

Số: 50/KH-UBND

Hưng Đạo, ngày 16 tháng 9 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 trên địa bàn phường Hưng Đạo

Thực hiện Kế hoạch số 219/KH-UBND ngày 26/8/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố về việc 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 dân phường Hưng Đạo xây dựng 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 trên địa bàn phường, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Đẩy mạnh ứng dụng và nâng cao nhận thức về dịch vụ công trực tuyến: Tạo sự chuyển biến mạnh mẽ trong việc tiếp cận và sử dụng dịch vụ công trực tuyến của cả người dân, doanh nghiệp và đội ngũ cán bộ, công chức. Từ đó, tạo thuận lợi tối đa, giảm thiểu thời gian, chi phí đi lại và thực hiện thủ tục hành chính (TTHC) cho cá nhân, tổ chức trên địa bàn phường.

- Nâng cao tỷ lệ và chất lượng sử dụng dịch vụ: Tập trung nguồn lực để tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ người dân và doanh nghiệp thực hiện thành thạo các TTHC thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin của thành phố. Phấn đấu tăng tỷ lệ hồ sơ được nộp và giải quyết trực tuyến, tiến tới hình thành thói quen sử dụng dịch vụ công trực tuyến như một phương thức chủ đạo.

- Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức tiên phong, gương mẫu: Đảm bảo 100% cán bộ, công chức của phường thành thạo các kỹ năng cần thiết, tự giác sử dụng dịch vụ công trực tuyến để giải quyết công việc và TTHC; đồng thời trở thành lực lượng nòng cốt trong việc hướng dẫn, vận động người thân trong gia đình và người dân trên địa bàn thực hiện. Qua đó, góp phần xây dựng hình ảnh đội ngũ cán bộ, công chức năng động, hiện đại, lấy người dân làm trung tâm phục vụ.

- Góp phần hiện thực hóa mục tiêu chung của thành phố: Triển khai hiệu quả các chỉ tiêu, nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch của thành phố, đặc biệt là các mục tiêu về chất lượng trải nghiệm người dùng, tỷ lệ hài lòng và tiến độ số hóa, góp phần vào thành công chung của công cuộc cải cách hành chính và chuyển đổi số tại địa phương.

2. Mục tiêu cụ thể

a) Năm 2025

- Duy trì, thực hiện hiệu quả các dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường, tập trung vào các thủ tục hành chính cấp xã thường xuyên phát sinh, liên quan trực tiếp đến người dân như: chứng thực, hộ tịch (khai sinh, khai tử, đăng ký kết hôn), xác nhận cư trú, thủ tục về đất đai, lĩnh vực lao động - thương binh xã hội và các thủ tục hành chính khác theo quy định.

- Phân đầu 100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của phường được cung cấp trực tuyến mức độ 3, 4, bảo đảm đồng bộ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố và tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. UBND phường phân công cán bộ, công chức thực hiện rà soát, đề xuất với cơ quan cấp trên để chuẩn hóa, tái cấu trúc quy trình giải quyết thủ tục hành chính để bảo đảm thuận tiện, dễ thực hiện, giúp người dân, doanh nghiệp tiết kiệm thời gian, chi phí.

- Nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến: phân đầu tối thiểu 80% hồ sơ thủ tục hành chính được xử lý trực tuyến toàn trình. Tập trung tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ người dân nộp hồ sơ trực tuyến; đồng thời hạn chế tình trạng người dân nộp hồ sơ trực tiếp khi thủ tục đã đủ điều kiện thực hiện trực tuyến.

- Bảo đảm 100% kết quả giải quyết hồ sơ được trả điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và Cổng Dịch vụ công quốc gia, song song với việc trả kết quả trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân trong việc tiếp nhận kết quả giải quyết TTHC.

- 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 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 từ lúc đăng nhập cho đến khi người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến thành công trực tuyến là dưới 08 phút.

+ Rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ hành chính: giảm tối thiểu 20% so với thời gian quy định thông qua việc tiếp nhận, xử lý, ký số, trả kết quả trên môi trường điện tử; bảo đảm công khai, minh bạch, kịp thời, hạn chế tình trạng hồ sơ trễ hạn.

+ Thực hiện khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính tại phường, phân đầu đạt tối thiểu 90% tỷ lệ hài lòng; qua đó kịp thời phát hiện, chấn chỉnh những hạn chế, thiếu sót, nâng cao chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp.

b) Năm 2026

- Tiếp tục duy trì 100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường đủ điều kiện cung cấp trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 (toàn trình hoặc một phần). Đảm bảo các thủ tục hành chính này được triển khai, thực hiện

hiệu quả, đồng bộ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố và Công Dịch vụ công quốc gia.

- Đẩy mạnh việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến liên thông theo các nhóm thủ tục liên quan nhiều cấp, nhiều ngành, đặc biệt là các thủ tục gắn với đời sống nhân dân, có tần suất phát sinh cao như: đăng ký khai sinh - cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi; đăng ký khai tử - xóa đăng ký thường trú; đăng ký kết hôn - thay đổi thông tin cư trú; các thủ tục trong lĩnh vực lao động - thương binh xã hội... qua đó tạo thuận lợi tối đa, giảm số lần đi lại và chi phí cho người dân.

- 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 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.

+ Thời gian trung bình từ lúc đăng nhập cho đến khi người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến thành 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%.

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) Rà soát, công bố và niêm yết công khai các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền UBND phường đủ điều kiện cung cấp trực tuyến toàn trình (chứng thực, hộ tịch, cư trú, lao động - thương binh xã hội, đất đai...).

Thời gian hoàn thành: trước ngày 30/9/2025.

Đơn vị chủ trì: Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

Đơn vị phối hợp: Các cơ quan chuyên môn UBND phường, các công chức, viên chức thực hiện các thủ tục hành chính.

b) Xây dựng và triển khai Kế hoạch hành động nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến tại phường; Giao chỉ tiêu cụ thể về tỷ lệ hồ sơ trực tuyến cho từng công chức được phân công giải quyết thủ tục hành chính; Chỉ đạo 100% cán bộ, công chức phường xử lý hồ sơ công việc trên môi trường điện tử, ký số trên hệ thống thông tin giải quyết TTHC. Thực hiện rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ tối thiểu 20% trong năm 2025 và 30% trong năm 2026 so với nộp trực tiếp để khuyến khích người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

Thời gian hoàn thành: tháng 9/2025.

Đơn vị chủ trì: Phòng Văn hóa - Xã hội phường

Đơn vị phối hợp: Trung tâm Phục vụ hành chính công phường, Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị, Văn phòng HĐND&UBND và các công chức chuyên môn.

c) Tổ chức triển khai, thực hiện Kế hoạch cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích trực tuyến thuộc phạm vi quản lý phường (các dịch vụ liên quan đến xác nhận, đăng ký thông tin cư trú, hỗ trợ chính sách an sinh xã hội...) 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: Phòng Văn hóa - Xã hội phường.

Đơn vị phối hợp: Trung tâm Phục vụ hành chính công.

d) Rà soát, phối hợp với các sở, ngành để điều chỉnh quy trình nội bộ đáp ứng các quy định của Luật Giao dịch điện tử; trong giải quyết thủ tục hành chính tại phường, bảo đảm: Sử dụng giấy tờ điện tử tích hợp trên tài khoản định danh điện tử thay thế bản giấy; cắt giảm thành phần hồ sơ khi dữ liệu đã được số hóa, kết nối từ Cơ sở dữ liệu quốc gia, hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố.

Đơn vị chủ trì: Trung tâm Phục vụ hành chính công

Đơn vị phối hợp: Phòng Văn hóa - Xã hội, Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị, Văn phòng HĐND&UBND và các công chức chuyên môn.

