

## KẾ HOẠCH

**Triển khai thực hiện 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 năm 2025, định hướng đến năm 2030” trên địa bàn tỉnh Đồng Nai**

Thực hiện 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”, Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Nai ban hành kế hoạch thực hiện như sau:

### I. MỤC ĐÍCH YÊU CẦU

#### 1. Mục đích

- 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 trên địa bàn tỉnh.

- 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.

- 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.

- Nâng cao chất lượng hệ thống thông tin cung cấp dịch vụ công tạo nên hiệu quả của dịch vụ công trực tuyến đem đến sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ.

#### 2. Yêu cầu

- 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.

- 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 KẾ HOẠCH

#### 1. Mục tiêu chung

- Tạo sự chuyển biến mạnh mẽ trong nhận thức và hành động của lãnh đạo



các cơ quan nhà nước nhất là người đứng đầu, cán bộ, công chức, viên chức, các tổ chức, doanh nghiệp và người dân trong việc cung cấp và sử dụng có hiệu quả dịch vụ công trực tuyến, góp phần thực hiện nhanh tiến trình chuyển đổi số quốc gia.

- Tất cả người dân đều được cung cấp thông tin, được hướng dẫn, hỗ trợ, phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến để có khả năng tự sử dụng dịch vụ công trực tuyến một cách thuận tiện, nhanh chóng, đáp ứng nhu cầu cá thể hóa; đồng thời tích cực tham gia, phản hồi để cơ quan nhà nước nâng cao chất lượng cung cấp.

## **2. Mục tiêu cụ thể**

### **a) Mục tiêu năm 2025**

- 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.

- 100% cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp tham gia 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.

- 100% các sở ban, ngành hằng năm thực hiện tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến trên Cổng thông tin điện tử của đơn vị.

- 100% các sở, ban, ngành 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 của tỉnh.

- 100% hệ thống thông tin cơ sở thực hiện tuyên truyền, phổ biến về cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn.

- 100% cơ quan cơ quan báo chí tỉnh xây dựng các chuyên trang/ chuyên mục/ các tuyến nội dung tuyên truyền, xây dựng, đăng tải, phát sóng hoặc xuất bản các sản phẩm truyền thông (in ấn/ nghe nhìn, sản phẩm truyền thông số) phù hợp với tôn chỉ, mục đích của cơ quan, tòa soạn để truyền thông, tuyên truyền về cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- 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.

- 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.

- 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 tỉnh đến cơ sở.

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



- 50% người dân trưởng thành sử dụng dịch vụ công trực tuyến.
- 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%.
- 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.
- 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.

#### b) Mục tiêu đến năm 2030

- 100% các sở, ban, ngành tổ chức cung cấp dịch vụ công trực tuyến liên tục cải tiến chất lượng để phục vụ người dân tốt nhất.
- 70% người dân trưởng thành sử dụng dịch vụ công trực tuyến.
- 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, PHỔ BIẾN**

Tập trung tuyên truyền, phổ biến những nội dung chủ yếu sau:

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. 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 đơn vị, địa phương.
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.

### **IV. 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) 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.

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, 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.

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) Trao đổi, học tập kinh nghiệm với các địa phương trong triển khai dịch vụ công trực tuyến; 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) Thực hiện tuyên truyền theo từng điểm cung cấp dịch vụ thông tin và truyền thông, dịch vụ mạng như: các điểm hỗ trợ đồng bào dân tộc thiểu số ứng dụng công nghệ thông tin, các điểm phủ sóng mạng không dây, điểm truy cập Internet công cộng.

b) Tuyên truyền trên hệ thống thông tin cơ sở trên địa bàn tỉnh.

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

d) 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) 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, trải rộng 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.

b) 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.

c) 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.

d) 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.

đ) 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.

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:

- + Thu thập, tổng hợp và công bố ý kiến phản hồi, đánh giá của người dân về dịch vụ công trực tuyến thông qua thông qua chức năng Hỏi - đáp, khảo sát ý kiến người dùng trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp 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.

g) 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 tại các điểm phục vụ bưu chính công cộng và tại Bộ phận một cửa các cấp.

h) 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) Tổ chức các hội nghị, hội thảo chuyên đề hoặc lồng ghép vào các hội nghị, hội thảo về chuyển đổi số để truyền thông cho cán bộ, công chức, viên chức trong cơ quan nhà nước về vai trò, ý nghĩa, lợi ích của dịch vụ công trực tuyến.

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 cấp 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, mua dịch vụ các hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp 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.

#### **5. Định hướng nội dung, hoạt động và xây dựng, biên tập các tài liệu tuyên truyền thuộc phạm vi của Kế hoạch**

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 Kế hoạch. 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, 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 chuyển 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 Kế hoạch.

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



d) 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.

