

Số: /KH-UBND

Kỳ Lừa, ngày tháng 10 năm 2025

KẾ HOẠCH

Tuyên truyền đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến gắn với thực hiện chuyển đổi số trên địa bàn phường Kỳ Lừa

Thực hiện Kế hoạch số 246/KH-UBND ngày 06/11/2024 của UBND tỉnh Lạng Sơn về Chuyển đổi số tỉnh Lạng Sơn năm 2025; Quyết định số 1672/QĐ-UBND ngày 23/7/2025 của UBND tỉnh Lạng Sơn về Giao chỉ tiêu Tỷ lệ dịch vụ công phát sinh hồ sơ trực tuyến”; “Tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận, xử lý trực tuyến”; “Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình” và Tỷ lệ thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia” cho UBND các xã, phường trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn năm 2025; Nghị quyết số 03-NQ/ĐU ngày 04/7/2025 của Nghị quyết Hội nghị lần thứ Nhất Ban Chấp hành Đảng bộ phường Kỳ Lừa khóa I về nhiệm vụ 6 tháng cuối năm 2025.

UBND phường Kỳ Lừa ban hành Kế hoạch Tuyên truyền đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến gắn với chuyển đổi số trên địa bàn phường Kỳ Lừa, cụ thể như sau:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

1. Mục tiêu

1.1. Mục tiêu chung

- Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động và nhân dân phường hiểu và thực hiện các thủ tục hành chính qua hình thức dịch vụ công trực tuyến.
- Hình thành thói quen sử dụng dịch vụ công trực tuyến, từng bước thay thế phương thức truyền thống, góp phần thúc đẩy chuyển đổi số trên địa bàn phường.
- Xây dựng niềm tin của người dân và doanh nghiệp đối với dịch vụ công trực tuyến thông qua truyền thông minh bạch, rõ ràng về quy trình, thủ tục.
- Tăng cường chất lượng dịch vụ công trực tuyến dựa trên phản hồi của người dân, doanh nghiệp, đảm bảo dịch vụ thuận tiện, dễ tiếp cận, thân thiện với mọi đối tượng.
- Đẩy mạnh truyền thông đa nền tảng, tận dụng các kênh truyền thông hiện đại để mở rộng phạm vi tiếp cận, phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến.
- Xác định việc triển khai chuyển đổi số là nhiệm vụ trọng tâm, xuyên suốt, huy động sự tham gia của toàn dân và cả hệ thống chính trị, hướng tới xây dựng chính phủ số và xã hội số.

1.2. Mục tiêu cụ thể

- Khuyến khích, tăng cường việc sử dụng các dịch vụ công trực tuyến trong đội ngũ lãnh đạo, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong các cơ quan nhà nước thuộc phường.
- Đảm bảo đội ngũ cán bộ phụ trách thiết kế, vận hành, khai thác dịch vụ công trực tuyến được đào tạo, bồi dưỡng về công nghệ số và kỹ năng số.
- 100% cơ quan nhà nước trên địa bàn phường thực hiện tuyên truyền dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc Fanpage của đơn vị.
- Đăng tải tài liệu, video hướng dẫn người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến.
- Thành viên Tổ Công nghệ số cộng đồng được bồi dưỡng, tập huấn về kỹ năng số để hỗ trợ người dân.
- Các ý kiến phản hồi của người dân về dịch vụ công trực tuyến được tiếp thu và công khai nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ.

2. Yêu cầu

2.1. Tuyên truyền, truyền thông phải dễ hiểu, dễ tiếp cận, phù hợp với mọi nhóm đối tượng; nội dung hướng dẫn cần đơn giản hóa, trình bày trực quan, dễ thực hiện.