2. Đề xuất điều chỉnh, cập nhật và phối hợp tổ chức lại Hệ thống thông tin giải quyết TTHC để phù hợp với tình hình thực tế tại địa phương.

a) Thực hiện việc khai thác, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC trên địa bàn một cách ổn định, bảo đảm việc tiếp nhận, giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp được liên tục, không gián đoạn. Kịp thời báo cáo đến cơ quan chủ quản (Sở Khoa học và Công nghệ, Văn phòng UBND thành phố) khi phát sinh các vấn đề vướng mắc, sự cố hoặc có nhu cầu cần điều chỉnh, cập nhật, nâng cấp Hệ thống để đáp ứng yêu cầu thực tế. Đề xuất, kiến nghị các giải pháp, ý tưởng (nếu có) để Hệ thống vận hành hiệu quả hơn, phù hợp với đặc thù của địa phương.

Đơn vị chủ trì: Phòng Văn hóa - Xã hội.

Đơn vị phối hợp: Trung tâm Phục vụ hành chính công, Văn phòng HĐND&UBND, Các cơ quan chuyên môn, các đơn vị trực thuộc và công chức, viên chức thuộc UBND phường

b) Thường xuyên theo dõi, giám sát việc cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên hệ thống tại địa bàn. Tổng hợp, đánh giá mức độ hài lòng, phản ánh của người dân, doanh nghiệp và báo cáo định kỳ hoặc đột xuất lên thành phố để làm cơ sở nâng cấp, cải thiện hệ thống và chỉ đạo, đôn đốc chung.

Đơn vị chủ trì: Trung tâm Phục vụ hành chính công

Đơn vị phối hợp: Các cơ quan chuyên môn, các đơn vị trực thuộc và công chức, viên chức thuộc UBND phường.

3. Khai thác, sử dụng hiệu quả và phản hồi về các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu dùng chung

a) Khai thác, sử dụng hiệu quả các cơ sở dữ liệu quốc gia và cơ sở dữ liệu dùng chung đã được cấp trên cung cấp để tự động điền thông tin vào biểu mẫu điện tử, góp phần cắt giảm thành phần hồ sơ. Nghiêm túc tuân thủ nguyên tắc không được yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp lại các thông tin, dữ liệu đã có trong các cơ sở dữ liệu khi giải quyết thủ tục hành chính. Kịp thời báo cáo bằng văn bản đến cơ quan chủ quản thành phố khi phát hiện dữ liệu bị thiếu, sai lệch hoặc gặp sự cố không thể khai thác được, đề nghị điều chỉnh, bổ sung hoặc sửa chữa.

b) Chủ động sử dụng các dữ liệu đã được đồng bộ từ cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành để tối ưu hóa quy trình giải quyết thủ tục hành chính, đảm bảo người dân chỉ phải kê khai thông tin một lần. Theo dõi, đánh giá hiệu quả của việc khai thác dữ liệu trong việc cắt giảm thủ tục, tối ưu hóa quy trình và báo cáo định kỳ/đột xuất những kiến nghị, đề xuất lên cấp thành phố.

4. Khai thác, sử dụng hiệu quả và phản hồi chất lượng DVC trực tuyến

a) Khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính đã được cấp trên cung cấp để tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính cho người dân và doanh nghiệp. Trong quá trình sử dụng, tiến hành rà soát, theo dõi và kịp thời phản ánh, báo cáo bằng văn bản lên cơ quan chủ quản cấp thành phố (Sở Khoa học và Công nghệ hoặc Văn phòng UBND thành phố) nếu phát hiện hệ thống có điểm chưa phù hợp, chưa đáp ứng các quy định hiện hành hoặc phát sinh vướng mắc, sự cố.

b) Tổng hợp nhu cầu, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên địa bàn về các thủ tục hành chính cần được cung cấp trực tuyến toàn trình. Đề xuất, kiến nghị bằng văn bản gửi thành phố danh mục các thủ tục hành chính có nhiều nhu cầu, phát sinh nhiều hồ sơ để được xem xét bổ sung lên Cổng Dịch vụ công theo thẩm quyền.

