

Số: /KH-UBND

Tịnh Khê, ngày tháng 9 năm 2026

KẾ HOẠCH

Triển khai mô hình “Nhóm Zalo hỗ trợ, tư vấn thủ tục hành chính xã Tịnh Khê”

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia, được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 309/2026/NĐ-CP ngày 05 tháng 8 năm 2026 của Chính phủ; Kế hoạch số 121/KH-UBND ngày 30 tháng 12 năm 2025 của UBND xã Tịnh Khê về thực hiện công tác cải cách hành chính năm 2026; Kế hoạch số 71/KH-UBND ngày 17/3/2026 của UBND xã Tịnh Khê về thực hiện Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị trên địa bàn xã năm 2026; Ủy ban nhân dân xã Tịnh Khê ban hành Kế hoạch triển khai mô hình “Nhóm Zalo hỗ trợ, tư vấn thủ tục hành chính xã Tịnh Khê”, cụ thể như sau:

I. Mục đích, yêu cầu

1. Mục đích

Thiết lập kênh tương tác trực tuyến thuận tiện giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công xã với người dân, tổ chức trên môi trường số; kịp thời cung cấp thông tin, hướng dẫn thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến, hỗ trợ sử dụng VNeID, thanh toán trực tuyến, tra cứu tình trạng giải quyết hồ sơ và tiếp nhận, phân loại, chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính.

Từng bước chuyển phương thức hỗ trợ người dân từ trực tiếp sang trực tuyến, góp phần giảm thời gian đi lại, hạn chế việc phải đến Trung tâm nhiều lần, nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ công trực tuyến và mức độ hài lòng của người dân, tổ chức, tăng cường tương tác hai chiều, tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị, góp phần thúc đẩy công tác chuyển đổi số toàn diện trên địa bàn xã.

2. Yêu cầu

Việc tổ chức, quản trị và vận hành Nhóm Zalo phải thống nhất, đúng chức năng, đúng thẩm quyền; thông tin cung cấp phải chính xác, kịp thời, dễ hiểu và phù hợp với từng nhóm đối tượng, việc vận hành phải thường xuyên, liên tục, có phân công rõ trách nhiệm đối với từng cán bộ, công chức tham gia Nhóm Zalo hỗ trợ, tư vấn thủ tục hành chính xã Tịnh Khê.

Nhóm Zalo chỉ thực hiện chức năng hỗ trợ, tư vấn và cung cấp thông tin; không thay thế việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả hoặc thực hiện quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

Các yêu cầu liên quan đến hồ sơ cụ thể phải được tiếp nhận, phân loại, chuyển đúng đầu mối và theo dõi xử lý; bảo đảm an toàn thông tin, bảo vệ dữ liệu cá nhân, không để lộ lọt thông tin của người dân, tổ chức.

II. Tên gọi, phạm vi, thời gian thực hiện và đối tượng tham gia

1. Tên gọi

Tên mô hình: **“Nhóm Zalo hỗ trợ, tư vấn thủ tục hành chính xã Tịnh Khê”**.

Tên hiển thị thống nhất: **“TTPVHCC XÃ TỊNH KHÊ - HỖ TRỢ TTHC”**.

Nhóm do UBND xã tổ chức quản trị thông qua Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

2. Phạm vi hoạt động

Nhóm là kênh hỗ trợ trực tuyến dành cho người dân, tổ chức có nhu cầu tìm hiểu, thực hiện hoặc theo dõi thủ tục hành chính thuộc phạm vi giải quyết của UBND xã và các nội dung liên quan đến dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn.

3. Thời gian thực hiện

Nhóm Zalo hỗ trợ, tư vấn thủ tục hành chính xã Tịnh Khê bắt đầu từ tháng 9/2026 và hoạt động thường xuyên trong giờ làm việc (*trừ thứ 7, chủ nhật và các ngày lễ lớn trong năm*).

4. Đối tượng tham gia

Người dân, tổ chức, hộ kinh doanh và các đối tượng có nhu cầu được hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính; cán bộ, công chức thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công; công chức chuyên môn có liên quan; Công an xã đối với nội dung thuộc Đề án 06, VNeID và định danh điện tử; Tổ công nghệ số cộng đồng và các lực lượng được UBND xã phân công.

