

KẾ HOẠCH

Thông tin, tuyên truyền về đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến gắn với Đề án 06 trên địa bàn xã Ô Diên năm 2025

Thực hiện Kế hoạch số 40/KH-UBND ngày 12/02/2025 của UBND thành phố Hà Nội về kế hoạch 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; UBND xã Ô Diên xây dựng Kế hoạch thông tin, tuyên truyền “Kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và triển khai Đề án 06 của Chính phủ” trên địa bàn xã năm 2025, cụ thể như sau:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

1. Mục tiêu

1.1. Mục tiêu chung

- Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động và nhân dân trên địa bàn xã Ô Diên hiểu và thực hiện các thủ tục hành chính qua hình thức dịch vụ công trực tuyến.

- Hình thành thói quen sử dụng dịch vụ công trực tuyến, từng bước thay thế phương thức truyền thống, góp phần thúc đẩy chuyển đổi số trên địa bàn xã.

- Xây dựng niềm tin của người dân và doanh nghiệp đối với dịch vụ công trực tuyến thông qua việc công khai, niêm yết, tuyên truyền minh bạch, rõ ràng về quy trình, thủ tục.

- Tăng cường chất lượng dịch vụ công trực tuyến dựa trên phản hồi của người dân, doanh nghiệp, đảm bảo dịch vụ thuận tiện, dễ tiếp cận, thân thiện với mọi đối tượng.

- Đẩy mạnh truyền thông đa nền tảng, đa phương thức, tận dụng các kênh truyền thông hiện đại để mở rộng phạm vi tiếp cận, phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Xác định việc triển khai Đề án 06 là nhiệm vụ trọng tâm, xuyên suốt, huy động sự tham gia của toàn dân và cả hệ thống chính trị, hướng tới xây dựng Chính phủ số và xã hội số.

1.2. Mục tiêu cụ thể

- Khuyến khích, tăng cường việc sử dụng các dịch vụ công trực tuyến trong đội ngũ lãnh đạo, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong các phòng, ban, cơ quan, đơn vị thuộc Đảng uỷ, UBND xã.

- Đảm bảo đội ngũ cán bộ phụ trách tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC thực hiện vận hành, khai thác dịch vụ công trực tuyến được đào tạo, bồi dưỡng về công nghệ số và kỹ năng số.

- 100% phòng, ban cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã thực hiện tuyên truyền dịch vụ công trực tuyến, đăng tải tài liệu, video hướng dẫn người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên Trang thông tin điện tử của UBND xã Ô Diên.

- Chỉ đạo Trung tâm Văn hoá - Thông tin và Thể thao tăng cường xây dựng chuyên trang, chuyên mục về dịch vụ công trực tuyến.

- Thành viên Tổ chuyển đổi số cộng đồng được bồi dưỡng, tập huấn về kỹ năng số để hỗ trợ người dân.

- Xây dựng các kênh thông tin kết nối nhằm hỗ trợ tuyên truyền, hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Các ý kiến phản hồi của người dân về dịch vụ công trực tuyến được tiếp thu và công khai nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ.

- Tăng cường phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến cho học sinh THPT, sinh viên trên địa bàn xã Ô Diên thông qua hoạt động học tập, tập huấn, các hoạt động ngoại khoá của nhà trường.

II. YÊU CẦU

1. Truyền thông phải dễ hiểu, dễ tiếp cận, phù hợp với mọi nhóm đối tượng; nội dung hướng dẫn cần đơn giản hóa, trình bày trực quan, dễ thực hiện.

2. Hoạt động tuyên truyền phải đảm bảo thực chất, tránh hình thức; hướng tới mục tiêu gia tăng số lượng người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến thay vì dừng lại ở việc phổ biến thông tin.

3. Xây dựng các chỉ số đánh giá cụ thể như: Tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến, mức độ hài lòng của người dân, số lượng người dân được hướng dẫn sử dụng nhằm tăng cường đo lường hiệu quả triển khai.

4. Phân nhóm đối tượng để có phương thức tiếp cận phù hợp như:

- Người cao tuổi, người ít tiếp cận công nghệ: Ưu tiên truyền thông trực tiếp, qua truyền thanh, tờ rơi, hỗ trợ tận nơi.

