UBND PHƯỜNG TRÀ LÝ
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Trà Lý, ngày 05tháng 01năm 2026

Số: 01 /PVHCC
V/v hướng dẫn, triển khai, huyến khích người dân, doanh nghiệp sử dụng DVCTT

Kính gửi: - Các cơ quan, đơn vị có liên quan trên địa bàn phường;
- Công chức chuyên môn các phòng thuộc UBND phường;
- Tổ trưởng tổ dân phố trên địa bàn phường;
- Tổ công nghệ số cộng đồng các tổ dân phố;
- Các tổ chức, doanh nghiệp, hộ kinh doanh và Nhân dân trên địa bàn phường.

Thực hiện chủ trương của Chính phủ, chỉ đạo của UBND tỉnh Hưng Yên và hướng dẫn của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh về đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính, chuyển đổi số, nâng cao chất lượng cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến (DVCTT); nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, giảm thời gian, chi phí đi lại, nâng cao hiệu quả giải quyết công việc trên môi trường điện tử, Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Trà Lý hưng hướng dẫn, triển khai và khuyến khích sử dụng DVCTT với các nội dung sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Đẩy mạnh tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp chủ động tìm hiểu và sử dụng DVCTT khi có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính; từng bước hình thành thói quen thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, góp phần xây dựng chính quyền số, xã hội số.

2. Nâng cao tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính được tiếp nhận, giải quyết trực tuyến; tăng cường thanh toán trực tuyến, số hóa thành phần hồ sơ và kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định; khai thác hiệu quả Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

3. Việc triển khai phải thiết thực, hiệu quả, lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ; bảo đảm công khai, minh bạch, thuận tiện, dễ tiếp cận. Không gây khó khăn, phiền hà, không yêu cầu người dân, doanh nghiệp phải thực hiện trực tuyến đối với những thủ tục chưa đủ điều kiện hoặc không thuộc phạm vi cung cấp DVCTT.

II. NỘI DUNG TRIỂN KHAI

1. Tuyên truyền, phổ biến về lợi ích của dịch vụ công trực tuyến

Trung tâm Phục vụ hành chính công phường tăng cường tuyên truyền để người dân, doanh nghiệp hiểu rõ những lợi ích thiết thực của việc sử dụng DVCTT, cụ thể:

- Có thể thực hiện thủ tục hành chính mọi lúc, mọi nơi thông qua thiết bị có kết nối Internet, hạn chế việc phải trực tiếp đến cơ quan hành chính nhà nước.

- Tiết kiệm thời gian, chi phí đi lại, in ấn, sao chụp giấy tờ; giảm việc phải kê khai nhiều lần những thông tin đã có trong các cơ sở dữ liệu được phép khai thác.

- Chủ động theo dõi tình trạng tiếp nhận, xử lý hồ sơ và nhận thông báo về k quả giải quyết thủ tục hành chính.

- Thực hiện thanh toán trực tuyến đối với các thủ tục có quy định phi, lệ phí v có hỗ trợ thanh toán điện tử.

- Được tiếp cận, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính dưới hình thức điện tử theo quy định, thuận tiện cho việc lưu trữ và sử dụng khi có nhu cầu.

Hình thức tuyên truyền: Thông qua Trang thông tin điện tử, hệ thống truyền thanh cơ sở, các nhóm thông tin cộng đồng trên nền tảng số, bảng niêm yết tại Trung tâm, các buổi sinh hoạt cộng đồng và hoạt động tuyên truyền trực tiếp tại tổ dân phố.

Nội dung tuyên truyền cần ngắn gọn, dễ hiểu, tập trung vào những thủ tục thường xuyên phát sinh, quy trình thực hiện, địa chỉ truy cập, phương thức thanh toán và cách tra cứu kết quả hồ sơ.

2. Hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện dịch vụ công trực tuyến

Trung tâm Phục vụ hành chính công phường hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân thực hiện các bước cơ bản sau:

Bước 1: Truy cập Cổng Dịch vụ công quốc gia tại địa chỉ: https://dichvucong.gov.vn.

- Bước 2: Đăng nhập bằng tài khoản định danh điện tử theo phương thức được hệ thống hỗ trợ.

- Bước 3: Tìm kiếm thủ tục hành chính cần thực hiện; lựa chọn đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết và hình thức nộp hồ sơ trực tuyến.

- Bước 4: Kê khai đầy đủ thông tin theo biểu mẫu điện tử; đính kèm thành phần hồ sơ theo yêu cầu của thủ tục hành chính; kiểm tra tính chính xác trước khi gửi hồ sơ.

- Bước 5: Gửi hồ sơ, thực hiện thanh toán trực tuyến đối với thủ tục có phát sinh phí, lệ phí và có hỗ trợ thanh toán trực tuyến.

- Bước 6: Theo dõi tình trạng xử lý hồ sơ trên hệ thống; bổ sung hồ sơ khi có yêu cầu hợp lệ của cơ quan giải quyết; nhận kết quả theo hình thức đã đăng ký và quy định của thủ tục hành chính.

Đối với người dân chưa có kỹ năng sử dụng thiết bị thông minh, chưa biết cách thao tác hoặc gặp khó khăn khi thực hiện trực tuyến, công chức, viên chức, người lao động tại Trung tâm có trách nhiệm hướng dẫn trực tiếp, hỗ trợ từng bước, bảo đảm người dân có thể tự thực hiện những lần tiếp theo.

3. Tổ chức hỗ trợ, hướng dẫn tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường

Trung tâm tập trung thực hiện các nhiệm vụ sau:

- Bố trí công chức, nhân viên trực tại khu vực hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện DVCTT; ưu tiên hỗ trợ người cao tuổi, người khuyết tật, người ít có điều kiện tiếp cận công nghệ thông tin và các đối tượng cần trợ giúp.

- Công khai danh mục thủ tục hành chính được cung cấp trực tuyến, quy trình thực hiện, thành phần hồ sơ, thời hạn giải quyết, phí, lệ phí và các thông tin cần th theo quy định.

- Hướng dẫn người dân sử dụng tài khoản định danh điện tử, ke khai viêu m. điện tử, đính kèm tài liệu, nộp hồ sơ, thanh toán trực tuyến và tra cứu tình trạng giải quyết hồ sơ.

- Chủ động rà soát, hướng dẫn người dân khai thác thông tin từ các cơ sở dữ liệu đã được kết nối, chia sẻ; hạn chế yêu cầu cung cấp lại những giấy tờ, thông tin đã có thể khai thác hợp pháp theo quy định.

- Thực hiện tiếp nhận, kiểm tra tính đầy đủ, hợp lệ của hồ sơ, số hóa hồ sơ, cập nhật đầy đủ thông tin trên hệ thống và chuyển hồ sơ đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết theo quy định.

- Hướng dẫn tổ chức, cá nhân đăng ký nhận kết quả điện tử, sử dụng lại kết quả giải quyết thủ tục hành chính đã được số hóa khi đủ điều kiện.

- Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện DVCTT; kịp thời xử lý theo thẩm quyền hoặc báo cáo cấp có thẩm quyền xem xét, giải quyết.

4. Khuyến khích người dân, doanh nghiệp chủ động sử dụng DVCTT

Trung tâm khuyến khích các tổ chức, cá nhân khi thực hiện thủ tục hành chính:

- Ưu tiên lựa chọn hình thức nộp hồ sơ trực tuyến đối với các thủ tục đã được cung cấp DVCTT toàn trình hoặc một phần theo danh mục công bố.

- Chủ động sử dụng tài khoản định danh điện tử để đăng nhập, kê khai và thực hiện giao dịch trên môi trường điện tử.

- Tăng cường sử dụng phương thức thanh toán trực tuyến đối với các thủ tục có phát sinh phí, lệ phí.

