

Số: /KH-SXD

Đắk Lắk, ngày tháng 8 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 của Sở Xây dựng tỉnh Đắk Lắk

Thực hiện Kế hoạch số 026-KH/UBND ngày 18/8/2025 của UBND tỉnh 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; Sở Xây dựng 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, với những nội dung như sau:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

1. Mục tiêu

- Đạt được các mục tiêu tại Quyết định số 1565/QĐ-TTg ngày 18/7/2025 của Thủ tướng Chính phủ.
- Phát triển các dịch vụ số mới, được cá nhân hóa dựa trên dữ liệu, bảo đảm các dịch vụ công được tối ưu theo nhu cầu cụ thể của từng cá nhân và doanh nghiệp.
- Tăng cường công tác lãnh đạo, chỉ đạo, phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, đơn vị, tổ chức, doanh nghiệp và người dân trong việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến toàn trình.
- Nâng cao chất lượng, hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình.

2. Yêu cầu

- Xác định cụ thể mục tiêu, nhiệm vụ, giải pháp, thời gian và trách nhiệm của từng phòng, đơn vị trực thuộc Sở.
- Tuyên truyền, hướng dẫn người dân nộp hồ sơ trực tuyến để nâng cao số lượng hồ sơ xử lý trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk (*Hệ thống iGate*).
- Nâng cao vai trò, trách nhiệm của các phòng, đơn vị trực thuộc Sở; phát huy vai trò tích cực, chủ động của người đứng đầu trong việc triển khai nội dung Kế hoạch bảo đảm sự chỉ đạo thống nhất, phối hợp đồng bộ từ cấp tỉnh đến cấp xã, gắn với lộ trình chuyển đổi số, xây dựng chính quyền số, phát triển chính quyền phục vụ.
- Hoàn thành các chỉ tiêu về tăng tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến toàn trình bảo đảm dễ sử dụng, thân thiện với người dùng. Triển khai có hiệu quả một số nhiệm vụ trọng tâm trong cải cách hành chính trong thời gian tới.

- Yêu cầu các phòng, đơn vị, toàn thể cán bộ, công chức, viên chức phát huy tinh thần trách nhiệm, quyết tâm cao, hành động mạnh mẽ, đồng bộ để triển khai hiệu quả 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 của Sở Xây dựng tỉnh Đắk Lắk.

II. CHỈ TIÊU CỤ THỂ

1. Đến hết năm 2025

- 100% thủ tục hành chính đủ điều kiện được cung cấp toàn trình trên Hệ thống iGate.

- 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 giải quyết của Sở, cấp xã theo mô hình tập trung, tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia bảo đảm thống nhất, đồng bộ, dễ thực hiện, giúp tiết kiệm thời gian, chi phí cho người dân, doanh nghiệp.

- Tỷ lệ hồ sơ thực hiện dịch vụ công toàn trình trên tổng số hồ sơ của thủ tục hành chính đạt tối thiểu 70% trở lên.

- Về chất lượng, 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:

+ Có biểu mẫu điện tử tương tác và tự động điền dữ liệu khi đã có sẵn trong các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu của bộ, ngành, cơ sở dữ liệu của địa phương vào biểu mẫu điện tử.

+ Thời gian trung bình tính từ lúc đăng nhập cho đến khi người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến thành công đối với các dịch vụ công trực tuyến là dưới 08 phút.

+ Thời gian trung bình tính từ khi công chức, viên chức tiếp nhận, xử lý hồ sơ cho đến khi trả kết quả cho người dân, doanh nghiệp trong trường hợp nộp trực tuyến giảm tối thiểu 20% so với hình thức nộp trực tiếp.

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

2. Năm 2026

- Có biểu mẫu điện tử tương tác và tự động điền dữ liệu có sẵn trong các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu của bộ, ngành, cơ sở dữ liệu của địa phương vào biểu mẫu điện tử.

- Thời gian trung bình tính từ lúc đăng nhập cho đến khi người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến thành công đối với các dịch vụ công trực tuyến là dưới 05 phút.