- Người dân khu vực nông thôn: Tổ chức hướng dẫn tại điểm các nhà văn hoá cụm dân cư, tổ dân phố; hỗ trợ tại trụ sở Điểm phục vụ hành chính công thuộc UBND xã.

- Người dân khu vực đô thị, văn phòng: Tận dụng mạng xã hội, website, email, ứng dụng di động.

- Doanh nghiệp: Xây dựng hướng dẫn riêng, thúc đẩy dịch vụ công trực tuyến liên quan đến thuế (hướng dẫn cài đặt Etaxmobile liên kết với Vneid...), bảo hiểm, đăng ký kinh doanh.

- Học sinh, sinh viên: Lồng ghép nội dung dịch vụ công trực tuyến vào chương trình giảng dạy tin học, hoạt động ngoại khóa.

5. Huy động sự tham gia của nhiều bên, không dừng lại trong khu vực cơ quan nhà nước mà cả tổ chức đoàn thể, doanh nghiệp; truyền thông cũng cần đồng hành trong việc phổ biến và hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến.

6. Mọi hướng dẫn, quy trình phải rõ ràng, dễ truy cập; phản hồi của người dân, doanh nghiệp phải được tiếp nhận và xử lý minh bạch, công khai.

7. Tận dụng tối đa công nghệ số, ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI), chatbot hỗ trợ tự động, livestream hướng dẫn, video ngắn trên TikTok, Facebook, Zalo để tăng hiệu quả truyền thông.

III. NỘI DUNG

1. Nội dung thông tin, tuyên truyền

1.1. Tuyên truyền về các cơ chế, chính sách, văn bản pháp luật liên quan

- Giới thiệu các văn bản pháp luật, chính sách của Nhà nước, Thành phố về dịch vụ công trực tuyến và chuyển đổi số.
- Tuyên truyền về Đề án 06 của Chính phủ, các kế hoạch triển khai của UBND Thành phố, Đảng uỷ, UBND xã Ô Diên.
- Phổ biến quy định về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, đảm bảo công khai, minh bạch, giảm phiền hà cho người dân và doanh nghiệp.
- Cập nhật những quy định mới, tính năng mới của dịch vụ công trực tuyến.

1.2. Vai trò, ý nghĩa và lợi ích khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến

- Tiết kiệm thời gian, chi phí: Giảm thời gian đi lại, chờ đợi, giảm chi phí làm thủ tục hành chính.
- Tăng tính minh bạch, hạn chế tiêu cực: Giảm tiếp xúc trực tiếp, hạn chế những nhiễu trong giải quyết thủ tục hành chính.
- Nâng cao chất lượng phục vụ: Cải thiện quy trình xử lý hồ sơ, tăng tốc độ giải quyết thủ tục.

- Tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp: Có thể thực hiện dịch vụ mọi lúc, mọi nơi qua nền tảng số.

- Thúc đẩy chính quyền số, kinh tế số: Hỗ trợ chuyển đổi số toàn diện, góp phần xây dựng chính phủ số, xã hội số.

1.3. Hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến

- Hướng dẫn quy trình nộp hồ sơ trực tuyến theo từng nhóm đối tượng:
 - + Người dân: Đăng ký khai sinh, hộ khẩu, cấp căn cước công dân, đổi giấy phép lái xe...
 - + Doanh nghiệp: Đăng ký kinh doanh, kê khai thuế, bảo hiểm xã hội...
 - + Cán bộ, công chức: Tiếp nhận, xử lý hồ sơ trên hệ thống dịch vụ công trực tuyến.
- Cách truy cập, sử dụng dịch vụ công trực tuyến: Đăng ký tài khoản, xác thực danh tính; nộp hồ sơ trực tuyến, theo dõi tiến độ xử lý; thanh toán phí/lệ phí online, nhận kết quả điện tử hoặc qua bưu chính công ích.

- Xây dựng tài liệu hướng dẫn đa dạng: Video minh họa, infographic, tờ rơi hướng dẫn chi tiết; ứng dụng chatbot, AI hỗ trợ tự động giải đáp thắc mắc.

1.4. Đảm bảo an toàn thông tin và bảo mật dữ liệu

- Hướng dẫn người dân bảo vệ tài khoản, thông tin cá nhân: Không chia sẻ mật khẩu, mã OTP cho người khác; kiểm tra kỹ địa chỉ website chính thức trước khi nhập thông tin cá nhân; sử dụng mật khẩu mạnh, kích hoạt xác thực hai yếu tố.

