SỞ LAO ĐỘNG - TB&XH TỈNH BR-VT
TRUNG TÂM ĐIỀU DƯỠNG NGƯỜI CÓ CÔNG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 14 /CV-TTĐDNCC
V/v triển khai thực hiện Quyết định số 1588/QĐ-TTg ngày 17/12/2024 của Thủ tướng Chính phủ.

Vũng Tàu, ngày 10 tháng 01 năm 2025

Kính gửi:
- Phòng Hành chính – Điều dưỡng – Chăm sóc cơ sở 1;
- Phòng Hành chính – Điều dưỡng – Chăm sóc cơ sở 2.

Thực hiện Công văn số 104/SLĐTBXH-VP ngày 07/01/2025 của Sở Lao động – Thương binh và Xã hội về việc triển khai thực hiện Quyết định số 1588/QĐ-TTg ngày 17/12/2024 của Thủ tướng Chính phủ, Giám đốc Trung tâm điều dưỡng Người có công tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu đề nghị viên chức và người lao động thực hiện như sau:

- Tổ chức triển khai, tuyên truyền phổ biến đến viên chức và người lao động nội dung nội dung Quyết định số 1588/QĐ-TTg ngày 17/12/2024 của Thủ tướng Chính phủ Phê duyệt Đề án *"Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao chất lượng về cung cấp và sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến đến năm 2025, định hướng đến năm 2030"* biết để thực hiện.

- Tuyên truyền, phổ biến nâng cao nhận thức, phổ biến kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến qua các phương tiện thông tin đại chúng, truyền thông xã hội đến các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp người dân (nếu có). Đồng thời báo cáo kết quả thực hiện khi có yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

Đề nghị Trưởng Hành chính – Điều dưỡng – Chăm sóc triển khai thực hiện./.

(Quyết định số 1588/QĐ-TTg ngày 17/12/2024 của Thủ tướng Chính phủ được đăng tải trên Trang Thông tin điện tử của Trung tâm tại địa chỉ /https://ttdieuduong.baria-vungtau.gov.vn/)

Nơi nhận:
- Như trên (để biết);
- Sở LĐ-TB&XH (b/c);
- GĐ Trung tâm;
- Lưu: VT.

GIÁM ĐỐC

SỞ LAO ĐỘNG THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI TỈNH BÀ RỊA - VŨNG TÀU
TRUNG TÂM ĐIỀU DƯỠNG NGƯỜI CÓ CÔNG TỈNH BR-VT

Vũ Nhật Hà

THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
	Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 1588/QĐ-TTg	*Hà Nội, ngày 17 tháng 12 năm 2024*

QUYẾT ĐỊNH
Phê duyệt Đề án "Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao chất lượng về cung cấp và sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến đến năm 2025, định hướng đến năm 2030"

THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ

Căn cứ Luật Tổ chức Chính phủ ngày 19 tháng 6 năm 2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;

Căn cứ Luật Công nghệ thông tin ngày 29 tháng 6 năm 2006;

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

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

Căn cứ Nghị quyết số 01/NQ-CP ngày 05 tháng 01 năm 2024 của Chính phủ về nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu thực hiện Kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội và dự toán ngân sách nhà nước năm 2024;

Theo đề nghị của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt Đề án "Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao chất lượng về cung cấp và sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến đến năm 2025, định hướng đến năm 2030" (sau đây gọi tắt là Đề án) với những nội dung chủ yếu sau đây:

I. QUAN ĐIỂM

1. Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức và khả năng tiếp cận thông tin về cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến là tiền đề quan trọng để phát triển

Chính phủ số, thúc đẩy chuyển đổi số quốc gia; là nhiệm vụ cần tiến hành thường xuyên, liên tục, có trọng tâm và phù hợp với từng đối tượng, từng địa bàn, trong từng bối cảnh cụ thể.

2. Phát huy tối đa khả năng, ưu thế của các loại hình thông tin, thực hiện đa kênh, đa nền tảng trong tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn về dịch vụ công trực tuyến để người dân, doanh nghiệp biết, hiểu, tin và chuyển biến thành hành động.

