UBND XÃ ĐAKRÔNG **TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**
Số: 105 /KH- HCC	*Đakrông, ngày 06 tháng 10 năm 2026*

KẾ HOẠCH
Tổ chức hưởng ứng Ngày Chuyển đổi số quốc gia 10/10/2026 với chủ đề nâng cao hiệu quả khai thác, sử dụng Kiosk dịch vụ công

Căn cứ Quyết định số 505/QĐ-TTg ngày 22/4/2022 của Thủ tướng Chính phủ về Ngày Chuyển đổi số quốc gia;

Căn cứ Quyết định số 3726/QĐ-BKHCN ngày 09/9/2026 của Bộ Khoa học và Công nghệ phê duyệt Kế hoạch triển khai Quyết định số 505/QĐ-TTg ngày 22/4/2022 của Thủ tướng Chính phủ về Ngày Chuyển đổi số quốc gia năm 2026;

Căn cứ Quyết định số 1719/QĐ-UBND ngày 30/9/2025 của UBND tỉnh Quảng Trị về Ngày Chuyển đổi số tỉnh Quảng Trị;

Căn cứ Quyết định số 3295/QĐ-UBND ngày 12/8/2026 của UBND tỉnh Quảng Trị phê duyệt Danh mục thủ tục hành chính áp dụng thí điểm hình thức nộp hồ sơ trực tuyến qua Hệ thống Kiosk dịch vụ công tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các xã, phường, đặc khu trên địa bàn tỉnh Quảng Trị;

Căn cứ Kế hoạch số 4611/KH-UBND ngày 21/9/2026 của UBND tỉnh Quảng Trị về tổ chức Ngày Chuyển đổi số quốc gia, Ngày Chuyển đổi số tỉnh Quảng Trị năm 2026;

Căn cứ Kế hoạch số 471/KH-HCC ngày 30/9/2026 của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Trị về tổ chức hưởng ứng Ngày Chuyển đổi số quốc gia 10/10/2026 với chủ đề nâng cao hiệu quả khai thác, sử dụng Kiosk dịch vụ công;

Căn cứ Kế hoạch số 1576/KH-UBND ngày 01/10/2026 của UBND xã Đakrông về tổ chức Ngày Chuyển đổi số quốc gia, Ngày Chuyển đổi số tỉnh Quảng Trị năm 2026 trên địa bàn xã Đakrông.

Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Đakrông xây dựng Kế hoạch tổ chức hưởng ứng Ngày Chuyển đổi số quốc gia 10/10/2026 với chủ đề *"Nâng cao hiệu quả khai thác, sử dụng Kiosk dịch vụ công*", cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Hưởng ứng Ngày Chuyển đổi số quốc gia 10/10 năm 2026; đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính và phục vụ người dân trên địa bàn xã Đakrông.

Phát huy hiệu quả Kiosk dịch vụ công được bố trí tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã; từng bước hình thành thói quen để người dân chủ động thực hiện

dịch vụ công trực tuyến, hạn chế sự phụ thuộc vào cán bộ trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính.

Nâng cao kỹ năng số, khả năng tiếp cận và sử dụng dịch vụ công trực tuyến của người dân, nhất là người dân lần đầu thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

Từng bước chuyển từ phương thức "cán bộ làm thay" sang "cán bộ hướng dẫn - người dân trực tiếp thao tác", tạo thói quen để người dân có thể tự thực hiện các giao dịch hành chính trong những lần tiếp theo.

Gắn việc khai thác Kiosk với nhu cầu thực tế của người dân khi đến giao dịch tại Trung tâm; đồng thời ghi nhận những khó khăn, vướng mắc và cách làm hiệu quả để tiếp tục duy trì, hoàn thiện.

2. Yêu cầu

Việc triển khai phải thiết thực, phù hợp với điều kiện thực tế của xã Đakrông; không hình thức, không gây phiền hà và không làm phát sinh thêm thủ tục, giấy tờ hoặc yêu cầu đối với người dân.

