

Số: /BC-UBND

Phù Liễn, ngày tháng năm 2025

BÁO CÁO
Đánh giá kết quả chuyển đổi số năm 2025 và phương hướng,
nhiệm vụ năm 2026 phường Phù Liễn

Thực hiện Công văn số 4157/SKH-CN-CNTT ngày 19/11/2025 của Sở Khoa học và Công nghệ thành phố về việc báo cáo kết quả chuyển đổi số năm 2025 và phương hướng, nhiệm vụ năm 2026, Ủy ban nhân dân phường Phù Liễn báo cáo kết quả cụ thể như sau:

Phần A. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN NĂM 2025

I. TÌNH HÌNH THỰC HIỆN CÁC MỤC TIÊU, CHỈ TIÊU NĂM 2025

1. Mục tiêu chung

Ủy ban nhân dân phường đã đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và phát huy hiệu quả các hoạt động chuyển đổi số, góp phần nâng cao rõ rệt hiệu lực, hiệu quả quản lý và điều hành. Các nguồn lực được tập trung để hoàn thành nhiều chỉ tiêu quan trọng theo các nghị quyết, kế hoạch về chuyển đổi số, tạo nền tảng vững chắc cho giai đoạn tăng tốc trong thời gian tới. Năng lực chỉ đạo, điều hành của chính quyền tiếp tục được nâng cao; công tác cải cách hành chính được đẩy mạnh toàn diện; môi trường đầu tư, kinh doanh được cải thiện theo hướng công khai, minh bạch; các dịch vụ hành chính phục vụ người dân và doanh nghiệp được nâng cao về chất lượng.

2. Mục tiêu cụ thể

- Tối thiểu 87% hồ sơ thủ tục hành chính được xử lý trực tuyến toàn trình.
- Tỷ lệ hồ sơ công việc được xử lý trên môi trường mạng đạt tỷ lệ 100% (trừ hồ sơ công việc thuộc phạm vi bí mật nhà nước).
- 100% báo cáo định kỳ về chỉ tiêu kinh tế - xã hội được thực hiện trên hệ thống thông tin báo cáo của thành phố, kết nối với Hệ thống thông tin báo cáo Chính phủ.
- 100% kết quả giải quyết thủ tục hành chính được số hóa theo quy định.
- Tỷ lệ mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính đạt trên 90%.
- 100% cán bộ, công chức, viên chức được tập huấn, bồi dưỡng kỹ năng số.

II. TÌNH HÌNH THỰC HIỆN CÁC NHIỆM VỤ NĂM 2025

1. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành

a) Kết quả đạt được

- Trong năm 2025, công tác lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành về chuyển đổi số của phường Phù Liễn được triển khai quyết liệt, đồng bộ và bám sát các văn bản của Trung ương, Thành phố. UBND phường đã ban hành đầy đủ các kế hoạch trọng tâm như Kế hoạch thực hiện Nghị quyết 57-NQ/TW; Kế hoạch triển khai Kế hoạch 02-KH/BCĐTW; Kế hoạch tuyên truyền Nghị quyết 57; Kế hoạch hưởng ứng Ngày Chuyển đổi số Quốc gia; Kế hoạch tập huấn chuyển đổi số; cùng nhiều văn bản chỉ đạo khác nhằm cụ thể hóa nhiệm vụ đến từng cơ quan, đơn vị (Danh sách chi tiết gửi kèm).

- Thành lập Ban Chỉ đạo về khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo, chuyển đổi số, cải cách hành chính và Đề án 06; đồng thời thành lập 02 Tổ giúp việc, 10 Tổ công tác tại cơ sở thực hiện Đề án 06/CP và Công nghệ số cộng đồng theo đúng quy định, bảo đảm phân công rõ người, rõ nhiệm vụ, rõ trách nhiệm.

- Công tác giao ban, đôn đốc, theo dõi tiến độ được duy trì thường xuyên; kịp thời tháo gỡ khó khăn, xử lý tồn đọng và đẩy nhanh các chỉ tiêu chuyển đổi số. UBND phường tích cực chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công, các phòng chuyên môn thực hiện tốt số hóa hồ sơ, dữ liệu, giải quyết TTHC trực tuyến, phối hợp với VNPT Hải Phòng triển khai hệ thống quản lý và điều hành thông minh DSS, ứng dụng cư dân eGov-Residential, thực hiện Đề án 06 và các nhiệm vụ liên thông dữ liệu theo yêu cầu của Thành phố. Việc tuyên truyền, tập huấn được tổ chức bài bản, giúp nâng cao nhận thức và năng lực chuyển đổi số cho cán bộ, công chức và người dân.

b) Tồn tại, hạn chế:

- Một số chỉ tiêu chuyển đổi số của Trung ương, thành phố yêu cầu kỹ thuật cao, liên quan nhiều hệ thống, nhiều cơ quan, trong khi năng lực tham mưu về CNTT của phường còn mỏng, chưa đủ chuyên sâu để đáp ứng yêu cầu mới.

- Việc cập nhật văn bản chỉ đạo và hướng dẫn chuyển đổi số từ cấp trên diễn ra thường xuyên, khối lượng lớn, dẫn đến có thời điểm triển khai chưa kịp thời, chưa đồng bộ giữa các bộ phận.

- Một số nhiệm vụ yêu cầu phối hợp liên ngành (đồng bộ cơ sở dữ liệu, vận hành nền tảng số liên thông, bảo đảm an toàn thông tin...) đôi khi còn chậm do phụ thuộc vào sự phối hợp của các đơn vị liên quan. Công tác đôn đốc, theo dõi chỉ tiêu ở một số thời điểm chưa thật quyết liệt; việc nắm bắt khó khăn từ cơ sở (tổ dân phố, các đơn vị sự nghiệp) đôi khi chưa kịp thời, làm ảnh hưởng đến tiến độ thực hiện một số nội dung chuyển đổi số.

