

Số: /KH-UBND Hải Hưng, ngày tháng năm 2026

KẾ HOẠCH

Thực hiện giải pháp nâng cao hiệu quả ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số khi thực hiện mô hình chính quyền địa phương hai cấp tại Ủy ban nhân dân xã Hải Hưng

Căn cứ Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15 tháng 7 năm 2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030; Căn cứ Quyết định số 3470/QĐ-UBND ngày 27 tháng 8 năm 2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng ban hành Kế hoạch thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước thành phố Hải Phòng giai đoạn 2026 - 2030; Căn cứ Quyết định số 778/QĐ-UBND ngày 09 tháng 10 năm 2025 của Ủy ban nhân dân xã Hải Hưng ban hành Kế hoạch thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước xã Hải Hưng giai đoạn 2026 - 2030; Căn cứ Quyết định số 5256/QĐ-UBND ngày 26 tháng 12 năm 2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng ban hành Kế hoạch Cải cách hành chính nhà nước thành phố Hải Phòng năm 2026; Ủy ban nhân dân xã Hải Hưng ban hành Kế hoạch thực hiện giải pháp nâng cao hiệu quả ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số khi thực hiện mô hình chính quyền địa phương hai cấp tại Ủy ban nhân dân xã Hải Hưng, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Nâng cao hiệu quả ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số (CĐS) trong hoạt động chỉ đạo, điều hành và cung cấp dịch vụ công, bảo đảm vận hành thông suốt mô hình chính quyền địa phương hai cấp tại xã.

- Chuẩn hóa quy trình nghiệp vụ nội bộ và quy trình giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) theo hướng số hóa, liên thông, giảm thời gian và chi phí tuân thủ cho người dân, doanh nghiệp.

- Tăng tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán không dùng tiền mặt và nhận kết quả theo phương thức điện tử/qua bưu chính; mở rộng khả năng tiếp cận cho nhóm yếu thế.

- Tạo lập và khai thác dữ liệu số phục vụ quản trị điều hành: Theo dõi tiến độ hồ sơ, tỷ lệ đúng hạn, mức độ hài lòng; hỗ trợ ra quyết định dựa trên dữ liệu.

- Bảo đảm an toàn thông tin, bảo vệ dữ liệu, duy trì hoạt động liên tục; xây dựng văn hóa làm việc số trong đội ngũ cán bộ, công chức và hệ thống cung ứng dịch vụ sự nghiệp công của xã.

2. Yêu cầu

- Bám sát chủ trương, quy định hiện hành; phù hợp đặc thù cấp xã và yêu cầu tổ chức bộ máy theo mô hình chính quyền địa phương hai cấp.

- Rõ việc - rõ người - rõ thời hạn - rõ sản phẩm; lồng ghép với cải cách hành chính, nâng cao chất lượng dịch vụ công và kỷ luật, kỷ cương hành chính.

- Triển khai theo lộ trình, ưu tiên nhiệm vụ nền tảng (hạ tầng - tài khoản - chữ ký số - quy trình - dữ liệu cốt lõi) trước khi mở rộng các tiện ích nâng cao.

- Lấy người dân/doanh nghiệp làm trung tâm; tăng cường hỗ trợ tại quầy và hỗ trợ lưu động tại thôn theo hướng đa kênh, dễ hiểu, dễ làm.

- Bảo đảm an toàn thông tin và bảo vệ dữ liệu cá nhân; kiểm soát rủi ro, có phương án dự phòng; đánh giá, đo lường bằng KPI và cải tiến liên tục.

3. Phạm vi, đối tượng áp dụng

- Toàn bộ hoạt động quản trị - điều hành, xử lý văn bản, giải quyết thủ tục hành chính, tiếp nhận và xử lý phản ánh kiến nghị, cung ứng dịch vụ sự nghiệp công tại Ủy ban nhân dân xã Hải Hưng.

- Đối tượng: Cán bộ, công chức Ủy ban nhân dân xã; các bộ phận/đơn vị gồm: Phòng Văn hóa - Xã hội xã; Phòng Kinh tế xã; Văn phòng HĐND và UBND xã; Trung tâm Phục vụ hành chính công xã; Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công xã; các thôn và Tổ công nghệ số cộng đồng.