Tập trung hướng dẫn người dân thực hiện các thủ tục hành chính được triển khai trên Kiosk theo đúng danh mục và quy định hiện hành, trong đó chú trọng các thủ tục thuộc phạm vi thí điểm nộp hồ sơ trực tuyến trên Kiosk theo Quyết định số 3295/QĐ-UBND.

Thực hiện thống nhất nguyên tắc: *"Cán bộ hướng dẫn - người dân trực tiếp thao tác - hỗ trợ đúng lúc - không làm thay"*.

Ưu tiên hỗ trợ người dân lần đầu sử dụng Kiosk, người chưa quen với dịch vụ công trực tuyến, người cao tuổi và những trường hợp gặp khó khăn trong thao tác đăng nhập, xác thực, kê khai, tải hồ sơ hoặc thanh toán trực tuyến.

Việc triển khai phải được theo dõi, thống kê và đánh giá bằng kết quả thực tế; kịp thời tổng hợp những khó khăn, vướng mắc để đề xuất xử lý.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Tổ chức đợt cao điểm hưởng ứng Ngày Chuyển đổi số quốc gia 10/10

Tổ chức đợt cao điểm khai thác, sử dụng Kiosk dịch vụ công tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Đakrông từ ngày **10/10/2026 đến ngày 25/10/2026**.

Trong thời gian cao điểm, tập trung tuyên truyền, hướng dẫn và hỗ trợ người dân trực tiếp thực hiện dịch vụ công trên Kiosk.

Nội dung hướng dẫn gồm:

- Đăng nhập và xác thực tài khoản định danh điện tử;
- Tra cứu thủ tục hành chính;
- Lựa chọn thủ tục cần thực hiện;
- Kê khai thông tin theo biểu mẫu điện tử;
- Scan, tải thành phần hồ sơ;
- Nộp hồ sơ trực tuyến;

- Thực hiện thanh toán trực tuyến đối với thủ tục có phát sinh nghĩa vụ tài chính;

- Tra cứu tình trạng giải quyết hồ sơ;

- Tra cứu, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

Đối với người dân lần đầu sử dụng Kiosk, cán bộ thực hiện **"05 phút đồng hành"**, hướng dẫn những thao tác cơ bản, sau đó để người dân trực tiếp thực hiện.

2. Triển khai mô hình "Kiosk đồng hành - Người dân tự thao tác"

Trung tâm triển khai mô hình: *"Kiosk đồng hành - Người dân tự thao tác, chủ động thực hiện dịch vụ công trực tuyến"*.

Phương châm thực hiện: *"Hướng dẫn một lần - người dân chủ động thực hiện nhiều lần"*.

Quy trình thực hiện gồm:

Bước 1. Tiếp cận và xác định nhu cầu

Khi người dân đến Trung tâm thực hiện thủ tục hành chính, cán bộ tiếp nhận xác định nhu cầu và lựa chọn trường hợp phù hợp để hướng dẫn thực hiện trên Kiosk.

Bước 2. "05 phút đồng hành"

Cán bộ hướng dẫn người dân các thao tác cần thiết như:

- Đăng nhập, xác thực;

- Lựa chọn thủ tục;

- Kê khai thông tin;

- Scan/tải hồ sơ;

- Nộp hồ sơ;

- Thanh toán trực tuyến và các thao tác liên quan.

Bước 3. Người dân trực tiếp thao tác

- Người dân trực tiếp thực hiện các bước trên Kiosk.

- Cán bộ quan sát, hướng dẫn khi cần thiết, giải đáp những nội dung người dân chưa rõ, không thực hiện thay toàn bộ quy trình.

Bước 4. Hướng dẫn sử dụng tài liệu số

Cung cấp hoặc hướng dẫn người dân sử dụng tài liệu hướng dẫn các thao tác trên Kiosk do Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh ban hành để hỗ trợ người dân trong quá trình thực hiện.

Khuyến khích các đơn vị chủ động nghiên cứu, sử dụng các hình thức hướng dẫn trực quan như mã QR, hình ảnh, video để người dân thuận tiện tra cứu, xem lại khi cần thiết.

Cung cấp mã QR/Sổ tay Kiosk số, video hoặc tài liệu hướng dẫn... để người dân có thể tra cứu, xem lại khi thực hiện lần sau. Khuyến khích người dân lưu lại mã QR hoặc tài liệu hướng dẫn để sử dụng trong những lần giao dịch tiếp theo.

