

Số: /KH-TTPVHCC

Hà Nội, ngày tháng năm 2025

KẾ HOẠCH

Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến và chuyển đổi số giai đoạn tháng 9 đến tháng 12/2025 tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố

Thực hiện Thông báo số 05-TB/BCĐTW ngày 04/7/2025 của Ban Chỉ đạo Trung ương về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số về Kết luận của đồng chí Tổng Bí thư Tô Lâm, Trưởng Ban Chỉ đạo Trung ương tại Hội nghị sơ kết công tác 6 tháng đầu năm và triển khai nhiệm vụ 6 tháng cuối năm 2025 thực hiện Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị (Phiên họp thứ ba); Thực hiện Kế hoạch số 40/KH-UBND ngày 12/02/2025 của UBND Thành phố thông tin, tuyên truyền đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến gắn với thực hiện Đề án 06 của Chính phủ trên địa bàn thành phố Hà Nội năm 2025;

Căn cứ Công văn số 4834/UBND-NC ngày 28/8/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội về việc triển khai thực hiện Công điện số 144/CĐ-TTg ngày 23/8/2025 của Thủ tướng Chính phủ.

Nhằm hướng tới mục tiêu tăng tỷ lệ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến gắn với chuyển đổi số quốc gia; đồng thời đẩy mạnh công tác truyền thông để người dân hiểu, biết cách thực hiện, đồng thuận và hình thành thói quen, kỹ năng số trong giải quyết thủ tục hành chính góp phần lan tỏa kiến thức tới mọi tầng lớp nhân dân.

Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố (Trung tâm PVHCC) ban hành Kế hoạch đẩy mạnh thông tin, tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến và chuyển đổi số, triển khai trong giai đoạn từ tháng 9 đến tháng 12/2025 tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố, cụ thể như sau:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

1. Mục tiêu

- Đẩy mạnh thông tin tuyên truyền, hướng dẫn thực hiện dịch vụ công trực tuyến gắn với chuyển đổi số trong giai đoạn từ tháng 9–12/2025 tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố.

- Tạo thuận lợi tối đa cho người dân khi thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến, giúp tiết kiệm thời gian, chi phí, công sức di chuyển và tiếp cận dịch vụ nhanh chóng, thuận tiện.

- Phổ biến rộng rãi để mọi người dân đều biết, hiểu và coi dịch vụ công trực tuyến là phương thức chính trong giao dịch với cơ quan hành chính nhà nước.
- Gắn truyền thông với hướng dẫn kỹ năng thực hành, hỗ trợ người dân tự thao tác thành công trên hệ thống, từ đó hình thành sự tự tin và chủ động trong sử dụng.
- Xây dựng, duy trì và lan tỏa thói quen sử dụng dịch vụ công trực tuyến trong cộng đồng, tạo hiệu ứng xã hội tích cực.
- Tăng cường sức hút và sự quan tâm của người dân thông qua sức ảnh hưởng của người nổi tiếng.
- Tập trung hình thành thói quen sử dụng dịch vụ công trực tuyến, đặc biệt đối với các thủ tục hành chính phổ biến.
- Khẳng định thương hiệu Trung tâm Phục vụ hành chính công gắn với hình ảnh chính quyền Thành phố thân thiện, hiện đại, tận tâm, đồng hành cùng người dân trong tiến trình chuyển đổi số.
- Nâng cao tính tương tác, phản hồi kịp thời, củng cố niềm tin và sự hài lòng của công dân, tổ chức, doanh nghiệp.
- Đảm bảo truyền thông gắn với hỗ trợ thực tiễn, giúp người dân không chỉ “nghe” và “biết” mà còn “làm được”, “làm thành thạo”, duy trì bền vững việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến và lan tỏa tinh thần kiến thức kỹ năng số tới các tầng lớp nhân dân.

