

Số: /KH-UBND

Phú Tân, ngày

tháng 9 năm 2025

KẾ HOẠCH

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 trên địa bàn xã Phú Tân

Thực hiện Kế hoạch số 79/KH-UBND ngày 05/9/2025 của UBND tỉnh An Giang về triển khai thực hiện Quyết định số 1565/QĐ-TTg ngày 18/7/2025 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Kế hoạch 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 trên địa bàn tỉnh An Giang. Ủy ban nhân dân (UBND) xã Phú Tân ban hành Kế hoạch để tổ chức triển khai thực hiện, với các nội dung cụ thể như sau:

I. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu chung

a) Cung cấp tập trung các dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, bảo đảm chất lượng, thuận tiện, minh bạch, hiệu quả, tiết kiệm thời gian, chi phí cho người dân, doanh nghiệp; người dân, doanh nghiệp có thể dễ dàng truy cập, sử dụng dịch vụ công trực tuyến theo hướng một cửa số quốc gia, các cơ quan nhà nước chủ động phục vụ.

b) Phát triển các dịch vụ số mới, được cá nhân hóa dựa trên dữ liệu, bảo đảm các dịch vụ công được tối ưu theo nhu cầu cụ thể của từng cá nhân và doanh nghiệp. Khai thác dữ liệu để cải thiện chất lượng phục vụ, hỗ trợ dự báo và đề xuất dịch vụ phù hợp cho từng người dùng, phát huy hiệu quả việc khai thác dữ liệu tại Trung tâm Dữ liệu quốc gia.

c) Tăng cường giám sát, đánh giá và trách nhiệm giải trình của cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền trong cung cấp dịch vụ công trực tuyến nhằm nâng cao mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến, bảo đảm các thủ tục hành chính được tinh giản, chuẩn hóa, hướng tới tối thiểu hóa các thành phần hồ sơ thủ tục hành chính, đơn giản hóa việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến của người dân, doanh nghiệp.

2. Mục tiêu cụ thể

a) Năm 2025

Triển khai thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đối với toàn bộ thủ tục hành chính đủ điều kiện cung cấp dịch vụ

công trực tuyến toàn trình, một phần, theo hướng thống nhất, đồng bộ trên toàn quốc, từng bước thay thế các dịch vụ công trực tuyến riêng lẻ do tỉnh cung cấp theo Kế hoạch số 02-KH/BCĐTW ngày 19 tháng 6 năm 2025 của Ban Chỉ đạo Trung ương về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số về thúc đẩy chuyển đổi số liên thông, đồng bộ, nhanh, hiệu quả đáp ứng yêu cầu sắp xếp tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị, bảo đảm:

- Về số lượng:

- + 100% thủ tục hành chính (TTHC) đủ điều kiện theo quy định của pháp luật được cung cấp dưới hình thức DVC trực tuyến toàn trình.

- + Duy trì và nâng cao chất lượng DVC trực tuyến toàn trình đã được tích hợp trên Cổng dịch vụ công quốc gia phục vụ người dân, doanh nghiệp.

- Về chất lượng, các dịch vụ công trực tuyến được đánh giá về chất lượng trải nghiệm của người dùng và đạt tối thiểu 04 nhóm tiêu chí chính gồm:

- + Có biểu mẫu điện tử tương tác và tự động điền dữ liệu khi đã có sẵn trong các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu của bộ, ngành, cơ sở dữ liệu của địa phương vào biểu mẫu điện tử;

- + Thời gian trung bình tính từ lúc đăng nhập cho đến khi người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến thành công đối với các dịch vụ công trực tuyến là dưới 08 phút;

- + Thời gian trung bình tính từ khi công chức, viên chức tiếp nhận, xử lý hồ sơ cho đến khi trả kết quả cho người dân, doanh nghiệp trong trường hợp nộp trực tuyến giảm tối thiểu 20% so với hình thức nộp trực tiếp;

- + Tỷ lệ người dân, doanh nghiệp đánh giá hài lòng khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến đạt tối thiểu 90%.

