

## KẾ HOẠCH

### Thực hiện 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 thành phố

Thực hiện Quyết định số 1588/QĐ-TTg ngày 17 tháng 12 năm 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 thành phố Cần Thơ xây dựng Kế hoạch thực hiện Đề án với những nội dung cụ thể sau:

## I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

### 1. Mục đích

a) 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 thành phố Cần Thơ;

b) Tạo sự chuyển biến mạnh mẽ trong nhận thức và hành động của 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 của thành phố Cần Thơ nói riêng và của quốc gia nói chung;

c) 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

a) 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;

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

c) 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 thành phố trong quá trình triển khai thực hiện.



## II. MỤC TIÊU

### 1. Mục tiêu

a) 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;

b) 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;

c) 100% sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân quận, huyện thực hiện tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến trên Cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước;

d) 100% sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân quận, huyện 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;

đ) 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;

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

g) 100% thành viên của Tổ công nghệ số cộng đồng và đội ngũ tuyên truyền viên cơ sở 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;

h) 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;

i) 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;

k) Tối thiểu 60% hồ sơ thủ tục hành chính được xử lý hoàn toàn trực tuyến;

l) 50% người dân sử dụng thành thạo dịch vụ công trực tuyến;

m) 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%;

n) 80% học sinh trung học phổ thông trên địa bàn thành phố 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;



o) 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. Định hướng đến năm 2030**

a) 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;

b) 70% người dân sử dụng thành thạo dịch vụ công trực tuyến;

c) 100% học sinh trung học phổ thông trên địa bàn thành phố 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. Cách thức 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, các nước trong khu vực và quốc tế.

5. 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.

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**

*Chi tiết tại Phụ lục đính kèm*

## **V. KINH PHÍ THỰC HIỆN**

1. Kinh phí thực hiện các nhiệm vụ của Kế hoạch 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 Khoa học và Công nghệ chủ trì, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Kế hoạch này.

2. Các Sở, ban ngành thành phố, Ủy ban nhân dân quận, huyện 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 Thông tin cơ sở, Kế hoạch Cải cách hành chính hằng năm của Sở, ban ngành thành phố và Ủy ban nhân dân quận, huyện để triển khai đồng bộ hiệu quả, thiết thực và đáp ứng yêu cầu tiến độ.

3. Các cơ quan báo chí của thành phố chủ trì, phối hợp với cơ quan, tổ chức liên quan thực hiện nhiệm vụ được giao tại Phụ lục của Kế hoạch này.

4. Báo cáo định kỳ hằng năm trước ngày 30 tháng 11 hoặc đột xuất tình hình triển khai thực hiện Kế hoạch này về Sở Khoa học và Công nghệ tổng hợp.

Trên đây là Kế hoạch triển khai thực hiện 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 thành phố. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, Ủy ban nhân dân quận, huyện phản ánh về Sở Khoa học và Công nghệ để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, quyết định./.

### Nơi nhận:

- Bộ Khoa học và Công nghệ (b/c);
- Cục Chuyển đổi số Quốc gia (b/c);
- TT.TU, TT.HĐND TP;
- CT, các PCT UBND TP;
- Sở, ban, ngành thành phố;
- UBND quận, huyện;
- VP UBND TP (2,3BCG, 4, 7);
- Công TTĐT TP;
- Báo Cần Thơ; Đài PTTH CT;
- Lưu: VT.NNH

