

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH HƯNG YÊN**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /UBND-PVHCC

Hưng Yên, ngày tháng 10 năm 2025

V/v tiếp tục đẩy mạnh thực hiện các nhiệm vụ về
TTHC, tăng cường cung cấp, khắc phục các điểm
nghẽn trong cung cấp và thực hiện DVCTT

Kính gửi:

- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- UBND các xã, phường.

Thực hiện Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia. Đến nay, Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp trên địa bàn tỉnh đã đi vào hoạt động ổn định, hiệu quả cơ bản đáp ứng yêu cầu, phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính (TTHC), cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

Tuy nhiên, trong quá trình thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo mô hình chính quyền địa phương 02 cấp vẫn còn một số tồn tại, khó khăn và điểm nghẽn đó là: (1) Việc xử lý hồ sơ TTHC trực tuyến của người dân, doanh nghiệp vẫn còn chưa thực chất; cán bộ, công chức các cơ quan, đơn vị thẩm định, giải quyết hồ sơ vẫn dựa trên hồ sơ giấy để thụ lý hồ sơ, chưa thực hiện xử lý hồ sơ điện tử; đối với các TTHC được cung cấp dịch vụ công toàn trình vẫn yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp hồ sơ để giải quyết hoặc trước khi tiếp nhận hồ sơ trực tuyến, điều này sẽ gây lãng phí thời gian và chi phí của người dân, doanh nghiệp khi thực hiện TTHC. (2) Một bộ phận công dân chưa có tài khoản định danh điện tử (VNeID) mức 2 hoặc đã được cấp nhưng chưa biết cách sử dụng ứng dụng VNeID, chưa có điện thoại thông minh, chưa có kỹ năng số cần thiết khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến; dẫn đến cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa mất nhiều thời gian hỗ trợ; phải làm giúp, làm hộ công dân khi thực hiện TTHC, nộp hồ sơ trực tuyến. (3) Tình trạng “cò làm giấy tờ” ở một số địa phương vẫn còn; vẫn phát sinh việc thêm TTHC, giấy tờ không cần thiết, không đúng quy định trong văn bản quy phạm pháp luật cho người dân. (4) Việc xây dựng các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu chuyên ngành chưa đầy đủ dữ liệu, chưa có sự kết nối, liên thông, chia sẻ dữ liệu với nhau và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh dẫn đến cán bộ, công chức, viên chức cùng lúc phải xử lý trên nhiều phần mềm khác nhau; người dân đăng nhập vào Cổng Dịch vụ công quốc gia bằng tài khoản VNeID để nộp hồ sơ trực tuyến đôi khi vẫn xảy ra tình trạng lỗi, phải chờ đợi để nộp hồ sơ trực tuyến. (5) Nhân lực, cán bộ phụ trách công nghệ thông tin, làm nhiệm vụ chuyển đổi số tại các sở, ban, ngành, UBND các xã, phường và Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp vẫn còn thiếu và yếu; hạ tầng công nghệ thông tin vẫn chưa được đầu tư trang bị đồng bộ, hiện đại, chưa tích hợp các công nghệ, trí tuệ nhân tạo.

Nhằm tiếp tục đẩy mạnh thực hiện các nhiệm vụ về TTHC, tăng cường cung cấp, khắc phục các điểm nghẽn trong thực hiện DVCTT; nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp theo mô hình chính quyền địa phương 02 cấp và triển khai thực hiện Công văn số 10043/VPCP-KSTT ngày 16/10/2025 của Văn phòng Chính phủ về việc rà soát, khắc phục các điểm nghẽn trong cung cấp và thực hiện dịch vụ công trực tuyến, Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu các cơ quan, đơn vị và địa phương thực hiện một số nhiệm vụ sau:

1. Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ các yêu cầu tại Chỉ thị số 07/CT-UBND ngày 14/10/2025 của UBND tỉnh về chấn chỉnh tình trạng lạm dụng yêu nộp bản sao chứng thực hiện và giấy tờ, tài liệu khi thông tin đã được tích hợp trên căn cước điện tử, tài khoản định danh điện tử; đẩy mạnh sử dụng hồ sơ điện tử trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh.

2. Số hóa đầy đủ hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh; gắn việc số hóa với trách nhiệm công vụ đến từng cán bộ, công chức, viên chức trong cơ quan, đơn vị (không chỉ là trách nhiệm của cán bộ tại Bộ phận Một cửa); dữ liệu số hóa phải được tạo lập, hình thành ngay từ các quy trình nghiệp vụ, điện tử trên các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu và đảm bảo giá trị pháp lý, có chữ ký số và được sử dụng lại khi cần, tra cứu. Đồng thời số hóa đầy đủ các hồ sơ, tài liệu còn hiệu lực sử dụng trên các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu chuyên ngành thuộc phạm vi quản lý; tăng cường kết nối, chia sẻ, đồng bộ giữa các hệ thống thông tin, bảo đảm dữ liệu “đúng, đủ, sạch, sống, thống nhất, dùng chung”.

