| ỦY BAN NHÂN DÂN<br>TỈNH LẠNG SƠN | CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM<br>Độc lập - Tự do - Hạnh phúc |
|---|---|
| Số: 06 /KH-UBND | *Lạng Sơn, ngày 11 tháng 01 năm 2025* |

# KẾ HOẠCH

**Thực hiện Quyết định số 1588/QĐ-TTg ngày 17/12/2024 của Thủ tướng Chính phủ về việc 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”**

Thực hiện Quyết định số 1588/QĐ-TTg ngày 17/12/2024 của Thủ tướng Chính phủ về việc 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”, UBND tỉnh Lạng Sơn ban hành Kế hoạch thực hiện như sau:

## I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức và khả năng tiếp cận thông tin về cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến để thúc đẩy chuyển đổi số là nhiệm vụ cần tiến hành thường xuyên, liên tục, có trọng tâm và phù hợp với từng đối tượng, từng địa bàn, trong từng bối cảnh cụ thể.

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.

Đa dạng hóa nội dung và hình thức tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công trực tuyến, trong đó chú trọng ứng dụng các công nghệ số để triển khai các hoạt động tuyên truyền chủ động, tự động, hiệu quả và bền vững.

Chất lượng thông tin, chất lượng hệ thống thông tin cung cấp dịch vụ công và chất lượng dịch vụ là ba yếu tố quan trọng tạo nên hiệu quả của dịch vụ công trực tuyến, tác động trực tiếp đến sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ.

## II. MỤC TIÊU

### 1. Mục tiêu chung

a) Tạo sự chuyển biến mạnh mẽ trong nhận thức và hành động của lãnh đạo 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 đẩy nhanh tiến trình chuyển đổi số.

b) 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. Mục tiêu cụ thể**

***a) Mục tiêu đến năm 2025***

- 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.

- 100% cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp tham gia thiết kế, quản trị, vận hành, khai thác sử dụng hệ thống thông tin cung cấp dịch vụ công hằng năm được đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn cập nhật kiến thức chuyên sâu về công nghệ số, kỹ năng số.

- Hằng năm tổ chức thực hiện các nội dung tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến trên Cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước.

- 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 Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh.

- 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 địa phương.

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

- 100% thành viên của Tổ công nghệ số cộng đồng hằng năm 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.

- 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.

- 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.

- Tối thiểu 70% hồ sơ thủ tục hành chính được xử lý hoàn toàn trực tuyến[1].

- 50% người dân trưởng thành sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- 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%.

---

[1] Tỷ lệ xác định theo Công văn số 1666/UBND-KGVX ngày 05/11/2024 của UBND tỉnh về việc nâng cao chất lượng, hiệu quả cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh.

- 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.

- 80% học sinh trung học phổ thông, sinh viên trên địa bàn tỉnh 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.

***b) Mục tiêu đến năm 2030***

- 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.

- 70% người dân trưởng thành sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- 100% học sinh trung học phổ thông, sinh viên trên địa bàn tỉnh 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**

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. Các thông tin về các biện pháp 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. 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.

5. Kinh nghiệm trong triển khai dịch vụ công trực tuyến của các tỉnh, thành phố và hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền.

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. CÁC NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP CHỦ YẾU**

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, hệ thống thông tin cơ sở.

2. Nâng cao chất lượng hệ thống thông tin cung cấp dịch vụ công.

3. Nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

*(Chi tiết tại Phụ lục kèm theo)*

**V. KINH PHÍ THỰC HIỆN**

Việc triển khai thực hiện Kế hoạch từ nguồn ngân sách nhà nước hàng năm theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước và huy động từ các nguồn hợp pháp khác theo quy định của pháp luật.

**VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**1. Cơ quan quản lý nhà nước về thông tin và truyền thông**

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan chủ động tổ chức thực hiện các nhiệm vụ được giao.

- Làm đầu mối hướng dẫn, đôn đốc các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố tổ chức triển khai thực hiện các nhiệm vụ tại Kế hoạch này đảm bảo tiến độ và hiệu quả; hằng năm tổng hợp kết quả tổ chức thực hiện, dự thảo báo cáo UBND tỉnh gửi Bộ Thông tin và Truyền thông theo yêu cầu.

**2. Văn phòng UBND tỉnh**

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan chủ động tổ chức thực hiện các nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch này.

**3. Cơ quan quản lý nhà nước về giáo dục và đào tạo**

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan, căn cứ Kế hoạch của Bộ Giáo dục và Đào tạo chủ động tổ chức thực hiện các nhiệm vụ giải pháp được giao.

**4. Cơ quan quản lý nhà nước về tài chính**

Căn cứ khả năng ngân sách, trên cơ sở dự toán do các cơ quan, đơn vị được giao nhiệm vụ xây dựng tổ chức thực hiện thẩm định, trình cấp có thẩm quyền bảo đảm kinh phí triển khai Kế hoạch theo quy định của pháp luật.

**5. Cơ quan quản lý nhà nước về nội vụ**

Tham mưu UBND tỉnh biểu dương, khen thưởng các tập thể, cá nhân cung cấp dịch vụ công trực tuyến chất lượng, hiệu quả khi thực hiện tổng kết Đề án theo quy định.

**6. Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Báo Lạng Sơn**

- Đẩy mạnh công tác tuyên truyền các mô hình, cách thức cung cấp dịch vụ công trực tuyến chất lượng, hiệu quả.

- Xây dựng các chuyên trang, chuyên mục, đăng tải, phát sóng các sản phẩm tuyên truyền về cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

**7. Các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố**

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ, các mục tiêu chung, mục tiêu cụ thể tại Kế hoạch này và hướng dẫn của các cơ quan có thẩm quyền, tổ chức thực hiện đảm bảo các mục tiêu đã đề ra.

UBND tỉnh yêu cầu các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố, các cơ quan có liên quan nghiêm túc thực hiện./.

***Nơi nhận:***
- Bộ Thông tin và Truyền thông (b/c);
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành;
- UBND các huyện, thành phố;
- Báo Lạng Sơn, Đài PTTH tỉnh;
- C, PCVP UBND tỉnh, các phòng CM, TTPVHCC, TTTT;
- Lưu: VT, KGVX (HTHT).

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

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH LẠNG SƠN

**Dương Xuân Huyên**