2. Về công tác hoàn thiện thể chế số

2.1. Công tác xây dựng, ban hành các chương trình/đề án/kế hoạch, chính sách để thúc đẩy chuyển đổi số

a) Kết quả đạt được:

- UBND phường Phù Liễn đã chủ động, kịp thời ban hành đầy đủ hệ thống chương trình, đề án, kế hoạch phục vụ công tác chuyển đổi số theo chỉ đạo của Trung ương, Thành phố. Trong năm 2025, phường đã ban hành loạt văn bản quan trọng như: Kế hoạch thực hiện Nghị quyết 57-NQ/TW của Bộ Chính trị; Kế hoạch triển khai Kế hoạch số 02-KH/BCĐTW của Ban Chỉ đạo Trung ương; Kế hoạch thực hiện Kế hoạch số 01-KH/BCĐ của Ban Chỉ đạo Thành phố; Kế hoạch Ứng dụng công nghệ thông tin và Chuyển đổi số phường Phù Liễn 6 tháng cuối năm 2025.

- Các chương trình, kế hoạch đều được xây dựng bám sát mục tiêu chuyển đổi số của Thành phố, phân công nhiệm vụ cụ thể theo từng lĩnh vực, bảo đảm rõ tiến độ, rõ trách nhiệm và có sự tham gia của tất cả cơ quan, đơn vị. Việc ban hành đồng bộ các kế hoạch đã tạo cơ sở pháp lý thống nhất, định hướng rõ ràng cho các hoạt động chuyển đổi số tại phường; góp phần nâng cao nhận thức trong hệ thống chính trị, thúc đẩy ứng dụng công nghệ số trong quản lý, điều hành, cung cấp dịch vụ công và lan tỏa phong trào học tập, sử dụng kỹ năng số trong cộng đồng dân cư.

b) Tồn tại, hạn chế:

Mặc dù hệ thống kế hoạch được ban hành khá đầy đủ, công tác xây dựng văn bản phục vụ chuyển đổi số vẫn còn một số hạn chế.

- Một số kế hoạch còn xây dựng gấp theo tiến độ chỉ đạo của cấp trên, dẫn tới nội dung chưa thật sự sâu, chưa bao quát đầy đủ tính đặc thù của địa phương.

- Một số chỉ tiêu kỹ thuật trong kế hoạch (như chuẩn dữ liệu, tích hợp – đồng bộ nền tảng, an toàn thông tin, thiết lập KPI cho chuyển đổi số) chưa cụ thể do hạn chế về năng lực chuyên môn và thiếu cán bộ chuyên trách.

- Một vài kế hoạch mang tính định hướng nhưng chưa gắn chặt với nguồn lực thực tế (kinh phí, nhân lực CNTT), gây khó khăn trong tổ chức thực hiện. Ngoài ra, nhiều chương trình chuyển đổi số của Thành phố ban hành liên tục, yêu cầu cập nhật nhanh, khiến quá trình rà soát – tham mưu của một số bộ phận còn chậm, chưa đồng bộ theo đúng nhịp độ chỉ đạo của ngành dọc.

2.2. Công tác tổ chức triển khai thực hiện

- Ủy ban nhân dân phường Phù Liễn đã tổ chức triển khai đồng bộ, thống nhất các nhiệm vụ chuyển đổi số theo đúng kế hoạch đã ban hành. Thành lập và

kiện toàn đầy đủ các Ban Chỉ đạo, Tổ giúp việc, Tổ công tác tại cơ sở thực hiện Đề án 06/CP và Công nghệ số cộng đồng tại 40 tổ dân phố; phân công rõ trách nhiệm từng thành viên, bảo đảm sự tham gia liên thông giữa các bộ phận chuyên môn và cơ sở. Các Tổ công tác duy trì chế độ làm việc định kỳ, báo cáo tiến độ, phối hợp giải quyết khó khăn phát sinh và tham mưu kịp thời cho Ủy ban nhân dân phường trong quá trình tổ chức thực hiện.

- UBND phường đã nghiêm túc triển khai các hoạt động tuyên truyền, tập huấn, hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến, kỹ năng số và kỹ năng an toàn thông tin theo đúng kế hoạch. Nhiều mô hình, hoạt động thiết thực được tổ chức như: phong trào “Bình dân học vụ số”, “Ngày hội toàn dân học tập số”, “Tổ ứng cứu công nghệ hỗ trợ người dân yếu thế giải quyết thủ tục hành chính tại nhà”, chương trình hưởng ứng Ngày Chuyển đổi số Quốc gia 10/10. Các hoạt động này đã góp phần lan tỏa nhận thức về chuyển đổi số trong cộng đồng, hỗ trợ người dân tiếp cận và sử dụng dịch vụ số hiệu quả hơn.

- Công tác phối hợp giữa các bộ phận chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công và các Tổ công tác được duy trì chặt chẽ; kịp thời tháo gỡ các khó khăn về kỹ thuật, hạ tầng, tài khoản định danh, số hóa hồ sơ và khai thác dữ liệu dân cư. Nhờ đó, các chỉ tiêu về số hóa, sử dụng dịch vụ công trực tuyến, cập nhật dữ liệu, ứng dụng phần mềm eGovDSS, eGov-Residential và các nền tảng chuyên ngành đều được thực hiện đúng tiến độ, phát huy hiệu quả tích cực.

