

Số: /KH-SKHCN

Đồng Nai, ngày tháng 4 năm 2026

KẾ HOẠCH

Triển khai nhiệm vụ, chỉ tiêu về cải cách thủ tục hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công gắn với chuyển đổi số tại Sở Khoa học và Công nghệ

Thực hiện chỉ đạo của UBND tỉnh tại Quyết định số 622/QĐ-UBND ngày 11/02/2026 về việc giao nhiệm vụ, chỉ tiêu về cải cách thủ tục hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công gắn với chuyển đổi số, Sở Khoa học và Công nghệ ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện với những nội dung sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Tổ chức triển khai thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải cách thủ tục hành chính (TTHC), đổi mới toàn diện việc giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến, hiện đại hóa phương thức chỉ đạo, điều hành phục vụ người dân, doanh nghiệp, bảo đảm hoàn thành các nhiệm vụ, chỉ tiêu cải cách TTHC gắn với chuyển đổi số.

2. Yêu cầu

Nêu cao tinh thần trách nhiệm, quyết tâm, nỗ lực hành động của người đứng đầu các phòng, đơn vị trong chỉ đạo, tổ chức thực hiện và ưu tiên bố trí nguồn lực triển khai nhiệm vụ. Xác định rõ kết quả triển khai Kế hoạch này là một trong các căn cứ đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính của Sở trong năm 2026.

Tăng cường kỷ luật, kỷ cương và xử lý nghiêm trường hợp công chức, viên chức có các hành vi chậm trễ, nhãng nhể, tiêu cực trong quá trình thực hiện nhiệm vụ; tăng cường trách nhiệm giải trình, nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính phục vụ người dân, doanh nghiệp.

Thường xuyên theo dõi kết quả triển khai thực hiện, phấn đấu hoàn thành chỉ tiêu, nhiệm vụ được giao trên cơ sở kết quả đánh giá theo 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 trên Cổng dịch vụ công quốc gia (<https://dichvucong.gov.vn>).

Nâng cao chất lượng dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ số cho người dân và doanh nghiệp, hướng tới cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình, cá nhân hóa và dựa trên dữ liệu; tăng cường giám sát, đánh giá và trách nhiệm giải trình của cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền trong phục vụ Nhân dân.

Đổi mới và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực thực hiện công tác giải quyết thủ tục hành chính, hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp xã; tăng cường thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính, tái sử dụng dữ liệu đã được số hóa và kết nối, chia sẻ, đồng bộ dữ liệu giữa các hệ thống thông tin.

Nâng cấp hệ thống hạ tầng công nghệ thông tin của Sở nhằm phù hợp với yêu cầu chuyển đổi số hiện nay, bảo đảm an ninh, an toàn thông tin, đẩy mạnh kết nối, tích hợp, chia sẻ thông tin, dữ liệu phục vụ chỉ đạo, điều hành và giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

II. NHIỆM VỤ CỤ THỂ

(Chi tiết theo phụ lục đính kèm)

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các phòng, đơn vị tham gia giải quyết TTHC

- Căn cứ các nhiệm vụ, chỉ tiêu được giao tại Kế hoạch này, các phòng, đơn vị tổ chức thực hiện, bảo đảm hoàn thành các nhiệm vụ, chỉ tiêu được giao. Đây là tiêu chí để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của Giám đốc Sở Khoa học và Công nghệ. Nâng cao trách nhiệm người đứng đầu trong công tác chỉ đạo, điều hành; thực hiện phân công đảm bảo rõ người, rõ việc, tránh đùn đẩy trách nhiệm.

- Khẩn trương rà soát, đánh giá các thủ tục hành chính chưa thực hiện dịch vụ công trực tuyến, đề xuất tái cấu trúc quy trình, cung cấp dịch vụ công trực tuyến đối với 100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết liên quan đến doanh nghiệp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, gửi về Văn phòng để tổng hợp.

- Quán triệt công chức nghiêm túc thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính, đối với các hồ sơ đã hoàn thành phải đảm bảo TTHC có kết quả được đính kèm file vào mục “Kết quả xử lý”; cấp kết quả TTHC điện tử đảm bảo theo quy định; nâng cao tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa thông qua tái cấu trúc và tối ưu hóa quy trình giải quyết, thiết lập biểu mẫu điện tử tương tác (e-form) đẩy mạnh tái sử dụng dữ liệu dân cư, dữ liệu

chuyên ngành, dữ liệu dùng chung của tỉnh, kho dữ liệu cá nhân...trong tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC cho người dân và doanh nghiệp; đảm bảo **100% TTHC** được cung cấp kết quả điện tử có giá trị pháp lý.

