ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ AN CƯ	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 7876/KH-UBND	*An Cư, ngày 12 tháng 11 năm 2026*

KẾ HOẠCH

Triển khai nâng cao khả năng chủ động, tự thực hiện dịch vụ công trực tuyến và phát triển công dân số trên địa bàn xã An Cư giai đoạn 2026–2030

Thực hiện Kế hoạch số 617/KH-UBND ngày 22 tháng 10 năm 2026 của UBND tỉnh An Giang về nâng cao khả năng chủ động, tự thực hiện dịch vụ công trực tuyến và phát triển công dân số trên địa bàn tỉnh An Giang giai đoạn 2026–2030;

Ủy ban nhân dân xã An Cư ban hành Kế hoạch triển khai nâng cao khả năng chủ động, tự thực hiện dịch vụ công trực tuyến và phát triển công dân số trên địa bàn xã An Cư giai đoạn 2026–2030, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Hình thành thói quen người dân tự tìm thủ tục hành chính (TTHC), đăng nhập/xác thực, kê khai, nộp hồ sơ, thanh toán, theo dõi, nhận và sử dụng kết quả điện tử; chuyển từ làm thay sang "Làm mẫu – Làm cùng – Tự thực hiện có hỗ trợ – Tự thực hiện hoàn toàn".

2. Đồng thời nâng cao năng lực số và cải thiện dịch vụ; không đánh giá kết quả chỉ theo tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, không ép người dân thực hiện trực tuyến trái quyền lựa chọn; ưu tiên người cao tuổi, người khuyết tật, người không có thiết bị, người dân khu vực khó tiếp cận.

3. Không phát sinh thủ tục, thành phần hồ sơ, yêu cầu chứng thực, xác thực hay ký số ngoài quy định; không yêu cầu lại thông tin, giấy tờ đủ điều kiện khai thác; bảo đảm an toàn thông tin, bảo vệ dữ liệu cá nhân.

4. Áp dụng nguyên tắc "6 rõ" phân công nhiệm vụ phù hợp với chức năng, nhiệm vụ và thẩm quyền của cấp xã. Đối với nhiệm vụ thuộc thẩm quyền của cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, sở, ngành hoặc cơ quan Trung ương, UBND xã thực hiện theo hướng phối hợp, cung cấp thông tin, đề xuất, kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết; không thực hiện thay hoặc vượt thẩm quyền được giao.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG ÁN ÁP DỤNG

1. Phạm vi: Trung tâm Phục vụ hành chính công xã An Cư; tất cả các ấp trên địa bàn xã; Tổ công nghệ số cộng đồng; cơ sở giáo dục, các đoàn thể và tổ chức liên quan. Việc tổ chức hướng dẫn được triển khai bao phủ toàn xã, bố trí theo đợt, nhu cầu thực tế và nguồn lực; không hình thành cấp trung gian hành chính.

2. Nhóm người dùng: người có kỹ năng số tốt; người có kỹ năng cơ bản; người cao tuổi có thể sử dụng điện thoại; người cao tuổi/người khuyết tật/người không có thiết bị hoặc rất hạn chế kỹ năng; người thường xuyên phát sinh TTHC; học sinh, người học đủ độ tuổi phù hợp.

3. Phương án áp dụng: UBND xã An Cư lựa chọn Phương án C – phương án tổ chức thực hiện phù hợp với địa bàn xã khu vực III thuộc vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi, có điều kiện kinh tế - xã hội đặc biệt khó khăn. Việc triển khai thực hiện trên phạm vi tất cả các ấp của xã, chú trọng tổ chức hỗ trợ linh hoạt theo tuyến, theo nhóm đối tượng và nhu cầu thực tế; ưu tiên người dân tộc thiểu số, người cao tuổi, người khuyết tật, người chưa có thiết bị hoặc còn hạn chế về kỹ năng số và khả năng tiếp cận dịch vụ công trực tuyến. Đồng thời, vận dụng các giải pháp phù hợp với địa bàn nông thôn nhằm bảo đảm người dân được tiếp cận, hướng dẫn và hỗ trợ thực hiện dịch vụ công trực tuyến thuận tiện, bình đẳng, hiệu quả.

III. MỤC TIÊU, CHỈ SỐ VÀ NGUYÊN TẮC ĐO LƯỜNG

1. Năm 2026: phân công đầu mối, rà soát hạ tầng, phân nhóm đối tượng, phối hợp khảo sát và lập đường cơ sở khi nhận bộ công cụ của tỉnh; ưu tiên vận hành đúng các nghĩa vụ pháp lý về VNeID, liên thông sinh – tử, bảo mật và kiểm soát việc yêu cầu lại giấy tờ.

2. Năm 2027: thí điểm tại địa bàn đủ điều kiện theo danh mục/đường cơ sở do tỉnh hướng dẫn; đo mức M1–M4, phát hiện điểm nghẽn, mở rộng thực hành, kiểm thử QR/video, Điểm tự phục vụ, mô hình hỗ trợ cộng đồng.

