

## 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 phường Phổ Yên**

Căn cứ Quyết định số 1565/QĐ-TTg ngày 18/7/2025 của Thủ tướng Chính phủ về ban hành 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;

Căn cứ Công văn số 3311/BKH-CN-CĐSQG ngày 22/7/2025 của Bộ Khoa học và Công nghệ về việc triển khai Quyết định số 1565/QĐ-TTg ngày 18/7/2025 của Thủ tướng Chính phủ;

Căn cứ Kế hoạch số 26/KH-UBND ngày 13/8/2025 của UBND tỉnh Thái Nguyên 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 tỉnh;

Căn cứ Kế hoạch số 41/KH-UBND ngày 18/8/2025 của UBND phường Phổ Yên 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 trên địa bàn phường Phổ Yên.

Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Phổ Yên ban hành 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 phường phổ Yên với những nội dung cụ thể như sau:

#### **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

1. Chỉ đạo, triển khai đồng bộ, thống nhất, hiệu quả các chỉ tiêu, nhiệm vụ được Thủ tướng Chính phủ giao tại Quyết định số 1565/QĐ-TTg ngày 18/7/2025 trên địa bàn tỉnh. Qua đó, góp phần gia tăng tỷ lệ hồ sơ, 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.

2. Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền, giúp người dân, doanh

nghiệp dễ dàng tiếp cận, truy cập, sử dụng dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) theo hướng một cửa sổ quốc gia, cơ quan nhà nước chủ động phục vụ.

**3.** Thúc đẩy phương thức thanh toán trực tuyến; từng bước phát triển các dịch vụ số mới, được cá nhân hóa dựa trên dữ liệu, bảo đảm các dịch vụ công được tối ưu theo nhu cầu sử dụng của từng cá nhân, doanh nghiệp.

**4.** Việc triển khai các nhiệm vụ, giải pháp cần đảm bảo nguyên tắc “lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ”; đơn giản hóa, chuẩn hóa quy trình, thủ tục; tận dụng tối đa các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu (CSDL) của các Bộ, ngành Trung ương và của tỉnh để khai thác, sử dụng hiệu quả, đáp ứng sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp.

**5.** Phối hợp cung cấp các dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia bảo đảm chất lượng, thuận tiện, minh bạch, hiệu quả, tiết kiệm thời gian, chi phí; tăng cường công tác giám sát, đánh giá tiến độ, chất lượng, hiệu quả triển khai nhiệm vụ của các chuyên viên trong cung cấp DVCTT. Từ đó, kịp thời chỉ đạo, triển khai các giải pháp khắc phục, nâng cao tỷ lệ hồ sơ, chất lượng cung cấp dịch vụ cho người dân và doanh nghiệp.

## **II. MỤC TIÊU**

Đảm bảo phấn đấu hoàn thành mục tiêu chung, các mục tiêu cụ thể trong năm 2025 và năm 2026 theo 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 được ban hành kèm theo Quyết định số 1565/QĐ-TTg ngày 18/7/2025 của Thủ tướng Chính phủ.

## **III. CÁC NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP TRỌNG TÂM**

**1. Rà soát, hoàn thiện thể chế, cơ chế để triển khai dịch vụ công trực tuyến toàn trình**

- Rà soát, ban hành các văn bản chỉ đạo, điều hành, cơ chế chính sách cho cung cấp dịch vụ công trực tuyến, tối thiểu bao gồm: Kế hoạch nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến; chỉ đạo cán bộ, công chức 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:

+ Thời gian hoàn thành: **Tháng 8 năm 2025.**

- Phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ ban hành chính sách rút ngắn tối thiểu 20% thời gian giải quyết hồ sơ so với nộp hồ sơ trực tiếp trong năm 2025;

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:

+ Thời gian hoàn thành: **Tháng 8 năm 2025.**

- Phối hợp rà soát, ban hành và tổ chức thực hiện kế hoạch cung cấp dịch vụ sự nghiệp công và dịch vụ công ích trực tuyến thuộc phạm vi quản lý để phục vụ người dân, doanh nghiệp theo quy định tại Nghị định số 137/2024/NĐ-CP ngày 23/10/2024 của Chính phủ quy định về giao dịch điện tử của cơ quan nhà nước và hệ thống thông tin phục vụ giao dịch điện tử

+ Thời gian hoàn thành: **Tháng 12 năm 2025.**

## **2. 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**

- Phối hợp hoàn thành và đưa vào khai thác hiệu quả các cơ sở dữ liệu quốc gia và các cơ sở dữ liệu dùng chung của tỉnh, 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.

