

KẾ HOẠCH
Triển khai thí điểm Dịch vụ công trực tuyến chủ động
trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk

Căn cứ Luật Chuyển đổi số số 148/2025/QH15; Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 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 03/NQ-CP ngày 09/01/2025 của Chính phủ về Chương trình hành động triển khai Nghị quyết số 57-NQ/TW; Nghị quyết số 71/NQ-CP ngày 01/4/2025 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung, cập nhật Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị; Nghị quyết số 11/NQ-CP ngày 14/01/2026 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung, cập nhật Nghị quyết số 71/NQ-CP; Kế hoạch số 07-KH/BCĐ ngày 10/4/2026 của Ban Chỉ đạo về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số tỉnh về triển khai các nhiệm vụ phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số tỉnh năm 2026; Công văn số 8066/UBND-PVHCC ngày 05/6/2026 của UBND tỉnh về việc triển khai thí điểm mô hình Dịch vụ công trực tuyến chủ động trên địa bàn tỉnh;

UBND tỉnh Đắk Lắk ban hành Kế hoạch triển khai thí điểm Dịch vụ công trực tuyến chủ động trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk, cụ thể như sau:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

1. Mục tiêu

- Từng bước chuyển đổi phương thức cung cấp dịch vụ công từ bị động sang chủ động trên cơ sở khai thác, kết nối, chia sẻ và tái sử dụng dữ liệu số; chủ động hỗ trợ, nhắc việc, dự báo nhu cầu và hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính (TTHC).

- Nâng cao chất lượng phục vụ, trải nghiệm và mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp; giảm thời gian, chi phí thực hiện TTHC và hạn chế việc cung cấp lại các thông tin, giấy tờ đã có trong cơ sở dữ liệu của cơ quan nhà nước.

- Đẩy mạnh ứng dụng dữ liệu số, trí tuệ nhân tạo và các công nghệ số trong giải quyết TTHC; tăng cường tự động hóa các khâu tiếp nhận, xử lý, theo dõi và thông báo trạng thái và trả kết quả giải quyết hồ sơ.

- Nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước, tăng tính công khai, minh bạch trong giải quyết TTHC; góp phần nâng cao tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến, hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến và thúc đẩy chuyển đổi số trên địa bàn tỉnh.

- Từng bước hình thành mô hình cung cấp dịch vụ công trực tuyến chủ động trên cơ sở dữ liệu số, góp phần nâng cao hiệu quả quản trị, chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp và thực hiện chuyển đổi số trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh.

- Tổ chức triển khai thí điểm 16 dịch vụ công trực tuyến chủ động thuộc các lĩnh vực Công an, Tư pháp, Công Thương, Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Khoa học và Công nghệ, Nông nghiệp và Môi trường; làm cơ sở đánh giá hiệu quả, hoàn thiện mô hình và nhân rộng trong thời gian tới (*Phụ lục kèm theo*).

2. Yêu cầu

a) Các sở, ban, ngành cử đầu mối chuyên môn phụ trách để phối hợp xây dựng, cung cấp và chuẩn hóa thông tin, dữ liệu cho các Dịch vụ công trực tuyến chủ động:

- Thống nhất thời gian và phương thức chia sẻ dữ liệu với Sở Khoa học và Công nghệ để tích hợp dữ liệu liên thông và tự động hóa quy trình.

- Phối hợp chuẩn hóa dữ liệu, tập huấn quy trình kỹ thuật, kết nối hệ thống và vận hành thử nghiệm.

- Dữ liệu đầu vào phải đảm bảo “đúng, đủ, sạch, sống” để cung cấp dịch vụ hiệu quả, chính xác.

- Đảm bảo an toàn thông tin, an ninh mạng, bảo mật thông tin và bảo vệ dữ liệu cá nhân trong suốt quá trình triển khai, vận hành hệ thống; chỉ khai thác, chia sẻ dữ liệu theo đúng phạm vi, mục đích và thẩm quyền được phép.

b) Các sở, ban, ngành rà soát hiện trạng hệ thống, quy trình nghiệp vụ và dữ liệu đang quản lý để xây dựng quy trình cung cấp Dịch vụ công trực tuyến chủ động trên cơ sở dữ liệu; đồng thời có phương án thông tin, hướng dẫn tổ chức, cá nhân khi triển khai thực hiện.

c) Đơn vị cung cấp Hệ thống Dịch vụ công trực tuyến chủ động có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai các chức năng kỹ thuật của Hệ thống; bảo đảm khả năng kết nối, tích hợp, chia sẻ, đồng bộ dữ liệu với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh và các hệ thống, cơ sở dữ liệu chuyên ngành có liên quan theo đúng quy định pháp luật, yêu cầu kỹ thuật, an toàn thông tin và bảo vệ dữ liệu cá nhân.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG VÀ THỜI GIAN THỰC HIỆN

1. Phạm vi: Áp dụng đối với các sở, ban, ngành và đơn vị trực thuộc UBND tỉnh Đắk Lắk. Tập trung triển khai các Dịch vụ công chủ động ở cấp tỉnh và các đơn vị trực thuộc.