H

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



**Nguyễn Ngọc Hà**





**Phụ lục**  
**Nhiệm vụ và giải pháp triển khai thực hiện 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 thành phố**

| TT  | Nhiệm vụ                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Cơ quan chủ trì                  | Cơ quan phối hợp         | Kết quả, sản phẩm dự kiến | Thời gian hoàn thành |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|--------------------------|---------------------------|----------------------|
| 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 | Thiết lập và duy trì hoạt động hiệu quả các chuyên trang, chuyên mục trên các phương tiện thông tin đại chúng, công/trang thông tin điện tử, các nền tảng mạng xã hội tăng để tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức, phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến cho người dân, doanh nghiệp | Sở, ban, ngành; UBND quận, huyện | Sở Khoa học và Công nghệ | Chuyên mục/tài khoản/kênh | Quý II/2025          |
| 1.2 | Chỉ đạo, hướng dẫn Văn phòng đại diện, phòng viên thường trú các cơ quan báo chí Trung ương và địa phương khác đóng trên địa bàn thành phố, các cơ quan báo, đài địa phương tuyên truyền có trọng tâm, trọng điểm các nội dung liên quan về cung cấp và sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến                   | Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch  | Sở Khoa học và Công nghệ | Văn bản                   | Hàng năm             |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                  |                                                            |                                             |                                 |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------|
| 1.3 | 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                                                                                                                       | Sở, ban, ngành; UBND quận, huyện | Sở Khoa học và Công nghệ                                   | Chuyên đề/Tin/Bài/Các sản phẩm truyền thông | Hàng năm (Tần suất 01 tuần/lần) |
| 1.4 | Sản xuất các chương trình, phóng sự, chương trình trao đổi, đối thoại, chuyên đề chuyên sâu trên hệ thống phát thanh, truyền hình                                                                                                                                                                                                                               | Cơ quan báo chí thành phố        | Sở, ban, ngành; UBND quận, huyện                           | Chương trình/Póng sự/Đối thoại/Chuyên đề... | Hàng năm (Tần suất 01 tuần/lần) |
| 2   | <b>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</b>                                                                                                                                                                                                                    |                                  |                                                            |                                             |                                 |
| 2.1 | Sản phẩm 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 | UBND quận, huyện                 | Sở Khoa học và Công nghệ; Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch  | Các sản phẩm truyền thông                   | Hàng năm                        |
| 2.2 | Sản xuất tin/bài về dịch vụ công trực tuyến phát sóng trên Hệ thống truyền thanh cơ sở và bảng tin điện tử công cộng                                                                                                                                                                                                                                            | UBND quận, huyện                 | Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Sở Khoa học và Công nghệ; | Tin/bài                                     | Hàng năm (Tần suất 01 tuần/lần) |



|     |                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                    |                                                    |                    |          |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------|----------|
| 2.3 | Tổ chức các chiến dịch truyền thông về dịch vụ công trực tuyến thông qua Tổ công nghệ số cộng đồng và đội ngũ tuyên truyền viên cơ sở                                                                                                                       | UBND quận, huyện                                                                   | Sở Khoa học và Công nghệ                           | Cuộc               | Hàng năm |
| 3   | <b>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</b>                                                                                                              |                                                                                    |                                                    |                    |          |
| 3.1 | 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                                                                                                                       | Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố (Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố). | Các sở, ban, ngành thành phố; UBND quận, huyện     | Sự kiện            | Hàng năm |
| 3.2 | Hoạt động truyền thông về dịch vụ công trực tuyến hưởng ứng Ngày Chuyển đổi số quốc gia 10/10 hàng 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. | UBND quận, huyện                                                                   | Sở Khoa học và Công nghệ                           | Sự kiện            | Hàng năm |
| 3.3 | 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                                              | Sở Khoa học và Công nghệ                                                           | Các doanh nghiệp viễn thông trên địa bàn thành phố | Tin nhắn/Thông báo | Hàng năm |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                          |                                      |                        |           |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------|------------------------|-----------|
| 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Sở Khoa học và Công nghệ | Các sở, ban, ngành; UBND quận, huyện | Chuyên mục/<br>Tin/bài | Hàng năm  |
| 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; 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 | Sở Khoa học và Công nghệ | Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố  | Nền tảng               | 2025-2030 |
| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Sở Khoa học và Công nghệ | Bưu điện thành phố; UBND quận,       | Điểm phục vụ bưu chính | Hàng năm  |



