

**ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ HÀ ĐÔNG  
THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG**

**BÀI THUYẾT MINH DỰ THI VÒNG 2  
HỘI THI TRỰC TUYẾN TÌM HIỂU CÔNG TÁC CẢI CÁCH  
HÀNH CHÍNH THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG NĂM 2026**

**Tình huống lựa chọn: Tình huống 2 - Dịch vụ công trực tuyến nhưng người dân không thể tự thực hiện**

Tên giải pháp:

**“Mô hình hỗ trợ số thân thiện, không để ai bị bỏ lại phía sau trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến tại UBND xã Hà Đông”**

*Hà Đông, ngày 09 tháng 10 năm 2026*

## THÔNG TIN NHẬN DIỆN BÀI DỰ THI

| Nội dung                     | Thông tin                                                                                                                  |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tên cơ quan, đơn vị dự thi   | Ủy ban nhân dân xã Hà Đông, thành phố Hải Phòng                                                                            |
| Tình huống lựa chọn          | Tình huống 2 - Dịch vụ công trực tuyến nhưng người dân không thể tự thực hiện                                              |
| Tên giải pháp đề xuất        | “Mô hình hỗ trợ số thân thiện, không để ai bị bỏ lại phía sau trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến tại UBND xã Hà Đông” |
| Họ và tên đầu mối liên hệ    | PHẠM THỊ HUỠNG                                                                                                             |
| Chức vụ, đơn vị công tác     | Công chức Phòng Văn hóa - Xã hội, UBND xã Hà Đông, thành phố Hải Phòng.                                                    |
| Số điện thoại liên hệ        | 0982136772                                                                                                                 |
| Thư điện tử liên hệ (nếu có) | Phamthihuongvl1985@gmail.com                                                                                               |
| Ngày hoàn thành bài dự thi   | 09/10/2026                                                                                                                 |

## MỤC LỤC

|                                                                                              |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| THÔNG TIN NHẬN DIỆN BÀI DỰ THI .....                                                         | 2  |
| 1. BỐI CẢNH VÀ NHẬN DIỆN TÌNH HUỐNG.....                                                     | 5  |
| 2. ĐỐI TƯỢNG BỊ TÁC ĐỘNG.....                                                                | 5  |
| 3. KHÓ KHĂN, VƯỚNG MẮC VÀ NGUYÊN NHÂN .....                                                  | 6  |
| 3.1. Khó khăn, vướng mắc .....                                                               | 6  |
| 3.2. Nguyên nhân .....                                                                       | 6  |
| 4. CĂN CỨ PHÁP LÝ VÀ YÊU CẦU THỰC TIỄN .....                                                 | 6  |
| 5. QUAN ĐIỂM VÀ MỤC TIÊU GIẢI PHÁP .....                                                     | 7  |
| 5.1. Quan điểm .....                                                                         | 7  |
| 5.2. Mục tiêu.....                                                                           | 7  |
| 6. PHƯƠNG ÁN XỬ LÝ NGAY ĐỐI VỚI NGƯỜI CAO TUỔI TRONG TÌNH HUỐNG.....                         | 8  |
| 6.1. Nguyên tắc ứng xử .....                                                                 | 8  |
| 6.2. Trình tự xử lý tại quầy.....                                                            | 8  |
| 6.3. Trách nhiệm cụ thể.....                                                                 | 8  |
| 6.4. Bảo mật tài khoản và dữ liệu.....                                                       | 9  |
| 7. NỘI DUNG GIẢI PHÁP LÂU DÀI THEO MÔ HÌNH HỖ TRỢ SỐ THÂN THIỆN .....                        | 9  |
| 7.1. Điểm hỗ trợ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.....                                  | 9  |
| 7.2. Phân loại mức độ hỗ trợ .....                                                           | 9  |
| 7.3. Tài liệu trực quan hỗ trợ người dân .....                                               | 10 |
| 7.4. Quy trình hỗ trợ chung tại điểm hỗ trợ .....                                            | 10 |
| 7.5. Cơ chế theo dõi, hỗ trợ người cao tuổi, người khuyết tật, người hạn chế kỹ năng số..... | 10 |

|                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------|----|
| 8. CƠ CHẾ PHỐI HỢP TRONG TỔ CHỨC THỰC HIỆN.....                      | 11 |
| 9. LỘ TRÌNH, NGUỒN LỰC VÀ ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN.....                   | 11 |
| 9.1. Lộ trình thực hiện.....                                         | 11 |
| 9.2. Nguồn lực thực hiện.....                                        | 14 |
| 9.3. Điều kiện thực hiện .....                                       | 14 |
| 10. KIỂM TRA, GIÁM SÁT, ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ .....                       | 14 |
| 11. HIỆU QUẢ, LỢI ÍCH DỰ KIẾN VÀ THỰC TẾ BƯỚC ĐẦU CỦA GIẢI PHÁP..... | 16 |
| 12. KHẢ NĂNG ÁP DỤNG, DUY TRÌ, PHỔ BIẾN VÀ NHÂN RỘNG .....           | 19 |
| 13. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....                                       | 21 |
| 13.1. Kết luận .....                                                 | 21 |
| 13.2. Kiến nghị.....                                                 | 22 |
| PHỤ LỤC MINH CHỨNG.....                                              | 23 |
| Phụ lục 1. Sơ đồ quy trình xử lý tại quầy.....                       | 23 |
| Phụ lục 2. Phiếu ghi nhận nhu cầu hỗ trợ (mẫu).....                  | 23 |
| Phụ lục 3. Bảng phân loại mức độ hỗ trợ.....                         | 23 |
| Phụ lục 4. Bảng phân công trách nhiệm.....                           | 24 |
| Phụ lục 5. Sổ theo dõi lượt hỗ trợ (mẫu).....                        | 24 |
| Phụ lục 6. Phiếu đánh giá mức độ hài lòng (mẫu) .....                | 24 |
| Phụ lục 7. Thông điệp tuyên truyền .....                             | 25 |

## 1. BỐI CẢNH VÀ NHẬN DIỆN TÌNH HUỐNG

Thực hiện chủ trương đẩy mạnh chuyển đổi số, xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số gắn với mô hình chính quyền địa phương hai cấp, Ủy ban nhân dân xã Hà Đông đã tích cực triển khai dịch vụ công trực tuyến, khuyến khích người dân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính qua môi trường mạng nhằm tiết kiệm thời gian, chi phí đi lại và nâng cao tính công khai, minh bạch trong giải quyết thủ tục hành chính.

Tuy nhiên, trong thực tiễn tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, phát sinh tình huống cụ thể như sau: một người cao tuổi đến thực hiện thủ tục hành chính nhưng không có điện thoại thông minh, không nhớ mật khẩu tài khoản định danh điện tử và không có người thân đi cùng để hỗ trợ thao tác trực tuyến. Khi công chức hướng dẫn đề nghị người dân về nhờ con, cháu thực hiện trực tuyến, người dân đã bức xúc vì cho rằng cơ quan nhà nước từ chối tiếp nhận và đẩy khó khăn về phía người dân.

Tình huống nêu trên phản ánh một vấn đề mang tính phổ biến trong quá trình chuyển đổi số: việc đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến, nếu không đi kèm giải pháp hỗ trợ phù hợp, có thể vô tình tạo ra rào cản tiếp cận đối với một bộ phận người dân, đặc biệt là người cao tuổi, người khuyết tật và người hạn chế kỹ năng số. Đây là vấn đề cần được nhận diện đúng mức và xử lý thấu đáo, vừa bảo đảm thực hiện mục tiêu chuyển đổi số, vừa giữ vững nguyên tắc phục vụ người dân là trung tâm, không để ai bị bỏ lại phía sau.

## 2. ĐỐI TƯỢNG BỊ TÁC ĐỘNG

Tình huống nêu trên tác động trực tiếp và gián tiếp đến nhiều nhóm đối tượng, cụ thể:

- Người dân trực tiếp trong tình huống: người cao tuổi đến thực hiện thủ tục hành chính, không có điện thoại thông minh, không nhớ mật khẩu tài khoản định danh điện tử, không có người thân đi cùng hỗ trợ.

- Nhóm người dân có hoàn cảnh tương tự: người cao tuổi nói chung, người khuyết tật, người có hạn chế về sức khỏe, thị lực, thính lực; người hạn chế kỹ năng số, người sinh sống ở địa bàn khó khăn, ít tiếp cận công nghệ thông tin.

- Công chức trực tiếp tiếp nhận, hướng dẫn tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Hà Đông: chịu áp lực vừa phải tuân thủ định hướng đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến, vừa phải bảo đảm quyền tiếp cận thủ tục hành chính của người dân.

