

Số: /VP-HCC
V/v triển khai Bộ khẩu hiệu truyền
thông về dịch vụ công trực tuyến
trên địa bàn tỉnh An Giang

An Giang, ngày tháng 8 năm 2026

Kính gửi:

- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu.

Thực hiện Quyết định số 496/QĐ-UBND ngày 05 tháng 02 năm 2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch tổ chức hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2026; Kế hoạch số 790/KH-VP ngày 10 tháng 7 năm 2026 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh về triển khai công tác thông tin, truyền thông, hướng dẫn, khuyến khích người dân, doanh nghiệp chủ động tham gia thực hiện và sử dụng dịch vụ công trực tuyến năm 2026;

Ngày 13 tháng 7 năm 2026, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành Công văn số 13574/VP-HCC lấy ý kiến các sở, ban, ngành tỉnh và Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu đối với dự thảo Bộ khẩu hiệu truyền thông về dịch vụ công trực tuyến năm 2026.

Trên cơ sở ý kiến góp ý của các cơ quan, đơn vị, địa phương, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đã nghiên cứu, tổng hợp, tiếp thu, hoàn thiện Bộ khẩu hiệu theo hướng ngắn gọn, dễ nhớ, dễ hiểu, phù hợp với từng nhóm đối tượng và hình thức truyền thông; gắn với cải cách thủ tục hành chính, chuyển đổi số, xây dựng chính quyền số, phát triển công dân số, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp và khuyến khích chủ động thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

Để tổ chức triển khai đồng bộ, thống nhất, tạo hiệu ứng truyền thông thường xuyên và nâng cao mức độ nhận biết, sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương phối hợp thực hiện một số nội dung sau:

I. Thống nhất sử dụng Bộ khẩu hiệu truyền thông về dịch vụ công trực tuyến

Các cơ quan, đơn vị, địa phương sử dụng Bộ khẩu hiệu truyền thông về dịch vụ công trực tuyến kèm theo Công văn này trong các hoạt động thông tin, tuyên truyền, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

Trong đó, ưu tiên sử dụng thường xuyên 10 khẩu hiệu trọng tâm sau:

1. Dịch vụ công trực tuyến - Nhanh hơn, thuận tiện hơn, minh bạch hơn.
2. Mỗi hồ sơ trực tuyến - Một bước tiến của chuyển đổi số.
3. Dịch vụ công trực tuyến - Mọi lúc, mọi nơi.
4. Tiết kiệm thời gian - Giảm chi phí - Nâng cao chất lượng phục vụ.
5. Người dân chủ động - Chính quyền phục vụ.
6. Doanh nghiệp số bắt đầu từ dịch vụ công trực tuyến.
7. Tài khoản VNeID - Thuận tiện thực hiện nhiều dịch vụ công trực tuyến.
8. Lấy sự hài lòng của người dân làm thước đo chất lượng phục vụ.
9. Mỗi công chức là một đại sứ chuyển đổi số.
10. Chung tay xây dựng chính quyền số - Vì người dân và doanh nghiệp.

Ngoài 10 khẩu hiệu trọng tâm nêu trên, các cơ quan, đơn vị, địa phương căn cứ đối tượng, nội dung, không gian và hình thức truyền thông để lựa chọn các khẩu hiệu theo chuyên đề tại Phụ lục kèm theo Công văn này; bảo đảm sử dụng đúng nội dung, không tự ý sửa đổi làm thay đổi ý nghĩa của thông điệp đã được thống nhất.

II. Tổ chức sử dụng khẩu hiệu phù hợp với từng nhóm đối tượng

1. Đối với người dân

Tập trung các thông điệp làm rõ lợi ích thiết thực của dịch vụ công trực tuyến như tiết kiệm thời gian, giảm đi lại, chủ động thực hiện thủ tục, sử dụng tài khoản định danh điện tử và theo dõi quá trình giải quyết hồ sơ trên môi trường số.

Ưu tiên các khẩu hiệu:

- Dịch vụ công trực tuyến - Mọi lúc, mọi nơi.
- Dịch vụ công trực tuyến - Giảm số lần đi lại.
- Dịch vụ công trực tuyến trong tầm tay.
- Nộp hồ sơ trực tuyến - Tiết kiệm thời gian cho gia đình bạn.
- Người dân chủ động - Chính quyền phục vụ.
- Tài khoản VNeID - Thuận tiện thực hiện nhiều dịch vụ công trực tuyến.

