

Số: /CT-UBND

Thái Nguyên, ngày tháng năm 2026

CHỈ THỊ

Về việc tiếp tục nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công phục vụ người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên

Thời gian qua, việc thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trên địa bàn tỉnh có nhiều chuyển biến tích cực, gắn với chuyển đổi số theo hướng số hóa, tái sử dụng dữ liệu; nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công phục vụ người dân và doanh nghiệp; các chính sách, mô hình hay, cách làm sáng tạo¹ trong thực hiện thủ tục hành chính tiếp tục được hoàn thiện, nhân rộng, góp phần nâng cao sự hài lòng của người dân với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước; dịch vụ công tăng cả về số lượng và chất lượng; việc số hóa hồ sơ, cấp kết quả điện tử có chuyển biến quan trọng². Tuy nhiên, theo thống kê còn có đơn vị, địa phương người dân có kiến nghị trong giải quyết thủ tục hành chính; một số dịch vụ công thực hiện còn khó khăn; việc số hóa, tái sử dụng kết quả số hóa còn hạn chế; việc phối hợp trong xử lý hồ sơ thủ tục hành chính chưa kịp thời...

Để khắc phục những tồn tại, hạn chế nêu trên và tiếp tục nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công phục vụ người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh; thực hiện có hiệu quả các chỉ đạo của Trung ương, của tỉnh tại Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22 tháng 12 năm 2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia; Nghị quyết số 66.7/2025/NQ-CP ngày 15 tháng 11 năm 2025 của Chính phủ quy định cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính dựa trên dữ liệu; Chỉ thị số 24/CT-TTg ngày 13 tháng 9 năm 2025 của Thủ tướng Chính phủ về thúc đẩy triển khai các giải pháp công nghệ phục vụ người dân và doanh nghiệp gắn với dữ liệu dân cư, định danh và xác thực điện tử; Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 08 tháng 01 năm 2026 của Chính phủ về những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia năm 2026; Đề án số 22-ĐA/TU ngày 11 tháng 12 năm 2025 của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh về phát triển khoa học công nghệ, đổi mới sáng tạo, chuyển đổi số tỉnh Thái Nguyên giai đoạn 2026-2030; Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu:

¹ Mô hình “Ngày thứ Bảy vì dân”, “thủ tục hành chính lưu động”; Trang thông tin điện tử trợ lý AI về thủ tục hành chính hỗ trợ người dân và doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính; xây dựng phương án hỗ trợ người yếu thế trong thực hiện thủ tục hành chính; thi tìm hiểu dịch vụ công trực tuyến gắn với chuyển đổi số ...

² Nguồn từ Cổng dịch vụ công quốc gia đến ngày 31/12/2025: Tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính tiếp nhận trực tuyến đạt 96,29%, giải quyết đúng và trước hạn đạt 99,65%; tỷ lệ số hóa hồ sơ đạt 95,91%; đánh giá sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp đạt 99,34%.

1. Thủ trưởng các sở, ban, ngành của tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường theo chức năng, nhiệm vụ tập trung chỉ đạo và tổ chức thực hiện

a) Quyết tâm, quyết liệt hơn nữa trong chỉ đạo cải cách thủ tục hành chính, hoàn thành và vượt các chỉ tiêu, nhiệm vụ đề ra tại Phụ lục kèm theo Chỉ thị này; đẩy mạnh rà soát, kiến nghị cấp có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ thủ tục hành chính, quy định không cần thiết làm phát sinh chi phí tuân thủ, nhất là của người dân, doanh nghiệp tại các văn bản quy phạm pháp luật, đặc biệt là pháp luật chuyên ngành. Tham mưu thực hiện phân cấp, ủy quyền trong giải quyết thủ tục hành chính và chủ động giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo cơ chế “Luồng xanh”; thực hiện giải quyết “4 tại chỗ” đối với hồ sơ thủ tục hành chính đơn giản, thời hạn giải quyết trong ngày làm việc để đẩy nhanh tiến độ thực hiện. Theo dõi sát, kịp thời nắm bắt và xử lý dứt điểm những vướng mắc, khó khăn cho người dân, doanh nghiệp; không để tình trạng kéo dài, đùn đẩy trách nhiệm gây tốn kém chi phí, thời gian chờ đợi kết quả thủ tục hành chính của người dân và doanh nghiệp;

b) Thực hiện nghiêm việc công khai thủ tục hành chính theo quy định để người dân, doanh nghiệp biết, thực hiện và giám sát. 100% hồ sơ thủ tục hành chính phải được tiếp nhận, giải quyết trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung của các bộ, ngành; đồng bộ, liên thông với Cổng Dịch vụ công quốc gia để người dân, doanh nghiệp theo dõi, đánh giá quá trình thực hiện. Chủ động tổng hợp các khó khăn, vướng mắc trong quá trình sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung của các bộ, ngành và kiến nghị để điều chỉnh, phục vụ tốt việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp;