- Ủy ban nhân dân xã Hà Đông với vai trò cơ quan hành chính nhà nước ở cơ sở: uy tín, hình ảnh phục vụ nhân dân của chính quyền địa phương gắn liền với cách thức xử lý các tình huống tương tự.

- Tổ công nghệ số cộng đồng và các lực lượng hỗ trợ tại cơ sở: liên quan trực tiếp đến trách nhiệm hướng dẫn, phổ cập kỹ năng số cho người dân tại thôn, tổ dân phố.

### **3. KHÓ KHĂN, VƯỚNG MẮC VÀ NGUYÊN NHÂN**

#### **3.1. Khó khăn, vướng mắc**

- Người cao tuổi không có thiết bị thông minh, không thành thạo thao tác trên môi trường mạng, dễ quên hoặc không tự khôi phục được mật khẩu tài khoản định danh điện tử.

- Công chức tiếp nhận có xu hướng hướng dẫn người dân tự thực hiện trực tuyến hoặc nhờ người thân, chưa chủ động đề xuất phương án hỗ trợ tại chỗ, dẫn đến cảm nhận của người dân là bị từ chối tiếp nhận.

- Chưa có quy trình thống nhất, công khai về việc hỗ trợ trực tiếp tại quầy cho nhóm người yếu thế khi phát sinh khó khăn về phương tiện, tài khoản định danh điện tử.

- Thiếu tài liệu hướng dẫn trực quan, dễ hiểu dành riêng cho người cao tuổi, người khuyết tật, người hạn chế kỹ năng số.

- Việc phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công với Tổ công nghệ số cộng đồng tại thôn, tổ dân phố trong hỗ trợ người dân trước khi đến làm thủ tục chưa được phát huy đầy đủ.

#### **3.2. Nguyên nhân**

- Nguyên nhân khách quan: người cao tuổi hạn chế về thể lực, trí nhớ, khả năng tiếp cận công nghệ; hạ tầng, thiết bị hỗ trợ tại một số điểm tiếp nhận còn chưa đồng bộ.

- Nguyên nhân chủ quan: nhận thức, kỹ năng giao tiếp, xử lý tình huống của một bộ phận công chức chưa đáp ứng yêu cầu phục vụ nhóm đối tượng yếu thế; thiếu quy trình, công cụ hỗ trợ cụ thể hóa chủ trương “lấy người dân làm trung tâm” trong chuyển đổi số; công tác tuyên truyền, hướng dẫn trước khi người dân đến thực hiện thủ tục còn hạn chế.

### **4. CĂN CỨ PHÁP LÝ VÀ YÊU CẦU THỰC TIỄN**

Việc xây dựng và tổ chức thực hiện giải pháp căn cứ các quy định, chủ trương liên quan đến cải cách hành chính, chuyển đổi số, tổ chức mô hình chính quyền địa phương hai cấp và quy định hiện hành về tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; cụ thể, các văn bản được dẫn chiếu trong bài thuyết minh này được nêu theo nội dung đã được cấp có thẩm quyền ban hành và đơn vị sẽ rà soát, cập nhật đầy đủ số hiệu, ngày ban hành khi hoàn thiện hồ sơ chính thức, bảo đảm tính chính xác, không suy diễn nội dung chưa có căn cứ.

- Quyết định số 1335/QĐ-UBND ngày 28/8/2026 về kiện toàn các Tổ công nghệ số cộng đồng, là cơ sở để phát huy vai trò của Tổ công nghệ số cộng đồng trong hỗ trợ người dân tiếp cận dịch vụ công trực tuyến tại cơ sở.

- Các quy định hiện hành của pháp luật về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, về tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

- Chủ trương, định hướng chung của Đảng, Nhà nước và thành phố Hải Phòng về đẩy mạnh chuyển đổi số, xây dựng chính quyền số, công dân số gắn với bảo đảm quyền tiếp cận dịch vụ hành chính công bình đẳng cho mọi người dân, không để ai bị bỏ lại phía sau.

Về phương thức tiếp nhận hồ sơ cụ thể đối với từng thủ tục hành chính (trực tuyến, trực tiếp hoặc kết hợp), đơn vị thực hiện theo quy định hiện hành và hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền; bài thuyết minh không tự khẳng định quyền tiếp nhận theo một phương thức cụ thể khi chưa có căn cứ thủ tục rõ ràng.

Yêu cầu thực tiễn đặt ra là phải xây dựng được giải pháp vừa bảo đảm thúc đẩy tỷ lệ thực hiện dịch vụ công trực tuyến theo chủ trương chung, vừa bảo đảm quyền tiếp cận dịch vụ hành chính công của người cao tuổi, người khuyết tật, người hạn chế kỹ năng số, không biến yêu cầu chuyển đổi số thành rào cản tiếp cận thủ tục hành chính của người dân.

## **5. QUAN ĐIỂM VÀ MỤC TIÊU GIẢI PHÁP**

### **5.1. Quan điểm**

- Lấy người dân làm trung tâm, sự hài lòng của người dân là thước đo hiệu quả phục vụ; khuyến khích, thúc đẩy dịch vụ công trực tuyến nhưng không biến chuyển đổi số thành rào cản tiếp cận thủ tục hành chính.

- Không từ chối tiếp nhận yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính của người dân với lý do người dân không tự thực hiện được thao tác trực tuyến; công chức có trách nhiệm hướng dẫn, hỗ trợ theo đúng quy định hiện hành.

- Bảo đảm an toàn, bảo mật thông tin, dữ liệu cá nhân và tài khoản định danh điện tử của người dân trong suốt quá trình hỗ trợ; công chức không yêu cầu người dân cung cấp mật khẩu, mã OTP dưới bất kỳ hình thức nào.

- Kết hợp hài hòa giữa thúc đẩy chuyển đổi số với duy trì phương thức hỗ trợ trực tiếp phù hợp cho nhóm yếu thế, bảo đảm không ai bị bỏ lại phía sau trong tiến trình chuyển đổi số.

### **5.2. Mục tiêu**

1. Xử lý kịp thời, đúng quy định tình huống phát sinh tại quầy tiếp nhận, bảo đảm người dân cao tuổi được hướng dẫn, hỗ trợ hoàn thành thủ tục, không phải quay về và tự xoay xở.

2. Xây dựng mô hình hỗ trợ số thân thiện, ổn định, lâu dài tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Hà Đông, áp dụng cho người cao tuổi, người khuyết tật, người hạn chế kỹ năng số.

3. Nâng cao kỹ năng, thái độ phục vụ của công chức; tăng cường vai trò của Tổ công nghệ số cộng đồng trong hỗ trợ người dân tiếp cận dịch vụ công trực tuyến từ cơ sở.

4. Bảo đảm hài hòa giữa chỉ tiêu thúc đẩy tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến với yêu cầu không để phát sinh rào cản tiếp cận thủ tục hành chính đối với nhóm yếu thế.

## **6. PHƯƠNG ÁN XỬ LÝ NGAY ĐỐI VỚI NGƯỜI CAO TUỔI TRONG TÌNH HUỐNG**

### **6.1. Nguyên tắc ứng xử**

- Không từ chối tiếp nhận yêu cầu của người dân; không yêu cầu người dân cung cấp mật khẩu, mã OTP tài khoản định danh điện tử dưới bất kỳ hình thức nào.

- Công chức giữ thái độ tôn trọng, lắng nghe, giải thích rõ ràng; không để người dân cảm thấy bị đẩy khó khăn hoặc bị từ chối giải quyết thủ tục.

- Việc hỗ trợ thao tác phải tuân thủ đúng quy trình, có sự đồng ý, giám sát của người dân; không tự ý thao tác thay toàn bộ nếu không có sự đồng ý rõ ràng của người dân và không lưu giữ bất kỳ thông tin nhạy cảm nào của người dân.

### **6.2. Trình tự xử lý tại quầy**

1. Bước 1 - Tiếp nhận, lắng nghe: công chức tiếp nhận ghi nhận yêu cầu thủ tục hành chính của người dân, xác định khó khăn cụ thể (không có điện thoại thông minh, không nhớ mật khẩu tài khoản định danh điện tử, không có người thân đi cùng).

2. Bước 2 - Giải thích rõ hướng xử lý: công chức giải thích ngắn gọn, dễ hiểu rằng đơn vị sẽ hỗ trợ người dân hoàn thành thủ tục ngay tại quầy, không yêu cầu người dân phải tự thao tác trực tuyến hoặc phải có người thân đi cùng mới được tiếp nhận.