2.2. Hoạt động tuyên truyền 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.

2.3. Phân nhóm đối tượng để có phương thức tiếp cận phù hợp:

- Người cao tuổi, người ít tiếp cận công nghệ: Ưu tiên truyền thông trực tiếp, qua truyền thanh, tờ rơi, hỗ trợ tận nơi.
- Người dân khu vực nông thôn: Tổ chức hướng dẫn tại điểm công cộng, hỗ trợ tại chỗ thông qua Tổ Công nghệ số cộng đồng.
- Người dân khu vực đô thị, văn phòng: Tận dụng mạng xã hội, website, email, ứng dụng di động.
- Doanh nghiệp: Xây dựng hướng dẫn riêng, thúc đẩy dịch vụ công trực tuyến liên quan đến thuế, bảo hiểm, đăng ký kinh doanh.
- Học sinh: Lồng ghép nội dung dịch vụ công trực tuyến vào chương trình giảng dạy tin học, hoạt động ngoại khóa.

2.4. Huy động sự tham gia của nhiều bên, không dừng lại trong khu vực cơ quan nhà nước mà cả tổ chức đoàn thể, doanh nghiệp; truyền thông cũng cần đồng hành trong việc phổ biến và hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến.

2.5. Mọi hướng dẫn, quy trình phải rõ ràng, dễ truy cập; phản hồi của người dân, doanh nghiệp phải được tiếp nhận và xử lý minh bạch, công khai.

2.6. Tận dụng tối đa công nghệ số, ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI), video hướng dẫn, Facebook, Zalo để tăng hiệu quả truyền thông.

II. NỘI DUNG

1. Nội dung thông tin, tuyên truyền

1.1. Tuyên truyền về các cơ chế, chính sách, văn bản pháp luật liên quan

- Giới thiệu các văn bản pháp luật, chính sách của Nhà nước, tỉnh về dịch vụ công trực tuyến và chuyển đổi số.

- Tuyên truyền về chuyển đổi số của Chính phủ, các kế hoạch triển khai của UBND phường.

- Phổ biến quy định về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, đảm bảo công khai, minh bạch, giảm phiền hà cho người dân và doanh nghiệp.

- Cập nhật những quy định mới, tính năng mới của dịch vụ công trực tuyến.

1.2. Vai trò, ý nghĩa và lợi ích khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến

- Tiết kiệm thời gian, chi phí: Giảm thời gian đi lại, chờ đợi, giảm chi phí làm thủ tục hành chính.

- Tăng tính minh bạch, hạn chế tiêu cực: Giảm tiếp xúc trực tiếp, hạn chế sách nhiễu trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Nâng cao chất lượng phục vụ: Cải thiện quy trình xử lý hồ sơ, tăng tốc độ giải quyết thủ tục.

- Tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp: Có thể thực hiện dịch vụ mọi lúc, mọi nơi qua nền tảng số.

- Thúc đẩy chính quyền số, kinh tế số: Hỗ trợ chuyển đổi số toàn diện, góp phần xây dựng chính phủ số, xã hội số.

1.3. Hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến

- Hướng dẫn quy trình nộp hồ sơ trực tuyến theo từng nhóm đối tượng.

- Cách truy cập, sử dụng dịch vụ công trực tuyến: Đăng ký tài khoản, xác thực danh tính; nộp hồ sơ trực tuyến, theo dõi tiến độ xử lý; thanh toán phí/lệ phí online, nhận kết quả điện tử hoặc qua bưu chính công ích.

- Xây dựng tài liệu hướng dẫn đa dạng: Video minh họa, infographic, tờ rơi hướng dẫn chi tiết.

1.4. Đảm bảo an toàn thông tin và bảo mật dữ liệu

- Hướng dẫn người dân bảo vệ tài khoản, thông tin cá nhân: Không chia sẻ mật khẩu, mã OTP cho người khác; kiểm tra kỹ địa chỉ website chính thức trước khi nhập thông tin cá nhân; sử dụng mật khẩu mạnh, kích hoạt xác thực hai yếu tố.

- Cảnh báo về các nguy cơ lừa đảo trực tuyến: Giả mạo trang web dịch vụ công để đánh cắp thông tin; lừa đảo qua tin nhắn, email, cuộc gọi mạo danh cơ quan nhà nước.

