

Số: 62/KH-UBND

Bạch Sam, ngày 05 tháng 5 năm 2025

KẾ HOẠCH

Triển khai thực hiện 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” trên địa bàn phường Bạch Sam

Thực hiện Kế hoạch số 87/KH-UBND ngày 28/4/2025 của UBND thị xã về triển khai thực hiện 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” trên địa bàn thị xã Mỹ Hào;

UBND phường ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện 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” phường Bạch Sam, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Triển khai thực hiện có hiệu quả các mục tiêu, nhiệm vụ của Đề án trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và phù hợp với tình hình, điều kiện thực tế của địa phương.

- Tạo sự chuyển biến mạnh mẽ trong nhận thức và hành động của lãnh đạo 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 đẩy 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

- Truyền thông dễ hiểu, dễ tiếp cận; nội dung hướng dẫn cần đơn giản hóa, trình bày trực quan, dễ thực hiện. Phát huy tối đa khả năng, ưu thế của các loại hình thông tin, thực hiện đa kênh, đa nền tảng trong tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn về dịch vụ công trực tuyến để người dân, doanh nghiệp biết, hiểu, tin và chuyển biến thành hành động.

- Hoạt động tuyên truyền, phổ biến phải đảm bảo thực chất, tránh hình thức; hướng tới mục tiêu gia tăng số lượng người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến thay vì dừng lại ở việc phổ biến thông tin.

- Đảm bảo chất lượng thông tin, chất lượng hệ thống thông tin cung cấp dịch vụ công và chất lượng dịch vụ nhằm tạo nên hiệu quả của dịch vụ công trực tuyến, tác động trực tiếp đến sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ.

- Trong quá trình triển khai thực hiện, cần tăng cường công tác phối hợp, lồng ghép các nội dung nhiệm vụ của các cơ quan, đơn vị, đảm bảo gắn kết chặt chẽ với các nhiệm vụ trọng tâm về chuyển đổi số của thị xã.

II. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu đến hết năm 2025

- Cán bộ, công chức 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.

- Cán bộ, công chức sử dụng các Hệ thống thông tin cung cấp dịch vụ công được đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn cập nhật kiến thức chuyên sâu về công nghệ số, kỹ năng số.

- Thực hiện tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến trên Trang thông tin điện tử của phường.

- Bộ phận một cửa các cấp đăng tải các tài liệu, video clip 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, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh.

- Thực hiện tuyên truyền, phổ biến về cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến phù hợp với địa phương.

- Thành viên của Tổ công nghệ số cộng đồng Hàng năm được tham gia 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.

- 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.

- 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 trung ương đến địa phương.

- Phần đầu đạt 95% hồ sơ TTHC được xử lý hoàn toàn trực tuyến.

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

- Phần đầu đạt 100% người dân hài lòng khi sử dụng các dịch vụ công trực tuyến.

- Học sinh trung học phổ thông, sinh 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.

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

2. Mục tiêu đến năm 2030

- 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 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.

III. NỘI DUNG TUYÊN TRUYỀN, PHỔ BIẾN

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

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.

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.

Các thông tin về các biện pháp bảo mật và kỹ năng bảo đảm an toàn thông tin, các tiêu chuẩn, quy định về bảo vệ dữ liệu, quyền riêng tư, các hướng dẫn giải quyết sự cố thường gặp khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

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 cơ quan, 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.

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

IV. NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

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 hệ thống thông tin cơ sở

a) Tuyên truyền trên hệ thống truyền thanh phường

- Công chức Văn phòng- Thống kê, Bộ phận một cửa phối hợp Đài truyền thanh phường và các tổ dân phố thường xuyên tổ chức tuyên truyền trên hệ thống loa truyền thanh của phường và các tổ dân phố.

b) Tuyên truyền trên trang thông tin điện tử của phường

- Cán bộ, công chức, bộ phận một cửa UBND phường cung cấp tin bài để đăng tải trên trang thông tin điện tử của phường thực hiện thường xuyên liên tục.

c) Tuyên truyền trực quan, sử dụng pa-nô, áp phích, tranh bích họa, bảng tin, biển tấm lớn, đồ họa thông tin (infographic), các sản phẩm in ấn (tờ rơi, tờ gấp, danh mục (catalogue), chân đứng (standee), 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 Bộ phận một cửa của phường

- Công chức Văn phòng- Thống kê, Bộ phận một cửa phối hợp công chức Văn hóa, Thông tin thực hiện.

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

a) 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 để thảo luận, chia sẻ kinh nghiệm

- Công chức Văn phòng- Thống kê, Bộ phận một cửa, công chức Văn hóa, thông tin phường tham mưu phối hợp các ngành, đoàn thể phường, các tổ dân phố thực hiện.

b) Chỉ đạo Tổ Đề án 06, Tổ công nghệ số cộng đồng tích cực tuyên truyền bằng cách “đi từng ngõ, gõ từng nhà”, hướng dẫn từng người sử dụng dịch vụ công trực tuyến

- Công an phường tham mưu phối hợp công chức Văn hóa, thông tin phường đơn đốc hướng dẫn chỉ đạo đẩy mạnh hoạt động Tổ Đề án 06, Tổ công nghệ số cộng đồng các tổ dân phố .

c) Tập trung, đẩy mạnh hoạt động tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công

trực tuyến hưởng ứng Ngày Chuyển đổi số quốc gia 10/10 Hàng năm. Tổ chức các cuộc thi, hội thi trực tiếp hoặc trực tuyến để tìm kiếm các giải pháp, mô hình, hoạt động truyền thông, tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến sáng tạo, hiệu quả trong cộng đồng

- Công chức Văn hóa, thông tin phường phối hợp Công chức Văn phòng-Thống kê, Bộ phận một cửa tham mưu thực hiện

d) Xây dựng và vận hành chuyên mục về dịch vụ công trực tuyến; cung cấp đầy đủ thông tin, công cụ và tài liệu đa dạng các đối tượng trên nền tảng học trực tuyến mở đại trà

- Công chức Văn hóa, thông tin phường phối hợp Công chức Văn phòng-Thống kê, Bộ phận một cửa phường các nhà trường tham mưu thực hiện.

