

Số: /KH-UBND

Bắc Ninh, ngày tháng 5 năm 2026

KẾ HOẠCH

Phát động phong trào thi đua “Hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện dịch vụ công trực tuyến, số hoá hồ sơ trong giải quyết TTHC, gắn với khai thác, chia sẻ dữ liệu và ứng dụng chuyển đổi số trong tiếp nhận và giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh”

Căn cứ Thông tư số 15/2025/TT-BNV ngày 04/8/2025 của Bộ Nội vụ Quy định biện pháp thi hành Luật Thi đua, khen thưởng và Nghị định số 152/2025/NĐ-CP ngày 14/6/2025 của Chính phủ Quy định về phân cấp, phân quyền trong lĩnh vực thi đua, khen thưởng; quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Thi đua, Khen thưởng.

Thực hiện Kế hoạch số 24/KH-UBND ngày 29/01/2026 của Chủ tịch UBND tỉnh về Kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính (TTHC) theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh năm 2026. Để góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp theo nguyên tắc “lấy người dân và doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ”, tạo chuyển biến rõ nét trong công tác cải cách hành chính, cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh và nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Kế hoạch phát động phong trào thi đua từ nay đến kết thúc năm 2026 với chủ đề: “*Hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện dịch vụ công trực tuyến, số hoá hồ sơ trong giải quyết TTHC, gắn với khai thác, chia sẻ dữ liệu và ứng dụng chuyển đổi số trong tiếp nhận và giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh*” với các nội dung như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Phát huy tinh thần thi đua, đổi mới, sáng tạo trong toàn hệ thống chính trị nhằm nâng cao hiệu quả công tác cải cách TTHC, đẩy mạnh chuyển đổi số trong giải quyết TTHC.

Nâng cao nhận thức, trách nhiệm của các cấp, các ngành, cán bộ, công chức, viên chức, cộng đồng doanh nghiệp và Nhân dân về vai trò, ý nghĩa của việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến, số hoá hồ sơ, dữ liệu trong việc giải quyết TTHC.

Tạo chuyển biến rõ nét trong việc tiếp nhận, giải quyết TTHC theo hướng số hóa, không giấy tờ, không tiếp xúc trực tiếp, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

Phát hiện, biểu dương, nhân rộng các mô hình hay, cách làm hiệu quả trong triển khai dịch vụ công trực tuyến, số hoá hồ sơ và khai thác dữ liệu.

2. Yêu cầu

Phong trào thi đua phải được triển khai đồng bộ, rộng khắp từ cấp tỉnh đến cấp xã, gắn với nhiệm vụ chính trị và công tác cải cách hành chính của từng cơ quan, đơn vị, địa phương.

Mỗi tập thể đều phải phát động phong trào thi đua với nội dung thiết thực, hiệu quả, gắn với các nhiệm vụ cụ thể của từng ngành, cơ quan, đơn vị và địa phương. Các chỉ tiêu thi đua phải bám sát các nhiệm vụ, kế hoạch để thực hiện. Việc phát động thi đua phải được thực hiện ngay để tạo động lực lôi cuốn mạnh mẽ cả hệ thống chính trị; mỗi cán bộ, đảng viên, công chức, viên chức, hội viên, đoàn viên và Nhân dân trong tỉnh tích cực tham gia.

Việc phát động thi đua là nhiệm vụ của mỗi cơ quan, đơn vị, địa phương; phải kết hợp với các phong trào thi đua đã phát động để kết thúc đợt thi đua năm 2026 thực hiện đánh giá, tổng kết rút kinh nghiệm.

Lựa chọn, bình xét những tập thể, cá nhân thực sự tiêu biểu, xuất sắc trong các phong trào thi đua để kịp thời biểu dương, khen thưởng. Thực hiện khen thưởng đúng đối tượng, đúng thành tích; công khai, công bằng, dân chủ nhằm tạo động lực để thi đua; có tác dụng giáo dục, nêu gương và lan tỏa trong từng cơ quan, đơn vị, địa phương và cộng đồng xã hội.

II. ĐỐI TƯỢNG, NỘI DUNG, THỜI GIAN

1. Đối tượng

Tập thể, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động các cơ quan, đơn vị, địa phương (bao gồm các cơ quan Trung ương tổ chức theo ngành dọc) trên địa bàn tỉnh.

2. Nội dung thi đua

- Thi đua đẩy mạnh công tác hướng dẫn, hỗ trợ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến: Tuyên truyền sâu rộng về lợi ích của dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, số hoá hồ sơ. Tổ chức hướng dẫn trực tiếp tại Bộ phận Một cửa các cấp, phát huy hiệu quả Tổ công nghệ số cộng đồng trong hỗ trợ người

dân. Đa dạng hóa hình thức tuyên truyền thông qua hệ thống truyền thanh cơ sở, Cổng thông tin điện tử, mạng xã hội, tờ rơi, màn hình điện tử tại Bộ phận Một cửa, lồng ghép tuyên truyền trong các hội nghị, cuộc họp, sinh hoạt cộng đồng.

