

KẾ HOẠCH

Triển khai hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến trên địa bàn xã

Căn cứ Kế hoạch số 300/KH-UBND ngày 07/8/2026 của UBND tỉnh Quảng Ngãi về triển khai một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm tiếp tục đẩy mạnh Phong trào “Bình dân học vụ số” trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi; Kế hoạch số 64/KH-UBND ngày 10/3/2026 của UBND xã Ngọk Réo truyền thông về hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách thủ tục hành chính năm 2026 trên địa bàn xã. Quyết định số 154/QĐ-UBND, ngày 14/8/2026 của UBND xã Ngọk Réo về việc kiện toàn Tổ công nghệ số cộng đồng xã; Công văn số 1355/UBND-VHXX ngày 11/8/2026 của UBND xã Ngọk Réo về việc triển khai hướng dẫn kỹ năng số và hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến trên địa bàn xã;

Ủy ban nhân dân xã Ngọk Réo xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện với những nội dung cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Triển khai thực hiện có hiệu quả Kế hoạch số 64/KH-UBND ngày 10/3/2026 của UBND xã Ngọk Réo truyền thông về hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách thủ tục hành chính năm 2026 trên địa bàn xã và Kế hoạch số 300/KH-UBND ngày 07/8/2026 của UBND tỉnh Quảng Ngãi, cụ thể hóa bằng những nội dung, công việc phù hợp với tình hình thực tế của xã; phát huy vai trò nòng cốt của Tổ công nghệ số cộng đồng xã, Tổ công nghệ số cộng đồng thôn trong việc đưa chuyển đổi số đến tận cơ sở, trực tiếp hỗ trợ, hướng dẫn người dân, nhất là người dân còn hạn chế về kỹ năng số, tiếp cận và sử dụng thành thạo các nền tảng, dịch vụ số thiết yếu, dịch vụ công trực tuyến, góp phần nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác cải cách hành chính và chuyển đổi số trên địa bàn xã.

2. Yêu cầu

2.1. Trung tâm phục vụ HCC phối hợp với Thành viên Tổ công nghệ số cộng đồng xã, thôn trực tiếp đến Nhà rộng của từng thôn để tổ chức hướng dẫn, hỗ trợ người dân theo phương châm “cầm tay chỉ việc”, hướng dẫn trực tiếp trên thiết bị (*điện thoại thông minh, máy vi tính, máy in, máy fax*) của chính người dân, yêu cầu người dân có thể tự sử dụng tài khoản công dân của mình trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, trên Cổng dịch vụ công quốc gia nộp được hồ sơ trực tuyến ngay tại nhà, tại thôn; hạn chế đến mức thấp nhất tình trạng công dân phải đến Trung tâm Phục vụ hành chính công xã rồi nhờ công chức tại Trung tâm sử dụng tài

khoản của công dân để nộp hồ sơ thay, vừa lãng phí thời gian đi lại của người dân, vừa làm mất thời gian chờ đợi của công dân khác, góp phần giảm tải cho công chức tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm phục vụ HCC.

2.2. Sau khi được hướng dẫn, hỗ trợ, người dân phải tự thao tác thực hiện được việc sử dụng tài khoản công dân của mình để đăng nhập vào hệ thống, nộp hồ sơ trực tuyến trên Hệ thống dịch vụ công quốc gia; kết quả hướng dẫn phải thực chất, có thể theo dõi, đánh giá được (*phải có phát sinh hồ sơ TTHC trực tuyến do người dân tự thực hiện tại thời điểm được hướng dẫn để minh chứng*), tránh kiểu làm hình thức, đối phó.

II. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP

1. Chủ động tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ người dân tiếp cận và sử dụng các nền tảng, ứng dụng số thiết yếu; tập trung vào những nội dung thiết thực, phù hợp với nhu cầu và điều kiện thực tế của người dân trên địa bàn, trọng tâm là kỹ năng sử dụng tài khoản công dân để nộp hồ sơ trực tuyến trên Hệ thống dịch vụ công quốc gia; kỹ năng scan văn bản cá nhân rõ nét bằng điện thoại; cách đính kèm tệp tin đúng dung lượng, đúng định dạng; cách thanh toán trực tuyến lệ phí hộ tịch, lệ phí chứng thực nếu có.

