

KẾ HOẠCH

Triển khai mô hình “Điểm hỗ trợ dịch vụ công và các tiện ích số cộng đồng xã Thạch Hà”

Căn cứ Kế hoạch số 60/KH-UBND ngày 27/11/2025 của Ủy ban nhân dân xã Thạch Hà về chuyển đổi số trên địa bàn xã năm 2026;

Thực hiện chủ trương đẩy mạnh chuyển đổi số, xây dựng chính quyền số, nâng cao chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp; nhằm tiếp tục đổi mới phương thức phục vụ, nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, tạo thuận lợi cho người dân trong tiếp cận dịch vụ công, đẩy mạnh chuyển đổi số và thực hiện phương châm phục vụ Nhân dân ngay từ cơ sở, UBND xã Thạch Hà ban hành Kế hoạch triển khai mô hình “Điểm hỗ trợ dịch vụ công và các tiện ích số cộng đồng xã Thạch Hà”, với các nội dung sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Đổi mới phương thức phục vụ theo hướng chủ động đưa dịch vụ hành chính công đến gần người dân, giảm thời gian, chi phí đi lại, tạo điều kiện thuận lợi để người dân thực hiện thủ tục hành chính ngay tại địa bàn dân cư.

- Phát huy vai trò của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã và các phòng, đơn vị trong hướng dẫn, hỗ trợ, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, thực hiện dịch vụ công trực tuyến và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

- Hỗ trợ trực tiếp cho người cao tuổi, người khuyết tật, người yếu thế, người gặp khó khăn trong đi lại, người ít có điều kiện tiếp cận công nghệ và người chưa thành thạo kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, số hóa hồ sơ; tăng cường khai thác, tái sử dụng thông tin, dữ liệu đã được số hóa; từng bước hình thành thói quen thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử trong Nhân dân.

- Xây dựng mô hình phục vụ hành chính công gần dân, thuận tiện, hiệu quả; qua thực tiễn triển khai tổ chức đánh giá, rút kinh nghiệm, hoàn thiện để xem xét nhân rộng trên địa bàn xã.

2. Yêu cầu

- Mô hình phải bảo đảm thiết thực, hiệu quả, thuận tiện, dễ tiếp cận; lấy người dân làm trung tâm, sự hài lòng của người dân làm thước đo chất lượng phục vụ.

- Việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính tại điểm thực hiện mô hình phải bảo đảm đúng thẩm quyền, trình tự, quy trình của cơ chế một cửa, một cửa liên thông; không làm phát sinh thủ tục, thành phần hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định.

- Cán bộ được bố trí thực hiện nhiệm vụ phải nắm vững nghiệp vụ, có kỹ năng số, tinh thần trách nhiệm, thái độ giao tiếp chuẩn mực; hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng, dễ hiểu, hạn chế tối đa việc người dân phải đi lại nhiều lần.

- Ứng dụng công nghệ phải gắn với hỗ trợ trực tiếp; không để người dân gặp khó khăn do hạn chế về thiết bị hoặc kỹ năng số.

- Bảo đảm an toàn thông tin, bảo vệ dữ liệu cá nhân; không tự ý lưu giữ tài khoản, mật khẩu, mã xác thực hoặc thông tin cá nhân của người dân trái quy định.

II. TÊN MÔ HÌNH, ĐỐI TƯỢNG, ĐỊA ĐIỂM VÀ THỜI GIAN THỰC HIỆN

1. Tên mô hình: “Điểm hỗ trợ dịch vụ công và các tiện ích số cộng đồng xã Thạch Hà”.

Phương châm thực hiện: “Gần dân - Sát dân - Thuận tiện - Hiệu quả - Phục vụ tại cơ sở”.

2. Đối tượng phục vụ

Tổ chức, cá nhân có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính và sử dụng dịch vụ công. Trước mắt tập trung phục vụ Nhân dân thôn Bắc Sơn, Tây Sơn, Nam Sơn và khu vực lân cận; trong đó ưu tiên đối tượng là người cao tuổi, khuyết tật; người gặp khó khăn trong đi lại, chưa thành thạo kỹ năng số, không có hoặc hạn chế điều kiện tiếp cận thiết bị công nghệ, các trường hợp cần được hỗ trợ trực tiếp khi thực hiện thủ tục hành chính.

