

KẾ HOẠCH
Triển khai mô hình "Công nghệ tại ấp – Kết quả tận nơi"
trên địa bàn xã Phú Hữu

I. CĂN CỨ XÂY DỰNG KẾ HOẠCH

Căn cứ Kế hoạch số 225/KH-UBND ngày 25 tháng 12 năm 2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang về công tác cải cách hành chính năm 2026;

Căn cứ Quyết định số 496/QĐ-UBND ngày 05 tháng 02 năm 2026 của Chủ tịch UBND tỉnh An Giang về 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 tỉnh An Giang.

Căn cứ Kế hoạch số 24/KH-UBND ngày 27 tháng 02 năm 2026 của Ủy ban nhân dân xã Phú Hữu về công tác cải cách hành chính xã Phú Hữu năm 2026;

Căn cứ Kế hoạch số 41/KH-UBND ngày 20 tháng 3 năm 2026 của UBND xã Phú Hữu về việc 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 xã Phú Hữu.

Căn cứ tình hình thực tiễn của địa phương, việc nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến và thanh toán không dùng tiền mặt đang gặp một số rào cản do điều kiện đi lại và năng lực tiếp cận công nghệ của một bộ phận nhân dân còn hạn chế. Do đó, việc thiết lập một cơ chế hỗ trợ lưu động là giải pháp cần thiết nhằm tối ưu hóa chất lượng phục vụ và nâng cao chỉ số cải cách hành chính tại địa bàn xã.

II. MỤC ĐÍCH VÀ YÊU CẦU

Việc triển khai mô hình nhằm chuyển dịch phương thức thực hiện thủ tục hành chính từ trực tiếp sang trực tuyến ngay tại cơ sở, giảm thiểu tối đa áp lực đi lại cho người dân khi trung tâm hành chính công được điều chỉnh tập trung ở phạm vi xa hơn. Cơ chế này hướng tới mục tiêu cá nhân hóa việc hỗ trợ, giúp người dân tiếp cận dịch vụ công mọi lúc, mọi nơi, hiện thực hóa các mục tiêu cốt lõi về tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến và số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo đúng tinh thần chỉ đạo của Chính phủ.

Quá trình tổ chức thực hiện phải đảm bảo tính liên tục, thông suốt và lấy sự hài

lòng của người dân làm thước đo hiệu quả. Các lực lượng tham gia nòng cốt phải được đào tạo bài bản, am hiểu quy trình kỹ thuật để hướng dẫn công dân một cách thuần thực. Hoạt động phối hợp giữa các bên phải chặt chẽ, đồng bộ, biến Ban nhân dân các ấp thành các điểm phục vụ công nghệ số an toàn, thân thiện và hiệu quả.

III. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG HƯỚNG TRIỂN KHAI

1. Nội dung thực hiện

Mô hình được triển khai đồng bộ 100% tại các ấp trên địa bàn xã Phú Hữu kể từ khi Kế hoạch được ban hành. Ban nhân dân các ấp bố trí địa điểm, phối hợp với Tổ Công nghệ số cộng đồng, Đoàn Thanh niên và Trung tâm Phục vụ hành chính công tổ chức hỗ trợ người dân theo nhu cầu phát sinh.

Trọng tâm hỗ trợ là các thủ tục hành chính đủ điều kiện tiếp nhận trực tuyến toàn trình, trong đó ưu tiên các thủ tục phát sinh nhiều hồ sơ, gồm:

- Cấp bản sao trích lục hộ tịch, bản sao Giấy khai sinh;
- Cấp Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân;
- Thực hiện, điều chỉnh, thôi hưởng trợ cấp hưu trí xã hội;

(Danh mục chi tiết, thành phần hồ sơ và quy trình hỗ trợ được quy định tại Phụ lục I kèm theo Kế hoạch)

2. Phương châm hoạt động và hạ tầng tiếp nhận

Mô hình vận hành dựa trên triết lý xóa bỏ rào cản về địa lý và thời gian trong giải quyết thủ tục hành chính. Hệ thống công nghệ thông tin và Cổng dịch vụ công trực tuyến là nền tảng cốt lõi, cho phép người dân gửi yêu cầu vào bất kỳ thời điểm nào trong ngày và tại bất kỳ vị trí địa lý nào có kết nối mạng internet.

