

KẾ HOẠCH

Triển khai thực hiện mô hình “Giờ vàng thứ Bảy” và hành chính không khoảng cách trên địa bàn xã Vĩnh Linh

Nhằm nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân tiếp cận và thực hiện thủ tục hành chính (TTHC), đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết TTHC; đồng thời hỗ trợ người cao tuổi, người khuyết tật và người dân còn hạn chế kỹ năng sử dụng công nghệ số, UBND xã Vĩnh Linh ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện mô hình “Giờ vàng thứ Bảy” và hành chính không khoảng cách trên địa bàn xã, với các nội dung sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Đổi mới phương thức phục vụ của chính quyền cấp xã theo hướng gần dân, sát dân, lấy người dân và tổ chức làm trung tâm phục vụ; tạo điều kiện để người dân được tiếp cận, tìm hiểu và thực hiện TTHC thuận lợi, nhanh chóng.

Tổ chức các buổi hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến vào sáng thứ Bảy tại nhà văn hóa các thôn, góp phần giảm thời gian đi lại, tạo thuận lợi cho người dân trong quá trình thực hiện TTHC.

Hỗ trợ người cao tuổi, người khuyết tật, người ít có điều kiện tiếp cận công nghệ thông tin và người chưa thành thạo kỹ năng số thực hiện các thao tác trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và các hệ thống giải quyết TTHC có liên quan.

Nâng cao nhận thức, trách nhiệm của cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách ở thôn và các lực lượng tham gia hỗ trợ người dân trong thực hiện cải cách hành chính, chuyển đổi số.

Từng bước hình thành phương thức hỗ trợ hành chính linh hoạt, thuận tiện, bảo đảm người dân được tiếp cận thông tin và hướng dẫn thực hiện TTHC mà không bị hạn chế bởi khoảng cách địa lý, tuổi tác hoặc khả năng sử dụng thiết bị công nghệ.

2. Yêu cầu

Việc triển khai mô hình phải thiết thực, phù hợp với điều kiện thực tế của xã Vĩnh Linh, nhu cầu của người dân và khả năng bố trí nhân lực, trang thiết bị, kinh phí.

Nội dung hướng dẫn phải chính xác, thống nhất với quy trình, thành phần hồ sơ, thời hạn giải quyết và phương thức thực hiện TTHC đã được cơ quan có thẩm quyền công bố.

Bảo đảm phân công rõ trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị, cá nhân; phối hợp chặt chẽ giữa công chức chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công, các thôn và Tổ công nghệ số cộng đồng.

Bảo đảm an toàn thông tin, bảo vệ dữ liệu cá nhân; không yêu cầu người dân cung cấp mật khẩu, mã PIN, mã xác thực một lần (OTP) hoặc thông tin bảo mật tài khoản cho người hỗ trợ.

Việc tổ chức hỗ trợ tại nhà văn hóa thôn không làm thay đổi thẩm quyền, trình tự, thủ tục và thời hạn giải quyết TTHC. Việc chính thức tiếp nhận hồ sơ tại địa điểm này chỉ được thực hiện khi có đủ căn cứ, thẩm quyền, điều kiện kỹ thuật và quy trình phù hợp theo quy định.

Không thu thêm bất kỳ khoản phí, lệ phí hoặc tiền công hỗ trợ trái quy định; hướng dẫn người dân thực hiện nghĩa vụ tài chính theo đúng quy định hiện hành đối với từng TTHC.

II. TÊN GỌI, PHẠM VI VÀ ĐỐI TƯỢNG THỰC HIỆN

1. Tên mô hình

Mô hình **“Giờ vàng thứ Bảy”** và **hành chính không khoảng cách**: Tổ chức các buổi hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện TTHC và dịch vụ công trực tuyến vào sáng thứ Bảy tại nhà văn hóa các thôn trên địa bàn xã Vĩnh Linh. Tăng cường hỗ trợ người dân tiếp cận thông tin, thực hiện TTHC và sử dụng dịch vụ công trực tuyến thuận tiện, bình đẳng, phù hợp với nhu cầu và điều kiện của từng đối tượng.

2. Phạm vi thực hiện

Triển khai tại nhà văn hóa các thôn trên địa bàn xã Vĩnh Linh theo lịch cụ thể và được thông báo trên Trang thông tin điện tử xã, các trang mạng xã hội chính thống, các nhóm zalo của các thôn bảo đảm phù hợp với điều kiện cơ sở vật chất, nhân lực và nhu cầu thực tế tại từng thôn.

3. Đối tượng phục vụ

Người dân, hộ gia đình, tổ chức có nhu cầu tìm hiểu, thực hiện TTHC trên địa bàn xã.

