

Số: /KH-UBND

Bà Rịa - Vũng Tàu, ngày tháng năm 2025

KẾ HOẠCH

Triển khai thực hiện 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”

Căn cứ 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”.

Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện 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” (sau đây gọi tắt là Đề án), với nội dung chính như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

a) Tiếp tục đẩy mạnh công tác tuyên truyền, quán triệt sâu rộng các chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng về 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 vào hoạt động thường xuyên trên các Trang/cổng thông tin điện tử (TTĐT) của tất cả các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện trên địa bàn tỉnh. Qua đó, góp phần giúp người dân, doanh nghiệp dễ tiếp cận thông tin, nâng cao nhận thức về quyền và trách nhiệm trong việc giám sát, phản ánh về chất lượng giải quyết thủ tục hành chính (TTHC), chất lượng phục vụ của cán bộ, công chức trong thực thi công vụ.

b) Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức và khả năng tiếp cận thông tin về cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến là tiền đề quan trọng để phát triển Chính phủ số, thúc đẩy chuyển đổi số quốc gia; là nhiệm vụ cần tiến hành thường xuyên, liên tục, có trọng tâm và phù hợp với từng đối tượng, từng địa bàn, trong từng bối cảnh cụ thể.

c) Phát huy tối đa khả năng, ưu thế của các loại hình thông tin, thực hiện đa kênh, đa nền tảng trong tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn về dịch vụ công trực tuyến để người dân, doanh nghiệp biết, hiểu, tin và chuyển biến thành hành động.

d) Đa dạng hóa nội dung và hình thức tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công trực tuyến, trong đó chú trọng ứng dụng các công nghệ số để triển khai các hoạt động tuyên truyền chủ động, tự động, hiệu quả và bền vững.

2. Yêu cầu

a) Công tác 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 phải bám sát các mục tiêu của Đề án của Chính phủ đặt ra.

b) Hoạt động tuyên truyền thường xuyên, liên tục, đa dạng về hình thức và nội dung, bám sát và gắn liền với triển khai nhiệm vụ kinh tế - xã hội; đảm bảo kịp thời, đầy đủ, đáp ứng nhu cầu nắm bắt, tìm hiểu thông tin về việc 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.

II. MỤC TIÊU

Đảm bảo tuyên truyền đầy đủ các mục tiêu trong Đề án đã đề ra, trong đó tập trung tuyên truyền vào các mục tiêu cụ thể như:

1. Đến năm 2025

a) 100% lãnh đạo, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong cơ quan nhà nước hằng năm được truyền thông, nâng cao nhận thức về vai trò, ý nghĩa, lợi ích của việc cung cấp và hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến, đồng thời khuyến khích trực tiếp sử dụng dịch vụ công trực tuyến đã được cung cấp khi có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính.

b) 100% cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp tham gia thiết kế, quản trị, vận hành, khai thác sử dụng hệ thống thông tin cung cấp dịch vụ công hằng năm được đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn cập nhật kiến thức chuyên sâu về công nghệ số, kỹ năng số.

c) 100% các Sở, ngành, địa phương hằng năm thực hiện tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến trên Cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước.

d) 100% các Sở, ngành, địa phương đăng tải các tài liệu, video clip bảo đảm thống nhất về nội dung để hướng dẫn người dân, doanh nghiệp sử dụng đối với dịch vụ công trực tuyến được cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

đ) 100% hệ thống thông tin cơ sở thực hiện tuyên truyền, phổ biến về cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến phù hợp với đặc thù địa phương, vùng miền.

e) 100% cơ quan các cơ quan báo chí của tỉnh, hệ thống thông tin cơ sở xây dựng các chuyên Trang/chuyên mục/các tuyến nội dung tuyên truyền, xây dựng, đăng tải, phát sóng hoặc xuất bản các tài liệu để truyền thông, tuyên truyền về cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

g) 100% thành viên của Tổ công nghệ số cộng đồng hằng năm được bồi dưỡng, tập huấn nhằm cập nhật, nâng cao kiến thức và kỹ năng số để tuyên truyền, hướng dẫn cho người dân về dịch vụ công trực tuyến.

