

KẾ HOẠCH

Triển khai mô hình thí điểm “Đẩy mạnh thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến tại các thôn” trên địa bàn xã Sa Loong

Căn cứ Nghị định số 118/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia; Nghị định 309/2026-NĐ-CP, ngày 05 tháng 8 năm 2026 của Chính phủ về sửa đổi bổ sung một số điều của Nghị định số 118/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia; Nghị định 310/2026-NĐ-CP, ngày 05 tháng 8 năm 2026 của Chính phủ về sửa đổi bổ sung một số điều của Nghị định 45/2020-NĐ-CP ngày 08 tháng 04 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, được sửa đổi bổ sung bởi Nghị định 68/2024-NĐ-CP, Nghị định 69/2024-NĐ-CP và Nghị định 118/NĐ-CP;

Thực hiện Nghị quyết số 04-NQ/ĐU, ngày 22 tháng 4 năm 2026 của Ban chấp hành Đảng bộ xã về đẩy mạnh ứng dụng khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số đến năm 2026; Kế hoạch số 59/KH-UBND, ngày 24 tháng 4 năm 2026 của UBND xã về chuyển đổi số năm 2026; Quyết định số 115/QĐ-UBND ngày 10 tháng 02 năm 2026 của Ủy ban nhân dân xã về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính năm 2026; Quyết định số 129/QĐ-UBND ngày 25 tháng 02 năm 2026 của Ủy ban nhân dân xã về hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2026 trên địa bàn xã;

Ủy ban nhân dân xã Sa Loong ban hành Kế hoạch triển khai mô hình thí điểm “Đẩy mạnh thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến tại các thôn” trên địa bàn xã Sa Loong, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết thủ tục hành chính; hình thành mô hình hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến ngay tại thôn, góp phần đưa dịch vụ công trực tuyến đến gần người dân.

Từng bước hình thành thói quen thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến, giảm thời gian, chi phí đi lại và chi phí thực hiện thủ tục hành chính cho người dân; qua đó nâng cao khả năng tiếp cận, sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

Phát huy vai trò của trưởng thôn, Tổ công nghệ số cộng đồng, đoàn viên, hội viên và các lực lượng tại cơ sở trong tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến.

Lấy người dân làm trung tâm; lấy kết quả tiếp cận, sử dụng thực tế dịch vụ công trực tuyến làm thước đo; chú trọng phương thức hướng dẫn trực tiếp, “cầm tay chỉ việc”, bảo đảm người dân từng bước tự thực hiện được thủ tục.

Nâng cao tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính được tiếp nhận, giải quyết trực tuyến; góp phần nâng cao hiệu quả cải cách hành chính và chuyển đổi số trên địa bàn xã.

2. Yêu cầu

- Việc triển khai phải thiết thực, phù hợp với điều kiện thực tế của từng thôn, từng nhóm đối tượng dân cư.

- Ưu tiên hỗ trợ người DTTS; người cao tuổi, người ít sử dụng công nghệ, người ở khu vực khó khăn trong tiếp cận dịch vụ công trực tuyến.

- Việc hướng dẫn người dân phải bảo đảm đúng quy trình, không làm thay trái quy định và bảo đảm an toàn thông tin, bảo vệ dữ liệu cá nhân.

- Phân công nhiệm vụ cụ thể cho cán bộ, công chức, trưởng thôn và các lực lượng tham gia; thường xuyên kiểm tra, đánh giá kết quả thực hiện.

II. MỤC TIÊU VÀ PHẠM VI THÍ ĐIỂM

1. Phạm vi thí điểm: Thí điểm tại thôn Đăk Kan, xã Sa Loong; các nội dung, cách thức tổ chức và kết quả thực hiện là cơ sở để đánh giá, hoàn thiện và xem xét nhân rộng mô hình.

2. Mục tiêu chung

Triển khai thí điểm mô hình hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến tại thôn Đăk Kan; qua đó đánh giá tính phù hợp, hiệu quả và khả năng tổ chức thực hiện để hoàn thiện mô hình, làm cơ sở xem xét nhân rộng tại các thôn trên địa bàn xã.

3. Mục tiêu cụ thể

- 100% người dân tại thôn Đăk Kan có nhu cầu được tuyên truyền, giới thiệu về dịch vụ công trực tuyến và cách thức thực hiện.

- 100% Trưởng thôn và Thành viên Tổ Công nghệ số cộng đồng tham gia mô hình được hướng dẫn kỹ năng cơ bản để hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến.

- Thôn Đăk Kan bố trí địa điểm hoặc lực lượng hỗ trợ người dân khi có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến.