2. Đối tượng phục vụ: Người dân, tổ chức, doanh nghiệp đang cư trú và hoạt động trên toàn địa bàn tỉnh.

3. Thời gian thực hiện thí điểm

- Giai đoạn chuẩn bị (đến hết tháng 7/2026): Hoàn thiện phương án kỹ thuật, chuẩn hóa dữ liệu, kết nối hệ thống và vận hành thử nghiệm.

- Giai đoạn thí điểm (từ tháng 8/2026 đến tháng 12/2026): Tổ chức triển khai thí điểm, theo dõi, đánh giá kết quả và đề xuất phương án nhân rộng.

Trong giai đoạn hiện nay, tỉnh tập trung xây dựng phương án kỹ thuật, hoàn thiện quy trình nghiệp vụ, chuẩn hóa dữ liệu đầu vào, đồng thời chủ động làm việc, báo cáo, xin ý kiến hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ, Bộ Khoa học và Công nghệ, Bộ Công an, Bộ Tư pháp và các Bộ, ngành liên quan.

Việc kết nối, chia sẻ, đồng bộ dữ liệu với các hệ thống của Trung ương được triển khai theo lộ trình phù hợp và theo yêu cầu, hướng dẫn của Bộ, ngành quản lý hệ thống, cơ sở dữ liệu; bảo đảm tuân thủ đầy đủ quy định pháp luật, kiến trúc hệ thống thông tin, yêu cầu an toàn thông tin, an ninh mạng và bảo vệ dữ liệu cá nhân.

4. Cấp độ thực hiện

Các Dịch vụ công trực tuyến chủ động trong Kế hoạch được phân loại theo cấp độ chủ động để làm cơ sở xây dựng lộ trình triển khai, đánh giá hiệu quả và bảo đảm tính khả thi, bao gồm:

- **Cấp độ 1 - Nhắc việc:** Hệ thống phát hiện sự kiện, thời hạn và gửi thông báo nhắc nhở cho người dân, tổ chức.

- **Cấp độ 2 - Gợi ý, chuẩn bị sẵn hồ sơ:** Hệ thống chuẩn bị sẵn thông tin, biểu mẫu, hồ sơ dự thảo để người dân xác nhận.

- **Cấp độ 3 - Chủ động nộp hồ sơ:** Hệ thống tự động tạo lập và nộp hồ sơ sau khi người dân đồng ý.

- **Cấp độ 4 - Chủ động và liên thông hoàn toàn:** Hệ thống tự động thực hiện toàn bộ quy trình trên cơ sở liên thông dữ liệu.

Việc xác định cấp độ chủ động của từng dịch vụ giúp các sở, ban, ngành

chủ động lựa chọn mức triển khai phù hợp với điều kiện dữ liệu, pháp lý và kỹ thuật, tránh áp lực triển khai vượt khả năng thực tế.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Công tác chỉ đạo, kiểm tra, đánh giá

- UBND tỉnh ban hành văn bản chỉ đạo chung triển khai kế hoạch cho các Dịch vụ công trực tuyến chủ động.

- Tổ chức họp định kỳ hoặc đột xuất khi cần thiết để rà soát tiến độ, đánh giá kết quả và đề xuất giải pháp hoàn thiện.

- Phân công đầu mối (Văn phòng UBND tỉnh) theo dõi, tổng hợp báo cáo; cơ quan chủ trì; cơ quan phối hợp.

2. Các sở, ban, ngành, đơn vị chủ trì triển khai thí điểm Dịch vụ công trực tuyến chủ động

a) Nội dung thực hiện

- Tổ chức triển khai tích hợp, kết nối, khai thác và chia sẻ dữ liệu giữa các hệ thống thông tin chuyên ngành, cơ sở dữ liệu (CSDL) quốc gia và nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu (LGSP) của tỉnh.

