

\*  
Số -ĐA/ĐU

**ĐỀ ÁN**  
**CHUYỂN ĐỔI SỐ TOÀN DÂN, TOÀN DIỆN, TOÀN TRÌNH GẮN VỚI**  
**PHÁT TRIỂN ĐÔ THỊ THÔNG MINH TRÊN ĐỊA BÀN PHƯỜNG HOÀ**  
**CƯỜNG GIAI ĐOẠN 2025 - 2030**

-----  
**CHƯƠNG 1**  
**TỔNG QUAN ĐỀ ÁN**

**I. CĂN CỨ PHÁP LÝ**

**1. Căn cứ của Trung ương**

1.1. Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia đến năm 2045;

1.2. Nghị quyết số 52-NQ/TW ngày 27/9/2019 của Bộ Chính trị về một số chủ trương, chính sách chủ động tham gia cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư;

1.3. Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03/6/2020 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Chiến lược quốc gia về chuyển đổi số và phát triển chính phủ số đến năm 2030;

1.4. Kế hoạch số 01-KH/BCĐTW ngày 02/6/2025 của Ban Chỉ đạo Trung ương về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số về hành động chiến lược triển khai Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia;

1.5. Kế hoạch số 02-KH/BCĐTW ngày 19/6/2025 của Ban Chỉ đạo Trung ương về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số về thúc đẩy chuyển đổi số liên thông, đồng bộ, nhanh, hiệu quả đáp ứng yêu cầu sắp xếp tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị;

1.6. Luật số 72/2025/QH15 ngày 16/6/2025 của Quốc hội về Tổ chức chính quyền địa phương,

**2. Căn cứ của Thành ủy Đà Nẵng và Ủy ban nhân dân thành phố**

2.1. Nghị quyết số 05-NQ/TU ngày 12/4/2025 của Thành ủy Đà Nẵng về đột phá phát triển khoa học - công nghệ - đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số thành phố đến năm 2030, tầm nhìn 2045;

2.2. Kế hoạch hành động số 21-KH/TU ngày 10/9/2025 của Ban Thường vụ Thành ủy Đà Nẵng về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia đến năm 2045;

2.3. Kế hoạch số 48-KH/TU ngày 16/01/2026 của Thành ủy Đà Nẵng triển khai thực hiện Nghị quyết số 57-NQ/TW và Quyết định số 204-QĐ/TW trên địa bàn thành phố năm 2026;

2.4. Quyết định số 6439/QĐ-UBND ngày 29/12/2018 của Ủy ban nhân dân thành phố Đà Nẵng ban hành Đề án “Xây dựng thành phố thông minh tại thành phố Đà Nẵng giai đoạn 2018-2025, định hướng đến năm 2030”;

2.5. Quyết định số 2870/QĐ-UBND ngày 28/8/2021 của Ủy ban nhân dân thành phố Đà Nẵng ban hành Đề án Chuyển đổi số trên địa bàn thành phố đến năm 2025, định hướng đến năm 2030;

2.6. Quyết định số 3292/QĐ-UBND ngày 30/12/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Đà Nẵng về việc ban hành Đề án chuyển đổi số góp phần thúc đẩy, tạo động lực phát triển kinh tế- xã hội thành phố giai đoạn 2026-2030, định hướng đến năm 2035;

2.7. Kế hoạch số 122/KH-UBND ngày 16/10/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Đà Nẵng về Triển khai thực hiện Kế hoạch hành động số 21- KH/TU của Ban Thường vụ Thành ủy Đà Nẵng ban hành ngày 10/9/2025 thực hiện Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị,

### **3. Căn cứ của Đảng ủy phường Hòa Cường**

3.1. Nghị quyết số 02-NQ/ĐH ngày 28/7/2025 của Đảng ủy phường Hòa Cường lần thứ I nhiệm kỳ 2025-2030;

3.2. Kế hoạch số 32-KH/ĐU ngày 17/10/2025 của Đảng ủy phường Hòa Cường về thực hiện Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia trên địa bàn phường Hòa Cường,

## **II. SỰ CẦN THIẾT XÂY DỰNG ĐỀ ÁN**

Chuyển đổi số là xu thế tất yếu trong tiến trình phát triển của quốc gia và là một trong ba đột phá chiến lược được Bộ Chính trị xác định tại Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia. Trong bối cảnh tình hình thế giới và trong nước biến đổi nhanh chóng, mạnh mẽ, sâu rộng trên nền tảng khoa học - công nghệ; yêu cầu đổi mới mô hình quản trị quốc gia, quản trị đô thị và quản trị xã hội ngày càng cao, đặt ra nhiệm vụ cấp thiết đối với từng cấp chính quyền, nhất là cấp cơ sở - nơi trực tiếp tiếp nhận, giải quyết công việc của người dân và doanh nghiệp.

Trên cơ sở đó, Ban Chấp hành Đảng bộ phường Hòa Cường xác định việc xây dựng Đề án “Chuyển đổi số toàn dân, toàn diện, toàn trình gắn với phát triển đô thị thông minh trên địa bàn phường Hòa Cường giai đoạn 2025 -2030” là cần thiết, cấp bách, nhằm cụ thể hóa chủ trương của Trung ương và thành phố; đồng thời đáp ứng yêu cầu quản trị, điều hành và phục vụ Nhân dân trong điều kiện thực tiễn của phường

### **1. Xu thế chuyển đổi số toàn cầu và yêu cầu hội nhập**

Trên thế giới, chuyển đổi số đã trở thành trụ cột quan trọng của phát triển kinh tế - xã hội, là yếu tố trung tâm trong xây dựng đô thị thông minh, xã hội số, công

dân số và chính quyền số. Nhiều quốc gia đã triển khai các mô hình quản trị số tiên tiến như chính phủ điện tử, chính phủ số, dữ liệu mở, ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong hành chính công và phát triển các nền tảng số phục vụ người dân, doanh nghiệp. Việc chậm thích ứng với chuyển đổi số sẽ làm suy giảm năng lực cạnh tranh, ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng dịch vụ công và hiệu quả quản lý nhà nước.

Đối với Việt Nam, chuyển đổi số không chỉ là xu thế tất yếu mà còn là yêu cầu bắt buộc để đáp ứng bối cảnh hội nhập quốc tế và đổi mới mô hình tăng trưởng. Bộ Chính trị, Chính phủ và Thủ tướng Chính phủ đã ban hành nhiều văn bản quan trọng về chuyển đổi số toàn diện; trong đó nhấn mạnh vai trò chủ động của chính quyền cơ sở trong tổ chức thực hiện, lấy người dân và doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ.

## **2. Yêu cầu từ mô hình chính quyền đô thị hai cấp tại thành phố Đà Nẵng**

Từ ngày 01/7/2025, thành phố Đà Nẵng vận hành mô hình chính quyền đô thị theo Nghị định số 150/2024/NĐ-CP, tổ chức bộ máy chính quyền theo hai cấp: thành phố và phường, không còn cấp quận. Trong bối cảnh đó, phường là cấp hành chính trực tiếp triển khai phần lớn nhiệm vụ quản lý nhà nước trên địa bàn; đồng thời là chủ thể cung cấp dịch vụ công và chịu trách nhiệm trước Nhân dân, doanh nghiệp về chất lượng, hiệu quả phục vụ. Yêu cầu đặt ra đối với hệ thống chính trị phường là phải chuyển mạnh từ phương thức quản lý truyền thống sang phương thức quản lý dựa trên dữ liệu, công nghệ số và nền tảng số; bảo đảm chỉ đạo, điều hành kịp thời, minh bạch, thống nhất, nâng cao chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp.

Trên cơ sở đó, Ban Chấp hành Đảng bộ phường yêu cầu việc xây dựng và tổ chức thực hiện Đề án phải tập trung đáp ứng các nội dung trọng tâm sau:

- Hoàn thiện hệ thống thông tin đầy đủ, đồng bộ, bảo đảm dữ liệu phục vụ chỉ đạo, điều hành và cung cấp dịch vụ công.

- Thiết lập cơ chế điều hành dựa trên dữ liệu số, bảo đảm “đúng - đủ - kịp thời” trong quản trị, quản lý đô thị và an sinh xã hội.

- Nâng cao năng lực, kỹ năng số của đội ngũ cán bộ, công chức; xác định trách nhiệm người đứng đầu trong tổ chức thực hiện chuyển đổi số.

- Bảo đảm hạ tầng kỹ thuật đáp ứng yêu cầu của đô thị thông minh, tạo nền tảng triển khai các dịch vụ số toàn dân, toàn diện, toàn trình trên địa bàn phường.

## **3. Yêu cầu từ chủ trương, định hướng của Thành ủy và Ủy ban nhân dân thành phố Đà Nẵng**

Thành phố Đà Nẵng xác định chuyển đổi số là nhiệm vụ trọng tâm, là chìa khóa để phát triển đô thị thông minh, nâng cao hiệu quả quản trị và chất lượng phục vụ Nhân dân. Nghị quyết số 05-NQ/TU ngày 12/4/2025 của Thành ủy Đà Nẵng xác định mục tiêu xây dựng Đà Nẵng trở thành đô thị thông minh, hiện đại, đáng sống trên nền tảng công nghệ số, dữ liệu số và đổi mới sáng tạo; Ủy ban nhân dân thành phố ban hành Kế hoạch số 97/KH- Ủy ban nhân dân năm 2025 nhằm triển khai đồng bộ các nhiệm vụ

chuyển đổi số, thúc đẩy hoạt động phục vụ người dân, doanh nghiệp trên môi trường số.

Trên cơ sở các chủ trương, định hướng nêu trên, Ban Chấp hành Đảng bộ phường Hòa Cường yêu cầu trong quá trình xây dựng và tổ chức thực hiện Đề án phải tập trung chỉ đạo các nội dung trọng tâm sau:

- Chủ động triển khai chuyển đổi số cấp phường theo định hướng của Thành phố; xác định rõ nhiệm vụ trọng tâm, lộ trình thực hiện và trách nhiệm người đứng đầu trong chỉ đạo, tổ chức thực hiện.

- Hoàn thiện, chuẩn hóa cơ sở dữ liệu, bảo đảm cập nhật, kết nối, chia sẻ phục vụ quản lý nhà nước và điều hành; đồng thời phục vụ cung cấp dịch vụ số cho người dân, doanh nghiệp.

- Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến toàn trình, số hóa hồ sơ; tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý nhà nước, nâng cao hiệu quả xử lý công việc, giảm thời gian, chi phí tuân thủ cho người dân và doanh nghiệp.

- Nâng cao chất lượng tương tác giữa chính quyền và Nhân dân trên môi trường số; tạo lập môi trường kinh tế số và xã hội số lành mạnh, an toàn.

#### **4. Yêu cầu từ chỉ đạo của Đảng ủy phường Hòa Cường**

Kế hoạch số 32-KH/ĐU ngày 17/10/2025 của Đảng ủy phường Hòa Cường về triển khai thực hiện Nghị quyết số 57-NQ/TW của Bộ Chính trị đã xác định hệ thống mục tiêu, chỉ tiêu chuyển đổi số đến năm 2025, 2030 và tầm nhìn đến năm 2045. Trên cơ sở đó, yêu cầu việc xây dựng và tổ chức thực hiện Đề án phải bảo đảm tính tổng thể, đồng bộ, đủ tầm, làm cơ sở triển khai xuyên suốt giai đoạn 2025 -2030, nhằm cụ thể hóa và thực hiện đầy đủ các chỉ tiêu của Kế hoạch số 32-KH/ĐU.

Theo đó, Ban Chấp hành Đảng bộ phường xác định các nhóm nhiệm vụ bắt buộc trong Đề án gồm:

- Hoàn thiện hạ tầng số và hạ tầng dữ liệu.
- Nâng tỷ lệ người dân có tài khoản định danh điện tử.
- Số hóa hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến toàn trình.
- Phát triển kinh tế số, xã hội số và công dân số.
- Xây dựng tổ dân phố số, gia đình số.
- Đảm bảo an toàn thông tin và phòng, chống lừa đảo trực tuyến.

#### **5. Yêu cầu từ thực tiễn sáp nhập và quy mô quản lý mới của phường Hòa Cường**

Pường Hòa Cường được thành lập trên cơ sở sáp nhập 04 phường: Bình Thuận, Hòa Thuận Tây, Hòa Cường Bắc và Hòa Cường Nam. Phường có:

- Diện tích hơn 15,72 km<sup>2</sup>;
- Dân số khoảng 119.363 người; Mật độ dân số: 7.593 người/km<sup>2</sup>;
- Nhiều tuyến giao thông trọng điểm;
- Khu vực thương mại - dịch vụ phát triển;
- Cơ sở giáo dục, y tế, văn hóa phân bố rộng;

- Số lượng cơ sở kinh doanh lớn;
- 312 tổ dân phố với trình độ dân cư không đồng đều;

Từ những số liệu trên khối lượng công việc rất lớn trong khi nguồn nhân lực quản lý nhà nước cấp phường có hạn, đòi hỏi phải áp dụng công nghệ, dữ liệu và nền tảng số trong tất cả hoạt động để đảm bảo quản lý hiệu quả.

## **6. Yêu cầu từ nhu cầu của người dân, doanh nghiệp và xã hội hiện đại**

Trong điều kiện xã hội phát triển nhanh, nhu cầu của người dân và doanh nghiệp đối với chính quyền cơ sở ngày càng cao, nhất là yêu cầu về tính kịp thời, minh bạch, thuận tiện và an toàn trong tiếp cận thông tin và thực hiện thủ tục hành chính. Ban Chấp hành Đảng bộ phường xác định, chuyển đổi số không chỉ là nhiệm vụ ứng dụng công nghệ, mà là yêu cầu đổi mới phương thức quản trị, điều hành và phục vụ Nhân dân theo hướng hiện đại, hiệu quả, lấy sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp làm thước đo.

Theo đó, yêu cầu Đề án phải đáp ứng các yêu cầu trọng tâm sau:

- Bảo đảm người dân, doanh nghiệp tiếp cận dịch vụ công thuận lợi: thủ tục hành chính rõ ràng, dễ tra cứu, dễ thực hiện; tăng khả năng nộp hồ sơ, nhận kết quả theo phương thức trực tuyến; hạn chế đi lại nhiều lần, giảm thời gian và chi phí tuân thủ.

- Tăng cường tính công khai, minh bạch trong tiếp nhận, xử lý, giải quyết công việc; bảo đảm theo dõi được tiến độ, trạng thái hồ sơ; nâng cao trách nhiệm giải trình của cơ quan, đơn vị và cá nhân được giao nhiệm vụ.

- Mở rộng kênh tương tác số giữa chính quyền và Nhân dân: kịp thời tiếp nhận phản ánh, kiến nghị; tăng cường trao đổi, tuyên truyền, hướng dẫn trên môi trường số; bảo đảm thông tin chính thống, thống nhất, hạn chế tin giả, tin sai sự thật.

- Thúc đẩy môi trường kinh doanh số hóa trên địa bàn: hỗ trợ hộ kinh doanh, cơ sở sản xuất - thương mại - dịch vụ tiếp cận nền tảng số, thanh toán không dùng tiền mặt, quảng bá và giao dịch trên môi trường số phù hợp điều kiện thực tiễn.

- Bảo đảm an toàn, an ninh thông tin: chủ động phòng ngừa, cảnh báo, ngăn chặn rủi ro trên không gian mạng; tăng cường tuyên truyền để người dân nâng cao kỹ năng số, kỹ năng tự bảo vệ trước hành vi lừa đảo, chiếm đoạt tài sản trên môi trường mạng.