3. Giai đoạn 2028–2030: cải thiện khoảng cách số, mở rộng mô hình hiệu quả, phối hợp triển khai dịch vụ công chủ động đúng lộ trình và điều kiện pháp lý, dữ liệu, kỹ thuật do cấp có thẩm quyền xác định; đánh giá và duy trì mô hình hiệu quả.

4. M1 – Phụ thuộc: người hỗ trợ thực hiện phần lớn thao tác; M2 – Đồng thực hiện: người dân thao tác một phần; M3 – Tự thực hiện có hỗ trợ: người dân làm phần lớn, chỉ được hỗ trợ bước khó; M4 – Tự chủ: người dân tự hoàn thành. Đây là công cụ quản trị nội bộ, không phải điều kiện giải quyết TTHC.

5. Theo dõi tối thiểu: tỷ trọng mẫu M1–M4; số người được hướng dẫn và tự hoàn thành; khả năng tự làm lần sau; tỷ lệ tự nộp/tự thanh toán trên mẫu phù hợp; vướng mắc; số lỗi dữ liệu/VNeID; kết quả liên thông; tỷ lệ yêu cầu lại giấy tờ trái quy định; an toàn dữ liệu. Chỉ chốt tỷ lệ cải thiện sau khi có đường cơ sở, không áp chỉ tiêu cứng chưa có căn cứ.

IV. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã – đầu mối tổ chức

a) Niêm yết, công khai TTHC, chỉ dẫn đến dịch vụ chính thức; tổ chức đón tiếp, đánh giá nhu cầu và điều kiện sử dụng, hướng dẫn theo quy trình 12 bước tại Phụ lục IV Kế hoạch 617; người dân trực tiếp thao tác theo khả năng của mình.

b) Phân công người hướng dẫn và ghi nhận tối thiểu mức M1–M4, bước vướng, nguồn hỗ trợ bằng công cụ thống nhất của tỉnh khi có; trước thời điểm đó có thể sử dụng biểu mẫu tạm ở Phụ lục IV của Kế hoạch này, không sao chép dữ liệu hồ sơ đã có trên hệ thống.

c) Thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả, trả kết quả điện tử, khai thác/tái sử dụng dữ liệu và phối hợp tiếp nhận không phụ thuộc địa giới theo danh mục, quy trình, thẩm quyền có hiệu lực; không tự mở rộng danh mục khi chưa có căn cứ.

2. Điểm tự phục vụ và thiết bị dùng chung

Khảo sát nhu cầu, tần suất và hiện trạng Wi-Fi, máy tính, máy quét, vị trí hướng dẫn; bố trí/tận dụng Điểm tự phục vụ tại Trung tâm PVHCC hoặc vị trí phù hợp khi đủ điều kiện; ưu tiên tài sản có sẵn. Không biến thành quầy nhập hồ sơ thay. Đầu tư, thuê, mua sắm mới chỉ thực hiện khi được đánh giá, cân đối và phê duyệt kinh phí theo quy định. Thiết bị dùng chung phải đăng xuất, xóa dữ liệu phiên, không lưu thông tin xác thực.

3. "Dịch vụ công đến tận ấp", Tổ công nghệ số cộng đồng

Căn cứ khảo sát khoảng cách số và nhu cầu, tổ chức các đợt hướng dẫn lưu động tại ấp, chợ, hợp tác xã, điểm sinh hoạt cộng đồng; ưu tiên thiết bị cá nhân. Tổ công nghệ số cộng đồng, các đoàn thể, đoàn viên phối hợp dạy kỹ năng, không tiếp nhận/thẩm định hồ sơ thay cơ quan có thẩm quyền, không dùng tài khoản người dân để đạt thành tích. Địa bàn, tần suất do UBND cấp xã quyết định trên cơ sở nguồn lực và nhu cầu.

4. QR/video, tài liệu và truyền thông

Triển khai phương thức "Một thủ tục – một mã QR – một hướng dẫn" đối với TTHC được tỉnh/sở, ngành lựa chọn hoặc địa phương ưu tiên: QR dẫn tới nguồn chính thức, có thông tin hồ sơ, trình tự, phí/lệ phí, đường dẫn, cách theo dõi/nhận kết quả; tận dụng video hướng dẫn của tỉnh/sở, ngành, ưu tiên thời lượng 30 giây – 03 phút, dễ xem trên điện thoại. Ghi đơn vị chịu trách nhiệm, phiên bản và ngày cập nhật; rà soát khi TTHC thay đổi; không tự tạo biểu mẫu hoặc trang thu thập dữ liệu cá nhân không được phép.