- Các sở, ban, ngành rà soát danh mục TTHC đăng ký thí điểm; xác định Bộ, ngành Trung ương đang quản lý hệ thống, cơ sở dữ liệu có liên quan để chủ động phối hợp với Viettel Đắc Lắc đề xuất UBND tỉnh có văn bản gửi Bộ, ngành Trung ương hỗ trợ kết nối, khai thác dữ liệu dùng chung chuyên ngành khi cần thiết.

- Số hóa hồ sơ: Đẩy nhanh tiến độ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực, cập nhật đầy đủ vào Kho lưu trữ của tỉnh để phục vụ triển khai các dịch vụ thông báo, nhắc hẹn.

- Cung cấp thông tin và dữ liệu chuyên ngành: Các sở, ban, ngành chủ trì cần cung cấp thông tin tích hợp từ HTTT/CSDL quản lý chuyên ngành hoặc lập danh sách Excel/CSV và nhập liệu lên hệ thống Dịch vụ công trực tuyến chủ động.

- Đối với nội dung tích hợp, xác thực qua VNeID, các sở, ban, ngành chủ trì cung cấp yêu cầu nghiệp vụ, dữ liệu chuyên ngành và phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ, Công an tỉnh, Viettel Đắc Lắc trong quá trình triển khai theo phân công.

b) Thời gian hoàn thành: Chậm nhất tháng 8/2026.

3. Văn phòng UBND tỉnh

a) Nội dung thực hiện

- Phối hợp với Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội (Viettel) cập nhật, điều chỉnh phần mềm Dịch vụ công trực tuyến chủ động, cấu hình kết nối với các hệ thống liên quan; cung cấp thông tin, dịch vụ tích hợp phục vụ đồng bộ hồ sơ, tra cứu trạng thái, kết quả trên hệ thống Dịch vụ công.

- Phối hợp với Công an tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh và các sở, ban, ngành tỉnh liên quan để kết nối hệ thống, CSDL dân cư, đảm bảo an toàn thông tin khi triển khai.

- Làm đầu mối phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan để tham mưu, đề xuất UBND tỉnh xem xét, ban hành các văn bản chỉ đạo liên quan đến Dịch vụ công trực tuyến chủ động trên địa bàn tỉnh.

- Tiếp nhận, tổng hợp đề xuất Dịch vụ công trực tuyến chủ động của các sở, ban, ngành, cơ quan ngành dọc để tham mưu UBND tỉnh xem xét, quyết định danh mục triển khai phù hợp.

- Phối hợp với Viettel Đắc Lắc và các sở, ban, ngành tỉnh rà soát, hoàn thiện quy trình nghiệp vụ và các điều kiện cần thiết để chuẩn bị nhân rộng, mở rộng phạm vi triển khai; chủ trì tổng hợp kết quả, đánh giá hiệu quả thực hiện để tham mưu UBND tỉnh xem xét, nhân rộng.

b) Thời gian hoàn thành: Thường xuyên.

4. Viettel Đắc Lắc - Chi nhánh Tập đoàn Công nghiệp Viễn thông Quân đội

a) Nội dung thực hiện

- Chủ trì xây dựng, hoàn thiện và tổ chức triển khai các chức năng kỹ thuật của Hệ thống Dịch vụ công trực tuyến chủ động; bảo đảm kết nối, tích hợp, đồng bộ dữ liệu với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh và các hệ thống, cơ sở dữ liệu có liên quan theo quy định.

- Phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ, Văn phòng UBND tỉnh và các cơ quan, đơn vị liên quan hỗ trợ kỹ thuật trong quá trình kết nối dữ liệu, cấu hình, vận hành thử nghiệm và triển khai các dịch vụ công trực tuyến chủ động; tổ chức tập huấn, bồi dưỡng kỹ năng cho cán bộ, công chức, viên chức tham gia vận hành hệ thống.

- Thực hiện hỗ trợ kỹ thuật; kịp thời xử lý, khắc phục các sự cố kỹ thuật phát sinh trong quá trình triển khai, vận hành hệ thống; phân công cán bộ kỹ thuật phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan trong quá trình vận hành thí điểm.

- Phối hợp với các sở, ban, ngành đề xuất hỗ trợ kết nối đối với các TTHC mà các Bộ, ngành đã triển khai tập trung.

- Bảo đảm an toàn thông tin, an ninh mạng, bảo mật dữ liệu trong suốt quá trình triển khai và cung cấp dịch vụ.

- Trường hợp có thay đổi về giải pháp kỹ thuật, mô hình kết nối hoặc việc triển khai các tín hiệu chủ động chuyển sang các hệ thống do Bộ, ngành Trung ương quản lý, chủ động phối hợp với các Bộ, ngành Trung ương và các cơ quan liên quan để kết nối, tích hợp, khai thác dữ liệu phục vụ triển khai dịch vụ công trực tuyến chủ động; chủ động phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh tham mưu UBND tỉnh xin ý kiến các Bộ, ngành Trung ương khi cần thiết.