Trong quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính nghiêm cấm việc yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp thông tin, giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính đã được số hóa hoặc đã được thay thế bằng việc sử dụng thông tin trong cơ sở dữ liệu theo Nghị quyết số 66.7/2025/NQ-CP ngày 15 tháng 11 năm 2025 của Chính phủ về quy định cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính dựa trên dữ liệu; đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền, hướng dẫn, khuyến khích người dân, doanh nghiệp chủ động tham gia thực hiện và sử dụng dịch vụ công trực tuyến;

c) Thực hiện nghiêm số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy định của Chính phủ tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 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; gắn việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản điện tử (ký số) với việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; 100% Ủy ban nhân dân cấp

xã triển khai chứng thực bản sao điện tử từ bản chính theo quy định tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020;

d) Siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính trong tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính. Thực hiện nghiêm việc báo cáo giải trình của người đứng đầu, xin lỗi người dân, doanh nghiệp và kịp thời khắc phục đối với các trường hợp dễ xảy ra chậm muộn, tiêu cực trong giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị, địa phương; tăng cường kiểm tra công vụ, kiên quyết xử lý nghiêm các tập thể, cá nhân, cán bộ, công chức, viên chức có hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực, làm phát sinh thêm thủ tục hành chính, hồ sơ, giấy tờ, yêu cầu điều kiện không đúng quy định hoặc nhiều lần để xảy ra tình trạng chậm trễ trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

Tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương về nâng cao chất lượng phục vụ trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công. Định kỳ hàng tháng công khai trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh kết quả thực hiện 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 Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23 tháng 6 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ (đối với các đơn vị có phát sinh hồ sơ thủ tục hành chính trong kỳ công khai);

đ) Nâng cao hiệu quả công tác phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương trong giải quyết thủ tục hành chính bảo đảm kịp thời, nhất là các nhóm thủ tục hành chính, dịch vụ công liên thông. Thực hiện hiệu quả công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị; người đứng đầu thường xuyên tuyên tổ chức đối thoại với người dân, doanh nghiệp. Việc trả lời các phản ánh, kiến nghị phải rõ ràng dứt khoát, không né tránh, đùn đẩy trách nhiệm;

e) Chủ động đổi mới, nâng cao hiệu quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và các xã, phường. Tăng cường hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp, đặc biệt là người cao tuổi, người yếu thế, người dân tại các địa bàn vùng sâu, vùng xa trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến; thực hiện nghiêm việc không thu nhận hồ sơ giấy đối với 25 dịch vụ công trực tuyến toàn trình tại Chỉ thị số 24/CT-TTg ngày 13 tháng 9 năm 2025 của Thủ tướng Chính phủ về việc thúc đẩy triển khai các giải pháp công nghệ phục vụ người dân và doanh nghiệp gắn với dữ liệu dân cư, định danh và xác thực điện tử. Tiếp tục duy trì, nhân rộng các mô hình hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử ngay tại cơ sở như “Ngày thứ Bảy vì dân”, “thủ tục hành chính lưu động”,...

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

a) Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc, hướng dẫn và báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh kết quả triển khai thực hiện các nhiệm vụ, chỉ tiêu tại Chỉ thị này; tình hình, kết quả thực hiện các kế hoạch, chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết

thủ tục hành chính; nghiên cứu, tham mưu, đề xuất đồng bộ các nhiệm vụ, giải pháp nhằm thúc đẩy mạnh mẽ hơn nữa công tác cải cách thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh.

b) Tiếp tục tham mưu, tổng hợp báo cáo định kỳ hàng tháng kết quả thực hiện 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 Quyết định số 766/QĐ-TTg của các cơ quan, địa phương trên địa bàn tỉnh.

