

SỔ TAY HƯỚNG DẪN
TRIỂN KHAI KẾ HOẠCH SỐ 02-KH/BCĐTW NGÀY 19/6/2025 CỦA BAN CHỈ ĐẠO
TRUNG ƯƠNG 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

“Hành động quyết liệt, Chuyển đổi toàn diện”

Phiên bản 1: 25/6/2025

LỜI NÓI ĐẦU

Kính thưa các đồng chí,

Chúng ta đang ở trong một giai đoạn có ý nghĩa lịch sử, thực hiện đồng thời nhiều nhiệm vụ chiến lược quan trọng, cấp bách, trong đó có nhiệm vụ sắp xếp, tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị theo hướng tinh gọn, hiệu lực, hiệu năng, hiệu quả và đẩy mạnh toàn diện công cuộc chuyển đổi số quốc gia. Hai nhiệm vụ này có mối quan hệ tương hỗ lẫn nhau. Bộ máy tinh gọn chỉ có thể vận hành hiệu quả trên nền tảng số và chuyển đổi số chính là công cụ, là phương thức đột phá để tái cấu trúc và hiện đại hóa phương thức hoạt động của bộ máy.

Trước yêu cầu cấp bách đó, Ban Chỉ đạo Trung ương về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số (sau đây gọi tắt là Ban Chỉ đạo Trung ương) đã ban hành Kế hoạch số 02-KH/BCĐTW ngày 19/6/2025 về thúc đẩy chuyển đổi số liên thông, đồng bộ, nhanh và hiệu quả đáp ứng yêu cầu sắp xếp tổ chức lại bộ máy của hệ thống chính trị. Đây là lần đầu tiên có kế hoạch về chuyển đổi số liên thông, đồng bộ, thống nhất trong các cơ quan hệ thống chính trị từ Trung ương đến địa phương; Kế hoạch này không chỉ là một văn bản hành chính, mà là một kế hoạch hành động, một mệnh lệnh đòi hỏi sự vào cuộc quyết liệt, đồng bộ của toàn bộ hệ thống chính trị. Tầm quan trọng chiến lược của Kế hoạch này không chỉ nằm ở việc đảm bảo bộ máy mới vận hành thông suốt từ ngày 01/7/2025, mà còn là bước đi then chốt để hiện thực hóa các mục tiêu trong Nghị quyết số 57-NQ/TW của Bộ Chính trị, tạo ra sự chuyển biến lớn về năng lực quản trị quốc gia, năng lực cạnh tranh và chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

Thực hiện nhiệm vụ được Ban Bí thư giao “Hướng dẫn các bộ, ngành, địa phương tập trung thực hiện Kế hoạch số 02-KH/BCĐTW, ngày 19/6/2025 của Ban Chỉ đạo” (tại Mục 2 Kết luận số 170-KL/TW ngày 24/6/2025), Văn phòng Trung ương Đảng - Cơ quan Thường trực Ban Chỉ đạo Nghị quyết số 57-NQ/TW biên soạn ***Sổ tay hướng dẫn triển khai Kế hoạch số 02-KH/BCĐTW ngày 19/6/2025 của Ban Chỉ đạo trung ương***

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.

Để bảo đảm thực hiện thắng lợi Kế hoạch số 02-KH/BCĐTW, đề nghị các cơ quan, tổ chức, cá nhân trong hệ thống chính trị cần quán triệt sâu sắc tinh thần chỉ đạo: **“Thông nhất nhận thức, đồng bộ hành động, giám sát liên tục, hiệu quả thực chất”**:

1- Thông nhất nhận thức: Mọi cấp, mọi ngành phải hiểu rõ đây là nhiệm vụ chính trị trọng tâm, không phải là công việc của riêng ngành nào, cấp nào.

2- Đồng bộ hành động: Phải có sự vào cuộc của cả khối Đảng, Quốc hội, Chính phủ, Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể từ Trung ương đến cơ sở, tạo thành một sức mạnh tổng hợp.

3- Giám sát liên tục: Mọi hoạt động phải được theo dõi, giám sát chặt chẽ, theo thời gian thực để kịp thời phát hiện và tháo gỡ khó khăn.

4- Hiệu quả thực chất: Lấy sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp và hiệu quả vận hành của bộ máy làm thước đo cao nhất, chấm dứt triệt để bệnh hình thức, thành tích.

Cơ quan Thường trực Ban Chỉ đạo Trung ương đề nghị các cấp ủy, tổ chức đảng, các ban, bộ, ngành, địa phương, các cơ quan, đơn vị và mỗi cán bộ, đảng viên, công chức, viên chức nêu cao tinh thần trách nhiệm, chủ động, sáng tạo, hành động quyết liệt, hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ được giao.

CƠ QUAN THƯỜNG TRỰC BAN CHỈ ĐẠO

MỤC LỤC

Phần I: TỔNG QUAN VỀ VIỆC THỰC HIỆN KẾ HOẠCH	4
CHƯƠNG 1: TINH THẦN CHỈ ĐẠO VÀ MỤC TIÊU CHIẾN LƯỢC	4
CHƯƠNG 2: NỘI DUNG CỐT LÕI KẾ HOẠCH SỐ 02-KH/BCĐTW	9
Phần II: MÔ HÌNH TỔ CHỨC VÀ CƠ CHẾ VẬN HÀNH	14
CHƯƠNG 3: SƠ ĐỒ TỔ CHỨC VÀ VAI TRÒ CÁC CẤP	14
CHƯƠNG 4: QUY TRÌNH GIÁM SÁT, ĐIỀU HÀNH, BÁO CÁO	17
Phần III: CẨM NANG HÀNH ĐỘNG CHO CÁC ĐỐI TƯỢNG	21
CHƯƠNG 5: CẨM NANG DÀNH CHO TRUNG TÂM CHỈ HUY GIÁM SÁT, ĐIỀU HÀNH	21
CHƯƠNG 6: CẨM NANG DÀNH CHO 06 NHÓM CÔNG TÁC CỦA BAN CHỈ ĐẠO TRUNG ƯƠNG	25
CHƯƠNG 7: CẨM NANG DÀNH CHO ĐẦU MỐI CÁC BỘ, NGÀNH, CƠ QUAN TRUNG ƯƠNG	31
CHƯƠNG 8: CẨM NANG DÀNH CHO CẤP TỈNH (BAN CHỈ ĐẠO, VĂN PHÒNG TỈNH ỦY, TỔ CÔNG TÁC)	34
CHƯƠNG 9: CẨM NANG DÀNH CHO CẤP XÃ (TỔ ỨNG CỨU, BỘ PHẬN MỘT CỬA)	38
CHƯƠNG 10: CẨM NANG DÀNH CHO DOANH NGHIỆP CUNG CẤP GIẢI PHÁP	42
Phần IV: NỘI DUNG KẾ HOẠCH SỐ 02-KH/BCĐTW	45
<i>Phụ lục I MẪU KẾ HOẠCH TRIỂN KHAI CHI TIẾT CỦA ĐỊA PHƯƠNG</i>	64
<i>Phụ lục II MẪU QUYẾT ĐỊNH THÀNH LẬP TỔ CÔNG TÁC CẤP TỈNH</i>	69
<i>Phụ lục III MẪU QUYẾT ĐỊNH THÀNH LẬP TỔ CÔNG TÁC ĐỐI ỨNG TRIỂN KHAI KẾ HOẠCH SỐ 02-KH/BCĐTW TẠI TỈNH, THÀNH PHỐ</i>	73
<i>Phụ lục IV MẪU QUYẾT ĐỊNH THÀNH LẬP TỔ ỨNG CỨU CÔNG NGHỆ VÀ NGHIỆP VỤ HỖ TRỢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI XÃ/PHƯỜNG/THỊ TRẤN</i>	75
<i>Phụ lục V MẪU KỊCH BẢN CHUYỂN ĐỔI HỆ THỐNG</i>	77
<i>Phụ lục VI MẪU KỊCH BẢN VẬN HÀNH SAU SÁP NHẬP</i>	79
<i>Phụ lục VII MẪU BÁO CÁO GIÁM SÁT SỐ LIỆU HÀNG NGÀY</i>	81
<i>Phụ lục VIII DANH MỤC CÁC TTHC TRỌNG YẾU CẦN ƯU TIÊN</i>	82
<i>Phụ lục IX DANH SÁCH CÁC ĐẦU MỐI LIÊN HỆ</i>	83
<i>Phụ lục X SƠ ĐỒ TỔNG THỂ MÔ HÌNH TỔ CHỨC, GIÁM SÁT, ĐIỀU HÀNH</i>	84

Phần I: TỔNG QUAN VỀ VIỆC THỰC HIỆN KẾ HOẠCH

CHƯƠNG 1: TINH THẦN CHỈ ĐẠO VÀ MỤC TIÊU CHIẾN LƯỢC

Chương này nhằm thống nhất nhận thức trong toàn hệ thống chính trị về tầm quan trọng, tính cấp bách và các mục tiêu cốt lõi của Kế hoạch số 02-KH/BCĐTW ngày 19/6/2025 của Ban Chỉ đạo Trung ương về thúc đẩy chuyển đổi số liên thông, đồng bộ, nhanh và hiệu quả đáp ứng yêu cầu sắp xếp tổ chức lại bộ máy của hệ thống chính trị (*sau đây gọi tắt là Kế hoạch 02*), đảm bảo mọi hành động đều hướng về một mục tiêu chung, một tinh thần chỉ đạo xuyên suốt.

1. Bối cảnh và yêu cầu cấp bách

a) Kế hoạch 02 được ban hành trong bối cảnh đặc biệt, là bước cụ thể hóa hai chủ trương lớn, mang tính lịch sử của Đảng và Nhà nước:

1- Một là, cụ thể hóa Nghị quyết số 57-NQ/TW của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia. Nghị quyết đã xác định chuyển đổi số là một trong những động lực tăng trưởng quan trọng nhất, là phương thức phát triển mới có tính đột phá để đổi mới phương thức quản trị quốc gia, phát triển kinh tế - xã hội và bảo vệ Tổ quốc. Kế hoạch 02 là hành động cụ thể đưa Nghị quyết vào cuộc sống, sử dụng chuyển đổi số làm công cụ trọng yếu, sắc bén để giải quyết những yêu cầu cấp bách trong sắp xếp tổ chức bộ máy và nâng cao hiệu quả hoạt động của hệ thống chính trị.

2- Hai là, phục vụ trực tiếp và góp phần quan trọng vào thành công của việc thực hiện Kết luận số 130-KL/TW của Bộ Chính trị, Ban Bí thư về khẩn trương sắp xếp, tổ chức lại đơn vị hành chính các cấp và xây dựng mô hình tổ chức chính quyền địa phương hai cấp.

Yêu cầu cấp bách đặt ra là: Làm thế nào để bộ máy mới sau sáp nhập, dù tinh gọn hơn về tổ chức, nhưng phải vận hành **hiệu quả hơn, thông suốt hơn, phục vụ người dân, doanh nghiệp tốt hơn ngay từ ngày 01/7/2025?** Làm thế nào để tránh khỏi tình trạng gián đoạn, ách tắc, "đình trệ hoạt động trong giai đoạn chuyển giao, gây ảnh hưởng đến quyền và lợi ích hợp pháp của người dân, doanh nghiệp?

Trả lời câu hỏi này, **chuyển đổi số được xác định là giải pháp then chốt, là mệnh lệnh, là con đường duy nhất** để vượt qua thách thức. Kế hoạch 02 ra đời không chỉ để giải quyết vấn đề kỹ thuật, mà là một chiến dịch chính trị - hành chính tổng lực, yêu cầu toàn hệ thống chính trị phải chuyển động đồng bộ, quyết liệt.

2. Mục tiêu tổng quát và các mục tiêu cụ thể

a) Mục tiêu tổng quát:

Tổ chức triển khai chuyển đổi số một cách **nhANH chóng, kịp thời, toàn diện**, lấy việc bảo đảm **tính liên thông, đồng bộ trong toàn hệ thống chính trị** làm mục tiêu

xuyên suốt và cao nhất. Qua đó, đáp ứng yêu cầu cấp bách của việc cải cách tổ chức bộ máy, sắp xếp đơn vị hành chính; bảo đảm bộ máy các cấp sau cải cách vận hành thông suốt, liên thông, hiệu quả, hiệu lực, hiệu năng, phục vụ tốt nhất người dân và doanh nghiệp, tạo nền tảng vững chắc cho quản trị quốc gia hiện đại và phát triển bền vững.

b) Các mục tiêu cụ thể:

Kế hoạch 02 đặt ra các mục tiêu rất cụ thể, có thể đo lường được, tập trung vào việc tạo ra những sản phẩm, kết quả thực chất:

*** Giai đoạn đến ngày 30/6/2025**

- 100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các bộ, ngành, địa phương được đồng bộ, thống nhất trên các Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

- 100% địa phương hoàn thành việc lựa chọn, cấu hình, nâng cấp và kết nối, tích hợp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh với Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- 100% các bộ, ngành, địa phương nâng cấp, cấu hình các hệ thống thông tin phục vụ hoạt động và chỉ đạo, điều hành (hệ thống họp trực tuyến; hệ thống quản lý văn bản và hồ sơ công việc; hệ thống thư điện tử; hệ thống thông tin báo cáo; hệ thống quản lý cán bộ, công chức, viên chức; cổng thông tin điện tử...) để đáp ứng yêu cầu sắp xếp đơn vị hành chính, thực hiện mô hình chính quyền địa phương hai cấp.

- Bảo đảm cung cấp 25 dịch vụ công trực tuyến toàn trình đã tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia phục vụ người dân, doanh nghiệp.

- Bảo đảm cung cấp 982 dịch vụ công trực tuyến với số lượng hồ sơ trung bình của mỗi dịch vụ công phát sinh ít nhất 10 hồ sơ/năm/tỉnh *(không áp dụng chỉ tiêu này đối với những thủ tục hành chính có tần suất thấp, đối tượng tuân thủ và thuộc những lĩnh vực đặc thù)*.

- Bố trí trụ sở, trang cấp thiết bị, phân công lãnh đạo, nhân lực, hệ thống hạ tầng mạng; thiết lập và vận hành ổn định Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh, tại cấp xã theo mô hình chính quyền mới, bảo đảm phục vụ người dân, doanh nghiệp liên tục, không gián đoạn.

*** Giai đoạn từ ngày 01/7/2025 đến ngày 31/12/2025**

- Thực hiện việc cung cấp tập trung các dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đối với toàn bộ thủ tục hành chính đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần, theo hướng thống nhất, đồng bộ trên toàn quốc, từng bước thay thế các dịch vụ công trực tuyến riêng lẻ tại cấp tỉnh. Trong đó:

+ Bảo đảm duy trì và cung cấp thực chất, hiệu quả **25** dịch vụ công trực tuyến toàn trình đã tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia phục vụ người dân, doanh nghiệp.

+ Bảo đảm cung cấp **982** dịch vụ công trực tuyến với số lượng hồ sơ trung bình của mỗi dịch vụ công phát sinh ít nhất 1.000 hồ sơ/năm/tỉnh và đáp ứng yêu cầu cung cấp 100% kết quả điện tử và tái sử dụng thông tin, dữ liệu (*không áp dụng chỉ tiêu này đối với những thủ tục hành chính có tần suất thấp, đối tượng tuân thủ và thuộc những lĩnh vực đặc thù*).

+ Bảo đảm cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình đối với **82** nhóm thủ tục hành chính theo Quyết định số 06/QĐ-TTg, ngày 06/01/2022, Quyết định số 206/QĐ-TTg, ngày 28/02/2024, Quyết định số 422/QĐ-TTg, ngày 04/4/2022 của Thủ tướng Chính phủ và các thủ tục hành chính ưu tiên.

+ Bảo đảm cung cấp dịch vụ công trực tuyến đối với **1.139** thủ tục hành chính có thành phần hồ sơ được thay thế bằng dữ liệu, cắt giảm giấy tờ và chi phí.

- 100% thủ tục hành chính được thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi cấp tỉnh; 100% thủ tục hành chính liên quan đến doanh nghiệp được thực hiện trực tuyến, thông suốt, liền mạch.

- Tối thiểu 80% hồ sơ thủ tục hành chính được xử lý hoàn toàn trực tuyến, người dân chỉ phải nhập dữ liệu một lần.

- Hoàn thành xây dựng, làm sạch và đưa vào khai thác, bảo đảm "đúng - đủ - sạch - sống - thông nhất - dùng chung" đối với 12 cơ sở dữ liệu quốc gia và chuyên ngành trọng yếu. Riêng đối với cơ sở dữ liệu về tổ chức đảng, đảng viên, cán bộ, công chức hoàn thành giai đoạn 1 và giai đoạn 2 trong năm 2025, kết thúc vào năm 2026.

- Kết nối, liên thông các hệ thống thông tin phục vụ hoạt động và chỉ đạo, điều hành (hệ thống quản lý văn bản và hồ sơ công việc, hệ thống thông tin báo cáo, hệ thống họp trực tuyến...) của các khối cơ quan Đảng, Quốc hội, Chính phủ, Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể, Tòa án nhân dân tối cao, Viện Kiểm sát nhân dân tối cao.

- 100% hồ sơ, tài liệu công việc phát sinh từ ngày 01/7/2025 được tạo lập và xử lý trên môi trường điện tử; hoàn thành số hoá ít nhất 30% tài liệu lưu trữ lịch sử có giá trị cao, tạo tiền đề hoàn thành toàn bộ công tác số hoá tài liệu lưu trữ trong năm 2026.

- Cơ bản hoàn thành việc ban hành các văn bản quy phạm pháp luật nhằm thể chế hoá đầy đủ các chủ trương, định hướng của Nghị quyết số 57-NQ/TW.

- Hoàn thành hệ thống tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật quốc gia phục vụ kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các cơ quan trong hệ thống chính trị.

- Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ tiên tiến trong chỉ đạo điều hành trực tuyến của lãnh đạo các cấp: Trí tuệ nhân tạo, dữ liệu lớn, trợ lý ảo, thiết bị bay không người lái...

3. Hai giai đoạn triển khai: Cấp bách và đột phá

Để đảm bảo tính khả thi, Kế hoạch được chia thành hai giai đoạn với trọng tâm rõ rệt:

a) Giai đoạn 1: CẤP BÁCH (Đến hết ngày 30/6/2025):

- **Tư tưởng chỉ đạo:** "*Chạy đua với thời gian, giải quyết dứt điểm các điểm nghẽn*".

- **Nhiệm vụ trọng tâm:** Tháo gỡ ngay các rào cản về thể chế, hạ tầng, dữ liệu để đảm bảo hệ thống chính quyền địa phương hai cấp sau sáp nhập vận hành thông suốt, liên tục, hiệu quả từ 00h00 ngày 01/7/2025. **Tuyệt đối không để xảy ra tình trạng gián đoạn, ách tắc trong giải quyết thủ tục hành chính (TTHC).**

b) Giai đoạn 2: ĐỘT PHÁ (Từ ngày 01/7/2025 đến hết ngày 31/12/2025):

- **Tư tưởng chỉ đạo:** "*Tái cấu trúc căn cơ, tạo nền tảng bền vững*".

- **Nhiệm vụ trọng tâm:** Khắc phục cơ bản những tồn tại, yếu kém cố hữu về chuyển đổi số. Hoàn thiện các nền tảng dùng chung, chuẩn hóa và kết nối các cơ sở dữ liệu (CSDL) quan trọng, nâng cao thực chất chất lượng dịch vụ công trực tuyến, tạo nền tảng vững chắc cho giai đoạn phát triển tiếp theo.

4. 5 quan điểm chỉ đạo và 5 yêu cầu thực hiện cốt lõi

Để thực hiện thành công Kế hoạch, toàn hệ thống chính trị phải quán triệt sâu sắc và tuân thủ nghiêm ngặt **05 quan điểm chỉ đạo** và **05 yêu cầu thực hiện** sau đây:

a) 5 quan điểm chỉ đạo:

1- Thống nhất, đồng bộ, liên thông: Phải đảm bảo sự nhất quán trong toàn hệ thống chính trị, từ Trung ương đến địa phương, phù hợp với mô hình chính quyền hai cấp.

2- Thể chế đi trước, kiến trúc chuẩn hóa: Thể chế phải tạo hành lang pháp lý đầy đủ. Kiến trúc số quốc gia phải được chuẩn hóa, tích hợp, dùng chung.

3- Lấy dữ liệu làm trung tâm: Dữ liệu phải đảm bảo nguyên tắc “đúng - đủ - sạch - sống - thống nhất - dùng chung”.

4- Chuyển đổi số là đổi mới toàn diện: Đây là quá trình đổi mới phương thức làm việc, không chỉ là ứng dụng công nghệ.

5- Bảo đảm nguồn lực và an toàn thông tin: Phải kịp thời bố trí kinh phí, huy động doanh nghiệp và đặt vấn đề an toàn, an ninh thông tin lên hàng đầu.

b) 5 yêu cầu thực hiện cốt lõi:

1- Quyết liệt, khẩn trương: Phải hành động với quyết tâm cao, nỗ lực lớn, có sản phẩm cụ thể, đo lường được và hoàn thành đúng tiến độ.

2- Đồng bộ, toàn diện: Phải triển khai thống nhất trong toàn bộ hệ thống chính trị, từ Trung ương đến địa phương, giữa các khối Đảng, Nhà nước, Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể, tránh manh mún, cục bộ.

3- Thực chất, hiệu quả: Chấm dứt triệt để tình trạng triển khai hình thức. Lấy hiệu quả thực tế và sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp làm thước đo cao nhất.

4- Trách nhiệm rõ ràng: Gắn chặt trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy, cơ quan, đơn vị với kết quả thực hiện. Kết quả chuyển đổi số là một trong những tiêu chí quan trọng hàng đầu để đánh giá, quy hoạch và bổ nhiệm cán bộ.

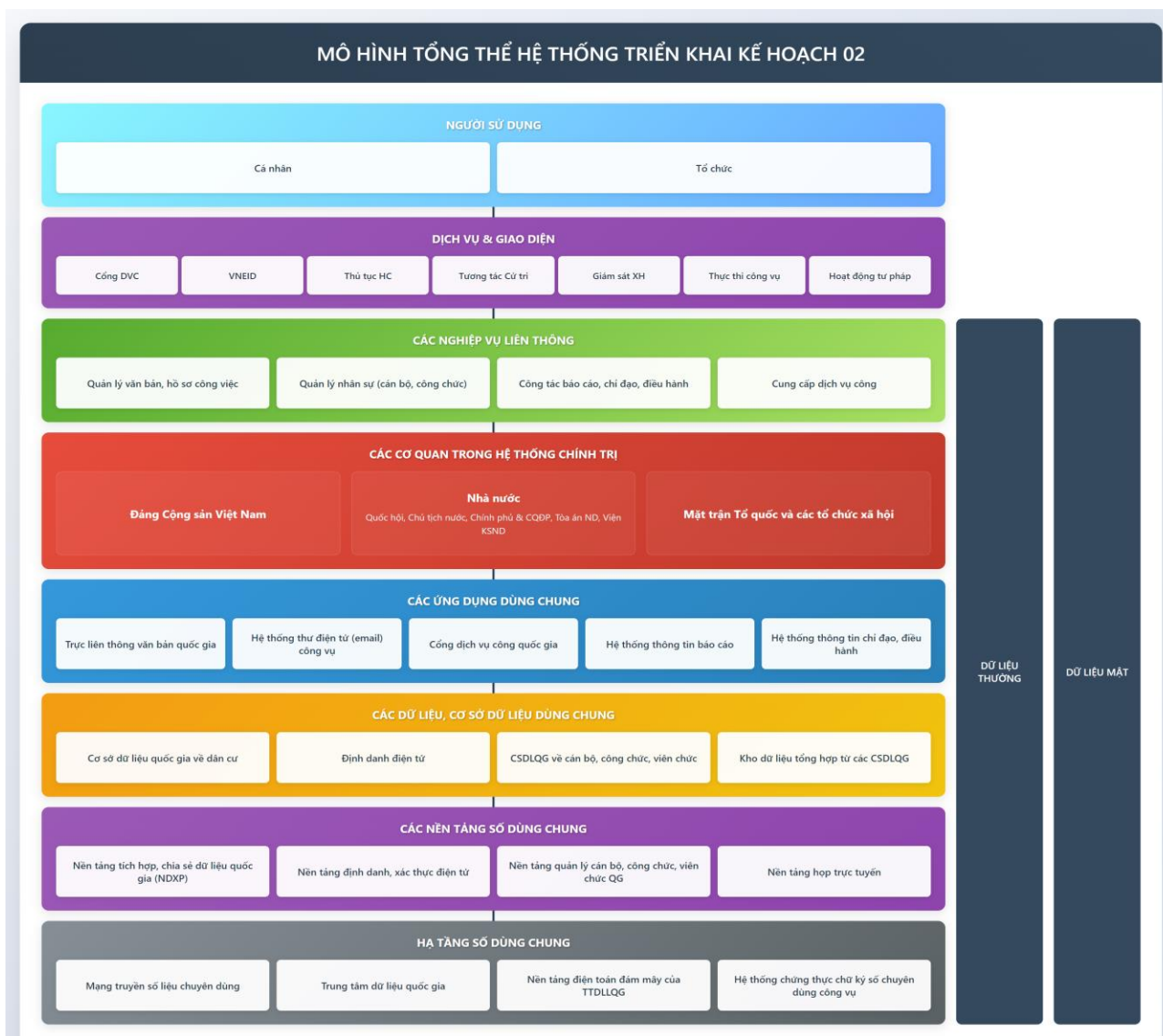
5- An ninh, bảo mật là tiên quyết: Cấp ủy các đơn vị phải thường xuyên đánh giá, rà soát, tuân thủ tuyệt đối các quy định, tiêu chuẩn về an ninh, an toàn thông tin.

