

KẾ HOẠCH

Triển khai công tác thông tin, truyền thông, hướng dẫn, khuyến khích người dân, doanh nghiệp chủ động tham gia thực hiện và sử dụng dịch vụ công trực tuyến năm 2026

Căn cứ Kế hoạch số 790/KH-VP ngày 10/7/2026 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang về Triển khai công tác thông tin, truyền thông, hướng dẫn, khuyến khích người dân, doanh nghiệp chủ động tham gia thực hiện và sử dụng dịch vụ công trực tuyến năm 2026.

Ủy ban nhân dân đặc khu Phú Quốc xây dựng kế hoạch triển khai công tác thông tin, truyền thông, hướng dẫn, khuyến khích người dân, doanh nghiệp chủ động tham gia thực hiện và sử dụng dịch vụ công trực tuyến năm 2026, như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

a) Tổ chức triển khai đồng bộ, hiệu quả công tác thông tin, truyền thông, hướng dẫn, hỗ trợ người dân, tổ chức, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (<https://dichvucong.gov.vn>); bảo đảm chất lượng, an toàn thông tin, thuận tiện, minh bạch, hiệu quả, tiết kiệm thời gian, chi phí cho người dân, doanh nghiệp, giúp người dân, doanh nghiệp có thể dễ dàng truy cập, sử dụng dịch vụ công trực tuyến; góp phần nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, số hóa hồ sơ, tái sử dụng dữ liệu và mức độ hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính.

b) Tạo chuyển biến rõ nét về nhận thức, thói quen và kỹ năng của người dân, doanh nghiệp trong việc chủ động tra cứu, nộp hồ sơ, thanh toán phí, lệ phí, theo dõi tình trạng xử lý hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

c) Phát huy vai trò trực tiếp chỉ đạo triển khai, điều phối, theo dõi, đôn đốc công tác kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách thủ tục hành chính, thực hiện dịch vụ công trực tuyến và truyền thông chính sách công tại Đặc khu.

d) Hình thành bộ tài liệu, sản phẩm truyền thông thống nhất, dễ hiểu, dễ sử dụng, phù hợp để triển khai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (Trung tâm), Cổng Thông tin điện tử đặc khu, mạng xã hội chính thống và các kênh truyền thông cơ sở.

2. Yêu cầu

a) Nội dung truyền thông phải chính xác, thống nhất, bám sát quy định pháp luật, quy trình thực hiện thủ tục hành chính, tình hình vận hành thực tế của Cổng

Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh và các hệ thống chuyên ngành có liên quan.

b) Việc triển khai phải bảo đảm rõ trách nhiệm, rõ thời hạn, rõ sản phẩm, rõ chỉ số đánh giá; có theo dõi, kiểm tra, đôn đốc, báo cáo và cải tiến thường xuyên.

c) Nội dung truyền thông phải phù hợp với từng nhóm đối tượng, từng địa bàn, điều kiện tiếp cận công nghệ và nhu cầu thực tế; chú trọng người cao tuổi, người dân tại khu vực nông thôn, biên giới, hải đảo, doanh nghiệp nhỏ và vừa, hộ kinh doanh, người lao động.

d) Kết hợp chặt chẽ giữa truyền thông đại chúng, truyền thông số, truyền thông trực quan và hướng dẫn trực tiếp tại nơi tiếp nhận hồ sơ; lấy hiệu quả sử dụng thực tế của người dân, doanh nghiệp làm thước đo.

đ) Việc triển khai phải phù hợp mô hình chính quyền địa phương 02 cấp; không phát sinh khâu trung gian, không sử dụng cấp huyện trong tổ chức thực hiện.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Truyền thông, hướng dẫn người dân, tổ chức sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên nhiều kênh

Tổ chức thông tin, truyền thông, hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên các kênh: Cổng thông tin điện tử đặc khu, mạng xã hội chính thống (Zalo OA, Facebook...); hệ thống thông tin cơ sở; pano, bảng lớn, màn hình điện tử, bảng niêm yết, mã QR tại Trung tâm.

2. Xây dựng nội dung truyền thông phù hợp theo nhóm đối tượng, địa bàn

Xây dựng nội dung truyền thông theo hướng ngắn gọn, trực quan, dễ hiểu, dễ thao tác, phù hợp với từng nhóm đối tượng sau:

a) Người dân thực hiện thủ tục hành chính phổ biến trong các lĩnh vực hộ tịch, cư trú, chứng thực, đất đai, bảo trợ xã hội, lý lịch tư pháp, đăng ký kinh doanh.

b) Doanh nghiệp, hợp tác xã, hộ kinh doanh thực hiện thủ tục liên quan đầu tư, đăng ký doanh nghiệp, thuế, đất đai, xây dựng, lao động, môi trường.

c) Cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả thủ tục hành chính tại Trung tâm.

d) Tổ công nghệ số cộng đồng, đoàn viên, thanh niên, công an khu vực và tổ địa bàn.

