

Số: /KH-TTPVHCC

Hà Nội, ngày tháng năm 2025

KẾ HOẠCH

Về việc thí điểm triển khai hỗ trợ lưu động trong công tác đăng ký đất đai, cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất lần đầu, hướng dẫn chuyển đổi số trong thực hiện TTHC về lĩnh vực đất đai đối với cá nhân, hộ gia đình trên địa bàn xã Phú Xuyên, thành phố Hà Nội

Thực hiện chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội về tổ chức cung cấp thông tin, hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính tại Quyết định số 63/2024/QĐ-UBND ngày 24/10/2024 của UBND Thành phố; Văn bản số 259/UBND-KT ngày 16/8/2025 của UBND xã Phú Xuyên về việc đề nghị hỗ trợ chuyển đổi số trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công, hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ đăng ký đất đai, cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất lần đầu cho cá nhân, hộ gia đình trên địa bàn xã Phú Xuyên, thành phố Hà Nội.

Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố (Sau đây viết tắt là “Trung tâm PVHCC”) ban hành Kế hoạch thí điểm triển khai hỗ trợ lưu động trong công tác đăng ký đất đai, cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (Sau đây viết tắt là “GCNQSDĐ”) lần đầu, hướng dẫn chuyển đổi số trong thực hiện thủ tục hành chính (Sau đây viết tắt là “TTHC”) về lĩnh vực đất đai đối với cá nhân, hộ gia đình trên địa bàn xã, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Hỗ trợ người dân hiểu quy trình chuẩn bị hồ sơ, kê khai, hoàn thiện các loại mẫu biểu theo quy định, thực hiện TTHC về cấp GCNQSDĐ lần đầu đối với những hộ gia đình, cá nhân đủ điều kiện. Đối với những hộ không đủ điều kiện cấp GCNQSDĐ hướng dẫn, hoàn thiện hồ sơ đăng ký đất đai theo quy định. Góp phần giảm thiểu sai sót trong quá trình lập hồ sơ, tiết kiệm thời gian và chi phí cho người dân.

- 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 hai cấp, đồng thời lấy sự hài lòng của người dân làm thước đo.

- Tổ chức hoạt động hỗ trợ chuyển đổi số trong thực hiện TTHC về lĩnh vực đất đai nhằm thúc đẩy chất lượng dịch vụ công, nhận thức của người dân về ý nghĩa, vai trò, tầm quan trọng của chuyển đổi số. Bên cạnh đó 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 thúc đẩy xây dựng cộng đồng có kiến thức, kỹ năng số cơ bản.

2. Yêu cầu

- Nội dung hướng dẫn, hỗ trợ đảm bảo đúng quy định pháp luật, đáp ứng nhu cầu thực tiễn của UBND xã.
- Thông tin hướng dẫn đảm bảo tính kịp thời, đúng pháp luật, dễ hiểu, dễ tiếp cận, phù hợp với đối tượng tham gia.
- Bố trí nhân sự có chuyên môn phù hợp, triển khai đa dạng hình thức hỗ trợ, vận hành có hiệu quả các quầy tư vấn, hỗ trợ pháp lý trong việc hướng dẫn thủ tục đăng ký đất đai và cấp GCN lần đầu cho người dân.
- Hướng dẫn cụ thể, chi tiết, trực quan các kiến thức, kỹ năng số cơ bản, có khả năng thực hiện TTHC trên môi trường điện tử.
- Bảo đảm sự phân công, phối hợp theo chức năng, nhiệm vụ của từng đơn vị, cá nhân; xác định cụ thể, rõ trách nhiệm thực hiện, thời hạn thực hiện và hiệu quả.
- Khai thác, sử dụng các nguồn lực triển khai Kế hoạch này bảo đảm tiết kiệm, có hiệu quả.