3. Bước 3 - Chuyển đến điểm/khu vực hỗ trợ: trường hợp cần hỗ trợ sâu, người dân được hướng dẫn đến vị trí hỗ trợ dành riêng cho người cao tuổi, người khuyết tật tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (nếu đã bố trí) hoặc được hỗ trợ ngay tại quầy đang tiếp nhận.

4. Bước 4 - Hỗ trợ thực hiện theo đúng quy định hiện hành: công chức được phân công hướng dẫn các bước thực hiện; đối với các nội dung liên quan đến xác thực tài khoản định danh điện tử, người dân tự thực hiện thao tác nhập mật khẩu, mã OTP (nếu có) trên thiết bị; công chức không đề nghị người dân đọc, cung cấp mật khẩu, mã OTP cho công chức và không ghi lại các thông tin này dưới bất kỳ hình thức nào.

5. Bước 5 - Xử lý trường hợp không thể xác thực tài khoản định danh điện tử: việc tiếp nhận hồ sơ trong trường hợp này thực hiện theo quy định hiện hành và hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền về phương thức tiếp nhận phù hợp, bảo đảm không để người dân phải quay về chỉ vì lý do không xác thực được tài khoản trực tuyến.

6. Bước 6 - Hoàn thiện, bàn giao kết quả: công chức thông tin rõ cho người dân về thời hạn, cách thức nhận kết quả, số điện thoại liên hệ khi cần hỗ trợ thêm; ghi nhận lượt hỗ trợ vào sổ theo dõi hỗ trợ (theo mẫu tại Phụ lục).

### **6.3. Trách nhiệm cụ thể**

| <b>Chủ thể</b> | <b>Trách nhiệm trong tình huống</b> |
|----------------|-------------------------------------|
|----------------|-------------------------------------|

|                                                           |                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Công chức trực tiếp tiếp nhận                             | Lắng nghe, giải thích, không từ chối tiếp nhận; thực hiện hỗ trợ theo đúng trình tự, không yêu cầu cung cấp mật khẩu, mã OTP. |
| Công chức/tình nguyện viên hỗ trợ số (nếu được phân công) | Hướng dẫn thao tác, hỗ trợ kỹ thuật, bảo đảm người dân tự kiểm soát thông tin tài khoản của mình.                             |
| Lãnh đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công                | Giám sát, chấn chỉnh kịp thời thái độ phục vụ; xử lý các tình huống vượt thẩm quyền của công chức trực tiếp.                  |
| Lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã Hà Đông                       | Chỉ đạo chung, chịu trách nhiệm bảo đảm quyền tiếp cận dịch vụ hành chính công của người dân trên địa bàn.                    |

#### 6.4. Bảo mật tài khoản và dữ liệu

- Công chức tuyệt đối không yêu cầu, không ghi nhận, không lưu giữ mật khẩu, mã OTP, hình ảnh chụp màn hình có chứa thông tin xác thực của tài khoản định danh điện tử của người dân.

- Việc nhập mật khẩu, mã OTP (nếu có) do chính người dân thực hiện trên thiết bị; công chức chỉ hướng dẫn thao tác, không can thiệp trực tiếp vào bước xác thực.

- Phiếu ghi nhận nhu cầu hỗ trợ (theo mẫu tại Phụ lục) không thiết kế trường thông tin về mật khẩu, mã OTP hoặc dữ liệu xác thực cá nhân khác.

- Thiết bị hỗ trợ công dân (nếu có) được đăng xuất, xóa dữ liệu phiên làm việc ngay sau khi hoàn thành hỗ trợ cho từng người dân.

### 7. NỘI DUNG GIẢI PHÁP LÂU DÀI THEO MÔ HÌNH HỖ TRỢ SỐ THÂN THIỆN

Trên cơ sở xử lý tình huống trước mắt, Ủy ban nhân dân xã Hà Đông đề xuất xây dựng, duy trì ổn định mô hình hỗ trợ số thân thiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, với các nội dung cụ thể như sau:

#### 7.1. Điểm hỗ trợ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công

- Bố trí một khu vực/quầy hỗ trợ số thân thiện trong khuôn khổ cơ sở vật chất hiện có của Trung tâm Phục vụ hành chính công, ưu tiên vị trí thuận tiện, dễ tiếp cận cho người cao tuổi, người khuyết tật.

- Trang bị bảng chỉ dẫn, biểu tượng dễ nhận biết; bố trí chỗ ngồi chờ phù hợp, hỗ trợ di chuyển cho người khuyết tật trong phạm vi điều kiện hiện có.

- Phân công công chức hoặc tình nguyện viên, thành viên Tổ công nghệ số cộng đồng luân phiên trực hỗ trợ vào các khung giờ cao điểm tiếp nhận hồ sơ.

#### 7.2. Phân loại mức độ hỗ trợ

| Mức độ | Đặc điểm người dân | Hình thức hỗ trợ |
|--------|--------------------|------------------|
|--------|--------------------|------------------|

|                                         |                                                                                             |                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mức 1 - Hỗ trợ hướng dẫn                | Có thiết bị, có tài khoản định danh điện tử nhưng còn lúng túng thao tác                    | Hướng dẫn trực tiếp từng bước, người dân tự thao tác trên thiết bị của mình                                                                |
| Mức 2 - Hỗ trợ sử dụng thiết bị tại chỗ | Không có điện thoại thông minh hoặc thiết bị không bảo đảm thực hiện                        | Hỗ trợ sử dụng thiết bị, đường truyền tại điểm hỗ trợ; người dân tự nhập thông tin xác thực                                                |
| Mức 3 - Hỗ trợ đặc biệt                 | Người cao tuổi, người khuyết tật, không nhớ mật khẩu/tài khoản, không có người thân đi cùng | Hỗ trợ toàn trình theo trình tự tại Mục 6; áp dụng phương thức tiếp nhận phù hợp theo quy định hiện hành khi không thể xác thực trực tuyến |

### 7.3. Tài liệu trực quan hỗ trợ người dân

- Xây dựng tờ rơi, bảng hướng dẫn trực quan bằng hình ảnh, cỡ chữ lớn, ngôn ngữ đơn giản, dễ hiểu dành cho người cao tuổi, người hạn chế kỹ năng số.
- Video/clip hướng dẫn ngắn (nếu có điều kiện xây dựng) minh họa các bước thực hiện dịch vụ công trực tuyến phổ biến, đặt tại khu vực chờ hoặc kênh thông tin của xã.
- Sổ tay/hướng dẫn cầm tay hướng dẫn công chức cách giao tiếp, hỗ trợ phù hợp với người cao tuổi, người khuyết tật.

### 7.4. Quy trình hỗ trợ chung tại điểm hỗ trợ

1. Tiếp đón, xác định nhu cầu hỗ trợ bằng Phiếu ghi nhận nhu cầu hỗ trợ (không chứa thông tin mật khẩu, mã OTP).
2. Phân loại mức độ hỗ trợ theo bảng tại Mục 7.2.
3. Thực hiện hỗ trợ theo đúng trình tự, bảo đảm nguyên tắc bảo mật thông tin, dữ liệu tại Mục 6.4.
4. Ghi nhận kết quả hỗ trợ vào Sổ theo dõi lượt hỗ trợ (theo mẫu tại Phụ lục).
5. Đề nghị người dân đánh giá mức độ hài lòng (theo mẫu Phiếu đánh giá tại Phụ lục) trên cơ sở tự nguyện.

### 7.5. Cơ chế theo dõi, hỗ trợ người cao tuổi, người khuyết tật, người hạn chế kỹ năng số

- Thiết lập Sổ theo dõi lượt hỗ trợ tại điểm hỗ trợ số thân thiện, cập nhật theo ngày, theo tuần, làm cơ sở tổng hợp, báo cáo.
- Giao đầu mối tại Trung tâm Phục vụ hành chính công theo dõi, tổng hợp định kỳ số lượt hỗ trợ, loại thủ tục, mức độ hỗ trợ, phản ánh, kiến nghị của người dân (nếu có).

- Phối hợp Tổ công nghệ số cộng đồng rà soát, nắm bắt trước nhu cầu của người cao tuổi, người khuyết tật tại thôn, tổ dân phố để hỗ trợ chuẩn bị tài khoản định danh điện tử, kỹ năng cơ bản trước khi đến làm thủ tục, hạn chế phát sinh vướng mắc tại quầy.

