

Số: /KH-LN

KẾ HOẠCH

Phối hợp hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính qua Ki-ốt dịch vụ công tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Phát huy vai trò của Đoàn Thanh niên và Hội Liên hiệp Phụ nữ xã trong tham gia cải cách hành chính, chuyển đổi số và phục vụ Nhân dân.
- Hướng dẫn, hỗ trợ người dân sử dụng Ki-ốt dịch vụ công để thực hiện thủ tục hành chính, từng bước hình thành thói quen tự thực hiện dịch vụ công trực tuyến.
- Nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, giảm thời gian tiếp nhận hồ sơ, giảm chi phí đi lại cho người dân.
- Xây dựng hình ảnh Trung tâm Phục vụ hành chính công thân thiện, hiện đại, lấy người dân làm trung tâm phục vụ.

2. Yêu cầu

- Công tác phối hợp phải thường xuyên, thiết thực, hiệu quả.
- Cán bộ, đoàn viên, hội viên tham gia phải có tinh thần trách nhiệm, thái độ văn minh, tận tình hướng dẫn người dân.
- Bảo đảm đúng quy định về bảo mật thông tin cá nhân và hồ sơ của công dân.

II. NỘI DUNG PHỐI HỢP

1. Thời gian thực hiện

Thực hiện thường xuyên kể từ ngày ban hành kế hoạch.

Lịch hỗ trợ cố định là tuần đầu tiên của mỗi tháng:

Thời gian	Đơn vị phối hợp	Số lượng
Sáng thứ Hai (07h30 - 11h00)	Đoàn Thanh niên xã	02 đoàn viên
Sáng thứ Tư (07h30 - 11h00)	Hội Liên hiệp Phụ nữ xã	02 hội viên

Trường hợp phát sinh lượng công dân lớn hoặc thực hiện các đợt cao điểm, các đơn vị chủ động bố trí thêm lực lượng khi có đề nghị của Trung tâm.

2. Địa điểm

Khu vực Ki-ốt dịch vụ công tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

3. Nội dung hỗ trợ

Đoàn viên thanh niên và hội viên phụ nữ phối hợp với công chức Trung tâm thực hiện:

- Hướng dẫn người dân lấy số thứ tự và sử dụng Ki-ốt dịch vụ công.
- Hướng dẫn đăng nhập tài khoản định danh điện tử (VNeID) hoặc tài khoản dịch vụ công.
- Hỗ trợ người dân thực hiện các thao tác:
 - + Tra cứu thông tin thủ tục hành chính;
 - + Nộp hồ sơ trực tuyến;
 - + Thanh toán trực tuyến;
 - + Theo dõi tình trạng giải quyết hồ sơ;
 - + Đánh giá mức độ hài lòng sau khi giải quyết thủ tục.
- Tuyên truyền lợi ích của dịch vụ công trực tuyến, thanh toán không dùng tiền mặt và chuyển đổi số.
- Hướng dẫn người dân cài đặt, sử dụng ứng dụng VNeID, ứng dụng dịch vụ công khi có nhu cầu.

III. PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã

- Chủ trì triển khai thực hiện kế hoạch.
- Chuẩn bị cơ sở vật chất, Ki-ốt dịch vụ công, đường truyền Internet và tài liệu hướng dẫn.
- Phân công công chức trực tiếp hướng dẫn, hỗ trợ lực lượng phối hợp.
- Theo dõi, đánh giá kết quả thực hiện; tổng hợp số liệu, báo cáo UBND xã.
- Định kỳ tổ chức tập huấn, hướng dẫn kỹ năng sử dụng Ki-ốt và quy trình hỗ trợ người dân.

2. Đoàn Thanh niên xã

- Phân công 02 đoàn viên tham gia hỗ trợ vào sáng thứ Hai của tuần đầu tiên của mỗi tháng.
- Bố trí lực lượng có kiến thức cơ bản về công nghệ thông tin, kỹ năng giao tiếp và hỗ trợ người dân.
- Chủ động phối hợp với Trung tâm xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình hỗ trợ.

3. Hội Liên hiệp Phụ nữ xã

- Phân công 02 hội viên tham gia hỗ trợ vào sáng thứ Tư của tuần đầu tiên của mỗi tháng.
- Ưu tiên hội viên có kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin, có khả năng hướng dẫn người dân, đặc biệt là phụ nữ và người cao tuổi.

- Phối hợp tuyên truyền, vận động hội viên sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

IV. CHẾ ĐỘ PHỐI HỢP

- Các đơn vị lập danh sách lực lượng tham gia và gửi Trung tâm trước khi triển khai.

- Trường hợp thay đổi nhân sự phải thông báo cho Trung tâm trước thời gian trực.

- Sau mỗi buổi hỗ trợ, lực lượng tham gia ghi nhận số lượt người được hướng dẫn và những khó khăn, vướng mắc để tổng hợp.

V. KINH PHÍ

Kinh phí thực hiện được sử dụng từ nguồn kinh phí cải cách hành chính, chuyển đổi số và các nguồn kinh phí hợp pháp khác theo quy định hiện hành.

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã chủ trì triển khai kế hoạch; theo dõi, đôn đốc và đánh giá hiệu quả thực hiện.

2. Đoàn Thanh niên xã và Hội Liên hiệp Phụ nữ xã căn cứ kế hoạch này phân công lực lượng tham gia đúng thời gian, bảo đảm duy trì thường xuyên.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các đơn vị kịp thời trao đổi với Trung tâm để thống nhất giải quyết.

GIÁM ĐỐC
TRUNG TÂM PV HCC XÃ

Trần Bá Dũng

BÍ THƯ
ĐOÀN THANH NIÊN XÃ



Nguyễn Đức Tú Anh

CHỦ TỊCH
HỘI LHPN XÃ



Nguyễn Thị Mơ

Nơi nhận:

- TT Phục vụ Hành chính công tỉnh (b/c);
- TT Đảng ủy, UBMT TQVN xã (b/c);
- TT Phục vụ Hành chính công xã;
- Hội liên hiệp Phụ nữ xã;
- Đoàn Thanh niên xã;
- Chủ tịch, Các Phó Chủ tịch UBND xã;
- Các phòng chuyên môn;
- Lưu: VT, TTPVHCC, LHPN, ĐTN.