

KẾ HOẠCH

Thông tin, tuyên truyền đẩy mạnh nâng cao chất lượng về cung cấp và sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh năm 2026

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Luật Giao dịch điện tử ngày 22 tháng 6 năm 2023;

Căn cứ Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24 tháng 6 năm 2022 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng;

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Nghị định số 367/2025/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2025 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23 tháng 6 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt 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;

Căn cứ Quyết định số 1588/QĐ-TTg ngày 17 tháng 12 năm 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”;

Căn cứ Quyết định số 1565/QĐ-TTg ngày 18 tháng 7 năm 2025 của Thủ tướng Chính phủ về 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;

Căn cứ Quyết định số 3723/QĐ-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2025 của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh về ban hành Kế hoạch thực hiện công tác cải cách hành chính trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh năm 2026;

Căn cứ Kế hoạch số 31/KH-UBND ngày 27 tháng 01 năm 2026 của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh về Tổng rà soát, chuẩn hóa dữ liệu,

phổ cập toàn diện “phát triển công dân số” và ứng dụng Công dân số Thành phố trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh.

Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh ban hành Kế hoạch thông tin, tuyên truyền đẩy mạnh nâng cao chất lượng về cung cấp và sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh năm 2026, cụ thể như sau:

I. MỤC TIÊU CỦA KẾ HOẠCH

1. Mục tiêu chung

a) 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.

b) Mọi 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 dịch vụ công trực tuyến.

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% TTHC đủ điều kiện theo quy định của pháp luật được cung cấp dưới hình thức dịch vụ công trực tuyến toàn trình, tối thiểu 80% hồ sơ TTHC được xử lý hoàn toàn trực tuyến.

- 100% thủ tục hành chính được tiếp nhận, giải quyết phi địa giới hành chính trong phạm vi Thành phố.

- 100% thủ tục hành chính liên quan đến đào tạo, nghiên cứu, sản xuất, kinh doanh phải được thực hiện trực tuyến.

- 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.

- Tỷ lệ giải quyết hồ sơ TTHC đúng hạn từ 98% trở lên trong từng lĩnh vực, riêng lĩnh vực xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo tỷ lệ đạt 95% trở lên. 100% hồ sơ giải quyết TTHC phải được công khai tiến độ, kết quả theo quy định.

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

- 100% sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các phường, xã và đặc khu thực hiện đăng tải tài liệu, video hướng dẫn người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- 100% các cơ quan báo chí, truyền thông của Thành phố tăng cường xây dựng chuyên trang, chuyên mục về dịch vụ công trực tuyến.

- 100% thành viên Tổ chuyển đổi số cộng đồng được bồi dưỡng, tập huấn về kỹ năng số để hỗ trợ người dân.

II. 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 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, các nước trong khu vực và quốc tế.

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

(chi tiết tại Phụ lục kèm theo)

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Kinh phí thực hiện các nhiệm vụ của Kế hoạch được bảo đảm từ nguồn ngân sách nhà nước.

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.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Khoa học và Công nghệ là đơn vị chủ trì, có trách nhiệm phối hợp, hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện các nội

dung tại Kế hoạch và các nội dung khác về thông tin, tuyên truyền đẩy mạnh nâng cao chất lượng về cung cấp và sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh năm 2026 đảm bảo đúng tiến độ, chất lượng công việc; kịp thời báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố xử lý những khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện

2. Sở Tài chính có trách nhiệm hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan xây dựng dự toán, tổng hợp, tham mưu, trình cấp có thẩm quyền xem xét, bố trí nguồn kinh phí triển khai thực hiện Kế hoạch này theo quy định.

3. Các sở, ban, ngành Thành phố, Ủy ban nhân dân cấp xã căn cứ nhiệm vụ được giao tại Phụ lục ban hành kèm theo Kế hoạch này để triển khai thực hiện hiệu quả và bảo đảm tiến độ; báo cáo kết quả thực hiện theo quy định về thông tin, tuyên truyền đẩy mạnh nâng cao chất lượng về cung cấp và sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh năm 2026; kịp thời báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố (thông qua Sở Khoa học và Công nghệ) xử lý những khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện; thực hiện chế độ báo cáo định kỳ hàng quý hoặc khi có yêu cầu của các cấp có thẩm quyền.

Trên đây là Kế hoạch triển khai thực hiện Kế hoạch thông tin, tuyên truyền đẩy mạnh nâng cao chất lượng về cung cấp và sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh năm 2026, Ủy ban nhân dân Thành phố yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương nghiêm túc triển khai đạt hiệu quả./.

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 xã, phường, đặc khu;
- Các báo, đài Thành phố;
- VPUB: CVP, các PCVP, các đơn vị: KSTTHC, TT TTĐT, TH;
- Công Thông tin điện tử Thành phố;
- Lưu: VT, (HCC/L)

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Nguyễn Mạnh Cường