VĂN PHÒNG
UBND TỈNH QUẢNG TRỊ
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH

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

Số: 471 /KH-HCC

Quảng Trị, ngày 30 tháng 9 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 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;

Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh ban hành 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, doanh nghiệp.

Phát huy hiệu quả hệ thống Kiosk dịch vụ công đã được đầu tư, từng bước hình thành thói quen để người dân chủ động thực hiện dịch vụ công trực tuyến, giảm sự phụ thuộc vào việc cán bộ làm thay.

Từ các sáng kiến[1] do UBND cấp xã đề xuất, lựa chọn và tổng hợp những cách làm phù hợp để hình thành mô hình thống nhất, có khả năng triển khai,

[1] Kế hoạch số 106/KH-LN ngày 31/7/2026 của Trung tâm PVHCC xã Cửa Tùng; Công văn số 638/UBND-HCC ngày 22/7/2026 của UBND xã La Lay; Công văn số 798/UBND ngày 30/7/2026 của UBND xã Trường Ninh; Báo cáo số 80/BC-TTPVHCC ngày 10/8/2026 của Trung tâm PVHCC xã Triệu Bình; Báo cáo số 15/BC-HCC ngày 24/7/2026 của Trung tâm PVHCC xã Tà Rụt; Văn bản số 84/KHAC-HCC của Trung tâm PVHCC xã Nam Cửa Việt; Công văn số 2203/UBND-HCC ngày 28/8/2026 của UBND xã Cam Lộ.

nhân rộng tại các xã, phường, đặc khu.

Tạo chuyển biến từ việc "hướng dẫn người dân sử dụng Kiosk" sang "người dân tự sử dụng Kiosk", qua đó nâng cao hiệu quả khai thác thiết bị và chất lượng phục vụ người dân.

2. Yêu cầu

Việc triển khai phải thiết thực, phù hợp điều kiện thực tế của từng địa phương, không hình thức, không làm phát sinh thêm tổ chức, bộ máy hoặc nhiệm vụ không cần thiết.

Tập trung hướng dẫn người dân thực hiện các thủ tục hành chính được triển khai trên Kiosk theo danh mục, quy định hiện hành, trong đó chú trọng các thủ tục thuộc phạm vi thí điểm thực hiện nộp hồ sơ trên Kiosk theo quyết định của UBND tỉnh.

Thực hiện theo nguyên tắc "cán bộ hướng dẫn - người dân trực tiếp thao tác - hỗ trợ đúng lúc - không làm thay": trong quá trình hỗ trợ, cán bộ hướng dẫn, không làm thay; khuyến khích người dân trực tiếp thao tác để hình thành kỹ năng và khả năng tự thực hiện trong những lần giao dịch tiếp theo.

Việc triển khai phải gắn với theo dõi, thống kê kết quả thực tế; kịp thời phát hiện khó khăn, vướng mắc để xử lý, đồng thời ghi nhận những cách làm hiệu quả để tiếp tục áp dụng, nhân rộng.

II. NỘI DUNG HƯỞNG ỨNG

1. Tổ chức đợt cao điểm khai thác Kiosk dịch vụ công

Tổ chức đợt cao điểm tại các Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã nhân Ngày Chuyển đổi số quốc gia 10/10 năm 2026, tập trung vào việc hướng dẫn, hỗ trợ người dân trực tiếp thực hiện dịch vụ công trên Kiosk.

Nội dung trọng tâm:

Hướng dẫn người dân đăng nhập, xác thực tài khoản định danh điện tử; tra cứu thủ tục hành chính; kê khai, tải thành phần hồ sơ; nộp hồ sơ trực tuyến; thanh toán trực tuyến và tra cứu kết quả giải quyết hồ sơ.

Ưu tiên hướng dẫn người dân trực tiếp thao tác trên Kiosk, cán bộ chỉ hỗ trợ khi người dân gặp khó khăn hoặc phát sinh tình huống cần thiết.

Tập trung hướng dẫn đối với người dân lần đầu sử dụng Kiosk; sau khi hoàn thành giao dịch, khuyến khích người dân tự thực hiện lại các thao tác cần thiết và lưu tài liệu hướng dẫn để sử dụng cho các lần tiếp theo.