2. Yêu cầu

- Truyền thông phải rõ ràng, trực quan, dễ hiểu, dễ làm, phù hợp với nhiều nhóm đối tượng (người cao tuổi, thanh niên, doanh nghiệp, hộ gia đình, học sinh, sinh viên...).
- Kết hợp truyền thông với hướng dẫn thực hành cụ thể: mỗi thông điệp, sản phẩm truyền thông phải đi kèm ví dụ minh họa, quy trình thao tác hoặc video clip để người dân có thể thực hiện theo.
- Thực chất – hiệu quả – tránh hình thức: tập trung vào việc gia tăng số lượng hồ sơ trực tuyến, nâng cao mức độ hài lòng của công dân.
- Chuẩn hóa kỹ năng của cán bộ tuyến đầu: mỗi cán bộ tiếp nhận hồ sơ tại Chi nhánh, Điểm phục vụ hành chính công phải trở thành “hướng dẫn viên dịch vụ công trực tuyến”, có khả năng giải thích, thuyết phục, và hỗ trợ trực tiếp cho người dân.
- Phân nhóm đối tượng, lựa chọn phương thức phù hợp:
 - + Với Người cao tuổi, người chưa quen sử dụng công nghệ số: ưu tiên hỗ trợ trực tiếp tại quầy, phát tờ rơi minh họa, tổ chức các buổi hướng dẫn trực tiếp.
 - + Với Người dân đô thị, văn phòng: ưu tiên truyền thông số trên Facebook, Zalo, Youtube, Tiktok, ứng dụng Công dân Thủ đô số iHanoi.

+ Với Thanh niên, sinh viên: dùng mạng xã hội, video ngắn, minigame, thử thách trực tuyến...

+ Với Doanh nghiệp: tập trung các lĩnh vực dịch vụ thuế, đăng ký kinh doanh, ...

II. Thông điệp truyền thông

- Thông điệp chính, xuyên suốt: **“Hành chính thông minh – Tận tâm phục vụ”**.

- Các thông điệp phụ: *“Dịch vụ công trực tuyến – Đơn giản, tiết kiệm, nhanh chóng”*; *“DVC trực tuyến toàn trình - Nhanh chóng, dễ dàng, mọi lúc mọi nơi”*; *Quy trình 3 bước cơ bản: Đăng nhập – Nộp hồ sơ – Nhận kết quả*; *“Nộp thuế điện tử - Tiết kiệm chi phí, nâng cao hiệu quả kinh doanh”*; *“Ứng dụng số để phục vụ nhân dân tốt hơn”*... tùy theo tình hình thực tế nhiệm vụ chính trị được giao để bổ sung triển khai các thông điệp truyền thông.

III. Đối tượng áp dụng

- Người dân (bao gồm cả khu vực đô thị và nông thôn), người dân làm thủ tục hành chính và người dân chuẩn bị làm thủ tục hành chính.

- Doanh nghiệp, hộ kinh doanh, có nhu cầu tiếp cận các dịch vụ công trực tuyến.

- Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tại chi nhánh Trung tâm và cán bộ tại các điểm phục vụ của UBND 126 xã/ phường thuộc thành phố Hà Nội.

- Học sinh, sinh viên, thanh niên trên địa bàn thành phố Hà Nội.

IV. Nền tảng và hình thức

- Facebook, TikTok, Youtube, Zalo OA: Bài viết, video ngắn, infographic, livestream, minigame.

- Trang thông tin điện tử Trung tâm: Tin, bài, video hướng dẫn chi tiết, các văn bản chính thống.

- Ứng dụng công dân Thủ đô số iHanoi: Banner thay đổi theo nội dung trọng tâm từng tháng; Banner, tin noti thông báo tới máy người dùng khuyến khích tham gia chơi minigame tìm hiểu về dịch vụ công trực tuyến liên kết tới các nền tảng mạng xã hội của Trung tâm.

- Truyền thông trực tiếp tại cơ sở: phối hợp các chi nhánh, tổ chuyển đổi số cộng đồng.

V. Nội dung trọng tâm từng tháng

- **Tháng 9/2025:** Ra quân chiến dịch “Tháng Dịch vụ công trực tuyến” – tập trung nhận diện và hướng dẫn cơ bản. Đồng loạt treo banner phát động chiến dịch. Đăng tin phát động đồng loạt trên báo, đài.

- **Tháng 10/2025:** Truyền thông chuyên đề thủ tục hành chính phổ biến cấp xã, phường.

