

Số: /KH-UBND

Hà Nội, ngày tháng năm 2026

KẾ HOẠCH

Triển khai chương trình Phổ cập Dịch vụ công số

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Cụ thể hóa chủ trương, đường lối của Đảng và chính sách, pháp luật của Nhà nước về chuyển đổi số, cải cách hành chính, xây dựng Chính quyền số, bảo đảm triển khai thống nhất, đồng bộ và hiệu quả trong toàn hệ thống cơ quan nhà nước.

- Nâng cao nhận thức, thay đổi thói quen và hành vi của người dân, doanh nghiệp trong việc tiếp cận, sử dụng dịch vụ công trên môi trường số; từng bước hình thành văn hóa sử dụng dịch vụ công số trong xã hội.

- Trang bị kiến thức, kỹ năng số cơ bản cho người dân, nhất là các nhóm yếu thế (người cao tuổi, người khuyết tật, người lao động tự do, người dân khu vực nông thôn...), bảo đảm mọi người đều có khả năng sử dụng dịch vụ công số.

- Tăng tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính thực hiện trực tuyến, góp phần giảm áp lực cho bộ phận một cửa, tiết kiệm thời gian, chi phí cho người dân, doanh nghiệp và cơ quan nhà nước.

- Góp phần thực hiện hiệu quả chuyển đổi số trong cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân, tăng tính công khai, minh bạch và hiệu quả quản lý nhà nước. Thúc đẩy xây dựng Chính quyền số gắn với xã hội số, bảo đảm người dân là chủ thể, là trung tâm và là đối tượng thụ hưởng của quá trình chuyển đổi số.

2. Yêu cầu

- Bảo đảm bám sát chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về chuyển đổi số, cải cách hành chính; phù hợp với điều kiện thực tiễn của địa phương, đơn vị; triển khai đồng bộ, thiết thực, hiệu quả, tránh hình thức.

- Lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm, tập trung vào khả năng tiếp cận và sử dụng thực chất dịch vụ công số; chú trọng hỗ trợ, hướng dẫn trực tiếp đối với các nhóm đối tượng yếu thế, người ít có điều kiện tiếp cận công nghệ.

- Phân công rõ trách nhiệm, bảo đảm phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, đơn vị, phát huy vai trò của chính quyền cơ sở, các tổ chức chính trị – xã hội, lực lượng đoàn viên, thanh niên và tổ công nghệ số cộng đồng trong quá trình triển khai.

- Gắn phổ cập dịch vụ công số với nâng cao năng lực số của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, đề cao trách nhiệm người đứng đầu; bảo đảm cán bộ trực tiếp hướng dẫn người dân có đủ kỹ năng, thái độ và tinh thần phục vụ.

II. ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI, THỜI GIAN THỰC HIỆN

1. Đối tượng thực hiện

- Người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính trên địa bàn thành phố Hà Nội.

- Cán bộ, công chức, người lao động trực tiếp tham gia hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến tại cơ sở.

2. Phạm vi nội dung phổ cập dịch vụ công số

Thành phố tổ chức tập huấn trực tiếp trên địa bàn 126 xã phường, đồng thời triển khai tập huấn trực tuyến thông qua hệ thống phần mềm học tập trực tuyến (LMS). Việc triển khai được thực hiện theo các nhóm nhiệm vụ trọng tâm sau:

- Biên soạn hệ thống học liệu điện tử trên cơ sở chuẩn hóa toàn bộ quy trình sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Xây dựng các khóa học trực tuyến dành cho người dân và doanh nghiệp, bao gồm học liệu điện tử ứng với dịch vụ công trực tuyến phổ biến. Nội dung trực quan, dễ hiểu nhằm đảm bảo mọi nhóm đối tượng đều có thể tiếp cận theo hình thức phù hợp.

- Tổ chức các lớp tập huấn trực tiếp, kết hợp hướng dẫn thực hành nhằm nâng cao kỹ năng số và năng lực thực hiện dịch vụ công trực tuyến cho người dân, doanh nghiệp và đội ngũ cán bộ nòng cốt tại cơ sở

- Tăng cường truyền thông đa dạng trên nhiều nền tảng, phổ biến sâu rộng về kho học liệu điện tử TTHC trực tuyến toàn trình; nhằm nâng cao nhận thức và khuyến khích người dân, doanh nghiệp tham gia thực hiện thủ tục hành chính bằng hình thức trực tuyến.

3. Thời gian thực hiện

Việc triển khai Chương trình Phổ cập được thực hiện trong năm 2026.

III. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Công tác tuyên truyền, nâng cao nhận thức

- Đẩy mạnh công tác tuyên truyền nhằm nâng cao nhận thức của người

dân, doanh nghiệp và cán bộ, công chức, viên chức về vai trò, ý nghĩa, lợi ích của dịch vụ công số trong cải cách hành chính, chuyển đổi số và xây dựng chính quyền số.