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

Mô hình được xây dựng trên cơ sở tổng hợp, chọn lọc các sáng kiến, cách làm phù hợp do các địa phương đề xuất; thống nhất về mục tiêu, nguyên tắc và quy trình thực hiện, đồng thời linh hoạt về hình thức tổ chức, công cụ hỗ trợ và cách thức triển khai phù hợp với điều kiện thực tế của từng địa phương. Thực hiện theo phương châm: "Hướng dẫn một lần - người dân chủ động thực hiện

nhiều lần", với nguyên tắc "cán bộ đồng hành - người dân trực tiếp thao tác - hỗ trợ đúng lúc - không làm thay", mô hình từng bước chuyển từ việc cán bộ thực hiện thao tác thay sang hướng dẫn để người dân hình thành kỹ năng và khả năng tự thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

2.1. Nội dung và quy trình thực hiện mô hình

Đối với người dân lần đầu thực hiện dịch vụ công trên Kiosk, cán bộ thực hiện "05 phút đồng hành" để giới thiệu, hướng dẫn các thao tác cơ bản; tùy theo nhu cầu và tình huống thực tế, tiếp tục hỗ trợ khi người dân gặp khó khăn trong quá trình thực hiện. Sau khi hoàn thành giao dịch, người dân được cung cấp hoặc hướng dẫn truy cập mã QR/Sổ tay Kiosk số, video, hình ảnh hoặc tài liệu hướng dẫn để có thể xem lại khi cần thiết.

Đối với các lần giao dịch tiếp theo, khuyến khích người dân tự thực hiện; cán bộ chỉ hỗ trợ những nội dung người dân chưa thực hiện được.

Quy trình thực hiện gồm:

Bước 1. **Tiếp cận, xác định nhu cầu**

Cán bộ hướng dẫn, giới thiệu Kiosk và lựa chọn thủ tục phù hợp để người dân thực hiện.

Bước 2. **"05 phút đồng hành"**

Cán bộ hướng dẫn người dân thực hiện các thao tác cần thiết trên Kiosk, như đăng nhập/xác thực, lựa chọn thủ tục, kê khai thông tin, tải/scan thành phần hồ sơ, thực hiện thanh toán và các thao tác liên quan theo quy trình của từng thủ tục.

Bước 3. **Người dân trực tiếp thao tác**

Người dân tự thực hiện các bước trên Kiosk; cán bộ quan sát, hướng dẫn khi cần, không làm thay toàn bộ quy trình.

Bước 4. **Hướng dẫn sử dụng tài liệu số**

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.

Bước 5. **Khuyến khích tự thực hiện lần tiếp theo**

Sau khi được hướng dẫn, khuyến khích người dân chủ động thực hiện các thủ tục hành chính trên Kiosk trong những lần tiếp theo; cán bộ chỉ hỗ trợ khi người dân gặp khó khăn.

Qua đó, từng bước chuyển từ **"được hướng dẫn"** sang **"tự thực hiện"**, nâng cao khả năng tiếp cận và sử dụng dịch vụ công trực tuyến của người dân.

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.

2.2 Hình thức hỗ trợ người dân

Căn cứ tình hình thực tế, các địa phương chủ động xác định nhóm người dân cần hỗ trợ, trong đó quan tâm:

- Người dân lần đầu sử dụng Kiosk;

- Người chưa quen sử dụng dịch vụ công trực tuyến;

- Người gặp khó khăn trong thao tác đăng nhập, xác thực, kê khai, tải hồ sơ hoặc thanh toán;

- Người cao tuổi và các trường hợp cần hỗ trợ trực tiếp.

Phát huy vai trò của Đoàn Thanh niên, Hội Liên hiệp Phụ nữ, Tổ công nghệ số cộng đồng và các lực lượng phù hợp tại địa phương trong tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ người dân sử dụng Kiosk, nhất là trong thời gian cao điểm.

Việc huy động lực lượng hỗ trợ phải theo điều kiện thực tế của từng địa phương, không làm phát sinh yêu cầu bố trí lực lượng thường xuyên tại Kiosk.

2.3. Lựa chọn và tập trung thực hiện các TTHC phù hợp trên Kiosk

Các đơn vị tập trung hướng dẫn người dân thực hiện các TTHC được triển khai trên Kiosk theo danh mục, quy định hiện hành; chú trọng các TTHC thuộc phạm vi thí điểm chỉ thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến trên Kiosk theo quyết định số 3295/QĐ-UBND của UBND tỉnh.

