

Số: /KH-PGDĐT

Cát Hải, ngày tháng 4 năm 2025

KẾ HOẠCH

Triển khai thực hiện 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”

Thực hiện Kế hoạch số 103/KH-UBND ngày 03/4/2025 của Ủy ban nhân dân huyện Cát Hải về việc 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 huyện Cát Hải;

Thực hiện Kế hoạch số 2011/KH-SGDĐT ngày 08/4/2025 của Sở Giáo dục và Đào tạo Hải Phòng về việc 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”;

Phòng Giáo dục và Đào tạo (GDĐT) xây dựng kế hoạch như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU, MỤC TIÊU

1. Mục đích

- Tạo sự chuyển biến mạnh mẽ trong nhận thức và hành động của đội ngũ cán bộ quản lý, giáo viên, người lao động và học sinh, nhất là người đứng đầu trong việc sử dụng có hiệu quả dịch vụ công trực tuyến, góp phần thực hiện nhanh tiến trình chuyển đổi số quốc gia.

- Mọi cán bộ quản lý, giáo viên, người lao động và học sinh 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.

- Huy động đội ngũ nhà giáo, cán bộ quản lý giáo dục và học sinh toàn ngành, tranh thủ sự ủng hộ, tham gia của các tổ chức, doanh nghiệp và nhân dân, sự đồng thuận của toàn thể xã hội để tổ chức triển khai thực hiện có hiệu quả việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Nâng cao nhận thức, kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến cho học sinh trung học cơ sở (THCS); đảm bảo học sinh nắm được cách truy cập, sử dụng dịch vụ công trực tuyến phù hợp với lứa tuổi và cấp học; khuyến khích học sinh chia sẻ kiến thức về dịch vụ công trực tuyến với gia đình, đồng đồng.

2. Yêu cầu

- Công tác tuyên truyền được tiến hành thường xuyên, liên tục, đặt dưới sự lãnh đạo toàn diện của cấp ủy và sự quan tâm, chỉ đạo quyết liệt của người

đứng đầu cơ quan, đơn vị, trường học; có sự phân công, phân nhiệm cụ thể, rõ ràng và phối hợp hiệu quả giữa các cơ quan, đơn vị, trường học.

- Áp dụng nhiều hình thức tuyên truyền đa dạng, phong phú, phù hợp với tình hình, điều kiện thực tiễn của từng cơ quan, đơn vị, trường học; nội dung tuyên truyền phải được chuẩn bị chu đáo, súc tích, ngắn gọn, dễ đọc, dễ nhìn, dễ hiểu, phù hợp với từng nhóm đối tượng cụ thể nhằm đảm bảo hiệu quả công tác tuyên truyền.

3. Mục tiêu

3.1. Mục tiêu đến hết năm 2025

- 100% công chức, viên chức, người lao động ngành giáo dục 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 ngành giáo dục 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% cơ quan, trường học thuộc huyện thực hiện tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến trên Cổng thông tin/Trang thông tin điện tử của ngành, các nền tảng mạng xã hội của cơ quan, đơn vị.

- 100% các tài liệu, video clip được đăng tải 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 thành phố trên Cổng thông tin /Trang thông tin điện tử của ngành và các đơn vị.

- 100% hệ thống thông tin, truyền thanh cơ sở thực hiện tuyên truyền, phổ biến về cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến phù hợp với từng điều kiện của từng đơn vị.

- 100% Cổng thông tin /Trang thông tin điện tử ngành giáo dục thực hiện xây dựng chuyên trang, chuyên mục, tin, bài các nội dung tuyên truyền về cung cấp và sử dụng 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.

- Tối thiểu 50% công chức, viên chức ngành sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Tối thiểu 90% người dân hài lòng khi sử dụng các dịch vụ công trực tuyến thuộc lĩnh vực quản lý của ngành.

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

- 80% học sinh trung học phổ thông, sinh viên trên địa bàn thành phố 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.

