

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ CẦN THƠ**

Số: 95 /KH-UBND

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Cần Thơ, ngày 01 tháng 10 năm 2025

KẾ HOẠCH

Nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình; cung cấp dịch vụ số mới được cá nhân hóa, dựa trên dữ liệu cho người dân và doanh nghiệp trên địa bàn thành phố Cần Thơ

Thực hiện Quyết định số 1565/QĐ-TTg ngày 18 tháng 7 năm 2025 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Kế hoạch nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình; cung cấp dịch vụ số mới được cá nhân hóa, dựa trên dữ liệu cho người dân và doanh nghiệp, Ủy ban nhân dân thành phố ban hành Kế hoạch Nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình; cung cấp dịch vụ số mới được cá nhân hóa, dựa trên dữ liệu cho người dân và doanh nghiệp trên địa bàn thành phố Cần Thơ, cụ thể như sau:

I. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu chung

a) Cung cấp tập trung các dịch vụ công trực tuyến của thành phố trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (<https://dichvucong.gov.vn>), bảo đảm chất lượng, thuận tiện, minh bạch, hiệu quả, tiết kiệm thời gian, chi phí cho người dân, doanh nghiệp, giúp người dân, doanh nghiệp có thể dễ dàng truy cập, sử dụng dịch vụ công trực tuyến theo hướng một cửa số quốc gia.

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

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

2. Mục tiêu năm 2025

Triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đối với toàn bộ thủ tục hành chính thuộc phạm vi thẩm quyền của cấp thành phố, cấp xã đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình hoặc một phần. Việc triển khai phải bảo đảm thống nhất, đồng bộ với Cổng Dịch vụ công quốc gia, theo Kế hoạch số 02-KH/BCĐTW ngày 19/6/2025 của Ban Chỉ đạo Trung ương về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số về thúc đẩy chuyển đổi số liên thông, đồng bộ, nhanh, hiệu quả đáp ứng yêu cầu sắp xếp tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị, bảo đảm:

a) Duy trì cung cấp hiệu quả 25 dịch vụ công trực tuyến toàn trình đã tích hợp trên Cổng dịch vụ công quốc gia phục vụ người dân, doanh nghiệp.

b) Cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình đối với 82 nhóm thủ tục hành chính (TTHC) theo Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06 tháng 01 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt 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; Quyết định số 422/QĐ-TTg ngày 04 tháng 4 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Danh mục dịch vụ công trực tuyến tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia năm 2022; Quyết định số 206/QĐ-TTg ngày 28 tháng 02 năm 2024 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Danh mục nhóm dịch vụ công trực tuyến liên thông ưu tiên tái cấu trúc quy trình, tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia năm 2024 và các TTHC ưu tiên.

c) Hoàn thành tái cấu trúc quy trình 100% TTHC, thực hiện xây dựng và cung cấp các dịch vụ công trực tuyến toàn trình (DVCTT) thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp thành phố, cấp xã theo mô hình tập trung, tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia bảo đảm thống nhất, đồng bộ, dễ thực hiện, giúp tiết kiệm thời gian, chi phí cho người dân, doanh nghiệp.

d) Phần đầu đạt mục tiêu tối thiểu 60% hồ sơ TTHC được người dân, doanh nghiệp thực hiện trực tuyến; tối thiểu 80% hồ sơ TTHC được thực hiện trực tuyến toàn trình.

đ) Đảm bảo chất lượng phục vụ người dùng: có biểu mẫu điện tử tương tác và tự động điền dữ liệu khi đã có thông tin trong cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu của thành phố; thời gian thực hiện DVCTT trung bình dưới 08 phút; thời gian trung bình xử lý TTHC nộp trực tuyến từ tiếp nhận đến khi trả kết quả giảm tối thiểu 20% so với nộp trực tiếp; tỷ lệ người dân, doanh nghiệp đánh giá hài lòng khi sử dụng DVCTT đạt tối thiểu 90%.