3. Đa dạng hóa nội dung và hình thức tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công trực tuyến, trong đó chú trọng ứng dụng các công nghệ số để triển khai các hoạt động tuyên truyền chủ động, tự động, hiệu quả và bền vững.

4. Chất lượng thông tin, chất lượng hệ thống thông tin cung cấp dịch vụ công và chất lượng dịch vụ là ba yếu tố quan trọng tạo nên hiệu quả của dịch vụ công trực tuyến, tác động trực tiếp đến sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ.

II. MỤC TIÊU CỦA ĐỀ ÁN

1. Mục tiêu chung

a) Tạo sự chuyển biến mạnh mẽ trong nhận thức và hành động của lãnh đạo các cơ quan nhà nước nhất là người đứng đầu, cán bộ, công chức, viên chức, các tổ chức, doanh nghiệp và người dân trong việc cung cấp và sử dụng có hiệu quả dịch vụ công trực tuyến, góp phần thực hiện nhanh tiến trình chuyển đổi số quốc gia.

b) Mọi người dân đều được cung cấp thông tin, được hướng dẫn, hỗ trợ, phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến để có khả năng tự sử dụng dịch vụ công trực tuyến một cách thuận tiện, nhanh chóng, đáp ứng nhu cầu cá thể hóa; đồng thời tích cực tham gia, phản hồi để cơ quan nhà nước nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

2. Mục tiêu cụ thể

a) Mục tiêu đến năm 2025

- 100% lãnh đạo, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong cơ quan nhà nước hằng năm được truyền thông, nâng cao nhận thức về vai trò, ý nghĩa, lợi ích của việc cung cấp và hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến, đồng thời khuyến khích trực tiếp sử dụng dịch vụ công trực tuyến đã được cung cấp khi có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính.

- 100% cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp tham gia thiết kế, quản trị, vận hành, khai thác sử dụng hệ thống thông tin cung cấp dịch vụ công hằng năm được đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn cập nhật kiến thức chuyên sâu về công nghệ số, kỹ năng số.

- 100% bộ, ngành, địa phương hằng năm thực hiện tuyên truyền về dịch vụ

công trực tuyến trên Cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước.

- 100% bộ, ngành, địa phương đăng tải các tài liệu, video clip bảo đảm thống nhất về nội dung để hướng dẫn người dân, doanh nghiệp sử dụng đối với dịch vụ công trực tuyến được cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

- 100% hệ thống thông tin cơ sở thực hiện tuyên truyền, phổ biến về cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến phù hợp với đặc thù địa phương, vùng miền.

- 100% cơ quan thông tấn, báo chí, truyền thông từ trung ương đến địa phương xây dựng các chuyên trang/ chuyên mục/ các tuyến nội dung tuyên truyền, xây dựng, đăng tải, phát sóng hoặc xuất bản các sản phẩm truyền thông (in ấn/ nghe nhìn, sản phẩm truyền thông số) phù hợp với tôn chỉ, mục đích của cơ quan, tòa soạn để truyền thông, tuyên truyền về cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- 100% thành viên của Tổ công nghệ số cộng đồng hằng năm được bồi dưỡng, tập huấn nhằm cập nhật, nâng cao kiến thức và kỹ năng số để tuyên truyền, hướng dẫn cho người dân về dịch vụ công trực tuyến.

- 100% thủ tục hành chính đủ điều kiện theo quy định của pháp luật được cung cấp dưới hình thức dịch vụ công trực tuyến toàn trình.

- 100% người dân và doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến được định danh và xác thực thông suốt, hợp nhất trên tất cả các hệ thống của các cấp chính quyền từ trung ương đến địa phương.

- Tối thiểu 80% hồ sơ thủ tục hành chính được xử lý hoàn toàn trực tuyến.

- 50% người dân trưởng thành sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Tối thiểu 90% người dân hài lòng khi sử dụng các dịch vụ công trực tuyến, trong đó mức độ hài lòng về giải quyết các thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai, xây dựng, đầu tư đạt tối thiểu 85%.

- 100% ý kiến đóng góp của người dân khi sử dụng các dịch vụ công trực tuyến được cơ quan nhà nước tiếp thu công khai để cải tiến chất lượng dịch vụ công trực tuyến.

