

Số: /CT-UBND

Đồng Nai, ngày tháng năm 2025

CHỈ THỊ

**Tiếp tục triển khai các chỉ tiêu, nhiệm vụ cải cách thủ tục hành chính,
nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân
và doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Đồng Nai**

Công tác cải cách thủ tục hành chính (TTHC) gắn với chuyển đổi số là một nhiệm vụ trọng tâm của tỉnh. Thời gian qua, Ủy ban nhân dân tỉnh đã có nhiều văn bản chỉ đạo, chương trình, kế hoạch được triển khai nhằm cụ thể hóa quá trình cải cách. Các sở, ban, ngành và địa phương đã có nhiều nỗ lực, cố gắng đặc biệt sau tổ chức thực hiện chính quyền địa phương 02 cấp. Đến nay, công tác cải cách thủ tục hành chính đã đạt được những kết quả tích cực, chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến của tỉnh đạt điểm đánh giá tăng trưởng tốt góp phần cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh, cắt giảm chi phí cho xã hội trong thực hiện thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh.

Tuy nhiên, qua kết quả triển khai thực hiện tại các sở, ban, ngành và địa phương theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ (Bộ chỉ số 766); tình hình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC; việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân; đặc biệt là sau chiến dịch 30 ngày “Nâng cao tỷ lệ số hóa hồ sơ, dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến trên địa bàn tỉnh Đồng Nai” từ ngày 25/7/2025 đến ngày 25/8/2025 theo Kế hoạch số 18/KH-UBND ngày 24/7/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh vẫn còn một số tồn tại, hạn chế trong công tác cải cách thủ tục hành chính như: Số hóa hồ sơ, thanh toán trực tuyến, dịch vụ công trực tuyến, tiến độ giải quyết hồ sơ tại một số đơn vị, địa phương vẫn chưa đạt chỉ tiêu theo yêu cầu nhiệm vụ; một số dịch vụ công trực tuyến chưa chuẩn hóa mẫu đơn điện tử tương tác gây khó khăn trong quá trình nộp hồ sơ trực tuyến, một số trường thông tin người dân phải nhập lại nhiều lần; việc tham mưu phương án cắt giảm, đơn giản hóa TTHC vẫn còn chậm.

Nguyên nhân của tồn tại, hạn chế trên có cả nguyên nhân chủ quan và khách quan, trong đó có các nguyên nhân chủ quan chủ yếu như: Công tác cải cách thủ tục hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính tại một số đơn vị, địa phương chưa được quan tâm đúng mức; trình độ chuyên môn của một số cán bộ, công chức, viên chức chưa phù hợp và chưa phát huy hết vai trò, trách nhiệm trong thực thi công vụ; công tác phối hợp giữa một số cơ quan, đơn vị, địa phương thiếu tính chủ động, chưa chặt chẽ, kịp thời; hạ tầng công nghệ thông tin đôi lúc thiếu tính đồng bộ và liên tục.

Để kịp thời chấn chỉnh, khắc phục những tồn tại, hạn chế nêu trên và nâng cao chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công trực tuyến tại các sở, ban, ngành và địa phương, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường tập trung chỉ đạo và tổ chức thực hiện nghiêm, đầy đủ, kịp thời, có hiệu quả các nhiệm vụ, giải pháp về cải cách thủ tục hành chính sau:

1. Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường:

a) Thực hiện nghiêm việc cải cách TTHC, nâng cao chất lượng, kiểm soát chặt chẽ bộ TTHC tại các ngành, lĩnh vực đảm bảo tính pháp lý, đầy đủ cơ sở triển khai thực hiện tại Bộ phận Một cửa và được công khai, minh bạch, thống nhất; đảm bảo việc xây dựng quy trình nội bộ, quy trình điện tử giải quyết TTHC được cấu hình đúng, đầy đủ theo Quyết định công bố của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

b) Tiếp tục rà soát, thực hiện đơn giản hóa thủ tục hành chính theo Nghị quyết số 66/NQ-CP, đảm bảo cắt giảm 30% thời gian thực hiện thủ tục hành chính theo Kế hoạch số 49/KH-UBND ngày 13/8/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh; xây dựng phương án kiến nghị cơ quan có thẩm quyền bãi bỏ các quy định không cần thiết và đang là rào cản trong thực hiện TTHC đặc biệt là các mẫu đơn, tờ khai đang là các thành phần hồ sơ của TTHC.

c) Khẩn trương rà soát chuẩn hóa mẫu đơn, tờ khai thiết lập biểu mẫu điện tử tương tác (e-form) tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp trong quá trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên cơ sở khai thác dữ liệu để tự động điền biểu mẫu điện tử tương tác từ các cơ sở dữ liệu đã có, không yêu cầu người dân phải điền thông tin theo đúng quy định. Hoàn thành trong **tháng 12/2025**.

d) Tập trung tái cấu trúc quy trình giải quyết TTHC đảm bảo việc thực hiện TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi cấp tỉnh; tổ chức tiếp nhận TTHC đảm bảo theo quy định tại Điều 20 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ. Hoàn thành trong **tháng 11/2025**.

