

**ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG TRẠM LỘ**

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

Số: /KH-UBND

Trạm Lộ, ngày tháng 3 năm 2026

KẾ HOẠCH

Tuyên truyền hoạt động cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa trên địa bàn phường Trạm Lộ năm 2026

Căn cứ Kế hoạch số 69/KH-UBND ngày 19/9/2025 của UBND tỉnh về CCHC tỉnh Bắc Ninh giai đoạn 2025-2030; Kế hoạch số 167/KH-UBND ngày 17/12/2025 về CCHC tỉnh Bắc Ninh năm 2026; Kế hoạch số 194/KH-UBND ngày 31/12/2025 của UBND tỉnh về Chuyển đổi số tỉnh Bắc Ninh năm 2026;

Quyết định số 05/2025/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bắc Ninh ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Bắc Ninh;

Ủy ban nhân dân phường Trạm Lộ ban hành Kế hoạch Tuyên truyền hoạt động cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa trên địa bàn phường năm 2026, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền về hoạt động cải cách hành chính; kịp thời phản ánh các nhiệm vụ trọng tâm về cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Bám sát chỉ đạo của UBND tỉnh, của Đảng ủy trong đó chú trọng tuyên truyền về công tác chỉ đạo, tổ chức thực hiện các nhiệm vụ CCHC của cơ quan của các cấp nhằm tháo gỡ triệt để các khó khăn, vướng mắc; mang lại lợi ích cho người dân, doanh nghiệp.

- Đẩy mạnh tuyên truyền, hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến; nâng cao kỹ năng thao tác của người dân, doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; góp phần tăng tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến, thanh toán trực tuyến, tra cứu và nhận kết quả theo quy định.

- Duy trì, vận hành hiệu quả các kênh thông tin, trong đó làm tốt công tác duy trì Trang thông tin điện tử phường; bảo đảm công khai, minh bạch thông tin, phục vụ tra cứu và hỗ trợ người dân, doanh nghiệp.

2. Yêu cầu

- Nội dung truyền thông bảo đảm đúng chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước; thông tin chính xác, kịp thời, dễ hiểu; phù hợp với từng nhóm đối tượng và bám sát chức năng, nhiệm vụ của địa phương.

- Hoạt động truyền thông triển khai có trọng tâm, trọng điểm, thiết thực, hiệu quả; tăng cường sự phối hợp giữa các phòng chuyên môn, MTTQ và các đoàn thể; thống nhất thông điệp, đồng bộ cách thức triển khai.

- Phối hợp tổ chức đăng tải và lan tỏa nội dung trên các Trang thông tin điện tử phường, trên trang mạng xã hội bảo đảm đúng quy định về cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên môi trường mạng; tuân thủ quy định về quản lý, cung cấp, sử dụng dịch vụ Internet và thông tin trên mạng.

- Phân công rõ trách nhiệm; có theo dõi, đánh giá kết quả theo từng đợt/quý; kịp thời điều chỉnh nội dung, hình thức truyền thông cho phù hợp thực tiễn.

II. NỘI DUNG

1. Truyền thông về hoạt động chỉ đạo, điều hành và kết quả thực hiện nhiệm vụ Cải cách hành chính của địa phương.

- Truyền thông kịp thời các nội dung chỉ đạo, điều hành các nhiệm vụ cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính; thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông; nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC cho người dân, doanh nghiệp.

- Thông tin về các hoạt động chuyên môn trọng tâm của cơ quan, trọng tâm là hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công thường trong năm 2026: các đợt cao điểm giải quyết TTHC; kế hoạch kiểm tra, giám sát chất lượng phục vụ; các hoạt động phối hợp giữa Trung tâm với các phòng, ban đoàn thể địa phương; các nội dung cải tiến quy trình, rút ngắn thời gian xử lý (nếu có).

- Truyền thông các kết quả nổi bật: số lượng hồ sơ tiếp nhận/giải quyết; tỷ lệ giải quyết đúng hạn; tỷ lệ hồ sơ trực tuyến; mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp; các chỉ số/tiêu chí đánh giá phục vụ.