- **Tháng 11/2025:** Gắn với Ngày Pháp luật Việt Nam (9/11), truyền thông về quyền, nghĩa vụ công dân số gắn với việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

- **Tháng 12/2025:** Tổng kết, công bố kết quả, giới thiệu “Điểm sáng chuyển đổi số trong thực hiện TTHC năm 2025” và định hướng 2026.

Song song với các hoạt động trên, Trung tâm duy trì đăng tải hằng ngày các tin, bài tuyên truyền trên Trang thông tin điện tử và các nền tảng truyền thông khác của Trung tâm (Facebook, Zalo OA, TikTok, iHanoi...) nhằm cung cấp thông tin thường xuyên cho công dân.

Kế hoạch triển khai truyền thông trọng tâm giai đoạn cuối năm 2025 (tháng 9–12/2025 (Chi tiết tại Phụ lục kèm theo).

VI. TỔ CHỨC TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

1. Giao Phòng Tái cấu trúc và Tổ chức bộ phận Một cửa

1.1. Đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng

Tổ chức tập huấn, đào tạo kỹ năng hướng dẫn, kỹ năng truyền thông về dịch vụ công trực tuyến cho công chức, cán bộ một cửa thuộc Trung tâm và các xã, phường để truyền thông, hướng dẫn tới người dân, hoàn thành trước 30/9/2025.

Nội dung tập trung: Kỹ năng hướng dẫn công dân thao tác trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia. Kỹ năng truyền thông, thuyết phục công dân thấy rõ tiện ích, sự đơn giản khi dùng dịch vụ công trực tuyến. Giải quyết tình huống thực tế (người cao tuổi, người ít dùng công nghệ, ...). Hoàn thành trước 30/9/2025.

1.2. Hướng dẫn thực hành định kỳ

Phối hợp với các Chi nhánh tổ chức **buổi thực hành hàng tháng** cho cán bộ tiếp nhận hồ sơ, nhằm đảm bảo mỗi cán bộ đều thành thạo quy trình hỗ trợ công dân. Lồng ghép “kiểm tra nhanh” về kỹ năng truyền đạt và hướng dẫn công dân.

1.3. Giám sát và đánh giá

Định kỳ khảo sát kỹ năng của cán bộ tuyến đầu, ghi nhận phản hồi từ công dân. Báo cáo hàng quý về mức độ thành thạo kỹ năng hướng dẫn, đề xuất giải pháp bồi dưỡng bổ sung.

2. Giao Trung tâm Quản trị hệ thống và Phát triển ứng dụng

2.1. Xây dựng truyền thông đa nền tảng:

Ưu tiên xây dựng phát triển hoạt động truyền thông trên các nền tảng mạng xã hội của Trung tâm (Facebook, Tiktok, Youtube, Zalo OA, iHanoi) và Trang thông tin điện tử của Trung tâm. Xây dựng chiến lược hợp tác với khoảng **10 KOL/Influencer** có sức ảnh hưởng trên các nền tảng mạng xã hội (Facebook, TikTok, Youtube, ...). Tổ chức cho KOL trải nghiệm thực tế việc thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến (ví dụ: khai sinh trực tuyến, chứng thực, đăng ký hộ tịch, đổi giấy phép lái xe online...). Sản xuất clip, livestream, bài viết truyền thông, đăng tải đồng bộ trên kênh cá nhân của KOL và các kênh chính thức của Trung tâm.

Thường xuyên đăng tải video hướng dẫn, infographic, tin bài, clip ngắn để tăng tương tác và lượt truy cập. Nghiên cứu, đề xuất các giải pháp đẩy mạnh lượt truy cập, tương tác của người xem trên nền tảng mạng xã hội và Trang thông tin điện tử của Trung tâm.

2.2. Phối hợp với phòng chuyên môn thực hiện livestream trên Facebook, Youtube nhằm giải đáp trực tuyến cho người dân.

Tuyên truyền qua màn hình LED tại các tòa nhà, khu chung cư: Phát các TVC clip ngắn, infographic minh họa thao tác dịch vụ công trực tuyến, thay đổi nội dung theo từng chủ đề.

