ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH AN GIANG	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 617 /KH-UBND	*An Giang, ngày 22 tháng 10 năm 2026*

KẾ HOẠCH

Nâng cao khả năng chủ động, tự thực hiện dịch vụ công trực tuyến và phát triển công dân số trên địa bàn tỉnh An Giang giai đoạn 2026 - 2030

Căn cứ Luật Chuyển đổi số số 148/2025/QH15 ngày 11 tháng 12 năm 2025 của Quốc hội; Luật Dữ liệu số 60/2024/QH15; Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân số 91/2025/QH15 và các văn bản hướng dẫn thi hành;

Căn cứ Luật Thi đua, khen thưởng số 06/2022/QH15; Luật số 06/2026/QH16 ngày 23 tháng 4 năm 2026 sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Thi đua, khen thưởng;

Căn cứ Nghị định số 224/2026/NĐ-CP ngày 24 tháng 6 năm 2026 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Chuyển đổi số;

Căn cứ Nghị định số 368/2026/NĐ-CP ngày 25 tháng 9 năm 2026 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp để tổ chức, hướng dẫn thi hành Luật Thi đua, khen thưởng, có hiệu lực từ ngày 01 tháng 10 năm 2026;

Căn cứ Nghị định số 385/2026/NĐ-CP ngày 09 tháng 10 năm 2026 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử và Nghị định số 310/2026/NĐ-CP ngày 05 tháng 8 năm 2026 sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 45/2020/NĐ-CP;

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; Nghị định số 367/2025/NĐ-CP và Nghị định số 309/2026/NĐ-CP ngày 05 tháng 8 năm 2026 sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP;

Căn cứ Nghị định số 69/2024/NĐ-CP ngày 25 tháng 6 năm 2024 của Chính phủ quy định về định danh và xác thực điện tử; Nghị định số 320/2026/NĐ-CP ngày 13 tháng 8 năm 2026 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 69/2024/NĐ-CP, có hiệu lực thi hành từ ngày 28 tháng 9 năm 2026; Nghị quyết số 66.22/2026/NQ-CP ngày 09 tháng 7 năm 2026 của Chính phủ về phát triển công dân số;

Căn cứ Nghị định số 63/2024/NĐ-CP ngày 10 tháng 6 năm 2024 của Chính phủ quy định việc thực hiện liên thông điện tử 02 nhóm thủ tục hành chính: đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi; đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú, giải quyết mai táng phí, tử tuất; Nghị định số 301/2026/NĐ-CP ngày 30 tháng 7 năm 2026 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 63/2024/NĐ-CP, có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 9 năm 2026;

Căn cứ Thông tư số 25/2026/TT-BNV ngày 01 tháng 10 năm 2026 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ hướng dẫn Luật Thi đua, khen thưởng và Nghị định 368/2026/NĐ-CP và các văn bản hướng dẫn có liên quan;

Căn cứ Thông tư số 13/2026/TT-BTP ngày 30 tháng 9 năm 2026 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp hướng dẫn nội dung 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 Thông tư số 14/2026/TT-BTP ngày 30 tháng 9 năm 2026 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp hướng dẫn về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Nghị quyết số 258/NQ-CP ngày 31 tháng 8 năm 2026 của Chính phủ về nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu đẩy mạnh công tác cải cách thủ tục hành chính, góp phần thúc đẩy tăng trưởng hai con số giai đoạn 2026 - 2030; thực hiện Kế hoạch số 532/KH-UBND ngày 14 tháng 9 năm 2026 của UBND tỉnh An Giang triển khai thực hiện Nghị quyết số 258/NQ-CP trên địa bàn tỉnh;

Căn cứ Nghị quyết số 02/2026/NQ-HĐND ngày 21 tháng 5 năm 2026 của Hội đồng nhân dân tỉnh An Giang quy định mức thu 0 đồng đối với phí, lệ phí thuộc thẩm quyền quyết định của Hội đồng nhân dân tỉnh khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh;

Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang ban hành Kế hoạch nâng cao khả năng chủ động, tự thực hiện dịch vụ công trực tuyến và phát triển công dân số trên địa bàn tỉnh An Giang giai đoạn 2026 - 2030 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

a) Nâng cao năng lực số, khả năng tiếp cận và mức độ chủ động của người dân trong sử dụng dịch vụ công trực tuyến; từng bước hình thành thói quen tự tìm hiểu thông tin thủ tục hành chính, tự đăng nhập, xác thực, kê khai, chuẩn bị và nộp hồ sơ, thực hiện nghĩa vụ tài chính, theo dõi tiến độ, nhận và khai thác kết quả điện tử.

b) Chuyển dần phương thức hỗ trợ từ việc cán bộ, công chức, viên chức, Tổ công nghệ số cộng đồng hoặc các lực lượng hỗ trợ thực hiện phần lớn thao tác thay người dân sang phương thức hướng dẫn để người dân trực tiếp thao tác, hình thành kỹ năng và từng bước tự chủ theo lộ trình: "Làm mẫu - Làm cùng - Tự thực hiện có hỗ trợ - Tự thực hiện hoàn toàn".

c) Chuyển trọng tâm quản trị từ việc chỉ tăng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến sang đồng thời nâng cao năng lực số của người dân, cải thiện chất lượng dịch vụ, tăng tái sử dụng dữ liệu và giảm sự phụ thuộc vào thao tác thay. Không xác định kết quả thực hiện Kế hoạch chỉ căn cứ số lượng hoặc tỷ lệ hồ sơ trực tuyến.

d) Thực hiện đồng thời hai nhóm giải pháp: nâng cao năng lực của người dân và cải thiện chính dịch vụ công. Người dân tự thực hiện những thao tác thực sự cần người dân thực hiện; hệ thống tự động thực hiện những thao tác có thể khai thác từ dữ liệu; cơ quan nhà nước từng bước chủ động cung cấp dịch vụ khi đủ điều kiện pháp lý, dữ liệu và kỹ thuật.

đ) Thực hiện nguyên tắc "khai báo một lần - sử dụng nhiều lần"; giảm việc yêu cầu người dân kê khai lại, nộp lại thông tin, giấy tờ đã đủ điều kiện khai thác, chia sẻ, tái sử dụng theo quy định.

e) Khai thác hiệu quả danh tính điện tử, thông tin và giấy tờ đã tích hợp trên Ứng dụng định danh quốc gia (VNeID); thực hiện đúng nguyên tắc không yêu cầu cá nhân, tổ chức nộp hoặc xuất trình bản chính, bản sao đối với giấy tờ, tài liệu đã được tích hợp trên VNeID; từng bước hình thành hành trình thực hiện thủ tục hành chính từ VNeID - Cổng Dịch vụ công quốc gia - Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính - VNeID, bảo đảm người dân có thể tạo lập, gửi hồ sơ và nhận thông báo kết quả thuận tiện.

ê) Gắn phát triển công dân số với việc mở rộng, cập nhật và sử dụng các giấy tờ điện tử trên VNeID; rà soát các giấy tờ thuộc Phụ lục Nghị định số 320/2026/NĐ-CP liên quan trực tiếp đến thủ tục hành chính tại địa phương để tổ chức kết nối, đồng bộ, khai thác và tái sử dụng dữ liệu theo thẩm quyền, trong đó

ưu tiên giấy tờ hộ tịch, đất đai, đăng ký hộ kinh doanh, bảo hiểm, y tế, giáo dục, giao thông, lý lịch tư pháp và các giấy tờ khác có tần suất sử dụng cao.

g) Gắn nâng cao khả năng tự thực hiện dịch vụ công với việc tổ chức hiệu quả 02 nhóm thủ tục hành chính liên thông điện tử theo Nghị định số 63/2024/NĐ-CP được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 301/2026/NĐ-CP; lấy các sự kiện sinh, tử làm mô hình điển hình để phát triển dịch vụ công theo vòng đời, giảm số lần kê khai, tự động chia sẻ kết quả giữa các cơ quan và từng bước chuyển từ người dân tự tổng hợp hồ sơ sang hệ thống chủ động chuẩn bị, liên thông dữ liệu.

h) Đối với 02 nhóm thủ tục hành chính liên thông điện tử, thực hiện nguyên tắc không yêu cầu nộp bản giấy; dữ liệu có sẵn được tự động điền, kết quả của thủ tục đã hoàn thành được trả ngay cho người dân và đồng thời tự động chia sẻ để hoàn thiện thủ tục tiếp theo; trường hợp người dân đăng nhập Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc ứng dụng VNeID để yêu cầu giải quyết thủ tục thì không phải ký số biểu mẫu điện tử tương tác theo quy định của Nghị định số 301/2026/NĐ-CP.

i) Thu hẹp khoảng cách số, ưu tiên người dân khu vực nông thôn, nông dân, người cao tuổi, người khuyết tật, người không có hoặc chưa thành thạo thiết bị số, người dân ở địa bàn xa trung tâm và các nhóm có nguy cơ bị bỏ lại phía sau trong quá trình chuyển đổi số.

k) Phát triển năng lực công dân số từ nhà trường; trang bị kiến thức và kỹ năng số cho học sinh từ lớp 9 trở lên, học sinh trung học phổ thông, học sinh, học viên, sinh viên tại cơ sở giáo dục nghề nghiệp, trung cấp, cao đẳng, đại học; phát huy vai trò người trẻ trong lan tỏa kỹ năng số tới gia đình, cộng đồng theo nguyên tắc "người trẻ hướng dẫn - người dân trực tiếp thực hiện".

l) Từng bước phát triển dịch vụ công trực tuyến chủ động đối với những thủ tục, dịch vụ có dữ liệu đầy đủ, chính xác, có căn cứ pháp lý và điều kiện kỹ thuật phù hợp; ưu tiên các chức năng nhắc việc, tự động điền, chuẩn bị trước thông tin, đề xuất dịch vụ và tự động hóa ở mức pháp luật cho phép.

m) Xây dựng hệ thống quản trị dựa trên dữ liệu, hình thành Dashboard theo dõi xuyên suốt từ cấp tỉnh đến cấp xã, lĩnh vực và thủ tục; hạn chế tối đa báo cáo thủ công, thực hiện nguyên tắc "tự động trước - khảo sát sau - không nhập lại dữ liệu đã có".

n) Đồng bộ Kế hoạch này với Kế hoạch số 532/KH-UBND, trong đó gắn nâng cao khả năng tự thực hiện dịch vụ công với mục tiêu giảm thời gian, chi phí tuân thủ; chuyển từ kiểm soát hồ sơ sang kiểm soát dựa trên dữ liệu; tăng cường giám sát theo dữ liệu thực tế và từng bước theo thời gian thực; lấy chất lượng phục vụ người dân, tổ chức làm thước đo kết quả.

o) Bảo đảm các giải pháp hỗ trợ người dân được triển khai đồng thời với kiểm soát việc ban hành và thực thi thủ tục hành chính, không để phát sinh thành phần hồ sơ, điều kiện, giấy tờ hoặc yêu cầu ngoài quy định; kịp thời phát hiện, xử lý trường hợp yêu cầu lại thông tin, dữ liệu đã đủ điều kiện khai thác.

ô) Tổ chức phong trào thi đua theo chuyên đề gắn với kết quả thực chất của Kế hoạch; kịp thời phát hiện, biểu dương, khen thưởng tập thể, cá nhân trực tiếp thực hiện nhiệm vụ, có sáng kiến, giải pháp công nghệ, giải pháp nghiệp vụ hoặc mô hình tạo tác động rõ đối với người dân.

2. Yêu cầu

a) Lấy người dân làm trung tâm; mọi giải pháp phải xuất phát từ khả năng, nhu cầu, độ tuổi, điều kiện thiết bị, địa bàn cư trú và mức độ kỹ năng số của từng nhóm đối tượng.

b) Không áp dụng một phương thức hỗ trợ giống nhau đối với tất cả người dân; không vì mục tiêu tỷ lệ hồ sơ trực tuyến mà cán bộ, công chức hoặc lực lượng hỗ trợ thực hiện toàn bộ thao tác thay đối với người có khả năng trực tiếp thực hiện.

c) Bảo đảm quyền lựa chọn phương thức thực hiện thủ tục hành chính theo quy định; tiếp tục hỗ trợ trực tiếp phù hợp đối với người cao tuổi, người khuyết tật, người không có thiết bị hoặc chưa có khả năng tự thực hiện.

d) Không chuyển trách nhiệm khắc phục dịch vụ khó sử dụng sang người dân thông qua việc chỉ tăng cường tập huấn, hướng dẫn; khi tỷ lệ tự thực hiện thấp phải đồng thời đánh giá chất lượng quy trình, giao diện, dữ liệu và hệ thống.

đ) Không yêu cầu tổ chức, cá nhân cung cấp lại thông tin, dữ liệu đã đủ điều kiện khai thác, chia sẻ, tái sử dụng theo quy định. Việc khai thác, chia sẻ, tái sử dụng dữ liệu phải có căn cứ pháp lý, đúng mục đích, đúng phạm vi chức năng, nhiệm vụ, đáp ứng điều kiện về kết nối, an toàn thông tin và bảo vệ dữ liệu cá nhân; đưa nội dung này vào kiểm tra chất lượng thực hiện Kế hoạch.

e) Riêng đối với 02 nhóm thủ tục hành chính liên thông điện tử theo Nghị định số 63/2024/NĐ-CP được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 301/2026/NĐ-CP, phải theo dõi đồng bộ hồ sơ, trạng thái và kết quả giữa các hệ thống; việc đồng bộ hồ sơ sau khi giải quyết xong từng thủ tục thực hiện chậm nhất không quá 10 phút, cơ quan giải quyết thủ tục tiếp theo phản hồi trạng thái tiếp nhận không quá 02 giờ làm việc; khi xảy ra sự cố thuộc phạm vi quy định, cơ quan có thẩm quyền phải kiểm tra, hoàn thành khắc phục tối đa không quá 24 giờ kể từ thời điểm thông báo xảy ra sự cố.

ê) Kể từ ngày Nghị định số 320/2026/NĐ-CP có hiệu lực, khi thông tin, giấy tờ đã được tích hợp trên VNeID và đủ điều kiện khai thác, cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính phải khai thác, sử dụng theo quy định, không yêu cầu cá nhân, tổ chức nộp hoặc xuất trình lại bản chính, bản sao; trường hợp hệ thống chưa khai thác được phải xác định rõ nguyên nhân kỹ thuật, dữ liệu hoặc pháp lý để xử lý, không mặc nhiên chuyển trách nhiệm sang người dân.

g) Việc khai thác, sử dụng thông tin, giấy tờ từ hệ thống định danh và xác thực điện tử phải đúng mục đích, đúng phạm vi chức năng, nhiệm vụ; lưu vết lịch sử khai thác theo quy định; không chia sẻ, cung cấp cho bên khác, trừ trường hợp chủ thể dữ liệu yêu cầu hoặc pháp luật có quy định khác.

h) Bảo đảm an toàn thông tin, bảo vệ dữ liệu cá nhân. Người dân trực tiếp nhập mật khẩu, mã OTP, thực hiện sinh trắc học và các thao tác xác thực cá nhân; người hỗ trợ không được lưu giữ, sao chụp hoặc sử dụng thông tin xác thực thay người dân.

i) Việc triển khai đối với học sinh, sinh viên phải phù hợp độ tuổi, điều kiện pháp lý và hoạt động giáo dục; không giao nhiệm vụ thực hiện thủ tục hành chính thay người khác; không dùng kết quả tham gia để đánh giá học lực.

k) Tận dụng tối đa hạ tầng, thiết bị, nền tảng và nguồn lực hiện có; việc đầu tư mới chỉ thực hiện khi có đánh giá nhu cầu, tần suất sử dụng, hiệu quả và khả năng duy trì.

l) Không giao tỷ lệ cứng về mức tự chủ khi chưa có đường cơ sở; mục tiêu cải thiện của từng giai đoạn, từng địa bàn được xác định trên cơ sở dữ liệu thực tế.

m) Việc tổ chức thực hiện phải bảo đảm nguyên tắc “6 rõ” và thống nhất với cơ chế quản trị của Kế hoạch số 532/KH-UBND: rõ nhiệm vụ; rõ cơ quan chủ trì; rõ cơ quan phối hợp; rõ thời hạn; rõ sản phẩm, kết quả; rõ tiêu chí đánh giá và trách nhiệm thực hiện.

n) Các nhiệm vụ liên quan Kế hoạch số 532/KH-UBND được phân loại để quản trị theo 03 nhóm: Loại A - nhiệm vụ giao trực tiếp cho địa phương; Loại B - nhiệm vụ chung; Loại C - địa phương chủ động chuẩn bị điều kiện để triển khai theo hướng dẫn, nền tảng hoặc tiêu chuẩn của cơ quan Trung ương. Nội dung do tỉnh chủ động cụ thể hóa về đầu mối, thời hạn, KPI hoặc công cụ quản trị phải được nhận diện riêng, không làm thay đổi thẩm quyền hoặc nghĩa vụ pháp lý do Trung ương quy định.

o) Thực hiện quản trị rủi ro đối với nhiệm vụ trọng tâm theo 04 mức: R1 - rủi ro thấp, ảnh hưởng cục bộ; R2 - rủi ro trung bình, ảnh hưởng tiến độ một nhóm nhiệm vụ; R3 - rủi ro cao, có thể ảnh hưởng trực tiếp KPI; R4 - rủi ro rất cao, có nguy cơ vi phạm yêu cầu, gây gián đoạn hoặc ảnh hưởng lớn đến người dân, tổ chức. Nhiệm vụ R3, R4 phải xác định nguyên nhân, trách nhiệm và biện pháp khắc phục.

II. ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI

1. Cơ quan, tổ chức

Các sở, ban, ngành tỉnh; Văn phòng UBND tỉnh; Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; UBND và Trung tâm Phục vụ hành chính công 102 xã, phường, đặc khu; các cơ quan ngành dọc tham gia giải quyết thủ tục hành chính; các cơ sở giáo dục, cơ sở giáo dục nghề nghiệp, cao đẳng, đại học; Tổ công nghệ số cộng đồng; các tổ chức chính trị - xã hội; doanh nghiệp bưu chính, đơn vị vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và các cơ quan, tổ chức có liên quan.

2. Nhóm người dân

a) Người có kỹ năng số tốt: ưu tiên chuyển nhanh sang tự thực hiện hoàn toàn; cung cấp đường dẫn, mã QR, video, hướng dẫn nhanh để chủ động sử dụng dịch vụ từ xa.

b) Người trung niên, nông dân, người có kỹ năng số cơ bản: áp dụng phương thức "làm cùng một lần - tự làm những lần sau", ưu tiên thực hành trên thiết bị cá nhân.

c) Người cao tuổi còn khả năng sử dụng điện thoại thông minh: cung cấp tài liệu trực quan, cỡ chữ dễ đọc, ít thuật ngữ, thao tác đơn giản và hỗ trợ từng bước khi cần.

d) Người cao tuổi, người khuyết tật, người không có thiết bị hoặc kỹ năng số rất hạn chế: tiếp tục được hỗ trợ trực tiếp phù hợp, không đặt yêu cầu bắt buộc phải tự thực hiện trực tuyến.

đ) Người thường xuyên phát sinh thủ tục hoặc thực hiện thủ tục chuyên biệt, phức tạp: xây dựng hướng dẫn riêng theo lĩnh vực, nhóm sự kiện hoặc hành trình sử dụng.

e) Học sinh từ lớp 9 trở lên; học sinh trung học phổ thông; học sinh, học viên, sinh viên trung cấp, cao đẳng, đại học và giáo dục nghề nghiệp: vừa là đối tượng được hình thành năng lực công dân số, vừa là lực lượng lan tỏa kỹ năng số tới gia đình, cộng đồng.

III. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu tổng quát

a) Đến hết năm 2030, từng bước hình thành bền vững phương thức cung cấp dịch vụ công trên địa bàn tỉnh theo hướng "Người dân chủ động - hệ thống thông minh - dữ liệu dùng lại - cơ quan nhà nước chủ động phục vụ - cộng đồng cùng phổ cập kỹ năng số".

b) Người dân có năng lực số tốt hơn; dịch vụ công dễ sử dụng hơn; dữ liệu được khai thác, chia sẻ, tái sử dụng nhiều hơn; số lần kê khai, số giấy tờ và số thao tác phải thực hiện giảm xuống; đối với dịch vụ đủ điều kiện, cơ quan nhà nước từng bước chuyển từ chờ người dân yêu cầu sang chủ động cung cấp dịch vụ trên cơ sở dữ liệu.

2. Mục tiêu cụ thể

a) Về người dân: tăng dần tỷ lệ tự đăng nhập, kê khai, chuẩn bị hồ sơ, nộp hồ sơ, thanh toán, theo dõi và nhận kết quả; giảm tỷ lệ phải hỗ trợ phần lớn thao tác; tăng tỷ lệ tái tự thực hiện.

b) Về dịch vụ: giảm trường thông tin phải nhập lại, tăng dữ liệu tự động điền, tăng thành phần hồ sơ được thay thế bằng dữ liệu, giảm số bước, thời gian thao tác, tỷ lệ bỏ dở và lỗi.

c) Về nhóm yếu thế: thu hẹp khoảng cách số giữa người trẻ và người cao tuổi, giữa địa bàn thuận lợi và địa bàn nông thôn, xa trung tâm; bảo đảm khả năng tiếp cận phù hợp đối với người khuyết tật.

d) Về học sinh, sinh viên: hình thành kỹ năng cơ bản về công dân số, dịch vụ công trực tuyến, VNeID, thanh toán điện tử, chữ ký số, bảo vệ dữ liệu cá nhân và nhận diện rủi ro số.

đ) Về quản trị: hình thành Dashboard theo dõi đến cấp tỉnh, sở, ngành, 102 xã, phường, đặc khu, lĩnh vực, thủ tục và nhóm người dùng; hạn chế báo cáo thủ công.

e) Về dịch vụ công chủ động: từ năm 2028 lựa chọn, rà soát, đánh giá và chuẩn bị các điều kiện cần thiết đối với một số dịch vụ có tiềm năng triển khai theo phương thức chủ động; từ Quý I năm 2029 tổ chức thí điểm đối với các dịch vụ đủ điều kiện, đánh giá kết quả trước khi nhân rộng; năm 2030 chuẩn hóa các mô hình, chức năng đã chứng minh hiệu quả.

ê) Về cải thiện liên tục: hằng năm đánh giá khả năng tiếp cận, khoảng cách số, chất lượng dịch vụ, hiệu quả thiết bị và mức độ tự chủ để điều chỉnh giải pháp.

g) Về định danh điện tử và giấy tờ tích hợp: từ Quý IV/2026 hoàn thành rà soát, đối chiếu danh mục giấy tờ tích hợp, cập nhật trên VNeID theo Nghị định số 320/2026/NĐ-CP với các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của tỉnh và cấp xã; xác định rõ giấy tờ đã có thể khai thác, giấy tờ cần kết nối, giấy tờ cần chuẩn hóa hoặc bổ sung dữ liệu.

h) Về đồng bộ dữ liệu: đối với cơ sở dữ liệu đã kết nối hệ thống định danh và xác thực điện tử, tổ chức cập nhật, đồng bộ thông tin, giấy tờ kịp thời theo quy định; đối với trường hợp chưa có cơ sở dữ liệu, bố trí đầu mối tiếp nhận, xử lý yêu cầu tích hợp của chủ thể danh tính điện tử theo thời hạn Nghị định số 320/2026/NĐ-CP.

i) Về liên thông điện tử theo sự kiện sinh, tử: bảo đảm vận hành ổn định 02 nhóm thủ tục hành chính liên thông; trả ngay kết quả từng thủ tục sau khi hoàn thành, không chờ kết thúc toàn bộ quy trình; tự động chia sẻ kết quả đã giải quyết để hoàn thiện hồ sơ thủ tục tiếp theo; theo dõi chặt thời gian đồng bộ, tiếp nhận và xử lý lỗi liên thông.

k) Về nhóm thủ tục khai sinh: tổ chức thực hiện liên thông đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế và, khi người đại diện hợp pháp có đề nghị, cấp thẻ căn cước cho trẻ em dưới 6 tuổi; khai thác dữ liệu hộ tịch, dân cư, bảo hiểm và các dữ liệu liên quan để giảm kê khai và thành phần hồ sơ.