h) 100% thủ tục hành chính đủ điều kiện theo quy định của pháp luật được cung cấp dưới hình thức Dịch vụ công trực tuyến toàn trình.

i) 100% người dân và doanh nghiệp sử dụng Dịch vụ công trực tuyến được định danh và xác thực thông suốt, hợp nhất trên tất cả các hệ thống của các cấp chính quyền từ trung ương đến địa phương.

k) Tối thiểu 80% hồ sơ thủ tục hành chính được xử lý hoàn toàn trực tuyến.

l) 50% người dân trưởng thành sử dụng Dịch vụ công trực tuyến.

m) Tối thiểu 90% người dân hài lòng khi sử dụng các Dịch vụ công trực tuyến, trong đó mức độ hài lòng về giải quyết các thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai, xây dựng, đầu tư đạt tối thiểu 85%.

n) 100% ý kiến đóng góp của người dân khi sử dụng các Dịch vụ công trực tuyến được cơ quan nhà nước tiếp thu công khai để cải tiến chất lượng Dịch vụ công trực tuyến.

o) 80% học sinh trung học phổ thông, sinh viên trên địa bàn tỉnh được phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng Dịch vụ công trực tuyến thông qua các hoạt động học tập, bồi dưỡng, tập huấn.

2. Đến năm 2030

a) 100% cơ quan nhà nước, tổ chức cung cấp Dịch vụ công trực tuyến liên tục cải tiến chất lượng để phục vụ người dân tốt nhất.

b) 70% người dân trưởng thành sử dụng Dịch vụ công trực tuyến.

c) 100% học sinh trung học phổ thông, sinh viên trên địa bàn tỉnh được phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng Dịch vụ công trực tuyến thông qua các hoạt động học tập, bồi dưỡng, tập huấn.

III. NỘI DUNG TUYÊN TRUYỀN

1. Đường lối, chủ trương của Đảng, cơ chế chính sách, các văn bản pháp luật của Nhà nước, các văn bản hướng dẫn của cơ quan nhà nước các cấp về triển khai Dịch vụ công trực tuyến.

2. Vai trò, ý nghĩa và lợi ích khi sử dụng Dịch vụ công trực tuyến. Các quy trình, thời gian xử lý, cách thức truy cập, sử dụng Dịch vụ công trực tuyến; cập nhật những tính năng mới, sự thay đổi về Dịch vụ công trực tuyến để người dân và doanh nghiệp biết, tham gia.

3. Các thông tin về các biện pháp bảo mật và kỹ năng bảo đảm an toàn thông tin, các tiêu chuẩn, quy định về bảo vệ dữ liệu, quyền riêng tư, các hướng dẫn giải quyết sự cố thường gặp khi sử dụng Dịch vụ công trực tuyến.

4. Kinh nghiệm, giải pháp nhằm cải tiến, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến đã triển khai thành công, có hiệu quả trong thực tiễn tại bộ, ngành, địa phương. Biểu dương, tôn vinh, khen thưởng tổ chức, cá nhân triển khai Dịch vụ công trực tuyến chất lượng, hiệu quả; nhân rộng mô hình tốt, cách làm hay, sáng kiến có giá trị trong triển khai Dịch vụ công trực tuyến.

5. Kinh nghiệm trong triển khai Dịch vụ công trực tuyến của các địa phương trên toàn quốc.

6. Các nội dung khác liên quan đến nâng cao nhận thức, chất lượng cung cấp, hiệu quả sử dụng Dịch vụ công trực tuyến.

III. CÁC NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP CHỦ YẾU

1. Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức, phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng Dịch vụ công trực tuyến qua các phương tiện thông tin đại chúng, truyền thông xã hội

a) Sản xuất nội dung tin bài, ảnh, đồ họa thông tin (infographic), đồ họa chuyển động (motion graphics), video, clip tạo xu thế,... về Dịch vụ công trực tuyến để đăng, phát trên các trang mạng xã hội phổ biến, các kênh, nền tảng số khác nhau và trên phương tiện truyền thông đại chúng.