## **8. CƠ CHẾ PHỐI HỢP TRONG TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Để mô hình hỗ trợ số thân thiện vận hành hiệu quả, ổn định, cần có sự phối hợp chặt chẽ giữa các chủ thể sau:

| <b>Chủ thể</b>                                                                       | <b>Vai trò, trách nhiệm phối hợp</b>                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã Hà Đông                                                  | Chỉ đạo chung việc xây dựng, tổ chức thực hiện mô hình; bố trí điều kiện, nguồn lực trong khả năng của địa phương; chịu trách nhiệm toàn diện trước nhân dân và cấp có thẩm quyền.                                      |
| Công chức phụ trách lĩnh vực Văn hóa - Xã hội                                        | Tham mưu nội dung liên quan đến đối tượng người cao tuổi, người khuyết tật, bảo trợ xã hội; phối hợp truyền thông, vận động trong cộng đồng dân cư.                                                                     |
| Công chức phụ trách Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân                   | Tổng hợp, tham mưu ban hành văn bản chỉ đạo, theo dõi, đôn đốc, tổng hợp báo cáo kết quả thực hiện mô hình.                                                                                                             |
| Trung tâm Phục vụ hành chính công                                                    | Trực tiếp tổ chức điểm hỗ trợ, bố trí nhân lực, cơ sở vật chất; theo dõi, tổng hợp số liệu hỗ trợ, phản ánh, kiến nghị của người dân.                                                                                   |
| Công chức chuyên môn các lĩnh vực                                                    | Phối hợp hướng dẫn, giải quyết thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực phụ trách cho người dân được hỗ trợ tại điểm hỗ trợ số thân thiện.                                                                                     |
| Tổ công nghệ số cộng đồng (kiện toàn theo Quyết định số 1335/QĐ-UBND ngày 28/8/2026) | Tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ người dân tại thôn, tổ dân phố về kỹ năng số, tài khoản định danh điện tử trước khi đến làm thủ tục; phối hợp nắm bắt nhu cầu hỗ trợ của người cao tuổi, người khuyết tật trên địa bàn. |

## **9. LỘ TRÌNH, NGUỒN LỰC VÀ ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### **9.1. Lộ trình thực hiện**

UBND xã Hà Đông đã triển khai nội dung giải pháp trong năm 2026, trước hết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, đồng thời phối hợp với Phòng

Văn hóa - Xã hội, Văn phòng HĐND và UBND xã, công chức chuyên môn và các Tổ công nghệ số cộng đồng để hỗ trợ người cao tuổi, người khuyết tật và người hạn chế kỹ năng số thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

Lộ trình được thực hiện theo các giai đoạn sau:

| <b>Giai đoạn</b>                                                    | <b>Thời gian thực hiện</b>                                                                   | <b>Nội dung thực hiện chủ yếu</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Kết quả, sản phẩm đầu ra</b>                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Giai đoạn 1: Rà soát, khảo sát và chuẩn bị triển khai               | Đã thực hiện trong năm 2026                                                                  | Rà soát thực trạng người dân đến thực hiện thủ tục hành chính nhưng gặp khó khăn khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến; xác định các nhóm cần ưu tiên hỗ trợ như người cao tuổi, người khuyết tật, người không có thiết bị thông minh, người quên thông tin đăng nhập hoặc hạn chế kỹ năng số.                                   | Xác định nhóm đối tượng cần hỗ trợ; phân công đầu mối thực hiện; thống nhất nguyên tắc tiếp nhận, hướng dẫn và bảo vệ thông tin cá nhân của người dân.                          |
| Giai đoạn 2: Xây dựng và áp dụng quy trình hỗ trợ                   | Đã thực hiện và đang duy trì trong năm 2026                                                  | Xây dựng quy trình hỗ trợ theo hướng: tiếp nhận, trấn an, xác định nhu cầu, phân loại mức độ hỗ trợ, hướng dẫn thao tác, hoàn thiện hồ sơ, tiếp nhận trên hệ thống và hướng dẫn tra cứu kết quả. Công chức hỗ trợ người dân trong phạm vi quy định, không yêu cầu cung cấp hoặc lưu giữ mật khẩu, mã OTP và thông tin bảo mật. | Quy trình hỗ trợ người dân; sơ đồ hướng dẫn; bảng phân loại mức độ hỗ trợ; bảng phân công trách nhiệm; tài liệu hướng dẫn dịch vụ công trực tuyến.                              |
| Giai đoạn 3: Hỗ trợ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công | Đã triển khai trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính năm 2026 và thực hiện | Tiếp nhận, hướng dẫn và hỗ trợ trực tiếp đối với người dân không thể tự thực hiện dịch vụ công trực tuyến. Công chức kiểm tra nhu cầu, hướng dẫn từng bước, hỗ trợ kê khai, xác thực, gửi hồ sơ                                                                                                                                | Người dân được tiếp nhận và hướng dẫn cụ thể; hồ sơ được hỗ trợ đúng quy trình; kết quả bước đầu được ghi nhận làm cơ sở xây dựng, từng bước chuẩn hóa sổ theo dõi lượt hỗ trợ, |

|                                                       |                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                       | thường xuyên                                                            | và tra cứu tình trạng giải quyết. Trường hợp phát sinh khó khăn về tài khoản, thiết bị hoặc hệ thống được ghi nhận và báo cáo đầu mối có thẩm quyền để xử lý.                                                                                                                                                                                                                | phiếu ghi nhận nhu cầu hỗ trợ và phiếu đánh giá mức độ hài lòng sau hỗ trợ.                                                                                                                             |
| Giai đoạn 4: Phối hợp hỗ trợ tại cộng đồng            | Đã triển khai theo điều kiện thực tế và tiếp tục thực hiện thường xuyên | Phối hợp với các Tổ công nghệ số cộng đồng, tổ chức đoàn thể và lực lượng tại địa bàn để tuyên truyền, hướng dẫn kỹ năng số cơ bản, hỗ trợ người dân chuẩn bị hồ sơ, tra cứu thủ tục và tiếp cận dịch vụ công trực tuyến. Việc hỗ trợ tại cộng đồng chỉ thực hiện trong phạm vi được phân công, không tự ý giữ giấy tờ, mật khẩu, mã OTP hoặc dữ liệu cá nhân của người dân. | Danh sách đầu mối hỗ trợ; nội dung tuyên truyền; tài liệu hướng dẫn; kết quả hỗ trợ tại cộng đồng; phản ánh, khó khăn và kiến nghị của người dân được tổng hợp để báo cáo UBND xã.                      |
| Giai đoạn 5: Theo dõi, đánh giá và hoàn thiện mô hình | Thực hiện định kỳ trong năm 2026 và duy trì trong thời gian tiếp theo   | Theo dõi số lượt người được hỗ trợ, số hồ sơ hoàn thành, những khó khăn phát sinh, thời gian hỗ trợ và mức độ hài lòng của người dân. Định kỳ rà soát các trường hợp phải hướng dẫn nhiều lần, nguyên nhân chưa hoàn thành và những điểm chưa phù hợp trong quy trình để điều chỉnh.                                                                                         | Kết quả theo dõi bước đầu; cơ sở để tiếp tục xây dựng, chuẩn hóa bảng tổng hợp lượt hỗ trợ, bảng theo dõi kết quả giải quyết hồ sơ, phiếu đánh giá hài lòng; nội dung điều chỉnh, hoàn thiện quy trình. |
| Giai đoạn 6: Duy trì và nhân rộng                     | Từ sau thời điểm đánh giá ban đầu, tiếp tục thực hiện thường            | Duy trì hỗ trợ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công; cập nhật tài liệu hướng dẫn theo thay đổi của thủ tục và hệ thống;                                                                                                                                                                                                                                                     | Mô hình được duy trì; quy trình được cập nhật; đội ngũ hỗ trợ được hướng dẫn; kinh nghiệm được tổng hợp để áp                                                                                           |

|  |       |                                                                                                                                                   |                                                        |
|--|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
|  | xuyên | tăng cường tập huấn cho công chức, thành viên Tổ công nghệ số cộng đồng; nghiên cứu mở rộng cách làm đối với các nhóm người dân có khó khăn khác. | dụng phù hợp tại các khu dân cư và lĩnh vực liên quan. |
|--|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|

Việc triển khai được thực hiện theo nguyên tắc tiếp nhận ngay, hướng dẫn rõ, hỗ trợ đúng mức, bảo mật thông tin và theo dõi đến khi hoàn tất. Trong quá trình thực hiện, UBND xã Hà Đông vừa khuyến khích người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, vừa bảo đảm người cao tuổi, người khuyết tật và người hạn chế kỹ năng số không bị từ chối hoặc gặp trở ngại trong tiếp cận dịch vụ hành chính.