- 80% học sinh trung học phổ thông, sinh viên trên toàn quốc được phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến thông qua các hoạt động học tập, bồi dưỡng, tập huấn.

- Việt Nam thuộc nhóm 70 nước dẫn đầu về xếp hạng Chỉ số Dịch vụ công trực tuyến (OSI) của Liên Hợp Quốc.

b) Mục tiêu đến năm 2030

- 100% cơ quan nhà nước, tổ chức cung cấp dịch vụ công trực tuyến liên tục cải tiến chất lượng để phục vụ người dân tốt nhất.

- 70% người dân trưởng thành sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- 100% học sinh trung học phổ thông, sinh viên trên toàn quốc được phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến thông qua các hoạt động học tập, bồi dưỡng, tập huấn.

- Việt Nam thuộc nhóm 50 nước dẫn đầu về xếp hạng Chỉ số Dịch vụ công trực tuyến (OSI) của Liên Hợp Quốc.

III. NỘI DUNG TUYÊN TRUYỀN, PHỔ BIẾN

Tập trung tuyên truyền, phổ biến những nội dung chủ yếu sau:

1. Đường lối, chủ trương của Đảng, cơ chế chính sách, các văn bản pháp luật của Nhà nước, các văn bản hướng dẫn của cơ quan nhà nước các cấp về triển khai dịch vụ công trực tuyến.

2. Vai trò, ý nghĩa và lợi ích khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Các quy trình, thời gian xử lý, cách thức truy cập, sử dụng dịch vụ công trực tuyến; cập nhật những tính năng mới, sự thay đổi về dịch vụ công trực tuyến để người dân và doanh nghiệp biết, tham gia.

3. Các thông tin về các biện pháp bảo mật và kỹ năng bảo đảm an toàn thông tin, các tiêu chuẩn, quy định về bảo vệ dữ liệu, quyền riêng tư, các hướng dẫn giải quyết sự cố thường gặp khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

4. Kinh nghiệm, giải pháp nhằm cải tiến, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến đã triển khai thành công, có hiệu quả trong thực tiễn tại bộ, ngành, địa phương. Biểu dương, tôn vinh, khen thưởng tổ chức, cá nhân triển khai dịch vụ công trực tuyến chất lượng, hiệu quả; nhân rộng mô hình tốt, cách làm hay, sáng kiến có giá trị trong triển khai dịch vụ công trực tuyến.

5. Kinh nghiệm trong triển khai dịch vụ công trực tuyến của các nước trong khu vực và quốc tế.

6. Các nội dung khác liên quan đến nâng cao nhận thức, chất lượng cung cấp, hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

IV. CÁC NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP CHỦ YẾU

1. Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức, phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến qua các phương tiện thông tin đại chúng, truyền thông xã hội

a) Thiết lập và phát triển các trang (tài khoản/kênh) trên các nền tảng mạng xã hội phổ biến, kết nối đa kênh, đa nền tảng để tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức, phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến cho người dân, doanh nghiệp.

b) Sản xuất nội dung tin bài, ảnh, đồ họa thông tin (infographic), đồ họa chuyển động (motion graphics), video, clip tạo xu thế,... về dịch vụ công trực tuyến để đăng, phát trên các trang mạng xã hội phổ biến, các kênh, nền tảng số khác nhau và trên phương tiện truyền thông đại chúng.

c) Xây dựng, thiết lập và duy trì hoạt động hiệu quả các chuyên trang, chuyên mục trên các phương tiện thông tin đại chúng, cổng/trang thông tin điện tử, diễn đàn trực tuyến trên các trang mạng xã hội.

d) Sản xuất các chương trình, phim, bài hát, phóng sự, chương trình trao đổi, đối thoại, chuyên đề chuyên sâu trên hệ thống phát thanh, truyền hình.

đ) Tổ chức tập huấn, phổ biến cho đội ngũ phóng viên các cơ quan thông tấn, báo chí, truyền thông về các nội dung của Đề án.

e) Chia sẻ kinh nghiệm trong triển khai dịch vụ công trực tuyến của các nước trong khu vực và quốc tế; tổng hợp các mô hình và giải pháp về cung cấp dịch vụ công trực tuyến trong nước; giới thiệu để nhân rộng các mô hình, giải pháp triển khai dịch vụ công trực tuyến.

2. Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức, phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến qua các hệ thống thông tin cơ sở

a) Thực hiện tuyên truyền theo từng điểm cung cấp dịch vụ thông tin và truyền thông, dịch vụ mạng như: các điểm hỗ trợ đồng bào dân tộc thiểu số ứng dụng công nghệ thông tin, các điểm phủ sóng mạng không dây, điểm truy cập Internet công cộng.

b) Tuyên truyền trên hệ thống truyền thanh cơ sở, truyền hình cấp huyện và hệ thống đài truyền thanh cấp xã.

c) Tuyên truyền trên các cổng/trang thông tin điện tử, mạng nội bộ của các cơ quan, tổ chức nhà nước.

d) Tuyên truyền trực quan, sử dụng pa-nô, áp phích, tranh bích họa, bảng tin, biển tấm lớn, đồ họa thông tin (infographic), các sản phẩm in ấn (tờ rơi, tờ gấp, danh mục (catalogue), chân đứng (standee), sách giới thiệu…), biểu trưng nhận diện … các thông tin, thông điệp tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến tại các khu vực đông dân cư, tại trụ sở Bộ phận một cửa các cấp.

3. Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức, phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến thông qua các phương thức khác

a) Xây dựng các chiến dịch truyền thông, tuyên truyền, nâng cao nhận thức, phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến với quy mô lớn, đồng bộ giữa các cơ quan, tổ chức, trải rộng trên các phương tiện truyền thông đại chúng, mạng xã hội; khuyến khích sự tham gia của người nổi tiếng, người có sức ảnh hưởng với công chúng, các công ty truyền thông, tạo ra sự lan tỏa rộng rãi trong xã hội.

b) Hằng năm, tổ chức các đợt sự kiện tháng cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến hiệu quả để tăng cường hiểu biết về dịch vụ công trực tuyến; kết hợp với tổ chức hội nghị, hội thảo, tọa đàm trao đổi, thảo luận, chia sẻ kinh nghiệm; chỉ đạo Tổ công nghệ số cộng đồng tích cực tuyên truyền bằng cách "đi từng ngõ, gõ từng nhà", hướng dẫn từng người sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

c) Tập trung, đẩy mạnh hoạt động tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công trực tuyến hưởng ứng Ngày Chuyển đổi số quốc gia 10/10 hằng năm. Tổ chức các cuộc thi, hội thi về tuyên truyền viên dịch vụ công trực tuyến giỏi trực tiếp hoặc trực tuyến để tìm kiếm các giải pháp, mô hình, hoạt động truyền thông, tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến sáng tạo, hiệu quả trong cộng đồng.

d) Thực hiện tuyên truyền thông qua hình thức nhắn tin, thông báo với sự tham gia của các doanh nghiệp viễn thông, các mạng xã hội nhằm giới thiệu, gợi ý và hướng dẫn cho người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến theo nhu cầu.

đ) Xây dựng và vận hành chuyên mục về dịch vụ công trực tuyến; cung cấp đầy đủ thông tin, công cụ và tài liệu đa dạng các đối tượng trên nền tảng học trực tuyến mở đại trà.

e) Phối hợp với các cơ quan đại diện của nước ngoài tại Việt Nam, các tổ chức quốc tế, quốc gia trong khu vực và trên thế giới nhằm triển khai các chương trình tuyên truyền, nâng cao nhận thức, phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

g) Tổ chức đánh giá, công bố và tuyên truyền các sản phẩm, giải pháp cung cấp dịch vụ công trực tuyến bảo đảm yêu cầu kỹ thuật, chất lượng để cơ quan, tổ chức trong nước và các cơ quan đại diện nước ngoài tại Việt Nam biết đến và ưu tiên sử dụng.

h) Xây dựng, thiết lập các hệ thống kỹ thuật, công cụ ứng dụng công nghệ hiện đại phục vụ công tác tuyên truyền, nâng cao nhận thức, phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến như:

- Trang bị các phương tiện, thiết bị, phần mềm phục vụ công tác tuyên truyền.