- Cảnh báo về các nguy cơ lừa đảo trực tuyến: Giả mạo trang web dịch vụ công để đánh cắp thông tin; lừa đảo qua tin nhắn, email, cuộc gọi mạo danh cơ quan nhà nước.

- Tuyên truyền về quy định bảo vệ dữ liệu cá nhân, đảm bảo quyền riêng tư khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Hướng dẫn người dân xử lý sự cố bảo mật khi gặp các vấn đề về tài khoản, quyền riêng tư.

1.5. Đánh giá, phản hồi và cải thiện chất lượng dịch vụ

- Triển khai khảo sát mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về chất lượng dịch vụ công trực tuyến.

- Tiếp nhận phản hồi qua nhiều kênh khác nhau: Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Thành phố; tổng đài hỗ trợ, chatbot, ứng dụng di động; khảo sát trực tuyến hoặc trực tiếp tại Điểm phục vụ hành chính công xã.

- Công khai kết quả đánh giá, tiếp thu phản hồi, đảm bảo minh bạch, tạo niềm tin cho người sử dụng.

- Cải thiện quy trình xử lý hồ sơ, nâng cấp giao diện hệ thống, tăng tốc độ xử lý thủ tục.

- Xây dựng cơ chế tiếp nhận và xử lý phản hồi nhanh chóng, đảm bảo phản hồi của người dân được xem xét và thực hiện kịp thời.

2. Thông điệp tuyên truyền

2.1. Thông điệp chính: "Hành chính thông minh - Tận tâm phục vụ".

2.2. Thông điệp phụ

- Dành cho người dân:

+ “*Dịch vụ công trực tuyến - Đơn giản thủ tục, tiết kiệm thời gian*” (nhấn mạnh vào sự tiện lợi);

+ “*Đăng ký khai sinh trực tuyến - Nhanh chóng, dễ dàng, mọi lúc mọi nơi*” (nhấn mạnh vào tính linh hoạt);

+ “*Xã Ô Diên cùng Hà Nội bước vào kỷ nguyên mới với dịch vụ công trực tuyến*”.

- Dành cho doanh nghiệp:

+ “*Nộp thuế điện tử - Tiết kiệm chi phí, nâng cao hiệu quả kinh doanh*”;

+ “*Kết nối dữ liệu trực tuyến - Đồng hành phát triển doanh nghiệp*”. -

Dành cho cán bộ công chức, viên chức:

+ “Dịch vụ công trực tuyến: Giải pháp tiết kiệm thời gian, nâng cao chất lượng phục vụ”;

3. Phương thức thông tin, tuyên truyền

3.1. Truyền thông đại chúng

- Phối hợp với các cơ quan báo chí, truyền hình, Hệ thống đài phát thanh để đăng tải tin bài, phóng sự về dịch vụ công trực tuyến.

- Sử dụng Trang thông tin điện tử của xã để cập nhật tiến độ triển khai, hướng dẫn sử dụng dịch vụ công.

Mục tiêu: Tạo sự quan tâm, nâng cao hiệu quả, phổ biến rộng rãi thông tin chính thống về dịch vụ công trực tuyến.

3.2. Truyền thông số và mạng xã hội

- Sử dụng mạng xã hội (Facebook, Zalo, YouTube, TikTok) để đăng tải video hướng dẫn, infographic, bài viết giới thiệu dịch vụ công trực tuyến.

- Ứng dụng chatbot, trợ lý ảo, gửi tin nhắn tự động trên Zalo OA, iHanoi, Cổng dịch vụ công để hỗ trợ người dân.

Mục tiêu: Gia tăng khả năng tiếp cận dịch vụ công trực tuyến trên nền tảng số, thúc đẩy tương tác trực tiếp với người dân.

3.3. Truyền thông trực tiếp tại cơ sở

- Tổ chức hướng dẫn trực tiếp tại Điểm phục vụ hành chính công xã; nhà văn hoá tổ dân phố, cụm dân cư; tổ chức hội nghị, tọa đàm, đối thoại.

- Phát tờ rơi, poster tại UBND xã, Trạm Y tế, chợ, trường học, siêu thị, bến xe để tiếp cận nhóm ít sử dụng công nghệ.