5. Đẩy mạnh việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn

a) Chủ động tuyên truyền, phổ biến và hướng dẫn cụ thể cho người dân, doanh nghiệp trên địa bàn về lợi ích, cách thức sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Khuyến khích, vận động người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính qua dịch vụ công trực tuyến để tăng tỷ lệ sử dụng.

b) Phân công cụ thể nhiệm vụ cho từng cán bộ, công chức trong việc hướng dẫn, hỗ trợ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Đề cao trách nhiệm của người đứng đầu và từng cán bộ trong việc thúc đẩy, áp dụng các hình thức giải quyết thủ tục hiện đại, ưu tiên sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

c) Đưa nội dung giới thiệu, hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến vào các buổi sinh hoạt tại tổ dân phố, các chương trình phát thanh của Trung tâm Sự nghiệp công và các nền tảng số khác.

d) Thực hiện nghiêm các quy định, hướng dẫn của cấp trên về bảo đảm an toàn, an ninh thông tin đối với Hệ thống. Kịp thời báo cáo ngay cho cơ quan chuyên môn cấp trên khi phát hiện các sự cố, lỗ hổng hoặc nguy cơ mất an toàn thông tin để có biện pháp xử lý.

6. Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến không dùng tiền mặt trên địa bàn

a) Tích cực tuyên truyền, phổ biến cho người dân và doanh nghiệp trên địa bàn về chính sách giảm phí, lệ phí khi thực hiện thủ tục hành chính qua dịch vụ công trực tuyến để khuyến khích mọi người chuyển đổi sang môi trường điện tử.

b) Đẩy mạnh tuyên như hệ thống loa truyền thanh, cổng thông tin điện tử thành phần, các trang fanpage, zalo OA, hoặc trực tiếp tại Trung tâm phục vụ hành chính công. Chủ động hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hành các bước thanh toán trực tuyến nhân dân nhận thấy được sự tiện lợi, tiết kiệm thời gian và dễ dàng theo dõi tiến độ.

c) Tuyên truyền, phổ biến các nội dung cơ bản của Luật Giao dịch điện tử và các văn bản hướng dẫn có liên quan để người dân, doanh nghiệp hiểu rõ tính pháp lý, sự an toàn và minh bạch của hình thức thanh toán này.

7. Thực hiện số hóa dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính và tái cấu trúc quy trình thủ tục hành chính tại địa phương

- Chủ động thực hiện số hóa hồ sơ, tài liệu ngay tại thời điểm tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp. Rà soát, làm sạch dữ liệu đã được số hóa để đảm bảo tính chính xác, đầy đủ trước khi lưu trữ và khai thác sử dụng.

- Tích cực khai thác, sử dụng các dữ liệu đã được số hóa và chia sẻ từ các cơ sở dữ liệu dùng chung của thành phố và quốc gia để phục vụ giải quyết thủ tục hành chính. Phản ánh, đề xuất với cấp thành phố những khó khăn, vướng mắc hoặc nhu cầu cần kết nối, chia sẻ dữ liệu để nâng cao hiệu quả.

- Bảo đảm 100% hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính mới được số hóa ngay trong quá trình tiếp nhận và xử lý. Thường xuyên rà soát, báo cáo tiến độ số hóa và các vấn đề phát sinh lên cấp thành phố để kịp thời xử lý, đảm bảo hoàn thành mục tiêu.

8. Bảo đảm khả năng truy cập dịch vụ công trực tuyến tại địa bàn

- Chủ động phối hợp và tạo điều kiện thuận lợi cho các doanh nghiệp viễn thông triển khai, lắp đặt thiết bị phát sóng 5G trên địa bàn nếu được yêu cầu. Theo dõi, phản ánh kịp thời tình hình chất lượng sóng, phạm vi phủ sóng và các vấn đề phát sinh lên cơ quan chủ quản và nhà mạng để có giải pháp khắc phục, góp phần đảm bảo kết nối ổn định.

