

Số: /KH-UBND

Hà Nội, ngày tháng năm 2025

KẾ HOẠCH

Tổ chức chiến dịch hướng dẫn, hỗ trợ người dân tạo và sử dụng chứng thư chữ ký số công cộng trên ứng dụng VNeID

Thực hiện Nghị quyết của Bộ Chính trị số 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Ban Chấp hành Trung ương về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia; trong đó tập trung vào việc đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số (CDS) quốc gia như động lực chính cho phát triển bền vững. 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 2030” (gọi tắt Đề án 06). Trong đó Đề án 06 xác định chữ ký số cá nhân là yếu tố then chốt để bảo đảm giao dịch điện tử an toàn, hiệu quả, đặt mục tiêu 100% giao dịch của công dân số được định danh, ký số. Nghị quyết số 18-NQ/TU ngày 30/12/2022 của Thành ủy Hà Nội về chuyển đổi số, xây dựng thành phố Hà Nội thông minh đến năm 2025, định hướng đến năm 2030; trong đó Nghị quyết đề ra mục tiêu tổng quát: Đến năm 2025 thực hiện chuyển đổi số phát triển Thủ đô theo hướng thông minh, hiện đại và tạo điều kiện cho kinh tế tăng trưởng nhanh, hiệu quả và bền vững. Thành phố Hà Nội phấn đấu thuộc nhóm các địa phương dẫn đầu cả nước về chuyển đổi số.

Nhằm tăng cường hỗ trợ cho người dân trong việc giao dịch và thực hiện các thủ tục hành chính (TTHC) góp phần nâng cao mức độ hài lòng của người dân gắn với việc vận hành mô hình chính quyền địa phương hai cấp, Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành Kế hoạch tổ chức chiến dịch hướng dẫn, hỗ trợ người dân tạo và sử dụng chứng thư chữ ký số công cộng trên ứng dụng VNeID với nội dung như sau:

I. NỘI DUNG KẾ HOẠCH

Với các quan điểm chỉ đạo, mục tiêu chung, mục tiêu cụ thể, tình hình thực tiễn trên đây, căn cứ quy định hiện hành, UBND Thành phố ban hành Kế hoạch tổ chức chiến dịch hướng dẫn, hỗ trợ người dân tạo và sử dụng chữ ký số công cộng trên VNeID với các nội dung chủ yếu như sau:

1. Mục tiêu

- Nâng cao tỷ lệ người dân có chữ ký số và sử dụng chữ ký số trong giao dịch điện tử: Phấn đấu đến cuối chiến dịch, tiệm cận mục tiêu 50% dân số trưởng thành có chữ ký số vào cuối năm 2025; đảm bảo phần lớn người dân đã tạo chữ ký số chủ động sử dụng chữ ký số đó để ký các hồ sơ, biểu mẫu khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình.

- Đảm bảo 100% hồ sơ trực tuyến có yêu cầu ký số đều được ký số đầy đủ.
- Nâng cao mức độ hài lòng và thói quen sử dụng dịch vụ công trực tuyến, góp phần cải thiện Chỉ số cải cách hành chính (PAR Index) và Chỉ số chuyển đổi số (DTI) của Thành phố.

- Nâng cao nhận thức, kỹ năng số và xây dựng niềm tin số cho người dân, thay đổi thói quen trong cách sống, cách làm việc và phương thức sản xuất dựa trên các công nghệ số. Chiến dịch không chỉ nhằm vào con số thống kê mà còn hướng đến thay đổi nhận thức. Người dân hiểu rõ lợi ích của chữ ký số – phương thức xác thực an toàn, tiện lợi, có giá trị pháp lý tương đương chữ ký tay – để từ đó tin tưởng sử dụng. Đồng thời, thông qua các hoạt động hướng dẫn, kỹ năng số cơ bản của người dân (cài đặt ứng dụng, xác thực danh tính điện tử, ký số văn bản điện tử) được cải thiện rõ rệt. Đây là nền tảng để xây dựng niềm tin số, giúp người dân sẵn sàng tham gia sâu hơn vào các chương trình chuyển đổi số của thành phố trong tương lai.

2. Nhiệm vụ

- Tổ chức các điểm hướng dẫn, hỗ trợ tạo chữ ký số tại cơ sở: Thiết lập các bàn hướng dẫn trực tiếp cho người dân tại tất cả 12 Chi nhánh của Trung tâm Phục vụ Hành chính công (tương ứng với các khu vực/xã, phường), cũng như tại các điểm phục vụ hành chính công cấp xã, phường. Tại mỗi điểm, bố trí nhân viên hướng dẫn (cán bộ Trung tâm, Đoàn thanh niên tình nguyện, cán bộ Bộ phận Một cửa xã/phường) hỗ trợ người dân thực hiện: tạo tài khoản định danh cấp 2 VNeID (nếu chưa có), thao tác đăng ký chứng thư chữ ký số trên ứng dụng VNeID, và hướng dẫn sử dụng chữ ký số đó để ký hồ sơ điện tử. Các điểm hỗ trợ sẽ hoạt động liên tục hàng ngày trong giai đoạn chiến dịch, kể cả thứ Bảy (theo mô hình “Ngày thứ Bảy vì dân”). Mục tiêu là phủ khắp các xã, phường trọng điểm, bảo đảm người dân ở bất cứ địa bàn nào cũng được hỗ trợ khi có nhu cầu.