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

1. Đối tượng hướng dẫn, hỗ trợ

Cá nhân, hộ gia đình trên địa bàn xã Phú Xuyên có nhu cầu được hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ đăng ký đất đai, cấp GCN QSDĐ lần đầu, hỗ trợ chuyển đổi số trong thực hiện TTHC về lĩnh vực đất đai. Ưu tiên hỗ trợ đối với người có công, đối tượng yếu thế, người ít tiếp cận công nghệ thông tin, giúp họ được tư vấn, hỗ trợ và kê khai hồ sơ đúng quy định mà không gặp rào cản kỹ thuật, đảm bảo mọi người dân đều được phục vụ hiệu quả.

2. Phạm vi

Áp dụng tới từng thôn trên địa bàn xã Phú Xuyên.

3. Thời gian, địa điểm triển khai

- Thời gian: Trung tâm PVHCC sẽ triển khai thực hiện nhiệm vụ theo kế hoạch triển khai tại UBND xã Phú Xuyên.
- Địa điểm: Tại nhà văn hóa các thôn trên địa bàn xã Phú Xuyên.

4. Hình thức triển khai

- Bố trí các quầy tư vấn, hướng dẫn, hỗ trợ trực tiếp thủ tục đăng ký đất đai, cấp GCN QSDĐ lần đầu cho người dân.
- Phối hợp với UBND xã và các cơ quan chuyên môn liên quan (Sở Nông nghiệp và Môi trường, Văn phòng đăng ký đất đai Hà Nội...) nhằm hỗ trợ và hướng dẫn người dân trong công tác đăng ký đất đai, cấp GCN QSDĐ lần đầu đảm bảo xuyên suốt, hiệu quả.

5. Phương thức thực hiện

- Hướng dẫn, tư vấn pháp lý cho hộ gia đình, cá nhân trong việc chuẩn bị hồ sơ, hoàn thiện các mẫu tờ kê khai theo quy định, các giấy tờ liên quan đến thủ tục cấp GCN QSDĐ lần đầu. Trường hợp không đủ điều kiện cấp GCN QSDĐ sẽ hướng dẫn, tư vấn thực hiện thủ tục đăng ký đất đai theo quy định.
- Hỗ trợ chuyển đổi số trong thực hiện TTHC về lĩnh vực đất đai: Lấy số thứ tự trên iha noi, đăng ký sử dụng chữ ký số, hướng dẫn kê khai, nộp hồ trực tuyến trên cổng dịch vụ công Quốc Gia.

III. NỘI DUNG TRIỂN KHAI

Trung tâm PVHCC giao Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng (Sau đây viết tắt là “Trung tâm CSKH”) là đầu mối, chủ trì, phối hợp với UBND xã Phú Xuyên và các đơn vị liên quan thành lập quây tư vấn, hỗ trợ pháp lý về thủ tục đăng ký đất đai, cấp GCN QSDĐ lần đầu và hướng dẫn chuyển đổi sổ trong thực hiện TTHC về lĩnh vực đất đai cho cá nhân, hộ gia đình tại xã Phú Xuyên.

1. Về bố trí cơ sở vật chất, tài liệu hướng dẫn, hỗ trợ

- Chuẩn bị bộ tờ khai, nội dung hướng dẫn quy trình thủ tục liên quan đến thủ tục đăng ký đất đai, cấp GCN QSDĐ cần hỗ trợ, các tài liệu truyền thông, tờ rơi, video clip hướng dẫn về việc nộp hồ sơ trực tuyến.

- Đảm bảo cơ sở hạ tầng kỹ thuật ổn định: quây tư vấn, banner, bảng đề bàn, máy móc (máy tính, máy in...) phục vụ hướng dẫn, hỗ trợ tại chỗ.

- Chuẩn bị xe ô tô phục vụ công tác hỗ trợ lưu động.