Mục tiêu: Hỗ trợ người dân thao tác trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, Cổng dịch vụ công, đảm bảo không ai bị bỏ lại phía sau trong quá trình chuyển đổi số.

3.4. Truyền thông qua hệ thống giáo dục và tổ chức đoàn thể

- Lồng ghép nội dung dịch vụ công trực tuyến vào chương trình giáo dục tại các trường THPT, đại học.

- Phối hợp với Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể chính trị - xã hội hướng dẫn cộng đồng tiếp cận dịch vụ công trực tuyến.

Mục tiêu: Xây dựng thói quen sử dụng dịch vụ công trực tuyến trong hệ thống giáo dục và cộng đồng.

4. Các kênh truyền thông

4.1. Hệ thống đài truyền thanh xã

- Phát thanh các bài viết về chính sách, lợi ích, quy trình sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Phản ánh tình hình triển khai, mô hình thực hiện hiệu quả tại các địa phương.

- Đưa tin nhanh về các cải tiến, dịch vụ công trực tuyến mới.

4.2. Trang Thông tin điện tử xã

- Cung cấp hướng dẫn chi tiết về đăng ký, sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Cập nhật thông tin về tiến độ giải quyết hồ sơ, các chính sách mới liên quan đến cải cách hành chính.

- Đăng tải video, infographic, tài liệu số phục vụ tra cứu nhanh.
- Xây dựng chuyên mục hướng dẫn sử dụng dịch vụ công theo từng lĩnh vực.
- Công khai danh mục dịch vụ công trực tuyến một phần và toàn trình có các biểu mẫu đi kèm.
- Đăng tải các bài viết về chính sách, lợi ích, quy trình sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Phản ánh tình hình triển khai, mô hình thực hiện hiệu quả tại các địa phương.

- Đăng tải các bài viết về các cải tiến, dịch vụ công trực tuyến mới.

4.3. Mạng xã hội (Facebook, Zalo, YouTube, TikTok)

- Fanpage Facebook “Ô Diên - Hà Nội”:
 - + Đăng tải video hướng dẫn, infographic trực quan, bài viết hướng dẫn thực hiện dịch vụ công trực tuyến.
 - + Đăng tải các bài viết giải đáp thắc mắc định kỳ, hỗ trợ người dân nắm bắt cách thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến.
 - + Chạy quảng cáo nhắm đúng đối tượng, tăng cường tiếp cận thông tin đến người dân.

- Zalo OA của UBND xã:
 - + Gửi tin nhắn hướng dẫn thao tác dịch vụ công trực tuyến.
 - + Thông báo tình trạng xử lý hồ sơ, nhắc nhở lịch giải quyết thủ tục.
 - + Cung cấp thông tin hướng dẫn tra cứu, hỗ trợ đăng ký tài khoản.
- YouTube, TikTok:
 - + Phát hành video hướng dẫn ngắn về quy trình nộp hồ sơ trực tuyến.
 - + Sử dụng hình ảnh trực quan, mô phỏng thực tế, giúp người dân dễ tiếp cận và làm theo.

4.4. Ứng dụng số và nền tảng trực tuyến

- iHanoi, Cổng dịch vụ công quốc gia: UBND xã thực hiện phúc đáp, giải đáp các phản ánh, kiến nghị của người dân đặc biệt các phản ánh kiến nghị về dịch vụ công trên phần mềm iHaNoi, Cổng dịch vụ công Quốc gia.

4.5. Tổ chức chính trị - xã hội và truyền thông cộng đồng

- Tổ chức chính trị - xã hội, đoàn thể:

- + Phối hợp tổ chức các buổi tuyên truyền, hướng dẫn tại các khu dân cư, hội nghị cộng đồng.

- + Hỗ trợ hướng dẫn đăng ký tài khoản, thao tác trên Cổng dịch vụ công trực tuyến.

- Tổ chuyên đôi số cộng đồng:

- + Hướng dẫn trực tiếp tại cơ sở cho người cao tuổi, người chưa quen với công nghệ.

- + Hỗ trợ đăng ký, sử dụng dịch vụ công tại hộ gia đình.

4.6. Truyền thông trực tiếp

- Điểm phục vụ hành chính công xã:

- + Phân công cán bộ trực tiếp hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến tại nơi tiếp nhận hồ sơ.

- + Hỗ trợ thao tác đăng ký, nộp hồ sơ, tra cứu kết quả.