- Phấn đấu tăng số lượng hồ sơ thủ tục hành chính được người dân tự thực hiện trực tuyến đối với các thủ tục đủ điều kiện; ưu tiên hỗ trợ các trường hợp lần đầu thực hiện.

- Theo dõi, tổng hợp số lượt tuyên truyền, số người được hướng dẫn, số hồ sơ được hỗ trợ thực hiện trực tuyến, những khó khăn, vướng mắc và kết quả khắc phục để đánh giá mô hình.

III. NỘI DUNG, GIẢI PHÁP VÀ TỔ CHỨC MÔ HÌNH THÍ ĐIỂM

1. Tuyên truyền, phổ biến và vận động người dân

- Tuyên truyền thông qua hệ thống truyền thanh của xã, thôn; các cuộc họp thôn, sinh hoạt của các tổ chức đoàn thể và các nhóm thông tin cộng đồng.
- Tuyên truyền về lợi ích của dịch vụ công trực tuyến, cách thức đăng nhập, nộp hồ sơ, theo dõi tình trạng giải quyết hồ sơ và nhận kết quả.
- Hướng dẫn người dân nhận biết các thủ tục hành chính có thể thực hiện trực tuyến và chuẩn bị các giấy tờ, thông tin cần thiết.
- Phát huy vai trò của đoàn viên, thanh niên, hội viên các đoàn thể và tổ công nghệ số cộng đồng trong tuyên truyền, hỗ trợ người dân.

2. Tổ chức lực lượng hỗ trợ thực hiện mô hình thí điểm

- Giao Trung tâm Phục vụ hành chính công xã là đầu mối trong hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến.
- Trưởng thôn, thành viên Tổ công nghệ số cộng đồng hoặc người được trưởng thôn phân công phối hợp vận động người dân tham gia.
- Lực lượng Đoàn viên, thanh niên; Hội viên các tổ chức chính trị - xã hội;
- Các cá nhân có kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin tại các thôn.
- Lực lượng hỗ trợ có trách nhiệm hướng dẫn người dân thực hiện các thao tác cần thiết; không tự ý sử dụng, lưu giữ hoặc cung cấp thông tin tài khoản, mật khẩu, mã xác thực và các thông tin cá nhân của người dân.

3. Bố trí điểm hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến tại các thôn

- Bố trí điểm hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến thí điểm tại nhà sinh hoạt cộng đồng thôn Đăk Kan, bảo đảm thuận tiện để người dân đến được hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến.
- Rà soát điều kiện cơ sở vật chất hiện có; khuyến khích bố trí máy tính, thiết bị kết nối Internet, điện thoại thông minh và các thiết bị cần thiết khác để phục vụ việc hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến.
- Niêm yết, cung cấp tài liệu hướng dẫn tại điểm hỗ trợ, trong đó tập trung vào các nội dung như: cách truy cập Cổng Dịch vụ công Quốc gia; đăng nhập bằng tài khoản định danh điện tử VNeID; tìm kiếm thủ tục hành chính; kê khai, số hóa và tải hồ sơ; nộp hồ sơ trực tuyến; thanh toán trực tuyến và tra cứu kết quả giải quyết.
- Thông báo công khai thời gian, địa điểm và lực lượng hỗ trợ để người dân biết, chủ động đến liên hệ khi có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến.
- Việc hỗ trợ phải bảo đảm người dân trực tiếp thực hiện các thao tác trên thiết bị; lực lượng hỗ trợ chỉ hướng dẫn, không tự ý sử dụng, lưu giữ hoặc cung cấp thông tin tài khoản, mật khẩu, mã xác thực và các thông tin cá nhân của người dân.

4. Quy trình hướng dẫn, hỗ trợ người dân tự thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến

- Tập trung hướng dẫn các nội dung cơ bản:
- + Truy cập Cổng Dịch vụ công Quốc gia theo quy định.
- + Đăng nhập bằng tài khoản định danh điện tử hoặc phương thức được hệ thống cung cấp (VNeID).
- + Tìm kiếm thủ tục hành chính cần thực hiện.
- + Khai và kiểm tra thông tin trong biểu mẫu điện tử.
- + Chuẩn bị, số hóa và tải các thành phần hồ sơ theo yêu cầu.
- + Nộp hồ sơ trực tuyến và thực hiện nghĩa vụ tài chính trực tuyến (nếu có).
- + Tra cứu tình trạng giải quyết hồ sơ.
- + Nhận kết quả theo phương thức được quy định đối với từng thủ tục.