- Thời gian thực hiện: Năm 2026 và định hướng duy trì, nâng cao trong các năm tiếp theo.

II. TÌNH HÌNH THỰC TẾ NĂM 2025

1. Kết quả đạt được

- Ủy ban nhân dân xã đã triển khai các hệ thống phục vụ xử lý văn bản, điều hành và giải quyết thủ tục hành chính theo quy định; từng bước giảm trao đổi giấy tờ nội bộ.

- Bộ phận Một cửa/ Trung tâm Phục vụ hành chính công xã đã hỗ trợ người dân thực hiện một số thủ tục hành chính trên môi trường số; bước đầu triển khai khảo sát mức độ hài lòng.

- Một số hoạt động tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến đã được thực hiện thông qua các kênh thông tin cơ sở.

2. Tồn tại, hạn chế

- Hạ tầng - thiết bị: Mạng nội bộ/Internet chưa đồng bộ; thiếu thiết bị số hóa (scan), thiếu điểm hỗ trợ Dịch vụ công trực tuyến; thiết bị cũ gây chậm trong quá trình xử lý.

- Quy trình - nghiệp vụ: Còn tình trạng xử lý song song điện tử và giấy; bước số hóa chưa nhất quán; một số quy trình nội bộ chưa tối ưu cho mô hình hai cấp.

- Dữ liệu: Dữ liệu phân tán, chưa chuẩn hóa; khai thác báo cáo điều hành còn thủ công; chưa hình thành bộ chỉ số theo dõi tiến độ hồ sơ theo thời gian thực.

- Nhân lực: Cán bộ kiêm nhiệm công nghệ thông tin; kỹ năng số chưa đồng đều; thiếu cơ chế kèm cặp, hỗ trợ nhanh khi có lỗi hệ thống.

- Người dân/doanh nghiệp: Thói quen nộp trực tiếp còn cao; khó khăn về định danh điện tử, thao tác nộp hồ sơ; thanh toán số chưa phổ biến.

- An toàn thông tin: Thói quen dùng mật khẩu yếu; chưa chuẩn hóa quy trình sao lưu và xử lý sự cố; nguy cơ lộ lọt thông tin qua thiết bị cá nhân.

3. Đường cơ sở (baseline) năm 2025

Lĩnh vực	Hiện trạng 2025	Khó khăn/vướng mắc	Minh chứng	Định hướng 2026
Hạ tầng mạng	100% địa bàn phủ cáp quang FTTH; 100% Cán bộ công chức có Internet băng rộng; có phòng họp trực tuyến	Một số thiết bị cấu hình thấp, xuống cấp	Báo cáo UBND xã 2025	Nâng cấp thiết bị, dự phòng đường truyền
Thiết bị	100% Cán bộ công chức được trang bị máy tính, máy in; 01 phòng họp trực tuyến; chưa có máy scan tốc độ cao chuyên dụng	Thiếu thiết bị số hóa chuyên sâu	Kiểm kê tài sản 2025	Bổ sung máy scan tốc độ cao cho Trung tâm Phục vụ hành chính công xã
Hệ thống phần mềm dùng chung	50 tài khoản Hpnet; 100% Cán bộ công chức sử dụng Quản lý văn bản điều hành; 50 chữ ký số cá nhân; 10/10 chữ ký số tổ chức	Một số Cán bộ công chức kiêm nhiệm, kỹ năng chưa đồng đều	Báo cáo Văn phòng	Chuẩn hóa tài khoản, phân quyền
Giải quyết thủ tục hành chính	Hỗ trợ hơn 500 lượt người dân đăng nhập Dịch vụ công trực tuyến; 100% thủ tục hành chính được niêm yết trực tuyến; tỷ lệ đúng hạn: chưa phát sinh quá hạn nghiêm trọng	Thói quen nộp trực tiếp còn cao	Hệ thống một cửa	Tăng Dịch vụ công trực tuyến và thanh toán số
Số hóa hồ sơ	Thực hiện số hóa hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định; tỷ lệ số hóa đạt khoảng 70% hồ sơ phát sinh tại quầy	Chưa có quy trình đặt tên thống nhất	Báo cáo Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Chuẩn hóa quy trình số hóa
Nhân lực – kỹ năng số	01 công chức phụ trách kiêm nhiệm Chuyển đổi số; 130 thành viên Tổ công nghệ số cộng đồng; 26 tổ tại thôn/trường học; 100% Cán bộ, công chức có chữ ký số	Chưa có cán bộ Công nghệ thông tin chuyên trách	Quyết định 770/QĐ-UBND	Đào tạo theo vai trò

