

KẾ HOẠCH

Triển khai mô hình “Dịch vụ công lưu động” hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính trên địa bàn phường Sâm Sơn

Thực hiện công văn số 337 /HCC-HCQT ngày 14/7/2026 của Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh Thanh Hóa về việc triển khai mô hình “Dịch vụ công lưu động” hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính. UBND phường Sâm Sơn xây dựng Kế hoạch triển khai mô hình “Dịch vụ công lưu động” hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính tại các TDP và các đơn vị trên địa bàn phường Sâm Sơn với các nội dung cụ thể sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Đưa dịch vụ hành chính công đến gần người dân, doanh nghiệp; tạo điều kiện thuận lợi cho người dân được tiếp cận, thực hiện thủ tục hành chính ngay tại nơi sinh sống, làm việc.

Nâng cao chất lượng phục vụ của chính quyền theo phương châm lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ; giảm thời gian, chi phí đi lại, tăng mức độ hài lòng của người dân.

Hỗ trợ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, tài khoản định danh điện tử VNeID, thanh toán trực tuyến, khai thác kết quả điện tử và các tiện ích số trong giải quyết thủ tục hành chính.

Góp phần thực hiện hiệu quả Đề án 06, cải cách hành chính và chuyển đổi số; nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến và sử dụng dữ liệu số.

2. Yêu cầu

Triển khai đồng bộ, thiết thực, hiệu quả, phù hợp điều kiện thực tế của phường. Bảo đảm công khai, minh bạch, đúng quy định của pháp luật.

Phát huy vai trò phối hợp giữa chính quyền, các tổ chức chính trị - xã hội, lực lượng Công an, Tổ công nghệ số cộng đồng và các đơn vị liên quan.

Tổ chức tối thiểu 02 đợt/tháng; trường hợp phát sinh nhiều nhu cầu sẽ tổ chức bổ sung các đợt lưu động theo chuyên đề.

II. ĐỐI TƯỢNG, NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Đối tượng hỗ trợ:

1.1 Đối tượng chung

Tất cả tổ chức, cá nhân có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính, sử dụng dịch vụ công trực tuyến và các tiện ích số.

1.2. Đối tượng ưu tiên

- Người có công với cách mạng.

- Thân nhân liệt sĩ, gia đình chính sách.
- Người cao tuổi.
- Người khuyết tật.
- Hộ nghèo, hộ cận nghèo.
- Người sinh sống tại khu vực khó khăn.
- Người không có điều kiện tiếp cận công nghệ số.
- Người bệnh, người già yếu không đi lại được.
- Học sinh, sinh viên và phụ huynh trong các đợt tuyển sinh.

2. Nội dung thực hiện:

2.1. Tiếp nhận hồ sơ hành chính

Các thủ tục thuộc thẩm quyền UBND phường đủ điều kiện tiếp nhận lưu động, như:

- Hộ tịch: Khai sinh; Khai tử; Kết hôn; Xác nhận tình trạng hôn nhân; Cấp bản sao hộ tịch.
- Chứng thực: Chứng thực bản sao; Chứng thực chữ ký.
- Cư trú: Hướng dẫn thực hiện thủ tục cư trú theo quy định.
- Bảo trợ xã hội: Hồ sơ người cao tuổi; Người khuyết tật; Trợ cấp xã hội.
- Đất đai: Hướng dẫn hồ sơ cấp Giấy chứng nhận; Đăng ký biến động; Tiếp nhận hồ sơ đủ điều kiện theo quy định.
- Các thủ tục hành chính khác: thuộc danh mục được phép tiếp nhận ngoài trụ sở.

2.2. Hỗ trợ chuyển đổi số

- Đăng ký tài khoản VNeID.
- Kích hoạt định danh điện tử.
- Cài đặt ứng dụng VNeID.
- Đăng ký tài khoản Cổng Dịch vụ công.
- Nộp hồ sơ trực tuyến.
- Thanh toán trực tuyến.
- Tra cứu kết quả.
- Hướng dẫn sử dụng Kiosk dịch vụ công thông minh.