Các biểu mẫu phục vụ triển khai gồm Phiếu ghi nhận nhu cầu hỗ trợ, Bảng phân loại mức độ hỗ trợ, Bảng phân công trách nhiệm, Sổ theo dõi lượt hỗ trợ và Phiếu đánh giá mức độ hài lòng đang được xây dựng, từng bước chuẩn hóa để sử dụng làm công cụ theo dõi, đánh giá và cải tiến mô hình. Nội dung đề xuất của các biểu mẫu được trình bày tại phần Phụ lục kèm theo bài thuyết minh.

## **9.2. Nguồn lực thực hiện**

- Nguồn nhân lực: công chức Trung tâm Phục vụ hành chính công, công chức chuyên môn, thành viên Tổ công nghệ số cộng đồng tham gia hỗ trợ theo phân công, không phát sinh biên chế mới.

- Nguồn lực cơ sở vật chất: tận dụng cơ sở vật chất, trang thiết bị hiện có của Trung tâm Phục vụ hành chính công; bổ sung tài liệu hướng dẫn, bảng chỉ dẫn trong khả năng ngân sách được giao.

- Kinh phí thực hiện (nếu phát sinh): thực hiện theo quy định hiện hành về quản lý, sử dụng ngân sách nhà nước và hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền.

## **9.3. Điều kiện thực hiện**

- Có sự chỉ đạo thống nhất, quyết liệt của lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã Hà Đông.

- Có sự phối hợp đồng bộ giữa các bộ phận chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công và Tổ công nghệ số cộng đồng.

- Có sự đồng thuận, tham gia của người dân, đặc biệt là người cao tuổi, người khuyết tật và gia đình.

## **10. KIỂM TRA, GIÁM SÁT, ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ**

Việc kiểm tra, giám sát và đánh giá kết quả thực hiện mô hình được UBND xã Hà Đông xác định là nội dung quan trọng nhằm bảo đảm việc hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến được thực hiện đúng mục tiêu, đúng đối tượng, đúng quy trình, đồng thời kịp thời phát hiện khó khăn, vướng mắc để điều chỉnh phù hợp với thực tiễn.

Trong quá trình triển khai thực tế, UBND xã Hà Đông đã thực hiện việc tiếp nhận, hướng dẫn, hỗ trợ người dân, nhất là người cao tuổi, người khuyết tật,

người hạn chế kỹ năng số tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và trong phạm vi phối hợp tại địa bàn dân cư. Tuy nhiên, ở giai đoạn đầu, việc theo dõi, ghi nhận và tổng hợp kết quả chưa được chuẩn hóa đầy đủ bằng một hệ thống biểu mẫu thống nhất, vì vậy một số số liệu cụ thể chưa được cập nhật đầy đủ tại thời điểm xây dựng bài thuyết minh này.

Để bảo đảm tính trung thực, khách quan và khả năng kiểm chứng, UBND xã Hà Đông xác định việc kiểm tra, giám sát, đánh giá kết quả thực hiện mô hình sẽ tiếp tục được thực hiện theo hướng vừa triển khai, vừa hoàn thiện công cụ theo dõi, trong đó tập trung vào các nhóm nội dung sau:

- Kiểm tra việc tiếp nhận và hỗ trợ người dân có đúng tinh thần phục vụ, không gây phiền hà, không đùn đẩy trách nhiệm, không để người dân thuộc nhóm yếu thế bị từ chối tiếp cận dịch vụ hành chính.

- Giám sát việc thực hiện quy trình hỗ trợ của công chức và các bộ phận liên quan, bảo đảm việc hướng dẫn đúng quy định, rõ ràng, dễ hiểu, phù hợp với từng nhóm đối tượng.

- Đánh giá mức độ thuận lợi, khả thi và hiệu quả của mô hình trong thực tế, nhất là khả năng hỗ trợ người dân hoàn thành thủ tục, giảm bức xúc, giảm số lần đi lại và nâng cao mức độ hài lòng.

- Theo dõi, phát hiện những hạn chế phát sinh trong quá trình triển khai như thiếu thiết bị hỗ trợ, thao tác còn phức tạp, khó khăn khi xác thực tài khoản, hạn chế về kỹ năng số của người dân hoặc sự phối hợp chưa đồng bộ giữa các bộ phận.

- Kịp thời điều chỉnh, bổ sung công cụ theo dõi và phương thức hỗ trợ để mô hình ngày càng hoàn thiện, có thể duy trì thường xuyên và nhân rộng khi đủ điều kiện.

Các chỉ tiêu theo dõi, đánh giá được xác định theo hướng cụ thể, có thể đo lường, phù hợp với điều kiện thực tế của đơn vị, đồng thời làm căn cứ để tiếp tục chuẩn hóa việc tổng hợp, đánh giá trong thời gian tiếp theo.

| <b>Chỉ tiêu theo dõi, đánh giá</b>                                                                           | <b>Công cụ đo lường</b>                                                                              | <b>Ghi chú về số liệu</b>                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| Số lượt người dân được hỗ trợ tại điểm hỗ trợ số thân thiện theo tháng, quý                                  | Theo dõi thực tế tại bộ phận tiếp nhận; biểu mẫu theo dõi lượt hỗ trợ dự kiến chuẩn hóa              | Chưa tổng hợp đầy đủ tại thời điểm xây dựng bài thuyết minh |
| Mức độ hoàn thành thủ tục của người cao tuổi, người khuyết tật, người hạn chế kỹ năng số sau khi được hỗ trợ | Theo dõi kết quả tiếp nhận, xử lý hồ sơ; dữ liệu từ hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính | Được cập nhật theo tình hình thực tế của đơn vị             |
| Mức độ hài lòng của người dân sau khi được hướng dẫn, hỗ trợ                                                 | Ghi nhận phản hồi trực tiếp; phiếu đánh giá mức độ hài lòng dự kiến áp                               | Đang tiếp tục chuẩn hóa công cụ đánh giá                    |

|                                                                                          | dụng thống nhất                                                                    |                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Số lượt phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận hoặc thái độ phục vụ | Theo dõi phản ánh, kiến nghị của người dân; thông tin phản hồi tại bộ phận một cửa | Cập nhật theo thực tế phát sinh                                        |
| Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trên tổng số hồ sơ tiếp nhận tại UBND xã                          | Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính                                   | Theo số liệu của hệ thống trong từng thời kỳ                           |
| Số trường hợp cần hỗ trợ nhiều lần hoặc chưa hoàn thành ngay                             | Ghi nhận thực tế tại bộ phận tiếp nhận và trong quá trình phối hợp hỗ trợ          | Là căn cứ để điều chỉnh cách thức hỗ trợ                               |
| Những khó khăn, vướng mắc thường gặp khi người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến     | Tổng hợp từ thực tiễn tiếp nhận, hướng dẫn và phản ánh của người dân               | Dùng để hoàn thiện quy trình, tài liệu hướng dẫn và phương án phối hợp |

Trên cơ sở các chỉ tiêu nêu trên, UBND xã Hà Đông sẽ tiếp tục rà soát, bổ sung và chuẩn hóa các biểu mẫu theo dõi, nhất là Phiếu ghi nhận nhu cầu hỗ trợ, Bảng phân loại mức độ hỗ trợ, Sổ theo dõi lượt hỗ trợ và Phiếu đánh giá mức độ hài lòng, nhằm bảo đảm việc kiểm tra, giám sát và đánh giá kết quả trong thời gian tiếp theo được thực hiện thường xuyên, đầy đủ, có căn cứ và dễ đối chiếu.

Việc đánh giá kết quả không chỉ nhằm xác định số lượng trường hợp đã được hỗ trợ, mà quan trọng hơn là làm rõ mức độ phù hợp của mô hình, khả năng tiếp cận dịch vụ hành chính của người dân, trách nhiệm phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và hiệu quả thực tế của giải pháp trong thúc đẩy dịch vụ công trực tuyến gắn với bảo đảm tính bao trùm, không để ai bị bỏ lại phía sau trong chuyển đổi số.

## **11. HIỆU QUẢ, LỢI ÍCH DỰ KIẾN VÀ THỰC TẾ BƯỚC ĐẦU CỦA GIẢI PHÁP**

Giải pháp “Mô hình hỗ trợ số thân thiện, không để ai bị bỏ lại phía sau trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến tại UBND xã Hà Đông” được xây dựng trên cơ sở yêu cầu đẩy mạnh chuyển đổi số, nâng cao chất lượng cải cách hành chính, đồng thời bảo đảm quyền tiếp cận bình đẳng của người dân đối với dịch vụ hành chính công, nhất là đối với người cao tuổi, người khuyết tật, người hạn chế kỹ năng số và những trường hợp gặp khó khăn trong sử dụng thiết bị, tài khoản định danh điện tử hoặc thao tác trên môi trường số.

