

KẾ HOẠCH

Hỗ trợ người dân tự thực hiện hồ sơ trực tuyến tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Hà Tây

Nhằm đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính gắn với chuyển đổi số, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức và doanh nghiệp; tạo điều kiện để người dân chủ động tiếp cận, sử dụng dịch vụ công trực tuyến, giảm thời gian đi lại, chi phí thực hiện thủ tục hành chính; đồng thời bảo đảm người cao tuổi, người khuyết tật và các nhóm người dân còn hạn chế về kỹ năng số được tiếp cận bình đẳng với dịch vụ công trực tuyến. UBND xã ban hành Kế hoạch hỗ trợ người dân tự thực hiện hồ sơ trực tuyến tại Trung tâm Phục vụ hành chính công như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Hỗ trợ, hướng dẫn người dân chủ động thực hiện hồ sơ thủ tục hành chính (TTHC) trực tuyến; từng bước hình thành kỹ năng và thói quen sử dụng dịch vụ công trực tuyến.
- Nâng cao hiệu quả thực hiện TTHC trên môi trường điện tử; giảm thời gian đi lại, chi phí tuân thủ TTHC và số lần người dân phải trực tiếp đến Trung tâm để thực hiện thủ tục.
- Đổi mới phương thức phục vụ theo hướng lấy người dân, tổ chức làm trung tâm; xây dựng hình ảnh Trung tâm Phục vụ hành chính công thân thiện, chuyên nghiệp, trách nhiệm và hiệu quả.
- Tạo điều kiện thuận lợi để người cao tuổi, người khuyết tật, người có hoàn cảnh khó khăn, người ít có điều kiện tiếp cận công nghệ thông tin và người lần đầu thực hiện dịch vụ công trực tuyến được hỗ trợ kịp thời, phù hợp.
- Thông qua hoạt động hướng dẫn trực tiếp, giúp người dân từng bước hình thành khả năng tự đăng nhập, tự kê khai, tự tải hồ sơ, tự nộp hồ sơ và tự theo dõi kết quả giải quyết TTHC.

2. Yêu cầu

- Việc hỗ trợ phải được thực hiện công khai, minh bạch, đúng quy định, không gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân, tổ chức.
- Thực hiện theo nguyên tắc “cán bộ hướng dẫn - người dân tự thao tác - cán bộ kiểm tra”; hạn chế tối đa việc cán bộ thực hiện thay khi người dân có khả năng tự thực hiện.

- Bảo đảm ưu tiên, hỗ trợ phù hợp đối với người cao tuổi, người khuyết tật và các đối tượng gặp khó khăn trong tiếp cận công nghệ thông tin.

- Việc hỗ trợ phải bảo đảm an toàn, bảo mật thông tin cá nhân; không tự ý lưu giữ, sao chép, sử dụng mật khẩu, mã xác thực, mã OTP hoặc các thông tin bảo mật của người dân.

- Nội dung hướng dẫn phải đơn giản, dễ hiểu, trực quan, phù hợp với trình độ và khả năng tiếp cận công nghệ của từng người.

II. ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI THỰC HIỆN

1. Đối tượng

- Tất cả người dân, tổ chức, doanh nghiệp có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

- Trong đó, ưu tiên hỗ trợ: Người cao tuổi; người khuyết tật; người có khó khăn trong việc sử dụng điện thoại thông minh, máy tính hoặc Internet; người lần đầu thực hiện dịch vụ công trực tuyến; người có hoàn cảnh khó khăn, hạn chế khả năng tiếp cận công nghệ; các trường hợp khác có nhu cầu được hỗ trợ.

2. Phạm vi

Thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và các địa điểm hỗ trợ phù hợp theo chương trình, kế hoạch của UBND xã.

III. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến

- Tuyên truyền về lợi ích của dịch vụ công trực tuyến thông qua hệ thống truyền thanh và trực quan tại các bảng tin, pano, áp phích, mạng xã hội và các hình thức thông tin phù hợp.

- Công khai các TTHC có thể thực hiện trực tuyến; hướng dẫn người dân lựa chọn đúng thủ tục.

- Xây dựng tài liệu hướng dẫn trực quan, dễ hiểu, trong đó sử dụng hình ảnh minh họa từng bước.

2. Hướng dẫn người dân chuẩn bị hồ sơ

Công chức tiếp nhận, hướng dẫn người dân:

- Xác định đúng TTHC cần thực hiện.
- Kiểm tra thành phần hồ sơ.
- Hướng dẫn chuẩn bị giấy tờ cần thiết.
- Hướng dẫn chụp, quét giấy tờ thành bản điện tử.
- Hướng dẫn kiểm tra chất lượng hình ảnh, tài liệu điện tử.
- Hướng dẫn lưu trữ và tìm kiếm tài liệu trên thiết bị.

Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, cán bộ phải hướng dẫn rõ nội dung cần bổ sung, tránh để người dân thực hiện nhiều lần.