3. Mục tiêu đồng bộ với Kế hoạch số 532/KH-UBND

a) Đến hết năm 2027, đối với phạm vi đủ điều kiện và theo lộ trình của Kế hoạch số 532/KH-UBND: 100% thủ tục hành chính đủ điều kiện được cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình; 100% kết quả giải quyết thủ tục hành chính được số hóa và tăng cường tái sử dụng; không yêu cầu người dân, tổ chức cung cấp thành phần hồ sơ hoặc giấy tờ chứa thông tin đã có dữ liệu trong cơ sở dữ liệu được công bố và đủ điều kiện khai thác, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định khác.

b) Hoàn thành rà soát, phân loại thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của tỉnh và cấp xã theo khả năng cung cấp trực tuyến toàn trình, khai thác dữ liệu, số hóa, tái sử dụng dữ liệu và thực hiện không phụ thuộc địa giới hành chính; thiết lập cơ chế theo dõi nhiệm vụ, KPI, minh chứng và rủi ro theo từng cơ quan, địa phương.

c) Đến năm 2030, phối hợp triển khai các dịch vụ công thiết yếu theo hướng tiếp nhận không phụ thuộc địa giới hành chính; 100% dịch vụ công đủ điều kiện được cung cấp chủ động theo lộ trình, khi đáp ứng đầy đủ điều kiện pháp lý, dữ liệu và hạ tầng số; chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ trong

giải quyết thủ tục hành chính đạt tối thiểu 95%; phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận, xử lý, công khai kết quả đúng thời hạn theo mục tiêu, yêu cầu của Kế hoạch số 532/KH-UBND.

d) Từng bước thực hiện chỉ đạo, điều hành, đánh giá dựa trên dữ liệu theo thời gian thực; gắn kết quả với trách nhiệm người đứng đầu; tăng cường quản lý theo vòng đời, sự kiện của người dân, tổ chức và bảo đảm nguyên tắc cung cấp thông tin một lần khi đủ điều kiện.

Các chỉ tiêu nêu trên được theo dõi theo đúng phạm vi, điều kiện và phương pháp xác định tại Kế hoạch số 532/KH-UBND và văn bản của cơ quan có thẩm quyền; không sử dụng để thay thế các chỉ số quản trị nội bộ M1 - M4 của Kế hoạch này.

IV. NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP

1. Khảo sát, thiết lập đường cơ sở

a) Văn phòng UBND tỉnh chủ trì xây dựng bộ khảo sát và phương pháp đo thống nhất, kết hợp khảo sát mẫu với khai thác dữ liệu Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

b) Nội dung tối thiểu gồm độ tuổi, loại địa bàn (đô thị, nông thôn, địa bàn đặc thù), thiết bị, Internet, VNeID, mức độ kỹ năng số, khả năng đăng nhập, kê khai, tải tài liệu, nộp, thanh toán, tra cứu, nhận kết quả; người thao tác chính; khó khăn và khả năng tự thực hiện lần sau.

c) Kết quả được phân tích tối thiểu theo nhóm tuổi, khu vực đô thị - nông thôn, nhóm đối tượng, mức độ kỹ năng số, TTHC và mức hỗ trợ để làm đường cơ sở, nhận diện khoảng cách số và xác định lộ trình, địa bàn, nhóm đối tượng ưu tiên.

2. Phân nhóm người dùng và hỗ trợ đúng mức

a) Căn cứ kết quả khảo sát để phân nhóm; mỗi nhóm có phương thức hướng dẫn, tài liệu, kênh và mức hỗ trợ phù hợp.

b) Phân nhóm chỉ phục vụ hỗ trợ và cải thiện dịch vụ, không hạn chế quyền tiếp cận.

3. Xây dựng và áp dụng 04 mức tự chủ M1 - M4

a) M1 - Phụ thuộc: lực lượng hỗ trợ thực hiện phần lớn thao tác. M2 - Đồng thực hiện: người dân thao tác một phần. M3 - Tự thực hiện có hỗ trợ: người dân làm phần lớn, chỉ hỗ trợ bước khó. M4 - Tự chủ: người dân tự hoàn thành.

b) Bộ phân loại là công cụ quản trị nội bộ, không làm phát sinh TTHC mới.

4. Chuẩn hóa quy trình "cán bộ hướng dẫn - người dân trực tiếp thao tác"

a) Xây dựng quy trình tối thiểu 12 bước từ xác định nhu cầu đến đánh giá khả năng lần sau.

b) Người dân trực tiếp thực hiện thao tác xác thực; người hỗ trợ chỉ hướng dẫn, trừ trường hợp cần hỗ trợ đặc biệt phù hợp quy định.

5. Tổ chức Điểm tự phục vụ

a) Căn cứ nhu cầu thực tế, điều kiện cơ sở vật chất, hạ tầng, nhân lực và khả năng cân đối kinh phí, UBND cấp xã bố trí hoặc tận dụng Điểm tự phục vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công hoặc địa điểm phù hợp; ưu tiên tận dụng máy tính, máy quét, thiết bị, đường truyền, Wi-Fi, mã QR và tài liệu hướng dẫn hiện có. Việc đầu tư mới, mua sắm hoặc thuê thiết bị chỉ thực hiện sau khi đánh giá nhu cầu, tần suất sử dụng, hiệu quả và được cấp có thẩm quyền bố trí kinh phí theo quy định.

b) Nguyên tắc: người dân trực tiếp thao tác - cán bộ hướng dẫn; không biến Điểm tự phục vụ thành quầy nhập hồ sơ thay. Định kỳ rà soát hiệu quả sử dụng để quyết định tiếp tục, nâng cấp, điều chuyển, thay thế hoặc dừng khai thác.

6. Rà soát hiệu quả ki-ốt, thiết bị và hạ tầng

a) Hằng năm rà soát lượt sử dụng, tỷ lệ thành công, mức cần hỗ trợ, thời gian phiên, số TTHC, VNeID, thanh toán, quét tài liệu, khả năng tiếp cận, an toàn và chi phí.

b) Xác định rõ tiếp tục, nâng cấp, thay thế, dừng hoặc nhân rộng.

7. Triển khai "Một thủ tục - một mã QR - một hướng dẫn"

a) QR dẫn về nguồn chính thức, gồm hồ sơ, đường dẫn thực hiện, video, thời hạn, phí/lệ phí, thanh toán, theo dõi và nhận kết quả.

b) Cơ quan chuyên môn cập nhật khi TTHC hoặc hệ thống thay đổi.

8. Video hướng dẫn ngắn, tài liệu trực quan

a) Ưu tiên video 30 giây đến 03 phút, thao tác trên điện thoại.

b) Tài liệu cho người cao tuổi, người ít kỹ năng số sử dụng câu ngắn, chữ dễ đọc, nhiều hình minh họa.

9. Chương trình "Học một lần - tự làm lần sau"

a) Sau mỗi lần hỗ trợ, hướng dẫn cách tìm lại dịch vụ, đăng nhập, tra cứu, thanh toán và nhận kết quả.

b) Theo dõi tỷ lệ tái tự thực hiện.

10. Đổi mới Tổ công nghệ số cộng đồng

a) Chuyển trọng tâm từ "làm giúp" sang "hướng dẫn để có kỹ năng".

b) Theo dõi số người được hướng dẫn, tự thao tác, tự hoàn thành và có khả năng tự làm lần sau.

11. Dịch vụ công đến tận ấp

a) Căn cứ kết quả đánh giá khoảng cách số, nhu cầu của người dân và điều kiện thực tế từng địa bàn, UBND cấp xã lựa chọn địa bàn, nhóm đối tượng và thời điểm phù hợp để tổ chức các đợt hỗ trợ, hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến tại khóm, ấp, khu dân cư, hợp tác xã, chợ, điểm sinh hoạt cộng đồng hoặc địa điểm phù hợp; ưu tiên địa bàn, nhóm người có mức tự chủ thấp và nhóm có nguy cơ bị bỏ lại phía sau.

b) Ưu tiên thực hành trên thiết bị cá nhân, tổ chức theo đợt và nhu cầu thực tế, hạn chế hội nghị một chiều; bảo đảm sử dụng hợp lý nhân lực của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã và Tổ công nghệ số cộng đồng.

12. Người thân đồng hành kỹ năng số

a) Khuyến khích người trẻ hướng dẫn cha mẹ, ông bà.

b) Không nhận tài khoản, không giữ mật khẩu, không giữ OTP.

13. Chương trình Công dân số học đường

a) Sở Giáo dục và Đào tạo chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh và các đơn vị có liên quan xây dựng nội dung Chương trình Công dân số học đường dành cho học sinh từ lớp 9 trở lên; tổ chức triển khai tại các cơ sở giáo dục nghề nghiệp thuộc phạm vi quản lý của Sở và phối hợp với các cơ sở cao đẳng, đại học có liên quan trong quá trình triển khai.

b) Nội dung: công dân số; tra cứu TTHC; VNeID; thực hành DVC; thanh toán/chữ ký số; bảo vệ dữ liệu, chống lừa đảo; quyền công dân số và quyền riêng tư.

14. Một học sinh, sinh viên - một người thân biết DVC

a) Hoạt động khuyến khích, không bắt buộc.

b) Người thân trực tiếp thao tác; trường hợp chưa đủ điều kiện pháp lý thì sử dụng mô phỏng.

15. Đại sứ Công dân số học đường và đội hình tình nguyện

a) Lựa chọn nhóm nòng cốt tự nguyện, có hướng dẫn và giám sát.

b) Đây là mô hình giáo dục, truyền thông, không phải danh hiệu thi đua Nhà nước.

16. Lựa chọn TTHC ưu tiên

a) Ưu tiên số lượng hồ sơ phát sinh lớn, ít thành phần hồ sơ, dữ liệu tái sử dụng cao, dễ dùng trên điện thoại, có thanh toán/kết quả điện tử, hệ thống ổn định.

b) Giai đoạn đầu lựa chọn khoảng 20 - 30 TTHC. Các sở, ngành và UBND cấp xã được đề xuất TTHC có số lượng hồ sơ lớn, nhu cầu thực tế cao hoặc phát sinh điểm nghẽn; Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp, đối chiếu bộ tiêu chí chung tại Phụ lục III để lựa chọn, sau đó mở rộng theo dữ liệu.

17. Thực hiện nguyên tắc khai báo một lần

a) Rà soát thông tin, giấy tờ, kết quả điện tử đã có để xác định khả năng khai thác, chia sẻ, tái sử dụng theo quy định, bảo đảm có căn cứ pháp lý, đúng mục đích, đúng phạm vi và đáp ứng điều kiện về dữ liệu, kết nối, an toàn thông tin, bảo vệ dữ liệu cá nhân; khi đủ điều kiện thì không yêu cầu người dân, tổ chức khai hoặc nộp lại. Riêng đối với danh tính điện tử, thông tin, giấy tờ đã tích hợp trên VNeID, thực hiện khai thác và sử dụng theo Nghị định số 320/2026/NĐ-CP; không yêu cầu cá nhân, tổ chức nộp hoặc xuất trình bản chính, bản sao đối với giấy tờ, tài liệu đã tích hợp.

b) Thiết lập danh mục đối soát giữa TTHC - thành phần hồ sơ - giấy tờ tích hợp trên VNeID - cơ sở dữ liệu nguồn - trạng thái kết nối - khả năng tái sử dụng; theo dõi tỷ lệ hồ sơ còn phải cung cấp lại dữ liệu đã có, tỷ lệ sử dụng giấy tờ tích hợp thay cho tải tệp và số trường hợp yêu cầu lại giấy tờ trái quy định.

18. Tái cấu trúc quy trình dựa trên dữ liệu

a) Rà soát số trường thông tin phải nhập, dữ liệu tự điền, tệp tải, bước, xác thực, thời gian, lỗi, bỏ dở, thanh toán và di động.

b) Nội dung thuộc thẩm quyền tỉnh chủ động xử lý; nội dung phụ thuộc bộ, ngành tổng hợp kiến nghị có minh chứng.

19. Triển khai định danh, xác thực điện tử, giấy tờ tích hợp và tiện ích VNeID theo Nghị định số 320/2026/NĐ-CP

a) Rà soát TTHC có yêu cầu xác thực, ký hoặc cung cấp giấy tờ để xác định phương án sử dụng tài khoản định danh điện tử, căn cước điện tử, chữ ký số và giấy tờ đã tích hợp trên VNeID; bảo đảm việc sử dụng thông tin, giấy tờ tích hợp có giá trị tương đương với cung cấp thông tin hoặc xuất trình giấy tờ theo quy định.

b) Các sở, ngành rà soát danh mục giấy tờ tại Phụ lục Nghị định số 320/2026/NĐ-CP liên quan lĩnh vực quản lý; phối hợp Công an tỉnh, Sở Khoa học

và Công nghệ và đơn vị vận hành triển khai kết nối, đồng bộ, cập nhật, khai thác; không tự đặt thêm yêu cầu xác thực, ký số hoặc giấy tờ ngoài quy định của TTHC.

c) Đối với giấy tờ do cơ quan có thẩm quyền cấp và cơ sở dữ liệu đã kết nối với hệ thống định danh và xác thực điện tử, thực hiện tự động đồng bộ, cập nhật theo quy định; khi thông tin, giấy tờ thay đổi phải cập nhật kịp thời. Trường hợp khách quan chưa thể cập nhật tại thời điểm phát sinh thay đổi, thực hiện theo thời hạn tối đa được Nghị định số 320/2026/NĐ-CP quy định; trường hợp người dân yêu cầu cập nhật trực tiếp trên VNeID, bảo đảm cơ chế xử lý tương ứng.

d) Đối với cơ quan, tổ chức có thẩm quyền cấp giấy tờ nhưng chưa có cơ sở dữ liệu, bố trí đầu mối tiếp nhận, xử lý, phê duyệt yêu cầu tích hợp thông tin, giấy tờ trên hệ thống định danh và xác thực điện tử trong thời hạn theo quy định; đồng thời cập nhật thông tin, giấy tờ đã tích hợp khi có điều chỉnh.

đ) Phối hợp triển khai luồng tạo lập, gửi hồ sơ từ VNeID đến Cổng Dịch vụ công quốc gia và chuyển thông báo kết quả từ Cổng Dịch vụ công quốc gia về VNeID; khai thác kênh giao tiếp chính thức trên VNeID để gửi thông báo và tiếp nhận phản ánh, kiến nghị liên quan tài khoản định danh điện tử, tài khoản giao dịch điện tử.

e) Rà soát khả năng tích hợp, liên kết tài khoản thanh toán, ví điện tử, dịch vụ tiền di động phục vụ thanh toán dịch vụ công; phối hợp triển khai tài khoản hưởng an sinh xã hội trên VNeID đối với cơ quan, đơn vị có nhiệm vụ chi trả hỗ trợ, hưu trí, bảo hiểm, trợ cấp và các khoản kinh phí hợp pháp khác theo quy định.

ê) Rà soát TTHC có yêu cầu ký, xác nhận điện tử để xác định khả năng áp dụng chữ ký số công cộng hoặc giải pháp hợp pháp khác; không tự đặt thêm yêu cầu ký số ngoài quy định của TTHC.

20. Kiểm thử trải nghiệm người dùng

a) Kiểm thử DVC có hồ sơ lớn hoặc mức tự chủ thấp với nhiều nhóm người dùng.

b) Đánh giá tìm TTHC, đăng nhập, tự điền, nhập liệu, tải tài liệu, thanh toán, lỗi, thời gian và bỏ dở; phân biệt nguyên nhân kỹ năng với lỗi dịch vụ.

21. Đánh giá khoảng cách số và khả năng tiếp cận

a) Hằng năm phân tích theo tuổi, địa bàn, thiết bị, kết nối, kỹ năng và mức tự chủ.

b) Ưu tiên người cao tuổi, người khuyết tật, người dân nông thôn, xa trung tâm.

22. Phát triển dịch vụ công trực tuyến chủ động

a) Từ năm 2028 rà soát, lựa chọn dịch vụ có dữ liệu đầy đủ, chính xác, xác định được sự kiện kích hoạt, có đủ căn cứ pháp lý và điều kiện kỹ thuật để xây dựng phương án thí điểm. Từ Quý I năm 2029, tổ chức thí điểm một số dịch vụ đủ điều kiện.

b) Các mức: nhắc việc; tự điền/chuẩn bị thông tin; đề xuất dịch vụ; tự động hóa cao hơn khi pháp luật cho phép.

c) Bảo đảm quyền được biết, kiểm tra, xác nhận, từ chối hoặc điều chỉnh; thí điểm, đánh giá trước khi nhân rộng.

d) Khai thác các thông báo về giấy tờ hết hạn, hết hiệu lực, dữ liệu thay đổi và kênh giao tiếp chính thức trên VNeID như một nguồn kích hoạt dịch vụ chủ động phù hợp; ưu tiên nhắc cấp đổi, gia hạn, hoàn thiện quyền lợi hoặc nghĩa vụ khi có căn cứ pháp lý và dữ liệu tin cậy.

đ) Trong quá trình triển khai thực hiện Kế hoạch, trường hợp Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, các bộ, cơ quan ngang bộ triển khai dịch vụ công trực tuyến chủ động hoặc ban hành văn bản chỉ đạo, hướng dẫn về cung cấp dịch vụ công trực tuyến chủ động, các cơ quan, đơn vị, địa phương có trách nhiệm chủ động rà soát, tổ chức triển khai thực hiện theo đúng quy định, hướng dẫn và lộ trình của cơ quan có thẩm quyền; không phụ thuộc vào thời điểm thí điểm được xác định tại Kế hoạch này. Giao Văn phòng UBND tỉnh chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành và cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu UBND tỉnh xem xét điều chỉnh, bổ sung nhiệm vụ, giải pháp và lộ trình thực hiện Kế hoạch cho phù hợp, bảo đảm tính thống nhất, đồng bộ, hiệu quả và không chồng chéo trong quá trình triển khai.

23. Xây dựng và vận hành Dashboard

a) 03 lớp dữ liệu: dữ liệu hệ thống tự động; log M1-M4, bước vướng, nguồn phát sinh; khảo sát mẫu về kỹ năng, tuổi, tái tự thực hiện, hài lòng. Nghiên cứu cấu hình trường hoặc chức năng ghi nhận M1-M4 ngay trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC hoặc công cụ hỗ trợ, ưu tiên tự động tổng hợp lên Dashboard khi đáp ứng điều kiện kỹ thuật.

b) Theo dõi tỉnh, sở/ngành, 102 xã/phường/đặc khu, lĩnh vực, TTHC, nhóm tuổi, nhóm yếu thế, học đường, DVC chủ động; không yêu cầu cấp xã, cơ sở giáo dục hoặc đơn vị khác lập báo cáo giấy, nhập lại dữ liệu mà hệ thống đã có.

24. Đo lường chất lượng dịch vụ

a) Theo dõi dữ liệu tự điền, giấy tờ thay bằng dữ liệu, khai báo một lần, số bước, thời gian, bỏ dở, lỗi, giao dịch thành công, tự động hóa và hài lòng.

b) Ưu tiên dữ liệu hệ thống, khảo sát chỉ bổ sung nội dung hệ thống chưa có.

25. Truyền thông thay đổi hành vi

a) Thông điệp chính: "Dịch vụ công trực tuyến - Tự làm một lần, thuận tiện nhiều lần". Giai đoạn nâng cao: "Khai một lần - dùng nhiều lần - Nhà nước chủ động phục vụ".

b) Phối hợp mạng xã hội, truyền thanh, QR, video, trường học, Đoàn Thanh niên, Hội Nông dân, Hội Phụ nữ, Hội Người cao tuổi, Tổ CNSCĐ.

26. Bảo đảm an toàn thông tin, bảo vệ dữ liệu cá nhân

a) Thiết bị dùng chung phải có phương án đăng xuất, xử lý dữ liệu phiên; không lưu mật khẩu, OTP, dữ liệu sinh trắc học trái quy định.

b) Hướng dẫn người dân, học sinh, sinh viên nhận diện giả mạo, lừa đảo và bảo vệ quyền riêng tư.

c) Đối với hệ thống thông tin của cơ quan, tổ chức đề nghị kết nối với hệ thống định danh và xác thực điện tử thuộc phạm vi Nghị định số 320/2026/NĐ-CP, rà soát và bảo đảm phương án an ninh mạng hệ thống thông tin tối thiểu cấp độ 3 theo quy định trước khi thực hiện kết nối.

d) Cơ quan, đơn vị được kết nối, khai thác thông tin, giấy tờ có trách nhiệm lưu trữ lịch sử khai thác, sử dụng theo quy định để chủ thể danh tính điện tử có thể biết thông tin, giấy tờ đã được khai thác, mục đích, số lượt, thời gian và đối tượng khai thác.

27. Nâng cao trách nhiệm người đứng đầu và kiểm soát yêu cầu ngoài quy định

Người đứng đầu các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND cấp xã trực tiếp chỉ đạo, kiểm tra và chịu trách nhiệm về kết quả thực hiện; gắn kết quả Kế hoạch với trách nhiệm người đứng đầu. Văn phòng UBND tỉnh phối hợp Sở Tư pháp và các cơ quan liên quan kiểm soát việc tham mưu quy định thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền địa phương; kiên quyết không để phát sinh thủ tục, thành phần hồ sơ, điều kiện hoặc yêu cầu không cần thiết, không đúng quy định.

28. Điện tử hóa quy trình nội bộ và chế độ báo cáo có liên quan

Rà soát, điện tử hóa thủ tục hành chính nội bộ giữa các cơ quan hành chính nhà nước và chế độ báo cáo đủ điều kiện; chuẩn hóa trạng thái hồ sơ, quy trình xử lý phía sau để bảo đảm dịch vụ công trực tuyến thực chất, liên thông từ khâu tiếp nhận đến giải quyết, trả kết quả.

29. Tổ chức thực hiện thủ tục hành chính không phụ thuộc địa giới hành chính

Rà soát thủ tục đủ điều kiện; chuẩn hóa quy trình tiếp nhận, số hóa, luân chuyển, xử lý và trả kết quả; phân định rõ cơ quan có thẩm quyền giải quyết, không để phát sinh né tránh, chuyển hồ sơ không đúng trách nhiệm. Kết quả thực hiện được theo dõi bằng hồ sơ và log phát sinh thực tế.

30. Nâng cao hiệu quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị và đối thoại

Bảo đảm tiếp nhận, xử lý, công khai kết quả phản ánh, kiến nghị đúng thời hạn; phân tích dữ liệu phản ánh, kiến nghị, tỷ lệ hồ sơ bổ sung và các lỗi thường gặp để lựa chọn thủ tục ưu tiên cải thiện. Các sở, ngành, UBND cấp xã tổ chức đối thoại thực chất với người dân, tổ chức theo lĩnh vực, tối thiểu theo chế độ, yêu cầu tại Kế hoạch số 532/KH-UBND và khi phát sinh vấn đề cần xử lý.

31. Kiểm tra, hậu kiểm và giám sát dựa trên rủi ro

Lồng ghép kiểm tra việc thực hiện Kế hoạch với kiểm soát thủ tục hành chính, cơ chế một cửa và cải cách hành chính; khai thác dữ liệu để nhận diện bất thường như yêu cầu ngoài quy định, tỷ lệ quá hạn cao, tỷ lệ bổ sung hồ sơ bất thường, phản ánh kiến nghị tăng hoặc có dấu hiệu yêu cầu lại dữ liệu đã có. Từng bước áp dụng hậu kiểm trên cơ sở quản trị rủi ro, mức độ tuân thủ và hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền.

32. Bảo đảm nguồn lực, đánh giá chênh lệch năng lực và đào tạo, bồi dưỡng

Hằng năm rà soát khối lượng hồ sơ, đặc điểm địa bàn, hạ tầng và năng lực đội ngũ để bố trí nguồn lực phù hợp; đánh giá chênh lệch năng lực giữa các đơn vị, có phương án hỗ trợ. Sở Nội vụ chủ trì nội dung cải cách hành chính, kỹ năng chung; các sở, ngành chủ trì đào tạo chuyên môn, nghiệp vụ; Văn phòng UBND tỉnh phối hợp bồi dưỡng kỹ năng hỗ trợ người dân tự thực hiện dịch vụ công.

33. Thiết lập cơ chế theo dõi lỗi kỹ thuật, kết nối và phối hợp nền tảng dùng chung

Sở Khoa học và Công nghệ phối hợp đơn vị vận hành, Công an tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh và các cơ quan chuyên ngành theo dõi kết nối, chia sẻ, đồng bộ dữ liệu và trạng thái hồ sơ; hướng dẫn, phối hợp xử lý lỗi kỹ thuật theo chức năng. Cơ quan chủ quản hoặc cơ quan cung cấp nguồn dữ liệu phải phân công đầu mối xử lý trường hợp dữ liệu chưa đầy đủ, chưa chính xác, chưa kết nối hoặc chưa đồng bộ; đơn vị vận hành ghi nhận nhật ký lỗi/ticket và chuyển đúng đầu mối;

trường hợp vượt thẩm quyền địa phương thì tổng hợp, báo cáo hoặc kiến nghị cơ quan Trung ương.

