

Số: 131 /PA-UBND

Di Linh ngày 10 tháng 11 năm 2025

PHƯƠNG ÁN

Tổng thể hỗ trợ người yếu thế thực hiện chuyển đổi số trên địa bàn xã Di Linh

Căn cứ Nghị quyết số 57-NQ/TW, ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số Quốc gia; Kế hoạch số 02-KH/BCĐTW ngày 19/6/2025 của Ban Chỉ đạo Trung Ương về thúc đẩy chuyển đổi số liên thông, đồng bộ, nhanh, hiệu quả đáp ứng yêu cầu sắp xếp tổ chức lại bộ máy chính quyền theo mô hình 2 cấp;

Căn cứ Kế hoạch số 7373/UBND-GD ngày 30/6/2025 của UBND tỉnh Lâm Đồng về tiếp tục tăng cường triển khai kế hoạch số 02/KH-BCĐTW ngày 19/6/2025 của ban chỉ đạo Trung ương phát triển khoa học công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số; Kế hoạch số 5039/KH-UBND ngày 10/10/2025 của UBND tỉnh Lâm Đồng về triển khai Nghị quyết số 71/NQ-CP ngày 01/4/2025 của Chính phủ và Kế hoạch hành động số 08-KH/TU ngày 29/8/2025 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy thực hiện Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia trên địa bàn tỉnh Lâm Đồng;

Tiếp tục triển khai Kế hoạch số 14/KH-UBND ngày 13/8/2025 của UBND xã Di Linh về Triển khai phong trào "Bình dân học vụ số" trên địa bàn xã Di Linh; Kế hoạch số 68/KH-UBND ngày 14/10/2025 của UBND xã Di Linh về Kế hoạch số 5039/KH-UBND ngày 10/10/2025 của UBND tỉnh Lâm Đồng về triển khai Nghị quyết số 71/NQ-CP ngày 01/4/2025 của Chính phủ và Kế hoạch hành động số 08-KH/TU ngày 29/8/2025 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy thực hiện Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia trên địa bàn tỉnh Lâm Đồng;

Nhằm hỗ trợ, hướng dẫn người yếu thế tiếp cận, thực hiện chuyển đổi số tại xã Di Linh, UBND xã Di Linh ban hành Phương án tổng thể hỗ trợ người yếu thế chuyển đổi số tại xã Di Linh, với các nội dung sau:

1. Mục tiêu

- 100% người dân yếu thế có nhu cầu được tiếp cận và hướng dẫn sử dụng các dịch vụ công trực tuyến, đặc biệt là dịch vụ thiết yếu (Y tế, Giáo dục, An sinh xã hội...).

- 70% người yếu thể (trong độ tuổi lao động) được trang bị kỹ năng số cơ bản để sử dụng điện thoại thông minh/máy tính và khai thác thông tin trên không gian mạng.

- Cải thiện chất lượng cuộc sống và tăng cơ hội hòa nhập xã hội cho người yếu thể thông qua công nghệ số.

2. Đối tượng yếu thể trọng tâm

a) Người cao tuổi (NCT): Khó khăn về thị lực, thính giác, thao tác và khả năng tiếp cận, học hỏi, áp dụng công nghệ mới.

b) Người khuyết tật (NKT): Khó khăn về thể chất (vận động, nghe, nhìn) cần công cụ hỗ trợ chuyên biệt.

c) Hộ nghèo, cận nghèo: Thiếu thiết bị và chi phí tiếp cận internet.

d) Người dân tộc thiểu số: Rào cản ngôn ngữ, văn hóa và trình độ học vấn.

3. Nguyên tắc thực hiện phương án hướng dẫn, hỗ trợ

a) Cầm tay chỉ việc: Hướng dẫn trực tiếp, chi tiết, kiên nhẫn.

b) Linh hoạt: Đa dạng hóa phương pháp và công cụ hỗ trợ (tài liệu in, video, ứng dụng giọng nói/hình ảnh).

c) Đồng hành, chia sẻ: Phối hợp Đoàn Thanh niên, Hội Phụ nữ, Hội Cựu chiến binh, Công an xã (Tổ công nghệ số cộng đồng).

d) Thiết thực: Tập trung vào các dịch vụ cần thiết nhất: Dịch vụ công trực tuyến, thanh toán không dùng tiền mặt, tra cứu thông tin sản xuất/y tế.