|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                          |                                            |                              |          |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------|------------------------------|----------|
|     | 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, ban, ngành, UBND quận, huyện.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                          | huyện                                      |                              |          |
| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Sở Khoa học và Công nghệ | Các sở, ban, ngành; UBND quận, huyện       | Quyết định                   | Hàng năm |
| 4   | <b>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</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                          |                                            |                              |          |
| 4.1 | Rà soát chương trình, nội dung, thời lượng giảng dạy để lồng ghép tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến vào môn 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 nâng cao 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 | Sở Giáo dục và Đào tạo   | Sở Khoa học và Công nghệ; UBND quận, huyện | Chương trình/<br>Tài liệu... | Hàng năm |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                            |                                                |                                          |          |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------|------------------------------------------|----------|
|     | dịch vụ công trực tuyến dưới các hình thức trực quan, dễ hiểu, sinh động theo lứa tuổi                                                                                                                                                                                        |                                            |                                                |                                          |          |
| 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                                                                                            | Sở Giáo dục và Đào tạo                     | Sở Khoa học và Công nghệ; UBND quận, huyện     | Cuộc thi                                 | Hàng năm |
| 5   | <b>Nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến</b>                                                                                                                                                                                                                   |                                            |                                                |                                          |          |
| 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, ban, ngành, UBND quận, huyện 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 | Sở, ban, ngành thành phố; UBND quận, huyện | Sở Khoa học và Công nghệ                       | Hội thảo/hội nghị/chuyên đề/đối thoại... | Hàng năm |
| 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.                                                               | Sở Khoa học và Công nghệ                   | Các sở, ban, ngành thành phố; UBND quận, huyện | Tập huấn                                 | Hàng năm |
| 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                              | Sở Khoa học và Công nghệ                   | Sở, ban, ngành thành phố; UBND quận, huyện     | Bảo trì                                  | Hàng năm |



|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                               |                                            |          |          |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------------|----------|----------|
|     | giảm, trực quan, dễ hiểu, dễ làm, giúp người dân có thể tự hiểu và tự thực hiện một cách dễ dàng, thuận tiện                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                               |                                            |          |          |
|     | Tiếp tục hoàn thiện làm giàu Kho dữ liệu điện tử của cả nhân, tổ chức trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của thành phố 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 | Sở Khoa học và Công nghệ      | Sở, ban, ngành thành phố; UBND quận, huyện | Dữ liệu  | Hàng năm |
| 5.4 | Định kỳ rà soát, nâng cấp hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của thành phố bảo đảm hoạt động ổn định, triển khai đầy đủ quy định về bảo đảm an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ                                                                                                                                                                                                                                                | Sở Khoa học và Công nghệ      | Sở, ban, ngành thành phố; UBND quận, huyện | Bảo trì  | Hàng năm |
| 5.5 | 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                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Sở Khoa học và Công nghệ      | Sở, ban, ngành thành phố; UBND quận, huyện | Khảo sát | Hàng năm |
| 5.6 | <b>Hướng dẫn nội dung, hoạt động và xây dựng, biên tập các tài liệu tuyên truyền thuộc phạm vi của Kế hoạch</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                               |                                            |          |          |
| 6   | <b>Xây dựng và biên tập tài liệu tuyên truyền sử dụng chung cho các đối tượng và theo chủ đề,</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Sở Khoa học và Công nghệ, Văn | Các sở, ban, ngành thành                   | Tài liệu | Hàng năm |
| 6.1 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                               |                                            |          |          |

|     |                                                                                                                                                          |                                 |                                                |         |            |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------------------|---------|------------|
|     | 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  | phòng Ủy ban nhân dân thành phố | phố; UBND quận, huyện                          |         |            |
| 6.2 | 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                                       | Sở Khoa học và Công nghệ        | Các sở, ban, ngành thành phố; UBND quận, huyện | Bảo trì | Hàng năm   |
| 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 | Sở Khoa học và Công nghệ        | Văn phòng ủy ban nhân dân thành phố            | Dịch vụ | 2025-20230 |