

Số: /KH-UBND

Hải Phòng, ngày tháng 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; Ủy ban nhân dân thành phố 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 TIÊU, 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 cơ quan nhà nước, 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 cung cấp thực chất, 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.

+ Cung cấp 982 dịch vụ công trực tuyến với số lượng hồ sơ trung bình của mỗi dịch vụ công phát sinh ít nhất 1.000 hồ sơ/năm/tỉnh và đáp ứng yêu cầu cung cấp 100% kết quả điện tử và tái sử dụng thông tin, dữ liệu (không áp dụng chỉ tiêu này đối với những thủ tục hành chính có tần suất thấp, đối tượng tuân thủ và thuộc những lĩnh vực đặc thù).

+ Cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình đối với 82 nhóm thủ tục hành chính theo Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06 tháng 01 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030; Quyết định số 422/QĐ-TTg ngày 04 tháng 4 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Danh mục dịch vụ công trực tuyến tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia năm 2022; Quyết định số 206/QĐ-TTg ngày 28 tháng 02 năm 2024 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Danh mục nhóm dịch vụ công trực tuyến liên thông ưu tiên tái cấu trúc quy trình, tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia năm 2024 và các thủ tục hành chính ưu tiên.

+ Hoàn thành tái cấu trúc quy trình 100% thủ tục hành chính, thực hiện xây dựng và cung cấp các dịch vụ công trực tuyến toàn trình thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp tỉnh, 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:

+ Có 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;

+ 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 cung cấp 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:

- Có 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;

- 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 địa phương, đơn vị tích cực chủ động, nhân rộng sáng kiến áp dụng cách làm hay, phấn đấu đạt các chỉ tiêu được giao tại Kế hoạch này.

II. CÁC NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP TRỌNG TÂM

1. Rà soát, hoàn thiện thể chế, cơ chế để triển khai dịch vụ công trực tuyến toàn trình

a) Hoàn thành rà soát, công bố thủ tục hành chính đủ điều kiện cung cấp trực tuyến toàn trình. Thời gian hoàn thành tháng 9/2025;

Đơn vị chủ trì: Các Sở, ban, ngành.

Đơn vị phối hợp: Văn phòng UBND thành phố.

b) Ban hành Kế hoạch hành động để nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến; giao chỉ tiêu về hồ sơ trực tuyến tới người đứng đầu từng cơ quan, đơn vị; chỉ đạo cán bộ, công chức các bộ, ngành, địa phương các cấp phải xử lý hồ sơ công việc toàn trình trên môi trường mạng và sử dụng chữ ký số, nhất là xử lý các thủ tục hành chính trên môi trường số; ban hành chính sách rút ngắn tối thiểu 20% thời gian giải quyết hồ sơ so với nộp hồ sơ trực tiếp trong năm 2025; rút ngắn tối thiểu 30% thời gian giải quyết hồ sơ so với nộp hồ sơ trực tiếp trong năm 2026 để khuyến khích người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Thời gian hoàn thành tháng 8/2025.

Đơn vị chủ trì: Sở Khoa học và Công nghệ, Văn phòng UBND thành phố.

Đơn vị phối hợp: Các Sở, ban, ngành.

c) Tổ chức thực hiện Kế hoạch cung cấp dịch vụ sự nghiệp công và dịch vụ công ích trực tuyến thuộc phạm vi quản lý để phục vụ người dân, doanh nghiệp

theo quy định tại Nghị định số 137/2024/NĐ-CP ngày 23/10/2024 của Chính phủ quy định về giao dịch điện tử của cơ quan nhà nước và hệ thống thông tin phục vụ giao dịch điện tử. Thời gian hoàn thành: Tháng 12/2025.

Đơn vị chủ trì: Sở Khoa học và Công nghệ.

Đơn vị phối hợp: Các Sở, ban, ngành.

d) Rà soát, điều chỉnh các quy trình nội bộ để đáp ứng các quy định của Luật Giao dịch điện tử; sử dụng các giấy tờ điện tử tích hợp trên tài khoản định danh điện tử thay thế giấy tờ giấy, thực hiện cắt giảm các thành phần hồ sơ khi dữ liệu đã được số hóa trong thực hiện các thủ tục hành chính.

Đơn vị chủ trì: Các Sở, ban, ngành.

Đơn vị phối hợp: Sở Khoa học và Công nghệ.