4. Nội dung hỗ trợ

a) Hỗ trợ hạ tầng và thiết bị: Xây dựng "Góc chuyển đổi số cộng đồng" (hoặc lồng ghép vào điểm Bưu điện/Nhà văn hóa xã/thôn) có máy tính, Wi-Fi miễn phí và nhân lực hỗ trợ. Phối hợp vận động, xã hội hóa để hỗ trợ điện thoại thông minh giá rẻ hoặc máy tính bảng cho các hộ đặc biệt khó khăn.

b) Hỗ trợ nâng cao kỹ năng số: Tổ chức các lớp "Cầm tay chỉ việc" theo nhóm nhỏ và phù hợp với đặc thù từng đối tượng. Sử dụng CCCD gắn chip, tài khoản định danh điện tử VNeID, dịch vụ công trực tuyến, thanh toán không dùng tiền mặt (Mobile Money), cảnh giác với lừa đảo trực tuyến,....

c) Hỗ trợ tiếp cận thông tin: Số hóa và xây dựng các tài liệu hướng dẫn bằng âm thanh, hình ảnh, video ngắn, ngôn ngữ đơn giản, dễ hiểu (ưu tiên ngôn ngữ địa phương nếu cần).

d) Hỗ trợ an sinh xã hội số: Hướng dẫn đăng ký, nhận trợ cấp an sinh xã hội qua tài khoản ngân hàng/Mobile Money; Tra cứu thông tin BHXH, BHYT.

II. PHƯƠNG ÁN TRIỂN KHAI VÀ KỊCH BẢN CỤ THỂ

1. Kịch bản 1: Hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến (DVC)

a) Quy trình: Khi người dân yếu thế đến Bộ phận Một cửa, Cán bộ sẽ dùng ngôn ngữ đơn giản, chia nhỏ quy trình nộp hồ sơ thành 3 bước (Chuẩn bị – Nộp – Nhận kết quả) để giải thích.

b) Thực hành: Hướng dẫn trực tiếp, chi tiết trên máy tính tại xã, tập trung vào việc tạo tài khoản và điền thông tin cơ bản. Cung cấp tài liệu in cỡ chữ lớn.

c) Theo dõi: Cán bộ và Tổ Công nghệ số (TCS) Cộng đồng phải chủ động liên hệ (qua điện thoại/Zalo) để nhắc nhở về trạng thái hồ sơ, bổ sung giấy tờ, hoặc nhận kết quả, tránh trường hợp người dân phải đi lại nhiều lần.

2. Kịch bản 2: Phổ cập kỹ năng số cơ bản (Dành cho hộ nghèo/dân tộc thiểu số)

a) Hình thức tổ chức: Tổ chức các lớp học thân thiện tại Nhà Văn hóa thôn, chia nhóm nhỏ (5-7 người) theo trình độ. Phải sử dụng phiên dịch viên hoặc thành viên TCS thạo tiếng địa phương.

b) Nội dung thực hiện: Hướng dẫn các kỹ năng thiết yếu như gọi video, tra cứu giá cả nông sản. Thực hành thanh toán số thông qua các mô hình giả định tại lớp học.

c) Đảm bảo an toàn: Lồng ghép nội dung cảnh báo về các hình thức lừa đảo qua mạng phổ biến tại địa phương, dạy cách nhận biết tin nhắn/cuộc gọi đáng ngờ.

