

Số: /KH-UBND

Hải Phòng, ngày tháng năm 2026

KẾ HOẠCH
Triển khai thí điểm Mô hình Trạm Công dân số
trên địa bàn thành phố Hải Phòng năm 2026

Căn cứ Quyết định số 826/QĐ-TTg ngày 11/5/2026 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Chương trình 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 2026 - 2030, tầm nhìn đến năm 2035; Ủy ban nhân dân thành phố xây dựng Kế hoạch triển khai thí điểm Mô hình Trạm Công dân số trên địa bàn thành phố Hải Phòng năm 2026 với nội dung cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Đẩy mạnh thực hiện các dịch vụ công trực tuyến, giảm tối đa hồ sơ giấy trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; hướng tới cung cấp dịch vụ công phi địa giới hành chính. Giúp người dân thực hiện thủ tục hành chính được nhanh chóng, đồng thời nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước, giảm tải cho cán bộ, công chức, nâng cao chất lượng trong thực hiện thủ tục hành chính.

2. Nâng cao chất lượng phục vụ người dân, thúc đẩy chuyển đổi số trên địa bàn thành phố, hướng tới hình thành một hệ sinh thái đa tiện ích, đáp ứng các tiện ích công dân số phục vụ nhu cầu đời sống, sức khỏe của người dân; hướng tới xây dựng Chính quyền số, Công dân số và Xã hội số.

3. Thúc đẩy sử dụng các nền tảng số, tiện ích số; đẩy mạnh công tác tuyên truyền, nâng cao nhận thức cho người dân, cán bộ, công chức, viên chức và người lao động về mục đích, ý nghĩa, tầm quan trọng của chuyển đổi số, góp phần phát triển công dân số, xã hội số, thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt và nâng cao chất lượng chăm sóc sức khỏe toàn dân.

4. Đảm bảo các điều kiện về hạ tầng, ứng dụng, nhân sự để triển khai kế hoạch có hiệu quả, tiết kiệm, đảm bảo an toàn, bảo mật thông tin, bảo vệ dữ liệu cá nhân trong quá trình thực hiện thí điểm.

5. Quá trình thí điểm không làm ảnh hưởng đến hoạt động thường xuyên của đơn vị triển khai thí điểm. Sau thời gian thí điểm, tiến hành đánh giá hiệu quả, khảo sát, lấy ý kiến của người dân để làm cơ sở tham mưu, đề xuất triển khai trên diện rộng phù hợp với tình hình, đặc điểm của địa phương.

II. NỘI DUNG TRIỂN KHAI THÍ ĐIỂM

1. Nội dung

Trạm công dân số tích hợp các trang thiết bị và đáp ứng các nhóm tính năng chính sau:

a) Đối tượng và hình thức sử dụng

- **Đối tượng sử dụng:** Người dân, tổ chức, khách du lịch...

- **Hình thức sử dụng:** Công dân sử dụng thẻ Căn cước/Căn cước công dân gắn chip hoặc ứng dụng VNeID để quét mã QRcode đăng nhập vào hệ thống và sử dụng các tiện ích của thiết bị. Thông tin cá nhân của công dân chỉ được sử dụng trong phiên làm việc và không được lưu trữ sau khi đăng xuất, bảo đảm an toàn, bảo mật thông tin theo quy định.

b) Điều kiện về trang thiết bị

- **Thiết bị:** Trạm công dân số được bố trí theo dạng Cabin (*khung thép, cửa kính*), chia ra thành Cabin Kiosk dịch vụ đa tiện ích và Cabin Sức khỏe số; đảm bảo yêu cầu hiện đại, thẩm mỹ, lịch sự.