2. Điều chỉnh, cập nhật, hợp nhất hoặc tổ chức lại Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính

a) Hoàn thành triển khai Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính phù hợp với lộ trình sắp xếp, tổ chức lại đơn vị hành chính theo mô hình tổ chức chính quyền địa phương 2 cấp, bảo đảm hoạt động ổn định trên cơ sở kế thừa về thông tin, dữ liệu, an toàn, an ninh thông tin và 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; kết hợp một cách khoa học với việc rà soát, nâng cấp, cập nhật Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh đáp ứng quy định; kết nối và khai thác hiệu quả dữ liệu, dịch vụ của Cổng Dịch vụ công quốc gia, Trung tâm Dữ liệu quốc gia, phát triển theo hướng một cửa số quốc gia theo lộ trình.

Đơn vị chủ trì: Sở Khoa học và Công nghệ, Văn phòng UBND;

Đơn vị phối hợp: Các Sở, ban, ngành.

b) Kết nối Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh với Hệ thống giám sát, đo lường mức độ cung cấp và sử dụng dịch vụ Chính phủ số; thường xuyên theo dõi, giám sát việc cung cấp và hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến của cơ quan, đơn vị mình để kịp thời chỉ đạo, đôn đốc thực hiện.

Đơn vị chủ trì: Sở Khoa học và Công nghệ, Văn phòng UBND;

Đơn vị phối hợp: Các Sở, ban, ngành.

3. Hoàn thành và 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

a) Hoàn thành và 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.

b) Thường xuyên đồng bộ dữ liệu cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành về cơ sở dữ liệu tổng hợp quốc gia để cắt giảm thủ tục hành chính, tối ưu hoá quy trình, giải quyết thủ tục hành chính theo mức độ tăng trưởng của dữ liệu

bảo đảm người dân chỉ kê khai thông tin một lần khi giải quyết các thủ tục hành chính phục vụ người dân, doanh nghiệp; bảo đảm tiến độ đưa vào khai thác sử dụng của Trung tâm dữ liệu quốc gia, đồng bộ tiến độ giữa hạ tầng vật lý quan trọng này với nền tảng hệ thống Công Dịch vụ công quốc gia.

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

a) Rà soát, 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) Bổ sung các thủ tục hành chính có phát sinh nhiều hồ sơ cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình.

5. 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; Xác định cụ thể các nhiệm vụ, giải pháp thực hiện và trách nhiệm của từng cán bộ, đơn vị trong tăng tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến toàn trình.

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 từng địa phương, đơn vị, tổ chức, cơ quan, trường học.

d) Triển khai các giải pháp đảm bảo an toàn, an ninh thông tin đối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố.

6. 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 Sở, ban, ngành, địa phương, 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).

7. 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 đúng theo tiến độ trong Kế hoạch số hóa đã ban hành, 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.

8. Bảo đảm khả năng truy cập dịch vụ công trực tuyến thuận tiện cho người dân, doanh nghiệp

a) Triển khai các giải pháp nhằm bảo đảm phủ sóng mạng di động 5G toàn quốc, số lượng trạm phát sóng 5G đạt tối thiểu bằng 50% số trạm phát sóng 4G hiện nay, tạo nền tảng hạ tầng công nghệ để bảo đảm khả năng truy cập dịch vụ công trực tuyến. Thời gian hoàn thành: tháng 12/2025.

b) Phối hợp với Bộ Khoa học và Công nghệ, các doanh nghiệp viễn thông để phổ cập Internet băng rộng cáp quang đến từng hộ gia đình theo Kế hoạch phát triển hạ tầng viễn thông Việt Nam giai đoạn 2024 - 2025 theo Quyết định số 816/QĐ-BTTTT ngày 18 tháng 5 năm 2024 của Bộ Thông tin và Truyền thông. Thời gian hoàn thành: tháng 12/2025.