3. Hướng dẫn người dân tự thực hiện hồ sơ trực tuyến

Việc hướng dẫn được thực hiện theo các bước:

a) Bước 1. Xác định thủ tục

Hướng dẫn người dân xác định đúng thủ tục hành chính cần thực hiện và lựa chọn phương thức trực tuyến phù hợp.

b) Bước 2. Đăng nhập

Hướng dẫn người dân đăng nhập tài khoản theo quy định.

Cán bộ không yêu cầu người dân cung cấp mật khẩu, mã OTP hoặc thông tin bảo mật tài khoản.

c) Bước 3. Khai thông tin

Hướng dẫn người dân tự nhập thông tin vào biểu mẫu điện tử; đối chiếu với giấy tờ hợp pháp để hạn chế sai sót.

d) Bước 4. Tải hồ sơ điện tử

Hướng dẫn người dân lựa chọn, tải đúng thành phần hồ sơ điện tử lên hệ thống.

e) Bước 5. Kiểm tra hồ sơ

Người dân tự kiểm tra: Đúng thủ tục; đúng thông tin cá nhân; đủ thành phần hồ sơ; tài liệu rõ ràng, có thể đọc được; đúng địa chỉ, phương thức nhận kết quả.

g) Bước 6. Nộp hồ sơ

Người dân trực tiếp thực hiện thao tác nộp hồ sơ dưới sự hướng dẫn của cán bộ.

h) Bước 7. Theo dõi kết quả

Hướng dẫn người dân cách tra cứu tình trạng hồ sơ, nhận thông báo, thực hiện bổ sung hồ sơ, thanh toán trực tuyến và nhận kết quả theo quy định.

IV. ƯU TIÊN HỖ TRỢ NGƯỜI CAO TUỔI, NGƯỜI KHUYẾT TẬT**1. Nguyên tắc ưu tiên**

UBND xã xác định người cao tuổi, người khuyết tật là nhóm cần được ưu tiên trong tiếp cận dịch vụ công trực tuyến.

Khi đến Trung tâm, các trường hợp này được:

- Hướng dẫn ngay khi có nhu cầu.
- Ưu tiên bố trí vị trí ngồi thuận tiện.
- Hạn chế phải chờ đợi lâu.
- Hướng dẫn chậm, rõ ràng, từng bước.
- Hỗ trợ thao tác trong trường hợp thực sự cần thiết.
- Hướng dẫn phù hợp với từng dạng khuyết tật và khả năng tiếp cận.

2. Hỗ trợ người cao tuổi

Công chức thực hiện:

- Tiếp đón, hỏi rõ nhu cầu của người dân.
- Kiểm tra khả năng sử dụng điện thoại hoặc máy tính.
- Hướng dẫn từng thao tác, không hướng dẫn quá nhiều nội dung cùng lúc.
- Sử dụng chữ lớn, hình ảnh minh họa.

- Khuyến khích người dân tự thực hiện lại thao tác.
- Hướng dẫn cách tra cứu hồ sơ để người dân có thể tự thực hiện ở những lần sau.

Đối với người cao tuổi không có khả năng tự thao tác, cán bộ hỗ trợ ở mức cần thiết, bảo đảm đúng quy định và bảo mật thông tin.

3. Hỗ trợ người khuyết tật

Tùy từng trường hợp, Trung tâm thực hiện:

a) Người khuyết tật vận động

Bố trí vị trí hỗ trợ thuận tiện; hạn chế việc di chuyển; hỗ trợ thao tác khi người dân gặp khó khăn về vận động.

b) Người khiếm thị

Ưu tiên hướng dẫn bằng lời nói rõ ràng; hỗ trợ đọc nội dung cần thiết và thao tác trên thiết bị phù hợp.

c) Người khiếm thính

Ưu tiên sử dụng văn bản, hình ảnh, sơ đồ, bảng hướng dẫn trực quan; trao đổi bằng hình thức phù hợp với khả năng giao tiếp của người dân.

d) Các trường hợp khuyết tật khác

Căn cứ tình trạng và nhu cầu thực tế để bố trí phương thức hỗ trợ phù hợp, bảo đảm tôn trọng, không gây mặc cảm hoặc bất tiện cho người dân.

V. TỔ CHỨC “ĐIỂM HỖ TRỢ DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN”

1. Bố trí điểm hỗ trợ

Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Hà Tây bố trí khu vực hỗ trợ người dân thực hiện hồ sơ trực tuyến.

Khu vực được trang bị: Máy tính kết nối Internet; thiết bị hỗ trợ phù hợp; máy scan hoặc thiết bị số hóa tài liệu; bàn, ghế; tài liệu hướng dẫn; bảng chỉ dẫn; mã QR tài liệu hướng dẫn; các thiết bị hỗ trợ người khuyết tật khi có điều kiện.

2. Bố trí cán bộ

Phân công công chức trực tại khu vực hỗ trợ theo từng ngày hoặc từng buổi làm việc.