III. Nội dung và phương thức hoạt động

1. Hướng dẫn thủ tục hành chính

Cung cấp thông tin về thành phần hồ sơ, trình tự thực hiện, phương thức nộp hồ sơ, thanh toán nghĩa vụ tài chính, tra cứu tình trạng giải quyết, nhận kết quả và các nội dung cần lưu ý. Ưu tiên hướng dẫn từ xa để người dân chuẩn bị đầy đủ hồ sơ trước khi đến Trung tâm hoặc chủ động thực hiện trực tuyến.

2. Hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến

Hướng dẫn người dân tạo lập, sử dụng tài khoản; đăng nhập hệ thống; kê khai, tải hồ sơ, xác thực theo yêu cầu; thanh toán trực tuyến và theo dõi kết quả giải quyết. Việc hỗ trợ phải phù hợp với khả năng sử dụng công nghệ của từng đối tượng, chú trọng người cao tuổi và người còn hạn chế về kỹ năng số.

3. Hỗ trợ VNeID và Đề án 06

Tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng tài khoản định danh điện tử, khai thác các tiện ích phù hợp và thực hiện các thao tác cần thiết khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Không yêu cầu người dân cung cấp mật khẩu, mã OTP, mã PIN, thông tin tài khoản ngân hàng hoặc dữ liệu bảo mật khác trên Nhóm.

4. Tra cứu tình trạng giải quyết hồ sơ

Hướng dẫn người dân tra cứu tình trạng giải quyết hồ sơ và cung cấp thông tin trong phạm vi được phép. Đối với hồ sơ cụ thể, cán bộ phụ trách phải xác minh theo quy trình nội bộ; không công khai thông tin cá nhân hoặc nội dung hồ sơ trên nhóm chung.

5. Tuyên truyền, phổ biến thông tin

Thường xuyên đăng tải nội dung hướng dẫn, lưu ý thường gặp, mã QR dẫn đến thông tin thủ tục hành chính và các nội dung liên quan đến dịch vụ công trực tuyến. Thông tin trước khi đăng tải phải được kiểm tra, bảo đảm chính xác, đúng quy định và không gây hiểu nhầm.

IV. Quy trình tiếp nhận và xử lý yêu cầu hỗ trợ

1. Tiếp nhận, phân loại

Cán bộ được phân công theo dõi Nhóm có trách nhiệm tiếp nhận, phân loại câu hỏi, yêu cầu hỗ trợ, phản ánh, kiến nghị ngay sau khi phát sinh. Nội dung thuộc phạm vi hướng dẫn của Trung tâm được trực tiếp trả lời hoặc chuyển cán bộ phù hợp. Nội dung thuộc lĩnh vực chuyên môn khác được chuyển công chức chuyên môn có trách nhiệm xử lý và theo dõi đến khi có kết quả.

2. Trả lời, phản hồi

Nội dung trả lời phải chính xác, đúng yêu cầu, dễ hiểu, không chung chung, không đùn đẩy trách nhiệm và không vượt thẩm quyền. Trường hợp cần xác minh hoặc phối hợp, phải thông tin cho người dân biết tình trạng xử lý và thời gian dự kiến phản hồi.

3. Thời gian phản hồi

Đối với nội dung thông thường, phần đầu trả lời trong thời gian không quá **02 giờ làm việc** kể từ khi tiếp nhận. Đối với nội dung cần phối hợp với công chức chuyên môn, phần đầu có phản hồi bước đầu trong thời gian không quá **04 giờ làm việc**.

Đối với trường hợp phức tạp, cần xác minh hoặc xin ý kiến cấp có thẩm quyền, phải thông tin về tình trạng xử lý và thời gian dự kiến phản hồi. Thời gian phản hồi trên Nhóm Zalo là yêu cầu phục vụ hành chính của UBND xã, không thay thế, không làm thay đổi thời hạn giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

V. Chỉ tiêu thực hiện

1. Chỉ tiêu về tổ chức và vận hành

Duy trì 01 Nhóm Zalo hỗ trợ, tư vấn thủ tục hành chính do Trung tâm Phục vụ hành chính công quản trị; bảo đảm 100% cán bộ được phân công tham gia thực hiện nhiệm vụ.

2. Chỉ tiêu về tiếp nhận và phản hồi

Bảo đảm 100% câu hỏi, yêu cầu hỗ trợ của người dân được tiếp nhận và phân loại; phần đầu ít nhất 95% nội dung được trả lời đúng thời gian đặt ra; không để xảy ra tình trạng bỏ sót hoặc không phản hồi yêu cầu hỗ trợ.