2.3. Hỗ trợ số hóa hồ sơ

- Quét tài liệu.
- Chụp hồ sơ.
- Chuẩn hóa thành phần hồ sơ.
- Hướng dẫn ký số khi đủ điều kiện.

2.4. Tổ chức các đợt hỗ trợ theo chuyên đề

- Hỗ trợ tuyển sinh đầu năm học.
- Hỗ trợ người cao tuổi thực hiện chế độ bảo trợ xã hội.
- Hỗ trợ người có công thực hiện thủ tục hành chính.

- Hỗ trợ kích hoạt VNeID mức 2.
- Hỗ trợ nộp hồ sơ trực tuyến cho các thủ tục phát sinh nhiều.

Thực hiện phối hợp tuyên truyền về công tác Chuyển đổi số; Dịch vụ công trực tuyến; Thanh toán không dùng tiền mặt; Quyền và nghĩa vụ của công dân khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

3. Cơ sở vật chất phục vụ dịch vụ công lưu động

UBND phường trang bị cho mỗi đợt lưu động:

- Máy tính xách tay.
- Máy in.
- Máy scan tài liệu.
- Thiết bị đọc CCCD.
- Bộ phát Wifi 4G/5G.
- Chữ ký số chuyên dùng.
- Camera quét QR.
- Các biểu mẫu, tài liệu tuyên truyền.
- Kiosk thông minh (khi điều kiện cho phép).
- Phần mềm AI hỗ trợ tra cứu thủ tục, hướng dẫn thành phần hồ sơ và giải đáp câu hỏi của người dân(nếu có).

4. Địa điểm triển khai

Căn cứ điều kiện thực tế của phường Sầm Sơn, tổ chức triển khai tại các địa điểm sau:

ST T	Địa điểm	Đối tượng phục vụ
1	Nhà văn hóa 07 TDP (TDP trung tâm của 07 phường cũ)	Nhân dân tại các TDP
2	Điểm Bưu điện (khi cần)	Người dân có nhu cầu giao dịch
3	Các trường học trên địa bàn (theo chuyên đề)	Học sinh, phụ huynh thực hiện thủ tục tuyển sinh, xác thực định danh
4	Doanh nghiệp, cơ sở sản xuất, khu dân cư tập trung	Người lao động, doanh nghiệp
5	Tại nhà đối với người cao tuổi, người khuyết tật, người có công, người bệnh không đi lại được (người yếu thế)	Phục vụ theo danh sách rà soát hoặc theo đề nghị của TDP

Các địa điểm phải bảo đảm có điện, bàn làm việc, kết nối Internet ổn định, thuận lợi cho việc triển khai thiết bị và tiếp nhận hồ sơ.

5. Thời gian thực hiện

- Từ ngày 16/7/2026 - 30/7/2026 xây dựng Kế hoạch, thành lập Tổ dịch vụ công trực tuyến và chuẩn bị các văn bản, biểu mẫu kèm theo báo cáo Thường trực UBND phường.

- Từ ngày 05/8/2026 – 10/8/2026 triển khai Kế hoạch; tổ chức Lễ ra mắt mô hình các Tổ hướng dẫn, hỗ trợ; tập huấn đến các tổ dân phố, đơn vị có liên quan.

Tổ chức tuyên truyền kế hoạch trên hệ thống loa truyền thanh phường, trang thông tin điện tử, Fanpage và hệ thống loa của tổ dân phố.

- Từ ngày 10/8/2026- /2026 thực hiện hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính trên dịch vụ công trực tuyến tại các địa điểm.

Tần suất thực hiện

- Tổ chức tối thiểu **02 đợt/tháng**, đồng thời căn cứ nhu cầu thực tế có thể tổ chức thêm. Đề xuất lịch cố định (*Dự kiến theo PL 01 kèm theo*).