- Xây dựng hệ thống công nghệ truyền thông, tuyên truyền chủ động, tự động sử dụng trí tuệ nhân tạo (AI), hệ thống tương tác tự động (chatbot) để hướng dẫn, hỗ trợ và giải đáp thắc mắc của người dân khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Xây dựng và thiết lập nền tảng số để tăng cường tương tác, trao đổi giữa cơ quan nhà nước với người dân trong quá trình cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến để cải tiến chất lượng của dịch vụ, cụ thể:

+ Thu thập, tổng hợp và công bố ý kiến phản hồi, đánh giá của người dân về dịch vụ công trực tuyến thông qua Nền tảng khảo sát, thu thập ý kiến người dân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Nền tảng VNForm do Bộ Thông tin và Truyền thông triển khai hoặc qua chức năng Hỏi - đáp, khảo sát ý kiến người dùng trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

+ Đôn đốc và giám sát việc xử lý của cơ quan nhà nước cung cấp dịch vụ công trực tuyến về các ý kiến phản hồi, đánh giá của người dân.

i) Thực hiện tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức của người dân về dịch vụ công trực tuyến và hỗ trợ người dân tiếp cận, thực hiện đối với dịch vụ công trực tuyến được cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tại các điểm phục vụ bưu chính công cộng và tại Bộ phận một cửa các cấp của bộ, ngành, địa phương.

k) Biểu dương, tôn vinh, khen thưởng các tổ chức, cá nhân cung cấp dịch vụ công trực tuyến chất lượng, hiệu quả và thu hút được sự tham gia rộng rãi nhất của người dân, doanh nghiệp theo quy định pháp luật về thi đua khen thưởng.

4. Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức, phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến tại các cơ sở giáo dục

a) Rà soát chương trình, nội dung, thời lượng giảng dạy và biên tập tài liệu, hướng dẫn về dịch vụ công trực tuyến lồng ghép vào môn tin học, hoạt động ngoại khóa phù hợp với lớp học, cấp học (từ trung học cơ sở đến trung học phổ thông), bảo đảm:

- Tuyên truyền, phổ biến cho học sinh hiểu về dịch vụ công trực tuyến, biết cách truy cập và tự sử dụng dịch vụ công trực tuyến phù hợp với lứa tuổi.

- Hướng dẫn học sinh phổ biến cho người thân trong gia đình truy cập, sử dụng dịch vụ công trực tuyến khi cần.

- Các biện pháp tuyên truyền, phổ biến nhận thức, kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến dưới các hình thức trực quan, dễ hiểu, sinh động theo lứa tuổi.

b) Tổ chức các cuộc thi tìm hiểu về dịch vụ công trực tuyến cho các nhóm đối tượng khác nhau là học sinh, sinh viên, học viên của các cơ sở giáo dục phổ thông,

cơ sở giáo dục đại học, cơ sở giáo dục nghề nghiệp, cơ sở giáo dục thường xuyên.

c) Tổ chức các cuộc thi thiết kế áp phích, thiết kế mô hình, các video đa phương tiện về dịch vụ công trực tuyến cho các đối tượng từ trung học cơ sở tới đại học.

5. Nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến

a) Tổ chức các hội nghị, hội thảo chuyên đề hoặc lồng ghép vào các hội nghị, hội thảo về chuyển đổi số của bộ, ngành, địa phương để truyền thông cho cán bộ, công chức, viên chức trong cơ quan nhà nước về vai trò, ý nghĩa, lợi ích của dịch vụ công trực tuyến.

b) Tổ chức hoặc cử cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp tham gia thiết kế, quản trị, vận hành, khai thác sử dụng hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tham gia các khóa đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn cập nhật kiến thức.

c) Rà soát, nâng cấp, thiết kế, thiết kế lại giao diện, trải nghiệm người dùng của hệ thống giải quyết thủ tục hành chính, ưu tiên các dịch vụ công thiết yếu, có nhiều người sử dụng. Đặc biệt chú trọng tới việc cung cấp thông tin hướng dẫn đơn giản, trực quan, dễ hiểu, dễ làm, giúp người dân có thể tự hiểu và tự thực hiện một cách dễ dàng, thuận tiện.

d) Triển khai Kho dữ liệu điện tử của cá nhân, tổ chức trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh để lưu giữ dữ liệu giải quyết dịch vụ công, phục vụ chia sẻ, tái sử dụng dữ liệu trong thực hiện dịch vụ công.