CHƯƠNG 2: NỘI DUNG CỐT LÕI KẾ HOẠCH SỐ 02-KH/BCĐTW

Chương này đưa ra mô hình tổng thể, khái quát các nhiệm vụ và giải pháp trọng tâm của Kế hoạch, giúp các cấp, các ngành nắm vững "phải làm gì" để đạt được các mục tiêu đã đề ra. Các nhiệm vụ được cấu trúc thành 06 nhóm giải pháp trụ cột và 03 giải pháp đột phá mang tính dẫn dắt.

1. Mô hình tổng thể

Điểm khác biệt căn bản, mang tính đột phá của Kế hoạch 02 là sự chuyển động đồng bộ, toàn diện của **tất cả** các khối trong hệ thống chính trị. Đây là sự vào cuộc của cả khối Đảng, Nhà nước, Mặt trận Tổ quốc, các đoàn thể, cùng nhau xây dựng một không gian số quốc gia thống nhất, được thể hiện qua mô hình sau:



Hình vẽ 1: Mô hình tổng thể hệ thống triển khai Kế hoạch 02

Mô tả sơ đồ kiến trúc

Sơ đồ này mô tả Khung Kiến trúc tổng thể quốc gia số, được cấu trúc theo mô hình phân lớp từ trên xuống, thể hiện sự liên kết giữa người sử dụng, các dịch vụ công, và các nền tảng kỹ thuật của chính phủ.

1. Lớp người dùng và giao diện (trên cùng): Bắt đầu với **Người sử dụng** (cá nhân và tổ chức), là đối tượng phục vụ trung tâm. Lớp **dịch vụ và giao diện** ngay dưới cung cấp các điểm tương tác chính như Cổng dịch vụ công Quốc gia và ứng dụng VNeID, cùng các dịch vụ số thiết yếu.

2. Lớp nghiệp vụ và thể chế (ở giữa): Lớp **nghiệp vụ liên thông và cơ quan trong hệ thống chính trị** xác định các quy trình cốt lõi của các cơ quan và các chủ thể thực hiện. Đây là tầng nghiệp vụ, nơi các hoạt động của nhà nước được số hoá và liên kết thống nhất, đồng bộ.

3. Các lớp nền tảng kỹ thuật (bên dưới): Bốn lớp cuối cùng (**ứng dụng, dữ liệu, nền tảng và hạ tầng**) tạo nên nền móng công nghệ vững chắc; bao gồm các nền tảng, ứng dụng dùng chung, các cơ sở dữ liệu quốc gia, nền tảng tích hợp chia sẻ và hạ tầng mạng, máy chủ. Các lớp này được thiết kế để dùng chung nhằm tối ưu hóa nguồn lực và tăng cường khả năng kết nối.

4. An toàn và Bảo mật dữ liệu: Hai cột **dữ liệu thường** và **dữ liệu mật** chạy dọc bên phải nhấn mạnh yêu cầu quản lý an toàn thông tin và phân loại dữ liệu là yếu tố xuyên suốt, được áp dụng cho tất cả các lớp từ nghiệp vụ tới hạ tầng, đảm bảo an ninh cho hệ thống.

2. Tổng quan 06 nhóm nhiệm vụ trọng tâm

Đây là 06 nhiệm vụ trọng tâm cần triển khai đồng loạt, có sự liên kết chặt chẽ và tác động qua lại lẫn nhau, tạo thành một thể thống nhất.

a) Nhóm 1: Hoàn thiện thể chế và kiến trúc pháp lý

- **Mục tiêu:** Tạo hành lang pháp lý đồng bộ, thống nhất, đảm bảo "thể chế đi trước một bước", gỡ bỏ mọi rào cản pháp lý cho chuyển đổi số.

- Nhiệm vụ cốt lõi:

+ **Ban hành các văn bản nền tảng:** Gồm các Nghị định, Thông tư hướng dẫn về sắp xếp đơn vị hành chính, chính sách cán bộ, quản lý tài sản công; ban hành các quy định về kết nối, chia sẻ dữ liệu bắt buộc.

+ **Xây dựng Kiến trúc số:** Ban hành Khung Kiến trúc tổng thể quốc gia số, Kiến trúc Chuyển đổi số trong các cơ quan Đảng, Kiến trúc Quốc hội số, đảm bảo tính tương thích, liên thông.

+ **Công nhận giá trị pháp lý:** Rà soát, sửa đổi các văn bản chuyên ngành để công nhận đầy đủ giá trị pháp lý của hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC điện tử và các giao dịch điện tử khác.

b) Nhóm 2: Xây dựng hạ tầng số và các Cơ sở dữ liệu trọng yếu

- **Mục tiêu:** Xây dựng hạ tầng số vật lý và dữ liệu cho chuyển đổi số quốc gia.

- **Nhiệm vụ cốt lõi:**

+ **Hiện đại hóa hạ tầng mạng:** Nâng cấp Mạng truyền số liệu chuyên dùng (TSLCD) theo hướng tập trung, thống nhất từ Trung ương đến xã; xóa các điểm lồi lõm sóng viễn thông, bảo đảm kết nối ổn định, liên tục, khắc phục tình trạng thiếu điện.

+ **Xây dựng các CSDL:** Hoàn thành xây dựng, làm sạch và đưa vào khai thác 12 CSDL quốc gia và chuyên ngành trọng yếu, cùng các CSDL chuyên ngành của các khối cơ quan Đảng, Quốc hội, Chính phủ, Tòa án nhân dân tối cao, Viện Kiểm sát nhân dân tối cao, Mặt trận Tổ quốc, các đoàn thể.

+ **Vận hành Trung tâm dữ liệu quốc gia:** Bảo đảm vận hành an toàn, đáp ứng tiến độ đưa vào khai thác, là kho lưu trữ và xử lý dữ liệu dùng chung của toàn hệ thống chính trị.

c) Nhóm 3: Thống nhất nền tảng, ứng dụng phục vụ người dân, doanh nghiệp

- **Mục tiêu:** Hiện đại hóa giao diện tương tác giữa chính quyền và xã hội, thực hiện nguyên tắc "lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm".

- **Nhiệm vụ cốt lõi:**

+ **Hợp nhất Cổng Dịch vụ công (DVC):** Bảo đảm 100% DVC trực tuyến được tích hợp và cung cấp thông suốt trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, đóng giao diện các cổng cấp tỉnh từ ngày 01/7/2025, cấp bộ từ tháng 02 năm 2026.

+ **Nâng cao trải nghiệm người dùng:** Phát triển Nền tảng tờ khai điện tử tương tác để tái sử dụng dữ liệu, cắt giảm giấy tờ. Ứng dụng AI (trợ lý ảo, chatbot) để hỗ trợ người dùng.

+ **Cung cấp dịch vụ thực chất:** Tập trung cung cấp hiệu quả 25 DVC toàn trình và các nhóm dịch vụ thiết yếu khác, bảo đảm tỷ lệ phát sinh hồ sơ trực tuyến cao.

d) Nhóm 4: Hiện đại hóa phương thức chỉ đạo, điều hành trong hệ thống chính trị

- **Mục tiêu:** Nâng cao hiệu quả hoạt động nội bộ, bảo đảm sự lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành thông suốt, dựa trên dữ liệu trong toàn hệ thống chính trị.

- **Nhiệm vụ cốt lõi:**

+ **Liên thông hệ thống:** Thống nhất lựa chọn, nâng cấp và kết nối liên thông các hệ thống thông tin nội bộ (Quản lý văn bản điều hành, báo cáo, họp trực tuyến...) giữa các khối cơ quan Đảng, Quốc hội, Chính phủ, Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể.

+ **Số hóa nghiệp vụ:** Đẩy mạnh số hóa dữ liệu nghiệp vụ cốt lõi của từng khối (dữ liệu đảng viên, hồ sơ giám sát, hồ sơ lập pháp...).

+ **Phát triển các nền tảng đặc thù:** Triển khai Sổ tay Đảng viên điện tử, nền tảng giám sát của Hội đồng nhân dân các cấp, Cổng tương tác với cử tri và nhân dân...

đ) Nhóm 5: Phát triển nguồn lực (nhân lực và tài chính)

- **Mục tiêu:** Tháo gỡ các điểm nghẽn về con người và ngân sách, bảo đảm các điều kiện cần thiết để thực hiện thành công Kế hoạch.

- **Nhiệm vụ cốt lõi:**

+ **Về tài chính:** Ban hành các cơ chế tài chính đặc thù, linh hoạt; sửa đổi các quy định về đầu tư công nghệ thông tin (CNTT) theo hướng rút gọn thủ tục, rút ngắn thời gian. Tăng cường hợp tác công - tư (PPP).

+ **Về nhân lực:** Tổ chức các chương trình đào tạo, bồi dưỡng về kỹ năng số cho cán bộ, công chức, viên chức; phổ cập kỹ năng số cho người dân. Xây dựng cơ chế linh hoạt để thuê chuyên gia, thu hút nhân lực chất lượng cao. Phát huy vai trò của Tổ Công nghệ số cộng đồng.

e) Nhóm 6: Bảo đảm an toàn thông tin, an ninh mạng và bảo mật

- **Mục tiêu:** Bảo vệ thành quả chuyển đổi số, bảo vệ chủ quyền số quốc gia, bảo vệ an toàn dữ liệu của tổ chức và công dân.

- **Nhiệm vụ cốt lõi:**

+ **Giám sát và bảo vệ:** Triển khai các giải pháp giám sát, đảm bảo an toàn thông tin, an ninh mạng cho các CSDL, hệ thống thông tin trọng yếu của tất cả các khối cơ quan trong hệ thống chính trị.

+ **Bảo mật cơ yếu:** Triển khai đồng bộ các giải pháp bảo mật của Ban Cơ yếu Chính phủ đối với hạ tầng đường truyền, CSDL, ứng dụng.

+ **Ứng phó chủ động:** Xây dựng, ban hành và tổ chức diễn tập các phương án ứng cứu sự cố, bảo vệ dữ liệu và khôi phục hoạt động khi có tấn công mạng.

3. Các giải pháp đột phá mang tính dẫn dắt

Bên cạnh 06 nhóm nhiệm vụ trụ cột, Kế hoạch 02 xác định 03 giải pháp đột phá, mang tính lan tỏa, dẫn dắt toàn bộ quá trình, bao gồm:

a) Thống nhất trải nghiệm số cho người dân, doanh nghiệp: Đây là giải pháp lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm, thiết lập một mô hình tương tác duy nhất, đơn giản:

- **Ứng dụng VNeID** là "chìa khóa số" duy nhất để định danh, xác thực và lưu trữ giấy tờ điện tử.

- **Cổng Dịch vụ công quốc gia** là "một cửa số" duy nhất để thực hiện toàn bộ TTHC trên môi trường số. Trọng tâm của giải pháp này là phát triển **Nền tảng mở**

điện tử tương tác, giúp tái sử dụng dữ liệu, cắt giảm tối đa phiền hà cho người dân, doanh nghiệp.

- **Hiện đại hóa phương thức chỉ đạo, điều hành toàn hệ thống chính trị dựa trên dữ liệu số:** Đây là giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả của bộ máy:

+ Phải kết nối liền mạch hệ thống dịch vụ công (tương tác với xã hội) với hệ thống điều hành tác nghiệp nội bộ và năng lực giám sát hiện trường theo thời gian thực.

+ Xây dựng các nền tảng số minh bạch để người dân và các tổ chức chính trị - xã hội thực hiện hiệu quả quyền giám sát, phản biện.

b) Hệ thống quản lý văn bản điều hành số Đảng – Nhà nước - Mặt trận Tổ quốc: Hoàn thiện nền tảng liên thông thống nhất, bảo đảm gửi, nhận văn bản điện tử (kể cả văn bản mật) thông suốt, an toàn, bảo mật giữa **tất cả các cơ quan trong hệ thống chính trị**, không còn tình trạng gửi văn bản giấy.

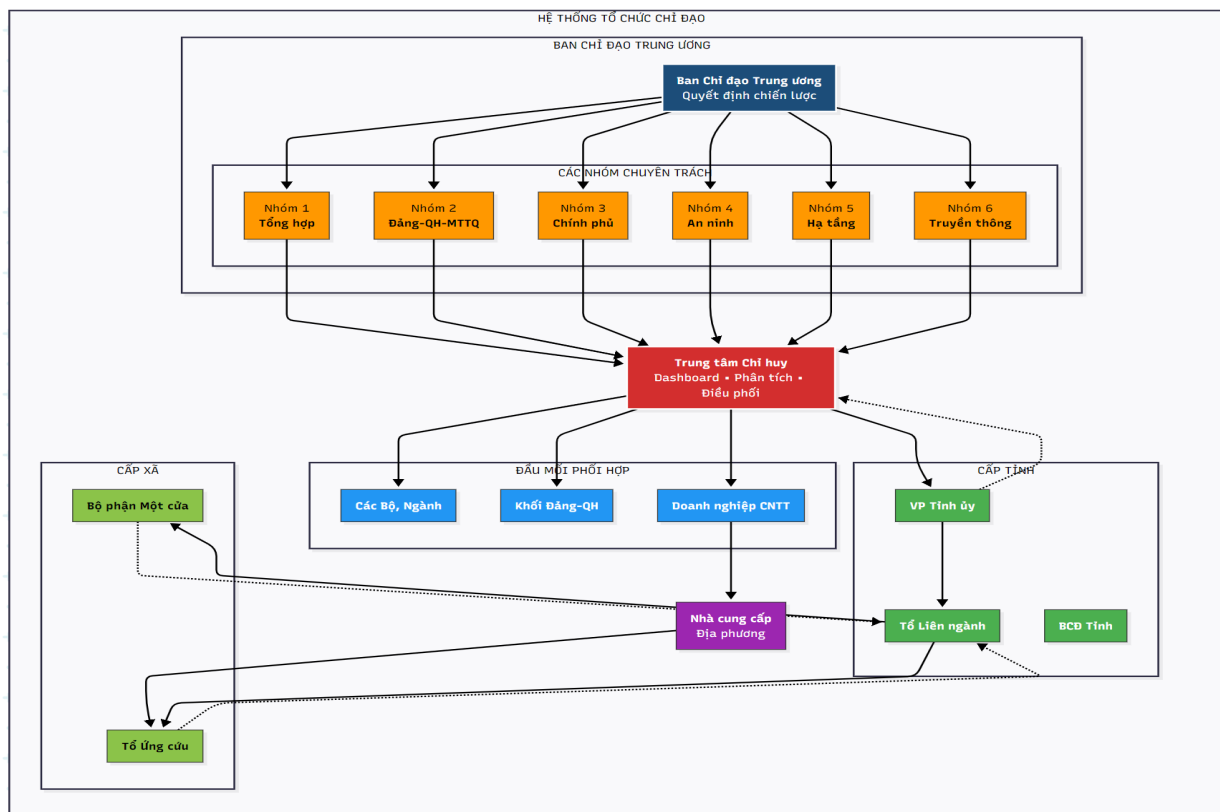
Phần II: MÔ HÌNH TỔ CHỨC VÀ CƠ CHẾ VẬN HÀNH

CHƯƠNG 3: SƠ ĐỒ TỔ CHỨC VÀ VAI TRÒ CÁC CẤP

Chương này mô tả chi tiết mô hình tổ chức triển khai Kế hoạch 02, làm rõ vai trò, nhiệm vụ và mối quan hệ phối hợp giữa các cấp, các cơ quan, đơn vị. Đây là "bản đồ tác chiến" giúp tất cả các bên liên quan hiểu rõ vị trí, trách nhiệm của mình trong một cơ chế vận hành tổng thể.

1. Sơ đồ tổng thể mô hình chỉ đạo, giám sát, điều hành

Mô hình được cấu trúc đa tầng, đa luồng, đảm bảo sự chỉ đạo tập trung, thống nhất từ Trung ương và sự phối hợp nhịp nhàng, chủ động tại cơ sở.



Hình vẽ 2: Sơ đồ thể hiện luồng chỉ đạo từ trên xuống, luồng báo cáo từ dưới lên và cơ chế phối hợp đa phương giữa các cấp.

2. Vai trò, nhiệm vụ của các cấp

a) Cấp chỉ đạo chiến lược:

- **Ban Chỉ đạo Trung ương:** Là cơ quan chỉ đạo cao nhất, chịu trách nhiệm ban hành các chủ trương, đường lối, quyết sách lớn; giải quyết các vướng mắc mang tính hệ thống, liên ngành vượt thẩm quyền của các bộ, ngành, địa phương. Đồng chí Tổng Bí thư là Trưởng Ban Chỉ đạo.

- **Thường trực Ban Chỉ đạo:** Thay mặt Ban Chỉ đạo để chỉ đạo, điều hành trực tiếp, thường xuyên việc thực hiện Kế hoạch. Tổ chức các cuộc họp giao ban, nghe báo cáo và cho ý kiến chỉ đạo kịp thời đối với các vấn đề cấp bách.

b) Cấp điều phối trung tâm:

- **Cơ quan Thường trực Ban Chỉ đạo (Văn phòng Trung ương Đảng):** Giữ vai trò là đầu mối thường trực, chịu trách nhiệm tổng hợp, điều phối chung các hoạt động của Ban Chỉ đạo. Tham mưu, chuẩn bị nội dung, tài liệu và tổ chức các cuộc họp, hoạt động của Ban Chỉ đạo.

- **Trung tâm Chỉ huy giám sát, điều hành:**

+ **Vai trò:** Là "bộ não", hoạt động 24/7.

+ **Nhiệm vụ:** Vận hành Hệ thống bảng điều khiển (Dashboard), giám sát theo thời gian thực tiến độ triển khai tại tất cả các cơ quan, đơn vị trên toàn quốc. Phân tích dữ liệu, phát hiện sớm các điểm nghẽn, các đơn vị trì trệ. Phân luồng, điều phối các Nhóm Công tác Trung ương đi xử lý và là đầu mối tiếp nhận, tổng hợp báo cáo từ các cấp.

- **06 Nhóm Công tác chuyên trách của Ban Chỉ đạo Trung ương:**

+ **Vai trò:** Là các lực lượng cơ động, chuyên sâu.

+ **Nhiệm vụ:** "Cầm tay chỉ việc", trực tiếp làm việc với các bộ, ngành, địa phương để đôn đốc, hướng dẫn, hỗ trợ và tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc theo từng lĩnh vực chuyên môn được phân công (thể chế, hạ tầng, dữ liệu, an ninh mạng...).

c) Cấp tổ chức thực thi:

- **Các Bộ, ngành, cơ quan Trung ương (trong tất cả các khối):** Chịu trách nhiệm triển khai các nhiệm vụ được giao trong Kế hoạch 02 thuộc phạm vi quản lý của mình (ban hành thể chế, xây dựng CSDL, tái cấu trúc TTHC...). Chủ động báo cáo tiến độ, các vướng mắc về Trung tâm chỉ huy thông qua đầu mối được chỉ định.

- **Cấp Tỉnh (Tỉnh ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân):** Là "tổng chỉ huy" tại địa phương, chịu trách nhiệm toàn diện về việc sáp nhập đơn vị hành chính và triển khai chuyển đổi số trên địa bàn. Thành lập Ban Chỉ đạo, Tổ Công tác liên ngành để chỉ đạo, đôn đốc các sở, ban, ngành và cấp xã.

- **Cấp Xã (Đảng ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân xã mới):** Là "pháo đài" tại cơ sở. Trực tiếp vận hành bộ máy mới, cung cấp dịch vụ công cho người dân. Là nơi tạo lập dữ liệu ban đầu, đảm bảo nguyên tắc "đúng - đủ - sạch - sống - thống nhất - dùng chung". Kiện toàn và phát huy vai trò của các Tổ Công nghệ số cộng đồng.

- **Doanh nghiệp CNTT (VNPT, Viettel, FPT, ...):** Là đối tác kỹ thuật quan trọng, chịu trách nhiệm bảo đảm hạ tầng, nâng cấp các hệ thống thông tin, CSDL theo yêu cầu; phối hợp chặt chẽ với các cấp chính quyền để diễn tập, chuyển đổi hệ thống và hỗ trợ kỹ thuật 24/7 trong giai đoạn cao điểm.

3. Cơ chế làm việc với các đầu mối được chỉ định

Để đảm bảo thông tin được lưu chuyển nhanh chóng, chính xác và trách nhiệm được rõ ràng, một cơ chế làm việc với các đầu mối được thiết lập như sau:

a) Chỉ định đầu mối:

- **Mỗi Bộ, ngành, cơ quan Trung ương trong các khối, mỗi tỉnh/thành phố (qua Văn phòng Tỉnh ủy), mỗi doanh nghiệp CNTT chủ chốt** phải có văn bản chính thức cử **01 đầu mối** (cấp lãnh đạo Vụ/Cục hoặc tương đương) và **01 đầu mối kỹ thuật** để làm việc với Trung tâm chỉ huy.

b) Trách nhiệm của đầu mối:

- Là kênh liên lạc, báo cáo **duy nhất và chính thức** từ đơn vị mình tới Trung tâm chỉ huy.

- Chịu trách nhiệm tổng hợp, cung cấp thông tin, số liệu báo cáo về tiến độ, các khó khăn, vướng mắc của đơn vị mình một cách trung thực, kịp thời.

- Tiếp nhận các yêu cầu, phiếu giao việc từ Trung tâm chỉ huy và có trách nhiệm điều phối, đôn đốc các bộ phận liên quan trong đơn vị mình xử lý.

c) Phương thức làm việc:

- **Giao tiếp thường xuyên:** Thông qua các kênh liên lạc nhanh đã được thiết lập (nhóm Zalo/Whatsapp bảo mật, thư điện tử, điện thoại...).

- **Giao việc chính thức:** Thông qua **Hệ thống quản lý sự cố và giao việc** nội bộ của Trung tâm chỉ huy. Mọi yêu cầu đều được tạo thành phiếu việc, có thời hạn xử lý và theo dõi được trạng thái.

- **Họp định kỳ/đột xuất:** Trung tâm chỉ huy sẽ tổ chức các cuộc họp trực tuyến với các đầu mối vào 17h hằng ngày để trao đổi, tháo gỡ các vấn đề phức tạp.

CHƯƠNG 4: QUY TRÌNH GIÁM SÁT, ĐIỀU HÀNH, BÁO CÁO

Chương này mô tả quy trình vận hành cốt lõi của Trung tâm chỉ huy và các bên liên quan, đảm bảo mọi hoạt động được thực hiện một cách khoa học, bài bản, có sự hỗ trợ của công nghệ và tuân thủ chế độ báo cáo nghiêm ngặt.

1. Quy trình thực hiện 04 bước: Phát hiện → Phân luồng → Xử lý → Phản hồi

Toàn bộ hoạt động giám sát và xử lý vướng mắc được thực hiện theo một vòng lặp 4 bước, khép kín và liên tục, đảm bảo không một vấn đề nào bị bỏ sót.

a) Bước 1: Phát hiện (Thu thập thông tin đa kênh)

- **Mục đích:** Tập hợp mọi thông tin, dữ liệu về tình hình triển khai từ tất cả các nguồn.