Người cao tuổi, người khuyết tật, người có hoàn cảnh khó khăn hoặc hạn chế khả năng đi lại.

Người dân chưa thành thạo việc sử dụng điện thoại thông minh, máy tính hoặc chưa quen thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

Các cá nhân, hộ kinh doanh và đối tượng khác có nhu cầu được hướng dẫn thực hiện TTHC theo quy định.

III. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu chung

Đưa hoạt động hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện TTHC và dịch vụ công trực tuyến đến gần người dân; nâng cao mức độ tiếp cận, khả năng tự thực hiện dịch vụ công trực tuyến của người dân; góp phần cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao sự hài lòng của người dân đối với cơ quan hành chính nhà nước.

2. Mục tiêu cụ thể

Xây dựng lịch tổ chức hoạt động vào sáng thứ Bảy tại nhà văn hóa các thôn; công khai thời gian, địa điểm, nội dung hỗ trợ và đầu mối liên hệ để người dân biết, tham gia.

Bố trí lực lượng hỗ trợ theo khả năng nhân sự của xã, ưu tiên những thôn có nhu cầu cao và nhóm người dân gặp khó khăn khi tiếp cận dịch vụ công trực tuyến.

Tăng cường hướng dẫn người dân tra cứu TTHC, chuẩn bị hồ sơ, tạo lập và sử dụng tài khoản, kê khai biểu mẫu, nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến khi có áp dụng và theo dõi tình trạng giải quyết hồ sơ.

Từng bước nâng cao kỹ năng số cho người dân, khuyến khích người dân chủ động thực hiện các thao tác trực tuyến trong những lần giao dịch tiếp theo.

Theo dõi, thống kê kết quả thực hiện; tiếp nhận phản ánh, khó khăn, vướng mắc để kịp thời điều chỉnh cách thức tổ chức mô hình.

IV. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG THỨC THỰC HIỆN

1. Tổ chức hoạt động “Giờ vàng thứ Bảy”

a) Thời gian

Tổ chức vào buổi sáng thứ Bảy hằng tuần hoặc theo lịch cụ thể do UBND xã thông báo. Khung giờ dự kiến từ **07 giờ 30 phút đến 11 giờ 00 phút**; việc bố trí lịch chính thức căn cứ điều kiện thực tế, lịch công tác và khả năng huy động nhân lực.

Trường hợp không thể tổ chức vào một ngày thứ Bảy theo lịch dự kiến, UBND xã sẽ thông báo lịch thay thế phù hợp.

b) Địa điểm

Tại nhà văn hóa các thôn trên địa bàn xã Vĩnh Linh. Việc lựa chọn địa điểm tổ chức theo hình thức luân phiên hoặc theo cụm thôn căn cứ nhu cầu của người dân, điều kiện cơ sở vật chất, khả năng kết nối mạng và phương án bố trí nhân lực.

c) Nội dung hỗ trợ

Hướng dẫn người dân tra cứu danh mục TTHC, thành phần hồ sơ, biểu mẫu, trình tự, thời hạn và phí, lệ phí (nếu có).

Hướng dẫn chuẩn bị giấy tờ, kê khai biểu mẫu, tạo lập và sử dụng tài khoản theo quy định để thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

Hỗ trợ người dân thao tác trên điện thoại thông minh, máy tính; số hóa giấy tờ, tải tài liệu lên hệ thống, nộp hồ sơ trực tuyến và theo dõi tình trạng giải quyết hồ sơ.

Hướng dẫn thanh toán trực tuyến đối với các TTHC có có nghĩa vụ thanh toán trực tuyến; hướng dẫn tra cứu kết quả, nhận kết quả điện tử hoặc thực hiện việc nhận kết quả theo phương thức đã đăng ký và quy định hiện hành.

Hướng dẫn người dân sử dụng các tiện ích số phục vụ giải quyết TTHC; giải đáp những vấn đề thuộc phạm vi chức năng, nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị.

Hướng dẫn, hỗ trợ tại nhà cho đối tượng gặp khó khăn trong việc di chuyển nếu đủ điều kiện.

Tiếp nhận, tổng hợp phản ánh, kiến nghị về khó khăn trong quá trình thực hiện TTHC, sử dụng dịch vụ công trực tuyến để chuyển cơ quan có thẩm quyền xem xét, xử lý.

Đối với hồ sơ cần kiểm tra bản chính, đối chiếu giấy tờ, xác minh thông tin hoặc thực hiện nghiệp vụ tại cơ quan có thẩm quyền, hướng dẫn người dân thực hiện theo đúng quy trình, không tự ý thay đổi yêu cầu hồ sơ hoặc quy trình giải quyết.