đ) Tiếp tục chuẩn hóa mức độ cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh đang cung cấp trên Cổng dịch vụ công quốc gia; rà soát các dịch vụ công trực tuyến hiện đang ở mức “một phần”, đối chiếu với danh mục thủ tục hành chính đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình theo các Quyết định của bộ, ngành trung ương, đề xuất nâng cấp lên mức “toàn trình” đối với các thủ tục đáp ứng yêu cầu, đảm bảo tính đồng bộ, hiệu quả và thuận tiện cho người dân, doanh nghiệp. Hoàn thành trong **tháng 10/2025**.

e) Tích cực rà soát, đề xuất các chính sách miễn giảm phí, lệ phí tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh trình Hội đồng nhân dân tỉnh thông qua nhằm khuyến khích, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến. Hoàn thành trong **tháng 11/2025**.

g) Triển khai toàn diện có hiệu quả 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 Bộ chỉ số 766. Trong đó, tập trung tiếp tục phấn đấu duy trì và nâng cao các chỉ tiêu, nhiệm vụ nêu tại Phụ lục kèm theo.

h) Tăng cường hiệu quả các kênh thông tin tiếp nhận phản hồi của người dân, doanh nghiệp về việc tiếp nhận và giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh (Tổng đài 1022, Cổng dịch vụ công quốc gia, Phiếu khảo sát trực tiếp, phản ánh trực tiếp,...) để kịp thời lắng nghe, giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về chất lượng, tiến độ giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh.

i) Nâng cao chất lượng và hiệu quả công tác tự kiểm tra, giám sát chất lượng giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa các cấp; kịp thời chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương, khuyến khích các cá nhân, tập thể có cải tiến, nâng cao hiệu quả trong công tác tiếp nhận và giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp.

k) Tiếp tục rà soát đẩy mạnh phân cấp, ủy quyền nhằm giảm thời gian giải quyết TTHC cho người dân và doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính, không để tình trạng nhùng nhằng, tiêu cực, phiền hà cho nhân dân; đảm bảo đúng quy định pháp luật hiện hành.

Tiếp tục đẩy mạnh nghiên cứu, đề xuất giải pháp tháo gỡ các vướng mắc về cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính, thông qua tăng cường đối thoại, lấy ý kiến người dân, doanh nghiệp nhằm kịp thời tháo gỡ hoặc kiến nghị, đề xuất cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết theo quy định.

l) Đẩy mạnh công tác truyền thông trong cải cách TTHC, dịch vụ công trực tuyến để người dân, doanh nghiệp biết và đồng hành cùng chính quyền.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

a) Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh kết quả triển khai thực hiện các nhiệm vụ, chỉ tiêu được giao tại Chỉ thị này.

b) Tiếp tục tham mưu, theo dõi, đôn đốc, tổng hợp báo cáo và thông báo định kỳ kết quả triển khai theo Bộ chỉ số 766. Trước ngày 20/12, phối hợp đơn vị liên quan đánh giá, tham mưu, đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, khen thưởng các tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc, nổi trội, đóng góp đáng kể cho kết quả thực hiện Bộ Chỉ số chung của tỉnh.

c) Theo dõi, quản lý, kiểm tra, đôn đốc và báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về tình hình, kết quả công tác triển khai, thực hiện các kế hoạch của Ủy ban nhân dân tỉnh về triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính. Tiếp tục 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.

3. Sở Khoa học và Công nghệ

a) Bám sát các nhiệm vụ, chỉ tiêu của tỉnh; chủ động kết nối, thông suốt dữ liệu triển khai ở các hệ thống, đặc biệt ở nhóm các dịch vụ công thiết yếu và nhóm liên thông; đảm bảo hoàn thành các nhiệm vụ được trung ương, Ủy ban nhân dân tỉnh giao.

b) Tối ưu hóa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh, bảo đảm hoạt động ổn định, thông suốt 24/7 đáp ứng việc kết nối, chia sẻ, đồng bộ dữ liệu với các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, hệ thống các bộ, ngành và Cổng Dịch vụ công quốc gia phục vụ giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp, bảo đảm an toàn thông tin, an ninh mạng và công tác đánh giá, chỉ đạo, điều hành của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh; đồng thời, đối soát lại các số liệu đồng bộ với Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống EMC đảm bảo việc phản ánh đúng thực tế kết quả triển khai dịch vụ công trực tuyến của tỉnh Đồng Nai.

c) Tiếp tục nâng cấp, tối ưu hóa chức năng Kho dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân; tập trung chuyển đổi dữ liệu từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh Bình Phước (cũ) sang Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Đồng Nai mới phục vụ cho việc khai thác, sử dụng lại thông tin dữ liệu số hoá giải quyết thủ tục hành chính cho người dân và doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh. Hoàn thành trong **tháng 10/2025**.

d) Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh triển khai tích hợp, kết nối các thông tin phục vụ đánh giá với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh; thực hiện tích hợp kết quả đánh giá với hệ thống đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính của Cổng Dịch vụ công quốc gia để công khai theo quy định.