b) Năm 2026

Tiếp tục duy trì cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đối với toàn bộ thủ tục hành chính đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần, theo hướng thống nhất, đồng bộ trên toàn quốc theo Kế hoạch số 02-KH/BCĐTW ngày 19 tháng 6 năm 2025 của Ban Chỉ đạo Trung ương về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số về thúc đẩy chuyển đổi số liên thông, đồng bộ, nhanh, hiệu quả, đáp ứng yêu cầu sắp xếp tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị bảo đảm chất lượng trải nghiệm của người dùng và đạt tối thiểu 04 nhóm tiêu chí chính gồm:

- Có biểu mẫu điện tử tương tác và tự động điền dữ liệu có sẵn trong các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu của bộ, ngành, cơ sở dữ liệu của địa phương vào biểu mẫu điện tử;

- Thời gian trung bình tính từ lúc đăng nhập cho đến khi người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến thành công đối với các dịch vụ công trực tuyến là dưới 05 phút;

- Thời gian trung bình tính từ khi công chức, viên chức tiếp nhận, xử lý hồ sơ cho đến khi trả kết quả cho người dân, doanh nghiệp trong trường hợp nộp trực tuyến giảm tối thiểu 30% so với hình thức nộp trực tiếp;

- Tỷ lệ người dân, doanh nghiệp đánh giá hài lòng khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến đạt tối thiểu 95%.

II. CÁC NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP TRỌNG TÂM

1. Rà soát, hoàn thiện thể chế, cơ chế để triển khai dịch vụ công trực tuyến toàn trình

a) Rà soát, tham mưu UBND xã đề xuất sửa đổi các văn bản pháp luật chuyên ngành để công nhận đầy đủ giá trị pháp lý của hồ sơ và kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử theo hướng một văn bản sửa nhiều văn bản bảo đảm để triển khai dịch vụ công trực tuyến.

- Cơ quan chủ trì: Văn phòng HĐND&UBND xã.

- Cơ quan phối hợp: các phòng, đơn vị.

- Thời gian hoàn thành: tháng 9 năm 2025.

b) Rà soát, tham mưu UBND xã ban hành các văn bản chỉ đạo, điều hành, cơ chế chính sách cho cung cấp dịch vụ công trực tuyến, tối thiểu bao gồm: kế hoạch hành động để nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến; giao chỉ tiêu về hồ sơ trực tuyến tới người đứng đầu từng cơ quan, đơn vị; chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức xã phải xử lý hồ sơ công việc toàn trình trên môi trường mạng và sử dụng chữ ký số, nhất là xử lý các thủ tục hành chính trên môi trường số; ban hành chính sách rút ngắn tối thiểu 20% thời gian giải quyết hồ sơ so với nộp hồ sơ trực tiếp trong năm 2025; rút ngắn tối thiểu 30% thời gian giải quyết hồ sơ so với nộp hồ sơ trực tiếp trong năm 2026 để khuyến khích người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Cơ quan chủ trì: Phòng Văn hóa – Xã hội.

- Cơ quan phối hợp: các phòng, đơn vị.

- Thời gian hoàn thành: tháng 9 năm 2025.

c) Rà soát, cập nhật, công khai kịp thời danh mục TTHC thuộc thẩm quyền của xã trên trang thông tin điện tử của xã và tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (Trung tâm PVHCC) đảm bảo đầy đủ về số lượng, chính xác về nội dung; bảo đảm khai thác tối đa dữ liệu trong cơ sở dữ liệu của cơ quan nhà nước các cấp để người dân không phải nộp lại những thông tin, dữ liệu do cơ quan nhà nước đã cấp.

- Cơ quan chủ trì: các phòng, đơn vị.
- Cơ quan phối hợp: Trung tâm PVHCC và các đơn vị có liên quan.
- Thời gian hoàn thành: tháng 9 năm 2025.

d) Rà soát, tham mưu ban hành và tổ chức thực hiện kế hoạch cung cấp dịch vụ sự nghiệp công và dịch vụ công ích trực tuyến thuộc phạm vi quản lý để phục vụ người dân, doanh nghiệp theo quy định tại Nghị định số 137/2024/NĐ-CP ngày 23 tháng 10 năm 2024 của Chính phủ quy định về giao dịch điện tử của cơ quan nhà nước và hệ thống thông tin phục vụ giao dịch điện tử.