## V. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Kinh phí thực hiện các nhiệm vụ của Kế hoạch được bảo đảm từ nguồn ngân sách nhà nước. Hằng năm, căn cứ vào nhiệm vụ được giao trong Kế hoạch, các đơn vị, địa phương xây dựng kế hoạch và dự toán kinh phí thực hiện, tổng hợp chung trong kế hoạch dự toán ngân sách hằng năm của các đơn vị trình cấp có thẩm quyền phê duyệt theo quy định.

2. Huy động từ các nguồn tài trợ, đóng góp, xã hội hóa của các tổ chức, doanh nghiệp và các nguồn vốn hợp pháp khác.

## VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

### 1. Các Sở, ban, ngành tỉnh; UBND các huyện, thành phố

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

b) 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 đơn vị.

c) Chủ trì triển khai thực hiện nhiệm vụ tại kế hoạch này và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh về kết quả triển khai tại cơ quan, đơn vị địa phương mình.

d) Hằng năm, tổ chức đánh giá kết quả thực hiện Kế hoạch này tại đơn vị gửi Sở Khoa học và Công nghệ để tổng hợp, theo dõi (Báo cáo của các Sở, ban, ngành tỉnh; UBND các huyện, thành phố gửi Sở Khoa học và Công nghệ **chậm nhất vào ngày 05/12** hằng năm).

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

### 2. Sở Khoa học và Công nghệ

a) Chủ trì tham mưu xây dựng, hướng dẫn, tổ chức, đôn đốc, kiểm tra, đánh giá kết quả việc triển khai thực hiện Kế hoạch này.

b) Chủ trì triển khai tuyên truyền, phổ biến về nâng cao chất lượng cung cấp và sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh; tuyên truyền giới thiệu, cung cấp thông tin về các mô hình tốt, cách làm hay, điển hình và sáng kiến có giá trị trong quá trình triển khai dịch vụ công trực tuyến của tỉnh.

c) Hằng năm, chủ trì tổ chức triển khai đánh giá kết quả thực hiện Đề án theo Quyết định số 1588/QĐ-TTg ngày 17/12/2024 của Thủ tướng Chính phủ trên địa bàn tỉnh; tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh báo cáo gửi Bộ Khoa học và Công nghệ **trước 10/12** hằng năm (Báo cáo của UBND tỉnh gửi Bộ Khoa học và Công nghệ **trước ngày 15/12** hằng năm theo quy định).



### 3. Sở Giáo dục và Đào tạo

a) Phối hợp với đơn vị có liên quan 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, cơ sở giáo dục đại học, cơ sở giáo dục nghề nghiệp, cơ sở giáo dục thường xuyên), bảo đảm:

b) 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.

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

d) Tổ chức các cuộc thi tìm hiểu về dịch vụ công trực tuyến; các cuộc thi thiết kế áp phích, thiết kế mô hình, các video đa phương tiện về dịch vụ công trực tuyến...

### 4. Sở Tài chính

a) Bố trí kinh phí thực hiện các nhiệm vụ của Kế hoạch theo quy định của pháp luật về ngân sách nhà nước.

b) 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”.

c) Chủ trì tổng hợp vốn đầu tư công để triển khai các nhiệm vụ, dự án của Kế hoạch theo quy định của Luật Đầu tư công, Luật Ngân sách nhà nước và các văn bản quy phạm pháp luật hướng dẫn liên quan.

### 5. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

a) Hướng dẫn, 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 Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23 tháng 6 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ.

b) Bảo đảm vận hành Tổng đài 1022 thông suốt để tiếp nhận phản ánh, hỗ trợ, tư vấn về dịch vụ công trực tuyến cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công tỉnh phục vụ người dân, doanh nghiệp.

c) Phối hợp Sở Khoa học và Công nghệ; Sở Nội vụ trong việc tuyên truyền giới thiệu, cung cấp thông tin về các mô hình tốt, cách làm hay, điển hình và sáng kiến có giá trị trong quá trình triển khai dịch vụ công trực tuyến của tỉnh.

### 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) Phối hợp Sở Khoa học và Công nghệ, Văn phòng UBND tỉnh và các cơ quan, đơn vị trong việc tuyên truyền giới thiệu, cung cấp thông tin về các mô hình tốt, cách làm hay, điển hình và sáng kiến có giá trị trong quá trình triển khai dịch vụ công trực tuyến của tỉnh.

**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. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch:**

a) Chủ trì tham mưu UBND tỉnh trong việc phối hợp các cơ quan có liên quan chỉ đạo, định hướng, cung cấp thông tin, tư liệu cho các cơ quan báo chí, xuất bản, hệ thống thông tin cơ sở.

b) Phối hợp Sở Khoa học và Công nghệ trong việc tuyên truyền giới thiệu, cung cấp thông tin về các mô hình tốt, cách làm hay, điển hình và sáng kiến có giá trị trong quá trình triển khai dịch vụ công trực tuyến.