3. Hạ tầng số

a) Kết quả đạt được:

- Trong năm 2025, UBND phường Phù Liễn đã quan tâm đầu tư, củng cố và từng bước hoàn thiện hệ thống hạ tầng số phục vụ công tác chuyển đổi số và xây dựng Chính quyền điện tử, Chính quyền số. Hệ thống mạng nội bộ được duy trì hoạt động ổn định, bảo đảm kết nối thông suốt giữa các phòng, bộ phận và các đơn vị trực thuộc. Các thiết bị công nghệ thông tin như máy tính, máy in, máy quét, thiết bị ký số... được rà soát, bổ sung kịp thời nhằm đáp ứng yêu cầu xử lý hồ sơ trên môi trường điện tử.

- Phường đã bố trí và vận hành ổn định hệ thống phòng họp trực tuyến, tạo điều kiện cho công tác chỉ đạo điều hành từ xa; hệ thống camera giám sát tại trụ sở hoạt động liên tục, hỗ trợ theo dõi, bảo vệ an ninh và giám sát việc giải quyết thủ tục hành chính. Bên cạnh đó, việc tách biệt 02 đường truyền Internet (một cho công dân, một cho cán bộ) giúp bảo đảm an toàn dữ liệu và nâng cao hiệu suất truy cập. Công tác bảo đảm an toàn thông tin được chú trọng thông qua việc sao lưu dữ liệu định kỳ, quản lý tài khoản truy cập, cài đặt phần mềm diệt virus bản quyền và thực hiện các biện pháp phòng ngừa rủi ro.

- Nhìn chung, hạ tầng số của phường đã đáp ứng cơ bản yêu cầu triển khai dịch vụ công trực tuyến, tiếp nhận – xử lý – trả kết quả TTHC trên môi trường mạng và phục vụ công tác điều hành điện tử.

b) Tồn tại, hạn chế:

Một số trang thiết bị CNTT đã qua thời gian sử dụng dài, cấu hình thấp, hoạt động chưa ổn định, gây khó khăn trong số hóa hồ sơ và vận hành các phần mềm chuyên ngành. Hệ thống mạng Internet, đặc biệt trong giờ cao điểm, đôi lúc còn xảy ra tình trạng nghẽn, tốc độ chậm, ảnh hưởng đến việc xử lý hồ sơ và phục vụ người dân.

4. Về công tác bồi dưỡng, phát triển nhân lực

a) Kết quả đạt được:

- Trong năm 2025, UBND phường Phù Liên đã quan tâm triển khai nhiều giải pháp nhằm nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức phục vụ yêu cầu cải cách hành chính và chuyển đổi số. Phường đã cử 100% cán bộ, công chức tham gia đầy đủ các lớp tập huấn do thành phố tổ chức về chuyển đổi số, Đề án 06, an toàn thông tin mạng, kỹ năng sử dụng phần mềm chuyên ngành và các lớp bồi dưỡng theo mô hình chính quyền địa phương hai cấp.

- Nhiều lớp bồi dưỡng tại phường được tổ chức chuyên đề như: tập huấn ISO 9001:2015, ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong điều hành công việc, an toàn an ninh mạng... giúp nâng cao kỹ năng số và nhận thức về chuyển đổi số cho toàn bộ cán bộ.

- UBND phường cũng đã hoàn thiện bản mô tả vị trí việc làm cho toàn bộ cán bộ, công chức, viên chức; qua đó làm rõ trách nhiệm, yêu cầu năng lực từng vị trí, tạo cơ sở để bố trí, sử dụng và đánh giá nhân sự hiệu quả hơn. Công tác phân công nhiệm vụ được thực hiện công khai, minh bạch, bám sát yêu cầu thực tiễn và trình độ chuyên môn.

b) Tồn tại, hạn chế:

- Một số cán bộ chuyên môn kiêm nhiệm quá nhiều lĩnh vực dẫn đến áp lực công việc lớn, thời gian tự học và cập nhật công nghệ mới còn hạn chế. Một số cán bộ lớn tuổi tiếp cận chậm với các phần mềm mới, kỹ năng số chưa đồng đều, khiến quá trình triển khai chuyển đổi số ở một số thời điểm chưa thật sự thông suốt.

- Phường hiện chưa có nhân sự chuyên trách về công nghệ thông tin hoặc cán bộ có chuyên môn sâu về khoa học kỹ thuật để tham mưu các vấn đề kỹ thuật, bảo đảm an toàn thông tin, cấu hình hạ tầng hoặc xử lý sự cố hệ thống.

Việc bố trí cán bộ có kinh nghiệm về chuyển đổi số vào các vị trí quản lý theo yêu cầu của thành phố còn gặp khó khăn do nguồn nhân lực hạn chế.

- Ngoài ra, các lớp đào tạo chuyên sâu về dữ liệu số, nền tảng số, phân tích và khai thác dữ liệu... vẫn còn ít; nội dung đào tạo chủ yếu là bước đầu, chưa đáp ứng đủ yêu cầu phát triển nhân lực chất lượng cao cho quá trình chuyển đổi số nhanh, mạnh tại địa phương.

5. Dữ liệu số

a) Kết quả đạt được:

- Trong năm 2025, UBND phường Phù Liên đã đặc biệt chú trọng công tác xây dựng, cập nhật, đồng bộ và khai thác các cơ sở dữ liệu chuyên ngành phục vụ chuyển đổi số và quản lý nhà nước. Phường đã thực hiện đầy đủ việc cập nhật dữ liệu dân cư, hộ tịch, hộ khẩu, dữ liệu đất đai, an sinh xã hội... trên các phần mềm dùng chung của thành phố, đảm bảo tính thống nhất giữa hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử. 100% hồ sơ thủ tục hành chính được số hóa thành phần và kết quả, qua đó rút ngắn thời gian xử lý, nâng cao khả năng tra cứu, giảm chi phí và tạo thuận lợi tối đa cho người dân.