Cán bộ được phân công có trách nhiệm: Tiếp nhận yêu cầu hỗ trợ; hướng dẫn người dân; ưu tiên người cao tuổi, người khuyết tật; theo dõi số lượng người được hỗ trợ; tổng hợp các lỗi thường gặp; báo cáo lãnh đạo Trung tâm.

VI. NGUYÊN TẮC BẢO ĐẢM AN TOÀN THÔNG TIN

1. Không yêu cầu người dân cung cấp mật khẩu tài khoản dịch vụ công, mã OTP hoặc thông tin xác thực cá nhân cho cán bộ.

2. Người dân trực tiếp thực hiện thao tác xác nhận, gửi hồ sơ, xác thực và thanh toán khi pháp luật yêu cầu.

3. Cán bộ chỉ hỗ trợ thao tác khi người dân không có khả năng tự thực hiện hoặc có yêu cầu hỗ trợ.

4. Không tự ý chụp ảnh, sao chép, lưu trữ thông tin cá nhân của người dân ngoài phạm vi cần thiết để giải quyết thủ tục hành chính.

5. Thực hiện nghiêm các quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân, an toàn thông tin mạng và bảo mật hồ sơ.

VII. PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ

1. Lãnh đạo UBND xã

Chỉ đạo chung việc triển khai Kế hoạch; kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện; kịp thời chỉ đạo tháo gỡ khó khăn, vướng mắc.

2. Lãnh đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công

Trực tiếp tổ chức triển khai Kế hoạch; phân công cán bộ phụ trách hỗ trợ; kiểm tra chất lượng hướng dẫn; theo dõi, đánh giá các chỉ tiêu; tổng hợp báo cáo UBND xã.

3. Công chức làm việc tại Trung tâm

Thực hiện hướng dẫn người dân theo đúng quy trình; ưu tiên hỗ trợ người cao tuổi, người khuyết tật; không gây phiền hà, sách nhiễu; bảo đảm an toàn thông tin; hướng dẫn để người dân có khả năng tự thực hiện trong những lần tiếp theo.

4. Công chức chuyên môn

Hướng dẫn chính xác về thành phần hồ sơ, trình tự, thời hạn giải quyết; phối hợp với cán bộ tiếp nhận khi hồ sơ trực tuyến có nội dung cần làm rõ; kịp thời xử lý các hồ sơ thuộc lĩnh vực phụ trách.

5. Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công

Phối hợp tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến; phổ biến các nội dung hướng dẫn trên hệ thống thông tin cơ sở; phối hợp tuyên truyền để người dân, đặc biệt là người cao tuổi, tiếp cận và sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

6. Các thôn trên địa bàn xã

Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công xã trong công tác tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng và thực hiện dịch vụ công trực tuyến; phát hiện, thông tin các trường hợp người cao tuổi, người khuyết tật gặp khó khăn trong tiếp cận dịch vụ công để phối hợp hỗ trợ.

VIII. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện Kế hoạch được bố trí từ nguồn ngân sách nhà nước theo phân cấp và các nguồn kinh phí hợp pháp khác theo quy định.

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

IX. CHẾ ĐỘ THỐNG KÊ, BÁO CÁO

- Cán bộ được phân công hỗ trợ thực hiện thống kê số lượng người dân được hướng dẫn.

- Trung tâm Phục vụ hành chính công tổng hợp kết quả thực hiện theo định kỳ và đánh giá kết quả thực hiện các chỉ tiêu, xác định khó khăn, hạn chế và đề xuất giải pháp khắc phục.

X. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Các cơ quan, đơn vị có liên quan căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao nghiêm túc triển khai thực hiện Kế hoạch.

Lãnh đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công chịu trách nhiệm theo dõi, đôn đốc và tổng hợp kết quả thực hiện; kịp thời báo cáo UBND xã những khó khăn, vướng mắc phát sinh.

UBND xã yêu cầu các cơ quan, đơn vị nghiêm túc thực hiện với tinh thần “lấy sự hài lòng của người dân làm thước đo chất lượng phục vụ”, đặc biệt quan tâm, ưu tiên hỗ trợ người cao tuổi, người khuyết tật và các đối tượng còn hạn chế trong tiếp cận công nghệ số.

Trên đây là Kế hoạch hỗ trợ người dân tự thực hiện hồ sơ trực tuyến, trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc và có vấn đề phát sinh hoặc nội dung chưa phù hợp đề nghị phản ánh về UBND xã (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công) để kịp thời xem xét, điều chỉnh, giải quyết./.

Nơi nhận:

- TT. Đảng ủy; TT. HĐND xã;
- Chủ tịch, các Phó CT UBND xã;
- Các Phòng chuyên môn thuộc UBND xã;
- Trung tâm PVHCC xã
- Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công xã;
- Cổng thông tin điện tử xã;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Quang Ngọc