6. Kinh phí thực hiện: Từ nguồn ngân sách địa phương và nguồn huy động hợp pháp khác.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN:

1. Thành lập Tổ Dịch vụ công lưu động phường:

Thành phần: Tổ trưởng là đồng chí Phó Chủ tịch UBND phường, Tổ phó là đồng chí Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công phường và Các thành viên cụ thể như sau:

- Công chức Trung tâm Phục vụ hành chính công.
- Công chức văn phòng HĐND & UBND phụ trách lĩnh vực Tư pháp – Hộ tịch.
- Công chức Văn hóa - Xã hội.
- Đại diện Công an phường.
- Đại diện Bưu điện.
- Bí thư đoàn Thanh niên.
- Chủ tịch Hội Phụ nữ.
- Chủ tịch Hội Nông dân.
- Thành viên Tổ công nghệ số cộng đồng.
- Tổ trưởng các tổ dân phố.

2. Nhiệm vụ:

2.1. Trung tâm Phục vụ Hành chính công phường

- Tham mưu xây dựng kế hoạch, dự trù kinh phí, Quyết định thành lập Tổ dịch vụ công lưu động thực hiện mô hình.
- Rà soát tham mưu đảm bảo các điều kiện cơ sở vật chất thực hiện DVC trực tuyến tại các điểm thực hiện mô hình: máy tính, máy Scan; máy chiếu, kết nối mạng Internet; loa đài, bàn ghế, tài liệu, tờ rơi
- Tham mưu tổ chức tập huấn, hướng dẫn chi tiết hoạt động của Tổ công nghệ số cộng đồng, tổ hỗ trợ DVC trực tuyến khu dân cư (trong tháng 8/2026).
- Rà soát những khó khăn, bất cập trong quá trình sử dụng các phần mềm đề xuất tỉnh, các bộ ngành khắc phục những bất cập nhằm phục vụ người dân, doanh nghiệp nhanh chóng hơn.
- Phân công công chức, cán bộ làm việc tại Trung tâm tham gia hỗ trợ thực hiện nhiệm vụ, theo kế hoạch được phê duyệt.
- Theo dõi việc thực hiện của các Tổ hỗ trợ thực hiện DVC trực tuyến, tổng hợp đánh giá báo cáo Thường trực Đảng ủy, UBND phường về kết quả thực hiện

và tham mưu giải pháp duy trì và nhân rộng mô hình.

2.2. Văn phòng HĐND -UBND phường: Đơn đốc triển khai kế hoạch, phối hợp tham mưu công tác triển khai hội nghị ra mắt mô hình, cử Công chức tham gia; hội nghị tập huấn, sơ kết, tổng kết mô hình.

2.3. Phòng Kinh tế, hạ tầng và đô thị phường: Tham mưu, bố trí nguồn kinh phí tổ chức thực hiện mô hình, mua sắm cơ sở vật chất, trang thiết bị và các điều kiện khác để thực hiện, cử Công chức tham gia.

2.4. Phòng Văn hoá - Xã hội phường

- Theo dõi, tổng hợp đánh giá, tham mưu báo cáo Thường trực Đảng uỷ, UBND phường về hoạt động tổ công nghệ số cộng đồng, cử Công chức tham gia.

- Tham mưu bố trí nguồn kinh phí cho tổ công nghệ số cộng đồng duy trì hoạt động hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện DVC trực tuyến *(khi triển khai nhân rộng)*.

2.5. Trung tâm cung ứng dịch vụ công phường: Tổ chức tuyên truyền đưa tin trên trang thông tin điện tử phường, hệ thống loa truyền thanh, fanpage, zalo về Kế hoạch thực hiện Tổ hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện DVC trực tuyến tại khu dân cư.

2.6. Công an phường

- Phân công cán bộ chiến sỹ công an phường phụ trách khu vực tham gia hướng dẫn, hỗ trợ người dân cài đặt Vneid và TTHC lĩnh vực công an phụ trách.

- Phối hợp với Trung tâm Phục vụ HHC phường niêm yết các thủ tục hành chính lĩnh vực công an phụ trách tại nhà văn hoá các Tổ dân phố.