34. Quản lý tiến độ, KPI, minh chứng và rủi ro

Mỗi nhiệm vụ được theo dõi theo trạng thái: chưa thực hiện, đang thực hiện, hoàn thành, chậm tiến độ, có rủi ro. Nhiệm vụ phải xác định KPI hoặc tiêu chí đánh giá, nguồn minh chứng và mức rủi ro R1 - R4. Dashboard phải ưu tiên cảnh báo nhiệm vụ chậm tiến độ, thiếu minh chứng và rủi ro R3 - R4 để người đứng đầu kịp thời xử lý.

35. Quản trị kỹ thuật, đồng bộ và sự cố đối với quy trình liên thông

a) Đơn vị vận hành hệ thống phối hợp Sở Khoa học và Công nghệ, Văn phòng UBND tỉnh và các cơ quan liên quan theo dõi thời gian đồng bộ hồ sơ giữa các hệ thống; cảnh báo trường hợp quá 10 phút chưa đồng bộ thành công, quá 02 giờ làm việc chưa có phản hồi tiếp nhận của cơ quan tiếp theo hoặc phát sinh sai lệch dữ liệu; thiết lập cơ chế ticket, nhật ký lỗi, đầu mối xử lý và báo cáo nguyên nhân.

b) Khi có thông báo sự cố hệ thống, gián đoạn kết nối dữ liệu, sự cố an toàn thông tin mạng hoặc nguyên nhân khách quan thuộc phạm vi quy định, tổ chức xử lý và khắc phục theo thời hạn pháp luật; bảo đảm việc tính thời gian giải quyết được thực hiện đúng quy định, không quy trách nhiệm chậm trễ cho người dân.

36. Chuẩn hóa trả kết quả từng thủ tục và thông báo cho người dân

a) Trong 02 nhóm liên thông, kết quả của từng thủ tục phải được trả ngay sau khi hoàn thành; đồng thời được hệ thống tự động chia sẻ để làm thành phần hồ sơ cho thủ tục tiếp theo. Thông báo hẹn trả, yêu cầu bổ sung, từ chối, xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả phải được gửi qua Cổng Dịch vụ công quốc gia, ứng dụng VNeID hoặc kênh điện tử được pháp luật quy định.

b) Đối với đăng ký khai sinh, khai tử, trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ hoặc không đủ điều kiện giải quyết phải thông báo lý do, nội dung cần bổ sung trong thời hạn pháp luật quy định; quản trị nội bộ phải theo dõi các trường hợp quá thời hạn thông báo, bổ sung hoặc dừng xử lý.

37. Triển khai 02 nhóm thủ tục hành chính liên thông điện tử theo Nghị định số 63/2024/NĐ-CP được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 301/2026/NĐ-CP

a) Rà soát, chuẩn hóa và tổ chức vận hành ổn định nhóm "đăng ký khai sinh - đăng ký thường trú - cấp thẻ bảo hiểm y tế - cấp thẻ căn cước cho trẻ em dưới 6 tuổi" và nhóm "đăng ký khai tử - xóa đăng ký thường trú - giải quyết mai táng

phí, tử tuất"; phân định rõ trách nhiệm của cơ quan hộ tịch cấp xã, cơ quan công an, cơ quan bảo hiểm xã hội, cơ quan nội vụ, cơ quan y tế và các đơn vị liên quan trong từng khâu.

b) Ưu tiên tự động điền thông tin đã có trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu hộ tịch, Cơ sở dữ liệu quốc gia về Bảo hiểm và các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin liên quan; không yêu cầu nộp bản giấy trong quy trình liên thông theo quy định; khi người dân đăng nhập Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc VNeID để yêu cầu giải quyết thì không phải ký số biểu mẫu điện tử tương tác.

c) Đối với nhóm khai sinh, trường hợp người đại diện hợp pháp có đề nghị cấp thẻ căn cước cho trẻ em dưới 6 tuổi thì tổ chức chuyển hồ sơ điện tử sang Hệ thống sản xuất, cấp và quản lý căn cước theo quy định; phối hợp tích hợp dữ liệu khai sinh và thẻ bảo hiểm y tế vào thẻ căn cước, tài khoản định danh điện tử của trẻ em theo quy định.

V. LỘ TRÌNH THỰC HIỆN

Lộ trình triển khai dịch vụ công trực tuyến chủ động tại Kế hoạch này được thực hiện linh hoạt, phù hợp với tiến độ triển khai của Trung ương. Trường hợp Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, các bộ, cơ quan ngang bộ có quy định, chỉ đạo hoặc hướng dẫn triển khai sớm hơn lộ trình tại Kế hoạch này thì các cơ quan, đơn vị, địa phương tổ chức thực hiện theo quy định, chỉ đạo, hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền; đồng thời, Văn phòng UBND tỉnh chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan tham mưu UBND tỉnh xem xét điều chỉnh, bổ sung Kế hoạch cho phù hợp.

1. Quý IV năm 2026 - Khởi động, lựa chọn phạm vi thí điểm và khảo sát đường cơ sở

Từ thời điểm Kế hoạch được ban hành đến trước ngày 15/11/2026: Văn phòng UBND tỉnh hoàn thiện hướng dẫn khảo sát, tiêu chí lựa chọn thủ tục hành chính (TTHC), địa bàn thí điểm và phương pháp xác định các mức tự chủ M1-M4; lồng ghép các hoạt động hưởng ứng Ngày Công dân số Việt Nam phù hợp thời điểm thực tế.

Trước ngày 30/11/2026: lựa chọn địa bàn thí điểm và danh mục sơ bộ khoảng 20-30 TTHC dựa trên số liệu hiện có; tập huấn đầu mối, rà soát hạ tầng, thiết bị; triển khai khảo sát mẫu tại các đơn vị đã được lựa chọn. Trước ngày 20/12/2026: hoàn thành thu thập dữ liệu khảo sát ban đầu, kiểm tra chất lượng và tổng hợp kết quả.

Trước ngày 31/12/2026: hoàn thành Báo cáo đường cơ sở sơ bộ; Bộ chỉ số M1-M4 phiên bản đầu; khung Dashboard và công cụ theo dõi thủ công hoặc điện tử trong thời gian chưa có Dashboard; quy trình hướng dẫn người dân trực tiếp thao tác; QR/video hướng dẫn đợt đầu và khung chương trình Công dân số học đường. Sở Nội vụ tham mưu hướng dẫn lồng ghép thi đua theo chuyên đề phù hợp quy định, không coi việc phát động là điều kiện để triển khai các nhiệm vụ chuyên môn.

Tiếp tục phổ biến, tổ chức thực hiện Nghị định số 320/2026/NĐ-CP ngày 13/8/2026 (có hiệu lực từ ngày 28/9/2026); trong Quý IV/2026 hoàn thành đối soát ban đầu giấy tờ tích hợp trên VNeID liên quan TTHC tại địa phương, phân công đầu mối cập nhật, đồng bộ dữ liệu và kiểm tra điều kiện kết nối. Việc không yêu cầu nộp hoặc xuất trình lại giấy tờ đã tích hợp, cũng như thời hạn cập nhật, đồng bộ và xử lý yêu cầu tích hợp, phải thực hiện theo quy định hiện hành, không chờ hoàn thành kết quả rà soát hay công cụ quản trị.

Trước ngày 31/12/2026, rà soát các nền tảng, tài khoản giao dịch điện tử thuộc phạm vi quản lý hoặc phối hợp của tỉnh có liên quan yêu cầu tích hợp, liên kết xác thực tài khoản định danh điện tử theo lộ trình Nghị định số 320/2026/NĐ-CP; trường hợp thuộc hệ thống, nền tảng do Trung ương quản lý thì chuẩn bị điều kiện và phối hợp triển khai theo hướng dẫn.

Tiếp tục thực hiện Nghị định số 301/2026/NĐ-CP theo thời điểm có hiệu lực từ ngày 01/9/2026; trong Quý IV/2026 rà soát, chuẩn hóa 02 quy trình liên thông theo sự kiện sinh, tử; kiểm tra tự động điền dữ liệu, thông báo qua Cổng Dịch vụ công quốc gia/VNeID, trả kết quả từng thủ tục và tự động chia sẻ kết quả cho thủ tục tiếp theo theo phạm vi, điều kiện pháp luật quy định.

Trong Quý IV/2026, thiết lập cơ chế theo dõi và cảnh báo bằng dữ liệu hệ thống hoặc bảng theo dõi tạm thời đối với 02 nhóm liên thông: đồng bộ hồ sơ không quá 10 phút sau khi giải quyết xong từng thủ tục; phản hồi tiếp nhận không quá 02 giờ làm việc; khắc phục sự cố thuộc phạm vi quy định không quá 24 giờ kể từ thời điểm thông báo. Các thời hạn pháp lý áp dụng ngay theo quy định, không phụ thuộc thời điểm hoàn thiện Dashboard.

2. Quý I năm 2027 - Thí điểm chuyên sâu

Trong tháng 01/2027, hoàn thiện và chuẩn hóa đường cơ sở từ kết quả khảo sát cuối năm 2026, chốt danh mục TTHC ưu tiên và mục tiêu cải thiện M1-M4 theo từng địa bàn thí điểm; kiểm tra điều kiện sẵn sàng về nhân sự, công cụ ghi nhận, dữ liệu và an toàn thông tin. Từ tháng 02 đến tháng 03/2027 triển khai thí điểm M1-M4 tại đơn vị đủ điều kiện; thí điểm chương trình học đường phù hợp

học kỳ II năm học 2026-2027; rà soát chữ ký số. Các nhiệm vụ chuyển tiếp theo Nghị quyết số 66.22/2026/NQ-CP phải hoàn thành trong thời gian văn bản còn hiệu lực, không mặc nhiên kéo dài đến hết Quý I/2027.

Đánh giá việc khai thác giấy tờ tích hợp VNeID sau giai đoạn triển khai ban đầu; thống kê TTHC còn yêu cầu người dân tải/nộp lại giấy tờ đã tích hợp, lỗi đồng bộ, yêu cầu tích hợp chưa đúng hạn và các vướng mắc về kết nối để xử lý hoặc kiến nghị.

Trong Quý I/2027, đánh giá dữ liệu vận hành 02 nhóm TTHC liên thông của kỳ 01/10/2026-31/12/2026, đồng thời đối chiếu dữ liệu từ ngày 01/9/2026 nếu đầy đủ; thống kê hồ sơ khai sinh, khai tử, thời gian xử lý từng khâu, tỷ lệ tự động điền, việc trả kết quả từng thủ tục, lỗi đồng bộ và số trường hợp bổ sung hồ sơ; phân định điểm nghẽn thuộc hệ thống Trung ương và việc thuộc thẩm quyền địa phương để xử lý hoặc kiến nghị.

3. Quý II năm 2027 - Đánh giá thí điểm, kiểm thử, tái cấu trúc đợt 1

Đánh giá trước-sau; kiểm thử TTHC; xác định điểm nghẽn; xây Dashboard thử nghiệm; xử lý nội dung thuộc thẩm quyền tỉnh và lập danh mục kiến nghị Trung ương.

4. Quý III năm 2027 - Chuẩn hóa, nhân rộng đợt 1

Hoàn thiện quy trình; chuẩn hóa QR/video, Điểm tự phục vụ; mở rộng mô hình và chương trình học đường; đổi mới Tổ CNSCĐ.

5. Quý IV năm 2027 - Đánh giá năm

So sánh với đường cơ sở đã chuẩn hóa; đánh giá mức cải thiện và khoảng cách số năm 2027; phân loại địa bàn/TTHC; rà soát hạ tầng; xây dựng kế hoạch năm 2028; phát hiện điển hình và xem xét khen thưởng khi đủ điều kiện. Báo cáo lập trong Quý IV phải ghi rõ kỳ chốt số liệu; số liệu đến hết ngày 31/12/2027 được cập nhật theo chế độ báo cáo hiện hành.

6. Quý I năm 2028 - Tập trung nhóm yếu thế

Lựa chọn địa bàn tự chủ thấp; DVC đến tận ấp; đánh giá khoảng cách số và khả năng tiếp cận.

7. Quý II năm 2028 - Nâng chất lượng DVC

Tái cấu trúc TTHC khó; mở rộng tự điền/tái sử dụng dữ liệu; nâng Dashboard chỉ số chất lượng.

8. Quý III năm 2028 - Chuẩn bị DVC chủ động

Lựa chọn DVC tiềm năng; đánh giá căn cứ pháp lý, dữ liệu, kỹ thuật, quyền riêng tư; xây phương án thí điểm.

9. Quý IV năm 2028 - Sơ kết giữa kỳ

Sơ kết giai đoạn 2026-2028 trong Quý IV/2028 dựa trên dữ liệu đã được chốt đến ngày 30/9/2028 hoặc kỳ gần nhất có thể kiểm chứng; điều chỉnh nhiệm vụ 2029-2030; đánh giá phong trào, lựa chọn mô hình và xem xét khen thưởng nếu đủ điều kiện. Kết quả cả năm 2028 được bổ sung sau khi chốt số liệu ngày 31/12/2028 theo chế độ báo cáo áp dụng.

10. Quý I năm 2029 - Thí điểm DVC chủ động

Sau khi đánh giá điều kiện sẵn sàng trong Quý IV/2028, thí điểm trong Quý I/2029 đối với các dịch vụ đủ điều kiện pháp lý, dữ liệu và kỹ thuật; ưu tiên nhắc việc, tự điền, chuẩn bị trước hồ sơ, đề xuất dịch vụ, bảo đảm quyền kiểm tra, xác nhận hoặc từ chối.

11. Quý II năm 2029 - Đánh giá thí điểm

Đo số trường hợp được phục vụ chủ động, lượng thông tin phải nhập giảm, thời gian tiết kiệm, lỗi và phản hồi; kiểm tra an toàn dữ liệu, quyền riêng tư; kết luận rõ dịch vụ đủ điều kiện nhân rộng, dịch vụ phải khắc phục và dịch vụ dừng thí điểm.

12. Quý III năm 2029 - Nhân rộng DVC chủ động

Chỉ nhân rộng chức năng, dịch vụ đã có kết luận đánh giá đạt yêu cầu trong Quý II/2029; tiếp tục hoàn thiện nguyên tắc khai báo một lần và tích hợp chỉ số theo dõi vào Dashboard.

13. Quý IV năm 2029 - Đánh giá năm

So sánh DVC truyền thống với DVC đã tái cấu trúc/chủ động; đánh giá kết quả phong trào, phát hiện điển hình và xem xét khen thưởng theo quy định nếu đủ điều kiện.

14. Quý I năm 2030 - Chuẩn hóa toàn tỉnh

Chuẩn hóa Điểm tự phục vụ, QR/video, quy trình, Dashboard, học đường, Tổ CNSCĐ, DVC chủ động; loại bỏ mô hình trùng lặp.

15. Quý II năm 2030 - Đánh giá bền vững

Khảo sát đối chứng với đường cơ sở, đánh giá khả năng tái tự thực hiện, riêng nhóm người từ 60 tuổi trở lên và nhóm hạn chế kỹ năng; sử dụng kết quả

đến Quý II/2030 để kiến nghị chính sách và mô hình duy trì, không coi đây là dữ liệu đầy đủ của cả năm 2030.

16. Quý III năm 2030 - Đánh giá hệ thống và đầu tư

Đánh giá hạ tầng, ki-ốt, thiết bị, Dashboard, tự động hóa, dữ liệu, DVC chủ động, chi phí và mức sử dụng; xác định nội dung duy trì/thay đổi/dừng.

17. Quý IV năm 2030 - Tổng kết

Trong Quý IV/2030, tổng kết theo kỳ số liệu đã chốt, đánh giá kết quả triển khai, tổng kết phong trào thi đua và xem xét khen thưởng theo quy định; xây dựng định hướng 2031-2035. Nếu tổ chức tổng kết trước ngày 31/12/2030, phải ghi rõ kỳ số liệu sử dụng và cập nhật kết quả năm 2030 theo chế độ báo cáo hiện hành sau khi có dữ liệu chính thức.

18. Các mốc kiểm soát liên thông với Kế hoạch số 532/KH-UBND

a) Quý IV/2026: hoàn thành ma trận quản trị nhiệm vụ có phân loại A/B/C, trạng thái thực hiện, KPI/tiêu chí, minh chứng và rủi ro R1-R4; đưa vào bảng theo dõi hoặc công cụ sẵn có, tích hợp Dashboard sau khi đủ điều kiện kỹ thuật. Việc chưa hoàn thiện Dashboard không làm trì hoãn theo dõi, xử lý nhiệm vụ hoặc thực hiện nghĩa vụ pháp lý.

b) Đến ngày 31/12/2027: kiểm tra riêng các mục tiêu liên quan cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình đối với TTHC đủ điều kiện; số hóa, tái sử dụng kết quả; không yêu cầu lại dữ liệu; điện tử hóa quy trình nội bộ và các nội dung cung cấp thông tin một lần theo phạm vi Kế hoạch số 532/KH-UBND.

c) Giai đoạn 2028 - 2029: gắn thí điểm dịch vụ công chủ động với lộ trình thực hiện TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính, giám sát dựa trên dữ liệu, nâng cao chất lượng phản ánh, kiến nghị và mức độ hài lòng; ưu tiên nhiệm vụ có rủi ro R3 - R4.

d) Quý IV/2030: tổng hợp đồng thời kết quả Kế hoạch này và các chỉ tiêu liên quan của Kế hoạch số 532/KH-UBND, trong đó chú trọng dịch vụ công chủ động đủ điều kiện, hài lòng tối thiểu 95%, phản ánh kiến nghị đúng hạn, nguyên tắc cung cấp thông tin một lần và điều hành dựa trên dữ liệu.

VI. THI ĐUA, KHEN THƯỞNG

1. Tổ chức phong trào thi đua

Việc tổ chức thi đua của Kế hoạch này được lồng ghép, triển khai thống nhất với phong trào thi đua chuyên đề "Đổi mới, nâng cao chất lượng kiểm soát thủ tục hành chính và phục vụ người dân, doanh nghiệp tỉnh An Giang giai đoạn

2026 - 2030" theo Kế hoạch số 532/KH-UBND; tập trung vào kết quả thực chất trong nâng cao khả năng người dân tự thực hiện dịch vụ công trực tuyến, cải thiện chất lượng dịch vụ, khai thác và tái sử dụng dữ liệu, tái cấu trúc thủ tục hành chính, đổi mới sáng tạo, chuyển đổi số, phát triển công dân số và hỗ trợ các nhóm có nguy cơ bị bỏ lại phía sau. Hạn chế phát sinh phong trào có nội dung trùng lặp.

2. Nguyên tắc xét khen thưởng

a) Việc xét khen thưởng phải căn cứ điều kiện, tiêu chuẩn và thành tích thực tế đạt được; bảo đảm chính xác, công khai, minh bạch, kịp thời, đúng đối tượng, đúng thành tích, đúng hình thức và thẩm quyền theo pháp luật về thi đua, khen thưởng.

b) Ưu tiên phát hiện, đề xuất khen thưởng tập thể, cá nhân trực tiếp thực hiện nhiệm vụ; có sáng kiến, giải pháp, mô hình hoặc sản phẩm cụ thể tạo chuyển biến thực chất trong chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp. Thành tích phải được chứng minh bằng kết quả, sản phẩm, dữ liệu, KPI và minh chứng phù hợp với tính chất nhiệm vụ.

c) Không chia đều, luân phiên hoặc xác định trước số lượng đối tượng được khen thưởng; không lấy riêng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, số lượng văn bản, hội nghị hoặc số lượt hỗ trợ làm căn cứ quyết định khen thưởng; không khuyến khích việc thực hiện thay toàn bộ thao tác cho người dân chỉ để tăng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến.

3. Khen thưởng đột xuất

Kịp thời xem xét khen thưởng đối với tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc đột xuất trong quá trình thực hiện Kế hoạch, nhất là giải pháp xử lý điểm nghẽn ảnh hưởng đến nhiều người dân, doanh nghiệp; sáng kiến công nghệ hoặc nghiệp vụ tạo chuyển biến rõ; giải pháp hỗ trợ hiệu quả người cao tuổi, người khuyết tật và nhóm hạn chế kỹ năng số; giải pháp bảo vệ người dân trước rủi ro, giả mạo, lừa đảo trong sử dụng dịch vụ số; mô hình được đánh giá hiệu quả và có khả năng nhân rộng.

4. Khen thưởng trong phong trào thi đua theo chuyên đề

Căn cứ kết quả thực hiện Kế hoạch, xem xét khen thưởng tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc trong phong trào thi đua theo chuyên đề vào thời điểm phù hợp; tổ chức đánh giá kết quả hằng năm, sơ kết giữa kỳ năm 2028 và tổng kết giai đoạn năm 2030. Việc sơ kết, tổng kết không đồng nghĩa với bắt buộc phải khen thưởng; chỉ thực hiện khi có tập thể, cá nhân đáp ứng điều kiện, tiêu chuẩn theo quy định.

5. Đối tượng ưu tiên phát hiện điển hình

Ưu tiên phát hiện cơ quan, địa phương có mức cải thiện rõ so với đường cơ sở; tập thể trực tiếp cải thiện quy trình, dữ liệu và chất lượng dịch vụ; cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp phục vụ có giải pháp hiệu quả; Tổ công nghệ số cộng đồng chuyển từ "làm thay" sang "hình thành kỹ năng"; cơ sở giáo dục có mô hình Công dân số học đường hiệu quả; học sinh, sinh viên có sáng kiến, sản phẩm số hữu ích cho cộng đồng. Không đánh giá học sinh, sinh viên căn cứ số hồ sơ thực hiện thay người khác.

6. Hồ sơ, trình tự, thủ tục và thẩm quyền

a) Hồ sơ, trình tự, thủ tục, biểu mẫu, tiêu chuẩn và thẩm quyền khen thưởng thực hiện theo Luật Thi đua, khen thưởng, Nghị định số 368/2026/NĐ-CP và các văn bản hướng dẫn có hiệu lực tại thời điểm xét; không đưa các quy định nghiệp vụ thi đua, khen thưởng không liên quan trực tiếp vào Kế hoạch này.

b) Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp Văn phòng UBND tỉnh hướng dẫn tổ chức phong trào thi đua theo chuyên đề gắn với thực hiện Kế hoạch; hướng dẫn phát hiện, bồi dưỡng, nhân rộng điển hình; thẩm định, tham mưu khen thưởng theo đúng loại hình, tiêu chuẩn, điều kiện, hồ sơ và thẩm quyền quy định.

VII. KINH PHÍ THỰC HIỆN

a) Kinh phí thực hiện Kế hoạch được bảo đảm từ ngân sách nhà nước theo phân cấp; kinh phí cải cách hành chính, chuyển đổi số, giáo dục và đào tạo, các chương trình có liên quan và nguồn hợp pháp khác.

b) Việc miễn, giảm phí, lệ phí đối với thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến thực hiện qua Ứng dụng định danh quốc gia được thực hiện theo pháp luật về phí và lệ phí. Các cơ quan, đơn vị rà soát khoản phí, lệ phí thuộc ngành, lĩnh vực quản lý; Sở Tài chính tổng hợp, tham mưu theo thẩm quyền của địa phương hoặc đề xuất cơ quan có thẩm quyền theo quy định, đồng thời bảo đảm thống nhất với chính sách phí, lệ phí dịch vụ công trực tuyến đang áp dụng tại tỉnh.

c) Ưu tiên lồng ghép nhiệm vụ, sử dụng hạ tầng, thiết bị, nền tảng và nguồn lực hiện có; việc mua sắm, thuê dịch vụ hoặc đầu tư mới phải thực hiện theo quy định, tránh trùng lặp, dàn trải.

d) Kinh phí tổ chức phong trào thi đua, khen thưởng được bố trí trong phạm vi nguồn kinh phí thi đua, khen thưởng theo phân cấp và thực hiện theo quy định của pháp luật về thi đua, khen thưởng, ngân sách nhà nước và các quy định tài chính có liên quan.

