

Số: /KH-UBND

Nam Gia Nghĩa, ngày tháng 8 năm 2025

KẾ HOẠCH

Tuyên truyền, hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến tại nơi cư trú

Nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dân tốt hơn đồng thời đảm bảo đạt các chỉ tiêu về dịch vụ công trực tuyến, các chỉ số hài lòng và các chỉ tiêu về cải cách hành chính trên địa bàn năm 2025 theo Kế hoạch số 14/KH-UBND ngày 31/7/2025, của Ủy ban nhân dân phường Nam Gia Nghĩa về Cải cách hành chính phường Nam Gia Nghĩa 6 tháng cuối năm 2025. Ủy ban nhân dân phường ban hành Kế hoạch tuyên truyền, hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến tại nơi cư trú, như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Hỗ trợ hiệu quả người dân, doanh nghiệp, đặc biệt là nhóm đối tượng yếu thế, người cao tuổi, người không có điều kiện tiếp cận công nghệ thông tin trong việc thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến tại nơi cư trú.
- Phát huy cao nhất tinh thần trách nhiệm, tính chủ động và sự sáng tạo của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

2. Yêu cầu

- Bố trí tối thiểu 01 điểm hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến ngoài giờ hành chính, đáp ứng nhu cầu thực tế của người dân tại địa phương.
- Lựa chọn địa điểm phù hợp, thuận tiện cho người dân tiếp cận; bố trí lực lượng cán bộ, công chức trực tiếp hướng dẫn, hỗ trợ thao tác trên môi trường số.
- Công khai số điện thoại, địa chỉ hỗ trợ của tình nguyện viên trên Trang thông tin điện tử của phường và các trang mạng xã hội, nhóm zalo của cơ quan, đơn vị, tổ dân phố để người dân có thể liên hệ khi có nhu cầu cần hỗ trợ.
- Việc tổ chức triển khai phải bảo đảm công khai, minh bạch, sát với nhu cầu thực tiễn từng khu dân cư, đồng thời thông báo rộng rãi tới Nhân dân qua các phương tiện thông tin đại chúng, loa truyền thanh cơ sở và các hình thức phù hợp khác.

II. NỘI DUNG

- 1. Thời gian hỗ trợ:** Cán bộ, công chức, viên chức, đoàn thanh niên, đăng ký tham gia làm tình nguyện viên hỗ trợ người dân ngoài giờ hành chính,

vào Thứ 7, Chủ nhật thực hiện các thủ tục hành chính trực tuyến, trực tiếp tại nơi cư trú của cán bộ, công chức, viên chức, thông qua việc hướng dẫn, hỗ trợ người dân là hàng xóm, người quen trong cộng đồng dân cư.

2. Địa điểm hỗ trợ: Tình nguyện viên hỗ trợ tại nhà của người dân, tại nơi ở của tình nguyện viên, tại nhà văn hóa các thôn.

3. Hỗ trợ từ xa qua hình thức trực tuyến như: Điện thoại, Zalo, mạng xã hội hoặc nền tảng số khác (đặc biệt ngoài giờ hành chính), theo hình thức hỏi - đáp, hướng dẫn từng bước, xử lý tình huống thực tế.

4. Việc tham gia của cán bộ, công chức, viên chức hoàn toàn trên tinh thần tự nguyện, khuyến khích mỗi cá nhân phát huy kiến thức chuyên môn, kỹ năng thực tiễn và điều kiện cá nhân để hỗ trợ người dân một cách linh hoạt, phù hợp, hiệu quả.

5. Phối hợp chặt chẽ với lực lượng Công an trong hỗ trợ người dân thực hiện định danh điện tử mức độ 2, nhất là với các đối tượng yếu thế, người cao tuổi, người không có điều kiện tiếp cận công nghệ thông tin. Tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng tài khoản định danh điện tử trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường số.

6. Hỗ trợ người dân gửi hồ sơ qua Dịch vụ công trực tuyến ở mọi lĩnh vực, đặc biệt là hỗ trợ nhóm đối tượng yếu thế, người cao tuổi ở lĩnh vực bảo trợ xã hội: Thủ tục thực hiện, điều chỉnh, thôi hưởng trợ cấp hưu trí xã hội; trợ cấp đối với người khuyết tật; đơn thân nuôi con nhỏ thuộc hộ nghèo, hộ cận nghèo.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công phường

- Chủ trì, điều phối và hướng dẫn các cơ quan, đơn vị đăng ký tình nguyện viên tham gia (đảm bảo 100% các cơ quan, đơn vị thuộc UBND phường có người đăng ký làm tình nguyện viên) trong việc triển khai Kế hoạch này.

