

Số: /KH-UBND

Lương Sơn, ngày tháng 10 năm 2024

KẾ HOẠCH

Triển khai mô hình "Ngày chủ nhật hỗ trợ công dân giải quyết TTHC, chuyển đổi số tại nhà" trên địa bàn phường Lương Sơn

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Nghị định số 69/2024/NĐ-CP ngày 25/6/2024 của Chính phủ quy định về định danh và xác thực điện tử;

Căn cứ Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03/6/2020 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030;

Căn cứ Quyết định số 411/QĐ-TTg ngày 31/3/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chiến lược quốc gia phát triển kinh tế số và xã hội số đến năm 2025, định hướng đến năm 2030; Nghị quyết số 01-NQ/TU ngày 31/12/2020 của Ban chấp hành Đảng bộ tỉnh về Chương trình chuyển đổi số tỉnh Thái Nguyên giai đoạn 2021-2025, định hướng đến năm 2030; Kế hoạch số 205/KH-UBND ngày 05/12/2023 của UBND tỉnh Thái Nguyên ban hành kế hoạch phát triển kinh tế số và xã hội số trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên;

Căn cứ Chỉ thị số 20-CT/TU ngày 26/4/2023 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy Thái Nguyên về tiếp tục đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên đến năm 2025;

Căn cứ Quyết định số 4020/QĐ-UBND ngày 16/12/2021 của UBND tỉnh Thái Nguyên ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2025;

UBND phường ban hành Kế hoạch triển khai mô hình "Ngày chủ nhật hỗ trợ công dân giải quyết TTHC, chuyển đổi số tại nhà" trên địa bàn phường như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Tạo sự chuyển biến mạnh mẽ về nhận thức và hành động của chính quyền địa phương trong việc xây dựng nền hành chính phục vụ, thân thiện,

hiện đại và hiệu lực, hiệu quả; trong sạch, vững mạnh, gần dân, bảo đảm và phát huy quyền làm chủ của Nhân dân, đáp ứng kịp thời các nhu cầu, lợi ích thiết thực, hợp pháp của Nhân dân; củng cố vững chắc lòng tin của Nhân dân đối với Đảng và Nhà nước.

2. Triển khai các chương trình thúc đẩy phát triển công dân số rộng khắp, mỗi người dân tuổi thành niên đều có danh tính số, tài khoản số, phương tiện số và được hướng dẫn, tập huấn, đào tạo về kỹ năng số. Đẩy mạnh triển khai các chương trình hỗ trợ, phổ cập kết nối số cho người dân. Khuyến khích người dân sử dụng các thiết bị IoT để quan trắc, giám sát phục vụ đời sống và hoạt động sản xuất, kinh doanh của mình.

3. Tổ chức triển khai các chương trình phát triển văn hóa số sâu rộng trong các tầng lớp nhân dân. Tuyên truyền, hướng dẫn và khuyến khích người dân truy cập Internet, đặc biệt là việc sử dụng tài khoản định danh điện tử VNEID để thực hiện các dịch vụ công trực tuyến, sử dụng các nền tảng y tế số, giáo dục số, sử dụng các mạng xã hội, mua bán trực tuyến, thanh toán điện tử và khai thác tiện ích, tài nguyên số trên Internet. Đồng thời hướng dẫn người dân về các kỹ năng an toàn, bảo mật thông tin cơ bản để có thể tự bảo vệ tài khoản, dữ liệu của mình trên không gian số.

4. Triển khai các ứng dụng số về thương mại điện tử, thanh toán điện tử, tuyên truyền các doanh nghiệp, cơ sở sản xuất, người dân đưa các sản phẩm lên sàn thương mại đi đôi với tổ chức triển khai phổ cập kỹ năng số cho người nông dân theo hướng tuyên truyền, phổ biến qua phương tiện truyền thông cơ sở; tuyên truyền, vận động, hướng dẫn, hỗ trợ nông dân chuyển đổi số trong quá trình tổ chức sản xuất nông nghiệp và tham gia vào phát triển kinh tế số, xã hội số.

