

Số: /KH-UBND

Quảng Khê, ngày tháng 3 năm 2026

KẾ HOẠCH

Tuyên truyền Dịch vụ công trực tuyến và hỗ trợ người dân thực hiện Thủ tục hành chính năm 2026 trên địa bàn xã Quảng Khê

Căn cứ Nghị quyết số 57-NQ/TW, ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia;

Căn cứ Nghị định số 42/2022/NĐ-CP, ngày 24/6/2022 của Chính phủ Quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng;

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, ngày 09/6/2025 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 số 367/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2025 của Chính phủ Nghị định sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 118/2025/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

Căn cứ Quyết định số 1588/QĐ-TTg, ngày 17/12/2024 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Đề án “Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao chất lượng về cung cấp và sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến đến năm 2025, định hướng đến năm 2030”;

Căn cứ Kế hoạch số 2963/KH-UBND, ngày 27/3/2025 của UBND tỉnh Lâm Đồng triển khai thực hiện Đề án “Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao chất lượng về cung cấp và sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến đến năm 2025, định hướng đến năm 2030”.

Ủy ban nhân dân xã Quảng Khê ban hành Kế hoạch tuyên truyền Dịch vụ công trực tuyến và hỗ trợ người dân thực hiện Thủ tục hành chính năm 2026 trên địa bàn xã, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích:

Đổi mới, nâng cao hiệu quả thực hiện cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông” trong giải quyết thủ tục hành chính; tạo bước chuyển biến tích cực trong cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ nhân dân.

Phổ cập kỹ năng, nâng cao nhận thức của người dân về Dịch vụ công trực tuyến. Hỗ trợ đối tượng yếu thế tiếp cận, sử dụng dịch vụ công trực tuyến, góp

phần đưa dịch vụ công đến gần dân hơn, xây dựng hình ảnh chính quyền thân thiện, hiện đại, "phục vụ nhân dân".

Đẩy mạnh công tác chuyển đổi số và nâng cao chỉ số hài lòng của người dân. Tăng tỷ lệ hồ sơ phát sinh trực tuyến, giảm thời gian và chi phí đi lại cho nhân dân.

2. Yêu cầu:

Tuyên truyền rộng rãi đến người dân về tầm quan trọng, ý nghĩa của Dịch vụ công trực tuyến, hình thức và nội dung tuyên truyền phải dễ hiểu, phù hợp từng đối tượng.

Kết hợp tuyên truyền với hướng dẫn thực hành, cầm tay chỉ việc.

Huy động sự tham gia của cả hệ thống chính trị, đặc biệt sự tham gia của tổ chức Đoàn và các tổ chức chính trị xã hội. Có kiểm tra, đánh giá kết quả cụ thể.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Nội dung thông tin, tuyên truyền

1.1. Tuyên truyền về các cơ chế, chính sách, văn bản pháp luật liên quan

- Giới thiệu các văn bản pháp luật, chính sách của Nhà nước về dịch vụ công trực tuyến và chuyển đổi số.

- Phổ biến quy định về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, đảm bảo công khai, minh bạch, giảm phiền hà cho người dân và doanh nghiệp.

1.2. Vai trò, ý nghĩa và lợi ích khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến

- Tiết kiệm thời gian, chi phí: Giảm thời gian đi lại, chờ đợi, giảm chi phí làm thủ tục hành chính.

- Tăng tính minh bạch, hạn chế tiêu cực: Giảm tiếp xúc trực tiếp, hạn chế những nhiễu trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Nâng cao chất lượng phục vụ: Cải thiện quy trình xử lý hồ sơ, tăng tốc độ giải quyết thủ tục.

- Tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp: Có thể thực hiện dịch vụ mọi lúc, mọi nơi qua nền tảng số.

- Thúc đẩy chính quyền số, kinh tế số: Hỗ trợ chuyển đổi số toàn diện, góp phần xây dựng Chính phủ số, xã hội số.

1.3. Hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến

- Hướng dẫn quy trình nộp hồ sơ trực tuyến theo từng nhóm đối tượng:

+ Người dân: Đăng ký khai sinh, kết hôn, xác nhận tình trạng hôn nhân, nhóm thủ tục (Khai sinh, đăng ký thường trú, bảo hiểm y tế cho trẻ dưới 6 tuổi; khai tử, xóa đăng ký thường trú)....

+ Doanh nghiệp, hộ kinh doanh: Đăng ký kinh doanh...

+ Tổ chức, cá nhân: Hồ sơ thủ tục hành chính đất đai: Cấp mới, chuyển mục đích, đính chính.

