

Số: 22 /KH-UBND

Thái Bình, ngày 13 tháng 02 năm 2025

KẾ HOẠCH

Triển khai 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 Thái Bình

Thực hiện Quyết định số 1588/QĐ-TTg ngày 17/12/2024 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt 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” (sau đây gọi tắt là Đề án); Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện Đề án trên địa bàn tỉnh Thái Bình, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Triển khai thực hiện có hiệu quả các mục tiêu, nhiệm vụ của Đề án trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của địa phương; phù hợp với tình hình, điều kiện thực tế của tỉnh.

- 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 dịch vụ công trực tuyến, góp phần thực hiện nhanh tiến trình chuyển đổi số quốc gia.

- Mọi người dân đều được cung cấp thông tin, được hướng dẫn, hỗ trợ, phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến để có khả năng tự sử dụng dịch vụ công trực tuyến 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 dịch vụ công trực tuyến.

2. Yêu cầu

- 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.

- Đảm bảo chất lượng thông tin, chất lượng hệ thống thông tin cung cấp dịch vụ công và chất lượng dịch vụ nhằm tạo nên hiệu quả của dịch vụ công trực tuyến, tác động trực tiếp đến sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ.

- Trong quá trình triển khai thực hiện, cần tăng cường công tác phối hợp, lồng ghép các nội dung nhiệm vụ của các cơ quan, đơn vị, đảm bảo gắn kết chặt chẽ với các nhiệm vụ trọng tâm về chuyển đổi số của tỉnh.

II. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu năm 2025

- 100% lãnh đạo, 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 dịch vụ công trực tuyến, đồng thời khuyến khích trực tiếp sử dụng dịch vụ công trực tuyến đã được cung cấp khi có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính.

- 100% cán bộ, công chức, viên chức sử dụng hệ thống thông tin cung cấp dịch vụ công được đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn cập nhật kiến thức chuyên sâu về công nghệ số, kỹ năng số.

- 100% sở, ngành, địa phương thực hiện tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến trên Cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước.

- 100% sở, 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 dịch vụ công trực tuyến được cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh, cấp huyện.

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

- 100% cơ quan báo chí của tỉnh xây dựng các chuyên trang/chuyên mục/các tuyến nội dung tuyên truyền, xây dựng, đăng tải, phát sóng hoặc xuất bản các sản phẩm truyền thông (in ấn/nghe nhìn, sản phẩm truyền thông số) để truyền thông về cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- 100% thành viên của Tổ công nghệ số cộng đồng 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 dịch vụ công trực tuyến.

- 100% thủ tục hành chính đủ điều kiện theo quy định của pháp luật được cung cấp dưới hình thức dịch vụ công trực tuyến toàn trình.

- 100% người dân và doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến được định danh và xác thực thông suốt, hợp nhất trên tất cả các hệ thống của các cấp chính quyền từ trung ương đến địa phương.

- Tối thiểu 80% hồ sơ thủ tục hành chính được xử lý hoàn toàn trực tuyến.

- 50% người dân sử dụng thành thạo dịch vụ công trực tuyến.

- Tối thiểu 90% người dân hài lòng khi sử dụng các dịch vụ công trực tuyến, trong đó mức độ hài lòng về giải quyết các thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai, xây dựng, đầu tư đạt tối thiểu 85%.

- 80% học sinh trung học phổ thông trên địa bàn tỉnh được phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến thông qua các hoạt động học tập, bồi dưỡng, tập huấn.

- 100% ý kiến đóng góp của người dân khi sử dụng các dịch vụ công trực tuyến được cơ quan nhà nước tiếp thu công khai để cải tiến chất lượng dịch vụ công trực tuyến.

2. Mục tiêu đến năm 2030

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

- 70% người dân sử dụng thành thạo dịch vụ công trực tuyến.

- 100% học sinh trung học phổ thông trên địa bàn tỉnh được phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến 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 dịch vụ công trực tuyến.

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

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

5. Kinh nghiệm trong triển khai dịch vụ công trực tuyến của các địa phương, các nước trong khu vực và quốc tế.

6. Các nội dung khác liên quan đến nâng cao nhận thức, chất lượng cung cấp, hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

IV. NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP

1. Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức, phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến qua các phương tiện thông tin đại chúng, truyền thông xã hội

1.1. 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, các trang mạng xã hội. Sản xuất nội dung tin bài, ảnh, đồ họa thông tin (infographic), đồ họa chuyển động (motion graphics), video, clip tạo xu thế,... về dịch vụ công trực tuyến để đăng, phát trên các phương tiện thông tin đại chúng, các trang mạng xã hội.

- Đơn vị chủ trì: Cơ quan báo chí của tỉnh; Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân huyện, thành phố.