## **7. Yêu cầu đồng bộ với Đề án Đô thị thông minh thành phố Đà Nẵng theo lộ trình của Thành phố đến năm 2030, Đà Nẵng phải hoàn thiện**

Để bảo đảm tính liên thông, đồng bộ và thống nhất về kiến trúc, dữ liệu, nền tảng theo chuẩn chung của Thành phố, Đề án của phường Hòa Cường phải bám sát lộ trình hoàn thiện đô thị thông minh đến năm 2030, cần tập trung hoàn thiện các cấu phần chủ yếu sau:

- Hệ thống dữ liệu dùng chung
- Trung tâm điều hành đô thị thông minh
- Hạ tầng cảm biến, giám sát giao thông, an ninh
- Nền tảng thanh toán không dùng tiền mặt

- Tích hợp dữ liệu dân cư - đất đai - an toàn thực phẩm - y tế - giáo dục - môi trường
- Triển khai các dịch vụ đô thị thông minh tại cấp phường

Để đảm bảo liên thông, phường Hòa Cường cần xây dựng Đề án phù hợp và đồng bộ với chuẩn chung của Thành phố.

### **8. Tính cấp thiết và yêu cầu ban hành Đề án**

Ban Chấp hành Đảng bộ phường xác định việc ban hành Đề án là cấp thiết, vì các lý do chủ yếu sau:

- Là căn cứ pháp lý để triển khai Kế hoạch 32-KH/ĐU ngày 17/10/2025 của Đảng ủy phường Hòa Cường và các chỉ đạo của Thành ủy, Ủy ban nhân dân thành phố.

- Là nền tảng để bố trí kinh phí, nhân lực, hạ tầng và các hoạt động chuyển đổi số.

- Là cơ sở đánh giá chỉ số chuyển đổi số cấp phường (DTI).

- Tạo lập khung quản trị dữ liệu, quản trị số cho phường Hòa Cường.

- Tạo sự đồng bộ, thống nhất trong vận hành hệ thống số hóa tại phường.

- Thực hiện đúng tinh thần “chuyển đổi số toàn dân, toàn diện, toàn trình” mà Ban Chỉ đạo Trung ương đã xác định.

Từ những yêu cầu nêu trên, việc xây dựng và ban hành Đề án “Chuyển đổi số toàn dân, toàn diện, toàn trình gắn với phát triển đô thị thông minh trên địa bàn phường Hòa Cường giai đoạn 2025 - 2030” là rất cần thiết, bảo đảm phù hợp với định hướng chiến lược của Trung ương, Thành phố Đà Nẵng và tình hình thực tế của địa phương.

## **CHƯƠNG 2**

### **THỰC TRẠNG CHUYỂN ĐỔI SỐ TRÊN ĐỊA BÀN PHƯỜNG HÒA CƯỜNG**

#### **I. TỔNG QUAN VỀ ĐỊA BÀN PHƯỜNG SAU SÁP NHẬP**

Phường Hòa Cường được thành lập trên cơ sở sáp nhập 04 phường: Bình Thuận, Hòa Thuận Tây, Hòa Cường Bắc và Hòa Cường Nam; Từ ngày 01/7/2025 phường hoạt động theo mô hình chính quyền 2 cấp (thành phố - phường). Sau khi sáp nhập, phường Hòa Cường có đặc điểm chính sau:

Diện tích tự nhiên và không gian đô thị rộng, bao gồm khu dân cư hiện hữu, các khu, cụm chung cư, một phần các trục giao thông chính, các khu vực thương mại - dịch vụ, trường học, cơ sở y tế, công viên, bờ kè, không gian công cộng.

Dân số đông, mật độ dân cư cao, phân bố không đồng đều giữa các khu dân cư cũ và mới; có sự đa dạng về thành phần dân cư (công chức, viên chức, người lao động, sinh viên, hộ kinh doanh cá thể, doanh nghiệp...).

Hoạt động sản xuất, kinh doanh chủ yếu tập trung vào lĩnh vực thương mại - dịch vụ, ăn uống, giải khát, lưu trú, vận tải, dịch vụ hỗ trợ...; nhiều cơ sở kinh doanh nhỏ lẻ, hộ kinh doanh cá thể.

Trên địa bàn có hệ thống trường học các cấp, cơ sở y tế, thiết chế văn hóa - thể thao, các chợ, trung tâm thương mại, siêu thị, tạo điều kiện thuận lợi cho việc triển khai các mô hình chuyên đổi số gắn với giáo dục, y tế, an toàn thực phẩm, văn hóa - xã hội và quản lý đô thị.

Quy mô dân số lớn, cấu trúc đô thị phức tạp và số lượng cơ sở kinh doanh đông tạo ra khối lượng công việc quản lý nhà nước rất lớn; trong khi đó biên chế, số lượng cán bộ, công chức phường có hạn, yêu cầu phải đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số, dữ liệu số và các nền tảng số để bảo đảm hiệu quả quản lý.

## **II. THỰC TRẠNG HẠ TẦNG SỐ VÀ NĂNG LỰC CÔNG NGHỆ**

### **1. Hạ tầng viễn thông, internet và phủ sóng di động**

Trên địa bàn phường, các doanh nghiệp viễn thông lớn (VNPT, Viettel, FPT...) đã đầu tư hạ tầng cáp quang, mạng di động 4G và từng bước triển khai 5G; các khu vực dân cư, cơ quan, trường học, cơ sở dịch vụ cơ bản được phủ sóng internet băng rộng cố định và di động.

Tuy nhiên, qua khảo sát cho thấy:

- Chất lượng tín hiệu và tốc độ truy cập có sự chênh lệch giữa các khu vực trung tâm và các tuyến kiệt, hẻm, khu dân cư cũ.

- Hệ thống wifi công cộng miễn phí tại các điểm công cộng (trụ sở Ủy ban nhân dân, nhà sinh hoạt cộng đồng, công viên...) mới ở bước đầu, chưa phủ rộng toàn địa bàn.

Nhìn chung, hạ tầng viễn thông - internet của phường đáp ứng tương đối tốt nhu cầu kết nối cơ bản, nhưng để thực hiện các dịch vụ đô thị thông minh, giám sát thời gian thực, phân tích dữ liệu lớn thì vẫn cần được tiếp tục nâng cấp, mở rộng và đồng bộ.

### **2. Trang thiết bị công nghệ thông tin tại Ủy ban nhân dân phường**

Ủy ban nhân dân phường đã được trang bị hệ thống máy tính, mạng LAN, kết nối Internet, máy in, máy scan phục vụ xử lý công việc, tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính. Một số bộ phận chuyên môn đã sử dụng:

- Phần mềm quản lý văn bản và điều hành.
- Phần mềm một cửa điện tử, dịch vụ công trực tuyến.
- Một số phần mềm chuyên ngành (hộ tịch, địa chính, lao động - thương binh và xã hội...).

Tuy nhiên:

- Một số trang thiết bị công nghệ thông tin đã qua nhiều năm sử dụng, cấu hình thấp, ảnh hưởng đến tốc độ xử lý hồ sơ và vận hành các phần mềm, nền tảng mới.

- Chưa có đầy đủ các thiết bị, màn hình hiển thị/tổng hợp dữ liệu để phục vụ điều hành tập trung; chưa hình thành mô hình “điều hành số” cấp phường theo hướng trực quan, thời gian thực.

- Việc bảo trì, nâng cấp, thay thế trang thiết bị còn phụ thuộc vào nguồn lực phân bổ, chưa tạo được kế hoạch đầu tư đồng bộ, trung hạn.

### **3. Năng lực công nghệ, kỹ năng số của đội ngũ cán bộ, công chức**

Đội ngũ cán bộ, công chức phường cơ bản đã được tiếp cận môi trường làm việc trên máy tính, sử dụng email công vụ, phần mềm quản lý văn bản, một cửa điện tử. Nhiều cán bộ có khả năng sử dụng tốt các ứng dụng văn phòng, họp trực tuyến, phần mềm chuyên ngành. Tuy nhiên:

- Mức độ thành thạo không đồng đều giữa các bộ phận, cá nhân; vẫn còn tâm lý e ngại, thói quen xử lý thủ công trong một số công việc.

- Chưa có chương trình đào tạo kỹ năng số bài bản, liên tục và theo đúng các nhóm kỹ năng được đề ra trong Kế hoạch 32-KH/ĐU; việc bồi dưỡng còn mang tính đơn lẻ, lồng ghép trong các lớp tập huấn chung.

## **III. THỰC TRẠNG ỨNG DỤNG CHUYỂN ĐỔI SỐ TRONG HOẠT ĐỘNG CỦA CHÍNH QUYỀN PHƯỜNG**

### **1. Ứng dụng trong xử lý công việc nội bộ**

Ủy ban nhân dân phường đã triển khai sử dụng phần mềm quản lý văn bản và điều hành, thực hiện quy trình tiếp nhận - xử lý - phát hành văn bản trên môi trường mạng, hạn chế việc sử dụng văn bản giấy, dần hình thành quy trình xử lý công việc không giấy tờ.

Tuy nhiên:

- Tỷ lệ hồ sơ, công việc được xử lý hoàn toàn trên môi trường số chưa đạt mức “100% công việc được giải quyết trên phần mềm” như yêu cầu trong các định hướng chuyển đổi số;

- Thói quen lưu trữ song song hồ sơ điện tử và bản giấy vẫn còn, gây trùng lặp công việc, tiêu tốn thời gian và nguồn lực;

- Quy trình nội bộ chưa được chuẩn hóa đồng bộ theo hướng số hóa toàn trình; thiếu công cụ theo dõi tiến độ, cảnh báo trễ hạn một cách hệ thống.

### **2. Ứng dụng trong giải quyết thủ tục hành chính và dịch vụ công trực tuyến**

Ủy ban nhân dân phường đang thực hiện tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, sử dụng phần mềm một cửa điện tử, thực hiện dịch vụ công trực tuyến theo lộ trình chung của thành phố.

Thực tế cho thấy:

- Một số lĩnh vực có tỷ lệ hồ sơ trực tuyến tăng dần (như đăng ký khai sinh, đăng ký kết hôn, cấp trích lục hộ tịch, một số thủ tục về cư trú, lao động...), tuy nhiên tỷ lệ chung vẫn chưa đạt yêu cầu so với chỉ tiêu của thành phố và Kế hoạch 32-KH/ĐU của Đảng ủy phường

- Một bộ phận người dân vẫn có thói quen nộp hồ sơ trực tiếp, chưa mặn mà với dịch vụ công trực tuyến, nhất là người lớn tuổi, người ít sử dụng điện thoại thông minh;

- Công tác tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến đã được triển khai nhưng chưa đồng bộ, chưa gắn với từng nhóm đối tượng cụ thể;

- Hạ tầng hỗ trợ tại Bộ phận một cửa (máy tính tra cứu, máy scan hỗ trợ người dân, hướng dẫn sử dụng dịch vụ công, VNeID) còn hạn chế.

### **3. Ứng dụng môi trường số trong chỉ đạo, điều hành**

Công tác chỉ đạo, điều hành đã có bước chuyển từ họp truyền thống sang kết hợp họp trực tuyến; việc sử dụng văn bản điện tử và trao đổi qua các kênh số đã được áp dụng trong nhiều nội dung công việc.

Tuy nhiên:

- Việc tổng hợp thông tin, báo cáo vẫn chủ yếu thông qua các file báo cáo truyền thống (Word, Excel), chưa có hệ thống báo cáo điện tử tích hợp theo thời gian thực;

- Việc quản lý chương trình công tác, phân công nhiệm vụ, theo dõi tiến độ chưa có phần mềm, nền tảng riêng dùng chung toàn phường;

- Chưa hình thành cơ chế sử dụng dữ liệu số (dân cư, đất đai, an toàn thực phẩm, hộ kinh doanh, an sinh xã hội...) làm căn cứ chính trong ra quyết định của lãnh đạo.

## **IV. THỰC TRẠNG KINH TẾ SỐ, DOANH NGHIỆP SỐ VÀ THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ**

Trên địa bàn phường, một bộ phận doanh nghiệp, hộ kinh doanh đã sử dụng mạng xã hội, sàn thương mại điện tử, nền tảng đặt hàng, giao hàng, thanh toán điện tử... phục vụ hoạt động kinh doanh; bước đầu hình thành thói quen mua bán trực tuyến.

Tuy nhiên:

- Phần lớn hộ kinh doanh nhỏ lẻ vẫn buôn bán truyền thống, chưa xây dựng thương hiệu số, chưa sử dụng nền tảng số để mở rộng thị trường;

- Nhận thức về kinh tế số, kinh doanh trên nền tảng số của nhiều chủ cơ sở kinh doanh còn hạn chế, gắn với thói quen tiền mặt và giao dịch trực tiếp;

- Chưa có chương trình hỗ trợ, tư vấn bài bản cho hộ kinh doanh, doanh nghiệp nhỏ trong việc ứng dụng nền tảng số, chuyển đổi số trong quản trị, kế toán, bán hàng, marketing;

- Hệ sinh thái hỗ trợ khởi nghiệp đổi mới sáng tạo, kinh doanh số trên địa bàn phường còn manh mún, chưa được định hướng rõ ràng.

## **V. THỰC TRẠNG XÃ HỘI SỐ VÀ CÔNG DÂN SỐ**

### **1. Mức độ tiếp cận công nghệ số của người dân**

Đa số người dân trên địa bàn phường đã sử dụng điện thoại thông minh, có kết nối internet, sử dụng các ứng dụng mạng xã hội, gọi xe, đặt đồ ăn, ngân hàng số, ví điện tử...; một bộ phận thanh niên, sinh viên, người lao động trẻ có khả năng thích ứng nhanh với môi trường số trong đời sống hàng ngày.

Tuy nhiên:

- Khoảng cách về kỹ năng số giữa các nhóm tuổi, nhóm nghề nghiệp và khu vực cư trú còn lớn;

- Một bộ phận người cao tuổi, người yếu thế, người có trình độ học vấn thấp gặp khó khăn trong việc sử dụng điện thoại thông minh, ứng dụng VNeID, dịch vụ công trực tuyến;

- Nhận thức về an toàn thông tin, phòng chống lừa đảo công nghệ cao của người dân còn hạn chế; nhiều trường hợp bị lừa đảo qua mạng, tin nhắn, cuộc gọi giả mạo, cho vay trực tuyến, mạo danh cơ quan nhà nước...

## **2. Mức độ tham gia của người dân vào chuyển đổi số**

Việc người dân tham gia góp ý, phản ánh, giám sát thông qua các kênh số (công góp ý, Zalo OA, website...) đã có nhưng chưa đồng đều; chủ yếu tập trung ở một số nhóm dân cư trẻ, cán bộ hưu trí am hiểu công nghệ; bước đầu hình thành hành vi công dân số.

Tổ công nghệ số cộng đồng đã được thành lập.

Tuy nhiên:

- Hoạt động chưa thực sự thường xuyên, còn thiên về hưởng ứng phong trào;  
- Chưa có cơ chế, kế hoạch cụ thể theo từng quý, từng năm để hỗ trợ người dân tại tổ dân phố nâng cao kỹ năng số, cài đặt ứng dụng, đăng ký tài khoản định danh, dịch vụ công trực tuyến.

## **VI. THỰC TRẠNG DỮ LIỆU SỐ VÀ SỐ HÓA HỒ SƠ**

Ủy ban nhân dân phường đang dần tiến hành số hóa các lĩnh vực:

- Hồ sơ hộ tịch (dựa trên cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và phần mềm hộ tịch điện tử);

- Hồ sơ thủ tục hành chính tiếp nhận tại Bộ phận một cửa;

- Một phần các danh mục về hộ nghèo, cận nghèo, trợ cấp xã hội, trẻ em, người có công, an sinh xã hội;

- Một số dữ liệu chuyên ngành như an toàn thực phẩm, lao động – việc làm, cấp phép xây dựng,...

