

Số: 2291/KH-UBND

Tây Ninh, ngày 16 tháng 6 năm 2025

KẾ HOẠCH

Triển khai Đề án “Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao chất lượng về cung cấp và sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến năm 2025, định hướng đến năm 2030” trên địa bàn tỉnh Tây Ninh

Thực hiện Quyết định số 1588/QĐ-TTg ngày 17/12/2024 của Thủ tướng Chính phủ về việc 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).

Nhằm triển khai Đề án đồng bộ, thống nhất, hiệu quả, thường xuyên, liên tục, góp phần nâng cao nhận thức và khả năng tiếp cận thông tin về cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến làm tiền đề quan trọng để phát triển Chính phủ số, thúc đẩy chuyển đổi số trên địa bàn tỉnh. Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch triển khai Đề án như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức, khả năng tiếp cận thông tin về cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến, tạo sự chuyển biến mạnh mẽ trong nhận thức và hành động của lãnh đạo cơ quan nhà nước, nhất là người đứng đầu, cán bộ, công chức, viên chức, các tổ chức, doanh nghiệp và người dân, góp phần thực hiện nhanh tiến trình chuyển đổi số.

- Mọi người dân đều được cung cấp thông tin, được hướng dẫn, hỗ trợ, phổ cập kiến thức, kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến, 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.

- 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, chuyển biến từ nhận thức thành hành động.

2. Yêu cầu

- 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.

- Công tác tuyên truyền cần tiến hành thường xuyên, liên tục, có trọng tâm, trọng điểm, phù hợp với từng đối tượng, từng địa bàn, trong từng bối cảnh cụ thể.

- Bảo đảm việc triển khai thống nhất, phối hợp chặt chẽ giữa các Sở, ban, ngành tỉnh; Ủy ban nhân dân các xã, phường và các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan trong việc tổ chức triển khai kế hoạch.

- Các Sở, ban, ngành tỉnh; Ủy ban nhân dân các xã, phường và các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan được giao nhiệm vụ chủ động triển khai thực hiện kế hoạch đảm bảo lộ trình, chất lượng, thiết thực và hiệu quả.

II. MỤC TIÊU KẾ HOẠCH

1. Mục tiêu 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 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% các cơ quan, đơn vị hằng năm thực hiện tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến trên Cổng/trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị.

- 100% các cơ quan, đơn vị 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 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.

- 100% cơ quan thông tấn, báo chí trên địa bàn tỉnh xây dựng các chuyên trang, chuyên mục, 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 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 cấp tỉnh đến cấp xã.

- 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.

2. 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.

III. NỘI DUNG TUYÊN TRUYỀN

- Tuyên truyền 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.

- Tuyên truyền 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.

- 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.

- 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 các 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.

- 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. 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) 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 trên các nền tảng, ứng dụng như: Cổng thông tin điện tử, Zalo OA; Fanpage; kênh youtube các sở, ban, ngành tỉnh, UBND các xã, phường; Trang chuyển đổi số tỉnh Tây

Ninh; Ứng dụng Tây Ninh Smart; Fanpage 1022 Tây Ninh; Fanpage Sở Khoa học và Công nghệ; Cổng Zalo chuyển đổi số; Cổng Zalo 1022 Tây Ninh.

- Đơn vị chủ trì: Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường.

- Đơn vị phối hợp: Sở Khoa học và Công nghệ.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

- Sản phẩm đầu ra: Video hướng dẫn, giới thiệu về dịch vụ công trực tuyến để đăng tải trên YouTube, TikTok, và trên các nền tảng xã hội khác; Bài viết, đồ họa thông tin (infographics) dễ hiểu về cách sử dụng dịch vụ công trực tuyến, chia sẻ trên các fanpage, cổng thông tin điện tử; Bài đăng và tin nhắn thông qua các Cổng Zalo về dịch vụ công để hướng dẫn người dân và doanh nghiệp sử dụng các dịch vụ trực tuyến; Thông tin, hướng dẫn sử dụng dịch vụ công vào ứng dụng Tây Ninh Smart để người dân dễ dàng truy cập và sử dụng dịch vụ.

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.

- Đơn vị chủ trì: Các Sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

- Sản phẩm đầu ra: Các bài viết ngắn gọn, dễ hiểu về dịch vụ công trực tuyến và kèm theo ảnh minh họa, đăng tải trên các website, fanpage và các nền tảng mạng xã hội; Infographic rõ ràng, sinh động về cách sử dụng dịch vụ công trực tuyến để đăng tải chia sẻ trên mạng xã hội; Đồ họa chuyển động (Motion graphics) giải thích các bước sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thu hút người xem; Video ngắn đăng tải trên YouTube, Facebook, TikTok, kết hợp với các thông điệp về dịch vụ công trực tuyến.

c) Nâng cấp 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.

- Đơn vị chủ trì: Sở Khoa học và Công nghệ

- Đơn vị phối hợp: Các Sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường.

- Thời gian thực hiện: Giai đoạn 2026-2030.