2. Về công tác thông tin và truyền thông

Cung cấp thông tin liên quan đến việc triển khai hỗ trợ lưu động trong công tác đăng ký đất đai, cấp GCN QSDĐ lần đầu, hướng dẫn chuyển đổi sổ trong thực hiện TTHC về lĩnh vực đất đai đối với cá nhân, hộ gia đình trên địa bàn xã Phú Xuyên đến các cơ quan truyền thông nhằm tuyên truyền phù hợp để người dân hiểu về mục đích, ý nghĩa của hoạt động. Tổ chức truyền thông trên nền tảng iHanoi, các nền tảng mạng xã hội của Trung tâm PVHCC và các hình thức truyền thông khác.

- Đơn vị chủ trì: Trung tâm Quản trị hệ thống và Phát triển ứng dụng.

- Đơn vị phối hợp: Trung tâm CSKH; các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên. Trước, trong và sau giai đoạn triển khai.

3. Về nhân sự dự kiến

(1) Nhân sự thực hiện hỗ trợ trực tiếp khoảng 10 người:

- Nhân sự hỗ trợ thuộc Trung tâm CSKH, Chi nhánh số 11 thuộc Trung tâm PVHCC.

- Đại diện Sở Nông nghiệp và Môi trường (nếu có), đại diện Văn phòng đăng ký đất đai¹.

- Đại diện cán bộ chuyên môn do UBND xã cử.

(2) Trường hợp hỗ trợ liên quan đến chữ ký số, tài khoản ngân hàng online và các hoạt động khác có liên quan xem xét phương án huy động trên cơ sở thống nhất với UBND xã Phú Xuyên.

4. Về nội dung triển khai

- Hỗ trợ, hướng dẫn trực tiếp người dân trong việc chuẩn bị hồ sơ, hoàn thiện các tờ khai, các giấy tờ theo quy định đảm bảo thành phần hồ sơ hợp lệ đủ điều kiện được nộp hồ sơ thực hiện TTHC; đồng thời giải đáp, hướng dẫn bổ sung khi hồ sơ chưa đầy đủ (thành phần, số lượng) theo quy định.

¹ Sau khi ban hành Kế hoạch, Trung tâm CSKH sẽ tiếp tục tham mưu đề xuất văn bản của Trung tâm PVHCC gửi Sở Nông nghiệp và Môi trường, Văn phòng Đăng ký đất đai Hà Nội đề nghị phối hợp.

- Phối hợp với cán bộ chuyên môn tại xã hỗ trợ, tư vấn pháp lý cho người dân trong việc cấp GCN QSDĐ lần đầu, cung cấp tra cứu thông tin về quy hoạch. Trường hợp không đủ điều kiện cấp GCN QSDĐ sẽ hướng dẫn, tư vấn thực hiện thủ tục đăng ký đất đai theo quy định.

- Bên cạnh đó hướng dẫn người dân trong việc chuyển đổi số thực hiện TTHC về lĩnh vực đất đai: Lấy số thứ tự trên iHanoi, đăng ký sử dụng chữ ký số, hướng dẫn kê khai, nộp hồ trực tuyến trên cổng dịch vụ công Quốc Gia.

5. Sơ kết, tổng kết đánh giá

- Tổ chức sơ kết, tổng kết đánh giá hiệu quả việc thực hiện hướng dẫn, hỗ trợ người dân trên địa bàn xã Phú Xuyên.

- Đơn vị chủ trì: Trung tâm CSKH.

- Đơn vị phối hợp: UBND xã Phú Xuyên và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

- Trung tâm PVHCC chủ động cân đối từ nguồn ngân sách dự toán năm 2025 đã được UBND Thành phố giao tại Quyết định số 6399/QĐ-UBND ngày 12/12/2024 của UBND Thành phố để thực hiện.

- UBND xã Phú Xuyên căn cứ tình hình thực tế, bố trí kinh phí tổ chức thực hiện các nhiệm vụ tại Kế hoạch này.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng

- Giao Trung tâm CSKH chủ trì phối hợp các phòng, Trung tâm, Chi nhánh thuộc Trung tâm PVHCC, UBND xã Phú Xuyên và các đơn vị liên quan trong việc triển khai các hoạt động hỗ trợ lưu động trong công tác đăng ký đất đai, cấp GCNQSDĐ lần đầu, hướng dẫn chuyển đổi số trong thực hiện TTHC về lĩnh vực đất đai đối với cá nhân, hộ gia đình trên địa bàn xã.