- Phối hợp chặt chẽ với VNPT Hải Phòng trong triển khai hệ thống eGovDSS, giúp số hóa dữ liệu tổ dân phố, dữ liệu cư trú và hệ thống phản ánh – kiến nghị, tăng cường khả năng kết nối, chia sẻ thông tin giữa các bộ phận chuyên môn và các tổ dân phố. Việc khai thác Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư trong giải quyết thủ tục hành chính được đẩy mạnh, giúp giảm giấy tờ công dân phải xuất trình và hạn chế sai sót trong truy xuất thông tin. Các Tổ công tác tại cơ sở thực hiện Đề án 06/CP và Công nghệ số cộng đồng đã hỗ trợ người dân kiểm tra, đồng bộ dữ liệu, thực hiện các tiện ích trên VNeID, góp phần hình thành thói quen sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Đặc biệt, phường đã triển khai hiệu quả Chiến dịch làm giàu, làm sạch dữ liệu đất đai theo chỉ đạo của Bộ Công an và Bộ Nông nghiệp & Môi trường. UBND phường ban hành Quyết định số 639/QĐ-UBND ngày 10/9/2025 thành lập Ban Chỉ đạo; Quyết định số 676/QĐ-UBND ngày 16/9/2025 thành lập 09 Tổ công tác với 146 thành viên; ban hành Thông báo số 220/TB-UBND về cung cấp thông tin phục vụ chiến dịch; đồng thời tổ chức tuyên truyền rộng rãi bằng loa truyền thanh, băng tin và họp tổ dân phố. Kết quả rà soát cho thấy tổng số 1.124 hồ sơ đất đai thuộc diện phải thu thập thông tin; phường đã xác minh, phân loại chi tiết từng nhóm hồ sơ, xử lý các trường hợp sai lệch dữ liệu, mất hồ sơ hoặc biến động qua nhiều lần chuyển nhượng.

b) Tồn tại, hạn chế:

- Một số cơ sở dữ liệu chuyên ngành chưa được liên thông hoàn toàn với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, dẫn đến việc khai thác, đối soát thông tin ở một số thời điểm chưa chính xác, còn phải kiểm tra thủ công.

- Khối lượng dữ liệu lớn, trong khi phường chưa có cán bộ chuyên trách về công nghệ thông tin nên việc rà soát, chuẩn hóa, làm sạch dữ liệu gặp khó khăn. Công tác duy trì và cập nhật dữ liệu theo thời gian thực còn phụ thuộc nhiều vào việc nhập liệu thủ công của từng bộ phận, dễ phát sinh sai sót.

- Hạ tầng lưu trữ dữ liệu số bao gồm máy chủ, đường truyền, thiết bị sao lưu tuy đã được cải thiện nhưng vẫn chưa thật sự đáp ứng yêu cầu khối lượng dữ liệu ngày càng tăng, đặc biệt trong khung giờ cao điểm. Bên cạnh đó, việc khai thác dữ liệu để xây dựng báo cáo phân tích, báo cáo dự báo còn hạn chế, chủ yếu mới dừng ở mức sử dụng dữ liệu để giải quyết công việc thường xuyên.

6. An toàn thông tin mạng

a) Kết quả đạt được:

- Công tác bảo đảm an toàn, an ninh thông tin trên địa bàn phường được triển khai nghiêm túc theo Quy chế đảm bảo an toàn thông tin mạng đã được UBND phường ban hành kèm theo Quyết định số 549/QĐ-UBND ngày 20/8/2025; Quyết định số 564/QĐ-UBND ban hành phương án, kịch bản ứng cứu sự cố hệ thống thông tin phường Phù Liễn.

- Phường đã phân công Công an phường là bộ phận chuyên trách phụ trách an ninh, an toàn thông tin; triển khai giám sát thường xuyên, hướng dẫn các đơn vị thực hiện đúng quy trình bảo vệ hệ thống, rà soát lỗ hổng, cảnh báo điểm yếu bảo mật. Các phòng, đơn vị thực hiện nghiêm quy định về quản lý truy cập, sao lưu dữ liệu, phòng chống mã độc và tuân thủ đầy đủ các yêu cầu về bảo mật tài khoản, mật khẩu, sử dụng thiết bị lưu trữ.

- Song song đó, 100% máy tính của Ủy ban nhân dân phường và các đơn vị trực thuộc đã được cài đặt phần mềm Office bản quyền và phần mềm diệt virus có đăng ký bản quyền, góp phần hạn chế nguy cơ lây nhiễm mã độc, giảm thiểu rủi ro mất an toàn thông tin.

- Các hệ thống mạng nội bộ được cấu hình tường lửa, thay đổi mật khẩu định kỳ, phân vùng mạng đúng theo hướng dẫn; đồng thời các đơn vị đã tích cực phối hợp trong công tác kiểm tra an toàn thông tin, kịp thời phát hiện, xử lý sự cố và bảo đảm hoạt động thông suốt của các hệ thống phục vụ quản lý, điều hành.

b) Tồn tại, hạn chế:

- Một số máy tính và thiết bị mạng đã cũ, tốc độ xử lý thấp, khả năng bảo mật hạn chế, chưa đáp ứng yêu cầu trong bối cảnh khối lượng dữ liệu số tăng

nhANH. Hệ thống mạng đôi khi quá tải vào giờ cao điểm, gây chậm truy cập hệ thống và ảnh hưởng hiệu quả giải quyết hồ sơ trực tuyến.