Truyền thông – hỗ trợ	26 Tổ công nghệ số cộng đồng; hơn 500 lượt hỗ trợ Dịch vụ công trực tuyến; tuyên truyền qua Cổng thông tin điện tử, Facebook, Đài truyền thanh	Người dân còn e ngại thao tác	Số theo dõi hỗ trợ	Mở rộng hỗ trợ lưu động
An toàn thông tin	100% máy công vụ kết nối Internet; đã ký số điện tử; thực hiện báo cáo NQ57 hằng ngày trên nq57.vn	Chưa có quy trình sao lưu định kỳ bài bản	Biên bản kiểm tra	Ban hành quy chế an toàn thông tin

4. Nguyên nhân chính

- Nguồn lực đầu tư hạ tầng và thiết bị còn hạn chế; thiếu đồng bộ theo vị trí công việc.
- Quy trình số hóa chưa được chuẩn hóa thống nhất; thói quen làm việc giấy tờ vẫn còn phổ biến.
- Nhân lực công nghệ thông tin kiêm nhiệm; chưa có cơ chế hỗ trợ kỹ thuật kịp thời; kỹ năng số không đồng đều.
- Người dân còn e ngại thao tác trực tuyến; chưa được hướng dẫn thường xuyên; thiếu công cụ hỗ trợ tại chỗ.
- Công tác an toàn thông tin ở cấp cơ sở chưa được chú trọng đúng mức; quy trình sao lưu - ứng cứu chưa hoàn thiện.

5. Bài học kinh nghiệm

- Ưu tiên làm tốt nền tảng: Hạ tầng - tài khoản - chữ ký số - quy trình, rồi mới mở rộng tiện ích.
- Triển khai theo nguyên tắc “một việc - một quy trình chuẩn - một đầu mỗi chịu trách nhiệm”.
- Muốn tăng Dịch vụ công trực tuyến phải đi kèm hỗ trợ trực tiếp và truyền thông đơn giản, dễ hiểu, đa kênh.
- An toàn thông tin là yêu cầu bắt buộc, phải gắn vào quy trình hằng ngày (mật khẩu, sao lưu, phân quyền).

III. NỘI DUNG

1. Mục tiêu phấn đấu cụ thể năm 2026

Nhóm chỉ tiêu	Chỉ tiêu/KPI	ĐVT	Mốc 2025	Mục tiêu 2026
Dịch vụ công	Tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến	%	~40% (ước theo lượt hỗ trợ)	≥ 60%
Dịch vụ công	Tỷ lệ thanh toán không dùng tiền mặt	%	~20%	≥ 50%
Chất lượng	Tỷ lệ hồ sơ đúng hạn	%	≥ 95%	≥ 98%

Chất lượng	Tỷ lệ hồ sơ quá hạn	%	~5%	≤ 2%
Điều hành	Văn bản xử lý điện tử	%	100%	100% duy trì
Điều hành	Văn bản ký số đúng quy trình	%	100%	100%
Số hóa	Hồ sơ thủ tục hành chính được số hóa	%	~70%	≥ 90%
Hài lòng	Mức độ hài lòng người dân	%	~90%	≥ 95%
An toàn thông tin	Máy công vụ cập nhật bảo mật	%	~80%	100%
Năng lực	Cán bộ, công chức hoàn thành tập huấn kỹ năng số	%	~70%	≥ 95%

2. Nguyên tắc triển khai

- Triển khai thống nhất, liên thông theo mô hình chính quyền địa phương hai cấp; bảo đảm phân công thẩm quyền, luồng xử lý, luồng ký số rõ ràng.
- Lấy kết quả phục vụ người dân/doanh nghiệp làm thước đo; ưu tiên các thủ tục hành chính phát sinh nhiều, có điều kiện nộp trực tuyến.
- Chuẩn hóa quy trình trước khi số hóa; số hóa đi kèm kỷ luật tác nghiệp và giám sát KPI.
- Kết hợp đầu tư hạ tầng với đào tạo, truyền thông và cơ chế hỗ trợ tại chỗ; không đầu tư dàn trải. Bảo đảm an toàn thông tin là yêu cầu bắt buộc trong mọi khâu triển khai.

3. Nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm

3.1. Hoàn thiện quản trị chuyển đổi số và chuẩn hóa quy trình tác nghiệp

- Tham mưu cho Đảng ủy kiện toàn Ban Chỉ đạo chuyển đổi số xã và Tổ giúp việc; phân công đầu mối công nghệ thông tin - chuyển đổi số tại từng phòng, cơ quan, đơn vị (Văn phòng HĐND và UBND xã, Trung tâm Phục vụ hành chính công, Phòng Văn hóa - Xã hội xã, Phòng Kinh tế xã, Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công xã).
- Ban hành bộ quy trình chuẩn: (i) quy trình xử lý văn bản điện tử và ký số; (ii) quy trình tiếp nhận - số hóa - thụ lý - trả kết quả thủ tục hành chính; (iii) quy trình quản lý hồ sơ điện tử và lưu trữ; (iv) quy trình báo cáo, thống kê số.
- Thiết lập cơ chế kiểm soát chất lượng: Checklist tác nghiệp tại quầy; nhật ký hỗ trợ người dân; quy định thời gian phản hồi nội bộ; cơ chế nhắc việc hồ sơ sắp quá hạn.

- Lồng ghép KPI chuyển đổi số vào đánh giá thi đua của từng bộ phận và cá nhân theo vị trí việc làm.

3.2. Nâng cấp hạ tầng số và trang thiết bị phục vụ tác nghiệp, số hóa

- Rà soát, chuẩn hóa mạng nội bộ (LAN/WiFi) tại trụ sở Ủy ban nhân dân xã và Trung tâm Phục vụ hành chính công; ưu tiên ổn định đường truyền cho các vị trí tiếp nhận, số hóa, văn thư.

- Bổ sung thiết bị tối thiểu theo vị trí: Máy tính cấu hình phù hợp; máy scan (ưu tiên scan tốc độ cao tại Trung tâm Phục vụ hành chính công /văn thư); máy in; thiết bị ký số; UPS/dự phòng điện cho thiết bị trọng yếu.

- Thiết lập điểm hỗ trợ Dịch vụ công trực tuyến tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã: Máy tính/kiosk hướng dẫn; bảng hướng dẫn thao tác; mã QR theo từng nhóm thủ tục hành chính; bố trí cán bộ trực hỗ trợ theo ca.

- Thiết lập phương án dự phòng: Sao lưu dữ liệu định kỳ; dự phòng thiết bị scan/máy in; quy trình xử lý khi mất mạng hoặc lỗi hệ thống.

3.3. Chuẩn hóa, sử dụng hiệu quả các hệ thống dùng chung và liên thông công việc

- Chuẩn hóa tài khoản sử dụng hệ thống quản lý văn bản và điều hành; phân quyền theo vị trí việc làm; rà soát danh bạ điện tử, luồng xử lý, luồng ký số.

- Chuẩn hóa cấu hình hệ thống một cửa: Danh mục thủ tục hành chính; thành phần hồ sơ; mẫu biểu; các bước số hóa; tiêu chí kiểm tra đầu vào; quy trình phối hợp nội bộ theo mô hình hai cấp.

- Tăng cường trao đổi điện tử: Hạn chế tối đa nhập lại thông tin giữa các hệ thống; áp dụng nguyên tắc “một lần nhập - nhiều lần dùng” trong phạm vi thẩm quyền cấp xã.

- Chuẩn hóa lịch công tác, chỉ đạo điều hành và giao việc trên môi trường số; lưu vết chỉ đạo và kết quả xử lý.