5. Hỗ trợ các nhóm người dân còn hạn chế về kỹ năng số

- Tập trung hỗ trợ: Người dân tộc thiểu số, Người cao tuổi; Người khuyết tật; Người không có thiết bị thông minh hoặc máy tính; Người chưa thành thạo sử dụng Internet; Người dân ở khu vực khó khăn trong tiếp cận hạ tầng viễn thông; Các hộ gia đình có nhu cầu nhưng chưa biết cách thực hiện thủ tục trực tuyến.
- Việc hỗ trợ phải bảo đảm người dân được trực tiếp biết và thực hiện các thao tác cần thiết, từng bước nâng cao khả năng tự thực hiện trong những lần tiếp theo.

IV. PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ

1. Văn phòng HĐND và UBND xã

Phối hợp Trung tâm Phục vụ hành chính công xã hỗ trợ người dân thực hiện kế hoạch này; theo dõi đôn đốc các Phòng chuyên môn thuộc UBND xã; tổ công nghệ số; mặt trận, các Tổ chức – chính trị xã hội xã và các thôn trên địa bàn xã.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã

- Là đầu mối tham mưu UBND xã phối hợp tổ chức triển khai kế hoạch.
- Hướng dẫn trực tiếp người dân tạo tài khoản, đăng nhập, nộp hồ sơ, bổ sung hồ sơ, thanh toán trực tuyến và nhận kết quả; hỗ trợ những trường hợp chưa quen sử dụng dịch vụ công trực tuyến.
- Theo dõi, tổng hợp số lượng hồ sơ trực tuyến và kết quả thực hiện.
- Tham mưu UBND xã xử lý những khó khăn, vướng mắc phát sinh.

3. Các Phòng chuyên môn thuộc UBND xã

- Hướng dẫn về thành phần hồ sơ, điều kiện thực hiện, trình tự, thời hạn giải quyết và cách kê khai hồ sơ trực tuyến; giải đáp các vướng mắc thuộc chuyên môn.
- Căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao, chịu trách nhiệm hướng dẫn người

dân và tổ chức thực hiện dịch vụ công trực tuyến đối với các thủ tục thuộc lĩnh vực mình phụ trách.

4. Công an xã

- Phối hợp với Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, các phòng, ban chuyên môn và cơ quan có liên quan trong tuyên truyền, hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện dịch vụ công trực tuyến; hỗ trợ đăng ký, kích hoạt và sử dụng tài khoản định danh điện tử; phối hợp xác thực, đối chiếu thông tin công dân phục vụ giải quyết thủ tục hành chính theo quy định;

- Kịp thời phối hợp xử lý các khó khăn, vướng mắc liên quan đến định danh, xác thực điện tử và thông tin công dân trong quá trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

5. Đề nghị Ủy ban MTTQVN xã và các tổ chức chính trị - xã hội

- Tuyên truyền, phổ biến lợi ích và cách thức sử dụng dịch vụ công trực tuyến đến hội viên, đoàn viên và nhân dân.

- Lòng ghép nội dung hướng dẫn dịch vụ công trực tuyến trong các cuộc họp, sinh hoạt chi hội, tổ hội, thôn.

- Phối hợp rà soát, vận động và hỗ trợ những người chưa có điều kiện hoặc chưa biết sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, Công an xã và Tổ công nghệ số cộng đồng tổ chức các buổi hướng dẫn tại khu dân cư.

- Phản ánh những khó khăn, vướng mắc của người dân trong quá trình sử dụng dịch vụ công trực tuyến đến cơ quan có thẩm quyền.

6. Đoàn Thanh niên xã

- Tuyên truyền, vận động đoàn viên, thanh niên và người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Thành lập và duy trì các đội hình thanh niên tình nguyện hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến tại Bộ phận Một cửa hoặc các điểm hỗ trợ cộng đồng.

- Hướng dẫn người dân tạo tài khoản, đăng nhập, kê khai thông tin, nộp hồ sơ, thanh toán trực tuyến và tra cứu tình trạng giải quyết hồ sơ.

- Hỗ trợ người dân số hóa giấy tờ, quét/chụp tài liệu và tải hồ sơ lên hệ thống theo quy định.

- Phối hợp với Công an xã hướng dẫn người dân sử dụng tài khoản định danh điện tử và các tiện ích số.

- Hỗ trợ các nhóm gặp khó khăn trong tiếp cận công nghệ như người cao tuổi, người khuyết tật, người ở vùng khó khăn.

- Tuyên truyền kỹ năng bảo vệ thông tin cá nhân, tài khoản và phòng tránh lừa đảo trên môi trường mạng.

7. Tổ công nghệ số cộng đồng

- Có trách nhiệm làm lực lượng nòng cốt trong tuyên truyền, hướng dẫn và hỗ trợ người dân tiếp cận, sử dụng các nền tảng số, dịch vụ công trực tuyến và các tiện ích số thiết yếu.