- Hiện phường chưa có cán bộ chuyên trách về an toàn thông tin, dẫn đến công tác giám sát, cảnh báo sớm nguy cơ an ninh mạng chủ yếu dựa vào phần mềm và sự hỗ trợ của nhà cung cấp dịch vụ. Công tác sao lưu dữ liệu chưa hoàn toàn tự động, tiềm ẩn rủi ro mất mát dữ liệu khi xảy ra sự cố kỹ thuật.

- Ngoài ra, nhận thức về an toàn thông tin của một số cán bộ và người dân còn chưa đồng đều; tình trạng sử dụng mật khẩu đơn giản hoặc lưu trữ tài liệu chưa đúng quy chuẩn vẫn xuất hiện.

7. Chính quyền số *(Đánh giá các nội dung về cung cấp DVC trực tuyến; phát triển các nền tảng, ứng dụng phục vụ quản trị, điều hành nâng cao năng lực, quản trị, điều hành, năng lực thực thi; ứng dụng, triển khai trí tuệ nhân tạo)*

a) Kết quả đạt được:

- Trong năm 2025, UBND phường Phù Liên đã triển khai toàn diện các nhiệm vụ xây dựng Chính quyền số, gắn chặt với thực hiện Nghị quyết 57-NQ/TW, Kế hoạch 02-KH/BCĐTW và các chương trình của thành phố. Phường bảo đảm cung cấp đầy đủ 100% dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền; người dân có thể thực hiện nộp hồ sơ, theo dõi và nhận kết quả trên môi trường số mà không phụ thuộc địa giới hành chính. Tỷ lệ nộp trực tuyến đạt 87%, trong đó 98% hồ sơ phát sinh phí được thanh toán trực tuyến, góp phần giảm chi phí, rút ngắn thời gian giải quyết và nâng cao tính minh bạch.

- Hệ thống các nền tảng số phục vụ điều hành được khai thác hiệu quả, gồm phần mềm quản lý văn bản, chữ ký số, hệ thống eGovDSS quản lý tổ dân phố, hệ thống eGov-Residential hỗ trợ thông tin cư trú và giải quyết phản ánh kiến nghị. 100% cán bộ, công chức sử dụng hộp thư công vụ, chữ ký số, phần mềm điều hành, bảo đảm quy trình xử lý hồ sơ điện tử thông suốt và thống nhất.

- Phường đã triển khai nhiều ứng dụng số phục vụ quản trị và điều hành, như phòng họp trực tuyến, hệ thống camera giám sát, các nền tảng số quản lý nhân sự – tổ chức, cơ sở dữ liệu giáo dục và an sinh xã hội. Các hoạt động tuyên truyền, đào tạo, tập huấn được triển khai đồng bộ, đặc biệt là tập huấn chuyển đổi số năm 2025, Ngày hội “Toàn dân học tập số”, phong trào “Bình dân học vụ số”, giúp nâng cao kỹ năng số cho cán bộ và cộng đồng dân cư.

- Bên cạnh đó, Cổng thông tin điện tử phường đã bước đầu sử dụng chatbot AI - Trợ lý ảo trong việc hướng dẫn, hỗ trợ người dân và doanh nghiệp tra cứu thông tin thủ tục hành chính mọi lúc mọi nơi góp phần tiết kiệm thời gian, nâng cao năng suất thực thi công vụ và chất lượng phục vụ Nhân dân. Các Tổ công tác tại cơ sở thực hiện Đề án 06/CP và Công nghệ số cộng đồng hoạt động hiệu

quả, hỗ trợ người dân tiếp cận dịch vụ số, tạo nền tảng mở rộng công dân số tại địa phương.

b) Tồn tại, hạn chế:

- Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến tuy cao (87%) nhưng vẫn chưa đạt kỳ vọng, đặc biệt còn nhiều nhóm đối tượng (công nhân, người cao tuổi, hộ kinh doanh nhỏ) chưa quen thao tác trên dịch vụ công trực tuyến.

- Chưa có nhân sự chuyên trách về công nghệ thông tin và chuyển đổi số; việc kiêm nhiệm gây áp lực lớn, ảnh hưởng đến khả năng vận hành, giám sát và an toàn hệ thống.

- Ứng dụng AI mới ở mức thử nghiệm, chưa được mở rộng sang phân tích dữ liệu, dự báo, tự động hóa quy trình hoặc trợ lý số trong giải quyết công việc.

- Người dân và một bộ phận cán bộ chưa thành thạo kỹ năng số, phải mất nhiều thời gian hỗ trợ khi thực hiện dịch vụ công toàn trình.

- Một số cơ sở dữ liệu chuyên ngành (đất đai, xây dựng, an sinh xã hội...) chưa được chia sẻ, kết nối liên thông đầy đủ, hạn chế khả năng tái sử dụng dữ liệu và giảm thủ tục cho người dân.

8. Kinh tế số và Xã hội số

a) Kết quả đạt được:

- Ủy ban nhân dân phường đã ban hành Quyết định số 111/QĐ-UBND ngày 09/7/2025 về việc thành lập Tổ Ứng cứu Công nghệ và Nghiệp vụ hỗ trợ giải quyết thủ tục hành chính phường Phù Liễn với 17 thành viên; Thành lập 10 Tổ công tác tại cơ sở thực hiện Đề án 06/CP và Công nghệ số cộng đồng theo Quyết định số 341/QĐ-UBND ngày 30/7/2025 và được kiện toàn lại theo Quyết định số 754/QĐ-UBND ngày 02/10/2025 của Ủy ban nhân dân phường, 10 tổ công tác với tổng số 291 thành viên.