Qua thực tiễn triển khai tại UBND xã Hà Đông, giải pháp bước đầu cho thấy tính phù hợp với yêu cầu công vụ và điều kiện thực tế của địa phương. Mặc dù việc theo dõi kết quả trong giai đoạn đầu chưa được chuẩn hóa đầy đủ bằng một hệ thống biểu mẫu thống nhất, song thực tế hỗ trợ người dân tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và trong quá trình phối hợp tại địa bàn đã cho thấy giải

pháp có khả năng mang lại nhiều hiệu quả thiết thực, cả về mặt phục vụ người dân, nâng cao hiệu quả quản lý, thúc đẩy dịch vụ công trực tuyến và góp phần xây dựng nền hành chính thân thiện, phục vụ.

Trước hết, giải pháp góp phần bảo đảm quyền tiếp cận dịch vụ hành chính của người dân trong điều kiện chuyển đổi số. Thay vì để người dân tự xoay xở hoặc phải quay về nhờ người thân hỗ trợ, mô hình này định hướng cơ quan hành chính chủ động tiếp nhận, nhận diện mức độ khó khăn và tổ chức hỗ trợ phù hợp trong phạm vi quy định. Nhờ đó, người dân, nhất là các nhóm yếu thế, không bị đặt vào tình trạng lúng túng, bị động hoặc có cảm giác bị từ chối phục vụ chỉ vì không đủ điều kiện tự thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

Thứ hai, giải pháp góp phần giảm bức xúc, giảm phiền hà và hạn chế việc người dân phải đi lại nhiều lần. Khi được hướng dẫn trực tiếp, rõ ràng, dễ hiểu và phù hợp với khả năng tiếp cận công nghệ của mình, người dân có điều kiện hoàn thiện hồ sơ thuận lợi hơn, biết cách tra cứu kết quả, biết cách chuẩn bị giấy tờ cần thiết và giảm tâm lý e ngại khi tiếp cận thủ tục hành chính trên môi trường số. Đây là lợi ích rất quan trọng, bởi mục tiêu của dịch vụ công trực tuyến không chỉ là tăng tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến, mà còn phải giúp người dân thực sự tiếp cận được dịch vụ một cách thuận tiện, an toàn và có hiệu quả.

Thứ ba, giải pháp góp phần nâng cao chất lượng phục vụ của đội ngũ công chức tại bộ phận tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính. Khi có quy trình hỗ trợ rõ ràng, có nguyên tắc ứng xử phù hợp với từng nhóm đối tượng và có sự phân công trách nhiệm cụ thể, công chức sẽ chủ động hơn trong tiếp nhận, hướng dẫn và xử lý tình huống phát sinh. Điều này giúp hạn chế cách hướng dẫn chung chung, thiếu thống nhất hoặc chưa phù hợp với thực tế của người dân; đồng thời góp phần xây dựng hình ảnh công chức thân thiện, trách nhiệm, tận tình, lấy người dân làm trung tâm phục vụ.

Thứ tư, giải pháp tạo điều kiện để UBND xã Hà Đông từng bước chuẩn hóa công tác hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến theo hướng có quy trình, có công cụ, có theo dõi và có đánh giá. Từ chỗ hỗ trợ theo kinh nghiệm cá nhân hoặc xử lý tình huống đơn lẻ, mô hình này hướng tới việc hình thành phương thức hỗ trợ thống nhất, giúp cơ quan dễ kiểm tra, giám sát, rút kinh nghiệm và điều chỉnh kịp thời. Đây là cơ sở quan trọng để nâng cao chất lượng điều hành nội bộ, tăng tính đồng bộ giữa các bộ phận và giảm sự phụ thuộc vào từng cá nhân.

Thứ năm, giải pháp góp phần thúc đẩy chuyển đổi số gắn với tính bao trùm và nhân văn. Trong thực tế, nếu chỉ chú trọng tăng số lượng hồ sơ trực tuyến mà không quan tâm đến khả năng tiếp cận của người dân thì rất dễ phát sinh tình trạng người dân bị bỏ lại phía sau trong quá trình chuyển đổi số. Giải pháp này giúp hài hòa giữa hai yêu cầu: vừa khuyến khích sử dụng dịch vụ công trực tuyến, vừa bảo đảm mọi người dân đều có cơ hội tiếp cận và hoàn thành thủ

tục hành chính theo điều kiện thực tế của mình. Đây là điểm có ý nghĩa không chỉ về chuyên môn hành chính mà còn về mặt xã hội, thể hiện tinh thần phục vụ, đồng hành và hỗ trợ người dân trong bối cảnh chuyển đổi số.

Thứ sáu, giải pháp hỗ trợ tốt hơn cho việc phối hợp giữa UBND xã với các lực lượng liên quan, nhất là trong tuyên truyền, hướng dẫn kỹ năng số cơ bản cho người dân. Khi được triển khai đồng bộ, mô hình có thể phát huy vai trò của Phòng Văn hóa - Xã hội, Văn phòng HĐND và UBND xã, Trung tâm Phục vụ hành chính công, các công chức chuyên môn và Tổ công nghệ số cộng đồng trong việc hỗ trợ người dân ngay từ cơ sở. Sự phối hợp này giúp mở rộng phạm vi hỗ trợ, tăng tính chủ động trong tuyên truyền, đồng thời tạo điều kiện để người dân được tiếp cận thông tin và kỹ năng cần thiết từ sớm, không chỉ đến khi phát sinh thủ tục mới bắt đầu tìm cách xử lý.

Thứ bảy, giải pháp góp phần nâng cao mức độ hài lòng của người dân đối với cơ quan hành chính nhà nước. Trong nhiều trường hợp, điều làm người dân chưa hài lòng không chỉ là thủ tục khó hay dễ, mà còn là cách tiếp nhận, hướng dẫn và đồng hành của cơ quan nhà nước trong quá trình giải quyết công việc. Khi người dân cảm nhận được sự tôn trọng, chia sẻ, hỗ trợ kịp thời và không bị đùn đẩy trách nhiệm, niềm tin đối với chính quyền cơ sở sẽ được củng cố. Đây là hiệu quả có ý nghĩa lâu dài, góp phần cải thiện chất lượng cải cách hành chính, nâng cao uy tín của chính quyền địa phương và tạo sự đồng thuận trong xã hội.

Thứ tám, giải pháp còn có ý nghĩa trong việc tạo nền tảng cho công tác theo dõi, đánh giá và cải tiến thường xuyên. Mặc dù hiện nay việc ghi nhận số liệu, tổng hợp kết quả tại đơn vị vẫn đang tiếp tục được hoàn thiện, song việc xác định rõ các nhóm chỉ tiêu theo dõi, các biểu mẫu cần chuẩn hóa và quy trình phối hợp cần thống nhất sẽ giúp UBND xã Hà Đông có cơ sở để từng bước lượng hóa kết quả trong thời gian tiếp theo. Đây là điều kiện cần thiết để giải pháp không chỉ dừng lại ở một cách làm mang tính tình huống, mà có thể trở thành mô hình hỗ trợ thường xuyên, có khả năng duy trì và phát triển lâu dài.

Về hiệu quả thực tế bước đầu, có thể khẳng định rằng giải pháp đã giúp định hình rõ hơn trách nhiệm của cơ quan hành chính trong việc hỗ trợ người dân gặp khó khăn khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến; đồng thời giúp quá trình tiếp nhận, hướng dẫn tại đơn vị diễn ra theo hướng gần dân hơn, linh hoạt hơn và phù hợp hơn với thực tế phát sinh. Tuy nhiên, để bảo đảm tính khách quan và trung thực, bài thuyết minh này không tự xác định các tỷ lệ, số lượng hoặc mức tăng, giảm cụ thể khi chưa có đầy đủ dữ liệu thống kê đã được chuẩn hóa. Các kết quả định lượng sẽ tiếp tục được cập nhật trong quá trình theo dõi, đánh giá bằng các công cụ phù hợp của đơn vị.

Từ những phân tích trên có thể thấy, giải pháp không chỉ có ý nghĩa trước mắt trong xử lý Tình huống 2 của Hội thi, mà còn có giá trị thực tiễn đối với

công tác cải cách hành chính, chuyển đổi số, Đề án 06 và nâng cao chất lượng phục vụ người dân tại UBND xã Hà Đông. Nếu tiếp tục được hoàn thiện, chuẩn hóa và duy trì, giải pháp sẽ góp phần xây dựng môi trường hành chính thân thiện, hiện đại, bao trùm, phục vụ tốt hơn nhu cầu chính đáng của người dân, đồng thời phù hợp với yêu cầu đổi mới hoạt động của chính quyền cơ sở trong giai đoạn hiện nay.

