

Số: /KH-UBND

Kẻ Sắt, ngày tháng năm 2026

KẾ HOẠCH

Tổ chức hỗ trợ người dân thực hiện hồ sơ trực tuyến, thanh toán số, bảo vệ thông tin cá nhân trên địa bàn xã Kẻ Sắt

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 Kế hoạch số 05-KH/BCĐTW ngày 11/7/2026 của Ban Chỉ đạo Trung ương về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số;

Căn cứ Quyết định số 100/QĐ-BCĐ ngày 10/8/2026 của Ban Chỉ đạo thành phố về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo, chuyển đổi số và Đề án 06 ban hành Kế hoạch hành động triển khai thực hiện các nhiệm vụ được giao;

Ủy ban nhân dân xã Kẻ Sắt ban hành Kế hoạch tổ chức hỗ trợ người dân thực hiện hồ sơ trực tuyến, thanh toán số, bảo vệ thông tin cá nhân trên địa bàn xã Kẻ Sắt trên địa bàn xã như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Tăng cường hỗ trợ người dân trên địa bàn xã tiếp cận, sử dụng thuận lợi các dịch vụ công trực tuyến; từng bước hình thành thói quen tự thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường số.

- Hỗ trợ người dân thực hiện thanh toán trực tuyến, thanh toán không dùng tiền mặt trong giải quyết thủ tục hành chính và trong các giao dịch thiết yếu, góp phần thúc đẩy chuyển đổi số trên địa bàn xã.

- Nâng cao nhận thức, kỹ năng của người dân về bảo vệ thông tin cá nhân, tài khoản định danh điện tử, tài khoản ngân hàng và các dữ liệu cá nhân trên môi trường mạng; chủ động phòng ngừa các hình thức lừa đảo trực tuyến.

- Phát huy vai trò của cán bộ, công chức, lực lượng đoàn viên, hội viên, Tổ công nghệ số cộng đồng, các thôn và các tổ chức chính trị - xã hội trong việc hỗ trợ, hướng dẫn người dân sử dụng các nền tảng số.

- Từng bước xây dựng mô hình “Điểm hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến tự phục vụ” tại các địa điểm phù hợp trên địa bàn xã, tạo điều kiện để người dân có thể tự thực hiện hồ sơ trực tuyến với sự hỗ trợ khi cần thiết.

2. Yêu cầu

- Việc hỗ trợ phải thiết thực, hiệu quả, dễ hiểu, dễ thực hiện, lấy người dân làm trung tâm.

- Tổ chức tối thiểu 01 đợt hỗ trợ/tháng; căn cứ nhu cầu thực tế có thể tổ

chức thêm các đợt hỗ trợ tại các thôn.

- Ưu tiên người cao tuổi, người khuyết tật, người hạn chế khả năng tiếp cận công nghệ và các trường hợp gặp khó khăn trong việc tự thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

- Kết hợp giữa hỗ trợ trực tiếp và tự phục vụ, trong đó khuyến khích người dân trực tiếp thao tác trên thiết bị của mình hoặc tại Điểm hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến tự phục vụ.

- Việc xây dựng thí điểm Điểm hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến tự phục vụ phải phù hợp với điều kiện thực tế, bảo đảm hiệu quả đầu tư, thuận tiện cho người dân, an toàn thông tin và khả năng vận hành lâu dài.

- Bảo đảm an toàn, bảo mật thông tin; cán bộ, lực lượng hỗ trợ không được tự ý lưu giữ, sao chép, sử dụng mật khẩu, mã OTP, mã PIN hoặc các thông tin bảo mật của người dân.

II. ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI

1. Đối tượng

- Người dân, hộ gia đình trên địa bàn xã Kê Sặt.
- Các tổ chức, cá nhân có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến.
- Ưu tiên hỗ trợ người cao tuổi, người khuyết tật, người ít có điều kiện tiếp cận công nghệ, người chưa có tài khoản định danh điện tử hoặc chưa thành thạo trong sử dụng các nền tảng số.

2. Phạm vi

Triển khai trên toàn địa bàn xã Kê Sặt, tại:

- Trung tâm Phục vụ hành chính công xã;
- Các điểm hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến tự phục vụ;
- Nhà văn hóa thôn và các địa điểm phù hợp khác;
- Các hoạt động tuyên truyền, hướng dẫn lưu động tại cộng đồng.