Tuy nhiên:

- Chưa có cơ sở dữ liệu dùng chung, thống nhất toàn phường, các dữ liệu còn phân tán tại từng bộ phận, lưu trữ trong các file riêng lẻ, khó tích hợp, khó khai thác dùng chung;

- Nhiều hồ sơ cũ chưa được số hóa; việc số hóa chủ yếu mới bắt đầu thực hiện đối với hồ sơ, dữ liệu phát sinh trong giai đoạn gần đây;

- Chưa có quy chế quản lý, chia sẻ, cập nhật, khai thác dữ liệu nội bộ trên phạm vi toàn phường, dẫn đến trùng lặp, thiếu thống nhất, cập nhật chậm;

- Năng lực kỹ thuật, hạ tầng lưu trữ dữ liệu số chưa đồng bộ, thiếu giải pháp sao lưu, bảo mật dữ liệu trung hạn và dài hạn.

## **VII. THỰC TRẠNG AN TOÀN THÔNG TIN, AN NINH MẠNG**

Về cơ bản, phường thực hiện các quy định chung về an toàn thông tin:

- Hệ thống máy tính được cài phần mềm diệt virus cơ bản;
- Cán bộ, công chức sử dụng email công vụ để trao đổi công việc;
- Thực hiện các cảnh báo chung về lừa đảo công nghệ cao, bảo vệ dữ liệu cá nhân, theo hướng dẫn của cấp trên.

Tuy nhiên:

- Chưa có kế hoạch riêng, bài bản về an toàn thông tin, quản trị rủi ro an ninh mạng cấp phường;
- Chưa xây dựng được quy trình phản ứng nhanh khi xảy ra sự cố an toàn thông tin;
- Nhận thức về bảo mật thông tin, dữ liệu cá nhân, quản trị tài khoản của một bộ phận cán bộ, người dân còn hạn chế (mật khẩu yếu, dùng chung tài khoản, mở link không kiểm tra nguồn...);
- Công tác tuyên truyền, tập huấn về an toàn thông tin mạng mới dừng ở mức lồng ghép, chưa trở thành chương trình thường xuyên, có trọng tâm, trọng điểm.

## **VIII. ĐÁNH GIÁ CHUNG**

### **1. Kết quả, ưu điểm**

- Phường Hòa Cường đã bước đầu hình thành nền tảng chuyển đổi số trong hoạt động của chính quyền, thông qua việc sử dụng phần mềm quản lý văn bản, một cửa điện tử, dịch vụ công trực tuyến.

- Hạ tầng viễn thông - internet cơ bản phủ kín địa bàn, tạo điều kiện cho việc kết nối, truy cập dịch vụ số của người dân và doanh nghiệp.

- Đội ngũ cán bộ, công chức từng bước thích ứng với môi trường làm việc trên môi trường mạng, sử dụng các công cụ điện tử, hội nghị trực tuyến, văn bản điện tử.

- Một bộ phận người dân, doanh nghiệp đã sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán không dùng tiền mặt, thương mại điện tử và các nền tảng số trong sản xuất, kinh doanh.

- Đảng ủy phường đã ban hành Kế hoạch 32-KH/ĐU ngày 17/10/2025, xác định rõ mục tiêu, chỉ tiêu, lộ trình, là cơ sở chính trị và pháp lý quan trọng cho việc thực hiện chuyển đổi số trong giai đoạn 2025–2030.

### **2. Hạn chế**

- Nhận thức về chuyển đổi số của một bộ phận cán bộ, công chức và người dân chưa đầy đủ, còn xem chuyển đổi số chủ yếu là “ứng dụng công nghệ thông tin”, chưa gắn với đổi mới mô hình hoạt động, quy trình công việc và quản trị dựa trên dữ liệu.

- Hạ tầng thiết bị công nghệ thông tin tại một số bộ phận còn lạc hậu; thiếu các hệ thống hiển thị, tổng hợp dữ liệu phục vụ lãnh đạo phường; chưa có mô hình “trung tâm điều hành số” ở cấp phường.

- Tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến, mức độ số hóa hồ sơ, tỷ lệ người dân kích hoạt và sử dụng VNeID... còn thấp hơn yêu cầu; chưa đạt các chỉ tiêu đề ra trong lộ trình đến năm 2025.

- Dữ liệu số còn phân tán, chưa hình thành cơ sở dữ liệu dùng chung; việc cập nhật, chia sẻ, khai thác dữ liệu chưa có quy định thống nhất, chưa được số hóa đầy đủ, thiếu chuẩn hóa.

- Công tác đào tạo kỹ năng số cho cán bộ, công chức và người dân chưa được tổ chức thường xuyên, hệ thống; hoạt động của Tổ công nghệ số cộng đồng chưa thực sự đi vào chiều sâu.

- An toàn thông tin, an ninh mạng chưa được quan tâm đúng mức; còn tiềm ẩn nguy cơ mất an toàn dữ liệu, lộ lọt thông tin, bị tấn công mạng, lừa đảo trực tuyến.

### **3. Nguyên nhân**

- Chuyển đổi số là lĩnh vực mới, phức tạp, nhiều nội dung chuyên sâu, trong khi nguồn lực cán bộ cấp phường có hạn, phải đảm nhiệm nhiều nhiệm vụ khác nhau; chưa có bộ phận chuyên trách về chuyển đổi số.

- Kinh phí đầu tư cho hạ tầng số, thiết bị công nghệ thông tin, phần mềm, đào tạo còn hạn chế, phân tán, chưa có một kế hoạch đầu tư trung hạn, đồng bộ.

- Hệ thống cơ chế, chính sách hỗ trợ, khuyến khích doanh nghiệp, hộ kinh doanh thực hiện chuyển đổi số còn thiếu các giải pháp cụ thể ở cấp phường.

- Thói quen làm việc, thói quen giao dịch truyền thống của cả cán bộ và người dân chưa thay đổi kịp với yêu cầu chuyển đổi số toàn trình; chưa hình thành mạnh mẽ “văn hóa số” trong cộng đồng.

## **IX. CÁC VẤN ĐỀ TRỌNG TÂM ĐẶT RA CẦN GIẢI QUYẾT TRONG GIAI ĐOẠN 2025–2030**

Trên cơ sở thực trạng nêu trên, có thể xác định một số vấn đề trọng tâm cần tập trung lãnh đạo, chỉ đạo trong giai đoạn 2025 - 2030 như sau:

- Hoàn thiện hạ tầng số, trang thiết bị công nghệ thông tin và nền tảng quản lý, giám sát, điều hành tập trung ở cấp phường, gắn với lộ trình đô thị thông minh của thành phố.

- Tạo bước chuyển biến mạnh về nhận thức và kỹ năng số cho cán bộ, công chức, người dân; phát huy hiệu quả Tổ công nghệ số cộng đồng.

- Nâng tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến, VNeID, thanh toán không dùng tiền mặt, hình thành thói quen công dân số.

- Xây dựng và vận hành cơ sở dữ liệu dùng chung, số hóa toàn diện các lĩnh vực quản lý nhà nước, dữ liệu dân cư, an sinh xã hội, an toàn thực phẩm, kinh doanh, y tế, giáo dục, môi trường...

- Hình thành các mô hình điểm về kinh tế số, xã hội số, tổ dân phố số, an toàn thông tin, từng bước nhân rộng trên địa bàn.

- Có cơ chế, chính sách cụ thể để huy động nguồn lực xã hội hóa, hợp tác với doanh nghiệp, tổ chức, viện trường trong triển khai chuyển đổi số và đô thị thông minh.

## **CHƯƠNG 3**

### **QUAN ĐIỂM, ĐỊNH HƯỚNG VÀ MỤC TIÊU CHUYỂN ĐỔI SỐ TRÊN ĐỊA BÀN PHƯỜNG HÒA CƯỜNG**

#### **I. QUAN ĐIỂM CHỈ ĐẠO**

1. Chuyển đổi số là nhiệm vụ trọng tâm, xuyên suốt, gắn chặt với cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân; lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm, là chủ thể và là mục tiêu của chuyển đổi số.

2. Triển khai chuyển đổi số theo hướng thực chất - hiệu quả - bền vững, ưu tiên nhiệm vụ “tạo kết quả đầu ra”, hạn chế hình thức; lấy kết quả thực hiện chỉ tiêu làm thước đo đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ.

3. Dữ liệu là tài nguyên; lấy dữ liệu làm nền tảng cho chỉ đạo, điều hành; kết nối - chia sẻ - tái sử dụng dữ liệu để giảm giấy tờ, giảm thời gian, chi phí cho người dân và cơ quan nhà nước.

4. Bảo đảm an toàn thông tin - an ninh mạng là yêu cầu bắt buộc, xuyên suốt trong mọi hoạt động số hóa và vận hành nền tảng số.

5. Tổ chức triển khai theo phương châm “6 rõ” (rõ người, rõ việc, rõ thời gian, rõ trách nhiệm, rõ sản phẩm, rõ hiệu quả); tăng cường kiểm tra, giám sát, kịp thời chấn chỉnh, tháo gỡ vướng mắc.

#### **II. ĐỊNH HƯỚNG**

1. Phát triển Chính quyền số theo hướng hiện đại, minh bạch, phục vụ; nâng cao hiệu quả chỉ đạo điều hành; đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến toàn trình, số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

2. Phát triển Xã hội số dựa trên phổ cập tri thức, kỹ năng số cho toàn dân; thúc đẩy công dân số, gia đình số, tổ dân phố số; tăng cường tương tác số giữa chính quyền và người dân.

3. Phát triển Kinh tế số tại địa bàn thông qua hỗ trợ doanh nghiệp/hộ kinh doanh ứng dụng nền tảng số, thanh toán số; triển khai các công cụ quản trị địa bàn (trong đó có “Bản đồ số kinh doanh”).

4. Phát triển Dữ liệu số - Đô thị thông minh cấp phường theo lộ trình, bảo đảm đồng bộ với hệ thống dùng chung của Thành phố; ưu tiên các tập dữ liệu phục vụ quản trị địa bàn và cung cấp dịch vụ cho người dân.

#### **III. MỤC TIÊU**

##### **1. Mục tiêu tổng quát**

Đến năm 2030, hình thành nền tảng chuyển đổi số đồng bộ, phát triển chính quyền số - xã hội số - kinh tế số - dữ liệu số gắn với quản trị đô thị thông minh cấp phường; nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân; cải thiện hiệu quả quản lý nhà nước trên địa bàn; bảo đảm an toàn thông tin và vận hành ổn định các hệ thống số.

##### **2. Mục tiêu cụ thể theo trụ cột**

## 2.1. Chính quyền số

- Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến toàn trình, số hóa hồ sơ - kết quả giải quyết thủ tục hành chính; nâng cao chất lượng phục vụ và mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp.

- Từng bước hình thành công cụ điều hành theo dữ liệu; nâng cao hiệu quả chỉ đạo, điều hành của Ủy ban nhân dân phường.

## 2.2. Xã hội số

Phổ cập tri thức, kỹ năng số cho người dân; thúc đẩy công dân số, gia đình số, tổ dân phố số; tăng năng lực tiếp cận và sử dụng dịch vụ số thiết yếu, bảo đảm an toàn số.

## 2.3. Kinh tế số

Hỗ trợ doanh nghiệp, hộ kinh doanh ứng dụng nền tảng số, thanh toán số; thúc đẩy thương mại điện tử phù hợp điều kiện địa bàn; hình thành công cụ quản trị kinh doanh theo dữ liệu.

## 2.4. Dữ liệu số - Đô thị thông minh

Xây dựng và vận hành Kho dữ liệu số phường theo các lĩnh vực ưu tiên; bảo đảm kết nối, chia sẻ, tái sử dụng dữ liệu phục vụ giải quyết thủ tục hành chính và quản trị địa bàn; triển khai một số tiện ích đô thị thông minh cấp phường theo điều kiện thực tiễn và phân quyền.

# IV. CHỈ TIÊU ĐỊNH LƯỢNG CHỦ YẾU THEO MỐC GIAI ĐOẠN

## 1. Chỉ tiêu đến hết năm 2026

a) Dịch vụ công trực tuyến, cải cách hành chính

- 100% thủ tục hành chính được cung cấp dịch vụ công trực tuyến (*trên tổng số thủ tục hành chính*) và tối thiểu 70% thủ tục hành chính được cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình (*trên tổng số thủ tục hành chính*).

- Tối thiểu 90% hồ sơ thủ tục hành chính được xử lý hoàn toàn trực tuyến (người dân chỉ nhập dữ liệu một lần).

- Tối thiểu 30% thủ tục hành chính thực hiện theo phương thức phi địa giới hành chính có phát sinh hồ sơ thực tế.

- 100% kết quả giải quyết thủ tục hành chính được số hóa.

- Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu đã được số hóa trong giải quyết thủ tục hành chính đạt tối thiểu 95%.

- Tỷ lệ hài lòng của người dân, doanh nghiệp khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến đạt tối thiểu 95%.

b) Nhân lực số và kỹ năng số cộng đồng

- 100% cán bộ, công chức được bồi dưỡng, tập huấn kỹ năng số (ưu tiên kỹ năng phân tích dữ liệu, ứng dụng AI phù hợp yêu cầu công việc).

- Tối thiểu 60% người dân trưởng thành được xác nhận đạt phổ cập tri thức về chuyển đổi số, kỹ năng số trên nền tảng VNeID.

- Tối thiểu 70% dân số có VNeID kích hoạt, sử dụng.

- Tối thiểu 50% người dân trưởng thành có tài khoản/thông tin thanh toán số và có phát sinh giao dịch thanh toán số tối thiểu.

## **2. Chỉ tiêu định lượng đến hết năm 2028**

- 100% thủ tục hành chính được cung cấp dịch vụ công trực tuyến (*trên tổng số thủ tục hành chính*) và tối thiểu 90% thủ tục hành chính được cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình (*trên tổng số thủ tục hành chính*);

- Tối thiểu 90% hồ sơ thủ tục hành chính được xử lý trực tuyến toàn trình;
- Tối thiểu 75% hộ dân đạt tiêu chí “Gia đình số”;
- Tối thiểu 60% tổ dân phố đạt tiêu chí “Tổ dân phố số”;
- Tối thiểu 70% doanh nghiệp, hộ kinh doanh sử dụng nền tảng số;
- Tối thiểu 70% người dân trưởng thành có tài khoản/thông tin thanh toán số và có phát sinh giao dịch thanh toán số tối thiểu;
- Kết nối liên thông dữ liệu toàn bộ 08 lĩnh vực của Kho dữ liệu số phường;
- Hoàn thành giai đoạn 2 của “Bản đồ số kinh doanh”.

## **3. Chỉ tiêu định lượng đến hết năm 2030**

- 100% thủ tục hành chính được cung cấp dịch vụ công trực tuyến (*trên tổng số thủ tục hành chính*) và 100% thủ tục hành chính được cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình (*trên tổng số thủ tục hành chính*);

- Tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến đạt từ 95% trở lên;
- Tối thiểu 90% người dân trưởng thành có tài khoản/thông tin thanh toán số và có phát sinh giao dịch thanh toán số tối thiểu;
- Hoàn thiện các tiêu chí xã hội số, kinh tế số theo mục tiêu Đề án;
- Hoàn thiện Kho dữ liệu số phường và cơ chế khai thác dữ liệu phục vụ điều hành;
- Hoàn thiện, vận hành ổn định các dịch vụ/tiện ích đô thị thông minh cấp phường phù hợp điều kiện và phân quyền.