9. Bảo đảm an toàn, an ninh thông tin

a) Rà soát, hoàn thành việc xác định, phê duyệt cấp độ an toàn hệ thống thông tin phục vụ cung cấp dịch vụ công, trong đó Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh phải đáp ứng tối thiểu cấp độ 3.

b) Triển khai đầy đủ phương án bảo đảm an toàn thông tin theo cấp độ được phê duyệt đối với 100% hệ thống thông tin đang vận hành. Thời gian hoàn thành: tháng 12/2025.

c) Phối hợp với Bộ Công an, Bộ Quốc phòng, Bộ Khoa học và Công nghệ trong việc bảo đảm an toàn thông tin, an ninh mạng cho các hạ tầng kỹ thuật, dữ liệu, ứng dụng triển khai tại địa phương.

d) Phối hợp với các đơn vị quản lý, vận hành các nền tảng số, hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu sẵn sàng có phương án dự phòng, kịch bản ứng phó khi hệ thống bị lỗi, bị tấn công, bảo đảm phục vụ người dân, doanh nghiệp không bị gián đoạn, an toàn.

10. Đào tạo nhân lực số

a) Ban hành kế hoạch và tổ chức thực hiện kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng hoặc lồng ghép vào kế hoạch đào tạo, tập huấn, 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. Thời gian hoàn thành: tháng 12/2025.

b) Triển khai và tổ chức thực hiện các nhiệm vụ được giao tại Quyết định số 1588/QĐ-TTg ngày 17 tháng 12 năm 2024 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án “Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao chất lượng về cung cấp và sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến đến năm 2025, định hướng đến năm 2030” theo Kế hoạch số 81/KH-UBND ngày 27/3/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố để tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ trực tuyến, góp phần đạt được các mục tiêu về dịch vụ công trực tuyến địa phương. Thời gian hoàn thành: tháng 12/2025.

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

a) 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 của mình 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, đại diện hiệp hội người tiêu dùng địa phương tham gia thực hiện.

- Gửi kết quả về Bộ Khoa học và Công nghệ. Thời gian hoàn thành cho đánh giá của năm 2025: tháng 11/2025; thời gian hoàn thành cho đánh giá của năm 2026: Tháng 11/2026.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các Sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp xã

a) Tổ chức thực hiện nghiêm túc các nhiệm vụ được giao trong Kế hoạch (*tại Phụ lục 1 — Chỉ tiêu thực hiện năm 2025 và 2026*) và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố về kết quả triển khai tại cơ quan, đơn vị, địa phương.

b) Trình Ủy ban nhân dân thành phố ban hành thủ tục hành chính phát sinh nhiều hồ sơ đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình (*có danh sách kèm theo Phụ lục II*) gửi Sở Khoa học và Công nghệ thiết lập trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

c) Trình Ủy ban nhân dân thành phố ban hành danh mục dịch vụ công trực tuyến thân thiện, thông minh (*có danh sách kèm theo Phụ lục III*) thiết kế lại cấu trúc, quy trình thực hiện bảo đảm đơn giản, thân thiện, thông minh, cắt giảm triệt để thành phần hồ sơ, ưu tiên sử dụng kết quả giải quyết thủ tục hành chính đã số hoá, hồ sơ điện tử, bằng cấp điện tử, giấy tờ điện tử có ký số đã cấp cho công dân, lấy từ các cơ sở dữ liệu dùng chung và chuyên ngành, gửi Sở Khoa học và Công nghệ thiết lập trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

d) Thường xuyên rà soát các Quyết định công bố thủ tục hành chính (TTHC) trên Cổng Thông tin điện tử của Bộ, ngành và Cổng Dịch vụ công quốc gia (địa chỉ <https://dichvucong.gov.vn>), phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố kịp thời trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố công bố danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của địa phương **chậm nhất là 10 ngày làm việc** kể từ ngày Bộ, ngành chủ quản công bố; Rà soát, loại bỏ các TTHC không còn hiệu

lực trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

đ) 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.

e) 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 các đơn vị, địa phương 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.

g) Tăng cường trang thiết bị hiện đại cho bộ phận một cửa, ứng dụng công nghệ nhận dạng, trí tuệ nhân tạo để hỗ trợ người dân số hoá hồ sơ, để người dân có thể tự số hoá dữ liệu cung cấp cho bộ phận một cửa.

h) 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.

i) 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.

k) 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.

l) Chủ trì, phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ và các cơ quan, đơn vị liên quan nghiên cứu, đề xuất sửa đổi các quy trình, quy định liên quan thuộc phạm vi lĩnh vực quản lý để hạn chế tối đa yêu cầu người dân cung cấp bản sao chứng thực trong các TTHC được cung cấp trên địa bàn thành phố.

m) Tổng hợp kết quả triển khai thực hiện Kế hoạch này tại cơ quan, đơn vị báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố (qua Sở Khoa học và Công nghệ) **trước ngày 10/11/2025**.

