

Số: 12/KH-UBND

P. Trần Liễu, ngày 13 tháng 01 năm 2026

KẾ HOẠCH

Triển khai Đề án Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao chất lượng về cung cấp và sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến

Thực hiện Kế hoạch số 81/KH-UBND ngày 27/3/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố về việc triển khai 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”;

UBND phường Trần Liễu xây dựng Kế hoạch triển khai năm 2026, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Tạo sự chuyển biến mạnh mẽ trong nhận thức và hành động của lãnh đạo các cơ quan nhà nước nhất là người đứng đầu, cán bộ, công chức, viên chức, các tổ chức, doanh nghiệp và người dân trong việc cung cấp và sử dụng có hiệu quả dịch vụ công trực tuyến, góp phần thực hiện nhanh tiến trình chuyển đổi số quốc gia.

- Mọi người dân đều được cung cấp thông tin, được hướng dẫn, hỗ trợ, phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến để có khả năng tự sử dụng dịch vụ công trực tuyến một cách thuận tiện, nhanh chóng, đáp ứng nhu cầu cá thể hóa; đồng thời tích cực tham gia, phản hồi để cơ quan nhà nước nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

2. Yêu cầu

a) Năm 2026

- 100% lãnh đạo, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong cơ quan nhà nước hằng năm được truyền thông, nâng cao nhận thức về vai trò, ý nghĩa, lợi ích của việc cung cấp và hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến, đồng thời khuyến khích trực tiếp sử dụng dịch vụ công trực tuyến đã được cung cấp khi có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính.

- 100% cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp tham gia quản trị, vận hành, khai thác sử dụng hệ thống thông tin cung cấp dịch vụ công hằng năm được đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn cập nhật kiến thức chuyên sâu về công nghệ số, kỹ năng số.

- 100% các phòng, trung tâm, tổ dân phố, trường học hằng năm thực hiện tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến.

- 100% các cơ quan đơn vị bảo đảm thống nhất về nội dung để hướng dẫn người dân, doanh nghiệp sử dụng đối với dịch vụ công trực tuyến được cung cấp

trên cổng Dịch vụ công quốc gia.

- 100% hệ thống thông tin cơ sở thực hiện tuyên truyền, phổ biến về cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến phù hợp với đặc thù địa phương.

- Cổng thông tin điện tử thường xuyên xây dựng các chuyên trang, chuyên mục, tin, bài các nội dung tuyên truyền phù hợp để tuyên truyền về cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- 100% thành viên của Tổ công nghệ số cộng đồng hằng năm được bồi dưỡng, tập huấn nhằm cập nhật, nâng cao kiến thức và kỹ năng số để tuyên truyền, hướng dẫn cho người dân về dịch vụ công trực tuyến.

- 100% thủ tục hành chính đủ điều kiện theo quy định của pháp luật được cung cấp dưới hình thức dịch vụ công trực tuyến toàn trình.

- 100% người dân và doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến được định danh và xác thực thông suốt, hợp nhất trên tất cả các hệ thống của các cấp chính quyền từ thành phố đến cơ sở.

- Tối thiểu 80% hồ sơ thủ tục hành chính được xử lý hoàn toàn trực tuyến.

- 50% người dân trưởng thành sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Tối thiểu 90% người dân hài lòng khi sử dụng các dịch vụ công trực tuyến, trong đó mức độ hài lòng về giải quyết các thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai, xây dựng, đầu tư đạt tối thiểu 85%.

- 100% ý kiến đóng góp của người dân khi sử dụng các dịch vụ công trực tuyến được cơ quan nhà nước tiếp thu công khai để cải tiến chất lượng dịch vụ công trực tuyến.

- 80% học sinh trung học phổ thông trên địa bàn được phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến thông qua các hoạt động học tập, bồi dưỡng, tập huấn.

b) Đến năm 2030

- 100% cơ quan nhà nước, tổ chức cung cấp dịch vụ công trực tuyến liên tục cải tiến chất lượng để phục vụ người dân tốt nhất.

