

Số: /KH-UBND

Nghĩa Hưng, ngày tháng 8 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 xã Nghĩa Hưng**

Căn cứ Quyết định số 1588/QĐ-TTg ngày 17/12/2024 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”. UBND xã Nghĩa Hưng 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”, 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 cơ quan, đơn vị nhất là người đứng đầu, cán bộ, công chức, viên chức, các tổ chức, doanh nghiệp và người dân trong việc cung cấp, 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 xã.

## **II. MỤC TIÊU**

### **1. Mục tiêu đến hết năm 2025**

- 100% lãnh đạo, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong cơ quan nhà nước hằng năm được tuyên truyền, 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, người lao động sử dụng các Hệ thống thông tin cung cấp dịch vụ công của Bộ, ngành và của tỉnh hằng năm được đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn cập nhật kiến thức chuyên sâu về công nghệ số, kỹ năng số.

- 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 của địa phương.

- 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 trung ương đến địa phương.

- 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%.

- 80% học sinh trung học phổ thông trên địa bàn xã 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**

- 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 xã 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:

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. 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.
4. 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. 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.
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.

### **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 phương tiện thông tin đại chúng, truyền thông xã hội**

*a) Sản xuất nội dung tin bài, ảnh, video, clip tạo xu thế,...về dịch vụ công trực tuyến để đăng, phát trên các trang mạng xã hội phổ biến, các kênh, nền tảng số khác nhau và trên Trang thông tin điện tử của xã.*

- Cơ quan chủ trì: Trung tâm Văn hóa – thông tin và thể thao xã.
- Cơ quan phối hợp: Trung tâm Phục vụ hành chính công; các Phòng chuyên môn thuộc UBND xã, các cơ quan, đơn vị có liên quan.
- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

*b) Xây dựng, thiết lập và duy trì hoạt động hiệu quả các chuyên trang, chuyên mục trên các phương tiện thông tin đại chúng, trang thông tin điện tử, diễn đàn trực*

*tuyến trên các trang mạng xã hội.*

- Cơ quan chủ trì: Phòng Văn hóa – xã hội xã.
- Cơ quan phối hợp: Trung tâm Phục vụ hành chính công; các Phòng chuyên môn thuộc UBND xã, Trung tâm Văn hóa – thông tin và thể thao xã.
- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

*c) Chia sẻ kinh nghiệm trong triển khai dịch vụ công trực tuyến của các xã, phường; tổng hợp các mô hình và giải pháp về cung cấp dịch vụ công trực tuyến; giới thiệu để nhân rộng các mô hình, giải pháp triển khai dịch vụ công trực tuyến.*

- Cơ quan chủ trì: Trung tâm Phục vụ hành chính công.
- Cơ quan phối hợp: Các cơ quan, đơn vị có liên quan.
- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

## **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**

*a) Tuyên truyền trên hệ thống đài truyền thanh xã.*

- Cơ quan chủ trì: Trung tâm Văn hóa – thông tin và thể thao xã.
- Cơ quan phối hợp: Trung tâm Phục vụ hành chính công; các Phòng chuyên môn xã.
- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

*b) Tuyên truyền trên các trang thông tin điện tử.*

- Cơ quan chủ trì: Phòng Văn hóa – xã hội xã.
- Cơ quan phối hợp: Trung tâm Phục vụ hành chính công; các Phòng chuyên môn thuộc UBND xã, Trung tâm Văn hóa – thông tin và thể thao xã.
- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

*c) Tuyên truyền trực quan, sử dụng pa-nô, áp phích, tranh bích họa, bảng tin, biển tấm lớn, 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, phóng sự, phim ngắn, video clip 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.*

- Cơ quan chủ trì: Trung tâm Phục vụ hành chính công.
- Cơ quan phối hợp: các Phòng chuyên môn thuộc UBND xã, Trung tâm Văn hóa – thông tin và thể thao xã.
- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

## **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 chuyên đề hoặc lồng ghép vào các hội nghị về chuyển đổi số của xã để thảo luận, chia sẻ kinh nghiệm.*

- Cơ quan chủ trì: Phòng Văn hóa – xã hội xã.

- Cơ quan phối hợp: Trung tâm Phục vụ hành chính công, các phòng chuyên môn thuộc UBND xã.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

*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.*

- Cơ quan chủ trì: Công an xã.

- Cơ quan phối hợp: Trung tâm Phục vụ hành chính công và các Phòng chuyên môn thuộc UBND xã, Trung tâm Văn hóa – thông tin và Thể thao.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

*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 hằng năm. Tổ chức các cuộc thi, hội thi trực tiếp hoặc trực tuyến để tìm kiếm các giải pháp, mô hình, hoạt động tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến sáng tạo, hiệu quả trong cộng đồng.*

- Cơ quan chủ trì: Phòng Văn hóa – xã hội xã.

- Cơ quan phối hợp: Trung tâm Phục vụ hành chính công và các Phòng chuyên môn thuộc UBND xã, Trung tâm Văn hóa – thông tin và Thể thao.

- Thời gian thực hiện: Hàng năm.

*d) 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 Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.*

- Cơ quan chủ trì: Trung tâm Phục vụ hành chính công.

- Cơ quan phối hợp: Bưu điện khu vực Nghĩa Hưng, các cơ quan, đơn vị có liên quan.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

*e) Biểu dương, 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.*

- Cơ quan chủ trì: Trung tâm Phục vụ hành chính công.

- Cơ quan phối hợp: Các cơ quan, đơn vị có liên quan.

- Thời gian thực hiện: Hằng năm.

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

*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 (từ trung học cơ sở đến trung học phổ thông), 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.

Cơ quan chủ trì: Trung tâm Phục vụ hành chính công.