đ) Các khu phố có tỷ lệ hồ sơ trực tuyến thấp, tỷ lệ thanh toán trực tuyến thấp, phát sinh nhiều vướng mắc hoặc có nhiều phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.

3. Triển khai các sản phẩm truyền thông chủ lực

Tập trung xây dựng, phát hành và sử dụng thống nhất các sản phẩm sau:

- a) Pano, bảng lớn, bảng hướng dẫn trực quan, mã QR tại Trung tâm.
- b) Video hướng dẫn thao tác đăng nhập, nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, theo dõi trạng thái hồ sơ, nhận kết quả điện tử, khai thác kho dữ liệu cá nhân và xử lý lỗi thường gặp.
- c) Tài liệu hỏi - đáp về dịch vụ công trực tuyến, tài khoản định danh điện tử, thanh toán trực tuyến, số hóa hồ sơ, tái sử dụng dữ liệu, nhận kết quả điện tử.
- d) Tin, bài, phóng sự, chuyên mục truyền thông trên Cổng thông tin điện tử đặc khu Phú Quốc
- đ) Infographic, tờ rơi điện tử, bài đăng mạng xã hội, nội dung ngắn kèm mã QR để người dân, doanh nghiệp dễ tiếp cận, dễ lưu trữ, dễ thực hiện.
- e) Bộ tài liệu hướng dẫn tại quầy để công chức, viên chức, nhân viên hỗ trợ sử dụng thống nhất khi hướng dẫn người dân, doanh nghiệp.

4. Kết hợp tuyên truyền tại Trung tâm và hoạt động hỗ trợ tại các tổ địa bàn

- a) Bố trí khu vực hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện dịch vụ công trực tuyến tại Trung tâm.
- b) Niêm yết mã QR hướng dẫn đối với các thủ tục hành chính có tần suất phát sinh cao, thủ tục trực tuyến toàn trình, thủ tục có yêu cầu thanh toán trực tuyến, thủ tục có kết quả điện tử.
- c) Phối hợp Tổ công nghệ số cộng đồng, đoàn thể, công an khu vực và các lực lượng hỗ trợ tại các tổ địa bàn tổ chức hướng dẫn người dân tạo tài khoản, đăng nhập, nộp hồ sơ, thanh toán, tra cứu và nhận kết quả điện tử.
- d) Lồng ghép nội dung truyền thông trong các đợt kiểm tra, tập huấn, hướng dẫn nghiệp vụ, sinh hoạt khu phố, hoạt động thông tin cơ sở và các chương trình hỗ trợ chuyển đổi số của đặc khu.

5. Thiết lập chỉ số/KPI, khảo sát phản hồi, cải tiến nội dung và phương thức hỗ trợ

- a) Thiết lập bộ chỉ số/KPI truyền thông và hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến, gồm: số lượng sản phẩm truyền thông; số lượt đăng tải; số lượt tiếp cận, lượt xem, lượt chia sẻ; số lượt quét mã QR; số lượt người dân, doanh nghiệp được hướng dẫn; tỷ lệ hồ sơ trực tuyến; tỷ lệ thanh toán trực tuyến; tỷ lệ phản hồi hài lòng; số lỗi thường gặp được ghi nhận và xử lý.
- b) Tổ chức khảo sát phản hồi tại Trung tâm và trên môi trường điện tử để đánh giá mức độ dễ hiểu, dễ thao tác, mức độ hài lòng và khó khăn của người dân, doanh nghiệp khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến.
- c) Định kỳ hằng tháng, hằng quý tổng hợp kết quả truyền thông, phân tích chỉ số, nhận diện vướng mắc, đề xuất điều chỉnh nội dung, kênh truyền thông, phương thức hướng dẫn và hỗ trợ.

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí triển khai Kế hoạch này được đảm bảo từ nguồn ngân sách chi thường xuyên giao trong dự toán đầu năm của các đơn vị.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công

Tham mưu Ủy ban nhân dân đặc khu triển khai thực hiện Kế hoạch này, tổ chức tuyên truyền, hướng dẫn người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

Phối hợp các cơ quan chuyên môn, Trung tâm Dịch vụ tổng hợp đặc khu, các đơn vị có liên quan xây dựng chuyên mục, tin, bài, phóng sự, video ngắn, nội dung hỏi - đáp, thông tin kết quả cải cách thủ tục hành chính và sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

Niêm yết mã QR, tài liệu hướng dẫn, bảng thông tin tại Trung tâm; đăng tải trên các kênh thông tin chính thống của đặc khu; phân công đầu mối hỗ trợ người dân nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, tra cứu hồ sơ và nhận kết quả điện tử.