- Tuyên truyền trực quan tại địa điểm công cộng:

- + Phát tờ rơi, poster, infographic hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- + Treo băng rôn, áp phích tại UBND, bệnh viện, trường học, bến xe để tăng nhận diện.

5. Sản phẩm truyền thông

5.1. Sản phẩm truyền thông trên nền tảng số

- Video hướng dẫn ngắn về quy trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến, chia theo từng loại thủ tục phổ biến.

- Phối hợp phát, đăng tải phóng sự, tọa đàm trực tuyến về lợi ích dịch vụ công trực tuyến, phản ánh thực tế triển khai tại các địa phương.

- Livestream tư vấn, giải đáp trực tuyến trên Facebook, YouTube, giúp người dân đặt câu hỏi trực tiếp.

- Infographic tương tác trên mạng xã hội (Facebook, Zalo, TikTok), hướng dẫn từng bước thao tác trên Cổng dịch vụ công.

- Chatbot hỗ trợ trên Zalo, website giúp tra cứu thông tin, giải đáp thắc mắc 24/7.

5.2. Sản phẩm truyền thông trên báo chí, truyền hình, phát thanh

- Tin bài, phóng sự, chuyên đề trên Trang thông tin điện tử xã, Trang Zalo OA xã... về lợi ích, cách thức sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Bản tin, chuyên mục trên Hệ thống đài truyền thanh xã hướng dẫn sử dụng dịch vụ công, cập nhật tiến độ triển khai.

5.3. Sản phẩm truyền thông trực quan, in ấn

- Tờ rơi, sổ tay hướng dẫn dịch vụ công trực tuyến phát tại Điểm phục vụ hành chính công xã; nhà văn hoá cụm dân cư, tổ dân phố, khu dân cư.

- Áp phích, pano, banner tại các địa điểm công cộng như UBND xã, bệnh viện, trường học, bến xe...

- Bảng tin điện tử, màn hình LED tại trụ sở UBND xã để trình chiếu nội dung tuyên truyền.

5.4. Sản phẩm truyền thông trực tiếp tại cộng đồng

- Hội nghị, tập huấn tại cơ sở cho cán bộ, công chức, doanh nghiệp, người dân, giáo viên, học sinh, các đoàn thể như Đoàn Thanh niên, Hội phục nữ, Hội Nông dân về sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Tổ chuyển đổi số cộng đồng hướng dẫn trực tiếp tại địa phương giúp người dân đăng ký tài khoản, nộp hồ sơ trực tuyến.

- Hội nghị đối thoại, trao đổi ý kiến với doanh nghiệp và người dân, thu thập phản hồi để cải thiện dịch vụ công trực tuyến.

5.5. Sản phẩm truyền thông tương tác, khuyến khích sử dụng

- Minigame, thử thách trực tuyến trên Facebook, Zalo, TikTok để tăng nhận diện về dịch vụ công trực tuyến, thu hút sự quan tâm của giới trẻ.

- Cuộc thi tìm hiểu dịch vụ công trực tuyến dành cho học sinh, sinh viên, cán bộ, công chức.

- Chương trình khảo sát, phản hồi trực tuyến để thu thập ý kiến đóng góp từ người dân và doanh nghiệp.

- Tổ chức cuộc thi trực tuyến về kỹ năng sử dụng dịch vụ công;

- Khảo sát “Bạn đã biết sử dụng dịch vụ công trực tuyến chưa?” với các phần thưởng nhỏ để khuyến khích tham gia.

- Bổ sung video mô phỏng thực tế từng bước thao tác trên nền tảng dịch vụ công.

6. Lộ trình thực hiện

6.1. Giai đoạn 1: Tăng cường thông tin, tuyên truyền và việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến. (Tháng 7- Tháng 8/2025)

- **Mục tiêu:** Mở rộng tiếp cận thông tin, giúp người dân, doanh nghiệp hiểu lợi ích và cách sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Xây dựng niềm tin, khuyến khích thói quen sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Đưa dịch vụ đến gần hơn với mọi người bằng nhiều hình thức đa dạng, nội dung phù hợp từng nhóm đối tượng.

- Hoạt động:

- + Truyền thông trên Trang thông tin điện tử xã, Trang Zalo OA, mạng xã hội Facebook, Tiktok để nâng cao tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- + Phát động chiến dịch truyền thông trực tuyến, đăng tải tin bài, video hướng dẫn, infographic.