- Hình thức: tổ chức tuyên truyền đa dạng, linh hoạt, phù hợp với từng nhóm đối tượng thông qua các hình thức như: đăng tải tin, bài, chuyên mục, video hướng dẫn trên Cổng thông tin điện tử của Thành phố/đơn vị, Cổng Dịch vụ công, các nền tảng mạng xã hội chính thống; tuyên truyền qua hệ thống loa truyền thanh cơ sở, bảng tin tại khu dân cư, cơ quan, đơn vị.

- Xây dựng, phát hành các ấn phẩm truyền thông trực quan, dễ hiểu như tờ rơi, infographic, video clip ngắn hướng dẫn sử dụng dịch vụ công số, tập trung vào các thủ tục hành chính thiết yếu, thường xuyên phát sinh nhu cầu của người dân.

- Tổ chức các buổi tập huấn, tuyên truyền, tọa đàm, sinh hoạt chuyên đề, nói chuyện chuyên đề tại khu dân cư, cơ quan, trường học nhằm phổ biến kiến thức, giải đáp thắc mắc, tháo gỡ tâm lý e ngại, giúp người dân từng bước hình thành thói quen sử dụng dịch vụ công số.

2. Phổ cập kỹ năng sử dụng dịch vụ công số

- Tổ chức phổ cập, hướng dẫn người dân các kỹ năng cơ bản trong việc tiếp cận và sử dụng dịch vụ công số, bảo đảm người dân có thể tự thực hiện hoặc chủ động phối hợp thực hiện các thủ tục hành chính trên môi trường số.

- Phổ cập, hướng dẫn việc đăng ký, sử dụng tài khoản định danh điện tử; tra cứu thông tin thủ tục hành chính; nộp hồ sơ trực tuyến; thực hiện thanh toán trực tuyến; theo dõi tiến độ giải quyết hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

- Tổ chức các lớp tập huấn, hướng dẫn trực tiếp và trực tuyến, kết hợp hình thức “cầm tay chỉ việc”, đặc biệt đối với người cao tuổi, người yếu thế, người ít có điều kiện tiếp cận công nghệ số, tại các Điểm hỗ trợ dịch vụ công số.

- Tập huấn, bồi dưỡng kỹ năng sử dụng dịch vụ công số cho thành viên Tổ Chuyển đổi số cộng đồng, Tổ ứng cứu công nghệ và nghiệp vụ ... trên địa bàn xã, phường để phối hợp hỗ trợ người dân trên địa bàn bảo đảm có thể triển khai thường xuyên, lâu dài.

- Xây dựng, cung cấp bộ tài liệu, học liệu điện tử thống nhất, dễ hiểu, dễ tiếp cận, bao gồm tài liệu hướng dẫn, video minh họa, câu hỏi - đáp, nhằm hỗ trợ người dân tự học, tự thực hành và sử dụng lâu dài.

3. Tổ chức phổ cập dịch vụ công số tại các Điểm hỗ trợ Dịch vụ công số

- Duy trì và nâng cao hiệu quả hoạt động của các Điểm hỗ trợ dịch vụ công

số tại Trung tâm Phục vụ hành chính công; từng bước mở rộng tổ chức các Điểm hỗ trợ tại nhà văn hóa, khu dân cư khi đủ điều kiện về cơ sở vật chất và nhân lực.

- Bố trí lực lượng hỗ trợ trực tiếp tại các Điểm hỗ trợ dịch vụ công số nhằm hướng dẫn, hỗ trợ người dân trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến, bảo đảm người dân được tiếp cận dịch vụ công số thuận lợi, kịp thời.

- Thành lập các đội hình hỗ trợ dịch vụ công số với sự tham gia của cán bộ, công chức, đoàn viên, thanh niên, tình nguyện viên; phát huy vai trò xung kích, tình nguyện của tuổi trẻ trong việc đồng hành, hỗ trợ người dân tiếp cận và sử dụng dịch vụ công số.

IV. TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN

1. Giai đoạn 1: Xây dựng Đề án, tuyên truyền, xây dựng tài liệu, tập huấn lực lượng triển khai (Tháng 01/2026)

- Xây dựng Đề án Phổ cập Dịch vụ công số, rà soát thực trạng triển khai dịch vụ công số trên địa bàn; xác định nhóm đối tượng trọng tâm cần phổ cập, hỗ trợ.

- Xây dựng kế hoạch tuyên truyền chi tiết; biên soạn, hoàn thiện các tài liệu hướng dẫn sử dụng dịch vụ công số (tờ rơi, infographic, video hướng dẫn ngắn, học liệu điện tử), bảo đảm dễ hiểu, dễ tiếp cận đối với người dân.

- Tổ chức tuyên truyền, phổ biến về mục đích, ý nghĩa, lợi ích của dịch vụ công số thông qua Cổng thông tin điện tử, mạng xã hội, hệ thống truyền thanh cơ sở và các hình thức phù hợp khác.