đ) Dự toán kinh phí tại Kế hoạch này là dự trù tạm tính để định hướng bố trí nguồn lực, không phải là dự toán ngân sách được giao. Tổng kinh phí tạm tính giai đoạn 2026 - 2030 khoảng 13.120 triệu đồng (Mười ba tỷ một trăm hai mươi triệu đồng), chi tiết tại Phụ lục XIX. Hằng năm, căn cứ nhiệm vụ thực tế, khối lượng triển khai, chế độ, tiêu chuẩn, định mức chi và khả năng cân đối ngân sách, các cơ quan, đơn vị lập dự toán chi tiết gửi cơ quan có thẩm quyền tổng hợp, thẩm định và bố trí theo quy định.

e) Dự trù này ưu tiên các nhiệm vụ dùng chung toàn tỉnh, khảo sát - đo lường, đào tạo - bồi dưỡng, truyền thông thay đổi hành vi, hỗ trợ nhóm yếu thế, chương trình Công dân số học đường, Dashboard và phân tích dữ liệu, kiểm thử trải nghiệm người dùng, tái cấu trúc quy trình, thí điểm dịch vụ công chủ động, kiểm tra - đánh giá và thi đua, khen thưởng. Không tính trùng các khoản đã được bố trí trong Kế hoạch số 532/KH-UBND, kế hoạch chuyển đổi số, cải cách hành chính, Đề án 06, giáo dục - đào tạo hoặc nhiệm vụ thường xuyên của cơ quan, đơn vị.

ê) Dự trù không bao gồm các khoản đầu tư, mua sắm lớn như xây dựng mới hoặc nâng cấp lớn hệ thống thông tin, trung tâm dữ liệu, mạng truyền số liệu, mua sắm đồng loạt ki-ốt, máy tính, máy quét và các tài sản, thiết bị phải lập dự án, nhiệm vụ hoặc kế hoạch lựa chọn nhà thầu riêng. Khi phát sinh nhu cầu đầu tư ứng dụng công nghệ thông tin sử dụng vốn ngân sách nhà nước, thực hiện theo quy định hiện hành về quản lý đầu tư ứng dụng công nghệ thông tin và pháp luật có liên quan.

VIII. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng UBND tỉnh

a) Là đầu mối theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra; chủ trì khảo sát, đường cơ sở, Bộ chỉ số, Dashboard, quy trình, danh mục TTHC và địa bàn thí điểm. Đồng thời theo dõi các chỉ tiêu liên quan dịch vụ công trực tuyến, số hóa, tái sử dụng dữ liệu, phản ánh kiến nghị, thực hiện TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính; xây dựng công cụ theo dõi nhiệm vụ, KPI, minh chứng, trạng thái và rủi ro R1 - R4.

b) Phối hợp kiểm thử, tổng hợp điểm nghẽn, kiểm soát việc ban hành TTHC thuộc thẩm quyền địa phương, theo dõi tái cấu trúc, lựa chọn và đánh giá DVC chủ động; chủ trì hoặc lồng ghép kiểm tra thực hiện Kế hoạch với công tác kiểm soát TTHC, cơ chế một cửa và cải cách hành chính; chủ trì sơ kết 2028, tổng kết 2030 và cung cấp dữ liệu phục vụ thi đua, khen thưởng.

c) Chủ trì theo dõi việc không yêu cầu lại giấy tờ đã tích hợp trên VNeID trong tiếp nhận, giải quyết TTHC; phối hợp lập bảng đối soát TTHC - giấy tờ VNeID - nguồn dữ liệu - trạng thái kết nối; đưa các chỉ số khai thác VNeID, yêu cầu lại giấy tờ và lỗi đồng bộ vào Dashboard, kiểm tra KSTTHC và báo cáo định kỳ.

2. Sở Khoa học và Công nghệ

a) Tích hợp nhiệm vụ với kế hoạch chuyển đổi số 05 năm và hằng năm; hướng dẫn phát triển năng lực số, đánh giá khoảng cách số, hoạt động Tổ công nghệ số cộng đồng; chủ trì, phối hợp bảo đảm kỹ thuật đối với hạ tầng số, kết nối, chia sẻ, đồng bộ dữ liệu và trạng thái hồ sơ; phối hợp đơn vị vận hành theo dõi, xử lý lỗi kỹ thuật, cung cấp số liệu phục vụ giám sát, đánh giá; phối hợp bảo đảm an toàn hệ thống và triển khai hướng dẫn kỹ thuật của cơ quan Trung ương.

b) Phối hợp rà soát điều kiện kết nối với hệ thống định danh và xác thực điện tử, trong đó lưu ý yêu cầu bảo đảm an ninh mạng hệ thống thông tin tối thiểu cấp độ 3 đối với trường hợp thuộc phạm vi Nghị định số 320/2026/NĐ-CP; tổ chức theo dõi đồng bộ, thời gian cập nhật, lịch sử khai thác và lỗi tích hợp giữa hệ thống của tỉnh với nền tảng định danh, xác thực điện tử.

3. Công an tỉnh

a) Phối hợp VNeID, định danh, xác thực, bảo vệ tài khoản và phòng chống lừa đảo; xây dựng nội dung an toàn số cho người dân, học sinh, sinh viên.

b) Chủ trì, phối hợp hướng dẫn triển khai các nội dung thuộc Nghị định số 320/2026/NĐ-CP về tài khoản định danh điện tử, khai thác giấy tờ tích hợp, kênh giao tiếp VNeID, trình tự tích hợp thông tin, giấy tờ, kết nối hệ thống định danh và xác thực điện tử; hướng dẫn xử lý các trường hợp thông tin, giấy tờ sai lệch, thiếu hoặc cần cập nhật theo thẩm quyền.

c) Phối hợp hướng dẫn việc cấp, sử dụng tài khoản định danh điện tử đối với người nước ngoài nhập cảnh hợp pháp hoặc cư trú hợp pháp trên địa bàn; phối hợp truyền thông cho học sinh, sinh viên về sử dụng tài khoản định danh điện tử phù hợp độ tuổi, không đồng nhất việc có tài khoản với năng lực tự mình thực hiện mọi giao dịch.

d) Phối hợp thực hiện đăng ký thường trú, xóa đăng ký thường trú và cấp thẻ căn cước cho trẻ em dưới 6 tuổi trong quy trình liên thông; bảo đảm việc xác nhận qua VNeID, phản hồi trạng thái và xử lý vướng mắc về số định danh cá nhân, cư trú, căn cước theo thời hạn và quy trình pháp luật quy định.

4. Sở Tư pháp

a) Phối hợp Văn phòng UBND tỉnh kiểm soát tính pháp lý đối với nội dung tham mưu ban hành quy định có liên quan thủ tục hành chính; phối hợp rà soát phân cấp, ủy quyền và các vấn đề pháp lý phát sinh khi tái cấu trúc, khai thác dữ liệu, triển khai dịch vụ công trực tuyến chủ động; theo dõi, tham mưu triển khai cơ chế, chính sách, hướng dẫn của Bộ Tư pháp có liên quan.

b) Chủ trì, phối hợp hướng dẫn và theo dõi nghiệp vụ đăng ký khai sinh, khai tử trong 02 nhóm thủ tục hành chính liên thông; phối hợp xử lý sai sót bản điện tử Giấy khai sinh, Trích lục khai tử và các vướng mắc phát sinh khi đồng bộ Hệ thống đăng ký, quản lý hộ tịch điện tử với Cổng Dịch vụ công quốc gia và các hệ thống liên quan.

5. Sở Giáo dục và Đào tạo

Chủ trì xây dựng, hướng dẫn và tổ chức triển khai Chương trình Công dân số học đường tại các cơ sở giáo dục thuộc phạm vi quản lý; đối với cơ sở giáo dục nghề nghiệp thuộc phạm vi quản lý của Sở, lồng ghép nội dung phù hợp với người học; phối hợp Văn phòng UBND tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ, Công an tỉnh, Tỉnh Đoàn và các cơ sở cao đẳng, đại học có liên quan để sử dụng học liệu, thông điệp và phương pháp thực hành thống nhất. Bảo đảm nội dung, hình thức phù hợp độ tuổi, đối tượng, quyền tự chủ của cơ sở giáo dục và không sử dụng kết quả tham gia Chương trình để đánh giá kết quả học tập.

6. Sở Nội vụ

Chủ trì, phối hợp Văn phòng UBND tỉnh hướng dẫn tổ chức phong trào thi đua theo chuyên đề gắn với thực hiện Kế hoạch; hướng dẫn phát hiện, bồi dưỡng, nhân rộng điển hình; thẩm định, tham mưu khen thưởng đột xuất và khen thưởng trong phong trào thi đua theo chuyên đề theo đúng tiêu chuẩn, điều kiện, hồ sơ và thẩm quyền. Đồng thời chủ trì đánh giá chênh lệch năng lực, đào tạo, bồi dưỡng về cải cách hành chính và kỹ năng chung; phối hợp các sở, ngành bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ trực tiếp giải quyết TTHC.

7. Sở Tài chính

a) Căn cứ khả năng cân đối ngân sách, phối hợp Văn phòng UBND tỉnh và các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu UBND tỉnh kinh phí thực hiện Kế hoạch từ ngân sách nhà nước và các nguồn hợp pháp khác theo phân cấp của pháp luật về ngân sách nhà nước; hướng dẫn quản lý, sử dụng kinh phí theo quy định.

b) Phối hợp các sở, ngành trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ về cơ chế tài chính, phí, lệ phí khi có đề xuất thuộc thẩm quyền; các sở, ngành quản lý lĩnh vực

chủ động rà soát, đề xuất nội dung chuyên ngành và chịu trách nhiệm về căn cứ pháp lý, đối tượng, điều kiện áp dụng.

8. Các sở, ban, ngành

a) Chịu trách nhiệm toàn diện đối với TTHC thuộc phạm vi quản lý; rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa, tái cấu trúc, số hóa, tái sử dụng dữ liệu; lựa chọn TTHC ưu tiên, xây dựng QR/video, rà soát biểu mẫu, chữ ký số và trải nghiệm. Không làm phát sinh thành phần hồ sơ, yêu cầu ngoài quy định; chịu trách nhiệm về dữ liệu, tiến độ, KPI, minh chứng; triển khai thực hiện TTHC không phụ thuộc địa giới, đối thoại, phản ánh kiến nghị và DVC chủ động theo lĩnh vực khi đủ điều kiện.

b) Rà soát các giấy tờ tại Phụ lục Nghị định số 320/2026/NĐ-CP thuộc lĩnh vực quản lý hoặc thường được sử dụng trong TTHC của ngành; lập danh mục giấy tờ đã tích hợp, đang kết nối, chưa kết nối; tổ chức cập nhật, đồng bộ dữ liệu và xử lý yêu cầu tích hợp theo quy định.

c) Tại khâu tiếp nhận và giải quyết TTHC, kiểm tra, chấn chỉnh việc yêu cầu bản chính, bản sao giấy tờ đã tích hợp trên VNeID; thống kê nguyên nhân đối với trường hợp hệ thống chưa khai thác được để có phương án kỹ thuật, dữ liệu hoặc kiến nghị pháp lý.

d) Đối với cơ quan, đơn vị có nhiệm vụ chi trả hỗ trợ, hưu trí, bảo hiểm, trợ cấp hoặc các khoản kinh phí hợp pháp khác, chủ động phối hợp triển khai tài khoản hưởng an sinh xã hội trên VNeID, kết nối và đồng bộ dữ liệu đối tượng theo hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền.

đ) Sở Y tế, Sở Nội vụ, Bảo hiểm xã hội tỉnh và các cơ quan liên quan chủ động rà soát phần việc thuộc 02 nhóm thủ tục liên thông về cấp thẻ bảo hiểm y tế, hỗ trợ chi phí mai táng, trợ cấp mai táng, trợ cấp tuất; bảo đảm tiếp nhận hồ sơ điện tử, xử lý đúng thời hạn chuyên ngành và cập nhật đầy đủ trạng thái, kết quả lên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy trình liên thông.

9. UBND xã, phường, đặc khu

a) Tổ chức mô hình tại Trung tâm Phục vụ hành chính công; Điểm tự phục vụ; "Dịch vụ công đến tận ấp"; phối hợp Tổ công nghệ số cộng đồng, cơ sở giáo dục, đoàn thể. Thực hiện số hóa, khai thác và tái sử dụng dữ liệu; không yêu cầu lại giấy tờ đã có dữ liệu và đủ điều kiện khai thác; phối hợp thực hiện TTHC không phụ thuộc địa giới; tiếp nhận, xử lý hoặc chuyển xử lý phản ánh kiến nghị; kịp thời phản ánh điểm nghẽn về quy trình, hệ thống, dữ liệu. Chủ tịch UBND cấp xã chịu trách nhiệm về tiến độ, chất lượng, KPI, minh chứng và tính trung thực số liệu.

b) Tiếp tục tổ chức quán triệt cán bộ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã khai thác giấy tờ đã tích hợp trên VNeID khi đủ điều kiện, không yêu cầu người dân xuất trình/nộp lại trái quy định; hỗ trợ người dân phản ánh dữ liệu thiếu, sai và chuyển đúng đầu mối xử lý theo Nghị định số 320/2026/NĐ-CP ngày 13/8/2026 (có hiệu lực từ ngày 28/9/2026).

c) Đối với 02 nhóm thủ tục liên thông, tổ chức giải quyết đăng ký khai sinh, khai tử trên Hệ thống đăng ký, quản lý hộ tịch điện tử; theo dõi thời hạn xử lý 24 giờ đối với hồ sơ đầy đủ, hợp lệ; gửi trạng thái, yêu cầu bổ sung hoặc từ chối đúng thời hạn; phối hợp các cơ quan liên quan bảo đảm kết quả hộ tịch được tự động chuyển tiếp, không để người dân phải nộp lại kết quả làm thành phần hồ sơ của thủ tục tiếp theo.

10. Các cơ sở giáo dục nghề nghiệp, cao đẳng, đại học trên địa bàn tỉnh

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ, quyền tự chủ và điều kiện thực tế, tổ chức triển khai Chương trình Công dân số học đường và các hoạt động nâng cao kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến cho người học; ưu tiên lồng ghép với hoạt động giáo dục, đào tạo, hỗ trợ người học, công tác Đoàn - Hội, hoạt động trải nghiệm, tình nguyện và phục vụ cộng đồng; không làm phát sinh thủ tục, hồ sơ hoặc nghĩa vụ mới đối với người học.

a) Tổ chức triển khai và đầu mối phối hợp

- Phân công đầu mối phối hợp thực hiện Kế hoạch; chủ động lồng ghép nội dung vào kế hoạch năm học, hoạt động đầu khóa, sinh hoạt người học, hoạt động ngoại khóa, kỹ năng số hoặc chương trình hỗ trợ người học phù hợp, không bắt buộc hình thành một chương trình độc lập nếu có thể tích hợp hiệu quả.

- Phối hợp Sở Giáo dục và Đào tạo, Văn phòng UBND tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ, Công an tỉnh, Tỉnh Đoàn và UBND cấp xã sử dụng bộ học liệu, mã QR, video, bộ khảo sát, tài liệu an toàn số và hướng dẫn dịch vụ công dùng chung; phản ánh kịp thời nội dung không còn phù hợp khi TTHC hoặc hệ thống thay đổi.

b) Phổ cập kiến thức, kỹ năng công dân số gắn với dịch vụ công

- Tổ chức cho người học tiếp cận các nội dung cốt lõi gồm: nhận biết kênh dịch vụ công chính thức; tra cứu TTHC; sử dụng VNeID và định danh điện tử; thực hành dịch vụ công trực tuyến; thanh toán điện tử và chữ ký số ở mức phù hợp; sử dụng kết quả điện tử; bảo vệ dữ liệu cá nhân, mật khẩu, mã OTP, nhận diện giả mạo, lừa đảo; quyền, trách nhiệm và quyền riêng tư của công dân số.

- Đối với cơ sở GDNN, chú trọng kỹ năng số gắn với nhu cầu của người học nghề, người lao động, hộ sản xuất, kinh doanh và các giao dịch hành chính

thường gặp khi học tập, việc làm, khởi nghiệp. Đối với cơ sở cao đẳng, đại học, khuyến khích mở rộng nội dung về chữ ký số, dữ liệu, giao dịch điện tử, quyền riêng tư, đạo đức số và khả năng đánh giá trải nghiệm dịch vụ số.

c) Tổ chức thực hành và hình thành khả năng tự thực hiện

- Ưu tiên hình thức thực hành trên thiết bị cá nhân hoặc môi trường mô phỏng. Người học đủ điều kiện pháp lý có thể thực hành trên chính tài khoản và giao dịch của mình; người chưa đủ điều kiện hoặc không phát sinh nhu cầu thực tế thực hành trên tình huống, biểu mẫu hoặc môi trường mô phỏng, không sử dụng tài khoản của cha mẹ, người thân hoặc người khác.

- Khai thác phòng máy, thư viện, trung tâm hỗ trợ sinh viên, không gian học tập chung hoặc hạ tầng hiện có để bố trí khu vực thực hành khi phù hợp; không mặc định yêu cầu đầu tư mới. Việc hướng dẫn phải bảo đảm người học tự nhập mật khẩu, OTP, thực hiện sinh trắc học và các thao tác xác thực cá nhân.

- Khuyến khích thực hiện mô hình "Một học sinh, sinh viên - một người thân biết dịch vụ công" trên cơ sở tự nguyện: người học hướng dẫn cách tìm dịch vụ, đọc yêu cầu và thao tác; người thân phải trực tiếp đăng nhập, xác thực, kê khai, nộp hồ sơ và thanh toán khi pháp luật yêu cầu.

d) Xây dựng lực lượng nòng cốt và hoạt động tình nguyện số

- Phối hợp Tỉnh Đoàn và tổ chức Đoàn - Hội trong cơ sở giáo dục lựa chọn, bồi dưỡng nhóm "Đại sứ Công dân số học đường", đội hình sinh viên tình nguyện hoặc câu lạc bộ kỹ năng số trên cơ sở tự nguyện, có nội dung hướng dẫn, phạm vi nhiệm vụ và người phụ trách giám sát.

- Lực lượng tình nguyện có thể phối hợp Tổ công nghệ số cộng đồng, UBND cấp xã và cơ quan có liên quan hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công tại các đợt truyền thông, hỗ trợ cộng đồng; chỉ thực hiện vai trò hướng dẫn, không thay cơ quan nhà nước tiếp nhận, kiểm tra, thẩm định, giải quyết hồ sơ; không giữ tài khoản, mật khẩu, OTP, dữ liệu sinh trắc học hoặc bản sao giấy tờ của người dân.

- Không giao chỉ tiêu số lượng hồ sơ phải nộp thay hoặc yêu cầu người học sử dụng thời gian, tài khoản cá nhân để hoàn thành chỉ tiêu hồ sơ trực tuyến cho cơ quan, địa phương.

đ) Tham gia khảo sát đường cơ sở, đo lường và đánh giá thay đổi

- Phối hợp triển khai khảo sát đường cơ sở và khảo sát lặp lại đối với nhóm người học theo bộ công cụ chung của tỉnh; tập trung đo khả năng tìm đúng dịch vụ, nhận biết kênh chính thức, sử dụng VNeID an toàn, hoàn thành bài thực hành,

nhận diện rủi ro, khả năng hướng dẫn người thân và mức độ người thân có thể trực tiếp thao tác sau khi được hướng dẫn.

- Kết quả khảo sát được sử dụng để điều chỉnh học liệu và hoạt động hỗ trợ, không dùng để đánh giá học lực, rèn luyện hoặc tạo áp lực thành tích đối với người học; báo cáo ở dạng tổng hợp, không thu thập hoặc chuyển giao mật khẩu, OTP, dữ liệu sinh trắc học và hạn chế tối đa dữ liệu cá nhân không cần thiết.

e) Phát triển học liệu, kiểm thử trải nghiệm và sáng kiến

- Khuyến khích giảng viên, người học xây dựng video ngắn, infographic, mã QR, tình huống mô phỏng và tài liệu trực quan phục vụ tự học; nội dung liên quan TTHC phải sử dụng thông tin chính thức, có đầu mối kiểm tra và được cập nhật khi quy trình, biểu mẫu hoặc hệ thống thay đổi.

- Các cơ sở có ngành công nghệ thông tin, luật, hành chính, kinh tế, truyền thông, thiết kế hoặc ngành phù hợp được khuyến khích tổ chức hoạt động học tập/dự án có giám sát để kiểm thử trải nghiệm một số TTHC ưu tiên, phát hiện điểm khó, lỗi giao diện, khả năng tiếp cận và đề xuất cải tiến. Việc kiểm thử sử dụng dữ liệu giả lập hoặc dữ liệu đã ẩn danh, trừ trường hợp được cơ quan có thẩm quyền cho phép sử dụng dữ liệu thực theo quy định.

ê) Hỗ trợ người học tiếp cận các dịch vụ công liên quan học tập và đời sống

Phối hợp hướng dẫn người học tra cứu, sử dụng các TTHC và dịch vụ công liên quan đến học tập, miễn, giảm học phí, hỗ trợ chi phí học tập, chế độ chính sách và các nhu cầu hợp pháp khác khi đã được cơ quan có thẩm quyền công bố, đồng thời phản ánh trường hợp dữ liệu giáo dục chưa kết nối, người học phải khai lại hoặc nộp lại giấy tờ để cơ quan có thẩm quyền xem xét xử lý.

g) Theo dõi kết quả và nhân rộng mô hình

- Định kỳ tổng hợp số người học tham gia, tỷ lệ hoàn thành thực hành, tỷ lệ biết tìm đúng TTHC/kênh chính thức, tỷ lệ hiểu nguyên tắc bảo vệ OTP, số hoạt động hỗ trợ cộng đồng, phản ánh về điểm nghẽn và mô hình hiệu quả. Việc theo dõi, báo cáo thực hiện theo đầu mối và biểu mẫu thống nhất, ưu tiên lồng ghép theo học kỳ/năm học, tận dụng dữ liệu có sẵn và không yêu cầu người học hoặc cơ sở nhập lại thông tin mà hệ thống đã có.

- Kịp thời phát hiện, giới thiệu tập thể, cá nhân, nhóm sinh viên có sáng kiến hoặc mô hình hiệu quả để biểu dương, nhân rộng theo quy định; không lấy số hồ sơ trực tuyến hoặc số lượt làm thay cho người khác làm tiêu chí duy nhất.

11. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh An Giang và các tổ chức chính trị - xã hội

Trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, Điều lệ của từng tổ chức, phối hợp tuyên truyền, vận động, phổ cập kỹ năng số, hỗ trợ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến và tham gia giám sát, phản ánh chất lượng phục vụ. Hoạt động hỗ trợ phải theo nguyên tắc hướng dẫn để người dân trực tiếp thao tác; không thay cơ quan nhà nước tiếp nhận, thẩm định, giải quyết TTHC; không giữ, sử dụng mật khẩu, mã OTP, dữ liệu sinh trắc học hoặc tài khoản của người dân; không lấy số lượng hồ sơ làm thay làm kết quả tuyên truyền, hỗ trợ.

a) Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh An Giang

- Phối hợp tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên và các tầng lớp Nhân dân chủ động tiếp cận, sử dụng dịch vụ công trực tuyến, VNeID, thanh toán không dùng tiền mặt, kết quả điện tử và các tiện ích công dân số; lồng ghép nội dung vào hệ thống thông tin, các cuộc vận động, sinh hoạt cộng đồng và kênh Mặt trận số phù hợp.

- Phát huy chức năng giám sát, phản biện xã hội; phối hợp khảo sát, lấy ý kiến Nhân dân về mức độ thuận tiện, khả năng tiếp cận, tình trạng yêu cầu lại thông tin, giấy tờ đã có dữ liệu, chất lượng hỗ trợ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và những khó khăn của nhóm yếu thế. Khuyến khích sử dụng kết quả khảo sát, ý kiến Nhân dân như một nguồn dữ liệu độc lập để đối chiếu với số liệu hệ thống và đường cơ sở.

- Hướng dẫn, phối hợp Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam cấp xã và các tổ chức thành viên tổng hợp phản ánh, kiến nghị, mô hình tốt, cách làm hiệu quả; chuyển cơ quan có thẩm quyền xử lý và theo dõi việc tiếp thu, khắc phục đối với các kiến nghị có liên quan.

b) Hội Nông dân tỉnh

- Tập trung tuyên truyền, hướng dẫn hội viên nông dân, thành viên tổ hợp tác, hợp tác xã, hộ sản xuất, kinh doanh ở khu vực nông thôn và người có kỹ năng số còn hạn chế; lồng ghép thực hành dịch vụ công trực tuyến vào các lớp tập huấn, sinh hoạt Hội, hoạt động hỗ trợ nông dân và chuyển đổi số trong sản xuất, kinh doanh.