Để hiện thực hóa điều này, Ban nhân dân các ấp được xây dựng thành các điểm tựa logistics vững chắc tại hạ tầng cơ sở, mở cửa và hoạt động xuyên suốt các ngày làm việc trong tuần. Tại đây, hệ thống trang thiết bị như máy tính kết nối mạng, điện thoại thông minh và các bảng hướng dẫn trực quan bằng mã QR (liên kết đến video hướng dẫn, kịch bản chatbot trên ứng dụng Zalo OA) được bố trí khoa học, giúp công dân dễ dàng tiếp cận và thao tác một cách độc lập hoặc có sự trợ giúp.

3. Lực lượng nòng cốt và phân công trách nhiệm hỗ trợ

Hiệu quả của mô hình phụ thuộc trực tiếp vào tiến trình vận hành của ba lực lượng nòng cốt tại địa bàn dân cư, bao gồm Tổ công nghệ số cộng đồng, Ban nhân dân các ấp và lực lượng Đoàn viên thanh niên xã. Sự kết hợp này tạo thành thể trận truyền thông và hỗ trợ kỹ thuật liên hoàn, trực tiếp “đi từng ngõ, gõ từng nhà, hướng dẫn từng công dân”.

Tổ công nghệ số cộng đồng và Ban nhân dân các ấp đóng vai trò là hạt nhân chỉ đạo, điều phối và nắm bắt nhu cầu thực tế của cư dân trên địa bàn. Lực lượng này chịu trách nhiệm trực ban tại trụ sở các ấp trong tuần, thực hiện công tác rà soát, phân loại các đối tượng có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính, đặc biệt chú trọng hỗ trợ nhóm đối tượng yếu thế, người cao tuổi gặp khó khăn trong việc tiếp cận công nghệ.

Lực lượng Đoàn viên thanh niên với lợi thế về sự nhạy bén công nghệ là xung kích kỹ thuật trực tiếp. Lực lượng này có nhiệm vụ hướng dẫn người dân đăng ký, kích hoạt tài khoản định danh điện tử VNeID mức độ 2, khởi tạo tài khoản trên Cổng dịch vụ công quốc gia, trực tiếp thao tác mẫu đơn điện tử, đính kèm thành phần hồ sơ số hóa và thực hiện quy trình thanh toán trực tuyến qua các nền tảng ngân hàng số hoặc ví điện tử một cách an toàn.

4. Chu trình khép kín: Nộp trực tuyến – Thanh toán trực tuyến – Nhận kết quả điện tử hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích

Quy trình nghiệp vụ được chuẩn hóa theo hướng số hóa toàn diện từ đầu vào đến đầu ra nhằm triệt tiêu hoàn toàn nhu cầu phải di chuyển đến trung tâm hành chính xa của người dân.

Giai đoạn tiếp nhận và thanh toán: Người dân dưới sự trợ giúp của lực lượng nòng cốt sẽ nộp hồ sơ qua mạng. Sau khi hệ thống thông minh kiểm tra, phê duyệt tính hợp lệ, thông báo nghĩa vụ tài chính sẽ được gửi trực tiếp về điện thoại của công dân dưới dạng tin nhắn hoặc thông báo hệ thống. Công dân thực hiện nghĩa vụ tài chính hoàn toàn bằng phương thức thanh toán điện tử không dùng tiền mặt.

Giai đoạn trả kết quả: Kết quả giải quyết thủ tục hành chính sau khi hoàn thành sẽ được ký số và trả bản điện tử vào kho dữ liệu cá nhân của công dân trên Cổng dịch vụ công, có giá trị pháp lý tương đương bản giấy. Đối với các loại giấy tờ bắt buộc phải sử dụng bản vật lý, Ủy ban nhân dân xã phối hợp với đơn vị Bưu điện triển khai chuyển phát kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích đến tận địa chỉ nhà của người dân, hoàn thiện chu trình phục vụ khép kín, tiện lợi và nhân văn.

