

Số: /KH-UBND

Hà Tây, ngày tháng 10 năm 2025

KẾ HOẠCH

Nâng cao chất lượng, hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến năm 2025 theo Quyết định số 1565/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ

Thực hiện Quyết định số 1565/QĐ-TTg ngày 18/7/2025 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Kế hoạch nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình; cung cấp dịch vụ số mới được cá nhân hóa, dựa trên dữ liệu cho người dân và doanh nghiệp;

Căn cứ Kế hoạch số 219/KH-UBND ngày 26/8/2025 của UBND thành phố Hải Phòng về nâng cao chất lượng, hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến năm 2025 theo Quyết định số 1565/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ, Ủy ban nhân xã Hà Tây ban hành Kế hoạch Nâng cao chất lượng, hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến năm 2025 theo Quyết định số 1565/QĐ-TTG của Thủ tướng Chính phủ như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục tiêu chung

a) Cung cấp tập trung các dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, bảo đảm chất lượng, thuận tiện, minh bạch, hiệu quả, tiết kiệm thời gian, chi phí cho người dân, doanh nghiệp; người dân, doanh nghiệp có thể dễ dàng truy cập, sử dụng dịch vụ công trực tuyến theo hướng một cửa số quốc gia, các cơ quan nhà nước chủ động phục vụ.

b) Phát triển các dịch vụ số mới, được cá nhân hóa dựa trên dữ liệu, bảo đảm các dịch vụ công được tối ưu theo nhu cầu cụ thể của từng cá nhân và doanh nghiệp. Khai thác dữ liệu để cải thiện chất lượng phục vụ, hỗ trợ dự báo và đề xuất dịch vụ phù hợp cho từng người dùng, phát huy hiệu quả việc khai thác dữ liệu tại Trung tâm Dữ liệu quốc gia.

c) Tăng cường giám sát, đánh giá và trách nhiệm giải trình của các Phòng chuyên môn, người có thẩm quyền trong cung cấp dịch vụ công trực tuyến nhằm nâng cao mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến, bảo đảm các thủ tục hành chính được tinh giản, chuẩn hóa, hướng tới tối thiểu hóa các thành phần hồ sơ thủ tục hành chính, đơn giản hóa việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến của người dân, doanh nghiệp.

d) Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ công chức, viên chức trong công tác giải quyết thủ tục hành chính. Cán bộ, công chức, viên chức phải là người đi đầu

và vận động, hướng dẫn người thân trong gia đình thực hiện thủ tục hành chính 100% trên môi trường điện tử.

2. Mục tiêu cụ thể

a) Năm 2025

- Về số lượng:

+ Duy trì và thực hiện có hiệu quả 25 dịch vụ công trực tuyến toàn trình đã tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia phục vụ người dân, doanh nghiệp.

+ Thực hiện các dịch vụ công trực tuyến toàn trình thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã theo mô hình tập trung, tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia bảo đảm thống nhất, đồng bộ, dễ thực hiện, giúp tiết kiệm thời gian, chi phí cho người dân, doanh nghiệp.

- Về chất lượng, các dịch vụ công trực tuyến được đánh giá về chất lượng trải nghiệm của người dùng và đạt tối thiểu 04 nhóm tiêu chí chính gồm:

+ Hướng dẫn người dân và doanh nghiệp khai thác sử dụng các biểu mẫu điện tử tương tác và tự động điền dữ liệu khi đã có sẵn trong các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu của bộ, ngành, cơ sở dữ liệu của địa phương vào biểu mẫu điện tử;

+ Phân đầu đảm bảo thời gian trung bình tính từ lúc đăng nhập cho đến khi người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến thành công đối với các dịch vụ công trực tuyến là dưới 08 phút;

+ Thời gian trung bình tính từ khi công chức, viên chức tiếp nhận, xử lý hồ sơ cho đến khi trả kết quả cho người dân, doanh nghiệp trong trường hợp nộp trực tuyến giảm tối thiểu 20% so với hình thức nộp trực tiếp;