- **Cách thức:**

+ **Giám sát chủ động:** Nhóm Giám sát tại Trung tâm chỉ huy liên tục theo dõi Hệ thống Dashboard, đặc biệt là Bản đồ nhiệt và các chỉ số hiệu quả DVC, để phát hiện sớm các điểm "vàng", "đỏ" hoặc các xu hướng bất thường.

+ **Báo cáo từ cơ sở:** Tổ Ứng cứu cấp xã sử dụng các nhóm trên điện thoại di động để báo cáo tức thời các sự cố hiện trường (hạ tầng, thiết bị, mạng, phản ánh của người dân...).

+ **Báo cáo từ các đầu mối:** Các đầu mối tại bộ, ngành, tỉnh ủy, doanh nghiệp chủ động báo cáo các khó khăn, vướng mắc thuộc phạm vi của mình lên Trung tâm chỉ huy.

+ **Theo dõi truyền thông:** Nhóm Công tác số 6 theo dõi, tổng hợp thông tin từ báo chí, mạng xã hội.

b) Bước 2: Phân luồng (Xác thực và giao nhiệm vụ)

- **Mục đích:** Phân loại chính xác bản chất vấn đề và giao cho đúng đơn vị có thẩm quyền, năng lực xử lý.

- **Cách thức:**

+ **Xác thực thông tin:** Trung tâm chỉ huy (Nhóm Giám sát) nhanh chóng xác thực thông tin ban đầu.

+ **Phân loại vấn đề:**

- *Loại 1: Vấn đề kỹ thuật hệ thống* (lỗi phần mềm, sự cố mạng, gián đoạn kết nối...).
- *Loại 2: Vấn đề nghiệp vụ, quy trình* (cán bộ lúng túng, quy trình chưa rõ...).
- *Loại 3: Vấn đề thể chế, chính sách* (vướng mắc do quy định chưa phù hợp, văn bản hướng dẫn chưa rõ ràng, hướng dẫn chưa đầy đủ...).

- *Loại 4: Vấn đề nguồn lực* (thiếu nhân sự, thiếu kinh phí, thiếu trang thiết bị, hạ tầng chưa bảo đảm...).

+ **Tạo phiếu giao việc:** Trung tâm chỉ huy (Nhóm Điều phối) tạo một **phiếu giao việc** trên hệ thống cho mỗi vấn đề, mô tả rõ nội dung, mức độ ưu tiên và **gán cho đơn vị xử lý chính**:

- *Loại 1* → Giao cho **đầu mỗi doanh nghiệp CNTT** phụ trách.
- *Loại 2, 4* → Giao cho **đầu mỗi Tỉnh/Bộ, ngành** và Nhóm Công tác Trung ương có liên quan.
- *Loại 3* → Giao cho **Nhóm Công tác Trung ương chuyên trách** chủ trì xử lý.

b) Bước 3: Xử lý (Phối hợp đa bên để giải quyết)

- **Mục đích:** Giải quyết triệt để vấn đề theo đúng thẩm quyền và trách nhiệm.

- **Cách thức:**

+ **Đơn vị được giao nhiệm vụ** phải tiếp nhận Phiếu giao việc và tổ chức xử lý ngay, ưu tiên theo mức độ khẩn cấp của vấn đề.

+ **Phối hợp xử lý:**

- **Tại địa phương:** Tổ Công tác của Tỉnh chủ trì, phối hợp với Tổ đối ứng của Nhà cung cấp/doanh nghiệp và các sở, ngành liên quan để xử lý.
- **Tại Trung ương:** Nhóm Công tác Trung ương chuyên trách chủ trì, làm việc với các đầu mối Bộ, ngành liên quan để thống nhất phương án xử lý, tháo gỡ.

+ **Cập nhật tiến độ:** Quá trình xử lý phải được cập nhật thường xuyên vào Phiếu giao việc để Trung tâm chỉ huy và các bên liên quan cùng theo dõi, giám sát.

d) Bước 4: Phản hồi (Xác nhận và đóng vòng lặp)

- **Mục đích:** Xác nhận vấn đề đã được giải quyết triệt để và rút kinh nghiệm.

- **Cách thức:**

+ **Báo cáo kết quả:** Sau khi xử lý xong, đơn vị chủ trì phải báo cáo kết quả và các tài liệu kèm theo (nếu có) vào Phiếu giao việc trên hệ thống.

+ **Xác thực kết quả:** Trung tâm chỉ huy phối hợp với đơn vị báo cáo ban đầu để xác thực rằng vấn đề đã được giải quyết.

+ **Đóng Phiếu giao việc:** Sau khi xác thực thành công, Trung tâm chỉ huy sẽ đóng Phiếu giao việc trên hệ thống và cập nhật trạng thái xử lý hoàn tất.

+ **Cập nhật Dashboard:** Trạng thái trên Bản đồ nhiệt của đơn vị liên quan sẽ được cập nhật lại (từ màu "Đỏ/Vàng" sang màu "Xanh").

4. Hướng dẫn sử dụng các công cụ vận hành chính

a) Hệ thống Dashboard và Bản đồ nhiệt (Dành cho cấp chỉ huy, giám sát):

- **Mục đích sử dụng:** Cung cấp cái nhìn tổng quan, trực quan, theo thời gian thực về tình hình triển khai trên toàn quốc.

- **Đối tượng sử dụng:** Lãnh đạo Ban Chỉ đạo Trung ương, Cơ quan Thường trực, Tổ Giúp việc Ban Chỉ đạo, Trung tâm chỉ huy, các Nhóm Công tác Trung ương.

- Cách thức sử dụng:

+ Theo dõi Bản đồ nhiệt hàng ngày để nắm bắt các "điểm nóng".

+ Sử dụng tính năng "xem chi tiết" (click vào tỉnh/bộ/ngành đang hiển thị màu đỏ) để xem chi tiết các chỉ số cần cải thiện.

+ Sử dụng các biểu đồ tiến độ để so sánh, đánh giá hiệu quả giữa các đơn vị.

+ Sử dụng trong các cuộc họp giao ban để báo cáo, đánh giá tiến độ và đưa ra chỉ đạo dựa trên dữ liệu thực tế từ hệ thống.

b) Ứng dụng Báo cáo hiện trường (Dành cho cấp cơ sở):

- **Mục đích sử dụng:** Kênh tiếp nhận báo cáo nhanh, trực quan, tin cậy từ thực địa về Trung tâm chỉ huy.

- **Đối tượng sử dụng:** Thành viên Tổ Công tác tỉnh, thành phố; Tổ Ứng cứu cấp xã.

- Cách sử dụng:

+ Mở ứng dụng trên thiết bị di động/giao diện trên máy tính.

+ Chọn loại báo cáo (Báo cáo định kỳ, Báo cáo sự cố).

+ Điền thông tin theo biểu mẫu trực tuyến có sẵn.

+ Chụp ảnh, quay video ngắn làm minh chứng (hệ thống tự động gắn GPS và thời gian thực).

+ Gửi báo cáo (Dữ liệu sẽ được chuyển trực tiếp về Hệ thống quản lý sự cố và giao việc của Trung tâm Chỉ huy để theo dõi, giám sát).

c) Hệ thống Quản lý sự cố và giao việc (Dành cho cấp điều phối):

- **Mục đích sử dụng:** Chuẩn hóa quy trình giao nhiệm vụ, theo dõi tiến độ và quản lý vòng đời của một vấn đề từ khi phát sinh đến khi được giải quyết.

- **Đối tượng sử dụng:** Trung tâm chỉ huy, các Nhóm Công tác Trung ương, các đầu mối.

- **Cách sử dụng:**

+ **Tạo Phiếu giao việc:** Điền đầy đủ thông tin: mô tả vấn đề, đơn vị ảnh hưởng, mức độ ưu tiên, thời hạn hoàn thành.

+ **Gán Phiếu giao việc:** Chọn đơn vị/cá nhân chịu trách nhiệm xử lý từ danh sách được thiết lập sẵn trong hệ thống.

+ **Theo dõi và cập nhật:** Các bên liên quan trao đổi, cập nhật tiến độ, đính kèm tài liệu, hình ảnh minh chứng trên **Phiếu giao việc**.

+ **Đóng Phiếu giao việc:** Khi vấn đề được xác nhận được xác nhận hoàn thành và cập nhật trạng thái xử lý trên hệ thống.

3. Chế độ thông tin, báo cáo

a) Báo cáo tự động qua Dashboard giám sát trực tuyến (hàng ngày):

- Các đầu mối tại Bộ, ngành, tỉnh, thành ủy có trách nhiệm bảo đảm dữ liệu của đơn vị mình được cập nhật đầy đủ, chính xác lên các hệ thống nguồn để Dashboard tổng hợp tự động.

- Đây là kênh báo cáo chính, giảm thiểu báo cáo giấy tờ.

b) Báo cáo tổng hợp của Trung tâm chỉ huy (Định kỳ):

- **Báo cáo nhanh hàng ngày:** Gửi Lãnh đạo Ban Chỉ đạo Trung ương **trước 9h00**, tóm tắt các điểm nóng, sự cố nghiêm trọng phát sinh trong 24h qua và đề xuất xử lý.

- **Báo cáo tổng hợp tuần/tháng:** Gửi Lãnh đạo Ban Chỉ đạo Trung ương và các thành viên, phân tích sâu về tiến độ, các vấn đề nổi cộm, so sánh hiệu quả và đề xuất các giải pháp mang tính hệ thống.

c) Báo cáo đột xuất:

Thực hiện ngay khi có chỉ đạo của Lãnh đạo hoặc khi phát sinh các sự cố an ninh, an toàn thông tin nghiêm trọng, các vấn đề có nguy cơ gây mất ổn định, khủng hoảng truyền thông hoặc ảnh hưởng lớn đến người dân, doanh nghiệp.

Phần III: CẨM NANG HÀNH ĐỘNG CHO CÁC ĐỐI TƯỢNG
CHƯƠNG 5: CẨM NANG DÀNH CHO TRUNG TÂM CHỈ HUY
GIÁM SÁT, ĐIỀU HÀNH

Chương này là tài liệu hướng dẫn tác nghiệp chính thức, quy định rõ cơ cấu tổ chức, quy chế làm việc và các quy trình vận hành chuẩn cho toàn bộ các thành viên của Trung tâm chỉ huy (sau đây gọi tắt là Trung tâm), nhằm đảm bảo hoạt động chuyên nghiệp, thống nhất và hiệu quả.

5.1. Nhiệm vụ và sơ đồ tổ chức 05 nhóm chuyên môn

a) Nhiệm vụ của Trung tâm chỉ huy

- Vận hành Trung tâm chỉ huy giám sát, điều hành thực hiện Kế hoạch số 02, trong đó: Thiết lập và vận hành hiệu quả Trung tâm để giám sát liên tục, phân tích chính xác, cảnh báo kịp thời và điều phối hiệu quả việc thực hiện Kế hoạch 02 trên toàn quốc, đảm bảo 100% các bộ, ngành, địa phương, các khối cơ quan được giám sát và tối thiểu 95% các vấn đề "đỏ" được phân luồng xử lý trong 24 giờ.

- **Người chỉ đạo:** Tổ trưởng Tổ Công tác Trung tâm chỉ huy.

- **Phạm vi:** Bao gồm các hoạt động tổ chức nhân sự, vận hành công cụ giám sát, phân tích dữ liệu, tạo báo cáo, cảnh báo, phân luồng xử lý vướng mắc và quản lý Kho tri thức điện tử. Không bao gồm việc trực tiếp ra quyết định thay đổi mục tiêu của Kế hoạch 02 hoặc trực tiếp đi xử lý sự cố tại cơ sở.

b) Sơ đồ tổ chức và phân công nhiệm vụ 05 nhóm chuyên môn

Trung tâm được tổ chức thành 05 nhóm công tác, hoạt động dưới sự chỉ đạo chung của Tổ trưởng:

(1) Nhóm giám sát và điều phối khối các cơ quan của Chính phủ, chính quyền địa phương (15 người):

- **Nhiệm vụ:** Chịu trách nhiệm giám sát toàn diện tình hình triển khai tại các cơ quan thuộc khối Chính phủ và 34 tỉnh/thành phố. Là đầu mối làm việc trực tiếp với các đầu mối của các Bộ, ngành và Văn phòng tỉnh, thành ủy.

- **Sản phẩm:** Các cảnh báo, báo cáo nhanh về các vấn đề phát sinh trong khối phụ trách.

(2) Nhóm Giám sát và điều phối khối các cơ quan của Đảng, Quốc hội, Mặt trận Tổ quốc, các đoàn thể (10 người):

- **Nhiệm vụ:** Chịu trách nhiệm giám sát toàn diện tình hình triển khai tại khối các cơ quan của Đảng, Quốc hội, Mặt trận Tổ quốc, các đoàn thể. Là đầu mối làm việc với các cơ quan Trung ương của các khối này.

- **Sản phẩm:** Các cảnh báo, báo cáo chuyên đề về các vấn đề trong khối phụ trách.

(3) Nhóm phân tích, tổng hợp và báo cáo (8 người):

- **Nhiệm vụ:** "Bộ não" phân tích của Trung tâm. Tổng hợp dữ liệu từ các nhóm giám sát, xây dựng các báo cáo định kỳ/đột xuất, phân tích sâu các xu hướng và điểm nghẽn.

- **Sản phẩm:** Các báo cáo ngày/tuần/tháng, các báo cáo phân tích chuyên sâu.

(4) Nhóm điều phối doanh nghiệp và hỗ trợ kỹ thuật (5 người):

- **Nhiệm vụ:** Là cầu nối kỹ thuật, làm việc với đầu mối các doanh nghiệp CNTT, tiếp nhận báo cáo sự cố kỹ thuật, phối hợp điều phối xử lý các vấn đề hạ tầng, hệ thống.

- **Sản phẩm:** Báo cáo trạng thái hệ thống, biên bản làm việc với doanh nghiệp.

(5) Nhóm quản trị tri thức và hậu cần (2 người):

- **Nhiệm vụ:** Quản lý Kho Tri thức điện tử, lịch làm việc, văn thư, hậu cần, đảm bảo điều kiện vận hành thông suốt cho Trung tâm.

- **Sản phẩm:** Kho tri thức được cập nhật, lịch công tác, biên bản các cuộc họp.

5.2. Quy chế làm việc nội bộ

a) Nguyên tắc cốt lõi:

"Tập trung - Kịp thời - Chính xác - Trách nhiệm - Bảo mật".

b) Chế độ trực:

- Tổ chức trực 24/7 theo ca, kíp do Tổ trưởng phân công.
- Trong giờ hành chính: 100% quân số có mặt.
- Ngoài giờ hành chính, ngày lễ, ngày nghỉ: Mỗi nhóm phải có tối thiểu 01 người trực tại Trung tâm để đảm bảo giám sát không gián đoạn. Bảng phân công lịch trực được công bố vào thứ Sáu hàng tuần.

c) Chế độ họp:

- **Họp giao ban ngày (8h00):** 20 phút, bắt buộc với các Nhóm trưởng, mời đầu mối Doanh nghiệp tham dự trực tuyến.

- **Họp tổng kết tuần (16h00 thứ Sáu):** Toàn bộ thành viên Trung tâm tham dự để đánh giá công tác tuần và triển khai nhiệm vụ tuần tiếp theo.

- **Họp trực tuyến:** với 34 địa phương và một số bộ ngành có liên quan vào 17h-18h.

d) Chế độ báo cáo:

- Mọi thông tin, sự vụ phải được cập nhật vào hệ thống chung theo thời gian thực.

- Các Nhóm giám sát phải báo cáo ngay các vấn đề nghiêm trọng cho Tổ trưởng và Nhóm Phân tích và Báo cáo.

- Nhóm phân tích và báo cáo chịu trách nhiệm phát hành báo cáo theo đúng thời gian quy định.

d) Quy định về bảo mật:

- Tất cả thành viên phải ký cam kết bảo mật thông tin.

- Toàn bộ dữ liệu, báo cáo của Trung tâm được quản lý, bảo vệ an toàn, bảo mật thông tin theo cấp độ.

- Nghiêm cấm sử dụng thiết bị cá nhân để sao chép, lưu trữ, phát tán tài liệu, dữ liệu của Trung tâm. Mọi hành vi vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật nghiêm khắc.

5.3. Các quy trình tác nghiệp chuẩn (SOPs)

Đây là các quy trình chuẩn hóa, bắt buộc tuân thủ để đảm bảo tính thống nhất và chuyên nghiệp.

SOP-01: Quy trình giám sát, cảnh báo và phân luồng sự cố

- **Bước 1 - Phát hiện:** Thành viên Nhóm Giám sát (theo khối phụ trách) liên tục theo dõi Dashboard, phát hiện điểm "Đỏ"/"Vàng" hoặc tiếp nhận thông tin từ các kênh khác.

- **Bước 2 - Xác thực và phân loại:** Trong 15 phút, phải xác thực thông tin và phân loại sơ bộ vấn đề.

- **Bước 3 - Tạo Phiếu giao việc:** Ngay lập tức tạo Phiếu giao việc trên Hệ thống Quản lý sự cố, điền đầy đủ thông tin theo mẫu.

- **Bước 4 - Báo cáo nhanh:** Báo cáo ngay cho Nhóm trưởng Giám sát và thông báo cho Nhóm Điều phối và Giao việc.

- **Bước 5 - Phân luồng:** Nhóm Điều phối và Giao việc, sau khi có ý kiến của Tổ trưởng, sẽ gán **Phiếu giao việc** cho đơn vị/Nhóm Công tác Trung ương chịu trách nhiệm xử lý trong vòng 30 phút.

SOP-02: Quy trình tổng hợp và ban hành báo cáo

- **Bước 1 - Chốt số liệu:** Nhóm Phân tích và Báo cáo chốt số liệu từ Dashboard vào 8h30 (cho báo cáo ngày) và 14h00 thứ Sáu (cho báo cáo tuần).

- **Bước 2 - Dự thảo báo cáo:** Viết dự thảo báo cáo theo mẫu, tập trung phân tích nguyên nhân, so sánh, đánh giá và đề xuất giải pháp.

- **Bước 3 - Rà soát và phê duyệt:** Trình dự thảo cho Tổ trưởng xem xét, cho ý kiến.

- **Bước 4 - Hoàn thiện và phát hành:** Tiếp thu ý kiến, hoàn thiện và phát hành báo cáo chính thức qua hệ thống văn bản điện tử trước 9h30 (báo cáo ngày) và 16h00 (báo cáo tuần).

SOP-03: Quy trình vận hành Dashboard

- **Hàng ngày (7h30):** Nhóm Giám sát kiểm tra tình trạng kết nối, đồng bộ dữ liệu của Dashboard. Phối hợp với Nhóm Điều phối doanh nghiệp và Nhà cung cấp giải pháp công nghệ thông tin để xử lý ngay nếu có lỗi.

- **Hàng ngày (trong giờ hành chính):** Các Nhóm Giám sát chịu trách nhiệm đơn đốc, xác thực các dữ liệu được cập nhật thủ công từ các đầu mối.

- **Liên tục:** Tất cả các thành viên khi sử dụng Dashboard nếu phát hiện lỗi hoặc có đề xuất cải tiến phải ghi nhận và báo cáo cho Nhóm Quản trị Tri thức.

- **Hàng tháng:** Nhóm Quản trị Tri thức tổng hợp các đề xuất, trình Tổ trưởng để làm việc với Nhà cung cấp giải pháp công nghệ thông tin về việc nâng cấp, tối ưu hệ thống.

SOP-04: Quy trình phối hợp với các đầu mối bên ngoài

- **Bước 1 - Giao tiếp:** Mọi trao đổi công việc với các đầu mối bên ngoài phải được thực hiện qua các kênh chính thức (email công vụ, hệ thống Phiếu giao việc). Kênh liên lạc nhanh (Zalo/Microsoft Teams/Zooms) chỉ dùng để thông báo, đơn đốc.

- **Bước 2 - Giao việc:** Khi cần giao nhiệm vụ, Nhóm Điều phối và Giao việc phải tạo Phiếu giao việc và gửi cho đầu mối, nêu rõ yêu cầu, thời hạn hoàn thành.

- **Bước 3 - Theo dõi:** Nhóm Điều phối và Giao việc có trách nhiệm theo dõi trạng thái Phiếu giao việc. Nếu quá 24h không có phản hồi, phải báo cáo Tổ trưởng.

- **Bước 4 – Giải quyết:** Tổ trưởng sẽ liên hệ trực tiếp với lãnh đạo của đơn vị có đầu mối chậm trễ hoặc tổ chức họp trực tuyến để giải quyết.

CHƯƠNG 6: CẨM NANG DÀNH CHO 06 NHÓM CÔNG TÁC CỦA BAN CHỈ ĐẠO TRUNG ƯƠNG

Chương này quy định rõ vai trò, trách nhiệm và phương thức hoạt động của 06 Nhóm Công tác của Ban Chỉ đạo Trung ương (sau đây gọi là Nhóm Công tác), đảm bảo các Nhóm hoạt động hiệu quả, là "cánh tay nối dài" đặc lực của Ban Chỉ đạo, Cơ quan Thường trực, Tổ Giúp việc, trực tiếp tháo gỡ khó khăn, đôn đốc tiến độ tại các bộ, ngành, địa phương.

6.1. Nhiệm vụ và phạm vi phụ trách của từng nhóm

Các Nhóm Công tác hoạt động dưới sự chỉ đạo trực tiếp của Lãnh đạo Tổ Giúp việc Ban Chỉ đạo và sự điều phối của Trung tâm chỉ huy.

1. Nhóm 1: Phụ trách công tác giám sát, đôn đốc thực hiện nhiệm vụ

- Trực tiếp trao đổi và làm việc trực tuyến với các cơ quan, địa phương hằng ngày để kịp thời nắm bắt tình hình, hỗ trợ các cơ quan, địa phương trong quá trình triển khai Kế hoạch, kịp thời nắm bắt tình hình, hỗ trợ giải đáp các vướng mắc chung.
- Theo dõi, giám sát tiến độ và kết quả thực hiện nhiệm vụ của các cơ quan, địa phương được giao tại Kế hoạch để bảo đảm tiến độ, chất lượng, hiệu quả.
- Tổng hợp kết quả, những khó khăn, vướng mắc và đề xuất, kiến nghị từ các cơ quan, địa phương trong quá trình triển khai thực hiện, định kỳ hằng ngày báo cáo lãnh đạo Tổ Giúp việc, lãnh đạo Ban Chỉ đạo Trung ương cho ý kiến chỉ đạo, tháo gỡ.
- Phối hợp với các nhóm công tác khác kiểm tra định kỳ hoặc đột xuất, tham mưu đề xuất biện pháp xử lý chậm tiến độ hoặc thực hiện không hiệu quả.
- Trực tiếp chỉ đạo Trung tâm chỉ huy, giám sát, điều hành đặt tại Văn phòng Trung ương Đảng và Đại học Quốc gia Hà Nội vận hành các nền tảng số, tổng hợp, phân tích dữ liệu và tham mưu trực tiếp cho Lãnh đạo Ban Chỉ đạo Trung ương.

2. Nhóm 2: Phụ trách về hạ tầng kỹ thuật, hội nghị truyền hình

- Phụ trách toàn bộ vấn đề liên quan đến hạ tầng kết nối (mạng truyền số liệu chuyên dùng, internet, phủ sóng di động 4G, 5G...); các nền tảng kết nối, chia sẻ dữ liệu; hệ thống hội nghị truyền hình từ Trung ương đến địa phương; trung tâm điều hành thông minh (IOC) và bảo đảm nguồn điện liên tục, ổn định.
- Trực tiếp làm việc với các cơ quan, địa phương, các tập đoàn, doanh nghiệp công nghệ, điện lực và các cơ quan đơn vị liên quan để kịp thời nắm bắt tình hình, hỗ trợ các cơ quan, địa phương trong quá trình triển khai Kế hoạch theo lĩnh vực phụ trách.
- Theo dõi, giám sát tiến độ và kết quả thực hiện nhiệm vụ của các cơ quan, địa phương được giao tại Kế hoạch theo lĩnh vực phụ trách để bảo đảm tiến độ, chất lượng, hiệu quả.
- Phối hợp với các đơn vị liên quan để hỗ trợ các cơ quan, địa phương trong việc

vận hành ổn định hệ thống hội nghị truyền hình, các nền tảng cộng tác, liên lạc nội bộ phục vụ chỉ đạo, điều hành; kiểm tra, đánh giá hiện trạng hạ tầng số tại địa phương; bảo đảm đường truyền ổn định, liên tục và an toàn; an toàn thông tin, an ninh mạng.