3.4. Số hóa hồ sơ, chuẩn hóa dữ liệu và khai thác báo cáo phục vụ điều hành

- Xây dựng danh mục ưu tiên số hóa theo nguyên tắc: Phát sinh nhiều, tác động lớn đến người dân, có khả năng dùng lại dữ liệu (hộ tịch, chứng thực, lao động - TBXH...).

- Thực hiện số hóa thành phần hồ sơ ngay tại điểm tiếp nhận; bảo đảm chất lượng file (đúng định dạng, rõ nét, đặt tên thống nhất, gắn mã hồ sơ).

- Chuẩn hóa dữ liệu phục vụ điều hành: Thống nhất mã hóa danh mục, trường thông tin bắt buộc; định kỳ làm sạch dữ liệu; hạn chế dữ liệu rác.

- Thiết lập hệ thống báo cáo định kỳ: Tiến độ hồ sơ; hồ sơ sắp quá hạn/quá hạn; tỷ lệ Dịch vụ công trực tuyến; tỷ lệ thanh toán số; mức độ hài lòng; phản ánh kiến nghị.

- Thí điểm bảng điều khiển (dashboard) cấp xã: Hiển thị số liệu theo ngày/tuần/tháng để lãnh đạo theo dõi và chỉ đạo kịp thời.

3.5. Bảo đảm an toàn thông tin, bảo vệ dữ liệu và kỷ luật sử dụng thiết bị số

- Ban hành quy định quản lý tài khoản, mật khẩu; yêu cầu sử dụng mật khẩu mạnh, không chia sẻ tài khoản; phân quyền theo vai trò; thu hồi quyền khi thay đổi vị trí công tác.

- Tổ chức sao lưu dữ liệu định kỳ (tuần/tháng) đối với dữ liệu quan trọng; lưu trữ bản sao ở nơi an toàn; kiểm tra khả năng khôi phục dữ liệu.

- Triển khai phòng chống mã độc và cập nhật hệ thống: Cài đặt phần mềm bảo vệ, cập nhật hệ điều hành; kiểm soát USB/thiết bị ngoại vi.

- Thiết lập đầu mối tiếp nhận sự cố an toàn thông tin; quy trình báo cáo nhanh; xử lý sự cố thông thường (lỗi tài khoản, nghi ngờ lừa đảo, mã độc, rò rỉ dữ liệu).

- Tuyên truyền nội bộ về an toàn thông tin: Nhận diện email/đường link lừa đảo, mã độc; quy tắc sử dụng thiết bị cá nhân khi xử lý công vụ.

3.6. Nâng cao năng lực số cho cán bộ, công chức và tổ chức vận hành hỗ trợ người dân

- Đào tạo theo vai trò công việc: (i) văn thư - lưu trữ; (ii) cán bộ một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công xã; (iii) Phòng Văn hóa - Xã hội xã, Phòng Kinh tế xã; (iv) lãnh đạo; (v), Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công.

- Tổ chức hình thức “cầm tay chỉ việc” tại chỗ, kết hợp bộ tài liệu hướng dẫn nhanh (ảnh chụp màn hình, video ngắn, checklist thao tác).

- Vận hành mô hình hỗ trợ người dân: Hỗ trợ tại quầy Trung tâm Phục vụ hành chính công xã; hỗ trợ lưu động theo thôn/tổ (định kỳ); ưu tiên nhóm người cao tuổi, người yếu thế, hộ khó khăn.

- Thiết lập kênh hỗ trợ nhanh nội bộ (nhóm hỗ trợ kỹ thuật) để xử lý lỗi thường gặp trong ngày.

3.7. Truyền thông và thúc đẩy người dân/doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán số

- Xây dựng kế hoạch truyền thông theo chủ đề, theo nhóm đối tượng; tích hợp với truyền thanh cơ sở, bảng tin, fanpage/website, nhóm Zalo thôn.

- Công khai quy trình, thời gian giải quyết, phí/lệ phí, cách nộp hồ sơ trực tuyến; cung cấp mã QR tới Cổng Dịch vụ công cho từng nhóm thủ tục hành chính.