3. Địa điểm thực hiện mô hình

Lựa chọn thôn Bắc Sơn là địa bàn triển khai mô hình.

Điểm thực hiện mô hình: tại Nhà văn hóa thôn Tân Hợp cũ, nay thuộc thôn Bắc Sơn, xã Thạch Hà.

Điểm hỗ trợ được bố trí khu vực đón tiếp, bàn làm việc, máy tính, thiết bị số hóa, máy in, đường truyền internet, camera giám sát và các trang thiết bị cần thiết khác để phục vụ người dân.

4. Thời gian triển khai

- Cuối tháng 9/2026 đến 15/10/2026: Xây dựng Kế hoạch, chuẩn bị các điều kiện cần thiết, bố trí địa điểm, cơ sở vật chất, nhân lực; tuyên truyền, công khai lịch phục vụ.

- Từ sau ngày 20/10/2026: Chính thức đưa mô hình vào hoạt động.

- Cuối tháng 12/2026: Tổ chức đánh giá bước đầu, rút kinh nghiệm, điều chỉnh phương thức hoạt động.

- Từ năm 2027: Tiếp tục duy trì, hoàn thiện mô hình và xem xét khả năng nhân rộng tại các khu vực phù hợp trên địa bàn xã.

- Lịch làm việc tại điểm hỗ trợ được bố trí theo các ngày trong tuần, căn cứ nhu cầu của người dân và điều kiện nhân lực; công khai trước khi vận hành và thông báo kịp thời khi điều chỉnh.

- Thời gian làm việc trong ngày theo giờ hành chính.

Trường hợp ngày làm việc trùng ngày nghỉ lễ, ngày nghỉ theo quy định hoặc phát sinh nhiệm vụ đột xuất, Trung tâm Phục vụ hành chính công chủ động tham mưu UBND xã điều chỉnh lịch và thông báo kịp thời để Nhân dân biết.

Lịch phục vụ được niêm yết công khai tại điểm hỗ trợ, nhà văn hóa các thôn Bắc Sơn, Tây Sơn, Nam Sơn và thông tin qua các kênh của xã, thôn bằng hình thức phù hợp.

III. NỘI DUNG HOẠT ĐỘNG CỦA MÔ HÌNH

1. Hướng dẫn, tư vấn thủ tục hành chính

Cán bộ tại điểm hỗ trợ tra cứu thủ tục hành chính; hướng dẫn thành phần hồ sơ, kê khai biểu mẫu, sử dụng giấy tờ điện tử và thông tin được tích hợp, chia sẻ theo quy định; kiểm tra sơ bộ hồ sơ, hướng dẫn nộp trực tuyến và lựa chọn phương thức nhận kết quả. Đối với hồ sơ chưa đầy đủ, hướng dẫn cụ thể để người dân hoàn thiện, hạn chế phải đi lại nhiều lần.

2. Hỗ trợ thực hiện dịch vụ công trực tuyến

Hướng dẫn, hỗ trợ người dân: Đăng nhập, xác thực tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; tìm kiếm, lựa chọn thủ tục hành chính; kê khai thông tin; số hóa giấy tờ, tài liệu; tải thành phần hồ sơ; nộp hồ sơ trực tuyến; thực hiện thanh toán trực tuyến đối với thủ tục có phát sinh nghĩa vụ tài chính; theo dõi quá trình giải quyết; tra cứu và khai thác kết quả điện tử.

Việc hỗ trợ thực hiện theo phương châm “hướng dẫn để người dân biết làm, hỗ trợ để người dân từng bước tự thực hiện được”.

3. Tiếp nhận, số hóa hồ sơ

Đối với thủ tục hành chính thuộc phạm vi tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã và đủ điều kiện tiếp nhận tại điểm phục vụ theo quy định, cán bộ thực hiện: Tiếp nhận hồ sơ; kiểm tra tính đầy đủ, hợp lệ; số hóa hồ sơ; cập nhật hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; chuyển hồ sơ đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết; cấp giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả theo quy định.

Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã có nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến, theo dõi, đôn đốc và trả kết quả theo quy định.