2. Tổ chức các buổi hướng dẫn trực tiếp cho người dân tại Nhà rộng thôn; thực hiện theo phương châm “cầm tay chỉ việc”, hướng dẫn trực tiếp trên thiết bị của người dân, ưu tiên người cao tuổi, người chưa thành thạo kỹ năng số và người chưa thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến.

3. Chủ động rà soát, nắm bắt nhu cầu hỗ trợ kỹ năng số của người dân trên địa bàn; lập danh sách người dân có nhu cầu được hướng dẫn trực tiếp, ưu tiên người chưa đăng ký, kích hoạt hoặc chưa sử dụng thành thạo tài khoản VNeID, tài khoản công dân trên Hệ thống dịch vụ công quốc gia; người chưa thực hiện hoặc còn gặp khó khăn khi thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến.

4. Thông báo, tuyên truyền, vận động người dân tham gia; thông tin cụ thể về thời gian, địa điểm, nội dung và đối tượng được hỗ trợ, tạo điều kiện thuận lợi để người dân chủ động tham gia các buổi hướng dẫn; yêu cầu “Người dân khi đi mang theo Điện thoại thông minh (*đã đăng ký SIM chính chủ*), Căn cước công dân gắn chip, tài khoản VNeID định danh mức 2 và các giấy tờ cá nhân liên quan nếu có nhu cầu làm TTHC ngay tại chỗ” để phục vụ việc nộp hồ sơ thực tế lấy minh chứng.

5. Trực tiếp hỗ trợ người dân thực hiện các thao tác cơ bản trên điện thoại thông minh; hướng dẫn sử dụng VNeID, tài khoản công dân trên Hệ thống dịch vụ công quốc gia, các nền tảng, ứng dụng số thiết yếu khác, bảo đảm sau hướng dẫn người dân tự thao tác nộp được hồ sơ trực tuyến; kịp thời giải đáp hoặc chuyển các nội dung vượt quá khả năng xử lý đến Tổ công nghệ số cộng đồng xã và Trung tâm Phục vụ hành chính công để được hướng dẫn. Lựa chọn một số thủ tục Tư pháp - Hộ tịch thiết yếu, có phát sinh thường xuyên (*Trích lục bản sao hộ tịch, bản sao giấy*

khai sinh, Đăng ký kết hôn, Đăng ký khai sinh,...) làm hồ sơ mẫu để thực hành trực tiếp cho người dân tại các buổi hướng dẫn.

III. THỜI GIAN , ĐỊA ĐIỂM THỰC HIỆN

1. Thời gian: Thực hiện thường xuyên (*vào các ngày thứ 5 hàng tuần bắt đầu từ tháng 9/2026 đến khi hoàn thành nhiệm vụ*).

2. Địa điểm: Do BQL các thôn bố trí địa điểm phù hợp, (*tại Nhà rông thôn hoặc có thể mượn các điểm trường học tại thôn nơi có ổ cắm điện, internet để phục vụ...*).

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Giao phòng Văn hoá- Xã hội tham mưu kinh phí thực hiện các nhiệm vụ, hoạt động nêu tại Kế hoạch này được bố trí từ nguồn ngân sách nhà nước do UBND xã giao đối với Nguồn sự nghiệp văn hoá thông tin (*kinh phí tập huấn, các hoạt động công tác chuyển đổi số...*)¹.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Đối với thành viên Tổ công nghệ số cộng đồng xã

- Chuẩn bị nội dung, tài liệu và phương tiện phục vụ hướng dẫn theo hướng ngắn gọn, dễ hiểu, dễ thực hiện; phù hợp với trình độ, khả năng tiếp cận công nghệ và điều kiện thực tế của người dân tại từng thôn.

- Thực hiện nhiệm vụ theo lịch phân công đính kèm (*sẽ có lịch gửi đến từng thành viên*).

- Trực tiếp xuống Nhà rông từng thôn phối hợp với Tổ công nghệ số cộng đồng thôn tổ chức hướng dẫn “cầm tay chỉ việc” cho người dân sử dụng tài khoản công dân trên Hệ thống dịch vụ công quốc gia; xử lý các tình huống, vướng mắc vượt quá khả năng của Tổ thôn.

