

KẾ HOẠCH

Tổ chức ngày hội hướng dẫn dịch vụ công trực tuyến tại cộng đồng và duy trì điểm hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Vĩnh Thuận

Căn cứ Công văn số 5337/VP-HCC ngày 03/4/2026 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang về việc đôn đốc thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông, thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử và công tác truyền thông về kiểm soát thủ tục hành chính năm 2026.

Ủy ban nhân dân xã Vĩnh Thuận ban hành kế hoạch tổ chức ngày hội hướng dẫn dịch vụ công trực tuyến tại cộng đồng và duy trì điểm hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Vĩnh Thuận, với nội dung như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Tuyên truyền, hướng dẫn người dân, tổ chức trên địa bàn xã tiếp cận và sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến, góp phần nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến.
- Nâng cao nhận thức của người dân về lợi ích của việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, tiết kiệm thời gian, giảm chi phí đi lại.
- Duy trì hoạt động hiệu quả điểm hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân và tổ chức khi thực hiện thủ tục hành chính.

2. Yêu cầu

- Việc tổ chức ngày hội phải thiết thực, hiệu quả, phù hợp với điều kiện thực tế của địa phương.
- Bảo đảm có sự phối hợp chặt chẽ giữa các phòng, ngành xã, các tổ chức chính trị - xã hội, các ấp và Tổ công nghệ số cộng đồng.
- Nội dung hướng dẫn đơn giản, dễ hiểu, phù hợp với mọi đối tượng, đặc biệt là người cao tuổi và người ít sử dụng công nghệ.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Tổ chức ngày hội hướng dẫn dịch vụ công trực tuyến tại cộng đồng

a) Nội dung thực hiện

- Hướng dẫn người dân thực hiện các nội dung cụ thể sau:
 - + Đăng nhập tài khoản và thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến đối với một số thủ tục hành chính phổ biến.

- + Thực hiện thanh toán trực tuyến (nếu có phát sinh nghĩa vụ tài chính).
- + Tra cứu tình trạng giải quyết hồ sơ, theo dõi tiến độ xử lý hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính bằng hình thức trực tuyến.
- + Hỗ trợ người dân cài đặt và sử dụng các ứng dụng cần thiết trên điện thoại thông minh để thực hiện dịch vụ công trực tuyến.
- Bố trí cán bộ, công chức, đoàn viên, thanh niên hoặc lực lượng hỗ trợ tại các điểm tổ chức ngày hội để trực tiếp hướng dẫn, giải đáp thắc mắc và hỗ trợ người dân thao tác thực hành trên thiết bị điện tử.
- Chuẩn bị và phát hành tờ rơi, tài liệu hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến với nội dung ngắn gọn, dễ hiểu, có hình ảnh minh họa cụ thể nhằm giúp người dân dễ dàng tiếp cận và thực hiện.
- Khuyến khích người dân mang theo điện thoại thông minh, giấy tờ cá nhân cần thiết khi tham gia ngày hội để được hướng dẫn thực hành trực tiếp, tạo tài khoản và thực hiện các thao tác ngay tại chỗ.

b) Thời gian thực hiện: Tổ chức định kỳ 01 lần/tháng.

c) Địa điểm: Trụ sở các ấp hoặc Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

2. Duy trì điểm hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã

a) Nội dung thực hiện

- Bố trí điểm hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, bảo đảm có vị trí thuận tiện, dễ nhận biết để người dân dễ dàng tiếp cận khi đến thực hiện thủ tục hành chính.
- Niêm yết công khai thông tin về điểm hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến, bao gồm nội dung hỗ trợ, thời gian phục vụ và cán bộ phụ trách nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho người dân liên hệ khi có nhu cầu.
- Trang bị đầy đủ máy tính, mạng internet, máy in, máy quét (scanner) và các thiết bị cần thiết khác để phục vụ người dân thực hiện các thao tác đăng ký, nộp hồ sơ và tra cứu thông tin trực tuyến.
- Thực hiện tuyên truyền, giới thiệu lợi ích của dịch vụ công trực tuyến ngay tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã thông qua việc treo pano, áp phích, phát tài liệu hướng dẫn hoặc hướng dẫn trực tiếp cho người dân khi đến giao dịch.
- Ghi nhận các khó khăn, vướng mắc của người dân trong quá trình sử dụng dịch vụ công trực tuyến; tổng hợp các ý kiến phản ánh, kiến nghị để kịp thời báo cáo UBND xã xem xét chỉ đạo giải quyết hoặc đề xuất cơ quan có thẩm quyền hỗ trợ xử lý.
- Định kỳ rà soát, đánh giá hiệu quả hoạt động của điểm hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến; đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ, bảo đảm hoạt động hỗ trợ ngày càng hiệu quả, đáp ứng nhu cầu của người dân và tổ chức.