Đối với thủ tục không thuộc phạm vi tiếp nhận tại điểm phục vụ, cán bộ hướng dẫn cụ thể phương thức, địa điểm thực hiện hoặc hỗ trợ nộp trực tuyến nếu đủ điều kiện.

4. Hỗ trợ thanh toán trực tuyến

Hướng dẫn người dân thanh toán phí, lệ phí và nghĩa vụ tài chính trực tuyến đối với các thủ tục có hỗ trợ thanh toán điện tử.

Khuyến khích sử dụng phương thức thanh toán không dùng tiền mặt phù hợp, an toàn, đúng quy định.

5. Theo dõi quá trình giải quyết hồ sơ

Các hồ sơ phát sinh tại điểm thực hiện mô hình được Trung tâm Phục vụ hành chính công theo dõi, đôn đốc trong quá trình giải quyết. Trường hợp cần bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, cán bộ chủ động liên hệ, hướng dẫn cụ thể cho người dân.

Đối với hồ sơ có nguy cơ chậm, muộn hoặc phát sinh khó khăn, vướng mắc, kịp thời phối hợp cơ quan chuyên môn giải quyết; báo cáo lãnh đạo UBND xã đối với nội dung vượt thẩm quyền.

6. Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Kết quả được trả theo một trong các phương thức phù hợp với quy định và lựa chọn của người dân: Kết quả điện tử; trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công; tại điểm thực hiện mô hình đối với trường hợp đủ điều kiện; qua dịch vụ bưu chính công ích; các hình thức hợp pháp khác theo quy định.

Khuyến khích sử dụng kết quả điện tử và các hình thức trả kết quả giúp giảm thời gian, chi phí đi lại.

7. Hỗ trợ kỹ năng số và các tiện ích số thiết yếu

Lồng ghép hướng dẫn người dân: Sử dụng tài khoản định danh điện tử; khai thác giấy tờ, dữ liệu điện tử theo quy định; bảo vệ tài khoản và thông tin cá nhân; nhận diện các hình thức giả mạo, lừa đảo trên môi trường mạng; tra cứu thông tin, tình trạng hồ sơ; sử dụng các tiện ích số thiết yếu phục vụ đời sống.

8. Hỗ trợ người dân có hoàn cảnh đặc biệt

Đối với người già yếu, người khuyết tật nặng, người ốm đau hoặc trường hợp đặc biệt không có khả năng đến điểm phục vụ, Trưởng thôn phối hợp rà soát, tổng hợp nhu cầu.

Căn cứ điều kiện thực tế, Trung tâm Phục vụ hành chính công phối hợp Tổ công nghệ số cộng đồng, đoàn viên, hội viên tổ chức hỗ trợ tại hộ gia đình đối với

các thao tác, nội dung phù hợp; bảo đảm các nghiệp vụ tiếp nhận, xác thực và giải quyết hồ sơ thực hiện đúng quy định.

IV. QUY TRÌNH TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG

1. Bố trí lịch trực tại điểm phục vụ

Trung tâm Phục vụ hành chính công xây dựng lịch phân công cán bộ làm việc tại Nhà văn hóa thôn Tân Hợp cũ và thông báo công khai. Lịch trực xác định ngày làm việc, cán bộ trực, cán bộ dự phòng, lĩnh vực phụ trách và số điện thoại hỗ trợ.

Căn cứ tình hình hồ sơ và nhu cầu thực tế, Trung tâm Phục vụ hành chính công chủ động đề nghị các phòng chuyên môn bố trí cán bộ tham gia theo từng buổi.

2. Thông báo và tổng hợp nhu cầu

Thôn trưởng các thôn Bắc Sơn, Tây Sơn, Nam Sơn phối hợp thông báo lịch phục vụ rộng rãi đến Nhân dân. Khuyến khích người dân đăng ký trước nhu cầu, nhất là đối với hồ sơ thuộc lĩnh vực chuyên môn cần cán bộ phòng chuyên môn trực tiếp hỗ trợ.

Nội dung đăng ký gồm: Họ và tên; Số điện thoại liên hệ; thủ tục hoặc lĩnh vực cần hỗ trợ; nội dung khó khăn, vướng mắc; nhu cầu hỗ trợ đặc biệt, nếu có.

