

Số: /KH-UBND

Tỉnh Sơn, ngày tháng 4 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” trên địa bàn xã Tỉnh Sơn

Thực hiện Kế hoạch số 63/KH-UBND ngày 11/4/2025 của UBND huyện Sơn Tịnh 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 năm 2025, định hướng đến năm 2030” trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi; Chủ tịch UBND Tỉnh Sơnban 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 năm 2025, định hướng đến năm 2030” trên địa bàn xã Tỉnh Sơn, cụ thể 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 các 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 các 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 DVCTT, góp phần thực hiện nhanh tiến trình chuyển đổi số quốc gia.

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 năm 2025

- 100% cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong cơ quan nhà nước 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, viên 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.

- 100% phòng, ban, ngành, địa phương hằng năm cập nhật tin bài, đăng tải tài liệu, video clip, poster... để thực hiện tuyên truyền trực quan về DVCTT trên Cổng/Trang thông tin điện tử của cơ quan nhà nước.

- 100% phòng, ban, ngành, địa phương 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.

- 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.

- 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.

b) Mục tiêu đến năm 2030

- 100% cơ quan nhà nước, tổ chức cung cấp DVCTT liên tục cải tiến chất lượng để phục vụ người dân tốt nhất.

- Tối thiểu 70% người dân trưởng thành sử dụng DVCTT.

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 các 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. Kinh nghiệm trong triển khai DVCTT hiệu quả của các huyện, thị xã, thành phố trong tỉnh và các tỉnh, thành phố trong nước.

6. 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

a) Thiết lập và phát triển các nền tảng mạng xã hội để tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức, phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng DVCTT cho người dân, doanh nghiệp.

b) Sản xuất nội dung tin bài, ảnh, đồ họa thông tin (infographic), đồ họa chuyển động (motion graphics), video, clip tạo xu thế,... 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.

c) Xây dựng, thiết lập và duy trì hoạt động hiệu quả các chuyên trang, chuyên mục trên các phương tiện thông tin đại chúng, Cổng/Trang thông tin điện tử, diễn đàn trực tuyến trên các trang mạng xã hội.

d) Chia sẻ kinh nghiệm trong triển khai DVCTT hiệu quả của các địa phương trong, ngoài tỉnh; tổng hợp các mô hình và giải pháp về cung cấp DVCTT trong tỉnh; 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

a) Thực hiện tuyên truyền theo từng điểm cung cấp dịch vụ thông tin và truyền thông, dịch vụ mạng như: Các điểm hỗ trợ ứng dụng công nghệ thông tin, các điểm phủ sóng mạng không dây, điểm truy cập Internet công cộng; thông qua người có uy tín...

b) Tuyên truyền trên hệ thống truyền thanh thị trấn.

c) Tuyên truyền trên Cổng/Trang thông tin điện tử, mạng nội bộ, màn hình Led công cộng của các cơ quan, tổ chức nhà nước và các địa phương.

d) Tuyên truyền trực quan, sử dụng pa-nô, áp phích, tranh bích họa, bảng tin,

biển tâm 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 DVCTT tại các khu vực đông dân cư, tại trụ sở Bộ phận Một cửa trên địa bàn.

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

a) Xây dựng các chiến dịch truyền thông, tuyên truyền, nâng cao nhận thức, phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng DVCTT với quy mô lớn, đồng bộ giữa các cơ quan, tổ chức, trải rộng trên các phương tiện truyền thông đại chúng, mạng xã hội; tập trung, đẩy mạnh hoạt động tuyên truyền, phổ biến về DVCTT hưởng ứng Ngày Chuyển đổi số quốc gia 10/10 hằng năm.

b) Hằng năm, tổ chức các sự kiện tháng 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.

c) Lòng ghép tuyên truyền DVCTT thông qua các hội thi về tuyên truyền cải cách hành chính để tìm kiếm các giải pháp, mô hình, hoạt động truyền thông, tuyên truyền về DVCTT sáng tạo, hiệu quả trong cộng đồng; khuyến khích sự tham gia của thành viên Tổ công nghệ số cộng đồng, người có uy tín trong cộng đồng dân cư, tạo ra sự lan tỏa rộng rãi trong xã hội.

d) 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.

đ) 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 DVCTT để cải tiến chất lượng của dịch vụ, cụ thể:

- Thu thập, tổng hợp và công bố ý kiến phản hồi, đánh giá của người dân về DVCTT thông qua Nền tảng khảo sát, thu thập ý kiến người dân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Nền tảng VNForm hoặc qua chức năng Hỏi - đáp, khảo sát ý kiến người dùng trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC dùng chung của tỉnh.

- Đôn đốc và giám sát việc xử lý của cơ quan nhà nước cung cấp DVCTT về các ý kiến phản hồi, đánh giá của người dân.

e) 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.

g) 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. Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức, phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng DVCTT tại các cơ sở giáo dục

Rà soát chương trình, nội dung, thời lượng giảng dạy và biên tập tài liệu, hướng dẫn về DVCTT 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 DVCTT, biết cách truy cập và tự sử dụng DVCTT phù hợp với lứa tuổi.

- Hướng dẫn học sinh phổ biến cho người thân trong gia đình truy cập, sử dụng DVCTT khi cần.

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

5. Nâng cao chất lượng cung cấp DVCTT

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

b) Tổ chức hoặc cử cán bộ, công chức, viên 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.

