

Số: 57 /KHPH-UBND-UBMTTQVN

Rạch Giá, ngày 05 tháng 5 năm 2026

KẾ HOẠCH

Phối hợp triển khai hỗ trợ, hướng dẫn người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia; Quyết định số 158/QĐ-UBND ngày 10/02/2026 của UBND phường Rạch Giá về việc ban hành Kế hoạch tổ chức hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông, thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử và công tác truyền thông về kiểm soát thủ tục hành chính năm 2026 trên địa bàn phường Rạch Giá; Căn cứ tình hình thực tế tại địa phương, Ủy ban nhân dân (UBND) phường phối hợp cùng Ủy ban Mặt trận Tổ quốc (MTTQ) Việt Nam phường xây dựng kế hoạch phối hợp triển khai hỗ trợ, hướng dẫn người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (PVHCC) phường cụ thể như sau:

I. KHÁI QUÁT TÌNH HÌNH

Trong thời gian qua, việc triển khai thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn phường đã được quan tâm thực hiện và đạt được một số kết quả tích cực. Tuy nhiên, việc người dân am hiểu, sử dụng dịch vụ công trực tuyến còn chưa cao, một bộ phận người dân còn gặp khó khăn trong thao tác. Bên cạnh đó, việc thực hiện chính sách đối với người hoạt động không chuyên trách theo Nghị định số 154/2025/NĐ-CP làm phát sinh tình trạng thiếu hụt lực lượng tham gia hỗ trợ, hướng dẫn người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

Trước yêu cầu đẩy mạnh chuyển đổi số, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, việc xây dựng kế hoạch phối hợp hỗ trợ, hướng dẫn người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường là cần thiết, góp phần nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn.

II. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Nâng cao nhận thức, kỹ năng sử dụng công nghệ số của người dân; từng bước hình thành thói quen sử dụng dịch vụ công trực tuyến trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, thúc đẩy chuyển đổi số trong hoạt động của chính quyền địa phương; góp phần xây dựng công dân số.

- Phát huy vai trò của Ủy ban MTTQ Việt Nam và các tổ chức chính trị – xã hội phường trong công tác hỗ trợ, hướng dẫn người dân tiếp cận chuyển đổi số.

- Nâng cao chất lượng phục vụ, mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với hoạt động của Trung tâm PVHCC phường.

2. Yêu cầu

- Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ, đồng bộ, hiệu quả giữa UBND phường, Ủy ban MTTQ Việt Nam và “Tổ công nghệ số” Đoàn Thanh niên phường; phân công rõ người, rõ việc, rõ trách nhiệm.

- Nội dung hướng dẫn phải cụ thể, dễ hiểu, dễ thực hiện; phù hợp với nhiều nhóm đối tượng, đặc biệt là người cao tuổi, người hạn chế kỹ năng công nghệ.

- Hoạt động hỗ trợ phải được tổ chức thường xuyên, liên tục; ưu tiên các thủ tục phát sinh nhiều hồ sơ.

- Bảo đảm đầy đủ điều kiện về cơ sở vật chất, trang thiết bị, hạ tầng công nghệ thông tin phục vụ người dân.

- Theo dõi, đánh giá kết quả thực hiện; kịp thời rút kinh nghiệm, điều chỉnh phù hợp với tình hình thực tế.

III. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Nội dung thực hiện

Tổ chức tuyên truyền sâu rộng về lợi ích, tiện ích của dịch vụ công trực tuyến như: tiết kiệm thời gian, minh bạch, thuận tiện, có thể thực hiện mọi lúc, mọi nơi; danh mục thủ tục hành chính thực hiện trực tuyến mức độ toàn trình, một phần; Quy trình giải quyết thủ tục hành chính,...

Hướng dẫn người dân thực hiện thủ tục hành chính thông qua ứng dụng VneID; Thanh toán trực tuyến; Hướng dẫn sử dụng, nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

2. Đối tượng thực hiện

- Thành viên Ban công tác Mặt trận, đoàn viên, thanh niên, hội viên thuộc các tổ chức chính trị – xã hội như: Đoàn Thanh niên, Hội Liên hiệp Phụ nữ, Hội Nông dân, Hội Cựu chiến binh,....

- Người dân có nhu cầu thực hiện dịch vụ công trực tuyến

- Số lượng thực hiện hướng dẫn, hỗ trợ người dân: từ 04 đến 06 người/01 ngày (có thông báo phân công vụ thể các đồng chí tham gia hàng tuần).

3. Thời gian, địa điểm

- Thời gian tổ chức tập huấn cho các đối tượng tham gia hỗ trợ, hướng dẫn người dân: từ ngày **11/5/2026** đến ngày **31/5/2026**.

- Thời gian triển khai thực hiện: từ ngày **01/6/2026** đến ngày **31/12/2026** (từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần).

+ Buổi sáng: Từ 07 giờ đến 11 giờ.

+ Buổi chiều: Từ 13 giờ đến 17 giờ.

- Địa điểm: Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường (phân công theo lịch cụ thể).

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện được bố trí từ: Ngân sách nhà nước, Nguồn tự chủ của đơn vị và các nguồn hợp pháp khác.

V. PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công phường

Là cơ quan chủ trì, chịu trách nhiệm chung trong việc triển khai thực hiện kế hoạch. Chỉ đạo công chức chuyên môn hướng dẫn, hỗ trợ người dân nộp hồ sơ trực tuyến tại Trung tâm. Niêm yết công khai nội dung, quy trình giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) tiếp nhận tại Trung tâm. Phối hợp với các đơn vị liên quan xử lý các vướng mắc phát sinh trong quá trình triển khai kế hoạch. Tổ chức lấy ý kiến hài lòng của người dân (trực tiếp hoặc qua QR khảo sát).

