

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ KON BRAIH**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /UBND-VX
V/v triển khai thực hiện nhân
rộng mô hình “Hỗ trợ người
yếu thế thực hiện thủ tục hành
chính trên Cổng Dịch vụ công
Quốc gia” tại các thôn trên địa
bàn xã

Kon Braih, ngày tháng năm 2026

Kính gửi:

- UBNDTTQ Việt Nam và các tổ chức Chính trị - xã hội;
- Trung tâm phục vụ Hành chính công;
- Các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc UBND xã;
- Thôn trưởng các thôn và Tổ Công nghệ số cộng đồng thôn.

Thực hiện các chủ trương cấp ủy, chính quyền địa phương¹ về đẩy mạnh cải cách hành chính, chuyển đổi số, phát triển chính quyền số, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến và tạo điều kiện thuận lợi cho người dân trong thực hiện thủ tục hành chính;

Để thực hiện tốt cho đối tượng người yếu thế sử dụng Cổng Dịch vụ công Quốc gia và hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính theo quy định. Ngày 18/5/2026, UBND xã đã ban hành Kế hoạch số 154/KH-UBND về triển khai mô hình “Hỗ trợ người yếu thế thực hiện thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia”, mô hình đã tổ chức ra mắt ngày 31/5/2026, chọn thôn 12 (cũ) nay là thôn 6 làm điểm triển khai mô hình; Trong quá trình triển khai thực hiện mô hình, cán bộ, công chức, các bộ phận chuyên môn liên quan đã tận tình hướng dẫn người dân, đặc biệt là những người yếu thế thôn 12 cách thức đăng nhập tài khoản VNIED và hướng dẫn kê khai và nộp hồ sơ trực tuyến trên cổng dịch vụ công. Tuy nhiên, đến nay số hồ sơ tiếp nhận, giải quyết tại thôn số lượng chưa nhiều.

Để tiếp tục hỗ trợ người yếu thế, người cao tuổi, người khuyết tật, người có hoàn cảnh khó khăn, người hạn chế về kỹ năng số hoặc gặp khó khăn trong tiếp cận công nghệ thông tin có thể thuận lợi thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, Ủy ban nhân dân xã Kon Braih triển khai một số nội dung sau:

¹ Nghị quyết số 06-NQ/ĐU ngày 02/4/2026 của Đảng ủy về tập trung cải cách hành chính, phát triển chính quyền điện tử; phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số giai đoạn 2026-2030; Kế hoạch số 73-KH/ĐU ngày 21/04/2026 của Đảng Ủy xã về triển khai thực hiện Nghị quyết 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 trên địa bàn xã Kon Braih năm 2026; Kế hoạch số 55/KH-UBND ngày 27/02/2026 của UBND xã về Thực hiện lĩnh vực đột phá về tập trung cải cách hành chính, phát triển chính quyền điện tử, phát triển Khoa học công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số năm 2026 trên địa bàn xã; Kế hoạch số 53/KH-UBND ngày 16/02/2026 của UBND xã Kon Braih về Kế hoạch chuyển đổi số năm 2026.

1. Trung tâm phục vụ Hành chính công

- Chủ trì, phối hợp với các bộ phận chuyên môn tham mưu UBND xã hướng dẫn, đôn đốc, theo dõi việc triển khai thực hiện nhân rộng mô hình tại các thôn trên địa bàn xã.

- Hướng dẫn các thôn trong việc hỗ trợ người yếu thế tiếp cận, sử dụng Cổng Dịch vụ công Quốc gia và hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

- Phối hợp với các bộ phận liên quan tổ chức tuyên truyền, hướng dẫn kỹ năng thực hiện dịch vụ công trực tuyến cho lực lượng tham gia hỗ trợ trực tiếp tại các thôn.

- Hàng tuần trực tiếp đôn đốc, theo dõi, tổng hợp kết quả triển khai thực hiện mô hình tại các thôn; tổng hợp những khó khăn, vướng mắc, đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động, báo cáo lãnh đạo UBND xã xem xét, chỉ đạo.

2. Phòng Văn hóa - Xã hội

- Phối hợp với Trưởng các thôn tuyên truyền, vận động người dân, nhất là các nhóm người yếu thế, tích cực tiếp cận và sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Lồng ghép tuyên truyền về cải cách hành chính, chuyển đổi số, kỹ năng số và lợi ích của việc thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến trong các hoạt động thông tin, tuyên truyền tại cộng đồng.

- Cử công chức phụ trách lĩnh vực phối hợp với Trung tâm phục vụ Hành chính công và các thôn rà soát, xác định đối tượng, lập danh sách các nhóm đối tượng yếu thế có nhu cầu hỗ trợ. Danh sách nhóm đối tượng người yếu thế tại các thôn gửi về Trung tâm Phục vụ Hành chính công (*Qua đồng chí A Ruch trước ngày 27/7/2026*), để theo dõi, đối chiếu, tổng hợp kết quả triển khai mô hình đúng đối tượng.

3. Tổ hỗ trợ người yếu thế thực hiện thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia

- Trực tiếp tuyên truyền, hướng dẫn người yếu thế tiếp cận và sử dụng các dịch vụ công trực tuyến.

- Hỗ trợ người dân thực hiện các thao tác cần thiết để nộp hồ sơ thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia và hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

- Hướng dẫn người dân sử dụng tài khoản định danh điện tử, ứng dụng VNeID và các phương thức xác thực điện tử khi thực hiện thủ tục hành chính.