2. Triển khai Hành chính không khoảng cách

a) Hỗ trợ theo nhóm đối tượng

Đối với người cao tuổi: Bố trí người hướng dẫn trực tiếp, giải thích từng bước bằng ngôn ngữ dễ hiểu; hỗ trợ thao tác trên thiết bị số và hướng dẫn lưu giữ thông tin cần thiết để thuận tiện khi thực hiện các lần tiếp theo.

Đối với người khuyết tật, người hạn chế khả năng đi lại: Ưu tiên bố trí vị trí hỗ trợ thuận tiện, dễ tiếp cận; nghiên cứu phương án hỗ trợ phù hợp trong phạm vi nhân lực, điều kiện thực tế và quy định hiện hành. Nếu đủ điều kiện có thể hỗ trợ tại nhà cho đối tượng gặp khó khăn trong việc di chuyển, đau ốm, không đi lại được.

Đối với người chưa thành thạo công nghệ: Hướng dẫn từ thao tác cơ bản như truy cập hệ thống, đăng nhập, tra cứu TTHC đến kê khai, tải hồ sơ và theo dõi kết quả.

Đối với hộ kinh doanh, tổ chức và cá nhân có nhu cầu: Hướng dẫn thực hiện các TTHC thuộc phạm vi giải quyết của cơ quan có thẩm quyền; hỗ trợ tra cứu thông tin, quy trình và cách thức nộp hồ sơ phù hợp.

b) Nguyên tắc hỗ trợ

Hướng dẫn để người dân hiểu và có khả năng tự thực hiện các thao tác cần thiết; trường hợp người dân cần trợ giúp trực tiếp thì thực hiện với sự đồng ý của người dân.

Không tự ý sử dụng tài khoản, ký thay, kê khai thay hoặc xác nhận thay người dân khi không có căn cứ, thẩm quyền hợp pháp hoặc khi chưa được sự đồng ý của người dân.

Không lưu giữ bản chụp giấy tờ, thông tin định danh, thông tin tài khoản hoặc dữ liệu cá nhân của người dân ngoài phạm vi cần thiết và không có căn cứ phù hợp.

Không yêu cầu người dân gửi mật khẩu, mã PIN, mã OTP hoặc giao quyền kiểm soát tài khoản cá nhân cho người hỗ trợ.

Trường hợp phát sinh lỗi hệ thống, mất kết nối hoặc nội dung vượt quá thẩm quyền hướng dẫn, ghi nhận tình hình, giải thích rõ cho người dân và chuyển đầu mối chuyên môn xử lý.

3. Tổ chức tiếp nhận hồ sơ tại nhà văn hóa thôn

Việc tiếp nhận hồ sơ tại nhà văn hóa thôn được xem xét thực hiện đối với các TTHC đáp ứng đầy đủ điều kiện pháp lý, thẩm quyền, quy trình nghiệp vụ và điều kiện kỹ thuật theo quy định.

Trước khi tổ chức tiếp nhận chính thức, Trung tâm phục vụ hành chính công phối hợp với các phòng chuyên môn và các đơn vị liên quan rà soát:

- Danh mục TTHC được phép tiếp nhận theo phương thức, địa điểm dự kiến.
- Thẩm quyền tiếp nhận, trách nhiệm của người thực hiện và quy trình chuyển hồ sơ về cơ quan có thẩm quyền.
- Điều kiện về hệ thống thông tin, kết nối mạng, thiết bị, chữ ký số, an toàn thông tin và lưu trữ hồ sơ.
- Việc cấp giấy tiếp nhận, hẹn trả kết quả và theo dõi thời hạn giải quyết theo quy định.
- Phương án quản lý hồ sơ giấy, hồ sơ điện tử và bảo vệ dữ liệu cá nhân.

Nếu hồ sơ chưa bảo đảm đầy đủ điều kiện để tiếp nhận tại nhà văn hóa thôn, thì tập trung vào hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến và chuẩn bị hồ sơ; việc tiếp nhận chính thức được thực hiện tại Trung tâm phục vụ hành chính công, thứ Bảy khác theo lịch hoặc trên hệ thống theo quy định.

4. Quy trình tổ chức một buổi hỗ trợ

Bước 1. Chuẩn bị: Rà soát lịch tổ chức, phân công nhân sự, kiểm tra thiết bị, kết nối mạng, tài liệu hướng dẫn và thông báo đến người dân.

Bước 2. Tiếp nhận nhu cầu: Ghi nhận nhu cầu hỗ trợ của người dân; xác định TTHC cần thực hiện, phương thức thực hiện và những khó khăn đang gặp phải.