# **CHƯƠNG 4**

## **NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP CHỦ YẾU**

### **I. NHIỆM VỤ**

#### **1. Nhóm nhiệm vụ 1: Phát triển Chính quyền số - Nâng cao hiệu quả quản lý hành chính**

##### **1.1. Hoàn thiện nền tảng Chính quyền số cấp phường**

a) Triển khai đầy đủ các hệ thống phần mềm dùng chung của Thành phố:

- Phần mềm quản lý văn bản và điều hành;
- Hệ thống một cửa điện tử;
- Nền tảng tích hợp - chia sẻ dữ liệu (LGSP);
- Nền tảng báo cáo số;
- Hệ thống giám sát đô thị thông minh (theo phân quyền).

b) Chuẩn hóa cấu trúc dữ liệu nội bộ phường theo tiêu chuẩn Thành phố.

c) Tổ chức rà soát, chuẩn hóa các quy trình xử lý công việc; phấn đấu đến năm 2028 cơ bản hình thành mô hình ‘Chính quyền phường không giấy tờ’ đối với các quy trình đủ điều kiện.

### **1.2. Ứng dụng số trong chỉ đạo - điều hành**

a) Xây dựng và vận hành Dashboard điều hành Ủy ban nhân dân phường tích hợp các chỉ số: Hồ sơ thủ tục hành chính theo thời gian thực; phản ánh hiện trường; an toàn thực phẩm; an ninh trật tự; kinh doanh - cấp phép; chỉ tiêu số hóa hồ sơ; dữ liệu dân cư.

b) 100% thông báo, chỉ đạo được gửi qua phần mềm điều hành, không gửi giấy.

c) Tạo lập các nhóm công tác số theo từng lĩnh vực, khai thác tối đa lợi ích của hợp trực tuyến.

d) Phối hợp Thường trực Hội đồng nhân dân phường xây dựng, đưa vào vận hành mô hình “Kỳ họp không giấy” trong năm 2026; tổ chức số hóa tài liệu kỳ họp, chương trình, tờ trình, dự thảo nghị quyết, báo cáo thẩm tra và các tài liệu liên quan; bảo đảm đại biểu Hội đồng nhân dân phường được cung cấp, tra cứu, khai thác tài liệu trên môi trường số, từng bước giảm sử dụng tài liệu giấy trong các kỳ họp đủ điều kiện.

### **1.3. Chuẩn hóa quy trình và cải cách thủ tục hành chính**

a) Tiếp tục rà soát, đơn giản hóa, tinh gọn quy trình xử lý hồ sơ; chuẩn hóa quy trình nội bộ gắn với hệ thống một cửa điện tử.

b) Triển khai dịch vụ công trực tuyến toàn trình theo lộ trình Đề án, bảo đảm:

- Đến hết năm 2026:  $\geq 70\%$  thủ tục hành chính đủ điều kiện cung cấp trực tuyến toàn trình;

- Đến hết năm 2028:  $\geq 90\%$  thủ tục hành chính đủ điều kiện cung cấp trực tuyến toàn trình;

- Đến hết năm 2030: 100% thủ tục hành chính đủ điều kiện cung cấp trực tuyến toàn trình.

c) Xây dựng, ban hành Bộ quy trình nội bộ của Ủy ban nhân dân phường theo mô hình số hóa, làm căn cứ thống nhất thực hiện và kiểm soát chất lượng phục vụ.

## **2. Nhóm nhiệm vụ 2: Nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính - Phát triển dịch vụ công trực tuyến**

### **2.1. Nâng cao chất lượng dịch vụ công trực tuyến**

a) Triển khai đa kênh tiếp cận dịch vụ công trực tuyến: Zalo OA, website, QR tra cứu nhanh, chatbot/trợ lý số (khi đủ điều kiện dữ liệu - kỹ thuật), ki-ốt/điểm hỗ trợ thông minh tại khu vực phù hợp.

b) Tổ chức hỗ trợ người dân tại Bộ phận Một cửa và tại cộng đồng: hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến, quét - số hóa hồ sơ, thanh toán số, kích hoạt và sử dụng VNeID; ưu tiên nhóm người cao tuổi, nhóm yếu thế.

c) Công bố Bộ thủ tục hành chính điện tử hóa kèm mã QR tra cứu; chuẩn hóa nội dung hướng dẫn bằng ngôn ngữ dễ hiểu; cập nhật thường xuyên, thống nhất.

d) Phân đầu tỷ lệ hài lòng của người dân, doanh nghiệp khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến đạt 95% (tối thiểu), gắn với cơ chế khảo sát, tiếp nhận - xử lý phản ánh và cải tiến chất lượng phục vụ.

## **2.2. Nâng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến**

a) Phân đầu tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính tiếp nhận/xử lý trực tuyến theo lộ trình:  
- Đến hết năm 2026: Tối thiểu 90% hồ sơ thủ tục hành chính được xử lý hoàn toàn trực tuyến;

- Đến hết năm 2028: Tỷ lệ hồ sơ xử lý trực tuyến toàn trình đạt  $\geq 90\%$ ;

- Đến hết năm 2030: Tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến đạt từ 95% trở lên.

b) Giải pháp thực hiện: phát huy vai trò Tổ công nghệ số cộng đồng; hỗ trợ theo địa bàn dân cư; bố trí điểm hỗ trợ cố định tại Ủy ban nhân dân phường và các điểm cộng đồng phù hợp (nhà sinh hoạt cộng đồng, chợ...); tăng cường hướng dẫn qua Zalo OA, video, tài liệu, chatbot (khi đủ điều kiện).

c) Bảo đảm yêu cầu “Tối thiểu 90% hồ sơ thủ tục hành chính được xử lý hoàn toàn trực tuyến, người dân chỉ phải nhập dữ liệu một lần” theo lộ trình chung; trong đó tập trung vào nhóm thủ tục hành chính có tần suất phát sinh cao, hồ sơ đủ điều kiện toàn trình và các quy trình đã được tái cấu trúc.

d) Tổ chức triển khai thủ tục hành chính giải quyết phi địa giới hành chính; phân đầu tối thiểu 30% thủ tục hành chính giải quyết phi địa giới hành chính có phát sinh hồ sơ thực tế, gắn với tuyên truyền – hướng dẫn và bố trí điểm hỗ trợ thực hiện tại phường.

## **2.3. Số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

a) Tổ chức số hóa hồ sơ thủ tục hành chính phát sinh theo quy định; bảo đảm phù hợp lộ trình của Đề án:

- Đến hết năm 2026: đạt 100% hồ sơ được số hóa (ưu tiên hồ sơ thủ tục hành chính và các lĩnh vực trọng điểm);

- Đến hết năm 2030: 100% hồ sơ thủ tục hành chính được số hóa và lưu trữ điện tử theo quy định.

b) Thực hiện số hóa hồ sơ tồn (nếu có) theo lộ trình từng lĩnh vực, ưu tiên hồ sơ phục vụ dân sinh, quản trị địa bàn và lĩnh vực phát sinh giao dịch nhiều.

c) Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính đạt 100%; tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu đã được số hóa trong giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công tối thiểu 95%, hạn chế tối đa việc yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp lại giấy tờ, thông tin đã có.

## **3. Nhóm nhiệm vụ 3: Phát triển Kinh tế số - Doanh nghiệp số - Thương mại điện tử**

### **3.1. Hỗ trợ hộ kinh doanh, doanh nghiệp chuyển đổi số**

a) Tổ chức các lớp tập huấn/huấn luyện thực hành: bán hàng online, marketing số, quản trị bán hàng, hóa đơn/chứng từ điện tử (khi áp dụng), bảo vệ dữ liệu và phòng chống lừa đảo.

b) Xây dựng tài liệu hướng dẫn chuyển đổi số cho hộ kinh doanh theo hướng đơn giản, dễ áp dụng; tổ chức “cầm tay chỉ việc” theo nhóm ngành.

c) Kết nối doanh nghiệp viễn thông, doanh nghiệp công nghệ triển khai gói giải pháp số phù hợp (quản lý bán hàng, thanh toán, quảng bá...), ưu tiên mô hình điểm để nhân rộng.

### **3.2. Thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt**

a) Phần đầu đến hết năm 2028: Tối thiểu 70% doanh nghiệp, hộ kinh doanh sử dụng nền tảng số, trong đó trọng tâm là thanh toán không dùng tiền mặt và công cụ quản lý số cơ bản.

b) Tổ chức mô hình điểm theo địa bàn phù hợp (chợ, tuyến phố thương mại, cụm kinh doanh...), trong đó phần đầu 100% quầy/sạp tại mô hình điểm có phương thức thanh toán số (QR/POS/ứng dụng ngân hàng), kèm hướng dẫn sử dụng an toàn.

c) Đến hết năm 2030: phần đầu đạt từ 90% trở lên người dân trưởng thành có tài khoản/thông tin thanh toán số và có phát sinh giao dịch thanh toán số tối thiểu, góp phần hoàn thiện hệ sinh thái thanh toán số và kinh tế số tại địa bàn.

### **3.3. Bản đồ số kinh doanh phường Hòa Cường**

a) Xây dựng Bản đồ số kinh doanh làm công cụ quản trị địa bàn: cập nhật danh mục cơ sở kinh doanh; nhóm ngành; tình trạng giấy phép; an toàn thực phẩm; mã định danh/mã QR tra cứu (theo phạm vi dữ liệu được phép công khai).

b) Phân kỳ triển khai đồng bộ với Đề án:

- Giai đoạn 2025 - 2026: thực hiện giai đoạn 1 (hình thành dữ liệu nền, cấu trúc lớp dữ liệu ban đầu, vận hành thử nghiệm);

- Giai đoạn 2027 - 2028: hoàn thành giai đoạn 2 (chuẩn hóa dữ liệu theo nhóm ngành; bổ sung lớp dữ liệu quản lý; triển khai mã QR, tra cứu; khai thác phục vụ quản lý và hỗ trợ người dân).

c) Kết nối hiển thị các chỉ số cần thiết trên Dashboard điều hành phường theo khả năng kỹ thuật và phân quyền.

### **3.4. Mô hình điểm kinh tế số**

Tổ chức ít nhất 01 - 02 mô hình điểm phù hợp thực tiễn địa bàn (chợ thông minh, tuyến phố thương mại số, mô hình dịch vụ số trong an sinh, giáo dục, y tế tư nhân hợp pháp...), làm cơ sở đánh giá, rút kinh nghiệm và nhân rộng.

## **4. Nhóm nhiệm vụ 4: Phát triển Xã hội số - Công dân số - Tổ dân phố số**

### **4.1. Tổ dân phố số**

a) Xây dựng, ban hành/áp dụng Bộ tiêu chí “Tổ dân phố số”; tổ chức đánh giá theo quý; gắn trách nhiệm chi bộ, Ban nhân dân, Ban công tác Mặt trận và lực lượng hỗ trợ số tại địa bàn.

b) Chỉ tiêu phần đầu:

- Đến hết năm 2028: Tối thiểu 60% tổ dân phố đạt tiêu chí “Tổ dân phố số”;

- Đến hết năm 2030: 100% tổ dân phố đạt tiêu chí “Tổ dân phố số”.

c) Tổ chức hoạt động hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến, thanh toán số, VNeID tại địa bàn dân cư; duy trì kênh thông tin số chính thống và kênh tiếp nhận phản ánh; khuyến khích hình thành, duy trì các mô hình phù hợp ở khu dân cư như tổ dân phố số an toàn, khu dân cư ứng dụng phản ánh hiện trường, tuyến phố, thành phần kinh doanh thanh toán số phù hợp điều kiện thực tiễn.

#### **4.2. Gia đình số**

a) Triển khai bộ tiêu chí “Gia đình số” theo hướng dễ hiểu, dễ đánh giá, có minh chứng; tổ chức truyền thông, hướng dẫn thực hành.

b) Chi tiêu phấn đấu:

- Đến hết năm 2026: Tối thiểu 60% hộ gia đình đạt tiêu chí “Gia đình số” mức cơ bản;

- Đến hết năm 2028: Tối thiểu 75% hộ dân đạt tiêu chí “Gia đình số”;

- Đến hết năm 2030: Tối thiểu 90% hộ dân đạt tiêu chí “Gia đình số”.

#### **4.3. Kỹ năng số cho người dân**

a) Tổ chức chương trình kỹ năng số cơ bản gắn với các nhu cầu thiết yếu: dịch vụ công trực tuyến, thanh toán số, VNeID, tra cứu thông tin chính thống, phòng chống lừa đảo.

b) Ưu tiên nhóm người cao tuổi, nhóm yếu thế; triển khai theo phương châm “cầm tay chỉ việc”; duy trì đánh giá theo quý để kịp thời chấn chỉnh, hỗ trợ.

c) Ủy ban Mặt trận tổ quốc Việt Nam phường và các tổ chức chính trị – xã hội phối hợp tuyên truyền, vận động, hỗ trợ người dân tham gia công dân số, gia đình số, tổ dân phố số; lắng ý kiến Nhân dân, phản ánh khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện.

### **5. Nhóm nhiệm vụ 5: Phát triển dữ liệu số - Kho dữ liệu số - Số hóa toàn diện**

#### **5.1. Xây dựng Kho dữ liệu số phường Hòa Cường**

a) Kho dữ liệu gồm tối thiểu 08 nhóm dữ liệu (Dân cư - Tổ dân phố; An sinh xã hội; an toàn thực phẩm; Kinh doanh; Giáo dục; Y tế; Đô thị - môi trường; Văn hóa - xã hội)

b) Tổ chức hình thành Kho dữ liệu số phường; chuẩn hóa danh mục dữ liệu, biểu mẫu dữ liệu và cơ chế cập nhật thống nhất.

c) Bảo đảm đến hết năm 2028: kết nối liên thông dữ liệu toàn bộ 08 lĩnh vực của Kho dữ liệu số phường; phục vụ tổng hợp, báo cáo số và điều hành theo dữ liệu.

d) Từng bước nâng cao năng lực khai thác dữ liệu phục vụ quản trị, điều hành; bảo đảm phân quyền, bảo vệ dữ liệu theo quy định.

#### **5.2. Số hóa hồ sơ, tài liệu chuyên ngành**

Tổ chức số hóa dữ liệu chuyên ngành theo lộ trình; ưu tiên dữ liệu phục vụ trực tiếp quản trị địa bàn và cung cấp dịch vụ cho người dân (an sinh, an toàn thực phẩm, kinh doanh, y tế, giáo dục, môi trường...).

#### **5.3. Kết nối - chia sẻ dữ liệu**

a) Kết nối, chia sẻ dữ liệu theo chuẩn chung và theo phân quyền; bảo đảm liên thông, tránh cát cứ dữ liệu.

b) Phân đấu đến hết năm 2030: thực hiện kết nối dữ liệu toàn trình giữa phường và thành phố theo lộ trình và chuẩn chung của Thành phố, bảo đảm phục vụ đô thị thông minh cấp cơ sở.

## **6. Nhóm nhiệm vụ 6: Phát triển hạ tầng số - nền tảng số - dịch vụ đô thị thông minh**

### **6.1. Hạ tầng viễn thông**

Phối hợp doanh nghiệp viễn thông nâng cao chất lượng hạ tầng mạng tại trụ sở Ủy ban nhân dân phường, Bộ phận Một cửa và các điểm cộng đồng; bảo đảm phục vụ dịch vụ công trực tuyến, vận hành nền tảng số và các mô hình xã hội số - kinh tế số.

### **6.2. Camera đô thị - an ninh trật tự**

Từng bước triển khai chuẩn hóa hệ thống camera phục vụ an ninh trật tự và quản trị đô thị theo quy định, bảo đảm khả năng tích hợp, kết nối theo phân quyền với hệ thống giám sát đô thị thông minh của Thành phố.

### **6.3. Cảm biến môi trường - trật tự đô thị**

Tổ chức thí điểm (khi đủ điều kiện) một số hạng mục cảm biến giám sát phục vụ quản lý môi trường, trật tự đô thị tại điểm nóng; gắn với cơ chế tiếp nhận - xử lý phản ánh hiện trường; bảo đảm đồng bộ với kiến trúc đô thị thông minh của Thành phố.

