

Số: /KH-SCT

Lai Châu, ngày tháng 10 năm 2025

KẾ HOẠCH

Nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình; cung cấp dịch vụ số mới được cá nhân hóa, dựa trên dữ liệu cho người dân và doanh nghiệp thuộc phạm vi quản lý của Sở Công Thương

Thực hiện Quyết định số 1565/QĐ-TTg ngày 18/7/2025 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Kế hoạch nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình; cung cấp dịch vụ số mới được cá nhân hóa, dựa trên dữ liệu cho người dân và doanh nghiệp; Kế hoạch số 5913/KH-UBND ngày 02/10/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Lai Châu về nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình; cung cấp dịch vụ số mới được cá nhân hóa, dựa trên dữ liệu cho người dân và doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Lai Châu.

Sở Công Thương xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình; cung cấp dịch vụ số mới được cá nhân hóa, dựa trên dữ liệu cho người dân và doanh nghiệp của Sở Công Thương như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

- Triển khai đồng bộ các nhiệm vụ, giải pháp nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến. Tăng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình, thanh toán trực tuyến nhằm thúc đẩy quá trình chuyển đổi số của Sở.
- Phát triển các dịch vụ số mới được cá nhân hóa dựa trên dữ liệu, đáp ứng nhu cầu cụ thể của từng cá nhân, tổ chức. Đồng thời khai thác hiệu quả các cơ sở dữ liệu để nâng cao chất lượng phục vụ và đưa ra các đề xuất dịch vụ phù hợp.
- Triển khai thống nhất, đồng bộ, hiệu quả trên toàn tỉnh, bảo đảm tích hợp với Cổng Dịch vụ công quốc gia, đồng thời đơn giản hóa, chuẩn hóa quy trình, tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp dễ dàng tiếp cận và sử dụng dịch vụ công trực tuyến.
- Góp phần thực hiện thành công chương trình chuyển đổi số quốc gia, xây dựng chính quyền số, kinh tế số và xã hội số trên địa bàn tỉnh.

II. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu chung

- Cung cấp dịch vụ công trực tuyến trong lĩnh vực Công Thương trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (<https://dichvucong.gov.vn>), bảo đảm chất lượng,

thuận tiện, minh bạch, hiệu quả, tiết kiệm thời gian, chi phí cho người dân, doanh nghiệp, giúp người dân, doanh nghiệp có thể dễ dàng truy cập, sử dụng dịch vụ công trực tuyến theo hướng một cửa số quốc gia.

b) Phát triển các dịch vụ số mới dựa trên dữ liệu, được cá nhân hóa theo nhu cầu của từng người dân và doanh nghiệp. Khai thác dữ liệu để cải thiện chất lượng phục vụ, hỗ trợ dự báo và đề xuất dịch vụ phù hợp cho từng người dùng, phát huy hiệu quả việc khai thác dữ liệu tại Trung tâm dữ liệu quốc gia.

c) Bảo đảm các thủ tục hành chính được tinh giản, chuẩn hóa, hướng tới tối thiểu hóa các thành phần hồ sơ thủ tục hành chính, đơn giản hóa việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến của người dân, doanh nghiệp.

2. Mục tiêu cụ thể

a) Mục tiêu năm 2025

- 100% TTHC liên quan đến doanh nghiệp được thực hiện trực tuyến, thông suốt, liền mạch, hiệu quả, minh bạch, giảm tối đa giấy tờ.

- Cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình đối với nhóm thủ tục hành chính lĩnh vực Công thương (*đủ điều kiện*) theo Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030; Quyết định số 422/QĐ-TTg ngày 04/4/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Danh mục dịch vụ công trực tuyến tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia năm 2022; Quyết định số 206/QĐ-TTg ngày 28/02/2024 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Danh mục nhóm dịch vụ công trực tuyến liên thông ưu tiên tái cấu trúc quy trình, tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia năm 2024 và các thủ tục hành chính ưu tiên.

- Hoàn thành tái cấu trúc quy trình 100% thủ tục hành chính, thực hiện xây dựng và cung cấp các dịch vụ công trực tuyến toàn trình thuộc thẩm quyền quản lý của Sở theo mô hình tập trung, tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, bảo đảm tính thống nhất, đồng bộ, dễ tiếp cận, góp phần tiết kiệm thời gian và chi phí cho người dân, doanh nghiệp.

- Các dịch vụ công trực tuyến được đánh giá về chất lượng trải nghiệm của người dùng và đạt tối thiểu 04 nhóm tiêu chí chính gồm:

- (1) Có biểu mẫu điện tử tương tác, tự động điền dữ liệu đã có trong các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu của địa phương vào biểu mẫu điện tử.

