

Số: 358/KH-UBND

Phú Mỹ, ngày 17 tháng 3 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 năm 2025, định hướng đến năm 2030”

Thực hiện Kế hoạch số 537/KH-UBND ngày 13/3/2025 của Ủy ban nhân dân huyện Phú Tân 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”.

Ủy ban nhân dân thị trấn xây dựng 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”, như sau:

I. QUAN ĐIỂM

1. Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức và khả năng tiếp cận thông tin về cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) là tiền đề quan trọng để phát triển Chính quyền số, thúc đẩy chuyển đổi số; là nhiệm vụ cần tiến hành thường xuyên, liên tục, có trọng tâm và phù hợp với từng đối tượng, từng địa bàn, trong từng bối cảnh cụ thể.

2. 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.

3. Đa dạng hóa nội dung và hình thức tuyên truyền, phổ biến về DVCTT, trong đó chú trọng ứng dụng công nghệ số để triển khai các hoạt động tuyên truyền chủ động, tự động, hiệu quả và bền vững.

4. Chất lượng thông tin, chất lượng hệ thống thông tin cung cấp dịch vụ công và chất lượng dịch vụ là ba yếu tố quan trọng tạo nên hiệu quả của DVCTT, tác động trực tiếp đến sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ.

II. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu chung

a) Tạo sự chuyển biến mạnh mẽ trong nhận thức và hành động của lãnh đạo trong cơ quan nhất là người đứng đầu, cán bộ, công chức, các tổ chức, doanh nghiệp và người dân trong việc cung cấp và sử dụng có hiệu quả DVCTT, góp phần thực hiện nhanh tiến trình chuyển đổi số.

b) Mọi người dân đều được cung cấp thông tin, được hướng dẫn, hỗ trợ, phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng DVCTT để có khả năng tự sử dụng DVCTT 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 DVCTT.

2. Mục tiêu cụ thể

a) Mục tiêu đến năm 2025

- 100% lãnh đạo, cán bộ, công chức, người lao động trong cơ quan 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 DVCTT, đồng thời khuyến khích trực tiếp sử dụng DVCTT đã được cung cấp khi có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính (TTHC).

- 100% cán bộ, công chức trực tiếp tham gia thiết kế, 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.

- Hằng năm thực hiện tuyên truyền về DVCTT trên Cổng thông tin điện tử của cơ quan.

- 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 DVCTT được cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

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

- Ban biên tập Trang thông tin điện tử thị trấn xây dựng các chuyên trang/ chuyên mục/ các nội dung tuyên truyền, xây dựng, đăng tải, phát sóng.

- 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 DVCTT.

- 100% TTHC đủ điều kiện theo quy định của pháp luật được cung cấp dưới hình thức DVCTT toàn trình.

- 100% người dân và doanh nghiệp sử dụng DVCTT được định danh và xác thực thông suốt, hợp nhất trên tất cả các hệ thống của các cấp chính quyền địa phương.

- Tối thiểu 80% hồ sơ TTHC được xử lý hoàn toàn trực tuyến.

- 50% người dân trưởng thành sử dụng DVCTT.

- Tối thiểu 90% người dân hài lòng khi sử dụng các DVCTT, trong đó mức độ hài lòng về giải quyết các TTHC lĩnh vực đất đai, xây dựng, đầu tư đạt tối thiểu 85%.

- 100% ý kiến đóng góp của người dân khi sử dụng các DVCTT được cơ quan

nhà nước tiếp thu công khai để cải tiến chất lượng DVCTT.

- 80% học sinh trung học phổ thông trở lên được phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng DVCTT thông qua các hoạt động học tập, bồi dưỡng, tập huấn.

b) Mục tiêu đến năm 2030

- Là cơ quan cung cấp DVCTT liên tục cải tiến chất lượng để phục vụ người dân tốt nhất.

- 70% người dân trưởng thành sử dụng DVCTT.

- 100% học sinh trung học phổ thông trở lên được phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng DVCTT 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 DVCTT.

2. Vai trò, ý nghĩa và lợi ích khi sử dụng DVCTT. Các quy trình, thời gian xử lý, cách thức truy cập, sử dụng DVCTT; cập nhật những tính năng mới, sự thay đổi về DVCTT 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 DVCTT.

4. Kinh nghiệm, giải pháp nhằm cải tiến, nâng cao chất lượng cung cấp DVCTT đã triển khai thành công, có hiệu quả trong thực tiễn tại phòng, ban, ngành, địa phương. Biểu dương, tôn vinh, khen thưởng tổ chức, cá nhân triển khai DVCTT chất lượng, hiệu quả; nhân rộng mô hình tốt, cách làm hay, sáng kiến có giá trị trong triển khai DVCTT.

