

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 tỉnh Khánh Hòa

Thực hiện Quyết định số 1565/QĐ-TTg ngày 18/7/2025 của Thủ tướng Chính phủ về việc 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; Công văn số 3311/BKHCN-CĐSQG ngày 22/7/2025 của Bộ Khoa học và Công nghệ về việc triển khai Quyết định số 1565/QĐ-TTg ngày 18/7/2025 của Thủ tướng Chính phủ, UBND tỉnh Khánh Hòa ban hành Kế hoạch nâng cao chất lượng, hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa, với những nội dung như sau:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

1. Mục tiêu chung

- Đạt được các mục tiêu tại Quyết định số 1565/QĐ-TTg ngày 18/7/2025 của Thủ tướng Chính phủ về việc 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.

- Phát triển các dịch vụ số mới, được cá nhân hóa dựa trên dữ liệu, bảo đảm các dịch vụ công được tối ưu theo nhu cầu cụ thể của từng cá nhân và doanh nghiệp.

- Tăng cường công tác lãnh đạo, chỉ đạo, phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, đơn vị, tổ chức, doanh nghiệp và người dân trong việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến toàn trình trên địa bàn tỉnh.

- Nâng cao chất lượng, hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình.

2. Mục tiêu cụ thể

2.1. Đến hết 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 đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần, theo hướng thống nhất, đồng bộ trên toàn quốc, từng bước thay thế các dịch vụ công trực tuyến riêng lẻ tại cấp tỉnh 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, cụ thể:

- Cung cấp 982 dịch vụ công trực tuyến với số lượng hồ sơ trung bình của mỗi dịch vụ công phát sinh ít nhất 1.000 hồ sơ/năm và đáp ứng yêu cầu cung cấp 100%

kết quả điện tử và tái sử dụng thông tin, dữ liệu (không áp dụng chỉ tiêu này đối với những thủ tục hành chính có tần suất thấp, đối tượng tuân thủ và thuộc những lĩnh vực đặc thù).

- Cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình đối với 82 nhóm thủ tục hành chính theo Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022 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 04/4/2022 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 28/02/2024 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 thủ tục hành chính ưu tiên.

- Hoàn thành tái cấu trúc quy trình 100% thủ tục hành chính, thực hiện xây dựng và cung cấp các dịch vụ công trực tuyến toàn trình thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp tỉnh, 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.

- Các dịch vụ công trực tuyến được đánh giá về chất lượng trải nghiệm của người dùng và đạt tối thiểu 04 nhóm tiêu chí chính gồm:

- + Có biểu mẫu điện tử tương tác và tự động điền dữ liệu khi đã có sẵn trong các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu của bộ, ngành, cơ sở dữ liệu của địa phương vào biểu mẫu điện tử.

- + Thời gian trung bình tính từ lúc đăng nhập cho đến khi người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến thành công đối với các dịch vụ công trực tuyến là dưới 08 phút.

- + Thời gian trung bình tính từ khi công chức, viên chức tiếp nhận, xử lý hồ sơ cho đến khi trả kết quả cho người dân, doanh nghiệp trong trường hợp nộp trực tuyến giảm tối thiểu 20% so với hình thức nộp trực tiếp.

- + Tỷ lệ người dân, doanh nghiệp đánh giá hài lòng khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến đạt tối thiểu 90%.

2.2. Năm 2026

Tiếp tục duy trì cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đối với toàn bộ thủ tục hành chính đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần, theo hướng thống nhất, đồng bộ trên toàn quốc theo Kế hoạch số 02-KH/BCĐTW ngày 19/6/2025 của Ban Chỉ đạo Trung ương bảo đảm chất lượng trải nghiệm của người dùng và đạt tối thiểu 04 nhóm tiêu chí chính gồm:

- Có biểu mẫu điện tử tương tác và tự động điền dữ liệu có sẵn trong các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu của bộ, ngành, cơ sở dữ liệu của địa phương vào biểu mẫu điện tử.

- Thời gian trung bình tính từ lúc đăng nhập cho đến khi người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến thành công đối với các dịch vụ công trực tuyến là dưới 05 phút.

- Thời gian trung bình tính từ khi công chức, viên chức tiếp nhận, xử lý hồ sơ cho đến khi trả kết quả cho người dân, doanh nghiệp trong trường hợp nộp trực tuyến giảm tối thiểu 30% so với hình thức nộp trực tiếp.

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

2.3. Yêu cầu

- Xác định cụ thể mục tiêu, nhiệm vụ, giải pháp, thời gian và trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị.

