ỦY BAN NHÂN DÂN **THÀNH PHỐ HUẾ**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**
Số: 657 /KH-UBND	*Huế, ngày 25 tháng 11 năm 2026*

KẾ HOẠCH
Đổi mới cung cấp dịch vụ công theo hướng chủ động, cá nhân hóa, dựa trên dữ liệu, lấy người dân và doanh nghiệp làm trung tâm trên địa bàn thành phố Huế, giai đoạn 2026 - 2030

Thực hiện Chương trình hành động số 286/CTr-UBND ngày 19/5/2026 của Ủy ban nhân dân thành phố Huế thực hiện Nghị quyết số 05-NQ/TU ngày 01/4/2026 của Thành ủy về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số thành phố Huế giai đoạn 2026 - 2030, tầm nhìn đến năm 2035;

Ủy ban nhân dân thành phố ban hành Kế hoạch đổi mới cung cấp dịch vụ công theo hướng chủ động, cá nhân hóa, dựa trên dữ liệu, lấy người dân và doanh nghiệp làm trung tâm trên địa bàn thành phố Huế giai đoạn 2026 - 2030, với các nội dung cụ thể như sau:

I. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu tổng quát

Đổi mới thực chất, toàn diện phương thức cung cấp dịch vụ công trên địa bàn thành phố theo hướng chủ động, cá nhân hóa, dựa trên dữ liệu, lấy người dân và doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ; đẩy mạnh số hóa, tái cấu trúc, tự động hóa quy trình giải quyết TTHC; tăng cường kết nối, chia sẻ, tái sử dụng dữ liệu, phân cấp, phân quyền và thực hiện TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính; góp phần nâng cao chất lượng thể chế, cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh và thúc đẩy tăng trưởng kinh tế thành phố Huế giai đoạn 2026 - 2030.

2. Mục tiêu cụ thể

Đến năm 2030:

- 100% TTHC đủ điều kiện được cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình.
- 100% kết quả giải quyết TTHC được số hóa và có khả năng khai thác, tái sử dụng dữ liệu, đảm bảo quy định về bảo vệ bí mật nhà nước; không yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp lại các thành phần hồ sơ mà thông tin đã có trong các cơ sở dữ liệu được cơ quan có thẩm quyền công bố, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định khác.
- 100% TTHC nội bộ giữa các cơ quan hành chính nhà nước đủ điều kiện được thực hiện trên môi trường điện tử.
- 100% thông tin, giấy tờ, tài liệu trong các TTHC liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh chỉ cung cấp một lần cho cơ quan hành chính nhà nước.
- 100% dịch vụ công được cung cấp chủ động khi đã đảm bảo điều kiện về dữ liệu và hạ tầng số.
- Tối thiểu 50% quy trình giải quyết TTHC đủ điều kiện được tự động hóa toàn bộ hoặc một phần.

- Tối thiểu 70% dịch vụ công trực tuyến đủ điều kiện được cung cấp theo ít nhất một trong các mức độ chủ động theo quy định.

- 90% mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công.

- 100% TTHC đủ điều kiện được tiếp nhận, giải quyết không phụ thuộc địa giới hành chính.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Rà soát, hoàn thiện thể chế, cơ chế triển khai dịch vụ công trực tuyến toàn trình.

2. Rà soát, thực hiện phân cấp, ủy quyền giải quyết thực hiện TTHC; bảo đảm phù hợp với quy định của pháp luật về phân cấp, ủy quyền.

3. Đẩy mạnh chuyển đổi số, gắn với tái cấu trúc quy trình giải quyết TTHC, lấy dữ liệu làm nền tảng, đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến.

4. Điều chỉnh, nâng cấp hạ tầng kỹ thuật Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố bảo đảm công tác giải quyết TTHC ổn định, thông suốt.

5. Phối hợp triển khai đối với TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung cấp bộ.

6. Kết nối, khai thác hiệu quả các cơ sở dữ liệu quốc gia; hoàn thiện, chuẩn hóa các cơ sở dữ liệu dùng chung và cơ sở dữ liệu chuyên ngành thuộc phạm vi quản lý của thành phố.