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

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 DVCTT.

đ) 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.

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

a) Hằng năm xây dựng định hướng và hướng dẫn thực hiện các hoạt động tuyên truyền chung của Kế hoạch.

b) Xây dựng và biên tập, cung cấp 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 Kế hoạch. Chia sẻ rộng rãi để các cơ quan, đơn vị có thể khai thác, sử dụng chung.

c) Thiết lập, duy trì kênh liên lạc và cung cấp thông tin, tài liệu tuyên truyền tới các trang/kênh tuyên truyền của bộ phận chuyên môn, ban, ngành, địa phương và tổ chức, doanh nghiệp.

d) 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 DVCTT để xây dựng các biện pháp thông tin, tuyên truyền hiệu quả.

đ) Xây dựng hoặc thuê dịch vụ thiết lập, duy trì, vận hành, phát triển các kênh tiếp nhận phản ánh, hỗ trợ, tư vấn về DVCTT cho người dân.

V. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện Kế hoạch này được bố trí từ nguồn ngân sách nhà nước theo phân cấp ngân sách hiện hành và huy động từ các nguồn tài trợ hợp pháp khác.

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Bộ phận Văn hóa – Xã hội

a) Chủ trì tổ chức triển khai, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Kế hoạch này.

b) Chủ trì triển khai thực hiện nhiệm vụ tại điểm a, b, đ khoản 1; điểm a, c, đ khoản 3; điểm a, c khoản 6; thuộc phần IV của Kế hoạch này.

c) Hướng dẫn các cơ quan truyền thông trên địa bàn xã thực hiện nhiệm vụ tại khoản 1 phần IV của Kế hoạch này.

d) 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 cải cách hành chính thuộc Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước trên địa bàn xã.

đ) Hằng năm, tổ chức đánh giá kết quả thực hiện Kế hoạch này của các bộ phận chuyên môn, ban, ngành; gửi về Văn hóa – Xã hội để tổng hợp, theo dõi.

2. Bộ phận Văn phòng - Thống kê

a) Hướng dẫn, tổ chức thực hiện và cập nhật, công bố kết quả đánh giá Bộ Chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử (tại điểm đ khoản 5 thuộc phần IV Kế hoạch này) theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ.

b) Phối hợp với bộ phận Văn hóa – Xã hội triển khai thực hiện nhiệm vụ tại điểm đ khoản 3 thuộc phần IV của Kế hoạch này.

3. Bộ phận Tư pháp – Hộ tịch

Tổ chức lồng ghép tuyên truyền DVCTT thông qua công tác phổ biến, giáo dục pháp luật trên địa bàn xã.

4. Bộ phận Tài chính – Kế toán

Trên cơ sở nhu cầu của các cơ quan, đơn vị và khả năng cân đối ngân sách, tham mưu UBND xã bố trí kinh phí để thực hiện các nhiệm vụ của Kế hoạch theo quy định.

5. Công an xã

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. Các trường học trên địa bàn xã:

Chủ trì, phối hợp với các đơn vị, địa phương để thực hiện nhiệm vụ tại khoản 4 thuộc phần IV của Kế hoạch này.

7. Mặt trận và Hội đoàn thể của xã

- Phối hợp thực hiện công tác tuyên truyền nâng cao nhận thức của từng đoàn viên, hội viên và nhân dân về DVCTT trên địa bàn.

- Triển khai thực hiện hoặc lồng ghép nội dung thực hiện vào Kế hoạch tuyên truyền hằng năm để triển khai hiệu quả, thiết thực và đáp ứng yêu cầu tiến độ.

- Triển khai thực hiện công tác tuyên truyền phù hợp với yêu cầu, tình hình thực tế tại địa phương.

- Triển khai thực hiện nhiệm vụ tại điểm b, c, d khoản 1; khoản 2; điểm a, b, c, d, đ, e, g khoản 3; điểm a, b, c, d khoản 5; điểm b, d, đ khoản 6 thuộc phần IV của Kế hoạch này để tuyên truyền, phổ biến về DVCTT thuộc phạm vi quản lý của địa phương.

- Ưu tiên bố trí kinh phí từ ngân sách nhà nước để thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp thuộc phạm vi Kế hoạch và các hoạt động chỉ đạo, điều hành triển khai Kế hoạch, huy động các nguồn lực tài chính từ xã hội và các nguồn kinh phí khác.

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 dịch vụ công trực tuyến năm 2025, định hướng đến năm 2030” trên địa bàn xã Tịnh Sơn. Yêu cầu các bộ phận chuyên môn, ban ngành hội đoàn thể và các cơ quan, đơn vị có liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện. Nếu có khó khăn, vướng mắc, kịp thời báo cáo UBND xã (qua Bộ phận Văn phòng) để tổng hợp, tham mưu UBND xã, Chủ tịch UBND xã điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp với tình hình thực tế./.

Nơi nhận:

- UBND huyện (báo cáo);
- Phòng Văn hóa, Khoa học và Thông tin huyện;
- TT Đảng ủy, TT HĐND xã;
- CT, PCT UBND xã;
- Mặt trận và các Hội đoàn thể xã;
- Các bộ phận chuyên môn xã;
- Công an xã;
- 03 cấp trường;
- Cán bộ, công chức xã ;
- Đài truyền thanh xã;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Phạm Văn Lành