- + Phối hợp với phòng, ban, cơ quan, đơn vị, đoàn thể tổ chức hội nghị đối thoại về dịch vụ công, thực hiện thủ tục hành chính, phát hành tài liệu tuyên truyền.

- **Đơn vị thực hiện:** Phòng Văn hoá - Xã hội, Trung tâm Văn hoá - Thông tin và Thể thao, Điểm phục vụ hành chính công, Văn phòng HĐND và UBND.

6.2. Giai đoạn 2: Hướng dẫn kỹ năng và thúc đẩy sử dụng (Tháng 9 - Tháng 10/2025)

- **Mục tiêu:** Trang bị kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến cho người dân, doanh nghiệp, nâng cao tỷ lệ sử dụng; tăng số lượng người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục trực tuyến; tăng tỷ lệ hồ sơ được xử lý trên môi trường điện tử.

- Hoạt động:

+ Tổ chức tập huấn, hội thảo, tọa đàm hướng dẫn thao tác trên Cổng Thông tin điện tử Thành phố, Trang thông tin điện tử xã.

+ Bố trí cán bộ, nhân viên hỗ trợ tại Điểm phục vụ hành chính công xã, Tổ chuyển đổi số cộng đồng,...

+ Triển khai truyền thông đa kênh: Phát tờ rơi, poster, infographic, gửi tin nhắn SMS, email hướng dẫn.

- **Đơn vị thực hiện:** Phòng Văn hoá - Xã hội, Điểm phục vụ hành chính công.

6.3. Giai đoạn 3: Đánh giá kết quả và duy trì (Tháng 11 - Tháng 12/2025)

- **Mục tiêu:** Đánh giá hiệu quả truyền thông, duy trì thói quen sử dụng dịch vụ công trực tuyến (đánh giá chính xác mức độ hiệu quả của kế hoạch truyền thông, đề xuất giải pháp cải thiện dịch vụ công trực tuyến cho năm tiếp theo).

- Hoạt động:

+ Khảo sát mức độ hài lòng về việc thực hiện dịch vụ công của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp; đánh giá hiệu quả truyền thông.

+ Đánh giá chỉ số tiếp cận, số lượng hồ sơ xử lý trực tuyến.

+ Điều chỉnh nội dung tuyên truyền dựa trên phản hồi thực tế.

+ Tiếp tục duy trì hoạt động truyền thông, đảm bảo hiệu quả lâu dài.

- **Đơn vị thực hiện:** Phòng Văn hoá - Xã hội, Trung tâm Văn hoá - Thông tin và Thể thao, Điểm phục vụ hành chính công, Văn phòng HĐND và UBND.

IV. KINH PHÍ

Kinh phí thực hiện Kế hoạch được đảm bảo từ nguồn ngân sách nhà nước theo phân cấp hiện hành; các nguồn tài trợ, đóng góp, xã hội hóa của các tổ chức, doanh nghiệp và các nguồn vốn hợp pháp khác theo quy định của pháp luật.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Điểm phục vụ hành chính công xã

- Chủ trì, điều phối và hướng dẫn các cơ quan, đơn vị trong việc triển khai kế hoạch.

- Xây dựng, triển khai các chiến dịch truyền thông, theo dõi hiệu quả và tham mưu UBND xã tổng hợp báo cáo UBND Thành phố theo quy định.

- Phối hợp với các phòng, ban, cơ quan, đơn vị, đoàn thể trong công tác tuyên truyền, đảm bảo nội dung phù hợp với từng đối tượng.

- Cung cấp thông tin, hỗ trợ báo chí và các đơn vị liên quan để đảm bảo tính thống nhất trong tuyên truyền.

- Tiếp nhận và xử lý phản hồi từ người dân, doanh nghiệp về dịch vụ công trực tuyến và công tác truyền thông.

- Huy động nguồn tài trợ từ doanh nghiệp, tổ chức nhằm xã hội hóa công tác tuyên truyền.

- Phối hợp với các phòng, ban cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã, tổ chức đoàn thể trong công tác tuyên truyền.

- Tham mưu UBND xã tổ chức các buổi hướng dẫn trực tiếp, tập huấn cho cán bộ cấp xã về hỗ trợ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Phân công nhân lực hỗ trợ tại Điểm phục vụ hành chính công để hướng dẫn người dân thực hiện dịch vụ công.