+ Cán bộ, công chức: Tiếp nhận, xử lý hồ sơ trên hệ thống dịch vụ công trực tuyến.

- Cách truy cập, sử dụng dịch vụ công trực tuyến: Đăng ký tài khoản, xác thực danh tính; nộp hồ sơ trực tuyến, theo dõi tiến độ xử lý; thanh toán phí/lệ phí online, nhận kết quả điện tử hoặc qua bưu chính công ích.

- Xây dựng tài liệu hướng dẫn đa dạng: Video minh họa, phát tờ rơi hướng dẫn chi tiết...

1.4. Đảm bảo an toàn thông tin và bảo mật dữ liệu

- Hướng dẫn người dân bảo vệ tài khoản, thông tin cá nhân: Không chia sẻ mật khẩu, mã OTP cho người khác; kiểm tra kỹ địa chỉ website chính thức trước khi nhập thông tin cá nhân; sử dụng mật khẩu mạnh, kích hoạt xác thực hai yếu tố.

- Cảnh báo về các nguy cơ lừa đảo trực tuyến: Giả mạo trang web dịch vụ công để đánh cắp thông tin; lừa đảo qua tin nhắn, email, cuộc gọi mạo danh cơ quan nhà nước.

- Tuyên truyền về quy định bảo vệ dữ liệu cá nhân, đảm bảo quyền riêng tư khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Hướng dẫn người dân xử lý sự cố bảo mật khi gặp các vấn đề về tài khoản, quyền riêng tư.

1.5. Đánh giá, phản hồi và cải thiện chất lượng dịch vụ

- Khảo sát mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về chất lượng dịch vụ công trực tuyến.

- Công khai kết quả đánh giá, tiếp thu phản hồi, đảm bảo minh bạch, tạo niềm tin cho người sử dụng.

2. Thông điệp tuyên truyền

2.1. Thông điệp chính: "Hành chính thông minh - Tận tâm phục vụ"; "Kỷ cương, Liêm chính, Hành động, Sáng tạo, Bút phá, Hiệu quả".

2.2. Thông điệp phụ

- Dành cho người dân:

+ “Dịch vụ công trực tuyến - Đơn giản thủ tục, tiết kiệm thời gian” (nhấn mạnh vào sự tiện lợi).

+ “Đăng ký khai sinh trực tuyến - Nhanh chóng, dễ dàng, mọi lúc mọi nơi” (nhấn mạnh vào tính linh hoạt).

- Dành cho doanh nghiệp:

+ “Nộp thuế điện tử - Tiết kiệm chi phí, nâng cao hiệu quả kinh doanh”.

+ “Kết nối dữ liệu trực tuyến - Đồng hành phát triển doanh nghiệp”.

- Dành cho cán bộ, công chức:
- + “Dịch vụ công trực tuyến: Giải pháp tiết kiệm thời gian, nâng cao chất lượng phục vụ”.

3. Phương thức thông tin, tuyên truyền

3.1. Truyền thông đại chúng

- Phối hợp với các cơ quan báo chí, truyền hình, phát thanh để đăng tải tin bài, phóng sự, hội nghị tập huấn về dịch vụ công trực tuyến.
- Sử dụng Trang thông tin điện tử của xã, các cơ quan, đơn vị trên địa bàn xã để cập nhật tiến độ triển khai, hướng dẫn sử dụng dịch vụ công.

Mục tiêu: Tạo sự quan tâm, nâng cao hiệu quả, phổ biến rộng rãi thông tin chính thống về dịch vụ công trực tuyến.

3.2. Truyền thông số và mạng xã hội

- Sử dụng mạng xã hội (Facebook, Zalo, ...) để đăng tải video hướng dẫn, infographic, bài viết giới thiệu dịch vụ công trực tuyến.

Mục tiêu: Gia tăng khả năng tiếp cận dịch vụ công trực tuyến trên nền tảng số, thúc đẩy tương tác trực tiếp với người dân.

3.3. Truyền thông trực tiếp

- Trung tâm Phục vụ hành chính công xã:
- + Cán bộ trực tiếp hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến tại Trung tâm.
- + Hỗ trợ thao tác đăng ký, nộp hồ sơ, tra cứu kết quả.
- Tuyên truyền trực quan tại địa điểm công cộng:
- + Phát tờ rơi, infographic hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến.
- + Treo băng rôn, áp phích tại trụ sở UBND xã, trường học, chợ... để tăng nhận diện.