3. Tăng cường tái sử dụng dữ liệu số hóa từ kết quả giải quyết TTHC đã được số hóa với các thành phần hồ sơ trong TTHC và dữ liệu trong các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu của các Bộ, ngành và địa phương qua đó cắt giảm những giấy tờ đã được số hóa có giá trị pháp lý trong các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành của Bộ, ngành và địa phương khi thực hiện TTHC; đề xuất phương án, xây dựng lộ trình ưu tiên cắt giảm, đơn giản hóa TTHC khi đã có dữ liệu để tái cấu trúc quy trình nghiệp vụ xử lý, cung cấp dịch vụ công cho người dân, doanh nghiệp, đáp ứng đúng mục tiêu, yêu cầu, lộ trình tại Kế hoạch số 02-KH/BCĐTW ngày 19 tháng 6 năm 2025 của Ban Chỉ đạo Trung ương về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số và của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

4. Các sở, ban, ngành tỉnh khẩn trương xây dựng, hoàn thành các cơ sở dữ liệu chuyên ngành thuộc phạm vi quản lý được khai thác, vận hành hiệu quả; nhất là đối với các cơ sở dữ liệu quan trọng (đất đai, hộ tịch, dân cư, xây dựng, tài chính, việc làm, người có công, an sinh xã hội, y tế, giáo dục,...) bảo đảm dữ liệu số hóa phải “đúng, đủ, sạch, sống và tái sử dụng được” và khả năng kết nối, chia sẻ dữ liệu kết nối với các cơ sở dữ liệu quốc gia, Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh phục vụ cắt giảm, đơn giản hóa TTHC và cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình theo yêu cầu tại Nghị quyết số 214/NQ-CP của Chính phủ.

5. UBND các xã, phường trên địa bàn tỉnh

- Tiếp tục vận hành hoạt động đối với Trung tâm Phục vụ hành chính công bảo đảm hiệu lực, hiệu quả với nguyên tắc lấy sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan nhà nước.

- Tích cực đẩy mạnh công tác truyền thông, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp sử dụng tài khoản VNeID trong thực hiện TTHC, nộp hồ sơ trực tuyến, phát huy vai trò của Tổ Công nghệ số cộng đồng, lực lượng đoàn viên thanh niên tại địa phương trong việc hỗ trợ thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, tạo sự kết nối đồng thuận, đồng hành từ phía người dân, doanh nghiệp với chính quyền các cấp, góp phần xây dựng một nền hành chính hiệu lực, hiệu quả, phục vụ người dân, doanh nghiệp.

- Bố trí đầy đủ, đồng bộ các trang thiết bị, hạ tầng công nghệ thông tin tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã hiện đại, nghiên cứu giải pháp tích hợp các công nghệ, trí tuệ nhân tạo để hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

- Rà soát, bố trí cán bộ, công chức đầy đủ, đáp ứng đúng chuyên môn, nghiệp vụ theo vị trí việc làm, nhất là cán bộ phụ trách công nghệ thông tin và các cán bộ, công chức từ các phòng chuyên môn cử làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công để hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp, bảo đảm hiệu quả, thông suốt, tránh xảy ra ách tắc cục bộ.

6. Công an tỉnh tiếp tục đẩy mạnh chiến dịch cấp và hướng dẫn kích hoạt, sử dụng tài khoản ứng dụng VNeID mức độ 2 cho người dân và định danh cho cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp; chỉ đạo lực lượng Công an cấp xã phát huy vai trò nòng cốt tại địa phương với phương châm “đi từng ngõ, gõ từng nhà, rà từng đối tượng”, đảm bảo không bỏ sót công dân đủ điều kiện cấp tài khoản định danh điện tử; thường xuyên phối hợp với các tổ chức đoàn thể, lực lượng thanh niên trong Tổ công nghệ số cộng đồng hướng dẫn người dân cách thức sử dụng các tiện ích của ứng dụng VNeID trên thiết bị di động và thực hiện dịch vụ công thông qua các đợt sinh hoạt tại Nhà văn hóa khu phố, thôn xóm hoặc trực tiếp tại nhà.

7. Văn phòng UBND tỉnh (Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh), Viễn thông Hưng Yên thực hiện rà soát các chức năng, kịp thời cập nhật điều chỉnh bảo đảm Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh hoạt động ổn định, kết nối, chia sẻ dữ liệu theo thời gian thực với Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ trong tháng 10/2025. Thường xuyên theo dõi, kiểm tra, đôn đốc hoạt động tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã trên địa bàn tỉnh; nắm bắt các khó khăn vướng mắc trong quá trình thực hiện, kịp thời báo cáo UBND tỉnh xem xét, giải quyết theo quy định.

8. Sở Khoa học và Công nghệ hướng dẫn các cơ quan, đơn vị và địa phương triển khai thực hiện kiến trúc Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh, bảo đảm kế thừa, phát triển, sử dụng các nền tảng số tập trung, thống nhất, kết nối với các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành

phù hợp với mô hình chính quyền địa phương 02 cấp và quy định pháp luật đề Bộ, ngành, địa phương làm cơ sở thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp tỉnh, cấp xã theo hướng tập trung thông suốt, hiệu quả; đáp ứng tiến độ theo yêu cầu của Ban Chỉ đạo Trung ương về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số, của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan thường xuyên theo dõi, đôn đốc, giám sát tiến độ thực hiện xây dựng, hoàn thiện, khai thác các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu chuyên ngành của các sở, ban, ngành tỉnh và địa phương đã được Ủy ban nhân dân tỉnh giao triển khai thực hiện trên địa bàn tỉnh.

Nhận Công văn này, yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành và Chủ tịch UBND các xã, phường nghiêm túc triển khai thực hiện.

(Gửi kèm Công văn số 10043/VPCP-KSTT ngày 16/10/2025 của Văn phòng Chính phủ về việc rà soát, khắc phục các điểm nghẽn trong cung cấp và thực hiện dịch vụ công trực tuyến)./. 

Nơi nhận:

- Như trên;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Văn phòng Tỉnh ủy;
- Lãnh đạo VP UBND tỉnh;
- Lãnh đạo Trung tâm PVHCC tỉnh;
- Lưu: VT, PVHCC^{Côn};

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Phạm Văn Nghiêm