5. Đẩy mạnh việc thực hiện các quy định về đạo đức công vụ, văn hóa công sở, tác phong làm việc, quy tắc ứng xử; xây dựng và thực hiện phong cách “trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân”, “nghe dân nói, nói dân hiểu, làm dân tin” trong đội ngũ cán bộ, công chức nhất là người đứng đầu cơ quan, đơn vị.

6. Phát huy vai trò tham gia của Nhân dân vào việc triển khai các chủ trương, chính sách, pháp luật; tham gia ý kiến với những vấn đề có liên quan mật thiết đến cuộc sống của người dân tại địa phương; bảo đảm để Nhân dân tham gia, giám sát hoạt động của cơ quan nhà nước, cán bộ, công chức. Nêu cao tinh thần cầu thị, tiếp thu, trách nhiệm thông tin, giải trình của các cơ quan nhà nước đối với những kiến nghị, đề xuất của Nhân dân theo quy định, qua đó thực hiện tốt Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở tại địa phương.

7. Triển khai thực hiện tốt mô hình điểm “Chính quyền thân thiện, Nhân dân phát huy quyền làm chủ” góp phần quan trọng trong việc duy trì, cải thiện và nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của

các cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS), Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX), Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI) hàng năm.

II. THỜI GIAN, ĐỊA ĐIỂM, ĐỐI TƯỢNG TRIỂN KHAI

1. Thời gian thực hiện

- Triển khai từ tháng 10/2024.
- Ngày thực hiện: Ngày chủ nhật hàng tuần.

2. Địa điểm thực hiện: Tại gia đình hoặc tại NVH, khu dân cư,...

3. Đối tượng triển khai: Toàn thể Nhân dân trên địa bàn phường.

4. Cơ quan thực hiện: Tổ công tác thực hiện mô hình của phường.

III. NỘI DUNG XÂY DỰNG MÔ HÌNH

* **Tên mô hình:** "*Ngày chủ nhật hỗ trợ công dân giải quyết TTHC, chuyển đổi số tại nhà*" trên địa bàn phường Lương Sơn.

* **Các nội dung chính xây dựng mô hình gồm:**

1. Nhiệm vụ giới thiệu về Cổng dịch vụ công trực tuyến

Với quan điểm công khai, minh bạch, lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ, công dịch vụ công kết nối, cung cấp thông tin về thủ tục hành chính và dịch vụ công trực tuyến; hỗ trợ thực hiện, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến và tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

2. Nhiệm vụ tuyên truyền về lợi ích khi sử dụng DVC

2.1. Lợi ích đối với cá nhân:

Người dân được tiếp cận và sử dụng cổng dịch vụ công để giải quyết các thủ tục hành chính có liên quan đến quyền lợi và trách nhiệm của công dân dễ dàng và thuận tiện trên không gian mạng. Theo đó người dân có thể làm thủ tục ở bất kỳ đâu mà không cần phải đến trực tiếp cơ quan chức năng.

Những lợi ích đối với cá nhân khi sử dụng Cổng DVC bao gồm:

- Thủ tục đăng ký đơn giản, nhanh chóng, thuận tiện 24/24 giờ trong ngày.
- Tiết kiệm chi phí đi lại, thời gian giao dịch, đơn giản thủ tục giấy tờ;
- Tránh/ hạn chế tình trạng nhũn nhũn, quan liêu từ một bộ phận cán bộ quan liêu, hách dịch.
- Theo dõi được tình trạng hồ sơ trên website trực tuyến; qua tin nhắn điện thoại; địa chỉ email.

- Đảm bảo tính công khai, minh bạch hồ sơ, thủ tục.

2.2. Lợi ích đối với doanh nghiệp:

Những lợi ích khi doanh nghiệp sử dụng Cổng dịch vụ công sẽ bao gồm:

- Thực hiện quản lý hồ sơ, các vấn đề có liên quan đến người lao động dễ dàng, thuận tiện hơn.

- Giúp doanh nghiệp tiết kiệm được thời gian đi lại, xử lý hồ sơ trong quá trình làm việc với cơ quan chức năng.

- Đơn giản hóa thủ tục hành chính.

- Tránh hoặc hạn chế tình trạng quan liêu, nhận hối lộ từ một bộ phận cán bộ thoái hóa, biến chất.