2.3. Tuyên truyền trên các cơ quan Báo chí, phát thanh, Đài truyền hình... sản xuất phóng sự, chuyên mục về dịch vụ công trực tuyến; Tuyên truyền kịp thời các chính sách, quy định mới của Thành phố và của Trung tâm về cải cách hành chính và chuyển đổi số trên các nền tảng.

3. Giao Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng

3.1. Chủ trì, phối hợp với Phòng Tái cấu trúc và Tổ chức Bộ phận Một cửa biên soạn Sổ tay (Cẩm nang) hướng dẫn Dịch vụ công trực tuyến (gồm cả phiên bản giấy và phiên bản điện tử).

Nội dung: Quy trình các bước nộp hồ sơ trực tuyến, rõ ràng, hình ảnh trực quan, mô tả thao tác thực hiện các thủ tục hành chính trực tuyến phổ biến. Hướng dẫn kỹ năng cho cán bộ giao tiếp, thuyết phục công dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Bộ câu hỏi thường gặp (FAQ) và tình huống minh họa và cách trả lời chuẩn hóa. Hoàn thành, phát hành trước ngày 15/10/2025, phát hành cho 100% cán bộ tại các Chi nhánh, Điểm phục vụ hành chính công và công khai trên Trang thông tin điện tử của Trung tâm, các nền tảng số khác của Trung tâm.

3.2. Đầu mối trong việc tổ chức tiếp nhận, phân loại và trả lời các ý kiến, kiến nghị, phản ánh của công dân trên các kênh: Facebook, iHanoi, Zalo OA. Tổng đài 1022 nhánh 7, 8. Các kênh thông tin chính thức khác của Trung tâm. Đảm bảo nguyên tắc kịp thời – chính xác – hiệu quả, lấy sự hài lòng của công dân làm thước đo chất lượng. Phối hợp chặt chẽ với các Chi nhánh, Phòng ban chuyên môn để xử lý nhanh, đúng quy định. Định kỳ báo cáo kết quả hỗ trợ công dân và kiến nghị giải pháp cải thiện chất lượng dịch vụ công trực tuyến.

4. Giao các Chi nhánh thuộc Trung tâm

4.1. Hướng dẫn trực tiếp: Khi công dân đến nộp hồ sơ thủ tục hành chính, cán bộ Chi nhánh chủ động giới thiệu và hướng dẫn cách thực hiện trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia; giới thiệu và khuyến khích công dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến thay vì nộp hồ sơ giấy; Giải thích lợi ích, chỉ dẫn từng bước thao tác, hỗ trợ công dân đến khi hoàn thành hồ sơ trực tuyến...

4.2. Bố trí bàn hướng dẫn riêng ngay tại khu vực tiếp đón công dân, đồng thời cử cán bộ trực luân phiên hỗ trợ công dân tìm hiểu và thực hành dịch vụ công trực tuyến.

4.3. Bố trí máy tính, kết nối internet ổn định, kèm thiết bị hỗ trợ (máy in, máy quét nếu cần) để công dân có thể trực tiếp thao tác nộp hồ sơ trực tuyến ngay tại bàn hướng dẫn, đặc biệt với các thủ tục hành chính phổ biến, đơn giản (khai sinh, chứng thực, đăng ký hộ tịch, đất đai cơ bản...).

4.4. Giới thiệu, tuyên truyền, phân tích, so sánh giữa “nộp trực tiếp” và “nộp trực tuyến” để công dân thấy rõ sự tiện lợi, ưu điểm việc “nộp trực tuyến”.

Sử dụng tờ rơi, infographic, màn hình LED tại sảnh Chi nhánh để minh họa trực quan.

Tối thiểu mỗi ngày ít nhất 10 công dân được hướng dẫn thao tác dịch vụ công trực tuyến.

Thông kê, báo cáo định kỳ số lượt công dân được hỗ trợ tại bàn hướng dẫn.

Ghi nhận các khó khăn, vướng mắc thường gặp, báo cáo về Trung tâm, làm cơ sở cho phòng Tái cấu trúc và Tổ chức bộ phận một cửa cải tiến quy trình và Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng bổ sung vào Sổ tay (cẩm nang) hướng dẫn dịch vụ công trực tuyến.