- Phối hợp UBND cấp xã, Tổ công nghệ số cộng đồng và cơ quan chuyên môn tổ chức các buổi "làm cùng một lần - tự làm những lần sau", ưu tiên thực hành trên thiết bị của hội viên; hướng dẫn tìm đúng TTHC, đăng nhập/xác thực, kê khai, nộp hồ sơ, thanh toán, tra cứu kết quả và nhận diện rủi ro lừa đảo.

- Tổng hợp các TTHC, bước thao tác, thành phần hồ sơ, lỗi hệ thống hoặc yêu cầu dữ liệu thường gây khó đối với hội viên; phản ánh về Văn phòng UBND tỉnh và cơ quan quản lý lĩnh vực để xem xét tái cấu trúc, hoàn thiện hướng dẫn. Phối hợp khảo sát đường cơ sở và theo dõi mức độ tự thực hiện của nhóm nông dân theo phương pháp chung của Kế hoạch.

c) Tỉnh Đoàn

- Phát huy đoàn viên, thanh niên, sinh viên và lực lượng thanh niên tình nguyện làm nòng cốt hỗ trợ kỹ năng số tại cộng đồng; phối hợp Tổ công nghệ số cộng đồng, cơ sở giáo dục và UBND cấp xã tổ chức thực hành dịch vụ công trực tuyến, VNeID, thanh toán số, chữ ký số và kỹ năng an toàn số.

- Phối hợp triển khai Chương trình "Công dân số học đường", hoạt động "một học sinh, sinh viên - một người thân biết dịch vụ công" theo tinh thần tự nguyện; xây dựng hoặc lan tỏa video ngắn, mã QR, tài liệu trực quan; tham gia kiểm thử trải nghiệm một số TTHC ưu tiên dưới vai trò người dùng để phản ánh điểm khó, lỗi giao diện và nhu cầu cải thiện.

- Lực lượng đoàn viên, thanh niên chỉ hướng dẫn, hỗ trợ thao tác; không đăng nhập, nhập OTP, sử dụng sinh trắc học hoặc nộp hồ sơ thay người dân. Đối với người chưa đủ tuổi hoặc chưa đủ điều kiện pháp lý để tự thực hiện giao dịch, tổ chức mô phỏng, thực hành kỹ năng phù hợp, không sử dụng tài khoản của cha mẹ hoặc người khác.

d) Hội Liên hiệp Phụ nữ tỉnh

- Tuyên truyền, hướng dẫn hội viên, phụ nữ, hộ gia đình và phụ nữ tham gia sản xuất, kinh doanh nâng cao kỹ năng số, sử dụng VNeID, dịch vụ công trực tuyến, thanh toán điện tử và bảo vệ dữ liệu cá nhân; lồng ghép với sinh hoạt chi, tổ Hội, mô hình phụ nữ số và các hoạt động hỗ trợ phụ nữ khởi nghiệp, phát triển kinh tế.

- Ưu tiên hỗ trợ phụ nữ cao tuổi, phụ nữ khuyết tật, người chăm sóc thành viên gia đình, phụ nữ ở địa bàn nông thôn, biên giới, hải đảo hoặc còn hạn chế kỹ năng số; tổ chức hướng dẫn trực quan, từng bước, trên thiết bị cá nhân và tăng cường cảnh báo lừa đảo, giả mạo, chiếm đoạt tài khoản.

- Phối hợp khảo sát đường cơ sở, ghi nhận phản hồi về mức độ dễ sử dụng, bước thường phải nhờ hỗ trợ và khả năng tự thực hiện ở lần sau; phát hiện, giới thiệu mô hình hiệu quả trong gia đình, cộng đồng để nhân rộng, nhưng không coi số hồ sơ được làm thay là thành tích.

đ) Hội Cựu chiến binh tỉnh

- Tuyên truyền, vận động hội viên, gia đình hội viên chủ động tiếp cận dịch vụ công trực tuyến, định danh điện tử và các tiện ích số; chú trọng phương thức hướng dẫn phù hợp đối với hội viên lớn tuổi hoặc còn hạn chế kỹ năng số, kết hợp tuyên truyền phòng, chống lừa đảo và bảo vệ tài khoản.

- Phối hợp UBND cấp xã, Tổ công nghệ số cộng đồng và các đoàn thể xây dựng nhóm hội viên nòng cốt có kỹ năng để hướng dẫn đồng đẳng; hỗ trợ người dân nhận biết kênh chính thức, chuẩn bị hồ sơ, theo dõi kết quả và sử dụng kết quả điện tử, nhưng không giữ tài khoản, mật khẩu, OTP hoặc thực hiện thay giao dịch thuộc trách nhiệm của người dân.

- Phối hợp ghi nhận khó khăn của hội viên và người cao tuổi trong tiếp cận giao diện, thiết bị, Internet, VNeID, thanh toán và các TTHC thường phát sinh; tham gia góp ý, giám sát, phản ánh chất lượng phục vụ và đề xuất giải pháp hỗ trợ phù hợp từ cơ sở.

e) Cơ chế phối hợp và theo dõi kết quả

Các tổ chức nêu trên chủ động phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ, Công an tỉnh, UBND cấp xã theo từng nội dung; ưu tiên sử dụng tài liệu, mã QR, video, bộ khảo sát và dữ liệu dùng chung của tỉnh để tránh trùng lặp. Kết quả theo dõi tập trung vào số người được hướng dẫn thực hành, khả năng tự thao tác sau hướng dẫn, nhóm khó khăn, phản ánh/kiến nghị, mô hình hiệu quả và minh chứng tác động; không giao chỉ tiêu cứng khi chưa có đường cơ sở và không yêu cầu báo cáo lại dữ liệu hệ thống đã có.

12. Báo và phát thanh, truyền hình An Giang

Phối hợp Văn phòng UBND tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ, Công an tỉnh, các sở, ban, ngành và địa phương tổ chức truyền thông thường xuyên về dịch vụ công trực tuyến, công dân số, VNeID, thanh toán trực tuyến, khai thác kết quả điện tử, tái sử dụng dữ liệu và các nội dung của Kế hoạch; bảo đảm thông tin chính xác, kịp thời, dễ hiểu, có nguồn chính thức và phù hợp từng nhóm người dùng.

a) Xây dựng nội dung và sản phẩm truyền thông theo nhóm đối tượng

- Xây dựng, duy trì tin, bài, phóng sự, tọa đàm, chuyên trang, chuyên mục, chương trình phát thanh - truyền hình, video ngắn, đồ họa dữ liệu và nội dung trên nền tảng số; ưu tiên hướng dẫn thao tác ngắn, tình huống thực tế, câu hỏi thường gặp và câu chuyện người dân tự thực hiện thành công.

- Phân nhóm nội dung cho nông dân, người cao tuổi, người khuyết tật, học sinh - sinh viên, doanh nghiệp, hộ kinh doanh, người dân khu vực nông thôn, biên

giới, hải đảo và người có kỹ năng số hạn chế; sử dụng ngôn ngữ phổ thông, hình ảnh trực quan, hạn chế thuật ngữ kỹ thuật và ưu tiên định dạng dễ xem trên điện thoại.

b) Truyền thông thay đổi hành vi, không chỉ tuyên truyền thành tích

- Tập trung thông điệp "cán bộ hướng dẫn - người dân trực tiếp thao tác", "hướng dẫn một lần - lần sau tự thực hiện", "khai một lần - dùng nhiều lần"; giải thích lợi ích của tự thực hiện, tái sử dụng dữ liệu và kết quả điện tử; không cổ súy việc làm thay chỉ để tăng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến.

- Kịp thời phản ánh khách quan khó khăn, điểm nghẽn, bất cập về quy trình, dữ liệu, giao diện hoặc khả năng tiếp cận đã được xác minh; chuyển thông tin tới cơ quan có trách nhiệm xử lý và tiếp tục truyền thông kết quả khắc phục. Không công bố thông tin kỹ thuật chi tiết có thể làm lộ lỗ hổng, dữ liệu cá nhân hoặc ảnh hưởng an toàn hệ thống.

c) Truyền thông an toàn số và chống giả mạo

Phối hợp Công an tỉnh và cơ quan chuyên môn thường xuyên cảnh báo thủ đoạn giả mạo Cổng Dịch vụ công, VNeID, cơ quan nhà nước; nhắc người dân không cung cấp mật khẩu, OTP, mã xác thực, dữ liệu sinh trắc học cho người hỗ trợ; hướng dẫn nhận biết tên miền, tài khoản và kênh thông tin chính thức.

d) Theo dõi hiệu quả truyền thông và cung cấp dữ liệu

- Theo dõi sản phẩm đã phát hành, phạm vi tiếp cận, lượt xem/nghe, lượt tương tác, nội dung được quan tâm và phản hồi của công chúng; khi điều kiện kỹ thuật cho phép, phối hợp theo dõi lượt truy cập từ nội dung báo chí tới hướng dẫn chính thức, mã QR hoặc Cổng Dịch vụ công. Định kỳ cung cấp số liệu tổng hợp cho Văn phòng UBND tỉnh phục vụ đánh giá hiệu quả truyền thông; không lấy số lượt xem hoặc số tin, bài làm tiêu chí duy nhất.

- Chủ động phát hiện, giới thiệu mô hình, sáng kiến, tập thể, cá nhân và câu chuyện thực tế có khả năng nhân rộng; ưu tiên kết quả có dữ liệu trước - sau, tác động tới khả năng tự thực hiện và chất lượng phục vụ thay vì chỉ phản ánh số lượng hoạt động.

13. Cổng Thông tin điện tử tỉnh An Giang

Phát huy vai trò kênh thông tin chính thức của tỉnh, phối hợp Văn phòng UBND tỉnh và các cơ quan liên quan tiếp nhận, biên tập, cập nhật, đăng tải và liên kết thông tin chính thức do cơ quan có thẩm quyền cung cấp phục vụ người dân, doanh nghiệp thực hiện dịch vụ công trực tuyến và phát triển công dân số; ưu tiên

khả năng tìm kiếm, truy cập trên thiết bị di động và liên kết trực tiếp tới nguồn dịch vụ chính thức.

a) Xây dựng đầu mối thông tin tập trung về dịch vụ công và công dân số

- Nghiên cứu duy trì chuyên trang/chuyên mục hoặc khu vực thông tin tập trung về dịch vụ công trực tuyến và công dân số, tích hợp tối thiểu: văn bản chỉ đạo; hướng dẫn tra cứu TTHC; đường dẫn chính thức tới Cổng Dịch vụ công quốc gia và các nền tảng liên quan; video, infographic, mã QR, hỏi - đáp; cảnh báo giả mạo; kết quả khảo sát, báo cáo và thông tin cải thiện chất lượng phục vụ do cơ quan có thẩm quyền cung cấp, xác nhận và đủ điều kiện công khai.

- Mỗi nội dung hướng dẫn cần thể hiện rõ cơ quan cung cấp nội dung, ngày cập nhật hoặc phiên bản áp dụng; phối hợp với các cơ quan chuyên môn rà soát, cập nhật liên kết, mã QR và tài liệu hướng dẫn; cơ quan cung cấp thông tin có trách nhiệm thông báo, cung cấp kịp thời nội dung điều chỉnh khi TTHC, biểu mẫu hoặc hệ thống thay đổi.

b) Chuẩn hóa trải nghiệm tiếp cận thông tin

- Tổ chức nội dung theo nhu cầu người dùng và sự kiện đời sống thay vì chỉ theo cơ cấu cơ quan; tăng khả năng tìm kiếm bằng từ khóa thông dụng; ưu tiên tiêu đề ngắn, câu hỏi - đáp, hướng dẫn từng bước, phiên bản dễ đọc trên điện thoại và nội dung hỗ trợ người cao tuổi, người khuyết tật theo điều kiện kỹ thuật hiện có; trường hợp cần nâng cấp, bổ sung chức năng, phối hợp với đơn vị quản lý, vận hành hệ thống đề xuất cấp có thẩm quyền xem xét theo quy định.

- Đối với đường dẫn thực hiện dịch vụ, sử dụng liên kết tới địa chỉ chính thức; hạn chế tạo thêm biểu mẫu hoặc điểm nhập dữ liệu không cần thiết trên Cổng. Cổng không yêu cầu người dân cung cấp mật khẩu, OTP hoặc thông tin xác thực nhạy cảm để đọc hướng dẫn hoặc chuyển tới dịch vụ chính thức.

c) Công khai thông tin kết quả và kênh phản hồi

- Phối hợp công khai trên cơ sở thông tin, số liệu được cơ quan có thẩm quyền cung cấp, xác nhận các kết quả triển khai Kế hoạch, mô hình hiệu quả, nội dung cải cách đã hoàn thành, cảnh báo về thay đổi quy trình và những thông tin cần thiết để người dân biết, giám sát. Khi có dữ liệu do cơ quan có thẩm quyền công bố và đủ điều kiện công khai, nghiên cứu đăng tải, tích hợp hoặc liên kết các chỉ số tổng hợp về mức độ sử dụng, chất lượng phục vụ, khảo sát đường cơ sở và tiến độ cải thiện mà không làm lộ dữ liệu cá nhân hoặc thông tin thuộc phạm vi hạn chế.

- Duy trì, kết nối các kênh "Dân hỏi - Chính quyền trả lời", phản ánh, kiến nghị hoặc đường dẫn tới hệ thống phản ánh chính thức; tiếp nhận, chuyển nội dung thuộc thẩm quyền đến cơ quan có trách nhiệm giải quyết, trả lời; tổng hợp nhóm câu hỏi, vướng mắc thường gặp để phối hợp với cơ quan chuyên môn cung cấp nội dung trả lời, hướng dẫn và truyền thông.

d) Đo lường, phân tích và chia sẻ dữ liệu truy cập

- Theo dõi lượt truy cập, từ khóa tìm kiếm, nội dung được xem nhiều, tỷ lệ truy cập bằng thiết bị di động, liên kết được nhấp, trang thoát hoặc lỗi truy cập trong phạm vi chức năng, công cụ và điều kiện kỹ thuật của Cổng; định kỳ chia sẻ số liệu tổng hợp với Văn phòng UBND tỉnh để đánh giá hiệu quả thông tin, tuyên truyền và phối hợp với cơ quan chuyên môn xác định nội dung TTHC cần ưu tiên hướng dẫn.

- Phối hợp Báo và phát thanh, truyền hình An Giang, các sở, ngành và UBND cấp xã thống nhất thông điệp, sử dụng đường dẫn, QR và tài liệu nguồn dùng chung; tránh đăng lại nhiều phiên bản khác nhau của cùng một hướng dẫn gây khó cho người sử dụng.

14. Đơn vị vận hành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC

- Cung cấp dữ liệu, log, công cụ đo; hỗ trợ Dashboard; theo dõi hiệu năng, lỗi, tỷ lệ bỏ dở, thời gian gián đoạn và cơ chế ticket; phối hợp kết nối, đồng bộ trạng thái hồ sơ, Cổng Dịch vụ công quốc gia và hệ thống điều phối theo lộ trình; thực hiện an toàn thông tin và quản lý phiên trên thiết bị dùng chung.

- Phối hợp triển khai kết nối, đồng bộ giấy tờ và kết quả giải quyết TTHC với hệ thống định danh và xác thực điện tử theo hướng dẫn; bảo đảm luồng dữ liệu phục vụ tạo lập/gửi hồ sơ từ VNeID, tiếp nhận trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và chuyển thông báo kết quả về VNeID; cung cấp log phục vụ kiểm tra việc khai thác và tái sử dụng dữ liệu.

15. Chế độ theo dõi, báo cáo

Ưu tiên dữ liệu tự động; không báo cáo lại dữ liệu đã có. Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp theo quý, năm và khi có yêu cầu; lồng ghép với chế độ báo cáo kiểm soát TTHC và báo cáo chuyên đề theo Kế hoạch số 532/KH-UBND; theo dõi trạng thái chưa thực hiện/đang thực hiện/hoàn thành/chậm tiến độ/có rủi ro; phân biệt dữ liệu hệ thống, khảo sát, minh chứng và nhận định nguyên nhân.

Các cơ quan, đơn vị và địa phương khẩn trương nghiên cứu, xây dựng kế hoạch triển khai đảm bảo phù hợp với chức năng, nhiệm vụ của đơn vị và nhiệm vụ được giao theo kế hoạch này, hoàn thành trước ngày 11/11/2026. Trong quá trình thực hiện, trường hợp phát sinh khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị,

địa phương kịp thời phản ánh về Văn phòng UBND tỉnh (Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh) để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh xem xét, chỉ đạo./.

Nơi nhận:
- Văn phòng Chính phủ (b/c);
- Bộ Tư pháp (b/c);
- Bộ Nội vụ (b/c);
- Thường trực Tỉnh ủy (b/c);
- Thường trực HĐND tỉnh (b/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh và các tổ chức chính trị-xã hội tỉnh;
- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- Báo và phát thanh, truyền hình An Giang;
- Cổng Thông tin điện tử tỉnh An Giang;
- Các cơ sở GDNN, cao đẳng, đại học trên địa bàn tỉnh;
- UBND các xã, phường, đặc khu;
- Các BCĐ: CCHC, CĐS, ĐA06, CQTT NQ57 tỉnh;
- VP UBND tỉnh: LĐVP, phòng, ban, trung tâm;
- Lưu: VT, nthuy.

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

Nguyễn Thanh Phong

PHỤ LỤC I

DANH MỤC NHIỆM VỤ THEO NGUYÊN TẮC "6 RÕ"

(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày tháng năm 2026 của UBND tỉnh An Giang)

STT	Rõ người	Rõ việc	Rõ thời gian	Rõ trách nhiệm	Rõ sản phẩm	Rõ kết quả
1	VP UBND tỉnh	Xây dựng bộ công cụ khảo sát đường cơ sở	Trước 15/11/2026	Thống nhất phương pháp	Bộ khảo sát	Có công cụ chung
2	Đơn vị thí điểm	Khảo sát người dùng	Từ 11/2026 đến 20/12/2026	Dữ liệu trung thực	CSDL khảo sát	Có đường cơ sở
3	VP UBND tỉnh	Báo cáo đường cơ sở	Sơ bộ 31/12/2026; chuẩn hóa 31/01/2027	Phân tích đầy đủ	Báo cáo sơ bộ; báo cáo chuẩn hóa	Căn cứ giao mục tiêu
4	VP UBND tỉnh	Bộ chỉ số M1-M4	Phiên bản đầu 31/12/2026; hoàn thiện QI/2027	Không tạo TTHC	Bộ chỉ số	Đo tự chủ
5	Sở, ngành	Chọn 20-30 TTHC	Sơ bộ trước 30/11/2026; chốt QI/2027	Dựa trên dữ liệu	Danh mục sơ bộ và danh mục chốt sau khảo sát	Có ưu tiên
6	VP UBND tỉnh	Chọn địa bàn thí điểm	Trước 30/11/2026	Bảo đảm đại diện	Danh sách	Có mẫu thí điểm
7	Sở, ngành	QR/video/tài liệu	2026-2030	Cập nhật kịp thời	Bộ nội dung	Người dân tự học

STT	Rõ người	Rõ việc	Rõ thời gian	Rõ trách nhiệm	Rõ sản phẩm	Rõ kết quả
8	UBND cấp xã	Điểm tự phục vụ	Từ 12/2026, theo điều kiện thực tế	Căn cứ nhu cầu thực tế; tận dụng hạ tầng hiện có; đầu tư mới khi có đánh giá và kinh phí theo quy định	Điểm tự phục vụ/kế hoạch bố trí hoặc tận dụng	Có nơi thực hành phù hợp, tránh đầu tư dàn trải
9	Sở KH&CN	Hướng dẫn Tổ CNSCĐ	2026-2030	Chuyển sang dạy kỹ năng	Hướng dẫn	Giảm làm thay
10	Công an tỉnh	VNeID, an toàn tài khoản	Thường xuyên	Đúng quy định	Tài liệu/hoạt động	Giảm lỗi xác thực
11	UBND cấp xã	DVC đến tận ấp/khu dân cư theo nhu cầu và khoảng cách số	2026-2030	Theo đợt, đúng nhóm cần hỗ trợ; ưu tiên thiết bị cá nhân	Đợt hỗ trợ	Lan tỏa kỹ năng, sử dụng hợp lý nguồn lực
12	Sở GD&ĐT	Công dân số học đường từ lớp 9; triển khai tại cơ sở thuộc phạm vi quản lý và phối hợp GDNN, CĐ, ĐH	Khung QIV/2026; thí điểm học kỳ II 2026-2027; duy trì đến 2030	Phù hợp độ tuổi/phạm vi quản lý; không dùng để đánh giá kết quả học tập	Chương trình	Tăng năng lực số
13	Sở, ngành	Kiểm thử DVC	Hằng năm từ 2027	Có nhóm đại diện	Báo cáo	Phát hiện điểm nghẽn
14	Sở, ngành	Tái cấu trúc TTHC	2027-2030	Dựa trên dữ liệu	Quy trình	Giảm thao tác
15	VP UBND tỉnh	Dashboard	2027	Tự động tối đa	Dashboard	Quản trị tập trung

STT	Rõ người	Rõ việc	Rõ thời gian	Rõ trách nhiệm	Rõ sản phẩm	Rõ kết quả
16	Sở KH&CN	Đánh giá khoảng cách số	Đường cơ sở 2026; đánh giá năm từ 2027	Phân nhóm địa bàn/người dùng	Báo cáo theo dõi hằng năm	Hỗ trợ đúng nhóm
17	VP UBND tỉnh	DVC chủ động tiềm năng	QIII/2028; kiểm tra sẵn sàng QIV/2028	Đủ pháp lý/dữ liệu/kỹ thuật	Danh mục	Chuẩn bị thí điểm
18	Sở, ngành	Thí điểm DVC chủ động	QI/2029, khi đủ điều kiện	Có kiểm soát	DVC thí điểm	Chủ động phục vụ
19	VP UBND tỉnh	Đánh giá thí điểm	QII/2029; kết luận trước nhân rộng	Đo hiệu quả	Báo cáo	Căn cứ mở rộng
20	Sở Nội vụ	Hướng dẫn lồng ghép phong trào thi đua theo chuyên đề gắn với Kế hoạch	QIV/2026	Đúng pháp luật, không trùng lặp phong trào	Hướng dẫn/kế hoạch	Triển khai thống nhất
21	Các cơ quan, đơn vị	Phát hiện, đề xuất khen thưởng đột xuất đối với thành tích xuất sắc	Khi phát sinh	Có kết quả, sản phẩm, tác động, minh chứng	Hồ sơ/minh chứng	Khen kịp thời
22	VP UBND tỉnh/Sở Nội vụ	Đánh giá kết quả phong trào, phát hiện điển hình hằng năm	QIV hằng năm	Dựa trên dữ liệu, KPI, sản phẩm, minh chứng	Báo cáo/danh sách điển hình	Duy trì động lực
23	VP UBND tỉnh	Sơ kết	QIV/2028 (chốt dữ liệu đến 30/9)	Đánh giá giai đoạn 2026–2028	Báo cáo	Điều chỉnh 2029-2030

STT	Rõ người	Rõ việc	Rõ thời gian	Rõ trách nhiệm	Rõ sản phẩm	Rõ kết quả
24	VP UBND tỉnh/Sở Nội vụ	Sơ kết giữa kỳ, xem xét khen thưởng nếu đủ điều kiện	QIV/2028 (theo kỳ số liệu chốt)	Không chia đều; đúng tiêu chuẩn	Báo cáo/hồ sơ nếu có	Nhân rộng điển hình
25	VP UBND tỉnh	Khảo sát đối chứng	QII/2030 (đối chứng giữa năm)	So với đường cơ sở	Báo cáo	Đo 5 năm
26	KH&CN/Tài chính/VP UBND tỉnh	Đánh giá đầu tư	QIII/2030	Có dữ liệu chi phí/sử dụng	Báo cáo	Tối ưu nguồn lực
27	VP UBND tỉnh	Tổng kết	QIV/2030 (ghi rõ kỳ số liệu)	Đánh giá toàn diện	Báo cáo	Định hướng 2031-2035
28	VP UBND tỉnh/Sở Nội vụ	Tổng kết phong trào, xem xét khen thưởng nếu đủ điều kiện	QIV/2030	Thành tích bền vững; không trùng thành tích	Báo cáo/hồ sơ nếu có	Ghi nhận, nhân rộng
29	VP UBND tỉnh/Các sở	Đối soát TTHC với giấy tờ đã tích hợp VNeID	QIV/2026	Không yêu cầu lại trái quy định	Danh mục đối soát	Giảm giấy tờ
30	Các sở/ngành	Rà soát 206 nhóm giấy tờ theo NĐ 320 thuộc lĩnh vực sử dụng/quản lý	Rà soát sơ bộ QIV/2026; đối soát tiếp 2027	Xác định trạng thái tích hợp/kết nối	Danh mục	Có đầu mối xử lý
31	Các sở/ngành, đơn vị dữ liệu	Đồng bộ, cập nhật giấy tờ lên hệ thống định danh	Từ 28/9/2026	Đúng thời hạn NĐ 320	Log/biên bản	Dữ liệu kịp thời
32	Cơ quan cấp giấy tờ chưa có CSDL	Xử lý yêu cầu tích hợp thông tin, giấy tờ	Thường xuyên	Trong thời hạn quy định	Log/hồ sơ	Không tồn đọng