2. Mục tiêu năm 2026

Đẩy mạnh cung cấp DVCTT trên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo hướng thống nhất, đồng bộ theo Kế hoạch số 02-KH/BCĐTW ngày 19 tháng 6 năm 2025 của Ban Chỉ đạo Trung ương về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số về thúc đẩy chuyển đổi số liên thông, đồng bộ, nhanh, hiệu quả đáp ứng yêu cầu sắp xếp tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị bảo đảm chất lượng trải nghiệm của người dùng và đạt tối thiểu 04 nhóm tiêu chí: có biểu mẫu điện tử tương tác và tự động điền dữ liệu khi đã có thông tin trong cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu của thành phố; thời gian thực hiện DVCTT trung bình dưới 05 phút; thời gian trung bình xử lý TTHC nộp trực tuyến từ tiếp nhận đến khi trả kết quả giảm tối thiểu 30% so với nộp trực tiếp; tỷ lệ người dân, doanh nghiệp đánh giá hài lòng khi sử dụng DVCTT đạt tối thiểu 95%.

II. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP

Thực hiện theo Phụ lục đính kèm

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Hàng năm, căn cứ nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch, các cơ quan, đơn vị, địa phương chủ động sử dụng kinh phí chi thường xuyên hàng năm được cấp, các nguồn kinh phí hợp pháp khác để triển khai thực hiện nhiệm vụ.

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 (nếu có).

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các Sở, ban ngành thành phố, Ủy ban nhân dân xã, phường

a) Tổ chức triển khai đầy đủ, kịp thời, hiệu quả các nhiệm vụ, giải pháp được giao chủ trì, phối hợp thực hiện tại Phụ lục kèm theo Kế hoạch này nhằm đạt được các mục tiêu được giao.

b) Tái sử dụng tối đa dữ liệu đã có từ các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành và kho dữ liệu của tổ chức, cá nhân để tự động điền thông tin vào tờ khai, cắt giảm hồ sơ, giấy tờ phải nộp và thông tin phải khai báo.

c) Thực hiện việc số hóa hồ sơ ngay khi tiếp nhận, xử lý và trả kết quả, đảm bảo 100% hồ sơ được xử lý trên môi trường điện tử.

d) Căn cứ nội dung, tiến độ thực hiện theo kế hoạch này để triển khai thực hiện kịp thời, hiệu quả. Tập trung nguồn lực triển khai các dịch vụ công phục vụ người dân, doanh nghiệp; tuyên truyền, đẩy mạnh sử dụng DVCTT. Trong đó tăng cường trách nhiệm người đứng đầu cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm chỉ đạo tổ chức thực hiện đảm bảo đạt mục tiêu tối thiểu 60% hồ sơ TTHC được người dân, doanh nghiệp thực hiện trực tuyến; tối thiểu 80% hồ sơ TTHC được thực hiện trực tuyến toàn trình.

đ) Nghiêm túc tổ chức triển khai Kế hoạch của UBND thành phố thực hiện Đề án “Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao chất lượng về cung cấp và sử dụng hiệu quả DVCTT năm 2025, định hướng đến năm 2030” trên địa bàn thành phố.

e) Chủ động rà soát các thủ tục hành chính hết hiệu lực hoặc bị bãi bỏ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố theo các quyết định được công bố TTHC và đề nghị đơn vị có liên quan cập nhật, gỡ bỏ kịp thời.

g) Tuyên truyền, vận động người dân, doanh nghiệp thực hiện khai báo, nộp hồ sơ trực tuyến tập trung, thống nhất từ Cổng Dịch vụ công quốc gia, giúp tiết kiệm chi phí đầu tư, nâng cao và kiểm soát chất lượng cung cấp DVCTT.

h) Tham gia đào tạo, tập huấn về chuyển đổi số, nâng cao kỹ năng nghiệp vụ quy trình giải quyết TTHC cho các đối tượng liên quan.

i) Báo cáo kết quả thực hiện các nhiệm vụ thuộc Kế hoạch này trong báo cáo kết quả chuyển đổi số gửi Sở Khoa học và Công nghệ tổng hợp, báo cáo UBND thành phố, Bộ Khoa học và Công nghệ theo quy định.