5. VNeID, khai báo một lần và tái sử dụng dữ liệu

Quán triệt cán bộ tiếp nhận, giải quyết khai thác giấy tờ đã tích hợp trên VNeID khi đủ điều kiện theo Nghị định 69/2024/NĐ-CP được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định 320/2026/NĐ-CP; không yêu cầu người dân nộp, xuất trình lại bản chính/bản sao trái quy định. Rà soát TTHC – giấy tờ – dữ liệu nguồn – trạng thái khai thác; trường hợp dữ liệu thiếu, sai, chưa kết nối thì ghi nhận nguyên nhân, hỗ trợ phản ánh và chuyển đúng cơ quan quản lý dữ liệu, hệ thống. Không tự ý thay đổi thẩm quyền xác thực hoặc đồng bộ của cơ quan chủ quản.

6. Liên thông điện tử sự kiện sinh, tử

Tổ chức đúng 02 nhóm: (i) đăng ký khai sinh – đăng ký thường trú – cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ dưới 6 tuổi, và cấp thẻ căn cước khi có đề nghị hợp pháp; (ii) đăng ký khai tử – xóa đăng ký thường trú – giải quyết mai táng phí, tử tuất. Cơ quan hộ tịch cấp xã xử lý phần việc thuộc thẩm quyền, theo dõi hồ sơ đầy đủ, hợp lệ trong 24 giờ theo Kế hoạch 617 và quy định áp dụng; phối hợp cơ quan công an, bảo hiểm xã hội, cơ quan giải quyết chế độ liên quan. Không yêu cầu nộp bản giấy trong quy trình liên thông thuộc phạm vi quy định; kết quả từng thủ tục trả ngay sau khi hoàn thành và được chia sẻ cho thủ tục tiếp theo.

Theo dõi các cảnh báo: đồng bộ sau mỗi thủ tục không quá 10 phút; cơ quan xử lý tiếp theo phản hồi tiếp nhận không quá 02 giờ làm việc; khắc phục sự cố thuộc phạm vi quy định tối đa 24 giờ từ khi thông báo. Đây là yêu cầu phối hợp/vận hành chung theo cơ quan có trách nhiệm; UBND cấp xã không bị giao

nghĩa vụ tự khắc phục lỗi của hệ thống do cơ quan khác quản lý. Khi phát sinh lỗi phải lập ticket/biên bản, thông báo đúng đầu mối.

7. Bảo đảm an toàn thông tin, quyền riêng tư

Người dân tự nhập mật khẩu, OTP, sinh trắc học, tự xác nhận nội dung giao dịch. Người hỗ trợ tuyệt đối không giữ, sao chụp, lưu trữ hoặc sử dụng thay thông tin xác thực; không gửi ảnh giấy tờ, hồ sơ, màn hình chứa dữ liệu cá nhân lên nhóm mạng xã hội trái quy định. Mọi hình ảnh minh chứng phải có sự đồng ý phù hợp và được che/ẩn dữ liệu không cần thiết; ưu tiên số liệu tổng hợp và nhật ký đã khử định danh. Khi có sự cố, cô lập thiết bị trong thẩm quyền, báo cáo đầu mối kỹ thuật, bảo vệ dấu vết và phối hợp xử lý.

8. Theo dõi, phản ánh kiến nghị và quản trị rủi ro

Theo dõi bằng dữ liệu hệ thống trước, nhật ký hỗ trợ/khảo sát sau; cập nhật danh mục nhiệm vụ, trạng thái, minh chứng, rủi ro R1–R4. R3/R4 phải ghi nguyên nhân, người phụ trách, biện pháp khắc phục và thời hạn. Thường xuyên phát hiện hồ sơ bổ sung nhiều, lỗi hệ thống, dấu hiệu yêu cầu giấy tờ ngoài quy định hoặc dữ liệu đã có; chuyển phản ánh tới cơ quan có thẩm quyền và báo cáo Văn phòng UBND tỉnh (Trung tâm PVHCC tỉnh) theo hướng dẫn.

V. LỘ TRÌNH

1. Trước ngày 11/11/2026: hoàn thành ban hành Kế hoạch này, xác định Phương án C là phương án tổ chức thực hiện chủ đạo phù hợp với điều kiện xã An Cư, giao đầu mối và phổ biến nhiệm vụ; tuyệt đối không chờ bộ công cụ khảo sát mới thực hiện các trách nhiệm pháp lý đã có hiệu lực.

2. Đến 15/11/2026: tiếp nhận hướng dẫn tỉnh khi ban hành; rà soát nhu cầu, nhân sự, thiết bị, địa bàn; hình thành danh sách đề xuất TTHC thí điểm.

3. Đến 30/11/2026: hoàn thành danh mục hiện trạng, địa bàn đề xuất, phương án hỗ trợ; phối hợp khảo sát tại địa bàn được tỉnh lựa chọn; không tự xác nhận toàn địa bàn là điểm thí điểm khi chưa có quyết định/hướng dẫn.

