

Số: /KH-UBND

Lào Cai, ngày tháng 4 năm 2026

KẾ HOẠCH
Triển khai ứng dụng Nền tảng công dân số LaoCai - S
trên địa bàn tỉnh Lào Cai

Thực hiện Quyết định số 580/QĐ-UBND ngày 05/3/2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành danh mục và dự kiến kinh phí thực hiện dự án/hoạt động công nghệ thông tin, chuyển đổi số và Đề án 06 tỉnh Lào Cai năm 2026. Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch triển khai Nền tảng công dân số LaoCai - S với các nội dung cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Triển khai thống nhất ứng dụng LaoCai - S là nền tảng công dân số dùng chung toàn tỉnh, phục vụ cung cấp dịch vụ công, tiện ích số và tương tác giữa chính quyền với người dân, doanh nghiệp.
- Tích hợp, hợp nhất các hệ thống, dịch vụ số hiện có, hạn chế trùng lặp, giảm phân mảnh, nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn lực và tiết kiệm chi phí đầu tư, vận hành.
- Nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công; tăng cường minh bạch, trách nhiệm giải trình; cải thiện mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp.

2. Yêu cầu

- Triển khai bài bản, hiệu quả, không chạy theo chỉ tiêu hình thức; đánh giá thực tế kết quả sử dụng để phát triển sản phẩm.
- Xác định rõ trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị, đặc biệt là người đứng đầu; bảo đảm phối hợp chặt chẽ giữa các cấp, các ngành.
- Bảo đảm an toàn thông tin, an ninh mạng, bảo vệ dữ liệu cá nhân theo quy định pháp luật.
- Các phân hệ, chức năng triển khai phải phù hợp với điều kiện thực tế, khả năng tiếp cận công nghệ số của người dân.

II. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu chung

Đưa LaoCai - S trở thành nền tảng công dân số chính thức của tỉnh, là kênh chủ yếu cung cấp thông tin, dịch vụ công và tiện ích số phục vụ người dân, doanh nghiệp. Bảo đảm nguyên tắc “1 người dân - 1 tài khoản - 1 nền tảng dùng chung”, không trùng lặp với các hệ thống hiện có.

2. Mục tiêu cụ thể

- 100% cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong các cơ quan nhà nước cài đặt và sử dụng ứng dụng phục vụ công việc.
- Tích hợp các dịch vụ công trực tuyến và tiện ích số thiết yếu của tỉnh lên ứng dụng, bảo đảm thiết thực, dễ sử dụng.
- Phấn đấu có khoảng 800.000 tài khoản người dân cài đặt và sử dụng ứng dụng LaoCai - S trong năm 2026; trong đó tối thiểu 50% số tài khoản có phát sinh sử dụng thực tế hằng tháng.
- 100% phản ánh, kiến nghị của người dân được tiếp nhận qua hệ thống; trong đó tối thiểu 90% được xử lý đúng hạn; tỷ lệ hài lòng đạt từ 70% trở lên.

III. NỘI DUNG KẾ HOẠCH

1. Công tác tổ chức

1.1. Thành lập Tổ công tác triển khai ứng dụng LaoCai - S cấp tỉnh

- Nội dung: Thành lập Tổ công tác triển khai ứng dụng LaoCai - S thành phần gồm: Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh làm Tổ trưởng; Giám đốc Sở Khoa học và Công nghệ làm Tổ phó; Đại diện Lãnh đạo Công an tỉnh, Lãnh đạo một số sở, ban, ngành có liên quan tham gia làm thành viên Tổ công tác. Tổ công tác có trách nhiệm điều phối chung, kiểm tra, đôn đốc tiến độ triển khai; định kỳ báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh; kịp thời đề xuất giải pháp xử lý các khó khăn, vướng mắc liên ngành.
- Thời gian hoàn thành: Trước ngày 30/5/2026.
- Đơn vị thực hiện: Sở Khoa học và Công nghệ.

1.2. Thành lập Tổ công tác triển khai ứng dụng LaoCai - S cấp xã

- Nội dung: Thành lập Tổ công tác triển khai ứng dụng LaoCai - S cấp xã thành phần gồm: Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường làm Tổ trưởng; 01 Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường làm Tổ phó; Lãnh đạo Phòng Văn hóa xã hội (cơ quan thường trực), đại diện Lãnh đạo Công an xã, phường và các cơ quan, đơn vị, đoàn thể cấp xã, Tổ trưởng các Tổ công nghệ cộng đồng xã, phường làm thành viên (tùy vào tình hình thực tiễn của địa phương có thể bổ sung các thành viên cho phù hợp thuận lợi trong quá trình triển khai).
- Thời gian hoàn thành: Trước ngày 15/6/2026.
- Đơn vị thực hiện: UBND các xã, phường.