- Sản phẩm đầu ra: Các chuyên trang về dịch vụ công trực tuyến trên các Cổng thông tin điện tử của tỉnh, bao gồm thông tin, hướng dẫn sử dụng, câu hỏi thường gặp (FAQ); các diễn đàn trực tuyến để người dân và doanh nghiệp thảo luận, chia sẻ kinh nghiệm về dịch vụ công trực tuyến, giải đáp thắc mắc; bài viết, thông báo, hướng dẫn định kỳ trên các chuyên mục của báo chí, tạp chí điện tử và các trang mạng xã hội để cập nhật thông tin về dịch vụ công; thông báo, sự kiện liên quan đến dịch vụ công trên các nền tảng trực tuyến như

Facebook, Zalo giúp nâng cao sự tham gia của cộng đồng; báo cáo định kỳ về tình trạng hoạt động của các chuyên trang, chuyên mục và diễn đàn, đánh giá hiệu quả từ sự tương tác của người dân.

d) 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.

- Đơn vị chủ trì: Sở Khoa học và Công nghệ.

- Đơn vị phối hợp: Các Sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường và các cơ quan, đơn vị liên quan.

- Thời gian thực hiện: Giai đoạn 2026-2030.

- Sản phẩm đầu ra: Giới thiệu và 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 hệ thống thông tin cơ sở

a) Tuyên truyền trên các Cổng/trang thông tin điện tử, mạng nội bộ của các cơ quan, đơn vị.

- Đơn vị chủ trì: Các Sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

- Sản phẩm đầu ra: các bài viết về lợi ích, cách sử dụng dịch vụ công trực tuyến, cập nhật thông tin trên các cổng/trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị; banner, popup quảng cáo trên các cổng/trang điện tử, mạng nội bộ để khuyến khích cán bộ, công chức, viên chức sử dụng dịch vụ công trực tuyến; các video ngắn hướng dẫn quy trình sử dụng dịch vụ công trực tuyến, giải đáp thắc mắc thường gặp, đăng tải trên các cổng/trang thông tin điện tử; bản tin, thông báo hàng tuần, tháng về các dịch vụ công trực tuyến mới, cập nhật trên mạng nội bộ và các cổng thông tin điện tử; các khảo sát trực tuyến trên cổng/trang điện tử để thu thập ý kiến phản hồi từ người dân và cán bộ về dịch vụ công, từ đó cải thiện chất lượng dịch vụ.

b) 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.

- Đơn vị chủ trì: Văn phòng UBND tỉnh (Trung tâm phục vụ Hành chính công tỉnh); UBND các xã, phường.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

- Sản phẩm đầu ra: Các pa-nô, áp phích với thông tin ngắn gọn, hình ảnh sinh động về cách sử dụng dịch vụ công trực tuyến, trưng bày tại các khu vực đông dân cư; các bích họa lớn, dễ hiểu về các bước sử dụng dịch vụ công trực

tuyến, tại các khu vực công cộng, trụ sở Bộ phận một cửa; biển tấm lớn tại các khu vực trọng điểm như chợ, trung tâm hành chính để tuyên truyền thông tin về dịch vụ công; infographic mô tả trực quan các dịch vụ công trực tuyến, giúp người dân dễ dàng tiếp cận và hiểu thông tin một cách nhanh chóng; tờ rơi, tờ gấp, catalogue, sách giới thiệu các dịch vụ công trực tuyến và phân phát tại các điểm giao dịch, Bộ phận một cửa; biểu trưng nhận diện dịch vụ công trực tuyến để tạo sự đồng bộ trong các ấn phẩm tuyên truyền; standee tại các khu vực đông người, giới thiệu thông tin, hướng dẫn về dịch vụ công trực tuyến.

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) Thực hiện lồng ghép vào kế hoạch hưởng ứng Ngày chuyển đổi số quốc gia 10.10 hàng năm để thực hiện:

+ Thông tin, 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, đơn vị nhằm tạo sự lan tỏa rộng rãi trong xã hội.

+ Thông tin, tuyên truyền thông qua việc 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.

+ Tổ chức các cuộc thi, hội thi trực tuyến về tuyên truyền viên dịch vụ công trực tuyến giỏi 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.

- Đơn vị chủ trì: Các Sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường.

- Thời gian thực hiện: Tháng hưởng ứng Ngày chuyển đổi số quốc gia 10.10 hằng năm.