3.2. Mục tiêu đến năm 2030

- 100% dịch vụ công trực tuyến của ngành liên tục cải tiến chất lượng để phục vụ người dân tốt nhất.

- Tối thiểu 70% công chức, viên chức ngành sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

II. NỘI DUNG, HÌNH THỨC TUYÊN TRUYỀN

1. Nội dung 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.

- 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 đội ngũ công chức, viên chức, người lao động và học sinh biết, tham gia.

- Kinh nghiệm, giải pháp 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 Phòng, 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.

- Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức của cán bộ quản lý, giáo viên, người lao động và học sinh 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 tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cấp huyện, cấp xã.

- Kinh nghiệm trong triển khai dịch vụ công trực tuyến của các tỉnh.

- 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.

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

2. Hình thức tuyên truyền

Đa dạng hóa các hình thức tuyên truyền (bên cạnh các hình thức tuyên truyền rộng rãi, chú ý tuyên truyền cá biệt phù hợp với từng nhóm đối tượng cụ thể), tập trung các hình thức như sau:

- Thông qua việc tổ chức các lớp tập huấn, bồi dưỡng, hội nghị quán triệt các nội dung trọng tâm của việc cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến để nâng cao nhận thức đội ngũ nhà giáo, cán bộ quản lý, học sinh trong sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Thành lập các tổ, nhóm giáo viên, học sinh làm nòng cốt trong công tác tuyên truyền sử dụng dịch vụ công tại cơ quan, đơn vị, trường học và nhân dân trên địa bàn.

- Tuyên truyền thông qua các kênh thông tin: sử dụng tờ rơi, băng rôn, pano, áp phích, tin nhắn SMS, các trang mạng xã hội (Zalo, Facebook, Telegram...), các trang thông tin điện tử, bản tin; tổ chức các hội thi, hội diễn, cuộc thi tìm hiểu, cuộc thi sáng tác pano, tranh cổ động...

- Tổ chức các hoạt động ngoại khóa, tổ chức các cuộc thi, hội thi tìm hiểu về sử dụng dịch vụ công trực tuyến trong đội ngũ nhà giáo, đoàn viên, thanh niên, học sinh phù hợp với cấp học và trình độ đào tạo.

III. NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP

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) Đăng tải, phát trên trang mạng xã hội phổ biến, các kênh, nền tảng số khác nhau của đơn vị các 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.

b) 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.

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) Tuyên truyền trên các cổng/trang thông tin điện tử, mạng nội bộ của ngành.

b) Tuyên truyền trực quan, sử dụng pa-nô, áp phích, trang 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 Phòng và các đơn vị giáo dục.

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) Tổ chức hoặc tham gia các chiến dịch tuyên truyền, tuyên truyền, nâng cao nhận thức, phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến với quy mô lớn trong toàn ngành; đồng bộ giữa các cơ quan, tổ chức, trải rộng trên các phương tiện truyền thông đại chúng, mạng xã hội tạo ra sự lan tỏa rộng rãi trong xã hội.

b) Hằng năm, tham gia hoặc 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.

c) Tập trung, đẩy mạnh hoạt động tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công trực tuyến hướng ứng Ngày Chuyển đổi số quốc gia 10/10 hằng năm. Tham dự 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 để áp dụng tại đơn vị.

d) Thực hiện truyền thông qua hình thức nhắn tin, thông báo trên 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 trên Cổng/Trang thông tin điện tử của đơn vị; cung cấp đầy đủ thông tin, công cụ và tài liệu đa dạng các đối tượng.

e) 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 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.

g) Thực hiện tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức của cán bộ quản lý, giáo viên, người lao động và học sinh 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 Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại huyện và các đơn vị.

h) 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 trong toàn ngành, người dân và doanh nghiệp theo quy định của pháp luật về thi đua khen thưởng.

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

a) Tham gia các hội nghị, hội thảo chuyên đề hoặc lồng ghép vào các hội nghị, hội thảo về chuyển đổi số của Phòng, đơn vị để truyền thông cho cán bộ, giáo viên, nhân viên, học sinh trong toàn ngành 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) Tuyên truyền Kho dữ liệu điện tử của cá nhân, tổ chức trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố 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; thực hiện 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.

