

Số: /KH-UBND

Xuân Thành, ngày tháng năm

KẾ HOẠCH

Nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình; cung cấp dịch vụ số mới được cá nhân hóa, dựa trên dữ liệu cho người dân và doanh nghiệp trên địa bàn xã Xuân Thành

Thực hiện Kế hoạch số 25-KH/ĐU ngày 24/10/2025 của Ban Thường vụ Đảng ủy xã về thực hiện Kế hoạch hành động số 469-KH/TU ngày 16/5/2025 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về “Đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia” theo Nghị quyết số 57-NQ/TW của Bộ Chính trị trên địa bàn xã. UBND xã Xuân Thành xây dựng kế hoạch triển khai ứng dụng Hệ thống phần mềm Một cửa điện tử và Dịch vụ công trực tuyến toàn trình trên địa bàn xã cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Triển khai đồng bộ các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến của xã. 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.
2. Phát triển các dịch vụ số mới được cá nhân hóa dựa trên dữ liệu, đáp ứng nhu cầu cụ thể của từng cá nhân, tổ chức. Đồng thời khai thác hiệu quả các cơ sở dữ liệu để nâng cao chất lượng phục vụ và đưa ra các đề xuất dịch vụ phù hợp.
3. Triển khai thống nhất, đồng bộ, hiệu quả, bảo đảm tích hợp với Cổng Dịch vụ công quốc gia, đồng thời đơn giản hóa, chuẩn hóa quy trình, tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp dễ dàng tiếp cận và sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

II. MỤC TIÊU KẾ HOẠCH

1. Mục tiêu chung

a) Nâng cao chất lượng, hiệu quả và tính thuận tiện của dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) trên nguyên tắc thống nhất, đồng bộ, minh bạch, thân thiện, đáp ứng nhu cầu của người dân, doanh nghiệp mọi lúc, mọi nơi, qua nhiều phương tiện khác nhau. Tập trung rút ngắn tối đa thời gian và chi phí thực hiện thủ tục hành chính, bảo đảm quá trình tiếp cận và sử dụng DVCTT dễ dàng, thuận tiện, nâng cao năng lực phục vụ và tính chuyên nghiệp của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

b) Cung cấp tập trung các dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (<https://dichvucong.gov.vn>), bảo đảm chất lượng, an toàn thông tin, thuận tiện, minh bạch, hiệu quả, tiết kiệm thời gian, chi phí cho người dân, doanh nghiệp, giúp người dân, doanh nghiệp có thể dễ dàng truy cập, sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

c) Phát triển các dịch vụ số mới dựa trên dữ liệu, được cá nhân hóa theo nhu

cầu từng người dân và doanh nghiệp. Khai thác dữ liệu để cải thiện chất lượng phục vụ, hỗ trợ dự báo và đề xuất dịch vụ phù hợp cho từng người dùng, phát huy hiệu quả việc khai thác dữ liệu tại Trung tâm Dữ liệu quốc gia, dữ liệu của các ngành.

d) Tăng cường đánh giá trách nhiệm của các cơ quan đơn vị trong cung cấp dịch vụ công trực tuyến nhằm nâng cao mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến, bảo đảm các thủ tục hành chính (TTHC) được tinh giản, chuẩn hóa, hướng tới tối thiểu hóa các thành phần hồ sơ thủ tục hành chính, đơn giản hóa việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến của người dân, doanh nghiệp.

2. Mục tiêu cụ thể

- 100% lãnh đạo, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong cơ quan Nhà nước 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 tập huấn cập nhật kiến thức chuyên sâu về công nghệ số, kỹ năng số.

- 100% các cơ quan trực thuộc xã thực hiện tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến trên Trang thông tin điện tử của xã.

- 100% các cơ quan trực thuộc xã 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 của tỉnh, xã.

- 100% các cụm loa truyền thanh của ấp 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% thành viên của Tổ công nghệ số cộng đồng hàng 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 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.

- Tỷ lệ người dân, doanh nghiệp đánh giá hài lòng khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến đạt 95%.

Triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đối với toàn bộ thủ tục hành chính đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần, theo hướng thống nhất, đồng bộ trên địa bàn xã, từng bước thay thế các dịch vụ công trực tuyến riêng lẻ theo Kế hoạch số 02-KH/BCĐTW ngày 19/6/2025 của Ban Chỉ đạo Trung ương về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số về thúc đẩy chuyển đổi số liên thông, đồng bộ, nhanh, hiệu quả đáp ứng yêu cầu sắp xếp tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị, bảo đảm.

*** Về số lượng:**

- Duy trì và cung cấp thực chất, hiệu quả 25 dịch vụ công trực tuyến toàn trình đã tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia phục vụ người dân, doanh nghiệp.

- Cung cấp 982 dịch vụ công trực tuyến với số lượng hồ sơ trung bình của mỗi dịch vụ công phát sinh ít nhất 500 hồ sơ/năm/xã và đáp ứng yêu cầu cung cấp 100% kết quả điện tử và tái sử dụng thông tin, dữ liệu.

- Cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình đối với 82 nhóm thủ tục hành chính theo Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt 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; Quyết định số 422/QĐ-TTg ngày 04/4/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Danh mục dịch vụ công trực tuyến tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia năm 2022; Quyết định số 206/QĐ-TTg ngày 28/02/2024 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Danh mục nhóm dịch vụ công trực tuyến liên thông ưu tiên tái cấu trúc quy trình, tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và các thủ tục hành chính ưu tiên.

*** Về chất lượng:** Các dịch vụ công trực tuyến được đánh giá về chất lượng trải nghiệm của người dùng và đạt tối thiểu 04 nhóm tiêu chí chính gồm:

- Có biểu mẫu điện tử tương tác và tự động điền dữ liệu khi đã có sẵn trong các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu của bộ, ngành, cơ sở dữ liệu của xã vào biểu mẫu điện tử.

- Đảm bảo 100% kết quả giải quyết là điện tử, có khả năng tái sử dụng dữ liệu (không áp dụng chỉ tiêu này đối với những TTHC có tần suất thấp, đối tượng tuân thủ và thuộc những lĩnh vực đặc thù).

- Thực hiện xây dựng và cung cấp các dịch vụ công trực tuyến toàn trình thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã theo mô hình tập trung, tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, bảo đảm tính thống nhất, đồng bộ, dễ tiếp cận, góp phần tiết kiệm thời gian và chi phí cho người dân, doanh nghiệp.

- Thời gian trung bình từ lúc đăng nhập đến khi người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến thành công là dưới 05 phút (*theo tốc độ truy cập hệ thống trên Cổng dịch vụ công quốc gia*).

- Thời gian trung bình tính từ khi công chức, viên chức tiếp nhận, xử lý hồ sơ cho đến khi trả kết quả cho người dân, doanh nghiệp trong trường hợp nộp trực tuyến giảm tối thiểu 20% so với hình thức nộp trực tiếp.

- Tỷ lệ người dân, doanh nghiệp đánh giá hài lòng khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến đạt tối thiểu 95%.

III. CÁC NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP TRỌNG TÂM

(Chi tiết tại phụ lục kèm theo)

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Căn cứ nhiệm vụ được giao các cơ quan, đơn vị chủ động bố trí kinh phí thực hiện Kế hoạch này trong dự toán ngân sách hằng năm được cấp để triển khai thực hiện.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các Cơ quan, đơn vị trực thuộc xã

- Thủ trưởng các Cơ quan, đơn vị nghiêm túc triển khai các mục tiêu, nhiệm vụ tại Kế hoạch này và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã về kết quả triển khai tại cơ quan, đơn vị; chỉ đạo cán bộ, công chức của đơn vị phải xử lý hồ sơ công việc toàn trình trên môi trường mạng và sử dụng chữ ký số, nhất là xử lý các thủ tục hành chính trên môi trường số; rà soát các dịch vụ công trực tuyến, đề xuất UBND tỉnh ban hành chính sách, quy định rút ngắn tối thiểu 30% thời gian giải quyết hồ sơ so với nộp hồ sơ trực tiếp trong năm 2026 để khuyến khích người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Tái sử dụng tối đa dữ liệu đã có từ các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành và kho dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh để tự động điền thông tin vào tờ khai, cắt giảm hồ sơ, giấy tờ phải nộp và thông tin phải khai báo.