III. NỘI DUNG THỰC HIỆN

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

- Tăng cường tuyên truyền, phổ biến đến người dân về lợi ích, sự thuận tiện của việc thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến; khuyến khích người dân chủ động sử dụng dịch vụ công trực tuyến thay cho việc nộp hồ sơ trực tiếp.

- Tuyên truyền thông qua hệ thống truyền thanh của xã, Trang thông tin điện tử, các nền tảng mạng xã hội, nhóm Zalo của xã, thôn, các tổ chức đoàn thể và các hình thức phù hợp khác.

- Tập trung tuyên truyền, hướng dẫn các nhóm đối tượng còn hạn chế về kỹ năng số, nhất là người cao tuổi, người khuyết tật, người ít sử dụng điện thoại thông minh, người chưa quen với việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

- Công khai, hướng dẫn người dân nhận biết các thủ tục hành chính có thể thực hiện trực tuyến; chuẩn bị các tài liệu hướng dẫn ngắn gọn, dễ hiểu, có hình

ảnh minh họa để người dân có thể tự thực hiện.

2. Tổ chức hỗ trợ người dân thực hiện hồ sơ trực tuyến

- Tổ chức các đợt hỗ trợ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, các thôn và các địa điểm phù hợp trên địa bàn xã, bảo đảm tối thiểu 01 đợt/tháng. Nội dung hỗ trợ bao gồm:

+ Hướng dẫn đăng nhập, sử dụng tài khoản định danh điện tử và các tài khoản cần thiết để thực hiện dịch vụ công trực tuyến;

+ Hướng dẫn tra cứu thủ tục hành chính, thành phần hồ sơ, trình tự thực hiện và thời hạn giải quyết;

+ Hướng dẫn kê khai biểu mẫu điện tử;

+ Hướng dẫn chụp, quét, số hóa giấy tờ, tài liệu và tải hồ sơ lên hệ thống;

+ Hướng dẫn kiểm tra thông tin, nộp hồ sơ trực tuyến;

+ Hướng dẫn theo dõi tình trạng giải quyết hồ sơ, nhận thông báo và bổ sung hồ sơ khi có yêu cầu;

+ Hướng dẫn nhận kết quả theo phương thức phù hợp.

- Việc hỗ trợ thực hiện theo nguyên tắc “hướng dẫn để người dân tự thực hiện”, cán bộ, công chức, đoàn viên, hội viên và thành viên Tổ Công nghệ số cộng đồng hỗ trợ tháo gỡ khi người dân gặp khó khăn, hạn chế việc thực hiện thay toàn bộ quy trình cho người dân.

- Ưu tiên bố trí lực lượng hỗ trợ tại các địa điểm có đông người dân thực hiện thủ tục hành chính, các thôn có nhu cầu cao và các khu vực có nhiều người cao tuổi, người khuyết tật hoặc người còn hạn chế kỹ năng số.

3. Hướng dẫn thanh toán số trong thực hiện thủ tục hành chính

- Hướng dẫn người dân thực hiện thanh toán trực tuyến đối với các thủ tục hành chính có phát sinh phí, lệ phí hoặc nghĩa vụ tài chính.

- Hướng dẫn người dân sử dụng các phương thức thanh toán số phù hợp như tài khoản ngân hàng, ứng dụng thanh toán điện tử, quét mã QR và các phương thức thanh toán được hệ thống dịch vụ công hỗ trợ.

- Hướng dẫn người dân kiểm tra thông tin giao dịch, lưu giữ thông báo hoặc chứng từ điện tử sau khi thanh toán.

- Trong quá trình hỗ trợ, không yêu cầu người dân cung cấp mật khẩu, mã OTP, mã PIN, thông tin bảo mật tài khoản ngân hàng hoặc các thông tin xác thực cá nhân cho cán bộ, công chức, đoàn viên, hội viên và người hỗ trợ.

4. Tuyên truyền, hướng dẫn bảo vệ thông tin cá nhân và an toàn trên môi trường số

- Hướng dẫn người dân nâng cao ý thức bảo vệ thông tin cá nhân, tài khoản định danh điện tử, tài khoản ngân hàng và các tài khoản sử dụng trên môi trường mạng.

- Cảnh báo các hình thức lừa đảo phổ biến như giả danh cơ quan nhà nước, yêu cầu cung cấp mã OTP, mật khẩu, thông tin tài khoản; gửi đường dẫn hoặc ứng

dụng không rõ nguồn gốc; yêu cầu chuyển tiền để giải quyết thủ tục hành chính.

- Hướng dẫn người dân kiểm tra kỹ thông tin trước khi xác nhận, gửi hồ sơ hoặc thực hiện thanh toán trực tuyến.