đ) Rà soát, thống nhất cách tính tỷ lệ các chỉ số, nhóm chỉ số theo Bộ chỉ số 766 trên Cổng dịch vụ công quốc gia và Hệ thống iGate phục vụ công tác theo dõi, đánh giá, tham mưu, chỉ đạo điều hành tại các sở, ngành, địa phương trong triển khai thực hiện nhiệm vụ được giao.

4. Sở Nội vụ

a) Tiếp tục tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh theo dõi, kiểm tra, chấn chỉnh kịp thời và xử lý nghiêm người đứng đầu các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động không thực hiện nghiêm các quy định trong giải quyết thủ tục hành chính để xảy ra các vi phạm liên quan đến hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả và đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ.

b) Kịp thời có giải pháp động viên, khích lệ đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp xã dựa trên kết quả đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân; đề xuất tham mưu chính sách hỗ trợ cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa theo quy định.

c) Phối hợp Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đánh giá chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công trực tuyến của các sở, ban, ngành và địa phương; căn cứ kết quả đánh giá, xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị và trách nhiệm của các cá nhân, người đứng đầu làm cơ sở đánh giá Chỉ số cải cách hành chính năm 2025 tại các sở, ban, ngành và địa phương.

Đây là nhiệm vụ quan trọng, cấp bách, cần khẩn trương hoàn thành. Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu các đơn vị, địa phương tập trung thời gian quan tâm, lãnh đạo, chỉ đạo thực hiện và hoàn thành các nhiệm vụ nêu trên. Trong quá trình thực hiện có khó khăn, vướng mắc yêu cầu các đơn vị, địa phương báo cáo, đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Cục KSTTHC (VPCP);
- Thường trực Tỉnh ủy (b/c);
- Thường trực HĐND tỉnh (b/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Chánh VP, các Phó CVP UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành;
- UBND các xã, phường;
- Lưu: VT, HCC.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Lê Trường Sơn

PHỤ LỤC**Chỉ tiêu, nhiệm vụ cải cách thủ tục hành chính**

(Ban hành kèm theo Chỉ thị số /CT-UBND ngày tháng năm 2025
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh)

TT	Tiêu chí	Chỉ tiêu	Cơ quan thực hiện
1	Tỷ lệ cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình trên tổng số thủ tục hành chính có đủ điều kiện trên cổng Dịch vụ công quốc gia	80%	- Chủ trì: Sở, ban, ngành. - Phối hợp: Sở Khoa học và Công nghệ, Văn phòng UBND tỉnh, đơn vị có liên quan.
2	Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến	95%	- Chủ trì: Sở, ban, ngành; UBND cấp xã. - Phối hợp: Sở Khoa học và Công nghệ, Văn phòng UBND tỉnh, đơn vị có liên quan.
3	Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trên tổng số hồ sơ tiếp nhận, giải quyết TTHC	90%	- Chủ trì: Sở, ban, ngành; UBND cấp xã. - Phối hợp: Sở Khoa học và Công nghệ, Văn phòng UBND tỉnh, đơn vị có liên quan.
4	Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC	90%	- Chủ trì: Sở, ban, ngành; UBND cấp xã. - Phối hợp: Sở Khoa học và Công nghệ, Văn phòng UBND tỉnh, đơn vị có liên quan.
5	Tỷ lệ hồ sơ TTHC được đồng bộ đầy đủ trên Cổng dịch vụ công quốc gia	100%	- Chủ trì: Sở, ban, ngành; UBND cấp xã. - Phối hợp: Sở Khoa học và Công nghệ, đơn vị có liên quan.
6	Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa	80%	- Chủ trì: Sở, ban, ngành; UBND cấp xã. - Phối hợp: Sở Khoa học và Công nghệ, đơn vị có liên quan.
7	Tỷ lệ hồ sơ xử lý đúng hạn.	98%	- Chủ trì: Sở, ban, ngành; UBND cấp xã. - Phối hợp: Sở Khoa học và Công nghệ, đơn vị có liên quan.

TT	Tiêu chí	Chỉ tiêu	Cơ quan thực hiện
8	Tỷ lệ xử lý phản ánh, kiến nghị đúng hạn	100%	- Chủ trì: Sở, ban, ngành; UBND cấp xã. - Phối hợp: Sở Khoa học và Công nghệ, Văn phòng UBND tỉnh, đơn vị có liên quan.
9	Mức độ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC của người dân và doanh nghiệp	95%	- Chủ trì: Sở, ban, ngành; UBND cấp xã. - Phối hợp: Sở Nội vụ, Văn phòng UBND tỉnh, đơn vị có liên quan.