4. Đến 20/12/2026: phối hợp hoàn thành khảo sát ban đầu trong phạm vi được giao; tổng hợp điểm nghẽn, nhóm đối tượng; chuẩn bị QR/video và Điểm tự phục vụ theo điều kiện.

5. Đến 31/12/2026: gửi dữ liệu/minh chứng đúng hướng dẫn tỉnh phục vụ báo cáo đường cơ sở sơ bộ, M1–M4 và bộ công cụ ban đầu; rà soát VNeID, hai nhóm liên thông, nhật ký lỗi và an toàn dữ liệu.

6. Quý I/2027: chuẩn hóa đường cơ sở theo hướng dẫn; từ tháng 02–03/2027 phối hợp thí điểm chuyên sâu tại đơn vị đủ điều kiện; đánh giá kết quả liên thông và nguyên nhân lỗi. Quý II–IV/2027: đánh giá, cải thiện và nhân rộng theo kết quả; các năm 2028–2030 thực hiện đúng Mục V Kế hoạch 617 và hướng dẫn cập nhật.

7. Checklist 30/60/90 ngày tại Phụ lục III là công cụ quản trị nội bộ tính từ ngày ban hành Kế hoạch cấp xã (không thay thế mốc pháp lý, mốc tỉnh giao). Nội dung nào trùng hoặc muộn hơn hạn tại các khoản 1–5 thì phải hoàn thành theo hạn sớm hơn.

VI. KINH PHÍ

Sử dụng nguồn ngân sách theo phân cấp, kinh phí cải cách hành chính, chuyển đổi số và nguồn hợp pháp khác; ưu tiên lồng ghép với nhiệm vụ đã có, tránh trùng chi. Đối với thiết bị/Điểm tự phục vụ/đợt lưu động, bộ phận phụ trách lập dự kiến nhu cầu, chi phí, phương án huy động và trình đúng thẩm quyền; chưa có kinh phí thì triển khai phần có thể thực hiện bằng nguồn lực hiện có.

VII. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Chủ tịch UBND xã An Cư trực tiếp chỉ đạo, điều hành việc triển khai thực hiện Kế hoạch; quyết định phương án và danh mục nhiệm vụ ưu tiên; chịu trách nhiệm về tiến độ, chất lượng thực hiện, tính chính xác, trung thực của số liệu và minh chứng; kịp thời chỉ đạo xử lý các khó khăn, vướng mắc, rủi ro phát sinh và xem xét điều chỉnh phù hợp với chỉ đạo của cơ quan có thẩm quyền.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã An Cư là đầu mối tham mưu, tổ chức triển khai các nội dung thuộc Kế hoạch; hướng dẫn người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến, phân loại mức độ hỗ trợ, tổ chức hoạt động tại Điểm tự phục vụ; theo dõi, cập nhật nhật ký lỗi, tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và phối hợp với công chức chuyên môn thuộc UBND xã xử lý các nội dung liên quan theo chức năng, nhiệm vụ và thẩm quyền được giao.

3. Phòng Văn hóa - Xã hội xã chủ trì, phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công xã và các đơn vị có liên quan thực hiện công tác tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn người dân tiếp cận và sử dụng dịch vụ công trực tuyến; phối hợp khảo sát nhu cầu, quản lý, cập nhật dữ liệu thuộc phạm vi được giao; xây dựng, cung cấp mã QR, video hướng dẫn, tài liệu tuyên truyền và phối hợp thực hiện các nội dung về an toàn thông tin, tổng hợp minh chứng theo chức năng, nhiệm vụ được phân công.

4. Văn phòng HĐND và UBND xã chủ trì, chỉ đạo công chức Tư pháp - Hộ tịch thực hiện các nhiệm vụ chuyên môn về đăng ký khai sinh, khai tử và các quy trình liên thông thuộc lĩnh vực hộ tịch theo thẩm quyền; phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công xã trong việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ, trao đổi thông tin và giải quyết các khó khăn, vướng mắc phát sinh, bảo đảm đúng quy định và thời hạn giải quyết..

5. Công an xã, Trạm Y tế xã và các cơ quan, đơn vị ngành dọc có liên quan phối hợp triển khai các nhiệm vụ thuộc chức năng, nhiệm vụ và phạm vi quản lý; hỗ trợ xác thực, khai thác, kết nối, chia sẻ thông tin và giải quyết các nội dung liên quan theo quy định và hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền.