- Duy trì và triển khai mô hình ‘Hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính lưu động cho đối tượng yếu thế’. Tổ ứng cứu công nghệ của phường đã trực tiếp đến nhà hỗ trợ người cao tuổi, người khuyết tật, người neo đơn trong việc thực hiện thủ tục hành chính và các dịch vụ số. Hoạt động này bảo đảm người dân yếu thế vẫn được tiếp cận đầy đủ, kịp thời các dịch vụ hành chính công; đồng thời góp phần nâng cao chất lượng phục vụ, cải thiện mức độ hài lòng của Nhân dân đối với công tác cải cách hành chính và chuyển đổi số của phường.”

- Ngày 28/10/2025, Ủy ban nhân dân phường tổ chức hội nghị tập huấn, hướng dẫn sử dụng hệ thống quản lý tổ dân phố trên địa bàn phường Phù Liễn (ứng dụng eGOV - Residential Group) cho cán bộ, công chức và 291 thành viên các tổ công tác tại cơ sở thực hiện Đề án 06/CP và Công nghệ số cộng đồng.

- Thực hiện Kế hoạch số 104/KH-UBND ngày 21/10/2025 về việc Triển khai chiến dịch 20 ngày cao điểm thực hiện phong trào “bình dân học vụ số” trên địa bàn phường Phù Liễn; Ngày 02/11/2025, 10 Tổ công tác đã ra quân tổ chức cài đặt, hướng dẫn trực tiếp cho người dân tiếp cận và sử dụng các nền tảng, ứng dụng số thiết yếu gồm: Zalo OA phường Phù Liễn: tiếp nhận thông tin, phản ánh, tra cứu thủ tục hành chính; Cổng thông tin điện tử của phường: tra cứu văn bản, thông báo, tin tức địa phương; Cổng Dịch vụ công Quốc gia: nộp hồ sơ, tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến; Ứng dụng VNeID: định danh điện tử, tích hợp giấy tờ cá nhân, khai báo cư trú và các tiện ích theo Đề án 06; Ứng dụng eGov - Residential (Cư dân phường Phù Liễn): giúp người dân kết nối trực tiếp với chính quyền, tiếp nhận thông báo, phản ánh kiến nghị và thực hiện các dịch vụ số tại địa phương. Đến ngày 20/11/2025 đã có trên 2000 thiết bị được cài đặt và truy cập các ứng dụng như: sổ tay đảng viên, eGov-Residential...

- Công tác chuẩn bị nguồn nhân lực cho chuyển đổi số để phát triển xã hội số được xác định phát triển nguồn nhân lực số là nhiệm vụ trọng tâm, nhằm đáp ứng yêu cầu xây dựng Chính quyền số và thúc đẩy hình thành xã hội số trên địa bàn. Trong năm 2025, phường đã tổ chức nhiều chương trình, hội nghị và lớp bồi dưỡng nhằm nâng cao kiến thức, kỹ năng chuyển đổi số cho cán bộ, công chức, viên chức và cộng đồng dân cư.

- 100% cán bộ, công chức được tham gia các lớp tập huấn chuyên đề về chuyển đổi số theo Kế hoạch số 36/KH-UBND ngày 05/8/2025; tổ chức hội nghị tập huấn, hướng dẫn sử dụng hệ thống quản lý tổ dân phố trên địa bàn phường Phù Liễn (ứng dụng eGOV - Residential Group), vận hành phần mềm dùng chung của thành phố. Duy trì hoạt động hiệu quả của Tổ công tác tại cơ sở thực hiện Đề án 06/CP và Công nghệ số cộng đồng tại 100% tổ dân phố, hỗ trợ người dân cài đặt VNeID, sử dụng dịch vụ công trực tuyến, kiểm tra - đồng bộ dữ liệu dân cư, qua đó góp phần nâng cao năng lực số toàn dân.

- Thường xuyên tổ chức hướng dẫn kỹ năng số cho đoàn thể, giáo viên, tổ dân phố và nhóm lao động tự do, từng bước hình thành thói quen sử dụng công nghệ trong đời sống, giao dịch hành chính và sản xuất kinh doanh. Công tác chuẩn bị nguồn nhân lực số đã góp phần quan trọng thúc đẩy chuyển đổi số toàn diện, xây dựng xã hội số phát triển an toàn, bền vững tại phường.

a. Số liệu chung

STT	Nội dung	Số liệu
1	Số lượng thôn/khu dân cư trên địa bàn	40
2	Số lượng Tổ CNSCĐ cấp thôn/khu dân cư	10

3	Số lượng thành viên Tổ CNSCĐ cấp thôn/khu dân cư	291
4	Nhóm zalo của Tổ CNSCĐ (Có/không), Tổ phản ứng nhanh	https://zalo.me/g/bkdcsv683 ; https://zalo.me/g/zdjhqy607

b. Số liệu thống kê (tính từ 01/01/2025 đến thời điểm báo cáo)

STT	Nội dung	Đơn vị tính	Số liệu
1	Tổng số hộ gia đình trên địa bàn	Hộ gia đình	14.933
2	Số buổi hội nghị, tập huấn, hướng dẫn thành viên của Tổ	Buổi	02
3	Số buổi hướng dẫn và người dân sử dụng kỹ năng số	Buổi	50
4	Số thành viên của Tổ được tập huấn	Người	291
5	Số người dân được hướng dẫn	Người	>3000
6	Số lượng sản phẩm OCOP của địa phương (ghi rõ tên các sản phẩm)	Sản phẩm	Không
7	Số lượng sản phẩm OCOP của địa phương được đưa lên sàn TMĐT	Sản phẩm	Không

c) Tồn tại, hạn chế:

- Tỷ lệ người dân có kỹ năng số còn chưa đồng đều, đặc biệt là nhóm người cao tuổi, người ít tiếp xúc công nghệ, lao động tự do, công nhân làm việc theo ca. Việc tiếp cận và sử dụng ứng dụng số vẫn phụ thuộc nhiều vào hỗ trợ trực tiếp của các Tổ công nghệ số cộng đồng.