2. Sở Khoa học và Công nghệ

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị tham mưu cho Ủy ban nhân dân thành phố tổ chức triển khai; theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Kế hoạch; tổng hợp báo cáo UBND thành phố về tình hình, kết quả triển khai thực hiện tại Kế hoạch.

b) Chủ trì, phối hợp với các doanh nghiệp viễn thông trên địa bàn thành phố và các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai các nhiệm vụ theo Kế hoạch phát triển hạ tầng số trên địa bàn thành phố.

c) Nâng cấp, hoàn thiện Hệ thống thông tin giải quyết TTHC đáp ứng yêu cầu kỹ thuật theo hướng dẫn của Bộ Khoa học và Công nghệ; đồng thời, tích hợp dữ liệu về Kho dữ liệu dùng chung để nâng cao tỷ lệ tái sử dụng dữ liệu kết quả giải quyết TTHC; triển khai các giải pháp để người dân có thể theo dõi việc xử lý hồ sơ, giải quyết TTHC của cơ quan nhà nước.

d) Nâng cấp chức năng cung cấp DVCTT trên ứng dụng Can Tho Smart để tạo thuận lợi cho người dân thực hiện DVCTT, hướng tới tích hợp với ứng dụng VneID.

đ) Kết nối Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố với Hệ thống thông tin của Kho bạc Nhà nước, Thuế để thực hiện thanh toán trực tuyến dịch vụ công theo quy định.

e) Tiếp tục triển khai Nền tảng khảo sát, thu thập ý kiến của người dân (VNForm) do Bộ Khoa học và Công nghệ triển khai để khảo sát, thu thập ý kiến của người dân và doanh nghiệp trong quá trình trải nghiệm TTHC trên môi trường mạng.

g) Phối hợp với các Sở, ban ngành thành phố, các đơn vị liên quan, phối hợp với Bộ Khoa học và Công nghệ, Bộ Công an thực hiện việc kết nối, tích hợp, chia sẻ, đồng bộ hóa dữ liệu điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố.

h) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan và các đơn vị cung cấp dịch vụ kết nối liên thông dữ liệu giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của thành phố với các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu dùng chung, chuyên ngành của thành phố để tái sử dụng dữ liệu.

i) Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc, theo dõi kết quả thực hiện các chỉ tiêu về DVCTT trên Hệ thống giám sát, đo lường mức độ cung cấp và sử dụng dịch vụ Chính phủ số (Hệ thống EMC).

k) Phối hợp các cơ quan, đơn vị, địa phương hướng dẫn người dân, doanh nghiệp sử dụng DVCTT, sử dụng chứng thư số, thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

l) Tham mưu đào tạo, bồi dưỡng cho cán bộ, công chức, viên chức về kỹ năng số, chuyển đổi số và sử dụng dịch vụ công trực tuyến; tổ chức tuyên truyền, hướng dẫn người dân nâng cao kỹ năng số, sử dụng DVCTT thông qua Tổ công nghệ số cộng đồng.

3. Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố

a) Đôn đốc việc số hóa, lưu trữ điện tử; công bố, công khai TTHC trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC đảm bảo đúng quy định.

a) Chủ trì hướng dẫn, đơn đốc triển khai thực hiện Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2023 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử; đồng thời rà soát, theo dõi kết quả xử lý hồ sơ TTHC được đồng bộ đầy đủ trên Cổng dịch vụ công quốc gia.

b) Hướng dẫn, theo dõi, đơn đốc việc xây dựng, cập nhật quy trình nội bộ trong giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố được kịp thời, đúng theo quy định.

4. Công an thành phố

a) Chủ trì, phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ kết nối, tích hợp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố với Cổng Dịch vụ công quốc gia tại Trung tâm Dữ liệu quốc gia, nhằm phục vụ giải quyết DVCTT theo mô hình một cửa sổ tập trung theo hướng dẫn của Bộ Công an, Văn phòng Chính phủ, Bộ Khoa học và Công nghệ.

b) Chủ trì phối hợp với Văn phòng UBND thành phố, các cơ quan liên quan triển khai giải pháp giám sát, bảo đảm an toàn, an ninh thông tin Hệ thống giải quyết TTHC của thành phố.

c) Phối hợp các cơ quan đơn vị liên quan bảo đảm an toàn thông tin, an ninh mạng cho hạ tầng kỹ thuật, dữ liệu, ứng dụng tại địa phương; đảm bảo hoạt động chuyển đổi số diễn ra an toàn, liên tục và không bị gián đoạn.