- Đăng ký nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính bằng phương thức điện tử hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích khi đủ điều kiện và có nhu cầu.

- Phản ánh kịp thời những khó khăn, bất cập trong quá trình sử dụng DVCTT để Trung tâm tổng hợp, phối hợp với các cơ quan liên quan tháo gỡ.

Việc khuyến khích sử dụng DVCTT phải gắn với chất lượng phục vụ, không ép buộc, không làm phát sinh thêm thủ tục, giấy tờ hoặc chi phí ngoài quy định đối với người dân, doanh nghiệp.

5. Bảo đảm an toàn thông tin trong quá trình thực hiện

Hướng dẫn người dân, doanh nghiệp bảo vệ tài khoản định danh điện tử, thông tin cá nhân; không cung cấp mật khẩu, mã OTP, thông tin tài khoản ngân hàng cho người khác; chỉ truy cập Cổng Dịch vụ công quốc gia và các hệ thống chính thức của cơ quan nhà nước. Công chức, nhân viên hỗ trợ không được tự ý sử dụng tài khoản, thực hiện giao dịch hoặc lưu giữ thông tin đăng nhập của người dân trái quy định.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công

Chủ trì triển khai các nội dung hướng dẫn, tuyên truyền, hỗ trợ sử dụng DVCTT; phân công nhiệm vụ cụ thể cho công chức, nhân viên tại Trung tâm. Thường xuyên theo dõi, thống kê số lượng hồ sơ trực tuyến, tỷ lệ thanh toán trực tuyến, kết quả số hóa hồ sơ và các chỉ tiêu liên quan theo yêu cầu của cấp có thẩm quyền.

Định kỳ đánh giá kết quả thực hiện, kịp thời báo cáo UBND phường và Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; phản ánh những khó khăn, vướng mắc về quy trình, hệ thống, đường truyền, tài khoản và các vấn đề phát sinh để được hướng dẫn, tháo gỡ.

2. Đề nghị các cơ quan, đơn vị, công chức chuyên môn thuộc UBND phường

Phối hợp với Trung tâm trong việc tuyên truyền, hướng dẫn người dân thực hiện DVCTT thuộc lĩnh vực phụ trách; cung cấp, cập nhật kịp thời thông tin về thủ tục hành chính, thành phần hồ sơ và quy trình giải quyết; phối hợp xử lý hồ sơ trực tuyến bảo đảm đúng thời hạn, đúng quy định.

3. Đề nghị Tổ trưởng tổ dân phố, Tổ công nghệ số cộng đồng

Phối hợp tuyên truyền, phổ biến đến người dân về lợi ích và cách thức thực hiện DVCTT; hỗ trợ người dân tiếp cận các nền tảng số, tài khoản định danh điện

tử và thực hiện các thao tác cơ bản khi có nhu cầu. Kịp thời tổng hợp những khó khăn, vướng mắc của người dân để phản ánh về Trung tâm.

4. Đề nghị các tổ chức, doanh nghiệp, hộ kinh doanh và Nhân dân

Tích cực tìm hiểu, chủ động sử dụng DVCTT khi thực hiện các thủ tục hành chính; phối hợp cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ; thực hiện đúng hướng dẫn phản ánh kịp thời những khó khăn, bất cập trong quá trình sử dụng;

Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Trà Lý đề nghị các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân quan tâm phối hợp triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, đề nghị phản ánh về Trung tâm Phục vụ hành chính công phường để được hướng dẫn, tổng hợp và báo cáo cấp có thẩm quyền xem xét, giải quyết.

Nơi nhận:
- Như trên;
- Chủ tịch, các Phó chủ tịch UBND phường (b/c);
- Lưu: VT.

GIÁM ĐỐC

U.B.N.D PHƯỜNG TRÀ LÝ TỈNH THÁI BÌNH
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

Trịnh Xuân Hoàng