Mục tiêu: Hỗ trợ người dân thao tác trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, Cổng Dịch vụ công quốc gia, đảm bảo không ai bị bỏ lại phía sau trong quá trình chuyển đổi số.

4. Hỗ trợ người dân thực hiện TTTC

4.1. Thời gian hỗ trợ: hỗ trợ người dân ngoài giờ hành chính, vào Thứ bảy, Chủ nhật thực hiện các thủ tục hành chính trực tuyến, trực tiếp tại nơi cư trú. Thực hiện trong năm 2026.

4.2. Địa điểm hỗ trợ: tại nhà văn hóa các thôn, bon. Trường hợp đặc biệt có thể thực hiện hỗ trợ tại nhà của người dân.

4.3. 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.

4.4. 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.

4.5. Danh mục TTHC hỗ trợ

- Cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân;
- Đăng ký khai sinh, khai tử
- Các thủ tục về Bảo hiểm xã hội, bảo trợ xã hội
- Các thủ tục lĩnh vực đất đai
- Đăng ký hộ kinh doanh, cấp phép xây dựng nhà 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.

4.6. Tài liệu hướng dẫn: Biên soạn tờ rơi, video ngắn hoặc mã QR hướng dẫn các bước (Đăng ký tài khoản VNeID, nộp hồ sơ, thanh toán trực tuyến)

III. KINH PHÍ

Kinh phí thực hiện Kế hoạch được đảm bảo từ nguồn ngân sách nhà nước theo phân cấp hiện hành; các nguồn tài trợ, đóng góp, xã hội hóa của các tổ chức, doanh nghiệp và các nguồn vốn hợp pháp khác theo quy định của pháp luật.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công

- Chủ trì, cụ thể hóa Kế hoạch, tham mưu đề xuất kinh phí, xây dựng kế hoạch triển khai cụ thể, phù hợp tình hình thực tế của địa phương.
- Xây dựng, triển khai các chiến dịch truyền thông, theo dõi hiệu quả và tổng hợp báo cáo UBND xã theo quy định.
- Phối hợp với phòng, ban đơn vị trong công tác tuyên truyền, bảo đảm nội dung phù hợp với từng đối tượng.
- Tiếp nhận và xử lý phản hồi từ người dân, doanh nghiệp về dịch vụ công trực tuyến và công tác truyền thông.
- Chỉ đạo các công chức Trung tâm chuẩn bị nội dung, hồ sơ, tài liệu biểu mẫu để hướng dẫn nộp hồ sơ giải quyết TTHC trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.
- Tham mưu UBND xã ban hành Thông báo, Giấy mời và phối hợp với các phòng, ban đơn vị để trưng dụng công chức có liên quan thực hiện hướng dẫn người dân trong thực hiện TTHC.
- Tham mưu UBND xã theo dõi, đôn đốc, tổng hợp đánh giá những ưu điểm, hạn chế và đề xuất, kiến nghị những khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai thực hiện và báo cáo kết quả thực hiện về UBND xã, Chủ tịch UBND xã sau khi hoàn thành nhiệm vụ của Kế hoạch đề ra.

2. Phòng Kinh tế

Theo chức năng nhiệm vụ, căn cứ Kế hoạch của UBND xã đảm bảo kinh phí thực hiện theo quy định.

3. Các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc xã

- Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công 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; cử công chức phối hợp hỗ trợ khi có văn bản triển khai của UBND xã.

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

- Phối hợp với các phòng, ban đơn vị thuộc xã 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, khu dân cư vùng đồng bào dân tộc thiểu số).

- Triển khai các chương trình tập huấn cho hội viên, đoàn viên về cách sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Phát huy vai trò xung kích của đoàn viên, thanh niên trong hoạt động hướng dẫn người dân tiếp cận và sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

5. Trưởng các thôn, bon

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 xã.

Trên đây là Kế hoạch tuyên truyền Dịch vụ công trực tuyến và hỗ trợ người dân thực hiện Thủ tục hành chính năm 2026 trên địa bàn xã. Yêu cầu các cơ quan, đơn vị tổ chức thực hiện. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, kịp thời báo cáo Ủy ban nhân dân xã (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công xã) để xem xét, giải quyết theo quy định./.

Nơi nhận:

- TT Đảng ủy xã;
- TT HĐND xã;
- CT, các PCT UBND xã (b/c);
- GD, PGD TT PVHCC xã;
- Các phòng chuyên môn xã;
- Trưởng các thôn, bon (phối hợp);
- Lưu: VT.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Phạm Đức Anh