7. Triển khai phương án bảo đảm an ninh mạng các hệ thống thông tin đang vận hành trên địa bàn thành phố.

8. Đo lường, giám sát chất lượng và đánh giá hiệu quả cung cấp dịch vụ công và trải nghiệm của người dân, doanh nghiệp.

9. Đào tạo, tập huấn nghiệp vụ, kỹ năng vận hành dịch vụ công trực tuyến, khai thác dữ liệu phục vụ cá nhân hóa dịch vụ cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

10. Tổ chức hỗ trợ người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến; ưu tiên người cao tuổi, người khuyết tật và các nhóm còn hạn chế về kỹ năng số; tiếp nhận, tổng hợp phản ánh để cải thiện chất lượng phục vụ.

(Danh mục nhiệm vụ, lộ trình triển khai tại Phụ lục kèm theo Kế hoạch).

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện Kế hoạch được bố trí trong dự toán hàng năm của cơ quan, đơn vị, địa phương được cấp có thẩm quyền giao theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước và theo phân cấp ngân sách hiện hành.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Khoa học và Công nghệ

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai Kế hoạch;

- Hướng dẫn các yêu cầu kỹ thuật, theo dõi, đánh giá kết quả; định kỳ hằng năm tổng hợp tình hình, khó khăn, vướng mắc, báo cáo UBND thành phố xem xét, chỉ đạo.

2. Văn phòng UBND thành phố

- Phối hợp Sở Khoa học và Công nghệ triển khai các nội dung của Kế hoạch; theo dõi, đôn đốc các sở, ban, ngành tham mưu UBND thành phố công bố danh mục TTHC đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình, bảo đảm chỉ tiêu được giao.

- Chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố tổ chức triển khai; hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến; phối hợp rà soát, kiểm thử quy trình điện tử, theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả, tổng hợp mức độ hài lòng và các vướng mắc phát sinh để đề xuất cải thiện chất lượng phục vụ.

3. Công an thành phố

- Hướng dẫn, kiểm tra và phối hợp triển khai các biện pháp bảo đảm an ninh mạng, bảo vệ dữ liệu theo chức năng, nhiệm vụ.

- Phối hợp với cơ quan chủ quản hệ thống xây dựng, diễn tập và tổ chức thực hiện phương án ứng cứu sự cố, khôi phục hoạt động khi xảy ra sự cố an ninh mạng.

4. Sở Nội vụ

Chủ trì, phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ triển khai bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng chuyển đổi số cho cán bộ, công chức, viên chức.

5. Sở Tài chính

Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan trình cấp có thẩm quyền xem xét, quyết định bố trí trong dự toán kinh phí thường xuyên hàng năm để thực hiện Kế hoạch theo khả năng cân đối, phân cấp ngân sách và quy định hiện hành.

6. Các sở, ban, ngành; UBND cấp xã

Căn cứ nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch này để triển khai thực hiện, bảo đảm chất lượng, tiến độ.

UBND thành phố yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương nghiêm túc triển khai thực hiện Kế hoạch. Trong quá trình triển khai thực hiện Kế hoạch nếu có khó khăn, vướng mắc đề nghị kịp thời báo cáo UBND thành phố *(qua Sở Khoa học và Công nghệ)* để xem xét, quyết định./.

Nơi nhận:
- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Tư pháp (Cục KSTTHC);
- Chủ tịch và các Phó CT UBND thành phố;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam thành phố;
- Công an thành phố;
- Các sở, ban, ngành thành phố;
- UBND các xã, phường;
- VPUB: CVP và các Phó CVP;
- Lưu: VT, KSVX.