- Đẩy mạnh phổ cập Internet cáp quang tại địa phương. Phối hợp với các doanh nghiệp viễn thông để vận động, khảo sát nhu cầu và thúc đẩy việc kéo cáp quang đến các hộ gia đình trên địa bàn. Kiến nghị, đề xuất với cấp thành phố những khu vực chưa được phủ sóng, những hộ gia đình có hoàn cảnh khó khăn cần hỗ trợ để được xem xét có giải pháp phù hợp.

- Tạo điều kiện thuận lợi cho người dân tiếp cận. Duy trì và phát huy hiệu quả các điểm truy cập Internet công cộng như trụ sở Trung tâm Phục vụ hành chính công để hỗ trợ người dân chưa có kết nối Internet tại nhà. Tích cực hướng dẫn người dân cách thức truy cập và sử dụng dịch vụ công trực tuyến thông qua các phương tiện kết nối khác nhau.

9. Bảo đảm an toàn, an ninh thông tin trong quá trình vận hành

- Thực hiện nghiêm túc các quy định, hướng dẫn của cấp trên về việc bảo đảm an toàn thông tin đối với Hệ thống. Kịp thời phản ánh, báo cáo lên cơ quan chủ quản cấp thành phố nếu phát hiện các lỗ hổng, sự cố hoặc rủi ro tiềm ẩn ảnh hưởng đến an ninh, an toàn của Hệ thống.

- Thực hiện các biện pháp bảo đảm an toàn theo hướng dẫn. Áp dụng đầy đủ các phương án, biện pháp bảo đảm an toàn thông tin đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt và hướng dẫn cho 100% hệ thống thông tin đang vận hành tại địa phương.

- Phối hợp trong công tác bảo đảm an toàn, an ninh thông tin. Chủ động phối hợp với các cơ quan chuyên môn của thành phố và trung ương khi được yêu cầu trong việc triển khai các biện pháp bảo đảm an toàn thông tin, an ninh mạng.

- Sẵn sàng ứng phó với các sự cố an toàn thông tin. Xây dựng và duy trì phương án dự phòng, kịch bản ứng phó sự cố cụ thể cho địa phương dựa trên hướng dẫn của cấp trên. Kịp thời báo cáo và phối hợp xử lý theo đúng kịch bản khi xảy ra sự cố để đảm bảo hoạt động phục vụ người dân, doanh nghiệp không bị gián đoạn.

10. Nâng cao năng lực số cho cán bộ và người dân trên địa bàn

- Kết hợp tổ chức, cử cán bộ, công chức tham gia các lớp đào tạo, bồi dưỡng kiến thức số cho cán bộ. Xây dựng kế hoạch và tổ chức các hoạt động đào tạo, tập huấn nội bộ để nâng cao kiến thức, kỹ năng về chuyển đổi số và sử dụng thành thạo hệ thống dịch vụ công trực tuyến cho toàn thể cán bộ, công chức tại địa phương. Đề xuất nhu cầu đào tạo của cán bộ địa phương lên cấp thành phố để được hỗ trợ, bồi dưỡng chuyên sâu khi cần thiết.

- Chủ động triển khai các hoạt động tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn theo đúng kế hoạch và hướng dẫn của thành phố. Lồng ghép nội dung về dịch vụ công trực tuyến vào các chương trình sinh hoạt, họp dân để nâng cao nhận thức và khuyến khích người dân sử dụng.

- Vận dụng các kiến thức đã được đào tạo vào quá trình giải quyết thủ tục hành chính, tiếp nhận và hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Theo dõi, đánh giá hiệu quả của công tác đào tạo và tuyên truyền thông qua mức độ sử dụng dịch vụ của người dân và chất lượng giải quyết thủ tục.

11. Tổ chức thu thập và phản ánh đánh giá của người dân về dịch vụ công trực tuyến

- Chủ động tổ chức các hình thức lấy ý kiến đánh giá của người dân, doanh nghiệp về chất lượng dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn thông qua: Khảo sát trực tiếp tại điểm tiếp nhận; Phiếu lấy ý kiến điện tử; Phối hợp với Tổ công nghệ số cộng đồng, Đoàn Thanh niên và các tổ chức chính trị - xã hội tại địa phương để vận động người dân tham gia đánh giá chất lượng dịch vụ, thu thập phản hồi.