VII. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố chủ động cân đối từ nguồn ngân sách dự toán năm 2025 đã được UBND Thành phố giao tại Quyết định số 6399/QĐ-UBND ngày 12/12/2024 của UBND Thành phố để thực hiện hoặc các Quyết định điều chỉnh dự toán ngân sách nhà nước năm 2025 của Trung tâm.

Trên đây là Kế hoạch triển khai đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền, về dịch vụ công trực tuyến và chuyển đổi số giai đoạn tháng 9 đến tháng 12/2025 tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố, đề nghị các đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện.

Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có vấn đề vướng mắc, phát sinh các cơ quan, đơn vị kịp thời tổng hợp, báo cáo Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công (qua Trung tâm Quản trị hệ thống và Phát triển ứng dụng) để xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Đ/c Giám đốc TT PVHCC;
- Đ/c Phó Giám đốc TT PVHCC;
- Các phòng, TT, Chi nhánh trực thuộc;
- Lưu VT, QTHT&PTUD.

GIÁM ĐỐC

Cù Ngọc Trang

Phụ lục
Kế hoạch triển khai truyền thông trọng tâm giai đoạn cuối năm 2025
(tháng 9–12/2025)
(Kèm theo Kế hoạch số /KH-TTPVHCC ngày tháng năm 2025)

Thời gian	Hoạt động chính	Nền tảng	Đơn vị phụ trách
Tuần 2 tháng 9	Phát động chiến dịch “Tháng dịch vụ công trực tuyến” (video + infographic + treo banner/pano)	Các nền tảng Trung tâm + các chi nhánh	TTQTHT&PTUD + Chi nhánh
	Livestream /video hướng dẫn 5 thủ tục phổ biến trực tuyến/ video So sánh giữa “nộp trực tiếp” và “nộp trực tuyến” để công dân thấy rõ sự tiện lợi	Facebook, Youtube, Website Trung tâm	TTQTHT&PTUD + Chi nhánh
	Tổ chức tập huấn, đào tạo kỹ năng hướng dẫn, kỹ năng truyền thông về dịch vụ công trực tuyến cho công chức, cán bộ một cửa thuộc Trung tâm và các xã, phường để truyền thông, hướng dẫn tới người dân	Trực tiếp/ Trực tuyến	Phòng TCT&TCBPMC
	Các Chi nhánh hoàn thành việc Bố trí bàn hướng dẫn riêng ngay tại khu vực tiếp đón công dân, cử cán bộ trực thường xuyên để hỗ trợ công dân tìm hiểu và thực hành dịch vụ công trực tuyến	Trực tiếp	Các chi nhánh
Tuần 3 tháng 9	Chuỗi video clip “1 phút hiểu nhanh về Dịch vụ công trực tuyến”	Facebook, Tiktok, Zalo OA, iHanoi, Website Trung tâm	TTQTHT&PTUD
	Duy trì hoạt động hướng dẫn trực tiếp tại bàn hỗ trợ công dân	Trực tiếp	Các chi nhánh

	Khởi động chiến dịch trên Facebook, TikTok, Zalo OA, iHanoi với clip “3 bước nộp hồ sơ trực tuyến đơn giản”.	Facebook, Tiktok, Website Trung tâm, Zalo OA, iHanoi	TTQTHT&PTUD
	Các Chi nhánh triển khai “Tuần lễ hướng dẫn công dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến” mỗi công dân đến thực hiện TTHC đều được cán bộ giới thiệu cách làm trực tuyến	Trực tiếp tại các chi nhánh	Các chi nhánh
	Tuyên truyền trên Báo in, báo điện tử, Đài truyền hình	Báo/Đài	TTQTHT&PTUD
Tuần 4 tháng 9	Video, Phóng sự công dân trải nghiệm thành công	Youtube, Website Trung tâm	TTQTHT&PTUD + Các chi nhánh
Tuần 1 tháng 10	Bản tin “Thủ tục hộ tịch trực tuyến”; Mỗi Chi nhánh treo pano/tờ rơi “3 bước đơn giản để nộp hồ sơ trực tuyến”; Phát hành Sổ tay hướng dẫn DVC trực tuyến (bản giấy + điện tử)	Facebook, Zalo OA, trực tiếp, Website Trung tâm	Trung tâm + Các Chi nhánh + Trung tâm Hỗ trợ & CSKH
Tuần 2 tháng 10	Clip ngắn “Đăng ký kinh doanh online trong 3 bước”; Chuỗi infographic, TVC ngắn phát đồng bộ trên MXH + LED tại chung cư	TikTok, Youtube, Facebook, Zalo OA, LED, Website Trung tâm	TTQTHT&PTUD
Tuần 3 tháng 10	Livestream đối thoại cùng chuyên gia (Trưởng phòng TCT & TCBPMC); Phát sóng phóng sự trên Đài truyền hình, đăng song song trên Youtube, Facebook; Khuyến khích mời/ thuê KOL (gồm	Facebook, Youtube, Đài truyền hình, TikTok, Zalo OA, Website	TTQTHT&PTUD + Phòng TCT&TCBPMC