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

- Tỷ lệ người dân, doanh nghiệp đánh giá hài lòng khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến đạt tối thiểu 95%.

- Tỷ lệ hồ sơ thực hiện dịch vụ công toàn trình trên tổng số hồ sơ của thủ tục hành chính đạt tối thiểu 75% trở lên.

III. NỘI DUNG TRIỂN KHAI

Triển khai các nhiệm vụ nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo Phụ lục (kèm theo).

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở

Thực hiện nghiêm túc, đảm bảo chất lượng, đúng thời gian các nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch này; thực hiện chế độ báo cáo theo định kỳ, đột xuất về Văn phòng Sở để tổng hợp báo cáo Lãnh đạo Sở.

2. Văn phòng Sở

- Giúp Lãnh đạo Sở theo dõi, đôn đốc các phòng, ban, đơn vị trực thuộc Sở thực hiện Kế hoạch này.

- Làm đầu mối tổng hợp và báo cáo lãnh đạo Sở xử lý, tháo gỡ những vướng mắc trong quá trình tổ chức thực hiện nhiệm vụ theo Kế hoạch này tại các phòng, đơn vị trực thuộc Sở.

Trong quá trình thực hiện nếu gặp khó khăn, vướng mắc phát sinh các phòng, đơn vị trực thuộc Sở chủ động phối hợp với Văn phòng Sở tổng hợp, báo cáo Lãnh đạo Sở xem xét, quyết định./.

Nơi nhận:

- Sở Khoa học và Công nghệ (B/cáo);
- Lãnh đạo Sở (C/đạo);
- Các phòng, ban, đơn vị thuộc Sở (T/hiện);
- Trang TTĐT Sở (Đăng tải);
- Lưu: VT, VP (Tr).

GIÁM ĐỐC

Cao Đình Huy

PHỤ LỤC
NỘI DUNG, NHIỆM VỤ THỰC HIỆN NÂNG CAO HIỆU QUẢ VÀ CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN NĂM 2025

(Kèm theo Kế hoạch số /KH-SXD ngày tháng 8 năm 2025 của Sở Xây dựng)

STT	Nội dung	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian hoàn thành	Sản phẩm/ Kết quả công việc
1	Rà soát, hoàn thiện thể chế, cơ chế để triển khai dịch vụ công trực tuyến toàn trình				
1.1	Ban hành chính sách rút ngắn tối thiểu 20% thời gian giải quyết hồ sơ so với nộp hồ sơ trực tiếp trong năm 2025; rút ngắn tối thiểu 30% thời gian giải quyết hồ sơ so với nộp hồ sơ trực tiếp trong năm 2026 để khuyến khích người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến	Văn phòng Sở	Các phòng, đơn vị (Có TTHC)	Tháng 8/2025	Ban hành chính sách về rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ
1.2	Rà soát, điều chỉnh các quy trình nội bộ để đáp ứng các quy định của Luật Giao dịch điện tử; sử dụng các giấy tờ điện tử tích hợp trên tài khoản định danh điện tử thay thế giấy tờ giấy, thực hiện cắt giảm các thành phần hồ sơ khi dữ liệu đã được số hóa trong thực hiện các thủ tục hành chính	Các phòng, đơn vị (Có TTHC)	Văn phòng Sở	Tháng 9/2025	Văn bản rà soát, điều chỉnh các quy trình nội bộ
1.3	Chủ trì, phối hợp với UBND cấp xã rà soát các dịch vụ công trực tuyến đã cung cấp trên Hệ thống iGate, đảm bảo cung cấp đúng, đủ các thủ tục hành chính lên Hệ thống iGate cấp sở và cấp xã theo quy định	Văn phòng Sở	Các phòng, đơn vị (Có TTHC)	Tháng 9/2025	Các dịch vụ công trực tuyến đã cung cấp trên Hệ thống iGate, đảm bảo cung cấp đúng, đủ các thủ tục hành chính lên Hệ thống iGate cấp sở và cấp xã theo quy định.