- (2) Thời gian trung bình từ lúc đăng nhập đến khi người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến thành công là dưới 08 phút.

- (3) Thời gian xử lý hồ sơ trực tuyến tính từ khi công chức, viên chức tiếp nhận, xử lý hồ sơ cho đến khi trả kết quả cho người dân, doanh nghiệp giảm tối thiểu 20% so với hình thức nộp trực tiếp.

(4) Tỷ lệ người dân, doanh nghiệp đánh giá hài lòng khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến đạt tối thiểu 90%.

b) Mục tiêu năm 2026

Tiếp tục duy trì cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đối với toàn bộ thủ tục hành chính đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần, theo hướng thống nhất, đồng bộ theo Kế hoạch số 02-KH/BCĐTW, bảo đảm chất lượng trải nghiệm của người dùng và đạt tối thiểu 04 nhóm tiêu chí chính gồm:

(1) Có biểu mẫu điện tử và tự động điền dữ liệu có sẵn trong các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu của địa phương vào biểu mẫu điện tử.

(2) Thời gian trung bình từ lúc đăng nhập đến khi người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến thành công là dưới 05 phút.

(3) Thời gian xử lý hồ sơ trực tuyến tính từ khi công chức, viên chức tiếp nhận, xử lý hồ sơ cho đến khi trả kết quả cho người dân, doanh nghiệp giảm tối thiểu 30% so với hình thức nộp trực tiếp.

(4) Bảo đảm tỷ lệ người dân, doanh nghiệp đánh giá hài lòng khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến đạt tối thiểu 95%.

III. CÁC NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP TRỌNG TÂM

(Chi tiết theo phụ lục đính kèm)

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Hàng năm, căn cứ nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch, Văn phòng Sở bố trí kinh phí chi thường xuyên hàng năm được cấp, các nguồn kinh phí hợp pháp khác để triển khai thực hiện nhiệm vụ.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng Sở

- Tham mưu Lãnh đạo Sở xây dựng kế hoạch, hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc triển khai, thực hiện; tổng hợp kết quả báo cáo định kỳ đầy đủ và đảm bảo thời gian.

- Đôn đốc việc tiếp nhận, giải quyết, số hóa, lưu trữ điện tử, chuyển hồ sơ và ký số lên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh theo đúng quy định; tham mưu Sở trình UBND tỉnh công bố, công khai thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính theo quy định.

- Đôn đốc thực hiện Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2023 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử.

- Quán triệt công chức tại Bộ phận Một cửa thực hiện việc số hóa hồ sơ ngay khi tiếp nhận, xử lý và trả kết quả, đảm bảo 100% hồ sơ được xử lý trên môi trường điện tử.

- Chủ động rà soát các thủ tục hành chính hết hiệu lực hoặc bị bãi bỏ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh theo các quyết định được công bố thủ tục hành chính và đề nghị đơn vị có liên quan cập nhật, gỡ bỏ kịp thời.

2. Các phòng chuyên môn

- Tổ chức triển khai đầy đủ, kịp thời, hiệu quả các nhiệm vụ, giải pháp được giao chủ trì, phối hợp thực hiện tại Phụ lục kèm theo Kế hoạch này nhằm đạt được các mục tiêu được giao.

- Tái sử dụng tối đa dữ liệu đã có từ các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành và kho dữ liệu của tổ chức, cá nhân để tự động điền thông tin vào tờ khai, cắt giảm hồ sơ, giấy tờ phải nộp và thông tin phải khai báo.

- Phối hợp, lồng ghép với thực hiện nhiệm vụ chuyên môn để tuyên truyền, vận động người dân, doanh nghiệp thực hiện khai báo, nộp hồ sơ trực tuyến tập trung, thống nhất từ Cổng Dịch vụ công quốc gia, giúp tiết kiệm chi phí đầu tư, nâng cao và kiểm soát chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

- Tham gia các lớp đào tạo, tập huấn về chuyển đổi số, nâng cao kỹ năng nghiệp vụ quy trình giải quyết thủ tục hành chính cho các đối tượng liên quan.

- Định kỳ báo cáo kết quả thực hiện các nhiệm vụ thuộc Kế hoạch này, gửi Văn phòng Sở trước ngày 20 hàng tháng để tổng hợp báo cáo UBND tỉnh trước ngày 22 hàng tháng.

Trên đây là Kế hoạch nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình; cung cấp dịch vụ số mới được cá nhân hóa, dựa trên dữ liệu cho người dân và doanh nghiệp của Sở Công Thương./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (B/c);
- Sở Khoa học và Công nghệ;
- Các phòng chuyên môn;
- Trang TTĐT Sở;
- Lưu: VT, VP.

GIÁM ĐỐC

Vương Thế Mẫn