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị và các Tổ dân phố trên địa bàn phường trong công tác tuyên truyền, đảm bảo nội dung phù hợp với từng đối tượng.

- Tổ chức hoặc lồng ghép các buổi hướng dẫn trực tiếp, tập huấn cho các tình nguyện viên về hỗ trợ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Bố trí địa điểm, nhân lực hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến ngoài giờ hành chính, đáp ứng nhu cầu thực tế tại địa phương.

- Xây dựng, triển khai các chiến dịch truyền thông, theo dõi hiệu quả, đề xuất kịp thời các giải pháp nâng cao hiệu quả, nhân rộng mô hình phù hợp và tổng hợp báo cáo Chủ tịch UBND phường theo quy định.

2. Các Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô Thị; Văn hóa - Xã hội phường

- Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công phường xây dựng nội dung truyền thông phù hợp với các nền tảng số.

- Đảm bảo an toàn thông tin, bảo mật thông tin trong quá trình tuyên truyền và thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

- Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công phường xây dựng nội dung thông tin, tuyên truyền phù hợp với lĩnh vực quản lý.

- Cung cấp thông tin chi tiết về các dịch vụ công trực tuyến thuộc phạm vi quản lý của đơn vị, bao gồm quy trình, thủ tục, biểu mẫu, hướng dẫn sử dụng.

- Tổ chức tập huấn cho cán bộ, công chức của đơn vị để nâng cao kỹ năng hỗ trợ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Báo cáo định kỳ về tình hình triển khai công tác truyền thông trong phạm vi quản lý của đơn vị (báo cáo gửi về Trung tâm Phục vụ hành chính công phường để tổng hợp).

3. Trung tâm Văn hoá - Thể thao phường

- Xây dựng chuyên trang, chuyên mục về dịch vụ công trực tuyến, Đề án 06 trên các nền tảng truyền thông. Tích cực tuyên truyền về ý nghĩa, nội dung Phong trào; giới thiệu các mô hình hay, cách làm hiệu quả, gương cán bộ, công chức, viên chức, lực lượng vũ trang tích cực hưởng ứng phong trào.

- Phối hợp với phòng Văn hoá - xã hội phường triển khai các nội dung tuyên truyền trên Trang thông tin điện tử, Đài truyền thanh phường, fanpage, các nhóm Zalo...

- Tăng cường các hình thức truyền thông sáng tạo: phóng sự, video hướng dẫn, talkshow, livestream tương tác với người dân.

- Đảm bảo thông tin truyền tải chính xác, kịp thời, dễ tiếp cận với mọi đối tượng.

4. Công an phường

- Phối hợp thông tin, tuyên truyền về các dịch vụ công trực tuyến do Bộ Công an cung cấp (cấp căn cước công dân, đăng ký xe, quản lý cư trú, phòng cháy chữa cháy...), Đề án 06 của Chính phủ.

- Đảm bảo an toàn thông tin, an ninh mạng trong quá trình tuyên truyền và thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

- Phối hợp với các đơn vị liên quan kiểm tra, phát hiện, xử lý theo thẩm quyền các hành vi vi phạm pháp luật trong hoạt động giao dịch điện tử.

5. Đề nghị Ủy ban MTTQ Việt Nam, các tổ chức chính trị phường

- Phối hợp với UBND phường để tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến trong cộng đồng.

- Tổ chức các hoạt động hỗ trợ, hướng dẫn người dân tiếp cận và sử dụng dịch vụ công trực tuyến, đặc biệt là nhóm yếu thế (người cao tuổi, người khuyết tật, dân cư xa trung tâm phường).

- Triển khai các chương trình tập huấn cho hội viên, đoàn viên về cách

sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

6. Tổ trưởng các Tổ dân phố địa bàn phường

Phối hợp tổ chức phổ biến, tuyên truyền đầy đủ, kịp thời về công tác cải cách hành chính, nhất là việc triển khai đăng ký tham gia hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến ngoài giờ hành chính đến các tầng lớp nhân dân. Đồng thời, phối hợp bố trí điểm hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến ngoài giờ hành chính tại nhà văn hóa hoặc khu đông dân cư trên địa bàn phường.

Trên đây là kế hoạch phát động Phong trào hỗ trợ người dân thực hiện TTHC trực tuyến tại nơi cư trú trên địa bàn phường. Yêu cầu các cơ quan, đơn vị tổ chức thực hiện Kế hoạch này. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, kịp thời báo cáo Chủ tịch UBND phường (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công phường) để xem xét, giải quyết theo quy định./.

Nơi nhận:

- TT Đảng ủy phường (b/c)
- CT, các PCT UBND phường;
- Các cơ quan, đơn vị như phần III;
- Lưu: VT, HCC (q)

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Lê Văn Thịnh