2. Công an thành phố

a) 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.

b) Chủ trì, phối hợp với các Sở, ban, ngành, địa phương triển khai các nhiệm vụ được giao tại Phần II, mục “9. Bảo đảm an toàn, an ninh thông tin” trong Kế hoạch.

2. Sở Khoa học và Công nghệ

a) Chủ trì, tổ chức các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình.

b) Phối hợp với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tổ chức thực hiện công tác tuyên truyền, phổ biến về việc sử dụng và các tiện ích mang lại của dịch vụ công trực tuyến toàn trình và đẩy mạnh thanh toán không dùng tiền mặt khi giải quyết

thủ tục hành chính.

c) Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra tình hình triển khai và nắm bắt kịp thời việc thực hiện Kế hoạch này; tham mưu, đề xuất Ủy ban nhân dân thành phố tháo gỡ vướng mắc, khó khăn trong quá trình thực hiện.

d) Duy trì chế độ báo cáo định kỳ hàng tháng, quý, năm về tình hình khai thác, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

e) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan đảm bảo đồng bộ số liệu đo lường dịch vụ công trực tuyến với Cổng dịch vụ công quốc gia và hệ thống EMC của Bộ Khoa học và Công nghệ.

g) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức đánh giá về chất lượng trải nghiệm của người dùng đối với các dịch vụ công trực tuyến theo hướng dẫn của Bộ Khoa học và Công nghệ; gửi kết quả về Bộ Khoa học và Công nghệ trong tháng 11 năm 2025.

3. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch

Chủ trì, phối hợp Sở Khoa học và Công nghệ và các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức thực hiện công tác tuyên truyền, phổ biến về việc sử dụng và các tiện ích mang lại của dịch vụ công trực tuyến toàn trình và đẩy mạnh thanh toán không dùng tiền mặt khi giải quyết thủ tục hành chính.

4. Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố

a) Phối hợp với các Sở, ban, ngành, địa phương tăng cường công tác thông tin tuyên truyền, nâng cao trách nhiệm người đứng đầu đơn vị trong việc tổ chức triển khai thực hiện nghiêm túc nhiệm vụ, chỉ tiêu được giao tại Kế hoạch này.

b) Phối hợp, hướng dẫn về kiểm soát thủ tục hành chính cho các Sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp xã.

c) Vận hành Hệ thống tổng đài 1022 hỗ trợ, phục vụ người dân khi thực hiện giải quyết thủ tục hành chính.

5. Sở Nội vụ

a) Phối hợp với các Sở, ban, ngành, địa phương, đơn vị đưa nội dung thực hiện dịch vụ công trực tuyến vào tiêu chí thi đua của các Cụm, khối, Sở, ban, ngành, địa phương, đơn vị.

b) Lồng ghép nội dung tổ chức khảo sát điều tra xã hội học, lấy ý kiến của người dân, doanh nghiệp về khai thác sử dụng dịch vụ công trực tuyến để có giải pháp cải thiện nhằm phục vụ tốt hơn cho cá nhân, tổ chức khi thực hiện giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn thành phố hàng năm.

6. Sở Giáo dục và Đào tạo

a) Chủ trì, phối hợp các cơ quan, đơn vị liên quan nghiên cứu việc cấp bản sao điện tử văn bằng, chứng chỉ đồng thời với việc cấp bản chính, đưa bản sao điện tử vào Kho quản lý dữ liệu người dân, tổ chức trên hệ thống của thành phố để tái sử dụng.

b) Xây dựng, triển khai kế hoạch tuyên truyền, hướng dẫn cho học sinh, sinh viên, đội ngũ cán bộ, giáo viên, người lao động các cấp học: (i) 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); (ii) Sử dụng tài khoản VNeID (đối với học sinh khối 12, cán bộ, giáo viên, người lao động) để đăng nhập và giải quyết thủ tục hành chính.

7. Sở Tư Pháp

Quản triệt địa phương thực hiện triệt để 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, tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc của địa phương trong quá trình triển khai thực hiện thủ tục chứng thực bản sao điện tử từ bản chính.