STT	Rõ người	Rõ việc	Rõ thời gian	Rõ trách nhiệm	Rõ sản phẩm	Rõ kết quả
33	KH&CN/đơn vị vận hành	Rà soát điều kiện kết nối hệ thống định danh	Quý IV/2026 đến hết năm 2027	Đáp ứng ATAN mạng tối thiểu cấp độ 3 khi thuộc đối tượng	Hồ sơ kết nối	Kết nối an toàn
34	VP UBND tỉnh/đơn vị vận hành	Triển khai luồng hồ sơ VNeID-Cổng DVCQG-HTTT-VNeID	Theo lộ trình TW	Thông suốt	Log	Trải nghiệm liền mạch
35	Các sở/ngành có liên quan	Rà soát, đề xuất nội dung phí, lệ phí liên quan DVC/VNeID theo lĩnh vực	Quý IV/2026 đến hết năm 2027	Đúng thẩm quyền, đúng pháp luật; Sở Tài chính phối hợp/tham mưu theo chức năng	Báo cáo/đề xuất	Khuyến khích đúng quy định
36	Cơ quan chi trả an sinh	Triển khai tài khoản hưởng an sinh xã hội VNeID	Theo hướng dẫn TW	Kết nối, đồng bộ đúng đối tượng	Báo cáo/log	Chi trả thuận tiện
37	VP UBND tỉnh/Công an/KH&CN	Theo dõi KPI NĐ 320 trên Dashboard	Từ 2027	Có dữ liệu/minh chứng	Dashboard	Giám sát thực chất
38	Sở Tư pháp/UBND xã	Chuẩn hóa vận hành 02 nhóm TTHC liên thông theo NĐ 63/2024, NĐ 301/2026	QIV/2026	Đúng quy trình, đúng phạm vi	Quy trình/checklist	Liên thông ổn định
39	Sở Tư pháp/UBND xã	Theo dõi đăng ký khai sinh, khai tử trong 24 giờ khi hồ sơ đủ điều kiện	Thường xuyên	Đúng thời hạn pháp luật	Log/hồ sơ	Giảm trễ hạn

STT	Rõ người	Rõ việc	Rõ thời gian	Rõ trách nhiệm	Rõ sản phẩm	Rõ kết quả
40	Đơn vị vận hành	Theo dõi đồng bộ hồ sơ giữa các hệ thống	Thường xuyên	Không quá 10 phút sau khi giải quyết xong từng thủ tục	Log/cảnh báo	Không đứt mạch liên thông
41	Cơ quan giải quyết tiếp theo	Phản hồi trạng thái tiếp nhận hồ sơ liên thông	Thường xuyên	Không quá 02 giờ làm việc	Log	Tiếp nhận kịp thời
42	KH&CN/đơn vị vận hành	Khắc phục sự cố liên thông thuộc phạm vi quy định	Khi phát sinh	Tối đa 24 giờ kể từ thông báo sự cố	Ticket/biên bản	Khôi phục dịch vụ
43	Công an tỉnh	Đăng ký thường trú/cấp căn cước trẻ dưới 6 tuổi theo quy trình liên thông	Thường xuyên	Đúng điều kiện, thời hạn	Log/hồ sơ	Giảm thao tác người dân
44	Sở Y tế/Sở Nội vụ/BHXH	Giải quyết mai táng phí, tử tuất trong luồng liên thông	Thường xuyên	Đúng thời hạn chuyên ngành	Log/quyết định	Không yêu cầu nộp lại kết quả
45	VP UBND tỉnh	Đưa KPI liên thông sinh, tử vào Dashboard	Từ 2027	Có dữ liệu, cảnh báo	Dashboard	Giám sát thực chất
46	Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh	Tuyên truyền, khảo sát, giám sát và phản biện về chất lượng DVC, khả năng tiếp cận	2026-2030; định kỳ hằng năm	Phối hợp, bảo đảm tiếng nói độc lập của Nhân dân; không trùng khảo sát	Báo cáo/kiến nghị/kết quả khảo sát	Có phản hồi, kiến nghị được theo dõi
47	Hội Nông dân tỉnh	Phổ cập kỹ năng DVCTT cho nông dân, HTX, hộ SXKD; phản ánh TTHC khó	2026-2030	Thực hành trên thiết bị cá nhân; giảm làm thay	Đợt hướng dẫn/danh mục vướng mắc	Tăng khả năng tự thực hiện của hội viên

STT	Rõ người	Rõ việc	Rõ thời gian	Rõ trách nhiệm	Rõ sản phẩm	Rõ kết quả
48	Tỉnh Đoàn	Thanh niên tình nguyện số, Công dân số học đường, QR/video, kiểm thử trải nghiệm	2026-2030	Hướng dẫn, không thao tác OTP/tài khoản thay người dân	Hoạt động/sản phẩm số/báo cáo UX	Tăng kỹ năng số, lan tỏa gia đình
49	Hội Liên hiệp Phụ nữ tỉnh	Hỗ trợ phụ nữ, hộ gia đình và nhóm yếu thế sử dụng DVCTT an toàn	2026-2030	Ưu tiên nhóm hạn chế kỹ năng; gắn an toàn số	Đợt hướng dẫn/phản hồi/mô hình	Thu hẹp khoảng cách số
50	Hội Cựu chiến binh tỉnh	Hướng dẫn đồng đẳng cho hội viên, gia đình; phản ánh khó khăn của nhóm lớn tuổi	2026-2030	Không giữ tài khoản, OTP; phối hợp cấp xã	Nhóm nòng cốt/phản ánh/hoạt động	Tăng khả năng tiếp cận và tự thực hiện
51	Cơ sở GDNN, CĐ, ĐH	Tích hợp Chương trình Công dân số học đường và 07 nhóm kỹ năng số vào hoạt động người học	Chuẩn bị QIV/2026; triển khai từ học kỳ II 2026-2027	Phù hợp đối tượng, quyền tự chủ; không dùng để chấm học lực	Kế hoạch/lịch hoạt động/học liệu	Người học có kỹ năng DVC và an toàn số
52	Cơ sở GDNN, CĐ, ĐH/Tỉnh Đoàn	Tổ chức Đại sứ Công dân số học đường, đội hình tình nguyện và mô hình một người học - một người thân biết DVC	2027-2030	Tự nguyện; chỉ hướng dẫn, không làm thay, không giữ tài khoản/OTP	Danh sách hoạt động/minh chứng/mô hình	Lan tỏa kỹ năng tới gia đình, cộng đồng
53	Cơ sở GDNN, CĐ, ĐH/VP UBND tỉnh	Khảo sát người học, kiểm thử UX TTHC ưu tiên và phản ánh điểm nghẽn	Khảo sát sơ bộ 2026; chuẩn hóa QI/2027; rà soát hằng năm	Dữ liệu tổng hợp/ẩn danh; đầu mối, biểu mẫu thống nhất; không tạo áp lực thành tích	Bộ dữ liệu/báo cáo UX/danh mục kiến nghị; lồng ghép học kỳ/năm học	Cải thiện học liệu và chất lượng DVC

STT	Rõ người	Rõ việc	Rõ thời gian	Rõ trách nhiệm	Rõ sản phẩm	Rõ kết quả
54	Báo và phát thanh, truyền hình An Giang	Truyền thông đa nền tảng về DVCTT, công dân số, an toàn số; phản ánh điểm nghẽn và mô hình hiệu quả	2026-2030; thường xuyên	Thông tin chính xác, phân nhóm đối tượng; không lấy số tin/lượt xem làm tiêu chí duy nhất	Tin/bài/phóng sự/video/chuyên mục; số liệu tiếp cận và phản hồi	Tăng nhận biết, kỹ năng và thay đổi hành vi tự thực hiện
55	Cổng Thông tin điện tử tỉnh An Giang	Duy trì đầu mối thông tin chính thức, tiếp nhận, biên tập, đăng tải tài liệu hướng dẫn do cơ quan chuyên môn cung cấp; liên kết DVC chính thức, duy trì kênh hỏi-đáp, cảnh báo và công khai dữ liệu đã được cơ quan có thẩm quyền xác nhận	2026-2030; cập nhật thường xuyên	Đúng nguồn, đúng phiên bản; thân thiện di động; trong phạm vi chức năng và điều kiện kỹ thuật; không thu thông tin xác thực nhạy cảm	Chuyên mục/tài liệu/QR/liên kết; thống kê truy cập trong phạm vi hệ thống; tổng hợp câu hỏi chuyển cơ quan có thẩm quyền trả lời	Người dân tìm đúng thông tin, giảm nhầm kênh và tăng truy cập tới dịch vụ chính thức

PHỤ LỤC II

BỘ CHỈ SỐ QUẢN TRỊ MỨC ĐỘ TỰ CHỦ VÀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày tháng năm 2026 của UBND tỉnh An Giang)

STT	Chỉ số	Công thức/định nghĩa	Nguồn	Tần suất	Đơn vị	Cách dùng
1	Tự đăng nhập/xác thực	Người tự đăng nhập / tổng mẫu x100%	Log/khảo sát	Quý	VP UBND tỉnh/HTTT	Đo năng lực
2	Tự kê khai	Người tự kê khai / tổng mẫu x100%	Log/khảo sát	Quý	VP UBND tỉnh	Đo nhập liệu
3	Tự tải tài liệu	Người tự tải / tổng mẫu x100%	Log/khảo sát	Quý	VP UBND tỉnh	Đo kỹ năng hồ sơ
4	Tự nộp	Hồ sơ tự bấm nộp / tổng mẫu x100%	Log HTTT	Quý	Đơn vị vận hành	Đo chủ động
5	Tự thanh toán	Giao dịch tự thanh toán / hồ sơ có NVTC x100%	Thanh toán	Quý	Đơn vị vận hành	Đo kỹ năng thanh toán
6	Tự theo dõi	Người tự tra cứu / tổng mẫu x100%	Log/khảo sát	Quý	VP UBND tỉnh	Đo sau nộp
7	Tự nhận kết quả	Người tự nhận/khai thác KQĐT / tổng mẫu x100%	HTTT/khảo sát	Quý	VP UBND tỉnh	Đo hành trình
8	Tỷ lệ M1	M1 / tổng mẫu x100%	Log hỗ trợ	Quý	TT PVHCC/UBND xã	Đo phụ thuộc
9	Tỷ lệ M2	M2 / tổng mẫu x100%	Log hỗ trợ	Quý	TT PVHCC/UBND xã	Đo đồng thực hiện
10	Tỷ lệ M3	M3 / tổng mẫu x100%	Log hỗ trợ	Quý	TT PVHCC/UBND xã	Đo tự làm có hỗ trợ

STT	Chỉ số	Công thức/định nghĩa	Nguồn	Tần suất	Đơn vị	Cách dùng
11	Tỷ lệ M4	M4 / tổng mẫu x100%	Log hỗ trợ	Quý	TT PVHCC/UBND xã	Đo tự chủ
12	Tái tự thực hiện	Người đã được HD và lần sau tự làm / người đã HD có phát sinh lần sau x100%	Log/khảo sát	6 tháng/năm	VP UBND tỉnh	Đo bền vững
13	Hồ sơ ngoài Trung tâm	Hồ sơ phát sinh ngoài điểm hỗ trợ / hồ sơ trực tuyến x100%	Log nguồn	Tháng	HTTT	Đo tự phục vụ
14	Người 60+ M3-M4	Người 60+ M3-M4 / tổng 60+ mẫu x100%	Khảo sát/log	6 tháng	VP UBND tỉnh/KH&CN	Đo khoảng cách tuổi
15	Dữ liệu tự điền	Trường tự điền / trường có thể khai thác x100%	eForm/API	Quý	Sở, ngành/HTTT	Đo tái sử dụng
16	Hồ sơ thay bằng dữ liệu	Số thành phần hồ sơ được thay bằng dữ liệu / tổng số thành phần đủ điều kiện thay bằng dữ liệu × 100%	Rà soát TTHC	6 tháng	Sở, ngành	Đo giảm giấy
17	Khai báo một lần	Trường hợp không khai lại / trường hợp có dữ liệu x100%	Log/kiểm tra	Quý	Sở, ngành/VP UBND tỉnh	Đo once-only
18	Số bước trung bình	Tổng bước / số hành trình đo	UX test/log	6 tháng	VP UBND tỉnh	Đo phức tạp
19	Thời gian thao tác	Tổng thời gian / số phiên đo	UX test/log	6 tháng	HTTT	Đo tiện lợi
20	Tỷ lệ bỏ dở	Phiên không hoàn tất / phiên khởi tạo x100%	Log HTTT	Tháng	HTTT	Phát hiện nghẽn
21	Tỷ lệ lỗi	Phiên có lỗi / tổng phiên x100%	Log HTTT	Tháng	HTTT	Ưu tiên khắc phục

STT	Chỉ số	Công thức/định nghĩa	Nguồn	Tần suất	Đơn vị	Cách dùng
22	Giao dịch thành công	Phiên hoàn tất / phiên hợp lệ x100%	Log HTTT	Tháng	HTTT	Đo ổn định
23	Hài lòng	Điểm/tỷ lệ hài lòng theo công cụ thống nhất	Khảo sát/DVCQG	Quý	VP UBND tỉnh	Đo trải nghiệm
24	Số DVC chủ động	Số dịch vụ triển khai chủ động	Danh mục	6 tháng	VP UBND tỉnh/Sở, ngành	Đo mô hình
25	Chủ động nhắc việc	Tổng lượt nhắc hợp lệ	Log DVC chủ động	Tháng	HTTT	Đo chủ động
26	Chuẩn bị trước	Tổng hồ sơ/thông tin chuẩn bị trước	Log DVC chủ động	Tháng	HTTT	Đo tự động hóa
27	Chỉ cần xác nhận	Trường hợp chỉ xác nhận / trường hợp DVC chủ động x100%	Log DVC chủ động	Quý	VP UBND tỉnh	Đo giảm thao tác
28	Tỷ lệ TTHC đủ điều kiện cung cấp DVC trực tuyến toàn trình	Số TTHC đủ điều kiện đã cung cấp toàn trình / tổng TTHC đủ điều kiện x 100%	Danh mục DVC/Hệ thống	Quý/Năm	Sở, ngành/VP UBND tỉnh	Mục tiêu 100% năm 2027 theo KH 532
29	Tỷ lệ kết quả giải quyết TTHC được số hóa	Số kết quả giải quyết TTHC được số hóa / tổng kết quả thuộc phạm vi phải số hóa x 100%	Hệ thống/Kho kết quả	Tháng/Quý	Sở, ngành/UBND xã	Mục tiêu 2027 theo KH 532
30	Tỷ lệ trường hợp không yêu cầu lại giấy tờ đã có dữ liệu	Số trường hợp không yêu cầu lại / tổng trường hợp đủ điều kiện khai thác dữ liệu x 100%	Hồ sơ kiểm tra/log	Quý	Sở, ngành/VP UBND tỉnh	Kiểm soát yêu cầu lại dữ liệu
31	Tỷ lệ TTHC nội bộ đủ điều kiện thực hiện điện tử	Số TTHC nội bộ đủ điều kiện đã điện tử hóa / tổng số đủ điều kiện x 100%	Hệ thống nội bộ	6 tháng/Năm	Sở, ngành/Sở KH&CN	Hỗ trợ quy trình số đầu-cuối

STT	Chỉ số	Công thức/định nghĩa	Nguồn	Tần suất	Đơn vị	Cách dùng
32	Tỷ lệ PAKN được xử lý đúng hạn	Số PAKN xử lý đúng hạn / tổng PAKN đến hạn x 100%	Hệ thống PAKN	Tháng/Quý	VP UBND tỉnh/Sở, ngành	Mục tiêu 100% theo lộ trình đến 2030
33	Mức hài lòng trong giải quyết TTHC	Theo phương pháp đo lường chính thức hiện hành	SIPAS/DVCQG/khảo sát	Năm	VP UBND tỉnh/Sở Nội vụ	Theo dõi mục tiêu ≥ 95% năm 2030 của KH 532
34	Tỷ lệ TTHC/dịch vụ đủ điều kiện thực hiện không phụ thuộc địa giới	Số TTHC/dịch vụ triển khai phi địa giới / tổng số đủ điều kiện x 100%	Danh mục/log hồ sơ	6 tháng/Năm	Sở, ngành/VP UBND tỉnh	Theo dõi lộ trình đến 2030
35	Tỷ lệ DVC đủ điều kiện được cung cấp chủ động	Số DVC đủ điều kiện đã cung cấp chủ động / tổng DVC đủ điều kiện x 100%	Danh mục/log DVC chủ động	6 tháng/Năm	Sở, ngành/VP UBND tỉnh	Theo dõi mục tiêu 2030 của KH 532
36	Tỷ lệ TTHC có giấy tờ VNeID được cấu hình không yêu cầu nộp lại	Số TTHC đã cấu hình/chuẩn hóa không yêu cầu lại / tổng TTHC có giấy tờ đã tích hợp x 100%	Danh mục TTHC/log	Quý	Sở, ngành/VP UBND tỉnh	Đo thực thi NĐ 320
37	Tỷ lệ hồ sơ khai thác giấy tờ tích hợp VNeID	Số hồ sơ khai thác giấy tờ VNeID / tổng hồ sơ có giấy tờ tương ứng x 100%	Log hệ thống	Tháng/Quý	Đơn vị vận hành	Đo tái sử dụng thực tế
38	Số trường hợp yêu cầu lại giấy tờ VNeID trái quy định	Số trường hợp yêu cầu lại giấy tờ VNeID trái quy định được phát hiện qua kiểm tra, xác minh	Kiểm tra/PAKN	Tháng/Quý	VP UBND tỉnh	Mục tiêu quản trị: 0

STT	Chỉ số	Công thức/định nghĩa	Nguồn	Tần suất	Đơn vị	Cách dùng
39	Tỷ lệ cập nhật, đồng bộ giấy tờ đúng thời hạn	Số bản ghi cập nhật đúng thời hạn / tổng bản ghi phải cập nhật x 100%	Log đồng bộ	Tháng	Sở, ngành/KH&CN	Đo chất lượng dữ liệu
40	Tỷ lệ yêu cầu tích hợp giấy tờ được xử lý đúng hạn	Số yêu cầu xử lý đúng hạn / tổng yêu cầu x 100%	Hệ thống định danh	Tháng	Cơ quan cấp giấy tờ	Đo tuân thủ thời hạn
41	Tỷ lệ giao dịch TTHC qua VNeID nhận được thông báo kết quả	Số hồ sơ tạo/gửi qua VNeID có thông báo kết quả / tổng hồ sơ qua VNeID x 100%	Log VNeID/DVCQG	Tháng/Quý	Đơn vị vận hành/VP UBND tỉnh	Đo hành trình đầu-cuối
42	Tỷ lệ kết quả từng TTHC liên thông được trả ngay sau khi hoàn thành	Số kết quả được trả ngay / tổng kết quả từng thủ tục trong 02 nhóm x 100%	Log DVCQG/HTTT	Tháng/Quý	VP UBND tỉnh/Sở Tư pháp	Đo tuân thủ nguyên tắc trả kết quả
43	Tỷ lệ đồng bộ hồ sơ liên thông trong 10 phút	Số lượt đồng bộ ≤ 10 phút / tổng lượt phải đồng bộ x 100%	Log tích hợp	Tháng	Đơn vị vận hành/KH&CN	Đo hiệu năng liên thông
44	Tỷ lệ phản hồi tiếp nhận trong 02 giờ làm việc	Số hồ sơ phản hồi ≤ 2 giờ / tổng hồ sơ chuyển sang cơ quan tiếp theo x 100%	Log tích hợp	Tháng	Cơ quan giải quyết tiếp theo	Đo trách nhiệm tiếp nhận
45	Tỷ lệ sự cố được khắc phục trong 24 giờ	Số sự cố thuộc phạm vi quy định được khắc phục ≤ 24 giờ / tổng sự cố x 100%	Ticket/biên bản	Tháng/Quý	KH&CN/đơn vị vận hành	Đo khả năng phục hồi
46	Tỷ lệ hồ sơ khai sinh/khai tử đủ điều kiện được xử lý trong 24 giờ	Số hồ sơ đủ điều kiện xử lý ≤ 24 giờ / tổng hồ sơ đủ điều kiện x 100%	Hệ thống hộ tịch	Tháng	Sở Tư pháp/UBND xã	Đo đúng hạn nhóm sự kiện

STT	Chỉ số	Công thức/định nghĩa	Nguồn	Tần suất	Đơn vị	Cách dùng
47	Tỷ lệ tờ khai liên thông được tự động điền dữ liệu có sẵn	Số trường dữ liệu tự động điền / tổng trường có dữ liệu nguồn x 100%	Log eForm/CSDL	Quý	Đơn vị vận hành/Sở, ngành	Đo tái sử dụng dữ liệu
48	Tỷ lệ hồ sơ liên thông không phải ký số biểu mẫu tương tác khi đăng nhập DVCQG/VNeID	Số hồ sơ thuộc trường hợp được miễn ký số biểu mẫu và thực hiện đúng / tổng hồ sơ thuộc trường hợp này x 100%	Log hệ thống	Quý	Đơn vị vận hành/VP UBND tỉnh	Đo trải nghiệm số

Ghi chú: Các chỉ số 24 - 27 áp dụng từ khi DVC chủ động chính thức được thí điểm, dự kiến từ Quý I/2029; năm 2028 chỉ theo dõi mức độ sẵn sàng, danh mục và điều kiện triển khai.

PHỤ LỤC III

KHUNG CHẤM ĐIỂM LỰA CHỌN TTHC ƯU TIÊN

(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày tháng năm 2026 của UBND tỉnh An Giang)

STT	Tiêu chí	Điểm tối đa	Cách xem xét
1	Tần suất hồ sơ	20	Hồ sơ lớn, ổn định, tác động nhiều người
2	Ít thành phần hồ sơ	10	Dễ chuẩn hóa
3	Tái sử dụng dữ liệu	20	Có dữ liệu tin cậy, khả năng tự điền/thay giấy
4	Dễ trên thiết bị di động	15	Giao diện, thao tác phù hợp
5	Thanh toán trực tuyến	10	Hạ tầng thanh toán ổn định
6	Kết quả điện tử	10	Có khả năng trả/tái sử dụng KQĐT
7	Độ ổn định hệ thống	10	Ít lỗi, ít gián đoạn
8	Dễ xây dựng hướng dẫn	5	Có thể hướng dẫn bằng QR/video ngắn

Ngưỡng quản trị đề xuất: từ 75 điểm trở lên - ưu tiên triển khai; từ 60 đến dưới 75 điểm - ưu tiên sau khi cải thiện; dưới 60 điểm - ưu tiên tái cấu trúc trước khi phổ cập. Điểm số chỉ phục vụ quản trị nội bộ, không phải tiêu chuẩn pháp lý.

