

KẾ HOẠCH

Nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình năm 2026

Căn cứ Kế hoạch số 457/KH-UBND ngày 20/8/2025 của UBND tỉnh Hà Tĩnh về nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh, Ủy ban nhân dân xã Cẩm Lạc xây dựng kế hoạch Nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình năm 2026, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích:

- Đẩy mạnh tăng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình, thanh toán trực tuyến nhằm thúc đẩy quá trình chuyển đổi số của xã.
- Thực hiện hiệu quả mô hình cung cấp dịch vụ hành chính hiện đại, tiện lợi, minh bạch, lấy người dân và doanh nghiệp làm trung tâm.
- Tăng cường hiệu quả phục vụ người dân và doanh nghiệp thông qua cổng dịch vụ công quốc gia.
- Tạo cơ chế tiếp nhận thủ tục hành chính (TTHC) phi địa giới hành chính (khi tỉnh triển khai), nâng cao sự minh bạch trong quá trình xử lý hồ sơ; hướng tới xây dựng chính quyền số, thúc đẩy chuyển đổi số trong giải quyết TTHC.
- Nâng cao chất lượng, hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính, phục vụ tốt hơn nhu cầu của người dân và tổ chức.

2. Yêu cầu:

- Tổ chức thực hiện đồng bộ, nghiêm túc, đúng tiến độ: Các bộ phận, cá nhân được phân công phải thực hiện đúng chức trách, đảm bảo không chùng chãi hoặc bỏ sót nhiệm vụ.
- Đảm bảo tính khả thi, sát với điều kiện thực tế tại địa phương: Việc triển khai cần phù hợp với trình độ dân trí, hạ tầng công nghệ thông tin và điều kiện nhân sự của xã Cẩm Lạc.
- Lấy người dân làm trung tâm, hướng đến nền hành chính phục vụ: Các hoạt động phải đảm bảo dễ hiểu, dễ tiếp cận cho mọi đối tượng, đặc biệt là người cao tuổi, người có trình độ CNTT kém.

- Phát huy tối đa vai trò của các lực lượng tại chỗ: Huy động Tổ chuyển đổi số cộng đồng; Đoàn Thanh niên, tổ chức đoàn thể và thôn trong công tác tuyên truyền, hỗ trợ người dân.

- Tăng cường ứng dụng công nghệ, chuyển đổi số: Ưu tiên các giải pháp số như: dịch vụ công trực tuyến, tra cứu điện tử, tạo mã QR, ứng dụng AI trong hoàn thiện các hồ sơ, tạo biểu mẫu, video hướng dẫn.

- Có cơ chế theo dõi, giám sát và đánh giá định kỳ: Thực hiện kiểm tra kết quả triển khai hàng tháng, có biểu mẫu báo cáo, khảo sát sự hài lòng, từ đó kịp thời điều chỉnh.

II. NỘI DUNG

1. Mục tiêu về sử dụng dịch vụ công trực tuyến

- Tỷ lệ người dân nộp hồ sơ trực tuyến thực hiện tại nhà hoặc tại nhà văn hóa thôn đạt 10% trên tổng hồ sơ tiếp nhận.

- Tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến đạt yêu cầu >90% (không bị từ chối tiếp nhận; hoặc trả hs (hồ sơ) do ko đảm bảo).

- Tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến toàn trình đạt 70% trên tổng số hồ sơ tiếp nhận của đơn vị.

- Trên 40% người dân trong độ tuổi trưởng thành có khả năng sử dụng thiết bị thông minh, máy vi tính; có trình độ CNTT có thể thực hiện thủ tục hành chính trên công dịch vụ công quốc gia.

- Tỷ lệ hài lòng của người dân khi thực hiện thủ tục hành chính $\geq 95\%$.

- Tỷ lệ giao dịch thanh toán trực tuyến đạt từ 60% trở lên.

- Số hóa hồ sơ đạt 100%.

