

Số: KH-UBND

Phường Chu Văn An, ngày

tháng 3 năm 2026

KẾ HOẠCH

Triển khai mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính công lưu động trên địa bàn phường Chu Văn An năm 2026

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

a) Triển khai mô hình Hành chính công lưu động, đưa dịch vụ hành chính công đến gần người dân; nâng cao chất lượng phục vụ theo hướng chủ động, gần dân, linh hoạt, thuận tiện; giảm thời gian, chi phí đi lại và tạo điều kiện để người dân thực hiện thủ tục hành chính ngay tại địa bàn tổ dân phố.

b) Tạo điều kiện thuận lợi cho công nhân, người lao động, giáo viên, người làm việc theo ca, người có công, người cao tuổi, người khuyết tật, người có hoàn cảnh khó khăn, người ít tiếp cận công nghệ thông tin và các đối tượng không có điều kiện đến Trung tâm Phục vụ hành chính công phường trong giờ hành chính được hướng dẫn, hỗ trợ và thực hiện thủ tục hành chính.

c) Đẩy mạnh chuyển đổi số trong giải quyết thủ tục hành chính; tăng cường hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, tài khoản định danh điện tử VNeID, tái sử dụng dữ liệu số và các tiện ích số khác; từng bước hình thành thói quen thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

d) Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật, cải cách hành chính, cơ chế một cửa, một cửa liên thông; nâng cao chất lượng phục vụ và mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước.

2. Yêu cầu

a) Việc tổ chức thực hiện phải bảo đảm thiết thực, hiệu quả, phù hợp với điều kiện thực tế của địa phương; lựa chọn nội dung phục vụ sát nhu cầu của người dân; ưu tiên các tổ dân phố xa Trung tâm Phục vụ hành chính công phường, địa bàn có đông công nhân, người lao động hoặc nhiều người dân gặp khó khăn trong việc tiếp cận dịch vụ hành chính công.

b) Việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết hoặc hẹn trả kết quả thủ tục hành chính phải đúng quy định của pháp luật; bảo đảm công khai, minh bạch, đúng quy trình, đúng thẩm quyền, đúng thời gian và tạo thuận lợi tối đa cho người dân, tổ chức.

c) Phân công rõ trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị, cá nhân tham gia; bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ, đồng bộ, kịp thời; chuẩn bị đầy đủ nhân lực,

trang thiết bị, cơ sở vật chất, biểu mẫu và các điều kiện cần thiết phục vụ các đợt triển khai.

d) Bảo đảm an toàn, tiết kiệm, hiệu quả trong quá trình tổ chức; thực hiện tốt công tác quản lý hồ sơ, bảo vệ dữ liệu cá nhân, an toàn thông tin và an ninh mạng; gắn hoạt động Hành chính công lưu động với công tác tuyên truyền, hướng dẫn trực tiếp để người dân dễ tiếp cận, dễ thực hiện và dễ giám sát.

II. ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI, HÌNH THỨC VÀ PHƯƠNG THỨC TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

1. Đối tượng phục vụ

a) Cá nhân, hộ gia đình, tổ chức trên địa bàn phường có nhu cầu được hướng dẫn, hỗ trợ, tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính tại điểm Hành chính công lưu động.

b) Ưu tiên người có công, người cao tuổi, người khuyết tật, người có hoàn cảnh khó khăn, người ít tiếp cận công nghệ thông tin, công nhân, người lao động, người làm việc theo ca và các đối tượng không có điều kiện đến Trung tâm Phục vụ hành chính công phường trong thời gian làm việc hành chính.

2. Phạm vi, địa điểm thực hiện

a) Tổ chức tại các tổ dân phố trên địa bàn phường Chu Văn An; ưu tiên các tổ dân phố xa Trung tâm Phục vụ hành chính công phường, địa bàn có đông công nhân, người lao động hoặc khu vực có nhiều người dân gặp khó khăn trong việc đi lại, tiếp cận dịch vụ hành chính công.

b) Địa điểm cụ thể của từng đợt thực hiện do UBND phường quyết định trên cơ sở đề xuất của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường và tình hình thực tế tại địa phương.

3. Thời gian thực hiện

a) Mô hình được tổ chức theo từng đợt, định kỳ hoặc đợt xuất căn cứ nhu cầu thực tế của người dân và điều kiện tổ chức thực hiện của UBND phường.

b) Thời gian tổ chức ưu tiên vào ngày thứ Bảy, Chủ nhật hoặc các thời điểm phù hợp nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính.

4. Hình thức triển khai

a) Tổ chức các điểm Hành chính công lưu động tại nhà văn hóa tổ dân phố hoặc địa điểm phù hợp trên địa bàn.

b) Thực hiện theo từng đợt, có thông báo cụ thể về thời gian, địa điểm, nội dung phục vụ, thành phần tham gia để người dân, tổ chức chủ động chuẩn bị hồ sơ và tham gia thực hiện thủ tục hành chính.