6. Trưởng các ấp, các Trường và Tổ công nghệ số cộng đồng: Phối hợp tuyên truyền, hướng dẫn người dân tiếp cận, sử dụng dịch vụ công trực tuyến và các tiện ích số tại địa bàn dân cư; hỗ trợ người dân thực hiện các thao tác trên môi trường điện tử theo khả năng và nhiệm vụ được giao, bảo đảm triển khai tại tất cả các ấp. Việc phối hợp tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ không làm thay đổi thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

7. Trung tâm Dịch vụ tổng hợp xã phối hợp với Phòng Văn hóa - Xã hội xã tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền, phổ biến các tiện ích, lợi ích của dịch vụ công trực tuyến; xây dựng, đăng tải tin, bài, nội dung hướng dẫn trên các phương tiện thông tin và kênh truyền thông của địa phương theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

8. Đề nghị Ủy ban MTTQ Việt Nam xã và các tổ chức chính trị - xã hội phối hợp tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên và Nhân dân tích cực tham gia thực hiện dịch vụ công trực tuyến, sử dụng các tiện ích số; phát huy vai trò giám sát, tuyên truyền, vận động và hỗ trợ người dân, nhất là người cao tuổi, người khuyết tật và các nhóm gặp khó khăn trong tiếp cận công nghệ.

9. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã An Cư định kỳ cập nhật tình hình, tiến độ thực hiện các nhiệm vụ; tổng hợp kết quả, khó khăn, vướng mắc và báo cáo Chủ tịch UBND xã để chỉ đạo xử lý. Việc tổng hợp, báo cáo ưu tiên sử dụng dữ liệu đã có, hạn chế phát sinh báo cáo giấy trùng lặp; thực hiện việc gửi số liệu, thông tin và kiến nghị đến cơ quan đầu mối cấp tỉnh theo chế độ báo cáo và hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền.

10. Trong quá trình thực hiện, trường hợp cơ quan Trung ương, cấp tỉnh triển khai dịch vụ công trực tuyến chủ động sớm hơn lộ trình tại Kế hoạch này, các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện theo văn bản chỉ đạo, hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền; đồng thời rà soát các điều kiện về pháp lý, dữ liệu, nhân lực và kỹ thuật, kịp thời tham mưu UBND xã xem xét điều chỉnh, bổ sung Kế hoạch cho phù hợp; không tự ý triển khai các quy trình, nghiệp vụ vượt thẩm quyền được giao.

Trên đây là Kế hoạch triển khai nâng cao khả năng chủ động, tự thực hiện dịch vụ công trực tuyến và phát triển công dân số trên địa bàn xã An Cư giai đoạn 2026 – 2030./.

Nơi nhận:
- Văn phòng UBND tỉnh;
- TT. ĐU, HĐND xã;
- CT và các PCT. UBND xã;
- UBMTTQ Việt Nam xã và các tổ chức chính trị - xã hội;
- Các Phòng chuyên môn xã;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công;
- Trung tâm Dịch vụ tổng hợp;
- Các ấp trên địa bàn xã;
- Lưu: VT.

KT. CHÚ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

U.B.N.D XÃ AN CƯ T. AN GIANG

Võ Văn Khởi

PHỤ LỤC I
MA TRẬN PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ THEO NGUYÊN TẮC "6 RÕ"

"6 rõ" gồm rõ người/đầu mối; rõ việc; rõ thời gian; rõ trách nhiệm/phối hợp; rõ sản phẩm; rõ kết quả. Ký hiệu BB = bắt buộc trong phạm vi quy định/giao nhiệm vụ; KK = khuyến khích; ĐK = thực hiện khi đủ điều kiện/nguồn lực. Mốc nội bộ đề xuất không thay thế mốc Kế hoạch 617.

