

Số: /KH-UBND

Cầu Giấy, ngày tháng năm 2025

KẾ HOẠCH

Thông tin, tuyên truyền đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến gắn với thực hiện Đề án 06 của Chính phủ trên địa bàn phường Cầu Giấy năm 2025

Thực hiện Kế hoạch số 40/KH-UBND ngày 12/02/2025 của UBND thành phố Hà Nội về thông tin, tuyên truyền đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến gắn với thực hiện Đề án 06 của Chính phủ trên địa bàn thành phố Hà Nội năm 2025, UBND phường Cầu Giấy ban hành Kế hoạch thông tin, tuyên truyền đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến gắn với thực hiện Đề án 06 của Chính phủ trên địa bàn phường năm 2025, 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 trên địa bàn 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.
- 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 Đề án 06 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 đơn vị thuộc phường.
- Đảm bảo đội ngũ cán bộ phụ trách khai thác dịch vụ công trực tuyến được đào tạo, bồi dưỡng về công nghệ số và kỹ năng số.

- 100% cơ quan, đơn vị thuộc phường thực hiện tuyên truyền dịch vụ công trực tuyến.

- Hướng dẫn người dân, doanh nghiệp trên địa bàn phường sử dụng dịch vụ công trực tuyến thông qua việc đăng tải tài liệu, video trên Trang Thông tin điện tử phường hoặc phát nội dung tuyên truyền trên hệ thống đài truyền thanh phường.

- Tiếp tục duy trì chuyên mục Chuyển đổi số trên Trang Thông tin điện tử phường, lồng ghép các nội dung tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến.

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

- Thiết lập trang Zalo OA của phường nhằm hỗ trợ tuyên truyền, hướng dẫn người dân 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.

- Tăng cường phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến cho đa số học sinh THPT trên địa bàn thông qua hoạt động học tập, tập huấn.

2. Yêu cầu

- 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.

- 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.

- 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.

- 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 trên địa bàn: Tận dụng mạng xã hội, website, email, ứng dụng di động hoặc tổ chức hướng dẫn tại Nhà văn hóa, Nhà họp Tổ dân phố, Nhà sinh hoạt cộng đồng.

- + 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.

- 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.

- Tận dụng tối đa công nghệ số, ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI), chatbot hỗ trợ tự động, livestream hướng dẫn, video ngắn trên TikTok, 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

- Tuyên truyền các văn bản pháp luật, chính sách của Nhà nước, Thành phố về dịch vụ công trực tuyến và chuyển đổi số: Kế hoạch số 239/KH-UBND ngày 27/9/2023 của UBND Thành phố về “Chuyển đổi số, xây dựng thành phố Hà Nội thông minh đến năm 2025, định hướng đến năm 2030”; Kế hoạch số 402/KH-UBND ngày 31/12/2024 của UBND Thành phố về chuyển đổi số, xây dựng thành phố Hà Nội thông minh năm 2025; Quyết định số 6785/QĐ-UBND ngày 31/12/2024 của UBND Thành phố về phê duyệt Đề án “Một số nhiệm vụ đột phá về chuyển đổi số thành phố Hà Nội năm 2025”...

- Tuyên truyền về Đề án 06 của Chính phủ, kế hoạch triển khai của UBND Thành phố: Kế hoạch số 400/KH-UBND ngày 31/12/2024 của UBND Thành phố về thực hiện 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” trên địa bàn Thành phố năm 2025.

- Tuyên truyền các 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 loạn 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.

- Xây dựng tài liệu hướng dẫn đa dạng: Video minh họa, infographic, tờ rơi hướng dẫn chi tiết; ứng dụng chatbot, AI hỗ trợ tự động giải đáp thắc mắc.

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

- Tuyên truyền, 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) thông qua mục Truyền thông cảnh báo trên ứng dụng iHanoi.

- 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.

- Tiếp nhận phản hồi qua nhiều kênh khác nhau: Cổng Dịch vụ công quốc gia; ứng dụng di động; khảo sát trực tuyến hoặc trực tiếp tại Điểm phục vụ hành chính công Cầu Giấy.

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

- 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. Thông điệp tuyên truyền

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

2.2. Thông điệp phụ

+ “Dịch vụ công trực tuyến - Đơn giản thủ tục, tiết kiệm thời gian”

+ “Đăng ký khai sinh trực tuyến - Nhanh chóng, dễ dàng, mọi lúc mọi nơi”

+ “Cùng Hà Nội bước vào kỷ nguyên mới với dịch vụ công trực tuyến”

+ “Nộp thuế điện tử - Tiết kiệm chi phí, nâng cao hiệu quả kinh doanh”

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

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

3. Hình thức tuyên truyền

3.1. Tuyên truyền qua báo chí

Phối hợp cung cấp thông tin cho báo chí để viết các tin, bài về tình hình thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn phường.

3.2. Tuyên truyền trên Trang Thông tin điện tử và đài truyền thanh phường

Đăng tải nội dung tuyên truyền, video clip hướng dẫn thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên Trang Thông tin điện tử phường và các tin, bài trên đài truyền thanh phường để người dân tiếp cận và thực hiện.