+ Thời gian hoàn thành: **Tháng 12 năm 2025.**

## **3. Số hóa, tạo lập kho dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính và tái cấu trúc quy trình thủ tục hành chính**

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 đúng tiến độ yêu cầu, 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.

- Thời gian hoàn thành: **Tháng 12 năm 2025.**

## **4. Bảo đảm an toàn, an ninh thông tin**

- Phối hợp với Công an phường thường xuyên rà soát, hoàn thành việc xác định, phê duyệt cấp độ an toàn hệ thống thông tin phục vụ cung cấp dịch vụ công. Triển khai đầy đủ phương án bảo đảm an toàn thông tin theo cấp độ được phê duyệt đối với các hệ thống thông tin đang vận hành tại Trung tâm phục vụ Hành chính công.

+ Thời gian hoàn thành: **Tháng 12 năm 2025.**

- Thường xuyên phối hợp với cơ quan, đơn vị thuộc: Công an tỉnh, Bộ Chỉ

huy Quân sự tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh, Công an phường trong việc bảo đảm an toàn thông tin, an ninh mạng cho các hạ tầng kỹ thuật, dữ liệu, ứng dụng triển khai; 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, kích 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.

+ Thời gian thực hiện: **Thường xuyên.**

## **5. Đào tạo nhân lực số**

- Đăng ký tham gia các lớp đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng kiến thức về chuyển đổi số cho đội ngũ cán bộ, công chức kiến thức, kỹ năng chuyên môn để bảo đảm phục vụ hoạt động cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

+ Thời gian hoàn thành: **Tháng 12 năm 2025.**

- Triển khai thực hiện có hiệu quả các nhiệm vụ được giao tại: Quyết định số 1588/QĐ-TTg ngày 17/12/2024 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”; Kế hoạch số 81/KH-UBND ngày 03/4/2025 của UBND tỉnh về thực hiện Quyết định số 1588/QĐ-TTg ngày 17/12/2024 của Thủ tướng Chính phủ để tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công trực tuyến, góp phần đạt được các mục tiêu về dịch vụ công trực tuyến của tỉnh:

+ Thời gian hoàn thành: **Tháng 12 năm 2025.**

## **6. Tổ chức đánh giá về chất lượng trải nghiệm của người dùng đối với các dịch vụ công trực tuyến theo hướng dẫn của Bộ Khoa học và Công nghệ**

Phối hợp với các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc UBND phường Tổ chức đánh giá về chất lượng trải nghiệm của người dùng đối với các dịch vụ công trực tuyến theo hướng dẫn của Bộ Khoa học và Công nghệ.

- Thời gian hoàn thành:

+ Thời gian hoàn thành cho đánh giá của năm 2025: **Tháng 11 năm 2025.**

+ Thời gian hoàn thành cho đánh giá của năm 2026: **Tháng 11 năm 2026.**

## **V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Chuyên viên phụ trách lĩnh vực Văn phòng**

Tham mưu Trung tâm Phục vụ hành chính công xây dựng 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 phường.

- Thực hiện nhiệm vụ đầu mối, hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, tổng hợp báo cáo tiến độ thực hiện nhiệm vụ của Trung tâm phục vụ hành chính công.

## **2. Các chuyên viên tiếp nhận hồ sơ phụ trách các lĩnh vực**

- Tăng cường công tác tuyên truyền, khuyến khích, 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.

- Căn cứ tình hình thực tế, chủ động thực hiện rà soát các TTHC có đủ điều kiện để rút ngắn thời gian giải quyết (*tối thiểu 20% thời gian giải quyết hồ sơ so với nộp hồ sơ trực tiếp trong năm 2025; rút ngắn tối thiểu 30% thời gian giải quyết hồ sơ so với nộp hồ sơ trực tiếp trong năm 2026*).

- Phối hợp lực lượng đoàn viên thanh niên, thành viên Tổ công nghệ số cộng đồng, các doanh nghiệp CNTT - VT hoạt động trên địa bàn để hỗ trợ, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp tiếp cận, nộp và giải quyết các TTHC qua dịch vụ công trực tuyến theo hướng "cầm tay chỉ việc".

- Hướng dẫn người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến, sử dụng chứng thư số, thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Trên đây là 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 phường Phổ Yên của Trung tâm phục vụ hành chính công./.

### **Nơi nhận:**

- Như Điều 3 (t/h);
- Thường trực Đảng ủy phường;
- Thường trực HĐND phường;
- Chủ tịch, các PCT UBND phường (b/c);
- Phòng Văn hóa - Xã hội;
- Lưu: VT.

**GIÁM ĐỐC**

**Phạm Tuấn Lợi**