- Đảm bảo thời gian giải quyết và trả kết quả TTHC cho người dân, doanh nghiệp đúng và trước hạn; không để xảy ra tình trạng hồ sơ chậm trễ đồng thời thường xuyên rà soát hồ sơ trễ hạn xử lý trên cổng dịch vụ công quốc gia để kịp thời phối hợp VNPT, Văn phòng đồng bộ dữ liệu giải quyết TTHC. Đối với hồ sơ quá thời hạn giải quyết, trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn phải thực hiện Thư xin lỗi và thông báo lại thời gian hẹn trả kết quả cho người dân, doanh nghiệp theo quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐCP ngày 09/6/2025 của Chính phủ, đính kèm lên hệ thống.

- Kịp thời theo dõi, xử lý các phản ánh kiến nghị trên Cổng dịch vụ công quốc gia, Tổng đài 1022 của người dân, doanh nghiệp, đảm bảo **100%** phản ánh kiến nghị được giải quyết đúng nội dung và thời gian quy định.

2. Giao Lãnh đạo phòng Chuyển đổi số

Chủ trì phối hợp các đơn vị, địa phương bảo đảm các điều kiện về hạ tầng kỹ thuật, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh; hoàn thiện, kết nối, tích hợp, đồng bộ thông tin dữ liệu khi triển khai Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung theo mô hình khung kiến trúc hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, tỉnh do Bộ Khoa học và Công nghệ ban hành; đồng thời, phối hợp với Công an tỉnh đảm bảo an toàn thông tin, an ninh mạng các hệ thống thông tin, dữ liệu của tỉnh.

Chủ trì phối hợp Công an tỉnh triển khai, hướng dẫn chi tiết của Bộ, ngành về kiến trúc, tiêu chuẩn kỹ thuật đối với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung tại địa phương.

3. Giao công chức tiếp nhận và trả kết quả

- Khẩn trương tiếp nhận chính thức hoặc yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung hồ sơ cho tổ chức, cá nhân không muộn hơn 08 (tám) giờ làm việc kể từ khi Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tiếp nhận hồ sơ hoặc theo thời hạn được quy định tại pháp luật chuyên ngành (theo quy định tại điểm c khoản 2 Điều 17, nghị định 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ).

- Thực hiện kiểm tra danh tính số khi tiếp nhận hồ sơ đối với hồ sơ nộp trực tuyến: Trường hợp hồ sơ không được tiếp nhận (*từ chối hồ sơ*) phải có Phiếu từ chối hồ sơ, được ký số của cán bộ tiếp nhận (*tính điểm khai thác Cơ sở dữ liệu dân cư quốc gia*).

4. Giao Văn phòng: Làm đầu mối theo dõi, đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của các phòng, đơn vị, chấm điểm chỉ số cải cách hành chính năm 2026.

Trên đây là nhiệm vụ, chỉ tiêu về cải cách thủ tục hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công gắn với chuyển đổi số năm 2026, yêu cầu Trưởng các phòng, đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện các nhiệm vụ được giao và chịu trách nhiệm trước Giám đốc Sở về kết quả, tiến độ thực hiện và thời gian báo cáo theo quy định./.

Nơi nhận:

- Văn phòng UBND tỉnh;
- Sở Nội vụ;
- Ban Giám đốc Sở
- Các phòng, đơn vị;
- Lưu: VT, VP_{Hòa}.

GIÁM ĐỐC

Phạm Văn Trinh

PHỤ LỤC

Triển khai nhiệm vụ, chỉ tiêu về cải cách thủ tục hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công gắn với chuyển đổi số năm 2026
(Kèm theo Kế hoạch số /KH-SKH-CN ngày /4/ 2026 của Sở Khoa học và Công nghệ)

Stt	Chỉ tiêu	Chỉ tiêu (%)	Phòng, đơn vị chủ trì	Phòng, đơn vị chủ trì
1	Tỷ lệ cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình trên tổng số thủ tục hành chính có đủ điều kiện trên Cổng Dịch vụ công quốc gia	80	Các phòng giải quyết TTHC	Văn phòng
2	Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trên tổng số hồ sơ tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính	90	Các phòng giải quyết TTHC	Văn phòng
3	Tỷ lệ thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia trên tổng số giao dịch thanh toán của dịch vụ công	80	Các phòng giải quyết TTHC	Văn phòng
4	Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính	95	Các phòng giải quyết TTHC	Văn phòng
5	Tỷ lệ kết quả xử lý hồ sơ TTHC của tỉnh được đồng bộ đầy đủ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia	100	Các phòng giải quyết TTHC	Văn phòng
6	Tỷ lệ cấp kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử	100	Các phòng giải quyết TTHC	Văn phòng
7	Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa	90	Các phòng giải quyết TTHC	Văn phòng
8	Tỷ lệ xử lý phản ánh, kiến nghị đúng hạn	100	Các phòng giải quyết TTHC	Văn phòng
9	Mức độ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của người dân, doanh nghiệp	95	Các phòng giải quyết TTHC	Văn phòng