b) Xây dựng, thiết lập và duy trì hoạt động hiệu quả các chuyên trang, chuyên mục trên các phương tiện thông tin đại chúng, cổng/trang thông tin điện tử, diễn đàn trực tuyến trên các trang mạng xã hội.

c) Sản xuất các chương trình, phim, bài hát, phóng sự, chương trình trao đổi, đối thoại, chuyên đề chuyên sâu trên hệ thống phát thanh, truyền hình.

d) Tổ chức tập huấn, phổ biến cho đội ngũ phóng viên các cơ quan thông tấn, báo chí, truyền thông về các nội dung của Đề án.

đ) Chia sẻ kinh nghiệm trong triển khai Dịch vụ công trực tuyến của các nước trong khu vực và quốc tế; tổng hợp các mô hình và giải pháp về cung cấp Dịch vụ công trực tuyến trong nước; giới thiệu để nhân rộng các mô hình, giải pháp triển khai Dịch vụ công trực tuyến.

2. Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức, phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng Dịch vụ công trực tuyến qua các hệ thống thông tin cơ sở

a) Tuyên truyền trên hệ thống truyền thanh cơ sở, truyền hình cáp huyện và hệ thống đài truyền thanh cấp xã.

b) Tuyên truyền trên các Cổng/trang thông tin điện tử, mạng nội bộ của các cơ quan, tổ chức nhà nước.

c) Tuyên truyền trực quan, sử dụng pa-nô, áp phích, tranh bích họa, bảng tin, biển tấm lớn, đồ họa thông tin (infographic), các sản phẩm in ấn (tờ rơi, tờ gấp, danh mục (catalogue), chân đứng (standee), sách giới thiệu...), biểu trưng nhận diện ... các thông tin, thông điệp tuyên truyền về Dịch vụ công trực tuyến tại các khu vực đông dân cư, tại trụ sở Bộ phận một cửa các cấp.

3. Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức, phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng Dịch vụ công trực tuyến thông qua các phương thức khác

a) Hằng năm, tổ chức các đợt sự kiện tháng cung cấp và sử dụng Dịch vụ công trực tuyến hiệu quả để tăng cường hiểu biết về Dịch vụ công trực tuyến; kết hợp với tổ chức hội nghị, hội thảo, tọa đàm trao đổi, thảo luận, chia sẻ kinh

nghiệm; chỉ đạo Tổ công nghệ số cộng đồng tích cực tuyên truyền bằng cách “đi từng ngõ, gõ từng nhà”, hướng dẫn từng người sử dụng Dịch vụ công trực tuyến.

b) Tập trung, đẩy mạnh hoạt động tuyên truyền, phổ biến về Dịch vụ công trực tuyến hưởng ứng Ngày Chuyển đổi số quốc gia 10/10 hằng năm. Tổ chức các cuộc thi, hội thi về tuyên truyền viên Dịch vụ công trực tuyến giỏi trực tiếp hoặc trực tuyến để tìm kiếm các giải pháp, mô hình, hoạt động truyền thông, tuyên truyền về Dịch vụ công trực tuyến sáng tạo, hiệu quả trong cộng đồng.

c) Thực hiện tuyên truyền thông qua hình thức nhắn tin, thông báo với sự tham gia của các doanh nghiệp viễn thông, các mạng xã hội nhằm giới thiệu, gợi ý và hướng dẫn cho người dân sử dụng Dịch vụ công trực tuyến theo nhu cầu.

d) Xây dựng và vận hành chuyên mục về Dịch vụ công trực tuyến; cung cấp đầy đủ thông tin, công cụ và tài liệu đa dạng các đối tượng trên nền tảng học trực tuyến mở đại trà.

đ) Xây dựng, thiết lập các hệ thống kỹ thuật, công cụ ứng dụng công nghệ hiện đại phục vụ công tác tuyên truyền, nâng cao nhận thức, phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng Dịch vụ công trực tuyến như:

- Xây dựng hệ thống công nghệ truyền thông, tuyên truyền chủ động, tự động sử dụng trí tuệ nhân tạo (AI), hệ thống tương tác tự động (chatbot) để hướng dẫn, hỗ trợ và giải đáp thắc mắc của người dân khi sử dụng Dịch vụ công trực tuyến.