- Sản phẩm đầu ra: Các chiến dịch truyền thông rộng rãi trên các nền tảng truyền thông xã hội, cổng thông tin điện tử, kênh YouTube, TikTok, nhằm lan tỏa thông tin về dịch vụ công trực tuyến nhân dịp Ngày chuyển đổi số quốc gia; hội nghị, hội thảo trực tuyến về dịch vụ công, chia sẻ kinh nghiệm qua các video, bài viết trên các nền tảng truyền thông chính thức; chuyên gia và tổ công nghệ số cộng đồng tham gia tổ chức các buổi tọa đàm trực tuyến để giải thích cách sử dụng dịch vụ công trực tuyến cho người dân; các cuộc thi về tuyên truyền viên dịch vụ công trực tuyến giỏi nhằm khuyến khích sáng tạo và tìm kiếm các mô hình, giải pháp tuyên truyền hiệu quả như video tuyên truyền, bài viết sáng tạo, hoặc bài thuyết trình; các chương trình truyền hình hoặc phát sóng trên các đài phát thanh, truyền hình địa phương để tuyên truyền rộng rãi về lợi ích của dịch vụ công trực tuyến; Báo cáo công khai về mức độ tham gia và thành tích của các tổ chức, cá nhân trong việc áp dụng dịch vụ công trực tuyến để thúc đẩy thi đua giữa các đơn vị.

b) Thực hiện tuyên truyền thông qua hình thức nhắn tin trên điện thoại di động, 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.

- Đơn vị chủ trì: Sở Khoa học và Công nghệ.
- Đơn vị phối hợp: Các Sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường.
- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

- Sản phẩm đầu ra: Nhắn tin trên điện thoại di động đến toàn thể người dân với các thông điệp ngắn gọn, dễ hiểu, hướng dẫn cách truy cập và sử dụng dịch vụ công trực tuyến; chuỗi tin nhắn SMS định kỳ (tháng/quý) về các dịch vụ công trực tuyến theo từng chủ đề, cung cấp các bước cụ thể cho người dân thực hiện các thủ tục hành chính.

c) 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.

- Đơn vị chủ trì: Sở Khoa học và Công nghệ.
- Đơn vị phối hợp: Các Sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường.
- Thời gian thực hiện: Giai đoạn 2026-2030.

- Sản phẩm đầu ra: Chuyên mục về dịch vụ công trực tuyến trên nền tảng học trực tuyến, bao gồm video hướng dẫn, tài liệu PDF, ebook, quiz, bài kiểm tra, và công cụ hỗ trợ. Cung cấp khóa học miễn phí, mô phỏng quy trình, diễn đàn thảo luận giúp người dân và doanh nghiệp dễ dàng tiếp cận và sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

d) 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:

- Đầu tư Hệ thống truyền thanh cơ sở phục vụ công tác tuyên truyền.
- Xây dựng chatbot AI để hướng dẫn, hỗ trợ và giải đáp thắc mắc của người dân khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến.
- Xây dựng công cụ đánh giá hài lòng khi người dân thực hiện thủ tục hành chính.

- 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, khảo sát ý kiến người dùng trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh.

+ Sử dụng nền tảng khảo sát VNForm của Bộ Thông tin và Truyền thông triển khai để thu thập ý kiến của người dân.

+ Tích hợp vào Hệ thống IOC số liệu phản ánh kiến nghị của người dân để Lãnh đạo điều hành, xử lý.

- Đơn vị chủ trì: Sở Khoa học và Công nghệ.

- Đơn vị phối hợp: Các Sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường.

- Thời gian thực hiện: Năm 2025 và Giai đoạn 2026-2030.

- Sản phẩm đầu ra: Hệ thống truyền thanh cơ sở để tuyên truyền dịch vụ công trực tuyến, chatbot AI giải đáp thắc mắc, công cụ khảo sát hài lòng người dân, nền tảng thu thập ý kiến phản hồi qua VNForm, báo cáo tổng hợp phản hồi và tích hợp số liệu vào hệ thống IOC để lãnh đạo điều hành xử lý.

d) 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 bằng hình thức phù hợp.

- Đơn vị chủ trì: Văn phòng UBND tỉnh (Trung tâm phục vụ Hành chính công tỉnh); UBND các xã, phường.

- Thời gian thực hiện: Năm 2025 và Giai đoạn 2026-2030.

- Sản phẩm đầu ra: Tờ rơi, tờ gấp, và tài liệu tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến, cung cấp thông tin chi tiết về cách sử dụng Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống giải quyết thủ tục hành chính, phân phát tại các điểm bưu chính công cộng và Bộ phận một cửa các cấp.

e) Tổ chức biểu dương, tôn vinh, khen thưởng các tổ chức, cá nhân 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.

- Đơn vị chủ trì: Sở Khoa học và Công nghệ.

- Đơn vị phối hợp: Văn phòng UBND tỉnh; Các Sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường.

- Thời gian thực hiện: Năm 2030.

- Sản phẩm đầu ra: Chương trình tôn vinh, khen thưởng các tổ chức, cá nhân cung cấp dịch vụ công trực tuyến hiệu quả, thu hút sự tham gia của người dân và doanh nghiệp, bao gồm lễ trao giải, chứng nhận, bằng khen và các hình thức khen thưởng khác theo quy định pháp luật về thi đua khen thưởng.

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

a) Tổ chức lồng ghép vào các hội nghị, hội thảo về chuyển đổi số 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.

- Đơn vị chủ trì: Sở Khoa học và Công nghệ.

- Đơn vị phối hợp: Các Sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường.
- Thời gian thực hiện: Năm 2025.

