

Số: /KH-UBND

Phù Liễn, ngày tháng năm 2026

## KẾ HOẠCH

### Triển khai mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính công lưu động trên địa bàn phường Phù Liễn năm 2026

Thực hiện Quyết định số 587/QĐ-UBND ngày 02/3/2026 của Chủ tịch UBND phường Phù Liễn về việc ban hành Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2026;

Nhằm tăng cường hỗ trợ cho Nhân dân về các thủ tục hành chính góp phần nâng cao mức độ hài lòng của người dân gắn với việc vận hành mô hình chính quyền địa phương 02 cấp, Ủy ban nhân dân phường Phù Liễn ban hành Kế hoạch triển khai công tác hỗ trợ lưu động thực hiện thủ tục hành chính trên địa bàn phường năm 2026, cụ thể như sau:

#### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

##### 1. Mục đích

- Nâng cao hiệu quả phục vụ Nhân dân trong thực hiện thủ tục hành chính (TTHC) theo hướng linh hoạt, thuận tiện, tiết kiệm thời gian và chi phí. Tạo điều kiện cho các đối tượng yếu thế như người cao tuổi, người khuyết tật, người có thu nhập thấp... tiếp cận các dịch vụ hành chính công một cách dễ dàng.

- Xây dựng hình ảnh mô hình chính quyền thân thiện, nâng cao mức độ hài lòng của người dân gắn với việc vận hành mô hình chính quyền địa phương 02 cấp lấy sự hài lòng của người dân làm thước đo; đồng thời góp phần thúc đẩy xây dựng cộng đồng có kiến thức, kỹ năng số cơ bản.

- Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật và thủ tục hành chính đến tận cơ sở.

- Thay đổi thói quen nộp hồ sơ TTHC từ trực tiếp sang trực tuyến thông qua việc tổ chức triển khai các biện pháp hướng dẫn, hỗ trợ chuyển đổi số cụ thể, phù hợp với người dân. Góp phần giúp nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công, giải quyết TTHC cho người dân trên môi trường điện tử.

##### 2. Yêu cầu

- Việc triển khai phải bảo đảm đồng bộ, hiệu quả, có tính khả thi cao và phù hợp với điều kiện thực tế của địa phương; trong đó ưu tiên các khu vực xa Trung tâm Phục vụ hành chính công để tổ chức hỗ trợ lưu động.

- Nội dung hướng dẫn, hỗ trợ phải đúng quy định pháp luật, kịp thời, dễ hiểu, dễ tiếp cận; hình thức triển khai linh hoạt, phù hợp với từng nhóm đối tượng.

- Bố trí đội ngũ cán bộ có chuyên môn phù hợp; tăng cường hướng dẫn cụ thể, trực quan các thủ tục hành chính và kỹ năng số, giúp người dân thực hiện TTHC trên môi trường điện tử.

- Bảo đảm sự phân công, phối hợp chặt chẽ giữa các đơn vị, cá nhân; xác định rõ trách nhiệm, thời hạn thực hiện và kết quả đầu ra.

- Tổ chức thực hiện đúng kế hoạch, bảo đảm tiến độ, chất lượng và hiệu quả; cán bộ, công chức tham gia phải nêu cao tinh thần trách nhiệm, làm việc nghiêm túc, tận tình, chuyên nghiệp.

- Tăng cường sự phối hợp giữa Ủy ban nhân dân phường với các tổ dân phố và các đoàn thể trong quá trình triển khai; bảo đảm việc tổ chức an toàn, tiết kiệm, thiết thực, tránh hình thức.

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

### **1. Đối tượng hỗ trợ**

- Cá nhân, hộ gia đình trên địa bàn các tổ dân phố thuộc phường Phù Liên có nhu cầu được hướng dẫn, chuẩn bị hoàn thiện hồ sơ, hỗ trợ chuyển đổi số trong thực hiện TTHC.

- Ưu tiên hỗ trợ đối với người có công, đối tượng yếu thế, người ít tiếp cận công nghệ thông tin và người dân không thể đến trụ sở vào ngày thường.

### **2. Địa điểm, thời gian thực hiện**

- Thời gian tổ chức lưu động định kỳ 01 lần / tháng hoặc đột xuất theo nhu cầu thực tế.

- Địa điểm: tại Nhà văn hóa Tổ dân phố trên địa bàn phường, ưu tiên các Tổ dân phố có vị trí xa Trung tâm Phục vụ hành chính công (có Thông báo thời gian cụ thể).