- Một bộ phận người dân vẫn có thói quen thực hiện TTHC trực tiếp, dẫn đến tỷ lệ hồ sơ trực tuyến dù đã tăng nhưng chưa đạt kỳ vọng. Một số người dân còn e ngại khi sử dụng VNeID, Cổng dịch vụ công Quốc gia, hoặc không duy trì sử dụng thường xuyên.

- Hạ tầng mạng tại một số khu dân cư chưa thật sự ổn định, đặc biệt vào giờ cao điểm; điều này ảnh hưởng đến quá trình cài đặt, kích hoạt VNeID, đồng bộ dữ liệu và truy cập nền tảng số của phường.

- Kỹ năng công nghệ của các Tổ công nghệ số cộng đồng còn chưa đồng đều, một số thành viên chưa nắm chắc quy trình hỗ trợ người dân, dẫn đến chất lượng hỗ trợ tại cơ sở chưa thật sự đồng nhất và chuyên sâu.

- Việc thúc đẩy kinh tế số tại các hộ kinh doanh, doanh nghiệp siêu nhỏ còn hạn chế; nhiều hộ kinh doanh vẫn sử dụng phương thức quản lý truyền thống, chưa quen với hóa đơn điện tử, thanh toán số hoặc quảng bá trực tuyến.

9. Công tác tuyên truyền, truyền thông về chuyển đổi số

9.1. Ngày Chuyển đổi số

a) Kết quả đạt được:

- UBND phường Phù Liên đã triển khai nhiều hoạt động thiết thực, sáng tạo nhằm hưởng ứng Ngày hội Đổi mới sáng tạo quốc gia 01/10 và Ngày Chuyển đổi số quốc gia 10/10. Phường đã tổ chức treo băng rôn, khẩu hiệu tại trụ sở; triển khai “Ngày hội Chuyển đổi số phường Phù Liên lần thứ I” gắn với Khai trương hệ thống eGovDSS – nền tảng dữ liệu điều hành và quản lý tổ dân phố, đánh dấu bước tiến quan trọng trong xây dựng chính quyền điện tử cấp cơ sở.

- Tổ chức Hội nghị ký kết hợp tác chiến lược với VNPT Hải Phòng và Trường Đại học Hải Phòng nhằm đẩy mạnh đào tạo, tư vấn và triển khai chuyển đổi số cộng đồng. Đồng thời, phát động phong trào “Toàn dân học tập số” và chiến dịch “Bình dân học vụ số – 20 ngày cao điểm” theo tinh thần “đi từng ngõ, gõ từng nhà, hướng dẫn từng người dân”, qua đó lan tỏa tinh thần học tập và sử dụng nền tảng số trong nhân dân.

- Tổ chức Cuộc thi “Cán bộ Tổ dân phố – Thời đại số”, tập huấn kỹ năng an toàn thông tin cho cán bộ, công chức, viên chức; phối hợp tổ chức Hội thảo chuyên đề về chuyển đổi số trong giáo dục, với nhiều tham luận chuyên sâu về ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI). Bên cạnh đó là Cuộc thi trực tuyến “Tìm hiểu về Chuyển đổi số phường Phù Liên”, cùng Hội nghị xúc tiến đầu tư và phát triển kinh tế số với chủ đề “Công nghệ AI và tương lai của doanh nghiệp phường Phù Liên”. Các hoạt động này đã tạo hiệu ứng truyền thông rộng rãi, nâng cao nhận thức và ý thức chủ động tham gia chuyển đổi số trong cộng đồng.

b) Tồn tại, hạn chế:

- Mức độ lan tỏa xuống một số nhóm đối tượng còn chưa đồng đều, đặc biệt là người lao động đi làm theo ca, người cao tuổi hoặc hộ ít tiếp cận internet.

- Một số hoạt động truyền thông cộng đồng vẫn cần tăng thêm lực lượng hỗ trợ để tiếp cận sâu rộng hơn đến các tổ dân phố có địa bàn rộng, dân cư đông.

9.2. Công tác truyền thông về chuyển đổi số

a) Kết quả đạt được:

- Trong năm 2025, UBND phường Phù Liên đã triển khai đồng bộ, đa dạng

các hoạt động truyền thông về chuyển đổi số, gắn với tuyên truyền Nghị quyết số 57-NQ/TW của Bộ Chính trị theo đúng chỉ đạo của thành phố. Phường đã ban hành Kế hoạch tuyên truyền Nghị quyết 57-NQ/TW và tổ chức triển khai bài bản, liên tục trên nhiều nền tảng.

- Công tác truyền thông được thực hiện qua nhiều hình thức: Cổng thông tin điện tử, Zalo OA, mạng xã hội, hệ thống loa truyền thanh, pano, khẩu hiệu và các hoạt động tuyên truyền trực quan tại khu trung tâm hành chính và các tuyến đường chính.