3. Nhóm 3: Phụ trách về việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến, Trung tâm dữ liệu quốc gia và các cơ sở dữ liệu quốc gia, chuyên ngành

- Phụ trách về vấn đề số hóa hồ sơ, tài liệu; rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến; kết nối, chia sẻ và liên thông dữ liệu giữa các cơ quan, tổ chức trong hệ thống chính trị; xây dựng, phát triển các cơ sở dữ liệu quốc gia, chuyên ngành và Trung tâm dữ liệu quốc gia.

- Trực tiếp làm việc với các cơ quan, địa phương để kịp thời nắm bắt tình hình, hỗ trợ các cơ quan, địa phương trong quá trình triển khai Kế hoạch theo lĩnh vực phụ trách.

- Theo dõi, giám sát tiến độ và kết quả thực hiện nhiệm vụ của các cơ quan, địa phương được giao tại Kế hoạch theo lĩnh vực phụ trách để bảo đảm tiến độ, chất lượng, hiệu quả.

- Phối hợp với các đơn vị liên quan để hỗ trợ các cơ quan, địa phương trong việc số hóa, rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến thực chất, hiệu quả; kết nối, liên thông, tích hợp dữ liệu giữa các cơ quan; phát triển các cơ sở dữ liệu quốc gia, chuyên ngành; triển khai trung tâm dữ liệu.

4. Nhóm 4: Phụ trách về bảo đảm an toàn thông tin, bảo mật dữ liệu

- Phụ trách về bảo đảm an toàn thông tin, an ninh mạng, bảo mật thông tin, đồng thời hướng dẫn đánh giá, giám sát an ninh mạng cho các hệ thống thông tin thuộc các cơ quan trong hệ thống chính trị.

- Trực tiếp làm việc với các cơ quan, địa phương để kịp thời nắm bắt tình hình, hỗ trợ các cơ quan, địa phương trong quá trình triển khai Kế hoạch theo lĩnh vực phụ trách.

- Theo dõi, giám sát tiến độ và kết quả thực hiện nhiệm vụ của các cơ quan, địa phương được giao tại Kế hoạch theo lĩnh vực phụ trách để bảo đảm tiến độ, chất lượng, hiệu quả.

- Phối hợp với các đơn vị liên quan để hỗ trợ các cơ quan, địa phương trong việc đánh giá an toàn thông tin theo cấp độ cho các hệ thống chuyển đổi số; giám sát an ninh mạng trên hạ tầng hệ thống mạng internet và mạng truyền số liệu chuyên dùng; kiểm thử đánh giá các hệ thống thông tin trước khi đưa vào sử dụng; xử lý sự cố, kiểm tra định kỳ hệ thống trọng yếu, ngăn ngừa rò rỉ thông tin và tấn công mạng; hướng dẫn triển khai chữ ký số, mã hóa dữ liệu, kiểm soát truy cập, lưu trữ an toàn.

5. Nhóm 5: Phụ trách về hỗ trợ triển khai chuyển đổi số trong các cơ quan Đảng từ Trung ương đến địa phương

- Phụ trách về hỗ trợ các cơ quan Đảng ở Trung ương; các Đảng ủy trực thuộc Trung ương, Đảng ủy các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc chính phủ; Quân ủy Trung ương; Đảng ủy Công an Trung ương; Đảng ủy MTTQ, các đoàn thể Trung ương

và các tỉnh ủy, thành ủy triển khai chuyển đổi số nội bộ, đảm bảo đồng bộ với Chính phủ số và chính quyền số.

- Trực tiếp làm việc với các cơ quan đảng từ Trung ương đến địa phương để kịp thời nắm bắt tình hình, hỗ trợ các cơ quan, địa phương trong quá trình triển khai Kế hoạch theo lĩnh vực phụ trách.

- Theo dõi, giám sát tiến độ và kết quả thực hiện nhiệm vụ của các cơ quan, địa phương được giao tại Kế hoạch theo lĩnh vực phụ trách để bảo đảm tiến độ, chất lượng, hiệu quả.

- Phối hợp với các đơn vị liên quan để hỗ trợ tư vấn, hướng dẫn triển khai nền tảng số nội bộ, quản lý văn bản, lịch công tác, hồ sơ đảng viên, tổ chức đảng và các hệ thống thông tin khác do Văn phòng Trung ương Đảng chuyển giao; đào tạo, tập huấn cán bộ các đoàn thể về sử dụng công nghệ, nền tảng số hóa quản trị; hướng dẫn các cơ quan Đảng thực hiện chuyển đổi số đúng quy định an toàn thông tin nội bộ.

6. Nhóm 6: Phụ trách truyền thông

- Phụ trách về truyền thông, nâng cao nhận thức xã hội về chuyển đổi số, kịp thời cung cấp thông tin chính thống, đầy đủ và chính xác; phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan trong việc tuyên truyền, phổ biến rộng rãi để nâng cao nhận thức, tạo sự đồng thuận và huy động sự tham gia tích cực của toàn xã hội trong quá trình triển khai Kế hoạch.

- Phối hợp với các bộ, ngành, cơ quan Trung ương và địa phương để kịp thời thông tin tuyên truyền các chủ trương, chính sách của Đảng, Nhà nước; các chỉ đạo của Ban Chỉ đạo về chuyển đổi số trong toàn hệ thống chính trị; chủ động nắm bắt tình hình về các khó khăn vướng mắc, tổng hợp các phản hồi từ người dân, doanh nghiệp,...kịp thời thông tin cho trưởng nhóm, báo cáo lãnh đạo Tổ giúp việc, lãnh đạo Ban Chỉ đạo để xem xét chỉ đạo, tháo gỡ.

- Phối hợp với các nhóm công tác trong việc theo dõi, giám sát tiến độ và kết quả thực hiện nhiệm vụ của các cơ quan, địa phương được giao tại Kế hoạch theo lĩnh vực phụ trách để bảo đảm tiến độ, chất lượng, hiệu quả.

- Xây dựng kế hoạch truyền thông tổng thể, đồng bộ trên các nền tảng: báo chí, mạng xã hội, cơ sở. Biên soạn tài liệu truyền thông chuyển đổi số dễ hiểu, dễ lan tỏa (video, infographic, bài viết). Phối hợp với các cơ quan báo chí Trung ương và địa phương để lan tỏa thông tin tích cực, ngăn chặn tin giả, sai lệch.

6.2. Quy trình làm việc với Trung tâm chỉ huy và các đầu mối

a) Tiếp nhận nhiệm vụ từ Trung tâm chỉ huy

- Các Nhóm Công tác tiếp nhận nhiệm vụ thông qua **Hệ thống quản lý sự cố và giao việc** do Trung tâm chỉ huy phân luồng.

- Mỗi Phiếu giao việc là một nhiệm vụ chính thức, có mô tả rõ ràng, mức độ ưu tiên và thời hạn xử lý.

- Trưởng Nhóm Công tác có trách nhiệm phân công thành viên trong nhóm chủ trì xử lý Phiếu giao việc và phải phản hồi xác nhận việc tiếp nhận trên hệ thống trong vòng **02 giờ làm việc**.

b) Phối hợp với các đầu mối (Bộ, ngành, địa phương, doanh nghiệp):

- Khi triển khai nhiệm vụ, Nhóm Công tác làm việc trực tiếp với **đầu mối đã được chỉ định** của đơn vị liên quan.

- Mọi lịch làm việc, yêu cầu cung cấp thông tin phải được gửi trước cho đầu mối qua kênh chính thức (văn bản điện tử/thư điện tử).

- Nhóm Công tác có quyền yêu cầu đầu mối tổ chức các cuộc họp, cung cấp hồ sơ, tài liệu và bố trí các thành phần liên quan làm việc.

c) Báo cáo kết quả:

- Tiến độ và kết quả xử lý nhiệm vụ phải được thành viên phụ trách **cập nhật thường xuyên** vào Phiếu giao việc trên hệ thống.

- Khi hoàn thành nhiệm vụ, Nhóm Công tác phải lập báo cáo kết quả (theo mẫu 6.4), nêu rõ các vướng mắc đã giải quyết, các vấn đề còn tồn đọng, kiến nghị (nếu có) và cập nhật vào Phiếu giao việc, đồng thời gửi báo cáo chính thức về Trung tâm chỉ huy.

6.3. Hướng dẫn tổ chức kiểm tra, đôn đốc tại các bộ, ngành, địa phương

a) Xây dựng kế hoạch kiểm tra:

- Dựa trên các cảnh báo "đỏ", "vàng" từ Dashboard của Trung tâm chỉ huy hoặc theo kế hoạch định kỳ, Trưởng Nhóm Công tác xây dựng kế hoạch kiểm tra, đôn đốc.

- Kế hoạch phải nêu rõ: mục đích, đối tượng, nội dung, thời gian, thành phần đoàn kiểm tra. Kế hoạch phải được báo cáo và thống nhất với Cơ quan Thường trực Ban Chỉ đạo.

b) Triển khai kiểm tra:

- Thông báo lịch làm việc cho đơn vị được kiểm tra thông qua đầu mối ít nhất **03 ngày làm việc** (trừ trường hợp kiểm tra đột xuất).

- Nội dung kiểm tra tập trung vào các vấn đề cụ thể, các điểm nghẽn đang gây chậm trễ, không dàn trải.

- Phương pháp kiểm tra: Nghe báo cáo, kiểm tra hồ sơ, tài liệu và **kiểm tra thực tế tại hiện trường** (ví dụ: kiểm tra hoạt động của Bộ phận Một cửa, kiểm tra hệ thống đang vận hành).

c) Kết luận và theo dõi sau kiểm tra:

- Sau buổi làm việc, Trưởng đoàn kiểm tra (Trưởng Nhóm Công tác hoặc người được ủy quyền) chủ trì, thông qua **Biên bản làm việc (mẫu 6.4)**.

- Biên bản phải chỉ rõ các kết quả đạt được, các tồn tại, hạn chế, nguyên nhân và **đặc biệt là các kiến nghị, giải pháp và thời hạn khắc phục cụ thể**.

- Nhóm Công tác có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc việc thực hiện các kết luận sau kiểm tra của đơn vị.

6.4. Mẫu biên bản làm việc, báo cáo kết quả kiểm tra

MẪU BIÊN BẢN LÀM VIỆC
(V/v Kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Kế hoạch số 02-KH/BCĐTW)

1. Thời gian: giờ, ngày tháng năm 2025

2. Địa điểm:

3. Thành phần tham dự:

a) Đoàn Công tác của BCĐTW (Nhóm Công tác số...):

Ông/Bà:, Chức vụ:, Trưởng đoàn.

Ông/Bà:, Chức vụ:, Thành viên.

...

b) Đại diện [Tên Bộ, ngành, địa phương]:

- Ông/Bà:, Chức vụ:, (Chủ trì).

- Ông/Bà:, Chức vụ:, (Đầu mối).

...

4. Nội dung làm việc:

(Tóm tắt các nội dung đã trao đổi, báo cáo của đơn vị, các vấn đề đã được làm rõ).

5. Kết quả kiểm tra:

5.1. Các kết quả đã đạt được: (Ghi nhận các điểm tích cực, các nhiệm vụ đã hoàn thành tốt).

5.2. Các tồn tại, hạn chế và nguyên nhân: (Chỉ ra cụ thể các nhiệm vụ chậm tiến độ, các vướng mắc, khó khăn và phân tích rõ nguyên nhân khách quan, chủ quan).

6. Kết luận và kiến nghị:

6.1. Đối với [Tên Bộ, ngành, địa phương]:

- (Ghi rõ các nhiệm vụ cụ thể cần thực hiện để khắc phục tồn tại).

- **Thời hạn hoàn thành:** (Ghi rõ thời hạn cho từng nhiệm vụ).

6.2. Kiến nghị với Ban Chỉ đạo Trung ương/Các cơ quan liên quan (nếu có):

- (Đề xuất các giải pháp tháo gỡ vướng mắc vượt thẩm quyền của đơn vị).
Buổi làm việc kết thúc vào giờ cùng ngày. Biên bản được lập thành bản, có giá trị như nhau và được các bên thống nhất thông qua.

ĐẠI DIỆN ĐOÀN CÔNG TÁC

(Trưởng đoàn)

(Ký, ghi rõ họ tên)

ĐẠI DIỆN ĐƠN VỊ

(Người chủ trì)

(Ký, ghi rõ họ tên)

CHƯƠNG 7: CẨM NANG DÀNH CHO ĐẦU MỐI CÁC BỘ, NGÀNH, CƠ QUAN TRUNG ƯƠNG

Chương này hướng dẫn vai trò, trách nhiệm và quy trình làm việc của các đồng chí được cử làm đầu mối tại các Bộ, ngành và các cơ quan Trung ương trong các khối Đảng, Quốc hội, Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể. Đồng chí đầu mối là cầu nối thông tin quan trọng, quyết định sự phối hợp thông suốt, kịp thời, hiệu quả giữa cơ quan mình và Ban Chỉ đạo Trung ương.

7.1. Trách nhiệm của đầu mối

Đồng chí được cử làm đầu mối có vai trò là "Tổng hợp viên trưởng" và "Điều phối viên trưởng" của cơ quan, đơn vị mình trong việc triển khai Kế hoạch 02. Trách nhiệm cụ thể bao gồm:

a) Là kênh thông tin hai chiều, duy nhất và chính thức:

- Chiều đi: Chịu trách nhiệm tổng hợp, cung cấp thông tin, số liệu, báo cáo tiến độ triển khai của toàn bộ cơ quan, đơn vị mình một cách trung thực, chính xác và kịp thời cho Trung tâm chỉ huy.

- Chiều về: Tiếp nhận đầy đủ, kịp thời các chỉ đạo, yêu cầu, phiếu giao việc từ Trung tâm chỉ huy và các Nhóm Công tác của BCĐTW; truyền đạt, tham mưu cho Lãnh đạo cơ quan và điều phối các đơn vị liên quan trong cơ quan mình tổ chức thực hiện.

b) Chủ động đôn đốc, theo dõi nội bộ:

- Chủ động theo dõi, đôn đốc các Vụ, Cục, đơn vị trực thuộc trong cơ quan mình thực hiện các nhiệm vụ được giao trong Kế hoạch 02.

- Là người nắm rõ nhất tình hình, tiến độ và các khó khăn, vướng mắc của cơ quan mình.

c) Phối hợp xử lý vướng mắc:

Khi có yêu cầu từ Trung tâm chỉ huy hoặc các Nhóm Công tác Trung ương, Đầu mối có trách nhiệm tổ chức các cuộc họp, cung cấp hồ sơ, tài liệu và bố trí các thành phần liên quan trong cơ quan mình để phối hợp làm việc, tháo gỡ khó khăn.

7.2. Hướng dẫn cập nhật tiến độ nhiệm vụ lên Dashboard

Việc báo cáo được ưu tiên thực hiện qua hình thức cập nhật trực tuyến lên Dashboard để giảm thiểu giấy tờ và đảm bảo dữ liệu theo thời gian thực.

a) Tài khoản truy cập: Mỗi Đầu mối sẽ được Trung tâm chỉ huy cấp một tài khoản riêng để truy cập vào phân hệ báo cáo trên Dashboard.

b) Tần suất cập nhật:

- Đối với các nhiệm vụ trong Giai đoạn cấp bách (trước 30/6/2025): Cập nhật tiến độ hằng ngày, trước 16h00.

- Đối với các nhiệm vụ trong Giai đoạn đột phá (sau 01/7/2025): Cập nhật tiến độ hằng tuần, trước 16h00 thứ Năm.

c) Nội dung cập nhật:

- Chọn nhiệm vụ: Truy cập vào danh mục các nhiệm vụ được giao cho cơ quan mình.
- Cập nhật trạng thái: Chọn trạng thái tương ứng: *Chưa thực hiện, Đang thực hiện, Đã hoàn thành, Chậm tiến độ, Tạm dừng*.
- Cập nhật tỷ lệ hoàn thành (%): Điền tỷ lệ % hoàn thành ước tính của nhiệm vụ.
- Diễn giải chi tiết: Trong phần mô tả, báo cáo rõ các công việc đã làm, các kết quả đã đạt được.
- Nêu khó khăn, vướng mắc (nếu có): Mô tả cụ thể các khó khăn, vướng mắc đang gặp phải và phân loại (vướng mắc nội bộ, vướng mắc liên ngành, vướng mắc thể chế...).
- Đính kèm minh chứng: Tải lên các file văn bản, quyết định, biên bản... đã ban hành để làm minh chứng cho việc hoàn thành nhiệm vụ.

7.3. Quy trình tiếp nhận và xử lý yêu cầu/phiếu giao việc từ Trung tâm chỉ huy

Đây là quy trình bắt buộc nhằm đảm bảo mọi yêu cầu chỉ đạo được xử lý kịp thời và có trách nhiệm.

a) Bước 1: Tiếp nhận Phiếu giao việc

- Trung tâm Chỉ huy sẽ gửi Phiếu giao việc qua Hệ thống quản lý sự cố và giao việc. Đầu mỗi sẽ nhận được thông báo qua email công vụ và kênh liên lạc nhanh (Zalo/Teams).
- Đầu mỗi phải truy cập hệ thống và xác nhận "Đã tiếp nhận" trong vòng 02 giờ làm việc.

b) Bước 2: Báo cáo Lãnh đạo và Phân công xử lý

- Ngay sau khi tiếp nhận, Đầu mỗi phải báo cáo Lãnh đạo cơ quan về nội dung yêu cầu.
- Tham mưu cho Lãnh đạo phân công đơn vị/cá nhân chủ trì xử lý và phối hợp trong cơ quan.

c) Bước 3: Tổ chức thực hiện và cập nhật tiến độ

- Đầu mỗi có trách nhiệm điều phối, đôn đốc đơn vị được phân công triển khai thực hiện nhiệm vụ theo đúng thời hạn trên Phiếu giao việc.
- Định kỳ (hoặc khi có kết quả mới), Đầu mỗi phải yêu cầu đơn vị chủ trì báo cáo và cập nhật tiến độ xử lý vào phần "Bình luận/Phản hồi" của Phiếu giao việc.

d) Bước 4: Báo cáo hoàn thành

- Khi nhiệm vụ được hoàn thành, Đầu mỗi chịu trách nhiệm tổng hợp báo cáo kết quả cuối cùng, đính kèm các minh chứng cần thiết và cập nhật trạng thái của Phiếu giao việc thành "Đã hoàn thành".

- Trung tâm chỉ huy sẽ xem xét, xác thực và đóng Phiếu giao việc.

7.4. Hướng dẫn tổng hợp các vướng mắc, đề xuất của ngành/khối mình

Để các vướng mắc được tháo gỡ kịp thời và đúng cấp thẩm quyền, Đầu mối cần chủ động tổng hợp và báo cáo theo quy trình sau:

a) Bước 1: Tập hợp vướng mắc

Thường xuyên làm việc với các đơn vị trực thuộc để nắm bắt, tập hợp các khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình triển khai.

b) Bước 2: Phân loại vướng mắc

- Vướng mắc nội bộ: Những vấn đề có thể giải quyết trong phạm vi thẩm quyền của cơ quan, đơn vị. Đầu mối chủ động tham mưu Lãnh đạo cơ quan chỉ đạo xử lý dứt điểm.

- Vướng mắc liên ngành/liên khối: Những vấn đề đòi hỏi sự phối hợp của các Bộ, ngành, cơ quan khác.

- Vướng mắc vượt thẩm quyền: Những vấn đề liên quan đến cơ chế, chính sách, pháp luật cần sự tháo gỡ của cấp cao hơn (Chính phủ, Ban Chỉ đạo Trung ương).

c) Bước 3: Xây dựng báo cáo, đề xuất

- Đối với các vướng mắc liên ngành và vượt thẩm quyền, Đầu mối tổng hợp thành một văn bản báo cáo chính thức.

- Nội dung báo cáo cần rõ ràng:

- + Mô tả hiện trạng: Vấn đề cụ thể là gì? Đã ảnh hưởng đến tiến độ nhiệm vụ nào?

- + Phân tích nguyên nhân: Nguyên nhân gốc rễ của vướng mắc.

- + Đề xuất, kiến nghị: Đề xuất rõ phương án giải quyết, kiến nghị cụ thể cơ quan nào cần chủ trì, cơ quan nào cần phối hợp và thời hạn xử lý.

d) Bước 4: Gửi báo cáo

- Gửi văn bản báo cáo chính thức về Trung tâm chỉ huy (qua hệ thống văn bản điện tử), đồng thời tạo một Phiếu giao việc mới trên hệ thống để theo dõi quá trình xử lý đề xuất của mình.

CHƯƠNG 8: CẨM NANG DÀNH CHO CẤP TỈNH (BAN CHỈ ĐẠO, VĂN PHÒNG TỈNH ỦY, TỔ CÔNG TÁC)

Chương này là cẩm nang hướng dẫn hành động cho Ban Chỉ đạo (BCĐ) cấp tỉnh, Văn phòng Tỉnh, thành ủy (đầu mối báo cáo) và đặc biệt là Tổ Công tác liên ngành cấp tỉnh. Hiệu quả triển khai Kế hoạch 02 tại địa phương phụ thuộc rất lớn vào sự chỉ đạo quyết liệt, tổ chức thực hiện khoa học và sự phối hợp chặt chẽ, kịp thời tại cấp tỉnh.

8.1. Hướng dẫn thành lập Tổ Công tác liên ngành cấp tỉnh

Ban Chỉ đạo cấp tỉnh có trách nhiệm ra quyết định thành lập ngay Tổ Công tác liên ngành giám sát, hỗ trợ (Tổ Công tác cấp tỉnh). Đây là lực lượng nòng cốt, chủ công trong việc triển khai Kế hoạch 02 tại địa phương.

a) Cơ sở pháp lý: Ban hành Quyết định thành lập Tổ công tác, tham khảo Mẫu tại Phụ lục II của Sổ tay.

b) Thành phần đề xuất:

- **Tổ trưởng:** 01 đồng chí Lãnh đạo tỉnh/thành ủy.
- **Tổ phó:** đại diện Lãnh đạo Văn phòng tỉnh ủy, Văn phòng UBND tỉnh; Lãnh đạo Sở Khoa học và Công nghệ; đại diện Ủy ban Kiểm tra tỉnh, thành ủy; lãnh đạo Công an tỉnh, thành phố phụ trách Đề án 06.

- **Thành viên:** Các đồng chí là cán bộ chủ chốt của:

- + Tổ công tác triển khai Đề án 06 của tỉnh.
- + Ủy ban Kiểm tra tỉnh, thành ủy.
- + Văn phòng tỉnh ủy, Văn phòng UBND tỉnh.
- + Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.
- + Trung tâm CNTT, Trung tâm điều hành thông minh (IOC) của tỉnh.
- + Các phòng chuyên môn về cải cách hành chính, kiểm soát TTHC của Văn phòng UBND tỉnh.
- + Cán bộ kỹ thuật của các Sở Khoa học và Công nghệ.
- + Đại diện lãnh đạo các tập đoàn, công ty, doanh nghiệp công nghệ số đang triển khai, hỗ trợ tỉnh, thành phố theo phân cấp quản lý.

c) Nhiệm vụ chính của Tổ Công tác tỉnh:

- Chủ trì xây dựng và tổ chức thực hiện Kế hoạch hành động chi tiết của tỉnh.

- Chủ trì chỉ đạo các cơ quan liên quan xây dựng và hoàn thiện thể chế, pháp lý và các quy định bảo đảm thống nhất, đồng bộ và đủ cơ sở pháp lý để vận hành bộ máy chính quyền từ 01/7/2025.

- Chủ trì, phối hợp với các doanh nghiệp CNTT để kiểm tra, đôn đốc, vận hành thử nghiệm và chuyển đổi chính thức hệ thống; kịp thời chỉ đạo khắc phục ngay các vấn đề bất cập, phát sinh hằng ngày.

- Tổ chức các đoàn kiểm tra thực địa tại cấp xã để chấn chỉnh, rút kinh nghiệm chung.

- Làm đầu mối tiếp nhận, xử lý hoặc tham mưu xử lý các vướng mắc phát sinh trên địa bàn.

- Cung cấp thông tin về tình hình, kết quả triển khai Kế hoạch 02-KH/BCĐTW của tỉnh, thành phố về Cơ quan Thường trực Ban Chỉ đạo theo định kỳ hằng ngày hoặc đột xuất theo yêu cầu; tham gia giao ban trực tuyến vào 17h00 hằng ngày với Cơ quan Thường trực Ban Chỉ đạo.