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

Trần Hữu Thuỳ Giang

PHỤ LỤC

DANH MỤC NHIỆM VỤ, LỘ TRÌNH TRIỂN KHAI

(Kèm theo Kế hoạch số 657 /KH-UBND ngày 25 tháng 11 năm 2026 của Ủy ban nhân dân thành phố Huế)

TT	Nội dung nhiệm vụ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Sản phẩm	Thời gian thực hiện
I	**Rà soát, hoàn thiện thể chế, cơ chế triển khai dịch vụ công trực tuyến toàn trình**				
1.	Ban hành văn bản chỉ đạo, điều hành về cung cấp dịch vụ công trực tuyến, bao gồm: Kế hoạch hành động nâng cao chất lượng dịch vụ; giao chỉ tiêu hồ sơ trực tuyến; yêu cầu cán bộ, công chức sử dụng chữ ký số và xử lý hồ sơ toàn trình trên môi trường mạng	Các sở, ban, ngành; UBND cấp xã	Văn phòng UBND thành phố, Sở Tư pháp, Sở Nội vụ, Sở Khoa học và Công nghệ	Các văn bản chỉ đạo, điều hành	Thường xuyên
2.	Công bố danh mục TTHC đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình	Các sở, ban, ngành	Văn phòng UBND thành phố, Sở Tư pháp, Sở Nội vụ, Sở Khoa học và Công nghệ	Danh mục TTHC đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình	Thường xuyên
II	**Rà soát, thực hiện phân cấp, ủy quyền giải quyết thực hiện TTHC**				
3.	Rà soát các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết để đề xuất phân cấp, ủy quyền theo đúng quy định của pháp luật; xác định rõ nội dung, phạm vi, đối tượng, thời hạn, trách nhiệm, nguồn lực và điều kiện bảo đảm thực hiện; trường hợp việc phân cấp, ủy quyền làm thay đổi trình tự,	Các sở, ban, ngành	Văn phòng UBND thành phố, UBND cấp xã và cơ quan liên quan phối hợp	Báo cáo kết quả kiến nghị; phương án phân cấp, ủy quyền và dự thảo phương án tham mưu, trình Chủ tịch UBND thành	Thường xuyên

TT	Nội dung nhiệm vụ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Sản phẩm	Thời gian thực hiện
	thủ tục, thẩm quyền giải quyết TTHC thì thực hiện việc điều chỉnh và công bố TTHC theo quy định của pháp luật			phố phê duyệt; quyết định phân cấp, ủy quyền về TTHC	
4.	Rà soát, triển khai TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính: Rà soát, xác định các TTHC đủ điều kiện để tiếp nhận, giải quyết không phụ thuộc địa giới hành chính; ưu tiên các TTHC thiết yếu, có tần suất giao dịch cao; kết nối, chia sẻ, khai thác dữ liệu giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương để phục vụ tiếp nhận, giải quyết TTHC, tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp.	Các sở, ban, ngành; UBND cấp xã	Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố	Thường xuyên	Quyết định công bố Danh mục TTHC/phê duyệt Quy trình nội bộ giải quyết TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính
III	**Đẩy mạnh chuyển đổi số, gắn với tái cấu trúc quy trình giải quyết TTHC, lấy dữ liệu làm nền tảng, đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến**				
5.	Số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và tái sử dụng dữ liệu, bảo đảm 100% kết quả giải quyết TTHC được số hóa và tái sử dụng dữ liệu. Không yêu cầu cung cấp lại hồ sơ đã có trong cơ sở dữ liệu; thực hiện nguyên tắc người dân, doanh nghiệp chỉ cung cấp thông tin, giấy tờ một lần đối với dữ liệu đã được số hóa, kết nối và khai thác hợp pháp	Các sở, ban, ngành; UBND cấp xã	Công an thành phố, Văn phòng UBND thành phố, Sở Khoa học và Công nghệ	- Hồ sơ điện tử. - Hệ thống lưu trữ điện tử. - Báo cáo tỷ lệ hồ sơ số hóa và tỷ lệ tái sử dụng dữ liệu định kỳ.	Thường xuyên
6.	Rà soát, tái cấu trúc quy trình giải quyết	Các sở, ban,	Văn phòng UBND	- Văn bản triển	Thường xuyên