Bước 3. Hướng dẫn, hỗ trợ: Tra cứu quy trình, hướng dẫn chuẩn bị hồ sơ và hỗ trợ thao tác trên hệ thống dịch vụ công trực tuyến. Việc hỗ trợ phải bảo đảm đúng quy định và tôn trọng quyền kiểm soát tài khoản của người dân.

Bước 4. Kiểm tra kết quả thao tác: Hướng dẫn người dân kiểm tra thông tin đã kê khai, tài liệu đính kèm và tình trạng gửi hồ sơ. Trường hợp đã nộp trực tuyến, hướng dẫn lưu thông tin xác nhận hoặc tra cứu trạng thái hồ sơ.

Bước 5. Ghi nhận kết quả: Thống kê số lượt người được hỗ trợ, nhóm TTHC phát sinh, số hồ sơ đã nộp trực tuyến, các vấn đề cần xử lý và phản ánh, kiến nghị của người dân.

Bước 6. Tổng hợp, báo cáo: Chuyển những vấn đề vượt thẩm quyền đến cơ quan, đơn vị có trách nhiệm; báo cáo kết quả tổ chức buổi hỗ trợ theo yêu cầu của UBND xã.

V. PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ

1. Phòng Văn hóa – Xã hội

Là đầu mối tham mưu UBND xã triển khai, theo dõi, đôn đốc việc thực hiện Kế hoạch.

Phối hợp với các thôn rà soát nhu cầu hỗ trợ, lựa chọn địa điểm tổ chức phù hợp; chú trọng nhóm người cao tuổi, người khuyết tật và người gặp khó khăn khi sử dụng công nghệ số.

Phối hợp hướng dẫn người dân tiếp cận thông tin, thực hiện dịch vụ công trực tuyến thuộc lĩnh vực được phân công.

Tổng hợp kết quả, khó khăn, vướng mắc và tham mưu UBND xã chỉ đạo xử lý; đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả mô hình.

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao, phối hợp cung cấp thông tin, hướng dẫn quy trình, thành phần hồ sơ, phương thức thực hiện TTHC thuộc lĩnh vực phụ trách; giải đáp hoặc tham mưu xử lý những khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình tổ chức mô hình.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công

Chủ trì phối hợp với các đơn vị liên quan xây dựng lịch tổ chức, nội dung hướng dẫn, tài liệu tuyên truyền và phương án bố trí nhân lực.

Rà soát danh mục TTHC, quy trình, thành phần hồ sơ, thời hạn giải quyết, phương thức nộp hồ sơ và các nội dung cần lưu ý khi hướng dẫn người dân.

Cung cấp tài liệu, quy trình hướng dẫn để bảo đảm thông tin được cung cấp thống nhất, chính xác.

Phối hợp hướng dẫn người dân tra cứu hồ sơ, nộp hồ sơ trực tuyến, theo dõi tình trạng giải quyết và nhận kết quả theo quy định.

Tham mưu phương án tổ chức tiếp nhận hồ sơ tại nhà văn hóa thôn khi có đủ căn cứ và điều kiện; không thực hiện tiếp nhận ngoài địa điểm, phương thức được phép.

Tổng hợp những khó khăn, lỗi thường gặp trong quá trình nộp hồ sơ trực tuyến để phối hợp xử lý.

3. Văn phòng HĐND và UBND xã

Phối hợp tham mưu UBND xã chỉ đạo, điều phối các đơn vị trong quá trình triển khai mô hình.

Phối hợp rà soát nội dung, quy trình, trách nhiệm và điều kiện tổ chức hoạt động tại nhà văn hóa thôn.

Theo dõi, tổng hợp các vấn đề liên quan đến công tác chỉ đạo, điều hành và báo cáo UBND xã xem xét, chỉ đạo giải quyết.

4. Công an xã

Phối hợp tuyên truyền, hướng dẫn người dân nâng cao ý thức bảo vệ thông tin cá nhân, tài khoản định danh điện tử và cảnh giác với các hành vi lừa đảo trên không gian mạng.

Phối hợp hướng dẫn các nội dung thuộc chức năng, nhiệm vụ và thẩm quyền của lực lượng Công an khi có nhu cầu, phù hợp với điều kiện và phân công của UBND xã.

Hướng dẫn người dân không cung cấp mã xác thực, mật khẩu và thông tin bảo mật cho người khác; kịp thời thông tin về các thủ đoạn giả danh cán bộ hỗ trợ dịch vụ công để chiếm đoạt thông tin hoặc tài sản.