8. Sở Tài chính

Trên cơ sở đề xuất của các cơ quan, đơn vị và khả năng cân đối ngân sách; Sở Tài chính tham mưu bố trí kinh phí từ ngân sách nhà nước đảm bảo thực hiện Kế hoạch theo phân cấp ngân sách nhà nước hiện hành.

9. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố và các tổ chức đoàn thể thành phố

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.

10. Thành đoàn Hải Phòng

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 toàn thành phố. Phấn đấu đảm bảo 100% đoàn viên thanh niên có tài khoản trên Cổng dịch vụ công trực tuyến quốc gia.

11. Bưu điện thành phố Hải Phòng

Nâng cao chất lượng dịch vụ, thực hiện việc tiếp nhận đăng ký hẹn giờ, hướng dẫn kê khai, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả thủ tục hành chính tại nhà qua hệ thống bưu chính công ích theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân; Bố trí cán bộ thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả ngoài giờ hành chính cho công dân theo quy định và phù hợp với thực tế.

12. Báo và phát thanh, truyền hình Hải Phòng

Xây dựng chuyên đề hoặc chuyên mục dịch vụ công trực tuyến, giải quyết thủ tục hành chính trên báo giấy, báo điện tử, chuyên đề truyền hình, chuyên đề phát thanh... nhằm 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, hướng dẫn người dân đánh giá mức độ hài lòng đối với tổ chức khi thực hiện thủ tục hành chính...

13. Tổ Công nghệ số cộng đồng

a) 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 và công khai tiến độ giải quyết thủ tục hành chính, hướng dẫn người dân đánh giá mức độ hài lòng đối với tổ chức khi thực hiện thủ tục hành chính...

b) 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.

14. Hiệp hội Doanh nghiệp vừa và nhỏ Hải Phòng.

a) Xây dựng và thực hiện kế hoạch 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), hỗ trợ các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn thành phố.

b) Hàng năm, phối hợp với Cục Thống kê Hải Phòng khảo sát việc khai thác sử dụng dịch vụ công trực tuyến khi giải quyết thủ tục hành chính.

Kế hoạch này thay thế cho Kế hoạch số 132/KH-UBND ngày 02/6/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn vướng mắc phát sinh, các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời gửi văn bản về Sở Khoa học và Công nghệ để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, giải quyết theo quy định./.

Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ (để b/c)
- Bộ KH-CN, Cục CĐS (để b/c);
- TTTU, TTHĐNDTP;
- CT, các PCT UBND TP;
- Các Sở, ban, ngành, đoàn thể thành phố;
- UBND cấp xã;
- Hiệp hội Doanh nghiệp vừa và nhỏ HP;
- Bureau điện thành phố;
- Báo và phát thanh, truyền hình Hải Phòng;
- Chuyên đề An ninh HP;
- CVP, các PCVP UBND TP;
- TTPVHCC, Cổng TTĐT TP;
- Lưu: VT, N.T.C.Lai

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

Hoàng Minh Cường

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 thành phố thành phố Hải Phòng)

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 cung cấp thực chất, 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	Sở Khoa học và Công nghệ	Các Sở, ban, ngành, UBND cấp xã	Thường xuyên	Báo cáo định kỳ theo ĐA06
2.	Cung cấp 982 dịch vụ công trực tuyến với số lượng hồ sơ trung bình của mỗi dịch vụ công phát sinh ít nhất 1.000 hồ sơ/năm/tỉnh và đáp ứng yêu cầu cung cấp 100% kết quả điện tử và tái sử dụng thông tin, dữ liệu (không áp dụng chỉ tiêu này đối với những thủ tục hành chính có tần suất thấp, đối tượng tuân thủ và thuộc những lĩnh vực đặc thù)	Sở Khoa học và Công nghệ	Các Sở, ban, ngành, UBND cấp xã	Thường xuyên	Báo cáo quản lý, vận hành Hệ thống Giải quyết thủ tục hành chính định kỳ hàng tháng, năm
3.	Cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình đối với 82 nhóm thủ tục hành chính	Sở Khoa học và Công nghệ	Văn phòng UBND TP	Năm 2025	Các Sở ngành đưa các TTHC phát sinh nhiều hồ sơ lên toàn trình
4.	Hoàn thành tái cấu trúc quy trình 100% thủ tục hành chính, thực hiện xây dựng và cung cấp các dịch vụ công trực tuyến toàn trình thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp tỉnh, 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	Văn phòng UBND TP	Các Sở, ban, ngành	Năm 2025	Thống kê kết quả trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, đối chiếu Quyết định công bố của thành phố
II	Về chất lượng: cung cấp dịch vụ công trực tuyến				
1.	Có 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	Sở Khoa học và Công nghệ	Văn phòng UBND TP	Năm 2025	Thống kê kết quả trên Hệ thống theo dõi Cổng dịch vụ công quốc gia