2. Đối với doanh nghiệp

Tập trung truyền thông về giảm thời gian, chi phí tuân thủ; nâng cao tính minh bạch; cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh và tăng khả năng tương tác với cơ quan nhà nước trên môi trường số.

Ưu tiên các khẩu hiệu:

- Doanh nghiệp số bắt đầu từ dịch vụ công trực tuyến.
- Giảm thời gian làm thủ tục - Tăng thời gian phát triển doanh nghiệp.
- Dịch vụ công trực tuyến - Đồng hành cùng doanh nghiệp phát triển.
- Dịch vụ công trực tuyến - Góp phần tạo môi trường đầu tư thuận lợi.
- Doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến - Nâng cao năng lực cạnh tranh.

3. Đối với cán bộ, công chức, viên chức và người làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công

Gắn hoạt động truyền thông với trách nhiệm hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp; nâng cao kỹ năng số, thái độ phục vụ và trách nhiệm trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

Ưu tiên các khẩu hiệu:

- Mỗi công chức là một đại sứ chuyên đổi số.
- Phục vụ tận tâm - Giải quyết đúng hẹn - Hướng dẫn tận tình.
- Lấy sự hài lòng của người dân làm thước đo chất lượng phục vụ.
- Số hóa hồ sơ - Tái sử dụng dữ liệu - Nâng cao chất lượng phục vụ.
- Dịch vụ công trực tuyến - Kết nối nhanh, phục vụ tốt.

III. Triển khai theo từng không gian và hình thức truyền thông

1. Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã

Thực hiện tuyên truyền thường xuyên tại khu vực tiếp đón, hướng dẫn, quầy giao dịch, khu vực chờ, khu vực hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến và các vị trí dễ quan sát.

Ưu tiên các khẩu hiệu về tinh thần phục vụ, tính thuận tiện, minh bạch và hỗ trợ người dân như:

- a) Lấy sự hài lòng của người dân làm thước đo chất lượng phục vụ.
- b) Phục vụ tận tâm - Giải quyết đúng hẹn - Hướng dẫn tận tình.
- c) Người dân chủ động - Chính quyền phục vụ.
- d) Tài khoản VNeID - Thuận tiện thực hiện nhiều dịch vụ công trực tuyến.

Hình thức thực hiện có thể gồm màn hình điện tử, bảng LED, pano, áp phích, standee, bảng hướng dẫn, infographic, mã QR dẫn đến dịch vụ công hoặc tài liệu hướng dẫn.

2. Trên môi trường số

Đăng tải và lồng ghép Bộ khẩu hiệu trên Cổng/Trang thông tin điện tử, trang mạng xã hội của cơ quan, đơn vị, Zalo, Facebook và các nền tảng truyền thông số phù hợp.

Khuyến khích thiết kế infographic, ảnh truyền thông, video ngắn, clip hướng dẫn từng bước thực hiện dịch vụ công trực tuyến; gắn khẩu hiệu với mã QR hoặc đường dẫn đến nội dung hướng dẫn, dịch vụ công tương ứng để tăng khả năng chuyển đổi từ truyền thông sang hành động thực tế.

Đối với nội dung trên môi trường số, ưu tiên các khẩu hiệu ngắn, dễ nhận biết và có tính thúc đẩy hành động như:

- a) Dịch vụ công trực tuyến - Mọi lúc, mọi nơi.
- b) Dịch vụ công trực tuyến trong tầm tay.
- c) Dịch vụ công trực tuyến - Kết nối nhanh, phục vụ tốt.
- d) Mỗi hồ sơ trực tuyến - Một bước tiến của chuyển đổi số.

3. Truyền thông trực quan

Các cơ quan, đơn vị, địa phương căn cứ điều kiện thực tế lựa chọn vị trí phù hợp tại trụ sở cơ quan, Trung tâm Phục vụ hành chính công, khu vực đông dân cư và địa điểm sinh hoạt cộng đồng để bố trí pano, áp phích, bảng điện tử hoặc các hình thức tuyên truyền trực quan phù hợp.

Việc thiết kế phải bảo đảm nội dung ngắn gọn, dễ đọc, dễ nhận biết; ưu tiên sử dụng thống nhất khẩu hiệu trọng tâm, không bố trí quá nhiều thông điệp trên cùng một sản phẩm truyền thông.

