

Số: /KH-UBND

Hà Nội, ngày tháng năm 2025

## 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

Căn cứ Quyết định số 1588/QĐ-TTg ngày 17/12/2024 của Thủ tướng Chính phủ về 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”;

Thực hiện Kế hoạch số 400/KH-UBND ngày 31/12/2024 của UBND Thành phố về thực hiện 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” trên địa bàn thành phố Hà Nội năm 2025; Kế hoạch số 402/KH-UBND ngày 31/12/2024 của UBND Thành phố về chuyển đổi số, xây dựng thành phố Hà Nội thông minh năm 2025; Kế hoạch số 25/KH-UBND ngày 24/01/2025 của UBND Thành phố về thông tin, tuyên truyền về cải cách hành chính nhà nước của thành phố Hà Nội năm 2025.

UBND thành phố Hà Nội ban hành 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, 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 Thủ đô 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 Thành phố.

- Xây dựng niềm tin của người dân và doanh nghiệp đối với dịch vụ công trực tuyến thông qua truyền thông 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, 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 cơ quan nhà nước thuộc Thành phố.

- Đảm bảo đội ngũ cán bộ phụ trách thiết kế, vận hành, khai thác dịch vụ công trực tuyến được đào tạo, bồi dưỡng về công nghệ số và kỹ năng số.

- 100% cơ quan nhà nước trên địa bàn Thành phố thực hiện tuyên truyền dịch vụ công trực tuyến trên cổng/trang thông tin điện tử của đơn vị.

- 100% sở, ban, ngành, UBND quận, huyện, thị xã đăng tải tài liệu, video hướng dẫn người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Hệ thống đại lý hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến được phổ biến rộng rãi trên các hệ thống thông tin.

- Các cơ quan báo chí, truyền thông của Thành phố 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.

- Phân đầu mỗi xã, phường có 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 đa số học sinh THPT, sinh viên trên địa bàn Thành phố thông qua hoạt động học tập, tập huấn.

## **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:

- 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 công cộng, hỗ trợ tại UBND xã, thị trấn.

- 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, 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.

- 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**

- 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 bộ phận một cửa.

- 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);

+ *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, phát thanh để đăng tải tin bài, phóng sự, tọa đàm về dịch vụ công trực tuyến.

- Sử dụng Cổng Thông tin điện tử của Thành phố, các sở, ngành, UBND các cấp 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 các đại lý dịch vụ công, Bộ phận một cửa các cấp/chi nhánh, điểm tiếp nhận; tổ chức hội nghị, tọa đàm.

- Phát tờ rơi, poster tại UBND, bệnh viện, 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. Báo chí, truyền hình, phát thanh**

- Báo Hà Nội Mới (báo in), Báo Hà Nội Mới điện tử, Kinh tế & Đô thị, Tuổi trẻ Thủ đô, Tuổi Trẻ Online,...:

+ Đăng tải 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.

- Đài Phát thanh và Truyền hình Hà Nội, Đài Phát thanh Hà Nội, VOV giao thông:

+ Phát sóng phóng sự, bản tin thời sự, tọa đàm về dịch vụ công trực tuyến.

+ Phỏng vấn chuyên gia, đại diện cơ quan nhà nước về quá trình triển khai dịch vụ công trực tuyến.

+ Phát sóng chuyên đề hướng dẫn người dân thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến.

##### **4.2. Cổng Thông tin điện tử và website chính thức**

- Cổng Thông tin điện tử Thành phố, Cổng/Trang thông tin điện tử Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố:

+ 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.

- Cổng/Trang thông tin điện tử của các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện và cấp xã:

+ Xây dựng chuyên mục hướng dẫn sử dụng dịch vụ công theo từng lĩnh vực.

+ Công khai danh mục dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 và các biểu mẫu đi kèm.

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

- Fanpage Facebook của UBND Thành phố, Sở Thông tin và Truyền thông, Trung tâm Phục vụ Hành chính công:

+ Đăng tải video hướng dẫn, infographic trực quan, bài viết hướng dẫn thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

+ Livestream 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 cấp huyện, cấp 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:
- + Gửi tin nhắn nhắc lịch xử lý hồ sơ, cập nhật kết quả giải quyết.
- + Hỗ trợ người dân đăng ký tài khoản, tra cứu tình trạng hồ sơ nhanh chóng.
- Chatbot, AI hỗ trợ trên website, ứng dụng di động:
- + Tự động giải đáp thắc mắc về dịch vụ công trực tuyến 24/7.
- + Cung cấp hướng dẫn từng bước, giúp người dân dễ dàng thao tác.

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

- Tổ chức chính trị - xã hội:
- + 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 chức đổi 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 tại cơ sở***

- Đại lý dịch vụ công, Bộ phận một cửa các cấp/chi nhánh, điểm tiếp nhận:
- + 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, trung tâm thương mại 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.

- 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 báo Báo Hà Nội Mới (báo in), Báo Hà Nội Mới điện tử, Kinh tế & Đô thị, Tuổi trẻ Thủ đô, Tuổi Trẻ Online,... về lợi ích, cách thức sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Bản tin, chuyên mục trên Đài Phát thanh và Truyền hình Hà Nội, Đài Phát thanh Hà Nội, VOV giao thông hướng dẫn sử dụng dịch vụ công, cập nhật tiến độ triển khai.

- Chương trình tọa đàm, phỏng vấn chuyên gia trên truyền hình về cải cách hành chính, chuyển đổi số và dịch vụ công trực tuyến.