- Hỗ trợ người dân kiểm tra tình trạng tiếp nhận, xử lý hồ sơ và nhận kết quả theo quy định.

- Trường hợp người dân không có khả năng tự thực hiện, thành viên Tổ hỗ trợ hướng dẫn, hỗ trợ thao tác trên cơ sở có sự đồng ý của người dân, bảo đảm đúng quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân và an toàn thông tin.

4. Tổ Công nghệ số cộng đồng thôn

- Thông tin, tuyên truyền sâu rộng các chủ trương, chính sách của Trung ương, của tỉnh, xã về chuyển đổi số; xây dựng chính quyền điện tử hướng tới chính quyền số, kinh tế số, xã hội số.

- Giúp UBND xã thực hiện các mục tiêu, nhiệm vụ và giải pháp xây dựng, phát triển chính quyền số, kinh tế số, cửa hàng số, thanh toán điện tử, xã hội số trên địa bàn các thôn, làng.

- Hướng dẫn người dân cài đặt và sử dụng các ứng dụng công nghệ số như: dịch vụ hành chính công, sổ sức khỏe điện tử,...

- Tuyên truyền, hướng dẫn, phổ biến cho người dân về việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến, VNeID, giải quyết thủ tục hành chính, các phần mềm công nghệ số dùng chung của tỉnh, góp phần thúc đẩy quá trình chuyển đổi số trên địa bàn.

5. Thôn trưởng các thôn

- Tổ chức tuyên truyền, phổ biến đến Nhân dân về chủ trương đẩy mạnh cải cách hành chính, chuyển đổi số và lợi ích của việc thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia; vận động người dân chủ động sử dụng dịch vụ công trực tuyến khi có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính.

- Phối hợp rà soát, xác định, lập danh sách các trường hợp cần được hỗ trợ, trong đó ưu tiên người cao tuổi, người khuyết tật, người thuộc hộ nghèo, hộ cận nghèo, người có hoàn cảnh khó khăn, người không có thiết bị thông minh, không có điều kiện tiếp cận Internet hoặc còn hạn chế về kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin,... gửi về Trung tâm phục vụ hành chính công để theo dõi, phối hợp hỗ trợ, giúp đỡ kịp thời khi họ có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính.

- Chủ động bố trí, phân công người hỗ trợ tại thôn; huy động sự tham gia của Tổ công nghệ số cộng đồng, đoàn viên, hội viên các tổ chức chính trị - xã hội và những cá nhân có kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin để hỗ trợ người dân khi có nhu cầu.

- Phối hợp với các bộ phận chuyên môn của xã hướng dẫn, hỗ trợ người yếu thế thực hiện các thao tác cần thiết trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia và hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, gồm: tạo và sử dụng tài khoản; đăng nhập; xác thực tài khoản định danh điện tử; tra cứu thông tin, thủ tục hành chính; chuẩn bị hồ sơ điện tử; nộp hồ sơ trực tuyến; thanh toán trực tuyến đối với các thủ tục có phát sinh nghĩa vụ tài chính và theo dõi tình trạng giải quyết hồ sơ.

- Trong quá trình hỗ trợ phải bảo đảm thái độ tận tình, trách nhiệm, đúng quy định; không gây phiền hà, sách nhiễu và không tự ý thu các khoản chi phí ngoài quy định. Việc hỗ trợ phải bảo đảm quyền, lợi ích hợp pháp và sự thuận tiện của người dân.

- Hướng dẫn người dân tự bảo quản tài khoản, mật khẩu, mã xác thực OTP và các thông tin cá nhân; không tự ý lưu giữ, sử dụng hoặc cung cấp thông tin cá nhân, thông tin tài khoản của người dân cho tổ chức, cá nhân khác khi

chưa được sự đồng ý hoặc không có căn cứ theo quy định.

- Kịp thời phản ánh về UBND xã những khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình triển khai thực hiện để được hướng dẫn, giải quyết.

4. UBMTTQ Việt Nam xã và các tổ chức chính trị - xã hội xã: tăng cường công tác phối hợp tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên và Nhân dân tích cực tham gia thực hiện mô hình; phối hợp hỗ trợ các đối tượng yếu thế trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính.

5. Các cơ quan, đơn vị liên quan căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao chủ động phối hợp triển khai thực hiện mô hình; tạo điều kiện thuận lợi cho người dân trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; kịp thời phản ánh những khó khăn, vướng mắc phát sinh về UBND xã để xem xét, chỉ đạo giải quyết.

6. Chế độ thông tin, báo cáo

Tổ hỗ trợ người yếu thế, Tổ Công nghệ số cộng đồng thôn và Thôn trưởng các thôn tổ chức triển khai thực hiện và định kỳ báo cáo kết quả về UBND xã (*qua Trung tâm phục vụ hành chính công*). Nội dung báo cáo tập trung vào số lượng người được hỗ trợ; số trường hợp được hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến; những khó khăn, vướng mắc và kiến nghị, đề xuất.

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc vượt thẩm quyền, các thôn kịp thời phản ánh về UBND xã để được hướng dẫn, giải quyết.

Yêu cầu các đơn vị và Trưởng các thôn nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Thường trực Đảng ủy xã (b/c);
- Thường trực HĐND xã (b/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Lưu: VT.

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

Nguyễn Thanh Sơn