Định kỳ rà soát, cập nhật, kết nối, chia sẻ thông tin giữa các cơ quan nhà nước để giảm việc người dân, doanh nghiệp phải cung cấp lại thông tin khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

đ) Định kỳ rà soát, nâng cấp, thuê, mua dịch vụ các hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh bảo đảm hoạt động ổn định, triển khai đầy đủ quy định về bảo đảm an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ.

e) Thực hiện các khảo sát và đánh giá định kỳ bằng các công cụ kỹ thuật để đo lường sự hài lòng và nhu cầu của người dân khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

g) Đánh giá, giám sát định kỳ chất lượng kỹ thuật, hiệu quả hoạt động của các Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh theo quy định; Công bố xếp hạng và tuyên truyền, tôn vinh các giải pháp có chất lượng tốt, kịp thời hỗ trợ, đôn đốc đối với các hệ thống còn yếu kém, chưa phục vụ tốt người dân, doanh nghiệp.

h) Cung cấp các giải pháp, nền tảng hỗ trợ bộ, ngành, địa phương có thể theo dõi hiệu quả hoạt động, từ đó xác định những điểm còn hạn chế, có kế hoạch đưa ra các phương án nâng cao chất lượng và hoạt động của Hệ thống thông tin giải

quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

i) Đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công dựa trên dữ liệu. Định kỳ hằng tháng, công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

6. Định hướng nội dung, hoạt động và xây dựng, biên tập các tài liệu tuyên truyền thuộc phạm vi của Đề án

a) Hằng năm xây dựng định hướng và hướng dẫn thực hiện các hoạt động tuyên truyền chung của Đề án.

b) Xây dựng và biên tập tài liệu tuyên truyền sử dụng chung cho các đối tượng và theo chủ đề, chuyên đề phù hợp với từng nhóm đối tượng khác nhau thuộc phạm vi của Đề án. Chia sẻ rộng rãi để các cơ quan, đơn vị có thể khai thác, sử dụng chung.

Đối với đối tượng là người cao tuổi, đồng bào các dân tộc thiểu số, người dân vùng sâu, vùng xa, biên giới, hải đảo, nhóm yếu thế cần xây dựng cẩm nang, video nhận thức cơ bản, hướng dẫn truy cập, sử dụng các dịch vụ công thiết yếu hoặc phát trên các kênh truyền thông xã hội, phương tiện truyền thông đại chúng và báo chí phù hợp với năng lực nhận thức, tiếp cận thông tin, có bản chuyển tiếng dân tộc.

c) Duy trì, nâng cấp và bảo đảm an toàn thông tin cho hệ thống lưu trữ, chia sẻ và quảng bá các tài liệu tuyên truyền thuộc phạm vi Đề án.

d) Thiết lập, duy trì kênh liên lạc và cung cấp thông tin, tài liệu tuyên truyền tới các trang/kênh tuyên truyền của bộ, ngành, địa phương và tổ chức, doanh nghiệp.

đ) Thiết lập mạng lưới cộng tác viên tham gia tiếp nhận thông tin, lắng nghe, phát hiện các ý kiến phản hồi, các vướng mắc khó khăn của người dân khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến để xây dựng các biện pháp thông tin, tuyên truyền hiệu quả.

e) Xây dựng hoặc thuê dịch vụ thiết lập, duy trì, vận hành, phát triển các kênh tiếp nhận phản ánh, hỗ trợ, tư vấn về dịch vụ công trực tuyến cho người dân.

Đối với các bộ, cơ quan đã xây dựng hệ thống xử lý phản ánh, kiến nghị, tiếp tục tổ chức tiếp nhận phản ánh, hỗ trợ, tư vấn về dịch vụ công trực tuyến cho người dân.

V. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Kinh phí thực hiện các nhiệm vụ của Đề án được bảo đảm từ nguồn ngân sách nhà nước. Hằng năm, căn cứ vào nhiệm vụ được giao trong Đề án, các bộ,

ngành trung ương và địa phương xây dựng kế hoạch và dự toán kinh phí thực hiện, tổng hợp chung trong kế hoạch dự toán ngân sách hằng năm của bộ, ngành trung ương và địa phương trình cấp có thẩm quyền phê duyệt theo quy định.

2. Huy động từ các nguồn tài trợ, đóng góp, xã hội hóa của các tổ chức, doanh nghiệp và các nguồn vốn hợp pháp khác.

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Bộ Thông tin và Truyền thông

a) Chủ trì tổ chức triển khai, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Đề án.

b) Phối hợp với Ban Tuyên giáo Trung ương và các cơ quan liên quan chỉ đạo, định hướng, cung cấp thông tin cho các cơ quan báo chí, xuất bản, hệ thống thông tin cơ sở.

c) Chủ trì triển khai thực hiện nhiệm vụ tại điểm a, b, e khoản 1; điểm a, c, đ, e, g, h, k khoản 3; điểm e, g, h khoản 5; điểm a, c, d khoản 6 thuộc phần IV của Quyết định này.

d) Chỉ đạo các cơ quan báo chí ở trung ương thực hiện nhiệm vụ tại khoản 1 và điểm b khoản 6 thuộc phần IV của Quyết định này.

đ) Hướng dẫn, đôn đốc các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương chỉ đạo các cơ quan báo chí thuộc địa bàn quản lý thực hiện nhiệm vụ tại khoản 1 thuộc phần IV của Quyết định này.

2. Bộ Giáo dục và Đào tạo

Chủ trì, phối hợp với Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội và các cơ quan để thực hiện nhiệm vụ tại khoản 4 thuộc phần IV của Quyết định này.

3. Bộ Tài chính

Bố trí kinh phí thực hiện các nhiệm vụ của Đề án theo quy định của pháp luật về ngân sách nhà nước.

4. Bộ Kế hoạch và Đầu tư

Chủ trì, phối hợp với Bộ Tài chính tổng hợp vốn đầu tư công để triển khai các nhiệm vụ, dự án của Đề án theo quy định của Luật Đầu tư công, Luật Ngân sách nhà nước và các văn bản quy phạm pháp luật hướng dẫn liên quan.

5. Văn phòng Chính phủ

a) Chủ trì triển khai tuyên truyền, phổ biến về nâng cao chất lượng cung cấp và sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

b) Hướng dẫn, tổ chức thực hiện và cập nhật, công bố kết quả đánh giá Bộ Chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử (tại mục i khoản 5 thuộc phần IV Quyết định này) theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23 tháng 6 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ.

c) Bảo đảm vận hành Tổng đài 1800.1096 thông suốt để tiếp nhận phản ánh, hỗ trợ, tư vấn về dịch vụ công trực tuyến cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia phục vụ người dân, doanh nghiệp.

6. Bộ Nội vụ

Lồng ghép nội dung tuyên truyền, phổ biến về nâng cao chất lượng cung cấp và sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến trong công tác thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính thuộc Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước.

7. Bộ Công an

Lồng ghép nội dung tuyên truyền, phổ biến về nâng cao chất lượng cung cấp và sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến trong công tác thông tin, tuyên truyền về Đề án "Phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030".

8. Thông tấn xã Việt Nam, Đài Tiếng nói Việt Nam, Đài Truyền hình Việt Nam

a) Chủ trì, phối hợp với cơ quan, tổ chức liên quan thực hiện nhiệm vụ phù hợp với chức năng, nhiệm vụ của mình tại khoản 1 và điểm b khoản 6 thuộc phần IV của Quyết định này.

b) Chủ động bố trí chuyên mục, kênh phát sóng, thời gian phát sóng chương trình về dịch vụ công trực tuyến thích hợp để thu hút được sự quan tâm theo dõi của nhiều đối tượng cần tuyên truyền.

c) Thực hiện tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công trực tuyến trên các trang mạng xã hội do cơ quan, đơn vị sở hữu, quản lý.

d) Tham gia các chiến dịch tuyên truyền do Bộ Thông tin và Truyền thông phát động.