2. Phát triển cơ sở dữ liệu các ngành và kết nối, chia sẻ hiệu quả

Thực hiện kết nối, khai thác và sử dụng ngay các dịch vụ dữ liệu đã sẵn sàng cung cấp trên Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu quốc gia; Sử dụng triệt để các dịch vụ dữ liệu dân cư, đất đai, bảo hiểm ... đã sẵn sàng để tự động điền thông tin, thay thế việc yêu cầu người dân nộp văn bản giấy; Bảo đảm an toàn thông tin, quản lý chặt chẽ tài khoản phân quyền của công chức khi khai thác, chia sẻ dữ liệu trên hệ thống.

3. Các nhiệm vụ cụ thể nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh và đạt được các nội dung nêu trên

a) Tập trung nâng cao chất lượng dịch vụ công trực tuyến toàn trình

- Phối hợp cấp trên rà soát, cung cấp dịch vụ sự nghiệp công và dịch vụ công ích trực tuyến thuộc phạm vi quản lý để phục vụ người dân, doanh nghiệp theo quy

định tại Nghị định số 137/2024/NĐ-CP của Chính phủ quy định về giao dịch điện tử của cơ quan Nhà nước và hệ thống thông tin phục vụ giao dịch điện tử.

- Khai thác hiệu quả các cơ sở dữ liệu dùng chung của cơ quan Nhà nước, đề tự động điền các dữ liệu vào biểu mẫu điện tử tương tác và cắt giảm thành phần hồ sơ, bảo đảm nguyên tắc không yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp thông tin, dữ liệu đã có sẵn khi thực hiện TTHC, dịch vụ công trực tuyến.

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

b) Về công tác tuyên truyền

- Đẩy mạnh truyền thông và tuyên truyền hiệu quả về dịch vụ công trực tuyến của cơ quan để người dân, doanh nghiệp hiểu rõ hơn về lợi ích mang lại từ việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Đồng thời, thực hiện các hoạt động hỗ trợ, hướng dẫn, tuyên truyền để người dân, doanh nghiệp tăng cường sử dụng các dịch vụ công trực tuyến. Chú trọng đổi mới nội dung và hình thức tuyên truyền phù hợp với từng đối tượng thụ hưởng. Tuyên truyền trên mạng xã hội như Facebook, Zalo...; Tổ chức đổi số cộng đồng tích cực đến từng ngõ, ngõ từng nhà để tuyên truyền, hướng dẫn lợi ích của việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến đến từng hộ gia đình; đặc biệt khi nộp hồ sơ trực tuyến được miễn/giảm phí, lệ phí.

- Đổi mới, nâng cao hiệu quả tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện dịch vụ công trực tuyến cho người dân, doanh nghiệp để hiểu rõ lợi ích trong việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; cán bộ tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến, hạn chế việc nộp thay; hướng dẫn người dân đăng ký, sử dụng VNeID trong việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

- 100% cán bộ công chức, viên chức, người lao động của địa phương khi có nhu cầu thực hiện TTHC, công chức, viên chức, người lao động phải nộp hồ sơ trực tuyến và tuyên truyền, hướng dẫn người thân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, hạn chế nộp hồ sơ trực tiếp.

- Giao nhiệm vụ cho Tổ chuyên đổi số cộng đồng tăng cường thông báo, tuyên truyền trên loa truyền thanh, nhóm zalo, tại cuộc họp thôn

c) Phát triển hạ tầng truy cập băng rộng cho người dân phổ cập điện thoại thông minh, chữ ký số đối với người dân trưởng thành

- Tăng cường triển khai các giải pháp nâng cao tỷ lệ người dân có điện thoại thông minh; hộ gia đình có cáp quang trên cơ sở đảm bảo chất lượng dịch vụ cung cấp.

- Tiếp tục triển khai cung cấp chữ ký số công cộng và có giải pháp hỗ trợ người dân ở độ tuổi trưởng thành có chữ ký số hoặc chữ ký điện tử cá nhân.

- Triển khai hiệu quả các nhiệm vụ phát triển hạ tầng số theo Kế hoạch số 449/KH-UBND ngày 29/8/2025 về Kế hoạch số 231/KH-UBND ngày 10/5/2025 của UBND tỉnh về việc triển khai thực hiện Nghị quyết số 71/NQ-CP ngày 01/4/2025 của Chính phủ và Chương trình hành động số 42-CTr/TU ngày 10/4/2025 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về thực hiện Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia.

d) Tổ chức đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng cho đội ngũ cán bộ, công chức về kiến thức, kỹ năng chuyên môn để bảo đảm phục vụ hoạt động cung cấp dịch vụ công trực tuyến. Tập huấn, hướng dẫn người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán không dùng tiền mặt. Sử dụng thành thạo các ứng dụng số như: VneID, ứng dụng ngân hàng phổ biến, ... để phục vụ nhu cầu thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên hệ thống.

e) 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.