- Đối với các thiết bị dùng chung tại các điểm hỗ trợ, phải thực hiện đăng xuất tài khoản sau khi hoàn thành giao dịch; không lưu mật khẩu, mã OTP và thông tin xác thực của người dân trên thiết bị; thực hiện xóa dữ liệu tạm thời sau mỗi lượt sử dụng và bảo đảm thiết bị được quản lý, vận hành an toàn.

5. Xây dựng thí điểm Điểm hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến tự phục vụ

- Nghiên cứu, xây dựng thí điểm Điểm hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến tự phục vụ tại một số địa điểm phù hợp trên địa bàn xã, tạo điều kiện để người dân chủ động tra cứu, kê khai, số hóa và thực hiện hồ sơ trực tuyến, thanh toán số và tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

- Điểm hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến tự phục vụ được tích hợp AI hỗ trợ người dân thông qua chatbot và hướng dẫn bằng văn bản, hình ảnh, giọng nói; cho phép người dân đặt câu hỏi bằng văn bản hoặc giọng nói, nhận hướng dẫn từng bước, qua đó nâng cao khả năng tiếp cận đối với người cao tuổi, người khuyết tật và người hạn chế kỹ năng số.

- Tích hợp chức năng hỗ trợ nộp hồ sơ tự động, gồm: lựa chọn dịch vụ; hướng dẫn từng bước; quét tài liệu A3, A4; chụp hoặc tải tài liệu từ điện thoại; tự động điều hướng đến Cổng Dịch vụ công; hỗ trợ tự động điền thông tin từ tài liệu vào biểu mẫu, tải hồ sơ đã số hóa và chuyển tiếp các bước, người dân kiểm tra, xác nhận trước khi nộp hồ sơ.

- Giai đoạn đầu lựa chọn thủ tục hành chính phát sinh thường xuyên tại xã để cấu hình, triển khai thí điểm; danh mục cụ thể do UBND xã lựa chọn trên cơ sở nhu cầu thực tế và khả năng kết nối, triển khai của hệ thống.

- Xây dựng phần mềm quản lý để theo dõi số lượt sử dụng, dịch vụ thực hiện, tình trạng phục vụ, lịch sử hoạt động và đánh giá của người dân; đồng thời kết nối, phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công và Tổ Công nghệ số cộng đồng trong quá trình vận hành, hỗ trợ người dân.

- Thực hiện thí điểm, đánh giá hiệu quả sử dụng, mức độ thuận tiện và khả năng đáp ứng nhu cầu thực tế; trên cơ sở kết quả thí điểm, nghiên cứu hoàn thiện và nhân rộng mô hình tại các địa điểm phù hợp trên địa bàn xã.

6. Phát huy vai trò của Tổ Công nghệ số cộng đồng và các tổ chức đoàn thể

- Tổ Công nghệ số cộng đồng là lực lượng nòng cốt hỗ trợ người dân tại cơ sở, phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công và các phòng chuyên môn trong tổ chức các đợt hỗ trợ.

- Các tổ chức chính trị - xã hội như Mặt trận Tổ quốc, Đoàn Thanh niên, Hội Liên hiệp Phụ nữ, Hội Cựu chiến binh, Hội Người cao tuổi và các tổ chức có liên quan chủ động tuyên truyền, vận động, giới thiệu và hỗ trợ các đối tượng có

nhu cầu.

- Đoàn viên, hội viên, lực lượng trẻ có kỹ năng công nghệ được huy động tham gia hỗ trợ trực tiếp, nhất là tại các điểm hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến tự phục vụ.

7. Theo dõi, đánh giá và nhân rộng mô hình

- Theo dõi số lượng người dân được hỗ trợ, số hồ sơ được thực hiện trực tuyến, số giao dịch thanh toán số, số lượt sử dụng Điểm hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến tự phục vụ và những khó khăn, vướng mắc phát sinh.

- Định kỳ đánh giá hiệu quả của các đợt hỗ trợ và mô hình thí điểm; lấy ý kiến phản hồi của người dân để điều chỉnh phương thức tổ chức, giao diện, quy trình hướng dẫn và trang thiết bị.

Trên cơ sở kết quả thí điểm, UBND xã xem xét duy trì, hoàn thiện và từng bước nhân rộng Điểm hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến tự phục vụ đến các địa điểm có nhu cầu cao, góp phần nâng cao tỷ lệ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn xã.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện từ:

- Ngân sách nhà nước theo phân cấp và dự toán được giao;
- Nguồn kinh phí thực hiện các nhiệm vụ chuyển đổi số của xã;
- Các nguồn kinh phí hợp pháp khác.