Danh sách được chuyển cho Trung tâm Phục vụ hành chính công để chuẩn bị nhân sự, tài liệu và phương án hỗ trợ.

3. Tiếp đón, phân loại nhu cầu

Khi người dân đến giao dịch, cán bộ tiếp đón, xác định nhu cầu, tra cứu thủ tục, kiểm tra sơ bộ hồ sơ và phân loại trường hợp cần tư vấn, hỗ trợ trực tuyến hoặc tiếp nhận hồ sơ. Các trường hợp yếu tố trong thao tác số được ưu tiên hỗ trợ.

4. Hướng dẫn, hỗ trợ và tiếp nhận hồ sơ

Căn cứ từng trường hợp cán bộ hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ; hỗ trợ số hóa; hỗ trợ nộp hồ sơ trực tuyến; hướng dẫn thanh toán; tiếp nhận hồ sơ đối với trường hợp đủ điều kiện; hướng dẫn cụ thể địa điểm, phương thức thực hiện đối với thủ tục không thuộc phạm vi tiếp nhận.

Mọi hồ sơ tiếp nhận chính thức phải được cập nhật trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

5. Chuyển và theo dõi giải quyết hồ sơ, trả kết quả

Ngay sau khi tiếp nhận, hồ sơ được chuyển điện tử đến cơ quan hoặc cán bộ có thẩm quyền xử lý. Trung tâm Phục vụ hành chính công theo dõi tiến độ, đôn đốc giải quyết; phối hợp với phòng chuyên môn xử lý các vướng mắc phát sinh.

Thông báo kịp thời khi có kết quả. Hướng dẫn người dân sử dụng, lưu trữ kết quả điện tử; thực hiện trả kết quả theo phương thức đã đăng ký.

7. Tổng hợp kết quả sau mỗi tuần

Cuối mỗi tuần làm việc, Trung tâm Phục vụ hành chính công tổng hợp số lượt công dân đến giao dịch; số lượt được tư vấn, hướng dẫn; số hồ sơ được hỗ trợ nộp trực tuyến; số hồ sơ được tiếp nhận; số hóa; số giao dịch thanh toán trực tuyến; số người cao tuổi, người yếu thế được hỗ trợ; số trường hợp được hỗ trợ kỹ năng số; số hồ sơ đã giải quyết, đang giải quyết; Phản ánh, kiến nghị của người dân; Khó khăn, vướng mắc phát sinh.

Kết quả là căn cứ điều chỉnh bố trí cán bộ, lĩnh vực hỗ trợ và phương thức hoạt động trong thời gian tiếp theo.

V. CHỈ TIÊU THỰC HIỆN

- 100% lịch làm việc tại điểm thực hiện mô hình được công khai để người dân biết, chủ động giao dịch.
- 100% tổ chức, cá nhân đến điểm phục vụ được tiếp nhận nhu cầu, tư vấn, hướng dẫn hoặc xác định rõ phương thức giải quyết.
- 100% người cao tuổi, người khuyết tật, người yếu thế có nhu cầu được ưu tiên hướng dẫn, hỗ trợ.
- 100% thủ tục hành chính đủ điều kiện thực hiện trực tuyến được cán bộ giới thiệu, hướng dẫn hình thức thực hiện trực tuyến.
- Phấn đấu từ 90% trở lên số hồ sơ đủ điều kiện thực hiện trực tuyến phát sinh tại điểm phục vụ được thực hiện trực tuyến sau khi được hướng dẫn, hỗ trợ.
- 100% hồ sơ tiếp nhận trực tiếp thuộc trường hợp phải số hóa được thực hiện số hóa theo quy định.
- 100% trường hợp phát sinh nghĩa vụ tài chính có hỗ trợ thanh toán trực tuyến được hướng dẫn phương thức thanh toán điện tử.
- Phấn đấu mức độ hài lòng của người dân được phục vụ đạt từ 95% trở lên.
- 100% phản ánh, kiến nghị phát sinh tại điểm phục vụ được tiếp nhận, xử lý hoặc chuyển cơ quan có thẩm quyền xử lý.
- Không để xảy ra tình trạng cán bộ gây phiền hà, sách nhiễu, yêu cầu thêm hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định.