8.2. Hướng dẫn xây dựng Kế hoạch hành động chi tiết của địa phương

Ngay sau khi Hội nghị quán triệt toàn quốc, Ban Chỉ đạo cấp tỉnh phải ban hành Kế hoạch hành động chi tiết của địa phương mình, không được chậm trễ.

a) Căn cứ xây dựng: Dựa trên các nhiệm vụ chung của Kế hoạch 02 và tình hình thực tế của địa phương. Tham khảo chi tiết cấu trúc và các đầu việc tại Mẫu Kế hoạch ở Phụ lục I.

b) Các nội dung bắt buộc phải có:

- Phân công nhiệm vụ cụ thể: Giao nhiệm vụ rõ ràng cho từng Sở, ban, ngành, UBND cấp xã; ghi rõ đơn vị chủ trì, đơn vị phối hợp, sản phẩm đầu ra và thời hạn hoàn thành cho từng đầu việc.

- Lộ trình chi tiết: Đặc biệt là các mốc thời gian quan trọng trong giai đoạn cấp bách trước 30/6/2025 (ví dụ: ngày chốt phương án chọn hệ thống, ngày ban hành bộ TTHC mới, ngày hoàn thành số hóa hồ sơ cấp huyện...).

- Phương án lựa chọn hệ thống (đối với tỉnh sáp nhập): Quyết định lựa chọn hệ thống dùng chung cho tỉnh mới (hệ thống thông tin giải quyết TTHC, hệ thống quản lý văn bản...). Đây là quyết định phải được đưa ra sớm nhất có thể.

- Kế hoạch diễn tập và chuyển chính thức: Lên lịch cụ thể cho việc diễn tập và thời điểm chuyển chính thức.

- Dự toán kinh phí: Bố trí nguồn lực tài chính cần thiết, đặc biệt là ngân sách dự phòng cho các nhiệm vụ cấp bách.

8.3. Hướng dẫn phối hợp với doanh nghiệp CNTT

Mối quan hệ với các doanh nghiệp CNTT (VNPT, Viettel...) là quan hệ đối tác, phối hợp chặt chẽ, tuân thủ quy định pháp luật. Tổ Công tác của tỉnh là đơn vị chủ trì, dẫn dắt sự phối hợp này.

a) Bước 1 - Thiết lập cơ chế làm việc:

- Tổ chức cuộc họp đầu tiên giữa Tổ Công tác của tỉnh và Tổ công tác đối ứng của doanh nghiệp (được thành lập theo Mẫu tại Phụ lục III).

- Thống nhất các kênh liên lạc (đầu mối, hotline, nhóm Zalo...), lịch giao ban và cơ chế báo cáo.

b) Bước 2 - Diễn tập kịch bản

- Tổ chức các buổi diễn tập chung theo Kịch bản chuyển đổi hệ thống (tham khảo Mẫu tại Phụ lục V) và Kịch bản vận hành sau sáp nhập (tham khảo Mẫu tại Phụ lục VI).

- Mục đích diễn tập là để phát hiện các lỗi kỹ thuật, sự không tương thích, sự lúng túng trong quy trình của cán bộ... để khắc phục trước ngày vận hành chính thức.

c) Bước 3 - Thực hiện chuyển đổi chính thức:

- Thống nhất "giờ G" để thực hiện chuyển đổi chính thức hệ thống (dự kiến là đêm 30/6/2025).

- Trong quá trình chuyển đổi chính thức, phải có sự tham gia trực của cả Tổ Công tác tỉnh và Tổ đối ứng của doanh nghiệp để giám sát và xử lý sự cố tức thời.

8.4. Hướng dẫn sử dụng ứng dụng di động để báo cáo hiện trường

Các thành viên Tổ Công tác tỉnh sẽ được cấp tài khoản để sử dụng Ứng dụng báo cáo hiện trường.

a) Mục đích: Cung cấp thông tin trực quan, khách quan, có bằng chứng từ thực địa về Trung tâm chỉ huy.

b) Quy trình sử dụng khi đi kiểm tra tại cấp xã:

(1) Đăng nhập vào ứng dụng.

(2) Chọn điểm kiểm tra: Chọn đúng tên đơn vị cấp xã đang kiểm tra.

(3) Thực hiện danh sách kiểm tra (Checklist): Trả lời các câu hỏi có sẵn trong ứng dụng về các tiêu chí (tình trạng hạ tầng, niềm yết TTHC, chất lượng phục vụ của cán bộ, công chức...).

(4) Chụp ảnh/quay video: Chụp ảnh hoặc quay video ngắn (dưới 30 giây) về các vấn đề phát hiện được (ví dụ: máy tính hỏng, người dân chờ đợi đông, tài liệu hướng dẫn không có...). Ứng dụng sẽ tự động gắn vị trí và thời gian.

(5) **Gửi báo cáo:** Báo cáo sẽ được gửi thẳng về Dashboard của Trung tâm chỉ huy.

8.5. Hướng dẫn triển khai các giải pháp tình thế

Trong bối cảnh thời gian gấp rút, việc áp dụng các giải pháp tình thế là bắt buộc để đảm bảo hệ thống vận hành từ 01/7/2025. Tổ Công tác tỉnh phải quyết liệt chỉ đạo các sở, ngành và phối hợp với doanh nghiệp để thực hiện:

a) Cấu hình quy trình xử lý tạm thời:

- Nếu các sở, ngành chưa ban hành được quy trình điện tử chi tiết, yêu cầu doanh nghiệp cấu hình trước một quy trình xử lý 3 hoặc 4 bước cơ bản (Tiếp nhận → Xử lý → Phê duyệt → Trả kết quả).

- Quy trình này đảm bảo hồ sơ không bị "tắc", sau đó sẽ cập nhật chi tiết sau.

b) Tạo tài khoản theo vai trò:

- Nếu chưa có quyết định phân công nhân sự cụ thể, yêu cầu các đơn vị cung cấp danh sách cán bộ theo vai trò, chức vụ (ví dụ: Chuyên viên địa chính xã A, Lãnh đạo phòng Nông nghiệp và Môi trường...).

- Yêu cầu doanh nghiệp tạo trước các tài khoản theo vai trò (ví dụ: chuyenviendatdaixaa, lanhdaophongnntmt...) và phân quyền tương ứng. Sau khi có quyết định chính thức sẽ cập nhật họ tên cụ thể.

c) Ưu tiên nguồn lực cho việc triển khai thủ tục hành chính trọng yếu:

- Tập trung toàn bộ nguồn lực (cán bộ, chuyên gia của doanh nghiệp) để cấu hình, kiểm thử và đưa vào vận hành trước 100 TTHC trọng yếu, có tần suất giao dịch cao (tham khảo Danh mục tại Phụ lục VIII).

- Các TTHC khác, ít phát sinh hơn, có thể hoàn thiện sau, tránh dàn trải nguồn lực.

CHƯƠNG 9: CẨM NANG DÀNH CHO CẤP XÃ (TỔ ỨNG CỨU, BỘ PHẬN MỘT CỬA)

Chương này là cẩm nang hướng dẫn hành động dành cho các đồng chí cán bộ, công chức tại UBND cấp xã mới, đặc biệt là các thành viên Tổ Ứng cứu công nghệ và nghiệp vụ và cán bộ làm việc tại Bộ phận Một cửa.

Cấp xã là "pháo đài" tại cơ sở, là nơi trực tiếp phục vụ người dân, tạo lập dữ liệu ban đầu và là hình ảnh của chính quyền sau sáp nhập. Sự chuyên nghiệp, trách nhiệm, tận tâm và chủ động của cấp xã sẽ quyết định thành công của cả chiến dịch trong mắt người dân.

9.1. Hướng dẫn thành lập Tổ Ứng cứu công nghệ và nghiệp vụ

Để đảm bảo khả năng hỗ trợ tại chỗ nhanh chóng, UBND cấp xã mới có trách nhiệm ra quyết định thành lập Tổ Ứng cứu công nghệ và nghiệp vụ (gọi tắt là Tổ Ứng cứu).

a) Cơ sở pháp lý: Ban hành Quyết định thành lập, tham khảo Mẫu tại Phụ lục IV của Sổ tay.

b) Thành phần nòng cốt:

- Tổ trưởng: 01 đồng chí Lãnh đạo UBND xã phụ trách.
- Tổ phó: Cán bộ Văn phòng - Thống kê hoặc cán bộ có năng lực tốt về CNTT.
- Thành viên:
 - + Các cán bộ tại Bộ phận Một cửa.
 - + Các thành viên tiêu biểu của Tổ Công nghệ số cộng đồng (đoàn viên thanh niên, giáo viên tin học, hội viên các đoàn thể năng nổ, am hiểu công nghệ, ...).
 - Nguyên tắc hoạt động: Chủ động, linh hoạt, "cầm tay chỉ việc", có mặt kịp thời khi người dân cần và khi hệ thống gặp sự cố.

9.2. Nhiệm vụ hàng ngày: Kiểm tra hạ tầng, hỗ trợ người dân

Đây là các công việc bắt buộc phải thực hiện vào đầu mỗi buổi làm việc để đảm bảo sự sẵn sàng phục vụ.

a) Kiểm tra đầu ngày (Thực hiện bởi cán bộ Bộ phận Một cửa):

[i] Mạng Internet: Kiểm tra kết nối mạng có ổn định không? Tốc độ truy cập có đảm bảo không?

[ii] Máy tính: Khởi động tất cả các máy tính tại quầy, bảo đảm hoạt động bình thường.

[iii] Máy in, máy scan: In thử, scan thử một trang để bảo đảm các thiết bị ngoại vi sẵn sàng.

[iv] Hệ thống phần mềm: Đăng nhập vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, kiểm tra có truy cập được không.

[v] Tài liệu, biểu mẫu: Kiểm tra khu vực chờ của người dân có đầy đủ tài liệu hướng dẫn, mã QR để tải biểu mẫu, thông tin về TTHC hay không.

Nếu có bất kỳ mục nào không đạt, phải báo cáo ngay theo quy trình tại mục 9.3.

b) Nhiệm vụ thường trực của Tổ Ứng cứu:

- Luôn có thành viên túc trực tại khu vực Bộ phận Một cửa để sẵn sàng hỗ trợ.
- Chủ động quan sát: Phát hiện những người dân có biểu hiện lúng túng, gặp khó khăn để chủ động lại gần hỏi và hỗ trợ, không đợi người dân phải lên tiếng.
- Hướng dẫn quy trình mới: Giải thích, hướng dẫn cận kề cho người dân về quy trình nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng DVC Quốc gia.
- Hỗ trợ kỹ thuật tại chỗ: Giúp người dân tạo tài khoản, sử dụng ứng dụng VNeID, nộp hồ sơ trực tuyến trên các máy tính dùng chung, ký số, thanh toán trực tuyến...

9.3. Quy trình báo cáo sự cố (Qua Zalo/Hotline/ứng dụng di động...)

Khi phát sinh sự cố, phải báo cáo ngay để được hỗ trợ kịp thời, tránh làm người dân phải chờ đợi lâu.

a) Bước 1: Xác định loại sự cố và kênh báo cáo phù hợp:

- Sự cố đơn giản (máy in hết giấy, lỗi đăng nhập tài khoản...): Cán bộ tại Bộ phận Một cửa báo cáo trực tiếp cho Tổ trưởng Tổ Ứng cứu của xã để xử lý ngay.
- Sự cố phức tạp (mất mạng Internet, sập hệ thống phần mềm, lỗi kết nối cơ sở dữ liệu quốc gia, chuyên ngành):
 - + Báo cáo ngay cho Tổ trưởng Tổ Ứng cứu của xã.
 - + Tổ trưởng Tổ Ứng cứu ngay lập tức báo cáo qua kênh liên lạc nhanh (Nhóm Zalo/Hotline) cho Tổ Công tác tỉnh và Tổ Đối ứng của doanh nghiệp CNTT tại địa phương (theo danh bạ tại Phụ lục IX).

b) Bước 2: Cung cấp thông tin đầy đủ khi báo cáo:

- Mô tả rõ sự cố: Ví dụ: "Mất kết nối mạng toàn bộ Bộ phận Một cửa", "Không thể đăng nhập vào hệ thống iGate, báo lỗi 'Gateway Timeout'
- Thời điểm phát sinh: Ví dụ: "Từ 8h15 sáng nay".

- Ảnh hưởng: Ví dụ: "Toàn bộ hoạt động tiếp nhận hồ sơ đang bị dừng lại".
- Chụp ảnh/quay video màn hình lỗi gửi kèm để bộ phận kỹ thuật dễ dàng chẩn đoán.

c) Bước 3: Thông báo cho người dân:

- Trong khi chờ khắc phục, cán bộ Bộ phận Một cửa phải chủ động, lịch sự thông báo cho người dân:

"Kính thưa các bác, các anh chị, hệ thống của chúng tôi đang gặp sự cố kỹ thuật tạm thời. Các cán bộ kỹ thuật đang khẩn trương khắc phục để hệ thống sớm hoạt động trở lại. Rất mong các bác, các anh chị vui lòng chờ thêm ít phút và thông cảm cho sự bất tiện này. Xin chân thành cảm ơn!"

- Chủ động hướng dẫn người dân các thủ tục có thể làm trước trong khi chờ (điền vào đơn giấy, sắp xếp hồ sơ...).

9.4. Hướng dẫn hỗ trợ người dân yếu thế và xử lý các tình huống thường gặp

a) Hỗ trợ người dân yếu thế (người cao tuổi, người khuyết tật, người không có điện thoại thông minh):

- **Nguyên tắc:** "Phục vụ tại chỗ, trọn gói".

- **Hành động:** Thành viên Tổ Ứng cứu sẽ trực tiếp làm thay cho người dân toàn bộ các thao tác trên môi trường điện tử.

(1) Nhận hồ sơ giấy từ người dân.

(2) Sử dụng tài khoản công vụ hoặc hỗ trợ tạo tài khoản cho người dân để đăng nhập.

(3) Scan hồ sơ và nhập liệu, nộp hồ sơ trực tuyến thay cho người dân.

(4) Thu phí, lệ phí trực tiếp (nếu có) và sử dụng tài khoản của đơn vị để thanh toán trực tuyến.

(5) In giấy hẹn điện tử và trao tận tay cho người dân.

(6) Khi có kết quả, chủ động liên hệ (gọi điện) để báo cho người dân đến nhận hoặc gửi qua bưu điện.

b) Xử lý các tình huống thường gặp:

- **Tình huống 1: Người dân quên mật khẩu tài khoản Cổng DVC quốc gia/ứng dụng VNeID**

- **Hướng dẫn:** Hướng dẫn cho người dân sử dụng chức năng "Quên mật khẩu" trên giao diện đăng nhập và hỗ trợ họ thực hiện các bước để lấy lại mật khẩu.

- **Tình huống 2: Người dân không có tài khoản ngân hàng để thanh toán trực tuyến**

- **Hướng dẫn:** Hướng dẫn người dân nộp tiền mặt tại quầy. Cán bộ Bộ phận Một cửa sẽ tiếp nhận tiền mặt hoặc hỗ trợ người dân thực hiện thanh toán trực tuyến qua tài khoản công vụ hoặc các phương thức thanh toán khác (ví điện tử, QR code của đơn vị) để thực hiện thanh toán cho hồ sơ.

- **Tình huống 3: Hệ thống chạy chậm, người dân phải chờ lâu**

- **Hướng dẫn:** Luôn giữ thái độ niềm nở, chủ động giải thích nguyên nhân (ví dụ: "Do hệ thống mới vận hành, lượng truy cập lớn nên có thể hơi chậm, mong các bác, các anh/chị thông cảm!"). Chủ động mời người dân ngồi chờ tại khu vực có đủ ghế, nước uống, hỗ trợ chu đáo trong thời gian chờ đợi.

- **Tình huống 4: Người dân thắc mắc về các thay đổi TTHC sau sáp nhập**

- **Hướng dẫn:** Cán bộ phải nắm vững các thay đổi về thẩm quyền, địa điểm giải quyết TTHC. Bình tĩnh, nhiệt tình giải thích cho người dân, chỉ dẫn họ đến đúng nơi cần đến hoặc cung cấp số điện thoại của bộ phận có thẩm quyền để người dân liên hệ. Tuyệt đối không trả lời qua loa hoặc nói "không biết".

CHƯƠNG 10: CẨM NANG DÀNH CHO DOANH NGHIỆP CUNG CẤP GIẢI PHÁP

Chương này hướng dẫn rõ trách nhiệm và phương thức phối hợp của các doanh nghiệp công nghệ thông tin (sau đây gọi là Doanh nghiệp) đang cung cấp các hệ thống, nền tảng phục vụ triển khai Kế hoạch 02. Doanh nghiệp không chỉ là nhà cung cấp, mà là **đối tác chiến lược, đồng hành cùng hệ thống chính trị**, có vai trò quyết định đến sự ổn định, an toàn và hiệu quả của các công cụ số.

10.1. Hướng dẫn thành lập Tổ Công tác đối ứng tại địa phương

Để bảo đảm khả năng hỗ trợ kỹ thuật nhanh chóng và phối hợp chặt chẽ với chính quyền, mỗi Doanh nghiệp phải thành lập **Tổ Công tác đối ứng** tại mỗi tỉnh/thành phố mà mình cung cấp giải pháp.

a) Cơ sở pháp lý: Ban hành Quyết định thành lập Tổ Công tác, tham khảo Mẫu tại Phụ lục III của Sổ tay.

b) Thành phần đề xuất:

- Tổ trưởng: Giám đốc hoặc Phó Giám đốc Trung tâm kinh doanh/chi nhánh của Doanh nghiệp tại tỉnh.

- Cán bộ quản lý dự án (PM): Người chịu trách nhiệm điều phối chung các hoạt động triển khai.

- Cán bộ kỹ thuật hệ thống (Dev/System Admin): Các kỹ sư trực tiếp cấu hình, nâng cấp, xử lý lỗi phần mềm và hạ tầng.

- Cán bộ hỗ trợ tại chỗ (Onsite supporter): Lực lượng cơ động, có mặt tại các điểm nóng (Trung tâm phục vụ hành chính công của tỉnh, UBND xã...) để xử lý sự cố trực tiếp.

- Cán bộ kiểm thử chất lượng (QA/Tester): Chịu trách nhiệm kiểm thử hệ thống trước và sau khi chuyển đổi chính thức.

c) Nhiệm vụ chính của Tổ Công tác đối ứng:

- Là đầu mối kỹ thuật duy nhất của Doanh nghiệp tại địa phương.

- Phối hợp với Tổ Công tác tỉnh để xây dựng, diễn tập và triển khai các kịch bản chuyển đổi.

- Thực hiện các nhiệm vụ kỹ thuật: Nâng cấp hạ tầng, cấu hình hệ thống, di chuyển dữ liệu, khắc phục sự cố.

10.2. Quy trình phối hợp với Tổ Công tác tỉnh và Trung tâm chỉ huy

a) Phối hợp với Tổ Công tác tỉnh:

- Nguyên tắc: Chủ động, chặt chẽ, "chung một chiến hào".

- **Họp định kỳ:** Tham gia các cuộc họp giao ban do Tổ Công tác tỉnh chủ trì để cập nhật tiến độ, báo cáo sự cố và thống nhất kế hoạch hành động.

- **Phối hợp diễn tập:** Cử nhân sự tham gia đầy đủ các buổi diễn tập theo Kịch bản chuyển đổi (Phụ lục V) và Kịch bản vận hành (Phụ lục VI) do tỉnh tổ chức.

- **Tiếp nhận và xử lý yêu cầu:** Tiếp nhận các yêu cầu hỗ trợ kỹ thuật trực tiếp từ Tổ Công tác Tỉnh và tổ chức xử lý theo Cam kết về thời gian phản hồi và khắc phục sự cố (SLA).

- **Hỗ trợ tại chỗ:** Khi có sự cố nghiêm trọng tại cấp xã, phải cử ngay cán bộ hỗ trợ tại chỗ đến hiện trường phối hợp với Tổ Ứng cứu của xã để xử lý.

b) Phối hợp với Trung tâm chỉ huy:

- **Qua Đầu mối cấp cao của Doanh nghiệp:** Mọi báo cáo chính thức, các vấn đề mang tính chiến lược hoặc liên quan đến nhiều tỉnh sẽ được trao đổi thông qua Đầu mối cấp cao của Doanh nghiệp với Nhóm Điều phối doanh nghiệp tại Trung tâm chỉ huy.

- **Qua Hệ thống quản lý sự cố và giao việc:** Khi một sự cố được phân luồng cho Doanh nghiệp, Đầu mối của Doanh nghiệp sẽ nhận được Phiếu giao việc từ Trung tâm chỉ huy. Doanh nghiệp có trách nhiệm tiếp nhận, xử lý và cập nhật tiến độ, kết quả xử lý trực tiếp trên Phiếu giao việc.

10.3. Trách nhiệm báo cáo trạng thái hệ thống, sự cố kỹ thuật

Doanh nghiệp có trách nhiệm cung cấp thông tin minh bạch, kịp thời về tình trạng các hệ thống do mình quản lý.

a) Báo cáo trạng thái hệ thống (System Health Report):

- **Tần suất:** Gửi về Trung tâm chỉ huy (Nhóm Điều phối doanh nghiệp) hàng ngày, trước 8h00 sáng.

- Nội dung:

- + Tỷ lệ thời gian hoạt động (uptime) của các hệ thống chính (Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, CSDL...).

- + Tải hệ thống (CPU, RAM, network traffic) tại các thời điểm cao điểm của ngày hôm trước.

- + Các cảnh báo về hiệu năng hoặc an ninh (nếu có).

- + **Hình thức:** Ưu tiên kết nối API để Dashboard của Trung tâm chỉ huy có thể tự động lấy dữ liệu và hiển thị trực quan.

b) Báo cáo sự cố kỹ thuật:

- Báo cáo tức thời (Sự cố nghiêm trọng, ảnh hưởng diện rộng): Ngay khi phát hiện sự cố, phải báo cáo cho Trung tâm chỉ huy và Tổ Công tác Tỉnh liên quan trong vòng 15 phút qua các kênh liên lạc nhanh.

- Cập nhật tiến độ xử lý: Cập nhật tiến độ mỗi 30 phút/lần cho đến khi sự cố được khắc phục hoàn toàn.

- Báo cáo phân tích nguyên nhân: Sau khi khắc phục sự cố nghiêm trọng, phải có báo cáo phân tích nguyên nhân gốc rễ và các giải pháp phòng ngừa, gửi Trung tâm chỉ huy trong vòng 24 giờ.

10.4. Các cam kết về thời gian phản hồi và khắc phục sự cố (SLA)

Đây là các cam kết tối thiểu, bắt buộc mà các Doanh nghiệp phải tuân thủ để đảm bảo chất lượng dịch vụ.

Mức độ ưu tiên	Mô tả sự cố	Thời gian phản hồi (Tiếp nhận và xác nhận)	Thời gian khắc phục tối đa (Dự kiến)
Ưu tiên 1: KHẨN CẤP	- Hệ thống ngừng hoạt động hoàn toàn. - Lỗi chức năng nghiêm trọng, không thể tiếp nhận/xử lý hồ sơ. - Sự cố an ninh, an toàn thông tin, lộ lọt dữ liệu.	15 phút	2 giờ
Ưu tiên 2: CAO	- Hệ thống hoạt động rất chậm, ảnh hưởng lớn đến hiệu suất. - Lỗi chức năng quan trọng (Ví dụ: ký số, thanh toán trực tuyến). - Lỗi kết nối, đồng bộ dữ liệu với các CSDL quốc gia, chuyên ngành.	30 phút	4 giờ
Ưu tiên 3: TRUNG BÌNH	- Lỗi các chức năng không cốt lõi, có giải pháp xử lý tạm thời. - Lỗi hiển thị giao diện.	2 giờ làm việc	8 giờ làm việc
Ưu tiên 4: THẤP	- Các yêu cầu hỗ trợ cấu hình, chỉnh sửa nhỏ, không ảnh hưởng đến hoạt động chung. - Yêu cầu trích xuất dữ liệu, báo cáo.	4 giờ làm việc	Theo thỏa thuận

Phần IV: NỘI DUNG KẾ HOẠCH SỐ 02-KH/BCĐTW

(Tập hợp tất cả các tài liệu, biểu mẫu tham chiếu)

Toàn văn 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.