- Có thể thực hiện được các giao dịch điện tử ở mọi lúc mọi nơi, dễ dàng và thuận tiện.

3. Nhiệm vụ hỗ trợ, hướng dẫn người dân đăng nhập tài khoản DVC

3.1. Thực hiện hỗ trợ, hướng dẫn người dân đăng nhập tài khoản Dịch vụ công

Hướng dẫn người dân/doanh nghiệp đăng nhập vào hệ thống Cổng dịch vụ công qua tài khoản VNeID. Phân đầu 100% công dân trên địa bàn đủ điều kiện được kích hoạt định danh điện tử.

3.2. Thực hiện hướng dẫn người dân cập nhật thông tin cá nhân

Đề định danh và xác thực điện tử được trên môi trường điện tử thì việc đồng bộ dữ liệu cá nhân là một khâu quan trọng, nhằm đảm bảo tính chính xác, đồng nhất và an toàn của thông tin, phục vụ cho hoạt động giao dịch của công dân đối với các cơ quan nhà nước, đặc biệt là trong việc giải quyết TTHC được thuận lợi, nhanh chóng, chính xác.

Việc ứng dụng định danh và xác thực điện tử mang lại nhiều lợi ích cho các bên liên quan. Đối với công dân, việc sử dụng tài khoản định danh điện tử sẽ giúp họ tiết kiệm thời gian, chi phí và công sức khi thực hiện các giao dịch, dịch vụ công trên môi trường điện tử, mà không cần phải xuất trình các giấy tờ nhân thân bản cứng như chứng minh nhân dân, thẻ căn cước công dân, hộ chiếu,... Tài khoản định danh điện tử còn có thể tích hợp các thông tin về giấy phép lái xe, giấy đăng ký xe, bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, người phụ thuộc, thuế, hộ chiếu, tiêm chủng... tạo thành một “ví giấy tờ điện tử” cho công dân, giúp họ dễ dàng quản lý và chia sẻ thông tin cá nhân với các cá nhân, tổ chức khác.

Đối với cơ quan nhà nước, tổ chức xã hội và doanh nghiệp, việc sử

dụng định danh và xác thực điện tử sẽ giúp nâng cao hiệu quả và chất lượng cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến, đồng thời đảm bảo tính bảo mật, an toàn của thông tin. Các cơ quan, tổ chức có thể kết nối với hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư để khai thác thông tin của chủ thẻ danh tính điện tử phục vụ giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ hành chính công trên môi trường điện tử và các hoạt động quản lý nhà nước khác theo chức năng, nhiệm vụ được giao. Việc này sẽ giúp giảm thiểu sự trùng lặp, sai sót, thủ công trong việc nhập liệu, xử lý hồ sơ, nâng cao tính minh bạch, công khai, chống tham nhũng, tiết kiệm ngân sách nhà nước.

Định danh và xác thực điện tử là một giải pháp hiện đại, tiện lợi và an toàn cho việc thực hiện các giao dịch, dịch vụ công trên môi trường điện tử. Việc ứng dụng định danh và xác thực điện tử không chỉ góp phần nâng cao chất lượng cuộc sống của công dân, mà còn thúc đẩy quá trình số hóa, cải cách hành chính, phát triển kinh tế - xã hội và bảo vệ an ninh quốc gia. Chính vì vậy, chúng ta cần tích cực đăng ký và sử dụng tài khoản định danh điện tử, để tận hưởng những tiện ích và lợi ích mà nó mang lại, xây dựng một xã hội số hóa, văn minh và tiên tiến.

4. Nhiệm vụ giới thiệu, hướng dẫn người dân sử dụng các tính năng trên cổng DVC

Cổng Dịch vụ công đang phát huy vai trò là “Một cửa số” trong giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công cho người dân, doanh nghiệp là một giải pháp quan trọng, có tính chất đột phá trong thúc đẩy chuyển đổi số. Dựa trên vai trò trên, các cơ quan Nhà nước đã xây dựng cung cấp đầy đủ các tính năng để đáp ứng nhu cầu của người sử dụng.