- Xây dựng và thiết lập nền tảng số 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 để cải tiến chất lượng của dịch vụ, cụ thể:

- Thu thập, tổng hợp và công bố ý kiến phản hồi, đánh giá của người dân về Dịch vụ công trực tuyến thông qua Nền tảng khảo sát, thu thập ý kiến người dân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc qua chức năng Hỏi - đáp, khảo sát ý kiến người dùng trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

- Đôn đốc và giám sát việc xử lý của cơ quan nhà nước cung cấp Dịch vụ công trực tuyến về các ý kiến phản hồi, đánh giá của người dân.

e) Thực hiện tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức của người dân về Dịch vụ công trực tuyến và hỗ trợ người dân tiếp cận, thực hiện đối với Dịch vụ công trực tuyến được cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh tại các điểm phục vụ bưu chính công cộng và tại Bộ phận một cửa các cấp.

l) Biểu dương, tôn vinh, khen thưởng các tổ chức, cá nhân cung cấp Dịch vụ công trực tuyến chất lượng, hiệu quả và thu hút được sự tham gia rộng rãi nhất của người dân, doanh nghiệp theo quy định pháp luật về thi đua khen thưởng.

4. Nâng cao chất lượng cung cấp Dịch vụ công trực tuyến

a) Rà soát cắt bỏ thành phần hồ sơ, thông tin, dữ liệu mà người dân, doanh nghiệp phải cung cấp trong quá trình sử dụng Dịch vụ công trực tuyến đảm bảo không phải cung cấp lại hồ sơ, thông tin, dữ liệu, giảm tới mức thấp nhất thông

tin phải cung cấp; chuẩn hóa thông tin, dữ liệu trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

b) Tổ chức hoặc cử cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp tham gia thiết kế, quản trị, vận hành, khai thác sử dụng hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tham gia các khóa đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn cập nhật kiến thức.

c) Rà soát, nâng cấp, thiết kế, thiết kế lại giao diện, trải nghiệm người dùng của hệ thống giải quyết thủ tục hành chính, ưu tiên các dịch vụ công thiết yếu, có nhiều người sử dụng. Đặc biệt chú trọng tới việc cung cấp thông tin hướng dẫn đơn giản, trực quan, dễ hiểu, dễ làm, giúp người dân có thể tự hiểu và tự thực hiện một cách dễ dàng, thuận tiện.

d) Triển khai Kho dữ liệu điện tử của cá nhân, tổ chức trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh để lưu giữ dữ liệu giải quyết dịch vụ công, phục vụ chia sẻ, tái sử dụng dữ liệu trong thực hiện dịch vụ công. Định kỳ rà soát, cập nhật, kết nối, chia sẻ thông tin giữa các cơ quan nhà nước để giảm việc người dân, doanh nghiệp phải cung cấp lại thông tin khi thực hiện Dịch vụ công trực tuyến.

đ) Định kỳ rà soát, nâng cấp, thuê Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh bảo đảm hoạt động ổn định, triển khai đầy đủ quy định về bảo đảm an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ.

e) Thực hiện các khảo sát và đánh giá định kỳ bằng các công cụ kỹ thuật để đo lường sự hài lòng và nhu cầu của người dân khi sử dụng Dịch vụ công trực tuyến.

6. Định hướng nội dung, hoạt động và xây dựng, biên tập các tài liệu tuyên truyền thuộc phạm vi của Đề án

a) Xây dựng và biên tập tài liệu tuyên truyền sử dụng chung cho các đối tượng và theo chủ đề, chuyên đề phù hợp với từng nhóm đối tượng khác nhau thuộc phạm vi của Đề án. Chia sẻ rộng rãi để các cơ quan, đơn vị có thể khai thác, sử dụng chung. Đối với đối tượng là người cao tuổi, đồng bào các dân tộc thiểu số, người dân vùng sâu, vùng xa, biên giới, hải đảo, nhóm yếu thế cần xây dựng cảm nang, video nhận thức cơ bản, hướng dẫn truy cập, sử dụng các Dịch vụ công thiết yếu hoặc phát trên các kênh truyền thông xã hội, phương tiện truyền thông đại chúng và báo chí phù hợp với năng lực nhận thức, tiếp cận thông tin, có bản chuyên tiếng dân tộc.

