

Số: /KH-UBND

Điềm He, ngày tháng 8 năm 2026

KẾ HOẠCH

Nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến và hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử năm 2026

Thực hiện Công văn số 6663/VP-TTPVHCC ngày 25/7/2026 của Văn phòng UBND tỉnh Lạng Sơn tỉnh về nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến và hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

Ủy ban nhân dân xã Điềm He ban hành kế hoạch nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến và hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử năm 2026, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trực tuyến; bảo đảm việc triển khai phản ánh đúng thực chất, lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ.

Tăng tỷ lệ người dân, doanh nghiệp tự thực hiện hồ sơ trực tuyến bằng tài khoản của mình; giảm dần tình trạng cán bộ, công chức hoặc lực lượng hỗ trợ làm thay, nộp hộ.

Đẩy mạnh số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính; khai thác, tái sử dụng thông tin, dữ liệu đã có; giảm giấy tờ, thành phần hồ sơ, thao tác, thời gian và chi phí thực hiện.

Nâng cao kỹ năng số cho người dân, nhất là người cao tuổi, người khuyết tật, người dân ở thôn, khu vực còn hạn chế về điều kiện tiếp cận và kỹ năng số; bảo đảm an toàn thông tin, bảo vệ dữ liệu cá nhân trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

2. Yêu cầu

Tổ chức thực hiện theo nguyên tắc rõ người, rõ việc, rõ trách nhiệm, rõ thời gian, rõ kết quả; gắn trách nhiệm của người đứng đầu và từng cán bộ, công chức được phân công.

Kết quả thực hiện phải có số liệu cụ thể, sản phẩm đầu ra và tài liệu minh chứng có thể kiểm tra, đối chiếu; không báo cáo hoàn thành khi chưa có kết quả thực tế hoặc chưa đủ căn cứ kiểm chứng.

Việc hỗ trợ phải theo phương châm “hướng dẫn để người dân tự thực hiện, không làm thay”; không yêu cầu người dân cung cấp mật khẩu, mã xác thực, mã OTP hoặc giao tài khoản định danh điện tử cho người hỗ trợ.

Không lưu giữ, sử dụng thông tin, giấy tờ của người dân ngoài phạm vi cần thiết; không sử dụng thiết bị, tài khoản cá nhân để lưu trữ dữ liệu hồ sơ trái quy định.

Bảo đảm phối hợp chặt chẽ giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công, các Phòng chuyên môn, Tổ công nghệ số cộng đồng và các tổ chức đoàn thể xã.

II. MỤC TIÊU

Tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến, tỷ lệ thanh toán trực tuyến và tỷ lệ hồ sơ do người dân, doanh nghiệp tự thực hiện trên tài khoản của mình tăng dần qua từng tháng; giảm dần số hồ sơ do cán bộ hoặc lực lượng hỗ trợ phải thao tác thay, nộp hộ. Duy trì thường xuyên hoạt động hỗ trợ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

III. NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP

1. Rà soát, đánh giá thực chất kết quả giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trực tuyến

Thống kê tổng số hồ sơ phát sinh; số lượng, tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến; số hồ sơ do người dân, doanh nghiệp tự thực hiện; số hồ sơ được cán bộ hoặc lực lượng hỗ trợ hướng dẫn; số hồ sơ làm thay, nộp hộ.

Đánh giá tỷ lệ hồ sơ được số hóa đầy đủ; số kết quả điện tử; mức độ khai thác, tái sử dụng thông tin, dữ liệu đã có; số giấy tờ, thành phần hồ sơ, thao tác, thời gian và chi phí được cắt giảm.

Thống kê tỷ lệ thanh toán trực tuyến; tỷ lệ hồ sơ phải bổ sung; số hồ sơ quá hạn; phân tích nguyên nhân và xác định trách nhiệm đối với từng nhóm hồ sơ còn hạn chế.

Rà soát mức độ thuận tiện, ổn định của quy trình điện tử; ghi nhận lỗi kỹ thuật, thao tác trùng lặp, khâu trung gian không cần thiết và nội dung còn phải thực hiện đồng thời trên hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử.

Chủ động khắc phục ngay các tồn tại thuộc thẩm quyền; tổng hợp, báo cáo và đề xuất xử lý đối với khó khăn, vướng mắc vượt thẩm quyền.

2. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết hồ sơ

Thực hiện đúng quy trình tiếp nhận, số hóa, luân chuyển, xử lý và trả kết quả; kiểm tra đầy đủ thành phần hồ sơ ngay từ khâu tiếp nhận, hạn chế yêu cầu bổ sung nhiều lần.