b) Thời gian thực hiện: Duy trì thường xuyên trong giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công

- Chủ trì triển khai thực hiện các nội dung của Kế hoạch; trực tiếp tổ chức các hoạt động hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Bố trí cán bộ, công chức trực tại điểm hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến để hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện các thủ tục hành chính; hỗ trợ đăng nhập hệ thống, nộp hồ sơ trực tuyến và tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

- Duy trì hoạt động thường xuyên của điểm hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã; bảo đảm đầy đủ trang thiết bị như máy tính, máy in, máy quét (scanner), đường truyền internet và các điều kiện cần thiết khác phục vụ người dân.

- Chủ trì, phối hợp với các phòng, ngành xã, các tổ chức chính trị - xã hội, các ấp, Tổ công nghệ số cộng đồng tổ chức hướng dẫn người dân nộp hồ sơ trực tuyến và sử dụng các tiện ích số liên quan.

- Là cơ quan đầu mối tiếp nhận, tổng hợp những khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình triển khai thực hiện, phối hợp với tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý; đề xuất UBND xã các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động.

2. Văn phòng HĐND và UBND

Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công tham mưu UBND xã chỉ đạo giải quyết các khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện.

3. Các phòng, ngành xã

Theo chức năng, nhiệm vụ, chủ động phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công phân công cán bộ, công chức tham gia hỗ trợ người dân, tổ chức trong triển khai thực hiện kế hoạch.

4. Trung tâm Dịch vụ tổng hợp xã

Đẩy mạnh công tác tuyên truyền về ngày hội hướng dẫn dịch vụ công trực tuyến tại cộng đồng bằng các hình thức phù hợp, nhằm vận động người dân tích cực tham gia ngày hội.

5. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội

- Phối hợp với UBND xã trong công tác tuyên truyền, vận động hội viên, đoàn viên và người dân tích cực tham gia các hoạt động hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến và ngày hội được tổ chức tại địa phương.

- Lồng ghép nội dung tuyên truyền về chuyển đổi số, dịch vụ công trực tuyến và thanh toán không dùng tiền mặt vào các buổi sinh hoạt chi hội, chi đoàn và các hoạt động tuyên truyền khác tại địa phương.

- Bố trí lực lượng hội viên, đoàn viên, đặc biệt là đoàn viên, thanh niên có kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin tham gia hỗ trợ người dân trong quá trình hướng dẫn, cài đặt ứng dụng và thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

6. Trưởng ấp các ấp

- Phối hợp với Tổ công nghệ số cộng đồng vận động người dân trên địa bàn tham gia đầy đủ các hoạt động hướng dẫn dịch vụ công trực tuyến, đặc biệt là các hộ gia đình chưa từng sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Tổng hợp những khó khăn, vướng mắc của người dân trong quá trình sử dụng dịch vụ công trực tuyến; phản ánh kịp thời đến Trung tâm Phục vụ hành chính công để có biện pháp hỗ trợ, tháo gỡ kịp thời.

7. Tổ công nghệ số cộng đồng

- Chủ động phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công, các phòng, ban, ngành, các tổ chức chính trị - xã hội xã và Trưởng ấp trong việc tuyên truyền, vận động người dân tham gia sử dụng dịch vụ công trực tuyến và các tiện ích số phục vụ đời sống.

- Trực tiếp tham gia hỗ trợ người dân tại các ngày hội hướng dẫn dịch vụ công trực tuyến; hướng dẫn người dân tạo tài khoản, đăng nhập và thực hiện các thao tác cơ bản trên Cổng dịch vụ công.

Trên đây là Kế hoạch tổ chức ngày hội hướng dẫn dịch vụ công trực tuyến tại cộng đồng và duy trì điểm hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Vĩnh Thuận. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu phát sinh vướng mắc, khó khăn, các tổ chức, cá nhân phản ánh về UBND xã (*qua Trung tâm Phục vụ hành chính công tổng hợp*) để xử lý theo thẩm quyền./.

Nơi nhận:

- VP. UBND tỉnh;
- Thường trực Đảng ủy xã;
- Thường trực HĐND xã;
- CT và các PCT UBND xã;
- UBMTTQVN và các tổ chức CT-XH;
- Các phòng, ban, ngành xã;
- Các trường trên địa bàn xã;
- Trưởng các ấp;
- Lưu: VT.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Thanh Trung