b) Duy trì, nâng cấp và bảo đảm an toàn thông tin cho hệ thống lưu trữ, chia sẻ và quảng bá các tài liệu tuyên truyền thuộc phạm vi Đề án.

c) Thiết lập, duy trì kênh liên lạc và cung cấp thông tin, tài liệu tuyên truyền tới các Trang/kênh tuyên truyền của bộ, ngành, địa phương và tổ chức, doanh nghiệp.

d) Thiết lập mạng lưới cộng tác viên tham gia tiếp nhận thông tin, lắng nghe, phát hiện các ý kiến phản hồi, các vướng mắc khó khăn của người dân khi

sử dụng Dịch vụ công trực tuyến để xây dựng các biện pháp thông tin, tuyên truyền hiệu quả.

đ) Xây dựng hoặc thuê dịch vụ thiết lập, duy trì, vận hành, phát triển các kênh tiếp nhận phản ánh, hỗ trợ, tư vấn về Dịch vụ công trực tuyến cho người dân. Đối với các cơ quan, đơn vị, địa phương đã xây dựng hệ thống xử lý phản ánh, kiến nghị, tiếp tục tổ chức tiếp nhận phản ánh, hỗ trợ, tư vấn về Dịch vụ công trực tuyến cho người dân.

IV. KINH PHÍ

Trong khả năng cân đối ngân sách hàng năm, vào thời điểm lập dự toán, trên cơ sở được cấp có thẩm quyền giao nhiệm vụ thực hiện kế hoạch, các Sở, ban, ngành lập dự toán gửi Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch và Sở Khoa học và Công nghệ tổng hợp gửi Sở Tài chính trình cấp thẩm quyền bố trí theo quy định của Luật ngân sách Nhà nước và theo phân cấp hiện hành.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch

a) Chủ trì tổ chức triển khai, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Đề án.

b) Phối hợp với Ban Tuyên giáo và Dân vận Tỉnh uỷ chỉ đạo, định hướng các cơ quan báo chí trong tỉnh, các cơ quan báo chí Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh, Trung tâm Văn hóa, Thông tin, Thể thao và Du lịch/ Trung tâm Văn hóa, Thông tin và Thể thao cấp huyện, Đài Truyền thanh cơ sở.

c) Thiết lập và phát triển các Trang (tài khoản/kênh) trên các nền tảng mạng xã hội phổ biến, kết nối đa kênh, đa nền tảng để tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức, phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng Dịch vụ công trực tuyến cho người dân, doanh nghiệp.

d) Xây dựng các chiến dịch truyền thông, tuyên truyền, nâng cao nhận thức, phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng Dịch vụ công trực tuyến với quy mô lớn, đồng bộ giữa các cơ quan, tổ chức trên các phương tiện truyền thông đại chúng, mạng xã hội; khuyến khích sự tham gia của người nổi tiếng, người có sức ảnh hưởng với công chúng, các công ty truyền thông, tạo ra sự lan tỏa rộng rãi trong xã hội.

đ) Hằng năm xây dựng định hướng và hướng dẫn thực hiện các hoạt động tuyên truyền chung của Đề án.

e) Thiết lập, duy trì kênh liên lạc và cung cấp thông tin, tài liệu tuyên truyền tới các Trang/kênh tuyên truyền của các ngành, địa phương và tổ chức, doanh nghiệp.