- Tổ chức “Ngày hội Dịch vụ công trực tuyến” hoặc các buổi hướng dẫn theo cụm dân cư; huy động Tổ công nghệ số cộng đồng và đoàn thể tham gia.

- Khuyến khích thanh toán số: Phối hợp ngân hàng/đơn vị trung gian; hướng dẫn thao tác; xử lý các tình huống phổ biến (quên mật khẩu, lỗi OTP).

- Đo lường hiệu quả truyền thông bằng số lượt hỗ trợ, tỷ lệ Dịch vụ công trực tuyến, tỷ lệ thanh toán số và mức độ hài lòng; điều chỉnh thông điệp phù hợp.

4. Lộ trình triển khai

- Ủy ban nhân dân xã có thể điều chỉnh mốc thời gian cho phù hợp với kế hoạch năm và yêu cầu của cấp trên.

Giai đoạn	Thời gian	Trọng tâm	Sản phẩm bắt buộc	Đơn vị chủ trì
GĐ 1: Chuẩn bị - chuẩn hóa	Quý I/2026	Kiên toàn bộ máy CDS; rà soát hiện trạng; ban hành quy chế, quy trình; chuẩn hóa tài khoản và phân quyền	Kế hoạch chi tiết; Quy chế/Quy trình; Danh mục thiết bị cần bổ sung; Baseline 2025 hoàn chỉnh	Văn phòng HĐND và UBND
GĐ 2: Củng cố nền tảng	Quý II/2026	Nâng cấp hạ tầng - thiết bị; chuẩn hóa một cửa và số hóa tại quầy; đào tạo cầm tay chỉ việc; thiết lập báo cáo KPI	Điểm hỗ trợ Dịch vụ công trực tuyến; Checklist tác nghiệp; Báo cáo KPI tháng; Kế hoạch sao lưu - an toàn thông tin	Trung tâm Phục vụ hành chính công (phối hợp Văn phòng HĐND và UBND)
GĐ 3: Mở rộng - tối ưu	Quý III-IV/2026	Mở rộng DVCTT và thanh toán số; số hóa theo danh mục ưu tiên; truyền thông diện rộng; dashboard điều hành; đánh giá cải tiến	Dashboard/biểu đồ theo dõi; Báo cáo sơ kết 6 tháng; Tổng kết năm; Danh mục cải tiến 2027	Văn phòng HĐND và UBND + Trung tâm Phục vụ hành chính công (phối hợp các phòng)

5. Nguồn lực thực hiện

5.1. Nhân lực

- Ban Chỉ đạo chuyển đổi số xã: Chịu trách nhiệm chỉ đạo chung, tháo gỡ khó khăn, điều phối nguồn lực.

- Tổ giúp việc/đầu mối công nghệ thông tin - chuyển đổi số xã: Tham mưu kỹ thuật, hướng dẫn, tổng hợp báo cáo; trực hỗ trợ nội bộ.

- Cán bộ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công: Trực tiếp hỗ trợ người dân, số hóa hồ sơ, hướng dẫn thanh toán số, khảo sát hài lòng.

- Tổ công nghệ số cộng đồng: Hỗ trợ người dân tại thôn; phối hợp tuyên truyền, hướng dẫn.

5.2. Kinh phí

- Chi nâng cấp hạ tầng số: Internet/LAN/WiFi, thiết bị mạng, dự phòng đường truyền (theo nhu cầu thực tế).
- Chi trang bị thiết bị: Máy tính, máy scan, máy in, thiết bị hỗ trợ Dịch vụ công trực tuyến tại quầy, UPS (ưu tiên theo vị trí việc làm).
- Chi đào tạo, tập huấn: Tài liệu, hỗ trợ giảng viên/đơn vị chuyên môn (nếu thuê), tổ chức lớp và đánh giá.
- Chi truyền thông: In ấn tờ rơi/poster, pano/QR, sản xuất video hướng dẫn, tổ chức ngày hội Dịch vụ công trực tuyến.
- Chi bảo đảm an toàn thông tin: Phần mềm phòng chống mã độc (nếu có), sao lưu, kiểm tra/đánh giá định kỳ.
- Chi duy trì hệ thống/dịch vụ theo quy định và hướng dẫn của cấp trên.

