

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH LÀO CAI**

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

Số: 10563 /UBND-NC

Lào Cai, ngày 15 tháng 10 năm 2026

V/v bảo đảm ổn định vận hành Nền tảng
chính quyền số tỉnh Lào Cai (EGOV)

Kính gửi:

- Các sở, ban, ngành của tỉnh;
- Ủy ban nhân dân các xã, phường.

Ngày 22/9/2026, Ủy ban nhân dân tỉnh đã có Công văn số 9640/UBND-NC, ngày 04/10/2026 tiếp tục có Công văn số 10093/UBND-NC để chỉ đạo, theo đó Nền tảng chính quyền số tỉnh Lào Cai (EGOV) chính thức vận hành từ ngày 10/10/2026. Tuy nhiên qua theo dõi, hệ thống còn hoạt động chưa ổn định, việc hỗ trợ các cơ quan, đơn vị có lúc chưa kịp thời, chưa đáp ứng nhu cầu; một số tính năng, tiện ích chưa thuận tiện cho người dùng, ảnh hưởng đến công tác chỉ đạo, điều hành của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh. Để kịp thời, khẩn trương khắc phục tình trạng trên, sớm đưa hệ thống đi vào hoạt động ổn định. Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu:

1. Sở Khoa học và Công nghệ

a) Chủ trì, yêu cầu đơn vị cung cấp khẩn trương xác định nguyên nhân các sự cố, khắc phục triệt để, kịp thời; xây dựng và triển khai phương án dự phòng, sao lưu, bảo đảm hệ thống không bị gián đoạn khi chạy đồng thời nhiều người dùng. Thực hiện giám sát, hỗ trợ, xử lý liên tục, không để các sự cố, lỗi (bugs)... đã được phát hiện nhưng chưa được xử lý.

b) Chủ trì, phối hợp với các sở ngành, địa phương của tỉnh, đơn vị cung cấp dịch vụ tổng hợp đầy đủ các phản ánh, bất cập về tính năng, giao diện, thao tác tại các cơ quan, đơn vị, địa phương; lập danh mục và lộ trình hoàn thiện (**trước ngày 18/10/2026**). Đơn vị cung cấp hoàn thiện trước các tính năng phục vụ chỉ đạo, điều hành tại các cơ quan, đơn vị, địa phương và xử lý văn bản, hồ sơ hằng ngày (**trước ngày 25/10/2026**); các nội dung còn lại hoàn thành theo lộ trình được duyệt.

c) Yêu cầu đơn vị cung cấp dịch vụ hoàn thành việc chuyển đổi, đồng bộ đầy đủ dữ liệu từ VOffice, iOffice sang EGOV bảo đảm tra cứu, khai thác, tiếp tục xử lý hồ sơ, công việc trên hệ thống quản lý văn bản trước đây; kiểm tra, đối chiếu tính đầy đủ, chính xác với các cơ quan, đơn vị; tuyệt đối không được để xảy ra tình trạng bỏ sót văn bản chưa hoàn thành, chưa kết thúc hoặc chưa được xử lý do chuyển đổi hệ thống, hoàn thành **trước ngày 31/10/2026**. Duy trì phương án tra cứu dữ liệu cũ trong thời gian hợp lý để đảm bảo không gián đoạn quá trình tham mưu, xử lý công việc của sở, ngành, địa phương, của tỉnh.

d) Chủ trì, phối hợp với đơn vị cung cấp lập ngay đường dây nóng (hotline), nhóm hỗ trợ trực tuyến, công bố rộng rãi đến các cơ quan, đơn vị, xã, phường (**trước ngày 16/10/2026**); bố trí cán bộ kỹ thuật trực tiếp hỗ trợ tại các cơ quan cấp tỉnh, cấp xã; trực trong giờ hành chính và có phương án trực ngoài giờ khi cần; tiếp nhận, xử lý ngay các yêu cầu, có đầu mối theo dõi, báo cáo kết quả xử lý.

đ) Báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh tình hình vận hành, kết quả xử lý phản ánh của người dùng hằng tuần (vào thứ Sáu) cho đến khi hệ thống ổn định; kịp thời báo cáo các vấn đề vượt thẩm quyền.

2. Các sở, ban, ngành, cơ quan, đơn vị của tỉnh và Ủy ban nhân dân các xã, phường

Chủ động phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ và đơn vị cung cấp: cử cán bộ đầu mối hỗ trợ, sử dụng Nền tảng EGOV; kịp thời phản ánh sự cố, khó khăn, bất cập về tính năng, tiện ích qua hotline, nhóm hỗ trợ (nêu rõ nội dung, thời điểm, mức độ ảnh hưởng); rà soát, đối chiếu dữ liệu, hồ sơ, công việc thuộc phạm vi quản lý sau khi chuyển đổi; bảo đảm không để gián đoạn, chậm trễ xử lý công việc, nhất là các nhiệm vụ cấp bách. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường chịu trách nhiệm về việc phối hợp, sử dụng EGOV tại cơ quan, đơn vị, địa phương mình.

Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu Sở Khoa học và Công nghệ, đơn vị cung cấp dịch vụ và các cơ quan, đơn vị, địa phương nghiêm túc thực hiện. Giao Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh phối hợp tổng hợp phản ánh, theo dõi, đôn đốc quá trình triển khai thực hiện Công văn này./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Chủ tịch UBND tỉnh (để b/c);
- PCT UBND tỉnh: Giàng Quốc Hưng;
- Chánh Văn phòng UBND tỉnh;
- Lưu: VT, NC (Khánh).



Giàng Quốc Hưng