- Đơn vị phối hợp: Sở Thông tin và Truyền thông.

1.2. Sản xuất các chương trình, phóng sự, chương trình trao đổi, đối thoại, chuyên đề chuyên sâu trên hệ thống phát thanh, truyền hình

- Đơn vị chủ trì: Cơ quan báo chí của tỉnh.

- Đơn vị phối hợp: Các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân huyện, thành phố.

2. Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức, phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến qua hệ thống thông tin cơ sở

Tuyên truyền trên Đài Truyền thanh - Truyền hình huyện, thành phố và đài truyền thanh cấp xã; cổng/trang thông tin điện tử cấp huyện, cấp xã. Sử dụng pa-nô, áp phích, tranh bích họa, bảng tin, biển tấm 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 dịch vụ công trực tuyến tại các khu vực đông dân cư, tại trụ sở Bộ phận một cửa các cấp.

- Đơn vị chủ trì: Ủy ban nhân dân huyện, thành phố.

- Đơn vị phối hợp: Sở Thông tin và Truyền thông; Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

3. Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức, phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến thông qua các phương thức khác

3.1. Hằng năm, tổ chức các đợt sự kiện tháng cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến hiệu quả để tăng cường hiểu biết về dịch vụ công trực tuyến.

- Đơn vị chủ trì: Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh).

- Đơn vị phối hợp: Các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân huyện, thành phố.

3.2. Tập trung, đẩy mạnh hoạt động tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công trực tuyến hưởng ứng Ngày Chuyển đổi số quốc gia 10/10 hằng năm. 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 dịch vụ công trực tuyến.

- Đơn vị chủ trì: Ủy ban nhân dân huyện, thành phố.

- Đơn vị phối hợp: Sở Thông tin và Truyền thông.

3.3. 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 dịch vụ công trực tuyến theo nhu cầu.

- Đơn vị chủ trì: Sở Thông tin và Truyền thông.

- Đơn vị phối hợp: Các doanh nghiệp viễn thông trên địa bàn tỉnh.

3.4. Xây dựng và vận hành chuyên mục về dịch vụ công trực tuyến; cung cấp đầy đủ thông tin, công cụ và tài liệu đa dạng các đối tượng trên nền tảng học trực tuyến mở đại trà.

- Đơn vị chủ trì: Sở Thông tin và Truyền thông.

- Đơn vị phối hợp: Các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân huyện, thành phố.

3.5. Xây dựng, 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 dịch vụ công trực tuyến như:

- Trang bị các phương tiện, thiết bị, phần mềm phục vụ công tác tuyên truyền.

- Xây dựng hệ thống công nghệ truyền thông, tuyên truyền chủ động, tự động sử dụng trí tuệ nhân tạo (AI), hệ thống tương tác tự động (chatbot) để hướng dẫn, hỗ trợ và giải đáp thắc mắc của người dân khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- 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 dịch vụ công trực tuyến 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 dịch vụ công trực tuyến thông qua Nền tảng khảo sát, thu thập ý kiến người dân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Nền tảng VNForm do Bộ Thông tin và Truyền thông triển khai hoặc qua chức năng Hỏi - đáp, khảo sát ý kiến người dùng trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

+ Đôn đốc và giám sát việc xử lý của cơ quan nhà nước cung cấp dịch vụ công trực tuyến về các ý kiến phản hồi, đánh giá của người dân.

- Đơn vị chủ trì: Sở Thông tin và Truyền thông.

- Đơn vị phối hợp: Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

3.6. Thực hiện tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức của người dân về dịch vụ công trực tuyến và hỗ trợ người dân tiếp cận, thực hiện đối với dịch vụ công trực tuyến được cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tại các điểm phục vụ bưu chính công cộng và tại Bộ phận một cửa các sở, ngành, địa phương.

- Đơn vị chủ trì: Sở Thông tin và Truyền thông.

- Đơn vị phối hợp: Bưu điện tỉnh; Ủy ban nhân dân huyện, thành phố.

3.7. Biểu dương, tôn vinh, khen thưởng các tổ chức, cá nhân cung cấp dịch vụ công trực tuyến chất lượng, hiệu quả và thu hút được sự tham gia rộng rãi của người dân, doanh nghiệp theo quy định pháp luật về thi đua khen thưởng.

- Đơn vị chủ trì: Sở Thông tin và Truyền thông.

- Đơn vị phối hợp: Các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân huyện, thành phố.

4. Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức, phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến tại các cơ sở giáo dục

4.1 Rà soát chương trình, nội dung, thời lượng giảng dạy và biên tập tài liệu, hướng dẫn về dịch vụ công trực tuyến lồng ghép vào môn tin học, hoạt động ngoại khóa phù hợp với lớp học, cấp học (từ trung học cơ sở đến trung học phổ thông), bảo đảm: Tuyên truyền, phổ biến cho học sinh hiểu về dịch vụ công trực tuyến, biết cách truy cập và tự sử dụng dịch vụ công trực tuyến phù hợp với lứa tuổi. Hướng dẫn học sinh phổ biến cho người thân trong gia đình truy cập, sử dụng dịch vụ công trực tuyến khi cần. Các biện pháp tuyên truyền, phổ biến nhận thức, kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến dưới các hình thức trực quan, dễ hiểu, sinh động theo lứa tuổi.

- Đơn vị chủ trì: Sở Giáo dục và Đào tạo.

- Đơn vị phối hợp: Sở Thông tin và Truyền thông; Ủy ban nhân dân huyện, thành phố.

4.2 Tổ chức các cuộc thi tìm hiểu về dịch vụ công trực tuyến cho các nhóm đối tượng học sinh của các cơ sở giáo dục phổ thông, cơ sở giáo dục nghề nghiệp, cơ sở giáo dục thường xuyên.

- Đơn vị chủ trì: Sở Giáo dục và Đào tạo.

- Đơn vị phối hợp: Sở Thông tin và Truyền thông; Ủy ban nhân dân huyện, thành phố.

5. Nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến

5.1 Tổ chức các hội nghị, hội thảo chuyên đề hoặc lồng ghép vào các hội nghị, hội thảo về chuyển đổi số của các 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 dịch vụ công trực tuyến.

5.2 Tổ chức hoặc cử cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp tham gia vận hành, khai thác sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tham gia các khóa đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn cập nhật kiến thức.

5.3 Rà soát, nâng cấp, thiết kế, thiết kế lại giao diện, trải nghiệm người dùng của hệ thống giải quyết thủ tục hành chính, 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.

5.4 Triển khai Kho dữ liệu điện tử của cá nhân, tổ chức trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính 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 dịch vụ công trực tuyến.

5.5 Định kỳ rà soát, nâng cấp hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh bảo đảm hoạt động ổn định, triển khai đầy đủ quy định về bảo đảm an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ.

5.6 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 dịch vụ công trực tuyến.

- Đơn vị chủ trì: Sở Thông tin và Truyền thông.

- Đơn vị phối hợp: Các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân huyện, thành phố.

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

6.1. Xây dựng và biên tập 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.

- Đơn vị chủ trì: Sở Thông tin và Truyền thông, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

- Đơn vị phối hợp: Các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân huyện, thành phố.

6.2. Duy trì, nâng cấp và bảo đảm an toàn thông tin cho hệ thống lưu trữ, chia sẻ và quảng bá các tài liệu tuyên truyền.

- Đơn vị chủ trì: Sở Thông tin và Truyền thông.

- Đơn vị phối hợp: Các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân huyện, thành phố.

6.3. 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 dịch vụ công trực tuyến cho người dân.

- Đơn vị chủ trì: Sở Thông tin và Truyền thông.

- Đơn vị phối hợp: Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

V. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Kinh phí thực hiện các nhiệm vụ của Đề án được bố trí và giao trong dự toán ngân sách hằng năm của các cơ quan, đơn vị, địa phương theo quy định của pháp luật về ngân sách nhà nước và phân cấp ngân sách hiện hành.

2. Huy động từ các nguồn tài trợ, đóng góp, xã hội hóa của các tổ chức, doanh nghiệp và các nguồn vốn hợp pháp khác.

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Thông tin và Truyền thông

Chủ trì tổ chức triển khai, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Đề án.

2. Các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân huyện, thành phố xây dựng, ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện hoặc lồng ghép nội dung thực hiện vào Kế hoạch Chuyển đổi số, Kế hoạch tuyên truyền hằng năm của cơ quan, đơn vị, địa phương để triển khai hiệu quả, thiết thực và đáp ứng yêu cầu tiến độ.

3. Các cơ quan báo chí của tỉnh chủ trì, phối hợp với cơ quan, tổ chức liên quan thực hiện nhiệm vụ được giao tại mục 1 Phần IV của Kế hoạch này.

Nhận Kế hoạch này, yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương nghiêm túc triển khai thực hiện, định kỳ trước ngày 30/11 hằng năm hoặc đột xuất báo cáo kết quả thực hiện về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu khó khăn, vướng mắc kịp thời báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Sở Thông tin và Truyền thông) để xem xét, chỉ đạo./. *Giảng*

Nơi nhận:

- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành, đoàn thể tỉnh;
- Lãnh đạo VP UBND tỉnh;
- UBND các huyện, thành phố;
- Lưu: VT, KGVX *ay*

KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Phạm Văn Nghiêm
Phạm Văn Nghiêm