Theo dõi chặt chẽ thời hạn giải quyết; cảnh báo hồ sơ sắp đến hạn, xác định rõ nguyên nhân và trách nhiệm đối với hồ sơ chậm, quá hạn.

Tăng cường cấp kết quả điện tử, ký số và trả kết quả trên môi trường điện tử theo quy định; hướng dẫn người dân tra cứu, lưu trữ và sử dụng kết quả điện tử.

Khai thác, tái sử dụng dữ liệu đã có; không yêu cầu người dân cung cấp lại thông tin, giấy tờ đã được kết nối, chia sẻ và có giá trị sử dụng.

3. Tổ chức hỗ trợ người dân tự thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến

Bố trí khu vực, thiết bị và nhân sự hỗ trợ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả; công khai lịch, địa điểm và đầu mối hỗ trợ.

Ưu tiên hỗ trợ người cao tuổi, người khuyết tật, người dân ở khu vực khó khăn và nhóm còn hạn chế về kỹ năng số.

Phát huy vai trò của Tổ công nghệ số cộng đồng, Đoàn Thanh niên, Hội Liên hiệp Phụ nữ, các tổ chức đoàn thể và lực lượng hỗ trợ chuyển đổi số tại cơ sở.

Hướng dẫn người dân đăng nhập tài khoản định danh điện tử, sử dụng Cổng Dịch vụ công quốc gia, kê khai và nộp hồ sơ, tải thành phần hồ sơ, tra cứu tình trạng, nhận kết quả điện tử, thanh toán trực tuyến và tái sử dụng dữ liệu đã tích hợp.

Người dân trực tiếp thao tác, tự nhập mật khẩu, mã OTP và tự xác nhận giao dịch; người hỗ trợ chỉ hướng dẫn từng bước, không tiếp nhận hoặc lưu giữ thông tin xác thực.

Sau mỗi đợt hỗ trợ, thống kê số người được hướng dẫn, số hồ sơ tự thực hiện thành công, số giao dịch thanh toán trực tuyến, khó khăn phát sinh và kết quả xử lý.

4. Bảo đảm an toàn thông tin và bảo vệ dữ liệu cá nhân

Không yêu cầu người dân cung cấp mật khẩu, mã OTP, mã xác thực hoặc giao tài khoản định danh điện tử cho cán bộ, công chức, thành viên Tổ công nghệ số cộng đồng và lực lượng hỗ trợ.

Không chụp, sao lưu, gửi giấy tờ tùy thân, thành phần hồ sơ qua tài khoản mạng xã hội hoặc thiết bị cá nhân, trừ trường hợp pháp luật có quy định và được thực hiện trên hệ thống được phép sử dụng.

Kết thúc phiên hỗ trợ phải đăng xuất tài khoản, xóa tệp tạm và kiểm tra không còn thông tin cá nhân lưu trên thiết bị dùng chung.

Kịp thời báo cáo sự cố lộ lọt dữ liệu, chiếm đoạt tài khoản, giả mạo hoặc lỗi an toàn thông tin cho cơ quan có thẩm quyền và đơn vị kỹ thuật.

5. Rà soát, tổng hợp khó khăn, bất cập và đề xuất cơ quan có thẩm quyền xem xét tái thiết kế quy trình đối với các TTHC có tần suất phát sinh cao tại cấp xã

Thống kê các thủ tục hành chính có số lượng hồ sơ phát sinh lớn, liên quan trực tiếp đến người dân và thường xuyên phát sinh tại cấp xã.

Phân tích thành phần hồ sơ, thời gian, các bước xử lý, dữ liệu có thể khai thác, thao tác trùng lặp và nội dung chưa cần thiết.

Đề xuất cơ quan có thẩm quyền phương án đơn giản hóa, tái sử dụng dữ liệu, giảm giấy tờ, thời gian và thao tác; cung cấp số liệu, tài liệu minh chứng khi được yêu cầu.

Phối hợp kiểm thử quy trình điện tử sau tái thiết kế và đánh giá hiệu quả bằng số bước, thành phần hồ sơ, thời gian, chi phí và thao tác được cắt giảm.

6. Thông tin, tuyên truyền

Tuyên truyền lợi ích, cách thức sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, kết quả điện tử và tài khoản định danh điện tử bằng hình thức phù hợp với từng nhóm dân cư.

Niêm yết tài liệu hướng dẫn ngắn gọn, trực quan tại trụ sở UBND, nhà văn hóa thôn và trên các kênh thông tin chính thức của địa phương.