**BAN CHẤP HÀNH TRUNG ƯƠNG
BAN CHỈ ĐẠO TRUNG ƯƠNG
VỀ PHÁT TRIỂN KHOA HỌC, CÔNG NGHỆ,
ĐỔI MỚI SÁNG TẠO VÀ CHUYỂN ĐỔI SỐ**

ĐẢNG CỘNG SẢN VIỆT NAM

Hà Nội, ngày 19 tháng 6 năm 2025

Số 02-KH/BCĐTW

KẾ HOẠCH

**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**

- Căn cứ 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;
- Căn cứ Quyết định số 229-QĐ/TW, ngày 10/01/2025 của Bộ Chính trị về thành lập Ban Chỉ đạo Trung ương về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số;
- Căn cứ Quy định số 230-QĐ/TW, ngày 10/01/2025 của Bộ Chính trị về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, chế độ làm việc, quan hệ công tác của Ban Chỉ đạo Trung ương về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số;
- Căn cứ Quy chế làm việc số 01-QC/BCĐTW, ngày 28/02/2025 của Ban Chỉ đạo Trung ương về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số;
- Căn cứ Kết luận số 130-KL/TW, ngày 14/3/2025 của Bộ Chính trị, Ban Bí thư về khẩn trương sắp xếp, tổ chức lại đơn vị hành chính các cấp và xây dựng mô hình tổ chức chính quyền địa phương hai cấp, Ban Chỉ đạo Trung ương về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số (sau đây gọi tắt là Ban Chỉ đạo Trung ương) ban hành Kế hoạch 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, cụ thể như sau:

I- QUAN ĐIỂM CHỈ ĐẠO VÀ YÊU CẦU THỰC HIỆN

1. Quan điểm chỉ đạo

- Bảo đảm sự thống nhất, đồng bộ, liên thông trong toàn hệ thống chính trị từ Trung ương đến địa phương, phù hợp với mô hình tổ chức chính quyền địa phương hai cấp.
- Thể chế phải đi trước, tạo hành lang pháp lý đầy đủ, rõ ràng. Kiến trúc số quốc gia phải được chuẩn hoá, tích hợp, dùng chung và có khả năng mở rộng linh hoạt.

Quét Mã QR để tải toàn văn Kế hoạch và Sổ tay hướng dẫn:



Phần V: DANH SÁCH CÁC NHIỆM VỤ THEO CƠ QUAN CHỦ TRÌ

Để thuận lợi cho công tác chỉ đạo, điều hành và giám sát, các nhiệm vụ trọng tâm được phân chia theo các nhóm giải pháp có liên quan mật thiết với nhau, bảo đảm tính đồng bộ, thống nhất với sự tham gia của toàn hệ thống chính trị, cụ thể như sau:

A. GIAI ĐOẠN 1: CẤP BÁCH (HOÀN THÀNH TRƯỚC NGÀY 01/7/2025)

Nhóm nhiệm vụ	Cơ quan chủ trì/Thực hiện	Nội dung công việc	Thời hạn hoàn thành
1. Hoàn thiện Thể chế và Kiến trúc (Tạo hành lang pháp lý đồng bộ, thống nhất)			
1.	Bộ Tài chính	Ban hành văn bản công bố danh mục mã số các đơn vị hành chính mới.	25/6/2025
2.	Văn phòng TW Đảng	(1) Quy định về thực hiện thủ tục hành chính của đảng trên môi trường điện tử; (2) Kiến trúc chuyển đổi số trong các cơ quan đảng phiên bản 3.0; (3) Quy định về quản lý, sử dụng và bảo vệ mạng thông tin diện rộng của đảng; (4) Quy chế theo dõi, đôn đốc việc thực hiện nhiệm vụ; (5) Quy định và quản lý về sử dụng Sổ tay Đảng viên điện tử.	30/6/2025
3.	Ban Tổ chức TW	Ban hành quy định mã số tổ chức trong hệ thống tổ chức Đảng.	30/6/2025
4.	Các Bộ, cơ quan ngang bộ	Tập trung hoàn thành việc công bố, công khai thủ tục hành chính theo các Nghị định của Chính phủ đã ban hành về phân cấp, phân quyền, phân định thẩm quyền trong các lĩnh vực quản lý nhà nước khi thực hiện chính quyền địa phương 02 cấp.	30/6/2025

5.	UBND các tỉnh, thành phố	(1) Xây dựng, ban hành và công bố mã định danh điện tử của các cơ quan, đơn vị theo Quyết định 20/2020/QĐ-TTg và Quyết định số 09/2025/QĐ-TTg; (2) Kịp thời rà soát quy trình, công bố, công khai danh mục các thủ tục hành chính đáp ứng yêu cầu triển khai.	30/6/2025
2. Xây dựng Hạ tầng kỹ thuật và Công nghệ			
6.	Bộ Khoa học và Công nghệ	Nghiên cứu, đề xuất giải pháp nâng cấp, mở rộng Mạng truyền số liệu chuyên dùng theo định hướng mạng tập trung, thống nhất từ Trung ương đến cơ sở, kết nối liên thông với các cơ quan, tổ chức trong hệ thống chính trị.	30/6/2025
7.	Các bộ, ngành, địa phương	(1) Chủ động rà soát, đánh giá hiệu quả việc triển khai Trung tâm điều hành thông minh (IOC) để có phương án khai thác, sử dụng hiệu quả;	Tháng 6/2025
8.		(2) Đẩy mạnh kết nối, liên thông dữ liệu, ứng dụng phục vụ chỉ đạo, điều hành của các lãnh đạo và các cấp chính quyền, đáp ứng mô hình chính quyền địa phương 2 cấp (đối với cấp địa phương).	Nhiệm vụ thường xuyên
9.	Ban Cơ yếu Chính phủ	Chủ trì, phối hợp: (1) Triển khai đầy đủ, đồng bộ các giải pháp bảo mật kênh truyền, bảo mật dữ liệu và cấp đầy đủ các thiết bị bảo mật cơ yếu đến cấp tỉnh, cấp xã để phục vụ chính quyền địa phương 2 cấp; (2) Xây dựng giải pháp bảo vệ an toàn, an ninh thông tin và bảo mật dữ liệu khi chia sẻ giữa các cơ quan trong hệ thống chính trị.	30/6/2025

10.	Bộ Tư pháp, Bộ Công an	Hoàn thành thống nhất kỹ thuật kết nối CSDL Hộ tịch.	30/6/2025
3. Về dữ liệu			
11.	Các bộ, cơ quan: Công an, Nội vụ, Tài chính, Văn phòng Trung ương Đảng	Kịp thời hỗ trợ hướng dẫn các tỉnh ủy, thành ủy, các bộ, ngành, địa phương trong công tác số hóa hồ sơ tài liệu theo quy định.	30/6/2025
12.	Các bộ, cơ quan: Nông nghiệp và Môi trường, Tư pháp và các cơ quan được giao xây dựng các CSDL chuyên ngành	Phối hợp với Bộ Công an để hoàn thiện các CSDL: Đất đai, doanh nghiệp, tài chính, hộ tịch... phục vụ cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình.	30/6/2025
4. Về các nền tảng, ứng dụng phục vụ người dân, doanh nghiệp và hoạt động trong các cơ quan hệ thống chính trị			
13.	Văn phòng Trung ương Đảng và Thành ủy Hà Nội	Triển khai thí điểm 04 thủ tục trực tuyến của Đảng trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.	30/6/2025
14.		Sơ kết, đánh giá để triển khai thống nhất 04 dịch vụ công trực tuyến của Đảng trên toàn quốc	28/6/2025
15.	Các bộ, cơ quan: Khoa học và Công nghệ, Văn phòng Trung ương Đảng, Văn phòng Chính phủ, Bộ Công an	Chủ trì rà soát, đánh giá, xác định vai trò các nền tảng kết nối, chia sẻ dữ liệu cấp quốc gia và cấp địa phương (NDXP, LGSP), Trục liên thông văn bản quốc gia, Nền tảng kết nối, chia sẻ cho Trung tâm dữ liệu quốc gia) để cập nhật, bổ sung hoặc đầu tư nâng cấp.	30/6/2025
16.	Bộ Công an	Triển khai, nâng cấp Hệ thống định danh, xác thực điện tử cung cấp tài khoản định danh đối với người nước ngoài và các doanh nghiệp có yếu tố nước ngoài.	01/7/2025
17.	Văn phòng Chính phủ	Rà soát, đầu tư nâng cấp, phát triển các hệ thống thông tin Chính phủ điện tử thuộc phạm vi quản lý (Trục	30/6/2025

		liên thông văn bản quốc gia, Hệ thống thông tin báo cáo quốc gia; Hệ thống thông tin theo dõi nhiệm vụ; Ứng dụng họp trực tuyến) để cập nhật tên địa bàn mới.	
18.		Chủ trì phối hợp với Bộ Công an hướng dẫn, đôn đốc các bộ, ngành, địa phương thực hiện việc cắt bỏ các giấy tờ thủ tục đã có dữ liệu.	Nhiệm vụ thường xuyên
19.		Chủ trì hướng dẫn, đôn đốc các địa phương trong việc kiện toàn và nâng cao chất lượng hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp xã.	25/6/2025
20.	Các địa phương	Tổ chức chương trình nâng cao kỹ năng số cho người dân hoặc các chương trình hỗ trợ người dân thực hiện số hóa và nộp hồ sơ; triển khai các hoạt động truyền thông chủ động và minh bạch; truyền tải lợi ích của việc thực hiện DVCTT và tăng tương tác 2 chiều giữa người dân, doanh nghiệp với cơ quan nhà nước.	Thường xuyên
21.	Bộ Khoa học và Công nghệ	Có giải pháp nâng cấp, cập nhật Hệ thống Hội nghị truyền hình để phục vụ các cuộc họp, làm việc của các cơ quan trong hệ thống chính trị an toàn, bảo mật, thông suốt.	30/6/2025
22.	Các bộ, ngành, địa phương	Thực hiện rà soát, khắc phục những hạn chế bất cập để: (1) Cung cấp 25 dịch vụ công trực tuyến toàn trình đã tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; (2) Cung cấp 982 dịch vụ công trực tuyến với số lượng hồ sơ trung bình phát sinh 10 hồ sơ/năm/tỉnh.	30/6/2025
23.		Nhanh chóng bố trí trụ sở, trang cấp thiết bị, phân công lãnh đạo, bố trí nhân lực, hệ thống hạ tầng mạng	30/6/2025

	Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương	đáp ứng yêu cầu Nghị định số 118/2025/NĐ-CP bảo đảm giải quyết TTHC bao gồm cả trực tiếp, trực tuyến 100% thủ tục hành chính phi địa giới cấp tỉnh; nâng cao chất lượng phục vụ và năng suất lao động; tận dụng các trụ sở hiện có sau sáp nhập.	
24.		Hoàn thành việc tích hợp, cung cấp 100% dịch vụ công trực tuyến đang cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia;	20/6/2025
25.		Khắc phục ngay các bất cập, hạn chế về chất lượng DVCTT, bảo đảm việc thực hiện thực chất, hiệu quả, thông suốt, không bị gián đoạn khi thực hiện đóng giao diện Cổng dịch vụ công cấp tỉnh và thực hiện sắp xếp đơn vị hành chính, triển khai mô hình chính quyền địa phương 02 cấp.	30/6/2025
26.		Rà soát, đánh giá, nâng cấp, phát triển các hệ thống thông tin phục vụ hoạt động và chỉ đạo, điều hành để đáp ứng yêu cầu sắp xếp đơn vị hành chính, thực hiện mô hình chính quyền địa phương 02 cấp và triển khai Cổng Dịch vụ công quốc gia trở thành điểm “một cửa số” tập trung, duy nhất.	30/6/2025
27.	Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố thuộc diện sáp nhập	Hoàn thành đánh giá, lựa chọn các hệ thống thông tin phục vụ hoạt động và chỉ đạo, điều hành sẽ tiếp tục sử dụng; có phương án phù hợp để bảo đảm khai thác, sử dụng, tra cứu thông tin, dữ liệu đối với các hệ thống không được lựa chọn.	25/6/2025
28.	Bộ Khoa học và Công nghệ	Phối hợp với các địa phương xây dựng phương án nâng cấp, điều chỉnh các hệ thống thông tin giải	25/6/2025

		quyết thủ tục hành chính tại địa phương.	
29.		Sửa quy định tại Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT để bảo đảm yêu cầu triển khai Cổng Dịch vụ công quốc gia tập trung, đóng giao diện Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh.	
30.		Nâng cấp băng thông đường truyền Mạng truyền số liệu chuyên dùng bảo đảm việc kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu giữa Cổng Dịch vụ công quốc gia với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính các bộ, ngành, địa phương thông suốt khi triển khai Cổng Dịch vụ công quốc gia tập trung, đóng giao diện Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh.	
31.	Bộ Tài chính	Bổ sung ngân sách nâng cấp hạ tầng của Cổng Dịch vụ công quốc gia trong thời gian chưa hoàn thành việc chuyển dịch hạ tầng lên Trung tâm dữ liệu quốc gia để đáp ứng yêu cầu về lưu lượng truy cập tăng đột biến khi đóng giao diện Cổng dịch vụ công cấp tỉnh.	
32.	Địa phương	(1) Chủ trì phối hợp lựa chọn hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thống nhất để sử dụng; (2) Hoàn thành việc thống nhất các quy trình, công bố các thủ tục hành chính và tích hợp 100% dịch vụ công trực tuyến đang cung cấp lên Cổng Dịch vụ công quốc gia, khắc phục các lỗi kỹ thuật.	25/6/2025
33.		Theo phân cấp, chủ động bố trí nguồn lực, kinh phí thực hiện phân loại hồ sơ, tài liệu để xác định những loại tài liệu cần số hóa; bảo đảm trang thiết bị đầu cuối; đường	Nhiệm vụ thường xuyên

		truyền; bố trí nhân sự và đào tạo, tập huấn nghiệp vụ tham gia số hóa.	
34.		Hoàn thành bàn giao hồ sơ, số hóa 100% kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực của chính quyền cấp Huyện để tái sử dụng thông tin, dữ liệu, tạo thuận tiện cho người dân, doanh nghiệp.	
35.	Thường xuyên	(1) Bảo đảm hạ tầng Công Dịch vụ công quốc gia hoạt động ổn định, thông suốt, hiệu quả 24/7; bảo đảm việc tiếp nhận, hỗ trợ tổ chức, cá nhân gặp vướng mắc;	
36.	Thường xuyên	(2) Nâng cấp các chức năng, kịp thời cập nhật điều chỉnh quy trình, thông tin, dữ liệu của hệ thống đáp ứng yêu cầu sắp xếp đơn vị hành chính và tổ chức chính quyền địa phương hai cấp, triển khai Công Dịch vụ công quốc gia trở thành “điểm một cửa số” tập trung, duy nhất.	Nhiệm vụ thường xuyên
37.	Các tập đoàn, công ty công nghệ	Hỗ trợ các địa phương trong việc nâng cấp, cấu hình, chỉnh sửa các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu để kịp thời phục vụ người dân, doanh nghiệp không bị gián đoạn trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến. Phối hợp hỗ trợ địa phương lựa chọn và chuyển đổi hệ thống thông tin giải quyết TTHC thống nhất.	30/6/2025
5. Phát triển Nguồn lực			
38.	Các bộ, ngành, địa phương	Tập huấn, bồi dưỡng về chuyển đổi số theo hướng thực chiến, tập trung vào kỹ năng vận hành các hệ thống cụ thể và xử lý quy trình nghiệp vụ mới, phân loại đối tượng.	30/6/2025
39.	Các địa phương	Thành lập và duy trì hoạt động hiệu quả của các “Tổ công nghệ số cộng	25/6/2025

		đồng”, “Đội hỗ trợ phản ứng nhanh” để thực hiện “cầm tay chỉ việc”, hỗ trợ, giải đáp vướng mắc kịp thời cho cán bộ và người dân tại cơ sở.	
6. Về nguồn lực tài chính			
40.	Bộ Tài chính	Chủ trì nghiên cứu tăng cường phân cấp, phân quyền và có hướng dẫn để thống nhất nhận thức và cách làm cho các bộ, ngành địa phương trong việc phê duyệt các dự án, hạng mục đầu tư chuyển đổi số có quy mô vừa và nhỏ, đi kèm với cơ chế giám sát, hậu kiểm chặt chẽ.	25/6/2025
41.	Bộ Tài chính và Ủy ban nhân dân các cấp	Bổ trí dự phòng ngân sách nhà nước và các nguồn hợp pháp để đáp ứng đầy đủ nhu cầu cấp bách phát sinh ngoài dự toán cho chuyển đổi số và công nghệ thông tin.	25/6/2025
42.	Bộ Khoa học và Công nghệ	Chủ trì, phối hợp xây dựng, trình Chính phủ ban hành Nghị quyết theo thủ tục rút gọn để kịp thời tháo gỡ ngay những vướng mắc, khó khăn trong triển khai các chương trình, dự án, nhiệm vụ về chuyển đổi số và công nghệ thông tin.	ngày 30/6/2025
43.	Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, cấp xã thuộc diện sắp xếp, sáp nhập	Chủ động ban hành quy định tạm thời về việc giao quyền chủ đầu tư cho các nhiệm vụ chuyển đổi số cấp bách.	Hoàn thành trước ngày 25/6/2025

B. GIAI ĐOẠN 2: ĐỘT PHÁ (HOÀN THÀNH ĐẾN NGÀY 31/12/2025)

Nhóm nhiệm vụ	Cơ quan chủ trì/Thực hiện	Nội dung công việc	Thời hạn hoàn thành
1. Hoàn thiện Thể chế và Kiến trúc			
44.	Văn phòng Trung ương Đảng	Xây dựng và trình Ban Bí thư ban hành:	30/7/2025

		(1) Quy định chia sẻ thông tin dữ liệu giữa các cơ quan đảng với các cơ quan trong hệ thống chính trị; (2) Quy định về giao dịch điện tử trong các cơ quan đảng.	
45.	Văn phòng Trung ương Đảng và các Ban Đảng Trung ương, các Đảng ủy trực thuộc Trung ương, các Tỉnh ủy, Thành ủy	Hoàn thiện quy trình nghiệp vụ và điện tử hóa: Rà soát, cấu trúc lại toàn bộ thủ tục hành chính để xử lý trên môi trường điện tử.	20/12/2025
46.	Bộ Công an	(1) Rà soát, nghiên cứu xây dựng, trình cấp có thẩm quyền ban hành Quy định về kết nối, chia sẻ dữ liệu bắt buộc giữa các cơ quan trong hệ thống chính trị; (2) Xây dựng, trình Chính phủ ban hành nghị định quy định trách nhiệm của Bộ Công an và các bộ ngành trong xây dựng cơ sở dữ liệu dùng chung và huy động các nguồn lực; (3) Xây dựng và trình cấp có thẩm quyền ban hành các nghị định, thông tư hướng dẫn thi hành Luật Dữ liệu, Kiến trúc dữ liệu quốc gia tổng thể, Khung quản trị, quản lý dữ liệu quốc gia, Từ điển dữ liệu dùng chung.	Tháng 8/2025
47.	Bộ Khoa học và Công nghệ	(1) Xây dựng, ban hành Khung Kiến trúc tổng thể quốc gia số; (2) Trình Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế Quyết định số 08/2023/QĐ-TTg để thống nhất mô	Tháng 8/2025

		hình quản lý, đầu tư Mạng truyền số liệu chuyên dùng.	
48.	Các Bộ, ngành; Tòa án nhân dân tối cao, Viện kiểm sát nhân dân tối cao.	Chủ trì, phối hợp với Bộ Tư pháp, Văn phòng Chính phủ rà soát, sửa đổi các văn bản pháp luật chuyên ngành để công nhận đầy đủ giá trị pháp lý của hồ sơ và kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử; ký số văn bản tổ tụng và thực hiện một số thủ tục tổ tụng điện tử.	Tháng 9 - Tháng 11/2025
49.	Người đứng đầu các cơ quan của Quốc hội, Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể	Trực tiếp chỉ đạo việc xây dựng, phát triển và kết nối, chia sẻ thông tin, dữ liệu các hệ thống thông tin của cơ quan mình vào các nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu quốc gia, bảo đảm tuân thủ Khung kiến trúc tổng thể quốc gia số.	Nhiệm vụ thường xuyên

2. Xây dựng Hạ tầng kỹ thuật, công nghệ

50.	Văn phòng Trung ương Đảng và các Ban Đảng Trung ương, các Đảng ủy trực thuộc Trung ương, các Tỉnh ủy, Thành ủy	(1) Xây dựng hạ tầng và trung tâm dữ liệu của Đảng: Xây dựng, nâng cấp cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin và các trung tâm dữ liệu của Đảng, bảo đảm đồng bộ, hiện đại.	Năm 2025
51.		(2) Hoàn thiện hệ thống hợp trực tuyến toàn quốc: Triển khai nền tảng hợp trực tuyến kết nối thông suốt từ Trung ương đến cấp xã, hoạt động ổn định trên Mạng thông tin diện rộng của Đảng và Mạng truyền số liệu chuyên dùng.	Tháng 7/2025
52.		(3) Bảo đảm tương thích thiết bị đầu cuối: Thống nhất cấu hình thiết bị đầu cuối giữa các cơ quan trong hệ thống chính trị theo tiêu chuẩn chung đã ban hành. Hoàn thành tháng 8/2025.	Tháng 8/2025

53.		(4) Bảo đảm liên thông các mạng trong hệ thống chính trị: Hoàn thiện các quy định và giải pháp kỹ thuật để bảo đảm sự tương thích, kết nối, chia sẻ dữ liệu liên thông giữa Mạng thông tin diện rộng của Đảng với các mạng của cơ quan khác trong hệ thống chính trị.	Năm 2025
54.	Tòa án nhân dân tối cao	(1) Xóa các điểm lỗi sóng, thiếu điện để các thôn, bản có điều kiện tiếp cận chuyển đổi số;	Tháng 11/2025
55.	Tòa án nhân dân tối cao	(2) Hướng dẫn các địa phương trong việc xây dựng, triển khai Trung tâm điều hành thông minh (IOC).	Tháng 7/2025
56.	Bộ Công an	Xây dựng, trình Thủ tướng Chính phủ phê duyệt phương án triển khai và lộ trình tích hợp các hệ thống camera giám sát an ninh, trật tự, giao thông công cộng về các Trung tâm điều hành thông minh cấp tỉnh (IOC) và kết nối liên thông với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư.	Tháng 7/2025
57.	Tòa án nhân dân tối cao	Hoàn thành Hệ thống xét xử trực tuyến; cơ sở dữ liệu về bản án; nền tảng quản lý vụ án, kết nối dữ liệu tư pháp.	Tháng 11/2025
58.	Bộ Công Thương, EVN	Bảo đảm nguồn cung năng lượng điện ổn định, hiệu quả và bền vững.	Nhiệm vụ thường xuyên
59.	Ban Cơ yếu Chính phủ	xây dựng giải pháp bảo vệ an toàn, an ninh thông tin và bảo mật dữ liệu khi chia sẻ giữa các cơ quan trong hệ thống chính trị.	
60.	Các cơ quan, tổ chức chính trị - xã hội	Chủ động tiến hành rà soát, đánh giá toàn diện thực trạng hạ tầng công nghệ thông tin. Trên cơ sở đó, xây	Nhiệm vụ thường xuyên

		dựng kế hoạch tổng thể về đầu tư, nâng cấp trang thiết bị, đường truyền, bảo đảm đồng bộ, hiện đại.	
3. Về dữ liệu			
61.	Văn phòng Trung ương Đảng và các Ban Đảng Trung ương, các Đảng ủy trực thuộc Trung ương, các Tỉnh ủy, Thành ủy	(1) Số hóa tài liệu lưu trữ: Đẩy mạnh số hóa hồ sơ, tài liệu, phần đầu hoàn thành mục tiêu số hóa ít nhất 30% tài liệu lưu trữ lịch sử có giá trị cao trong năm 2025, tạo tiền đề hoàn thành toàn bộ công tác số hóa trong năm 2026. (2) Xây dựng Cơ sở dữ liệu của Đảng: Hoàn thành xây dựng, làm sạch và đưa vào khai thác CSDL về tổ chức đảng, đảng viên, cán bộ công chức; hoàn thành giai đoạn 1 và 2 trong năm 2025, kết thúc toàn bộ vào năm 2026.	Năm 2026
62.	Bộ Công an	(1) Khẩn trương xây dựng, hoàn thiện, đưa vào khai thác sử dụng các CSDL quốc gia, chuyên ngành theo lộ trình năm 2025;	Theo lộ trình
63.		(2) Xây dựng kế hoạch và thực hiện kết nối, chia sẻ dữ liệu tư pháp với CSDL tổng hợp quốc gia;	Tháng 9/2025
64.		(3) Bảo đảm tiến độ đưa vào khai thác sử dụng của Trung tâm Dữ liệu quốc gia, đồng bộ tiến độ giữa hạ tầng vật lý quan trọng này với nền tảng hệ thống Công Dịch vụ công Quốc gia.	
65.	Các bộ, cơ quan	Hoàn thành xây dựng, làm sạch và đưa vào khai thác, bảo đảm "đúng - đủ - sạch - sống - thống nhất - dùng chung" đối với 12 cơ sở dữ liệu quốc gia và chuyên ngành trọng yếu.	20/12/2025
66.		Riêng đối với cơ sở dữ liệu về tổ chức đảng, đảng viên, cán bộ, công chức hoàn thành giai đoạn 1 và giai đoạn	Giai đoạn 1 và giai đoạn 2 trong năm

		2 trong năm 2025, kết thúc vào năm 2026.	2025, kết thúc vào năm 2026
67.	Tòa án nhân dân tối cao	Xây dựng, hoàn thành Hệ thống phục vụ tổ chức xét xử trực tuyến; cơ sở dữ liệu về bản án, quyết định của Tòa án; nền tảng quản lý các vụ án phù hợp với mô hình tổ chức mới và liên thông dữ liệu với cơ sở dữ liệu quốc gia và cơ sở dữ liệu các cơ quan tư pháp.	Tháng 11/2025
68.	Các Bộ, ngành, địa phương	Đồng bộ dữ liệu CSDL quốc gia, CSDL chuyên ngành về CSDL tổng hợp quốc gia, đảm bảo người dân chỉ kê khai thông tin một lần. Nghiên cứu cơ chế cho phép các doanh nghiệp triển khai, đảm nhận các dịch vụ công của cơ quan nhà nước.	Nhiệm vụ thường xuyên
69.	Các địa phương	Hoàn thành rà soát, cấu trúc lại các thủ tục hành chính chuyển từ thủ công trên giấy sang môi trường điện tử.	Nhiệm vụ thường xuyên
70.	Các cơ quan, tổ chức chính trị - xã hội	Xây dựng và thực thi ngay kế hoạch số hóa các dữ liệu nghiệp vụ cốt lõi; đồng thời ban hành quy định bắt buộc toàn bộ dữ liệu mới phát sinh phải được tạo lập và quản lý trên các nền tảng số dùng chung ngay từ đầu, chấm dứt tình trạng lưu trữ dữ liệu thủ công, phân tán.	
4. Về các nền tảng, ứng dụng phục vụ người dân, doanh nghiệp và hoạt động trong các cơ quan hệ thống chính trị			
71.	Văn phòng Trung ương Đảng và Thành phố Hà Nội	Triển khai nhân rộng 04 TTHC trực tuyến của Đảng trong phạm vi toàn quốc.	Từ 01/7/2025
72.	Văn phòng Trung ương Đảng và các Ban Đảng Trung	(1) Bảo đảm 100% hồ sơ công việc phát sinh từ ngày 01/7/2025 được tạo lập và xử lý trên môi trường số, sử	Năm 2025.

