

Số: /KH-UBND

Tiên Minh, ngày tháng 9 năm 2025

KẾ HOẠCH

Nâng cao chất lượng, hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến theo Quyết định số 1565/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ

Thực hiện kế hoạch số 219/KH-UBND ngày 26/8/2025 của UBND thành phố Hải Phòng 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 xã Tiên Minh xây dựng kế hoạch thực hiện với các nội dung cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Tổ chức triển khai kịp thời và hiệu quả Quyết định số 1565/QĐ-TTg ngày 18/7/2025 của Thủ tướng Chính phủ, bảo đảm phù hợp điều kiện thực tế của địa phương.
- Nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình trên tất cả các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã, hướng tới phục vụ mọi thủ tục hành chính “không giấy tờ, không phải đến cơ quan”.
- Phát triển các dịch vụ số mới mang tính cá nhân hóa dựa trên dữ liệu dân cư và dữ liệu chuyên ngành, giúp người dân và doanh nghiệp được phục vụ nhanh chóng, thuận tiện, giảm tối đa thời gian và chi phí.
- Đẩy mạnh cải cách hành chính, chuyển đổi số trong quản lý nhà nước, xác định rõ các chỉ tiêu, nhiệm vụ trọng tâm và phân công cụ thể trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị, đảm bảo Kế hoạch có tính khả thi cao, phù hợp với mô hình chính quyền địa phương 02 cấp trên địa bàn xã.

2. Yêu cầu

- Bám sát chỉ đạo của Trung ương, chỉ đạo của UBND thành phố và hướng dẫn của các sở, ban, ngành thành phố trong việc triển khai thực hiện.
- Phân công nhiệm vụ rõ ràng, xác định trách nhiệm cá nhân, đơn vị; bảo đảm phối hợp đồng bộ giữa các phòng chuyên môn và các thôn.
- Các dịch vụ công trực tuyến và dịch vụ số mới phải dễ sử dụng, an toàn, bảo mật và phù hợp với mọi đối tượng, đặc biệt là người dân, người cao tuổi, người yếu thế.

- Thường xuyên kiểm tra, đánh giá kết quả thực hiện; kịp thời xử lý khó khăn, vướng mắc, gắn kết quả thực hiện với công tác thi đua, khen thưởng và đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ hằng năm.

II. MỤC TIÊU CỤ THỂ

1. Năm 2025

Triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến đối với toàn bộ thủ tục hành chính dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã bảo đảm thống nhất, đồng bộ với hệ thống của thành phố, từng bước thay thế các hình thức giải quyết TTHC truyền thống, theo tinh thần 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.

a) Về số lượng

- 100% TTHC thuộc thẩm quyền xã và đủ điều kiện theo quy định được cung cấp dưới hình thức DVC trực tuyến toàn trình hoặc một phần; tích hợp, công khai trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của thành phố và Cổng DVC quốc gia.

- Duy trì, vận hành ổn định và nâng cao chất lượng tối thiểu 20 DVC trực tuyến toàn trình của xã đã được tích hợp trên Cổng DVC quốc gia.

- Bảo đảm 100% kết quả giải quyết TTHC được cấp bản điện tử, thực hiện tái sử dụng thông tin, dữ liệu từ các CSDL dân cư, hộ tịch, đất đai... để giảm yêu cầu nhập liệu lặp lại cho người dân.

- Hoàn thành tái cấu trúc quy trình 100% TTHC cấp xã, bảo đảm cung cấp các DVC trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã, cấp thành phố theo mô hình tập trung, tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

b. Về chất lượng

- Tất cả DVC trực tuyến của xã có biểu mẫu điện tử tương tác (e-Form), cho phép tự động điền dữ liệu từ các CSDL quốc gia, CSDL của thành phố đã được kết nối chia sẻ.

- Thời gian trung bình từ khi đăng nhập đến khi nộp hồ sơ trực tuyến thành công không quá 08 phút.

- Thời gian giải quyết hồ sơ trực tuyến rút ngắn tối thiểu 20% so với hồ sơ nộp trực tiếp.

- Tỷ lệ hài lòng của người dân, doanh nghiệp khi sử dụng DVC trực tuyến đạt từ 90% trở lên.

- Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến được xử lý trên tổng số hồ sơ đạt tối thiểu 60%.

2. Năm 2026

- Thời gian trung bình từ lúc đăng nhập đến khi người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến thành công dưới 05 phút.
- Thời gian giải quyết TTHC đối với hồ sơ nộp trực tuyến rút ngắn tối thiểu 30% so với hình thức nộp trực tiếp.
- Tỷ lệ hài lòng của người dân, doanh nghiệp khi sử dụng DVC trực tuyến đạt tối thiểu 95%.
- Tỷ lệ hồ sơ TTHC được xử lý trực tuyến trên tổng số hồ sơ đạt trên 70%.

III. NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP CHỦ YẾU

1. Công tác tuyên truyền, nâng cao nhận thức

Đẩy mạnh các hoạt động tuyên truyền để nâng cao nhận thức của người dân trong việc sử dụng DVC trực tuyến để giải quyết các TTHC:

- Tổ chức các hội nghị, các cuộc họp của các thôn, chi bộ lồng ghép nội dung vào sinh hoạt chi bộ, họp đoàn thể để giới thiệu, hướng dẫn DVC trực tuyến, những lợi ích khi sử dụng DVC trực tuyến để giải quyết TTHC.
- Tuyên truyền nhân dân đăng ký định danh điện tử mức 2 và tải ứng dụng VNeID về điện thoại thông minh phục vụ cho việc nộp hồ sơ trực tuyến.
- Tuyên truyền rộng rãi trên hệ thống loa truyền thanh để người dân dễ dàng tiếp cận thông tin và thực hiện DVC trực tuyến; phổ biến kiến thức và kỹ năng sử dụng DVC trực tuyến cho học sinh Trung học phổ thông trên địa bàn để tạo thói quen sử dụng dịch vụ công.
- Sử dụng các trang mạng xã hội phổ biến như Zalo, Facebook, Tiên Minh Smart, Tiên Minh ngày mới để phổ biến thông tin, hướng dẫn người dân sử dụng DVC trực tuyến, thanh toán trực tuyến không dùng tiền mặt (hướng dẫn cách làm, cách thanh toán bằng những video cụ thể sinh động).

2. Nâng cao năng lực đội ngũ cán bộ, công chức

- Tổ chức các buổi tập huấn để đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng sử dụng phần mềm, hệ thống dịch vụ công trực tuyến cho cán bộ, chuyên viên, cán bộ thôn và tổ công nghệ số cộng đồng tại các thôn, tình nguyện viên.
- Cán bộ tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận “Một cửa” thực hiện song song tiếp nhận và hướng dẫn công dân nộp hồ sơ trực tuyến ngay tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

3. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin

- Bảo đảm hệ thống máy vi tính có kết nối mạng, máy scan, hệ thống mạng mạng kết nối ổn định, an toàn với Cổng dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của thành phố. Đảm bảo mạng wifi miễn phí phục vụ công dân đến giao dịch giải quyết TTHC tại Trung tâm hành chính công.

- Số hóa 100% kết quả giải quyết TTHC trên cổng dịch vụ công.
- Tích hợp thanh toán trực tuyến, tra cứu tiến độ, nhận kết quả qua bưu chính công ích.

4. Giám sát, đánh giá chất lượng dịch vụ

Duy trì thực hiện đánh giá chất lượng, mức độ hài lòng của người dân sau khi sử dụng dịch vụ tại Trung tâm phục vụ hành chính công.

Xử lý kịp thời các phản ánh, kiến nghị của công dân trên hệ thống xử lý phản ánh kiến nghị của thành phố, công khai kết quả trên Cổng thông tin của xã.

5. Hỗ trợ người dân tiếp cận dịch vụ công trực tuyến

Tổ công nghệ số cộng đồng, đội “Thanh niên tình nguyện hỗ trợ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công” của Đoàn thanh niên tham gia hỗ trợ người viết phiếu khai và DVC trực tuyến cho công dân. Đặc biệt là đối tượng người yếu thế, người cao tuổi tiếp cận với công nghệ thông tin hạn chế.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Văn hóa – Xã hội

Chủ trì, phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND xã, Công an xã, Trung tâm Phục vụ hành chính công, Phòng Kinh tế chỉ đạo các bộ phận, chuyên viên, các thôn thực hiện đầy đủ, đồng bộ các nội dung, nhiệm vụ được giao.

- Định kỳ hàng quý và khi cần thiết, tổ chức kiểm tra thực tế tại Bộ phận Một cửa về tình hình cung cấp DVC trực tuyến; kịp thời nắm bắt khó khăn, vướng mắc, đề xuất biện pháp tháo gỡ.

- Hằng tháng tổng hợp tình hình, kết quả thực hiện từ các bộ phận chuyên môn để báo cáo Sở Khoa học và Công nghệ và UBND xã theo quy định.

2. Công an xã

- Kết nối, khai thác Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, định danh và xác thực điện tử để phục vụ giải quyết TTHC và cung cấp DVC trực tuyến.

- Triển khai các biện pháp đảm bảo an toàn thông tin, an ninh mạng cho hệ thống máy tính, thiết bị tại UBND xã.

- Xây dựng và thực hiện phương án ứng cứu sự cố liên quan đến dữ liệu, bảo vệ thông tin cá nhân của người dân.

3. Phòng Kinh tế

- Tham mưu UBND xã về việc bố trí, sử dụng kinh phí để triển khai các nhiệm vụ của Kế hoạch, bảo đảm đúng quy định, tiết kiệm, hiệu quả.

- Phối hợp với các phòng chuyên môn để đề xuất mua sắm, nâng cấp hạ tầng kỹ thuật, phần mềm, thiết bị phục vụ chuyển đổi số.

4. Trung tâm phục vụ hành chính công

- Cập nhật, chuẩn hóa và số hóa dữ liệu, bảo đảm kết nối đồng bộ với các hệ thống dữ liệu của thành phố.

- Tuyên truyền, hướng dẫn người dân thực hiện nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết TTHC qua DVC trực tuyến.

- Chủ động phát hiện, phản ánh kịp thời khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai đề UBND xã tổng hợp, báo cáo cấp trên.

Trên đây là kế hoạch nâng cao chất lượng, hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến theo quyết định số 1565/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ. Trong quá trình thực hiện nếu có phát sinh, vướng mắc phản ánh kịp thời về UBND xã (*qua phòng Văn hóa – Xã hội*) để tổng hợp, báo cáo./.

Nơi nhận:

- UBND thành phố;
- Văn phòng UBND thành phố;
- Trung tâm Phục vụ HCC thành phố;
- CT, các PCT UBND xã;
- Các phòng chuyên môn;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

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

Phạm Thị Xuân