IV. CƠ CHẾ PHỐI HỢP

Hoạt động phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công, Trung tâm Dịch vụ tổng hợp, các công chức chuyên môn, Ban nhân dân các ấp, Tổ Công nghệ số cộng đồng và các tổ chức chính trị - xã hội phải tuân thủ nghiêm ngặt nguyên tắc tập trung thống nhất, phân công rõ trách nhiệm và không làm chồng chéo nhiệm vụ. Quá trình vận hành tổ lưu động tại cơ sở phải được tổ chức khoa học, tuyệt đối không gây ảnh hưởng hay làm gián đoạn đến hoạt động tiếp công dân và xử lý thủ tục hành chính thường xuyên tại trụ sở Ủy ban nhân dân xã. Các đơn vị phối hợp có trách nhiệm hỗ trợ lẫn nhau về cả nhân lực và chuyên môn nhằm bảo đảm cho chuỗi hoạt động được diễn ra liên tục, thông suốt.

V. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện Kế hoạch được bố trí trong phạm vi dự toán ngân sách nhà nước được cấp có thẩm quyền giao hằng năm cho các cơ quan, đơn vị theo phân cấp ngân sách hiện hành và các nguồn kinh phí hợp pháp khác theo quy định của pháp luật.

Việc triển khai mô hình được thực hiện theo nguyên tắc lồng ghép với các nhiệm vụ về cải cách hành chính, chuyển đổi số và hoạt động thường xuyên của các cơ quan, đơn vị; huy động các nguồn lực hợp pháp khác để bảo đảm hiệu quả triển khai.

VI. THỜI GIAN THỰC HIỆN

Kế hoạch được triển khai kể từ ngày được UBND xã ban hành và thực hiện thường xuyên trong năm 2026.

Trong quá trình thực hiện, Trung tâm Phục vụ hành chính công chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu UBND xã tổ chức đánh giá kết quả thực hiện sau 03 tháng, 06 tháng và 01 năm; trên cơ sở đó sơ kết, rút kinh nghiệm, điều chỉnh giải pháp phù hợp và đề xuất nhân rộng mô hình nếu đạt hiệu quả.

VII. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng HĐND và UBND

Theo dõi, đôn đốc việc thực hiện Kế hoạch; tham mưu UBND xã chỉ đạo, kiểm tra việc triển khai tại các đơn vị; tổng hợp kết quả thực hiện để phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành của UBND xã.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công

Kiểm soát quy trình nghiệp vụ chuyên môn, bảo đảm chất lượng đầu ra số cho địa bàn dân cư. Trung tâm có trách nhiệm tiếp nhận, thẩm định tính hợp lệ về mặt pháp lý đối với các hồ sơ trực tuyến được các lực lượng nòng cốt gửi lên từ địa bàn các ấp, cam kết giải quyết và trả kết quả đúng hoặc trước hạn quy định. Tối ưu hóa công tác phê duyệt và trả kết quả bản điện tử ký số vào kho dữ liệu cá nhân của công dân, hỗ trợ lực lượng tại ấp phương thức tra cứu dữ liệu. Đồng thời, thiết lập đường dây nóng hoạt động liên tục để hướng dẫn, xử lý nhanh các vướng mắc nghiệp vụ phát sinh từ cơ sở chuyển đến.

Xây dựng và tổ chức thực hiện Phiếu khảo sát hoặc biểu mẫu khảo sát điện tử để đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với việc triển khai mô hình; định kỳ tổng hợp kết quả khảo sát, làm cơ sở đánh giá hiệu quả hoạt động, đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ và xem xét công tác thi đua, khen thưởng đối với các tập thể, cá nhân tham gia thực hiện mô hình.