- **Máy móc:** Kiosk đa tiện ích được tích hợp đầy đủ chức năng gồm máy tính, màn hình cảm ứng, bàn phím, máy scan A3, máy in A4, camera nhận diện khuôn mặt, đầu đọc Căn cước/Căn cước công dân có gắn chip, đầu đọc QRCode và nút bấm SOS; các thiết bị y tế và đo chỉ số sức khỏe cá nhân (*máy đo huyết áp, nhịp tim, máy đo chiều cao, cân nặng, phân tích các chỉ số cơ thể...*); các máy móc trang thiết bị khác như: hệ thống camera giám sát an ninh, hệ thống máy lạnh, hệ thống đèn chiếu sáng và đèn led trang trí, màn hình Led tuyên truyền,....

c) Điều kiện về tính năng

- **Dịch vụ công:** Trạm công dân số được tích hợp đầy đủ các tính năng: nộp hồ sơ, scan các thành phần hồ sơ, tra cứu trạng thái, thanh toán lệ phí trực tuyến, tìm kiếm thủ tục hành chính bằng giọng nói (AI Voice), tự động điền thông tin vào biểu mẫu. Người dân có thể dễ dàng tìm hiểu thông tin, tra cứu và thực hiện các thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công. Sau mỗi phiên giao dịch tại Kiosk, người dân có thể đánh giá trực tiếp, tham gia ý kiến ngay trên Kiosk. Trong quá trình triển khai sẽ tiếp tục khảo sát nhu cầu người dân, doanh nghiệp để bổ sung, tích hợp thêm các thủ tục hành chính thuộc nhiều lĩnh vực. Ngoài ra Trạm công dân số còn có tính năng thống kê giúp theo dõi chi tiết số liệu thống kê về độ tuổi, giới tính và tần suất thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

- **An ninh trật tự & Phòng, chống tội phạm:** Trạm công dân số cung cấp tính năng gọi SOS đến trực ban Công an xã, phường, đặc khu; người dân có thể tra cứu các thông tin về an ninh tại địa bàn, phản ánh thông tin về an ninh trật tự và tố giác tội phạm,....

- **Y tế và sức khỏe:** Các thiết bị y tế, chăm sóc sức khỏe được tích hợp công nghệ IoT, cho phép người dân miễn phí theo dõi các chỉ số sức khỏe cơ bản như huyết áp, nhịp tim, chiều cao, cân nặng... thông qua xác thực bằng thẻ Căn cước/Căn cước công dân gắn chip hoặc tài khoản VNeID mức độ 2. Đồng thời, hệ thống hỗ trợ đăng ký khám, chữa bệnh từ xa, kết nối với các cơ sở y tế và tư vấn sức khỏe trực tuyến qua “**video call**”

- **Du lịch số & Giao thông số:** Hỗ trợ người dân và khách du lịch tìm hiểu, tra cứu các thông tin về du lịch địa phương, lịch trình các phương tiện giao thông công cộng và các dịch vụ khác có liên quan.

- **Tiện ích dân sinh:** Hỗ trợ người dân thực hiện các tiện ích dân sinh, như: Thanh toán hóa đơn dịch vụ điện, nước, internet, viễn thông, học phí, phí quản lý căn hộ,...

- **Tài chính, thanh toán số:** Đăng ký mua bảo hiểm y tế trực tuyến; dịch vụ tài chính, ngân hàng và viễn thông (*mở tài khoản ngân hàng, đăng ký vay tiêu dùng, định danh và mua thẻ sim...*).

- Ngoài ra, Trạm Công dân số thường xuyên được cập nhật, nâng cấp và bổ sung các tính năng mới trên cơ sở phối hợp với các sở, ban, ngành và đơn vị liên quan nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người dân.

d) Điều kiện về đảm bảo an ninh an toàn: Mô hình Trạm Công dân số khi triển khai cần được kiểm tra, đánh giá, hướng dẫn đảm bảo an ninh mạng và bảo vệ dữ liệu cá nhân theo quy định.

2. Địa điểm triển khai thí điểm: Dự kiến triển khai thí điểm 05 Trạm Công dân số tại các địa điểm: phường Hải Dương, phường Chu Văn An, phường Hồng Bàng, phường Lê Chân, đặc khu Cát Hải.

3. Thời gian thực hiện

- Thời gian hoàn thiện triển khai lắp đặt: Dự kiến hoàn thành trước ngày 10/10/2026.

- Thời gian đánh giá triển khai thí điểm: Từ tháng 10/2026 đến tháng 12/2026. Sau đó đánh giá và báo cáo hiệu quả triển khai để nhân rộng từ tháng 01/2027.

4. Đơn vị triển khai

- *Cơ quan chủ trì thực hiện:* Công an thành phố.