- Huy động lực lượng và phương tiện truyền thông đa dạng: Kế hoạch đề ra việc huy động nhiều lực lượng cùng tham gia. Cụ thể: Công an phường, xã phối hợp cung cấp danh sách công dân đã có định danh điện tử VNeID và hỗ trợ xác thực danh tính cho người dân đăng ký mới; UBND các phường, xã chỉ đạo Tổ chuyển đổi số cộng đồng và Bộ phận Một cửa địa phương tích cực mời gọi, hướng dẫn người dân trên địa bàn; Đoàn Thanh niên các cấp huy động đoàn viên trẻ am hiểu công nghệ tham gia hỗ trợ kỹ thuật trực tiếp tại các điểm hướng dẫn. Song song, Trung tâm PVHCC sẽ đẩy mạnh tuyên truyền qua nhiều kênh: phát hành video hướng dẫn thao tác tạo chữ ký số trên VNeID (tuyên truyền trên iHanoi, Cổng thông tin Thành phố, màn hình tại Bộ phận Một cửa, mạng xã hội...); biên soạn tài liệu in ấn (tờ rơi, infographic) phát cho người dân tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ; phối hợp với Đài Phát thanh và Truyền hình Hà Nội, Báo Hà Nội Mới, báo Kinh tế & Đô thị và một số báo đài Trung ương... xây dựng chuyên mục phổ biến về lợi ích của chữ ký số. Ngoài ra, tận dụng tính năng thông báo trên ứng dụng iHanoi, Cổng dịch vụ công để gửi hướng dẫn, mời người dân tham gia chiến dịch.

Việc tuyên truyền đa phương tiện, đa kênh sẽ đảm bảo thông tin đến được mọi nhóm đối tượng một cách sinh động, dễ hiểu.

- Xây dựng tài liệu, quy trình hướng dẫn thống nhất: Trung tâm PVHCC chủ trì biên soạn quy trình hướng dẫn chuẩn để tất cả các điểm hỗ trợ thực hiện thống nhất. Quy trình này nêu rõ các bước tạo chữ ký số trên VNeID (từ tạo tài khoản, lựa chọn nhà cung cấp chứng thư số, xác nhận thông tin, kích hoạt chữ ký số đến bước sử dụng chữ ký số để ký tài liệu) một cách ngắn gọn, dễ hiểu. Đồng thời, lưu ý các yêu cầu bảo mật thông tin cá nhân trong quá trình hỗ trợ (đúng quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân), tránh để lộ lọt thông tin của người dân. Mọi tài liệu hướng dẫn (video, tờ rơi, sổ tay hướng dẫn) đều được kiểm tra, thẩm định theo quy định pháp luật (nếu tài liệu yêu cầu phải thẩm định) về tính chính xác, yêu cầu về nội dung, kỹ thuật trước khi ban hành.

- Ứng dụng Tổng đài hỗ trợ thông minh (AI): Trung tâm PVHCC đã triển khai Tổng đài AI (do Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng vận hành) để tiếp nhận và giải đáp phản ánh, kiến nghị. Kế hoạch sẽ tích hợp nội dung hướng dẫn chữ ký số vào tổng đài này, tạo kênh hỗ trợ từ xa cho người dân. Cụ thể, xây dựng kịch bản hỏi – đáp tự động (FAQ) về cách tạo và sử dụng chữ ký số; bố trí điện thoại viên tiếp nhận cuộc gọi của người dân trong giờ hành chính để hướng dẫn trực tiếp khi cần thiết. Từ đó, người dân có thể gọi điện đến tổng đài (số điện thoại công bố rộng rãi) để được hỗ trợ mà không nhất thiết phải đến điểm hướng dẫn. Việc kết hợp hình thức hỗ trợ trực tuyến (qua tổng đài, qua mạng) và trực tiếp sẽ mở rộng độ bao phủ của chiến dịch, giúp những người bận rộn hoặc ở xa cũng được phục vụ.

3. Phạm vi thực hiện

3.1. Địa điểm:

Thực hiện tại các địa điểm tập trung đông người dân trên toàn thành phố Hà Nội.

Hoặc thực hiện tại các địa điểm có khả năng tập trung đông người dân như các Trường Đại học, cao đẳng, Khu, cụm công nghiệp.