TT	Nội dung nhiệm vụ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Sản phẩm	Thời gian thực hiện
	TTHC theo hướng lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm; tăng cường xử lý trên môi trường điện tử và khai thác dữ liệu đã có	ngành	thành phố, Sở Khoa học và Công nghệ	khai thực hiện. - Quy trình nội bộ, quy trình điện tử được rà soát, tái cấu trúc, đề xuất cắt giảm thành phần hồ sơ, thời gian giải quyết và các bước xử lý không cần thiết.	
7.	Duy trì và đảm bảo tỷ lệ cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến toàn trình. Rà soát các TTHC đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình; tái cấu trúc quy trình, tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; tăng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến và trả kết quả điện tử, hướng đến mục tiêu 100% TTHC đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình	Các sở, ban, ngành; UBND cấp xã	Văn phòng UBND thành phố, Sở Khoa học và Công nghệ	Danh mục dịch vụ công trực tuyến toàn trình; các TTHC đủ điều kiện được tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; tỷ lệ hồ sơ trực tuyến tăng hằng năm	Thường xuyên
8.	Nghiên cứu triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến chủ động khi có đủ điều kiện về dữ liệu, hạ tầng và pháp lý; sử dụng dữ liệu đã có để chủ động thông báo, nhắc việc, cung cấp hoặc đề xuất cung cấp dịch vụ cho người dân, doanh nghiệp, hướng đến mục tiêu cung cấp	Các sở, ban, ngành; UBND cấp xã	Sở Khoa học và Công nghệ, Công an thành phố, Văn phòng UBND thành phố	Mô hình/quy trình thí điểm cung cấp dịch vụ công trực tuyến chủ động; các dịch vụ được triển khai phù hợp điều kiện thực tế	Thực hiện theo hướng dẫn của Bộ Tư pháp, Bộ Khoa học và Công nghệ

TT	Nội dung nhiệm vụ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Sản phẩm	Thời gian thực hiện
	chủ động 100% dịch vụ công khi đủ dữ liệu, hạ tầng				
9.	Rà soát, lựa chọn danh mục TTHC đặc thù có dữ liệu, hạ tầng và căn cứ pháp lý phù hợp để đề xuất thí điểm cung cấp dịch vụ công trực tuyến chủ động	Các sở, ban, ngành	Sở Khoa học và Công nghệ, Công an thành phố, Văn phòng UBND thành phố, UBND cấp xã	Danh mục TTHC đề xuất thí điểm; báo cáo đánh giá điều kiện dữ liệu, hạ tầng và pháp lý	Thực hiện theo hướng dẫn của Bộ Tư pháp, Bộ Khoa học và Công nghệ
10.	Nghiên cứu, triển khai TTHC nội bộ giữa các cơ quan nhà nước thực hiện trên môi trường điện tử: Rà soát, chuẩn hóa các TTHC nội bộ đủ điều kiện; thực hiện trao đổi, xử lý hồ sơ, văn bản, kết quả trên môi trường điện tử; giảm việc sử dụng hồ sơ giấy trong nội bộ cơ quan hành chính; đảm bảo mục tiêu **100%** TTHC nội bộ giữa các cơ quan hành chính đủ điều kiện được thực hiện điện tử	Các sở, ban, ngành; UBND cấp xã	Văn phòng UBND thành phố, Sở Khoa học và Công nghệ	Quyết định công bố danh mục TTHC nội bộ được xử lý trên môi trường số	Năm 2027
11.	Tích hợp công nghệ xác thực sinh trắc học, đọc thẻ Căn cước có gắn chip điện tử và kết nối, đồng bộ với nền tảng VNeID, hỗ trợ người dân (đặc biệt là nhóm yếu thế) dễ dàng tiếp cận và hoàn thành TTHC không dùng tiền mặt.	Công an thành phố	Các sở, ban, ngành; UBND cấp xã	Văn bản hướng dẫn hoặc kiến nghị Bộ Công an hướng dẫn thực hiện việc tích hợp công nghệ xác thực sinh trắc học, đọc thẻ Căn cước có gắn chip	Thường xuyên