- *Cơ quan phối hợp:* Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố (*Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố*); Sở Khoa học và Công nghệ; Sở Y tế; Sở Xây dựng; Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Sở Tư pháp; Thuế thành phố; Bảo hiểm xã hội thành phố; các sở, ngành và các đơn vị khác có liên quan.

- *Đơn vị thực hiện:* Công ty cổ phần dịch vụ & giải pháp công nghệ GoTrust phối hợp với Trung tâm Nghiên cứu, Ứng dụng dữ liệu dân cư và căn cước công dân (*là đơn vị trực thuộc Cục Cảnh sát Quản lý hành chính về trật tự xã hội - Bộ Công an*).

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Công ty cổ phần dịch vụ & giải pháp công nghệ GoTrust - Đơn vị đồng hành triển khai mô hình chịu trách nhiệm liên kết với các doanh nghiệp, ngân hàng tài trợ kinh phí triển khai phần mềm, phần cứng Trạm công dân số.

2. Đối với những chi phí phát sinh trong quá trình vận hành, khai thác, sử dụng thí điểm Trạm Công dân số như: văn phòng phẩm, điện, chi phí phục vụ đường truyền mạng... (nếu có) sắp xếp trong dự toán chi phí thường xuyên năm 2026 của các đơn vị triển khai và nguồn kinh phí hợp pháp khác.

IV. PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ

1. Công an thành phố

- Là đầu mối chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố; Công ty cổ phần dịch vụ & giải pháp công nghệ GoTrust; Trung tâm Nghiên cứu, Ứng dụng dữ liệu dân cư và căn cước công dân (*thuộc Cục C06 - Bộ Công an*) và các sở, ngành, đơn vị có liên quan triển khai thí điểm và hoàn thiện tính năng của mô hình Trạm Công dân số.

- Kiểm tra các điều kiện về an ninh, an toàn thông tin phần mềm, thiết bị theo quy định.

- Theo dõi, đôn đốc các sở, ngành có liên quan trong quá trình triển khai thí điểm.

- Tổng hợp, đánh giá và báo cáo kết quả triển khai thí điểm trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố **trước ngày 31/12/2026** để xem xét, quyết định việc triển khai chính thức trên địa bàn thành phố.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố

Phối hợp với Công an thành phố, sở, ngành tổng hợp ý kiến phản hồi của người dân về việc thí điểm các Trạm Công dân số nêu trên phục vụ báo cáo lãnh đạo thành phố khi hết thời gian thí điểm.

3. Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố, Sở Y tế, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Xây dựng, Sở Tư pháp, Thuế thành phố, Bảo hiểm xã hội thành phố, Công an cấp xã và các sở, ngành và các đơn vị khác có liên quan

- Phối hợp cung cấp thông tin có liên quan theo chức năng, nhiệm vụ của đơn vị để hoàn thiện các tính năng của Trạm Công dân số phù hợp với điều kiện thực tế của thành phố.

- Phân công cán bộ, công chức, viên chức quản lý hỗ trợ trong quá trình vận hành Trạm Công dân số; hướng dẫn người dân trải nghiệm, đánh giá về việc triển khai của Trạm Công dân số.

4. Đề nghị Công ty cổ phần dịch vụ và giải pháp công nghệ GoTrust

- Chủ trì cung cấp toàn bộ trang thiết bị, nền tảng công nghệ, phần mềm, phần cứng (*Kiosk/Thiết bị Trạm công dân số*) đáp ứng tiêu chuẩn và các quy định liên quan.

- Phối hợp triển khai thí điểm giải pháp Trạm Công dân số trên địa bàn thành phố.

- Phối hợp với Công an thành phố, Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố và các sở, ngành liên quan tổ chức đào tạo, tập huấn, hướng dẫn sử dụng cho cán bộ, lực lượng an ninh cơ sở, Tổ công nghệ số cộng đồng trong giai đoạn thí điểm.

- Liên kết, phối hợp với các ngân hàng và doanh nghiệp đồng hành khác để hỗ trợ kinh phí, thiết bị, phần mềm phục vụ triển khai mô hình. Việc liên kết, phối hợp phải dựa trên văn bản ký kết, hợp tác cụ thể và phải đảm bảo theo quy định của pháp luật; đồng thời trao đổi về Công an thành phố để theo dõi.