3. Phòng Văn hóa - Xã hội

Chủ trì tham mưu công tác tuyên truyền, hướng dẫn chuyển đổi số; phối hợp triển

khai các hoạt động truyền thông nhằm nâng cao nhận thức của người dân về dịch vụ công trực tuyến, thanh toán không dùng tiền mặt và kỹ năng số. Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công, Trung tâm Dịch vụ tổng hợp, Ban nhân dân các ấp và các đơn vị liên quan hướng dẫn chuyên môn về chuyển đổi số; hỗ trợ triển khai các nền tảng số phục vụ thực hiện mô hình. Phối hợp với Phòng Kinh tế và các đơn vị liên quan tham mưu các nội dung về kinh phí theo quy định; không thực hiện nhiệm vụ chủ trì bố trí kinh phí.

4. Phòng Kinh tế

Chủ trì thẩm định việc quản lý, sử dụng và thanh quyết toán kinh phí thực hiện Kế hoạch theo đúng quy định của pháp luật; hướng dẫn, kiểm tra việc sử dụng kinh phí bảo đảm đúng mục đích, tiết kiệm và hiệu quả. Phối hợp với Phòng Văn hóa - Xã hội, Trung tâm Phục vụ hành chính công và các đơn vị liên quan tham mưu các nội dung về kinh phí, giải quyết các vấn đề thuộc lĩnh vực tài chính phát sinh trong quá trình triển khai mô hình.

5. Trung tâm Dịch vụ tổng hợp

Trung tâm Dịch vụ tổng hợp có trách nhiệm phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công và các đơn vị liên quan thực hiện công tác thông tin, tuyên truyền về mô hình “Công nghệ tại ấp – Kết quả tận nơi”; chủ động xây dựng tin, bài, phóng sự ngắn, hình ảnh phản ánh kết quả triển khai, các gương điển hình, cách làm hay và hiệu quả mang lại cho người dân. Thực hiện đăng tải, cập nhật thường xuyên các thông báo, lịch hoạt động, kết quả thực hiện mô hình trên Trang thông tin điện tử xã và các nền tảng thông tin số của địa phương; đồng thời phối hợp tuyên truyền trên hệ thống truyền thanh cơ sở nhằm nâng cao nhận thức của người dân về dịch vụ công trực tuyến, thanh toán không dùng tiền mặt và chuyển đổi số trong giải quyết thủ tục hành chính.

6. Đoàn Thanh niên và các tổ chức chính trị - xã hội

Đoàn Thanh niên xã có trách nhiệm huy động lực lượng đoàn viên, thanh niên tham gia hỗ trợ triển khai mô hình “Công nghệ tại ấp – Kết quả tận nơi”; phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công, Tổ Công nghệ số cộng đồng và Ban nhân dân các ấp thực hiện công tác tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, cài đặt và sử dụng ứng dụng VNeID, thanh toán không dùng tiền mặt và các nền tảng số phục vụ giải quyết thủ tục hành chính. Đồng thời bố trí đoàn viên tham gia tiếp đón, hướng dẫn, phân luồng công dân tại các điểm hỗ trợ lưu động; hỗ trợ người cao tuổi, người khuyết tật và các đối tượng còn hạn chế kỹ năng số trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

7. Ban nhân dân các ấp và Tổ công nghệ số cộng đồng

Ban nhân dân các ấp có trách nhiệm chủ trì bố trí không gian làm việc khoa học,

thuận tiện tại trụ sở ấp, đảm bảo cơ sở vật chất, nguồn điện và hạ tầng mạng internet ổn định phục vụ nhân dân trong tất cả các ngày làm việc trong tuần. Tổ chức phân công thành viên Ban nhân dân ấp trực ban cùng các lực lượng nòng cốt nhằm rà soát, phân loại nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính của từng hộ gia đình. Đồng thời, chỉ đạo hệ thống Tổ trưởng tổ nhân dân tự quản trực tiếp tuyên truyền, phát tờ rơi hướng dẫn tại các cụm dân cư, vận động nhân dân tích cực mang giấy tờ đến trụ sở ấp để được số hóa dữ liệu đầu vào.