2. Sở Khoa học và Công nghệ

a) Chia sẻ kinh nghiệm trong triển khai Dịch vụ công trực tuyến của các tỉnh trên toàn quốc; tổng hợp các mô hình và giải pháp về cung cấp Dịch vụ công

trực tuyến điển hình; giới thiệu để nhân rộng các mô hình, giải pháp triển khai Dịch vụ công trực tuyến.

b) Thực hiện các khảo sát và đánh giá định kỳ bằng các công cụ kỹ thuật để đo lường sự hài lòng và nhu cầu của người dân khi sử dụng Dịch vụ công trực tuyến.

c) Đánh giá, giám sát định kỳ chất lượng kỹ thuật, hiệu quả hoạt động của các Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh theo quy định; Công bố xếp hạng và tuyên truyền, tôn vinh các giải pháp có chất lượng tốt, kịp thời hỗ trợ, đôn đốc đối với các hệ thống còn yếu kém, chưa phục vụ tốt người dân, doanh nghiệp.

d) Cung cấp các giải pháp, nền tảng hỗ trợ các ngành, địa phương có thể theo dõi hiệu quả hoạt động, từ đó xác định những điểm còn hạn chế, có kế hoạch đưa ra các phương án nâng cao chất lượng và hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

đ) Đẩy mạnh hoạt động tuyên truyền, phổ biến về Dịch vụ công trực tuyến hưởng ứng Ngày Chuyển đổi số quốc gia 10/10 hằng năm. Tuyên truyền về Dịch vụ công trực tuyến sáng tạo, hiệu quả trong cộng đồng.

e) Xây dựng, thiết lập các hệ thống kỹ thuật, công cụ ứng dụng công nghệ hiện đại phục vụ công tác tuyên truyền, nâng cao nhận thức, phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng Dịch vụ công trực tuyến như:

- Trang bị các phương tiện, thiết bị, phần mềm phục vụ công tác tuyên truyền.

- Xây dựng hệ thống công nghệ truyền thông, tuyên truyền chủ động, tự động sử dụng trí tuệ nhân tạo (AI), hệ thống tương tác tự động (chatbot) để hướng dẫn, hỗ trợ và giải đáp thắc mắc của người dân khi sử dụng Dịch vụ công trực tuyến.

- Xây dựng và thiết lập nền tảng số 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 để cải tiến chất lượng của dịch vụ, cụ thể đôn đốc và giám sát việc xử lý của cơ quan nhà nước cung cấp Dịch vụ công trực tuyến về các ý kiến phản hồi, đánh giá của người dân.

g) Duy trì, nâng cấp và bảo đảm an toàn thông tin trong chia sẻ và quảng bá các tài liệu tuyên truyền thuộc phạm vi Đề án được triển khai và lưu trữ trên Trung tâm Tích hợp dữ liệu tỉnh

3. Sở Giáo dục và Đào tạo: Chủ trì, phối hợp với các cơ quan để thực hiện nhiệm vụ:

a) Triển khai thực hiện việc hướng dẫn về Dịch vụ công trực tuyến lồng ghép vào môn tin học, hoạt động ngoại khóa phù hợp với lớp học, cấp học (từ trung học cơ sở đến trung học phổ thông) theo chương trình, nội dung, thời lượng

giảng dạy tại Địa phương sau khi có văn bản hướng dẫn từ Bộ Giáo dục và Đào tạo, bảo đảm:

- Tuyên truyền, phổ biến cho học sinh hiểu về Dịch vụ công trực tuyến, biết cách truy cập và tự sử dụng Dịch vụ công trực tuyến phù hợp với lứa tuổi.

- Hướng dẫn học sinh phổ biến cho người thân trong gia đình truy cập, sử dụng Dịch vụ công trực tuyến khi cần.

- Các biện pháp tuyên truyền, phổ biến nhận thức, kỹ năng sử dụng Dịch vụ công trực tuyến dưới các hình thức trực quan, dễ hiểu, sinh động theo lứa tuổi.

b) Chọn, cử học sinh, sinh viên, học viên tham gia các cuộc thi cuộc thi tìm hiểu về Dịch vụ công trực tuyến cho các nhóm đối tượng khác nhau là học sinh, sinh viên, học viên của các cơ sở giáo dục phổ thông, cơ sở giáo dục đại học, cơ sở giáo dục nghề nghiệp, cơ sở giáo dục thường xuyên do cơ quan có thẩm quyền tổ chức.

c) Chọn, cử học sinh, sinh viên, học viên tham gia các cuộc thi thiết kế áp phích, thiết kế mô hình, các video đa phương tiện về Dịch vụ công trực tuyến cho các đối tượng từ Trung học cơ sở tới Đại học.

d) Triển khai kịp thời đến học sinh trung học phổ thông, công chức, viên chức, người lao động của Ngành giáo dục các tài liệu tuyên truyền/các kênh tuyên truyền về nâng cao chất lượng về cung cấp và sử dụng hiệu quả Dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh do cơ quan có thẩm quyền cung cấp, triển khai.