Hoặc thực hiện tại các điểm, nơi trung chuyển thường có người dân phát sinh nhu cầu cấp bách sử dụng chữ ký số (Ngân hàng, sân bay, nhà ga tàu...). Đối với các điểm này có thể sử dụng nhân sự trực tiếp tại chỗ (nhân viên Ngân hàng, Nhân viên các doanh nghiệp cung ứng và khai thác dịch vụ mặt đất tại sân bay, nhà ga, bến tàu xe...).

3.2. Thời gian thực hiện:

Chiến dịch kể từ ngày ký ban hành Kế hoạch đến hết ngày 31/12/2025.

4. Lộ trình triển khai

Chiến dịch dự kiến triển khai ngay sau khi Kế hoạch được ban hành. Dự kiến các mốc thời gian chính như sau:

- Trong tuần đầu tiên, tập huấn cho tất cả cán bộ, tình nguyện viên tham gia hướng dẫn để nắm vững quy trình (do Trung tâm PVHCC chủ trì).

- Sau khi nhân sự đã được tập huấn, triển khai các điểm hỗ trợ tại xã, phường trên địa bàn trong thời gian cao điểm (dự kiến 01 tháng ra quân cao điểm). Sau đợt cao điểm, duy trì hoạt động hỗ trợ cố định, định kỳ tại các Chi nhánh của Trung tâm PVHCC và Bộ phận Một cửa cấp xã, phường để hỗ trợ thường xuyên cho người dân có nhu cầu. Lộ trình cụ thể như sau:

4.1. Giai đoạn chuẩn bị (từ ngày 25/11/2025)

- Hoàn thiện, xây dựng Kế hoạch chi tiết thực hiện chiến dịch và phân công nhiệm vụ chi tiết đến các đơn vị.

- Chuẩn bị nhân lực (tổ chức tập huấn cho cán bộ, đoàn viên tham gia), xây dựng tài liệu, video hướng dẫn; trang bị đầy đủ trang thiết bị cần thiết tại các điểm hỗ trợ.

- Thông báo kế hoạch đến các đơn vị và địa phương liên quan; thực hiện tuyên truyền khởi động chiến dịch.

4.2. Giai đoạn triển khai cao điểm (từ 30/11/2025 đến 31/12/2025)

Tổ chức đồng loạt các hoạt động hướng dẫn, hỗ trợ người dân tạo và sử dụng chữ ký số trên toàn địa bàn Thành phố. Các điểm hỗ trợ hoạt động thường xuyên (hàng ngày tại Bộ phận Một cửa, định kỳ ít nhất hàng tuần tại các phường, xã). Trung tâm PVHCC/Trung tâm CSKH theo dõi sát sao tiến độ triển khai; định kỳ hàng tuần tổng hợp số liệu, báo cáo lãnh đạo Thành phố. Phấn đấu đến ngày 31/12/2025, 100% các trường hợp nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến có yêu cầu chữ ký số đều được hướng dẫn và thực hiện thành thạo.

4.3. Tổng kết và duy trì

Đầu năm 2026 (trong Quý I), Trung tâm PVHCC chủ trì đánh giá, tổng kết kết quả triển khai chiến dịch; đề xuất Ủy ban nhân dân Thành phố khen thưởng các tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc.

Sau khi kết thúc giai đoạn cao điểm, tiếp tục duy trì công tác hướng dẫn, hỗ trợ người dân tạo và sử dụng chữ ký số như một hoạt động thường xuyên tại các Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả (Bộ phận Một cửa) của Thành phố.

II. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện Kế hoạch được đảm bảo từ nguồn Ngân sách nhà nước; 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.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trung tâm Phục vụ Hành chính công thành phố Hà Nội

- Chủ trì, chịu trách nhiệm tổ chức triển khai toàn bộ kế hoạch; chỉ đạo các phòng, đơn vị và các Chi nhánh trực thuộc thực hiện đầy đủ các nội dung theo kế hoạch. Chủ động phối hợp với các sở, ngành, đơn vị, địa phương có liên quan

trong quá trình triển khai. Bảo đảm bố trí đầy đủ nhân lực và kinh phí để thực hiện các nhiệm vụ của kế hoạch. Theo dõi, đôn đốc tiến độ thực hiện; tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân Thành phố kết quả thực hiện kế hoạch.

- Làm đầu mối trực tiếp tổ chức triển khai các hoạt động hướng dẫn, hỗ trợ theo kế hoạch. Chủ trì tổ chức các điểm hướng dẫn, hỗ trợ người dân (phân công nhân sự, chuẩn bị trang thiết bị cần thiết); phối hợp chặt chẽ với UBND cấp xã và Công an cấp xã trong quá trình thực hiện.