- Thi đua nâng cao tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến: Khuyến khích người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến toàn trình, đẩy mạnh thanh toán trực tuyến, trả kết quả điện tử, phấn đấu nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình và một phần theo chỉ tiêu được giao. Khuyến khích cán bộ, công chức, viên chức chủ động hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến ngay tại Bộ phận Một cửa, hạn chế tối đa việc tiếp nhận hồ sơ giấy đối với các TTHC đã đủ điều kiện thực hiện trực tuyến toàn trình. Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến phí, lệ phí, tăng tỷ lệ trả kết quả giải quyết TTHC bản điện tử, kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích, từng bước hình thành thói quen sử dụng dịch vụ công số trong xã hội. Kịp thời biểu dương, khen thưởng các cơ quan, đơn vị có cách làm sáng tạo, hiệu quả trong triển khai dịch vụ công trực tuyến, nhân rộng các mô hình hỗ trợ người dân, doanh nghiệp tiêu biểu.

- Thi đua thực hiện số hoá hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC: Tổ chức thực hiện số hoá 100% hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC phát sinh tại Bộ phận Một cửa các cấp theo đúng quy định, bảo đảm dữ liệu số được cập nhật đầy đủ, chính xác, đồng bộ và an toàn. Thực hiện chuẩn hoá, làm sạch dữ liệu, rà soát, bổ sung, cập nhật thông tin còn thiếu nhằm nâng cao chất lượng cơ sở dữ liệu phục vụ giải quyết TTHC và tái sử dụng dữ liệu cho người dân, doanh nghiệp. Tăng cường khai thác, sử dụng dữ liệu đã được số hoá để cắt giảm thành phần hồ sơ, giấy tờ phải nộp, không yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp lại các thông tin, dữ liệu đã có trong cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành và hệ thống thông tin giải quyết TTHC. Nâng cao trách nhiệm của cán bộ, công chức trong việc cập nhật, quản lý, lưu trữ hồ sơ điện tử, bảo đảm việc số hoá hồ sơ gắn với cải cách hành chính, chuyển đổi số và nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

3. Các chỉ tiêu phát động thi đua

- Nhóm chỉ tiêu về công tác hướng dẫn, hỗ trợ người dân: 100% người dân đến thực hiện TTHC tại Trung tâm được tuyên truyền, hướng dẫn về dịch vụ công trực tuyến; Ít nhất 90% người dân được hỗ trợ có thể tự thao tác nộp hồ sơ trực tuyến sau khi được hướng dẫn, hỗ trợ; 100% cán bộ, công chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp tham gia mô hình thực hiện hỗ trợ người dân theo phương châm “cầm tay chỉ việc”.

- Nhóm chỉ tiêu về số hoá, dịch vụ công trực tuyến: 100% hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC được số hoá; Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến toàn trình trên tổng số TTHC có đủ điều kiện đạt 100%; 90% hồ sơ TTHC xử lý trực tuyến; Tỷ lệ sử

dụng dịch vụ công trực tuyến của người dân và doanh nghiệp đạt 80%; Tỷ lệ cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử đạt 90%; Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu đã được số hóa trong giải quyết TTHC, dịch vụ công đạt 80%; Tỷ lệ thanh toán trực tuyến trong giải quyết TTHC, dịch vụ công đạt 80%.

- Nhóm chỉ tiêu về nâng cao mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp: Mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong giải quyết TTHC đạt trên 95%.

4. Thời gian thi đua: Phong trào thi đua bắt đầu từ tháng 05/2026 đến hết tháng 12/2026.

III. KHEN THƯỞNG

1. Tiêu chuẩn khen thưởng

- Các sở, ban, ngành, đơn vị, địa phương phấn đấu thi đua hoàn thành 100% các nhiệm vụ được cấp có thẩm quyền giao theo chương trình công tác và các chỉ tiêu, nhiệm vụ trong công tác cải cách hành chính, kiểm soát TTHC và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong năm 2026, nhất là đối với các chỉ tiêu về dịch vụ công trực tuyến, số hoá hồ sơ, chuyển đổi số (*Ưu tiên xem xét, biểu dương, khen thưởng đối với các sở, ban, ngành, đơn vị, địa phương đạt kết quả cao trong thực hiện các chỉ tiêu trên theo xếp hạng thứ tự từ cao xuống thấp*).

- Có 100% công chức, viên chức, người lao động thực hiện nghiêm túc kỷ cương, kỷ luật hành chính, tích cực tham gia hưởng ứng phong trào thi đua "*Hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện dịch vụ công trực tuyến, số hoá hồ sơ trong giải quyết TTHC, gắn với khai thác, chia sẻ dữ liệu và ứng dụng chuyển đổi số trong tiếp nhận và giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh*".

- Nội bộ đoàn kết, thống nhất; chấp hành nghiêm đạo đức công vụ, văn hóa công sở; thực hiện công tác phòng, chống tham nhũng; không có công chức, viên chức, người lao động vi phạm các quy định của pháp luật, nội quy, quy chế của cơ quan, đơn vị.