Việc hướng dẫn thực hiện phải bảo đảm đúng quy trình, thành phần hồ sơ và yêu cầu của từng thủ tục; không làm phát sinh thêm thành phần hoặc bước thực hiện ngoài quy định.

Khuyến khích các đơn vị gắn việc hướng dẫn sử dụng Kiosk với nhu cầu thực tế và hồ sơ phát sinh của người dân, ưu tiên hướng dẫn ngay khi người dân có nhu cầu thực hiện TTHC thuộc phạm vi triển khai trên Kiosk.

2.4. Lựa chọn, áp dụng các hình thức hỗ trợ phù hợp tại cơ sở

Trên cơ sở mô hình chung, các xã, phường, đặc khu chủ động lựa chọn, áp dụng các cách làm phù hợp với điều kiện thực tế nhằm nâng cao hiệu quả khai thác Kiosk, trong đó có thể tập trung vào:

- Thực hiện phương thức "hướng dẫn một lần - chủ động thực hiện nhiều lần";

- Tổ chức hình thức hỗ trợ ngắn gọn, trực tiếp, dễ thực hiện để giúp người dân làm quen với Kiosk;

- Xây dựng, sử dụng mã QR, hình ảnh, video, Sổ tay Kiosk số hoặc các tài liệu trực quan để người dân thuận tiện tra cứu, xem lại;

- Huy động đoàn viên, hội viên, Tổ công nghệ số cộng đồng và các lực lượng phù hợp tham gia tuyên truyền, hỗ trợ người dân trong thời gian triển khai;

- Gắn hoạt động hướng dẫn với TTHC và hồ sơ phát sinh thực tế tại địa phương;

- Chủ động ghi nhận các tình huống, cách làm phù hợp, sáng kiến phát sinh trong quá trình triển khai để tiếp tục hoàn thiện và nhân rộng.

Việc lựa chọn, áp dụng các cách làm thực hiện theo hướng khuyến khích, linh hoạt, phù hợp với điều kiện của từng đơn vị, thống nhất với nguyên tắc chung của mô hình và không làm phát sinh thêm yêu cầu, các bước thực hiện đối với người dân.

III. CHỈ TIÊU THỰC HIỆN

1. 100% xã, phường, đặc khu tổ chức hoạt động hưởng ứng Ngày Chuyển đổi số quốc gia 10/10/2026 gắn với khai thác, sử dụng Kiosk dịch vụ công.

2. 100% đơn vị tổ chức hướng dẫn, hỗ trợ người dân trực tiếp thao tác trên Kiosk trong thời gian triển khai.

3. 100% đơn vị tập trung hướng dẫn các TTHC được triển khai trên Kiosk theo danh mục, quy định hiện hành; chú trọng các thủ tục thuộc phạm vi thí điểm theo quyết định của UBND tỉnh.

4. 100% đơn vị triển khai mô hình theo nguyên tắc "cán bộ hướng dẫn - người dân trực tiếp thao tác - hỗ trợ đúng lúc - không làm thay".

5. Mỗi đơn vị phấn đấu hướng dẫn, hỗ trợ ít nhất 05 lượt người dân/ngày trực tiếp thao tác trên Kiosk trong thời gian triển khai cao điểm; ưu tiên người dân lần đầu sử dụng Kiosk.

6. 100% đơn vị thực hiện thống kê, đánh giá kết quả triển khai và phản ánh những khó khăn, vướng mắc trong quá trình sử dụng Kiosk.

IV. THỜI GIAN THỰC HIỆN

1. Giai đoạn chuẩn bị

Từ ngày ban hành Kế hoạch đến ngày 09/10/2026

Đề nghị UBND các xã, phường, đặc khu rà soát tình trạng hoạt động của Kiosk; lựa chọn thủ tục phù hợp; chuẩn bị nội dung tuyên truyền, hướng dẫn.

Chủ động bố trí nhân lực và xây dựng phương án tổ chức hoạt động hưởng ứng phù hợp.

2. Đợt cao điểm

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

Tổ chức đợt cao điểm: **"Kiosk đồng hành - Người dân tự thao tác, chủ động thực hiện dịch vụ công trực tuyến"**

Với phương thức: "Hướng dẫn một lần, người dân chủ động thực hiện nhiều lần", tập trung hướng dẫn người dân trực tiếp thao tác, phát sinh hồ sơ thực tế và ghi nhận kết quả.

V. PHÂN CÔNG THỰC HIỆN

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh

Theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn các xã, phường, đặc khu triển khai thực hiện Kế hoạch.