- Tổ chức các lớp tập huấn, bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng cho cán bộ, công chức, viên chức và lực lượng tham gia hỗ trợ (đoàn viên, thanh niên, tình nguyện viên) về quy trình, kỹ năng hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công số.

- Chuẩn bị cơ sở vật chất, trang thiết bị, đường truyền, bố trí nhân sự tại các Điểm hỗ trợ dịch vụ công số để sẵn sàng triển khai giai đoạn tiếp theo.

2. Giai đoạn 2: Tổ chức phổ cập, hỗ trợ trực tiếp người dân sử dụng dịch vụ công số (Từ 02/2026 đến 11/2026)

- Triển khai đồng loạt các hoạt động phổ cập dịch vụ công tại các xã, phường theo Kế hoạch, Đề án đã được phê duyệt.

- Tổ chức hướng dẫn, hỗ trợ trực tiếp người dân tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, các Điểm hỗ trợ dịch vụ công số; thực hiện phương châm “cầm tay chỉ việc”, hỗ trợ người dân từ khâu đăng ký tài khoản, nộp hồ sơ trực tuyến đến thanh toán, theo dõi và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

- Phối hợp với các tổ chức đoàn thể, chính quyền cơ sở tổ chức các buổi tuyên truyền, hướng dẫn lưu động tại khu dân cư, tổ dân phố, trường học, cơ quan, doanh nghiệp...

- Theo dõi, tổng hợp số liệu về số lượt người dân được hướng dẫn, hỗ trợ; tỷ lệ hồ sơ phát sinh trực tuyến; kịp thời tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai.

3. Giai đoạn 3: Đánh giá, tổng kết, rút kinh nghiệm và đề xuất giải pháp triển khai trong giai đoạn tiếp theo (Tháng 12/2026)

- Tổ chức đánh giá kết quả thực hiện Kế hoạch trên cơ sở các chỉ tiêu, nhiệm vụ đã đề ra; tổng hợp số liệu, phân tích hiệu quả triển khai phổ cập dịch vụ công số.

- Lấy ý kiến phản hồi của người dân, doanh nghiệp và các đơn vị tham gia về mức độ hài lòng, thuận lợi, khó khăn trong quá trình sử dụng dịch vụ công số.

- Tổ chức hội nghị, cuộc họp tổng kết; rút kinh nghiệm, biểu dương, khen thưởng các tập thể, cá nhân có thành tích trong triển khai phổ cập dịch vụ công số (nếu có).

- Đề xuất các giải pháp, nhiệm vụ tiếp tục triển khai trong thời gian tới nhằm nâng cao hiệu quả phổ cập, mở rộng phạm vi, đối tượng sử dụng dịch vụ công số trên địa bàn.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố

- Chủ trì tham mưu UBND Thành phố ban hành đề án Phổ cập dịch vụ công số, tổ chức triển khai Kế hoạch, Đề án Phổ cập Dịch vụ công số đảm bảo hiệu quả, tiết kiệm.

- Tổ chức tuyên truyền, phổ cập kỹ năng sử dụng dịch vụ công số tại các xã, phường trên địa bàn Thành phố.

- Chủ trì xây dựng, cập nhật tài liệu, học liệu hướng dẫn sử dụng dịch vụ công số cho người dân, doanh nghiệp.

- Theo dõi, tổng hợp, đánh giá kết quả thực hiện; định kỳ hoặc đột xuất báo cáo UBND Thành phố theo quy định; đề xuất giải pháp tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai.

2. Sở Tài chính

Chủ trì, Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công và các đơn vị liên quan rà soát, bố trí kinh phí thực hiện Kế hoạch, Đề án Phổ cập dịch vụ công số theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước và phân cấp ngân sách hiện hành.

3. Các sở, ban, ngành; UBND các xã, phường

- Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công trong công tác tuyên truyền, phổ cập, hỗ trợ người dân sử dụng dịch vụ công số.
- Định kỳ báo cáo UBND Thành phố kết quả thực hiện (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố) để tổng hợp chung.

4. Các tổ chức đoàn thể chính trị - xã hội

- Phối hợp tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên và Nhân dân tham gia sử dụng dịch vụ công số.
- Phát huy vai trò của lực lượng đoàn viên, hội viên, tình nguyện viên tham gia hỗ trợ người dân, đặc biệt là người cao tuổi, người yếu thế, người ít tiếp cận công nghệ số.
- Tham gia tổ chức các hoạt động phổ cập kỹ năng số, “cầm tay chỉ việc” tại khu dân cư, địa bàn cơ sở theo kế hoạch chung.

Trên đây là Kế hoạch triển khai Chương trình Phổ cập Dịch vụ công số, đề nghị các đơn vị triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- UBND Thành phố;
- Chủ tịch UBND Thành phố;
- PCT UBND TP Trương Việt Dũng;
- Các Sở, ban, ngành Thành phố;
- UBND các phường, xã
- VPUB: CVP, các PCVP, các phòng, đơn vị trực thuộc;
- Lưu: VT, NC 

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

Trương Việt Dũng