- Đẩy nhanh số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, gắn việc số hóa với thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính bảo đảm 100% hồ sơ, kết quả mới được số hóa ngay khi tiếp nhận, xử lý, giải quyết theo danh mục hồ sơ.

- Tuyên truyền, hướng dẫn, vận động người dân, doanh nghiệp thực hiện khai báo, nộp hồ sơ trực tuyến tập trung, thống nhất từ Cổng Dịch vụ công quốc gia, giúp tiết kiệm chi phí đầu tư, nâng cao và kiểm soát chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

- Chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức tham gia đầy đủ các lớp đào tạo, tập huấn về chuyển đổi số, nâng cao kỹ năng nghiệp vụ quy trình giải quyết thủ tục hành chính do cấp trên tổ chức.

- Định kỳ báo cáo kết quả thực hiện các nhiệm vụ tại Kế hoạch này trong báo cáo cải cách hành chính định kỳ hằng tháng gửi về UBND xã theo quy định.

2. Văn phòng HĐND&UBND xã:

Tham mưu UBND xã theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Kế hoạch, phối hợp Phòng Văn hoá - Xã hội kịp thời tổng hợp, xử lý các khó khăn, vướng mắc theo kiến nghị, đề xuất của các Phòng ban chuyên môn, Trung tâm Phục vụ Hành chính công xã; định kỳ hàng tháng báo cáo, tham mưu Chủ tịch UBND xã xem xét, chỉ đạo và biểu dương các đơn vị thực hiện tốt nhiệm vụ được giao theo Kế hoạch này.

3. Phòng Văn hóa - xã hội:

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị thực hiện phổ cập Internet băng rộng cáp quang đến từng hộ gia đình theo Kế hoạch phát triển hạ tầng viễn thông Việt Nam giai đoạn 2024 - 2025 theo Quyết định số 816/QĐ-BTTTT ngày 18 tháng 5 năm 2024 của Bộ Thông tin và Truyền thông.

- Chủ trì tham mưu cho UBND xã về công tác kiểm tra cải cách hành chính, công vụ, kỷ luật kỷ cương hành chính; theo dõi, đánh giá kết quả hoạt động kiểm tra của cơ quan quản lý nhà nước được thực hiện thông qua môi trường số và hệ thống thông tin của cơ quan quản lý.

- Chủ trì, phối hợp Văn phòng HĐND & UBND xã và các đơn vị liên quan theo

đổi, thực hiện đánh giá, xếp hạng kết quả thực hiện cải cách hành chính của UBND xã.

- Tham mưu Chủ tịch UBND xã ban hành kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cho cán bộ, công chức, viên chức về kỹ năng số, chuyển đổi số và sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

4. Phòng Kinh tế:

Trên cơ sở đề xuất của các cơ quan, đơn vị được giao chủ trì thực hiện nhiệm vụ, Phòng kinh tế xã có trách nhiệm tổng hợp nhu cầu kinh phí tham mưu Chủ tịch UBND xã cân đối ngân sách hàng năm phân bổ dự toán cho các cơ quan, đơn vị theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước và các quy định hiện hành để triển khai thực hiện Kế hoạch.

5. Trung tâm Phục vụ hành chính công:

- Chủ trì theo dõi, thực hiện công khai danh mục thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính; đôn đốc, kiểm tra công tác kiểm soát thủ tục hành chính, công tác tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC trên địa xã.

- Tiếp tục triển khai thực hiện Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2023 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử; phối hợp với các Phòng ban chuyên môn rà soát, theo dõi kết quả xử lý hồ sơ thủ tục hành chính được đồng bộ đầy đủ trên Cổng dịch vụ công quốc gia. Bảo đảm thời gian giải quyết TTHC và trả kết quả cho người dân, doanh nghiệp đúng hạn và trước hạn.

- Hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc việc xây dựng quy trình nội bộ, quy trình điện tử của các cơ quan, đơn vị đảm bảo các quy trình giải quyết TTHC được chuẩn hóa; thực hiện triển khai rà soát, tổng hợp đề xuất của các đơn vị, địa phương và tham mưu đối với: Các dịch vụ công đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần theo quy định tại Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24 tháng 6 năm 2022 của Chính phủ và hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ và việc giảm thời gian giải quyết nếu người dân, doanh nghiệp thực hiện TTHC theo hình thức trực tuyến.

- Phối hợp các cơ quan, đơn vị hướng dẫn người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến, sử dụng chứng thư số, thanh toán trực tuyến trên cổng Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Tổ chức công khai niêm yết TTHC, hồ sơ mẫu tại Trung tâm Phục vụ hành chính theo đúng quy định và thông tin, tuyên truyền các thông tin về cải cách hành chính đến doanh nghiệp và nhân dân trên địa bàn xã.

6. Trung tâm Dịch vụ tổng hợp:

- Chủ động tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức, phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến, cung cấp dịch vụ số mới được cá nhân hóa cho người dân, doanh nghiệp. Xây dựng các chuyên mục, đăng tin, đăng bài để thông tin, tuyên truyền về cải cách thủ tục hành chính đến doanh nghiệp và nhân dân trên địa bàn xã.

- Kịp thời tuyên truyền, phổ biến, giới thiệu về các mô hình tốt, cách làm hay, các điển hình và sáng kiến có giá trị, hiệu quả để nhân rộng.

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc và cần sửa đổi, bổ sung Kế hoạch này, các cơ quan, đơn vị kịp thời báo cáo UBND xã (thông qua Văn phòng HĐND&UBND xã) để tổng hợp báo cáo Chủ tịch UBND xã chỉ đạo giải quyết./.

Nơi nhận:

- UBND Tỉnh;
- Sở Nội vụ;
- Thường trực Đảng ủy;
- Thường trực HĐND xã;
- Chủ tịch, các PCT. UBND xã;
- Các cơ quan, đơn vị (t/h);
- Lưu: VT (HCC).

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Huỳnh Thanh Thoảng

Phụ lục

Nhiệm vụ và giải pháp Nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình; cung cấp dịch vụ số mới được cá nhân hóa, dựa trên dữ liệu cho người dân và doanh nghiệp trên địa bàn xã Xuân Thành
(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày 01/2026 của UBND xã Xuân Thành)

TT	Nhiệm vụ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả, sản phẩm dự kiến	Thời gian hoàn thành
A	Đối với 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” (theo Quyết định số 1588/QĐ-TTg ngày 17/12/2024 của Thủ tướng Chính phủ)				
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	Triển khai thực hiện hiệu quả truyền thông chính sách, tuyên truyền, phổ biến, phổ cập kiến thức, kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến để nâng cao nhận thức của người dân.	Phòng VHXXH	Các Phòng ban chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công	Văn bản	Thường xuyên
1.2	Phát huy vai trò, trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị trong việc tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công trực tuyến thuộc phạm vi quản lý của cấp cơ sở trên các nền tảng truyền thông của cơ quan, đơn vị.	Phòng VHXXH	Các Phòng ban chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các văn bản chỉ đạo/Các sản phẩm truyền thông/Cuộc triển khai	Thường xuyên
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				
2.1	Tuyên truyền trên Hệ thống loa truyền thanh và trên trang thông tin điện tử của xã.	Trung tâm dịch vụ tổng hợp	Phòng VHXXH, các Phòng ban chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các sản phẩm truyền thông	Thường xuyên
2.2	Tuyên truyền trên Trang thông tin điện tử, mạng nội bộ của cơ quan nhà nước.	Trung tâm dịch vụ tổng hợp	Phòng VHXXH, các Phòng ban chuyên môn	Tin/bài, các sản phẩm tuyên truyền	Thường xuyên
2.3	Tuyên truyền trực quan, sản	Trung tâm	Phòng	Tin/bài, các sản	Thường