- Sản phẩm đầu ra: Tổ chức lồng ghép vào các hội nghị, hội thảo về chuyển đổi số để tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến, giải thích vai trò, ý nghĩa và lợi ích của dịch vụ cho cán bộ, công chức; Video trong hội nghị để giúp cán bộ dễ dàng hiểu và áp dụng dịch vụ công trực tuyến vào công việc; Tài liệu, slide trình bày, và báo cáo về các lợi ích của dịch vụ công trực tuyến; Phiếu khảo sát thu thập phản hồi từ cán bộ để cải tiến công tác tuyên truyền và triển khai dịch vụ.

b) Tổ chức lồng ghép vào các khóa đào tạo, bồi dưỡng về chuyển đổi số để cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp tham gia 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.

- Đơn vị chủ trì: Sở Khoa học và Công nghệ.
- Đơn vị phối hợp: Các Sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường.
- Thời gian thực hiện: Năm 2025.

- Sản phẩm đầu ra: Các khóa học trực tuyến, tập trung về chuyển đổi số, quản trị và vận hành hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; Sách điện tử, bài giảng, slide, và hướng dẫn chi tiết về cách sử dụng hệ thống thông tin; Các buổi tập huấn thực hành, giúp cán bộ, công chức, viên chức làm quen và nắm vững kỹ năng sử dụng hệ thống; Bài kiểm tra, khảo sát để đánh giá hiệu quả học tập của cán bộ qua bài kiểm tra và khảo sát sau khóa đào tạo.

c) Nâng cấp, thiết kế Hệ thống dịch vụ công trực tuyến, ứng dụng Tây Ninh Smart, trong đó 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.

- Đơn vị chủ trì: Sở Khoa học và Công nghệ.
- Đơn vị phối hợp: Các Sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường.
- Thời gian thực hiện: Giai đoạn 2026-2030.

- Sản phẩm đầu ra: Hệ thống dịch vụ công trực tuyến và ứng dụng Tây Ninh Smart được nâng cấp toàn diện với giao diện dễ sử dụng, trực quan; Video hướng dẫn ngắn, dễ hiểu về các bước thực hiện dịch vụ công trực tuyến; Tài liệu hướng dẫn chi tiết, dễ hiểu cho người dân về cách sử dụng dịch vụ; Mục câu hỏi thường gặp (FAQs) và hệ thống chat hỗ trợ người dân khi gặp khó khăn.

d) Nâng cấp thường xuyên Hệ thống lưu trữ và các giải pháp phần mềm để đảm bảo người dân, tổ chức có thể khai thác, sử dụng kho dữ liệu điện tử. 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.

- Đơn vị chủ trì: Sở Khoa học và Công nghệ.
- Đơn vị phối hợp: Các Sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường.
- Thời gian thực hiện: Giai đoạn 2026-2030.

- Sản phẩm đầu ra: Kho dữ liệu điện tử được nâng cấp để đảm bảo khả năng truy cập và khai thác thông tin nhanh chóng, an toàn cho người dân và tổ chức; Quy trình rà soát, cập nhật dữ liệu và thông tin, đảm bảo hệ thống luôn đồng bộ và chính xác; Hệ thống báo cáo định kỳ về mức độ hiệu quả của việc kết nối và chia sẻ thông tin giữa các cơ quan.

đ) Định kỳ rà soát, nâng cấp, thuê, mua dịch vụ các hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính 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.

- Đơn vị chủ trì: Sở Khoa học và Công nghệ.
- Đơn vị phối hợp: Các Sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường.
- Thời gian thực hiện: Giai đoạn 2026-2030

- Sản phẩm đầu ra: Tờ trình, kế hoạch rà soát và nâng cấp các hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh để đảm bảo tính ổn định; Kế hoạch thuê hoặc mua dịch vụ từ các nhà cung cấp để cải thiện hiệu suất và bảo mật của hệ thống; Báo cáo định kỳ về bảo mật và hiệu suất của hệ thống thông tin, tuân thủ quy định bảo mật.

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.

- Đơn vị chủ trì: Sở Khoa học và Công nghệ.
- Đơn vị phối hợp: Các Sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường.
- Thời gian thực hiện: Giai đoạn 2026-2030

- Sản phẩm đầu ra: Các khảo sát qua email, website, hoặc ứng dụng di động để thu thập ý kiến và đánh giá của người dân về dịch vụ công trực tuyến; công cụ kỹ thuật đánh giá, thang điểm để đo lường sự hài lòng và nhu cầu của người dân; Báo cáo phân tích kết quả khảo sát, đưa ra báo cáo chi tiết về mức độ hài lòng và các yêu cầu cải thiện dịch vụ.

f) Đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện giải quyết thủ tục hành chính. Định kỳ hằng tháng công khai kết quả Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp từ Cổng dịch vụ công quốc gia.