+ Tỷ lệ người dân, doanh nghiệp đánh giá hài lòng khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến đạt tối thiểu 90%.

b) Năm 2026

Tiếp tục duy trì thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đối với toàn bộ thủ tục hành chính đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần, theo hướng thống nhất, đồng bộ trên toàn quốc theo Kế hoạch số 02-KH/BCĐTW ngày 19/6/2025 của Ban Chỉ đạo Trung ương về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số về thúc đẩy chuyển đổi số liên thông, đồng bộ, nhanh, hiệu quả đáp ứng yêu cầu sắp xếp tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị bảo đảm chất lượng trải nghiệm của người dùng và đạt tối thiểu 04 nhóm tiêu chí chính gồm:

- Sử dụng các biểu mẫu điện tử tương tác và tự động điền dữ liệu có sẵn trong các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu của bộ, ngành, cơ sở dữ liệu của địa phương vào biểu mẫu điện tử;

- Phân đầu thời gian trung bình tính từ lúc đăng nhập cho đến khi người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến thành công đối với các dịch vụ công trực tuyến là dưới 05 phút;

- Thời gian trung bình tính từ khi công chức, viên chức tiếp nhận, xử lý hồ sơ cho đến khi trả kết quả cho người dân, doanh nghiệp trong trường hợp nộp trực tuyến giảm tối thiểu 30% so với hình thức nộp trực tiếp;

- Tỷ lệ người dân, doanh nghiệp đánh giá hài lòng khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến đạt tối thiểu 95%.

3. Yêu cầu

Với mục tiêu “Chuyển đổi số phải lấy người dân làm trung tâm và động lực” và trang bị kỹ năng đến từng người dân hướng tới trở thành “Công dân số” trong tương lai, phát huy trách nhiệm quan tâm của người đứng đầu chỉ đạo cơ quan, đơn vị tích cực chủ động, nhân rộng sáng kiến áp dụng cách làm hay, phân đầu đạt các chỉ tiêu được giao tại Kế hoạch này.

II. CÁC NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP TRỌNG TÂM

1. Cập nhật Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính

Thường xuyên cập nhật Hệ thống thông tin giải quyết TTHC đảm bảo việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính liên tục, dịch vụ công thông suốt, hiệu quả, không bị gián đoạn để phục vụ người dân, doanh nghiệp.

2. Đưa vào khai thác hiệu quả các cơ sở dữ liệu quốc gia, các cơ sở dữ liệu dùng chung của cơ quan nhà nước

Đưa vào khai thác hiệu quả các cơ sở dữ liệu quốc gia và các cơ sở dữ liệu dùng chung của cơ quan nhà nước, để tự động điền các dữ liệu vào biểu mẫu điện tử tương tác và cắt giảm thành phần hồ sơ, bảo đảm nguyên tắc không yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp thông tin, dữ liệu đã có sẵn khi thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

3. Nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến

a) Tổ chức thực hiện nâng cao chất lượng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố đảm bảo theo quy định tại khoản 3 Điều 13 Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT ngày 31/12/2023 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về chức năng, tính năng kỹ thuật của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

b) Kịp thời cập nhật các thủ tục hành chính có phát sinh nhiều hồ sơ cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình để tổ chức thực hiện.

4. Nâng cao hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến

a) Tăng cường tuyên truyền về việc *Nâng cao hiệu quả, tăng tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến*, đảm bảo dễ sử dụng, thân thiện với người dùng đến đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và người dân, doanh nghiệp có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính.

b) Nâng cao nhận thức và hiệu quả hoạt động, phát huy vai trò tích cực, chủ động của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong quá trình chỉ đạo, triển khai thực hiện.

c) Đưa nội dung giới thiệu, hướng dẫn dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến khi giải quyết thủ tục hành chính có yêu cầu nghĩa vụ tài chính, thực hiện ký số cá nhân (nếu có yêu cầu ký số) vào Kế hoạch tuyên truyền chuyển đổi số của cơ quan.

5. Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến không dùng tiền mặt

a) Thực hiện chính sách giảm phí, lệ phí khi giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ công trực tuyến để khuyến khích người dân, doanh nghiệp giải quyết thủ tục hành chính hoàn toàn trên môi trường điện tử.

b) Các cơ quan, đơn vị đẩy mạnh tuyên truyền thanh toán trực tuyến không dùng tiền mặt qua các hình thức giới thiệu, hướng dẫn cách làm, lợi ích về tiết kiệm thời gian, theo dõi tiến độ giải quyết qua các phương tiện thông tin đại chúng.

c) Tuyên truyền việc triển khai thanh toán trực tuyến không dùng tiền mặt đảm bảo thực hiện theo Luật Giao dịch điện tử số 42/VBHN-VPQH (có hiệu lực từ 01/7/2024).

6. Số hóa, tạo lập kho dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính và tái cấu trúc quy trình thủ tục hành chính

a) Tập trung số hóa, làm sạch dữ liệu, gắn việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính với việc thực hiện tiếp nhận, giải quyết từng hồ sơ.

b) Đẩy mạnh tái sử dụng dữ liệu đã được số hóa thông qua kết nối, chia sẻ dữ liệu với Kho quản lý dữ liệu cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

c) Đẩy nhanh số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, gắn việc số hóa với thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính bảo đảm bảo đảm 100% hồ sơ, kết quả mới được số hóa ngay khi tiếp nhận, xử lý, giải quyết và hoàn thành mục tiêu số hóa 100% kết quả giải quyết thủ tục hành chính còn hiệu lực theo quy định.

7. Đào tạo nhân lực số

Ban hành kế hoạch và tổ chức thực hiện kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng kiến thức về chuyển đổi số cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức kiến thức, kỹ năng chuyên môn để bảo đảm phục vụ hoạt động cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

8. Tổ chức đánh giá về chất lượng trải nghiệm của người dùng đối với các dịch vụ công trực tuyến

- Tổ chức đánh giá về chất lượng trải nghiệm của người dùng đối với các dịch vụ công trực tuyến thuộc phạm vi quản lý theo hướng dẫn của Bộ Khoa học và Công nghệ.

- Khuyến khích huy động thành viên của Tổ công nghệ số cộng đồng, Đoàn Thanh niên Cộng sản Hồ Chí Minh, các tổ chức chính trị xã hội và người tiêu dùng địa phương tham gia thực hiện.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các phòng chuyên môn thuộc UBND xã và Trung tâm Phục vụ hành chính công

- Phối hợp tổ chức thực hiện nghiêm túc các nhiệm vụ được giao trong Kế hoạch và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã về kết quả triển khai tại cơ quan, đơn vị.

- Cán bộ, công chức, viên chức phải là người đi đầu trong thực hiện thủ tục hành chính sử dụng dịch vụ công trực tuyến toàn trình, thanh toán trực tuyến khi giải quyết thủ tục hành chính có phát sinh phí, lệ phí.

- Tiếp tục duy trì, công khai, niêm yết danh mục thủ tục hành chính thí điểm thực hiện bằng hình thức chỉ tiếp nhận hồ sơ trực tuyến; khuyến khích thực hiện thí điểm Ngày ưu tiên tiếp nhận hồ sơ trực tuyến;

- Nghiên cứu, đề xuất, thực hiện các giải pháp để khuyến khích, tạo điều kiện cho người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính qua dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ bưu chính công ích đối với các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết.

- Tăng cường trang thiết bị cho Bộ phận một cửa để hỗ trợ người dân tự số hoá hồ sơ, dữ liệu cung cấp cho Bộ phận một cửa.

- Thường xuyên thực hiện công tác tuyên truyền, hướng dẫn, bố trí nguồn lực hỗ trợ người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến không dùng tiền mặt khi giải quyết thủ tục hành chính có yêu cầu nghĩa vụ tài chính.