Không tuyên truyền chạy theo số lượng; lấy khả năng người dân tự thực hiện ở lần tiếp theo làm tiêu chí đánh giá hiệu quả.

IV. TIẾN ĐỘ, SẢN PHẨM VÀ PHÂN CÔNG THỰC HIỆN

STT	Nhiệm vụ	Chủ trì	Phối hợp	Thời gian	Sản phẩm
1	Tham mưu UBND xã ban hành Kế hoạch	Trung tâm Phục vụ HCC xã	Các bộ phận liên quan	Trong tháng 8/2026	Kế hoạch
2	Rà soát, chuẩn hóa số liệu hồ sơ, DVC trực tuyến	Trung tâm Phục vụ HCC xã	Các bộ phận liên quan	Hàng tuần, hàng tháng	Bảng số liệu và minh chứng
3	Tổ chức hỗ trợ người dân	Trung tâm Phục vụ HCC xã	Tổ CNS cộng đồng, đoàn thể	Thường xuyên	Lịch hỗ trợ, sổ theo dõi, kết quả
4	Rà soát lỗi, vướng mắc quy trình điện tử	Công chức đầu mối KSTTHC	Các bộ phận liên quan	Hàng tháng	Danh mục lỗi, kiến nghị xử lý
5	Tuyên truyền, hướng dẫn kỹ năng số	Phòng Văn hóa – xã hội	Đoàn thể, Tổ CNS cộng đồng	Thường xuyên	Tin, bài, tài liệu hướng dẫn
6	Báo cáo chuyên đề theo yêu cầu	Trung tâm Phục vụ HCC xã	Các bộ phận liên quan	Trước 25/9/2026	Báo cáo và phụ lục số liệu
7	Tổng hợp, đánh giá	Trung tâm Phục vụ HCC xã	Các bộ phận liên quan	Theo thời hạn cấp trên	Báo cáo tổng hợp, bộ minh chứng

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã

Tổ chức thực hiện các nhiệm vụ nâng cao chất lượng tiếp nhận, số hóa, giải quyết và trả kết quả.

Bố trí nhân sự, thiết bị, lịch hỗ trợ; theo dõi riêng hồ sơ người dân tự thực hiện, hồ sơ được hướng dẫn và hồ sơ nộp hộ.

Tham mưu theo dõi, đôn đốc, tổng hợp tiến độ; xây dựng biểu thống kê và bộ hồ sơ minh chứng.

Chủ trì tổng hợp báo cáo; kiểm tra tính thống nhất giữa số liệu báo cáo và số liệu trên hệ thống.

2. Các Phòng chuyên môn

Thực hiện đúng quy trình, thời hạn; chủ động tái sử dụng dữ liệu và hạn chế yêu cầu bổ sung không cần thiết.

Cung cấp đầy đủ, chính xác số liệu, sản phẩm và minh chứng thuộc lĩnh vực phụ trách.

3. Phòng Văn hóa - Xã hội, Tổ công nghệ số cộng đồng.

Tổ chức tuyên truyền, phổ biến kỹ năng số; phối hợp hỗ trợ đúng đối tượng và đúng nguyên tắc bảo vệ dữ liệu cá nhân.

Không làm thay, không thu nhận thông tin xác thực; kịp thời phản ánh khó khăn phát sinh.

4. Chế độ thông tin, báo cáo

Các bộ phận, cá nhân được giao nhiệm vụ cập nhật kết quả hằng tuần; gửi số liệu định kỳ trước ngày 10 hằng tháng về công chức đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính để tổng hợp.

Báo cáo chuyên đề gửi cơ quan cấp trên trước ngày 22/9/2026 và các báo cáo khác theo thời hạn được giao. Báo cáo phải phản ánh đúng tiến độ, sản phẩm, số liệu, khó khăn, nguyên nhân, trách nhiệm và kiến nghị.

Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các bộ phận, cá nhân kịp thời báo cáo Chủ tịch UBND xã xem xét, chỉ đạo hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền giải quyết./.

Nơi nhận:

- Văn phòng UBND tỉnh (b/c);
- Trung tâm PVHCC tỉnh;
- Thường trực Đảng ủy, HĐND xã;
- Chủ tịch, các Phó CT UBND xã;
- Chánh, phó Chánh VP HĐND&UBND xã;
- Phòng Văn hóa - Xã hội xã;
- CT MTTQ, các Phó CT MTTQ xã;
- Trung tâm PVHCC xã
- Lưu: VT.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nông Văn Tùng