- Đơn vị chủ trì: Văn phòng UBND tỉnh.
- Đơn vị phối hợp: Các Sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường.
- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

- Sản phẩm đầu ra: Văn bản công khai kết quả Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp dựa trên số liệu Cổng dịch vụ công quốc gia giúp cải thiện

chất lượng phục vụ của các cơ quan Nhà nước trong giải quyết thủ tục hành chính nhằm tăng mức độ hài lòng của người dân và doanh nghiệp.

5. Định hướng nội dung, hoạt động và xây dựng, biên tập các tài liệu tuyên truyền

a) Chia sẻ 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. Chia sẻ rộng rãi để các cơ quan, đơn vị có thể khai thác, sử dụng chung. Phổ biến thông tin, video, clip (tiếng Việt, tiếng dân tộc) 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, khả năng tiếp cận thông tin của từng nhóm đối tượng, nhất là người cao tuổi, đồng bào các dân tộc thiểu số, người dân khu vực biên giới, nhóm yếu thế.

- Đơn vị chủ trì: Sở Khoa học và Công nghệ.

- Đơn vị phối hợp: Các Sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường.

- Thời gian thực hiện: Giai đoạn 2026-2030.

- Sản phẩm đầu ra: Tài liệu tuyên truyền chung về dịch vụ công trực tuyến cho các đối tượng khác nhau, phù hợp với từng chủ đề, chuyên đề; video, clip ngắn hướng dẫn cách truy cập và sử dụng các dịch vụ công trực tuyến phổ biến rộng rãi trong cộng đồng bằng hình thức phù hợp.

b) 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 (Đánh giá an toàn thông tin cho Trung tâm tích hợp dữ liệu tỉnh và diễn tập thực chiến ứng phó sự cố an toàn thông tin; Trang bị phần mềm chống thất thoát dữ liệu cho Trung tâm tích hợp dữ liệu (TTTHDL) tỉnh và các Sở, ban, ngành tỉnh; Trang bị tường lửa bảo vệ các cơ sở dữ liệu; Mua sắm bổ sung bản quyền phần mềm chống mã độc cho các đơn vị trong tỉnh).

- Đơn vị chủ trì: Sở Khoa học và Công nghệ.

- Đơn vị phối hợp: Các Sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường.

- Thời gian thực hiện: Giai đoạn 2026-2030.

- Sản phẩm đầu ra: Hệ thống lưu trữ tài liệu tuyên truyền, đảm bảo an toàn thông tin cho các tài liệu quan trọng của Đề án; đánh giá định kỳ về an toàn thông tin cho Trung tâm tích hợp dữ liệu tỉnh, bao gồm kiểm tra và cải thiện các biện pháp bảo mật; các buổi diễn tập thực chiến để ứng phó với các sự cố an toàn thông tin, đảm bảo xử lý kịp thời khi có sự cố xảy ra; báo cáo định kỳ về tình trạng bảo mật và các biện pháp bảo vệ dữ liệu trong tỉnh.

c) Tổ chức tiếp nhận thông tin phản ánh, hỗ trợ, tư vấn về dịch vụ công trực tuyến cho người dân thông qua Cổng dịch vụ công tỉnh; Hệ thống xử lý phản ánh, kiến nghị; Tổng đài 1022.

- Đơn vị chủ trì: Sở Khoa học và Công nghệ.

- Đơn vị phối hợp: Văn phòng UBND tỉnh; Các Sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

- Kết quả đầu ra: tiếp nhận và quản lý các thông tin phản ánh, hỗ trợ từ người dân qua Cổng dịch vụ công, đảm bảo phản hồi nhanh chóng và chính xác; phân loại và xử lý các phản ánh, kiến nghị của người dân về dịch vụ công trực tuyến, đảm bảo tiếp nhận và giải quyết kịp thời; Báo cáo phân tích thông tin phản ánh từ Cổng dịch vụ công, Hệ thống xử lý phản ánh, và Tổng đài về mức độ hài lòng và cải thiện dịch vụ.

V. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Tổng kinh phí thực hiện kế hoạch: **10.018.000.000 đồng**, trong đó:

- Kinh phí thực hiện năm 2025 là: 6.500.000.000 đồng.

- Kinh phí thực hiện giai đoạn 2026-2030 là: 3.518.000.000 đồng:

+ Năm 2026: 0 đồng.

+ Năm 2027: 0 đồng.

+ Năm 2028: 3.500.000.000 đồng.

+ Năm 2029: 0 đồng.

+ Năm 2030: 18.000.000 đồng.

(Phụ lục kinh phí chi tiết đính kèm Kế hoạch)

2. Nguồn kinh phí

- Kinh phí thực hiện kế hoạch được đảm bảo từ nguồn ngân sách nhà nước. Hằng năm, căn cứ vào nhiệm vụ được giao trong kế hoạch, các cơ quan, đơn vị, 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, trình cấp có thẩm quyền phê duyệt theo quy định.

- 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. Sở Khoa học và Công nghệ

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

b) Triển khai thực hiện nhiệm vụ được giao chủ trì tại phần IV của Kế hoạch này.

c) Hằng năm, tham mưu UBND tỉnh tổ chức đánh giá kết quả thực hiện Kế hoạch triển khai Đề án, báo cáo Bộ Khoa học và Công nghệ.