	ương, các Đảng ủy trực thuộc Trung ương, các Tỉnh ủy, Thành ủy	dụng hiệu quả các hệ thống điều hành tác nghiệp. (2) Mở rộng dịch vụ công trực tuyến của Đảng trên phạm vi toàn quốc, tăng số lượng hồ sơ theo tiến độ trưởng thành của CSDL Đảng viên và Sổ tay Đảng viên điện tử.	
73.	Văn phòng Chính phủ	Chủ trì, phối hợp với Bộ Công an, Bộ Khoa học và Công nghệ, các Bộ, ngành chủ quản CSDL và các doanh nghiệp công nghệ triển khai xây dựng và đưa vào vận hành “Nền tảng tờ khai điện tử tương tác” trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.	Thống nhất phương án kỹ thuật trong Quý III/2025, triển khai thí điểm và đưa vào vận hành chính thức cùng lộ trình phát triển Cổng DVCQG trên Trung tâm dữ liệu quốc gia
74.		Ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia; tổ chức hướng dẫn triển khai trên các hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh và tại các Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp xã	Ngày 30/11/2025
75.	Bộ Khoa học và Công nghệ	Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Trung ương Đảng, Văn phòng Chính phủ, các doanh nghiệp công nghệ xây dựng phương án và triển khai nền tảng hợp trực tuyến kết nối thông suốt	Tháng 7/2025

		trong toàn bộ hệ thống chính trị từ Trung ương đến cơ sở.	
76.		Chủ trì, phối hợp xây dựng Khung theo dõi đánh giá tiến độ, hiệu quả hoạt động chuyển đổi số trong hệ thống chính trị và mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp; tích hợp, đồng bộ để theo dõi quản lý trên Hệ thống giám sát, đánh giá việc triển khai thực hiện Nghị quyết số 57-NQ/TW.	Hoàn thành trong tháng 7/2025
77.	Tòa án nhân dân tối cao	Chủ trì, phối hợp: (1) Hoàn thiện các dịch vụ công trực tuyến về đăng ký trực tuyến cấp sao bản án, tài liệu trong hồ sơ vụ án; gửi, nhận đơn khởi kiện, tài liệu, chứng cứ và cấp tổng đạt, thông báo văn bản tố tụng của Tòa án bằng phương tiện điện tử; thu, nộp tạm ứng án phí, lệ phí Tòa án đã tích hợp trên Cổng dịch vụ công quốc gia; (2) Hoàn thiện triển khai việc tổng đạt văn bản tố tụng thông qua ứng dụng số quốc gia VNeID.	Ngày 30/10/2025
78.	Các bộ, ngành, địa phương	Tiếp tục đẩy mạnh số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định, phục vụ tái sử dụng thông tin, dữ liệu.	Nhiệm vụ thường xuyên
79.		Tiếp tục thực hiện rà soát, đánh giá, nâng cấp hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu, kết nối, chia sẻ dữ liệu để bảo đảm cung cấp thực chất, hiệu quả 25 DVCTT toàn trình, 982 DVCTT với số lượng hồ sơ trung bình phát sinh 1.000 hồ sơ/năm/tỉnh, 82 nhóm TTHC toàn trình, 1.139 TTHC có	Nhiệm vụ thường xuyên

		thành phần hồ sơ được thay thế bằng dữ liệu.	
80.	Các tập đoàn, tổng công ty, doanh nghiệp công nghệ số	Tập trung hỗ trợ các bộ, ngành, địa phương trong việc nâng cấp, cấu hình, chỉnh sửa các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu; kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các hệ thống thông tin.	Hoàn thành trước ngày 30/12/2025
81.	Các cơ quan của Quốc hội, Trung ương Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể, các Tập đoàn công nghệ	Rà soát, nghiên cứu xây dựng các hệ thống thông tin phục vụ quản lý đoàn viên, hội viên và tổ chức cơ sở; công tác giám sát, phản biện xã hội và tổng hợp ý kiến, kiến nghị của nhân dân; hoạt động điều hành tác nghiệp và quản lý văn bản điện tử liên thông.	
5. Phát triển Nguồn lực cho chuyển đổi số			
82.	Bộ Nội vụ	(1) Chủ trì, phối hợp với các bộ, ngành, địa phương rà soát, đánh giá lại thực trạng đội ngũ cán bộ công chức, viên chức về chuyển đổi số;	Tháng 8/2025
83.		(2) Đa dạng hóa hình thức sử dụng chuyên gia để thu hút các chuyên gia hàng đầu.	Tháng 8/2025
6. Về tài chính			
84.	Bộ Khoa học và Công nghệ chủ trì, phối hợp với Bộ Tài chính	rà soát, đề xuất sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế các quy định tại Nghị định 73/2019/NĐ-CP và Nghị định 82/2024/NĐ-CP và các văn bản hướng dẫn theo hướng rút gọn tối đa thủ tục, rút ngắn thời gian thẩm định, phê duyệt và giải ngân cho các dự án công nghệ thông tin, chuyển đổi số	Tháng 8/2025

85.	Các bộ, ngành, địa phương	tổ chức các khoá đào tạo, tập huấn về kỹ năng số, kỹ năng vận hành hệ thống mới cho cán bộ, công chức, viên chức	Thường xuyên
7. Về bảo đảm an toàn, an ninh thông tin			
86.	Bộ Công an	Chủ trì phối hợp với các cơ quan liên quan: (1) Triển khai các giải pháp giám sát, đảm bảo an toàn, an ninh thông tin các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin cho chuyển đổi số; (2) Xây dựng, ban hành và tổ chức thực hiện phương án ứng cứu sự cố, bảo vệ dữ liệu và khôi phục hoạt động trong trường hợp bị tấn công mạng.	Nhiệm vụ thường xuyên
87.	Bộ Quốc phòng (Ban Cơ yếu Chính phủ)	(1) Triển khai đồng bộ các giải pháp bảo mật cơ yếu đối với hạ tầng đường truyền, cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin, ứng dụng;	(1) Nhiệm vụ thường xuyên
88.		(2) Đánh giá toàn diện về sự an toàn của các thuật toán mã hoá Cơ yếu đang sử dụng trước sự phát triển của máy tính lượng tử.	(2) Hoàn thành trong tháng 7/2025
89.		(3) Nghiên cứu, đánh giá toàn diện sự cần thiết của việc sửa đổi Luật Cơ yếu.	(3) Hoàn thành trong tháng 9/2025
90.	Các bộ, cơ quan, địa phương	Phối hợp với Bộ Công an, Bộ Quốc phòng, Bộ Khoa học và Công nghệ trong việc bảo đảm an toàn thông tin, an ninh mạng cho các hạ tầng kỹ thuật, dữ liệu, ứng dụng triển khai tại các bộ, cơ quan, địa phương.	

91.	Các cơ quan chủ trì quản lý, vận hành các nền tảng số, hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu	Sẵn sàng có phương án dự phòng, kịch bản ứng phó khi hệ thống bị lỗi, bị tấn công, bảo đảm phục vụ người dân, doanh nghiệp không bị gián đoạn, an toàn.	
-----	--	---	--

Phụ lục I
MẪU KẾ HOẠCH TRIỂN KHAI CHI TIẾT CỦA ĐỊA PHƯƠNG
(Kèm theo Sổ tay Hướng dẫn Triển khai Kế hoạch số 02-KH/BCĐTW)

MẪU KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG
Triển khai Kế hoạch số 02-KH/BCĐTW về thúc đẩy chuyển đổi số phục vụ sắp xếp đơn vị hành chính tại tỉnh/thành phố

[Tên Tỉnh/Thành phố]	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
[TÊN BAN CHỈ ĐẠO CẤP TỈNH]	Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số:/KH-BCĐ	[Tên Tỉnh/Thành phố], ngày tháng 6 năm 2025

KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG
Triển khai thực hiện Kế hoạch số 02-KH/BCĐTW
của Ban Chỉ đạo Trung ương

Thực hiện Kế hoạch số 02-KH/BCĐTW ngày 19/6/2025 của Ban Chỉ đạo Trung ương, Ban Chỉ đạo cấp tỉnh [Tên Tỉnh/Thành phố] ban hành Kế hoạch hành động chi tiết như sau:

I. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu tổng quát:

- Triển khai đồng bộ, quyết liệt các nhiệm vụ trong Kế hoạch 02, đảm bảo 100% các đơn vị hành chính cấp xã mới trên địa bàn tỉnh vận hành thông suốt, hiệu quả trên các nền tảng số từ ngày 01/7/2025.
- Hoàn thành việc tích hợp 100% dịch vụ công trực tuyến lên Cổng DVC Quốc gia, sẵn sàng cho việc đóng Cổng DVC cấp tỉnh.
- Đảm bảo không gián đoạn việc giải quyết thủ tục hành chính, nâng cao sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong giai đoạn chuyển đổi.

...

2. Mục tiêu cụ thể:

- Hoàn thành việc lựa chọn, cấu hình và vận hành thử nghiệm Hệ thống thông tin giải quyết TTHC dùng chung cho tỉnh mới trước ngày 28/6/2025.
- Hoàn thành việc số hóa 100% kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực của cấp huyện cũ trước ngày 30/6/2025.

- Thành lập và đưa vào hoạt động hiệu quả 100% các Tổ Công tác liên ngành cấp tỉnh và Tổ Ứng cứu cấp xã trước ngày 25/6/2025.

(Các mục tiêu cụ thể khác của địa phương...)

II. PHƯƠNG ÁN LỰA CHỌN VÀ HỢP NHẤT HỆ THỐNG

(Mục này đặc biệt quan trọng với các tỉnh sáp nhập)

1. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC (Ví dụ: VNPT iGate):

- Lựa chọn hệ thống của tỉnh [**Tên tỉnh gốc được chọn**] làm hệ thống dùng chung cho toàn tỉnh mới.

- Lý do lựa chọn: (Nêu rõ các lý do như: hệ thống đang hoạt động ổn định, nhiều tính năng vượt trội, dễ dàng mở rộng...).

2. Hệ thống Quản lý văn bản và điều hành: (Tương tự)

3. Các hệ thống khác (SSO, LGSP, IOC...): (Tương tự)

4. Phương án xử lý dữ liệu từ các hệ thống không được chọn:

a) Giai đoạn 1 (trước 01/7/2025): Backup toàn bộ dữ liệu.

b) Giai đoạn 2 (sau 01/7/2025): Xây dựng kế hoạch và thực hiện chuyển đổi, di dời (migrate) dữ liệu hồ sơ, tài khoản người dùng... sang hệ thống dùng chung. Giao [**Tên Sở, đơn vị**] chủ trì, hoàn thành trước ngày [dd/mm/yyyy].

III. PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ VÀ LỘ TRÌNH CHI TIẾT

TT	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Sản phẩm đầu ra	Thời hạn hoàn thành
I	CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH VÀ THỂ CHẾ				
1.1	Thành lập Tổ Công tác liên ngành cấp tỉnh.	Văn phòng UBND tỉnh	Sở Nội vụ	Quyết định thành lập (theo Mẫu Phụ lục II)	Ngày 24/6/2025
1.2	Chỉ đạo UBND cấp xã thành lập Tổ Ứng cứu.	UBND các quận/huyện/thành phố		100% các xã có Quyết định (theo Mẫu Phụ lục IV)	Ngày 25/6/2025

1.3	Ban hành Quyết định về bộ TTHC mới của tỉnh sau sáp nhập.	Văn phòng UBND tỉnh	Các Sở, ngành	Quyết định công bố bộ TTHC	Ngày 25/6/2025
1.4	Ban hành mã định danh và danh sách các đơn vị hành chính cấp xã mới.	Sở Nội vụ	Sở KHCHN	Văn bản công bố danh sách	Ngày 22/6/2025
II	CHUẨN BỊ HẠ TẦNG, HỆ THỐNG VÀ DỮ LIỆU				
2.1	Rà soát, nâng cấp hạ tầng mạng tại các điểm Một cửa cấp xã mới.	Sở KHCHN	Doanh nghiệp CNTT	Biên bản kiểm tra hạ tầng	Ngày 26/6/2025
2.2	Cung cấp danh sách tài khoản thụ hưởng của các đơn vị mới.	Kho bạc Nhà nước tỉnh	Các đơn vị liên quan	Văn bản tổng hợp danh sách	Ngày 25/6/2025
2.3	Cung cấp danh sách cán bộ được phân công tại các đơn vị mới.	Sở Nội vụ	Các đơn vị liên quan	Văn bản tổng hợp danh sách	Ngày 25/6/2025
2.4	Hoàn thành số hóa 100% kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực của cấp huyện cũ.	Văn phòng HĐND-UBND các huyện cũ	Tổ Công tác Tỉnh	Dữ liệu số hóa hoàn chỉnh	Ngày 30/6/2025
III	CẤU HÌNH, KIỂM THỬ VÀ DIỄN TẬP				
3.1	Cấu hình hệ thống giải quyết TTHC theo bộ TTHC mới, đơn vị mới, tài khoản mới.	Doanh nghiệp CNTT	Tổ Công tác Tỉnh	Hệ thống được cấu hình	Ngày 27/6/2025

3.2	Tổ chức tập huấn "thực chiến" cho cán bộ Một cửa và thành viên Tổ Ứng cứu cấp xã.	Tổ Công tác Tỉnh	Doanh nghiệp CNTT	Hoàn thành các lớp tập huấn	Ngày 28/6/2025
3.3	Tổ chức diễn tập toàn tỉnh theo Kịch bản chuyển đổi (Phụ lục5) và Kịch bản vận hành (Phụ lục VI).	Tổ Công tác Tỉnh	Doanh nghiệp CNTT, các đơn vị cấp xã	Biên bản họp rút kinh nghiệm sau diễn tập	Ngày 29/6/2025
IV	CHUYỂN ĐỔI VÀ VẬN HÀNH CHÍNH THỨC				
4.1	Thực hiện cắt chuyển hệ thống sang trạng thái hoạt động chính thức.	Doanh nghiệp CNTT	Tổ Công tác Tỉnh	Hệ thống vận hành chính thức	Đêm 30/6/2025
4.2	Tổ chức các đội hỗ trợ trực 24/7 tại các điểm nóng trong tuần đầu tiên.	Tổ Công tác Tỉnh	Doanh nghiệp CNTT, Đoàn Thanh niên	Lịch phân công trực hỗ trợ	Từ ngày 01/7 đến ngày 07/7/2025
4.3	Thực hiện chế độ báo cáo hàng ngày về Trung tâm Chỉ huy TW.	Văn phòng Tỉnh ủy (Đầu mối)	Tổ Công tác Tỉnh	Báo cáo gửi đi hàng ngày	Từ ngày 01/7/2025

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Tổ Công tác Liên ngành cấp tỉnh: Là đơn vị thường trực, chịu trách nhiệm chủ trì, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Kế hoạch này. Định kỳ báo cáo BCD cấp tỉnh và Trung tâm Chỉ huy Trung ương.

2. Các Sở, ban, ngành: Căn cứ nhiệm vụ được phân công, khẩn trương triển khai, đảm bảo đúng tiến độ và chất lượng. Cử cán bộ tham gia các tổ công tác và phối hợp chặt chẽ khi có yêu cầu.

3. UBND các quận/huyện/thành phố (đơn vị cũ và mới): Chịu trách nhiệm chỉ đạo, tổ chức việc bàn giao, tiếp nhận hồ sơ, tài sản, nhân sự tại cấp xã. Chỉ đạo các xã thực hiện nghiêm túc Kế hoạch.

4. Doanh nghiệp CNTT (VNPT, Viettel...): Phối hợp chặt chẽ với Tổ Công tác Tỉnh, huy động nguồn lực tốt nhất để thực hiện các nhiệm vụ kỹ thuật, đảm bảo hệ thống vận hành ổn định, an toàn.

5. Kinh phí: Giao Sở Tài chính chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan tham mưu, bố trí kinh phí kịp thời để thực hiện các nhiệm vụ trong Kế hoạch.

Yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND các cấp nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

1. Ban Chỉ đạo Trung ương (để b/c);
2. Thường trực Tỉnh ủy, HĐND, UBND tỉnh;
3. Các thành viên BCD tỉnh;
4. Các Sở, ban, ngành, đoàn thể tỉnh;
5. UBND các quận/huyện/thành phố;
6. Lưu: VT, BCD.

TM. BAN CHỈ ĐẠO CẤP TỈNH
TRƯỞNG BAN

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

Phụ lục II
MẪU QUYẾT ĐỊNH THÀNH LẬP TỔ CÔNG TÁC CẤP TỈNH

MẪU QUYẾT ĐỊNH

Về việc thành lập Tổ Công tác Liên ngành Giám sát, Hỗ trợ triển khai Kế hoạch số 02-KH/BCĐTW của Ban Chỉ đạo Trung ương

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH/THÀNH PHỐ
[TÊN TỈNH/THÀNH PHỐ]

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BAN CHỈ ĐẠO
[TÊN BAN CHỈ ĐẠO CỦA TỈNH]

[Tên Tỉnh/Thành phố], ngày tháng 6 năm 2025

Số:/QĐ-BCĐ

QUYẾT ĐỊNH

Về việc thành lập Tổ Công tác Liên ngành Giám sát, Hỗ trợ triển khai Kế hoạch số 02-KH/BCĐTW của Ban Chỉ đạo Trung ương

TRƯỞNG BAN CHỈ ĐẠO [TÊN BAN CHỈ ĐẠO CỦA TỈNH]

- Căn cứ Kế hoạch số 02-KH/BCĐTW ngày 19/6/2025 của Ban Chỉ đạo Trung ương 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;
- Căn cứ Kế hoạch hành động số/KH-BCĐ ngày .../6/2025 của Ban Chỉ đạo tỉnh/thành phố [Tên Tỉnh/Thành phố];
- Xét đề nghị của [Tên cơ quan thường trực của BCĐ Tỉnh, ví dụ: Văn phòng UBND tỉnh],

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Thành lập Tổ Công tác Liên ngành Giám sát, Hỗ trợ triển khai Kế hoạch số 02-KH/BCĐTW (gọi tắt là Tổ Công tác Tỉnh) gồm các ông, bà có tên sau đây:

1. Tổ trưởng:

- Ông/Bà: [Họ và tên], [Chức vụ, ví dụ: Lãnh đạo tỉnh/thành ủy].

2. Các Tổ phó:

- Ông/Bà: [Họ và tên], [Chức vụ, ví dụ: lãnh đạo Sở Khoa học và Công nghệ].

- Ông/Bà: [Họ và tên], [Chức vụ, ví dụ: lãnh đạo Văn phòng Tỉnh ủy].
- Ông/Bà: [Họ và tên], [Chức vụ, ví dụ: lãnh đạo Văn phòng UBND Tỉnh].
- Ông/Bà: [Họ và tên], [Chức vụ, ví dụ: lãnh đạo Công an tỉnh phụ trách Đề án 06].
- Mời Ông/Bà: [Họ và tên], [Chức vụ, ví dụ: Phó Trưởng ban/Phó Chủ nhiệm Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy].

...

3. Các thành viên:

- Ông/Bà: [Họ và tên], Lãnh đạo/chuyên viên Tổ công tác triển khai Đề án 06 của tỉnh.
 - Ông/Bà: [Họ và tên], Giám đốc/Phó Giám đốc Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh.
 - Ông/Bà: [Họ và tên], Giám đốc/Phó Giám đốc Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông / Trung tâm Điều hành thông minh (IOC).
 - Ông/Bà: [Họ và tên], Trưởng phòng/Phó Trưởng phòng Kiểm soát thủ tục hành chính, Văn phòng UBND tỉnh.
 - Ông/Bà: [Họ và tên], Chuyên viên phụ trách CCHC, chuyển đổi số của Sở Nội vụ.
 - Ông/Bà: [Họ và tên], Chuyên viên kỹ thuật của Sở KHCN.
 - Mời Ông/Bà: [Họ và tên], Đại diện lãnh đạo Đoàn TNCS Hồ Chí Minh tỉnh.
 - Ông/Bà: [Họ và tên], [lãnh đạo tập đoàn, công ty, doanh nghiệp công nghệ số ...]
- (Có thể bổ sung thành viên từ các Sở, ngành khác có liên quan mật thiết như: Tài chính, Tư pháp, Tài nguyên và Môi trường... tùy theo đặc thù của địa phương).*

Điều 2. Nhiệm vụ và quyền hạn của Tổ Công tác tỉnh

1. Nhiệm vụ:

- Là cơ quan tham mưu, giúp việc trực tiếp cho Ban Chỉ đạo tỉnh trong việc chỉ đạo, đôn đốc, kiểm tra và tổng hợp tình hình triển khai Kế hoạch 02 trên địa bàn.
- Chủ trì xây dựng, trình Ban Chỉ đạo tỉnh ban hành và tổ chức thực hiện Kế hoạch hành động chi tiết của địa phương (theo Mẫu tại Phụ lục I).
- Chủ trì chỉ đạo các cơ quan liên quan xây dựng và hoàn thiện thể chế, pháp lý và các quy định bảo đảm thống nhất, đồng bộ và đủ cơ sở pháp lý để vận hành bộ máy chính quyền từ 01/7/2025.