	phẩm pa-nô, áp phích, tranh minh họa, băng 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 Bộ phận một cửa xã.	Dịch vụ tổng hợp	VHXX, các Phòng ban chuyên môn	phẩm tuyên truyền	xuyên
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	Tổ chức các chiến dịch truyền thông, tuyên truyền, nâng cao nhận thức, phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên các phương tiện truyền thông đại chúng.	Trung tâm dịch vụ tổng hợp	Phòng VHXX, các Phòng ban chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công	Cuộc	Thường xuyên
3.2	Tổ chức các đợt sự kiện cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến hiệu quả để tăng cường hiểu biết về dịch vụ công trực tuyến.	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Các Phòng ban chuyên môn	Sự kiện	Hàng quý
3.3	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.	Phòng VHXX, Tổ công nghệ số cộng đồng	Các Phòng ban chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công	Sự kiện	Thường xuyên
3.4	Xây dựng và vận hành chuyên mục về dịch vụ công trực tuyến.	Trung tâm dịch vụ tổng hợp	Các Phòng ban chuyên môn, TTPV hành chính công	Chuyên mục/ Tin/bài	Thường xuyên
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: Xây dựng hệ thống công nghệ truyền thông, tuyên truyền chủ	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Các Phòng ban chuyên môn	Nền tảng	Thường xuyên

	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; kịp thời xử lý về các ý kiến phản hồi, đánh giá của người dân.				
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 của xã tại các điểm phục vụ bưu chính công cộng và tại Bộ phận một cửa xã.	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã; Bưu điện xã; Ban quản lý các ấp, Tổ công nghệ số cộng đồng	Các Phòng ban chuyên môn		Thường xuyên
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	Đưa nội dung tuyên truyền về sử dụng DVCTT 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.	Trường học	Các Phòng ban chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công	Chương trình/ Tài liệu...	Hàng quý

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 để truyền thông cho cán bộ, công chức, viên chức về vai trò, ý nghĩa, lợi ích của dịch vụ công trực tuyến.	Phòng VHXXH	Các Phòng ban chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công	Hội thảo/hội nghị/chuyên đề/đối thoại...	Hàng quý
5.2	Tiếp tục hoàn thiện làm giàu Kho dữ liệu điện tử của cá nhân, tổ chức trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của xã 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 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.	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các Phòng ban chuyên môn	Dữ liệu	Thường xuyên
5.3	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	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các Phòng ban chuyên môn	Khảo sát	Hàng năm
6	Hướng dẫn nội dung, hoạt động và xây dựng, biên tập các tài liệu tuyên truyền thuộc phạm vi của Kế hoạch				
6.1	Duy trì, nâng cấp và bảo đảm an toàn thông tin cho hệ thống lưu trữ, chia sẻ và phổ biến các tài liệu tuyên truyền về DVCTT.	Phòng VHXXH; Văn phòng HĐND & UBND xã	Các Phòng ban chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công	Bảo trì	Thường xuyên
6.2	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.	Phòng VHXXH; Văn phòng HĐND & UBND xã	Các Phòng ban chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công	Dịch vụ	Thường xuyên
B	Về nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình, cung cấp dịch vụ số mới được cá nhân hóa, dựa trên dữ liệu cho người dân và doanh nghiệp (Quyết định số 1565/QĐ-TTg ngày 18/7/2025 của Thủ tướng Chính phủ)				
1	Rà soát, hoàn thiện thể chế, cơ chế để triển khai dịch vụ công trực tuyến toàn trình				