2. Ban hành Quy định tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh, góp ý của cá nhân, tổ chức thông qua hệ thống “Phản ánh góp ý” trên ứng dụng Công dân số tỉnh Lào Cai (LaoCai - S)

- Nội dung: Ban hành Quy định tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh, góp ý của cá nhân, tổ chức thông qua hệ thống “Phản ánh góp ý” trên ứng dụng Công dân số tỉnh Lào Cai (LaoCai - S) với các nội dung cụ thể về phạm vi, đối tượng áp dụng; nguyên tắc, hình thức, yêu cầu, thời gian tiếp nhận, xử lý phản ánh, góp ý; trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị, cá nhân tham gia.

- Thời gian hoàn thành: Trước ngày 30/6/2026.

- Đơn vị thực hiện: Sở Khoa học và Công nghệ chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành, cơ quan, đơn vị cấp tỉnh và Ủy ban nhân dân các xã, phường.

3. Công tác rà soát, thống kê

3.1. Sở, ban, ngành tỉnh và các cơ quan, đơn vị, tổ chức, đoàn thể cấp tỉnh

- Nội dung: Lập danh sách cán bộ tiếp nhận, xử lý phản ánh, góp ý của người dân trên hệ thống ứng dụng LaoCai - S gửi về Sở Khoa học và Công nghệ.

- Thời gian hoàn thành: Trước ngày 30/6/2026.

- Đơn vị thực hiện: Các sở, ban, ngành, cơ quan, đơn vị đoàn thể tỉnh.

3.2. Ủy ban nhân dân các xã, phường

- Nội dung:

+ Lập danh sách người dân: Đã được cấp thẻ căn cước công dân và có điện thoại thông minh.

+ Lập danh sách các thành viên của Tổ công nghệ số cộng đồng xã, phường để tổ chức tập huấn, hướng dẫn người dân cài đặt sử dụng ứng dụng.

+ Lập danh sách cán bộ tiếp nhận, xử lý phản ánh, góp ý của người dân trên hệ thống ứng dụng.

- Thời gian hoàn thành: Trước ngày 30/6/2026.

- Đơn vị thực hiện: Ủy ban nhân dân các xã, phường.

4. Công tác tuyên truyền

- Nội dung: Tuyên truyền sâu rộng đến cán bộ, công chức, viên chức, người lao động và Nhân dân trên địa bàn tỉnh về mục đích, ý nghĩa, sự cần thiết và lợi ích của việc cài đặt, sử dụng ứng dụng LaoCai - S; góp phần nâng cao nhận thức, thúc đẩy sử dụng các dịch vụ số, hình thành thói quen sử dụng công nghệ, hướng tới công dân số. Nội dung tuyên truyền tập trung vào các tiện ích, dịch vụ cụ thể mà người dân có thể sử dụng trên ứng dụng; không tuyên truyền chung chung, hình thức.

- Hình thức:

+ Tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng của tỉnh; Trang/Cổng thông tin điện tử; hệ thống truyền thanh cơ sở; các nền tảng mạng xã hội (Zalo, Facebook, Fanpage); pano, áp phích, xe tuyên truyền lưu động.

+ Lồng ghép tuyên truyền thông qua các hội nghị, cuộc họp của cơ quan, đơn vị; Ủy ban nhân dân các xã, phường; các buổi sinh hoạt tại thôn, bản, tổ dân phố.

- Thời gian: Từ ngày 15/7/2026.

- Đơn vị thực hiện: Báo và Phát thanh truyền hình tỉnh; Công Thông tin điện tử tỉnh; Các cơ quan thông tấn, báo chí truyền thông trên địa bàn tỉnh; các cơ quan, đơn vị, đoàn thể các cấp trên địa bàn tỉnh.

5. Xây dựng ứng dụng LaoCai - S

- Nội dung: Thuê dịch vụ công nghệ thông tin: Ứng dụng LaoCai - S với các chức năng theo yêu cầu; cài đặt hệ thống kỹ thuật tại Trung tâm dữ liệu tỉnh; đưa ứng dụng lên App Store và Google Play. Kết nối các ứng dụng phục vụ người dân lên ứng dụng LaoCai - S. Bảo đảm tích hợp, kết nối với các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu hiện có của tỉnh; không phát triển trùng lặp chức năng với các nền tảng đã triển khai.

- Thời gian hoàn thành: Trước ngày 30/7/2026.

- Đơn vị thực hiện: Sở Khoa học và Công nghệ.

