

Số: /KH-UBND

Xã Tuệ Tĩnh, ngày tháng 10 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

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 tháng 8 năm 2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng về ban hành 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:

Ủy ban nhân dân xã Tuệ Tĩnh 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 như sau:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

1. Mục tiêu chung

Tập trung tuyên truyền thực hiện các dịch vụ công 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.

Tăng cường rà soát các TTHC thực hiện 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 hướng dẫn dịch vụ công trực tuyến toàn trình đối với 82 nhóm thủ tục hành chính theo Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06 tháng 01 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030; Quyết định số 422/QĐ-TTg ngày 04 tháng 4 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Danh mục dịch vụ công trực tuyến tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia năm 2022; Quyết định số 206/QĐ-TTg ngày 28 tháng 02 năm 2024 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Danh mục nhóm dịch vụ công trực tuyến liên thông ưu tiên tái cấu trúc quy trình, tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia năm 2024 và các thủ tục hành chính ưu tiên.

- 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 thực hiện 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 trên xã theo 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 về thúc đẩy chuyển đổi số liên thông, 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, phấn đấu đạt các chỉ tiêu được giao tại Kế hoạch này.

II. CÁC NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP TRỌNG TÂM

1. 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 xã.

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.

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

UBND xã 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).

3. 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.

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

Thực hiện các giải pháp nhằm bảo đảm phủ sóng mạng tại UBND xã.

Thực hiện phối hợp với các nhà mạng tuyên truyền lắp đặt mạng internet tới từng hộ gia đình.

5. 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.

Triển khai đầy đủ phương án bảo đảm an toàn thông tin theo cấp độ được phê duyệt đối với 100% hệ thống thông tin đang vận hành.

Thực hiện việc bảo đảm an toàn thông tin, an ninh mạng cho các hạ tầng kỹ thuật, dữ liệu, ứng dụng triển khai tại xã.

Phối hợp với các phòng, ban vận hành các nền tảng số, hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu sẵn sàng có phương án dự phòng, kịch bản ứng phó khi hệ thống bị lỗi, bị tấn công, bảo đảm phục vụ người dân, doanh nghiệp không bị gián đoạn, an toàn.

6. Đào tạo nhân lực số

Xây dựng kế hoạch đào tạo, 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.

Triển khai và tổ chức thực hiện các nhiệm vụ được giao tại Quyết định số 1588/QĐ-TTg ngày 17 tháng 12 năm 2024 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt 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” theo Kế hoạch số 81/KH-UBND ngày 27/3/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố để tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ trực tuyến, góp phần đạt được các mục tiêu về dịch vụ công trực tuyến địa phương.

7. Tổ chức đánh giá về chất lượng trải nghiệm của người dùng đối với các dịch vụ công trực tuyến

- Tổ chức đánh giá về chất lượng trải nghiệm của người dùng đối với các dịch vụ công trực tuyến thuộc phạm vi quản lý của mình theo hướng dẫn của Bộ Khoa học và Công nghệ:

- Khuyến khích huy động thành viên của Tổ công nghệ số cộng đồng, Đoàn Thanh niên Cộng sản Hồ Chí Minh, các tổ chức chính trị xã hội.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các phòng, ban, Trung tâm phục vụ hành chính công.

Tổ chức thực hiện nghiêm túc các nhiệm vụ được giao trong Kế hoạch và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã về kết quả triển khai tại đơn vị.

Rà soát các TTHC phát sinh nhiều hồ sơ đủ điều kiện trình Ủy ban nhân dân thành phố ban hành cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình gửi Sở Khoa học và Công nghệ thiết lập trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

Thường xuyên rà soát các Quyết định công bố thủ tục hành chính (TTHC) trên Cổng Thông tin điện tử của Bộ, ngành và Cổng Dịch vụ công quốc gia (địa chỉ <https://dichvucong.gov.vn>). Rà soát, loại bỏ các TTHC không còn hiệu lực trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

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 Trung tâm phục vụ hành chính công, ứng dụng công nghệ để hỗ trợ người dân số hoá hồ sơ, để người dân có thể tự số hoá dữ liệu cung cấp cho Trung tâm phục vụ hành chính công.

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. Quy định xác định rõ danh mục dữ liệu phải chia sẻ, tiêu chuẩn kỹ thuật kết nối và trách nhiệm của từng cơ quan.

Chủ trì, phối hợp với các Sở, ban, ngành, địa phương triển khai các nhiệm vụ “Bảo đảm an toàn, an ninh thông tin”.

3. Phòng Văn Hoá – Xã hội

Chủ trì, tổ chức các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình.

Phối hợp với phòng các phòng ban tổ chức 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.

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.

4. Văn phòng HĐND - UBND xã

Quán triệt thực hiện triệt để Nghị định 45/2020/NĐ-CP về thực hiện TTTC trên môi trường điện tử liên quan đến các thủ tục hành chính lĩnh vực tư pháp, đồng thời, tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc của xã trong quá trình triển khai thực hiện thủ tục chứng thực bản sao điện tử từ bản chính.

5. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức đoàn thể.

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 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 số cá nhân (nếu có yêu cầu ký số); 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 số cá nhân (nếu có yêu cầu ký số) cho đoàn viên thanh niên toàn xã. Phấn đấu đảm bảo 100% đoàn viên thanh niên có tài khoản trên Cổng dịch vụ công trực tuyến quốc gia.

6. Tổ Công nghệ số cộng đồng

Thực hiện 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 số cá nhân (nếu có yêu cầu ký số) đến với người dân và công khai tiến độ giải quyết thủ tục hành chính, hướng dẫn người dân đánh giá mức độ hài lòng đối với tổ chức khi thực hiện thủ tục hành chính...

Thành viên Tổ Công nghệ số là người đi đầu trong việc sử dụng tài khoản VNeID, đăng nhập và sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên các Cổng dịch vụ công; đi từng ngõ, gõ từng nhà, hướng dẫn, hỗ trợ từng người dân tự sử dụng dịch vụ công trực tuyến để đảm bảo mỗi hộ gia đình có ít nhất 01 người biết cách sử dụng tài khoản VNeID, đăng nhập và sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên các Cổng dịch vụ công.

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 đề nghị các phòng ban nghiêm túc thực hiện các nội dung của kế hoạch này./.

Nơi nhận:

- Đảng ủy, UBND xã;
- Các tổ chức chính trị xã hội xã;
- Các phòng, ban;
- Lưu VP.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ

KT. CHỦ TỊCH

PHÓ CHỦ TỊCH

Ngô Thanh Tùng