**9. Cơ quan báo chí tỉnh Đồng Nai (Báo Đồng Nai; Đài Phát thanh - Truyền hình Đồng Nai)**

a) 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.

b) Chủ trì thực hiện các nội dung tại khoản 1 phần IV của Kế hoạch này.

Trong quá trình thực hiện các cơ quan, đơn vị phản ánh vướng mắc, kiến nghị về UBND tỉnh (qua Sở Khoa học và Công nghệ) để chỉ đạo xử lý kịp thời./.

**Nơi nhận:**

- VPCP (Cục KSTTHC);
- Bộ Khoa học và Công nghệ;
- TT. Tỉnh ủy; TT. HĐND tỉnh;
- Thường trực MTTQ tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó CT UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- UBND các huyện, thành phố;
- Báo Đồng Nai; Đài PT-TH Đồng Nai;
- Chánh VP, các Phó CVP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, Sở KH&CN, Sở Nội vụ, HCTC, HCC.



**CHỦ TỊCH**

**Võ Tấn Đức**



**PHỤ LỤC**

**Danh mục các nhiệm vụ thực hiện Đề án “Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao chất lượng và cung cấp và sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến đến năm 2025, định hướng đến năm 2030” trên địa bàn tỉnh Đồng Nai**  
(*Kèm theo Kế hoạch số: 104 /KH-UBND ngày 24 /3/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Nai*)

<b>Stt</b>	<b>Nhiệm vụ</b>	<b>Đơn vị chủ trì</b>	<b>Đơn vị phối hợp</b>	<b>Thời gian</b>
<b>1</b>	<b>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</b>			
1.1	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	- Các sở, ban, ngành. - UBND các huyện, thành phố. - Các cơ quan báo, đài trên địa bàn tỉnh.	Sở Khoa học và Công nghệ	2025-2030
1.2	Xây dựng, thiết lập và duy trì hoạt động hiệu quả các chuyên trang, chuyên mục trên các phương tiện thông tin đại chúng; công/trang thông tin điện tử, diễn đàn trực tuyến trên các trang mạng xã hội	- Các sở, ban, ngành. - UBND các huyện, thành phố. - Các cơ quan báo, đài trên địa bàn tỉnh.	Sở Khoa học và Công nghệ	2025-2030
1.3	Sản xuất các chương trình, phim, bài hát, phóng sự, chương trình trao đổi, đối thoại, chuyên đề chuyên sâu trên hệ thông phát thanh, truyền hình	- Các sở, ban, ngành. - UBND các huyện, thành phố. - Các cơ quan báo, đài trên địa bàn tỉnh.	Sở Khoa học và Công nghệ	2025-2030
1.4	Trao đổi, học tập kinh nghiệm với các địa phương trong triển khai dịch vụ công trực tuyến; giới thiệu đề nhân rộng các mô hình, giải pháp triển khai dịch vụ công trực tuyến	Sở Khoa học và Công nghệ.	Các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thành phố	2025-2030
<b>2</b>	<b>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</b>			
2.1	Thực hiện tuyên truyền theo từng điểm cung cấp dịch vụ thông tin và truyền thông, dịch vụ mạng như: Các điểm hỗ trợ đồng bào dân tộc thiểu số ứng	- UBND các huyện, thành phố. - Các cơ quan báo, đài trên địa	Sở Khoa học và	2025-2030



Stt	Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian
	dụng công nghệ thông tin, các điểm phủ sóng mạng không dây, điểm truy cập Internet công cộng	bản tỉnh.	Công nghệ	
2.2	Tuyên truyền trên hệ thống thông tin cơ sở trên địa bàn tỉnh	- UBND các huyện, thành phố.	Sở Khoa học và Công nghệ	2025-2030
2.3	Tuyên truyền trên các công/trang thông tin điện tử, mạng nội bộ của các cơ quan, tổ chức nhà nước	- Các sở, ban, ngành. - UBND các huyện, thành phố. - Các cơ quan báo, đài trên địa bàn tỉnh.	Sở Khoa học và Công nghệ	2025-2030
2.4	Tuyên truyền trực quan, sử dụng pa-nô, áp phích, tranh bích họa, băng tin, biển tám 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	- Các sở, ban, ngành. - UBND các huyện, thành phố.	Sở Khoa học và Công nghệ	2025-2030
<b>3</b>	<b>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</b>			
3.1	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, trải rộng 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	- Các sở, ban, ngành. - UBND các huyện, thành phố. - Các cơ quan báo, đài trên địa bàn tỉnh	Sở Khoa học và Công nghệ	2025-2030
3.2	Hàng 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	- Các sở, ban, ngành. - UBND các huyện, thành phố.	Sở Khoa học và Công nghệ	2025-2030
3.3	Tập trung, đẩy mạnh hoạt động tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công trực	- Các sở, ban, ngành.	Sở Khoa học và Công nghệ	2025-