6. Tập huấn, hướng dẫn sử dụng

6.1. Tập huấn cho cán bộ quản trị, vận hành

a) Tập huấn hướng dẫn cài đặt và sử dụng ứng dụng LaoCai - S

- Nội dung: Giới thiệu về ứng dụng LaoCai - S; hướng dẫn cài đặt và sử dụng ứng dụng; trao đổi, thảo luận những vấn đề cần lưu ý khi triển khai.

- Thành phần: Cán bộ phụ trách công nghệ thông tin của các cơ quan, đơn vị, địa phương, thành viên Tổ công nghệ số cộng đồng.

- Hình thức: Tập huấn trực tiếp kết hợp trực tuyến từ điểm cầu Ủy ban nhân dân tỉnh đến các điểm cầu các xã, phường.

- Thời gian hoàn thành: Trước ngày 30/7/2026.

- Đơn vị thực hiện: Sở Khoa học và Công nghệ.

b) Tập huấn sử dụng chức năng tiếp nhận, xử lý các ý kiến phản ánh, góp ý trên ứng dụng LaoCai - S

- Nội dung: Giới thiệu ứng dụng LaoCai - S cho các thành viên tham gia tập huấn; chức năng, quy trình tiếp nhận phản ánh góp ý trên ứng dụng LaoCai - S; Bàn giao tài khoản và hướng dẫn sử dụng trên hệ thống.

- Thành phần: Lãnh đạo và cán bộ, công chức, viên chức được các cơ quan, đơn vị của tỉnh và Ủy ban nhân dân các xã, phường được giao tiếp nhận, xử lý phản ánh, góp ý trên ứng dụng LaoCai - S.

- Hình thức: Tập huấn trực tiếp kết hợp trực tuyến từ điểm cầu Ủy ban nhân dân tỉnh đến điểm cầu các xã, phường.

- Thời gian hoàn thành: Trước ngày 30/7/2026.

- Đơn vị thực hiện: Sở Khoa học và Công nghệ.

6.2. Phát động tháng triển khai ứng dụng công dân số LaoCai - S

- Nội dung:

+ Tổ chức phát động Chương trình tháng triển khai ứng dụng công dân số LaoCai - S.

+ Tổ chức giới thiệu, hướng dẫn người dân cài đặt và sử dụng ứng dụng LaoCai - S.

- Thành phần: Các cán bộ công nghệ thông tin của các cơ quan, đơn vị, địa phương và thành viên các Tổ công nghệ số cộng đồng.

- Hình thức: Tổ chức tuyên truyền, hướng dẫn trực tiếp tại hộ gia đình theo phương châm “đi từng ngõ, gõ từng nhà, hướng dẫn từng người”; huy động các thành viên tổ công tác; các thành phần như: tổ công nghệ số cộng đồng, đoàn thanh niên, cán bộ thôn, bản, tổ dân phố;... đến từng hộ dân để hỗ trợ cài đặt và hướng dẫn sử dụng ứng dụng; kết hợp hỗ trợ tại các điểm tập trung đông dân cư khi cần thiết.

- Thời gian:

+ Chương trình phát động: 8h00 ngày 01/8/2026 với hình thức trực tiếp kết hợp trực tuyến đến 99 xã, phường.

+ Tổ chức tuyên truyền, hướng dẫn người dân cài đặt và sử dụng ứng dụng từ ngày 01/8/2026 đến 30/8/2026.

7. Công tác vận hành, hỗ trợ và duy trì hệ thống

- Nội dung:

+ Thành lập Bộ phận hỗ trợ triển khai và vận hành ứng dụng LaoCai - S; Bộ phận tiếp nhận và cập nhật kết quả xử lý phản ánh, góp ý trên ứng dụng LaoCai - S.

+ Thiết lập các kênh hỗ trợ người dùng: Tổng đài hỗ trợ; kênh hỗ trợ trực tuyến (Zalo, Cổng thông tin điện tử, ứng dụng LaoCai - S).

+ Quy định rõ thời gian phản hồi, xử lý yêu cầu hỗ trợ người dùng; bảo đảm hệ thống hoạt động liên tục, ổn định, có cơ chế giám sát chất lượng dịch vụ.

- Thời gian hoàn thành: Trước ngày 30/7/2026.

- Đơn vị thực hiện: Sở Khoa học và Công nghệ chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan.

8. Công tác bảo đảm an toàn thông tin và dữ liệu

- Nội dung:

+ Triển khai các giải pháp bảo đảm an toàn thông tin cho hệ thống ứng dụng LaoCai - S theo quy định của pháp luật về an toàn thông tin mạng.