Cơ quan phối hợp: Phòng Văn hóa – xã hội, Trung tâm Văn hóa – thông tin và thể thao, các trường học trên địa bàn xã (từ trung học cơ sở đến trung học phổ thông).

Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

#### **5. Nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến**

*a) Cử cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp tham gia 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.*

- Cơ quan chủ trì: Trung tâm Phục vụ hành chính công.

- Cơ quan phối hợp: Các cơ quan, đơn vị có liên quan.

- Thời gian thực hiện: Hằng năm.

*b) Rà soát, kiến nghị nâng cấp, thiết kế lại giao diện, trải nghiệm người dùng của hệ thống giải quyết thủ tục hành chính, ưu tiên các dịch vụ công thiết yếu, có nhiều người sử dụng. Đặc biệt chú trọng tới việc cung cấp thông tin hướng dẫn đơn giản, trực quan, dễ hiểu, dễ làm, giúp người dân có thể tự hiểu và tự thực hiện một cách dễ dàng, thuận tiện.*

- Cơ quan chủ trì: Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

- Cơ quan phối hợp: Các cơ quan, đơn vị có liên quan.

- Thời gian thực hiện: Hằng năm.

*c) Thực hiện lưu kho dữ liệu điện tử của cá nhân, tổ chức trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh để lưu giữ dữ liệu giải quyết dịch vụ công, phục vụ chia sẻ, tái sử dụng dữ liệu trong thực hiện dịch vụ công.*

- Cơ quan chủ trì: Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.
- Cơ quan phối hợp: Các cơ quan, đơn vị có liên quan.
- Thời gian thực hiện: Hằng năm.

*d) 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.*

- Cơ quan chủ trì: Trung tâm Phục vụ hành chính công.
- Cơ quan phối hợp: Các cơ quan, đơn vị có liên quan.
- Thời gian thực hiện: Hằng năm.

## **6. Định hướng nội dung, hoạt động và xây dựng, biên tập các tài liệu tuyên truyền thuộc phạm vi của Đề án**

*a) Xây dựng và biên tập tài liệu tuyên truyền sử dụng chung cho các đối tượng và theo chủ đề, chuyên đề phù hợp với từng nhóm đối tượng khác nhau thuộc phạm vi của Đề án. Chia sẻ rộng rãi để các cơ quan, đơn vị có thể khai thác, sử dụng chung.*

- Cơ quan chủ trì: Trung tâm Phục vụ hành chính công, các Phòng chuyên môn thuộc UBND xã.
- Cơ quan phối hợp: Trung tâm Văn hóa – thông tin và Thể thao.
- Thời gian thực hiện: Hằng năm.

*b) Duy trì và bảo đảm an toàn thông tin cho hệ thống lưu trữ, chia sẻ và quảng bá các tài liệu tuyên truyền thuộc phạm vi Đề án.*

- Cơ quan chủ trì: Trung tâm Phục vụ hành chính công, các Phòng chuyên môn thuộc UBND xã.
- Cơ quan phối hợp: Trung tâm Văn hóa – thông tin và Thể thao, các cơ quan đơn vị có liên quan.
- Thời gian thực hiện: Hằng năm.

*c) Thiết lập mạng lưới cộng tác viên tham gia tiếp nhận thông tin, lắng nghe, phát hiện các ý kiến phản hồi, các vướng mắc khó khăn của người dân khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến để xây dựng các biện pháp thông tin, tuyên truyền hiệu quả.*

- Cơ quan chủ trì: Trung tâm Phục vụ hành chính công, các Phòng chuyên môn thuộc UBND xã.
- Cơ quan phối hợp: các cơ quan đơn vị có liên quan.
- Thời gian thực hiện: Hằng năm.

*d) Duy trì, vận hành, phát triển các kênh tiếp nhận phản ánh, hỗ trợ, tư vấn về dịch vụ công trực tuyến cho người dân.*

- Cơ quan chủ trì: Trung tâm Phục vụ hành chính công.

- Thời gian thực hiện: Hằng năm.

## **V. KINH PHÍ THỰC HIỆN**

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

2. 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. Các Phòng chuyên môn thuộc UBND xã, Công an xã, Trung tâm Văn hóa – Thông tin và thể thao, các cơ quan đơn vị có liên quan căn cứ Kế hoạch này và tình hình thực tế chủ động bố trí kinh phí và tổ chức thực hiện có hiệu quả Kế hoạch của UBND xã; chủ động tuyên truyền, phổ biến cho cán bộ, công chức, viên chức, người dân về lợi ích của việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến trong thực hiện thủ tục hành chính.

Các cơ quan, đơn vị báo cáo kết quả thực hiện về UBND xã (qua Trung tâm phục vụ hành chính công).

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công có trách nhiệm

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu UBND xã chỉ đạo, hướng dẫn, triển khai và kiểm tra việc thực hiện các nhiệm vụ theo Kế hoạch này; kịp thời phát hiện vướng mắc, bất cập, vấn đề mới phát sinh để kiến nghị sửa đổi, bổ sung hoặc điều chỉnh cho phù hợp;

Tham mưu cho UBND xã xây dựng báo cáo UBND tỉnh, về kết quả triển khai thực hiện Kế hoạch này theo quy định.

Trong quá trình triển khai thực hiện có khó khăn, vướng mắc địa phương kịp thời báo cáo, phản ánh về UBND xã (qua Trung tâm phục vụ hành chính công) để giải đáp, hướng dẫn cụ thể./.

### **Nơi nhận:**

- Thường trực Đảng ủy xã;
- Lãnh đạo UBND xã; (để báo cáo)
- Các cơ quan, đơn vị liên quan;
- Trang Thông tin điện tử xã;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

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

**Đoàn Văn Tỷ**