STT	Rõ việc	Rõ người	Rõ thời gian	Rõ trách nhiệm	Rõ sản phẩm	Rõ kết quả	Loại
01	Ban hành KH, lựa chọn Phương án C	Chủ tịch UBND	Trước 11/11/26	Chỉ đạo; văn phòng tham mưu	KH ký; phân công	Đúng hạn	BB
02	Rà soát hiện trạng, nhu cầu, nhân lực	TT PVHCC	30/11/26	Đầu mối CĐS, các ấp	Biên bản; danh mục	Có hiện trạng	BB
03	Phối hợp bộ khảo sát, M1–M4	TT PVHCC	15/11 nhận hướng dẫn; 20/12 khảo sát	VP UBND tỉnh, đơn vị thí điểm	Bảng khảo sát/log	Đường cơ sở	BB theo phạm vi
04	Hướng dẫn 12 bước	TT PVHCC	Thường xuyên	Công chức tiếp nhận	Checklist thao tác	Giảm làm thay	BB
05	Điểm tự phục vụ	UBND cấp xã/TT PVHCC	Từ 12/26	Đầu mối tài chính, kỹ thuật	Phương án/điểm sử dụng	Sử dụng thực tế	ĐK
06	Tổ công nghệ số cộng đồng	Đầu mối CĐS	Từ 11/26	Đoàn thể, Tổ CNSCĐ	Danh sách, lịch, nhật ký	Người dân thực hành	KK
07	DVC đến tất cả các ấp theo đợt	TT PVHCC	Theo đợt từ 12/26	Tổ CNSCĐ, trưởng các ấp	Lịch, biên bản	Tiếp cận nhóm yếu thế	ĐK
08	QR/video chính thức	Đầu mối truyền thông	Từ 12/26	Sở quản lý TTHC, TT PVHCC	Danh mục URL, mã QR	Người dân truy cập đúng	KK
09	Không yêu cầu lại giấy tờ VNeID	TT PVHCC và bộ phận giải quyết	Thường xuyên ngay	Công an cấp xã; ngành quản lý dữ liệu	Danh mục đối soát; log lỗi	Không yêu cầu trái quy định	BB
10	Liên thông khai sinh, khai tử	Tư pháp – hộ tịch	Thường xuyên ngay	Công an, BHXH, ngành liên quan	Hồ sơ/log; ticket	Đúng quy trình, hạn	BB
11	An toàn tài khoản/dữ liệu	TT PVHCC/đầu mối kỹ thuật	Thường xuyên ngay	Công an, đầu mối ATTT	Check bảo mật; biên bản	Không giữ OTP/mật khẩu	BB
12	Theo dõi tiến độ, minh chứng, R1–R4	Đầu mối tổng hợp	Hằng tháng; quý khi yêu cầu	Các bộ phận	Bảng tiến độ, log	Cảnh báo R3–R4	BB
13	Đề xuất TTHC, địa bàn thí điểm	TT PVHCC	Trước 30/11/26	VP UBND tỉnh, sở ngành	Danh mục đề xuất	Tỉnh có căn cứ chọn	BB phối hợp
14	Kiểm tra trải nghiệm, phản ánh lỗi	TT PVHCC	Từ 2027	Đơn vị vận hành, sở ngành	Phiếu lỗi, phản hồi	Khắc phục/kiến nghị	KK
15	Rà soát kinh phí, đánh giá thiết bị	Đầu mối tài chính	Hằng năm	TT PVHCC	Phương án kinh phí	Không đầu tư dàn trải	ĐK

PHỤ LỤC II

03 PHƯƠNG ÁN TỔ CHỨC PHÙ HỢP ĐỊA BÀN

Nội dung	A – Phường/đô thị	B – Xã/nông thôn	C – Địa bàn đặc thù, khó khăn
Trọng tâm	Tự nộp từ xa, giảm phụ thuộc quầy, nhóm hộ kinh doanh/người lao động	Đưa kỹ năng tới ấp, nhóm nông dân/người lớn tuổi, độ phủ hỗ trợ	Tăng cường khả năng tiếp cận khi kết nối, đi lại hoặc kỹ năng số còn hạn chế; hỗ trợ nhóm yếu thế
Trung tâm PVHCC	Bố trí hướng dẫn nhanh; tận dụng QR tại quầy	Kết hợp lịch tiếp nhận và thực hành theo nhóm nhỏ	Bố trí hỗ trợ linh hoạt theo tuyến/nhóm; dùng tài liệu trực quan, hướng dẫn trực tiếp khi cần
Điểm tự phục vụ	Tận dụng góc sảnh, Wi-Fi, thiết bị sẵn có	Ưu tiên Trung tâm, xét điểm cộng đồng nếu hiệu quả	Chỉ bố trí tại điểm phù hợp, an toàn và đủ điều kiện điện, mạng, bảo vệ thiết bị
Đến tận ấp/khu dân cư	Đợt tập trung tại khu phố, chợ, điểm dân cư đông	Đợt tại ấp, HTX, chợ; thực hành trên điện thoại của dân	Tổ chức theo tuyến, cụm ấp hoặc nhóm dân cư ở xa; phối hợp lịch phù hợp điều kiện đi lại
Tổ CNSCĐ	Trực tại khu dân cư/đợt truyền thông, không làm thay	Nòng cốt tại ấp, cặp kèm người ít kỹ năng	Phát huy lực lượng tại chỗ; hỗ trợ người dân tộc thiểu số, người cao tuổi và nhóm hạn chế kỹ năng số
QR/video	QR chính thức gắn quầy, truyền thông mạng xã hội	Poster chữ lớn, QR tại nhà văn hóa, video dễ nghe	QR nguồn chính thức kết hợp tài liệu in, hướng dẫn trực quan/dễ hiểu; chuẩn bị nội dung dùng khi mạng yếu
M1–M4	Ưu tiên chuyển M2→M3→M4	Ưu tiên chuyển M1→M2→M3, không ép M4	Đo khả năng thực tế, mức độ tự thực hiện và nhu cầu hỗ trợ; không áp chỉ tiêu cứng như đô thị
KPI nội bộ	Tái tự làm, tự nộp, trải nghiệm trên điện thoại	Số người thực hành, khả năng tự làm lần sau, nhóm 60+	Khả năng tiếp cận, số người được hỗ trợ, mức độ tự thực hiện và nhu cầu hỗ trợ tiếp theo
Điều kiện	Không mặc định có kinh phí lắp kiosk	Không mặc định tổ chức mỗi ấp hằng tuần	Không áp đặt điểm hỗ trợ cố định hoặc chỉ tiêu cứng khi hạ tầng, nhân lực và điều kiện thực tế chưa đáp ứng