## **7. Nhóm nhiệm vụ 7: Đảm bảo an toàn thông tin - an ninh mạng**

### **7.1. Bảo vệ dữ liệu và hệ thống thông tin**

a) Thực hiện phân quyền, kiểm soát truy cập, sao lưu dữ liệu; bảo đảm an toàn cho thiết bị đầu cuối và hệ thống thông tin phục vụ điều hành, dịch vụ công trực tuyến và Kho dữ liệu số.

b) Rà soát rủi ro, khắc phục kịp thời lỗ hổng; bảo đảm vận hành ổn định, hạn chế tối đa sự cố gây gián đoạn hoạt động.

### **7.2. Nâng cao nhận thức an ninh mạng**

Tổ chức tuyên truyền, tập huấn định kỳ cho cán bộ, công chức và người dân về an toàn thông tin; trọng tâm là nhận diện thủ đoạn lừa đảo, bảo vệ tài khoản, bảo vệ dữ liệu cá nhân, không chia sẻ OTP, link lạ.

### **7.3. Ứng cứu khẩn cấp**

Xây dựng phương án ứng cứu sự cố; phân công đầu mối phối hợp chuyên môn; tổ chức diễn tập phù hợp; bảo đảm xử lý nhanh, giảm thiểu thiệt hại khi xảy ra sự cố an toàn thông tin.

## **8. Nhóm nhiệm vụ 8: Tuyên truyền - đào tạo - huy động nguồn lực xã hội hóa**

### **8.1. Tuyên truyền chuyển đổi số**

a) Đẩy mạnh tuyên truyền chủ trương, mục tiêu, lợi ích chuyển đổi số; tạo đồng thuận xã hội; cổ vũ phong trào thi đua chuyển đổi số ở cơ sở; phát huy vai trò của Ủy ban Mặt trận tổ quốc Việt Nam phường và các tổ chức chính trị - xã hội trong

tuyên truyền, vận động, lồng ghép nội dung chuyển đổi số vào phong trào thi đua, cuộc vận động, mô hình ở khu dân cư phù hợp thực tiễn.

b) Đa dạng hóa hình thức tuyên truyền: pano, poster, mạng xã hội, Zalo OA, video hướng dẫn, truyền thông tại tổ dân phố.

c) Duy trì tổ chức hoạt động hưởng ứng Ngày Chuyển đổi số (10/10) hằng năm phù hợp điều kiện thực tiễn.

### **8.2. Đào tạo nhân lực số**

a) Tổ chức đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng số cho cán bộ, công chức theo yêu cầu nhiệm vụ; gắn kết quả đào tạo với đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ.

b) Phối hợp cơ sở đào tạo, doanh nghiệp công nghệ tổ chức tập huấn chuyên đề theo từng nhóm nhiệm vụ của Đề án; ưu tiên kỹ năng khai thác hệ thống dùng chung, quản trị dữ liệu và an toàn thông tin.

### **8.3. Huy động nguồn lực xã hội hóa**

a) Khuyến khích hợp tác hợp pháp với doanh nghiệp viễn thông, doanh nghiệp công nghệ, ngân hàng để hỗ trợ hạ tầng số, truyền thông, đào tạo kỹ năng số, thanh toán số, mô hình điểm.

b) Huy động doanh nghiệp tài trợ các mô hình điểm, hoạt động tuyên truyền - tập huấn theo quy định; bảo đảm công khai, minh bạch, đúng mục tiêu, không ràng buộc điều kiện trái quy định.

## **II. GIẢI PHÁP**

### **1. Giải pháp về thể chế, tổ chức thực hiện và cơ chế điều phối**

1.1. Cụ thể hóa mục tiêu, chỉ tiêu của Đề án thành kế hoạch triển khai hằng năm; xác định nhiệm vụ trọng tâm theo tháng/quý; tăng cường kiểm tra, giám sát, đánh giá kết quả theo sản phẩm đầu ra.

1.2. Phát huy vai trò tham mưu, điều phối của cơ quan chuyên môn tham mưu chuyển đổi số; bảo đảm phối hợp đồng bộ giữa các bộ phận, lĩnh vực trong triển khai nhiệm vụ.

1.3. Tổ chức triển khai theo phương châm “6 rõ” (rõ người, rõ việc, rõ thời gian, rõ trách nhiệm, rõ sản phẩm, rõ hiệu quả); ưu tiên kiểm tra, giám sát theo dữ liệu, theo chỉ tiêu; gắn kết quả thực hiện chuyển đổi số với đánh giá thi đua, khen thưởng, kiểm điểm trách nhiệm người đứng đầu (khi cần thiết).

1.4. Thực hiện chế độ theo dõi, tổng hợp, báo cáo kết quả theo định kỳ; bảo đảm số liệu, minh chứng đầy đủ để đánh giá các chỉ tiêu trọng tâm của Kế hoạch số 48-KH/TU của Thành ủy như:  $\geq 90\%$  hồ sơ trực tuyến;  $\geq 30\%$  thủ tục hành chính phi địa giới; 100% số hóa kết quả thủ tục hành chính;  $\geq 95\%$  tái sử dụng dữ liệu; tỷ lệ hài lòng  $\geq 95\%$ .

**2. Giải pháp về cải cách hành chính gắn chuyển đổi số và nâng chất lượng dịch vụ công trực tuyến**

2.1. rà soát, đơn giản hóa quy trình, chuẩn hóa quy trình nội bộ; tăng cường hướng dẫn, hỗ trợ người dân nộp hồ sơ trực tuyến và thanh toán trực tuyến; bảo đảm thuận tiện, dễ thực hiện.

2.2. Duy trì hoạt động hỗ trợ tại Bộ phận Một cửa; tổ chức các đợt hỗ trợ tại cộng đồng; ưu tiên “cầm tay chỉ việc” đối với người cao tuổi, người yếu thế, người ít tiếp cận công nghệ.

2.3. Bổ sung nhóm giải pháp riêng để bảo đảm chỉ tiêu “tối thiểu 30% thủ tục hành chính phi địa giới có phát sinh hồ sơ thực tế”: lựa chọn nhóm thủ tục hành chính phù hợp; chuẩn hóa hướng dẫn; tổ chức truyền thông theo tình huống; bố trí điểm hỗ trợ; theo dõi theo tháng để kịp thời điều chỉnh.

2.4. Thiết lập cơ chế theo dõi chất lượng dịch vụ công trực tuyến gắn với chỉ tiêu hài lòng tối thiểu 95%: duy trì khảo sát định kỳ; tiếp nhận, xử lý phản ánh; phân tích nguyên nhân hồ sơ trễ hạn/không trực tuyến; thực hiện cải tiến quy trình.

### **3. Giải pháp về dữ liệu số, số hóa và tái sử dụng dữ liệu**

3.1. Tổ chức số hóa hồ sơ, tài liệu theo lộ trình; gắn số hóa với chuẩn hóa dữ liệu, làm sạch dữ liệu và khả năng khai thác sử dụng lại.

3.2. Hoàn thiện danh mục dữ liệu lõi; xác định rõ đầu mối tạo lập - cập nhật - khai thác dữ liệu theo từng lĩnh vực; bảo đảm dữ liệu “đúng - đủ - sạch - sống”.

3.3. Bố trí giải pháp kiểm soát chất lượng số hóa và tái sử dụng dữ liệu để đạt “100% số hóa kết quả thủ tục hành chính” và “Tối thiểu 95% tái sử dụng dữ liệu”: chuẩn hóa biểu mẫu dữ liệu; thống nhất quy trình số hóa; kiểm tra định kỳ; hạn chế tối đa yêu cầu người dân cung cấp lại giấy tờ thông tin đã có.

3.4. Tăng cường kết nối, chia sẻ dữ liệu theo phân quyền; đồng bộ chuẩn dữ liệu theo hướng dẫn của Thành phố; phục vụ tổng hợp báo cáo và điều hành theo dữ liệu.

### **4. Giải pháp về hạ tầng số, nền tảng số và công cụ điều hành**

4.1. Ưu tiên sử dụng các nền tảng số dùng chung của Thành phố; hạn chế đầu tư trùng lặp; bảo đảm đồng bộ dữ liệu và tiêu chuẩn kỹ thuật.

4.2. Rà soát, nâng cấp hạ tầng mạng, đường truyền, thiết bị phục vụ vận hành các hệ thống số; ưu tiên trụ sở Ủy ban nhân dân phường, Bộ phận Một cửa và các điểm hỗ trợ cộng đồng.

4.3. Từng bước phát triển công cụ điều hành theo dữ liệu (dashboard); tích hợp các chỉ số phục vụ theo dõi tiến độ và chất lượng thực hiện Đề án; nâng cao năng lực chỉ đạo, điều hành kịp thời.

### **5. Giải pháp về phát triển nhân lực số và nâng cao năng lực số cộng đồng**

5.1. Tổ chức đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng số cho cán bộ, công chức; chuẩn hóa kỹ năng sử dụng hệ thống, nền tảng số; gắn kết quả đào tạo với đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ.

5.2. Bảo đảm đồng bộ chỉ tiêu Kế hoạch 48-KH/TU của Thành ủy về bồi dưỡng kỹ năng số (trong đó ưu tiên kỹ năng phân tích dữ liệu, ứng dụng AI phù hợp yêu cầu công việc), tổ chức tập huấn theo nhóm nhiệm vụ và theo lĩnh vực.

5.3. Phát huy vai trò lực lượng hỗ trợ chuyển đổi số tại cơ sở (Tổ Công nghệ số cộng đồng, đoàn thể, tổ dân phố); duy trì hoạt động hướng dẫn kỹ năng số thiết yếu cho người dân.

## **6. Giải pháp về truyền thông, lan tỏa và thúc đẩy tham gia của người dân, doanh nghiệp**

6.1. Đổi mới nội dung, hình thức truyền thông phù hợp từng nhóm đối tượng; sử dụng đa kênh (Zalo OA, website, mã QR, pano/áp phích, video hướng dẫn, truyền thông tại tổ dân phố).

6.2. Lòng ghép truyền thông về dịch vụ công trực tuyến, thanh toán số, VNeID, kỹ năng an toàn số và phòng chống lừa đảo; chú trọng nhóm yếu thế, người già.

6.3. Tổ chức mô hình điểm (tổ dân phố số, gia đình số, điểm hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến, tuyến phố thành phần kinh doanh số...) làm cơ sở nhân rộng.

## **7. Giải pháp về bảo đảm an toàn thông tin - An ninh mạng**

7.1. Thực hiện phân quyền, quản lý tài khoản; cập nhật bản vá; phòng chống mã độc; sao lưu dữ liệu; kiểm tra định kỳ; bảo đảm vận hành ổn định các hệ thống thông tin.

7.2. Tăng cường tuyên truyền, tập huấn an toàn thông tin cho cán bộ, công chức và người dân; chú trọng kỹ năng nhận diện lừa đảo, bảo vệ tài khoản, bảo vệ dữ liệu cá nhân.

7.3. Xây dựng và tổ chức thực hiện phương án ứng cứu sự cố; phân công đầu mối phối hợp; duy trì chế độ phản ứng nhanh khi xảy ra sự cố an toàn thông tin.

## **8. Giải pháp về huy động nguồn lực và cơ chế xã hội hóa hợp pháp**

8.1. Huy động, lòng ghép nguồn lực từ các chương trình, kế hoạch, dự án có liên quan; ưu tiên các nhiệm vụ trọng tâm, có tác động trực tiếp đến người dân và kết quả chỉ tiêu.

8.2. Khuyến khích hợp tác hợp pháp với doanh nghiệp viễn thông, doanh nghiệp công nghệ, ngân hàng để hỗ trợ hạ tầng số, truyền thông, đào tạo kỹ năng số, thanh toán số và mô hình điểm; bảo đảm công khai, minh bạch, đúng quy định.

8.3. Tăng cường kiểm tra, giám sát việc sử dụng kinh phí và nguồn lực huy động; bảo đảm đúng mục tiêu, đúng quy định, hiệu quả, tránh dàn trải.

# **CHƯƠNG 5**

## **PHÂN KỲ TRIỂN KHAI THEO GIAI ĐOẠN 2025 - 2030**

### **I. NGUYÊN TẮC PHÂN KỲ**

1. Việc triển khai Đề án được tổ chức theo lộ trình 03 giai đoạn: 2025 - 2026: Hoàn thiện nền tảng - tạo chuyển biến rõ nét; 2027 - 2028: Mở rộng - tăng tốc - triển khai đồng bộ đến khu dân cư; 2029 - 2030: Hoàn thiện - vận hành ổn định - kết nối toàn trình, bảo đảm tính kế thừa, liên tục, có trọng tâm, trọng điểm.

2. Phân kỳ triển khai phải bảo đảm đồng bộ giữa Chính quyền số - Kinh tế số - Xã hội số, lấy dữ liệu số làm nền tảng quản trị; gắn chặt chuyển đổi số với cải cách

hành chính, đổi mới phương thức lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành; lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm, chủ thể tham gia và đối tượng thụ hưởng.

3. Các chỉ tiêu, nhiệm vụ trong từng giai đoạn là căn cứ để Ủy ban nhân dân phường cụ thể hóa thành Kế hoạch triển khai hằng năm và Phụ lục phân công nhiệm vụ chi tiết, bảo đảm rõ: mục tiêu - sản phẩm đầu ra - tiến độ - nguồn lực - cơ chế theo dõi, đánh giá.

4. Quá trình triển khai phải bảo đảm an toàn thông tin - an ninh mạng, bảo vệ dữ liệu cá nhân là yêu cầu bắt buộc; chủ động phòng ngừa rủi ro, không để xảy ra gián đoạn trong hoạt động của cơ quan và ảnh hưởng quyền lợi của Nhân dân.

## **II. NỘI DUNG TRIỂN KHAI THEO GIAI ĐOẠN**

### **1. Giai đoạn 2025 - 2026: hoàn thiện nền tảng - tăng tốc triển khai**

Trong giai đoạn này, tập trung hoàn thiện nền tảng, cơ chế vận hành và chuẩn hóa quy trình; tạo chuyển biến rõ rệt trong giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường số, số hóa hồ sơ - dữ liệu nền tảng; đồng thời nâng cao nhận thức và kỹ năng số trong cán bộ, đảng viên và Nhân dân, làm tiền đề để mở rộng, tăng tốc trong giai đoạn tiếp theo.

#### **1.1 Chỉ tiêu chủ yếu đến hết năm 2026**

a) Về dịch vụ công trực tuyến, cải cách hành chính

- 100% thủ tục hành chính được cung cấp dịch vụ công trực tuyến;
- Tối thiểu 70% thủ tục hành chính đủ điều kiện được cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình;

- Tối thiểu 90% hồ sơ thủ tục hành chính được xử lý hoàn toàn trực tuyến (người dân chỉ phải nhập dữ liệu một lần);

- Tối thiểu 30% thủ tục hành chính thực hiện theo phương thức phi địa giới hành chính có phát sinh hồ sơ thực tế;

- 100% kết quả giải quyết thủ tục hành chính được số hóa; 100% hồ sơ, tài liệu có giá trị lưu trữ được chỉnh lý, số hóa theo quy định;

- Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu đã số hóa trong giải quyết thủ tục hành chính đạt tối thiểu 95%;

- Tỷ lệ hài lòng của người dân, doanh nghiệp khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến đạt tối thiểu 95%.