TT	Nội dung nhiệm vụ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Sản phẩm	Thời gian thực hiện
				điện tử và kết nối, đồng bộ với nền tảng VNeID, hỗ trợ người dân	
IV	**Điều chỉnh, nâng cấp hạ tầng kỹ thuật Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố, bảo đảm công tác giải quyết TTHC ổn định, thông suốt**				
12.	Bảo đảm hạ tầng kỹ thuật, kết nối thông suốt giữa các Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung cấp bộ và Cổng Dịch vụ công quốc gia	Sở Khoa học và Công nghệ	Các sở, ban, ngành; Công an thành phố	Hệ thống được kết nối, vận hành thông suốt	Thường xuyên
13.	Bảo đảm Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố kết nối, khai thác dữ liệu từ cơ sở dữ liệu quốc gia, chuyên ngành, dùng chung	Sở Khoa học và Công nghệ	Các sở, ban, ngành; Công an thành phố	Hệ thống được kết nối khai thác và chia sẻ dữ liệu	Thường xuyên
14.	Nghiên cứu, thử nghiệm ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) để hỗ trợ phân tích dữ liệu, dự báo nhu cầu, cảnh báo nguy cơ trễ hạn và hỗ trợ tra cứu; không sử dụng AI để tự động ban hành quyết định hành chính khi chưa có căn cứ pháp lý	Sở Khoa học và Công nghệ	Văn phòng UBND thành phố; Các sở, ban, ngành	Báo cáo nghiên cứu, phương án thử nghiệm và kết quả đánh giá trình UBND thành phố	2026 - 2030
V	**Phối hợp triển khai đối với TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung cấp bộ**				
15.	Theo dõi, cập nhật lộ trình, hướng dẫn của Bộ Tư pháp, Bộ Khoa học và Công nghệ về đánh giá TTHC đáp ứng yêu cầu dịch vụ công trực tuyến chủ động	Sở Khoa học và Công nghệ	Các sở, ban, ngành; UBND cấp xã	Báo cáo, văn bản tham mưu UBND thành phố theo hướng dẫn	Thực hiện theo hướng dẫn của Bộ Tư pháp, Bộ Khoa học và Công nghệ

TT	Nội dung nhiệm vụ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Sản phẩm	Thời gian thực hiện
16.	Tham mưu UBND thành phố tổ chức triển khai thực hiện danh mục, lộ trình dịch vụ công trực tuyến chủ động khi có hướng dẫn của Bộ Tư pháp, Bộ Khoa học và Công nghệ	Sở Khoa học và Công nghệ	Các sở, ban, ngành	Văn bản tham mưu, kế hoạch triển khai tại địa phương trình UBND thành phố	Thực hiện lộ trình công bố của Bộ Tư pháp, Bộ Khoa học và Công nghệ, các bộ, cơ quan ngang bộ
VI	**Kết nối, khai thác hiệu quả các cơ sở dữ liệu quốc gia; hoàn thiện, chuẩn hóa các cơ sở dữ liệu dùng chung và cơ sở dữ liệu chuyên ngành thuộc phạm vi quản lý của thành phố**				
17.	Kết nối, khai thác hiệu quả các cơ sở dữ liệu quốc gia; hoàn thiện, chuẩn hóa các cơ sở dữ liệu dùng chung và cơ sở dữ liệu chuyên ngành thuộc phạm vi quản lý của thành phố; thực hiện đồng bộ dữ liệu theo quy định	Sở Khoa học và Công nghệ	Văn phòng UBND thành phố; Các sở, ban, ngành, UBND cấp xã	Các cơ sở dữ liệu thuộc phạm vi quản lý của thành phố được chuẩn hóa; dữ liệu đủ điều kiện được kết nối, đồng bộ, khai thác phục vụ giải quyết TTHC	Thường xuyên
VII	**Triển khai phương án bảo đảm an ninh mạng các hệ thống thông tin đang vận hành trên địa bàn thành phố**				
18.	Cơ quan chủ quản hệ thống xây dựng, phê duyệt và tổ chức thực hiện phương án bảo đảm an ninh mạng, sao lưu và khôi phục hoạt động cho 100% hệ thống thông tin thuộc phạm vi quản lý	Các sở, ban, ngành; UBND cấp xã	Công an thành phố; Sở Khoa học và Công nghệ	Phương án bảo đảm an toàn, an ninh; hồ sơ cấp độ; kết quả kiểm tra, diễn tập theo quy định	Thường xuyên
19.	Phối hợp với các đơn vị quản lý, vận hành các nền tảng số, hệ thống thông tin,	Công an thành phố	Các sở, ban, ngành; UBND cấp xã	Phương án an ninh mạng	Thường xuyên