5. Phương thức triển khai

a) Trung tâm Phục vụ hành chính công phường chủ trì, phối hợp với các phòng chuyên môn thuộc UBND phường, Công an phường, Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công phường, các tổ dân phố và các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức thực hiện theo kế hoạch được UBND phường phê duyệt.

b) Việc tổ chức thực hiện bảo đảm đúng quy định của pháp luật về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; bảo đảm công khai, minh bạch, thuận tiện, an toàn, tiết kiệm và hiệu quả.

c) Căn cứ nhu cầu thực tế của người dân và điều kiện của địa phương, UBND phường quyết định nội dung phục vụ, thành phần tham gia và số lượng điểm Hành chính công lưu động của từng đợt triển khai.

III. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Nội dung phục vụ tại điểm Hành chính công lưu động

a) Tiếp nhận, hướng dẫn, giải quyết ngay tại điểm lưu động đối với các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của UBND phường đủ điều kiện giải quyết trong ngày theo quy định; ưu tiên các thủ tục có nhu cầu phát sinh nhiều như chứng thực và các thủ tục hành chính đơn giản khác.

b) Tiếp nhận, kiểm tra thành phần hồ sơ; hướng dẫn người dân hoàn thiện hồ sơ, kê khai biểu mẫu, bổ sung giấy tờ; tiếp nhận hồ sơ, cấp giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả đối với các thủ tục hành chính không đủ điều kiện giải quyết ngay hoặc phải thực hiện theo thời hạn giải quyết theo quy định của pháp luật.

c) Hướng dẫn, hỗ trợ người dân tạo tài khoản, nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, tra cứu tình trạng giải quyết hồ sơ, sử dụng tài khoản định danh điện tử VNeID và các tiện ích số khác phục vụ giải quyết thủ tục hành chính.

d) Tuyên truyền, phổ biến các quy định mới về cải cách hành chính, cơ chế một cửa, một cửa liên thông, dịch vụ công trực tuyến và các quy định của pháp luật liên quan trực tiếp đến quyền, nghĩa vụ của người dân, tổ chức.

2. Nhóm thủ tục ưu tiên thực hiện

a) Các thủ tục chứng thực thuộc thẩm quyền của UBND phường.

b) Các thủ tục hộ tịch thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường đủ điều kiện thực hiện theo quy định.

c) Tiếp nhận, hướng dẫn, hỗ trợ đối với các thủ tục thuộc lĩnh vực đăng ký hộ kinh doanh, đất đai, xây dựng, lao động - thương binh và xã hội, văn hóa và các lĩnh vực khác thuộc thẩm quyền hoặc có nhu cầu thực hiện nhiều tại địa phương. d) Hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, định danh điện tử VNeID, số hóa hồ sơ, tái sử dụng dữ liệu và các tiện ích số khác trong giải quyết thủ tục hành chính.

3. Điều kiện bảo đảm thực hiện

a) Bảo đảm đầy đủ cơ sở vật chất, trang thiết bị, máy tính, máy in, máy quét (scan), thiết bị ký số (khi cần thiết), đường truyền Internet, Hệ thống thông

tin giải quyết thủ tục hành chính, biểu mẫu, bàn ghế, biển chỉ dẫn và các điều kiện cần thiết khác phục vụ tổ chức điểm Hành chính công lưu động.

b) Bố trí công chức, viên chức phù hợp với nội dung phục vụ của từng đợt; bảo đảm có công chức trực tiếp hướng dẫn, tiếp nhận, kiểm tra hồ sơ, giải quyết hoặc hẹn trả kết quả theo quy định.

c) Bảo đảm việc thu phí, lệ phí (nếu có), quản lý hồ sơ, tài liệu, con dấu, dữ liệu điện tử, bảo đảm an toàn thông tin, an ninh mạng và thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính đúng quy định của pháp luật.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công phường

a) Là cơ quan đầu mối tham mưu UBND phường tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch; xây dựng kế hoạch, lịch triển khai cụ thể từng đợt; tham mưu thông báo thời gian, địa điểm, nội dung phục vụ để người dân, tổ chức biết và tham gia.

b) Chủ trì thực hiện công tác thông tin, tuyên truyền phục vụ mô hình Hành chính công lưu động; xây dựng nội dung tuyên truyền; tổ chức thiết kế, in ấn, treo băng rôn, pano, khẩu hiệu, bảng, biển, tờ rơi và các tài liệu tuyên truyền khác; thực hiện tuyên truyền trên Cổng thông tin điện tử phường, hệ thống truyền thanh, fanpage, Zalo OA và các hình thức thông tin cơ sở phù hợp, bảo đảm thông tin đầy đủ, kịp thời đến người dân, tổ chức.

c) Chủ trì phối hợp với các phòng chuyên môn thuộc UBND phường, Công an phường, Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công phường, các tổ dân phố và các cơ quan, đơn vị có liên quan trong việc chuẩn bị địa điểm, cơ sở vật chất, trang thiết bị, đường truyền, phần mềm và các điều kiện cần thiết khác để tổ chức hiệu quả các đợt Hành chính công lưu động.

d) Bố trí công chức, viên chức tham gia tiếp nhận, hướng dẫn, kiểm tra thành phần hồ sơ; hỗ trợ người dân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, định danh điện tử và các tiện ích số khác tại các điểm Hành chính công lưu động theo quy định.