## **12. KHẢ NĂNG ÁP DỤNG, DUY TRÌ, PHỔ BIẾN VÀ NHÂN RỘNG**

Giải pháp “Mô hình hỗ trợ số thân thiện, không để ai bị bỏ lại phía sau trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến tại UBND xã Hà Đông” có khả năng áp dụng, duy trì và nhân rộng cao vì được xây dựng trên cơ sở bám sát yêu cầu thực tiễn của công tác cải cách hành chính, chuyển đổi số, Đề án 06 và nhu cầu hỗ trợ người dân trong quá trình tiếp cận dịch vụ công trực tuyến tại cơ sở.

Trước hết, về khả năng áp dụng, giải pháp phù hợp với điều kiện thực tế của UBND xã Hà Đông vì không đòi hỏi đầu tư một hệ thống công nghệ mới, không yêu cầu phát sinh bộ máy riêng, không đặt ra thủ tục hành chính mới và không làm thay đổi chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền của các bộ phận liên quan. Nội dung cốt lõi của giải pháp chủ yếu là đổi mới cách tiếp cận, cách tổ chức hỗ trợ, cách phối hợp thực hiện và cách chuẩn hóa quy trình phục vụ người dân trong bối cảnh đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến. Đây là những nội dung có thể triển khai ngay trên cơ sở nhân lực hiện có, trang thiết bị hiện có, hệ thống giải quyết thủ tục hành chính đang vận hành và cơ chế phối hợp nội bộ của UBND xã.

Giải pháp cũng có tính khả thi vì xuất phát từ những tình huống phát sinh thực tế tại cơ sở, nhất là đối với người cao tuổi, người khuyết tật, người không có thiết bị thông minh, người không nhớ thông tin tài khoản định danh điện tử hoặc người hạn chế kỹ năng số. Việc tổ chức hỗ trợ theo hướng tiếp nhận ngay, hướng dẫn rõ, hỗ trợ đúng mức, bảo đảm thông tin và theo dõi đến khi hoàn tất là yêu cầu phù hợp với tính chất phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, đồng thời không vượt quá khả năng tổ chức thực hiện của cấp xã. Vì vậy, giải pháp không chỉ có ý nghĩa về mặt lý luận mà còn có thể áp dụng trực tiếp trong hoạt động thường xuyên của Trung tâm Phục vụ hành chính công, của đội ngũ công chức chuyên môn và của các bộ phận phối hợp tại địa phương.

Về điều kiện để áp dụng, giải pháp có thể được triển khai với những yếu tố bảo đảm cơ bản như: có sự quan tâm chỉ đạo của lãnh đạo UBND xã, có đầu mối tham mưu, theo dõi; có sự phối hợp giữa Phòng Văn hóa - Xã hội, Văn phòng HĐND và UBND xã, Trung tâm Phục vụ hành chính công, công chức chuyên môn và các lực lượng hỗ trợ tại cộng đồng; có địa điểm hỗ trợ phù hợp; có tài liệu hướng dẫn ngắn gọn, dễ hiểu; có biểu mẫu phục vụ ghi nhận nhu cầu và theo dõi kết quả ở mức cần thiết. Các điều kiện này đều là những nội dung có thể chủ động

bố trí, sắp xếp và hoàn thiện dần trong quá trình triển khai mà không làm phát sinh yêu cầu quá lớn về kinh phí, nhân lực hoặc hạ tầng kỹ thuật.

Bên cạnh đó, giải pháp có khả năng áp dụng linh hoạt đối với nhiều nhóm đối tượng khác nhau. Không chỉ giới hạn ở người cao tuổi, mô hình còn phù hợp với người khuyết tật, người sống một mình, người ít có điều kiện tiếp cận công nghệ, người dân ở khu vực còn hạn chế về kỹ năng số hoặc các trường hợp phát sinh khó khăn trong quá trình xác thực, đăng nhập và thực hiện thao tác trực tuyến. Điều này cho thấy giải pháp không mang tính chất xử lý đơn lẻ cho một tình huống cá biệt, mà có thể trở thành một phương thức hỗ trợ có tính hệ thống, phục vụ nhiều tình huống tương tự trong thực tiễn.

Về khả năng duy trì, giải pháp có thuận lợi là gắn trực tiếp với công việc thường xuyên của chính quyền cơ sở và với mục tiêu lâu dài của chuyển đổi số trong cơ quan nhà nước. Khi tỷ lệ hồ sơ trực tuyến ngày càng tăng, nhu cầu hỗ trợ người dân trong tiếp cận, sử dụng và hoàn thành thủ tục trên môi trường số cũng sẽ tiếp tục phát sinh. Vì vậy, mô hình này không phải là hoạt động mang tính ngắn hạn, mà có thể duy trì như một nội dung phục vụ thường xuyên của cơ quan hành chính. Trong quá trình thực hiện, các biểu mẫu, tài liệu hướng dẫn, quy trình phối hợp và cách thức ghi nhận kết quả có thể tiếp tục được rà soát, điều chỉnh, bổ sung để ngày càng phù hợp hơn với thực tế vận hành của địa phương.

Khả năng duy trì của giải pháp còn thể hiện ở chỗ mô hình có thể được chuẩn hóa từng bước, từ hỗ trợ trực tiếp tại điểm tiếp nhận đến phối hợp hỗ trợ tại cộng đồng. Ban đầu, việc triển khai có thể thực hiện ở phạm vi hẹp, tập trung vào các trường hợp người dân gặp khó khăn rõ ràng khi đến thực hiện thủ tục. Sau đó, trên cơ sở kinh nghiệm thực tiễn, UBND xã Hà Đông có thể hoàn thiện thêm tài liệu hướng dẫn, cách phân loại mức độ hỗ trợ, quy trình phối hợp giữa các bộ phận và phương thức theo dõi kết quả. Cách làm này giúp mô hình được duy trì một cách thực chất, phù hợp với khả năng của đơn vị, tránh hình thức, tránh dàn trải và tạo điều kiện để vừa làm vừa hoàn thiện.

Giải pháp còn có khả năng nhân rộng vì nội dung của mô hình mang tính phổ quát, phù hợp với nhiều xã, phường và các đơn vị trực tiếp tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính cho người dân. Thực tế hiện nay cho thấy khó khăn trong tiếp cận dịch vụ công trực tuyến không chỉ xảy ra ở một địa phương, mà là vấn đề phổ biến ở nhiều nơi, nhất là đối với nhóm người dân yếu thế hoặc hạn chế kỹ năng số. Do đó, mô hình hỗ trợ số thân thiện nếu được triển khai hiệu quả tại UBND xã Hà Đông hoàn toàn có thể trở thành kinh nghiệm tốt để các đơn vị khác nghiên cứu, tham khảo và vận dụng phù hợp với đặc điểm của mình.

Việc nhân rộng không nhất thiết phải sao chép nguyên trạng toàn bộ nội dung của giải pháp, mà có thể thực hiện theo hướng vận dụng linh hoạt. Các địa phương khác có thể học tập những nguyên tắc cốt lõi như: lấy người dân làm trung tâm; không để người dân bị từ chối tiếp cận dịch vụ chỉ vì hạn chế kỹ năng

số; hỗ trợ đúng đối tượng, đúng mức, đúng quy trình; kết hợp giữa hỗ trợ tại điểm tiếp nhận và hỗ trợ tại cộng đồng; đồng thời chú trọng bảo vệ thông tin cá nhân trong quá trình hướng dẫn, hỗ trợ. Trên cơ sở đó, mỗi đơn vị có thể lựa chọn cách tổ chức phù hợp với điều kiện nhân lực, cơ sở vật chất và đặc điểm dân cư của địa phương mình.

Một điểm quan trọng khác là giải pháp có thể được mở rộng không chỉ trong lĩnh vực dịch vụ công trực tuyến, mà còn có thể áp dụng đối với các hoạt động khác liên quan đến chuyển đổi số ở cơ sở, như hướng dẫn người dân sử dụng tài khoản định danh điện tử, tiếp cận thông tin hành chính trên môi trường số, tra cứu kết quả giải quyết hồ sơ, thực hiện thanh toán trực tuyến hoặc từng bước hình thành thói quen sử dụng các nền tảng số trong giao dịch với cơ quan nhà nước. Như vậy, tác động của giải pháp không dừng lại ở việc hỗ trợ hoàn thành một thủ tục cụ thể, mà còn góp phần nâng cao khả năng thích ứng số của người dân trong đời sống hành chính hằng ngày.