TT	Nhiệm vụ, giải pháp	Chủ trì	Phối hợp	Thời gian thực hiện	Sản phẩm
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	Sở Khoa học và Công nghệ	Văn phòng UBND TP	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;	Sở Khoa học và Công nghệ	Văn phòng UBND TP	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%.	Các Sở, ban, ngành UBND cấp xã	Văn phòng UBND TP Sở Khoa học và Công nghệ	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: cung cấp dịch vụ công trực tuyến				
1.	Có 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	Sở Khoa học và Công nghệ	Văn phòng UBND TP	Năm 2026	
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 05 phút	Sở Khoa học và Công nghệ	Văn phòng UBND TP	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	Sở Khoa học và Công nghệ	Văn phòng UBND TP	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%	Các Sở, ban, ngành UBND cấp xã	Văn phòng UBND TP Sở Khoa học và Công nghệ	Năm 2026	

Phụ lục II
RÀ SOÁT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH PHÁT SINH NHIỀU HỒ SƠ
ĐƯA LÊN DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN TOÀN TRÌNH
(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày / /2025 của Ủy ban nhân dân thành phố thành phố Hải Phòng)

STT	Mã thủ tục hành chính	Lĩnh vực giải quyết	Đơn vị thực hiện	Số lượng hồ sơ tiếp nhận năm 2024	Mức độ TTHC hiện tại	Mức độ dịch vụ công trực tuyến triển khai
1.	1.000028	Cấp Giấy phép lưu hành xe quá tải trọng, xe quá khổ giới hạn, xe bánh xích, xe vận chuyển hàng siêu trường, siêu trọng trên đường bộ	Sở Xây dựng	6.543	Một phần	Toàn trình
2.	1.004616	Cấp Chứng chỉ hành nghề được (bao gồm cả trường hợp cấp Chứng chỉ hành nghề được bị thu hồi theo quy định tại các khoản 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 Điều 28 của Luật được) theo hình thức xét hồ sơ	Sở Y tế	547	Một phần	Toàn trình

Phụ lục III**DANH MỤC CÁC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CÓ THỂ TÁI SỬ DỤNG KẾT QUẢ TỪ CÁC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH KHÁC
ĐỀ XUẤT DỊCH VỤ CÔNG THÂN THIỆN, THÔNG MINH***(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày / /2025 của Ủy ban nhân dân thành phố thành phố Hải Phòng)*

STT	Mã thủ tục hành chính	Lĩnh vực giải quyết	Đơn vị thực hiện	Số lượng hồ sơ tiếp nhận năm 2024	Mức độ TTHC hiện tại	Ghi chú
1.	1.005092	Cấp bản sao văn bằng, chứng chỉ từ sổ gốc	Sở Giáo dục và Đào tạo	1464	Toàn trình	Triển khai dịch vụ công thân thiện, thông minh
2.	2.000535	Cấp lại giấy chứng nhận đủ điều kiện ATTP đối với cơ sở sản xuất, kinh doanh thực phẩm do Sở thực hiện;	Sở Công Thương	115	Toàn trình	Triển khai dịch vụ công thân thiện, thông minh
3.	2.000648	Cấp giấy chứng nhận cửa hàng đủ điều kiện bán lẻ xăng dầu.	Sở Công Thương	163	Toàn trình	Triển khai dịch vụ công thân thiện, thông minh
4.	2.000645	Cấp sửa đổi, bổ sung giấy chứng nhận cửa hàng đủ điều kiện bán lẻ xăng dầu;	Sở Công Thương	77	Toàn trình	Triển khai dịch vụ công thân thiện, thông minh
5.	1.004616	Cấp Chứng chỉ hành nghề dược (bao gồm cả trường hợp cấp Chứng chỉ hành nghề dược bị thu hồi theo quy định tại các khoản 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 Điều 28 của Luật dược) theo hình thức xét hồ sơ	Sở Y tế	487	Một phần	Đưa lên toàn trình và dịch vụ công thân thiện, thông minh