- Tuyên truyền về quy định bảo vệ dữ liệu cá nhân, đảm bảo quyền riêng tư khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Hướng dẫn người dân xử lý sự cố bảo mật khi gặp các vấn đề về tài khoản, quyền riêng tư.

1.5. Đánh giá, phản hồi và cải thiện chất lượng dịch vụ

- Khảo sát mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về chất lượng dịch vụ công trực tuyến và thái độ phục vụ.

- Tiếp nhận phản hồi qua nhiều kênh khác nhau: Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh; khảo sát trực tuyến hoặc trực tiếp tại bộ phận một cửa.

- Công khai kết quả đánh giá, tiếp thu phản hồi, đảm bảo minh bạch, tạo niềm tin cho người sử dụng.

2. Thông điệp tuyên truyền

2.1. Thông điệp chính: “Hành chính thông minh - Tận tâm phục vụ”.

2.2. Thông điệp phụ

- Dành cho người dân:

- + “Dịch vụ công trực tuyến - Đơn giản thủ tục, tiết kiệm thời gian” (nhấn mạnh vào sự tiện lợi);

- + Đăng ký khai sinh trực tuyến - Nhanh chóng, dễ dàng, mọi lúc mọi nơi” (nhấn mạnh vào tính linh hoạt);

- Dành cho doanh nghiệp:

- + “Kết nối dữ liệu trực tuyến - Đồng hành phát triển doanh nghiệp”.

- Dành cho cán bộ công chức, viên chức:

- + “Dịch vụ công trực tuyến: Giải pháp tiết kiệm thời gian, nâng cao chất lượng phục vụ”;

3. Phương thức thông tin, tuyên truyền

3.1. Truyền thông đại chúng

- Sử dụng Trang Thông tin điện tử của phường, các cơ quan, đơn vị để cập nhật tiến độ triển khai, hướng dẫn sử dụng dịch vụ công.

Mục tiêu: Tạo sự quan tâm, nâng cao hiệu quả, phổ biến rộng rãi thông tin chính thống về dịch vụ công trực tuyến.

3.2. Truyền thông số và mạng xã hội

- Sử dụng mạng xã hội (Facebook, Zalo) để đăng tải video hướng dẫn, bài viết giới thiệu dịch vụ công trực tuyến.

- Ứng dụng trợ lý ảo, gửi tin nhắn tự động trên Zalo, Cổng dịch vụ công để hỗ trợ người dân.

Mục tiêu: Gia tăng khả năng tiếp cận dịch vụ công trực tuyến trên nền tảng số, thúc đẩy tương tác trực tiếp với người dân.

3.3. Truyền thông trực tiếp tại cơ sở

- Tổ chức hướng dẫn trực tiếp tại các khối phổ thông qua hoạt động của Tổ Công nghệ số cộng đồng.

Mục tiêu: Hỗ trợ người dân thao tác trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, Cổng dịch vụ công, đảm bảo không ai bị bỏ lại phía sau trong quá trình chuyển đổi số.

4. Các kênh truyền thông

4.1. Cổng Thông tin điện tử và website chính thức

- Trang thông tin điện tử của phường, trang fanpage Trung tâm Phục vụ hành chính công phường:

- + Cung cấp hướng dẫn chi tiết về đăng ký, sử dụng dịch vụ công trực tuyến.
- + Cập nhật thông tin về tiến độ giải quyết hồ sơ, các chính sách mới liên quan đến cải cách hành chính.
- + Đăng tải video, infographic, tài liệu số phục vụ tra cứu nhanh.
- + Công khai danh mục dịch vụ công trực tuyến một phần, toàn trình và các biểu mẫu đi kèm.

4.2. Ứng dụng số và nền tảng trực tuyến

- Cổng dịch vụ công quốc gia:

- + Gửi tin nhắn nhắc lịch xử lý hồ sơ, cập nhật kết quả giải quyết.
- + Hỗ trợ người dân đăng ký tài khoản, tra cứu tình trạng hồ sơ nhanh chóng.
- + Cung cấp hướng dẫn từng bước, giúp người dân dễ dàng thao tác.