Với phương châm xây dựng thành công các nhiệm vụ chính trong chuyển đổi số là chính phủ số, xã hội số, kinh tế số thì cổng dịch vụ được xây dựng để đáp ứng các tiêu chí:

- Giới thiệu
- Thông tin và dịch vụ giúp người dân/doanh nghiệp tra cứu về thông tin TTHC, dịch vụ công.
- Theo dõi chi tiết toàn bộ quá trình giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công.
- Hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo hướng cá nhân hóa thông tin người dùng, cung cấp các tiện ích liên quan đến việc thực hiện dịch vụ công.
- Tiếp nhận phản ánh kiến nghị liên quan đến việc giải quyết thủ tục

hành chính, dịch vụ công, chuyển xử lý và theo dõi chi tiết tình trạng xử lý của bộ, ngành, địa phương.

- Thanh toán trực tuyến phí, lệ phí thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công sử dụng tài khoản của các ngân hàng, trung gian thanh toán.

- Đánh giá sự hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công.

5. Nhiệm vụ hướng dẫn người dân nộp hồ sơ giải quyết TTHC trực tuyến

Từ lợi ích của việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến, hướng dẫn người dân/doanh nghiệp các bước nộp hồ sơ giải quyết TTHC trực tuyến. Các bước cụ thể:

Bước 1. Công dân truy cập vào trang chủ hệ thống theo địa chỉ: <https://dichvucong.gov.vn> hoặc <https://dichvucong.thainguyen.gov.vn>.

Bước 2. Sau khi đăng nhập xong công dân bấm vào nút "Dịch vụ công trực tuyến", chọn dịch vụ công dân cần đăng ký và bấm vào nút nộp hồ sơ

Bước 3. Công dân điền đầy đủ thông tin theo mẫu tờ khai trực tuyến và chụp các thành phần hồ sơ kèm theo hồ sơ theo quy định.

Bước 4. Sau khi điền đầy đủ thông tin vào tờ khai công dân bấm lưu và chụp đầy đủ thành phần hồ sơ kèm theo

Bước 5. Sau khi đã kiểm tra thông tin chính xác và chụp đầy đủ hồ sơ kèm theo, công dân nhập "Mã xác nhận" và nhấn vào nút "Gửi hồ sơ"

6. Nhiệm vụ hướng dẫn người dân tra cứu kết quả, theo dõi quá trình giải quyết TTHC.

Trong thời điểm hiện tại, việc tra cứu hồ sơ dịch vụ công trực tuyến là một trong những dịch vụ được khá nhiều người dân quan tâm. Thông qua dịch vụ này, người dân có thể dễ dàng kết nối cũng như tìm kiếm các thông tin liên quan đến thủ tục hành chính.

Với việc áp dụng công nghệ 4.0 vào quản lý, các cơ quan nhà nước muốn giảm thiểu tối đa thời gian công dân phải chờ đợi để xử lý các công việc cũng như không cần phải trực tiếp đến các cơ quan quản lý để làm việc trực tiếp. Tất cả các hồ sơ, công dân đều có thể nộp trực tiếp thông qua cổng dịch vụ công và hướng dẫn người dân tra cứu hồ sơ dịch vụ công của mình.

7. Nhiệm vụ hướng dẫn người dân thanh toán phí, lệ phí giải quyết TTHC trực tuyến

Người dân và doanh nghiệp chỉ cần máy tính hoặc điện thoại có kết nối

Internet, nhập mã hồ sơ ghi trên phiếu tiếp nhận cùng số căn cước công dân để tra cứu nghĩa vụ và thực hiện nộp tiền trực tuyến qua ngân hàng hoặc quét mã QR để thanh toán. Sau đó, người dân có thể tiếp tục lựa chọn hình thức nhận kết quả trực tiếp hoặc chuyển phát về tận nhà qua dịch vụ bưu chính công ích.

Tuyên truyền với người dân về lợi ích khi lựa chọn phương thức thanh toán trực tuyến:

- Đối với người dân:

+ Đáp ứng khả năng thanh toán trực tuyến của người dân khi giải quyết thủ tục hành chính, hỗ trợ nhiều phương pháp thanh toán như: thanh toán thẻ, chuyển tiền điện tử...

+ An toàn bảo mật thông tin giao dịch, người dùng thông qua các phương pháp kỹ thuật bảo mật tiêu chuẩn quốc tế.