5. Các nội dung khác liên quan đến nâng cao nhận thức, chất lượng cung cấp, hiệu quả sử dụng DVCTT.

IV. CÁC NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP CHỦ YẾU

- 1. Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức, phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng DVCTT qua các phương tiện thông tin đại chúng, truyền thông xã hội**

Thiết lập và phát triển các trang (tài khoản/kênh) trên các nền tảng mạng xã hội phổ biến, kết nối đa kênh, đa nền tảng để tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức, phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng DVCTT cho người dân, doanh nghiệp.

Tin bài, hình ảnh, video clip,... về DVCTT để đăng, phát trên các trang mạng xã hội phổ biến, các kênh, nền tảng số khác nhau và trên phương tiện

truyền thông đại chúng.

Xây dựng, thiết lập và duy trì hoạt động hiệu quả các chuyên trang, chuyên mục trên các phương tiện thông tin đại chúng, công/trang thông tin điện tử, các trang mạng xã hội..

Phóng sự, chương trình trao đổi, đối thoại, chuyên đề chuyên sâu trên hệ thống đài truyền thanh.

Tổng hợp các mô hình và giải pháp về cung cấp DVCTT trong nước; giới thiệu để nhân rộng các mô hình, giải pháp triển khai DVCTT.

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

Tuyên truyền trên hệ thống truyền thanh thị trấn.

Tuyên truyền trên các trang thông tin điện tử, mạng nội bộ của các cơ quan, tổ chức..

Tuyên truyền trực quan, sử dụng pa-nô, áp phích, tờ rơi, sách giới thiệu, biểu trưng nhận diện ... các thông tin, thông điệp tuyên truyền về DVCTT tại các khu vực đông dân cư, tại trụ sở Bộ phận một cửa.

3. Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức, phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng DVCTT thông qua các phương thức khác

Xây dựng các chiến dịch truyền thông, tuyên truyền, nâng cao nhận thức, phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng DVCTT, tuyên truyền trên các phương tiện truyền thông đại chúng, mạng xã hội; khuyến khích sự tham gia của người có sức ảnh hưởng với công chúng, các công ty truyền thông, tạo ra sự lan tỏa rộng rãi trong xã hội.

Hằng năm, phối hợp các cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp tổ chức các đợt sự kiện cung cấp và sử dụng DVCTT hiệu quả để tăng cường hiểu biết về DVCTT; kết hợp với tổ chức hội nghị, hội thảo, tọa đàm trao đổi, thảo luận, chia sẻ kinh nghiệm; chỉ đạo Tổ công nghệ số cộng đồng tích cực tuyên truyền bằng cách “đi từng ngõ, gõ từng nhà”, hướng dẫn từng người sử dụng DVCTT.

Tập trung, đẩy mạnh hoạt động tuyên truyền, phổ biến về DVCTT hưởng ứng Ngày Chuyển đổi số quốc gia 10/10 hằng năm. Tổ chức các cuộc thi, hội thi về tuyên truyền viên DVCTT giỏi trực tiếp hoặc trực tuyến để tìm kiếm các giải pháp, mô hình, hoạt động truyền thông, tuyên truyền về DVCTT sáng tạo, hiệu quả trong cộng đồng.

Thực hiện tuyên truyền thông qua hình thức nhắn tin, thông báo với sự tham gia của các doanh nghiệp viễn thông, các mạng xã hội nhằm giới thiệu, gợi ý và hướng dẫn cho người dân sử dụng DVCTT theo nhu cầu.

Triển khai đến cán bộ, công chức, người dân tham gia các lớp học trên nền tảng học trực tuyến mở đại trà về chuyển đổi số.

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 DVCTT.

Thực hiện tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức của người dân về DVCTT và hỗ trợ người dân tiếp cận, thực hiện đối với DVCTT được cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tại các điểm phục vụ bưu chính công cộng và tại Bộ phận một cửa các cấp.

Biểu dương, tôn vinh, khen thưởng các tổ chức, cá nhân cung cấp DVCTT 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 DVCTT

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

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

Rà soát, nâng cấp, thiết kế, thiết kế lại giao diện, trải nghiệm người dùng của hệ thống giải quyết TTHC, 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.

Triển khai Kho dữ liệu điện tử của cá nhân, tổ chức trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC 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.

Định kỳ rà soát, cập nhật, kết nối, chia sẻ thông tin giữa các cơ quan nhà nước để giảm việc người dân, doanh nghiệp phải cung cấp lại thông tin khi thực hiện DVCTT.

Đánh giá, giám sát định kỳ chất lượng kỹ thuật, hiệu quả hoạt động của các Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh theo quy định; Công bố xếp hạng và tuyên truyền, tôn vinh các giải pháp có chất lượng tốt, kịp thời hỗ trợ, đôn đốc đối với các hệ thống còn yếu kém, chưa phục vụ tốt người dân, doanh nghiệp.

