ỦY BAN NHÂN DÂN **XÃ TIÊN HOA**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 80 /KH-UBND	

Tiên Hoa, ngày 08 tháng 10 năm 2025

KẾ HOẠCH
Thông tin, tuyên truyền đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến trong thực hiện thủ tục hành chính trên địa bàn xã Tiên Hoa

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận một cửa và Cổng dịch vụ công Quốc gia.

Căn cứ Chỉ thị số 24/CT-TTg ngày 13/9/2025 của Thủ tướng Chính phủ về việc thúc đẩy triển khai các giải pháp công nghệ phục vụ người dân và doanh nghiệp gắn với dữ liệu dân cư, Định danh và xác thực điện tử;

Căn cứ Quyết định số 719/QĐ-UBND ngày 27/8/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hưng Yên về ban hành Chương trình phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số tỉnh Hưng Yên giai đoạn 2025 – 2030, tầm nhìn đến 2045;

Ủy ban nhân dân xã Tiên Hoa ban hành Kế hoạch thông tin, tuyên truyền đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến trong thực hiện thủ tục hành chính trên địa bàn xã Tiên Hoa.

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. **Mục đích:**

1.1. Mục tiêu chung

- Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động và nhân dân xã Tiên Hoa nâng cao nhận thức của người dân và doanh nghiệp về lợi ích, sự tiện lợi, nhanh chóng, minh bạch của việc nộp hồ sơ trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công quốc gia 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 xã Tiên Hoa.

- 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.

- Đẩy mạnh truyền thông đa nền tảng, 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 theo Chương trình phát triển khoa học, công nghệ, đổi mớisáng tạo và chuyển đổi số tỉnh Hưng Yên giai đoạn 2025 – 2030, tầm nhìn đến 2045.

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 cơ quan nhà nước thuộc xã.

- Đảm bảo đội ngũ cán bộ phụ trách thiết kế, vận hành, khai thác dịch vụ công trực tuyến được đào tạo, bồi dưỡng về công nghệ số và kỹ năng số.

- 100% cơ quan nhà nước trên địa bàn xã thực hiện tuyên truyền dịch vụ công trực tuyến trên cổng/trang thông tin điện tử của đơn vị.

- Thực hiện đăng tải tài liệu, video hướng dẫn người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Hệ thống đại lý hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến được phổ biến rộng rãi trên các hệ thống thông tin.

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

- 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, sinh viên trên địa bàn xã thông qua hoạt động học tập, tập huấn.

- Vận động, hướng dẫn và khuyến khích tổ chức, cá nhân tăng cường sử dụng dịch vụ công trực tuyến, góp phần thực hiện mục tiêu xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số.

- Đảm bảo việc giải quyết thủ tục hành chính được kịp thời, công khai, minh bạch, khách quan, đúng pháp luật và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan có thẩm quyền.

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 thay vì dừng lại ở việc phổ biến thông tin.

- 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 khu vực nông thôn: Tổ chức hướng dẫn tại điểm công cộng, hỗ trợ tại UBND xã, Nhà văn hóa thôn, khu phố.

+ Người dân khu vực đô thị, văn phòng: Tận dụng mạng xã hội, website, email, ứng dụng di động.

+ 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, sinh viên: Lồng ghép nội dung dịch vụ công trực tuyến vào chương trình giảng dạy tin học, hoạt động ngoại khóa.

- Huy động sự tham gia của nhiều bên, không dừng lại trong khu vực cơ quan nhà nước mà cả tổ chức đoàn thể, doanh nghiệp; truyền thông cũng cần đồng hành trong việc phổ biến và hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến.

- 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. ĐỐI TƯỢNG, THỜI GIAN VÀ PHẠM VI

1. **Đối tượng tuyên truyền:** Toàn thể cán bộ, công chức, người dân, tổ chức và doanh nghiệp trên địa bàn xã. Chú trọng các nhóm đối tượng: doanh nghiệp, hộ kinh doanh, người dân nông thôn, người cao tuổi và các nhóm yếu thế khác.

2. **Thời gian thực hiện:** Thường xuyên, liên tục, tập trung cao điểm vào tháng 10 năm 2025.

3. **Phạm vi:** Trên toàn địa bàn xã Tiên Hoa

III. NỘI DUNG, HÌNH THỨC TUYÊN TRUYỀN

1. Nội dung thông tin, tuyên truyền

1.1. Tuyên truyền về các cơ chế, chính sách, văn bản pháp luật liên quan

- Giới thiệu các văn bản pháp luật, chính sách của Nhà nước, của tỉnh, xã về dịch vụ công trực tuyến và chuyển đổi số.

- Tuyên truyền về Quyết định số 719/QĐ-UBND ngày 27/8/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hưng Yên về ban hành Chương trình phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số tỉnh Hưng Yên giai đoạn 2025 – 2030, tầm nhìn đến 2045; và Kế hoạch của xã về thực hiện Chương trình phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số.