Trên đây là Kế hoạch Nâng cao chất lượng cung cấp DVCTT toàn trình; cung cấp dịch vụ số mới được cá nhân hóa, dựa trên dữ liệu cho người dân và doanh nghiệp trên địa bàn thành phố Cần Thơ. Kế hoạch này thay thế Kế hoạch số 114/KH-UBND ngày 13 tháng 5 năm 2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn thành phố Cần Thơ năm 2025. Yêu cầu Giám đốc Sở, Thủ trưởng cơ quan, ban ngành thành phố, Chủ tịch UBND cấp xã, đơn vị có liên quan chỉ đạo thực hiện hiệu quả Kế hoạch này. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, phản ánh về Sở Khoa học và Công nghệ tổng hợp, báo cáo về Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, kịp thời giải quyết./. *lu*

Nơi nhận:

- TT.TU;
- TT.HĐNDTP;
- TT.UBMTTQVN TP;
- CT và các PCT UBND TP;
- Sở, ban ngành TP;
- UBND xã, phường;
- Công TTĐT TP;
- VP UBND TP (2,3,7);
- Lưu: VT.PV.

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



Nguyễn Văn Khởi



Phụ lục
Phân công tổ chức thực hiện nhiệm vụ

(Ban hành kèm theo Kế hoạch số: 95 /KH-UBND ngày 01 tháng 10 năm 2025 của UBND thành phố)

TT	NỘI DUNG NHIỆM VỤ	CƠ QUAN CHỦ TRÌ, THỰC HIỆN	CƠ QUAN, ĐƠN VỊ PHỐI HỢP THỰC HIỆN	THỜI GIAN HOÀN THÀNH
1	Rà soát, hoàn thiện thể chế, cơ chế để triển khai dịch vụ công trực tuyến toàn trình			
1.1	Cán bộ, công chức phải xử lý hồ sơ công việc toàn trình trên môi trường mạng và sử dụng chữ ký số, nhất là xử lý các thủ tục hành chính trên môi trường số.	Các Sở, ban, ngành; UBND xã, phường	Sở Khoa học và Công nghệ	Tháng 9/2025
1.2	Tham mưu văn bản giảm tối thiểu tối thiểu 20% thời gian giải quyết hồ sơ trực tuyến so với nộp hồ sơ trực tiếp trong năm 2025; rút ngắn tối thiểu 30% thời gian giải quyết hồ sơ trực tuyến so với nộp hồ sơ trực tiếp trong năm 2026 để khuyến khích người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến.	Văn phòng UBND thành phố	Các Sở, ban, ngành; UBND xã, phường	Tháng 9/2025
1.3	Người đứng đầu cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm chỉ đạo tổ chức thực hiện đảm bảo đạt mục tiêu tối thiểu 60% hồ sơ TTHC được người dân, doanh nghiệp thực hiện trực tuyến; tối thiểu 80% hồ sơ TTHC được thực hiện trực tuyến toàn trình.	Các Sở, ban, ngành; UBND xã, phường	Văn phòng UBND thành phố; Sở Khoa học và Công nghệ	Tháng 12/2025
1.4	Ban hành và tổ chức thực hiện kế hoạch cung cấp dịch vụ sự nghiệp công và dịch vụ công ích trực tuyến thuộc phạm vi quản lý để phục vụ người dân, doanh nghiệp	Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố	Sở, ban, ngành thành phố; UBND xã, phường	Tháng 12/2025

	theo quy định tại Nghị định số 137/2024/NĐ-CP ngày 23/10/2024 của Chính phủ quy định về giao dịch điện tử của cơ quan nhà nước và hệ thống thông tin phục vụ giao dịch điện tử.			
1.5	Rà soát, điều chỉnh các quy trình nội bộ để đáp ứng các quy định của Luật Giao dịch điện tử; sử dụng các giấy tờ điện tử tích hợp trên tài khoản định danh điện tử thay thế giấy tờ giấy, thực hiện cắt giảm các thành phần hồ sơ khi dữ liệu đã được số hóa trong thực hiện các thủ tục hành chính	Các Sở, ban, ngành; UBND cấp xã	Văn phòng UBND thành phố	Tháng 9/2025
2	Điều chỉnh, cập nhật, hợp nhất hoặc tổ chức lại Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp thành phố			
2.1	Nâng cấp, cập nhật Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp thành phố đáp ứng quy định; kết nối và khai thác hiệu quả dữ liệu, dịch vụ của Cổng Dịch vụ công quốc gia, Trung tâm Dữ liệu quốc gia, phát triển theo hướng một cửa số quốc gia theo lộ trình	Sở Khoa học và Công nghệ	Công an thành phố và các Sở, ban, ngành, đơn vị liên quan	(Đã thực hiện triển khai chức năng chính quyền địa phương 02 cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của thành phố; Tiếp tục thực hiện kết nối theo hướng dẫn mới)
2.2	Kết nối Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố với Hệ thống giám sát, đo lường mức độ cung cấp và sử dụng dịch vụ Chính phủ số (EMC); thường xuyên theo dõi, giám sát việc cung cấp và hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến của cơ quan, đơn vị mình để kịp thời chỉ đạo, đôn đốc thực hiện.	Sở Khoa học và Công nghệ	Sở, ban, ngành thành phố	Thường xuyên (Đã thực hiện kết nối)