+ Thực hiện phân loại, xác định cấp độ an toàn hệ thống thông tin; xây dựng phương án bảo vệ phù hợp.

+ Xây dựng cơ chế sao lưu, dự phòng dữ liệu; đảm bảo hệ thống hoạt động liên tục, ổn định.

+ Bảo đảm an toàn, bảo mật thông tin cá nhân của người dân, doanh nghiệp khi sử dụng ứng dụng.

- Thời gian hoàn thành: Trước ngày 30/7/2026.

- Đơn vị thực hiện: Sở Khoa học và Công nghệ chủ trì, phối hợp với Công an tỉnh.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện từ nguồn ngân sách Nhà nước theo hình thức dự án thuê dịch vụ công nghệ thông tin.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Khoa học và Công nghệ

- Chủ trì tổ chức triển khai xây dựng, cài đặt ứng dụng LaoCai - S. Chịu trách nhiệm toàn diện trước Ủy ban nhân dân tỉnh về tiến độ, chất lượng, hiệu quả triển khai Kế hoạch này.

- Thực hiện quản lý, vận hành hệ thống kỹ thuật ứng dụng LaoCai - S đảm bảo an toàn, thông suốt và hiệu quả.

- Cử cán bộ hỗ trợ các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai ứng dụng LaoCai - S.

- Tổ chức tập huấn hướng dẫn cài đặt, sử dụng ứng dụng LaoCai - S và tập huấn tiếp nhận, xử lý phản ánh, góp ý của người dân trên ứng dụng LaoCai - S.

- Tổ chức tiếp nhận các ý kiến phản ánh, góp ý của người dân chuyển các cơ quan, đơn vị xử lý theo quy định.

- Cung cấp tài liệu tuyên truyền ứng dụng LaoCai - S cho các cơ quan báo chí và các địa phương.

- Tổng hợp kết quả triển khai ứng dụng LaoCai - S trên địa bàn toàn tỉnh, báo cáo cấp trên.

- Tham mưu ban hành Quy chế sử dụng ứng dụng LaoCai - S.

2. Sở Tài chính

Sở Tài chính chủ trì, phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ và Ủy ban nhân dân các xã, phường thẩm định và tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí kinh phí đảm bảo triển khai Kế hoạch.

3. Các sở, ban, ngành, cơ quan, đơn vị tỉnh

- Phối hợp, thực hiện tuyên truyền và triển khai cài đặt ứng dụng LaoCai - S tại cơ quan, đơn vị mình thuộc phạm vi quản lý.

- Tiếp nhận, xử lý phản ánh, góp ý của người dân theo quy định của Ủy ban nhân dân tỉnh.

- Các sở, ban, ngành chủ động rà soát, đề xuất danh mục dịch vụ thuộc lĩnh vực quản lý để tích hợp lên ứng dụng LaoCai - S đảm bảo thiết thực, hiệu quả, phục vụ người dân, doanh nghiệp.

4. Ủy ban nhân dân các xã, phường

- Tổ chức tuyên truyền triển khai cài đặt và hướng dẫn sử dụng ứng dụng LaoCai - S cho người dân trên địa bàn quản lý.

- Phối hợp tổ chức tập huấn (chuẩn bị cơ sở, vật chất, các điều kiện cần thiết để tổ chức lớp tập huấn; cử cán bộ, công chức, viên chức, thành viên Tổ công

nghe số cộng đồng cấp xã, thôn tham gia các lớp tập huấn đảm bảo đúng thành phần và thời gian kế hoạch).

- Tiếp nhận, xử lý phản ánh, góp ý của người dân theo quy định của Ủy ban nhân dân tỉnh.

- Duy trì hoạt động thường xuyên của Tổ công nghệ số cộng đồng trong việc hướng dẫn người dân cài đặt, sử dụng ứng dụng Lao Cai - S.

- Theo dõi, tổng hợp, báo cáo kết quả triển khai cài đặt và sử dụng ứng dụng LaoCai - S về Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Sở Khoa học và Công nghệ).

Trên đây là Kế hoạch triển khai ứng dụng Nền tảng công dân số LaoCai - S trên địa bàn tỉnh Lào Cai. Yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành và Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình triển khai gặp khó khăn, vướng mắc các cơ quan, đơn vị gửi phản ánh về Sở Khoa học và Công nghệ để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- TT. Tỉnh ủy;
- TT. HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Ủy ban MTTQVN và các đoàn thể CT-XH tỉnh;
- Các sở, ban, ngành, cơ quan, đơn vị tỉnh;
- UBND các xã, phường;
- Chánh, các PCVP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, CTTĐT, HCQT, NC.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Ngô Hạnh Phúc