- Tuyên truyền, hướng dẫn người dân nộp hồ sơ trực tuyến để nâng cao số lượng hồ sơ xử lý trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

- Nâng cao vai trò, trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị; phát huy vai trò tích cực, chủ động của người đứng đầu trong việc triển khai nội dung Kế hoạch bảo đảm sự chỉ đạo thống nhất, phối hợp đồng bộ từ cấp tỉnh đến cấp xã, gắn với lộ trình chuyển đổi số, xây dựng chính quyền số, phát triển chính quyền phục vụ.

- Hoàn thành các chỉ tiêu về tăng tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến toàn trình bảo đảm dễ sử dụng, thân thiện với người dùng. Triển khai có hiệu quả một số nhiệm vụ trọng tâm trong cải cách hành chính trong thời gian tới.

II. NỘI DUNG TRIỂN KHAI

Triển khai các nhiệm vụ nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa (theo Phụ lục ban hành kèm theo Kế hoạch).

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Khoa học và Công nghệ

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức thực hiện Kế hoạch này.

- Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra tình hình triển khai thực hiện Kế hoạch; kịp thời tham mưu, đề xuất UBND tỉnh tháo gỡ vướng mắc, khó khăn trong quá trình thực hiện.

- Tổng hợp, cập nhật các chỉ tiêu, tình hình kết nối, khai thác các cơ sở dữ liệu Quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, báo cáo Bộ Khoa học và Công nghệ theo quy định.

2. Văn phòng UBND tỉnh

- Chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh rà soát, cập nhật đầy đủ, kịp thời thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của tỉnh lên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

- Theo dõi, đôn đốc các sở, ban, ngành trong quá trình rà soát thủ tục hành chính theo ngành, lĩnh vực.

- Phối hợp các sở, ban, ngành trong việc rà soát, chuẩn hóa, tái cấu trúc quy trình thủ tục hành chính, tái cấu trúc quy trình điện tử thực hiện dịch vụ công trực tuyến nhằm tích hợp, cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo hướng lấy người dùng làm trung tâm.

- Chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành; UBND các xã, phường và đơn vị cho thuê dịch vụ công nghệ thông tin kịp thời cập nhật thủ tục hành chính lên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh căn cứ quyết định phê duyệt quy trình nội bộ do Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt, xây dựng quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính *(trong đó, lưu ý đến các bước thực hiện số hóa hồ sơ thủ tục hành chính; phải gắn trách nhiệm số hóa hồ sơ thủ tục hành chính với quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của tất cả các cán bộ, công chức, viên chức có liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính)*.

- Yêu cầu đơn vị cho thuê dịch vụ công nghệ thông tin bảo đảm nguồn lực về nhân sự và kỹ thuật để cung cấp, tích hợp dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh, Cổng Dịch vụ công quốc gia. Thực hiện đồng bộ, thông suốt Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh với Cổng Dịch vụ công quốc gia đáp ứng quy định về tiêu chí chức năng, tính năng kỹ thuật theo Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT ngày 31/12/2023 Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ quy định về chức năng, tính năng kỹ thuật của hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh; Thông tư số 11/2025/TT-BKHCN ngày 30/6/2025 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT ngày 31/12/2023 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về chức năng, tính năng kỹ thuật của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

3. Công an tỉnh

- Chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ triển khai kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu giữa các hệ thống theo hướng dẫn của Bộ Công an.

- Thời gian hoàn thành: Theo lộ trình của Bộ Công an và Chính phủ.

4. Các sở, ban, ngành

- Chủ trì, phối hợp với UBND cấp xã rà soát, hoàn thiện các dịch vụ công trực tuyến đã cung cấp trên Cổng dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh theo hướng thuận lợi hơn cho người dân, doanh nghiệp; bảo đảm cung cấp đúng, đủ theo quy định. **Hoàn thành trong tháng 10/2025.**

- Chủ động thực hiện các nhiệm vụ được giao tại Phụ lục ban hành kèm theo Kế hoạch này. Chịu trách nhiệm bảo đảm các tỷ lệ có liên quan đến dịch vụ công trực tuyến thuộc phạm vi thực hiện của đơn vị mình.

- Tăng cường giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo quy định của Chính phủ tại các văn bản như: Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 và Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 và các quy định của pháp luật có liên quan.