- Tổng hợp và báo cáo kết quả. Tổng hợp các ý kiến phản hồi, đánh giá của người dân. Báo cáo kết quả thu thập được lên cơ quan chuyên môn cấp thành phố theo đúng thời hạn quy định. Đề xuất các giải pháp cải thiện chất lượng dịch vụ dựa trên phản hồi của người dân.

- Theo dõi các vấn đề người dân thường gặp phải khi sử dụng dịch vụ. Kịp thời đề xuất với cấp có thẩm quyền các biện pháp cải thiện trải nghiệm người dùng. Thông tin lại cho người dân về những điều chỉnh, cải tiến đã được thực hiện

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Văn hóa - Xã hội

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công, Trung tâm sự nghiệp công của phường và các đơn vị liên quan tổ chức xây dựng, triển khai, thực hiện kế hoạch Nâng cao chất lượng, hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến năm 2025 theo Quyết định số 1565/QĐ-TTĐ của Thủ tướng Chính phủ trên địa bàn phường Hưng Đạo; tổ chức thực hiện nghiêm túc các nhiệm vụ được giao trong Kế hoạch.

- Chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan rà soát, đề xuất với thành phố các thủ tục hành chính trên địa bàn có nhiều nhu cầu, đủ điều kiện để cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình; thiết kế lại dịch vụ công trực tuyến theo hướng thân thiện, thông minh, đơn giản hóa thủ tục để áp dụng trên địa bàn; rà soát các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của địa phương, kịp thời phản ánh với cấp thành phố về các thủ tục hành chính không còn hiệu lực hoặc cần điều chỉnh.

- Đưa nội dung sử dụng dịch vụ công trực tuyến vào tiêu chí đánh giá thi đua, khen thưởng của địa phương.

- Thực hiện tổng hợp và báo cáo kết quả cho Ủy ban nhân dân thành phố đúng thời hạn quy định, bao gồm các báo cáo định kỳ, đột xuất về tiến độ thực hiện và các kiến nghị, giải pháp. Đồng thời, thực hiện đầy đủ chế độ báo cáo theo yêu cầu của thành phố (thông qua Sở Khoa học và Công nghệ khi có yêu cầu)

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công

- Tổ chức quán triệt, tuyên truyền và yêu cầu toàn thể cán bộ, công chức, viên chức của Trung tâm phải gương mẫu, đi đầu trong việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến toàn trình và thanh toán trực tuyến.

- Duy trì việc công khai danh mục thủ tục hành chính tiếp nhận hồ sơ trực tuyến trên địa bàn. Khuyến khích, vận động người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính qua dịch vụ công trực tuyến. Phối hợp với các cơ quan chuyên môn đề xuất sửa đổi quy trình, cắt giảm yêu cầu bản sao chứng thực trong các thủ tục hành chính trên địa bàn.

- Bố trí trang thiết bị (máy tính, máy scan, máy in) và hướng dẫn người dân số hóa hồ sơ, tài liệu tại Bộ phận Một cửa của Trung tâm; tạo điều kiện để người dân tự thực hiện việc số hóa dữ liệu khi nộp hồ sơ.

- Thường xuyên tuyên truyền, hướng dẫn người dân về việc nộp hồ sơ trực tuyến và thanh toán trực tuyến, bố trí nhân lực hỗ trợ người dân tại điểm tiếp nhận.

3. Đối với các cơ quan chuyên môn

Phối hợp với phòng Văn hóa - Xã hội, Trung tâm Phục vụ hành chính công và các đơn vị có liên quan đề đề xuất, kiến nghị việc sửa đổi, đơn giản hóa quy trình, cắt giảm các yêu cầu về bản sao giấy tờ phải chứng thực trong quá trình giải quyết TTHC trên địa bàn.