VI. CƠ SỞ VẬT CHẤT, TRANG THIẾT BỊ

1. Bố trí điểm phục vụ

Rà soát, sắp xếp điểm hỗ trợ tại Nhà văn hóa thôn Tân Hợp cũ, bảo đảm:

- Dễ nhận biết, thuận tiện tiếp cận;
- Có nơi chờ, bàn giao dịch;

- Bảo đảm điện, ánh sáng;
- Có kết nối internet ổn định;
- Bảo đảm an toàn tài sản và thiết bị.
- Bố trí biển nhận diện “Điểm hỗ trợ dịch vụ công và các tiện ích số cộng đồng xã Thạch Hà”, kèm lịch làm việc và số điện thoại hỗ trợ.

2. Trang thiết bị

Tận dụng, điều chuyển và bố trí tối thiểu:

- 02 Máy tính hỗ trợ người dân nộp hồ sơ;
- 01 Máy tính xách tay phục vụ cán bộ tiếp nhận, giải quyết hồ sơ khi cần thiết;
- 01 Máy in; 01 Máy quét hoặc thiết bị số hóa hồ sơ;
- Đường truyền internet; Thiết bị mạng;
- Bàn, ghế; Tủ hoặc phương tiện bảo quản hồ sơ;
- Mã QR truy cập Cổng Dịch vụ công quốc gia và các tiện ích cần thiết.
- Lắp đặt camera giám sát tại khu vực tiếp đón, giao dịch và nơi đặt thiết bị theo phương án được phê duyệt; bố trí góc quan sát phù hợp để bảo đảm an ninh, an toàn tài sản và giám sát thái độ phục vụ, tránh ghi hình màn hình nhập liệu, giấy tờ và thông tin cá nhân của người dân. Niêm yết thông báo khu vực có camera; phân công quản lý, bảo vệ và khai thác dữ liệu ghi hình theo quy định.

VII. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí triển khai mô hình được bố trí từ:

1. Ngân sách nhà nước theo phân cấp và khả năng cân đối của địa phương.
2. Kinh phí thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính, chuyển đổi số và các nguồn kinh phí được giao theo quy định.
3. Nguồn cơ sở vật chất, trang thiết bị hiện có được bố trí, điều chuyển, sử dụng chung.
4. Nguồn xã hội hóa hợp pháp và các nguồn hợp pháp khác.

Việc quản lý, sử dụng kinh phí, tài sản, trang thiết bị thực hiện theo đúng quy định, bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả, không đầu tư dàn trải, lãng phí.

VIII. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã

- Là cơ quan chủ trì, đầu mối thường trực tổ chức triển khai mô hình. Chủ trì tham mưu bố trí, tổ chức hoạt động điểm hỗ trợ tại Nhà văn hóa thôn Tân Hợp cũ theo đúng quy định.

- Xây dựng lịch làm việc hằng tuần; phân công cán bộ chính thức, cán bộ dự phòng; công khai lịch phục vụ.

- Chủ trì phối hợp với Trường các thôn khảo sát, tổng hợp nhu cầu của người dân.

- Rà soát, xây dựng danh mục các thủ tục hành chính có tần suất phát sinh cao, phù hợp để tập trung hướng dẫn, hỗ trợ.

- Tham mưu chuẩn bị nhân lực, máy tính, thiết bị số hóa và các điều kiện nghiệp vụ cần thiết; hướng dẫn thủ tục, tiếp nhận hồ sơ thuộc phạm vi, số hóa, hỗ trợ dịch vụ công và thanh toán trực tuyến, theo dõi tiến độ, trả kết quả, tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

- Phối hợp với các phòng chuyên môn bố trí cán bộ tham gia tại điểm phục vụ theo nhu cầu.

- Liên hệ Bưu điện, Viễn thông khu vực Thạch Hà phối hợp trong việc triển khai hỗ trợ người dân nộp hồ sơ trực tuyến và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính công ích khi có yêu cầu.

- Xây dựng sổ/bảng theo dõi riêng đối với mô hình; thống kê kết quả từng tuần.

- Tổ chức lấy ý kiến, đánh giá mức độ hài lòng của người dân.

- Định kỳ hằng tháng báo cáo UBND xã; tháng 12/2026 chủ trì tham mưu báo cáo đánh giá kết quả thí điểm và đề xuất phương án duy trì, nhân rộng.