- Chủ trì, phối hợp với các doanh nghiệp CNTT để kiểm tra, đôn đốc, vận hành thử nghiệm và chuyển đổi chính thức hệ thống; kịp thời chỉ đạo khắc phục ngay các vấn đề bất cập, phát sinh hằng ngày

- Chủ trì, phối hợp với các doanh nghiệp CNTT và các đơn vị liên quan để tổ chức diễn tập, vận hành thử nghiệm, chuyển đổi chính thức và hỗ trợ vận hành các hệ thống thông tin, CSDL.

- Tổ chức các đoàn kiểm tra, đôn đốc, hướng dẫn nghiệp vụ trực tiếp tại các Sở, ban, ngành và UBND cấp xã.

- Sử dụng các công cụ số (Dashboard, Ứng dụng di động) do Trung ương cung cấp để thực hiện giám sát và báo cáo theo thời gian thực.

- Tổng hợp các khó khăn, vướng mắc vượt thẩm quyền, báo cáo và tham mưu cho Ban Chỉ đạo tỉnh phương án giải quyết hoặc kiến nghị với Trung ương.

- Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ và đột xuất cho Ban Chỉ đạo tỉnh và Trung tâm Chỉ huy Trung ương (thông qua Đầu mối Văn phòng Tỉnh ủy).

2. Quyền hạn:

- Được quyền yêu cầu các Sở, ban, ngành, UBND cấp xã và các đơn vị liên quan cung cấp thông tin, số liệu, báo cáo tiến độ và phối hợp triển khai các nhiệm vụ.

- Được quyền làm việc trực tiếp với các Tổ đối ứng của doanh nghiệp CNTT để thống nhất các phương án kỹ thuật và kế hoạch triển khai.

- Được quyền đề xuất với Ban Chỉ đạo tỉnh các biện pháp, giải pháp để đẩy nhanh tiến độ và nâng cao hiệu quả công việc.

- Được quyền đề xuất khen thưởng các tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc và kiến nghị xử lý các trường hợp thiếu trách nhiệm, chậm trễ.

Điều 3. Chế độ làm việc:

- Tổ Công tác Tỉnh làm việc theo chế độ kiêm nhiệm nhưng phải đảm bảo ưu tiên tối đa thời gian và nguồn lực để hoàn thành nhiệm vụ.

- Tổ trưởng phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng thành viên. Các thành viên chịu trách nhiệm trước Tổ trưởng về kết quả thực hiện nhiệm vụ được giao.

- Tổ chức họp giao ban định kỳ hàng tuần (hoặc đột xuất) để kiểm điểm tiến độ và giải quyết các vấn đề phát sinh.

Điều 4. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký. Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan và các ông, bà có tên tại Điều 1 chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

Ban Chỉ đạo Trung ương (để b/c);

Thường trực Tỉnh ủy, HĐND, UBND tỉnh;

Như Điều 4;

Lưu: VT, BCD.

TM. BAN CHỈ ĐẠO TỈNH
TRƯỞNG BAN
(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

Phụ lục III
MẪU QUYẾT ĐỊNH THÀNH LẬP TỔ CÔNG TÁC ĐỐI ỨNG TRIỂN KHAI
KẾ HOẠCH SỐ 02-KH/BCĐTW TẠI TỈNH, THÀNH PHỐ
(Kèm theo Sổ tay Hướng dẫn Triển khai Kế hoạch số 02-KH/BCĐTW)

MẪU QUYẾT ĐỊNH
Về việc thành lập Tổ Công tác đối ứng triển khai Kế hoạch số 02-KH/BCĐTW tại
tỉnh [Tên Tỉnh/Thành phố]

TẬP ĐOÀN BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG VIỆT NAM
(VNPT)

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

VIỄN THÔNG [TÊN TỈNH/THÀNH PHỐ]

[Tên Tỉnh/Thành phố], ngày tháng 6 năm 2025

Số:/QĐ-VNPT-[Tên tỉnh]

QUYẾT ĐỊNH
GIÁM ĐỐC VIỄN THÔNG [TÊN TỈNH/THÀNH PHỐ]

- Căn cứ Kế hoạch số 02-KH/BCĐTW ngày 19/6/2025 của Ban Chỉ đạo Trung ương;
- Căn cứ Kế hoạch hành động số/KH-BCĐ ngày .../6/2025 của Ban Chỉ đạo tỉnh/thành phố [Tên Tỉnh/Thành phố];
- Căn cứ chỉ đạo của Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam về việc huy động nguồn lực hỗ trợ triển khai Kế hoạch 02;
- Theo đề nghị của Trưởng phòng Kỹ thuật - Đầu tư,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Thành lập Tổ Công tác đối ứng triển khai Kế hoạch số 02-KH/BCĐTW tại tỉnh [Tên Tỉnh/Thành phố] (gọi tắt là Tổ đối ứng) gồm các ông, bà có tên sau:

- 1. Tổ trưởng:** Ông/Bà [Họ tên], Giám đốc/Phó Giám đốc Viễn thông [Tên tỉnh].
- 2. Tổ phó:** Ông/Bà [Họ tên], Giám đốc Trung tâm Công nghệ thông tin.
- 3. Các thành viên:**
 - Ông/Bà [Họ tên], Cán bộ Quản lý dự án (Project Manager).

- Ông/Bà [Họ tên], Cán bộ Kỹ thuật hệ thống (System Admin).
- Ông/Bà [Họ tên], Cán bộ Phát triển phần mềm (Developer).
- Ông/Bà [Họ tên], Cán bộ Hỗ trợ tại chỗ (Onsite Supporter).
- Ông/Bà [Họ tên], Cán bộ Kiểm thử chất lượng (QA/Tester).

(Danh sách cụ thể có thể kèm theo Phụ lục riêng của Quyết định).

Điều 2. Nhiệm vụ của Tổ đối ứng

1. Là đầu mối kỹ thuật duy nhất, chịu trách nhiệm toàn diện về các hệ thống, giải pháp do VNPT cung cấp trên địa bàn tỉnh.
2. Phối hợp chặt chẽ với Tổ Công tác Tỉnh để xây dựng, diễn tập và triển khai Kịch bản chuyển đổi, Kịch bản vận hành hệ thống.
3. Thực hiện các nhiệm vụ kỹ thuật theo Kế hoạch của tỉnh: định cỡ và nâng cấp hạ tầng, cấu hình hệ thống, di chuyển dữ liệu, khắc phục sự cố.
4. Cử cán bộ tham gia các đoàn kiểm tra, các buổi tập huấn, diễn tập và trực hỗ trợ 24/7 trong giai đoạn cao điểm.
5. Tuân thủ các cam kết về thời gian phản hồi và khắc phục sự cố (SLA) đã được quy định.
6. Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ và đột xuất cho Tổ Công tác Tỉnh và đầu mối của VNPT tại Trung tâm Chỉ huy Trung ương.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký. Các ông, bà có tên tại Điều 1 và các phòng, ban liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

GIÁM ĐỐC
(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

Phụ lục IV
MẪU QUYẾT ĐỊNH THÀNH LẬP TỔ ỨNG CỨU CÔNG NGHỆ VÀ NGHIỆP VỤ
HỖ TRỢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI XÃ/PHƯỜNG/THỊ TRẤN
(Kèm theo Sổ tay Hướng dẫn Triển khai Kế hoạch số 02-KH/BCĐTW)

MẪU QUYẾT ĐỊNH
Về việc thành lập Tổ Ứng cứu Công nghệ và Nghiệp vụ hỗ trợ giải quyết thủ tục
hành chính tại xã/phường/thị trấn [Tên xã]

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ/PHƯỜNG/THỊ TRẤN CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
[TÊN XÃ]

Số:/QĐ-UBND

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
[Tên Xã], ngày tháng 6 năm 2025

- QUYẾT ĐỊNH**
- CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ/PHƯỜNG/THỊ TRẤN [TÊN XÃ]**
- Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015 và Luật sửa đổi, bổ sung ngày 22/11/2019;
 - Căn cứ Kế hoạch hành động số/KH-BCĐ ngày .../6/2025 của Ban Chỉ đạo tỉnh/thành phố [Tên Tỉnh/Thành phố];
 - Xét đề nghị của Công chức Văn phòng - Thống kê,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Thành lập Tổ Ứng cứu Công nghệ và Nghiệp vụ hỗ trợ giải quyết thủ tục hành chính (gọi tắt là Tổ Ứng cứu) gồm các ông, bà có tên sau:

- 1. Tổ trưởng:** Ông/Bà [Họ tên], Phó Chủ tịch UBND xã.
- 2. Tổ phó:** Ông/Bà [Họ tên], Công chức Văn phòng - Thống kê.

3. Các thành viên:

- Các công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa của xã.
 - Ông/Bà [Họ tên], Bí thư/Phó Bí thư Đoàn Thanh niên xã.
 - Mời Ông/Bà [Họ tên], Tổ trưởng Tổ Công nghệ số cộng đồng thôn/khu phố...
- (Có thể bổ sung các thành viên tích cực khác như giáo viên, hội viên các đoàn thể...*

Điều 2. Nhiệm vụ của Tổ Ứng cứu

1. Hỗ trợ người dân: Trực tiếp "cầm tay chỉ việc", hướng dẫn người dân, đặc biệt là người yếu thế, thực hiện các thủ tục hành chính trên môi trường điện tử tại Bộ phận Một cửa.

2. Xử lý sự cố cấp cơ sở: Tiếp nhận và xử lý ban đầu các sự cố đơn giản về hạ tầng, thiết bị (máy tính, máy in, mạng...).

3. Báo cáo kịp thời: Báo cáo ngay các sự cố phức tạp, vượt khả năng xử lý cho Tổ Công tác Tỉnh và Tổ đối ứng của Doanh nghiệp qua các kênh liên lạc đã được thiết lập.

4. Kiểm tra và đảm bảo vận hành: Thực hiện checklist kiểm tra hạ tầng, thiết bị, hệ thống vào đầu mỗi ngày làm việc.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký. Các ông, bà có tên tại Điều 1 chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

CHỦ TỊCH

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

Phụ lục V
MẪU KỊCH BẢN CHUYỂN ĐỔI HỆ THỐNG

KỊCH BẢN CHI TIẾT CHUYỂN ĐỔI HỆ THỐNG - [TÊN TỈNH]

(Thời gian dự kiến: Từ 21h00 ngày 30/6/2025 đến 01h00 ngày 01/7/2025)

TT	Thời gian	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Kết quả cần đạt	Ghi chú
A	GIAI ĐOẠN CHUẨN BỊ (TRƯỚC 21H00 NGÀY 30/6)					
1	20h00	Họp rà soát lần cuối cùng Kế hoạch, nhân sự, kịch bản.	Tổ Công tác Tỉnh	Tổ đối ứng doanh nghiệp	Thông nhất toàn bộ phương án	
B	GIAI ĐOẠN THỰC HIỆN CHUYỂN ĐỔI CHÍNH THỨC					
2	21h00	Chặn truy cập từ bên ngoài vào các hệ thống cũ. Hiển thị thông báo "Hệ thống đang bảo trì, nâng cấp".	Tổ đối ứng doanh nghiệp		Người dùng không thể truy cập	
3	21h05	Backup (sao lưu) toàn bộ CSDL của các hệ thống cũ.	Tổ đối ứng doanh nghiệp		Các bản sao lưu hoàn chỉnh, an toàn	Bước quan trọng nhất
4	22h00	Thực hiện các script chuyển đổi, hợp nhất CSDL (nếu có).	Tổ đối ứng doanh nghiệp		Dữ liệu được hợp nhất vào CSDL mới	

5	23h00	Trở lại tên miền (DNS) của tỉnh mới về địa chỉ IP của hệ thống dùng chung.	Tổ đối ứng doanh nghiệp	Sở KHCN	Tên miền mới hoạt động	
6	23h30	Mở lại truy cập, cấu hình hệ thống ở trạng thái hoạt động chính thức.	Tổ đối ứng doanh nghiệp		Hệ thống sẵn sàng cho kiểm thử	
C	GIAI ĐOẠN KIỂM THỬ VÀ VẬN HÀNH					
7	23h35	Kiểm thử nội bộ các luồng nghiệp vụ chính (đăng nhập, nộp hồ sơ, xử lý...).	Tổ đối ứng doanh nghiệp		Các chức năng cốt lõi hoạt động đúng	
8	00h15 (01/7)	Mời Tổ Công tác Tỉnh tham gia kiểm thử nghiệm thu.	Tổ Công tác Tỉnh	Tổ đối ứng doanh nghiệp	Biên bản nghiệm thu kỹ thuật	
9	01h00 (01/7)	Thông báo hoàn thành việc chuyển đổi. Giám sát hệ thống 24/7.	Tổ đối ứng doanh nghiệp	Tổ Công tác Tỉnh	Hệ thống chính thức vận hành	

Phụ lục VI
MẪU KỊCH BẢN VẬN HÀNH SAU SÁP NHẬP

KỊCH BẢN VẬN HÀNH NGÀY ĐẦU TIÊN - BỘ PHẬN MỘT CỦA XÃ
[TÊN XÃ MỚI]

(Ngày 01/7/2025)

Thời gian	Hoạt động của Cán bộ Bộ phận Một cửa/Tổ Ứng cứu	Hoạt động của người dân/doanh nghiệp	Dự kiến tình huống và phương án xử lý
7h00 - 7h30	- Thực hiện checklist kiểm tra đầu ngày. - Đăng nhập thử vào tất cả các hệ thống. - Báo cáo ngay nếu có sự cố.		- Tình huống: Mất mạng/Không đăng nhập được. - Xử lý: Báo cáo ngay theo SOP 9.3.
7h30 - 11h30	- Tiếp nhận hồ sơ (trực tiếp và trực tuyến). - Hướng dẫn, hỗ trợ người dân theo SOP 9.4. - Số hóa và luân chuyển hồ sơ trên hệ thống mới. - Tổ Ứng cứu túc trực, hỗ trợ tại chỗ.	- Đến nộp hồ sơ. - Thắc mắc về quy trình, địa điểm mới.	- Tình huống: Người dân lúng túng với quy trình mới. - Xử lý: Tổ Ứng cứu "cầm tay chỉ việc". - Tình huống: Hệ thống chậm do lượng truy cập lớn. - Xử lý: Thông báo, giải thích cho người dân.

11h30 - 13h30	- Tổng hợp nhanh số liệu buổi sáng. - Báo cáo các vướng mắc cho Tổ Công tác Tỉnh.	Nghỉ trưa	
13h30 - 17h00	- Tiếp tục tiếp nhận và xử lý hồ sơ. - Trả kết quả cho người dân.	- Đến nộp hồ sơ và nhận kết quả.	- Tình huống: Lỗi chức năng thanh toán/ký số. - Xử lý: Báo cáo ngay cho Tổ đối ứng DN, tạm thời cho phép nộp giấy hoặc thu tiền mặt.
Sau 17h00	- Thống kê, báo cáo số liệu cả ngày. - Họp rút kinh nghiệm nhanh trong ngày đầu tiên.		

Phụ lục VII
MẪU BÁO CÁO GIÁM SÁT SỐ LIỆU HÀNG NGÀY

BÁO CÁO NHANH TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI KẾ HOẠCH 02

(Ngày ... tháng ... năm 2025 - Tỉnh/Thành phố:)

Chỉ số	Số liệu trong ngày	Lũy kế	So với ngày hôm trước	Ghi chú/Đánh giá
1. Tình hình hồ sơ				
- Tổng hồ sơ tiếp nhận				
- Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến				<i>Mục tiêu > 80%</i>
- Tỷ lệ hồ sơ đúng hạn				<i>Mục tiêu > 99%</i>
2. TTHC trọng yếu (Top 5)				
- [Tên TTHC 1]				
- [Tên TTHC 2]				
3. Tình hình sự cố				
- Số sự cố kỹ thuật				
- Số sự cố nghiệp vụ				
- Số sự cố đã được xử lý				
4. Các vấn đề nổi cộm cần xin ý kiến chỉ đạo	- [Vấn đề 1]... - [Vấn đề 2]...			

Phụ lục VIII
DANH MỤC CÁC TTHC TRỌNG YẾU CẦN ƯU TIÊN

STT	Lĩnh vực	Mã thủ tục	Tên thủ tục
1	Chứng thực	2.000815...	Chứng thực bản sao từ bản chính...
2	Đất đai	2.000410...	Đăng ký biến động quyền sử dụng đất...
3	Hộ tịch	2.000635...	Cấp bản sao Trích lục hộ tịch
...	...	...	...
100	Xây dựng	1.011673...	Chấp thuận xây dựng công trình thiết yếu...

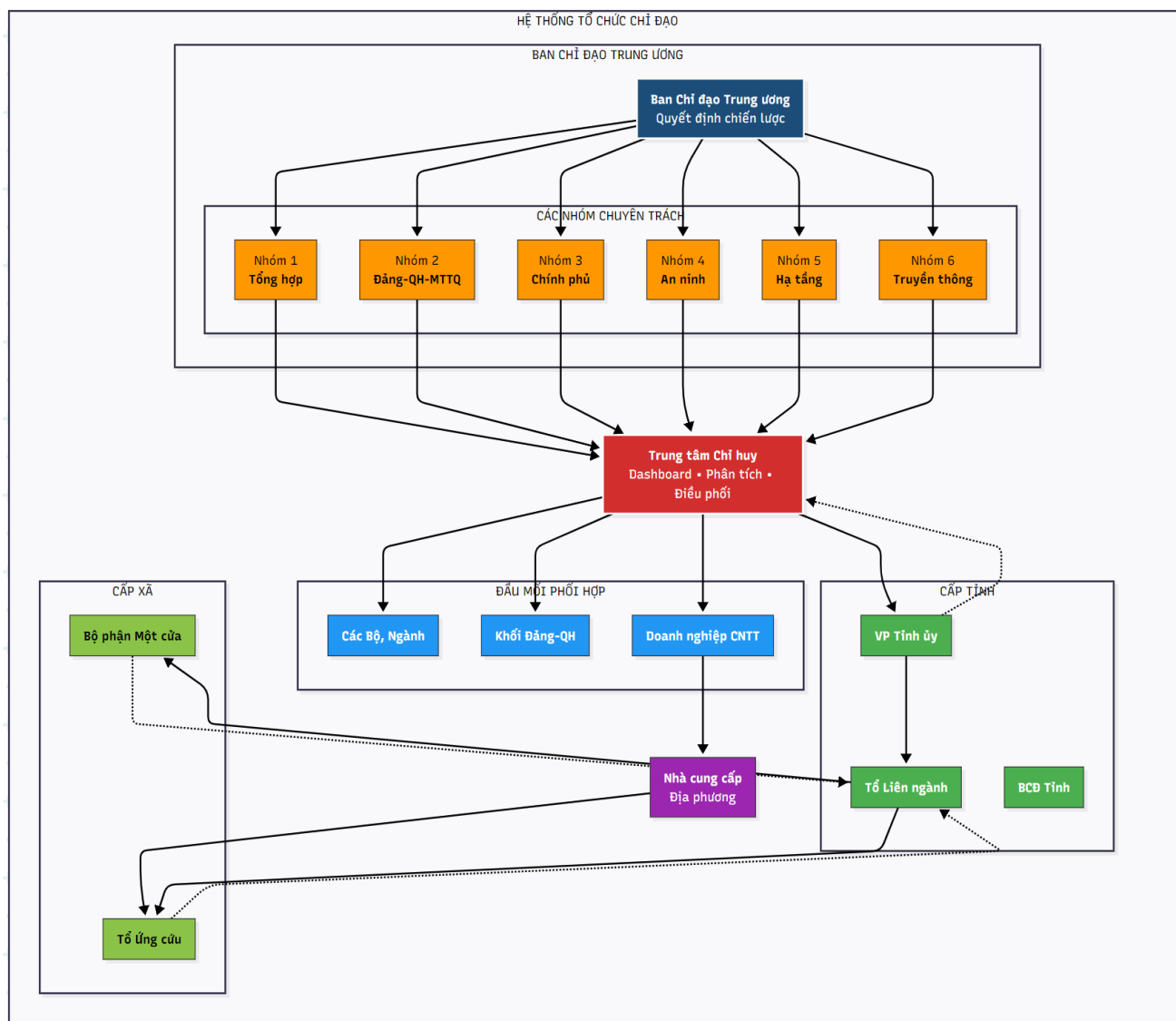
Phụ lục IX
DANH SÁCH CÁC ĐẦU MỐI LIÊN HỆ

DANH BẠ KHẨN CẤP TRIỂN KHAI KẾ HOẠCH 02

Đơn vị	Số điện thoại Hotline	Email	Phạm vi hỗ trợ
1. Trung tâm Chỉ huy của Trung ương			
Nhóm Giám sát và điều phối khối các cơ quan của Chính phủ, chính quyền địa phương			Tình hình triển khai tại các cơ quan thuộc khối Chính phủ và 34 tỉnh/thành phố
Nhóm Giám sát và điều phối khối các cơ quan của Đảng, Quốc hội, Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể			Tình hình triển khai tại khối các cơ quan của Đảng, Quốc hội, Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể
Nhóm điều phối doanh nghiệp và hỗ trợ kỹ thuật			Tiếp nhận báo cáo sự cố kỹ thuật, phối hợp điều phối xử lý các vấn đề hạ tầng, hệ thống
2. Đầu mối của các bộ, cơ quan			
Văn phòng Bộ/cơ quan			

Phụ lục X

SƠ ĐỒ TỔNG THỂ MÔ HÌNH TỔ CHỨC, GIÁM SÁT, ĐIỀU HÀNH



Diễn giải sơ đồ tổng thể:

Sơ đồ này thể hiện một cơ chế chỉ đạo và phối hợp đa tầng, đa luồng:

1. Tầng chỉ đạo và điều phối Trung ương:

- **Ban Chỉ đạo Trung ương** là cấp cao nhất, đưa ra các quyết sách chiến lược.
- **Trung tâm Chỉ huy** hoạt động như một "trung tâm thần kinh", tiếp nhận mọi luồng thông tin, phân tích và điều phối **6 Nhóm Công tác** đi xử lý các vấn đề chuyên sâu.

2. Tầng đầu mối phối hợp Trung ương:

- Đây là tầng trung gian cực kỳ quan trọng, bao gồm các **đầu mối được chỉ định** tại các Bộ, ngành, các cơ quan trong khối Đảng, Quốc hội, Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể và các doanh nghiệp CNTT.

- **Trung tâm chỉ huy và 6 Nhóm Công tác** sẽ làm việc trực tiếp với các đầu mối này để đôn đốc, yêu cầu cung cấp thông tin, báo cáo và phối hợp tháo gỡ vướng mắc.

- Ngược lại, các đầu mối này là kênh báo cáo chính thức các vấn đề từ đơn vị mình về Trung tâm Chỉ huy.

3. Tầng thực thi tại địa phương:

a) Cấp tỉnh:

- **Ban Chỉ đạo cấp tỉnh** chịu trách nhiệm chỉ đạo chung.

- **Văn phòng Tỉnh ủy** là đầu mối báo cáo tổng hợp duy nhất của tỉnh lên Trung tâm Chỉ huy, đảm bảo thông tin thống nhất.

- **Tổ Công tác liên ngành** là lực lượng chủ công, trực tiếp triển khai, kiểm tra, đôn đốc xuống cấp xã và phối hợp chặt chẽ với **Tổ Đối ứng của Nhà cung cấp** tại địa phương.

b) Cấp xã:

- Là nơi triển khai cuối cùng, trực tiếp phục vụ người dân.

- **Bộ phận Một cửa** báo cáo các số liệu vận hành hàng ngày.

- **Tổ Ứng cứu** sử dụng công cụ số (Zalo, ứng dụng di động...) để báo cáo nhanh các sự cố hiện trường (hạ tầng, thiết bị, mạng...) cho cả Tổ Công tác Tỉnh và Nhà cung cấp để xử lý đồng thời.

Luồng hoạt động chính:

- **Chỉ đạo:** Từ trên xuống, qua các cấp, đảm bảo mệnh lệnh được thông suốt.

- **Báo cáo:** Từ dưới lên, từ Cấp Xã → Cấp Tỉnh → Trung ương, cung cấp dữ liệu thực tế cho việc ra quyết định.

- **Phối hợp:** Diễn ra ở mọi cấp, đặc biệt là sự phối hợp giữa Tổ Công tác Tỉnh và Nhà cung cấp để giải quyết vấn đề kỹ thuật - nghiệp vụ tại địa phương; và sự phối hợp giữa các Nhóm công tác Trung ương và các Đầu mối Trung ương để giải quyết các vấn đề vĩ mô, liên ngành.