2. Sở Tài chính

Phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ và các đơn vị có liên quan tham mưu bố trí kinh phí thực hiện Kế hoạch theo quy định của pháp luật về ngân sách nhà nước.

3. Văn phòng UBND tỉnh

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 điểm f khoản 4 của Kế hoạch này.

4. Sở 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 cải cách hành chính của tỉnh.

5. Công an tỉnh

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”.

6. Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh Tây Ninh

a) Phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ và các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan để triển khai các nhiệm vụ của Đề án.

b) Chủ động bố trí chuyên mục, kênh phát sóng, thời gian phát sóng chương trình tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến phù 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 hạ tầng và mạng xã hội do cơ quan, đơn vị sở hữu, quản lý.

d) Tham gia các chiến dịch tuyên truyền do Sở Khoa học và Công nghệ phát động.

7. Các Sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường

a) Căn cứ Kế hoạch của tỉnh, xây dựng, ban hành kế hoạch triển khai thực hiện hoặc lồng ghép nội dung thực hiện vào Kế hoạch Chuyển đổi số, Kế hoạch tuyên truyền hằng năm của cơ quan, đơn vị để triển khai hiệu quả, thiết thực, đáp ứng yêu cầu tiến độ.

b) Phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ thực hiện tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công trực tuyến thuộc phạm vi quản lý của cơ quan, đơn vị.

c) Triển khai thực hiện nhiệm vụ được giao tại phần IV của Kế hoạch này để tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công trực tuyến thuộc phạm vi quản lý của cơ quan, đơn vị, địa phương.

8. Tổ chức đánh giá kết quả thực hiện

Hằng năm, các cơ quan, đơn vị, địa phương tổ chức đánh giá kết quả thực hiện kế hoạch của cơ quan, đơn vị gửi Sở Khoa học và Công nghệ tổng hợp báo cáo UBND tỉnh.

Trên đây là Kế hoạch triển khai 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” trên địa bàn tỉnh Tây Ninh./.

Nơi nhận:

- Bộ KHCN;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Các Sở, ban, ngành tỉnh;
- Lãnh đạo VP.UBND tỉnh;
- P.KSTT;
- UBND các xã, phường;
- Lưu: VT, VP UBND tỉnh

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Đoàn Trung Kiên



PHỤ LỤC KINH PHÍ
KHAI TOÁN NHU CẦU KINH PHÍ NĂM 2025 VÀ GIAI ĐOẠN 2026-2030 THỰC HIỆN KẾ HOẠCH TRIỂN KHAI 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"
(Kèm theo Kế hoạch số 2201/KH-UBND ngày 16 tháng 6 năm 2025 của UBND tỉnh Tây Ninh)

ĐVT: đồng

DVT: đồng

STT	Nhiệm vụ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Sản phẩm công việc	Thời gian hoàn thành	Tổng kinh phí	Kinh phí dự kiến						Ghi chú
							Năm 2025	Giai đoạn 2026-2030					
								Năm 2026	Năm 2027	Năm 2028	Năm 2029	Năm 2030	
	TỔNG CỘNG					10.018.000.000	6.500.000.000			3.500.000.000		18.000.000	
1	Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức, trách nhiệm và các kỹ năng số cơ bản để truy cập, sử dụng dịch vụ công trực tuyến qua các phương tiện thông tin đại chúng, truyền thông xã hội.												
a	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 trên các nền tảng, ứng dụng như: Cổng Thông tin điện tử; Zalo OA, Fanpage, kênh youtube các sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường và các nền tảng do Sở Khoa học và Công nghệ quản lý như (Trang chuyển đổi số tỉnh Tây Ninh; Ứng dụng Tây Ninh Smart; Fanpage 1022 Tây Ninh; Fanpage Sở Khoa học và Công nghệ; Cổng Zalo chuyển đổi số; Cổng Zalo 1022 Tây Ninh; Cổng thông tin điện tử); Cụm thông tin cơ sở của tỉnh.	Các Sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường	Sở Khoa học và Công nghệ	Tin, bài, Tin video Clip tuyên truyền	Thường xuyên		0	0	0	0	0		Các Sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường lấy từ nguồn kinh phí chi trả nhuận bút hằng quý
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	Các Sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường		Tin, bài, video tuyên truyền	Thường xuyên		0	0	0	0	0	0	
c	Nâng cấp 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.	Sở Khoa học và Công nghệ	Các Sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường	Nâng cấp Cổng/ trang			0	0	0	0	0	0	
d	Tổng hợp các mô hình và giải pháp về cung cấp dịch vụ công trực tuyến trong nước để giới thiệu và nhân rộng các mô hình, giải pháp triển khai dịch vụ công trực tuyến	Sở Khoa học và Công nghệ	Các Sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường và các cơ quan, đơn vị liên quan	Các mô hình và giải pháp về cung cấp dịch vụ công trực tuyến	Thường xuyên		0	0	0	0	0	0	