3	Hoàn thành và đưa vào khai thác hiệu quả các cơ sở dữ liệu quốc gia, các cơ sở dữ liệu dùng chung của cơ quan nhà nước			
3.1	Khai thác hiệu quả các cơ sở dữ liệu quốc gia và các cơ sở dữ liệu dùng chung của các cơ sở dữ liệu của cơ quan nhà nước, để tự động điền các dữ liệu vào biểu mẫu điện tử tương tác và cắt giảm thành phần hồ sơ, bảo đảm nguyên tắc không yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp thông tin, dữ liệu đã có sẵn khi thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.	Sở Khoa học và Công nghệ; Công an thành phố; các Sở, ban, ngành	UBND xã, phường; các cơ quan, đơn vị liên quan	Tháng 12/2025
3.2	Đồng bộ dữ liệu TTHC về cổng DVC Quốc gia, đề xuất phương án để cắt giảm thủ tục hành chính, tối ưu hóa quy trình, giải quyết thủ tục hành chính theo mức độ tăng trưởng của dữ liệu bảo đảm người dân chỉ kê khai thông tin một lần khi giải quyết các thủ tục hành chính phục vụ người dân, doanh nghiệp.	Sở Khoa học và Công nghệ; Văn phòng UBND thành phố; các Sở, ban, ngành	UBND xã phường; Các cơ quan, đơn vị liên quan	Nhiệm vụ thường xuyên
4	Số hóa, tạo lập kho dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính và tái cấu trúc quy trình thủ tục hành chính			
4.1	Số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, gắn việc số hóa với thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính bảo đảm đúng theo tiến độ trong Kế hoạch số hóa đã ban hành, bảo đảm 100% hồ sơ, kết quả mới được số hóa ngay khi tiếp nhận, xử lý, giải quyết và hoàn thành mục tiêu số hóa 100% kết quả giải quyết	Các Sở, ban, ngành; UBND xã, phường	Văn phòng UBND thành phố	Tháng 12/2025

	thủ tục hành chính còn hiệu lực theo quy định			
4.2	Trên cơ sở tái cấu trúc quy trình thủ tục hành chính, thực hiện xây dựng và cung cấp các dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp thành phố, cấp xã theo mô hình tập trung, tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, bảo đảm thống nhất, đồng bộ, dễ thực hiện, giúp tiết kiệm thời gian, chi phí cho người dân, doanh nghiệp theo hướng dẫn của Bộ, ngành	Các Sở, ban, ngành	Văn phòng UBND thành phố, Sở Khoa học và Công nghệ và các cơ quan, đơn vị liên quan	Cấp xã tháng 9/2025; Cấp thành phố trong năm 2025
5	Bảo đảm khả năng truy cập dịch vụ công trực tuyến thuận tiện cho người dân, doanh nghiệp			
	Phối hợp với Bộ Khoa học và Công nghệ, các doanh nghiệp viễn thông để phổ cập Internet băng rộng cấp quang đến từng hộ gia đình theo Kế hoạch phát triển hạ tầng viễn thông Việt Nam giai đoạn 2024 - 2025 theo Quyết định số 816/QĐ-BTTTT ngày 18/5/2024 của Bộ Thông tin và Truyền thông.	Sở Khoa học và Công nghệ	Các sở, ngành, địa phương và các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ	Tháng 12/2025 (Đã ban hành Kế hoạch số 54/KH-UBND ngày 17/3/2025)
6	Ứng dụng công nghệ trí tuệ nhân tạo (AI) để nâng cao chất lượng sử dụng dịch vụ công trực tuyến			
	Phối hợp với Văn phòng Chính phủ triển khai ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố và tại các Trung tâm phục vụ hành chính công cấp thành phố và cấp xã, phường.	Sở Khoa học và Công nghệ; Văn phòng UBND thành phố	Sở Nội vụ	Tháng 11/2025
7	Bảo đảm an toàn, an ninh thông tin			
7.1	Rà soát, hoàn thành việc xác định, phê duyệt cấp độ an toàn hệ thống thông tin phục vụ cung cấp dịch vụ công, trong đó Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành	Công an thành phố	Sở Khoa học và Công nghệ	Tháng 9/2025