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Được thực hiện từ nguồn ngân sách nhà nước theo phân cấp ngân sách hiện hành; nguồn xã hội hóa và các nguồn vốn huy động hợp pháp khác.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã

a) Chủ trì, phối hợp với đơn vị cung cấp phần mềm triển khai các phần mềm giải quyết TTHC của các Bộ, ngành và của tỉnh.

b) Đôn đốc việc tiếp nhận, giải quyết, số hóa, lưu trữ điện tử, chuyển hồ sơ và ký số lên các phần mềm giải quyết TTHC theo đúng quy định; công bố, công khai TTHC đảm bảo yêu cầu.

d) Tiếp tục triển khai thực hiện Bộ Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp theo quy định cấp trên ban hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử.

a) Phối hợp với các cơ quan liên quan triển khai các giải pháp giám sát, bảo đảm an toàn, an ninh thông tin các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin cho chuyển đổi số trong toàn cơ quan.

b) Phối hợp xây dựng, ban hành và tổ chức thực hiện phương án ứng cứu sự cố, bảo vệ dữ liệu và khôi phục hoạt động trong trường hợp bị tấn công mạng hoặc xảy ra sự cố an ninh thông tin.

2. Phòng Văn hóa - Xã hội

a) Chủ trì, phối hợp với các doanh nghiệp viễn thông trên địa bàn tỉnh và các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện cấp chữ ký số cá nhân cho công dân trong độ tuổi trưởng thành, phổ cập băng rộng đảm bảo đường truyền.

b) Phối hợp các cơ quan, đơn vị, địa phương, phòng, ngành hướng dẫn người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến, sử dụng chứng thư số cá nhân, thanh toán không dùng tiền mặt; khuyến khích người dân trong độ tuổi trưởng thành đăng ký sử dụng chữ ký số cá nhân để thuận tiện trong việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

c) Chủ trì, phối hợp Trung tâm Dịch vụ tổng hợp xã đẩy mạnh công tác tuyên truyền về ý nghĩa, tầm quan trọng, các quy trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến; tuyên truyền các mô hình tốt, cách làm hay, sáng tạo, hiệu quả trong triển khai thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình.

d) Hướng dẫn Tổ chuyển đổi số cộng đồng: Thực hiện nhiệm vụ “đi từng ngõ, gõ từng nhà” hướng dẫn người dân tạo tài khoản, đăng nhập dịch vụ công, nộp hồ sơ trực tuyến qua điện thoại hoặc máy tính cá nhân. Trực tiếp "cầm tay chỉ việc", hướng dẫn người dân, đặc biệt là người yếu thế, thực hiện các thủ tục hành chính trên môi trường điện tử tại Trung tâm HCC.

3. Kính đề nghị MTTQ và các đoàn thể

Tiếp tục đẩy mạnh phối hợp chặt chẽ với cấp ủy, chính quyền địa phương trong công tác thông tin, tuyên truyền; tích cực phát huy vai trò xung kích để hướng dẫn, hỗ trợ tiếp cận, nâng cao năng lực số cho người dân; từ đó thúc đẩy tỷ lệ hồ sơ phát sinh qua dịch vụ công trực tuyến và hình thành thói quen thanh toán không dùng tiền mặt trên địa bàn.

Trên đây là Kế hoạch nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình năm 2026, đề nghị các phòng, ngành liên quan thực hiện nghiêm túc./.

Nơi nhận:

- Trung tâm Phục vụ HCC tỉnh;
- TTr: Đảng ủy, HĐND xã;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND xã;
- Các phòng: Kinh tế; Văn hóa;
- Văn phòng HĐND và UBND xã;
- Lưu: VT, HCC.

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

Trần Xuân Lĩnh