4. Sở Tài chính

Trên cơ sở nhiệm vụ được cấp có thẩm quyền giao tại Kế hoạch triển khai thực hiện Đề án, vào thời điểm lập dự toán Sở Tài chính căn cứ khả năng cân đối ngân sách hàng năm, phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch trình cấp thẩm quyền bố trí kinh phí để triển khai Kế hoạch này cho các cơ quan, đơn vị thực hiện nhiệm vụ chi thuộc nguồn vốn chi thường xuyên theo quy định của Luật ngân sách Nhà nước.

5. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

a) Thực hiện tuyên truyền, phổ biến về nâng cao chất lượng cung cấp và sử dụng hiệu quả Dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia theo hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ;

b) Tổ chức thực hiện và cập nhật, công bố kết quả đánh giá Bộ Chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử theo nội dung đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công dựa trên dữ liệu của Cổng Dịch vụ công quốc gia theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23 tháng 6 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ và Quyết định số 223/QĐ-UBND ngày 10 tháng 02 năm 2023 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng

phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử.

6. Sở Nội vụ

a) Lồng ghép nội dung tuyên truyền, phổ biến về nâng cao chất lượng cung cấp và sử dụng hiệu quả Dịch vụ công trực tuyến trong công tác thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính thuộc Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước.

b) Biểu dương, tôn vinh, khen thưởng các tổ chức, cá nhân cung cấp Dịch vụ công trực tuyến chất lượng, hiệu quả và thu hút được sự tham gia rộng rãi nhất của người dân, doanh nghiệp theo quy định pháp luật về thi đua khen thưởng.

7. Công an tỉnh

Lồng ghép nội dung tuyên truyền, phổ biến về nâng cao chất lượng cung cấp và sử dụng hiệu quả Dịch vụ công trực tuyến trong công tác thông tin, tuyên truyền về Đề án “Phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030”

8. Báo Bà Rịa - Vũng Tàu, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh

a) Chủ trì, phối hợp với cơ quan, tổ chức liên quan thực hiện nhiệm vụ phù hợp với chức năng, nhiệm vụ của mình cụ thể như sau:

b) Sản xuất nội dung tin bài, ảnh, đồ họa thông tin (infographic), đồ họa chuyển động (motion graphics), video, clip tạo xu thế,...về Dịch vụ công trực tuyến để đăng, phát trên các trang mạng xã hội phổ biến, các kênh, nền tảng số khác nhau và trên phương tiện truyền thông đại chúng

c) Xây dựng và biên tập tài liệu tuyên truyền phù hợp với từng nhóm đối tượng khác nhau thuộc phạm vi của Đề án.

d) Sản xuất các chương trình, phim, bài hát, phóng sự, chương trình trao đổi, đối thoại, chuyên đề chuyên sâu trên hệ thống phát thanh, truyền hình.

đ) Chủ động bố trí chuyên mục, kênh phát sóng, thời gian phát sóng chương trình về Dịch vụ công trực tuyến thích hợp để thu hút được sự quan tâm theo dõi của nhiều đối tượng cần tuyên truyền.

e) Phối hợp với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Giáo dục và Đào tạo và cơ quan liên quan triển khai các nhiệm vụ của Đề án.

9. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và các tổ chức chính trị - xã hội cấp tỉnh

a) Tích cực phối hợp với các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến các chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về triển khai thực hiện 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”.

b) Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh phối hợp với các tổ chức chính trị - xã hội cùng cấp tham gia, giám sát việc cung cấp Dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan, đơn vị, địa phương và cán bộ, công chức, viên chức theo quy định.