5. UBND các xã, phường

- Chủ động thực hiện các nhiệm vụ được giao tại Phụ lục ban hành kèm theo Kế hoạch này; rà soát các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã, đề xuất với các sở, ban, ngành về nội dung liên quan đến tái cấu trúc quy trình thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã để bảo đảm thực hiện tái cấu trúc quy trình, tích hợp, cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình trên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo đúng quy định; Thường xuyên đôn đốc, theo dõi việc triển khai sử dụng dịch vụ công trực tuyến và giao chỉ tiêu cụ thể đối với các phòng, ban chuyên môn thuộc phạm vi quản lý.

- Nâng cao việc tuyên truyền về dịch công trực tuyến đặc biệt là lợi ích của khi thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến; triển khai thực hiện dịch vụ công trực tuyến một cách thực chất, hiệu quả; tránh việc hình thức, chạy theo chỉ tiêu; tăng cường hướng dẫn cho người dân, doanh nghiệp trực tiếp thực hiện nhằm tạo ra sự thay đổi thực chất trong hành vi của người dân, doanh nghiệp về thực hiện dịch vụ công trực tuyến. Trong đó tận dụng, phát huy vai trò nòng cốt của các Tổ công tác như: Tổ công tác Đề án 06, tổ chức đoàn thanh niên, phụ nữ, học sinh, sinh viên...

- Tăng cường giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo quy định của Chính phủ tại các văn bản như: Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 và Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 và các quy định của pháp luật có liên quan.

6. Đề nghị Báo và Phát thanh, Truyền hình Khánh Hòa; Cổng thông tin điện tử tỉnh; Trang thông tin điện tử của các sở, ban, ngành, UBND các xã, phường tăng cường thời lượng truyền thông đăng, phát các nội dung liên quan đến việc cung cấp và hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến./.

Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Khoa học và Công nghệ;
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- Cục Chuyển đổi số quốc gia - Bộ KHCN;
- Đảng ủy UBND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Các thành viên BCĐ phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo, CDS và Đề án 06 tỉnh;
- CVP, các PCVP UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành;
- Báo và Phát thanh, Truyền hình Khánh Hòa;
- Viễn thông Khánh Hòa;
- UBND các xã, phường;
- Các phòng, TT thuộc VP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, PVHCC.HTHG.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Nguyễn Long Biên

Phụ lục
NỘI DUNG, NHIỆM VỤ THỰC HIỆN NÂNG CAO HIỆU QUẢ VÀ CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN NĂM 2025
(Kèm theo Kế hoạch số 5661 /KH-UBND ngày 16 / 10/2025 của UBND tỉnh)

STT	Nội dung	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian hoàn thành	Sản phẩm/ Kết quả công việc
1	Rà soát, hoàn thiện thể chế, cơ chế để triển khai dịch vụ công trực tuyến toàn trình				
1.1	Ban hành Kế hoạch hành động để nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến	Các sở, ban, ngành; UBND các xã, phường	Sở Khoa học và Công nghệ	Tháng 10/2025	Kế hoạch được ban hành
1.2	Ban hành chính sách rút ngắn tối thiểu 20% thời gian giải quyết hồ sơ so với nộp hồ sơ trực tiếp trong năm 2025; rút ngắn tối thiểu 30% thời gian giải quyết hồ sơ 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 tỉnh	Các sở, ban, ngành	Tháng 11/2025	Quyết định về rút ngắn thời gian giải quyết đối với hồ sơ nộp trực tuyến
1.3	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	Các sở, ban, ngành	Văn phòng UBND tỉnh; Sở Khoa học và Công nghệ	Tháng 11/2025	Văn bản rà soát, điều chỉnh các quy trình nội bộ

STT	Nội dung	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian hoàn thành	Sản phẩm/ Kết quả công việc
	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				
2	Đồng bộ, tích hợp, cập nhật các hệ thống nhằm nâng cao chất lượng cung cấp DVCTT				
2.1	Triển khai kết nối, chia sẻ dữ liệu bắt buộc giữa các cơ quan trong hệ thống theo hướng dẫn của Bộ Công an	Công an tỉnh	Văn phòng UBND tỉnh; Sở Khoa học và Công nghệ	Tháng 11/2025	Dữ liệu được kết nối, chia sẻ giữa các hệ thống theo hướng dẫn của Bộ Công an
2.2	Hoàn thành và đưa vào khai thác hiệu quả các cơ sở dữ liệu quốc gia và các cơ sở dữ liệu dùng chung 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	Các sở, ban, ngành	Tháng 12/2025	Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính được chia sẻ, kết nối với Cổng dịch vụ công quốc gia, hệ thống chuyên ngành theo quy định
2.3	Ứng dụng công nghệ trí tuệ nhân tạo (AI) để nâng cao chất lượng sử dụng dịch vụ công trực tuyến Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Khánh Hòa	Văn phòng UBND tỉnh	Sở Khoa học và Công nghệ, UBND các xã, phường	Trước ngày 31/12/2025	Triển khai thí điểm trí tuệ nhân tạo (AI) nâng cao chất lượng dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Khánh Hòa