- Tham mưu UBND xã báo cáo kết quả thực hiện định kỳ và đề xuất giải pháp khắc phục khó khăn (báo cáo gửi về Trung tâm Phục vụ Hành chính công để tổng hợp).

2. Phòng Văn hoá - Xã hội

- Tham mưu UBND cấp xã chỉ đạo các cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện các nội dung kế hoạch; các tổ chuyển đổi số cộng đồng trực tiếp tham gia hỗ trợ, hướng dẫn người dân.

- Hướng dẫn Trung tâm Văn hoá - Thông tin và Thể thao triển khai nội dung tuyên truyền theo kế hoạch, tăng cường tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến.

- Phối hợp với Điểm phục vụ hành chính công xã xây dựng nội dung truyền thông phù hợp với các nền tảng số.

- Có phương thức đảm bảo an toàn thông tin, bảo mật thông tin trong quá trình tuyên truyền và thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

3. Công an xã

- Phối hợp thông tin, tuyên truyền về các dịch vụ công trực tuyến do Bộ Công an, Công an Thành phố cung cấp (cấp căn cước công dân, đăng ký xe, quản lý cư trú, phòng cháy chữa cháy...), Đề án 06 của Chính phủ.

- Đảm bảo an toàn thông tin, an ninh mạng trong quá trình tuyên truyền và thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

- Phối hợp với các đơn vị liên quan kiểm tra, phát hiện, xử lý theo thẩm quyền các hành vi vi phạm pháp luật trong hoạt động giao dịch điện tử.

4. Các phòng, ban, cơ quan thuộc UBND xã

- Phối hợp với Điểm phục vụ hành chính công xây dựng nội dung thông tin, tuyên truyền phù hợp với lĩnh vực quản lý.

- Cung cấp thông tin chi tiết về các dịch vụ công trực tuyến thuộc phạm vi quản lý của đơn vị, bao gồm quy trình, thủ tục, biểu mẫu, hướng dẫn sử dụng.

- Tổ chức tập huấn cho cán bộ, công chức, viên chức trực thuộc để nâng cao kỹ năng hỗ trợ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Báo cáo định kỳ về tình hình triển khai công tác truyền thông trong phạm vi quản lý của đơn vị (báo cáo gửi về Điểm phục vụ hành chính công để tổng hợp).

5. Trung tâm Văn hoá - Thông tin và Thể thao

- Xây dựng chuyên trang, chuyên mục về dịch vụ công trực tuyến, Đề án 06 trên các nền tảng truyền thông.

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan, Trung tâm Phục vụ Hành chính công Thành phố để sản xuất và phát sóng các nội dung tuyên truyền.

- Tăng cường các hình thức truyền thông sáng tạo: phóng sự, video hướng dẫn, talkshow, livestream tương tác với người dân.

- Đảm bảo thông tin truyền tải chính xác, kịp thời, dễ tiếp cận với mọi đối tượng.

6. Ủy ban MTTQ và các tổ chức xã hội, đoàn thể

- Phối hợp với UBND xã để tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến trong cộng đồng.

- Phối hợp UBND xã tổ chức các hoạt động hỗ trợ, hướng dẫn người dân tiếp cận và sử dụng dịch vụ công trực tuyến, đặc biệt là nhóm yếu thế (người cao tuổi, người khuyết tật...).

- Triển khai các chương trình tập huấn cho hội viên (Đoàn Thanh niên, Hội nông dân, Hội Phụ nữ..) về cách sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

Trên đây là Kế hoạch thông tin tuyên truyền đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến gắn với thực hiện Đề án 06 của Chính phủ trên địa bàn xã Ô Diên năm 2025, UBND xã yêu cầu các cơ quan, đơn vị nghiêm túc tổ chức thực hiện. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, kịp thời báo cáo UBND xã (qua Điểm phục vụ hành chính công) để xem xét, giải quyết theo quy định./.

Nơi nhận:

- UBND thành phố Hà Nội; | (để b/c)
- TT. Đảng ủy, HĐND xã; |
- Chủ tịch, các PCT UBND xã; |
- Các phòng, ban, ngành xã; | (để t/h)
- Điểm phục vụ hành chính công; |
- Lưu: VT, VP (Chang).

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

Bùi Thị Thu Hằng