Bước 5. Khuyến khích người dân tự thực hiện lần tiếp theo

Sau khi hoàn thành giao dịch, cán bộ hướng dẫn lại những thao tác quan trọng và khuyến khích người dân chủ động thực hiện các thủ tục tương tự trong những lần sau.

Bước 6. Theo dõi, đánh giá

Ghi nhận số lượt sử dụng, số hồ sơ phát sinh qua Kiosk và mức độ tự thực hiện của người dân để đánh giá hiệu quả triển khai mô hình.

3. Lựa chọn đối tượng ưu tiên hỗ trợ

Trung tâm tập trung hỗ trợ:

- Người dân lần đầu sử dụng Kiosk;
- Người chưa quen thực hiện dịch vụ công trực tuyến;
- Người gặp khó khăn trong đăng nhập, xác thực tài khoản;
- Người gặp khó khăn trong kê khai, scan/tải hồ sơ;
- Người chưa thực hiện thanh toán trực tuyến;
- Người cao tuổi;
- Người dân ở các thôn còn hạn chế về điều kiện tiếp cận công nghệ;
- Các trường hợp cần hỗ trợ trực tiếp khác.

4. Tăng cường tuyên truyền về sử dụng Kiosk

Thực hiện tuyên truyền tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã bằng các hình thức phù hợp:

- Niêm yết thông tin, áp phích, hướng dẫn sử dụng Kiosk;
- Hướng dẫn trực tiếp khi người dân đến giao dịch;
- Tuyên truyền trên Trang thông tin điện tử của xã;
- Tuyên truyền qua các nhóm Zalo phù hợp của địa phương;
- Lồng ghép tuyên truyền trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC.

Nội dung tuyên truyền tập trung làm rõ lợi ích của việc tự thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thao tác trên Kiosk và cách tra cứu, sử dụng tài liệu hướng dẫn.

5. Phát huy vai trò của các lực lượng hỗ trợ tại địa phương

Căn cứ điều kiện thực tế, Trung tâm phối hợp với Đoàn Thanh niên, Hội Liên hiệp Phụ nữ, Tổ công nghệ số cộng đồng và các lực lượng phù hợp để tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng Kiosk.

Việc huy động lực lượng thực hiện theo nhu cầu thực tế, nhất là trong thời gian cao điểm, không làm phát sinh yêu cầu bố trí lực lượng thường xuyên tại Kiosk.

6. Ghi nhận khó khăn, vướng mắc và sáng kiến

Trong quá trình triển khai, cán bộ Trung tâm chủ động ghi nhận:

- Các lỗi kỹ thuật của Kiosk;
- Khó khăn trong đăng nhập, xác thực;
- Khó khăn trong kê khai và tải hồ sơ;

- Khó khăn trong thanh toán trực tuyến;

- Các thủ tục người dân thường xuyên có nhu cầu thực hiện;

- Các cách làm hiệu quả;

- Đề xuất, sáng kiến nhằm nâng cao hiệu quả sử dụng Kiosk.

Các vấn đề vượt thẩm quyền được tổng hợp, báo cáo UBND xã và Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để phối hợp xử lý.

III. CHỈ TIÊU THỰC HIỆN

1. Tổ chức triển khai hoạt động hưởng ứng Ngày Chuyển đổi số quốc gia 10/10/2026 gắn với khai thác, sử dụng Kiosk dịch vụ công tại Trung tâm.

2. 100% cán bộ trực tiếp thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận, giải quyết TTHC được quán triệt nội dung và nguyên tắc hướng dẫn người dân sử dụng Kiosk.

3. 100% người dân có nhu cầu và thuộc nhóm phù hợp được giới thiệu, hướng dẫn sử dụng Kiosk.

4. 100% thủ tục hành chính được thực hiện trên Kiosk được hướng dẫn đúng quy trình, thành phần hồ sơ và yêu cầu theo quy định.

5. Thực hiện thống nhất nguyên tắc *"cán bộ hướng dẫn - người dân trực tiếp thao tác - hỗ trợ đúng lúc - không làm thay"*.