5. Các thôn trên địa bàn xã

Thông báo rộng rãi đến người dân về thời gian, địa điểm, nội dung tổ chức và các loại giấy tờ cần chuẩn bị khi có nhu cầu hỗ trợ thực hiện TTHC.

Phối hợp rà soát nhu cầu của người dân, đặc biệt là người cao tuổi, người khuyết tật và người gặp khó khăn khi đi lại hoặc sử dụng thiết bị số.

Bố trí, chuẩn bị nhà văn hóa thôn và các điều kiện cần thiết theo khả năng thực tế; phối hợp bảo đảm địa điểm tổ chức thuận tiện, an toàn.

Phối hợp với lực lượng được phân công trong quá trình hướng dẫn, hỗ trợ; tổng hợp phản ánh, kiến nghị và báo cáo các khó khăn phát sinh.

6. Tổ công nghệ số cộng đồng

Phối hợp tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng điện thoại thông minh, truy cập các hệ thống dịch vụ công trực tuyến và thực hiện những thao tác cơ bản.

Hỗ trợ người dân chuẩn bị hồ sơ điện tử, tra cứu tình trạng hồ sơ, sử dụng các tiện ích số phù hợp.

Thực hiện hỗ trợ theo sự phân công, hướng dẫn của UBND xã; tuân thủ quy định về bảo mật thông tin, bảo vệ dữ liệu cá nhân và không thực hiện các nghiệp vụ vượt thẩm quyền.

7. Phòng kinh tế

Phối hợp với Phòng Văn hóa – Xã hội và các đơn vị liên quan tham mưu việc bố trí, hướng dẫn thanh, quyết toán kinh phí theo quy định hiện hành.

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao, phối hợp cung cấp thông tin, hướng dẫn quy trình, thành phần hồ sơ, phương thức thực hiện TTHC thuộc lĩnh vực phụ trách; giải đáp hoặc tham mưu xử lý những khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình tổ chức mô hình.

8. Trung tâm Dịch vụ tổng hợp

Tuyên truyền mục đích, ý nghĩa và lợi ích của mô hình trên hệ thống truyền thanh cơ sở, Trang thông tin điện tử, các kênh thông tin chính thống của xã.

Công khai lịch tổ chức, địa điểm, nội dung hỗ trợ, đầu mối liên hệ và hướng dẫn chuẩn bị hồ sơ để người dân chủ động tham gia.

Tăng cường tuyên truyền về lợi ích của dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến khi có áp dụng, bảo vệ dữ liệu cá nhân và phòng tránh lừa đảo trên môi trường mạng.

Nội dung tuyên truyền cần ngắn gọn, dễ hiểu, phù hợp với từng nhóm đối tượng; chú trọng hình thức hướng dẫn trực tiếp đối với người cao tuổi và người ít có điều kiện tiếp cận công nghệ.

VI. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện được bố trí trong dự toán ngân sách xã và các nguồn kinh phí hợp pháp khác (nếu có), bảo đảm đúng nội dung, tiêu chuẩn, định mức và thủ tục theo quy định.

VII. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Phòng Văn hóa – Xã hội là đầu mối tham mưu UBND xã tổ chức triển khai Kế hoạch; phối hợp với các cơ quan, đơn vị, các thôn và lực lượng liên quan theo dõi, đôn đốc, tổng hợp kết quả thực hiện.

Trung tâm Phục vụ hành chính công, Văn phòng HĐND và UBND xã, Công an xã, Phòng Kinh tế, Tổ công nghệ số cộng đồng và các đơn vị liên quan căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao chủ động phối hợp thực hiện các nội dung của Kế hoạch.

Các thôn chủ động thông tin đến người dân, phối hợp chuẩn bị địa điểm, rà soát nhu cầu hỗ trợ và tạo điều kiện để mô hình được tổ chức thuận lợi, thiết thực, hiệu quả.

Trong quá trình triển khai, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc hoặc nội dung vượt thẩm quyền, các đơn vị kịp thời phản ánh về Phòng Văn hóa – Xã hội để tổng hợp, tham mưu UBND xã xem xét, chỉ đạo giải quyết.

Trên đây là Kế hoạch triển khai thực hiện mô hình “Giờ vàng thứ Bảy” và hành chính không khoảng cách trên địa bàn xã Vĩnh Linh. UBND xã yêu cầu các cơ quan, đơn vị, các thôn và các tổ chức, cá nhân có liên quan nghiêm túc phối hợp triển khai thực hiện. / *huu*

Nơi nhận: *st*

- Thường trực Đảng ủy, HĐND xã;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc xã;
- Trung tâm DVTH xã;
- Các thôn;
- Lưu: VT, VHXX. *g*

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH



Nguyễn Thiên Tùng