TT	Nội dung nhiệm vụ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Sản phẩm	Thời gian thực hiện
	cơ sở dữ liệu sẵn sàng có phương án dự phòng, kịch 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				
20.	Tổ chức rà soát việc triển khai các biện pháp bảo đảm an ninh mạng, an ninh dữ liệu, bảo mật thông tin đối với các hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố bảo đảm theo đúng các tiêu chuẩn, tiêu chí đề ra	Công an thành phố	Các sở, ban, ngành; UBND cấp xã.	Hệ thống bảo đảm kết nối đến các hệ thống của quốc gia	Thường xuyên
VIII	**Thống kê, giám sát chất lượng và đánh giá hiệu quả cung cấp dịch vụ công và trải nghiệm của người dân, doanh nghiệp**				
21.	Thống kê đối với TTHC giải quyết trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố, gồm: tỷ lệ cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình; tỷ lệ cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử; tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu đã được số hóa trong giải quyết TTHC, dịch vụ công; tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC	Sở Khoa học và Công nghệ	Các sở, ban, ngành; UBND cấp xã	Bảng theo dõi số liệu và báo cáo phân tích định kỳ trên Hệ thống báo cáo số của thành phố	Định kỳ quý, 6 tháng, năm
IX	**Đào tạo, tập huấn nghiệp vụ, kỹ năng vận hành dịch vụ công trực tuyến, khai thác dữ liệu phục vụ cá nhân hóa dịch vụ cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức**				
22.	Ban hành kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng chuyển đổi số cho	Sở Nội vụ	Sở Khoa học và Công nghệ	Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng do Sở	Hằng năm

TT	Nội dung nhiệm vụ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Sản phẩm	Thời gian thực hiện
	cán bộ, công chức, viên chức			Nội vụ ban hành	
23.	Tổ chức đào tạo, tập huấn nghiệp vụ, kỹ năng vận hành dịch vụ công trực tuyến, khai thác và bảo vệ dữ liệu cho cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp thực hiện, tiếp nhận, hướng dẫn và trả kết quả	Sở Khoa học và Công nghệ	Sở Nội vụ	Các lớp đào tạo, tập huấn được tổ chức; báo cáo kết quả	Hằng năm
X	**Tổ chức hỗ trợ người dân, doanh nghiệp và cải thiện trải nghiệm sử dụng dịch vụ công**				
24.	Tổ chức hỗ trợ người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và Bộ phận Một cửa cấp xã; ưu tiên người cao tuổi, người khuyết tật và các nhóm còn hạn chế về kỹ năng số; tiếp nhận, tổng hợp phản ánh để cải thiện chất lượng phục vụ	Các Trung tâm Phục vụ hành chính công	Sở Khoa học và Công nghệ; Văn phòng UBND thành phố; các sở, ban, ngành; UBND cấp xã; doanh nghiệp bưu chính	Điểm hỗ trợ; tài liệu hướng dẫn; số liệu lượt hỗ trợ, tỷ lệ thực hiện thành công; báo cáo phản ánh và kiến nghị cải thiện	Thường xuyên