- Nêu gương điển hình, cách làm hay: biểu dương cá nhân có sáng kiến cải tiến, có thái độ phục vụ tốt; ghi nhận phản hồi tích cực của người dân, doanh nghiệp; lan tỏa “văn hóa công vụ”, tác phong ứng xử, tinh thần trách nhiệm trong phục vụ.

- Thông tin cảnh báo và hướng dẫn người dân phòng tránh các hành vi giả mạo, lừa đảo liên quan đến giải quyết TTHC trên môi trường mạng (nếu phát sinh tình huống thực tế); khuyến nghị sử dụng kênh chính thống trên Trang thông tin điện tử của phường và tại Trung tâm Phục vụ hành chính công để tra cứu và thực hiện thủ tục.

2. Tuyên truyền, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến và các tiện ích số khi thực hiện TTHC

-Tuyên truyền lợi ích thiết thực của Dịch vụ công trực tuyến (DVCTT): giảm thời gian đi lại; tiết kiệm chi phí; minh bạch quy trình; chủ động nộp hồ sơ mọi lúc, mọi nơi; tra cứu tiến độ; nhận thông báo trạng thái; thanh toán trực tuyến và lựa chọn hình thức nhận kết quả phù hợp (trực tiếp/bưu chính).

-Hướng dẫn cụ thể quy trình thao tác DVCTT theo “từng bước - dễ làm”: Đăng ký/đăng nhập tài khoản; xác thực/định danh (nếu có yêu cầu). Tìm kiếm đúng thủ tục; đọc kỹ hướng dẫn; chuẩn bị thành phần hồ sơ (tệp scan/ảnh chụp đúng định dạng). Thực hiện kê khai biểu mẫu điện tử; tải/đính kèm hồ sơ; kiểm tra thông tin trước khi gửi. Theo dõi trạng thái hồ sơ; bổ sung/hoàn thiện hồ sơ khi có yêu cầu. Thực hiện thanh toán trực tuyến (nếu phát sinh phí/lệ phí); nhận biên lai/phiếu hẹn điện tử. Nhận kết quả; đánh giá mức độ hài lòng; lưu ý cách tra cứu lại hồ sơ đã nộp.

-Tuyên truyền, khuyến khích thói quen sử dụng DVCTT: đề xuất “mỗi người dân/doanh nghiệp một tài khoản”; khuyến khích nộp hồ sơ trực tuyến với thủ tục đủ điều kiện; khuyến khích thanh toán trực tuyến; khuyến khích tra cứu tiến độ thay vì gọi/đến trực tiếp.

-Gắn nội dung hướng dẫn với các sản phẩm truyền thông cụ thể: tờ rơi (bản ngắn), video hướng dẫn (bản trực quan), bài viết hướng dẫn chi tiết (bản đầy đủ), mã QR/đường dẫn để người dân dễ truy cập.

3. Truyền thông, hướng dẫn tại Bộ phận Một cửa và phối hợp lan tỏa thông tin

- Tuyên truyền thống nhất về quy trình thực hiện TTHC và DVCTT tại điểm tiếp nhận, làm giảm tình trạng người dân phải hỏi nhiều nơi hoặc chuẩn bị hồ sơ sai.

- Chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công và Tổ công nghệ số cộng đồng triển khai hướng dẫn DVCTT theo hướng “cầm tay chỉ việc” đối với các nhóm đối tượng cần hỗ trợ (người cao tuổi, người ít tiếp xúc công nghệ ...); hướng dẫn cách chuẩn bị tệp hồ sơ, cách chụp/scan giấy tờ đúng chuẩn.

- Tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công tổ chức bố trí nội dung hướng dẫn DVCTT tại nơi dễ nhìn: bảng hướng dẫn ngắn, tờ rơi, mã QR; hướng dẫn theo nhóm thủ tục phổ biến tại địa bàn; khuyến khích cán bộ Một cửa hỗ trợ người dân tạo tài khoản và thực hiện thao tác ngay trong lần đầu.

- Thu thập, tổng hợp khó khăn/vướng mắc tại cơ sở: các lỗi hay gặp, các bước người dân thường gặp, phản hồi về giao diện/hệ thống... để hoàn thiện nội dung truyền thông (video/tờ rơi/bài viết) và điều chỉnh cách hướng dẫn.