Tổ Công nghệ số cộng đồng cùng với các tổ chức chính trị - xã hội tại cơ sở chịu trách nhiệm thực hiện chức năng cầu nối chuyển giao kỹ năng số theo phương thức hướng dẫn trực tiếp. Tổ chịu trách nhiệm phối hợp với Ban nhân dân ấp duy trì lịch trực cố định, hướng dẫn công dân các thao tác nền tảng bao gồm kích hoạt tài khoản định danh điện tử VNeID mức độ 2, khởi tạo tài khoản trên Cổng dịch vụ công quốc gia và cài đặt ứng dụng thanh toán điện tử không dùng tiền mặt. Thực hiện phương pháp hướng dẫn lan tỏa theo mô hình vết dầu loang thông qua việc đào tạo thuần thực cho các cá nhân nòng cốt, người trẻ tuổi trong từng dòng họ, tổ nhân dân để các cá nhân này tiếp tục hỗ trợ cho người thân và cộng đồng xung quanh.

VII. CHẾ ĐỘ THÔNG TIN, BÁO CÁO

Ban nhân dân các ấp chủ trì, phối hợp với Tổ Công nghệ số cộng đồng tổng hợp kết quả triển khai mô hình trên địa bàn; định kỳ hằng tháng hoặc khi có yêu cầu báo cáo Trung tâm Phục vụ hành chính công xã về tình hình thực hiện, số lượng người dân được hỗ trợ, số hồ sơ dịch vụ công trực tuyến, kết quả thanh toán trực tuyến, những khó khăn, vướng mắc và kiến nghị, đề xuất trong quá trình triển khai.

Trung tâm Phục vụ hành chính công chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu UBND xã tổ chức đánh giá kết quả thực hiện mô hình theo các giai đoạn sau 03 tháng, 06 tháng và 01 năm triển khai. Nội dung đánh giá tập trung vào kết quả thực hiện các chỉ tiêu của Kế hoạch, hiệu quả hoạt động của từng lực lượng tham gia, mức độ hài lòng của người dân, những khó khăn, vướng mắc và giải pháp khắc phục. Trên cơ sở kết quả đánh giá, tham mưu UBND xã tổ chức sơ kết, rút kinh nghiệm và xem xét nhân rộng mô hình đối với những cách làm hiệu quả.

VIII. THI ĐUA, KHEN THƯỞNG

Kết quả triển khai mô hình là một trong những tiêu chí đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ hằng năm của các cơ quan, đơn vị, Ban nhân dân các ấp, Tổ Công nghệ số cộng đồng và các tập thể, cá nhân được giao nhiệm vụ.

Trong quá trình thực hiện, tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc, nhiều sáng kiến, cách làm hiệu quả, góp phần nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến và mức độ hài lòng của người dân sẽ được UBND xã xem xét biểu dương, khen thưởng

theo quy định. Đây là cơ sở để nhân rộng các mô hình, cách làm hay, tạo động lực thi đua, góp phần hoàn thành các mục tiêu cải cách hành chính và chuyển đổi số trên địa bàn xã.

Kế hoạch này là căn cứ để các cơ quan, đơn vị, Ban nhân dân các ấp và các tổ chức, cá nhân có liên quan xây dựng chương trình, kế hoạch cụ thể và tổ chức triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các đơn vị kịp thời phản ánh về Trung tâm Phục vụ hành chính công xã để tổng hợp, tham mưu UBND xã xem xét, chỉ đạo giải quyết. Yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Trưởng Ban nhân dân các ấp và các tổ chức, cá nhân có liên quan nghiêm túc tổ chức thực hiện, bảo đảm hoàn thành các mục tiêu, nhiệm vụ đề ra./.

Nơi nhận:

- Văn phòng UBND Tỉnh;
- TT. Đảng ủy;
- TT. HĐND xã;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Các phòng chuyên môn xã;
- Trung tâm dịch vụ tổng hợp;
- Giám đốc TTPVHCC;
- BND các ấp;
- Lưu: VT.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Võ Văn Dừa