- Cơ quan chủ trì: các phòng, đơn vị.
- Cơ quan phối hợp: Văn phòng HĐND&UBND; phòng Văn hóa – Xã hội.
- Thời gian hoàn thành: Tháng 12 năm 2025.

đ) Rà soát, tham mưu phối hợp ngành tỉnh điều chỉnh các quy trình nội bộ để đáp ứng các quy định của Luật Giao dịch điện tử; sử dụng các giấy tờ điện tử tích hợp trên tài khoản định danh điện tử thay thế giấy tờ giấy, thực hiện cắt giảm các thành phần hồ sơ khi dữ liệu đã được số hóa trong thực hiện các thủ tục hành chính.

- Cơ quan chủ trì: các phòng, đơn vị.
- Cơ quan phối hợp: Văn phòng UBND tỉnh, ngành chuyên môn tỉnh và các đơn vị có liên quan.
- Thời gian hoàn thành: tháng 9 năm 2025.

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

a) Các cơ quan, đơn vị đẩy nhanh số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, gắn việc số hóa với thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính bảo đảm đúng theo tiến độ trong Kế hoạch số hóa đã ban hành, bảo đảm 100% hồ sơ, kết quả mới được số hóa ngay khi tiếp nhận, xử lý, giải quyết và hoàn thành mục tiêu số hóa 100% kết quả giải quyết thủ tục hành chính còn hiệu lực theo quy định.

- Cơ quan chủ trì: các phòng, đơn vị.
- Cơ quan phối hợp: Trung tâm PVHCC.
- Thời gian hoàn thành: tháng 12 năm 2025.

b) Phối hợp với các doanh nghiệp viễn thông rà soát, đề xuất phương án xóa các “vùng lõm” sóng di động (nếu có), phủ cập Internet băng rộng cáp quang đến từng hộ gia đình để các ấp, người dân có điều kiện tiếp cận chuyển đổi số.

- Cơ quan chủ trì: Phòng Văn hóa – Xã hội.
- Cơ quan phối hợp: các doanh nghiệp viễn thông.

- Thời gian hoàn thành: tháng 11 năm 2025.

3. Bảo đảm an toàn, an ninh thông tin

a) Triển khai đầy đủ phương án bảo đảm an toàn thông tin theo cấp độ được phê duyệt đối với 100% hệ thống thông tin đang vận hành theo hướng dẫn của Công an tỉnh và ngành liên quan.

- Cơ quan chủ trì: Công an xã.

- Cơ quan phối hợp: các phòng, đơn vị.

- Thời gian hoàn thành: tháng 12 năm 2025.

b) Giao Công an xã chủ trì trên cơ sở hướng dẫn của Công an tỉnh và ngành tỉnh phối hợp cơ quan, đơn vị bảo đảm an toàn thông tin, an ninh mạng cho các hạ tầng kỹ thuật, dữ liệu, ứng dụng triển khai tại xã.

c) Công an xã chủ trì cùng các phòng, đơn vị phối hợp thực hiện tốt kịch bản phương án ứng phó sự cố mất an toàn, an ninh thông tin tại Trung tâm PVHCC để đảm bảo phục vụ người dân, doanh nghiệp không bị gián đoạn, an toàn, ngoài ra ngoài ra trong quá trình vận hành các nền tảng số, hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu cần phối hợp xử lý ngay khi có dấu hiệu lộ lọt thông tin, nguy cơ bị tấn công trực tiếp hoặc gián tiếp qua các phần mềm mã độc khác.

4. Đào tạo nhân lực số

a) Tham mưu UBND xã cử cán bộ tham gia các lớp tập huấn, bồi dưỡng về chuyển đổi số, kỹ năng chuyên môn cho cán bộ, công chức, viên chức để bảo đảm phục vụ hoạt động cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

- Cơ quan chủ trì: Phòng Văn hóa – Xã hội.

- Cơ quan phối hợp: các phòng, đơn vị.