STT	Nhiệm vụ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Sản phẩm công việc	Thời gian hoàn thành	Tổng kinh phí	Kinh phí dự kiến						Ghi chú
							Năm 2025	Giai đoạn 2026-2030					
								Năm 2026	Năm 2027	Năm 2028	Năm 2029	Năm 2030	
2	Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức và các kỹ năng số cơ bản để truy cập, sử dụng dịch vụ công trực tuyến qua các hệ thống thông tin cơ sở.						0	0	0	0	0	0	
a	Tuyên truyền trên các cổng/trang thông tin điện tử, mạng nội bộ của các cơ quan, đơn vị	Các Sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường		Tin, bài, văn bản của Trung ương, địa phương, video tuyên truyền...	Thường xuyên		0	0	0	0	0	0	Các Sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường lấy từ nguồn kinh phí chi trả nhuận bút hàng quý
b	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	Văn phòng UBND tỉnh (Trung tâm phục vụ Hành chính công tỉnh); UBND các xã, phường		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...),	Thường xuyên		0	0	0	0	0	0	Các đơn vị xây dựng kế hoạch và dự toán kinh phí thực hiện, tổng hợp chung trong kế hoạch dự toán ngân sách hằng năm, trình cấp có thẩm quyền phê duyệt theo quy định
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						5.000.000.000	-	-	2.000.000.000	-	18.000.000	
a	Thực hiện lồng ghép vào kế hoạch hướng ứng Ngày chuyển đổi số quốc gia 10.10 hàng năm để thực hiện: + Thông tin, 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, đơn vị nhằm tạo sự lan tỏa rộng rãi trong xã hội. + Thông tin, tuyên truyền thông qua việc 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. + Tổ chức các cuộc thi, hội thi trực tuyến về tuyên truyền viên dịch vụ công trực tuyến giỏi 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.	Các Sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường			Hàng năm		0	0	0	0	0	0	Thực hiện lồng ghép vào nguồn kinh phí chuyển đổi số

STT	Nhiệm vụ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Sản phẩm công việc	Thời gian hoàn thành	Tổng kinh phí	Kinh phí dự kiến						Ghi chú
							Năm 2025	Giai đoạn 2026-2030					
								Năm 2026	Năm 2027	Năm 2028	Năm 2029	Năm 2030	
b	Thực hiện tuyên truyền thông qua hình thức nhắn tin trên điện thoại di động, các mạng xã hội nhằm giới thiệu, gợi ý và hướng dẫn cho người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến.	Sở Khoa học và Công nghệ	Các Sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường	Tin nhắn SMS tuyên truyền	Thường xuyên		0	0	0	0	0	0	Doanh nghiệp hỗ trợ nhắn tin
c	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.	Sở Khoa học và Công nghệ	Các Sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường	Thuê dịch vụ CNTT nền tảng học trực tuyến của tỉnh			0	0	0	0	0	0	Thực hiện lồng ghép vào nguồn kinh phí chuyên đổi số
d	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: - Đầu tư Hệ thống truyền thanh cơ sở phục vụ công tác tuyên truyền. - Xây dựng chatbot AI để hướng dẫn, hỗ trợ và giải đáp thắc mắc của người dân khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến. - Xây dựng công cụ đánh giá hài lòng khi người dân thực hiện thủ tục hành chính. - 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, khảo sát ý kiến người dùng trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh + Sử dụng nền tảng khảo sát VNForm của Bộ Thông tin và Truyền thông triển khai để thu thập ý kiến của người dân. + Tích hợp vào Hệ thống IOC số liệu phản ánh kiến nghị của người dân để Lãnh đạo điều hành, xử lý.	Sở Khoa học và Công nghệ	Các Sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường	- Xây dựng chatbot AI để hướng dẫn, hỗ trợ và giải đáp thắc mắc của người dân khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến. - Xây dựng công cụ đánh giá hài lòng khi người dân thực hiện thủ tục hành chính. - 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, khảo sát ý kiến người dùng trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh + Sử dụng nền tảng khảo sát VNForm của Bộ Thông tin và Truyền thông triển khai để thu thập ý kiến của người dân. + Tích hợp vào Hệ thống IOC số liệu phản ánh kiến nghị của người dân để Lãnh đạo điều hành, xử lý.			5.000.000.000			2.000.000.000			- Đầu tư hạ tầng và nền tảng lõi chatbot AI. Hằng năm mở rộng dung lượng lưu trữ dữ liệu cho hệ thống (file, tệp, tài liệu đính kèm, biên nhận, tài liệu người dùng,...) - Sử dụng TNForm để đánh giá mức độ hài lòng của người dân. - Sử dụng hệ thống Phân tích hiện trường (1022 Tây Ninh) để tăng cường tương tác giữa nhà nước và người dân
d	In tờ rơi, tờ gấp...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.	Văn phòng UBND tỉnh (Trung tâm phục vụ Hành chính công tỉnh); UBND các xã, phường		Tờ rơi, tờ gấp tuyên truyền	Hằng năm		0	0	0	0	0	0	Các đơn vị xây dựng kế hoạch và dự toán kinh phí thực hiện, tổng hợp chung trong kế hoạch dự toán ngân sách hằng năm, trình cấp có thẩm quyền phê duyệt theo quy định