IV. Gắn khẩu hiệu với nội dung hướng dẫn và hỗ trợ thực hiện dịch vụ công trực tuyến

Việc sử dụng khẩu hiệu không chỉ dừng ở hoạt động tuyên truyền trực quan mà phải gắn với hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

Các cơ quan, đơn vị, địa phương chủ động:

1. Hướng dẫn đăng nhập, sử dụng tài khoản định danh điện tử VNeID khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến;
2. Hướng dẫn chuẩn bị hồ sơ, kê khai biểu mẫu điện tử, nộp hồ sơ và thanh toán trực tuyến đối với thủ tục có hỗ trợ;
3. Hướng dẫn tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ, nhận kết quả điện tử và khai thác lại thông tin, dữ liệu đã được số hóa khi đủ điều kiện;

4. Bố trí nhân sự hỗ trợ trực tiếp đối với người cao tuổi, người ít sử dụng công nghệ, người gặp khó khăn khi thao tác trên môi trường điện tử;

5. Chủ động xây dựng nội dung truyền thông bằng ngôn ngữ đơn giản, trực quan, phù hợp đặc điểm dân cư của từng địa phương.

V. Bảo đảm tính thống nhất và phù hợp khi sử dụng

Các cơ quan, đơn vị, địa phương khi sử dụng Bộ khẩu hiệu cần bảo đảm:

1. Không sử dụng cách diễn đạt mang tính tuyệt đối như “mọi thủ tục”, “100% thủ tục” hoặc các nội dung có thể làm người dân, doanh nghiệp hiểu rằng tất cả thủ tục hành chính đều được thực hiện hoàn toàn trực tuyến khi chưa có căn cứ hoặc điều kiện thực tế tương ứng;

2. Không sử dụng thuật ngữ khẩu ngữ, thiếu tính hành chính hoặc khó hiểu;

3. Không tự ý bổ sung thông tin về thời gian giải quyết, mức phí, lệ phí, phạm vi cung cấp dịch vụ hoặc các quyền lợi khác nếu chưa có căn cứ;

4. Đối với khẩu hiệu có gắn VNeID, phải sử dụng theo hướng khuyến khích, hỗ trợ thực hiện dịch vụ công trực tuyến, tránh diễn đạt rằng VNeID tự động thay thế mọi thành phần hồ sơ hoặc áp dụng cho toàn bộ thủ tục hành chính;

5. Bảo đảm nội dung truyền thông phù hợp với quy định hiện hành, chức năng, nhiệm vụ và điều kiện tổ chức thực hiện của từng cơ quan, đơn vị.

VI. Tổ chức thực hiện

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh

Là đầu mối tham mưu Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh hướng dẫn, theo dõi việc triển khai Bộ khẩu hiệu; xây dựng, cung cấp mẫu thiết kế truyền thông dùng chung khi cần thiết; tổng hợp các mô hình, sản phẩm truyền thông hiệu quả để giới thiệu, nhân rộng.

Chủ trì phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai các nội dung truyền thông theo Kế hoạch số 790/KH-VP; thường xuyên rà soát nội dung, phương thức truyền thông để đề xuất điều chỉnh phù hợp với thực tiễn.

2. Các sở, ban, ngành tỉnh và các cơ quan ngành dọc

Tổ chức triển khai Bộ khẩu hiệu trên Cổng/Trang thông tin điện tử, mạng xã hội, khu vực tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính, tài liệu tuyên truyền và các kênh thông tin thuộc phạm vi quản lý.

Chủ động lựa chọn khẩu hiệu phù hợp lĩnh vực, nhóm đối tượng và đặc điểm thủ tục hành chính thuộc phạm vi phụ trách; lồng ghép với các hoạt động hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

3. Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu

Chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã và các bộ phận có liên quan triển khai Bộ khẩu hiệu phù hợp với điều kiện thực tế tại địa phương; tăng cường tuyên truyền tại khu dân cư, xóm, ấp và trên các nền tảng thông tin của địa phương.

Chú trọng hình thức tuyên truyền trực quan, dễ tiếp cận; kết hợp tuyên truyền với hướng dẫn trực tiếp để từng bước hình thành kỹ năng và thói quen chủ động thực hiện dịch vụ công trực tuyến cho người dân.

VII. Chế độ thông tin, phản hồi

Trong quá trình triển khai, trường hợp phát sinh khó khăn, vướng mắc hoặc có đề xuất về nội dung, hình thức truyền thông, đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương phản ánh về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh) để tổng hợp, xem xét.

Các sản phẩm, mô hình truyền thông có hiệu quả, cách làm sáng tạo, phù hợp với từng nhóm đối tượng được khuyến khích chia sẻ để nghiên cứu, phổ biến và nhân rộng trên phạm vi toàn tỉnh.

Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương quan tâm phối hợp triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- VP UBND tỉnh: LĐVP, phòng, ban, trung tâm;
- Lưu: VT, nthuy, HT.

**KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG**

Lê Trường Sơn

PHỤ LỤC
BỘ KHẨU HIỆU TRUYỀN THÔNG
VỀ DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

(Kèm theo Công văn số/VP-HCC ngày ... tháng 8 năm 2026 của Văn phòng UBND tỉnh An Giang)

I. Khẩu hiệu trọng tâm sử dụng thống nhất

1. Dịch vụ công trực tuyến - Nhanh hơn, thuận tiện hơn, minh bạch hơn.
2. Mỗi hồ sơ trực tuyến - Một bước tiến của chuyển đổi số.
3. Dịch vụ công trực tuyến - Mọi lúc, mọi nơi.
4. Tiết kiệm thời gian - Giảm chi phí - Nâng cao chất lượng phục vụ.
5. Người dân chủ động - Chính quyền phục vụ.
6. Doanh nghiệp số bắt đầu từ dịch vụ công trực tuyến.
7. Tài khoản VNeID - Thuận tiện thực hiện nhiều dịch vụ công trực tuyến.
8. Lấy sự hài lòng của người dân làm thước đo chất lượng phục vụ.
9. Mỗi công chức là một đại sứ chuyển đổi số.
10. Chung tay xây dựng chính quyền số - Vì người dân và doanh nghiệp.

II. Một số khẩu hiệu chuyên đề

1. Nhóm dành cho người dân

- Thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến - Lợi ích cho mọi người.
- Dịch vụ công trực tuyến - Tiết kiệm thời gian, giảm chi phí.
- Nộp hồ sơ trực tuyến - Tiết kiệm thời gian cho gia đình bạn.
- Dịch vụ công trực tuyến - Giảm số lần đi lại.
- Dịch vụ công trực tuyến trong tầm tay.
- Mỗi người dân là một công dân số.
- Dịch vụ công trực tuyến - Nhanh chóng, thuận tiện, hiệu quả.
- Hãy trải nghiệm dịch vụ công trực tuyến ngay hôm nay.

2. Nhóm dành cho doanh nghiệp

- Giảm thời gian làm thủ tục - Tăng thời gian phát triển doanh nghiệp.
- Dịch vụ công trực tuyến - Đồng hành cùng doanh nghiệp phát triển.

- Dịch vụ công trực tuyến - Góp phần tạo môi trường đầu tư thuận lợi.
- Tiết kiệm chi phí - Gia tăng hiệu quả.
- Giao dịch trực tuyến - Minh bạch và chuyên nghiệp.
- Doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến - Nâng cao năng lực cạnh tranh.

- Thực hiện thủ tục trực tuyến - Kết nối nhanh với cơ quan nhà nước.
- Dịch vụ công trực tuyến - Hỗ trợ doanh nghiệp mọi lúc.

3. Nhóm chuyển đổi số, dữ liệu số

- Hồ sơ trực tuyến hôm nay - Chính quyền số ngày mai.
- Mỗi hồ sơ điện tử góp phần xây dựng chính quyền số.
- Số hóa hồ sơ - Tái sử dụng dữ liệu - Nâng cao chất lượng phục vụ.
- Dữ liệu số - Dịch vụ tốt hơn.
- Chính quyền số phục vụ người dân và doanh nghiệp.
- Dịch vụ công trực tuyến - Nền tảng của nền hành chính hiện đại.
- Chung tay xây dựng xã hội số.
- Cùng hành động vì nền hành chính không giấy tờ.

4. Nhóm chất lượng phục vụ

- Phục vụ tận tâm - Giải quyết đúng hẹn - Hướng dẫn tận tình.
- Cải cách thủ tục hành chính vì người dân và doanh nghiệp.
- Thủ tục đơn giản - Phục vụ hiệu quả.
- Hướng dẫn tận nơi - Hỗ trợ tận tình - Thực hiện trực tuyến.
- Thực hiện trực tuyến hôm nay - Tiết kiệm thời gian cho ngày mai.
- Mọi hồ sơ đều được theo dõi minh bạch trên môi trường số.
- Dịch vụ công trực tuyến - Kết nối nhanh, phục vụ tốt.
- Dịch vụ công trực tuyến - Chung sức xây dựng nền hành chính chuyên nghiệp, hiện đại, minh bạch và phục vụ.