Theo dõi kết quả truyền thông gắn với các chỉ tiêu về hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, số hóa hồ sơ, tái sử dụng dữ liệu, mức độ hài lòng và kết quả đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

Định kỳ hằng tháng, hằng quý tổng hợp kết quả thực hiện lồng ghép vào báo cáo kiểm soát thủ tục hành chính; kịp thời báo cáo lãnh đạo Ủy ban nhân dân đặc khu những khó khăn, vướng mắc vượt thẩm quyền và đề xuất điều chỉnh nội dung, phương thức truyền thông khi cần thiết.

Đăng tải, cập nhật chuyên mục về dịch vụ công trực tuyến, cải cách thủ tục hành chính và hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

Phối hợp đăng tải bộ tài liệu hỏi - đáp, video hướng dẫn, infographic, mã QR, thông tin hỗ trợ và các thông báo có liên quan.

Theo dõi lượt truy cập, lượt tương tác, lượt tải tài liệu; định kỳ cung cấp số liệu phục vụ đánh giá KPI truyền thông.

2. Phòng Văn hóa – Xã hội

Phối hợp cung cấp thông tin kỹ thuật, hướng dẫn thao tác trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh, Cổng Dịch vụ công quốc gia và các nền tảng có liên quan.

Phối hợp rà soát, chuẩn hóa nội dung hướng dẫn kỹ thuật, bảo đảm tài liệu truyền thông phù hợp với thực tế vận hành hệ thống.

Phối hợp xử lý, tổng hợp các lỗi kỹ thuật thường gặp trong quá trình người dân, doanh nghiệp thực hiện dịch vụ công trực tuyến để cập nhật vào tài liệu hỏi - đáp.

Tổ công nghệ số cộng đồng hỗ trợ người dân tiếp cận, sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

3. Trung tâm dịch vụ tổng hợp đặc khu

Xây dựng chuyên mục, tin, bài, phóng sự, video hướng dẫn về dịch vụ công trực tuyến, cải cách thủ tục hành chính, mô hình hay, cách làm hiệu quả.

4. Công an đặc khu

Thực hiện truyền thông, hướng dẫn người dân sử dụng tài khoản định danh điện tử, xác thực điện tử trong thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến.

Phối hợp với các đơn vị liên quan xử lý các khó khăn, vướng mắc liên quan đến tài khoản định danh điện tử, xác thực thông tin công dân khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

5. Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND đặc khu, các cơ quan liên quan

Triển khai Kế hoạch này đến toàn bộ cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong đơn vị. Phối hợp Trung tâm, Công an đặc khu, Tổ công nghệ số cộng đồng, các cơ quan đơn vị có liên quan tuyên truyền, hỗ trợ hướng dẫn người dân tiếp cận, sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

6. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam đặc khu

Đề nghị Phối hợp, hỗ trợ các đơn vị liên quan tổ chức tuyên truyền, vận động đoàn viên, thanh niên, học sinh, sinh viên sử dụng dịch vụ công trực tuyến; tích cực tham gia các phong trào thi đua; tham gia hỗ trợ, hướng dẫn thanh niên nộp hồ sơ trực tuyến tại Trung tâm.

Tăng cường thông tin về lợi ích của việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, nhận kết quả điện tử; phản ánh kịp thời khó khăn, vướng mắc và giải pháp hỗ trợ người dân, doanh nghiệp.

Định kỳ hàng quý cung cấp kết quả truyền thông gửi Ủy ban nhân dân đặc khu (*thông qua Trung tâm Phục vụ hành chính công*) để tổng hợp.

Trên đây là kế hoạch triển khai công tác thông tin, truyền thông, hướng dẫn, khuyến khích người dân, doanh nghiệp chủ động tham gia thực hiện và sử dụng dịch vụ công trực tuyến năm 2026, trên địa bàn đặc khu Phú Quốc. /.

Nơi nhận:

- Văn phòng UBND tỉnh;
- CT và các PCT. UBND đặc khu;
- Ủy ban MTTQ VN đặc khu;
- Các cơ quan, ban, ngành, đoàn thể đặc khu;
- Tổ công nghệ số cộng đồng;
- TTPVHCC;
- LĐ VP; đ/c Sĩ;
- Lưu: VT, HCC (ptmung).

T.S

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Nguyễn Thị Kim Loan