2. Văn phòng HĐND và UBND xã

- Phối hợp Trung tâm Phục vụ hành chính công tham mưu UBND xã chỉ đạo, đôn đốc các cơ quan, đơn vị thực hiện Kế hoạch. Phối hợp thực hiện việc mua sắm, sửa chữa trang thiết bị, cơ sở vật chất tại điểm tiếp nhận để đảm bảo mô hình được vận hành thông suốt.

- Phối hợp rà soát quy trình, thủ tục, chế độ thông tin, báo cáo và các nội dung thuộc lĩnh vực phụ trách.

- Phối hợp theo dõi việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương, văn hóa công vụ tại điểm phục vụ.

- Bố trí cán bộ chuyên môn tham gia các buổi phục vụ khi có nhu cầu thuộc lĩnh vực phụ trách.

- Phối hợp xử lý kịp thời khó khăn, vướng mắc phát sinh; tham mưu lãnh đạo UBND xã đối với nội dung vượt thẩm quyền.

3. Phòng Văn hóa - Xã hội, Trung tâm dịch vụ tổng hợp xã

- Chủ trì công tác thông tin, tuyên truyền về mô hình; tuyên truyền rộng rãi lịch, địa điểm, nội dung phục vụ đến Nhân dân.

- Phối hợp bảo đảm kết nối mạng, hỗ trợ kỹ thuật, hệ thống camera giám sát và an toàn thông tin tại điểm hỗ trợ theo chức năng, nhiệm vụ.

- Chủ trì, phối hợp hướng dẫn kỹ năng số cho người dân; hướng dẫn Tổ công nghệ số cộng đồng tham gia hỗ trợ mô hình.

- Bố trí cán bộ tham gia hướng dẫn, giải quyết thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực văn hóa - xã hội khi có nhu cầu.

- Xây dựng tin, bài, tài liệu tuyên truyền; giới thiệu cách làm hay, hiệu quả của mô hình.

4. Phòng Kinh tế

- Phối hợp khảo sát hiện trạng Nhà văn hóa thôn Tân Hợp cũ; trên cơ sở phương án cơ sở vật chất, trang thiết bị do Trung tâm Phục vụ hành chính công đề xuất tham mưu UBND xã bố trí kinh phí mua sắm, sửa chữa để đảm bảo việc vận hành mô hình;

- Bố trí phân công cán bộ tham gia hướng dẫn, giải quyết các thủ tục thuộc lĩnh vực chuyên môn của phòng.

- Rà soát các thủ tục thuộc lĩnh vực phụ trách thường phát sinh, có số lượng hồ sơ lớn hoặc người dân thường gặp khó khăn để phối hợp xây dựng tài liệu hướng dẫn.

Phối hợp xử lý kịp thời hồ sơ được chuyển từ điểm phục vụ, bảo đảm tiến độ giải quyết.

5. Công an xã

- Phối hợp hướng dẫn sử dụng tài khoản định danh điện tử và các tiện ích liên quan theo quy định.

- Hỗ trợ các trường hợp gặp khó khăn về định danh, xác thực trong quá trình thực hiện dịch vụ công thuộc phạm vi chức năng.

- Tuyên truyền, hướng dẫn người dân bảo vệ tài khoản, dữ liệu cá nhân; nhận diện, phòng tránh giả mạo, lừa đảo trên môi trường mạng.

- Phối hợp bảo đảm an ninh, trật tự tại điểm hỗ trợ; góp ý vị trí lắp đặt camera để hỗ trợ giám sát, phòng ngừa mất an ninh, an toàn theo chức năng.

6. Đề nghị Ủy ban MTTQ và các tổ chức chính trị - xã hội xã

Phối hợp tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên và Nhân dân biết, đến giao dịch và sử dụng dịch vụ tại điểm hỗ trợ của mô hình.

Rà soát, giới thiệu các trường hợp người cao tuổi, người yếu thế, người khuyết tật, người có hoàn cảnh khó khăn cần hỗ trợ.