Ghi chú: Đây là ba phương án kỹ thuật/điều hành đề xuất, không phải phân loại pháp lý của đơn vị hành chính. Các trách nhiệm bắt buộc về TTHC, VNeID, liên thông, bảo mật áp dụng như nhau trong phạm vi thẩm quyền. Đối với xã An Cư, lựa chọn Phương án C làm phương án tổ chức thực hiện chủ đạo do địa bàn là xã khu vực III thuộc vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi, có điều kiện kinh tế - xã hội đặc biệt khó khăn. Việc vận dụng Phương án C không có nghĩa xác định xã An Cư là đặc khu, xã biên giới hoặc hải đảo; các giải pháp được điều chỉnh phù hợp điều kiện thực tế của xã và triển khai trên tất cả các ấp.

PHỤ LỤC III

CHECKLIST 30/60/90 NGÀY VÀ MỐC CHỐT NĂM 2026

Ngày T0 = ngày UBND cấp xã ký ban hành Kế hoạch (phải trước 11/11/2026). Các mốc 30/60/90 ngày chỉ là điểm kiểm tra nội bộ; mọi hạn cố định trong Kế hoạch 617 phải ưu tiên hoàn thành đúng hạn, dù đến sớm hơn T0+30.

Nhóm	Việc cần kiểm	Xác nhận	Minh chứng
0–30 ngày	[ ] KH đã ký, đầu mối 6 rõ; [ ] chọn phương án; [ ] phổ biến bảo mật OTP; [ ] kiểm tra tiếp nhận, VNeID và 02 luồng sinh–tử; [ ] rà soát nhân lực, Wi-Fi, thiết bị	[ ] Đạt [ ] Chưa	KH; danh sách; biên bản; log
0–30 ngày; mốc cố định	[ ] 15/11 tiếp nhận phương pháp tỉnh khi có; [ ] 30/11 gửi đề xuất danh mục, địa bàn và hiện trạng; [ ] ghi điểm nghẽn	[ ] Đạt [ ] Chưa	Phiếu đề xuất, danh mục
31–60 ngày	[ ] Phối hợp khảo sát theo phạm vi thí điểm; [ ] thử quy trình hướng dẫn 12 bước; [ ] rà soát QR nguồn chính thức; [ ] lập danh sách nhóm ưu tiên; [ ] triển khai mô hình có điều kiện nếu đủ nguồn lực	[ ] Đạt [ ] Chưa	Phiếu khảo sát, log ẩn danh, ảnh đã xử lý
31–60 ngày; mốc cố định	[ ] Hoàn thành khảo sát chậm nhất 20/12 khi được giao; [ ] cung cấp minh chứng, đối soát VNeID, hai nhóm liên thông trước 31/12	[ ] Đạt [ ] Chưa	Tệp tổng hợp, ticket, nhật ký
61–90 ngày	[ ] Đánh giá M1–M4 sơ bộ theo phương pháp tỉnh; [ ] rà soát nhiệm vụ quá hạn/rủi ro; [ ] kiểm tra an toàn Điểm tự phục vụ; [ ] đề xuất mục tiêu cải thiện và phương án quý I/2027	[ ] Đạt [ ] Chưa	Biên bản đánh giá, bảng tiến độ
Sau 90 ngày	[ ] Chuẩn hóa kết quả theo hướng dẫn tháng 01/2027; [ ] từ 02–03/2027 thí điểm tại nơi đủ điều kiện; [ ] phản ánh TTHC khó và lỗi hệ thống	[ ] Đạt [ ] Chưa	Báo cáo/đề xuất

PHỤ LỤC IV
MẪU MINH CHỨNG, NHẬT KÝ VÀ BIỂU MẪU THEO DÕI

Mẫu 01 – Phiếu tổng hợp đợt hướng dẫn (không thu mật khẩu, OTP, số định danh)

Mã đợt	Ngày/địa điểm	Nhóm đối tượng	Số người tham gia	M1	M2	M3	M4	Bước vướng	Kiến nghị
…	…	…	…	…	…	…	…	…	…

Nguồn: phiếu tổng hợp/bảng ghi nhận; phương pháp lấy mẫu và phân loại phải thay bằng bộ công cụ thống nhất của tỉnh khi ban hành. Không ghi danh sách định danh người dân nếu không có căn cứ/mục đích xử lý hợp lệ.

Mẫu 02 – Danh mục QR/video và kiểm tra phiên bản

Mã TTHC	Tên TTHC	URL chính thức	QR/video	Đơn vị cung cấp	Ngày kiểm tra	Trạng thái liên kết	Kiến nghị
…	…	…	…	…	…	…	…

Mẫu 03 – Nhật ký sự cố và đối soát VNeID/liên thông

Mã ticket	Thời điểm phát hiện	Nhóm (VNeID/sinh/tử/khác)	Mô tả đã ẩn danh	Đầu mối xử lý	Mốc pháp lý nếu áp dụng	Kết quả/giờ khắc phục	Minh chứng
…	…	…	…	…	…	…	…

Không gán mọi mốc 10 phút/02 giờ/24 giờ cho công chức xã: ghi đúng khâu/cơ quan có nghĩa vụ; chỉ đo từng mốc đối với trường hợp thuộc phạm vi quy định.