6. Phấn đấu hướng dẫn, hỗ trợ ít nhất 05 lượt người dân/ngày trực tiếp thao tác trên Kiosk trong thời gian cao điểm, ưu tiên người dân lần đầu sử dụng.

7. Phấn đấu tăng số lượng hồ sơ do người dân tự thao tác, tự nộp trên Kiosk, từng bước giảm tỷ lệ cán bộ thực hiện thay.

8. 100% kết quả triển khai được theo dõi, thống kê; các khó khăn, vướng mắc và đề xuất được tổng hợp báo cáo theo yêu cầu.

IV. THỜI GIAN VÀ TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN

1. Giai đoạn chuẩn bị

Từ ngày ban hành Kế hoạch đến ngày 09/10/2026. Trung tâm thực hiện:

- Rà soát tình trạng hoạt động của Kiosk;
- Kiểm tra đường truyền, thiết bị và các chức năng liên quan;
- Rà soát danh mục TTHC thực hiện trên Kiosk;
- Phân công cán bộ trực tiếp hướng dẫn;
- Chuẩn bị nội dung tuyên truyền;
- Thông báo, hướng dẫn người dân về đợt cao điểm.

2. Đợt cao điểm

Từ ngày 10/10/2026 đến ngày 25/10/2026.

Tổ chức mô hình:

"Kiosk đồng hành - Người dân tự thao tác, chủ động thực hiện dịch vụ công trực tuyến".

Tập trung hướng dẫn người dân trực tiếp thao tác và ghi nhận kết quả thực tế.

3. Tổng hợp, đánh giá

Sau khi kết thúc đợt cao điểm, Trung tâm tổng hợp số liệu, đánh giá kết quả, xác định những khó khăn, vướng mắc và cách làm hiệu quả; báo cáo UBND xã và Trung tâm PVHCC tỉnh theo quy định.

V. PHÂN CÔNG THỰC HIỆN

1. Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công xã

- Chỉ đạo chung việc triển khai Kế hoạch, phân công nhiệm vụ cụ thể cho cán bộ, công chức, viên chức thuộc Trung tâm.

- Kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện, kịp thời báo cáo UBND xã những khó khăn, vướng mắc vượt thẩm quyền.

- Chỉ đạo tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện.

2. Công chức thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm

- Chủ động giới thiệu Kiosk cho người dân có nhu cầu thực hiện TTHC phù hợp.

- Hướng dẫn người dân theo phương châm **"05 phút đồng hành"**.

- Khuyến khích người dân trực tiếp thao tác.

- Không làm thay toàn bộ quy trình khi người dân có khả năng tự thực hiện.

- Kịp thời phản ánh các lỗi kỹ thuật, khó khăn trong quá trình sử dụng.

- Tập trung hướng dẫn người dân thực hiện các thủ tục hành chính được triển khai trên Kiosk theo quy định; ưu tiên các thủ tục thuộc phạm vi thí điểm theo quyết định của UBND tỉnh.

- Trong quá trình thực hiện chủ động phối hợp với các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan để tuyên truyền, hướng dẫn và hỗ trợ người dân sử dụng Kiosk dịch vụ công.

- Theo dõi, thống kê kết quả thực hiện; tổng hợp khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện phải được kịp thời tổng hợp, báo cáo Giám đốc Trung tâm để xem xét, giải quyết hoặc báo cáo UBND xã và Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh theo thẩm quyền.

Trên đây là Kế hoạch tổ chức hưởng ứng Ngày Chuyển đổi số quốc gia 10/10/2026 với chủ đề *"Nâng cao hiệu quả khai thác, sử dụng Kiosk dịch vụ công"* của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Đakrông./.

Nơi nhận:
- Trung tâm PVHCC tỉnh;
- UBND xã (b/c);
- Các Phòng chuyên môn xã;
- Cán bộ, công chức Trung tâm;
- Ban QL các thôn;
- Lưu: VT.

GIÁM ĐỐC

U.B.N.D XÃ ĐAKRÔNG T. QUẢNG TRỊ
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

Lê Văn Thắng