3. Kịch bản 3: Hướng dẫn người cao tuổi sử dụng Zalo

a) Mục tiêu: Giúp NCT gọi video với người thân và nhận thông báo từ xã.

b) Thao tác thực hiện: Cán bộ hướng dẫn từng bước cài đặt ứng dụng Zalo. Đặc biệt chú trọng bước Đăng ký/Đăng nhập và thực hành Gọi Video. Đối với NCT thị lực kém, hướng dẫn tăng cỡ chữ trên Zalo và điện thoại. Đối với người khuyết tật vận động, ưu tiên hướng dẫn sử dụng tính năng Giọng nói thành văn bản (nếu thiết bị hỗ trợ).

c) Nguyên tắc đảm bảo an toàn: Nhắc lại nguyên tắc Không trả lời tin nhắn xin tiền hoặc cung cấp mật khẩu, mã OTP.

Kịch bản 4: Hỗ trợ nông dân ứng dụng KHCN trong sản xuất nông nghiệp

a) Mục tiêu: Kịch bản này nhằm giúp người dân, đặc biệt là các hộ nghèo và sản xuất nhỏ lẻ, tiếp cận tri thức KHCN để nâng cao hiệu quả canh tác và tối ưu hóa lợi nhuận.

b) Nội dung trọng tâm: Tập huấn kỹ năng tra cứu thông tin thị trường, kỹ thuật canh tác, và dự báo thời tiết chuyên biệt.

c) Tao tác thực hiện:

- Tra cứu giá cả và kỹ thuật: Tổ Công nghệ số (TCS) Cộng đồng sẽ hướng dẫn nông dân sử dụng các ứng dụng di động đơn giản hoặc các trang web chính

thông (như Cổng thông tin giá cả nông sản, trang của Viện Khoa học Nông nghiệp). Cán bộ TCS sẽ dạy nông dân cách dùng từ khóa đơn giản (ví dụ: "giá cả phê hôm nay", "kỹ thuật trồng tiêu mới").

- Kết nối chuyên môn: Kết nối người dân vào các nhóm Zalo/Facebook chuyên ngành nông nghiệp do cán bộ Khuyến nông xã/huyện quản lý để họ có thể đặt câu hỏi và nhận tư vấn kỹ thuật trực tiếp về sâu bệnh, phân bón.

- Hỗ trợ đặc biệt: Đối với các hộ không có thiết bị hoặc không thạo thao tác, Cán bộ phụ trách sẽ thực hiện việc tra cứu tại chỗ hoặc in ra các thông tin thiết yếu về lịch mùa vụ, giá cả, và dán tại các điểm sinh hoạt cộng đồng của thôn.

5. Kịch bản 5: Hỗ trợ cá nhân/doanh nghiệp ứng dụng nền tảng số để quảng bá sản phẩm

a) Mục tiêu: Kịch bản này tập trung vào việc hỗ trợ các cơ sở sản xuất nhỏ lẻ, các hộ kinh doanh gia đình tạo dựng thương hiệu số và mở rộng thị trường tiêu thụ ra ngoài địa bàn xã Di Linh.

b) Xác định nền tảng ứng dụng: Ưu tiên hướng dẫn tạo lập sự hiện diện trên các nền tảng dễ sử dụng và có tính tương tác cao như Trang/Tài khoản Zalo Business hoặc Facebook Fanpage.

c) Nội dung hướng dẫn, hỗ trợ:

- Xây dựng hình ảnh: Tổ chức các lớp hướng dẫn cơ bản về “Nhiếp ảnh sản phẩm bằng điện thoại” (chú trọng ánh sáng, phong nền đơn giản) và kỹ năng viết mô tả sản phẩm (nhấn mạnh nguồn gốc, quy trình sản xuất sạch, và lợi ích địa phương).

- Quảng bá Quy trình Sản xuất: Hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ xây dựng các video ngắn (dạng TikTok/Reels) giới thiệu về quy trình sản xuất (ví dụ: thu hoạch, chế biến cà phê) nhằm tăng cường lòng tin và tính minh bạch của sản phẩm.