	chính thành phố phải đáp ứng tối thiểu cấp độ 3.			
7.2	Triển khai đầy đủ phương án bảo đảm an toàn thông tin theo cấp độ được phê duyệt đối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của thành phố	Sở Khoa học và Công nghệ	Văn phòng UBND thành phố	Tháng 12/2025
7.3	Phối hợp với Bộ Công an, Bộ Quốc phòng, Bộ Khoa học và Công nghệ trong việc bảo đảm an toàn thông tin, an ninh mạng cho các hạ tầng kỹ thuật, dữ liệu, ứng dụng triển khai tại, cơ quan, địa phương.	Công an thành phố	Bộ Chỉ huy quân sự thành phố, Sở Khoa học và Công nghệ	Thường xuyên
7.4	Các đơn vị quản lý, vận hành các nền tảng số, hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu sẵn sàng có phương án dự phòng, kích bản ứng phó khi hệ thống bị lỗi, bị tấn công, bảo đảm phục vụ người dân, doanh nghiệp không bị gián đoạn, an toàn.	Cơ quan chủ trì quản lý, vận hành các nền tảng số, HTTT, CSDL	Công an thành phố	Thường xuyên
8	Đào tạo nhân lực số			
8.1	Tham mưu UBND thành phố ban hành kế hoạch và tổ chức thực hiện kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng hoặc lồng ghép vào kế hoạch đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng kiến thức về chuyển đổi số cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức kiến thức, kỹ năng chuyên môn để bảo đảm phục vụ hoạt động cung cấp dịch vụ công trực tuyến	Sở Khoa học và Công nghệ	Sở Nội vụ; các Sở, ban, ngành; UBND xã, phường	Tháng 12/2025
8.2	Ban hành kế hoạch triển khai và tổ chức thực hiện các nhiệm vụ được giao tại Quyết định số 1588/QĐ-TTg ngày 17/12/2024 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	Sở Khoa học và Công nghệ	Văn phòng UBND thành phố; các Sở, ban, ngành; UBND xã, phường; các cơ quan đơn vị liên	Tháng 12/2025 (Đã ban hành Kế hoạch số 70/KH- UBND ngày

	đến năm 2025, định hướng đến năm 2030” để tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công trực tuyến, góp phần đạt được các mục tiêu về dịch vụ công trực tuyến của bộ, ngành, địa phương		quan	31/3/2025)
9	Tổ chức đánh giá về chất lượng trải nghiệm của người dùng đối với các dịch vụ công trực tuyến			
9.1	Tổ chức đánh giá về chất lượng trải nghiệm của người dùng đối với các dịch vụ công trực tuyến thuộc phạm vi quản lý, giải quyết theo hướng dẫn của Bộ Khoa học và Công nghệ.	Sở Khoa học và Công nghệ	Văn phòng UBND thành phố; Các Sở, ban, ngành; UBND xã, phường	- Năm 2025: Tháng 11/2025; - Năm 2026: tháng 11/2026
9.2	Khuyến khích huy động thành viên của Tổ công nghệ số cộng đồng, Đoàn Thanh niên Cộng sản Hồ Chí Minh, các tổ chức chính trị xã hội, đại diện hiệp hội người tiêu dùng địa phương tham gia thực hiện việc tuyên truyền, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.	Đoàn TNCS Hồ Chí Minh thành phố; UBND xã, phường	Các tổ chức chính trị - xã hội; các cơ quan đơn vị liên quan	Thường xuyên