PHỤ LỤC IV

QUY TRÌNH "CÁN BỘ HƯỚNG DẪN - NGƯỜI DÂN TRỰC TIẾP THAO TÁC"

(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày tháng năm 2026 của UBND tỉnh An Giang)

Bước	Nội dung	Yêu cầu
1	Xác định nhu cầu	Xác định TTHC và phương thức người dân mong muốn
2	Đánh giá khả năng số	Thiết bị, Internet, VNeID, kỹ năng cơ bản
3	Xác định M1-M4	Chọn mức hỗ trợ phù hợp
4	Người dân dùng thiết bị	Ưu tiên thiết bị cá nhân
5	Đăng nhập/xác thực	Người dân tự nhập mật khẩu, OTP, sinh trắc học
6	Khai thác dữ liệu	Hệ thống tự điền/tái sử dụng khi đủ điều kiện
7	Kê khai còn thiếu	Người dân trực tiếp kê khai
8	Tải tài liệu	Hướng dẫn số hóa, định dạng
9	Kiểm tra và nộp	Người dân kiểm tra, xác nhận, bấm nộp
10	Thanh toán	Người dân tự thanh toán khi phát sinh
11	Theo dõi/nhận kết quả	Hướng dẫn tra cứu, nhận và lưu KQĐT
12	Đánh giá lần sau	Ghi M1-M4, bước vướng, khả năng tự làm

Nguyên tắc bảo mật: không giữ mật khẩu; không giữ OTP; không lưu dữ liệu xác thực; không dùng tài khoản của người hỗ trợ thay người dân; thiết bị dùng chung phải đăng xuất và xử lý dữ liệu phiên phù hợp.

PHỤ LỤC V
KHUNG DASHBOARD QUẢN TRỊ
(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày tháng năm 2026 của UBND tỉnh An Giang)

Tầng	Phạm vi	Chỉ số chính	Tần suất	Đối tượng sử dụng
1	Toàn tỉnh	Hồ sơ, M1-M4, tái tự thực hiện, ngoài Trung tâm, thanh toán, hài lòng	Ngày/tháng	Lãnh đạo tỉnh, VP UBND tỉnh
2	Sở, ngành	M1-M4 theo lĩnh vực, TTHC khó, lỗi, thời gian, tái cấu trúc	Tháng	Lãnh đạo sở, VP UBND tỉnh
3	102 xã/phường/đặc khu	Hồ sơ, mức tự chủ, cải thiện so đường cơ sở, người được hướng dẫn	Tháng	UBND cấp xã, VP UBND tỉnh
4	TTHC	Top dễ/khó, lỗi, bỏ dở, thời gian, tự điền	Tháng	Sở, ngành/HTTT
5	Nhóm dân cư	Tuổi, khu vực, nhóm yếu thế, M1-M4	Quý	VP UBND tỉnh/KH&CN
6	Học đường	Cơ sở, người học, kỹ năng trước-sau, người thân được hướng dẫn	Học kỳ/năm	GD&ĐT
7	DVC chủ động	Số DVC, nhắc việc, chuẩn bị trước, chỉ cần xác nhận	Tháng/quý (Từ Quý I/2029; riêng Quý III - IV/2028 theo dõi danh mục DVC tiềm năng và mức độ sẵn sàng pháp lý/dữ liệu/kỹ thuật)	VP UBND tỉnh/Sở, ngành

Tầng	Phạm vi	Chỉ số chính	Tần suất	Đối tượng sử dụng
8	Chất lượng hệ thống	Lỗi, bỏ dở, thời gian phản hồi, giao dịch thành công	Thời gian thực/hằng tháng	HTTT
9	Quản trị nhiệm vụ	Trạng thái: chưa thực hiện/đang thực hiện/hoàn thành/chậm tiến độ/có rủi ro; thời hạn; cơ quan chủ trì/phối hợp	Thường xuyên	Lãnh đạo tỉnh/VP UBND tỉnh
10	KPI và minh chứng	KPI/tiêu chí, mức hoàn thành, liên kết hồ sơ/log/báo cáo minh chứng	Quý	VP UBND tỉnh/cơ quan chủ trì
11	Rủi ro R1-R4	Mức rủi ro, nguyên nhân, trách nhiệm, biện pháp khắc phục; ưu tiên cảnh báo R3-R4	Thường xuyên	Lãnh đạo/VP UBND tỉnh
12	PAKN và đối thoại	Số PAKN, đúng hạn, nhóm vấn đề, TTHC phát sinh nhiều phản ánh, kết quả đối thoại	Tháng/Quý	VP UBND tỉnh/Sở, ngành/UBND xã

Nguyên tắc dữ liệu: dữ liệu tự động trước; log bổ sung đối với M1-M4 và bước vướng; khảo sát mẫu chỉ cho nội dung hệ thống chưa có; không yêu cầu 102 xã, phường, đặc khu hoặc cơ sở giáo dục nhập lại dữ liệu đã có.

PHỤ LỤC VI
KẾ HOẠCH TRUYỀN THÔNG THAY ĐỔI HÀNH VI
(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày tháng năm 2026 của UBND tỉnh An Giang)

Mục tiêu	Thông điệp	Kênh	Tần suất	Chủ trì/phối hợp
Nhận biết	Dịch vụ công trực tuyến - Tự làm một lần, thuận tiện nhiều lần	Zalo, Facebook, truyền thanh, poster	Thường xuyên	VP UBND tỉnh/UBND xã
Kỹ năng	Một lần được hướng dẫn - những lần sau tự làm	Video, QR, thực hành	Theo đợt	Sở, ngành/Tổ CNSCĐ
Dữ liệu	Dữ liệu đã có - hạn chế khai lại	Infographic, QR	Hằng quý	VP UBND tỉnh/Sở, ngành
An toàn	Không chia sẻ mật khẩu, OTP	Video ngắn, trường học, truyền thanh	Thường xuyên	Công an tỉnh
Gia đình	Người trẻ hướng dẫn - người thân trực tiếp thực hiện	Trường học, Đoàn Thanh niên	Theo học kỳ	GD&ĐT/Đoàn
Nâng cao	Khai một lần - dùng nhiều lần - Nhà nước chủ động phục vụ	Cổng TTĐT tỉnh (đăng tải, liên kết thông tin chính thức), báo chí, mạng xã hội theo chức năng của từng đơn vị	2028-2030	VP UBND tỉnh/KH&CN

PHỤ LỤC VII

KHUNG CHƯƠNG TRÌNH "CÔNG DÂN SỐ HỌC ĐƯỜNG"

(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày tháng năm 2026 của UBND tỉnh An Giang)

Chuyên đề	Nội dung cốt lõi	Kết quả mong đợi
1. Công dân số và chính quyền số	Khái niệm, quyền, trách nhiệm, kênh chính thức	Nhận biết đúng môi trường số
2. Tra cứu TTHC/DVC	Tìm TTHC, đọc hồ sơ, nhận biết nguồn	Biết tìm đúng dịch vụ
3. VNeID	Tài khoản, xác thực, bảo vệ thông tin	Biết sử dụng an toàn
4. Thực hành DVC	Mô phỏng/thực hành phù hợp pháp lý	Biết quy trình cơ bản
5. Thanh toán điện tử/chữ ký số	Khái niệm, nguyên tắc an toàn	Biết sử dụng cơ bản
6. Bảo vệ dữ liệu/chống lừa đảo	OTP, giả mạo, liên kết lạ, quyền riêng tư	Biết tự bảo vệ
7. Quyền công dân số	Quyền được biết, lựa chọn, phản hồi, từ chối phù hợp	Có trách nhiệm, hiểu quyền

Chỉ số theo dõi: số cơ sở và người học tham gia; tỷ lệ biết tìm TTHC; nhận diện kênh chính thức; hiểu nguyên tắc bảo vệ OTP; hoàn thành thực hành; số người thân được hướng dẫn; tỷ lệ người thân có khả năng trực tiếp thao tác. Không dùng chỉ số để đánh giá học lực.

PHỤ LỤC VIII
TIÊU CHÍ CHỌN ĐỊA BÀN THÍ ĐIỂM VÀ PHIẾU KHẢO SÁT ĐƯỜNG CƠ SỞ
(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày tháng năm 2026 của UBND tỉnh An Giang)

A. Tiêu chí chọn địa bàn

STT	Tiêu chí	Yêu cầu
1	Đại diện đô thị/nông thôn	Có địa bàn thuộc các nhóm khác nhau
2	Quy mô hồ sơ	Có nơi hồ sơ lớn và trung bình
3	Mức sử dụng DVC	Có nơi tỷ lệ cao và thấp
4	Cơ cấu dân số	Có địa bàn nhiều người cao tuổi/nông dân
5	Khoảng cách	Có địa bàn xa trung tâm
6	Hạ tầng	Có nơi tốt và hạn chế
7	Năng lực tổ chức	Có đầu mối, lực lượng và cam kết theo dõi dữ liệu

B. Nội dung Phiếu khảo sát đường cơ sở

1. Nhóm tuổi;
2. địa bàn cư trú;
3. điện thoại thông minh;
4. kết nối Internet;
5. VNeID/định danh điện tử;
6. đã từng tự nộp trực tuyến;
7. tự đăng nhập;
8. tự kê khai;
9. tự số hóa/tải tài liệu;
10. tự thanh toán;
11. tự tra cứu;
12. ai thường thao tác phần lớn;
13. khó khăn lớn nhất;
14. khả năng tự làm lần sau;
15. hình thức hướng dẫn mong muốn;
16. mức hài lòng;
17. kiến nghị.

PHỤ LỤC IX

PHIẾU RÀ SOÁT HẠ TẦNG, KI-ỐT VÀ THIẾT BỊ TỰ PHỤC VỤ

(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày tháng năm 2026 của UBND tỉnh An Giang)

Hạng mục	Nội dung rà soát	Kết luận
Máy tính/thiết bị	Số lượng, cấu hình, tình trạng, thời gian đầu tư	Duy trì/nâng cấp/thay
Máy quét	Khổ giấy, tốc độ, tình trạng, tần suất	Đủ/thiếu
Internet/Wi-Fi	Tốc độ, ổn định, vùng phủ, dự phòng	Đạt/cần cải thiện
Ki-ốt	Lượt dùng, tỷ lệ thành công, cần trợ giúp	Duy trì/nâng cấp/dừng/nhân rộng
VNeID/xác thực	Khả năng đăng nhập, xác thực	Đạt/chưa đạt
Thanh toán	Khả năng và tỷ lệ thành công	Đạt/chưa đạt
Quét/tải tài liệu	Số hóa, định dạng, dung lượng	Đạt/chưa đạt
Khả năng tiếp cận	Người cao tuổi, người khuyết tật, giao diện	Đạt/cần khắc phục
An toàn phiên	Đăng xuất, xóa dữ liệu phiên, bảo mật	Đạt/chưa đạt
Bảo trì/chi phí	Chi phí năm, lỗi, thời gian dừng	Hiệu quả/không hiệu quả

PHỤ LỤC X
KHUNG THI ĐUA, KHEN THƯỞNG
(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày tháng năm 2026 của UBND tỉnh An Giang)

Đợt đánh giá/ xem xét	Thời điểm	Trọng tâm	Cách thức xử lý	Nguyên tắc
Đột xuất	Khi phát sinh	Điểm nghẽn, sáng kiến, mô hình hoặc thành tích xuất sắc có tác động rõ	Xem xét khen thưởng đột xuất theo quy định nếu đủ điều kiện	Kịp thời; đúng thành tích, đúng thẩm quyền
Đánh giá hằng năm	Cuối năm	Mức cải thiện, chất lượng phục vụ, dữ liệu, sản phẩm, sáng kiến, tác động	Phát hiện điển hình; xem xét khen thưởng theo đúng loại hình pháp luật nếu đủ điều kiện	Không chia đều, không quota
Sơ kết giữa kỳ	Năm 2028	Kết quả 2026 - 2028; mô hình, sáng kiến tiêu biểu; dữ liệu và minh chứng	Sơ kết, nhân rộng; xem xét khen thưởng phong trào theo chuyên đề nếu đủ điều kiện	Không bắt buộc phải khen thưởng
Tổng kết	Năm 2030	Thành tích liên tục, bền vững; tác động; khả năng nhân rộng	Tổng kết phong trào; xem xét khen thưởng theo quy định nếu đủ điều kiện	Có dữ liệu 2026 - 2030; không trùng thành tích

Ưu tiên: tập thể, cá nhân trực tiếp phục vụ; sáng kiến, công nghệ, tái cấu trúc, dữ liệu, hỗ trợ nhóm yếu thế, mô hình nhân rộng. Không xem là điển hình khi số liệu không trung thực; cố ý làm thay để tăng tỷ lệ; vi phạm dữ liệu cá nhân; làm lộ mật khẩu/OTP; sáng kiến chưa áp dụng; chỉ có văn bản/hội nghị nhưng không có tác động.

PHỤ LỤC XI

MA TRẬN LỘ TRÌNH THEO QUÝ TỪ QUÝ IV/2026 ĐẾN QUÝ IV/2030

(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày tháng năm 2026 của UBND tỉnh An Giang)

Quý	Trọng tâm	Chủ trì	Phối hợp	Thời hạn	Sản phẩm bắt buộc	Kết quả
QIV/2026	Khởi động; chọn phạm vi thí điểm, khảo sát sơ bộ; triển khai nghĩa vụ NĐ 320 và NĐ 301 theo hiệu lực	VP UBND tỉnh	Sở, ngành/địa phương	31/12/2026	Bộ công cụ trước 15/11; địa bàn và 20-30 TTHC sơ bộ trước 30/11; khảo sát trước 20/12; đường cơ sở sơ bộ, bộ chỉ số, khung Dashboard, QR/video trước 31/12; rà soát VNeID và checklist liên thông. Nghĩa vụ pháp lý thực hiện theo thời hạn hiện hành.	Có dữ liệu sơ bộ, đầu mối và phương pháp thống nhất; không trì hoãn nghĩa vụ pháp lý
QI/2027	Thí điểm chuyên sâu; đánh giá khai thác VNeID	VP UBND tỉnh	Đơn vị thí điểm/Công an/GD&ĐT	31/3/2027	Đường cơ sở và danh mục TTHC được chuẩn hóa trước 31/01; mục tiêu M1-M4; thí điểm từ 02-03/2027; đánh giá kỳ vận hành liên thông 01/10-31/12/2026; theo dõi VNeID và học đường học kỳ II.	Đo hành vi và chất lượng khai thác VNeID
QII/2027	Kiểm thử/tái cấu trúc	Sở, ngành/VP UBND tỉnh	HTTT	30/6/2027	Báo cáo thí điểm; điểm nghẽn; Dashboard thử	DVC dễ hơn

Quý	Trọng tâm	Chủ trì	Phối hợp	Thời hạn	Sản phẩm bắt buộc	Kết quả
QIII/2027	Chuẩn hóa/nhân rộng	VP UBND tỉnh/UBND xã	Sở, ngành	30/9/2027	Bộ quy trình; QR/video; đơn vị nhân rộng	Mở rộng mô hình
QIV/2027	Đánh giá năm	VP UBND tỉnh	Nội vụ/KH&CN	31/12/2027	Báo cáo cải thiện, đánh giá khoảng cách số năm 2027; danh sách điển hình (nếu có); nêu rõ kỳ chốt dữ liệu, cập nhật số liệu cả năm theo chế độ báo cáo.	Đo cải thiện
QI/2028	Nhóm yếu thế	KH&CN/UBND xã	VP UBND tỉnh/đoàn thể	31/3/2028	Báo cáo khoảng cách số; kế hoạch can thiệp	Hỗ trợ đúng nhóm
QII/2028	Chất lượng DVC	Sở, ngành	VP UBND tỉnh/HTTT	30/6/2028	TTHC cải tiến; Dashboard nâng cao	Giảm thao tác/lỗi
QIII/2028	DVC chủ động	VP UBND tỉnh	Sở, ngành/KH&CN	30/9/2028	Danh mục; phương án pháp lý/dữ liệu/kỹ thuật	Sẵn sàng thí điểm
QIV/2028	Sơ kết	VP UBND tỉnh	Nội vụ/sở ngành	31/12/2028	Báo cáo sơ kết trên số liệu chốt đến 30/9/2028 hoặc kỳ có thể kiểm chứng; điều chỉnh 2029-2030; danh sách điển hình và hồ sơ khen thưởng nếu đủ điều kiện; cập nhật kết quả cả năm sau kỳ chốt.	Tối ưu giai đoạn sau

Quý	Trọng tâm	Chủ trì	Phối hợp	Thời hạn	Sản phẩm bắt buộc	Kết quả
QI/2029	Thí điểm chủ động	Sở, ngành	VP UBND tỉnh/HTTT	31/3/2029	Danh mục dịch vụ đã xác nhận đủ điều kiện ở QIV/2028; DVC thí điểm, log và quy trình kiểm soát	Chủ động hơn
QII/2029	Đánh giá thí điểm	VP UBND tỉnh	Sở, ngành	30/6/2029	Báo cáo đánh giá; kết luận dịch vụ được nhân rộng, phải hoàn thiện hoặc dừng	Căn cứ mở rộng
QIII/2029	Nhân rộng	Sở, ngành	VP UBND tỉnh	30/9/2029	Danh mục mở rộng chỉ gồm dịch vụ thí điểm đạt yêu cầu; Dashboard tích hợp	Giảm khởi tạo thủ công
QIV/2029	Đánh giá năm	VP UBND tỉnh	Nội vụ	31/12/2029	Báo cáo năm; dữ liệu so sánh; đánh giá phi địa giới/DVC chủ động/PAKN; danh sách điển hình và hồ sơ khen thưởng nếu có	Đo hiệu quả
QI/2030	Chuẩn hóa	VP UBND tỉnh	Sở, ngành/địa phương	31/3/2030	Bộ mô hình chuẩn; danh mục duy trì/dừng	Loại trùng lặp
QII/2030	Đánh giá bền vững	VP UBND tỉnh	KH&CN/UBND xã	30/6/2030	Khảo sát đối chứng; báo cáo tác động	Đánh giá đối chứng đến giữa 2030, chưa đại diện cả năm

Quý	Trọng tâm	Chủ trì	Phối hợp	Thời hạn	Sản phẩm bắt buộc	Kết quả
QIII/2030	Đầu tư/hạ tầng	KH&CN/Tài chính/VP UBND tỉnh	HTTT	30/9/2030	Báo cáo hiệu quả hệ thống/đầu tư	Tối ưu nguồn lực
QIV/2030	Tổng kết	VP UBND tỉnh	Nội vụ/sở ngành	31/12/2030	Báo cáo tổng kết theo kỳ số liệu ghi rõ; tổng hợp chỉ tiêu KH 532; kết quả phong trào, đề xuất khen thưởng nếu đủ điều kiện; định hướng 2031-2035; bổ sung số liệu chính thức cả năm khi có.	Khép chu kỳ

PHỤ LỤC XII

MẪU THEO DÕI TTHC CÓ THÀNH PHẦN HỒ SƠ, THÔNG TIN ĐƯỢC THAY THẾ BẰNG DỮ LIỆU

(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày tháng năm 2026 của UBND tỉnh An Giang)

STT	Tên TTHC	Mã TTHC	Cơ quan	Nội dung đang yêu cầu	Nguồn dữ liệu	Căn cứ	Kết nối	Phương án	Thời hạn	Minh chứng
1										
2										
3										

Hướng dẫn: ưu tiên thành phần giấy tờ, trường thông tin đã có trong CSDL quốc gia, CSDL chuyên ngành, kho kết quả điện tử hoặc kết quả giải quyết trước đó; phân biệt rõ trường hợp đã đủ căn cứ khai thác với trường hợp mới là đề xuất.

PHỤ LỤC XIII

KHUNG RÀ SOÁT, LỰA CHỌN DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN CHỦ ĐỘNG

(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày tháng năm 2026 của UBND tỉnh An Giang)

Điều kiện	Câu hỏi rà soát	Mức độ	Kết quả
Căn cứ pháp lý	Có quy định cho phép chủ động nhắc/cung cấp/xử lý?	Bắt buộc	Đạt/Chưa đạt
Dữ liệu	Đủ, đúng, cập nhật, có nguồn chịu trách nhiệm?	Bắt buộc	Đạt/Chưa đạt
Sự kiện kích hoạt	Xác định rõ sự kiện, thời hạn, quyền lợi/nghĩa vụ?	Cao	Đạt/Chưa đạt
Định danh/xác thực	Xác định đúng người/đúng tổ chức?	Bắt buộc	Đạt/Chưa đạt
Quyền lựa chọn	Được biết, kiểm tra, xác nhận/từ chối/điều chỉnh?	Bắt buộc	Đạt/Chưa đạt
Bảo vệ dữ liệu	Đã đánh giá mục đích, phạm vi, truy cập, log, lưu trữ?	Bắt buộc	Đạt/Chưa đạt
Tích hợp	API/kết nối đáp ứng?	Cao	Đạt/Chưa đạt
Hiệu quả	Giảm thời gian, nhập liệu, giấy tờ hoặc bỏ sót quyền lợi?	Cao	Đạt/Chưa đạt
Thí điểm	Có thể giới hạn phạm vi, theo dõi, dừng/khôi phục?	Cao	Đạt/Chưa đạt

Ghi chú:

1. Mức triển khai: A - nhắc việc; B - chuẩn bị trước/tự điền; C - đề xuất dịch vụ; D - tự động hóa cao hơn khi pháp luật cho phép.

2. Khung này được sử dụng từ Quý III/2028 để rà soát, lựa chọn và chuẩn bị phương án; trong Quý IV/2028 xác nhận mức sẵn sàng; chỉ đưa vào thí điểm từ Quý I/2029 đối với dịch vụ đáp ứng đầy đủ điều kiện pháp lý, dữ liệu, kỹ thuật; chỉ mở rộng khi đánh giá thí điểm đạt yêu cầu.

PHỤ LỤC XIV

BỘ TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ KHOẢNG CÁCH SỐ VÀ KHẢ NĂNG TIẾP CẬN

(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày tháng năm 2026 của UBND tỉnh An Giang)

Chiều đánh giá	Chỉ báo	Nguồn	Tần suất	Đơn vị
Thiết bị	Có thiết bị phù hợp	Khảo sát	Năm	KH&CN/UBND xã
Kết nối	Internet ổn định, chi phí phù hợp	Khảo sát	Năm	KH&CN
Định danh	Có và sử dụng được định danh điện tử	Khảo sát/log	Năm	Công an tỉnh
Kỹ năng cơ bản	Đăng nhập, tìm kiếm, nhập liệu	Khảo sát	Năm	VP UBND tỉnh
Kỹ năng giao dịch	Tải hồ sơ, thanh toán, tra cứu	Khảo sát/log	Năm	VP UBND tỉnh
An toàn số	Nhận biết OTP, giả mạo, quyền riêng tư	Khảo sát	Năm	Công an tỉnh
Tiếp cận giao diện	Chữ, tương phản, thao tác, trợ năng	UX test	Năm	HTTT
M1-M4	Mức tự chủ thực tế	Log hỗ trợ	Quý/năm	VP UBND tỉnh
Tái tự thực hiện	Khả năng tự làm sau hỗ trợ	Log/khảo sát	6 tháng/năm	VP UBND tỉnh
Khoảng cách địa bàn	So sánh các nhóm địa bàn	Dashboard	Năm	KH&CN/VP UBND tỉnh

Kết quả phải phân biệt "đã chứng minh bằng dữ liệu" và "giả thuyết cần kiểm chứng"; ưu tiên kế hoạch can thiệp cho nhóm có khoảng cách cao, không sử dụng chỉ số để hạn chế quyền tiếp cận.

PHỤ LỤC XV

BỘ TIÊU CHÍ PHÁT HIỆN ĐIỂN HÌNH PHỤC VỤ THI ĐUA, KHEN THƯỞNG

(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày tháng năm 2026 của UBND tỉnh An Giang)

Đối tượng	Nội dung ưu tiên	Minh chứng	Lưu ý
Tập thể cơ quan/địa phương	Cải thiện tự chủ; giảm làm thay; tái cấu trúc; dữ liệu; nhóm yếu thế; nhân rộng	Dashboard, HTTT, kiểm tra, phản hồi	Có trước-sau
Cán bộ, công chức, viên chức	Trực tiếp phục vụ; sáng kiến; xử lý điểm nghẽn; công cụ số; cải tiến	Sản phẩm, log, xác nhận áp dụng	Ưu tiên người trực tiếp
Tổ CNSCĐ	Người hình thành kỹ năng; người cao tuổi; hoạt động bền vững	Log hoạt động, khảo sát	Không lấy hồ sơ làm thay làm thành tích chính
Cơ sở giáo dục	Chương trình, kỹ năng trước-sau, sáng kiến, lan tỏa gia đình	Báo cáo, khảo sát, sản phẩm	Không gắn học lực
Học sinh, sinh viên	Sáng kiến, sản phẩm, đóng góp, an toàn số	Sản phẩm, xác nhận	Không dựa số hồ sơ làm thay

Điều kiện loại trừ trong phạm vi Kế hoạch: số liệu không trung thực; cố ý làm thay để tăng tỷ lệ; vi phạm bảo vệ dữ liệu; làm lộ mật khẩu/OTP; sáng kiến chưa áp dụng hoặc không có bằng chứng tác động. Việc phát hiện điển hình và đề xuất khen thưởng căn cứ kết quả, sản phẩm, dữ liệu, KPI và minh chứng; việc xét khen thưởng cuối cùng thực hiện theo Luật Thi đua, khen thưởng, Nghị định số 368/2026/NĐ-CP và văn bản hướng dẫn có hiệu lực tại thời điểm xét.