- Phổ biến 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 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

- 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.

- Tuyên truyền về quy định bảo vệ dữ liệu cá nhân, đảm bảo quyền riêng tư khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- 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: Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, xã; tổng đài hỗ trợ, chatbot, ứng dụng di động; khảo sát trực tuyến hoặc trực tiếp tại bộ phận một cửa.

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

- Cải thiện quy trình xử lý hồ sơ, nâng cấp giao diện hệ thống, tăng tốc độ xử lý thủ tục.

- Xây dựng cơ chế 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

- Dành cho người dân:

+ *"Dịch vụ công trực tuyến - Đơn giản thủ tục, tiết kiệm thời gian"* (nhấn mạnh vào sự tiện lợi);

+ *Đăng ký khai sinh trực tuyến - Nhanh chóng, dễ dàng, mọi lúc mọi nơi"* (nhấn mạnh vào tính linh hoạt);

+ *Cùng xã Tiên Hoa bước vào kỷ nguyên mới với dịch vụ công trực tuyến*.

- Dành cho doanh nghiệp:

+ *"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"*.

- Dành cho cán bộ công chức, viên chức:

+ "Dịch vụ công trực tuyến: Giải pháp tiết kiệm thời gian, nâng cao chất lượng phục vụ";

3. Phương thức thông tin, tuyên truyền

3.1. Truyền thông đại chúng

- Phối hợp với các cơ quan báo chí, truyền hình, phát thanh để đăng tải tin bài, phóng sự, tọa đàm về dịch vụ công trực tuyến.

- Sử dụng Cổng Thông tin điện tử của xã, các cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã, các đơn vị sự nghiệp để cập nhật tiến độ triển khai, hướng dẫn sử dụng dịch vụ công.

Mục tiêu: Tạo sự quan tâm, nâng cao hiệu quả, phổ biến rộng rãi thông tin chính thống về dịch vụ công trực tuyến.

3.2. Truyền thông số và mạng xã hội

- Sử dụng mạng xã hội (Facebook, Zalo, YouTube, TikTok) để đăng tải video hướng dẫn, infographic, bài viết giới thiệu dịch vụ công trực tuyến.

- Ứng dụng chatbot, trợ lý ảo, gửi tin nhắn tự động trên Zalo OA, Cổng dịch vụ công để hỗ trợ người dân.

Mục tiêu: Gia tăng khả năng tiếp cận dịch vụ công trực tuyến trên nền tảng số, thúc đẩy tương tác trực tiếp với người dân.

3.3. Truyền thông trực tiếp tại cơ sở

- Tổ chức xe lưu động để phát loa tuyên tuyền trên toàn địa bàn xã, phát tờ rơi, poster tại UBND, chợ, trường học, để tiếp cận nhóm ít sử dụng công nghệ.

Mục tiêu: Hỗ trợ người dân thao tác trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, Cổng dịch vụ công, đảm bảo không ai bị bỏ lại phía sau trong quá trình chuyển đổi số.

3.4. Truyền thông qua hệ thống giáo dục và tổ chức đoàn thể

- Lồng ghép nội dung dịch vụ công trực tuyến vào chương trình giáo dục tại các trường trên địa bàn.

- Phối hợp với Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể chính trị - xã hội hướng dẫn cộng đồng tiếp cận dịch vụ công trực tuyến.

Mục tiêu: Xây dựng thói quen sử dụng dịch vụ công trực tuyến trong hệ thống giáo dục và cộng đồng.

4. Các kênh truyền thông

4.1. Cổng Thông tin điện tử và website chính thức

- Cổng Thông tin điện tử xã, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã:

+ Cung cấp hướng dẫn chi tiết về đăng ký, sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

+ Cập nhật thông tin về tiến độ giải quyết hồ sơ, các chính sách mới liên quan đến cải cách hành chính.

+ Đăng tải video, infographic, tài liệu số phục vụ tra cứu nhanh.

+ Xây dựng chuyên mục hướng dẫn sử dụng dịch vụ công theo từng lĩnh vực.

+ Công khai danh mục dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4, cơ chế, chính sách khi thực hiện toàn trình và các biểu mẫu đi kèm.

4.2. Mạng xã hội (Facebook, Zalo, YouTube, TikTok)

- Fanpage Facebook của UBND xã, Trung tâm Phục vụ Hành chính công xã:

+ Đăng tải video hướng dẫn, infographic trực quan, bài viết hướng dẫn thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

+ Livestream giải đáp thắc mắc định kỳ, hỗ trợ người dân nắm bắt cách thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến.

+ Chạy quảng cáo nhắm đúng đối tượng, tăng cường tiếp cận thông tin đến người dân.

- Trung tâm phục vụ hành chính công xã:

+ Gửi tin nhắn hướng dẫn thao tác dịch vụ công trực tuyến.

+ Thông báo tình trạng xử lý hồ sơ, nhắc nhở lịch giải quyết thủ tục.

