

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH HÀ TĨNH**

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

Số: 8829 /UBND-KT₂
V/v triển khai thực hiện cài đặt,
sử dụng ứng dụng chăm sóc
khách hàng của ngành điện
trên địa bàn tỉnh

Hà Tĩnh, ngày 03 tháng 9 năm 2026

Kính gửi:

- Các sở, ban, ngành cấp tỉnh;
- Ủy ban nhân dân các xã, phường;
- Báo và Phát thanh, truyền hình tỉnh;
- Công ty Điện lực Hà Tĩnh.

Xét đề nghị của Công ty Điện lực Hà Tĩnh tại Văn bản số 3429/PCHT-KD ngày 27/7/2026 về việc phối hợp triển khai thực hiện cài đặt ứng dụng chăm sóc khách hàng (CSKH) của ngành điện trên địa bàn tỉnh; báo cáo, đề xuất của Sở Công Thương tại Văn bản số 2298/SCT-QLNL ngày 14/8/2026 (sau khi tổng hợp ý kiến của các đơn vị, địa phương liên quan); nhằm đẩy mạnh công tác chuyển đổi số trong lĩnh vực điện năng, nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng, tăng cường tính công khai, minh bạch trong hoạt động cung cấp điện trên địa bàn tỉnh, UBND tỉnh giao các cơ quan, đơn vị và địa phương thực hiện các nội dung sau:

1. Các sở, ban, ngành cấp tỉnh

Tăng cường thông tin, tuyên truyền; vận động, khuyến khích cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thuộc cơ quan, đơn vị và các đơn vị trực thuộc cài đặt, đăng ký và sử dụng ứng dụng chăm sóc khách hàng dùng chung của Tập đoàn Điện lực Việt Nam (App EVN CSKH) để khai thác các tiện ích, thực hiện các giao dịch, dịch vụ điện trực tuyến.

2. Sở Khoa học và Công nghệ

- Chủ trì rà soát, nghiên cứu khả năng và phương án kết nối, tích hợp hoặc tạo liên kết truy cập App EVN CSKH trên ứng dụng công dân số của tỉnh (i-HaTinh), bảo đảm phù hợp kiến trúc, tiêu chuẩn kỹ thuật, an toàn thông tin và các quy định có liên quan; tạo thuận lợi cho người dân tiếp cận, sử dụng các tiện ích, dịch vụ điện trên một nền tảng chung.

- Phối hợp với các địa phương phát huy vai trò của Tổ công nghệ số cộng đồng trong tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ người dân cài đặt, sử dụng ứng dụng.

3. Báo và phát thanh, truyền hình tỉnh

- Phối hợp với Công ty Điện lực Hà Tĩnh tăng cường thông tin, tuyên truyền về mục đích, lợi ích và các tiện ích của App EVN CSKH; hướng dẫn người dân, tổ chức, doanh nghiệp cài đặt và sử dụng ứng dụng; tập trung giới thiệu, hướng dẫn các tính năng thiết thực như tra cứu sản lượng điện tiêu thụ, cảnh báo sản lượng tăng cao, hóa đơn tiền điện, lịch ghi chỉ số, lịch ngừng, giảm cung cấp điện, thanh toán tiền điện không dùng tiền mặt và thực hiện các yêu cầu dịch vụ điện trực tuyến.

4. Ủy ban nhân dân các xã, phường

- Tăng cường thông tin, tuyên truyền về mục đích, lợi ích và các tiện ích của App EVN CSKH; vận động, hướng dẫn cán bộ, công chức, viên chức, người hoạt động không chuyên trách cấp xã, thôn, tổ dân phố và người dân cài đặt, đăng ký và sử dụng ứng dụng.

- Phối hợp với Công ty Điện lực Hà Tĩnh và các đơn vị điện lực trực thuộc tổ chức hướng dẫn, hỗ trợ người dân cài đặt, sử dụng ứng dụng bằng hình thức phù hợp, thuận tiện, hiệu quả; phát huy vai trò của Tổ công nghệ số cộng đồng, hệ thống thông tin cơ sở và các tổ chức đoàn thể trong công tác tuyên truyền, hướng dẫn.

5. Sở Công Thương

Chủ trì theo dõi, đôn đốc việc triển khai; phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan và Công ty Điện lực Hà Tĩnh kịp thời hướng dẫn, tháo gỡ khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện; tổng hợp kết quả, định kỳ hoặc đột xuất báo cáo UBND tỉnh theo yêu cầu.

6. Công ty Điện lực Hà Tĩnh

- Chịu trách nhiệm chính trong việc tổ chức triển khai, tuyên truyền, hướng dẫn khách hàng cài đặt, đăng ký và sử dụng App EVN CSKH; bảo đảm việc triển khai thuận tiện, hiệu quả, phù hợp nhu cầu của khách hàng.

- Chủ động cung cấp tài liệu hướng dẫn, tờ rơi, video tuyên truyền, mã QR cài đặt ứng dụng để phục vụ công tác thông tin, tuyên truyền.

- Chỉ đạo các Điện lực trực thuộc trên địa bàn chủ động xây dựng kế hoạch chi tiết, bố trí đầy đủ nhân lực phối hợp chặt chẽ với UBND các xã, phường, hệ thống Tổ công nghệ số cộng đồng, các đoàn thể địa phương để trực tiếp hướng dẫn, hỗ trợ người dân cài đặt, liên kết mã khách hàng và sử dụng ứng dụng.

- Bảo đảm hệ thống hạ tầng kỹ thuật của ứng dụng hoạt động ổn định, thông suốt; thực hiện đầy đủ các quy định về an toàn thông tin, bảo vệ dữ liệu cá nhân và bảo mật thông tin khách hàng.

- Kịp thời tiếp nhận, xử lý các yêu cầu dịch vụ điện trực tuyến của khách hàng; thường xuyên rà soát, nâng cao chất lượng, tính thuận tiện và hiệu quả của ứng dụng./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- CVP, PCVP theo dõi lĩnh vực;
- Trung tâm TT và XTHTĐT tỉnh;
- Lưu: VT, KT, KT₂.



TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

KT. CHỦ TỊCH

PHÓ CHỦ TỊCH



Trần Báú Hà