- Tối thiểu 60% hộ gia đình đạt tiêu chí “Gia đình số” mức cơ bản (theo bộ tiêu chí phường ban hành/áp dụng);

- “Bản đồ số kinh doanh” giai đoạn 1 vận hành thử nghiệm (dữ liệu nền, cơ chế cập nhật, công cụ tra cứu cơ bản).

b) Về nhân lực số và năng lực số cộng đồng

- 100% cán bộ, công chức được bồi dưỡng, tập huấn kỹ năng số (ưu tiên kỹ năng phân tích dữ liệu, ứng dụng AI phù hợp yêu cầu công việc);

- Tối thiểu 60% người dân trưởng thành được xác nhận đạt phổ cập tri thức về chuyển đổi số, kỹ năng số trên nền tảng VNeID.

- Tối thiểu 70% dân số có VNeID (tài khoản định danh điện tử) đã kích hoạt, sử dụng;

- c) Về dữ liệu số, số hóa hồ sơ - tài liệu

- Thực hiện số hóa dữ liệu nền tảng theo các nhóm lĩnh vực ưu tiên của phường; tổ chức chuẩn hóa danh mục dữ liệu, quy trình cập nhật, làm sạch dữ liệu;

- 100% hồ sơ, tài liệu có giá trị lưu trữ được chỉnh lý, số hóa theo quy định (theo lộ trình triển khai của phường và hướng dẫn cấp có thẩm quyền).

- d) Về đổi mới hoạt động của Hội đồng nhân dân phường

- Hoàn thành xây dựng, đưa vào vận hành mô hình “Kỳ họp không giấy” của Hội đồng nhân dân phường trong năm 2026;

- 100% tài liệu phục vụ kỳ họp Hội đồng nhân dân phường được gửi, nhận, khai thác trên môi trường số đối với các kỳ họp đủ điều kiện triển khai.

### **1.2 Nội dung triển khai trọng tâm**

- Hoàn thiện cơ chế chỉ đạo, điều hành chuyển đổi số; triển khai theo phương châm “6 rõ”; tăng cường kiểm tra, giám sát theo chỉ tiêu và kết quả đầu ra.

- Tăng tốc dịch vụ công trực tuyến toàn trình: chuẩn hóa quy trình nội bộ; tổ chức hướng dẫn, hỗ trợ người dân đa kênh; ưu tiên nhóm thủ tục hành chính có tần suất phát sinh cao.

- Triển khai thủ tục hành chính phi địa giới: lựa chọn nhóm thủ tục phù hợp; truyền thông - hướng dẫn; bố trí điểm hỗ trợ; theo dõi kết quả theo tháng để kịp thời điều chỉnh.

- Đẩy mạnh số hóa hồ sơ, kết quả thủ tục hành chính; thiết lập cơ chế tái sử dụng dữ liệu, hạn chế yêu cầu người dân cung cấp lại giấy tờ thông tin đã có.

- Nâng cao kỹ năng số cho người dân, gắn với VNeID và nhu cầu thiết yếu: dịch vụ công trực tuyến, thanh toán số, tra cứu thông tin chính thống, phòng chống lừa đảo.

- Hoàn thiện bước đầu công cụ điều hành theo dữ liệu (dashboard) và cơ chế cập nhật dữ liệu phục vụ chỉ đạo, điều hành.

- Phát huy vai trò của Ủy ban Mặt trận tổ quốc Việt Nam phường và các tổ chức chính trị - xã hội trong tuyên truyền, vận động, lấy ý kiến Nhân dân, cử tri; giám sát, phản biện xã hội đối với quá trình triển khai Đề án tại khu dân cư.

- Phối hợp Thường trực Hội đồng nhân dân phường số hóa quy trình chuẩn bị kỳ họp, gửi nhận và tra cứu tài liệu, phục vụ điều hành kỳ họp theo hướng “Kỳ họp không giấy”, hoàn thành trong năm 2026.

### **1.3 Sản phẩm đầu ra chủ yếu**

- Bộ kế hoạch triển khai hằng năm, bảng theo dõi chỉ tiêu theo tháng quý, cơ chế giao nhiệm vụ theo “6 rõ”;

- Kết quả dịch vụ công trực tuyến toàn trình đạt chỉ tiêu; báo cáo tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, phi địa giới, số hóa kết quả, tái sử dụng dữ liệu và mức hài lòng (kèm minh chứng);

- Hệ thống đầu mối hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến đa kênh; tài liệu hướng dẫn, mã QR tra cứu;

- Báo cáo kết quả phổ cập kỹ năng số trên VNeID; danh mục hoạt động truyền thông - tập huấn - hỗ trợ cộng đồng;

- Dashboard điều hành phường vận hành bước đầu; kho dữ liệu số phường hình thành cấu trúc dữ liệu nền và quy trình cập nhật.

- Tài liệu số phục vụ “Kỳ họp không giấy” của Hội đồng nhân dân phường được thiết lập, vận hành trong năm 2026.

## **2. Giai đoạn 2027 - 2028: Mở rộng - tăng tốc - triển khai đồng bộ đến khu dân cư**

### **2.1 Mục tiêu chung**

Mở rộng chuyển đổi số đến từng khu dân cư; nâng chất dịch vụ công trực tuyến toàn trình; thúc đẩy kinh tế số; hoàn thiện kho dữ liệu số theo 08 lĩnh vực; triển khai đồng bộ mô hình “Gia đình số”, “Tổ dân phố số”, phát triển các công cụ phục vụ quản trị địa bàn.

Tập trung mở rộng triển khai trên toàn địa bàn; đưa chuyển đổi số đi vào chiều sâu tại cộng đồng dân cư; nâng chất lượng dịch vụ công trực tuyến toàn trình; thúc đẩy kinh tế số hộ kinh doanh/doanh nghiệp; mở rộng và liên thông dữ liệu để phục vụ điều hành theo dữ liệu.

### **2.2 Chỉ tiêu chủ yếu đến hết năm 2028**

a) Tối thiểu 75% hộ dân đạt tiêu chí “Gia đình số”;

b) Tối thiểu 60% tổ dân phố đạt tiêu chí “Tổ dân phố số”;

c) Tối thiểu 90% hồ sơ thủ tục hành chính được xử lý trực tuyến toàn trình;

d) Tối thiểu 70% doanh nghiệp, hộ kinh doanh sử dụng nền tảng số;

đ) Kết nối liên thông dữ liệu toàn bộ 08 lĩnh vực của Kho dữ liệu số phường;

e) Hoàn thành giai đoạn 2 của “Bản đồ số kinh doanh”.

### **2.3 Nội dung triển khai trọng tâm**

a) Nhân rộng “Gia đình số”, “Tổ dân phố số” theo bộ tiêu chí; tổ chức đánh giá định kỳ, công khai kết quả theo địa bàn.

b) Nâng chất lượng dịch vụ công trực tuyến: tối ưu quy trình; nâng hiệu quả hỗ trợ người dân; tăng tỷ lệ hồ sơ toàn trình theo chỉ tiêu giai đoạn.

c) Thúc đẩy kinh tế số: hỗ trợ hộ kinh doanh, doanh nghiệp sử dụng nền tảng số; tổ chức mô hình điểm theo địa bàn (chợ tuyến phố cụm dịch vụ)

d) Mở rộng và hoàn thiện Kho dữ liệu số phường; bảo đảm liên thông 08 lĩnh vực; tăng mức độ khai thác dữ liệu phục vụ điều hành.

đ) “Bản đồ số kinh doanh” giai đoạn 2: chuẩn hóa dữ liệu theo nhóm ngành; bổ sung lớp dữ liệu quản lý; triển khai mã QR tra cứu; khai thác phục vụ quản lý nhà nước và hỗ trợ người dân.

### **2.4 Sản phẩm đầu ra chủ yếu**

- Bộ kết quả đánh giá “Gia đình số”, “Tổ dân phố số” theo địa bàn;

- Báo cáo dịch vụ công trực tuyến toàn trình đạt chỉ tiêu giai đoạn.
- Chương trình hỗ trợ doanh nghiệp hộ kinh doanh sử dụng nền tảng số (danh sách, nội dung hỗ trợ, kết quả).
- Kho dữ liệu số phường hoàn thành liên thông 08 lĩnh vực (danh mục dữ liệu, quy trình cập nhật, phân quyền khai thác).
- “Bản đồ số kinh doanh” hoàn thành giai đoạn 2, vận hành ổn định.

### **3. Giai đoạn 2029 - 2030: Hoàn thiện - vận hành ổn định - kết nối toàn trình**

#### **3.1. Chỉ tiêu chung**

Hoàn thiện các chỉ tiêu đến năm 2030 theo Đề án; chuyển mạnh sang quản trị dựa trên dữ liệu; nâng cao chất lượng sống đô thị và chất lượng dịch vụ công; bảo đảm đồng bộ, liên thông với hệ thống dùng chung và lộ trình đô thị thông minh của Thành phố.

#### **3.2. Chỉ tiêu chủ yếu đến hết năm 2030**

- a) 100% thủ tục hành chính đủ điều kiện được cung cấp trực tuyến toàn trình; tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến đạt từ 95% trở lên;
- b) Hoàn thiện các tiêu chí xã hội số, kinh tế số theo mục tiêu Đề án;
- c) Hoàn thiện kho dữ liệu số phường và cơ chế khai thác dữ liệu phục vụ điều hành;
- d) Hoàn thiện, vận hành ổn định các dịch vụ tiện ích đô thị thông minh cấp phường phù hợp điều kiện và phân quyền;

#### **3.3. Nội dung triển khai trọng tâm**

- a) Nâng cấp công cụ điều hành theo dữ liệu; tăng khả năng tổng hợp - phân tích - cảnh báo phục vụ chỉ đạo, điều hành.
- b) Hoàn thiện chất lượng dịch vụ công trực tuyến; duy trì mức độ hài lòng cao; bảo đảm vận hành ổn định, an toàn.
- c) Nâng cao chiều sâu xã hội số: duy trì kỹ năng số, an toàn số; tăng mức độ tham gia dịch vụ số thiết yếu của người dân.
- d) Hoàn thiện kinh tế số địa bàn; nâng mức độ ứng dụng nền tảng số trong quản trị kinh doanh và thanh toán số.
- đ) Nâng mức độ hoàn thiện các cấu phần đô thị thông minh cấp phường, bảo đảm tích hợp/liên thông theo chuẩn chung của Thành phố.

#### **3.4. Sản phẩm đầu ra chủ yếu**

- a) Báo cáo hoàn thành kết nối dữ liệu toàn trình phường - thành phố; bộ quy trình vận hành dữ liệu thống nhất.
- b) Báo cáo dịch vụ công trực tuyến toàn trình và số hóa 100% hồ sơ thủ tục hành chính; cơ chế lưu trữ điện tử, khai thác dữ liệu số hóa theo quy định.
- c) Kết quả đạt  $\geq 90\%$  VNeID;  $\geq 90\%$  người dân trưởng thành có tài khoản/thông tin thanh toán số và có phát sinh giao dịch thanh toán số tối thiểu.
- d) Kết quả đạt  $\geq 90\%$  “Gia đình số”; 100% “Tổ dân phố số” kèm phụ lục theo địa bàn.

đ) Kết quả hồ sơ số cá nhân và chuẩn hóa kỹ năng số của 100% cán bộ công chức; báo cáo đào tạo, đánh giá.

e) Báo cáo tổng kết Đề án giai đoạn 2025 - 2030 kèm phụ lục số liệu, minh chứng và đề xuất định hướng giai đoạn tiếp theo.

## **CHƯƠNG 6**

### **KINH PHÍ THỰC HIỆN ĐỀ ÁN**

#### **I. NGUYÊN TẮC BẢO ĐẢM KINH PHÍ**

1. Kinh phí thực hiện Đề án được bảo đảm theo nguyên tắc đúng mục tiêu, đúng chế độ, tiêu chuẩn, định mức, sử dụng tiết kiệm, hiệu quả, công khai, minh bạch; gắn với kết quả đầu ra và tiến độ thực hiện các mục tiêu, chỉ tiêu của Đề án theo từng giai đoạn.

2. Việc bố trí, quản lý, sử dụng kinh phí thực hiện Đề án phải tuân thủ quy định của pháp luật về ngân sách nhà nước, đầu tư công (nếu có), quản lý tài sản công, đấu thầu, mua sắm, đặt hàng, thuê dịch vụ công nghệ thông tin, và các quy định khác có liên quan.

3. Kinh phí thực hiện Đề án được lồng ghép trong các chương trình, kế hoạch có liên quan (cải cách hành chính, chuyển đổi số, đô thị thông minh, tuyên truyền - đào tạo, an toàn thông tin...) bảo đảm không trùng lặp nhiệm vụ, nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn lực.

#### **II. NGUỒN KINH PHÍ THỰC HIỆN**

Kinh phí thực hiện Đề án được huy động từ các nguồn hợp pháp, gồm:

1. Ngân sách nhà nước theo phân cấp, trong đó ngân sách thường là nguồn chủ yếu để tổ chức các nhiệm vụ thuộc thẩm quyền.

2. Nguồn hỗ trợ từ ngân sách cấp trên (thành phố) và các chương trình, dự án liên quan theo quy định và khả năng cân đối.

3. Nguồn xã hội hóa, tài trợ, hỗ trợ hợp pháp của tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân; nguồn hợp tác công - tư và các hình thức huy động hợp pháp khác để triển khai hạ tầng số, nền tảng số, truyền thông - đào tạo, mô hình điểm... theo đúng quy định.

4. Nguồn lồng ghép từ các chương trình, đề án, kế hoạch đang triển khai trên địa bàn có cùng mục tiêu, nội dung phù hợp.

#### **III. NỘI DUNG CHI VÀ ĐỊNH HƯỚNG PHÂN BỐ**

##### **1. Bảo đảm kinh phí cho các nội dung trọng tâm của Đề án, tập trung vào:**

- Ưu tiên bố trí kinh phí cho các hạng mục trực tiếp quyết định việc đạt chỉ tiêu năm 2026, nhất là: Triển khai dịch vụ công trực tuyến toàn trình đạt yêu cầu; tổ chức hỗ trợ để tỷ lệ hồ sơ xử lý hoàn toàn trực tuyến đạt tối thiểu 90%; số hóa 100% kết quả giải quyết thủ tục hành chính và số hóa hồ sơ, tài liệu có giá trị lưu trữ theo quy định.

- Nâng cấp, trang bị hạ tầng số, thiết bị công nghệ thông tin phục vụ điều hành và giải quyết thủ tục hành chính;

- Lồng ghép kinh phí cho các hạng mục chuyên đổi số, xây dựng hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin, phần mềm, đào tạo, bồi dưỡng và trang thiết bị dùng chung phục vụ khối Đảng, Mặt trận tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội theo nhiệm vụ được giao; không xác định chi tiết danh mục, số lượng từng máy móc, trang thiết bị trong Đề án; việc mua sắm cụ thể được xác định trong dự toán hằng năm theo nhu cầu thực tế, tiêu chuẩn, định mức và khả năng cân đối ngân sách;

- Triển khai, duy trì, thuê dịch vụ các nền tảng số, phần mềm phục vụ chính quyền số; trong đó ưu tiên các công cụ, nền tảng phục vụ “Kỳ họp không giấy” của Hội đồng nhân dân phường và các phần mềm, công cụ số dùng chung phục vụ khối Đảng, Mặt trận tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội.

- Số hóa hồ sơ, dữ liệu và tổ chức kho dữ liệu số;

- Đào tạo, tập huấn kỹ năng số cho cán bộ, công chức và người dân;

- Tổ chức đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng số, kỹ năng ứng dụng AI, kỹ năng sử dụng phần mềm, công cụ số phục vụ công tác Đảng, Mặt trận và đoàn thể theo lộ trình hằng năm;

- Tuyên truyền, phổ biến, tổ chức các hoạt động thúc đẩy xã hội số, công dân số;

- Bảo đảm an toàn thông tin, an ninh mạng;

- Tổ chức các mô hình điểm phục vụ kinh tế số, xã hội số (trong đó có lộ trình triển khai “Bản đồ số kinh doanh” theo các giai đoạn của Đề án).