- Các hội nghị, cuộc họp giao ban, sinh hoạt tổ dân phố được lồng ghép nội dung chuyển đổi số, giúp lan tỏa thông tin kịp thời đến cán bộ, công chức, viên chức và người dân. Trung tâm dịch vụ Sự nghiệp công và Phòng Văn hóa – Xã hội phối hợp chặt chẽ trong sản xuất tin bài, infographic, video tuyên truyền, đồng thời xử lý thông tin trái chiều trên mạng xã hội nhằm bảo đảm thông tin chính xác, minh bạch. Phong trào “Bình dân học vụ số” được triển khai sâu rộng, góp phần nâng cao nhận thức và kỹ năng số cho người dân, doanh nghiệp và các Tổ công nghệ số cộng đồng. Các hình thức truyền thông được đổi mới, ngắn gọn, dễ hiểu, phù hợp với nhiều nhóm đối tượng, tạo hiệu ứng lan tỏa mạnh mẽ trong cộng đồng.

b) Tồn tại, hạn chế:

- Nội dung truyền thông ở một số thời điểm chưa thật sự phong phú, chưa tạo được điểm nhấn nổi bật để thu hút người dân và doanh nghiệp. Một bộ phận người dân, đặc biệt là nhóm lao động phổ thông, người lớn tuổi vẫn còn hạn chế trong tiếp cận thông tin số, dẫn đến việc tuyên truyền chưa bao quát toàn diện.

- Nguồn nhân lực phụ trách truyền thông còn mỏng, kiêm nhiệm nhiều nhiệm vụ nên chưa đảm bảo được tần suất sản xuất nội dung chuyên sâu. Ngoài ra, cơ sở dữ liệu, số liệu truyền thông ở một số nội dung chưa được cập nhật đồng bộ, gây khó khăn trong việc đánh giá đầy đủ hiệu quả truyền thông chuyển đổi số trên địa bàn phường.

10. Kinh phí thực hiện

- Tính đến thời điểm báo cáo, UBND phường Phù Liễn đã triển khai đồng bộ các nhiệm vụ, dự án ứng dụng công nghệ thông tin theo Kế hoạch chuyển đổi số năm 2025 của Thành phố và phường. Toàn bộ các hạng mục duy trì, nâng cấp hạ tầng CNTT, hệ thống mạng LAN, đường truyền Internet, máy tính, máy in, thiết bị ký số... đều được hoàn thành đúng tiến độ, bảo đảm phục vụ hoạt động chuyên môn và giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

- Đối với nguồn kinh phí ứng dụng CNTT năm 2025, phường đã sử dụng đúng mục đích, ưu tiên cho các hạng mục thiết yếu như: duy trì đường truyền, mua sắm bổ sung thiết bị CNTT, phần mềm bản quyền, trang thiết bị phục vụ số hóa và an toàn thông tin mạng. Tỷ lệ giải ngân hiện đạt 100% kế hoạch, bảo đảm tiến độ thực hiện theo yêu cầu và không để tồn đọng kinh phí sang năm sau. Các nhiệm vụ còn lại dự kiến tiếp tục duy trì thường xuyên đến hết năm 2025, bảo đảm mục tiêu vận hành ổn định hạ tầng CNTT, phục vụ xây dựng Chính quyền điện tử và Chính quyền số tại phường.

III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

- Đề nghị Thành phố mở thêm các lớp tập huấn chuyên sâu cho cán bộ cấp xã về kỹ năng số, an toàn thông tin, vận hành các hệ thống số.

- Bổ sung thêm nhân sự có trình độ, bằng cấp về công nghệ thông tin về cấp xã làm việc.

- Đề nghị sở Khoa học và Công nghệ thành phố hỗ trợ các xã phường, đặc khu triển khai đường truyền chạy Ipv6 (chạy song song Ipv4/Ipv6)

Phần B. PHƯƠNG HƯỚNG NHIỆM VỤ NĂM 2026

1. Phát huy vai trò của Ban Chỉ đạo Chuyển đổi số và các Tổ công tác Chuyển đổi số, bảo đảm hoạt động thường xuyên, hiệu quả; nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu trong lãnh đạo, chỉ đạo thực hiện các nhiệm vụ chuyển đổi số tại đơn vị, bộ phận được phân công.

2. Tiếp tục rà soát, cập nhật và hoàn thiện các kế hoạch chuyển đổi số hằng năm, bảo đảm bám sát chỉ đạo của Trung ương, Thành phố và phù hợp với tình hình thực tế của phường; gắn chặt mục tiêu chuyển đổi số với nhiệm vụ chuyên môn của từng cơ quan, đơn vị, từng cán bộ nhằm triển khai đồng bộ và nâng cao hiệu quả thực thi nhiệm vụ.

3. Bảo đảm hạ tầng mạng ổn định, an toàn, đáp ứng yêu cầu xử lý khối lượng lớn dữ liệu và hồ sơ điện tử. Nâng cấp máy tính, máy scan, thiết bị ký số, hệ thống lưu trữ, camera, thiết bị họp trực tuyến. Duy trì hệ thống mạng nội bộ LAN, đường truyền dữ liệu chuyên dùng; tăng cường kiểm tra, khắc phục kịp thời các sự cố.

4. Tiếp tục nâng cấp và hoàn thiện hệ thống eGovDSS; thường xuyên cập nhật dữ liệu tổ dân phố và các lĩnh vực chuyên môn, đồng thời cập nhật đầy đủ thông tin phản ánh – kiến nghị công dân, dữ liệu phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành.

5. Nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến, phấn đấu tăng tỷ lệ

hồ sơ trực tuyến và thanh toán trực tuyến.

6. Tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày Chuyển đổi số quốc gia 10/10; tuyên truyền thường xuyên trên loa truyền thanh, Zalo OA và Cổng điện tử...

Trên đây là Báo cáo kết quả thực hiện công tác chuyển đổi số năm 2025 và phương hướng, nhiệm vụ năm 2026 của Ủy ban nhân dân phường Phù Liễn./.

Nơi nhận:

- Sở Khoa học và Công nghệ thành phố;
- CT, các PCT UBND phường;
- Các phòng, đơn vị thuộc phường;
- Lưu: VT, VHXX.

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

Trần Quang Hưng