- Phối hợp Công an xã, Trung tâm Phục vụ hành chính công, các Phòng chuyên môn thuộc UBND xã; Đoàn Thanh niên và Mặt trận và các tổ chức chính trị - xã hội xã tổ chức hướng dẫn người dân thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

- Chủ động nắm bắt khó khăn, vướng mắc của người dân trong quá trình thực hiện, kịp thời phản ánh với UBND xã (*qua Trung tâm Phục vụ hành chính công xã*) để được hướng dẫn, giải quyết; đồng thời tuyên truyền, nâng cao nhận thức của người dân về bảo đảm an toàn thông tin, bảo vệ dữ liệu cá nhân và phòng, chống lừa đảo trên môi trường mạng.

8. Trung tâm Cung ứng dịch vụ công ích xã

- Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến thông qua các phương tiện thông tin, truyền thông của địa phương; xây dựng và đăng tải tin, bài, hình ảnh, video, tài liệu hướng dẫn nhằm phổ biến các thủ tục hành chính được cung cấp trực tuyến, cách thức thực hiện, thanh toán và nhận kết quả.

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị, tổ chức có liên quan đưa tin về hoạt động hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến; tuyên truyền các mô hình, cách làm hiệu quả và những tiện ích của dịch vụ công trực tuyến.

- Đồng thời, tăng cường tuyên truyền về bảo đảm an toàn thông tin, bảo vệ dữ liệu cá nhân và phòng, chống các hành vi lừa đảo trên môi trường mạng; kịp thời phản ánh những khó khăn, vướng mắc của người dân đến cơ quan có thẩm quyền để xem xét, giải quyết.

9. Thôn trưởng các thôn

- Đẩy mạnh tuyên truyền, vận động nhân dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến; tổ chức các hoạt động hướng dẫn, hỗ trợ người dân tạo tài khoản, thực hiện định danh, kê khai và nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến và tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

- Phát huy lực lượng đoàn viên, hội viên làm nòng cốt trong hỗ trợ chuyển đổi số tại cộng đồng, ưu tiên hỗ trợ người dân tộc thiểu số, người cao tuổi, người yếu thế và người gặp khó khăn trong tiếp cận công nghệ; đồng thời tổng hợp, phản ánh những khó khăn, vướng mắc của người dân trong quá trình sử dụng dịch vụ công trực tuyến để cơ quan có thẩm quyền kịp thời giải quyết.

- Thông báo thời gian, địa điểm hỗ trợ để người dân biết và tham gia.

V. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Kinh phí thực hiện được bố trí từ ngân sách nhà nước theo phân cấp, nguồn kinh phí thực hiện nhiệm vụ chuyển đổi số, cải cách hành chính và các nguồn kinh phí hợp pháp khác theo quy định.

2. Việc quản lý, sử dụng kinh phí phải bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả, đúng mục đích và đúng quy định hiện hành.

VI. THỜI GIAN, ĐỊA ĐIỂM, CHẾ ĐỘ THÔNG TIN, BÁO CÁO VÀ ĐÁNH GIÁ MÔ HÌNH

1. Thời gian, địa điểm:

- **Thời gian:** Tháng 10/2026 (*thời gian cụ thể có thông báo sau*).
- **Địa điểm:** Thôn Đăk Kan, xã Sa Loong, tỉnh Quảng Ngãi; sau thời gian thí điểm, căn cứ kết quả đánh giá để xem xét triển khai tại các thôn khác.

2. Chế độ thông tin, báo cáo

- Trung tâm Phục vụ hành chính công xã báo cáo kết quả triển khai về UBND xã theo quy định.
- Nội dung báo cáo tập trung vào: số lượt tuyên truyền; số người được hướng dẫn; số hồ sơ được hỗ trợ thực hiện trực tuyến; các thủ tục được sử dụng nhiều; khó khăn, vướng mắc và kiến nghị.

VII. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các cơ quan thuộc UBND xã, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã và các cơ quan có liên quan nêu trên căn cứ nhiệm vụ được phân công nghiêm túc triển khai thực hiện Kế hoạch này.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các đơn vị, các thôn kịp thời phản ánh về UBND xã để tổng hợp, xem xét và giải quyết hoặc báo cáo cấp có thẩm quyền (*qua Trung tâm Phục vụ hành chính công xã*).

Trên đây là kế hoạch Triển khai mô hình thí điểm “Đẩy mạnh thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến tại các thôn” trên địa bàn xã Sa Loong năm 2026./.

Nơi nhận:

- Thường trực Đảng ủy xã (b/c);
- Thường trực HĐND xã;
- CT, PCT UBND xã;
- Các cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã;
- Các trường học;
- Ban thường trực UBMTTQVN xã;
- Các tổ chức CT-XH;
- BQL các thôn;
- Lưu: VT, HCC.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH



Xiêng Thanh Phú