

Số: /KH-UBND

Kiến Thụy, ngày tháng năm 2025

KẾ HOẠCH

**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 và Kế hoạch số 219/KH-UBND, ngày 26/8/2025 của
UBND thành phố Hải Phòng**

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; Kế hoạch số 219/KH-UBND, ngày 26/8/2025 của UBND thành phố Hải Phòng;

Ủy ban nhân dân xã Kiến Thụy ban hành Kế hoạch Nâng cao chất lượng, hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến năm 2025 như sau:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

1. Mục tiêu chung

- Nghiêm túc thực hiện và tuyên truyền đến toàn thể người dân trên địa bàn thực hiện thủ tục hành chính (TTHC) 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.

- 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.

- 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.

- 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:

+ Thực hiện 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 100% các thủ tục hành chính được tiếp nhận xử lý, cập nhật trên hệ thống giải quyết TTHC, 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, và những thủ tục không quy định trả kết quả điện tử).

- 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, 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, phân đầu đạt các chỉ tiêu được giao tại Kế hoạch này.

II. CÁC NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP TRỌNG TÂM

1. Thường xuyên rà soát các thủ tục hành chính không cần thiết để xuất cắt giảm.

- Rà soát, xây dựng, điều chỉnh các quy trình nội bộ đối với các loại thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của UBND xã nhưng không nằm trong bộ thủ tục hành chính do UBND thành phố ban hành; sử dụng các giấy tờ điện tử tích hợp trên tài khoản định danh điện tử VNeID 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 phòng Kinh tế, Văn hóa – Xã hội, Văn phòng HĐND và UBND xã.

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

- Kết nối Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của xã 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: phòng Văn hóa – Xã hội, Văn phòng HĐND và UBND xã.

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

- Thường xuyên đồng bộ dữ liệu kết quả giải quyết TTHC với cơ sở dữ liệu quốc gia, thành phố, cơ sở dữ liệu chuyên ngành 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.

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

Thường xuyên rà soát, nâng cao chất lượng hệ thống; nghiên cứu đề xuất bổ sung thêm các dịch vụ công trực tuyến toàn trình thuộc thẩm quyền của UBND xã.

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

- 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.

- 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.

- 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 địa phương.

- 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 của xã.

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

- Thường xuyên công khai phí, lệ phí đối với các thủ tục hành chính thực hiện 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.

- Các 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.

- 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).

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

- 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.

- 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.

- 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.

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

Thường xuyên rà soát, kiểm tra nâng cấp hệ thống mạng thông tin, mạng Lan, mạng chuyên dùng phục vụ cho công dân tại bộ phận một cửa đảm bảo đường truyền thông suốt.

7. Bảo đảm an toàn, an ninh thông tin

- 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 xã phải đáp ứng tối thiểu cấp độ 3.

- Phối hợp với các đơn vị liên quan để xây dựng kế hoạch đảm bảo an ninh mạng tại trung tâm.

8. Đào tạo nhân lực số

Xây dựng kế hoạch 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.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các phòng, ban ngành, đơn vị trên địa bàn Ủy ban nhân dân xã

- Tổ chức thực hiện nghiêm túc kế hoạch này và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã về kết quả triển khai thực hiện.

- 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; 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 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.

- 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.

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. Hướng dẫn các danh mục dữ liệu phải chia sẻ, tiêu chuẩn kỹ thuật kết nối và trách nhiệm của từng cơ quan.

Đẩy mạnh rà soát, hướng dẫn công dân trên địa bàn xã hoàn thiện kích hoạt tài khoản VNeID cá nhân mức độ 2.

3. Phòng Văn hóa – Xã hội, Văn phòng HĐND và UBND xã, Trung tâm sự nghiệp công, Trung tâm Phục vụ hành chính công

- Thường xuyên 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.

- Phối hợp với các đơn vị đưa nội dung thực hiện dịch vụ công trực tuyến vào tiêu chí thi đua hàng năm.

- 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; kiểm soát thủ tục hành chính.

- Thường xuyên theo dõi hệ thống tổng đài 1022 hỗ trợ, phục vụ người dân khi thực hiện giải quyết thủ tục hành chính; xử lý các phản ánh kiến nghị của công dân trên cổng dịch vụ công quốc gia.

- Xây dựng, triển khai kế hoạch tuyên truyền, hướng dẫn cho học sinh (học sinh khối THPT), sinh viên, đội ngũ cán bộ, giáo viên, người lao động các cấp học trên địa bàn: (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 để đăng nhập và giải quyết thủ tục hành chính.

4. Phòng Kinh tế xã

Trên cơ sở đề xuất của các cơ quan, đơn vị và khả năng cân đối ngân sách

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.

5. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã và các tổ chức chính trị - xã hội 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 hội viên, 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 sổ cá nhân (nếu có yêu cầu ký sổ); 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 sổ cá nhân (nếu có yêu cầu ký sổ) cho hội viên, đoàn viên thanh niên toàn xã. Phần đầu đảm bảo 100% đoàn viên thanh niên có tài khoản trên Cổng dịch vụ công trực tuyến quốc gia.

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn vướng mắc, phát sinh, các cơ quan, đơn vị kịp thời báo cáo về UBND xã để giải quyết kịp thời./.

Nơi nhận:

- TTĐU, HĐND (để b/c)
- CT, các PCT UBND xã;
- MTTQVN xã, các tổ chức CTXH;
- Các cơ quan trực thuộc Đảng ủy xã;
- Các đơn vị trực thuộc UBND xã;
- TTPVHCC, Cổng TTĐT xã;
- Các cơ sở Giáo dục công lập trên địa bàn;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Lưu Văn Thụy