PHỤ LỤC XVI
MA TRẬN TÍCH HỢP CÁC NỘI DUNG LIÊN QUAN TỪ KẾ HOẠCH SỐ 532/KH-UBND VÀ NGHỊ QUYẾT SỐ 258/NQ-CP
(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày tháng năm 2026 của UBND tỉnh An Giang)

Ghi chú: Loại A - giao trực tiếp cho địa phương; Loại B - nhiệm vụ chung; Loại C - địa phương chuẩn bị triển khai/phối hợp. R1 đến R4 thể hiện mức rủi ro quản trị theo Kế hoạch số 532/KH-UBND. Dấu "*" là nội dung tỉnh chủ động cụ thể hóa về đầu mối, thời hạn hoặc công cụ quản trị.

STT	Nội dung tích hợp	Nội dung áp dụng trong Kế hoạch này	Chủ trì/đầu mối	Mốc chính	KPI/minh chứng	Rủi ro	Loại
1	Trách nhiệm người đứng đầu	Trực tiếp chỉ đạo, kiểm tra; gắn kết quả với trách nhiệm người đứng đầu	Các sở; UBND cấp xã	Thường xuyên	Kết quả kiểm tra; báo cáo	R3	B
2	Không phát sinh yêu cầu ngoài quy định	Kiểm soát ban hành và thực thi; 0 trường hợp trái quy định	VP UBND tỉnh; các sở; Sở Tư pháp	Thường xuyên	Hồ sơ kiểm soát/biên bản	R4	A/B
3	TTHC đủ điều kiện cung cấp toàn trình	Theo dõi mục tiêu 100% năm 2027 theo phạm vi KH 532	Các sở; VP UBND tỉnh	31/12/2027	Danh mục/Hệ thống	R4	B
4	Số hóa kết quả	Theo dõi 100% kết quả thuộc phạm vi yêu cầu; tăng tái sử dụng	Các sở; UBND xã	31/12/2027	Dữ liệu/kho kết quả	R4	B
5	Không yêu cầu lại giấy tờ đã có dữ liệu	Đưa vào kiểm tra và Dashboard; xử lý trường hợp vi phạm	Các sở; VP UBND tỉnh	Thường xuyên từ 2027	Hồ sơ kiểm tra/log	R4	B
6	Cung cấp thông tin một lần	Tăng tỷ lệ khai báo một lần - sử dụng nhiều lần	Các sở; VP UBND tỉnh	2027-2030	Log dữ liệu/quy trình	R4	B

STT	Nội dung tích hợp	Nội dung áp dụng trong Kế hoạch này	Chủ trì/đầu mối	Mốc chính	KPI/minh chứng	Rủi ro	Loại
7	Kết nối, chia sẻ dữ liệu	Theo dõi kết nối, đồng bộ trạng thái, kiểm thử	Sở KH&CN	2026-2030	Biên bản kiểm thử/log	R4	B
8	Hạ tầng, ATTT	Rà soát hằng năm; không để gián đoạn kéo dài	Sở KH&CN; Công an tỉnh	Hằng năm	Báo cáo/HS ATTT	R3-R4	A
9	Kiosk thông minh, hỗ trợ nhóm yếu thế	Rà hiện trạng trước đầu tư; hỗ trợ VNeID, sinh trắc học, thanh toán không tiền mặt khi phù hợp	VP UBND tỉnh; UBND xã	2026-2030	Phương án/checklist	R2-R3	A
10	TTHC không phụ thuộc địa giới	Chuẩn hóa tiếp nhận, số hóa, luân chuyển, xử lý và trả kết quả	Sở, ngành theo lĩnh vực	Đến 2030	Văn bản/log hồ sơ	R4	A
11	Nguồn lực và đào tạo	Đánh giá chênh lệch năng lực, bố trí nguồn lực, bồi dưỡng hằng năm	Sở Nội vụ; các sở; UBND xã	Hằng năm	Kế hoạch/lớp/báo cáo	R2-R4	B
12	Kiểm tra TTHC	Lồng ghép kiểm tra; có xử lý tồn tại	VP UBND tỉnh	Hằng năm	Biên bản/kết quả xử lý	R3	B
13	Hậu kiểm theo rủi ro	Áp dụng khi có hướng dẫn; sử dụng dữ liệu phát hiện bất thường	Các sở; VP UBND tỉnh	Theo hướng dẫn	Tiêu chí/quy trình	R3	B/C
14	Giám sát dựa trên dữ liệu	Tích hợp KPI, trạng thái, minh chứng, R1-R4 vào Dashboard	VP UBND tỉnh; Sở KH&CN	Từ 2027	Dashboard	R3	B
15	PAKN	Theo dõi tiếp nhận, xử lý và công khai đúng hạn	VP UBND tỉnh; các sở	Thường xuyên	Hệ thống PAKN	R4	B
16	Đối thoại	Phân tích PAKN, tổ chức đối thoại thực chất, theo dõi kiến nghị	Sở, ngành; UBND xã	Ít nhất theo chế độ/ khi cần	Biên bản/Kết luận	R2	B
17	Mức độ hài lòng	Theo dõi mục tiêu tối thiểu 95% năm 2030 theo KH 532	VP UBND tỉnh	Hằng năm	SIPAS/báo cáo	R4	B

STT	Nội dung tích hợp	Nội dung áp dụng trong Kế hoạch này	Chủ trì/đầu mối	Mốc chính	KPI/minh chứng	Rủi ro	Loại
18	DVC chủ động	Thí điểm 2029, nhân rộng đủ điều kiện; gắn mục tiêu 2030	VP UBND tỉnh; sở ngành	QIII - QIV/2028: chuẩn bị; QI/2029: thí điểm; QII/2029: đánh giá; từ QIII/2029: nhân rộng dịch vụ đủ điều kiện; 2030: chuẩn hóa.	Danh mục/log/báo cáo	R3-R4	B
19	Phối hợp Cổng DVCQG/hệ thống điều phối	Kết nối, triển khai theo lộ trình Trung ương	Công an tỉnh; Sở KH&CN	Theo lộ trình	Log/kết nối	R4	C
20	Theo dõi lỗi kỹ thuật	Cơ chế ticket, thời gian gián đoạn, khắc phục và minh chứng	Sở KH&CN; đơn vị vận hành	Thường xuyên	Ticket/log	R3	C/B*
21	Thi đua, khen thưởng	Lồng ghép phong trào KH 532; dữ liệu, sản phẩm, minh chứng; sơ kết hằng năm, tổng kết 2030	Sở Nội vụ; VP UBND tỉnh	2026-2030	Báo cáo/hồ sơ/QĐ	R2	B*
22	Quản trị tiến độ	Trạng thái chưa thực hiện/đang thực hiện/hoàn thành/chậm/có rủi ro; cảnh báo R3-R4	VP UBND tỉnh	Thường xuyên	Dashboard/báo cáo	R2-R4	B*

PHỤ LỤC XVII
DANH MỤC NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM TRIỂN KHAI NGHỊ ĐỊNH SỐ 320/2026/NĐ-CP TRONG KHUÔN KHỔ KẾ HOẠCH
(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày tháng năm 2026 của UBND tỉnh An Giang)

STT	Nhiệm vụ	Chủ trì/đầu mối	Phối hợp	Thời hạn	KPI/tiêu chí	Minh chứng	Rủi ro
1	Phổ biến, quán triệt Nghị định 320; cập nhật quy trình tiếp nhận TTHC	VP UBND tỉnh	Công an tỉnh, sở ngành, UBND xã	Từ 28/9/2026	100% đầu mối nắm yêu cầu; có hướng dẫn nội bộ	Văn bản/checklist	R3
2	Đối soát TTHC với giấy tờ đã tích hợp trên VNeID; loại bỏ yêu cầu bản chính/bản sao trái quy định	Các sở, ngành	VP UBND tỉnh, UBND xã	QIV/2026, cập nhật thường xuyên	0 trường hợp yêu cầu lại trái quy định	Danh mục, hồ sơ kiểm tra	R4
3	Rà soát Phụ lục 206 giấy tờ; xác định giấy tờ thuộc lĩnh vực tỉnh cấp/quản lý/sử dụng	Các sở, ngành	Công an tỉnh, KH&CN	Đối soát sơ bộ QIV/2026; hoàn thiện QI/2027, cập nhật thường xuyên	100% lĩnh vực liên quan được rà soát	Danh mục đối chiếu	R3
4	Đồng bộ, cập nhật giấy tờ từ CSDL đã kết nối với hệ thống định danh và xác thực điện tử	Cơ quan chủ quản dữ liệu	KH&CN, Công an tỉnh	Thường xuyên	Cập nhật đúng thời hạn theo NĐ 320	Log/biên bản	R4

STT	Nhiệm vụ	Chủ trì/đầu mối	Phối hợp	Thời hạn	KPI/tiêu chí	Minh chứng	Rủi ro
5	Xử lý yêu cầu tích hợp khi cơ quan cấp giấy tờ chưa có CSDL	Cơ quan cấp giấy tờ	Công an tỉnh	Thường xuyên	Xử lý trong thời hạn NĐ 320	Hồ sơ/log	R3
6	Rà soát điều kiện, hồ sơ kết nối hệ thống định danh và xác thực điện tử	Sở KH&CN/đơn vị chủ quản HTTT	Công an tỉnh, đơn vị vận hành	2026-2027	Đáp ứng yêu cầu ATAN mạng tối thiểu cấp độ 3 khi áp dụng	Hồ sơ kết nối	R4
7	Phối hợp luồng tạo/gửi hồ sơ từ VNeID đến Cổng DVCQG và trả thông báo kết quả về VNeID	Đơn vị vận hành HTTT	VP UBND tỉnh, Công an tỉnh, KH&CN	Theo lộ trình TW	Luồng dữ liệu thông suốt; có log	Log/biên bản kiểm thử	R4
8	Khai thác kênh giao tiếp chính thức VNeID để gửi thông báo và tiếp nhận PAKN liên quan định danh/giao dịch điện tử	Công an tỉnh/VP UBND tỉnh	Các sở, UBND xã	Theo hướng dẫn TW	PAKN được tiếp nhận, chuyển xử lý đúng đầu mối	Log/PAKN	R3
9	Rà soát phí, lệ phí đối với TTHC thực hiện qua VNeID	Sở Tài chính	VP UBND tỉnh, các sở	Quý IV/2026 đến hết năm 2027	Có báo cáo, đề xuất đúng thẩm quyền	Báo cáo/đề án	R3
10	Triển khai tài khoản hưởng an sinh xã hội, kết nối và đồng bộ dữ liệu đối tượng thụ hưởng	Cơ quan quản lý/chi trả chính sách	Công an tỉnh, KH&CN, đơn vị liên quan	Theo hướng dẫn TW	Có kết nối, dữ liệu đúng đối tượng, không gián đoạn chi trả	Log/báo cáo	R4

STT	Nhiệm vụ	Chủ trì/đầu mối	Phối hợp	Thời hạn	KPI/tiêu chí	Minh chứng	Rủi ro
11	Hướng dẫn học sinh, sinh viên, người nước ngoài cư trú hợp pháp sử dụng tài khoản định danh điện tử phù hợp	Công an tỉnh	GD&ĐT, cơ sở GDNN/CĐ/ĐH, UBND xã	2026-2030	Có tài liệu/hoạt động phù hợp đối tượng	Tài liệu/báo cáo	R2
12	Theo dõi chỉ số khai thác VNeID, giấy tờ tích hợp, đồng bộ, yêu cầu lại trên Dashboard	VP UBND tỉnh	KH&CN, Công an tỉnh, đơn vị vận hành	Từ 2027	Có dữ liệu kiểm chứng, cảnh báo bất thường	Dashboard	R3

Ghi chú: Các thời hạn, KPI và đầu mối nội bộ trong Phụ lục này phục vụ quản trị thực hiện Kế hoạch; trường hợp Nghị định số 320/2026/NĐ-CP, văn bản hướng dẫn của Bộ Công an hoặc cơ quan Trung ương quy định cụ thể khác thì thực hiện theo quy định có hiệu lực.

PHỤ LỤC XVIII

DANH MỤC NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM TRIỂN KHAI NGHỊ ĐỊNH SỐ 63/2024/NĐ-CP ĐƯỢC SỬA ĐỔI, BỔ SUNG BỞI NGHỊ ĐỊNH SỐ 301/2026/NĐ-CP TRONG KHUÔN KHỔ KẾ HOẠCH

(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày tháng năm 2026 của UBND tỉnh An Giang)

STT	Nhiệm vụ	Chủ trì/đầu mối	Phối hợp	Thời hạn	KPI/tiêu chí	Minh chứng	Rủi ro
1	Rà soát, chuẩn hóa 02 nhóm TTHC liên thông điện tử theo quy định mới, trong đó nhóm khai sinh bổ sung lựa chọn cấp thẻ căn cước cho trẻ dưới 6 tuổi	Sở Tư pháp/VP UBND tỉnh	Công an tỉnh, BHXH, Sở Y tế, Sở Nội vụ, UBND xã	Rà soát, chuẩn hóa QIV/2026; thực hiện thời hạn pháp lý từ khi có hiệu lực	Có quy trình/checklist thống nhất	Quy trình, văn bản triển khai	R4
2	Cấu hình tự động điền dữ liệu từ dân cư, hộ tịch, bảo hiểm và CSDL liên quan; không yêu cầu nộp bản giấy theo phạm vi quy định	Đơn vị vận hành/Sở, ngành	Sở KH&CN, VP UBND tỉnh	2026-2027	Tăng tỷ lệ tự điền, giảm giấy tờ	Log, biên bản kiểm thử	R4
3	Bảo đảm hồ sơ đăng nhập DVCQG/VNeID thuộc trường hợp quy định không phải ký số biểu mẫu điện tử tương tác	Đơn vị vận hành	VP UBND tỉnh, Công an tỉnh	Rà soát/cấu hình QIV/2026-2027; nghĩa vụ pháp lý áp dụng ngay	Không phát sinh ký số không cần thiết	Log/UX test	R3

STT	Nhiệm vụ	Chủ trì/đầu mối	Phối hợp	Thời hạn	KPI/tiêu chí	Minh chứng	Rủi ro
4	Trả ngay kết quả từng thủ tục sau khi hoàn thành và tự động chia sẻ kết quả sang thủ tục tiếp theo	Sở, ngành/đơn vị vận hành	VP UBND tỉnh	Thường xuyên	100% kết quả thuộc phạm vi được xử lý theo nguyên tắc	Log hệ thống	R4
5	Theo dõi đồng bộ hồ sơ giữa các hệ thống không quá 10 phút và phản hồi tiếp nhận của cơ quan tiếp theo không quá 02 giờ làm việc	Đơn vị vận hành/Sở KH&CN	Các cơ quan giải quyết	Thường xuyên	Tỷ lệ đúng ngưỡng kỹ thuật	Log/cảnh báo	R4
6	Thiết lập cơ chế cảnh báo và khắc phục sự cố liên thông thuộc phạm vi quy định trong tối đa 24 giờ kể từ thông báo sự cố	Sở KH&CN/đơn vị vận hành	VP UBND tỉnh, Công an tỉnh, Sở Tư pháp	Khi phát sinh	100% sự cố được theo dõi; tỷ lệ khắc phục đúng hạn	Ticket/biên bản	R4
7	Theo dõi thời hạn đăng ký khai sinh, khai tử 24 giờ đối với hồ sơ đầy đủ, hợp lệ; thông báo bổ sung/từ chối đúng hạn	Sở Tư pháp/UBND xã	VP UBND tỉnh	Thường xuyên	Tỷ lệ đúng hạn; không để hồ sơ treo	Hệ thống hộ tịch/log	R4
8	Thực hiện đăng ký thường trú, xóa đăng ký thường trú, cấp thẻ căn cước trẻ dưới 6 tuổi và xác nhận qua VNeID theo quy trình liên thông	Công an tỉnh	UBND xã, VP UBND tỉnh	Thường xuyên	Đúng điều kiện, thời hạn; trạng thái được đồng bộ	Log/hồ sơ	R4

STT	Nhiệm vụ	Chủ trì/đầu mối	Phối hợp	Thời hạn	KPI/tiêu chí	Minh chứng	Rủi ro
9	Giải quyết cấp thẻ BHYT, mai táng phí, tử tuất theo luồng điện tử; không yêu cầu người dân nộp lại kết quả của thủ tục trước	BHXH/Sở Y tế/Sở Nội vụ	Sở Tư pháp, VP UBND tỉnh	Thường xuyên	Đúng thời hạn chuyên ngành, dữ liệu được tái sử dụng	Quyết định/log	R4
10	Theo dõi các KPI liên thông sinh, tử trên Dashboard; phân tích lỗi, bổ sung hồ sơ và phản ánh kiến nghị	VP UBND tỉnh	Sở KH&CN, Sở Tư pháp, Công an, BHXH, Y tế, Nội vụ	Từ 2027	Có dữ liệu, cảnh báo R3-R4	Dashboard/báo cáo	R3

Ghi chú: Các KPI về thời gian đồng bộ không quá 10 phút, phản hồi tiếp nhận không quá 02 giờ làm việc, khắc phục sự cố tối đa 24 giờ và các thời hạn nghiệp vụ nêu tại Phụ lục này chỉ áp dụng trong phạm vi 02 nhóm thủ tục hành chính liên thông điện tử theo Nghị định số 63/2024/NĐ-CP được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 301/2026/NĐ-CP; không tự động áp dụng cho các TTHC khác nếu pháp luật không quy định.

PHỤ LỤC XIX

DỰ TRÙ KINH PHÍ HẰNG NĂM THỰC HIỆN KẾ HOẠCH GIAI ĐOẠN 2026 - 2030 (TẠM TÍNH)

(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày tháng năm 2026 của UBND tỉnh An Giang)

Đơn vị tính: triệu đồng. Số liệu dưới đây là mức dự trù tạm tính để phục vụ xây dựng Kế hoạch và chủ động cân đối nguồn lực; không phải mức giao dự toán hoặc định mức chi.

Nguyên tắc lập dự toán: ưu tiên lồng ghép nguồn lực hiện có; không tính trùng nhiệm vụ đã được bố trí kinh phí tại chương trình, kế hoạch khác; hằng năm lập dự toán chi tiết theo khối lượng thực tế, chế độ, tiêu chuẩn, định mức và giá tại thời điểm lập dự toán.

STT	Nhóm nhiệm vụ/chi phí	2026 (QIV)	2027	2028	2029	2030	Tổng 2026-2030	Nguồn kinh phí dự kiến/Ghi chú
1	Khảo sát đường cơ sở, đo lường hằng năm, khảo sát UX, đánh giá giữa kỳ và tổng kết	300	180	300	180	350	1.310	Ngân sách tỉnh; kinh phí CCHC/KSTTHC; lồng ghép khảo sát, đánh giá chất lượng phục vụ.
2	Đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn kỹ năng cho cán bộ, Tổ công nghệ số cộng đồng và lực lượng hỗ trợ	200	450	500	450	400	2.000	Dự toán thường xuyên; kinh phí CCHC, chuyển đổi số; lồng ghép đào tạo, bồi dưỡng.
3	Truyền thông thay đổi hành vi; video ngắn, QR, tài liệu trực quan, nội dung số đa kênh	200	350	350	320	300	1.520	Ngân sách tuyên truyền/CCHC/CĐS; nguồn hợp pháp khác; ưu tiên sản phẩm dùng chung toàn tỉnh.
4	Chương trình "Công dân số học đường", học liệu, hoạt động thực hành, truyền thông trong cơ sở giáo dục	50	220	280	280	250	1.080	Lồng ghép giáo dục - đào tạo, chuyển đổi số; ngân sách theo phân cấp; nguồn hợp pháp khác.

STT	Nhóm nhiệm vụ/chi phí	2026 (QIV)	2027	2028	2029	2030	Tổng 2026-2030	Nguồn kinh phí dự kiến/Ghi chú
5	Hỗ trợ cộng đồng, "Dịch vụ công đến tận ấp", hỗ trợ người cao tuổi, người khuyết tật và nhóm hạn chế kỹ năng số	100	320	400	380	350	1.550	Ngân sách địa phương; CĐS/Đề án 06/CCHC; lồng ghép hoạt động Tổ CNSCĐ.
6	Dashboard, công cụ theo dõi, phân tích dữ liệu, đo lường M1-M4, UX, cảnh báo KPI/rủi ro và duy trì vận hành	150	500	450	500	450	2.050	Ngân sách tỉnh; kinh phí CĐS/CCHC; thuê dịch vụ CNTT khi cần và đúng quy định.
7	Tái cấu trúc quy trình, khai thác/tái sử dụng dữ liệu, kiểm thử tích hợp và thí điểm dịch vụ công trực tuyến chủ động	50	250	350	700	550	1.900	Lồng ghép CĐS, KSTTHC, Đề án 06; chỉ tính phần nhiệm vụ nhỏ/lẻ, không gồm dự án đầu tư CNTT lớn.
8	Kiểm tra, đối thoại, hội nghị chuyên đề, sơ kết 2028, tổng kết 2030 và đánh giá mô hình	70	120	220	160	300	870	Dự toán KSTTHC/CCHC; kinh phí hội nghị, kiểm tra theo chế độ hiện hành.
9	Thi đua, khen thưởng gắn với kết quả thực hiện Kế hoạch	30	70	120	80	150	450	Nguồn kinh phí thi đua, khen thưởng theo phân cấp; mức chi thực tế theo quy định tại thời điểm xét.
10	In ấn, biểu mẫu, vật tư tiêu hao, tài liệu phục vụ tổ chức thực hiện và các chi phí nhỏ, trực tiếp khác	50	80	80	80	100	390	Dự toán thường xuyên của cơ quan, đơn vị; chỉ thanh toán nhiệm vụ phát sinh thực tế, đúng chế độ.
	TỔNG CỘNG	**1.200**	**2.540**	**3.050**	**3.130**	**3.200**	**13.120**	**Tổng tạm tính 13.120 triệu đồng; sẽ điều chỉnh khi lập dự toán hằng năm.**

Tổng hợp dự trù theo năm:

Năm	2026 (QIV)	2027	2028	2029	2030
Kinh phí (triệu đồng)	1.200	2.540	3.050	3.130	3.200

1. Năm 2026 chỉ tính cho Quý IV, tập trung thiết lập đường cơ sở, bộ chỉ số, tài liệu hướng dẫn, truyền thông ban đầu và chuẩn bị công cụ quản trị. Việc bố trí và sử dụng kinh phí năm 2026 thực hiện trong phạm vi dự toán, nguồn lực hợp pháp đã được giao và thời điểm ban hành Kế hoạch; không mặc nhiên phát sinh quyền chi từ số liệu dự trù.

2. Giai đoạn 2027 - 2028 ưu tiên thí điểm, nhân rộng mô hình tự thực hiện, hỗ trợ nhóm yếu thế, Công dân số học đường, Dashboard và đánh giá giữa kỳ.

3. Năm 2029 tập trung thí điểm, đánh giá dịch vụ công trực tuyến chủ động và tăng tái sử dụng dữ liệu; năm 2030 tập trung chuẩn hóa, đánh giá bền vững và tổng kết.

4. Không phân bổ bình quân cho 102 xã, phường, đặc khu. Kinh phí cụ thể căn cứ nhiệm vụ, khối lượng, phạm vi thí điểm và khả năng cân đối; ưu tiên đơn vị có nhiệm vụ, sản phẩm cụ thể.

5. Các khoản chi đầu tư/mua sắm lớn về CNTT, ki-ốt, thiết bị, hạ tầng hoặc nâng cấp hệ thống có tính chất dự án không tính trong bảng này; thực hiện theo hồ sơ, dự toán và nguồn vốn riêng khi được cấp có thẩm quyền phê duyệt.

6. Trước khi bố trí kinh phí, cơ quan chủ trì phải rà soát để không trùng với kinh phí Kế hoạch số 532/KH-UBND, kế hoạch chuyển đổi số, CCHC, Đề án 06, giáo dục - đào tạo hoặc nhiệm vụ thường xuyên đã được giao.