- 70% người dân trưởng thành sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- 100% học sinh trung học phổ thông trên địa bàn được phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến thông qua các hoạt động học tập, bồi dưỡng, tập huấn.

II. NỘI DUNG TUYÊN TRUYỀN PHỔ BIẾN

Tập trung tuyên truyền, phổ biến những nội dung chủ yếu sau:

- 1.** Đường lối, chủ trương của Đảng, cơ chế chính sách, các văn bản pháp luật của Nhà nước, các văn bản hướng dẫn của cơ quan nhà nước các cấp về triển khai dịch vụ công trực tuyến.

- 2.** Vai trò, ý nghĩa và lợi ích khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Các quy

trình, thời gian xử lý, cách thức truy cập, sử dụng dịch vụ công trực tuyến; cập nhật những tính năng mới, sự thay đổi về dịch vụ công trực tuyến để người dân và doanh nghiệp biết, tham gia.

3. Kinh nghiệm, giải pháp nhằm cải tiến, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến đã triển khai thành công, có hiệu quả trong thực tiễn tại đơn vị, địa phương:

- Biểu dương, tôn vinh, khen thưởng tổ chức, cá nhân triển khai dịch vụ công trực tuyến chất lượng, hiệu quả; nhân rộng mô hình tốt, cách làm hay, sáng kiến có giá trị trong triển khai dịch vụ công trực tuyến.

- Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức của người dân về dịch vụ công trực tuyến và hỗ trợ người dân tiếp cận, thực hiện đối với dịch vụ công trực tuyến được cung cấp trên cổng Dịch vụ công quốc gia.

4. Kinh nghiệm trong triển khai dịch vụ công trực tuyến của các đơn vị.

5. Các nội dung khác liên quan đến nâng cao nhận thức, chất lượng cung cấp, hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến...

III. NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP

1. Tuyên truyền phổ biến, nâng cao nhận thức, phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến qua các phương tiện thông tin đại chúng, truyền thông xã hội.

- Xây dựng, thiết lập và duy trì hoạt động hiệu quả các chuyên trang, chuyên mục trên các phương tiện thông tin đại chúng, cổng/trang thông tin điện tử, trên các trang mạng xã hội do đơn vị quản lý.

2. Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức, phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến qua các hệ thống thông tin cơ sở.

- Thực hiện tuyên truyền theo từng điểm cung cấp dịch vụ thông tin và truyền thông, dịch vụ mạng như: các điểm phủ sóng mạng không dây, điểm truy cập Internet công cộng.

- Tuyên truyền trên hệ thống truyền thanh cơ sở, hệ thống đài truyền thanh cấp xã.

- Tuyên truyền trên các cổng/trang thông tin điện tử, mạng nội bộ của các cơ quan, tổ chức nhà nước.

- Tuyên truyền trực quan, sử dụng pa-nô, áp phích, tranh bích họa, bảng tin, biển tấm lớn, đồ họa thông tin, các sản phẩm in ấn (tờ rơi, tờ gấp, danh mục, sách giới thiệu...), biểu trưng nhận diện... các thông tin, thông điệp tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến tại các khu vực đông dân cư, tại trụ sở Trung tâm Phục vụ hành chính công.

3. Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức, phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến thông qua các phương thức khác.

- Thực hiện tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức của người dân về dịch

vụ công trực tuyến và hỗ trợ người dân tiếp cận, thực hiện đối với dịch vụ công trực tuyến được cung cấp trên cổng Dịch vụ công quốc gia, tại các điểm phục vụ bưu chính công cộng, tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

- Biểu dương, tôn vinh, khen thưởng các tổ chức, cá nhân cung cấp dịch vụ công trực tuyến chất lượng, hiệu quả và thu hút được sự tham gia rộng rãi nhất của người dân, doanh nghiệp theo quy định pháp luật về thi đua khen thưởng.