Bố trí cơ sở vật chất, trang thiết bị, đảm bảo điều kiện hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến tại Trung tâm.

Theo dõi, tổng hợp, đánh giá kết quả thực hiện kế hoạch báo cáo lãnh đạo UBND phường những tồn tại, hạn chế, nguyên nhân và đề ra giải pháp thực hiện hiệu quả trong thời gian tiếp theo.

Kịp thời đề xuất biểu dương, khen thưởng các tập thể, cá nhân có thành tích tiêu biểu trong công tác tuyên truyền, hướng dẫn người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

2. Phòng Kinh tế - Hạ tầng và Đô thị phường

Tham mưu bố trí kinh phí thực hiện kế hoạch từ nguồn ngân sách nhà nước và các nguồn kinh phí hợp pháp khác để hỗ trợ cho lực lượng trực tiếp tham gia hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

Thực hiện hỗ trợ kinh phí cho lực lượng trực tiếp tham gia hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến với mức 70.000 đồng/người/ngày.

3. Ủy ban MTTQ Việt Nam phường và các Đoàn thể Chính trị - xã hội phường

Chỉ đạo các đoàn thể chính trị-xã hội, Ban công tác Mặt trận Chủ trì công tác tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên và Nhân dân tham gia sử dụng

dịch vụ công trực tuyến. Phối hợp với các tổ chức thành viên (Đoàn Thanh niên, Hội Liên hiệp Phụ nữ, Hội Nông dân, Hội Cựu chiến binh,...) để triển khai đến người dân. Lồng ghép nội dung trong các cuộc họp, sinh hoạt chi đoàn, chi hội, tổ nhân dân tự quản, câu lạc bộ, tổ, nhóm... cộng đồng. Thực hiện giám sát, phản biện xã hội; kịp thời phản ánh những khó khăn, bất cập trong quá trình thực hiện.

Chỉ đạo các Đoàn thể phường và “Tổ công nghệ số” phối hợp Trung tâm PVHCC phường phân công Đoàn viên, thanh niên hoặc thành viên các đoàn thể khác xây dựng lịch hỗ trợ cụ thể hàng tuần, hàng tháng trực tại Trung tâm PVHCC phường. Đồng thời trực tiếp tuyên truyền, hướng dẫn thao tác cho người dân: tạo tài khoản, nộp hồ sơ trực tuyến, sử dụng ứng dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến... Tăng cường tuyên truyền qua các kênh số, mạng xã hội.

Phản ánh kịp thời những khó khăn, vướng mắc của người dân trong quá trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến về UBND phường (thông qua Trung tâm Phục vụ hành chính công phường) để được hỗ trợ, giải quyết.

Trên đây là Kế hoạch phối hợp giữa UBND phường và Ủy ban MTTQ Việt Nam phường triển khai hỗ trợ, hướng dẫn người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

**TM. BAN THƯỜNG TRỰC
CHỦ TỊCH**



Nguyễn Thị Phương Thủy

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Dương Hồng Tuấn

Nơi nhận:

- Đảng ủy phường;
- UBND phường;
- UBMTTQVN phường;
- Các Đoàn thể phường;
- Các phòng chuyên môn thuộc UBND phường;
- Lãnh đạo, công chức TTPVHCC phường;
- Các khu phố thuộc phường;
- Lưu: VT. 



PHỤ LỤC

Kế hoạch phối hợp triển khai hỗ trợ, hướng dẫn người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường

STT	Nội Dung	Thời gian thực hiện	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Ghi chú
1	Triển khai kế hoạch Phối hợp triển khai hỗ trợ, hướng dẫn người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường	Tháng 4/2026	Trung tâm Phục vụ hành chính công phường	UBMTTQVN phường	
2	Tổ chức tập huấn cho các đối tượng tham gia hỗ trợ, hướng dẫn người dân	từ ngày 11/5/2026 đến ngày 31/5/2026	Trung tâm Phục vụ hành chính công phường	UBMTTQVN phường, các đoàn thể chính trị - xã hội	UBMTTQVN phường lập danh sách các đối tượng tham gia tập huấn
3	Thời gian triển khai thực hiện	từ ngày 01/6/2026 đến ngày 31/12/2026 (từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần)	Trung tâm Phục vụ hành chính công phường	UBMTTQVN phường, các đoàn thể chính trị - xã hội	
4	Số lượng thực hiện hướng dẫn, hỗ trợ người dân: 06 người/01 ngày	Hàng tuần, hàng tháng	UBMTTQVN phường, các đoàn thể chính trị - xã hội	Trung tâm Phục vụ hành chính công phường	Xây dựng lịch trực, bảng chấm công hàng tuần, hàng tháng
5	Hỗ trợ kinh phí cho lực lượng trực tiếp tham gia hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến: 70.000 đồng/người/ngày	Hàng tháng	Phòng Kinh tế - Hạ tầng và Đô thị phường	Trung tâm Phục vụ hành chính công phường; UBMTTQVN phường, các đoàn thể chính trị - xã hội	420.000 đồng/06 người/ngày
6	Theo dõi, tổng hợp, đánh giá kết quả thực hiện kế hoạch báo cáo lãnh đạo UBND phường những tồn tại, hạn chế, nguyên nhân và đề ra giải pháp thực hiện hiệu quả trong thời gian tiếp theo	- Hàng tháng - Sơ kết trước ngày 30/9/2026 - Tổng kết trước ngày 31/12/2026	Trung tâm Phục vụ hành chính công phường	UBMTTQVN phường, các đoàn thể chính trị - xã hội; Phòng Kinh tế - Hạ tầng và Đô thị phường	