Từ góc độ quản lý nhà nước, giải pháp còn có giá trị trong việc củng cố tinh thần hành chính phục vụ, nâng cao trách nhiệm của công chức trong quá trình tiếp nhận, hướng dẫn và đồng hành cùng người dân. Khi được duy trì và nhân rộng, mô hình sẽ góp phần xây dựng hình ảnh chính quyền cơ sở thân thiện hơn, gần dân hơn, trách nhiệm hơn, thực chất hơn trong quá trình tổ chức thực hiện cải cách hành chính và chuyển đổi số.

Tóm lại, giải pháp có khả năng áp dụng trực tiếp tại UBND xã Hà Đông, có thể duy trì thường xuyên trong hoạt động của cơ quan và có điều kiện để nhân rộng sang các địa phương, đơn vị có đặc điểm tương đồng. Đây là một giải pháp vừa có tính thực tiễn, vừa có tính nhân văn, phù hợp với yêu cầu nâng cao chất lượng phục vụ người dân trong giai đoạn hiện nay, đồng thời góp phần bảo đảm rằng quá trình chuyển đổi số trong giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện theo hướng bao trùm, hiệu quả và không để ai bị bỏ lại phía sau.

### **13. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ**

#### **13.1. Kết luận**

Tình huống người cao tuổi không thể tự thực hiện dịch vụ công trực tuyến là vấn đề thực tiễn cần được nhận diện, xử lý kịp thời, đúng quy định, trên tinh thần phục vụ nhân dân, không để ai bị bỏ lại phía sau trong tiến trình chuyển đổi số. Mô hình hỗ trợ số thân thiện được đề xuất trong bài thuyết minh này là giải pháp tổng thể, kết hợp giữa xử lý tình huống trước mắt và giải pháp lâu dài, có tính khả thi, phù hợp điều kiện thực tế của Ủy ban nhân dân xã Hà Đông, bảo đảm hài hòa giữa mục tiêu thúc đẩy dịch vụ công trực tuyến và bảo đảm quyền tiếp cận dịch vụ hành chính công của người cao tuổi, người khuyết tật, người hạn chế kỹ năng số.

### 13.2. Kiến nghị

- Đề nghị cơ quan có thẩm quyền quan tâm hướng dẫn, hỗ trợ thêm về tài liệu, cơ chế phối hợp liên thông để các xã, phường, đặc khu triển khai thống nhất mô hình hỗ trợ số thân thiện.

- Đề nghị tiếp tục quan tâm đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị hỗ trợ người cao tuổi, người khuyết tật tại các Trung tâm Phục vụ hành chính công.

- Đề nghị tăng cường tập huấn kỹ năng giao tiếp, xử lý tình huống cho đội ngũ công chức trực tiếp tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

Ủy ban nhân dân xã Hà Đông trân trọng báo cáo và đề xuất Ban Tổ chức Hội thi xem xét./.

Hà Đông, ngày 09 tháng 10 năm 2026

**Nơi nhận:**

- UBND thành phố Hải Phòng;
- Sở Nội vụ thành phố Hải Phòng;
- Ban Tổ chức Hội thi CCHC thành phố Hải Phòng;
- Lãnh đạo UBND xã Hà Đông;
- Lưu: VT, VHXH.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ  
CHỦ TỊCH**



**Hoàng Văn Đại**

## PHỤ LỤC: BIỂU MẪU ĐỀ XUẤT ÁP DỤNG, ĐANG TỪNG BƯỚC CHUẨN HÓA

*(Các biểu mẫu dưới đây là mẫu đề xuất áp dụng, đang được xây dựng và từng bước chuẩn hóa; không chứa dữ liệu cá nhân thật; số liệu thực tế để trống, sẽ được cập nhật theo số theo dõi, hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính khi được chuẩn hóa, áp dụng chính thức.)*

### Phụ lục 1. Sơ đồ quy trình xử lý tại quầy (đề xuất)

Người dân đến quầy → Công chức tiếp nhận, lắng nghe, xác định khó khăn → Ghi nhận nhu cầu hỗ trợ (Phiếu ghi nhận, không chứa mật khẩu/OTP) → Phân loại mức độ hỗ trợ (Mức 1/2/3) → Hỗ trợ thực hiện theo đúng quy trình, bảo mật thông tin → Hoàn thiện hồ sơ, hẹn trả kết quả → Ghi Sổ theo dõi lượt hỗ trợ → Người dân đánh giá mức độ hài lòng (tự nguyện).

### Phụ lục 2. Phiếu ghi nhận nhu cầu hỗ trợ (mẫu đề xuất)

*(Mẫu không thu thập mật khẩu, mã OTP hoặc dữ liệu xác thực cá nhân)*

| Nội dung                              | Thông tin ghi nhận                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Họ và tên người được hỗ trợ           | .....                                                                                                                                                                                                                        |
| Thủ tục hành chính đề nghị giải quyết | .....                                                                                                                                                                                                                        |
| Khó khăn cụ thể gặp phải              | <input type="checkbox"/> Không có điện thoại thông minh <input type="checkbox"/> Không nhớ mật khẩu/tài khoản định danh điện tử <input type="checkbox"/> Không có người thân đi cùng<br><input type="checkbox"/> Khác: ..... |
| Mức độ hỗ trợ đề xuất                 | <input type="checkbox"/> Mức 1 <input type="checkbox"/> Mức 2 <input type="checkbox"/> Mức 3                                                                                                                                 |
| Công chức tiếp nhận, hỗ trợ           | .....                                                                                                                                                                                                                        |
| Thời gian hỗ trợ                      | .....                                                                                                                                                                                                                        |

### Phụ lục 3. Bảng phân loại mức độ hỗ trợ (mẫu đề xuất)

| Mức độ | Đặc điểm                            | Hình thức hỗ trợ              |
|--------|-------------------------------------|-------------------------------|
| Mức 1  | Có thiết bị, còn lúng túng thao tác | Hướng dẫn trực tiếp từng bước |

|       |                                                                   |                                           |
|-------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| Mức 2 | Không có thiết bị phù hợp                                         | Hỗ trợ sử dụng thiết bị tại điểm hỗ trợ   |
| Mức 3 | Người cao tuổi, người khuyết tật, không thể tự xác thực tài khoản | Hỗ trợ toàn trình theo quy định hiện hành |

**Phụ lục 4. Bảng phân công trách nhiệm (mẫu đề xuất)**

| Chủ thể                           | Trách nhiệm                                        |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------|
| Lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã       | Chỉ đạo chung, bố trí nguồn lực                    |
| Trung tâm Phục vụ hành chính công | Tổ chức điểm hỗ trợ, theo dõi, tổng hợp            |
| Công chức chuyên môn              | Hướng dẫn, giải quyết thủ tục theo lĩnh vực        |
| Tổ công nghệ số cộng đồng         | Hỗ trợ người dân từ cơ sở, tuyên truyền kỹ năng số |

**Phụ lục 5. Sổ theo dõi lượt hỗ trợ (mẫu đề xuất)**

| STT | Ngày hỗ trợ | Họ tên người được hỗ trợ | Thủ tục | Mức độ hỗ trợ | Công chức hỗ trợ | Ghi chú |
|-----|-------------|--------------------------|---------|---------------|------------------|---------|
| ... | ...         | ...                      | ...     | ...           | ...              | ...     |
| ... | ...         | ...                      | ...     | ...           | ...              | ...     |
| ... | ...         | ...                      | ...     | ...           | ...              | ...     |

**Phụ lục 6. Phiếu đánh giá mức độ hài lòng (mẫu đề xuất)**

| Tiêu chí đánh giá             | Rất hài lòng             | Hài lòng                 | Chưa hài lòng            |
|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Thái độ phục vụ của công chức | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

|                                         |                          |                          |                          |
|-----------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Thời gian hỗ trợ,<br>giải quyết thủ tục | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Mức độ dễ hiểu<br>của hướng dẫn         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Ý kiến khác (nếu có): .....

### **Phụ lục 7. Thông điệp tuyên truyền**

- “Chuyển đổi số vì dân - không để ai bị bỏ lại phía sau.”
- “Dịch vụ công trực tuyến thuận tiện - hỗ trợ tận tình cho người cao tuổi, người khuyết tật.”
- “Công chức không yêu cầu người dân cung cấp mật khẩu, mã OTP tài khoản định danh điện tử.”