5. Định hướng nội dung, hoạt động và xây dựng, biên tập các tài liệu tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến

a) Triển khai theo hướng dẫn của Bộ GDĐT, Sở GDĐT về hướng dẫn dịch vụ công trực tuyến lồng ghép vào môn tin học, hoạt động trải nghiệm, hoạt động trải nghiệm và hướng nghiệp phù hợp với lớp học, cấp học (cấp trung học cơ sở) đảm bảo:

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

- Tổ chức các cuộc thi tìm hiểu về dịch vụ công trực tuyến; các cuộc thi thiết kế áp phích, thiết kế mô hình, các video đa phương tiện về dịch vụ công trực tuyến.

b) Tiếp tục tổ chức tiếp nhận phản ánh, hỗ trợ, tư vấn về dịch vụ công trực tuyến cho người dân.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Giáo dục và Đào tạo

- Xây dựng và triển khai thực hiện kế hoạch, tổng hợp, báo cáo, định kỳ, đột xuất khi có yêu cầu.

- Triển khai theo hướng dẫn của Bộ GDĐT, Sở GDĐT về hướng dẫn dịch vụ công trực tuyến lồng ghép vào môn tin học, hoạt động trải nghiệm, hoạt động trải nghiệm, hoạt động trải nghiệm và hướng nghiệp phù hợp với lớp học, cấp học trung học cơ sở 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.

- + Tổ chức các cuộc thi tìm hiểu về dịch vụ công trực tuyến: các cuộc thi thiết kế áp phích, thiết kế mô hình, các video đa phương tiện về dịch vụ công trực tuyến,...

- Chỉ đạo bộ phận tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính tăng cường tuyên truyền, vận động, hướng dẫn người lập hồ sơ qua Dịch vụ công trực tuyến khi công dân đến liên hệ giải quyết các thủ tục phục vụ người dân để tạo sự lan tỏa trong nhân dân.

2. Các đơn vị trường học

- Chủ động xây dựng và thực hiện kế hoạch, tài liệu phục vụ công tác tuyên truyền các nội dung có liên quan; phát động 100% cán bộ quản lý, giáo viên, nhân viên, người lao động và học sinh (đúng độ tuổi) sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

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

- Tổ chức các cuộc thi tìm hiểu về dịch vụ công trực tuyến; các cuộc thi thiết kế áp phích, thiết kế mô hình, các video đa phương tiện về dịch vụ công trực tuyến.

- Tuyên truyền thông qua các kênh thông tin: sử dụng tờ rơi, băng rôn, pano, áp phích, tin nhắn SMS, các nền tảng mạng xã hội (Zalo, Facebook,...), trang thông tin điện tử, bản tin; tổ chức các hội thi, hội diễn, cuộc thi tìm hiểu, cuộc thi sáng tác pano, tranh cổ động...

- Tổ chức các hoạt động ngoại khóa, tổ chức các cuộc thi, hội thi tìm hiểu về sử dụng dịch vụ công trực tuyến góp phần chuyển đổi số quốc gia đến đội ngũ nhà giáo, đoàn viên, thanh niên, học sinh phù hợp với cấp học và trình độ đào tạo.

Trên đây là Kế hoạch triển khai thực hiện 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”. Phòng GD&ĐT yêu cầu các đơn vị trường học nghiêm túc triển khai thực hiện các nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch này. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có vướng mắc liên hệ trực tiếp công chức phụ trách giải quyết TTHC của Phòng Giáo dục và Đào tạo để được hướng dẫn./.

Nơi nhận:

- Phòng TCHC - Sở GD&ĐT;
- Phòng Văn hóa, Khoa học và Thông tin;
- LĐ, CV PGD&ĐT;
- Các trường trực thuộc;
- Lưu : VT.

TRƯỞNG PHÒNG

Đoàn Mạnh Hùng