- Chủ trì xây dựng nội dung tuyên truyền, tài liệu hướng dẫn; phối hợp với Sở Văn hóa và Thể thao để đăng tải trên các phương tiện thông tin đại chúng, ứng dụng iHanoi và các nền tảng mạng xã hội khác; tiếp nhận các khó khăn, vướng mắc từ các đơn vị tham gia; tham mưu cho lãnh đạo Trung tâm PVHCC và báo cáo UBND Thành phố các biện pháp giải quyết, điều chỉnh kế hoạch (nếu cần thiết).

- Tổng hợp kết quả thực hiện, báo cáo UBND Thành phố sau khi kết thúc chiến dịch.

2. Văn phòng UBND Thành phố

- Chỉ đạo thực hiện thông tin tuyên truyền trên Cổng thông tin điện tử Thành phố và các mạng xã hội của Thành phố để người dân có thông tin tham gia chiến dịch, đảm bảo thông tin đến được mọi nhóm đối tượng một cách sinh động, dễ hiểu.

- Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố theo dõi, giám sát, đôn đốc các đơn vị thực hiện kế hoạch, báo cáo UBND Thành phố kết quả thực hiện theo quy định.

3. Công an thành phố Hà Nội

- Chỉ đạo Công an cấp xã:

- + Phối hợp chặt chẽ với Trung tâm Phục vụ Hành chính công Thành phố Hà Nội, bố trí nhân sự trong việc tổ chức hướng dẫn người dân tạo, sử dụng chữ ký số trên ứng dụng VNeID.

- + Đảm bảo an ninh, trật tự trên địa bàn trong thời gian triển khai chiến dịch và đến khi kết thúc chiến dịch.

- Đảm bảo hạ tầng kỹ thuật hệ thống VNeID vận hành thông suốt; bố trí đầu mối hỗ trợ kỹ thuật, kịp thời xử lý các vấn đề liên quan đến tài khoản định danh điện tử cho người dân trong quá trình triển khai. Trường hợp người dân chưa có tài khoản định danh điện tử mức 2, chỉ đạo Công an cấp xã hướng dẫn, tạo điều kiện để người dân hoàn thành việc đăng ký, xác thực định danh điện tử phục vụ tạo chữ ký số.

4. Sở Tài chính

- Chủ trì, phối hợp với Trung tâm PVHCC bảo đảm kinh phí triển khai kế hoạch; hướng dẫn việc quản lý sử dụng, và thanh quyết toán kinh phí đảm bảo tuân thủ quy định hiện hành.

- Tham mưu trình Ủy ban nhân dân Thành phố xem xét bổ sung kinh phí năm 2025 và các năm tiếp theo để triển khai kế hoạch.

5. Ủy ban nhân dân các phường, xã

- Hỗ trợ, tạo điều kiện về địa điểm và trang thiết bị; huy động nhân lực tại địa phương (cán bộ Bộ phận Một cửa, cán bộ đoàn thể, tình nguyện viên...) tham gia các điểm hướng dẫn người dân. Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc triển khai tại cấp xã; tổng hợp kết quả, báo cáo theo yêu cầu của cơ quan chủ trì tổ chức triển khai kế hoạch.

- Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội và Công an cấp xã tại địa phương tổ chức các buổi hướng dẫn người dân tạo chữ ký số tại địa bàn. Thông báo rộng rãi cho người dân (qua hệ thống truyền thanh, tổ dân phố...) về thời gian, địa điểm tổ chức để người dân biết, tham gia.

6. Thành Đoàn Hà Nội

- Chỉ đạo các cơ sở Đoàn trực thuộc huy động đoàn viên, thanh niên tham gia hỗ trợ người dân tại các điểm hướng dẫn theo kế hoạch. Phối hợp với Trung tâm PVHCC tổ chức tập huấn, trang bị kỹ năng cần thiết cho lực lượng đoàn viên, thanh niên tham gia hỗ trợ.

- Tăng cường tuyên truyền trong hệ thống Đoàn về ý nghĩa, lợi ích của chữ ký số; phát động phong trào mỗi đoàn viên là một “hạt nhân” hướng dẫn người thân và cộng đồng cùng sử dụng chữ ký số khi thực hiện dịch vụ công.

Trong quá trình thực hiện, nếu có phát sinh khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị kịp thời phản ánh về Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân Thành phố xem xét, điều chỉnh cho phù hợp./.

Nơi nhận:

- Thường trực Thành ủy (để báo cáo);
- Chủ tịch UBND Thành phố;
- Các PCT UBND Thành phố;
- Công an Thành phố (để phối hợp);
- Các Sở, ban, ngành Thành phố (để phối hợp);
- Trung tâm Phục vụ hành chính công TP;
- VP UBND TP: CVP, các PCVP, các phòng: NC, KT, ĐMPT, TH;
- UBND các phường, xã (để t/hiện);
- Lưu: VT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Dương Đức Tuấn