- Kết nối Sàn thương mại điện tử (TMĐT): Giới thiệu và hỗ trợ các cá nhân/doanh nghiệp tạo tài khoản trên các sàn TMĐT địa phương (nếu có) hoặc các sàn TMĐT lớn (như Shopee, Lazada) với các bước đơn giản hóa: đăng tải sản phẩm, quản lý đơn hàng. Phòng VHXX chủ trì phối hợp với Phòng Kinh tế để tìm kiếm và giới thiệu các chương trình hỗ trợ phí vận chuyển/gian hàng cho sản phẩm đặc thù của xã.

III. PHƯƠNG ÁN XỬ LÝ TÌNH HUỐNG THƯỜNG GẶP

1. Tình huống sợ làm hỏng máy: Trấn an người dân bằng cách khẳng định "làm sai có thể làm lại", và sử dụng thiết bị phụ (máy tính bảng dùng riêng) để họ thoải mái thao tác, bắt đầu bằng các hoạt động giải trí đơn giản như xem ảnh, nghe nhạc.

2. Tình huống thiếu thiết bị/mạng: Phối hợp các tổ chức trực thuộc MTTQ vận động các nguồn tài trợ để có điện thoại/máy tính bảng cũ cho hộ nghèo. Đồng thời, liên hệ các nhà mạng hỗ trợ gói cước giá rẻ.

3. Tình huống rào cản ngôn ngữ: Bổ sung ngay thành viên TCS thạo song ngữ hoặc sử dụng phiên dịch tại các buổi hướng dẫn.

4. Tình huống bị lừa đảo qua mạng: Hướng dẫn người dân giữ bình tĩnh, lập tức gọi điện cho ngân hàng khóa tài khoản, và báo cáo ngay cho Công an xã để xử lý khẩn cấp.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN VÀ PHÂN CÔNG TRÁCH NHIỆM

1. Cơ quan chủ trì và tham mưu

a) Phòng Văn hóa - Xã hội: Chịu trách nhiệm tổng hợp, xây dựng kế hoạch chi tiết, chuẩn hóa nội dung hướng dẫn. Tổ chức các lớp tập huấn nghiệp vụ cho lực lượng hỗ trợ. Theo dõi, kiểm tra và tổng hợp báo cáo định kỳ lên UBND xã.

b) Phòng Kinh tế: Lập dự toán ngân sách chi tiết cho hoạt động tập huấn, in ấn tài liệu. Tham mưu chính sách lồng ghép hỗ trợ ứng dụng KHCN trong sản xuất cho hộ nghèo.

2. Cơ quan phối hợp triển khai

a) Các Tổ chức trực thuộc MTTQ: Vận động nguồn lực tài trợ thiết bị và lồng ghép nội dung phổ cập kỹ năng số vào các buổi sinh hoạt thường kỳ của tổ chức mình; thu thập, tổng hợp phản hồi từ người dân báo cáo UBND xã qua Phòng Văn hóa - Xã hội.

b) Trung tâm Văn hóa, Thông tin và Thể thao xã: Sản xuất các ấn phẩm, bài phát thanh đơn giản, dễ hiểu để tuyên truyền về lợi ích của CDS và cảnh báo lừa đảo.

c) Ban nhân dân các thôn: Rà soát, lập danh sách người yếu thế cần hỗ trợ; chuẩn bị địa điểm (Nhà Văn hóa thôn) và đảm bảo người dân đến tham gia đầy đủ.

d) Tổ Công nghệ số cộng đồng: Trực tiếp thực hiện các kịch bản “cầm tay chỉ việc” tại nhà hoặc tại điểm sinh hoạt. Duy trì kênh hỗ trợ kỹ thuật tại chỗ và báo cáo kịp thời các tình huống phát sinh về Phòng VHXXH./.

Nơi nhận: 

- Sở KHCN (b/c);
- TT Đảng ủy (b/c);
- TT HĐND (b/c);
- BCD 57 xã Di Linh (b/c);
- CT, các PCT;
- Đảng tải Trang TTĐT xã;
- Lưu: VT, Phòng HXH.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Trần Thị Tâm