Đoàn Thanh niên huy động đoàn viên có kỹ năng công nghệ phối hợp Tổ công nghệ số cộng đồng hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

Hội Liên hiệp Phụ nữ, Hội Nông dân, Hội Cựu chiến binh và các tổ chức đoàn thể lồng ghép tuyên truyền, hướng dẫn hội viên sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

Phối hợp khảo sát, lấy ý kiến Nhân dân về chất lượng phục vụ của mô hình.

7. Trưởng các thôn: Bắc Sơn, Tây Sơn, Nam Sơn

Phối hợp trực tiếp với Trung tâm Phục vụ hành chính công trong triển khai mô hình:

- + Tuyên truyền, thông báo rộng rãi lịch làm việc đến các tổ liên gia, hộ dân.
- + Rà soát, tổng hợp nhu cầu của người dân cần cán bộ chuyên môn hỗ trợ, gửi Trung tâm Phục vụ hành chính công để bố trí nhân lực.
- + Phối hợp rà soát người cao tuổi, người khuyết tật, người có khó khăn trong đi lại hoặc hạn chế kỹ năng số để có phương án hỗ trợ
- + Phối hợp giữ gìn an ninh, trật tự, vệ sinh tại điểm phục vụ.
- + Tổng hợp phản ánh, ý kiến của Nhân dân về mô hình để báo cáo UBND xã.

8. Tổ công nghệ số cộng đồng các thôn: Bắc Sơn, Tây Sơn, Nam Sơn

Phối hợp tuyên truyền, hướng dẫn người dân chuẩn bị tài khoản, điện thoại, giấy tờ cần thiết trước khi đến giao dịch. Hỗ trợ các thao tác số cơ bản như: Đăng nhập; quét, chụp tài liệu; tra cứu thông tin; nộp hồ sơ trực tuyến; theo dõi hồ sơ; sử dụng các tiện ích số...

Tiếp tục hỗ trợ người dân sau mỗi buổi giao dịch để từng bước nâng cao khả năng tự sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

IX. CHẾ ĐỘ THÔNG TIN, BÁO CÁO VÀ ĐÁNH GIÁ

1. Chế độ báo cáo

Trung tâm Phục vụ hành chính công tổng hợp kết quả hoạt động hằng tuần để theo dõi, điều chỉnh việc bố trí nhân lực. Định kỳ hằng tháng, báo cáo UBND xã kết quả thực hiện, trong đó làm rõ: Số lượt công dân được phục vụ; tình trạng giải quyết hồ sơ; mức độ hài lòng; khó khăn, vướng mắc; kiến nghị, đề xuất.

2. Đánh giá mô hình, Hoàn thiện và nhân rộng

Cuối tháng 12/2026, tổ chức đánh giá bước đầu theo các tiêu chí: số lượt người được phục vụ; số hồ sơ được hướng dẫn, hỗ trợ; số và tỷ lệ hồ sơ trực tuyến; tỷ lệ hồ sơ được số hóa; tỷ lệ thanh toán trực tuyến; tỷ lệ hồ sơ đúng hạn; số người cao tuổi, người yếu thể được hỗ trợ; mức độ thuận tiện, thời gian và chi phí đi lại giảm được cho người dân; mức độ hài lòng; hiệu quả bố trí nhân lực, cơ sở vật chất và chi phí vận hành.

Trên cơ sở kết quả triển khai tại thôn Bắc Sơn, Trung tâm Phục vụ hành chính công chủ trì tham mưu UBND xã: Điều chỉnh lịch và phương thức phục vụ phù hợp; hoàn thiện quy trình hoạt động; xác định các nhóm thủ tục có nhu cầu cao; nâng cao chất lượng hỗ trợ; xem xét tổ chức thêm các điểm hoặc hình thức phục vụ lưu động tại các địa bàn phù hợp.

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị phản ánh về Trung tâm Phục vụ hành chính công để tổng hợp, báo cáo UBND xã xem xét, chỉ đạo. /.

Nơi nhận:

- Thường trực Đảng ủy, HĐND xã (b/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- UBNDTTQ và các tổ chức CT-XH xã;
- Các phòng chuyên môn, Trung tâm thuộc UBND xã;
- Công an xã;
- Các thôn: Tây Sơn, Bắc Sơn, Nam Sơn;
- Các cơ quan, đơn vị liên quan;
- Lưu: VT, HHC

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH



Nguyễn Văn Sáu