	<i>nhóm: nghệ sĩ, MC truyền hình, hot TikToker, nhà báo, sinh viên tiêu biểu, doanh nhân trẻ...</i>) trực tiếp trải nghiệm dịch vụ công trực tuyến (ví dụ: khai sinh online, chứng thực, đăng ký hộ tịch, đăng ký kinh doanh, đổi GPLX online...). Quay clip, livestream hoặc đăng bài cá nhân: “Tôi vừa làm thủ tục online trong 5 phút”. “Tiết kiệm cả buổi sáng nhờ dịch vụ công trực tuyến”. Nội dung thông tin được đăng tải đồng thời trên trang cá nhân của KOL + fanpage chính thức của Trung tâm.	Trung tâm	
Tuần 4 tháng 10	Bài viết “Top 10 DVC trực tuyến được dùng nhiều nhất”	Website Trung tâm	TTQTHT&PTUD
Tuần 1 tháng 11	Chuỗi video hưởng ứng Ngày Pháp luật (9/11); Thực hành hướng dẫn kỹ năng cho công dân tại Chi nhánh; Tiếp tục KOL trải nghiệm DVC trực tuyến và lan tỏa trên các nền tảng	Facebook, TikTok, Fanpage KOL, trực tiếp	TTQTHT&PTUD + Các Chi nhánh
Tuần 2 tháng 11	Infographic “Công dân số – quyền lợi và nghĩa vụ”	Facebook, Website Trung tâm	TTQTHT&PTUD
Tuần 3 tháng 11	Clip “Câu chuyện thực tế: người dân tiết kiệm thời gian nhờ DVC trực tuyến”; Tổ chức tại quầy “hướng dẫn nhanh 5 phút” kèm video minh họa	TikTok, Youtube, trực tiếp tại Chi nhánh	TTQTHT&PTUD + Các Chi nhánh

Tuần 4 tháng 11	Video phóng sự các hoạt động “45 ngày đêm chuyển đổi số trong TTHC”	Youtube, Website Trung tâm	TTQTHT&PTUD
Tuần 1 tháng 12	Infographic tổng kết số liệu năm 2025	Facebook, Website Trung tâm	TTQTHT&PTUD
Tuần 2 tháng 12	Video chúc mừng, truyền cảm hứng cuối năm; Các Chi nhánh tổng hợp phản hồi của công dân gửi Trung tâm PVHCC để công bố định hướng 2026	TikTok, Youtube; trực tiếp, Website Trung tâm	TTQTHT&PTUD + Các Chi nhánh
Tuần 3 tháng 12	Công bố định hướng năm 2026	Facebook, Youtube, Website Trung tâm	Trung tâm + Lãnh đạo
Tuần 4 tháng 12	Chuỗi video “Điểm sáng chuyển đổi số trong thực hiện TTHC năm 2025”	Facebook, TikTok, Youtube, Website Trung tâm	TTQTHT&PTUD
	Tổng hợp báo cáo từ tất cả các Chi nhánh về số lượng công dân đã được hướng dẫn, tỷ lệ thành công, các kiến nghị điều chỉnh.	Trực tiếp báo cáo về Trung tâm	Phòng TCT&TCBPMC