Hạng mục	Nội dung	Ước nhu cầu	Nguồn kinh phí	Ghi chú
Hạ tầng mạng	Nâng cấp LAN/WiFi, thiết bị mạng, dự phòng	...	Ngân sách xã/cấp trên/xã hội hóa	Theo khảo sát hiện trạng
Thiết bị số hóa	Máy scan tốc độ cao, máy tính, máy in	...	Ngân sách	Ưu tiên Trung tâm Phục vụ hành chính công và văn thư
Điểm hỗ trợ Dịch vụ công trực tuyến	Máy tính/kiosk, bảng hướng dẫn, QR	...	Ngân sách/xã hội hóa	Bố trí tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã
Đào tạo - tập huấn	Lớp theo vai trò, tài liệu	...	Ngân sách	Tối thiểu 2-3 đợt/năm
Truyền thông	Poster/tờ rơi/video, ngày hội Dịch vụ công trực tuyến	...	Ngân sách/xã hội hóa	Lồng ghép hoạt động cộng đồng
An toàn thông tin	Sao lưu, phòng chống mã độc, kiểm tra định kỳ	...	Ngân sách	Ưu tiên dữ liệu quan trọng

6. Quy chuẩn tối thiểu khi số hóa và xử lý hồ sơ điện tử

- Tên tệp số hóa: [Mã hồ sơ] - [Thành phần]-[Ngày]. Ví dụ: HS123-CCCD-2026-03-15.pdf
- Chất lượng scan: Rõ nét, đủ trang, đúng chiều; ưu tiên định dạng PDF; dung lượng phù hợp để tải lên hệ thống.

- Checklist tiếp nhận: Kiểm tra thành phần hồ sơ, đối chiếu bản chính (nếu cần), số hóa đúng thành phần, gắn đúng mã hồ sơ.
- Phân quyền truy cập dữ liệu theo vị trí việc làm; không lưu hồ sơ công vụ trên thiết bị cá nhân hoặc nền tảng không được phép.
- Sao lưu định kỳ và lưu vết thao tác: Bảo đảm truy xuất khi cần kiểm tra, thanh tra.

7. Cơ chế giám sát, đánh giá và cải tiến

- Báo cáo tháng: Trung tâm Phục vụ hành chính công tổng hợp số liệu Dịch vụ công trực tuyến, đúng hạn, quá hạn, thanh toán số, hài lòng; Văn phòng HĐND và UBND xã tổng hợp báo cáo chung Ủy ban nhân dân xã.
- Giao ban chuyển đổi số định kỳ (hàng tháng/quý): Rà soát KPI, phân tích nguyên nhân, đưa ra biện pháp khắc phục.
- Kiểm tra chuyên đề: Tác nghiệp một cửa, số hóa hồ sơ, ký số văn bản, an toàn thông tin.
- Khen thưởng - kỷ luật: Gắn kết quả KPI với thi đua; khen kịp thời tập thể/cá nhân có sáng kiến, hỗ trợ người dân hiệu quả; nhắc nhở xử lý trường hợp vi phạm kỷ luật số.
- Cải tiến liên tục: Tổng hợp phản hồi người dân/doanh nghiệp, phản ánh kiến nghị; cập nhật quy trình và tài liệu hướng dẫn.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Tham mưu Ban Chỉ đạo chuyển đổi số xã

- Chỉ đạo chung việc triển khai Kế hoạch; phân công nhiệm vụ, điều phối nguồn lực; kịp thời tháo gỡ khó khăn, vướng mắc.
- Chỉ đạo tổ chức kiểm tra, đánh giá định kỳ; xem xét khen thưởng, xử lý trách nhiệm theo kết quả thực hiện.
- Phối hợp cơ quan cấp trên và các đơn vị cung cấp dịch vụ/hạ tầng để bảo đảm vận hành hệ thống ổn định.

2. Văn phòng HĐND và UBND xã

- Là đầu mối tham mưu Ủy ban nhân dân xã triển khai Kế hoạch; hướng dẫn, đôn đốc các bộ phận; tổng hợp báo cáo định kỳ.
- Chủ trì chuẩn hóa quy trình xử lý văn bản điện tử, ký số; quản lý danh mục tài khoản, phân quyền; phối hợp bảo đảm an toàn thông tin.
- Chủ trì xây dựng/duy trì hệ thống báo cáo, thống kê và theo dõi KPI; tham mưu các giải pháp cải tiến quy trình.

3. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã

- Chủ trì tổ chức điểm hỗ trợ Dịch vụ công trực tuyến tại quầy; hướng dẫn người dân nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán số, nhận kết quả.
- Thực hiện số hóa thành phần hồ sơ theo quy định; kiểm soát chất lượng số hóa; cập nhật trạng thái hồ sơ đầy đủ trên hệ thống.
- Tổng hợp phản hồi, mức độ hài lòng; phối hợp xử lý phản ánh kiến nghị liên quan đến thủ tục hành chính và chất lượng phục vụ.

4. Phòng Văn hóa - Xã hội xã

- Chủ trì truyền thông, tuyên truyền chuyển đổi số; xây dựng bộ tài liệu hướng dẫn Dịch vụ công trực tuyến và kỹ năng số cơ bản cho người dân.
- Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công tổ chức hoạt động hỗ trợ nhóm yếu thế; tổ chức ngày hội Dịch vụ công trực tuyến /hoạt động hướng dẫn tại thôn.
- Lồng ghép nội dung chuyển đổi số vào các lĩnh vực văn hóa, giáo dục, y tế, chính sách xã hội; tổng hợp nhu cầu hỗ trợ của người dân.

5. Phòng Kinh tế xã

- Chủ trì thúc đẩy kinh tế số ở địa bàn: Hướng dẫn hộ kinh doanh, cơ sở sản xuất áp dụng thanh toán số, kênh bán hàng trực tuyến phù hợp.
- Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công tuyên truyền, hướng dẫn thanh toán không dùng tiền mặt và các thủ tục liên quan đến đăng ký, khai báo theo quy định.
- Chuẩn hóa dữ liệu kinh tế địa bàn phục vụ điều hành; phối hợp xây dựng báo cáo định kỳ theo yêu cầu.

6. Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công xã

- Ứng dụng công nghệ thông tin trong cung ứng dịch vụ sự nghiệp công: Tiếp nhận yêu cầu, lập lịch, theo dõi tiến độ, công khai chất lượng dịch vụ.
- Thiết lập kênh tiếp nhận phản ánh kiến nghị liên quan dịch vụ công ích; phối hợp xử lý kịp thời và báo cáo Ủy ban nhân dân xã.
- Chia sẻ dữ liệu hoạt động sự nghiệp công phục vụ điều hành chung của xã theo phân quyền.

7. Trưởng các thôn và các Tổ công nghệ số cộng đồng

- Phối hợp tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng Dịch vụ công trực tuyến, định danh điện tử, thanh toán số; hỗ trợ tại cơ sở theo kế hoạch.
- Tổng hợp vướng mắc, nhu cầu hỗ trợ của người dân; phản hồi kịp thời cho Ủy ban nhân dân xã và Trung tâm Phục vụ hành chính công xã để xử lý.

Trên đây là Kế hoạch của Ủy ban nhân dân xã Hải Hưng về thực hiện giải pháp nâng cao hiệu quả ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số khi thực hiện mô hình chính quyền địa phương hai cấp tại Ủy ban nhân dân xã Hải Hưng,

Ủy ban nhân dân xã yêu cầu các phòng, cơ quan, đơn vị, các tổ chức, cá nhân có liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình triển khai thực hiện nếu có khó khăn vướng mắc kịp thời báo cáo về Ủy ban nhân dân xã (qua Phòng Văn hóa - Xã hội xã)/.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ Thành phố;
- Sở Khoa học và Công nghệ Thành phố
- Thường trực Đảng ủy xã;
- Thường trực HĐND xã;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND xã;
- Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam và các tổ chức Chính trị - Xã hội xã;
- Các phòng, cơ quan, đơn vị chuyên môn xã;
- Trưởng các thôn trên địa bàn xã;
- Cổng thông tin điện tử xã;
- Lưu: VT, VHXXH.

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

Bùi Văn Kiên