Việc quản lý, sử dụng kinh phí phải bảo đảm đúng quy định, tiết kiệm, hiệu quả và công khai, minh bạch.

V. PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ

1. Phòng Văn hóa - Xã hội

- Là cơ quan đầu mối tham mưu UBND xã tổ chức triển khai Kế hoạch.

- Chủ trì tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến, thanh toán số, kỹ năng số và bảo vệ thông tin cá nhân.

- Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công, các phòng chuyên môn, các tổ chức chính trị - xã hội và Tổ Công nghệ số cộng đồng tổ chức các đợt hỗ trợ.

- Theo dõi, đôn đốc và tổng hợp kết quả thực hiện.

- Tham mưu UBND xã sơ kết, đánh giá hiệu quả và đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng hỗ trợ người dân.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã

- Là đầu mối trực tiếp hướng dẫn người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

- Bố trí cán bộ hỗ trợ người dân trong quá trình kê khai, nộp và theo dõi hồ sơ trực tuyến.

- Ưu tiên hỗ trợ người cao tuổi, người khuyết tật và các trường hợp gặp khó khăn trong tiếp cận công nghệ.

- Phối hợp tổ chức các đợt hỗ trợ lưu động tại các thôn.

- Tổng hợp số lượng người dân được hỗ trợ, số hồ sơ được hướng dẫn thực hiện trực tuyến và báo cáo theo quy định.

3. Các phòng chuyên môn thuộc UBND xã

- Phối hợp hướng dẫn người dân thực hiện các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực phụ trách.

- Cử cán bộ tham gia các đợt hỗ trợ khi được phân công.

- Hướng dẫn, giải đáp những khó khăn, vướng mắc về chuyên môn phát sinh trong quá trình người dân thực hiện hồ sơ trực tuyến.

- Phối hợp tuyên truyền các thủ tục hành chính có thể thực hiện trực tuyến.

4. Ủy ban MTTQ Việt Nam xã và các tổ chức chính trị - xã hội

- Tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên và Nhân dân tham gia sử dụng dịch vụ công trực tuyến và thanh toán số.

- Phối hợp rà soát, xác định các trường hợp cần được hỗ trợ, nhất là người cao tuổi, người khuyết tật.

- Huy động đoàn viên, hội viên có kỹ năng công nghệ tham gia hỗ trợ người dân.

- Lồng ghép nội dung chuyển đổi số, kỹ năng số và bảo vệ thông tin cá nhân vào các buổi sinh hoạt, hội nghị của tổ chức.

5. Tổ Công nghệ số cộng đồng các thôn

- Chủ động tuyên truyền và hỗ trợ người dân tại địa bàn thôn.

- Rà soát, nắm nhu cầu hỗ trợ của người cao tuổi, người khuyết tật và các trường hợp chưa thành thạo kỹ năng số.

- Phối hợp tổ chức tối thiểu 01 đợt hỗ trợ/tháng.

- Hướng dẫn người dân thực hành trực tiếp các thao tác cần thiết.

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

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các phòng, đơn vị, tổ chức và các thôn căn cứ nhiệm vụ được phân công chủ động triển khai thực hiện Kế hoạch.

2. Trong quá trình triển khai, chú trọng phương châm “người dân là trung tâm, lấy hiệu quả và mức độ hài lòng của người dân làm thước đo”; chuyển từ hỗ trợ làm thay sang hướng dẫn người dân từng bước tự thực hiện.

3. Định kỳ hằng tháng/quý, các đơn vị được giao nhiệm vụ tổng hợp kết quả thực hiện, số lượt người dân được hỗ trợ, những khó khăn, vướng mắc và đề xuất giải pháp.

4. Phòng Văn hóa - Xã hội chủ trì tổng hợp, tham mưu UBND xã đánh giá kết quả thực hiện; kịp thời đề xuất điều chỉnh các nội dung chưa phù hợp và nhân rộng những mô hình có hiệu quả.

5. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn

vị, thôn phản ánh về UBND xã (qua Phòng Văn hóa - Xã hội) để tổng hợp, xem xét, giải quyết.

Nơi nhận:

- TT Đảng ủy - TT HĐND xã;
- TT UBMTTQ xã;
- CT, các PCT UBND xã;
- Các phòng chuyên môn, các đơn vị;
- Lưu: VT, VHXXH.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Phạm Thị Thu Hiền