đ) Phối hợp với Bộ Thông tin và Truyền thông, Bộ Giáo dục và Đào tạo và

bộ, ngành, địa phương liên quan để triển khai các nhiệm vụ của Đề án.

9. Bộ, cơ quan ngang bộ, Bảo hiểm xã hội Việt Nam

a) Xây dựng, ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện Đề án hoặc lồng ghép nội dung thực hiện vào Kế hoạch Chuyển đổi số, Kế hoạch tuyên truyền hằng năm của bộ, ngành để triển khai hiệu quả, thiết thực và đáp ứng yêu cầu tiến độ.

b) Chủ trì, phối hợp với Bộ Thông tin và Truyền thông chỉ đạo, định hướng, cung cấp thông tin, tư liệu liên quan đến công tác tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công trực tuyến thuộc phạm vi quản lý của bộ, ngành.

c) Chủ trì triển khai thực hiện nhiệm vụ tại điểm b, c, e khoản 1; điểm a, c, d khoản 2; điểm a, b, c, d, đ, h, i, k khoản 3; điểm a, b, c, d, đ, e khoản 5; điểm b, c, đ, e khoản 6 thuộc phần IV của Quyết định này để tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công trực tuyến thuộc phạm vi quản lý của bộ, ngành.

d) Hằng năm, tổ chức đánh giá kết quả thực hiện Đề án này tại bộ, ngành; gửi Bộ Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, theo dõi.

đ) Ưu tiên bố trí kinh phí từ ngân sách nhà nước để thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp thuộc phạm vi Đề án và các hoạt động chỉ đạo, điều hành triển khai Đề án, huy động các nguồn lực tài chính từ xã hội và các nguồn kinh phí khác.

10. Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương

a) Xây dựng, ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện Đề án hoặc lồng ghép nội dung thực hiện vào Kế hoạch Chuyển đổi số, Kế hoạch tuyên truyền hằng năm của địa phương để triển khai hiệu quả, thiết thực và đáp ứng yêu cầu tiến độ.

b) Chỉ đạo các cơ quan chức năng trên địa bàn triển khai thực hiện công tác tuyên truyền phù hợp với yêu cầu, tình hình thực tế tại địa phương.

c) Chủ trì triển khai thực hiện nhiệm vụ tại điểm b, c, d, e khoản 1; khoản 2; điểm a, b, c, d, đ, h, i, k khoản 3; điểm a, b, c, d, đ, e khoản 5; điểm b, c, đ, e khoản 6 thuộc phần IV của Quyết định này để tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công trực tuyến thuộc phạm vi quản lý của địa phương.

d) Hằng năm, tổ chức đánh giá kết quả thực hiện Đề án này tại địa phương; gửi Bộ Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, theo dõi.

đ) Ưu tiên bố trí kinh phí từ ngân sách nhà nước để thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp thuộc phạm vi Đề án và các hoạt động chỉ đạo, điều hành triển khai Đề án, huy động các nguồn lực tài chính từ xã hội và các nguồn kinh phí khác.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký ban hành.

Điều 3. Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương và các đơn vị, tổ chức liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Ban Bí thư Trung ương Đảng;
- Thủ tướng, các Phó Thủ tướng Chính phủ;
- Bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;
- HĐND, UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương;
- Văn phòng Trung ương và các Ban của Đảng;
- Văn phòng Tổng Bí thư;
- Văn phòng Chủ tịch nước;
- Hội đồng Dân tộc và các Ủy ban của Quốc hội;
- Văn phòng Quốc hội;
- Tòa án nhân dân tối cao;
- Viện kiểm sát nhân dân tối cao;
- Kiểm toán nhà nước;
- Ngân hàng Chính sách xã hội;
- Ngân hàng Phát triển Việt Nam;
- Ủy ban trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam;
- Cơ quan trung ương của các đoàn thể;
- VPCP: BTCN, các PCN, Trợ lý TTg, TGĐ Cổng TTĐT, các Vụ, Cục;
- Lưu: VT, KSTT (2).

KT. THỦ TƯỚNG
PHÓ THỦ TƯỚNG

Nguyễn Hòa Bình