+ Đăng ký sử dụng dễ dàng trong giao dịch, giúp cá nhân, tổ chức hoàn thành nghĩa vụ tài chính khi giải quyết thủ tục hành chính giảm thời gian, chi phí đi lại để hoàn thành thủ tục.

+ Tổ chức, cá nhân thanh toán trực tuyến cũng có thể nhận được nhiều khuyến mại từ ngân hàng qua các chương trình triển khai theo từng giai đoạn.

- Đối với cơ quan nhà nước cung cấp dịch vụ công

+ Quản lý khoản thu phí, lệ phí một cách khoa học, chính xác hơn nhờ hệ thống báo cáo quản lý các khoản thu

+ Tiết kiệm thời gian, chi phí, nhân lực cho khâu tiếp nhận thanh toán, đảm bảo minh bạch với các khoản thu.

+ Triển khai được nhiều dịch vụ cùng một lúc, xây dựng được hình ảnh cơ quan hành chính nhà nước, lấy sự hài lòng của người dân làm thước đo hiệu quả sự phục vụ.

8. Nhiệm vụ hướng dẫn người dân gửi phản ánh kiến nghị

Tại Điều 40 Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia ban hành kèm theo Quyết định 31/2021/QĐ-TTg quy định như sau:

Cách thức gửi phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Tổ chức, cá nhân gửi phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia thông qua những cách thức sau:

1. Truy cập Cổng Dịch vụ công quốc gia, địa chỉ: <https://dichvucong.gov.vn>, mục Phản ánh, kiến nghị để gửi phản ánh, kiến nghị.

2. Gửi phản ánh, kiến nghị trong quá trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

9. Nhiệm vụ hướng dẫn người dân điện, gửi đánh giá đối với cơ quan, đơn vị và cán bộ, công chức tham gia giải quyết TTHC.

Nhằm nâng cao chất lượng công dịch vụ công, đánh giá kết quả việc xử lý giải quyết TTHC của cơ quan, tổ chức và cán bộ, công chức trực tiếp thụ lý, giải quyết TTHC. Hiện nay, trên cổng dịch vụ công quốc gia, cổng dịch vụ công tỉnh đã cung cấp tính năng đánh giá chất lượng công dịch vụ công, đồng thời đánh giá đối với cán bộ, công chức trực tiếp giải quyết TTHC. Giúp các cơ quan Nhà nước và đội ngũ cán bộ, công chức nâng cao được tinh thần, trách nhiệm, thái độ phục vụ nhân dân.

10. Nhiệm vụ hướng dẫn người dân tham gia vào nhóm zalo hỗ trợ trực tuyến và công khai số điện thoại hotline tiếp nhận, hỗ trợ công dân giải quyết TTHC của phường.

Triển khai tạo nhóm zalo hỗ trợ trực tuyến và công khai số điện thoại hotline tiếp nhận, hỗ trợ công dân giải quyết TTHC nhằm hỗ trợ công dân được thường xuyên, kịp thời trên mọi phương thức và hỗ trợ tối đa cho nhân dân trong giải quyết TTHC.

UBND phường thành lập nhóm Zalo với tên “**Hỗ trợ TTHC tại phường Lương Sơn**” và công bố đầu số điện thoại hotline trực hỗ trợ, giải đáp, hướng dẫn người dân/doanh nghiệp trong giải quyết TTHC là: **0208.3833.203**.

11. Nhiệm vụ hỗ trợ xử lý, giải đáp các thắc mắc của người dân/doanh nghiệp trong giải quyết TTHC, giúp người dân phát huy quyền làm chủ.

Nhằm giải đáp các thắc mắc về TTHC của người dân, doanh nghiệp, UBND phường thành lập nhóm Zalo với tên “**Giải quyết TTHC tại phường Lương Sơn**” và công bố đầu số điện thoại hotline trực hỗ trợ, giải đáp, hướng dẫn người dân/doanh nghiệp **0208.3833.203**.