1.1	Theo hướng dẫn của Sở Tư pháp, Văn phòng UBND tỉnh rà soát, sửa đổi các văn bản pháp luật chuyên ngành để công nhận đầy đủ giá trị pháp lý của hồ sơ và kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử, bảo đảm triển khai dịch vụ công trực tuyến.	Văn phòng HĐND & UBND xã	Các Phòng ban chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các văn bản pháp luật chuyên ngành có liên quan được sửa đổi để công nhận đầy đủ giá trị pháp lý của hồ sơ và kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử	Thường xuyên
1.2	Đề xuất rút ngắn tối thiểu 30% thời gian giải quyết hồ sơ so với nộp hồ sơ trực tiếp trong năm 2026 để khuyến khích người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến.	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Các Phòng ban chuyên môn	Quyết định/ Văn bản	Thường xuyên
1.3	Rà soát, tham mưu trình UBND xã công bố các thủ tục hành chính đủ điều kiện để cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình; cập nhật, công khai trên cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, bảo đảm khai thác tối đa dữ liệu trong CSDL của cơ quan nhà nước để người dân không phải nộp lại những thông tin giấy tờ đã cấp.	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Các Phòng ban chuyên môn	Thông báo công bố TTHC	Thường xuyên
1.4	Rà soát, điều chỉnh các quy trình nội bộ để đáp ứng các quy định của Luật Giao dịch điện tử; sử dụng các giấy tờ điện tử tích hợp trên tài khoản định danh điện tử thay thế giấy tờ giấy, thực hiện cắt giảm các thành phần hồ sơ khi dữ liệu đã được số hóa trong thực hiện các thủ tục hành chính.	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Các Phòng ban chuyên môn	Quy trình nội bộ	Thường xuyên
2	Điều chỉnh, cập nhật, hợp nhất hoặc tổ chức lại Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp xã				
2.1	Điều chỉnh, cập nhật, nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính đáp ứng yêu cầu về chức năng, tính năng và các yêu cầu kỹ thuật theo quy định.	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Các Phòng ban chuyên môn	Hệ thống giải quyết TTHC của xã được nâng cấp, đáp ứng quy định	Thực hiện theo quy định của cơ quan cấp trên

2.2	Triển khai đánh giá khả năng đáp ứng yêu cầu kỹ thuật của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp xã theo hướng dẫn của Sở Khoa học và Công nghệ.	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã; Phòng VHXX	Các Phòng ban chuyên môn	Báo cáo đánh giá	Hàng năm, theo hướng dẫn triển khai của Sở Khoa học và Công nghệ
2.3	Triển khai đo lường và định kỳ hàng tháng công bố công khai hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến để tăng cường trách nhiệm giải trình người có thẩm quyền trong cung cấp dịch vụ công trực tuyến.	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã; Phòng ban chuyên môn		Văn bản công bố/ công cụ thống kê hiển thị tự động	Thường xuyên
3	Hoàn thành và đưa vào khai thác hiệu quả các cơ sở dữ liệu quốc gia, các cơ sở dữ liệu dùng chung của cơ quan nhà nước				
3.1	Khai thác hiệu quả các cơ sở dữ liệu quốc gia và các cơ sở dữ liệu dùng chung của cơ quan nhà nước, để 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 thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã; Công an xã; Văn phòng UBND xã; Phòng ban chuyên môn		Khai thác hiệu quả các cơ sở dữ liệu quốc gia và các cơ sở dữ liệu dùng chung của cơ quan nhà nước	Thường xuyên
3.2	Thường xuyên đồng bộ dữ liệu cơ sở dữ liệu chuyên ngành về cơ sở dữ liệu tổng hợp quốc gia để cắt giảm thủ tục hành chính, tối ưu hoá quy trình, giải quyết thủ tục hành chính theo mức độ tăng trưởng của dữ liệu bảo đảm người dân chỉ kê khai thông tin một lần khi giải quyết các thủ tục hành chính phục vụ người dân, doanh nghiệp.	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã; Công an xã; Văn phòng UBND xã; Phòng ban chuyên môn		Đồng bộ dữ liệu cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành về cơ sở dữ liệu tổng hợp quốc gia để cắt giảm thủ tục hành chính	Thường xuyên
4	Số hóa, tạo lập kho dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính và tái cấu trúc quy trình thủ tục hành chính				
4.1	Đẩy nhanh số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, gắn việc số hóa với thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã; Phòng ban chuyên môn			Thường xuyên