3. Chỉ tiêu về phản ánh, kiến nghị

Phần đầu 100% phản ánh, kiến nghị tiếp nhận qua Nhóm được ghi nhận, phân loại và chuyển đúng đầu mối xử lý.

4. Chỉ tiêu về tuyên truyền, cập nhật thông tin

Duy trì tối thiểu 04 nội dung hướng dẫn, tuyên truyền hoặc cập nhật thông tin thủ tục hành chính mỗi tháng; bảo đảm thông tin về Nhóm và mã QR được tuyên truyền đến các thôn trên địa bàn.

5. Chỉ tiêu về mức độ hài lòng

Phần đầu đạt từ 90% trở lên mức độ hài lòng của người dân đối với hoạt động hỗ trợ, tư vấn của Nhóm.

VI. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Tiếp nhận và chuyển xử lý

Cán bộ quản trị Nhóm có trách nhiệm ghi nhận, phân loại, xác định đầu mối có trách nhiệm và chuyển phản ánh, kiến nghị đến đúng cơ quan, bộ phận hoặc cá nhân xử lý. Phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền UBND xã phải được theo dõi đến khi có kết quả.

2. Nội dung vượt thẩm quyền

Trường hợp vượt thẩm quyền, kịp thời báo cáo lãnh đạo UBND xã xem xét, xử lý hoặc chuyển cơ quan có thẩm quyền. Đối với khiếu nại, tố cáo hoặc nội dung có tính chất pháp lý đặc biệt, cán bộ không tự ý kết luận, giải quyết hoặc tranh luận trên Nhóm; thực hiện hướng dẫn người dân theo đúng trình tự, thủ tục pháp luật.

VII. Bảo đảm an toàn thông tin và bảo vệ dữ liệu

1. Bảo mật thông tin

Cán bộ, công chức và thành viên tham gia Nhóm phải tuân thủ quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân, an toàn thông tin và bảo mật thông tin của người dân, tổ chức. Không yêu cầu hoặc tiếp nhận mật khẩu, mã OTP, mã PIN, thông tin tài khoản ngân hàng hoặc dữ liệu không cần thiết cho việc hỗ trợ.

2. Quản lý thông tin hồ sơ

Không đăng tải công khai tài liệu, hình ảnh hoặc thông tin liên quan đến hồ sơ cá nhân trên nhóm chung. Khi cần trao đổi thông tin cụ thể, cán bộ lựa chọn phương thức phù hợp, hạn chế tối đa việc công khai dữ liệu cá nhân.

3. Kiểm soát nội dung

Kịp thời xử lý thông tin sai lệch, quảng cáo, spam, nội dung không liên quan hoặc có nguy cơ ảnh hưởng đến an toàn thông tin.

VIII. Phân công thực hiện

1. Lãnh đạo UBND xã

Phó Chủ tịch UBND xã được phân công phụ trách Trung tâm Phục vụ hành chính công chịu trách nhiệm chỉ đạo chung; kiểm tra chất lượng hoạt động của Nhóm và chỉ đạo xử lý các vấn đề vượt thẩm quyền của Trung tâm.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công

- Là đầu mối tổ chức, quản trị và vận hành Nhóm; tham mưu phân công cán bộ theo dõi; xây dựng, kiểm soát nội dung; tiếp nhận, phân loại và chuyển xử lý yêu cầu; theo dõi tiến độ trả lời; tổng hợp, đánh giá và báo cáo lãnh đạo UBND xã.

- Phối hợp với Trung tâm cung ứng dịch vụ công thực hiện dán mã QR truy cập Zalo Nhóm, đường link truy cập tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, nhà văn hóa nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho người dân tiếp cận tham gia.

3. Trung tâm cung ứng dịch vụ công

Thực hiện công tác tuyên truyền thông qua hệ thống truyền thanh cơ sở, các trang mạng xã hội, qua hệ thống pano, áp phích, tờ rơi, khẩu hiệu tuyên truyền; thông qua các hội nghị, cuộc họp tổ dân phố; tổ công nghệ số cộng đồng.

Phối hợp thực hiện dán mã QR truy cập Zalo Nhóm, đường link truy cập tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, nhà văn hóa nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho người dân tiếp cận tham gia.

4. Công an xã

Phối hợp hỗ trợ nội dung liên quan đến Đề án 06, VNeID, định danh và xác thực điện tử theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

Phối hợp bảo đảm an toàn, an ninh thông tin trong quá trình vận hành Nhóm Zalo hỗ trợ, tư vấn thủ tục hành chính xã Tịnh Khê; kịp thời phát hiện, xử lý các hành vi lợi dụng nền tảng để phát tán thông tin xấu, độc, sai sự thật hoặc vi phạm pháp luật. Đồng thời, phối hợp hướng dẫn các biện pháp phòng ngừa rủi ro về an ninh mạng trong quá trình sử dụng.