STT	Nội dung	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian hoàn thành	Sản phẩm/ Kết quả công việc
2.4	100% hồ sơ tiếp nhận trực tiếp, kết quả giải quyết TTHC được số hóa ngay khi tiếp nhận, xử lý, giải quyết, kết quả giải quyết thủ tục hành chính còn hiệu lực theo quy định	Các sở, ban, ngành; UBND các xã, phường	Văn phòng UBND tỉnh	Tháng 12/2025	Các cơ quan, địa phương bố trí ngân sách đảm bảo cơ sở vật chất cho công tác số hóa
2.5	Rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính, quy trình giải quyết thủ tục hành chính	Các sở, ban, ngành	Văn phòng UBND tỉnh	Thường xuyên	- Thường xuyên, rà soát, tham mưu các cấp có thẩm quyền đơn giản hóa thủ tục hành chính, tối ưu quy trình giải quyết thủ tục hành chính nhằm rút ngắn thời gian xử lý và giúp người dân thuận tiện khi tham gia thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến; - Phương án đơn giản hoá thủ tục hành chính.
2.6	Triển khai đầy đủ phương án bảo đảm an toàn thông tin theo cấp độ được phê duyệt đối với 100% hệ thống thông tin liên quan đến TTHC đang vận hành.	Các sở, ban, ngành; UBND các xã, phường	Công an tỉnh	Thường xuyên	Các cơ quan, địa phương bố trí ngân sách đảm bảo triển khai đầy đủ phương án bảo đảm an toàn thông tin theo cấp độ được phê duyệt đối với 100% hệ thống thông tin liên quan đến TTHC đang vận hành
3	Tăng cường công tác truyền thông, đào tạo				
3.1	Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến, nâng cao chất lượng về cung cấp và sử dụng hiệu quả dịch	Các sở, ban, ngành; UBND các xã, phường;	Sở Khoa học và Công nghệ	Thường xuyên	- Bổ sung chuyên mục về Dịch vụ công trực tuyến trên Báo và Phát thanh, Truyền hình Khánh Hòa và

STT	Nội dung	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian hoàn thành	Sản phẩm/ Kết quả công việc
	vụ công trực tuyến đến năm 2025, định hướng đến năm 2030	Báo và Phát thanh, Truyền hình Khánh Hòa			các Đài truyền hình, truyền thanh, các Cổng/Trang Thông tin điện tử trên địa bàn tỉnh nhằm phổ biến kiến thức một cách rộng rãi, chi tiết cho công dân, tổ chức doanh nghiệp hình thành thói quen và kỹ năng sử dụng Dịch vụ công trực tuyến. - Tạo các kênh truyền thông trên các mạng xã hội thông dụng như Youtube, Facebook, Tiktok. Đăng tải video, tài liệu hướng dẫn sử dụng, truyền thông. - Tăng cường tuyên truyền lợi ích khi tham gia Dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến đến người dân, doanh nghiệp.
3.2	Tăng cường công tác 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	Các sở, ban, ngành; UBND các xã, phường	Sở Khoa học và Công nghệ	Tháng 12/2025	Tổ chức tối thiểu một lớp chương trình phổ cập kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến đến người dân với sự góp sức của các tổ chức đoàn thể như: Đoàn thanh niên, Tổ Công nghệ số cộng đồng, các trường đại học, cao đẳng
3.3	Thành viên của Tổ công nghệ số cộng đồng, Đoàn Thanh niên Cộng sản Hồ Chí Minh, các tổ chức chính trị xã	UBND các xã, phường	Sở Khoa học và Công nghệ	Tháng 10/2025	UBND các xã, phường thành lập các “Tổ công nghệ số cộng đồng”, “Đội hỗ trợ phản ứng nhanh”.

STT	Nội dung	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian hoàn thành	Sản phẩm/ Kết quả công việc
	hội, ... tham gia thực hiện truyền thông, hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến. Tiếp nhận thông tin, lắng nghe, phát hiện các ý kiến phản hồi, các vướng mắc khó khăn của người dân khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến để xây dựng các biện pháp thông tin, tuyên truyền hiệu quả.				