- Định kỳ tổng hợp, đánh giá chất lượng dữ liệu, tình hình kết nối, tích hợp, khai thác dữ liệu và kết quả triển khai dịch vụ công trực tuyến chủ động; báo cáo UBND tỉnh theo quy định.

b) Thời gian hoàn thành: Chậm nhất trong tháng 8 năm 2026.

5. Sở Khoa học và Công nghệ

a) Nội dung thực hiện

- Phối hợp với Viettel Đắk Lắk và các đơn vị có liên quan triển khai các nhiệm vụ kỹ thuật liên quan đến Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, Kho dữ liệu dùng chung và các nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu của tỉnh; hướng dẫn các cơ quan, đơn vị thực hiện chuẩn hóa, làm sạch, cập nhật, tích hợp và khai thác dữ liệu phục vụ triển khai các dịch vụ công trực tuyến chủ động.

- Phối hợp với Công an tỉnh, Viettel Đắk Lắk, Văn phòng UBND tỉnh và các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh với các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, VNeID và các nền tảng số có liên quan; bảo đảm đồng bộ dữ liệu, liên thông quy trình xử lý hồ sơ và vận hành ổn định, an toàn, thông suốt.

- Phối hợp với Viettel Đắk Lắk rà soát, đánh giá hiện trạng hạ tầng kỹ thuật, đường truyền, máy chủ, hệ điều hành, phần mềm, nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu và các điều kiện kỹ thuật cần thiết để Viettel Đắk Lắk triển khai thí điểm Hệ thống Dịch vụ công trực tuyến chủ động; phối hợp đề xuất phương án cài đặt, vận hành hệ thống tại Trung tâm tích hợp dữ liệu tỉnh Đắk Lắk hoặc vị trí phù hợp khác, bảo đảm vận hành ổn định, an toàn, thông suốt trong thời gian thử nghiệm.

b) Thời gian hoàn thành: Thường xuyên.

6. Các sở, ban, ngành, các cơ quan ngành dọc trên địa bàn tỉnh

a) Nội dung thực hiện

Tiếp tục rà soát, đề xuất bổ sung các Dịch vụ công trực tuyến chủ động đối với các thủ tục thuộc lĩnh vực của đơn vị để xây dựng lộ trình triển khai các Dịch vụ công trực tuyến chủ động phù hợp với thực tiễn và bảo đảm an toàn, bảo mật thông tin, tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh xem xét, quyết định (qua Văn phòng UBND tỉnh).

b) Thời gian hoàn thành: Thường xuyên.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện Kế hoạch được bảo đảm từ ngân sách nhà nước và các nguồn kinh phí hợp pháp khác theo quy định. Giao Văn phòng UBND tỉnh (Phòng Hành chính - Quản trị) chủ trì, phối hợp với Sở Tài chính, Sở Khoa học và Công nghệ, các cơ quan, đơn vị liên quan rà soát nhu cầu, nghiên cứu, tham mưu phương án bảo đảm kinh phí và các điều kiện cần thiết để triển khai, duy trì, vận hành Hệ thống Dịch vụ công trực tuyến chủ động theo quy định pháp luật, phù hợp với khả năng cân đối ngân sách và yêu cầu thực tế; bảo đảm tính liên tục, ổn định trong quá trình cung cấp dịch vụ cho người dân, doanh nghiệp.

Trên đây là Kế hoạch triển khai thí điểm Dịch vụ công trực tuyến chủ động trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk. Các cơ quan, đơn vị được giao nhiệm vụ chủ động tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch; định kỳ hoặc đột xuất báo cáo kết quả thực hiện về Văn phòng UBND tỉnh để tổng hợp, tham mưu UBND tỉnh theo dõi, chỉ đạo. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, kịp thời báo cáo UBND tỉnh (qua Văn phòng UBND tỉnh) để xem xét, chỉ đạo giải quyết./.

Nơi nhận:

- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành, cơ quan ngành dọc;
- CVP, các PCVP UBND tỉnh;
- UBND các xã, phường;
- Tập đoàn Công nghiệp Viễn thông Quân đội;
- Viettel Đắk Lắk;
- Các Phòng, Trung tâm thuộc VPUBND tỉnh;
- Lưu: VT, PVHCC (B_05b).

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Hồ Thị Nguyễn Thảo