Cung cấp các giải pháp, nền tảng hỗ trợ bộ, ngành, địa phương có thể theo dõi hiệu quả hoạt động, từ đó xác định những điểm còn hạn chế, có kế hoạch đưa ra các phương án nâng cao chất lượng và hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

Đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công dựa trên dữ liệu. Định kỳ hằng tháng,

công khai trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

5. Định hướng nội dung, hoạt động và xây dựng, biên tập các tài liệu tuyên truyền thuộc phạm vi của Kế hoạch

Hằng năm xây dựng định hướng và thực hiện các hoạt động tuyên truyền theo Kế hoạch.

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 Kế hoạch.

Tiếp nhận thông tin, lắng nghe, phát hiện các ý kiến phản hồi, các vướng mắc khó khăn của người dân khi sử dụng DVCTT để xây dựng các biện pháp thông tin, tuyên truyền hiệu quả.

V. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí triển khai Kế hoạch được bố trí trong dự toán chi thực hiện các nhiệm vụ thường xuyên hằng năm của các cơ quan, đơn vị theo khả năng cân đối ngân sách và phân cấp của Luật Ngân sách nhà nước; nguồn kinh phí lồng ghép thông qua các chương trình, đề án đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt; nguồn vận động hợp pháp khác.

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Cán bộ Đài truyền thanh

Viết tin bài, hình ảnh, video,... về DVCTT để đăng và phát trên các trang mạng xã hội, phương tiện truyền thông đại chúng.

Tăng cường tuyên truyền trên hệ thống đài truyền thanh về dịch vụ công trực tuyến có những chuyên mục thích hợp để thu hút được sự quan tâm theo dõi của Nhân dân.

Tham gia các chiến dịch tuyên truyền do Bộ Thông tin và Truyền thông, Sở Thông tin và Truyền thông phát động.

2. Công chức Văn hoá – Xã hội

Phối hợp với cán bộ Đài truyền thanh viết tin bài, hình ảnh, video,... về DVCTT để đăng và phát trên các trang mạng xã hội, phương tiện truyền thông đại chúng. Tăng cường đăng tin bài, hình ảnh, video,... về DVCTT trên trang thông tin điện tử thị trấn.

3. Công chức Tài chính – Kế hoạch

Căn cứ Kế hoạch được cấp thẩm quyền phê duyệt và khả năng cân đối ngân sách hằng năm, phối hợp với Phòng Văn hóa, Khoa học và Thông tin và các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu cấp thẩm quyền nguồn kinh phí thực hiện, trên cơ sở lồng ghép nguồn vốn chi thường xuyên được giao, nguồn vốn các Chương trình, dự án theo quy định về phân cấp của Luật Ngân sách Nhà nước.

4. Công chức Văn phòng – Thống kê

Tham mưu Thường trực UBND thị trấn xây dựng và triển khai Kế hoạch tuyên truyền, phổ biến về nâng cao chất lượng cung cấp và sử dụng hiệu quả DVCTT trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

Phối hợp với cán bộ Đài truyền thanh, công chức Văn hoá – Xã hội triển khai thực hiện hiệu quả Kế hoạch này.

Đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công dựa trên dữ liệu. Định kỳ hằng tháng, công khai trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23 tháng 6 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ.

5. Công an thị trấn

Lồng ghép nội dung tuyên truyền, phổ biến về nâng cao chất lượng cung cấp và sử dụng hiệu quả DVCTT trong công tác thông tin, tuyên truyền về 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”.

6. Mặt trận và các Đoàn thể thị trấn

Xây dựng, ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện hoặc lồng ghép nội dung thực hiện vào Kế hoạch tuyên truyền hằng năm của các Đoàn thể để triển khai hiệu quả, thiết thực và đáp ứng yêu cầu tiến độ.

Phối hợp với ban, ngành, đoàn thể huyện cung cấp thông tin, tư liệu liên quan đến công tác tuyên truyền, phổ biến về DVCTT thuộc phạm vi quản lý của mình.

7. Các Khóm

Trên cơ sở Kế hoạch của thị trấn, các Khóm triển khai thực hiện phù hợp tình hình thực tế địa phương.

Thường xuyên chỉ đạo Tổ công nghệ số cộng đồng hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện DVCTT.

Trên đây là Kế hoạch triển khai thực hiện Đề án “Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao chất lượng về cung cấp và sử dụng hiệu quả DVCTT đến năm 2025, định hướng đến năm 2030”./.

Nơi nhận:

- Văn phòng HĐND và UBND huyện (b/c);
- Phòng Văn hoá, Khoa học và Thông tin (b/c);
- TT. Đảng ủy, HĐND, UBND thị trấn;
- Mặt trận đoàn thể thị trấn;
- Các khóm;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Nguyễn Văn Lợi