	bảo đảm 100% hồ sơ, kết quả mới được số hóa ngay khi tiếp nhận, xử lý, giải quyết và hoàn thành mục tiêu số hóa 100% kết quả giải quyết thủ tục hành chính còn hiệu lực theo quy định.				
4.2	Trên cơ sở tái cấu trúc quy trình TTHC, thực hiện xây dựng và hoàn thành cung cấp các dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của xã theo mô hình tập trung, tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, bảo đảm thống nhất, đồng bộ, dễ thực hiện, giúp tiết kiệm thời gian, chi phí cho người dân, doanh nghiệp.	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã; Phòng ban chuyên môn		Xây dựng và hoàn thành cung cấp các dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã theo mô hình tập trung	
5	Bảo đảm khả năng truy cập dịch vụ công trực tuyến thuận tiện cho người dân, doanh nghiệp				
	Phổ cập Internet băng rộng cáp quang đến từng hộ gia đình theo Kế hoạch phát triển hạ tầng viễn thông Việt Nam giai đoạn 2024 - 2025 theo Quyết định số 816/QĐ-BTTTT ngày 18/5/2024 của Bộ TTTT (nay là Bộ KH&CN).	Phòng VHXH	Các Phòng ban chuyên môn. Trung tâm Phục vụ hành chính công		Thường xuyên
6	Ứng dụng công nghệ trí tuệ nhân tạo (AI) để nâng cao chất lượng sử dụng dịch vụ công trực tuyến				
6.1	Theo hướng dẫn của Văn phòng UBND tỉnh, tổ chức triển khai ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp xã.	Văn phòng HĐND & UBND xã		Ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính	Theo hướng dẫn của Sở Khoa học và Công nghệ
7	Bảo đảm an toàn, an ninh thông tin				
7.1	Rà soát, hoàn thành việc xác định, phê duyệt cấp độ an toàn hệ thống thông tin phục vụ cung cấp dịch vụ công, trong đó Hệ thống thông tin	Phòng VHXH; Văn phòng HĐND & UBND xã	Các Phòng ban chuyên môn	Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp xã phải đáp ứng tối thiểu cấp	Theo hướng dẫn, quy định của các cơ quan cấp trên

	giải quyết thủ tục hành chính cấp xã phải đáp ứng tối thiểu cấp độ 1.			độ 1.	
7.2	Triển khai đầy đủ phương án bảo đảm an toàn thông tin theo cấp độ được phê duyệt đối với 100% hệ thống thông tin đang vận hành.	Phòng VHXH; Văn phòng HĐND & UBND xã	Các Phòng ban chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công	Đảm an toàn thông tin theo cấp độ được phê duyệt đối với 100% hệ thống thông tin đang vận hành.	Thường xuyên
7.3	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, kịch bản ứng phó khi hệ thống bị lỗi, bị tấn công, bảo đảm phục vụ người dân, doanh nghiệp không bị gián đoạn, an toàn.	Phòng VHXH; Văn phòng HĐND & UBND xã	Công an xã, các Phòng ban chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Phương án dự phòng, kịch bản ứng phó khi hệ thống bị lỗi, bị tấn công	
8	Đào tạo nhân lực số				
8.1	Triển khai tổ chức thực hiện kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn hoặc lồng ghép vào kế hoạch đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng kiến thức về chuyển đổi số cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức kiến thức, kỹ năng chuyên môn để bảo đảm phục vụ hoạt động cung cấp dịch vụ công trực tuyến.	Phòng VHXH	Các Phòng ban chuyên môn	Ban hành Kế hoạch và tổ chức các lớp đào tạo, tập huấn	Thường xuyên
9	Tổ chức đánh giá về chất lượng trải nghiệm của người dùng đối với các dịch vụ công trực tuyến.				
	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 theo hướng dẫn, gửi báo cáo kết quả về Sở Khoa học và Công nghệ. (Khuyến khích huy động thành viên của Tổ công nghệ số cộng đồng, Đoàn Thanh niên Cộng sản Hồ Chí Minh, các tổ chức chính trị xã hội tham gia thực hiện).	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Các Phòng ban chuyên môn	Báo cáo đánh giá về chất lượng trải nghiệm của người dùng đối với dịch vụ công trực tuyến	Theo hướng dẫn của Sở Khoa học và Công nghệ