

Số: /KH-UBND

Bình Chương, ngày tháng 12 năm 2025

KẾ HOẠCH
Nâng cao chất lượng cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến
trên địa bàn xã

Căn cứ Kế hoạch số 47/KH-UBND ngày 18 tháng 9 năm 2025 của UBND tỉnh Quảng Ngãi về việc ban hành Kế hoạch hành động nâng cao chất lượng cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến giai đoạn 2025 – 2026 trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi. Ủy ban nhân dân xã ban hành Kế hoạch nâng cao chất lượng cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn xã, cụ thể như sau:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

1. Mục tiêu

1.1. Mục tiêu chung

- Nhằm lan tỏa tinh thần học tập, nâng cao kỹ năng số cho cán bộ, công chức, người lao động, doanh nghiệp và Nhân dân trên địa bàn xã, góp phần thúc đẩy chuyển đổi số toàn diện.

- 100% cán bộ, công chức, viên chức, người lao động và 30% Nhân dân trên địa bàn xã 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 xã.

- 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 đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến 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 xã.

- 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 xã thực hiện tuyên truyền dịch vụ công trực tuyến trên cổng/trang thông tin điện tử của đơn vị.

- Thành viên Tổ chuyển đổi số cộng đồng được bồi dưỡng, tập huấn về kỹ năng số để hỗ trợ người dân.

- Phân đầu mỗi thôn có các kênh thông tin kết nối nhằm hỗ trợ tuyên truyền, hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- 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. Truyền thông 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. Xây dựng các chỉ số đánh giá cụ thể như: Tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến, mức độ hài lòng của người dân, số lượng người dân được hướng dẫn sử dụng nhằm tăng cường đo lường hiệu quả triển khai.

2.4. 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, hỗ trợ tận nơi.

- Người dân khu vực nông thôn: Tổ chức hướng dẫn tại điểm công cộng, hỗ trợ tại các thôn.

- Doanh nghiệp: Xây dựng hướng dẫn riêng, thúc đẩy dịch vụ công trực tuyến liên quan đến thuế, bảo hiểm, đăng ký kinh doanh.

2.5. 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, người dân; truyền thông cũng cần đồng hành trong việc phổ biến và hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến.

2.6. 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.

2.7. Thường xuyên kiểm tra, đánh giá, bảo đảm hiệu quả thực chất. Kết quả của Phong trào phải được đo lường bằng sự thay đổi căn bản về năng lực số của người dân, thúc đẩy kinh tế số, xây dựng chính quyền số, xã hội số.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

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 về dịch vụ công trực tuyến và chuyển đổi số.

- 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 những 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:

- + Người dân: Đăng ký khai sinh, hộ khẩu, cấp căn cước công dân, đổi giấy phép lái xe...

- + Doanh nghiệp: Đăng ký kinh doanh, kê khai thuế, bảo hiểm xã hội...

- + Cán bộ, công chức: Tiếp nhận, xử lý hồ sơ trên hệ thống dịch vụ công trực tuyến.

- 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.

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, 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.

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.

- Tiếp nhận phản hồi qua nhiều kênh khác nhau: Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của xã; tổng đài hỗ trợ, chatbot, ứng dụng di động; khảo sát trực tuyến hoặc trực tiếp tại bộ phận một cửa (Trung tâm phục vụ hành chính công).

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

- Cải thiện quy trình xử lý hồ sơ, nâng cấp giao diện hệ thống, tăng tốc độ xử lý thủ tục.

- Xây dựng cơ chế tiếp nhận và xử lý phản hồi nhanh chóng, đảm bảo phản hồi của người dân được xem xét và thực hiện kịp thời.

2. Đối tượng, số lượng tập huấn

- **Người dân:** 560 người (80 người/ngày x 07 ngày).

- + Trực tiếp hướng dẫn nộp hồ sơ “*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);

- + *Cùng Bình Chương bước vào kỷ nguyên mới với dịch vụ công trực tuyến.*

- **Cán bộ công chức, viên chức:** 49 người (07 người/ngày x 07 ngày).

- + Trực tiếp hướng dẫn nộp hồ sơ “*Dịch vụ công trực tuyến: Giải pháp tiết kiệm thời gian, nâng cao chất lượng phục vụ*”;

3. Phương thức triển khai thực hiện

- Tổ chức hướng dẫn trực tiếp cho các đối tượng tại các quầy dịch vụ công tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

- Tổ chức Hội nghị, tập huấn tại cơ sở cho cán bộ, công chức, doanh nghiệp, Tổ chức chính trị - Xã hội, người dân về sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- + 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.

4. Sản phẩm truyền thông

4.1. Sản phẩm truyền thông trên nền tảng số

- Video hướng dẫn ngắn về quy trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến, chia theo từng loại thủ tục phổ biến.