STT	Nội dung	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian hoàn thành	Sản phẩm/ Kết quả công việc
1.4	Tập trung rà soát, hoàn thiện các dịch vụ công trực tuyến đã cung cấp Hệ thống iGate theo hướng thuận lợi hơn cho người dân, doanh nghiệp, bảo đảm nguyên tắc lấy người dùng là trung tâm, hoàn thành chậm nhất đến tháng 8/2025	Văn phòng Sở	Các phòng, đơn vị (Có TTHC)	Tháng 8/2025	100% dịch vụ công trực tuyến đã cung cấp Hệ thống iGate theo hướng thuận lợi hơn
1.5	Tăng cường giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo quy định của Chính phủ tại các văn bản như: Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 và Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 và các quy định của pháp luật có liên quan	Các phòng, đơn vị (Có TTHC)	Văn phòng Sở	Thường xuyên	100% TTHC được giải quyết trên môi trường điện tử, cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo quy định
1.6	100% hồ sơ, kết quả mới được số hóa ngay khi tiếp nhận, xử lý, giải quyết, kết quả giải quyết thủ tục hành chính còn hiệu lực theo quy định	Văn phòng Sở (Công chức làm việc tại Bộ phận một cửa của Sở)	Các phòng, đơn vị (Có TTHC)	Tháng 12/2025	Cơ quan bố trí ngân sách đảm bảo cơ sở vật chất cho công tác số hóa
1.7	Rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính, quy trình giải quyết thủ tục hành chính	Các phòng, đơn vị (Có TTHC)	Văn phòng Sở	Thường xuyên	- Thường xuyên, rà soát, tham mưu các cấp có thẩm quyền đơn giản hóa thủ tục hành chính, tối ưu quy trình giải quyết thủ tục hành chính nhằm rút ngắn thời gian xử lý và giúp người dân

STT	Nội dung	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian hoàn thành	Sản phẩm/ Kết quả công việc
					thuận tiện khi tham gia thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến; - Phương án đơn giản hoá thủ tục hành chính.
1.8	Triển khai đầy đủ phương án bảo đảm an toàn thông tin theo cấp độ được phê duyệt đối với 100% hệ thống thông tin đang vận hành	Văn phòng Sở + Đơn vị	Các phòng	Tháng 12/2025	Các cơ quan, đơn vị bố trí ngân sách đảm bảo triển khai đầy đủ phương án bảo đảm an toàn thông tin theo cấp độ được phê duyệt đối với 100% hệ thống thông tin đang vận hành
2	Tăng cường công tác truyền thông, đào tạo				
2.1	Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến, nâng cao chất lượng về cung cấp và sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến đến năm 2025, định hướng đến năm 2030	Văn phòng Sở	Các phòng, đơn vị	Thường xuyên	- Bổ sung chuyên mục về Dịch vụ công trực tuyến trên Trang Thông tin điện tử của Sở nhằm phổ biến kiến thức một cách rộng rãi, chi tiết cho công dân, tổ chức doanh nghiệp hình thành thói quen và kỹ năng sử dụng Dịch vụ công trực tuyến. - Tạo các kênh truyền thông trên các mạng xã hội thông dụng như Youtube, Facebook, Tiktok. Đăng tải video, tài liệu hướng dẫn sử dụng, truyền thông. - Tăng cường tuyên truyền lợi

STT	Nội dung	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian hoàn thành	Sản phẩm/ Kết quả công việc
					ích khi tham gia Dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến đến người dân, doanh nghiệp.
2.2	Tăng cường công tác đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng kiến thức về chuyển đổi số cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức kiến thức, kỹ năng chuyên môn để bảo đảm phục vụ hoạt động cung cấp dịch vụ công trực tuyến	Văn phòng Sở	Các phòng, đơn vị	Tháng 12/2025	100% cán bộ, công chức, viên chức kiến thức, kỹ năng chuyên môn để bảo đảm phục vụ hoạt động cung cấp dịch vụ công trực tuyến