5. Cán bộ được phân công theo dõi Nhóm

Theo dõi thường xuyên; tiếp nhận, phân loại, trả lời hoặc chuyển yêu cầu đến đúng người có trách nhiệm; theo dõi đến khi hoàn thành; không bỏ sót câu hỏi, phản ánh, kiến nghị và chịu trách nhiệm về nội dung hướng dẫn trong phạm vi nhiệm vụ được giao.

6. Công chức chuyên môn

Phối hợp giải đáp nội dung thuộc lĩnh vực phụ trách; cung cấp thông tin chính xác, kịp thời và chịu trách nhiệm về nội dung chuyên môn do mình hướng dẫn; báo cáo lãnh đạo UBND xã khi vấn đề vượt thẩm quyền.

7. Tổ công nghệ số cộng đồng

Phối hợp tuyên truyền, hướng dẫn kỹ năng số, hỗ trợ người dân tiếp cận dịch vụ công trực tuyến và kết nối người dân tại cơ sở với Trung tâm.

8. Trưởng các thôn

- Phối hợp tuyên truyền, phổ biến thông tin, mã QR và địa chỉ của Nhóm đến người dân; tạo điều kiện để người dân biết, tham gia và sử dụng kênh hỗ trợ trực tuyến.

- Nắm bắt tình hình, tổng hợp nhu cầu, phản ánh của người dân để kịp thời báo cáo UBND xã, góp phần nâng cao hiệu quả vận hành hệ thống.

IX. Kiểm tra, đánh giá và chế độ báo cáo

1. Nội dung theo dõi, đánh giá

Trung tâm Phục vụ hành chính công theo dõi, thống kê và đánh giá số lượng thành viên; số lượng câu hỏi, yêu cầu hỗ trợ; tỷ lệ phản hồi đúng thời gian; số lượng phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận và xử lý; các nội dung người dân thường xuyên hỏi; khó khăn trong sử dụng dịch vụ công trực tuyến và mức độ hài lòng.

2. Báo cáo định kỳ

Định kỳ hằng tháng, Trung tâm tổng hợp tình hình hoạt động của Nhóm để phục vụ công tác quản lý, chỉ đạo. Định kỳ hằng quý, Trung tâm đánh giá kết quả, xác định hạn chế và đề xuất giải pháp khắc phục.

3. Báo cáo đột xuất

Khi phát sinh vấn đề phức tạp, có nhiều người phản ánh hoặc có nguy cơ ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ, Trung tâm phải kịp thời báo cáo lãnh đạo UBND xã, không chờ đến kỳ báo cáo định kỳ.

4. Đánh giá kết quả triển khai

Sau 03 tháng triển khai, UBND xã tổ chức đánh giá bước đầu về hiệu quả, những nội dung cần điều chỉnh và khả năng mở rộng. Cuối năm 2026, tổ chức tổng kết, đánh giá toàn diện, làm cơ sở xem xét duy trì, hoàn thiện và tích hợp các tiện ích phù hợp như thư viện điện tử thủ tục hành chính, bộ câu hỏi - trả lời thường gặp, mã QR theo từng nhóm thủ tục và các công cụ hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

X. Tổ chức thực hiện

Căn cứ Kế hoạch ban hành, yêu cầu các phòng chuyên môn, đơn vị liên quan chủ động triển khai thực hiện nội dung Kế hoạch. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc hoặc nội dung vượt thẩm quyền, kịp thời báo cáo về UBND xã (*Qua Trung tâm Phục vụ hành chính công*) tổng hợp, báo cáo lãnh đạo UBND xã xem xét, chỉ đạo giải quyết./.

Trên đây là Kế hoạch triển khai mô hình “Nhóm Zalo hỗ trợ, tư vấn thủ tục hành chính xã Tịnh Khê”./.

Nơi nhận:

- Thường trực Đảng ủy xã;
- Thường trực HĐND xã;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Công an xã;
- Trung tâm cung ứng dịch vụ công xã;
- Trung tâm phục vụ hành chính công xã;
- Các công chức chuyên đang làm việc tại TTPVHCC xã;
- Tổ Công nghệ số cộng đồng các thôn;
- Trưởng các thôn;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Võ Minh Chính