4. Truyền thông trên Trang thông tin điện tử phường

- Duy trì phối hợp đăng tải tin, bài về hoạt động Cải cách hành chính và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường: tin hoạt động, cải cách hành chính; các thông báo, lịch làm việc, hoạt động phối hợp giữa các phòng, ban, đoàn thể địa phương; phản ánh cải tiến phục vụ; biểu dương điển hình; thông tin hướng dẫn người dân, doanh nghiệp.

Xây dựng và duy trì các nhóm nội dung “hướng dẫn DVCTT” theo cấu trúc dễ tra cứu: Hướng dẫn chung: tạo tài khoản, nộp hồ sơ, thanh toán trực tuyến, tra cứu tiến độ, nhận kết quả. Hướng dẫn theo nhóm thủ tục phổ biến: mỗi nhóm thủ tục có bài hướng dẫn chi tiết + video ngắn + mục hỏi–đáp.

5. Tuyên truyền Nghị quyết số 57-NQ/TW của Bộ Chính trị về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số

- Tuyên truyền nội dung, quan điểm, mục tiêu và nhiệm vụ trọng tâm của Nghị quyết số 57-NQ/TW của Bộ Chính trị về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số, góp phần nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức, viên chức và người dân, doanh nghiệp về vai trò của khoa học công nghệ và chuyển đổi số trong phát triển kinh tế - xã hội và cải cách hành chính.

- Gắn nội dung tuyên truyền Nghị quyết 57 với các nhiệm vụ cải cách hành chính, xây dựng chính quyền số, cung cấp dịch vụ công trực tuyến và ứng dụng công nghệ mới trong giải quyết thủ tục hành chính; từng bước hình thành môi trường hành chính hiện đại, minh bạch, thuận tiện cho người dân và doanh nghiệp.

- Tăng cường truyền thông về việc ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI), dữ liệu số và các nền tảng số trong hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công; giới thiệu các tiện ích số phục vụ tra cứu thông tin, hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

- Lòng ghép nội dung tuyên truyền Nghị quyết 57 trong các sản phẩm truyền thông trên Trang thông tin điện tử; trong hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công; tài liệu hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến nhằm nâng cao hiệu quả lan tỏa thông tin.

III. HÌNH THỨC

1. Trang thông tin điện tử của phường

- Xây dựng tin/bài, chuyên đề phản ánh hoạt động Cải cách hành chính và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường; tập trung vào các nội dung: cải cách hành chính, kiểm soát TTHC, cơ chế một cửa - một cửa liên thông; hướng dẫn sử dụng DVCTT; mô hình hay - cách làm hiệu quả; gương điển hình phục vụ nhân dân.

- Nội dung tuyên truyền bảo đảm thông tin chính thống, thống nhất; ưu tiên truyền thông vào các đợt cao điểm (theo chỉ đạo của các cấp và nhiệm vụ của địa phương), các thời điểm phát sinh nhiều hồ sơ.

- Sản phẩm đầu ra: tin/bài, chuyên đề theo kế hoạch phối hợp.

2. Tuyên truyền tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường

Triển khai truyền thông trực tiếp tại điểm tiếp nhận, tập trung hướng dẫn DVCTT và cách chuẩn bị hồ sơ điện tử; khuyến khích người dân nộp hồ sơ trực tuyến đối với thủ tục đủ điều kiện.

- Tổ chức tuyên truyền theo đợt; kết hợp hướng dẫn “cầm tay chỉ việc” cho nhóm đối tượng cần hỗ trợ (người cao tuổi, người ít tiếp xúc công nghệ...).

3. Phối hợp tuyên truyền tại các đoàn thể, các tổ dân phố.

- Xây dựng nội dung phối hợp với các đoàn thể, các tổ dân phố gắn nội dung tuyên truyền về DVCTT theo đợt tại các buổi họp, ngày kỷ niệm, các buổi truyền thông của các đoàn thể và các tổ dân phố.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ủy ban nhân dân phường

- Chỉ đạo việc tổ chức Xây dựng triển khai Kế hoạch truyền thông hoạt động Cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa trên địa bàn phường năm 2026;

- Ban hành các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn, đôn đốc các cơ quan, đơn vị thực hiện.