đ) Xây dựng, thiết lập các hệ thống kỹ thuật, công cụ ứng dụng công nghệ hiện đại phục vụ công tác tuyên truyền, nâng cao nhận thức, phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến như:

- Trang bị các phương tiện, thiết bị phục vụ công tác tuyên truyền.

- Xây dựng hệ thống công nghệ truyền thông, tuyên truyền chủ động, tự động sử dụng trí tuệ nhân tạo (AI), hệ thống tương tác tự động (chatbot) để hướng dẫn, hỗ trợ và giải đáp thắc mắc của người dân khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Xây dựng và thiết lập nền tảng số để tăng cường tương tác, trao đổi giữa cơ quan nhà nước với người dân trong quá trình cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến để cải thiện chất lượng của dịch vụ, cụ thể:

+ Thu thập, tổng hợp và công bố ý kiến phản hồi, đánh giá của người dân về dịch vụ công trực tuyến thông qua Nền tảng khảo sát, thu thập ý kiến người dân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, qua chức năng Hỏi - đáp, khảo sát ý kiến người dùng trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh.

+ Đôn đốc và giám sát việc xử lý của cơ quan nhà nước cung cấp dịch vụ công trực tuyến về các ý kiến phản hồi, đánh giá của người dân.

- Công chức Văn phòng- Thống kê, Bộ phận một cửa phường phối hợp Công chức Văn hóa, thông tin phường tham mưu triển khai thực hiện.

e) 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 và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tại các điểm phục vụ bưu chính công cộng và tại Bộ phận một cửa các cấp.

- Công chức Văn phòng- Thống kê, Bộ phận một cửa phường tham mưu phối hợp Bưu điện Bạch Sam.

g) 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.

- Công chức Văn phòng- Thống kê phường tham mưu

4. Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức, phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến tại cơ sở giáo dục

a) Rà soát chương trình, nội dung, thời lượng giảng dạy và biên tập tài liệu, hướng dẫn về dịch vụ công trực tuyến lồng ghép vào môn tin học, hoạt động ngoại khóa phù hợp với lớp học, cấp học trung học cơ sở bảo đảm:

- Tuyên truyền, phổ biến cho học sinh hiểu về dịch vụ công trực tuyến, biết cách truy cập và tự sử dụng dịch vụ công trực tuyến phù hợp với lứa tuổi.

- Hướng dẫn học sinh phổ biến cho người thân trong gia đình truy cập, sử dụng dịch vụ công trực tuyến khi cần.

- Các biện pháp tuyên truyền, phổ biến nhận thức, kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến dưới các hình thức trực quan, dễ hiểu, sinh động theo lứa tuổi.

Công chức Văn phòng- Thống kê, Bộ phận một cửa, công chức Văn hoá, thông tin phường phối hợp Trường Tiểu học và trung học cơ sở Bạch Sam

V. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Hàng năm, kinh phí thực hiện do ngân sách nhà nước đảm bảo theo quy định của pháp luật và theo phân cấp ngân sách nhà nước hiện hành.

Huy động từ các nguồn tài trợ, đóng góp, xã hội hóa của các tổ chức, doanh nghiệp và các nguồn vốn hợp pháp khác.

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Công chức văn phòng Thống kê phường

- Tham mưu cho UBND phường tổ chức triển khai, theo dõi, đôn đốc việc thực hiện Kế hoạch; tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện Hàng năm hoặc đột xuất (khi có yêu cầu).

- Theo dõi, đôn đốc, tổng hợp tình hình thực hiện nhiệm vụ của Bộ phận một cửa, cán bộ, công chức, bộ phận chuyên môn của phường theo Kế hoạch; báo cáo UBND thị xã theo quy định.

2. Các ngành, đoàn thể phường, các tổ dân phố

- Chủ động, phối hợp với công chức, bộ phận chuyên môn triển khai thực hiện các nhiệm vụ đã được giao tại Kế hoạch.

- Xây dựng, ban hành chương trình thực hiện hoặc lồng ghép nội dung thực hiện vào kế hoạch chuyển đổi số, kế hoạch tuyên truyền Hàng năm để triển khai hiệu quả, thiết thực và đáp ứng yêu cầu tiến độ.

3. Công chức Văn hoá thông tin phường

- Phối hợp thực hiện các nhiệm vụ đã được giao tại Kế hoạch lồng ghép thực hiện kế hoạch chuyển đổi số, kế hoạch tuyên truyền Hàng năm để triển khai hiệu quả, thiết thực và đáp ứng yêu cầu tiến độ.

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc Cán bộ, công chức, các bộ phận chuyên môn, các ngành, đoàn thể, các tổ dân phố kịp thời báo cáo UBND phường (qua công chức Văn phòng- Thống kê phường) để kịp thời xử lý./.

Nơi nhận:

- UBND thị xã;
- Phòng Nội vụ thị xã;
- TT Đảng uỷ, TT HĐND phường;
- Chủ tịch, PCT UBND phường;
- UBMTTQ và ban ngành, đoàn thể phường;
- Các tổ dân phố
- Lưu: VT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

KT. CHỦ TỊCH

PHÓ CHỦ TỊCH

Nguyễn Văn Thơm