- Tổng hợp kết quả hướng dẫn, hỗ trợ tại các thôn, báo cáo phòng Văn hóa - Xã hội để tổng hợp, báo cáo UBND xã theo quy định.

2. Đối với Tổ công nghệ số cộng đồng 09 thôn

- Chủ động phối hợp với Trưởng thôn, Tổ công nghệ số cộng đồng xã lập danh sách người dân cần hướng dẫn và bố trí lịch cụ thể tại từng thôn.

- Phối hợp hỗ trợ, hướng dẫn người dân tại Nhà rông thôn theo lịch được phê duyệt, bảo đảm mỗi người dân được hướng dẫn đến khi tự thao tác thành thạo.

- Cập nhật, báo cáo kết quả thực hiện theo lịch và khi có yêu cầu của Tổ công nghệ số cộng đồng xã, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

3. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã

- Chủ trì tham mưu xây dựng Kế hoạch chi tiết tổ chức hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến tại 09 thôn; hoàn thành, trình UBND xã trước ngày 15/8/2026.

¹ tại Quyết định số 113/QĐ-UBND ngày 25/12/2025 của UBND xã Ngọc Réo về việc giao dự toán thu ngân sách nhà nước và chi ngân sách địa phương năm 2026 trên địa bàn xã Ngọc Réo.

- Theo dõi, tổng hợp kết quả triển khai tại từng thôn; định kỳ hoặc sau mỗi đợt hướng dẫn, báo cáo UBND xã về số lượng người dân được hướng dẫn, số người tự nộp được hồ sơ trực tuyến bằng tài khoản của mình, những khó khăn, vướng mắc và đề xuất giải pháp.

4. Các Trưởng thôn

- Phối hợp với Tổ công nghệ số cộng đồng thôn tuyên truyền, vận động người dân tham gia các buổi hướng dẫn kỹ năng số.

- Bố trí địa điểm phù hợp để thực hiện, thông báo rộng rãi đến người dân về thời gian tổ chức hướng dẫn; tạo điều kiện thuận lợi để Tổ công nghệ số cộng đồng và công chức chuyên môn thực hiện nhiệm vụ.

- Quan tâm vận động người chưa thành thạo kỹ năng số, người cao tuổi và người thường xuyên có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính tham gia để được hướng dẫn trực tiếp.

5. Phòng Văn hóa - Xã hội

- Theo dõi, đôn đốc, tổng hợp tình hình triển khai thực hiện Kế hoạch; phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu UBND xã chỉ đạo, tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện.

- Tổng hợp kết quả thực hiện, tham mưu UBND xã báo cáo UBND tỉnh và Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh theo quy định.

6. Các cơ quan, đơn vị có cán bộ, công chức, viên chức là thành viên của Tổ công nghệ số cộng đồng: Chủ động phân công công chức, thiết bị, phương tiện thực hiện nhiệm vụ được giao theo kế hoạch và lịch phân công; thực hiện chi trả chế độ công tác phí (nếu có) đối với công chức tham gia thực hiện kế hoạch này đảm bảo quy định; cử công chức thay thế đến làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (Trung tâm PVHCC) để đảm bảo việc thực hiện kế hoạch này không làm gián đoạn việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm PVHCC.

7. Trong quá trình tổ chức thực hiện Kế hoạch, trường hợp có phát sinh khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị phải thông tin kịp thời về Trung tâm Phục vụ hành chính công để tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND xã xem xét, chỉ đạo giải quyết.

Trên đây là Kế hoạch triển khai thực hiện hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến trên địa bàn xã. Đề nghị các cơ quan, đơn vị, Tổ công nghệ số cộng đồng xã, thôn và Trưởng các thôn nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Văn phòng UBND tỉnh (báo cáo);
- Thường trực Đảng ủy xã;
- Thường trực HĐND xã;
- CT và các PCT UBND xã;
- Các phòng chuyên môn thuộc UBND xã;
- BQL các thôn;
- Lưu: VT; TTPVHCC.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH



Đặng Ngọc Tiến