- Phân công cán bộ kỹ thuật hỗ trợ tại các vị trí lắp đặt triển khai Trạm Công dân số ít nhất 01 tuần; đồng thời, hướng dẫn, tập huấn về: Cách thức vận hành, sử dụng, xử lý sự cố, kiểm tra, đánh giá định kỳ (*số lượt người dân sử dụng, tỷ lệ thành công, lỗi...*) trong thời gian thí điểm; bố trí ca trực kỹ thuật 24/7 qua hotline để hỗ trợ khắc phục các sự cố về phần cứng, phần mềm, bảo trì Kiosk.

- Phân công đầu mối làm việc với Công an thành phố, Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố và đơn vị có liên quan để rà soát, hoàn thiện các tính năng trên Trạm Công dân số, đảm bảo việc thí điểm hiệu quả, thông tin cung cấp chính xác, đúng quy định, đảm bảo an ninh, an toàn thông tin.

- Tiếp tục hoàn thiện các tính năng đa tiện ích, tiện ích y tế số, công dân số, dịch vụ công, báo cáo thống kê và các nội dung có liên quan, phục vụ triển khai thí điểm; hoàn thành **trước ngày 30/9/2026**.

5. Ủy ban nhân dân cấp xã: Đối với Ủy ban nhân dân cấp xã triển khai thí điểm Trạm Công dân số:

- Bố trí địa điểm phù hợp, bảo đảm điều kiện về an ninh, an toàn, điện, mạng và các điều kiện cần thiết để lắp đặt, vận hành Trạm Công dân số.

- Phân công cán bộ trực tiếp quản lý, theo dõi hoạt động của Trạm Công dân số; lồng ghép, phát huy tối đa vai trò của lực lượng tham gia bảo vệ an ninh, trật tự ở cơ sở phối hợp cùng Tổ công nghệ số cộng đồng hướng dẫn người dân sử dụng các tiện ích trên Trạm Công dân số, đặc biệt là dịch vụ công trực tuyến, thanh toán hóa đơn dịch vụ và các tiện ích số khác.

- Tổ chức tuyên truyền, vận động người dân, doanh nghiệp trên địa bàn khai thác, sử dụng hiệu quả các tiện ích của Trạm Công dân số; lồng ghép với các hoạt động triển khai Đề án 06 và chuyển đổi số tại địa phương.

- Tiếp nhận, xử lý hoặc chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết các phản ánh, kiến nghị của người dân liên quan đến an ninh trật tự, thủ tục hành chính và các tiện ích được tích hợp trên Trạm Công dân số.

- Phối hợp lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với Trạm Công dân số, phục vụ công tác sơ kết, tổng kết và nhân rộng mô hình.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các cơ quan được giao nhiệm vụ tại Mục IV và đơn vị có liên quan, chủ động triển khai thực hiện theo Kế hoạch này, đảm bảo tiến độ, chất lượng, hiệu

quả và đúng quy định. Các sở, ngành có thủ tục hành chính, tiện ích dịch vụ được tích hợp thực hiện trên Kiosk phối hợp các đơn vị chủ trì kiểm tra, hướng dẫn, đôn đốc cán bộ ngành dọc thực hiện, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp đạt kết quả cao.

2. Trong quá trình thực hiện, Kế hoạch này có thể điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp tình hình thực tế, trường hợp có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị kịp thời phản ánh về Công an thành phố để tổng hợp, báo cáo, đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố.

3. Giao Công an thành phố chủ trì thực hiện ký kết các thỏa thuận, biên bản hợp tác triển khai, giao nhận với Công ty cổ phần dịch vụ & giải pháp công nghệ GoTrust; Công an thành phố chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc việc triển khai thực hiện và định kỳ trước ngày 10 hàng tháng tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Thường trực Thành ủy (để b/c);
- Chủ tịch, PCT UBND TP;
- Các sở, ban, ngành thành phố;
- CVP, PCVP UBND TP;
- UBND các xã, phường, đặc khu;
- Trung tâm PVHCC TP (để th/hiện);
- Công ty Cổ phần DV& GPCN GoTrust (để phối hợp th/hiện);
- Trung tâm Nghiên cứu, Ứng dụng DLDC và CCCD (thuộc C06, Bộ Công an);
- Lưu: VT, V.T.K.Thơm.

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

Hoàng Minh Cường