- Thời gian hoàn thành: tháng 12 năm 2025.

b) Tham mưu UBND xã ban hành kế hoạch triển khai và tổ chức thực hiện các nhiệm vụ được giao tại Quyết định số 1588/QĐ-TTg ngày 17 tháng 12 năm 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” để tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công trực tuyến, góp phần đạt được các mục tiêu về dịch vụ công trực tuyến của bộ, ngành, địa phương.

- Cơ quan chủ trì: Phòng Văn hóa – Xã hội.

- Cơ quan phối hợp: Trung tâm Dịch vụ tổng hợp, các phòng, đơn vị.

- Thời gian hoàn thành: tháng 12 năm 2025.

5. Tổ chức đánh giá về chất lượng trải nghiệm của người dùng đối với các dịch vụ công trực tuyến

a) Tổ chức đánh giá định kỳ về chất lượng trải nghiệm của người dùng đối với các DVC trực tuyến; công khai kết quả và lấy đó làm cơ sở để cải tiến. Huy động Tổ công nghệ số cộng đồng, Đoàn Thanh niên tham gia thực hiện.

- Cơ quan chủ trì: Phòng Văn hóa – Xã hội.

- Cơ quan phối hợp: Tổ công nghệ số cộng đồng, Đoàn thanh niên, các phòng, đơn vị.

- Thời gian hoàn thành: tháng 11 năm 2025.

b) Tổ chức thực hiện ứng dụng hiệu quả Nền tảng khảo sát, thu thập ý kiến người dân (Nền tảng VNForm) để tăng cường tương tác, trao đổi giữa cơ quan nhà nước với người dân trong quá trình cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Cơ quan chủ trì: Trung tâm PVHCC.

- Cơ quan phối hợp: các phòng, đơn vị.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các phòng, đơn vị

Căn cứ kế hoạch này chủ động thực hiện các nhiệm vụ được phân công. Định kỳ báo cáo lồng ghép vào báo cáo chuyển đổi số hàng tháng (qua Phòng Văn hóa – Xã hội) để theo dõi tổng hợp và báo cáo theo quy định.

2. Phòng Văn hóa – Xã hội

- Theo dõi, tham mưu UBND xã đôn đốc các phòng, đơn vị thực hiện các nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch này và tổng hợp tình hình, kết quả thực hiện để báo cáo UBND xã.

- Định kỳ hàng tháng tổng hợp tình hình, kết quả thực hiện của các phòng, đơn vị lồng ghép trong báo cáo chuyển đổi số tổng hợp tham mưu UBND xã để báo cáo Sở Khoa học và Công nghệ theo quy định

3. Phòng Kinh tế

Tham mưu UBND xã phân bổ kinh phí và hướng dẫn các phòng, đơn vị thủ tục thanh quyết toán kinh phí thực hiện kế hoạch này theo quy định.

4. Trung tâm dịch vụ tổng hợp

Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền để người dân nắm, tham gia khai thác, sử dụng hiệu quả các dịch vụ công trực tuyến, nhất là dịch vụ công trực tuyến toàn trình, tham gia đánh giá chất lượng trải nghiệm của người dùng đối với các dịch vụ công trực tuyến do cơ quan hành chính của tỉnh cung cấp.

5. Công an xã

- Chủ trì phối hợp với 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 trong toàn hệ thống chính trị.

- Hướng dẫn việc 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.

6. Các Tổ công nghệ số cộng đồng; Đoàn thanh niên

Thực hiện lồng ghép tuyên truyền các nội dung của kế hoạch này vào các cuộc họp dân, hội nghị thành viên ấp, đoàn viên. Ngoài ra, thực hiện các nội dung có liên quan tại kế hoạch để góp phần 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 trên địa bàn xã.

Trên đây là Kế hoạch 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 trên địa bàn xã Phú Tân./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh;
- Sở KH&CN;
- TT. Đảng ủy; TT. HĐND xã (b/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Ủy ban MTTQVN xã;
- Các phòng, đơn vị xã;
- Công an xã; Quân sự xã;
- Các Trường học;
- Các Doanh nghiệp viễn thông;
- Xí nghiệp Điện nước Phú Tân;
- Điện lực CN Phú Tân;
- Trang TTĐT xã;
- Tổ Công nghệ số cộng đồng xã;
- Các Ban nhân dân ấp;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Nguyễn Quốc Bảo