- Infographic tương tác trên mạng xã hội (Facebook, Zalo, TikTok), hướng dẫn từng bước thao tác trên Cổng dịch vụ công.

- Chatbot hỗ trợ trên Zalo, website giúp tra cứu thông tin, giải đáp thắc mắc

4.2. Sản phẩm truyền thông trực tiếp tại cộng đồng

- Cán bộ, chuyên viên Trung tâm Phục vụ hành chính công hướng dẫn trực tiếp tại địa phương giúp người dân đăng ký tài khoản, nộp hồ sơ trực tuyến.
- Các buổi tọa đàm, trao đổi ý kiến với doanh nghiệp và người dân, thu thập phản hồi để cải thiện dịch vụ công trực tuyến.

5. Đơn vị thực hiện: Trung tâm Phục vụ hành chính công.

6. Thời gian thực hiện: Tháng 12 năm 2025.

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện Kế hoạch này được bố trí từ ngân sách Nhà nước theo Quyết định số 963/QĐ-UBND ngày 01/12/2025 của UBND xã Bình Chương về việc phân bổ vốn sự nghiệp thực hiện Chương trình mục tiêu quốc gia xây dựng nông thôn mới năm 2025.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trung Tâm Phục vụ hành chính công

- Chủ trì tham mưu, tổ chức triển khai Kế hoạch; theo dõi, đôn đốc các phòng, ban, ngành có liên quan và các thôn trên địa bàn xã triển khai thực hiện Kế hoạch này; định kỳ tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND xã.

2. Phòng Kinh tế

Phối hợp Trung tâm Phục vụ hành chính công tham mưu UBND xã bố trí kinh phí tổ chức triển khai Kế hoạch đạt hiệu quả.

3. Đề nghị Đoàn TNCS Hồ Chí Minh xã

- Tổ chức truyền thông đến cán bộ, đoàn viên, thanh niên, học sinh, sinh viên trong hệ thống Đoàn - Hội - Đội theo nội dung Kế hoạch với các hình thức phù hợp; chia sẻ các tài liệu truyền thông, tài liệu kỹ năng số về nhiệm vụ này từ Cổng thông tin điện tử tỉnh, Chuyên trang chuyển đổi số tỉnh, Trang Thông tin điện tử xã.

- Phát huy vai trò của đoàn viên, thanh niên, học sinh, sinh viên trong hoạt động tình nguyện tham gia phổ cập kỹ năng số cho người dân; phối hợp các Tổ công nghệ số cộng đồng trong thực hiện.

4. Trung tâm Cung ứng dịch vụ công xã

Duy trì việc đưa tin bài về kiến thức kỹ năng số, hướng dẫn sử dụng nền tảng Bình dân học vụ số, chuyển đổi số, đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến; kịp thời phản ánh những diễn hình về phong trào dịch vụ công trực tuyến ở các cơ quan, đơn vị tại xã.

5. Các cơ quan, đơn vị; các thôn thuộc UBND xã

- Theo chức năng, nhiệm vụ được phân công, triển khai phù hợp điều kiện của từng đơn vị; có trách nhiệm tham gia, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức triển khai Kế hoạch này.

- Cử cán bộ, công chức, viên chức, người lao động, tham gia các lớp tập huấn khi có thông báo.

- Các đồng chí trưởng thôn phối hợp cùng Trung tâm phục vụ hành chính công tuyên truyền, vận động nhân dân tham gia các lớp tập huấn khi có thông báo.

- Triển khai kế hoạch thực hiện Phong trào đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến, huy động sự tham gia của Tổ Công nghệ số cộng đồng xã, thôn và cán bộ, nhân viên của các đơn vị cung ứng dịch vụ bưu chính, viễn thông, công nghệ thông tin cùng tham gia thực hiện nhiệm vụ liên quan tại Kế hoạch này.

- Báo cáo kết quả triển khai thực hiện trước ngày 27/12/2025; báo cáo đột xuất khi có yêu cầu để tổng hợp báo cáo cấp trên.

Trên đây là Kế hoạch nâng cao chất lượng cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn xã xã Bình Chương. Đề nghị các cơ quan, đơn vị, các tổ chức, các thôn triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- TT Đảng uỷ;
- TT HĐND xã;
- CT, các PCT UBND xã;
- UBMTTQVN và các tổ chức CT – XH xã;
- Công an xã, Ban CHQS xã;
- Các cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã;
- Các trường học trên địa bàn xã;
- Bí thư chi bộ; Trưởng các thôn;
- Trang thông tin điện tử xã;
- Lưu: VT.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Văn Quân