- Trung thực, thẳng thắn, kịp thời báo cáo, đề xuất, tham gia đóng góp với cấp trên; có tinh thần cầu thị, lắng nghe, tận tụy, gương mẫu, trách nhiệm trong công việc; sẵn sàng nhận và nỗ lực hoàn thành mọi nhiệm vụ được phân công; không kén chọn vị trí công tác, chọn việc dễ, bỏ việc khó.

- Trong giao tiếp với người dân, tổ chức, doanh nghiệp: Phải tôn trọng, lắng nghe, tận tình hướng dẫn và giải thích cặn kẽ những thắc mắc cho người dân, doanh nghiệp. Thực hiện "4 xin, 4 luôn": xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn, xin phép; luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn lắng nghe, luôn giúp đỡ.

- Không gây khó khăn, phiền hà, vôi vĩnh, kéo dài thời gian xử lý công việc của doanh nghiệp, tổ chức và người dân; không thờ ơ, vô cảm, thiếu trách nhiệm trước những khó khăn, bức xúc của người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

2. Hình thức khen thưởng:

- Cấp tỉnh: Giao Văn phòng UBND tỉnh (Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh) rà soát, tổng hợp, tham mưu, đề xuất đánh giá kết quả cả năm đối với những tập thể, cá nhân thực sự tiêu biểu, xuất sắc trong các phong trào thi đua để kịp thời trình Chủ tịch UBND tỉnh biểu dương, khen thưởng. Tiến hành tổng kết Phong trào thi đua vào Hội nghị tổng kết cuối năm công tác kiểm soát TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

- Giấy khen của Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương: Do các cơ quan, đơn vị, địa phương lựa chọn đối với những tập thể, cá nhân thực sự tiêu biểu, xuất sắc trong phong trào thi đua để Quyết định biểu dương, khen thưởng theo thẩm quyền.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương căn cứ vào tình hình hoạt động của đơn vị mình, xây dựng kế hoạch triển khai thực hiện phù hợp với chức trách, nhiệm vụ được giao và phù hợp từng vị trí việc làm của cán bộ, công chức, viên chức; tổ chức thực hiện Phong trào thi đua đảm bảo chất lượng, hiệu quả và thiết thực. Đồng thời, cụ thể có các hình thức thông tin, tuyên truyền phù hợp, thực hiện lồng ghép Phong trào thi đua “*Hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện dịch vụ công trực tuyến, số hoá hồ sơ trong giải quyết TTHC, gắn với khai thác, chia sẻ dữ liệu và ứng dụng chuyển đổi số trong tiếp nhận và giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh*” trong các buổi họp, giao ban, sinh hoạt chi bộ... tạo sự chuyển biến mạnh mẽ về nhận thức, hành động; tạo sự đồng thuận của toàn xã hội và phát huy sức mạnh tổng hợp của cả hệ thống chính trị trong quyết tâm triển khai tổ chức thực hiện có hiệu quả Phong trào thi đua, gắn với phong trào chuyển đổi số trong cơ quan nhà nước.

2. Báo và Phát thanh, Truyền hình Bắc Ninh xây dựng chuyên trang, chuyên mục hoặc tổ chức cuộc thi ảnh với nội dung “*Hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện dịch vụ công trực tuyến, số hoá hồ sơ trong giải quyết TTHC, gắn với khai thác, chia sẻ dữ liệu và ứng dụng chuyển đổi số trong tiếp nhận và giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh*” nhằm ghi nhận những hành động, cách làm hay về thực hiện dịch vụ công trực tuyến gắn với cải cách TTHC.

3. Văn phòng UBND tỉnh (Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh):

Hướng dẫn, kiểm tra, giám sát, theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch này. Tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh tổng kết phong trào thi đua; đồng thời, phối hợp các cơ quan thông tin đại chúng đẩy mạnh công tác tuyên truyền về Phong trào thi đua, các gương điển hình tiên tiến. Chủ trì thẩm định, lựa chọn các tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc, tiêu biểu trong Phong trào thi đua, trình cấp có thẩm quyền theo quy định.

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu xây dựng Kế hoạch và tổ chức triển khai Hội thi trực tuyến “Tuyên truyền nâng cao nhận thức về dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh”, bảo đảm nội dung thiết thực, phù hợp với yêu cầu thực tiễn và đạt hiệu quả tuyên truyền cao. Đồng thời, nghiên cứu xây dựng Hệ thống đánh giá chỉ số “sự hài lòng của người dân đối với thủ tục hành chính” theo hướng công khai, thuận tiện, dễ sử dụng, cho phép người dân, doanh nghiệp thực hiện đánh giá trong suốt quá trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC. Kết quả đánh giá được tổng hợp, phân tích định kỳ phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành, cải cách hành chính, mục tiêu là nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) và Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) của tỉnh.

Chủ tịch UBND tỉnh đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Ban TĐKT Trung ương (b/c);
- TT Tỉnh uỷ, TT HĐND tỉnh (b/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- Các cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh;
- UBND xã, phường;
- VP UBND tỉnh: LĐVP, các phòng, ban, đơn vị;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Mai Sơn