|  |  |
| --- | --- |
| ỦY BAN NHÂN DÂN  PHƯỜNG KIM TRÀ | CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  Độc lập - Tự do - Hạnh phúc |
| Số: 574/KH-UBND | Kim Trà, ngày 28 tháng 8 năm 2025 |

KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG

Nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến

Căn cứ Quyết định số 1565/QĐ-TTg ngày 18/07/2025 của Thủ tướng Chính phủ về nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình; cung cấp dịch vụ số mới được cá nhân hóa, dựa trên dữ liệu cho người dân và doanh nghiệp; Kế hoạch 338/KH-UBND ngày 11/8/2025 của UBND thành phố Huế về Thực hiện Quyết định số 1565/QĐ-TTg ngày 18/07/2025 của Thủ tướng Chính phủ về nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình; cung cấp dịch vụ số mới được cá nhân hóa, dựa trên dữ liệu cho người dân và doanh nghiệp.

Ủy ban nhân dân phường Kim Trà ban hành Kế hoạch hành động về nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến với các nội dung như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Triển khai hiệu quả Quyết định số 1565/QĐ-TTg ngày 18/07/2025 của Thủ tướng Chính phủ, Kế hoạch 338/KH-UBND ngày 11/8/2025 của UBND thành phố Huế, đảm bảo nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến một phần và toàn trình trên địa bàn, theo hướng một cửa số quốc gia, các cơ quan nhà nước chủ động phục vụ.

- Tăng cường giám sát, đánh giá, nâng cao mức độ hài lòng của người dân và doanh nghiệp khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến, tối giản hóa thủ tục hành chính, tiết kiệm thời gian và chi phí.

2. Yêu cầu

- Các phòng chuyên môn UBND phường và các đơn vị liên quan phối hợp chặt chẽ, triển khai đồng bộ các nhiệm vụ được giao, đồng thời đáp ứng các chỉ tiêu cụ thể về số lượng, chất lượng dịch vụ công trực tuyến và mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp.

- Đảm bảo tính minh bạch, trách nhiệm giải trình và an toàn, an ninh thông tin trong quá trình triển khai.

II. NỘI DUNG TRIỂN KHAI

1. Rà soát, triển khai dịch vụ công trực tuyến

- 100% cán bộ, công chức, người lao động sử dụng dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) và tuyên truyền, hướng dẫn người thân sử dụng DVCTT, hạn chế nộp hồ sơ trực tiếp.

- 100% cán bộ, công chức sử dụng chữ ký số và xử lý hồ sơ toàn trình trên môi trường mạng.

- Rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ trực tuyến tối thiểu 20% so với nộp trực tiếp (năm 2025) và 30% (năm 2026).

\* Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

\* Đơn vị chủ trì: Các phòng chuyên môn thuộc UBND phường.

\* Đơn vị phối hợp: Trung tâm phục vụ Hành chính công phường.

2. Rà soát, cập nhật cấu hình Hệ thống thông tin giải quyết TTHC

- Trung tâm phục vụ Hành chính công rà soát, cập nhật, cấu hình trên hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố, đảm bảo 100% TTHC được cập nhật, cấu hình theo quy định.

- Đảm bảo hoạt động ổn định, an toàn, an ninh thông tin, không bị gián đoạn trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

\* Thời gian thực hiện: Hoàn thành tháng 8/2025.

\* Đơn vị chủ trì: Trung tâm phục vụ Hành chính công phường.

\* Đơn vị phối hợp: Các phòng chuyên môn thuộc UBND phường.

3. Khai thác hiệu quả các cơ sở dữ liệu quốc gia, các cơ sở dữ liệu dùng chung của cơ quan nhà nước

- Các phòng chuyên môn, đơn vị liên quan khai thác hiệu quả, an toàn các cơ sở dữ liệu quốc gia và các cơ sở dữ liệu dùng chung của cơ quan nhà nước, để tự động điền các dữ liệu vào biểu mẫu điện tử tương tác và cắt giảm thành phần hồ sơ, bảo đảm nguyên tắc không yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp thông tin, dữ liệu đã có sẵn khi thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

- Kết nối, đồng bộ với các cơ sở dữ liệu chuyên ngành của thành phố.

\* Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

4. Số hóa, tạo lập kho dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính và tái cấu trúc quy trình thủ tục hành chính

- Số hóa 100% hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính còn hiệu lực, đảm bảo đồng bộ với cơ sở dữ liệu chuyên ngành và hệ thống thông tin giải quyết TTHC của thành phố.

\* Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

\* Đơn vị thực hiện: Các phòng chuyên môn, đơn vị liên quan thuộc UBND phường.