### **3. Hình thức thực hiện**

- Tiếp nhận, hướng dẫn hồ sơ TTHC: Chứng thực bản sao từ bản chính, Chứng thực chữ ký, Đăng ký khai sinh liên thông, Đăng ký giấy thành lập Hộ kinh doanh; hướng dẫn thủ tục Đất đai, hướng dẫn sử dụng Định danh điện tử VneID...

- Tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật mới liên quan đến dân sinh, hộ tịch, bảo hiểm, đất đai...

- Tư vấn trực tiếp các lĩnh vực: lao động việc làm, y tế, giáo dục, bảo hiểm xã

hội, trợ cấp xã hội...

- Hướng dẫn thao tác nộp hồ sơ trực tuyến đối với người dân không có điều kiện hoặc chưa quen sử dụng công nghệ số.

### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **1. Trung tâm Phục vụ hành chính công phường**

- Là đơn vị chủ trì, có trách nhiệm xây dựng Thông báo lịch làm việc cụ thể và tổ chức triển khai thực hiện.

- Cử cán bộ, công chức kết hợp cùng các phòng, ban, đơn vị tham gia tiếp nhận, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính lưu động tại địa điểm tổ chức.

- Tổ chức đánh giá định kỳ hằng tháng dựa trên: Số lượng hồ sơ tiếp nhận, tỷ lệ giải quyết; mức độ hài lòng của người dân (qua phản hồi trực tiếp hoặc phiếu khảo sát); tính hiệu quả của hình thức lưu động so với phương thức truyền thống.

- Sơ kết sau 6 tháng triển khai; căn cứ kết quả thực tế đề xuất mô hình phù hợp hơn.

- Dự toán kinh phí thực hiện gửi Phòng Kinh tế, Hạ tầng và đô thị tổng hợp báo cáo lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường xem xét.

#### **2. Các phòng chuyên môn**

- Cử công chức trực tiếp tham gia hỗ trợ tiếp nhận, giải quyết các thủ tục hành chính liên quan đến lĩnh vực của đơn vị; chuẩn bị biểu mẫu, tài liệu hướng dẫn cho người dân khi đến thực hiện thủ tục hành chính lưu động tại địa điểm tổ chức.

- Tổng hợp hồ sơ tiếp nhận, tham mưu giải quyết theo quy định.

#### **3. Công an phường**

- Bố trí lực lượng công an, an ninh cơ sở để hướng dẫn bảo đảm an ninh trật tự tại các điểm lưu động giải quyết thủ tục hành chính.

- Phân công cán bộ tham gia Tổ hỗ trợ lưu động hướng dẫn người dân làm định danh điện tử mức độ 2.

#### **4. Các Tổ dân phố**

- Rà soát, tổng hợp lập danh sách các hộ gia đình, cá nhân có nhu cầu được cung cấp dịch vụ hỗ trợ miễn phí trong công tác tư vấn, hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ, hướng dẫn chuyển đổi số trong thực hiện TTHC.

- Triển khai các hình thức thông tin, tuyên truyền phù hợp về mục đích, ý nghĩa của Kế hoạch này. Tăng cường truyền thông, thông tin về thời gian, địa điểm và nội dung phục vụ của Tổ hỗ trợ lưu động để cá nhân, hộ gia đình là đối tượng được hỗ trợ, hướng dẫn tiếp cận đầy đủ, kịp thời.

### **5. Đề nghị Ủy ban MTTQVN phường, các tổ chức Chính trị - Xã hội:**

- Tổ chức tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên và người dân tích cực tham gia, đặc biệt chú trọng hỗ trợ các nhóm đối tượng yếu thế như người cao tuổi, người khuyết tật, người có hoàn cảnh khó khăn tiếp cận dịch vụ hành chính lưu động.

- Cử đoàn viên, thanh niên, hội viên tham gia Tổ hỗ trợ lưu động để hỗ trợ người dân về dịch vụ công trực tuyến, thanh toán điện tử, định danh điện tử...

### **IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN**

Nguồn kinh phí thực hiện từ ngân sách thường xuyên của Ủy ban nhân dân phường, kết hợp vận động hỗ trợ xã hội hóa (nếu có).

Chi phí bao gồm: vật tư văn phòng phẩm, thiết bị hỗ trợ làm việc, công tác truyền thông, hỗ trợ phương tiện di chuyển và hỗ trợ kỹ thuật số phục vụ người dân.

Trên đây là Kế hoạch triển khai mô hình Trung tâm Phục vụ Hành chính công lưu động của Ủy ban nhân dân phường Phù Liễn. Ủy ban nhân dân phường yêu cầu các phòng, ban, đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc các cơ quan, đơn vị phản ánh về Ủy ban nhân dân phường (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công) để xem xét, giải quyết./.

***Nơi nhận:***

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

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Phạm Văn Diện**