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

- Tổ chức các hội nghị, hội thảo chuyên đề hoặc lồng ghép vào các hội nghị, hội thảo về chuyển đổi số của đơn vị, địa phương để truyền thông cho cán bộ, công chức, viên chức trong cơ quan nhà nước về vai trò, ý nghĩa, lợi ích của dịch vụ công trực tuyến.

- Tổ chức hoặc cử cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp tham gia thiết kế, quản trị, vận hành, khai thác sử dụng hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tham gia các khóa đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn cập nhật kiến thức.

- Thực hiện các khảo sát và đánh giá định kỳ bằng các công cụ kỹ thuật để đo lường sự hài lòng và nhu cầu của người dân khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện các nhiệm vụ của Kế hoạch này được bảo đảm từ nguồn ngân sách nhà nước. Hằng năm, căn cứ vào nhiệm vụ được giao trong Kế hoạch, các đơn vị, địa phương xây dựng kế hoạch và dự toán kinh phí thực hiện, tổng hợp chung trong kế hoạch dự toán ngân sách hằng năm của các đơn vị, địa phương trình cấp có thẩm quyền phê duyệt theo quy định.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công phường

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan triển khai Kế hoạch; tổng hợp, báo cáo, định kỳ, đột xuất khi có yêu cầu.

- Theo dõi, thông tin, định hướng nội dung tuyên truyền dịch vụ công trực tuyến đối với Cổng thông tin điện tử phường và hệ thống thông tin cơ sở.

2. Phòng Văn hóa - Xã hội

Lồng ghép nội dung tuyên truyền, phổ biến về nâng cao chất lượng cung cấp và sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến trong công tác thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính thuộc Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước.

3. Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công

- Tổ chức tuyên truyền cổ động, trang trí trực quan bằng các hình thức như: Dàn tranh, pa-nô, trưng, băng, cờ, khẩu hiệu, hồng kỳ, cờ dây... khu vực trụ sở UBND phường.

- Có kế hoạch xây dựng chuyên trang, chuyên mục, biên tập tin, bài viết tuyên truyền, phổ biến về nâng cao chất lượng cung cấp và sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến.

4. Phòng Kinh tế, Hạ tầng và đô thị

Tham mưu, bố trí nguồn kinh phí thực hiện Kế hoạch đảm bảo theo quy định pháp luật.

5. Các cơ quan, đơn vị, trường học trên địa bàn

- Tăng cường hướng dẫn hệ thống Mặt trận và các đoàn thể phối hợp tổ chức tuyên truyền sâu rộng từ trong cán bộ, công chức đến các đoàn viên, hội viên và các tầng lớp Nhân dân về sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Lồng ghép các hội nghị, hội thảo chuyên đề của đơn vị để truyền thông cho cán bộ, công chức, viên chức trong cơ quan, đơn vị về vai trò, ý nghĩa, lợi ích của dịch vụ công trực tuyến.

- Hỗ trợ, tư vấn, hướng dẫn đơn giản, trực quan, dễ hiểu, dễ làm, giúp người dân và doanh nghiệp có thể tự hiểu và tự thực hiện một cách dễ dàng, thuận tiện dịch vụ công trực tuyến.

- Thực hiện tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công trực tuyến trên Trang thông tin điện tử, Zalo, Facebook... của cơ quan, đơn vị quản lý.

Trên đây là Kế hoạch triển khai Đề án “Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao chất lượng về cung cấp và sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến”, Ủy ban nhân dân phường yêu cầu các phòng, trung tâm, đơn vị, trường học trên địa bàn nghiêm túc triển khai thực hiện đảm bảo thiết thực, hiệu quả./.

Nơi nhận:

- TTĐU, TTHĐND phường;
- Lãnh đạo UBND phường;
- Các phòng chuyên môn phường;
- Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp phường;
- Các trường học, TDP trên địa bàn phường;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Trần Thị Tình