4. Công an phường

Chủ động xây dựng kế hoạch, phương án bảo đảm an toàn, an ninh thông tin đối với hạ tầng thuộc phạm vi quản lý; xây dựng phương án dự phòng, kịch bản ứng phó sự cố; phối hợp cơ quan chuyên môn của thành phố khi có yêu cầu để bảo đảm hệ thống hoạt động liên tục, an toàn.

5. Trung tâm sự nghiệp công

Căn cứ nội dung Kế hoạch, phối hợp với Phòng Văn hóa - Xã hội tham mưu UBND phường thực hiện trang trí, tuyên truyền, cổ động trực quan tại trụ sở Đảng ủy, HĐND, UBND, các cụm pano, khẩu hiệu, nút giao thông và các tuyến đường chính. Đồng thời, tổ chức tuyên truyền trên hệ thống loa truyền thanh cơ sở và đẩy mạnh truyền thông trên các nền tảng số (Facebook, Zalo, TikTok...) nhằm lan tỏa rộng rãi đến Nhân dân trên địa bàn.

6. Phòng Kinh tế - Hạ tầng và Đô thị

Chủ trì, phối hợp với Phòng Văn hóa - Xã hội và các đơn vị liên quan rà soát, tham mưu UBND phường bố trí, lồng ghép kinh phí để trang bị, sửa chữa thiết bị (máy tính, máy in, máy scan, thiết bị thanh toán...), bảo đảm vận hành thông suốt Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; tổ chức số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết theo quy định; tham mưu phương án mua sắm theo phân cấp, trình UBND phường xem xét, phê duyệt.

7. Đề nghị Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường

- Phối hợp phổ biến, tuyên truyền đến cán bộ, đoàn viên, hội viên và Nhân dân về vai trò, ý nghĩa, tầm quan trọng của Quyết định số 1565/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ về nâng cao chất lượng, hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực

tuyên; đồng thời tổ chức tuyên truyền trên các kênh thông tin, trang mạng xã hội của đơn vị.

Tuyên truyền, động viên cán bộ, đoàn viên, hội viên và các tầng lớp Nhân dân tích cực hưởng ứng, gương mẫu sử dụng dịch vụ công trực tuyến và thanh toán trực tuyến, góp phần lan tỏa sâu rộng trong cộng đồng.

8. Các Tổ dân phố, Tổ Công nghệ số cộng đồng

- Tuyên truyền, giới thiệu và hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến; hỗ trợ thanh toán trực tuyến, ký số cá nhân khi cần thiết; hướng dẫn theo dõi tiến độ giải quyết thủ tục hành chính và đánh giá mức độ hài lòng.

- Thành viên Tổ Công nghệ số gương mẫu sử dụng tài khoản VNeID và dịch vụ công trực tuyến; trực tiếp đến từng hộ gia đình để hướng dẫn, hỗ trợ, phấn đấu mỗi hộ có ít nhất một người biết sử dụng thành thạo tài khoản VNeID và dịch vụ công trực tuyến.

- Phối hợp với UBND phường kịp thời giải quyết vướng mắc, hỗ trợ người dân trong quá trình sử dụng; thu thập phản ánh, kiến nghị về dịch vụ công trực tuyến để tăng cường kết nối giữa Nhân dân và chính quyền.

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 trên địa bàn phường Hưng Đạo. Đề nghị các cơ quan, đơn vị căn cứ nhiệm vụ được phân công nghiêm túc triển khai thực hiện; thực hiện báo cáo kết quả triển khai Kế hoạch (khi có yêu cầu); trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, kịp thời phản ánh bằng văn bản (gửi qua Phòng Văn hóa - Xã hội để tổng hợp), báo cáo Ủy ban nhân dân phường xem xét, chỉ đạo giải quyết./.

Nơi nhận:

- Văn phòng UBND thành phố;
- Sở Khoa học và Công nghệ;
- TT ĐU, TT HĐND phường;
- Chủ tịch, các PCT UBND phường;
- Các cơ quan chuyên môn, đơn vị trực thuộc;
- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường;
- Công an phường;
- Các tổ dân phố;
- Lưu: VT, VHXH.

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

Vũ Đức Thiện