- Đưa nội dung sử dụng dịch vụ công trực tuyến vào tiêu chí để đánh giá thi đua, khen thưởng tập thể, cá nhân hoàn thành nhiệm vụ công tác năm.

- Tham mưu UBND xã thực hiện tốt Nghị định 45/2020/NĐ-CP về thực hiện TTHC trên môi trường điện tử liên quan đến các thủ tục hành chính lĩnh vực tư pháp, đồng thời triển khai nâng cao tỷ lệ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính.

- Trên cơ sở đề xuất của các đơn vị và khả năng cân đối ngân sách; Phòng Kinh tế tham mưu bố trí kinh phí từ ngân sách xã đảm bảo thực hiện Kế hoạch theo quy định nhà nước hiện hành.

- Chủ động sử dụng kinh phí được bố trí trong dự toán năm 2025; lồng ghép các hoạt động thuộc lĩnh vực ngành, đơn vị quản lý để triển khai thực hiện.

2. Công an xã

Chủ trì hướng dẫn Quy định về kết nối, chia sẻ dữ liệu bắt buộc giữa các cơ quan trong hệ thống chính trị. Quy định xác định rõ danh mục dữ liệu phải chia sẻ, tiêu chuẩn kỹ thuật kết nối và trách nhiệm của từng cơ quan.

3. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã

Tham gia thực hiện tuyên truyền về cải cách hành chính đến các nhóm đối tượng thuộc phạm vi quản lý, nâng cao nhận thức của đoàn viên thanh niên trong việc tiếp cận thông tin sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến khi giải quyết thủ tục hành chính có yêu cầu nghĩa vụ tài chính, thực hiện ký số cá nhân (nếu có yêu cầu ký số); phối hợp các đơn vị triển khai các nhiệm vụ. Chỉ đạo, tổ chức quán triệt, tuyên truyền, giới thiệu, hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến khi giải quyết thủ tục hành chính có yêu cầu nghĩa vụ tài chính, thực hiện ký số cá nhân (nếu có yêu cầu ký số) cho đoàn viên thanh niên trên địa bàn xã. Phấn đấu đảm bảo 100% đoàn viên thanh niên có tài khoản trên Cổng dịch vụ công trực tuyến quốc gia.

4. Trung tâm Văn hoá, thể thao và truyền thông

Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, giới thiệu, hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến khi giải quyết thủ tục hành chính có yêu cầu nghĩa vụ tài chính, thực hiện ký số cá nhân (nếu có yêu cầu ký số) đến với người dân và công khai tiến độ giải quyết thủ tục hành chính.

5. Tổ Công nghệ số cộng đồng

- Thực hiện tuyên truyền, giới thiệu, hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến khi giải quyết thủ tục hành chính có yêu cầu nghĩa vụ tài chính, thực hiện ký số cá nhân (nếu có yêu cầu ký số) đến với người dân.

- Thành viên Tổ Công nghệ số là người đi đầu trong việc sử dụng tài khoản VNeID, đăng nhập và sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên các Cổng dịch vụ công; đi từng ngõ, gõ từng nhà, hướng dẫn, hỗ trợ từng người dân tự sử dụng dịch vụ công trực tuyến để đảm bảo mỗi hộ gia đình có ít nhất 01 người biết cách sử dụng tài khoản VNeID, đăng nhập và sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên các Cổng dịch vụ công.

Trên đây là Kế hoạch nâng cao chất lượng, hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến năm 2025 theo Quyết định số 1565/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ của UBND xã Hà Tây. UBND xã đề nghị các cơ quan, đơn vị nghiêm túc triển khai tổ chức thực hiện./.