+ Cung cấp thông tin hướng dẫn tra cứu, hỗ trợ đăng ký tài khoản.

+ Hỗ trợ người dân đăng ký tài khoản, tra cứu tình trạng hồ sơ nhanh chóng.

+ Hỗ trợ hướng dẫn người dân và doanh nghiệp sử dụng Chatbot, AI hỗ trợ trên website, ứng dụng di động.

4.3. Tổ chức chính trị - xã hội và truyền thông cộng đồng

- Tổ chức chính trị - xã hội:

+ Phối hợp tổ chức các buổi tuyên truyền, hướng dẫn tại các khu dân cư, hội nghị cộng đồng.

+ Hỗ trợ hướng dẫn đăng ký tài khoản, thao tác trên Cổng dịch vụ công trực tuyến.

- Tổ chuyển đổi số cộng đồng:

+ Hướng dẫn trực tiếp tại cơ sở cho người cao tuổi, người chưa quen với công nghệ.

+ Hỗ trợ đăng ký, sử dụng dịch vụ công tại hộ gia đình.

5. Sản phẩm truyền thông

5.1. Sản phẩm truyền thông trực quan, in ấn

- Tờ rơi hướng dẫn dịch vụ công trực tuyến phát tại Trung tâm phục vụ hành chính công xã, các điểm tiếp nhận; tổ dân phố, khu dân cư.

- Áp phích, pano, banner tại các địa điểm công cộng như UBND xã, các thôn, các trụ sở hành chính, bệnh viện, trường học.

5.2. Sản phẩm truyền thông trực tiếp tại cộng đồng

- Hội nghị, tập huấn tại cơ sở cho cán bộ, công chức, doanh nghiệp, người dân về sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Tổ chuyển đổi số cộng đồng hướng dẫn trực tiếp tại địa phương giúp người dân đăng ký tài khoản, nộp hồ sơ trực tuyến.

- Các buổi tọa đàm, trao đổi ý kiến với doanh nghiệp và người dân, thu thập phản hồi để cải thiện dịch vụ công trực tuyến.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trung tâm Phục vụ Hành chính công xã.

- Chủ trì hướng dẫn các cơ quan, đơn vị trong việc triển khai kế hoạch.

- Xây dựng, triển khai các chiến dịch truyền thông, theo dõi hiệu quả và tổng hợp báo cáo UBND xã theo quy định.

- Phối hợp với các phòng, ban ngành đoàn thể, các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp trên địa bàn xã trong công tác tuyên truyền, đảm bảo nội dung phù hợp với từng đối tượng.

- Cung cấp thông tin, hỗ trợ báo chí và các đơn vị liên quan để đảm bảo tính thống nhất trong tuyên truyền.

- Tiếp nhận và xử lý phản hồi từ người dân, doanh nghiệp về dịch vụ công trực tuyến và công tác truyền thông.

- Huy động nguồn tài trợ từ doanh nghiệp, tổ chức nhằm xã hội hóa công tác tuyên truyền.

2. **Phòng Văn hóa – Xã hội**

- Chủ trì chỉ đạo Trung tâm cung ứng dịch vụ công xã xây dựng chuyên trang, chuyên mục về dịch vụ công trực tuyến, Đề án 06 trên các nền tảng truyền thông và cổng thông tin điện tử của xã.

- Phối hợp với Trung tâm Phục vụ Hành chính công xã để xây dựng các nội dung tuyên truyền chi tiết, phù hợp với tình hình thực tế tại địa phương.

- Tăng cường các hình thức truyền thông sáng tạo: phóng sự, video hướng dẫn, talkshow, livestream tương tác với người dân.

- Đảm bảo thông tin truyền tải chính xác, kịp thời, dễ tiếp cận với mọi đối tượng.

- Chỉ đạo và phát huy vai trò của các Tổ công nghệ số cộng đồng, hệ thống truyền thanh cơ sở trong công tác tuyên truyền.

3. **Văn phòng HĐND và UBND xã**

- Chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan tham mưu cho UBND ban hành các văn bản chỉ đạo, đôn đốc công tác tuyên truyền.

- Theo dõi, tổng hợp và báo cáo định kỳ kết quả thực hiện.

4. **Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội:**

- Phối hợp tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên và các tầng lớp nhân dân tích cực hưởng ứng việc nộp hồ sơ trực tuyến.

V. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện được bố trí từ nguồn ngân sách nhà nước theo quy định.

Trên đây là Kế hoạch thông tin, tuyên truyền đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến trong thực hiện thủ tục hành chính địa bàn xã Tiên Hoa. Yêu cầu các cơ quan, đơn vị, nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:
- UBND tỉnh; (để b/c)
- Thường trực ĐU, HĐND xã; (để b/c)
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND xã;
- UB MTTQ VN xã;
- Các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp;
- Các thôn;
- Cổng thông tin điện tử xã;
- Lưu: VT.

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

U.B.N.D XÃ TIÊN HOA THUỘC YÊN

Nguyễn Thị Thanh Bình