4.3. Tổ chức chính trị - xã hội và truyền thông cộng đồng

- Tổ chức chính trị - xã hội: Phối hợp tổ chức các buổi tuyên truyền, hướng dẫn tại các khu dân cư, hội nghị cộng đồng. Hỗ trợ hướng dẫn đăng ký tài khoản, thao tác trên Cổng dịch vụ công trực tuyến.

- Tổ Công nghệ số cộng đồng: Hướng dẫn trực tiếp tại cơ sở cho người cao tuổi, người chưa quen với công nghệ. Hỗ trợ đăng ký, sử dụng dịch vụ công tại hộ gia đình.

III. KINH PHÍ

Kinh phí thực hiện Kế hoạch được đảm bảo từ nguồn ngân sách nhà nước theo phân cấp hiện hành; các nguồn tài trợ, đóng góp, xã hội hóa của các tổ chức, doanh nghiệp và các nguồn vốn hợp pháp khác theo quy định của pháp luật.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công phường

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị trong việc xây dựng, triển khai các chiến dịch truyền thông, theo dõi hiệu quả và tổng hợp kết quả tuyên truyền, báo cáo định kỳ và đột xuất về UBND phường, đồng thời đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả tuyên truyền dịch vụ công trực tuyến.

- Cung cấp thông tin, hỗ trợ báo chí và các đơn vị liên quan để đảm bảo tính thống nhất trong tuyên truyền.

- Tiếp nhận và xử lý phản hồi từ người dân, doanh nghiệp về dịch vụ công trực tuyến và công tác truyền thông.

2. Phòng Văn hóa Xã hội phường

- Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công phường xây dựng nội dung truyền thông phù hợp với các nền tảng số.

- Chỉ đạo hệ thống thông tin cơ sở tăng cường tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến.

- Đảm bảo an toàn thông tin, bảo mật thông tin trong quá trình tuyên truyền và thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

3. Công an phường

- Phối hợp thông tin, tuyên truyền về các dịch vụ công trực tuyến do Công an cung cấp (cấp căn cước công dân, đăng ký xe, quản lý cư trú, phòng cháy chữa cháy...), Đề án 06 của Chính phủ.

- Đảm bảo an toàn thông tin, an ninh mạng trong quá trình tuyên truyền và thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

4. Các tổ chức đoàn thể phường

- Phối hợp với UBND phường tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến trong cộng đồng.

- Tổ chức các hoạt động hỗ trợ, hướng dẫn người dân tiếp cận và sử dụng dịch vụ công trực tuyến, đặc biệt là nhóm yếu thế (người cao tuổi, người khuyết tật, dân cư vùng sâu vùng xa).

- Triển khai các chương trình tập huấn cho hội viên về cách sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

5. Các Tổ Công nghệ số cộng đồng

Phát huy vai trò là cầu nối đưa công nghệ số đến gần người dân, tuyên truyền và hướng dẫn người dân sử dụng các nền tảng, ứng dụng số, hỗ trợ người dân và doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia; phổ biến, tuyên truyền về lợi ích của việc thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến; hướng dẫn người dân sử dụng các nền tảng số, ứng dụng như VneID, tài khoản ngân hàng điện tử, Cổng Dịch vụ công quốc gia và thực hiện tra cứu

kết quả thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công quốc gia giúp họ tiết kiệm thời gian và chi phí đi lại.

Các cơ quan, đơn vị căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao có trách nhiệm triển khai kế hoạch này, trong quá trình triển khai thực hiện kế hoạch nếu có vướng mắc phát sinh kịp thời báo cáo UBND phường (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công phường) để xem xét giải quyết hoặc điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp và kịp thời./.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nơi nhận:

- TT Đảng ủy phường; (B/c)
- TT HĐND phường;
- CT, PCT UBND phường;
- UB MTTQVN phường;
- Các phòng chuyên môn thuộc phường;
- Trung tâm PVHCC phường;
- Công an phường;
- Tổ Công nghệ số cộng đồng;
- Trang Thông tin điện tử phường;
- Lưu: VT.

Hồ Thị Tố Uyên