10. Các Sở, ban, ngành và UBND các huyện, thành phố

a) Xây dựng, ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện Đề án hoặc lồng ghép nội dung thực hiện vào Kế hoạch Chuyển đổi số, Kế hoạch tuyên truyền hàng năm của sở, ngành, địa phương để triển khai hiệu quả, thiết thực và đáp ứng yêu cầu tiến độ.

b) Chủ trì, phối hợp với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Sở Khoa học và Công nghệ chỉ đạo, định hướng, cung cấp thông tin, tư liệu liên quan đến công tác tuyên truyền, phổ biến về Dịch vụ công trực tuyến thuộc phạm vi quản lý của cơ quan, đơn vị.

c) Hằng năm, tổ chức đánh giá kết quả thực hiện Đề án tại cơ quan, đơn vị gửi Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch để tổng hợp, theo dõi.

d) Ưu tiên bố trí kinh phí từ ngân sách nhà nước để thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp thuộc phạm vi Đề án và các hoạt động chỉ đạo, điều hành triển khai Đề án, huy động các nguồn lực tài chính từ xã hội và các nguồn kinh phí khác.

đ) Thiết lập mạng lưới cộng tác viên tham gia tiếp nhận thông tin, lắng nghe, phát hiện các ý kiến phản hồi, các vướng mắc khó khăn của người dân khi sử dụng Dịch vụ công trực tuyến để xây dựng các biện pháp thông tin, tuyên truyền hiệu quả.

11. Ủy ban nhân dân cấp xã

a) Xây dựng, ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện Đề án hoặc lồng ghép nội dung thực hiện vào Kế hoạch Chuyển đổi số, Kế hoạch tuyên truyền hàng năm để triển khai hiệu quả, thiết thực và đáp ứng yêu cầu tiến độ.

b) Thiết lập mạng lưới cộng tác viên tham gia tiếp nhận thông tin, lắng nghe, phát hiện các ý kiến phản hồi, các vướng mắc khó khăn của người dân khi sử dụng Dịch vụ công trực tuyến để xây dựng các biện pháp thông tin, tuyên truyền hiệu quả.

c) Tổ chức các lớp bồi dưỡng, tập huấn cho Tổ công nghệ số cộng đồng nhằm cập nhật, nâng cao kiến thức và kỹ năng số để tuyên truyền, hướng dẫn cho người dân về Dịch vụ công trực tuyến.

d) Biên tập, tiếp sóng các chương trình tuyên truyền, phổ biến, nâng cao chất lượng về cung cấp và sử dụng hiệu quả Dịch vụ công trực tuyến trên hệ thống thông tin cơ sở cấp xã; Tuyên truyền trên các Cổng/Trang thông tin điện tử, mạng nội bộ của các cơ quan, tổ chức nhà nước.

VI. CHẾ ĐỘ BÁO CÁO

Căn cứ nội dung, nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch này, các cơ quan, đơn vị, địa phương chủ động triển khai thực hiện và báo cáo kết quả thực hiện về Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch) trước ngày **30/11**.

Trên đây là Kế hoạch triển khai thực hiện 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”, Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương nghiêm túc triển khai đạt hiệu quả. Kế hoạch này thay thế Kế hoạch số 67/KH-UBND ngày 28 tháng 02 năm 2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc triển khai thực hiện 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”./.

Nơi nhận:

- Bộ KH&CN (để b/c);
- TTr. Tỉnh ủy, TTr.HĐND tỉnh (để b/c);
- Chủ tịch UBND tỉnh (để b/c);
- Ban Tuyên giáo và Dân vận Tỉnh ủy (p/h);
- Các sở, ban, ngành, đoàn thể;
- CVP. UBND tỉnh;
- Báo BR-VT; Đài PT&TH tỉnh;
- UBND các huyện, thành phố;
- UBND cấp xã;
- Lưu: VT. NC6. SKHCN.

T.M ỦY BAN NHÂN DÂN
KT.CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Đặng Minh Thông