Nơi nhận:

- Trung tâm PVHCC thành phố;
- TT. Đảng ủy; TT. HĐND xã;
- Lãnh đạo UBND xã;
- Các Phòng chuyên môn thuộc UBND xã;
- Trung tâm PVHCC xã;
- Trung tâm Văn hoá, TT&TT xã;
- Công thông tin điện tử xã;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Nguyễn Quang Ngọc

Phụ lục I
CHỈ TIÊU THỰC HIỆN NĂM 2025 VÀ 2026
(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày / /2025 của Ủy ban nhân dân xã Hà Tây)

TT	Nhiệm vụ, giải pháp	Chủ trì	Phối hợp	Thời gian thực hiện	Sản phẩm
A	Năm 2025				
I	Về số lượng				
1	Duy trì và thực hiện có hiệu quả 25 dịch vụ công trực tuyến toàn trình đã tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia phục vụ người dân, doanh nghiệp	Trung tâm PVHCC xã	Các Phòng chuyên môn thuộc UBND xã	Thường xuyên	Báo cáo định kỳ
2	Thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình đối với các nhóm thủ tục hành chính	Trung tâm PVHCC xã	Các Phòng chuyên môn thuộc UBND xã	Năm 2025	Theo số lượng các Sở ngành đưa các TTHC phát sinh nhiều hồ sơ lên toàn trình
II	Về chất lượng: thực hiện dịch vụ công trực tuyến				
1	Thực hiện theo quy định của bộ, ngành và các cơ quan có thẩm quyền	Trung tâm PVHCC xã	Các Phòng chuyên môn thuộc UBND xã	Năm 2025	Thống kê kết quả trên Hệ thống theo dõi Cổng dịch vụ công quốc gia
2	Đảm bảo thời gian trung bình tính từ lúc đăng nhập cho đến khi người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến thành công đối với các dịch vụ công trực tuyến là dưới 08 phút	Trung tâm PVHCC xã	Các Phòng chuyên môn thuộc UBND xã, người dân, doanh nghiệp	Năm 2025	Thống kê kết quả trên Hệ thống theo dõi Cổng dịch vụ công quốc gia

3	Đảm bảo thời gian trung bình tính từ khi công chức, viên chức tiếp nhận, xử lý hồ sơ cho đến khi trả kết quả cho người dân, doanh nghiệp trong trường hợp nộp trực tuyến giảm tối thiểu 20% so với hình thức nộp trực tiếp.	Trung tâm PVHCC xã	Các Phòng chuyên môn thuộc UBND xã, người dân, doanh nghiệp	Năm 2025	
4	Tỷ lệ người dân, doanh nghiệp đánh giá hài lòng khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến đạt tối thiểu 90%.	Trung tâm PVHCC xã	Các Phòng chuyên môn thuộc UBND xã, người dân, doanh nghiệp	Năm 2025	Thống kê giao dịch khai thác chức năng kết nối từ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC - Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư
B	Năm 2026				
I	Về chất lượng: thực hiện dịch vụ công trực tuyến				
1	Thực hiện theo quy định của bộ, ngành và các cơ quan có thẩm quyền	Trung tâm PVHCC xã	Các Phòng chuyên môn thuộc UBND xã	Năm 2026	
2	Phấn đấu đảm bảo thời gian trung bình tính từ lúc đăng nhập cho đến khi người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến thành công đối với các dịch vụ công trực tuyến là dưới 05 phút	Trung tâm PVHCC xã	Các Phòng chuyên môn thuộc UBND xã, người dân, doanh nghiệp	Năm 2026	
3	Đảm bảo thời gian trung bình tính từ khi công chức, viên chức tiếp nhận, xử lý hồ sơ cho đến khi trả kết quả cho người dân, doanh nghiệp trong trường hợp nộp trực tuyến giảm tối thiểu 30% so với hình thức nộp trực tiếp	Trung tâm PVHCC xã	Các Phòng chuyên môn thuộc UBND xã, người dân, doanh nghiệp	Năm 2026	

4	Tỷ lệ người dân, doanh nghiệp đánh giá hài lòng khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến đạt tối thiểu 95%.	Trung tâm PVHCC xã	Các Phòng chuyên môn thuộc UBND xã, người dân, doanh nghiệp	Năm 2026	
---	--	-----------------------	---	----------	--