đ) Theo dõi, đôn đốc, tổng hợp kết quả thực hiện sau từng đợt; định kỳ hoặc đột xuất báo cáo UBND phường về tình hình triển khai, số lượng người dân được hỗ trợ, số hồ sơ tiếp nhận, giải quyết, hẹn trả kết quả, mức độ hài lòng của người dân; tổng hợp khó khăn, vướng mắc và đề xuất giải pháp xử lý.

e) Chủ trì tham mưu UBND phường tổ chức sơ kết, tổng kết, đánh giá hiệu quả mô hình; đề xuất điều chỉnh, bổ sung nội dung, hình thức tổ chức và các giải pháp nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của mô hình Hành chính công lưu động phù hợp với tình hình thực tế.

2. Các phòng chuyên môn thuộc UBND phường

a) Căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao, phối hợp cử công chức tham gia thực hiện mô hình Hành chính công lưu động; hướng dẫn, tiếp nhận, giải

quyết thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực phụ trách; hỗ trợ người dân, tổ chức trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính theo quy định.

b) Phối hợp rà soát, nắm bắt nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính của người dân, tổ chức thuộc lĩnh vực quản lý; đề xuất nội dung, địa điểm và đối tượng phục vụ phù hợp với từng đợt triển khai mô hình; tăng cường hỗ trợ các nhóm đối tượng yếu thế, người cao tuổi, người khuyết tật, người có hoàn cảnh khó khăn và người ít tiếp cận công nghệ thông tin.

c) Phối hợp hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, tài khoản định danh điện tử VNeID và các tiện ích số khác trong thực hiện thủ tục hành chính; đồng thời bảo đảm việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ đúng quy định, đúng thời hạn.

d) Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công phường trong việc chuẩn bị hồ sơ, biểu mẫu, tài liệu, bố trí công chức tham gia các đợt triển khai; kịp thời xử lý các khó khăn, vướng mắc phát sinh và thực hiện các nhiệm vụ khác theo phân công của UBND phường.

3. Công an phường

Phối hợp bảo đảm an ninh, trật tự, an toàn giao thông tại các điểm tổ chức mô hình Hành chính công lưu động; hỗ trợ phân luồng, hướng dẫn người dân; phối hợp thực hiện các nội dung liên quan đến định danh điện tử, Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và các tiện ích số khác theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

4. Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công phường

Phối hợp bảo đảm các điều kiện về cơ sở vật chất, hậu cần, trang thiết bị và các điều kiện cần thiết khác phục vụ tổ chức mô hình Hành chính công lưu động; phối hợp thực hiện công tác truyền thông và các nhiệm vụ khác theo đề nghị của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

5. Các Tổ dân phố

Phối hợp rà soát nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính của người dân trên địa bàn; tuyên truyền, thông báo rộng rãi về thời gian, địa điểm, nội dung phục vụ của từng đợt triển khai; phối hợp chuẩn bị địa điểm, bảo đảm các điều kiện cần thiết phục vụ tổ chức điểm hành chính công lưu động; hỗ trợ hướng dẫn, phân luồng người dân và kịp thời phản ánh những khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình tổ chức thực hiện.

6. Đề nghị Ủy ban MTTQ Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội phường

Phối hợp tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên và Nhân dân tích cực tham gia mô hình Hành chính công lưu động; hỗ trợ người dân tiếp cận, thực hiện thủ tục hành chính và sử dụng dịch vụ công trực tuyến; quan tâm hỗ trợ các nhóm đối tượng yếu thế, người cao tuổi, người khuyết tật, người có hoàn cảnh khó khăn, công nhân, người lao động và các đối tượng khác có nhu cầu, bảo đảm mọi người dân đều được tiếp cận dịch vụ hành chính công thuận lợi.

V. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Kinh phí thực hiện được bố trí từ ngân sách nhà nước theo phân cấp ngân sách hiện hành và các nguồn kinh phí hợp pháp khác theo quy định.

2. Nội dung chi gồm chi phục vụ công tác tổ chức, tuyên truyền, văn phòng phẩm, thiết bị, vật tư, hỗ trợ kỹ thuật và các điều kiện cần thiết khác để bảo đảm hoạt động của các điểm phục vụ hành chính công lưu động.

Trên đây là Kế hoạch tổ chức tiếp nhận, hướng dẫn, hỗ trợ giải quyết thủ tục hành chính lưu động tại các thôn trên địa bàn phường Chu Văn An năm 2026. Yêu cầu các cơ quan, đơn vị, thôn nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, kịp thời phản ánh về UBND phường (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công phường) để xem xét, chỉ đạo giải quyết./.

Nơi nhận:

- TTĐU, TTHĐND phường;
- Chủ tịch, các PCT UBND phường;
- UBMTTQVN phường; các tổ chức CT-XH;
- Các phòng chuyên môn;
- Trung tâm PVHCC;
- Lưu: VT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Nguyễn Thị Hòa