- Chủ trì tham mưu Trung tâm PVHCC trong việc phối hợp, điều phối và đôn đốc UBND xã, các đơn vị liên quan trong việc triển khai Kế hoạch này.

- Theo dõi, kiểm tra đánh giá chất lượng tổ chức hỗ trợ, hướng dẫn tại các điểm hỗ trợ trên địa bàn xã.

- Tổ chức thực hiện các nhiệm vụ tại Mục III Kế hoạch này.

2. Phòng Hành chính - Quản trị

- Tham mưu Giám đốc Trung tâm PVHCC trong việc đảm bảo và phân bổ kinh phí triển khai Kế hoạch.

- Hướng dẫn Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng xây dựng dự toán chuẩn bị, đảm bảo nguồn kinh phí thực hiện Kế hoạch theo quy định.

3. Trung tâm Quản trị hệ thống và Phát triển ứng dụng

- Chủ trì công tác truyền thông đưa tin và liên hệ các cơ quan thông tấn báo chí để kịp thời đưa tin, thông tin, tuyên truyền trên địa bàn Thành phố về Kế hoạch.

4. Phòng Tái cấu trúc và Tổ chức Bộ phận một cửa và Chi nhánh số 11 thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công

Theo chức năng nhiệm vụ chủ động phối hợp với Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng để tổ chức thực hiện các nội dung của Kế hoạch.

5. UBND xã Phú Xuyên

- Để công tác hướng dẫn, hỗ trợ đối với cá nhân, hộ gia đình trên địa bàn xã được diễn ra thuận lợi, hiệu quả, an toàn và đúng quy định pháp luật, Trung tâm PVHCC đề nghị UBND xã Phú Xuyên chủ trì các nội dung sau:

- Triển khai các hình thức thông tin, tuyên truyền phù hợp tới người dân, hộ gia đình, doanh nghiệp trên địa bàn về Kế hoạch này.

- Lập danh sách và thông báo tới từng hộ gia đình, cá nhân tại các thôn có nhu cầu được cung cấp dịch vụ hỗ trợ miễn phí trong công tác đăng ký đất đai, cấp GCNQSDĐ lần đầu, hướng dẫn chuyển đổi sổ trong thực hiện TTHC về lĩnh vực đất đai.

- Đảm bảo cơ sở vật chất, trang thiết bị, bố trí khoa học, hợp lý các khu vực cung cấp dịch vụ hỗ trợ miễn phí, đảm bảo an ninh trật tự và tạo điều kiện thuận lợi nhất cho cán bộ, nhân viên Trung tâm khi đến thực hiện công tác hỗ trợ tại các thôn nằm trong danh sách đăng ký của UBND xã Phú Xuyên.

Trên đây là Kế hoạch thí điểm triển khai các hoạt động hỗ trợ lưu động trong công tác đăng ký đất đai, cấp GCNQSDĐ lần đầu, hướng dẫn chuyển đổi sổ trong thực hiện TTHC về lĩnh vực đất đai đối với cá nhân, hộ gia đình trên địa bàn xã Phú Xuyên, đề nghị các đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện.

Trong quá trình thực hiện, nếu có vấn đề vướng mắc, phát sinh, các cơ quan, đơn vị, cá nhân liên quan kịp thời tổng hợp, báo cáo Giám đốc Trung tâm PVHCC (qua Trung tâm CSKH) để xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- UBND Thành phố (để báo cáo);
- Ban Giám đốc TTPVHCC;
- UBND xã Phú Xuyên;
- Các phòng, đơn vị trực thuộc TTPVHCC;
- Ban Giám đốc TTCSKH;
- Các Chi nhánh TTPVHCC;
- Lưu: VT, CSKH. (Huyền)

GIÁM ĐỐC

Cù Ngọc Trang