STT	Nhiệm vụ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Sản phẩm công việc	Thời gian hoàn thành	Tổng kinh phí	Kinh phí dự kiến						Ghi chú
							Năm 2025	Giai đoạn 2026-2030					
								Năm 2026	Năm 2027	Năm 2028	Năm 2029	Năm 2030	
c	Tổ chức 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.	Sở Khoa học và Công nghệ	Văn phòng UBND tỉnh; Sở Nội vụ Các Sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường		Năm 2030							18.000.000	
4	Nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến						1.500.000.000	-	-	1.500.000.000	-	-	
a	Tổ chức lồng ghép vào các hội nghị, hội thảo về chuyển đổi số 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.	Sở Khoa học và Công nghệ	Các Sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường		Năm 2025		0	0	0	0	0	0	
b	Tổ chức lồng ghép vào các khóa đào tạo, bồi dưỡng về chuyển đổi số để cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp tham gia 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	Sở Khoa học và Công nghệ	Các Sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường		Năm 2025		0	0	0	0	0	0	
c	Xây dựng, thiết kế Hệ thống dịch vụ công trực tuyến, ứng dụng Tây Ninh Smart, trong đó 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.	Sở Khoa học và Công nghệ	Các Sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường	Nâng cấp, thiết kế hệ thống DVC Trực tuyến, ứng dụng TNS đơn giản, trực quan.	Năm 2025; Giai đoạn 2026-2030		1.500.000.000	0	0	1.500.000.000	0	0	
d	Nâng cấp thường xuyên Hệ thống lưu trữ và các giải pháp phần mềm để đảm bảo người dân, tổ chức có thể khai thác, sử dụng kho dữ liệu điện tử. 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.	Sở Khoa học và Công nghệ	Các Sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường		2026-2030		0	0	0	0	0	0	
d	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.	Sở Khoa học và Công nghệ	Các Sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường		2026-2030		0	0	0	0	0	0	

STT	Nhiệm vụ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Sản phẩm công việc	Thời gian hoàn thành	Tổng kinh phí	Kinh phí dự kiến					Chi chủ
							Giai đoạn 2026-2030					
							Năm 2025	Năm 2026	Năm 2027	Năm 2028	Năm 2029	
e	Thực hiện các khảo sát và đánh giá định kỳ bảng 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.	Sở Khoa học và Công nghệ	Các Sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường				0	0	0	0	0	
f	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 Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh.	Văn phòng UBND tỉnh	Các Sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường		Thường xuyên		0	0	0	0	0	
5	Định hướng nội dung, hoạt động và xây dựng, biên tập các tài liệu tuyên truyền thuộc phạm vi của Đề án						0	0	0	0	0	
a	Chia sẻ tài liệu tuyên truyền sử dụng chung cho các đối tượng và theo chủ đề, chuyển để phù hợp với từng nhóm đối tượng khác nhau. Chia sẻ rộng rãi để các cơ quan, đơn vị có thể khai thác, sử dụng chung. Phổ biến thông tin, video, clip (tiếng Việt, tiếng dân tộc) hướng dẫn truy cập, sử dụng các dịch vụ công thiết yếu hoặc phát triển các kênh truyền thông xã hội, phương tiện truyền thông đại chúng và báo chí phù hợp với năng lực nhận thức, khả năng tiếp cận thông tin của từng nhóm đối tượng, nhất là người cao tuổi, đồng báo cáo dân tộc thiểu số, người dân khu vực biên giới, nhóm yếu thế.	Đại phát thanh và Truyền hình tỉnh Tây Ninh	Các Sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường	Tài liệu tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến	2026-2030		0	0	0	0	0	
b	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 (Đánh giá an toàn thông tin cho Trung tâm tích hợp dữ liệu tỉnh và dẫn tiếp thực chiến ứng phó sự cố an toàn thông tin; Trang bị phần mềm chống thất thoát dữ liệu cho TTĐHL tỉnh và các Sở, ban, ngành tỉnh; Trang bị tường lửa bảo vệ các cơ sở dữ liệu; Mua sắm bổ sung bản quyền phần mềm chống mã độc cho các đơn vị trong tỉnh).	Sở Khoa học và Công nghệ	Các Sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường	Hệ thống lưu trữ tài liệu tuyên truyền	2026-2030		0	0	0	0	0	
c	Tổ chức tiếp nhận thông tin phản ánh, hỗ trợ, tư vấn về dịch vụ công trực tuyến cho người dân thông qua Cổng dịch vụ công tỉnh; Hệ thống xử lý phản ánh, kiến nghị; Tổng đài 1022.	Sở Khoa học và Công nghệ	Văn phòng UBND tỉnh; Các Sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường		Thường xuyên		0	0	0	0	0	