2. Việc phân bổ kinh phí phải ưu tiên các nhiệm vụ có tính nền tảng, dùng chung, có khả năng lan tỏa và tạo hiệu quả trực tiếp; bảo đảm phù hợp lộ trình phân kỳ 2025 - 2030; gắn trách nhiệm cơ quan chủ trì trong tổ chức thực hiện và nghiệm thu kết quả.

#### **IV. TỔ CHỨC LẬP DỰ TOÁN, QUẢN LÝ, QUYẾT TOÁN**

1. Giao Ủy ban nhân dân phường chủ trì, trên cơ sở đề xuất của các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan, hằng năm căn cứ nội dung Đề án, nhu cầu thực tế, tiêu chuẩn, định mức và khả năng cân đối ngân sách để xây dựng dự toán kinh phí thực hiện, trong đó có nhu cầu mua sắm trang thiết bị thiết thực; lồng ghép trong dự toán ngân sách phường và các nguồn hợp pháp khác theo quy định, trình Hội đồng nhân dân phường xem xét, quyết định theo thẩm quyền.

2. Ủy ban nhân dân phường tổ chức quản lý, sử dụng kinh phí đúng quy định; thực hiện mua sắm, thuê dịch vụ, thanh toán, quyết toán và công khai tài chính theo quy định hiện hành; chịu trách nhiệm về tính đúng đắn, hợp pháp, hiệu quả của việc sử dụng kinh phí thực hiện Đề án.

3. Định kỳ hằng năm, Ủy ban nhân dân phường tổng hợp tình hình bố trí và sử dụng kinh phí thực hiện Đề án, báo cáo Ban Chấp hành Đảng bộ phường để theo dõi, lãnh đạo, chỉ đạo.

#### **V. HUY ĐỘNG XÃ HỘI HÓA VÀ CƠ CHẾ PHỐI HỢP NGUỒN LỰC**

1. Ủy ban nhân dân phường chủ động xây dựng danh mục nhiệm vụ có thể huy động xã hội hóa, tài trợ hợp pháp; tổ chức vận động, tiếp nhận và quản lý nguồn lực

theo quy định; bảo đảm công khai, minh bạch, đúng mục tiêu, không ràng buộc điều kiện trái quy định.

2. Khuyến khích doanh nghiệp viễn thông, ngân hàng, doanh nghiệp công nghệ tham gia hỗ trợ hạ tầng số, giải pháp thanh toán số, đào tạo kỹ năng số, truyền thông, mô hình điểm... phù hợp điều kiện thực tiễn của phường và mục tiêu của Đề án.

3. Việc phối hợp nguồn lực xã hội hóa phải bảo đảm nguyên tắc: không thay thế trách nhiệm của Nhà nước đối với các nhiệm vụ thuộc ngân sách; tập trung hỗ trợ các nhiệm vụ thúc đẩy, lan tỏa, nâng cao chất lượng phục vụ người dân.

## **CHƯƠNG 7**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **I. TRÁCH NHIỆM LÃNH ĐẠO, CHỈ ĐẠO CỦA BAN CHẤP HÀNH ĐẢNG BỘ PHƯỜNG**

1. Tổ chức triển khai Đề án thống nhất trên địa bàn phường; bảo đảm sự lãnh đạo của Đảng ủy phường, sự quản lý, điều hành của Ủy ban nhân dân phường và sự tham gia của cả hệ thống chính trị, Nhân dân, doanh nghiệp.

2. Đưa mục tiêu, chỉ tiêu, nhiệm vụ của Đề án vào chương trình công tác toàn khóa, hằng năm; lãnh đạo gắn kết quả thực hiện Đề án với đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của tập thể, cá nhân trong hệ thống chính trị phường.

3. Tổ chức sơ kết hằng năm và tổng kết giai đoạn; đánh giá kết quả thực hiện các chỉ tiêu; chỉ đạo điều chỉnh trọng tâm, giải pháp triển khai thực hiện Đề án phù hợp thực tiễn.

#### **II. TRÁCH NHIỆM CỦA BAN THƯỜNG VỤ, THƯỜNG TRỰC ĐẢNG ỦY**

1. Thực hiện lãnh đạo, chỉ đạo thường xuyên; chủ trì các cuộc họp giao ban, làm việc chuyên đề về chuyển đổi số; kịp thời kết luận, chỉ đạo tháo gỡ vướng mắc.

2. Chỉ đạo công tác tuyên truyền, quán triệt trong cán bộ, đảng viên và Nhân dân; phát huy vai trò nêu gương của người đứng đầu.

3. Cho ý kiến đối với kế hoạch triển khai hằng năm do Ủy ban nhân dân phường xây dựng; chỉ đạo lồng ghép nguồn lực, cơ chế phối hợp; theo dõi tiến độ thực hiện.

#### **III. TRÁCH NHIỆM CỦA ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG**

Tổ chức triển khai thực hiện Đề án theo đúng mục tiêu, chỉ tiêu, nội dung đã xác định; chịu trách nhiệm trước Đảng ủy về kết quả thực hiện trên địa bàn; tổ chức giao ban chuyển đổi số hằng quý, đánh giá tình hình thực hiện tại từng lĩnh vực; tổng hợp báo cáo gửi Ban Chấp hành Đảng bộ phường.

2. Ban hành Kế hoạch triển khai Đề án hằng năm và theo giai đoạn, trong đó:
- Phân công nhiệm vụ cụ thể đến từng bộ phận chuyên môn và cá nhân phụ trách theo chức năng, nhiệm vụ của Ủy ban nhân dân phường;
  - Xác định tiến độ, sản phẩm đầu ra, nguồn lực thực hiện;
  - Bảo đảm không thay đổi các chỉ tiêu/số liệu của Đề án.

- Phối hợp Thường trực Hội đồng nhân dân phường triển khai xây dựng, vận hành mô hình “Kỳ họp không giấy” trong năm 2026; bảo đảm điều kiện hạ tầng, tài khoản sử dụng, tài liệu số và hướng dẫn khai thác cho đại biểu Hội đồng nhân dân phường;

- Căn cứ nội dung Đề án, nhu cầu thực tế và khả năng cân đối nguồn lực, hằng năm phối hợp với các cơ quan, tổ chức, đơn vị liên quan rà soát, đề xuất các hạng mục chuyển đổi số, hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin, phần mềm, đào tạo, bồi dưỡng và nhu cầu trang thiết bị thiết thực, dùng chung cho khối Đảng, Mặt trận tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội; tổng hợp vào dự toán trình Hội đồng nhân dân phường xem xét, quyết định theo quy định.

3. Kiện toàn Ban Chỉ đạo chuyển đổi số của phường và Tổ giúp việc, bảo đảm cơ chế điều phối thống nhất; tổ chức vận hành nền tảng số, dữ liệu số phục vụ chỉ đạo điều hành theo Đề án.

4. Tổ chức kiểm tra, đôn đốc; định kỳ đánh giá kết quả theo bộ chỉ số/tiêu chí của Đề án; kịp thời chấn chỉnh, xử lý trách nhiệm đối với tập thể, cá nhân thực hiện không nghiêm, để chậm tiến độ.

#### **IV. TRÁCH NHIỆM CỦA ỦY BAN MTTQ VIỆT NAM PHƯỜNG VÀ CÁC TỔ CHỨC CHÍNH TRỊ - XÃ HỘI**

##### **1. Ủy ban Mặt trận tổ quốc Việt Nam phường**

Chủ trì công tác giám sát và phản biện xã hội đối với việc triển khai Đề án; tổ chức lấy ý kiến Nhân dân về chất lượng dịch vụ công trực tuyến, an toàn thông tin, hoạt động phản ánh hiện trường; phối hợp tuyên truyền, vận động Nhân dân tham gia định danh điện tử, thanh toán không dùng tiền mặt, sử dụng các nền tảng số của phường; định kỳ tổng hợp kiến nghị của cử tri gửi Ủy ban nhân dân phường xử lý. Đồng thời, chủ trì phối hợp, thống nhất định hướng triển khai chung trong hệ thống Mặt trận và các tổ chức chính trị - xã hội; lồng ghép nội dung chuyển đổi số vào các phong trào thi đua, cuộc vận động, mô hình ở khu dân cư phù hợp thực tiễn.

##### **2. Các tổ chức chính trị - xã hội, công đoàn cơ sở, các hội và tổ chức liên quan**

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ, đối tượng vận động và điều kiện thực tiễn của từng tổ chức, chủ động xây dựng kế hoạch hằng năm để triển khai các nội dung tuyên truyền, vận động, hỗ trợ, giám sát hoặc mô hình phù hợp, góp phần thực hiện các mục tiêu của Đề án. Việc tổ chức các hoạt động như hỗ trợ công dân số, an toàn thông tin cộng đồng, thanh toán số, gia đình số, tổ dân phố số... thực hiện theo kế hoạch hằng năm của từng tổ chức hoặc kế hoạch phối hợp do Ủy ban Mặt trận tổ quốc Việt Nam phường chủ trì tham mưu.

#### **V. TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CHI BỘ TRỰC THUỘC, CẤP ỦY KHU DÂN CƯ**

1. Đưa mục tiêu, nhiệm vụ chuyển đổi số vào nghị quyết, chương trình công tác hằng năm của chi bộ; phân công đảng viên phụ trách, theo dõi từng nội dung phù hợp địa bàn.

2. Lãnh đạo Ban nhân dân, Ban công tác Mặt trận khu dân cư phối hợp Tổ công nghệ số cộng đồng tuyên truyền, hướng dẫn Nhân dân tham gia thực hiện các mục tiêu của Đề án; kịp thời phản ánh khó khăn, vướng mắc về Đảng ủy, Ủy ban nhân dân phường.

## **VI. CƠ CHẾ PHỐI HỢP, CHẾ ĐỘ THÔNG TIN BÁO CÁO**

1. Giao Văn phòng Đảng ủy (hoặc bộ phận tham mưu tổng hợp của Đảng ủy) phối hợp Ủy ban nhân dân phường theo dõi chung; tham mưu Thường trực Đảng ủy nội dung giao ban, sơ kết, tổng kết.

2. Ủy ban nhân dân phường định kỳ báo cáo kết quả triển khai Đề án với Thường trực, Ban Chấp hành Đảng bộ phường theo quý, 6 tháng, năm; báo cáo đột xuất khi có vấn đề phát sinh quan trọng.

3. Các tổ chức trong hệ thống chính trị phường thực hiện chế độ báo cáo theo yêu cầu; bảo đảm số liệu, nội dung thống nhất, kịp thời, phục vụ lãnh đạo chỉ đạo.

## **VII. KIỂM TRA, GIÁM SÁT; ĐÁNH GIÁ, KHEN THƯỞNG, XỬ LÝ TRÁCH NHIỆM**

1. Giao Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy chủ trì tham mưu chương trình kiểm tra, giám sát chuyên đề về tổ chức thực hiện Đề án; chú trọng trách nhiệm người đứng đầu, kỷ luật, kỷ cương trong thực thi nhiệm vụ chuyển đổi số.

2. Kết quả thực hiện Đề án là căn cứ đánh giá, xếp loại chất lượng tổ chức đảng, đảng viên; đồng thời là tiêu chí xem xét thi đua, khen thưởng hằng năm đối với các cơ quan, đơn vị thuộc phường.

3. Tập thể, cá nhân không nghiêm túc triển khai, để chậm tiến độ, không hoàn thành nhiệm vụ được giao, tùy mức độ sẽ bị nhắc nhở, phê bình, kiểm điểm, xem xét trách nhiệm theo quy định.

## **VIII. HIỆU LỰC THI HÀNH VÀ TỔ CHỨC TRIỂN KHAI**

1. Đề án này được tổ chức triển khai thống nhất trong toàn phường kể từ ngày ban hành.

2. Giao Ủy ban nhân dân phường khẩn trương ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện Đề án và Phụ lục phân công nhiệm vụ chi tiết để tổ chức thực hiện; định kỳ báo cáo Ban Chấp hành Đảng bộ phường theo quy định.

3. Trong quá trình triển khai, trường hợp phát sinh nội dung cần điều chỉnh để phù hợp tình hình thực tiễn, Ủy ban nhân dân phường tổng hợp, báo cáo Thường trực Đảng ủy/Ban Chấp hành Đảng bộ phường xem xét, quyết định theo thẩm quyền.

### Nơi nhận:

- Thường trực Thành ủy (báo cáo),
- Các cơ quan TM - GV Đảng ủy phường,
- UBMTTQVN phường và các tổ chức CT-XH,
- Đảng ủy Các cơ quan Đảng phường,
- Lưu Văn phòng Đảng ủy.

**T/M BAN THƯỜNG VỤ**  
**BÍ THƯ**

**Hồ Thuyên**

**Phụ lục 1**  
**BẢNG TỔNG HỢP CHỈ TIÊU ĐỊNH LƯỢNG**  
**THEO GIAI ĐOẠN 2025 – 2030**

**I. Nhóm chỉ tiêu Chính quyền số**

STT	Nhóm chỉ tiêu	ĐVT	Đến hết 2026	Đến hết 2028	Đến hết 2030	Ghi chú/nguồn đo lường
1	Tỷ lệ TTHC cung cấp DVCTT (trên tổng số TTHC)	%	100%	100%	100%	Thống kê/báo cáo từ Hệ thống (Một cửa điện tử/Cổng DVC); đối chiếu Danh mục TTHC và danh mục DVCTT đã cấu hình, công khai.
2	Tỷ lệ TTHC đủ điều kiện cung cấp DVCTT toàn trình (trên tổng số TTHC)	%	≥70%	≥ 90%	100%	Báo cáo từ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC; căn cứ danh mục TTHC đủ điều kiện DVCTT toàn trình (do rà soát/xác nhận) và trạng thái cấu hình “toàn trình” trên hệ thống.
3	Tỷ lệ hồ sơ TTHC được xử lý hoàn toàn trực tuyến (toàn trình)	%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 95%	Báo cáo Hệ thống Một cửa điện tử; bảo đảm người dân chỉ phải nhập dữ liệu một lần
4	Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và lưu trữ điện tử	%	100%	100%	100%	Báo cáo số hóa; lưu trữ điện tử theo quy định
5	Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu đã được số hóa trong giải quyết TTHC, dịch vụ công	%	≥ 95%	100%	100%	Thống kê từ Kho kết quả TTHC số; báo cáo khai thác dùng lại

6	Cán bộ, công chức, viên chức được bồi dưỡng, tập huấn kỹ năng số (ưu tiên kỹ năng phân tích dữ liệu, ứng dụng AI)	%	100%	100%	100%	Kế hoạch/biên bản tập huấn; kết quả đánh giá
7	Tỷ lệ hài lòng của người dân, doanh nghiệp khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến	%	≥ 95%	≥ 97%	≥ 98%	Khảo sát mức độ hài lòng; tổng hợp định kỳ
8	Kỳ họp HĐND không giấy	KQ	Hoàn thành	Duy trì	Ổn định	KH; tài liệu số; biên bản kỳ họp.