### ***5.3. Sản phẩm truyền thông trực quan, in ấn***

- Tờ rơi, sổ tay hướng dẫn dịch vụ công trực tuyến phát tại UBND các cấp; đại lý dịch vụ công, Bộ phận một cửa các cấp/chi nhánh, điểm tiếp nhận; tổ dân phố, khu dân cư.

- Áp phích, pano, banner tại các địa điểm công cộng như UBND các cấp, bệnh viện, trường học, bến xe, trung tâm thương mại.

- Bảng tin điện tử, màn hình LED tại trụ sở UBND các cấp 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 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.

- Các buổi tọa đàm, 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.

- 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;
- Tổ chức minigame, thử thách trực tuyến trên Facebook, TikTok nhằm thu hút sự quan tâm của giới trẻ;
- 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 2 - Tháng 3/2025)**

- **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 báo chí, truyền hình, mạng xã hội 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 UBND các cấp, sở, ban, ngành tổ chức hội nghị, tọa đàm, phát hành tài liệu tuyên truyền.

- **Đơn vị thực hiện:** Trung tâm Phục vụ Hành chính công, Sở Thông tin và Truyền thông, UBND các cấp, các cơ quan báo chí, truyền hình.

### **6.2. Giai đoạn 2: Hướng dẫn kỹ năng và thúc đẩy sử dụng (Tháng 4 - 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, Cổng/Trang thông tin điện tử Trung tâm Phục vụ Hành chính công.
- + Bố trí cán bộ, nhân viên hỗ trợ tại đại lý dịch vụ công, Bộ phận một cửa các cấp/chi nhánh, điểm tiếp nhận, 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:** UBND cấp huyện, xã; Trung tâm Phục vụ Hành chính công, Sở Thông tin và Truyền thông; Sở Nội vụ; các tổ chức chính trị - xã hội.

### **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, 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:** Trung tâm Phục vụ Hành chính công, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Nội vụ, Văn phòng UBND Thành phố, UBND các cấp.

## **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. Trung tâm Phục vụ Hành chính công Thành phố**

- 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 tổng hợp báo cáo UBND Thành phố theo quy định.

- Phối hợp với các sở, ban, ngành, UBND quận, huyện, thị xã 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.

### **2. Sở Thông tin và Truyền thông**

- Hướng dẫn các cơ quan báo chí, truyền thông triển khai nội dung tuyên truyền theo kế hoạch.

- Phối hợp với Trung tâm Phục vụ Hành chính công Thành phố xây dựng nội dung truyền thông phù hợp với các nền tảng số.

- Chỉ đạo hệ thống thông tin cơ sở tăng cường tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến.

- 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 Thành phố**

- Phối hợp thông tin, tuyên truyền về các dịch vụ công trực tuyến do Bộ Công an 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 sở, ban, ngành Thành phố**

- Phối hợp với Trung tâm Phục vụ Hành chính công Thành phố 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 Trung tâm Phục vụ Hành chính công để tổng hợp).

### **5. UBND quận, huyện, thị xã**

- Xây dựng và thực hiện kế hoạch thông tin, tuyên truyền dịch vụ công trực tuyến tại địa phương, đảm bảo tiếp cận mọi nhóm đối tượng.

- Phối hợp với các sở, ban, ngành, tổ chức đoàn thể trong công tác tuyên truyền.

- 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.

- Bố trí địa điểm, nhân lực hỗ trợ tại các Bộ phận một cửa để hướng dẫn người dân.

- Chỉ đạo UBND cấp xã triển khai thực hiện các nội dung kế hoạch; các Tổ chuyên đổi số cộng đồng trực tiếp tham gia hỗ trợ, hướng dẫn người dân.

- 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).

### **6. Các cơ quan báo chí, truyền thông của Thành phố**

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

- Phối hợp với 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.

### **7. Các tổ chức xã hội, đoàn thể**

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

- 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, dân cư vùng sâu vùng xa).

- Triển khai các chương trình tập huấn cho hội viên về cách sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

### **8. Các doanh nghiệp, tổ chức kinh tế - xã hội**

- Phối hợp với cơ quan nhà nước trong công tác tuyên truyền, hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến cho người lao động trong doanh nghiệp.

- Hỗ trợ về nguồn lực (tài chính, công nghệ, nhân sự) nhằm tăng cường hiệu quả thông tin, tuyên truyền.

- Triển khai quảng bá về dịch vụ công trực tuyến trên các nền tảng truyền thông của doanh nghiệp.

UBND Thành phố yêu cầu các cơ quan, đơn vị tổ chức thực hiện Kế hoạch này. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, kịp thời báo cáo UBND Thành phố (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố) để xem xét, giải quyết theo quy định./.

#### ***Nơi nhận:***

- Thường trực: Thành ủy, HĐND Thành phố;
- Chủ tịch UBND Thành phố; (để b/c)
- Phó Chủ tịch TT UBND Thành phố;
- Các Phó Chủ tịch UBND Thành phố;
- Các sở, ban, ngành Thành phố;
- UBND quận, huyện, thị xã;
- UBND xã, phường, thị trấn;
- Các báo, đài Thành phố;
- VPUB: CVP, các PCVP,  
các đơn vị: KSTTHC, TT TTĐT, TH;
- Cổng Thông tin điện tử Thành phố;
- Lưu: VT, KSTTHC.

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

**Hà Minh Hải**