3. Sở Khoa học và Công nghệ

a) Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương số hóa hồ sơ, cấp kết quả điện tử trong giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

b) Tăng cường hỗ trợ kỹ thuật, đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng số cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; bồi dưỡng, tập huấn kỹ năng số cho Tổ công nghệ số cộng đồng để hỗ trợ, hướng dẫn người dân nộp hồ sơ thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công quốc gia ngay tại cơ sở;

c) Tham mưu, hướng dẫn đảm bảo hạ tầng công nghệ thông tin, đường truyền ổn định và phối hợp chuẩn bị sẵn sàng điều kiện kỹ thuật để sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết tập trung của các bộ, ngành Trung ương trên địa bàn tỉnh.

4. Sở Tư pháp

a) Chú trọng thẩm định các dự thảo văn bản quy phạm pháp luật có quy định thủ tục hành chính; chỉ ban hành thủ tục hành chính khi đảm bảo các trường hợp, nguyên tắc và được đánh giá tác động đầy đủ theo Điều 5 Nghị định số 78/2025/NĐ-CP ngày 01 tháng 4 năm 2025 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp để tổ chức, hướng dẫn thi hành Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật;

b) Thông qua hoạt động quản lý nhà nước về kiểm tra, rà soát văn bản quy phạm pháp luật và theo dõi tình hình thi hành pháp luật tổng hợp, kiến nghị cấp có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ các văn bản quy phạm pháp luật có quy định thủ tục hành chính không phù hợp, gây cản trở đến hoạt động sản xuất, kinh doanh của người dân, doanh nghiệp;

c) Chủ động hướng dẫn các địa phương về chứng thực bản sao điện tử từ bản chính theo Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ; tuyên truyền đến các cơ quan, tổ chức, người dân trên địa bàn tỉnh về tiện ích và giá trị pháp lý của bản sao điện tử.

5. Sở Nội vụ

Tiếp tục tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh kiểm tra công vụ để kịp thời chấn chỉnh và kiến nghị cấp có thẩm quyền xem xét trách nhiệm tập thể,

cá nhân có liên quan không thực hiện nghiêm các quy định trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

6. Báo và Phát thanh, Truyền hình tỉnh; Trung tâm Thông tin tỉnh

Bố trí nguồn lực, dành thời lượng phù hợp để đưa tin, phản ánh tình hình kết quả hoạt động về cải cách thủ tục hành chính, nêu gương cán bộ, công chức, viên chức, tổ chức có sáng kiến, giải pháp cải cách thủ tục hành chính góp phần nâng cao tinh thần trách nhiệm, đạo đức công vụ của cán bộ, công chức, viên chức ở các cơ quan, đơn vị, địa phương.

Yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành của tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường tổ chức thực hiện nghiêm Chỉ thị này. Định kỳ 6 tháng báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh kết quả thực hiện (lồng ghép trong báo cáo kiểm soát thủ tục hành chính)./.

Nơi nhận:

- Cục KSTTHC-Bộ Tư pháp;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành của tỉnh;
- Báo và Phát thanh, Truyền hình tỉnh;
- UBND các xã, phường;
- Các DN Viễn thông trên địa bàn tỉnh;
- Bưu Điện tỉnh;
- Lãnh đạo VP UBND tỉnh;
- Trung tâm Thông tin tỉnh;
- Lưu: VT, HCC.

Thaont

CHỦ TỊCH

Vương Quốc Tuấn

PHỤ LỤC

Chỉ tiêu, nhiệm vụ cải cách thủ tục hành chính

(Ban hành kèm theo Chỉ thị số /CT-UBND ngày tháng năm 2026
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Thái Nguyên)

STT	Nhiệm vụ	Chỉ tiêu
1	Hồ sơ thủ tục hành chính xử lý trực tuyến	100%
2	Dịch vụ công trực tuyến toàn trình trên tổng số thủ tục hành chính có đủ điều kiện	100%
3	Hồ sơ thủ tục hành chính thực hiện dịch vụ công trực tuyến có phát sinh phí, lệ phí được thanh toán trên Cổng dịch vụ công quốc gia	$\geq 80\%$
4	Mức độ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của người dân, doanh nghiệp	$\geq 90\%$
5	Hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính được số hóa	100%
6	Cấp kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử	100%
7	Tỷ lệ xử lý phản ánh, kiến nghị đúng hạn	100%