Mẫu 04 – Phiếu nghiệm thu an toàn Điểm tự phục vụ

[ ] Có nguồn điện/mạng phù hợp; [ ] khóa máy hoặc chế độ khách; [ ] vô hiệu lưu mật khẩu; [ ] không lưu tệp riêng tư trong thư mục công cộng; [ ] đăng xuất và xóa dữ liệu phiên sau hỗ trợ; [ ] kiểm tra tài khoản; [ ] cảnh báo giả mạo; [ ] đầu mối tiếp nhận sự cố; [ ] khả năng tiếp cận của người cao tuổi/người khuyết tật; [ ] biên bản đánh giá nhu cầu và hiệu quả trước khi đầu tư mới.

Mẫu 05 – Hồ sơ minh chứng 6 rõ theo nhiệm vụ

Mã nhiệm vụ	Người phụ trách	Sản phẩm	KPI/tiêu chí	Link bằng chứng	Ngày cập nhật	Trạng thái	R1–R4/biện pháp
…	…	…	…	…	…	…	…

Quy ước chứng cứ: A = dữ liệu/log trích xuất từ hệ thống chính thức; B = biên bản/ticket/đường dẫn sản phẩm; C = khảo sát mẫu, ảnh hoạt động đã ẩn danh. Đánh dấu nguồn, kỳ dữ liệu, người xác nhận; không dùng ảnh cá nhân đơn lẻ để chứng minh chỉ số hoàn thành hồ sơ.

Mẫu 06 – Bảng đối soát TTHC với giấy tờ VNeID

Mã TTHC	Giấy tờ/thông tin	Cơ sở dữ liệu/nguồn	Đã tích hợp?	Khai thác được?	Có yêu cầu lại?	Nguyên nhân/đầu mối	Hướng xử lý
…	…	…	…	…	…	…	…

PHỤ LỤC V

BẢNG RANH GIỚI NHIỆM VỤ – ĐIỀU KIỆN ÁP DỤNG

Nội dung	Xếp loại	Ghi chú thực hiện
Ban hành kế hoạch trước 11/11; phân công, quản trị tiến độ	Bắt buộc theo Kế hoạch 617	Không lùi vì chờ khảo sát
Tiếp nhận, xử lý TTHC đúng quy định; quyền lựa chọn phương thức	Bắt buộc	Không ép dân trực tuyến
Không yêu cầu lại giấy tờ VNeID đủ điều kiện khai thác	Bắt buộc theo quy định	Thiếu kết nối phải xác định nguyên nhân/đầu mối
Liên thông sinh–tử theo thẩm quyền, bảo đảm trả kết quả	Bắt buộc theo quy định	Mốc kỹ thuật thuộc đúng cơ quan vận hành/giải quyết
Bảo vệ tài khoản, OTP, sinh trắc học, dữ liệu	Bắt buộc	Không lưu/sao chụp xác thực
Đo M1–M4, khảo sát theo mẫu của tỉnh	Bắt buộc phối hợp khi được giao/phương pháp ban hành	Không tự tạo chỉ tiêu cứng
Điểm tự phục vụ tại Trung tâm hoặc điểm phù hợp	Phụ thuộc nhu cầu và nguồn lực	Ưu tiên tận dụng có sẵn; đánh giá hiệu quả
Dịch vụ công đến tận ấp/khu dân cư	Khuyến khích/tùy nhu cầu thực tế	Chọn nhóm yếu thế, tổ chức theo đợt
QR/video, học liệu do địa phương xây thêm	Khuyến khích	Lấy nội dung chính thức, có phiên bản
Mua sắm kiosk/máy tính, duy trì điểm mới	Phụ thuộc nguồn lực và quyết định có thẩm quyền	Không mặc nhiên cấp kinh phí
Thí điểm DVC chủ động	Phụ thuộc thẩm quyền và điều kiện pháp lý, dữ liệu, kỹ thuật	Theo lộ trình tỉnh/Trung ương; không tự mở
Điều hành và kết nối hệ thống do tỉnh/Trung ương quản lý	Phối hợp/kiến nghị	Không giao xã sửa nền tảng vượt thẩm quyền

Lưu ý: Phân loại "bắt buộc" ở bảng này chỉ áp dụng trong phạm vi thẩm quyền, điều kiện pháp luật và nhiệm vụ được giao cụ thể; "khuyến khích" không thể biến thành điều kiện pháp lý khi tiếp nhận, giải quyết hồ sơ.