Thực hiện về các nội dung như tư vấn, hỗ trợ về TTHC, cung cấp các thông tin về thành phần hồ sơ cần thiết, tra cứu tình trạng hồ sơ đã thực hiện giao dịch, hướng dẫn đăng ký dịch vụ công trực tuyến, thời hạn giải quyết TTHC, phí và lệ phí.... Thông qua nhóm zalo và số điện thoại hotline giúp rất nhiều người dân, doanh nghiệp giảm chi phí, thời gian đi lại, những thắc mắc, những phản ánh của người dân được tiếp nhận và xử lý kịp thời, hiệu quả, chuyên nghiệp hơn.

12. Nhiệm vụ hướng dẫn người dân, doanh nghiệp sử dụng các nền tảng ứng dụng trên không gian mạng; nâng cao kỹ năng số.

Xu hướng con người sử dụng không gian mạng ngày càng gia tăng, tác động lớn tới không gian sống thực của con người. Không chỉ mang đến nguồn thông tin vô tận, không gian mạng còn là nơi kết nối xã hội loài người, thúc đẩy sản xuất, kinh doanh và gia tăng giá trị cuộc sống.

Công dân số là yếu tố nền tảng đối với sự phát triển xã hội số. Nhiều tiện ích, hạ tầng cơ sở đã được các cấp, ngành, cơ quan, đơn vị, địa phương quan tâm đầu tư xây dựng, triển khai phục vụ phát triển hệ sinh thái công dân số. Do vậy, việc hướng dẫn, hỗ trợ người dân nâng cao kỹ năng số, trở thành công dân số tức là: Khả năng truy cập nguồn thông tin số; khả năng giao tiếp trong môi trường số; kỹ năng số cơ bản; mua bán hàng trên mạng; chuẩn mực đạo đức trong môi trường số; bảo vệ thể chất, tâm lý trước ảnh hưởng từ môi trường số; quyền, trách nhiệm trong môi trường số; định danh, xác thực, dữ liệu cá nhân; quyền riêng tư trong môi trường số.

13. Nhiệm vụ tuyên truyền, hướng dẫn người dân/doanh nghiệp nâng cao cảnh giác, bảo mật thông tin, tự bảo vệ tài khoản, thông tin cá nhân, tránh bị lừa đảo trên môi trường mạng.

Trong thời gian vừa qua, các sự cố lộ lọt thông tin, dữ liệu cá nhân, lừa đảo trực tuyến diễn biến ngày càng phức tạp với nhiều thủ đoạn tinh vi. Một trong những nguyên nhân chính gây ra mất an toàn thông tin được xác định đến từ nhận thức của người sử dụng. Các cuộc tấn công mạng có xu hướng tập trung chủ yếu vào con người thay vì máy móc, thiết bị. Bên cạnh các giải pháp kỹ thuật, việc tuyên truyền, phổ biến “Kỹ năng nhận diện và phòng chống lừa đảo trực tuyến bảo vệ người dân trên không gian mạng” đến người dân, cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp, người yếu thế, cán bộ, công chức thuộc địa bàn...có tham gia hoạt động trên môi trường mạng, có sử dụng các dịch vụ viễn thông nắm vững được các kỹ năng nhận diện và phòng chống lừa đảo trực tuyến sẽ cảnh giác hơn, từ đó giảm thiểu vấn nạn lừa đảo trực tuyến đang xảy ra hàng ngày; trở thành một người dùng an toàn, thông minh trên không gian mạng.

14. Nhiệm vụ xây dựng chính quyền thân thiện, Nhân dân phát huy quyền làm chủ.

Thực hiện tốt các nội dung xây dựng chính quyền thân thiện theo Kế hoạch số 80/KH-UBND ngày 05/8/2024 của UBND phường Lương Sơn về việc triển khai mô hình điểm “Chính quyền thân thiện, Nhân dân phát huy quyền làm chủ”, cụ thể:

* Xây dựng Chính quyền thân thiện:

- Thực hiện tốt các nội dung công khai, minh bạch.