5. Bảo đảm khả năng truy cập dịch vụ công trực tuyến thuận tiện cho người dân, doanh nghiệp

- Phối hợp với các doanh nghiệp viễn thông rà soát triển khai phủ sóng mạng 5G trên địa, số lượng trạm phát sóng 5G đạt tối thiểu 50% số trạm phát sóng 4G hiện nay.

- Phối hợp với ngành điện lực rà soát đảm bảo cung cấp điện ổn định, xóa các điểm thiếu điện tại các tổ dân phố để hoàn thành xóa các điểm lõm sóng.

\* Thời gian hoàn thành:

+ Phủ sóng 5G: Tháng 12/2025.

+ Xóa điểm thiếu điện: Tháng 11/2025.

+ Phổ cập Internet: Tháng 12/2025.

\* Đơn vị thực hiện: Phòng Văn hóa – Xã hội; phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị UBND phường.

6. Đảm bảo an toàn, an ninh thông tin

- Triển khai phương án bảo đảm an toàn thông tin cho 100% hệ thống thông tin đang vận hành tại cơ qua phường.

- Phối hợp Công an thành phố, Sở Khoa hoạc và Công nghệ trong việc bảo đảm an toàn thông tin, an ninh mạng cho các hạ tầng kỹ thuật, dữ liệu, ứng dụng triển khai tại cơ quan.

- Phối hợp với các đơn vị quản lý, vận hành các nền tảng số, hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu sẵn sàng có phương án dự phòng, kịch bản ứng phó khi hệ thống bị lỗi, bị tấn công, bảo đảm phục vụ người dân, doanh nghiệp không bị gián đoạn, an toàn.

\* Thời gian thực hiện: Thường xuyên

\* Đơn vị thực hiện: Các phòng chuyên môn, đơn vị liên quan thuộc UBND phường.

7. Đào tạo nhân lực số

- Tham gia đầy đủ các lớp đào tạo, bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng chuyển đổi số cho cán bộ, công chức, đảm bảo đáp ứng yêu cầu cung cấp dịch vụ công trực tuyến khi có yêu cầu.

- Tổ chức tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công trực tuyến theo Quyết định số 1588/QĐ-TTg ngày 17/12/2024 của Thủ tướng Chính phủ 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”, huy động sự tham gia của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức trực thuộc.

\* Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

\* Đơn vị thực hiện: Phòng Văn hóa – Xã hội phường.

\* Đơn vị phối hợp: Trung tâm phục vụ Hành chính công phường.

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí bảo đảm thực hiện Kế hoạch này được bố trí từ nguồn ngân sách  
nhà nước của phường theo quy định.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trung tâm phục vụ Hành chính công

Phối hợp, đôn đốc các đơn vị liên quan triển khai các nội dung của Kế hoạch, tổng hợp các vấn đề vướng mắc, khó khăn và các kiến nghị, đề xuất (nếu có) báo cáo UBND phường trong quá trình triển khai.

Phối hợp các phòng chuyên môn UBND phường rà soát, tham mưu các thủ tục hành chính đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình để tổng hợp đề xuất UBND thành phố xem xét quyết định.

2. Phòng Văn hóa – Xã Hội

Phối hợp Trung tâm phục vụ Hành chính công và các cơ quan liên quan triển khai các giải pháp giám sát, bảo đảm an toàn, an ninh thông tin các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin cho chuyển đổi số trên địa bàn phường; Xây dựng, ban hành và tổ chức thực hiện phương án ứng cứu sự cố, bảo vệ dữ liệu và khôi phục hoạt động trong trường hợp bị tấn công mạng hoặc xảy ra sự cố an ninh thông tin.

Tham mưu UBND phường danh sách cử cán bộ, công chức tham gia các lớp đào tạo, bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng chuyển đổi số do cấp trên tổ chức.

3. Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị

Căn cứ Kế hoạch được cấp thẩm quyền phê duyệt và khả năng cân đối ngân sách hằng năm, phối hợp các phòng, ban có liên quan tham mưu cấp thẩm quyền nguồn kinh phí thực hiện.

4. Các phòng, ban chuyên môn thuộc UBND phường

Căn cứ nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch này để triển khai thực hiện, bảo đảm chất lượng, tiến độ.

Trên đây, là Kế hoạch hành động về nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến, UBND phường yêu các phòng, ban liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện./.

|  |  |
| --- | --- |
| Nơi nhận:   * UBND thành phố; * Sở Khoa học và Công nghệ thành phố; * Chủ tịch, các PCT UBND phường; * BTT UBMTTQVN phường; * Các phòng chuyên môn UBND phường;   - Lưu: VT. | TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  KT. CHỦ TỊCH  PHÓ CHỦ TỊCH  Mai Văn Xuân |