## II. Nhóm chỉ tiêu Xã hội số - Kinh tế số

STT	Nhóm chỉ tiêu	ĐVT	Đến hết 2026	Đến hết 2028	Đến hết 2030	Ghi chú/nguồn đo lường
1	Tỷ lệ dân số có VNeID đã kích hoạt, sử dụng	%	≥ 70%	≥ 85%	≥ 90%	Báo cáo định danh điện tử; thống kê theo chuyên môn
2	Tối thiểu người dân trưởng thành được xác nhận đạt phổ cập tri thức về chuyển đổi số, kỹ năng số trên nền tảng VNeID	%	≥ 60%	≥ 70%	≥ 90%	Xác nhận/ghi nhận trên nền tảng VNeID; tổng hợp theo đợt
3	Tỷ lệ người dân trưởng thành có tài khoản/thông tin thanh toán số và có phát sinh giao dịch thanh toán số tối thiểu	%	≥ 50%	≥ 70%	≥ 90%	Tổng hợp theo đợt từ điểm hỗ trợ số/Tổ Công nghệ số cộng đồng
4	Hộ dân đạt tiêu chí “Gia đình số”	%	≥ 60%	≥ 75%	≥ 90%	Đánh giá theo bộ tiêu chí
5	Tổ dân phố đạt tiêu chí “Tổ dân phố số”	%	Thí điểm, hình thành mô hình	≥ 60%	100%	Đánh giá theo bộ tiêu chí; xác nhận theo địa bàn

6	Doanh nghiệp, hộ kinh doanh sử dụng nền tảng số (quản trị, bán hàng, thanh toán, hóa đơn điện tử...)	%	≥ 50%	≥ 70%	≥ 85%	Khảo sát/đổi soát theo ngành; số liệu hỗ trợ chuyển đổi số
7	Tỷ lệ điểm kinh doanh tham gia Mô hình điểm (chợ/tuyển phố thương mại số) có chấp nhận thanh toán số (QR/POS/chuyển khoản) và có giao dịch phát sinh.	%	60%	80%	100%	danh sách quầy/sạp/điểm kinh doanh trong mô hình; biên bản kiểm tra xác nhận QR/POS; đổi soát giao dịch mẫu; ảnh hiện trường.

### III. Nhóm chỉ tiêu Dữ liệu số - Đô thị thông minh

STT	Nhóm chỉ tiêu	ĐVT	Đến hết 2026	Đến hết 2028	Đến hết 2030	Ghi chú/nguồn đo lường
1	Liên thông dữ liệu Kho dữ liệu số phường (08 lĩnh vực)	Mức độ	Hình thành kho dữ liệu số với nhóm dữ liệu lõi	Hoàn thành liên thông 08 lĩnh vực	Kết nối dữ liệu toàn trình phường–thành phố	Báo cáo trạng thái liên thông; danh mục dữ liệu; quy trình cập nhật–phân quyền
2	“Bản đồ số kinh doanh”	Giai đoạn	Hoàn thành giai đoạn 1	Hoàn thành giai đoạn 2	Duy trì, cập nhật thường xuyên	Sản phẩm bản đồ; cơ chế cập nhật; mã QR/tra cứu (nếu áp dụng)

**Phụ lục 2**  
**DANH MỤC 08 NHÓM DỮ LIỆU CỦA KHO DỮ LIỆU SỐ PHƯỜNG**

Kho dữ liệu số phường Hòa Cường gồm tối thiểu 08 nhóm dữ liệu; là nền tảng phục vụ quản trị, điều hành và cung cấp dịch vụ, bảo đảm mục tiêu đến hết năm 2028 kết nối liên thông đầy đủ 08 lĩnh vực và đến năm 2030 kết nối toàn trình với Thành phố theo chuẩn chung.

STT	Nhóm dữ liệu	Nội dung dữ liệu lõi (gợi ý)	Ghi chú vận hành
1	Dân cư – Tổ dân phố	Dữ liệu dân cư theo phạm vi được phép khai thác; danh mục TDP; thông tin tổ chức cộng đồng; kênh tương tác số	Khai thác theo phân quyền; tuân thủ bảo vệ dữ liệu cá nhân
2	An sinh xã hội	Đối tượng BTXH, NCC; chi trả; biến động; hồ sơ số hóa; kênh hỗ trợ	Ưu tiên số hóa hồ sơ phát sinh; đồng bộ chi trả số
3	An toàn thực phẩm (ATTP)	Cơ sở ATTP; giấy phép, cam kết; kết quả kiểm tra; cảnh báo; bản đồ ATTP	Gắn với quản trị địa bàn, truyền thông và giám sát
4	Kinh doanh	Danh mục cơ sở kinh doanh; ngành nghề; trạng thái hoạt động; bản đồ số kinh doanh; thanh toán số	Tích hợp với “Bản đồ số kinh doanh”
5	Giáo dục	Trường lớp trên địa bàn; dịch vụ liên quan; chỉ số theo dõi; phối hợp tuyên truyền kỹ năng số	Phục vụ quản trị và phối hợp liên ngành
6	Y tế	Thông tin cơ sở y tế; y tế dự phòng; truyền thông sức khỏe; dịch vụ thiết yếu	Tuân thủ quy định ngành; bảo mật dữ liệu
7	Đô thị – môi trường	Phản ánh hiện trường; trật tự đô thị; vệ sinh môi trường; điểm nóng; camera/cảm biến (nếu có)	Phục vụ điều hành đô thị thông minh cấp cơ sở
8	Văn hóa – xã hội	Hoạt động VHXXH; phong trào; tuyên truyền; dữ liệu cộng đồng; kênh thông tin số	Gắn với nâng cao kỹ năng số, chống tin giả

**Phụ lục 3**  
**KHUNG TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ “CÔNG DÂN SỐ - GIA ĐÌNH SỐ - TỔ DÂN PHỐ SỐ”**

**A. Công dân số (Áp dụng cho người dân trưởng thành)**

Nhóm tiêu chí	Điều kiện/tiêu chuẩn tối thiểu	Minh chứng
Định danh số	Có VNeID đã kích hoạt và sử dụng	Tra soát/ghi nhận hỗ trợ; lịch sử sử dụng khi thực hiện dịch vụ
Sử dụng DVCTT	Thực hiện/biết thực hiện tối thiểu 01 DVCTT thiết yếu	Lịch sử giao dịch; xác nhận tại điểm hỗ trợ
Thanh toán số	Có tài khoản thanh toán số; phát sinh giao dịch thanh toán số	Biên nhận/ảnh giao dịch; xác nhận điểm chấp nhận QR/POS
An toàn thông tin	Nắm khuyến cáo ATTT; không chia sẻ OTP, không bấm link lạ	Phiếu khảo sát nhanh; tham gia tuyên truyền
Tương tác số với chính quyền	Sử dụng kênh số chính thống của phường (Zalo OA/website/QR)	Thống kê tương tác; ghi nhận phản ánh/tra cứu

**B. Gia đình số (đánh giá theo hộ)**

Nhóm tiêu chí	Điều kiện/tiêu chuẩn tối thiểu	Minh chứng
Định danh số trong hộ	Có tối thiểu 01–02 thành viên trưởng thành có VNeID sử dụng	Tra soát/ghi nhận hỗ trợ
DVCTT trong hộ	Hộ có phát sinh tối thiểu 01 giao dịch DVCTT hoặc tra cứu TTHC qua kênh số	Lịch sử giao dịch/tra cứu
Thanh toán số trong hộ	Có tối thiểu 01 phương thức thanh toán số và sử dụng trong chi tiêu thiết yếu	Biên nhận; xác nhận điểm chấp nhận
An toàn thông tin	Thành viên nắm khuyến cáo ATTT cơ bản	Phiếu khảo sát; tham gia tuyên truyền
Kết nối số với cộng đồng	Tham gia kênh thông tin số chính thống của TDP/phường	Danh sách tham gia; thống kê tiếp cận

**C. Tổ dân phố số (đánh giá theo địa bàn)**

Nhóm tiêu chí	Điều kiện/tiêu chuẩn tối thiểu	Minh chứng
Tổ chức điều phối số	Có đầu mối/tổ hỗ trợ số; kế hoạch hoạt động theo quý	Quyết định/biên bản; kế hoạch

Kênh thông tin số chính thống	Có kênh truyền thông số/QR; nội dung tuyên truyền định kỳ	Link/QR; thống kê hoạt động
Hỗ trợ DVCTT-VNeID	Có hoạt động hỗ trợ định kỳ “cầm tay chỉ việc”	Nhật ký hỗ trợ; danh sách, hình ảnh
Thanh toán số tại địa bàn	Tuyên truyền/nhân rộng điểm chấp nhận thanh toán số	Danh sách điểm; minh chứng
Phản ánh hiện trường số	Hướng dẫn phản ánh qua kênh số; theo dõi xử lý	Thống kê phản ánh; kết quả xử lý
An toàn thông tin cộng đồng	Tuyên truyền ATTT tối thiểu 01 lần/quý	Tài liệu; biên bản; thống kê

Ghi chú: Bộ tiêu chí là tham chiếu để tổ chức đánh giá, công nhận theo đợt; Ủy ban nhân dân phường hướng dẫn minh chứng và quy trình đánh giá cụ thể.

**Phụ lục 4**  
**DANH MỤC SẢN PHẨM ĐẦU RA CHỦ YẾU THEO GIAI ĐOẠN**  
**(GẮN CHỈ TIÊU 2026 - 2028 - 2030)**

Sản phẩm đầu ra chủ yếu là căn cứ nghiệm thu theo giai đoạn; Ủy ban nhân dân phường cụ thể hóa theo năm và theo lĩnh vực trong Kế hoạch triển khai.

Giai đoạn	Sản phẩm đầu ra chủ yếu	Gắn với chỉ tiêu
2025 - 2026	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bộ văn bản chỉ đạo, quy chế, kế hoạch triển khai hằng năm; bộ công cụ theo dõi, giám sát.</li> <li>- Kết quả triển khai DVCTT toàn trình đạt yêu cầu; vận hành hỗ trợ người dân thực hiện hồ sơ trực tuyến.</li> <li>- Kết quả số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và lưu trữ điện tử theo quy định.</li> <li>- Kết quả khai thác, sử dụng lại dữ liệu đã số hóa trong giải quyết TTHC.</li> <li>- Kết quả bồi dưỡng, tập huấn kỹ năng số (gắn kỹ năng dữ liệu, AI) cho CBCC.</li> <li>- Báo cáo tuyên truyền, hỗ trợ VNeID và phổ cập tri thức CDS trên nền tảng VNeID.</li> <li>- “Bản đồ số kinh doanh” giai đoạn 1 vận hành bước đầu.</li> <li>- Báo cáo, biên bản giám sát, phản biện xã hội; tổng hợp ý kiến Nhân dân, cử tri về chất lượng DVCTT, an toàn thông tin, phản ánh hiện trường và kết quả xử lý kiến nghị.</li> <li>- Tài liệu số, quy trình khai thác, vận hành “Kỳ họp không giấy” của HĐND phường.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 100% TTHC được cung cấp DVCTT trực tuyến (<i>trên tổng số TTHC</i>)</li> <li>- Tối thiểu 70% TTHC đủ điều kiện được cung cấp DVCTT toàn trình (<i>trên tổng số TTHC</i>).</li> <li>- Hồ sơ xử lý hoàn toàn trực tuyến <math>\geq 90\%</math>;</li> <li>- Số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC 100%;</li> <li>- Khai thác dùng lại dữ liệu số hóa <math>\geq 95\%</math>;</li> <li>- Hải lòng DVCTT <math>\geq 95\%</math>;</li> <li>- CBCC tập huấn kỹ năng số 100%;</li> <li>- Phổ cập tri thức CDS <math>\geq 60\%</math> người trưởng thành;</li> <li>- BDKD giai đoạn 1;</li> <li>- Kỳ họp HĐND không giấy hoàn thành;</li> <li>- Báo cáo giám sát, phản biện xã hội và tổng hợp ý kiến Nhân dân, cử tri được thực hiện định kỳ.</li> </ul>
2027 - 2028	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bộ tiêu chí và kết quả đánh giá “Gia đình số”, “Tổ dân phố số” bảo đảm đạt chỉ tiêu.</li> <li>- Báo cáo DVCTT toàn trình và tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận/xử lý trực tuyến</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gia đình số <math>\geq 75\%</math>;</li> <li>- Tổ dân phố số <math>\geq 60\%</math>;</li> <li>- Hồ sơ trực tuyến (tiếp nhận/xử lý) <math>\geq 90\%</math>;</li> <li>- Nền tảng số <math>\geq 70\%</math>;</li> </ul>

	<p>đạt chỉ tiêu giai đoạn.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chương trình hỗ trợ doanh nghiệp/hộ kinh doanh dùng nền tảng số đạt chỉ tiêu.</li> <li>- Kho dữ liệu số phòng hoàn thành liên thông 08 lĩnh vực.</li> <li>- “Bản đồ số kinh doanh” hoàn thành giai đoạn 2.</li> <li>- Báo cáo sơ kết giai đoạn kèm phụ lục minh chứng.</li> <li>- Báo cáo giám sát, phản biện xã hội; tổng hợp ý kiến Nhân dân, cử tri và kiến nghị hoàn thiện quá trình triển khai Đề án tại khu dân cư.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liên thông 08 lĩnh vực;</li> <li>- BDKD giai đoạn 2</li> <li>- Duy trì giám sát, phản biện xã hội; lấy ý kiến Nhân dân, cử tri theo kế hoạch.</li> </ul>
2029 - 2030	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Báo cáo hoàn thành kết nối, chia sẻ dữ liệu toàn trình phường–thành phố.</li> <li>- 100% TTHC đủ điều kiện DVCTT toàn trình; tỷ lệ hồ sơ trực tuyến đạt mục tiêu.</li> <li>- 100% hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC số hóa và lưu trữ điện tử.</li> <li>- Kết quả VNeID đạt mục tiêu; thanh toán số được sử dụng rộng rãi.</li> <li>- Kết quả Gia đình số và Tổ dân phố số đạt mục tiêu.</li> <li>- Báo cáo tổng kết Đề án 2025-2030.</li> <li>- Báo cáo đánh giá kết quả giám sát, phản biện xã hội và mức độ tham gia của Nhân dân, cử tri đối với Đề án giai đoạn 2025–2030.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 100% DVCTT đủ điều kiện;</li> <li>- Hồ sơ trực tuyến <math>\geq 95\%</math>;</li> <li>- Số hóa 100%;</li> <li>- VNeID <math>\geq 90\%</math>;</li> <li>- Gia đình số <math>\geq 90\%</math>;</li> <li>- Tổ dân phố số 100%;</li> <li>- Duy trì giám sát, phản biện xã hội; đánh giá mức độ tham gia của Nhân dân, cử tri.</li> </ul>

## **Phụ lục 5**

### **KHUNG THEO DÕI - ĐÁNH GIÁ, CHẾ ĐỘ BÁO CÁO**

1) Chu kỳ theo dõi: hằng tháng đối với chỉ tiêu Dịch vụ công trực tuyến, hồ sơ trực tuyến, số hóa hồ sơ, VNeID; theo quý đối với Gia đình số, Tổ dân phố số, nền tảng số trong kinh doanh; 6 tháng và năm đối với đánh giá tổng hợp.

2) Nguyên tắc báo cáo: số liệu thống nhất, có đối chiếu nguồn; nêu rõ kết quả - tồn tại - nguyên nhân - giải pháp; gắn trách nhiệm người đứng đầu với tiến độ và chất lượng thực hiện.

3) Nguồn đo lường chủ yếu:

- Hệ thống Một cửa điện tử;
- Quản lý văn bản và điều hành;
- Thống kê định danh điện tử (VNeID) theo kênh chuyên môn;
- Báo cáo số hóa và kho dữ liệu số;
- Kết quả đánh giá Gia đình số, Tổ dân phố số theo bộ tiêu chí;
- Thống kê Bản đồ số kinh doanh và mô hình kinh tế số;
- Kết quả khảo sát mức độ hài lòng.
- Hồ sơ, tài liệu, chương trình kỳ họp HĐND phường trên môi trường số.

4) Trách nhiệm tổng hợp: Ủy ban nhân dân phường là đầu mối tổng hợp, định kỳ báo cáo Ban Chấp hành Đảng bộ phường theo quy định; Ủy ban MTTQ và các tổ chức chính trị - xã hội phối hợp giám sát, phản biện; cấp ủy khu dân cư, chi bộ trực thuộc phối hợp đánh giá theo địa bàn.