- Kiểm tra, giám sát, đánh giá kết quả thực hiện; kịp thời biểu dương, khen thưởng hoặc chấn chỉnh các đơn vị thực hiện chưa hiệu quả.

2. Trung tâm Phục vụ Hành chính công

- Chủ trì, tham mưu UBND tổ chức triển khai các hoạt động tuyên truyền về CCHC, kiểm soát TTHC và cơ chế một cửa. Tổ chức tuyên truyền trực tiếp đến người dân, tổ chức khi đến giao dịch tại Trung tâm về các nội dung CCHC, TTHC, dịch vụ công trực tuyến, cơ chế một cửa.

- Niêm yết công khai, đầy đủ, kịp thời các TTHC; hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện đúng quy trình.

- Phối hợp với các đơn vị liên quan để tuyên truyền về lợi ích của việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán không dùng tiền mặt.

- Thu thập ý kiến phản hồi của người dân, tổ chức để tham mưu cải tiến quy trình giải quyết TTHC.

- Định kỳ báo cáo kết quả thực hiện về UBND

3-Phòng Văn hóa xã hội

- Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị thực hiện công tác thông tin, tuyên truyền bằng nhiều hình thức (Trang thông tin điện tử phường, hệ thống truyền thanh cơ sở, pa-nô, áp phích, mạng xã hội...).

- Phối hợp với các cơ quan truyền thông xây dựng tin, bài, chuyên mục tuyên truyền.

- Định kỳ báo cáo kết quả thực hiện về UBND (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công phường).

4. Phòng Kinh tế hạ tầng và đô thị

- Chủ trì tham mưu UBND bố trí kinh phí thực hiện Kế hoạch theo quy định.
- Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị quản lý, sử dụng và thanh quyết toán kinh phí đúng quy định hiện hành. Phối hợp kiểm tra việc sử dụng kinh phí đảm bảo tiết kiệm, hiệu quả.

- Tổng hợp, báo cáo tình hình sử dụng kinh phí khi có yêu cầu.

5. Trung tâm Cung ứng dịch vụ sự nghiệp công

- Phối hợp tuyên truyền về các dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công trực tuyến thuộc lĩnh vực quản lý một cách thuận tiện, hiệu quả.

- Xây dựng tin/bài, chuyên đề phản ánh hoạt động Cải cách hành chính và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường; tập trung vào các nội dung: cải cách hành chính, kiểm soát TTHC, cơ chế một cửa - một cửa liên thông;

- Tham gia các hoạt động truyền thông, phổ biến chính sách liên quan đến cải cách hành chính và chuyển đổi số.

- Định kỳ báo cáo kết quả thực hiện về UBND (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công phường).

6. Chế độ thông tin, báo cáo và đánh giá hiệu quả

- Trung tâm Phục vụ hành chính công phường thực hiện theo dõi, tổng hợp kết quả triển khai Kế hoạch theo tháng/quý; đánh giá mức độ hoàn thành các hoạt động.

- Định kỳ và đột xuất điều chỉnh nội dung, hình thức truyền thông phù hợp tình hình thực tiễn.

- Kết thúc năm 2026, tổ chức tổng kết, đánh giá kết quả; rút kinh nghiệm; xây dựng phương hướng triển khai năm sau.

Trên đây là Kế hoạch Tuyên truyền hoạt động cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa trên địa bàn phường Tràm Lộ năm 2026. Đề nghị các phòng chuyên môn; cán bộ, công chức viên chức trung tâm Phục vụ Hành chính công và công chức của các phòng chuyên môn làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường nghiêm túc triển khai thực hiện; chủ động phối hợp, tham gia đầy đủ các hoạt động theo Kế hoạch, bảo đảm tiến độ, chất lượng, hiệu quả./.

Nơi nhận:

- Trung tâm PVHCC tỉnh (b/c);
- TT Đảng ủy, UBND (b/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND phường (b/c);
- Các phòng chuyên môn phường (b/c);
- Các đoàn thể, các tổ dân phố(p/h);
- Trung tâm CUDVSNC phường;
- Lưu: VT.

**T/M ỦY BAN NHÂN DÂN
KT CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Đỗ Thị Vân