Theo dõi tình hình khai thác, sử dụng Kiosk trong thời gian triển khai; tiếp nhận, tổng hợp các khó khăn, vướng mắc do các đơn vị phản ánh.

Phối hợp với đơn vị cung cấp dịch vụ, đơn vị kỹ thuật để xử lý các vấn đề về hệ thống, thiết bị và các lỗi kỹ thuật phát sinh trong quá trình thực hiện.

Tiếp nhận, tổng hợp báo cáo kết quả của các xã, phường, đặc khu; đánh giá kết quả triển khai, ghi nhận các cách làm hiệu quả và đề xuất phương án tiếp tục duy trì, nhân rộng.

2. UBND các xã, phường, đặc khu

Căn cứ Kế hoạch, đề nghị chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công xã và các đơn vị liên quan chủ động tổ chức triển khai các hoạt động hưởng ứng Ngày Chuyển đổi số quốc gia 10/10/2026 gắn với khai thác, sử dụng Kiosk tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.

Phân công cán bộ, huy động lực lượng phù hợp để hướng dẫn, hỗ trợ người dân sử dụng Kiosk; thực hiện theo nguyên tắc "cán bộ đồng hành - người dân trực tiếp thao tác - hỗ trợ đúng lúc - không làm thay".

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.

Theo dõi, thống kê kết quả thực hiện; tổng hợp khó khăn, vướng mắc và các cách làm hiệu quả trong quá trình triển khai.

3. Viễn thông Quảng Trị

Bảo đảm hệ thống Kiosk hoạt động ổn định trong thời gian triển khai.

Kịp thời tiếp nhận, xử lý các lỗi kỹ thuật phát sinh; phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và các địa phương trong việc hỗ trợ, khắc phục sự cố.

Phối hợp rà soát, hoàn thiện các chức năng, nội dung hướng dẫn trên Kiosk khi có yêu cầu.

VI. CHẾ ĐỘ BÁO CÁO

Các xã, phường, đặc khu tổng hợp kết quả thực hiện theo các nội dung quy định tại Kế hoạch và gửi báo cáo về Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh trước ngày **28/10/2026**, gồm các nội dung cụ thể:

- Tổng số lượt người dân thực hiện TTHC trên Kiosk: ... lượt, trong đó:

  + Số lượt người được hướng dẫn sử dụng Kiosk: ... lượt

  + Số lượt người dân tự thao tác trực tiếp: ... lượt

- Tổng số hồ sơ nộp thành công qua Kiosk: ... hồ sơ, trong đó:

  + Số hồ sơ do người dân tự thực hiện: ... hồ sơ

  + Số hồ sơ có cán bộ hỗ trợ: ... hồ sơ

- Số thủ tục hành chính phát sinh hồ sơ qua Kiosk: ... TTHC.

- Những khó khăn, vướng mắc;

- Đề xuất, kiến nghị;

- Đề xuất cách làm hay, hiệu quả có khả năng tiếp tục duy trì, nhân rộng.

Kết quả triển khai là cơ sở để Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đánh giá hiệu quả khai thác Kiosk và nghiên cứu hoàn thiện mô hình trong thời gian tiếp theo.

VII. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đề nghị UBND các xã, phường, đặc khu căn cứ nội dung Kế hoạch này để cùng tham gia, chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công xã và các đơn vị liên quan tổ chức triển khai phù hợp với tình hình thực tế tại địa phương; bảo đảm hoạt động hưởng ứng Ngày Chuyển đổi số quốc gia 10/10 được thực hiện thiết thực, hiệu quả, lấy người dân làm trung tâm phục vụ.

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, đề nghị các địa phương kịp thời phản ánh về Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để được hướng dẫn, phối hợp xử lý.

Trên đây là Kế hoạch của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh 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./.

Nơi nhận:
- UBND tỉnh (b/c)
- Văn phòng UBND tỉnh (b/c);
- Sở KH&CN;
- Trung tâm PVHCC tỉnh;
- UBND các xã, phường, đặc khu;
- TTPVHCC các xã, phường, đặc khu;
- Viễn thông Quảng Trị;
- Lưu: VT, NVMC$_{Đ}$.

GIÁM ĐỐC

CỘNG HÒA X.H.C.N VIỆT NAM
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG
VĂN PHÒNG U.B.N.D TỈNH QUẢNG TRỊ

Lê Hữu Phước