3.3. Tuyên truyền trên mạng xã hội

Khai thác, phát huy vai trò của mạng xã hội Facebook và trang Zalo OA để đăng tải video hướng dẫn, bài viết giới thiệu về dịch vụ công trực tuyến nhằm nâng cao hiệu quả công tác tuyên truyền.

3.4. Tuyên truyền trực tiếp, trực quan

- Tổ chức hướng dẫn trực tiếp tại Điểm phục vụ hành chính công của phường; tổ chức hội nghị, tọa đàm.
- Tuyên truyền trực quan (khẩu hiệu, banner,...) tại trụ sở cơ quan để người dân dễ tiếp cận.

3.5. Tuyên truyền qua ứng dụng số và nền tảng trực tuyến

- Sử dụng ứng dụng iHanoi để tuyên truyền tới người dân trên địa bàn thông qua mục Truyền thông cảnh báo.
- Tuyên truyền người dân sử dụng ứng dụng AI, chatbot để hỏi, đáp các nội dung liên quan về dịch vụ công trực tuyến.

3.6. Tuyên truyền thông qua Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường, Tổ chuyển đổi số cộng đồng

- Phối hợp Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường tuyên truyền, hướng dẫn người dân trên địa bàn tiếp cận, sử dụng dịch vụ công trực tuyến.
- Tổ chuyển đổi số cộng đồng hỗ trợ đăng ký, sử dụng dịch vụ công tại hộ gia đình; hướng dẫn trực tiếp tại cơ sở cho người cao tuổi, người chưa quen với công nghệ.

III. KINH PHÍ

Kinh phí thực hiện Kế hoạch được đảm bảo từ nguồn ngân sách Nhà nước theo phân cấp hiện hành.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Văn hoá - Xã hội

- Chủ trì tham mưu UBND phường xây dựng và triển khai thực hiện Kế hoạch trên địa bàn.

- Đẩy mạnh tuyên truyền các nội dung của Kế hoạch trên Trang Thông tin điện tử và đài truyền thanh, trang Zalo OA, Fanpage của phường; đăng tải video clip hướng dẫn cách thức đăng ký tài khoản, nộp hồ sơ trực tuyến và các thủ tục hành chính thực hiện trên dịch vụ công. Phối hợp với các phòng, ban, đơn vị liên quan, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường triển khai các nội dung tuyên truyền theo Kế hoạch.

- Báo cáo kết quả công tác tuyên truyền dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn theo quy định.

2. Văn phòng HĐND và UBND

- Phối hợp với phòng Văn hoá - Xã hội thực hiện công tác thông tin tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến, đặc biệt hướng dẫn đẩy mạnh tuyên truyền tại Điểm phục vụ hành chính công của phường.

- Cung cấp thông tin chi tiết về các dịch vụ công trực tuyến thực hiện trên địa bàn phường bao gồm quy trình, thủ tục, biểu mẫu, hướng dẫn.

- Tổ chức các buổi hướng dẫn trực tiếp, tập huấn cho công chức phường về hỗ trợ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

3. Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường

- Phối hợp cung cấp thông tin tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến, đặc biệt là các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực quản lý của đơn vị.

- Tuyên truyền tới toàn thể cán bộ, công chức, viên chức tại đơn vị về thực hiện dịch vụ công trực tuyến và các kỹ năng hỗ trợ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Định kỳ hằng quý, báo cáo kết quả thực hiện Kế hoạch (lồng ghép trong báo cáo tình hình, kết quả thực hiện công tác thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính của đơn vị) gửi về UBND phường (qua phòng Văn hóa - Xã hội) để tổng hợp, báo cáo UBND phường và Thành phố theo quy định.

4. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường

Phối hợp tuyên truyền tới các cấp hội, cán bộ, hội viên, đoàn viên và các tầng lớp Nhân dân trên địa bàn về cách thức truy cập, sử dụng dịch vụ công trực tuyến; 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).

5. Đề nghị các Tổ Chuyển đổi số cộng đồng

Đẩy mạnh hoạt động của Tổ chuyển đổi số cộng đồng tại các Tổ dân phố trong việc tham gia hỗ trợ, hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

6. Công an phường

Phối hợp thông tin, tuyên truyền về các dịch vụ công trực tuyến do Bộ Công an cung cấp (cấp Căn cước công dân, đăng ký xe, quản lý cư trú, phòng cháy chữa cháy...), trong đó tập trung vào 25 dịch vụ công thiết yếu theo Đề án 06 của Chính phủ.

Trên đây là Kế hoạch thông tin, tuyên truyền đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến gắn với thực hiện Đề án 06 của Chính phủ trên địa bàn phường Cầu Giấy năm 2025. Yêu cầu các phòng, ban, đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- UBND thành phố HN;
- TT Đảng ủy, HĐND phường;
- Lãnh đạo UBND phường;
- UB.MTTQ VN phường;
- Các phòng, ban, đơn vị liên quan;
- Công an phường;
- Lưu: VT, VHXX.

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

Nguyễn Thị Thu Hà