- Thực hiện tốt việc giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức
- Thực hiện tốt việc tiếp công dân và giải quyết đơn thư, phản ánh, kiến nghị của Nhân dân
- Thực hiện tốt quy định về văn hóa công vụ
- Xây dựng không gian công sở xanh - sạch - đẹp - thân thiện
- Triển khai thường xuyên các hoạt động tiếp xúc, thăm hỏi, động viên, gần gũi Nhân dân
- Lãnh đạo UBND phường gương mẫu, thân thiện và có trách nhiệm với Nhân dân
- * Thực hiện “Nhân dân phát huy quyền làm chủ” tại phường
- Thực hiện tốt công tác tuyên truyền Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở
- Phát huy vai trò tham gia của Nhân dân vào triển khai thực hiện các chủ trương, chính sách tại địa phương
- Phát huy vai trò hoạt động của Ban Thanh tra nhân dân, Ban Giám sát đầu tư cộng đồng

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Tổ công tác thực hiện mô hình

- Tham mưu tổ chức thực hiện hỗ trợ công dân giải quyết TTHC, chuyển đổi số tại nhà theo kế hoạch và lịch hỗ trợ đã đề ra.
- Tổng hợp, báo cáo, tham mưu cho UBND phường tổ chức sơ, tổng kết kết quả triển khai thực hiện mô hình 6 tháng, 1 năm và rút kinh nghiệm hoàn thiện các nội dung, tiêu chí của mô hình để tiếp tục triển khai thực hiện, nhân rộng mô hình.

2. Bộ phận TN&TKQ phường: Thực hiện nghiêm các quy định, hướng dẫn trong việc tiếp nhận và giải quyết TTHC, dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, số hóa hồ sơ, đảm bảo thuận tiện cho tổ chức/công dân được thuận lợi, nhanh chóng.

3. Công chức VP- TK phường (phụ trách CCHC)

- Chủ trì, phối hợp với các cán bộ, công chức có liên quan tham mưu triển khai mô hình "*Ngày chủ nhật hỗ trợ công dân giải quyết TTHC, chuyển đổi số tại nhà*" theo nội dung Kế hoạch này.

- Tham mưu cho UBND phường thành lập Tổ công tác thực hiện mô hình và phân công nhiệm vụ cho các thành viên tổ công tác; xây dựng lịch hỗ trợ thông báo đến công dân có nhu cầu hỗ trợ; chuẩn bị các điều kiện cần thiết để phục vụ

cho buổi hỗ trợ, đảm bảo việc hỗ trợ cho công dân tại nhà đạt kết quả.

4. Công chức VH-XH (phụ trách thông tin tuyên truyền)

- Phối hợp với các công chức chuyên môn tổ chức thực hiện các nội dung về tuyên truyền, tổ chức triển khai các nội dung theo kế hoạch.

5. Các công chức chuyên môn UBND phường

- Căn cứ vào lĩnh vực được phân công tích cực tham mưu, triển khai thực hiện theo nội dung kế hoạch này nhằm thực hiện tốt công tác cải cách thủ tục hành chính, việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông đảm bảo hiệu quả, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, tổ chức.

- Tích cực tuyên truyền, hướng dẫn tổ chức/công dân phối hợp thực hiện mô hình trên địa bàn phường.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện Kế hoạch này được bố trí từ ngân sách nhà nước theo quy định của pháp luật và phân cấp quản lý ngân sách.

Trên đây là Kế hoạch triển khai mô hình mô hình "*Ngày chủ nhật hỗ trợ công dân giải quyết TTHC, chuyển đổi số tại nhà*" tại phường Lương Sơn. Đề nghị Ủy ban MTTQ và các đoàn thể; các ban, các cơ quan, đơn vị, TDP có liên quan và toàn thể cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách phường phối hợp triển khai thực hiện. Yêu cầu Tổ công tác thực hiện mô hình triển khai thực hiện kế hoạch, trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh vướng mắc, đề nghị phản ánh về UBND phường (*qua bà Bùi Thị Kim Yên, công chức VPTK phường tổng hợp*) để trình Lãnh đạo UBND xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- UBND thành phố Sông Công;
- Phòng Nội vụ TPSC;
- Đảng ủy - HĐND phường;
- Ủy ban MTTQ và các đoàn thể;
- Cán bộ, công chức phường;
- Tổ công tác phường (T/h);
- Các cơ quan, đơn vị, TDP trên địa bàn;
- Lưu: VT, yenbtk.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Dương Đình Rõng