Stt	Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian
	tuyển hưởng ứng Ngày Chuyển đổi số quốc gia 10/10 hàng năm. Tổ chức các cuộc thi, hội thi về tuyên truyền viên dịch vụ công trực tuyến giới 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	- UBND các huyện, thành phố.	học và Công nghệ	2030
3.4	Thực hiện tuyên truyền thông qua hình thức nhân tin, thông báo với sự tham gia của các doanh nghiệp viên 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	Sở Khoa học và Công nghệ.	Các doanh nghiệp viên thông trên địa bàn tỉnh	2025-2030
3.5	Xây dựng và vận hành chuyên mục về dịch vụ công trực tuyến	- Các sở, ban, ngành. - UBND các huyện, thành phố.	Sở Khoa học và Công nghệ	2025-2030
3.6	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:			
3.6.1	Trang bị các phương tiện, thiết bị, phần mềm phục vụ công tác tuyên truyền	- Các sở, ban, ngành. - UBND các huyện, thành phố.	Sở Khoa học và Công nghệ	2025-2030
3.6.2	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	Sở Khoa học và Công nghệ.	Các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thành phố	2025-2030
3.6.3	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	Sở Khoa học và Công nghệ.	Các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thành phố	2025-2030
3.7	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	- Các sở, ban, ngành. - UBND các huyện, thành phố.	Sở Khoa học và	2025-2030



Stt	Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian
	công trực tuyến được cung cấp trên Công Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tại các điểm phục vụ bưu chính công cộng và tại Bộ phận một cửa các cấp		Công nghệ	
3.8	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	- Các sở, ban, ngành. - UBND các huyện, thành phố.	Sở Khoa học và Công nghệ	2025-2030
<b>4</b>	<b>Nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến</b>			
4.1	Tổ chức các hội nghị, hội thảo chuyên đề hoặc lồng ghép vào các hội nghị, hội thảo về chuyên đề số để truyền thông cho cán bộ, công chức, viên chức trong cơ quan nhà nước về vai trò, ý nghĩa, lợi ích của dịch vụ công trực tuyến	- Các sở, ban, ngành. - UBND các huyện, thành phố.	Sở Khoa học và Công nghệ	2025-2030
4.2	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	Sở Khoa học và Công nghệ; Văn phòng UBND tỉnh.	Các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thành phố	2025-2030
4.3	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	Sở Khoa học và Công nghệ; Văn phòng UBND tỉnh	Các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thành phố	2025-2030
4.4	Triển khai Kho dữ liệu điện tử của cá nhân, tổ chức trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp 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	Sở Khoa học và Công nghệ; Văn phòng UBND tỉnh.	Các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thành phố	2025-2030
4.5	Định kỳ rà soát, nâng cấp, thuê, mua dịch vụ các hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp 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	Sở Khoa học và Công nghệ.	Văn phòng UBND tỉnh	2025-2030
4.6	Thực hiện các khảo sát và đánh giá định kỳ bằng các công cụ kỹ thuật để đo	Văn phòng UBND tỉnh; Sở	Các sở,	2025-



Stt	Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian
	Lường sự hài lòng và nhu cầu của người dân khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến	Khoa học và Công nghệ.	ban, ngành; UBND các huyện, thành phố	2030
5	<b>Định hướng nội dung, hoạt động và xây dựng, biên tập các tài liệu tuyên truyền thuộc phạm vi của Kế hoạch</b>			
5.1	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 Kế hoạch. Chia sẻ rộng rãi để các cơ quan, đơn vị có thể khai thác, sử dụng chung	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Các sở, ban, ngành.</li> <li>- UBND các huyện, thành phố.</li> <li>- Các cơ quan báo, đài trên địa bàn tỉnh.</li> </ul>	Sở Khoa học và Công nghệ	2025-2030
5.2	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 Kế hoạch	Sở Khoa học và Công nghệ.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Các sở, ban, ngành.</li> <li>- UBND các huyện, thành phố.</li> <li>- Các cơ quan báo, đài trên địa bàn tỉnh</li> </ul>	2025-2030
5.3	Thiết lập, duy trì kênh liên lạc và cung cấp thông tin, tài liệu tuyên truyền tới các trang/kênh tuyên truyền của các sở, ban, ngành và tổ chức, doanh nghiệp	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Các sở, ban, ngành.</li> <li>- UBND các huyện, thành phố.</li> <li>- Các cơ quan báo, đài trên địa bàn tỉnh</li> </ul>	Sở Khoa học và Công nghệ	2025-2030
5.4	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	Sở Khoa học và Công nghệ, Văn phòng UBND tỉnh.	Các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thành phố	2025-2030