2.7. Các tổ dân phố có điểm hỗ trợ nhân dân thực hiện DVC trực tuyến

- Thông báo tuyên truyền phổ biến rộng rãi trong cán bộ và nhân dân về Kế hoạch thực hiện mô hình Tổ hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện các thủ tục hành chính trên Dịch vụ công trực tuyến tại Khu dân cư.

- Huy động lực lượng tham gia theo Kế hoạch nòng cốt là Ban công tác mặt trận tổ dân phố, tổ công nghệ số cộng đồng, lực lượng an ninh cơ sở.... ưu tiên thanh niên, người trẻ, sử dụng thành thạo máy tính, điện thoại thông minh; nhiệt tình tâm huyết.

- Tăng cường trách nhiệm, nâng cao chất lượng hoạt động thành viên Tổ công nghệ số Cộng đồng.

- Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công phường chuẩn bị cơ sở vật chất: loa đài, bàn ghế, mạng Internet, cơ sở vật chất khác để triển khai và duy trì hoạt động thường xuyên của Tổ hỗ trợ.

- Cử từ 03 - 05 thành viên Tổ công nghệ số cộng đồng hoặc tình nguyện viên của đơn vị tham gia tổ hỗ trợ khu vực (ưu tiên lựa chọn người trẻ, sử dụng thành thạo điện thoại thông minh trên địa bàn Tổ dân phố có điều kiện thuận lợi tham gia).

- Chủ động xây dựng Kế hoạch phát huy vai trò nòng cốt tổ công nghệ số cộng đồng và huy động lực lượng tình nguyện viên của Tổ dân phố hướng dẫn người dân thực hiện các TTHC trực tuyến tại Nhà Văn hóa phố thực hiện nộp hồ sơ TTHC ngay tại khu dân cư giảm thời gian và chi phí đi lại của người dân.

2.8. Đề nghị Ủy ban MTTQ Việt Nam phường:

- Phối hợp, chỉ đạo các tổ chức thành viên tích cực tuyên truyền sâu rộng trong các chi hội, hội viên, đoàn viên, thành viên về dịch vụ công trực tuyến. Huy động lực lượng và sự tham gia vào cuộc cao nhất của cán bộ và nhân dân.

- Phân công, bố trí cán bộ, công chức đơn vị thành lập tổ hướng dẫn, hỗ trợ thành viên, đoàn viên, hội viên và nhân dân trên địa bàn phường thực hiện TTHC trên DVC trực tuyến.

- Chỉ đạo Đoàn thanh niên phường lựa chọn có hiệu quả lực lượng đoàn viên, thanh niên của các TDP tham gia hỗ trợ tại các điểm.

IV. GIẢI PHÁP ĐỔI MỚI, SÁNG TẠO TRONG TRIỂN KHAI MÔ HÌNH

Nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, tạo dấu ấn riêng của phường Sầm Sơn trong triển khai mô hình "Dịch vụ công lưu động", UBND phường triển khai đồng bộ các giải pháp sau:

1. Xây dựng thông điệp của mô hình

Lấy khẩu hiệu: "Dịch vụ công lưu động – Không có khoảng cách - Trách nhiệm, tận tâm phục vụ" với tinh thần chuyển từ "người dân đến cơ quan hành chính" sang "chính quyền chủ động đến với người dân", lấy sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp làm thước đo chất lượng phục vụ.

2. Mục tiêu xây dựng mô hình điểm

Phân đầu xây dựng mô hình "Dịch vụ công lưu động thông minh" của phường Sầm Sơn trở thành mô hình tiêu biểu của tỉnh Thanh Hóa, góp phần thực hiện hiệu quả Đề án 06, thúc đẩy cải cách hành chính, chuyển đổi số và xây dựng nền hành chính hiện đại, chuyên nghiệp, công khai, minh bạch, lấy người dân và doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ.

3. Tích hợp mô hình "Dịch vụ công lưu động thông minh"

Mỗi điểm lưu động được trang bị đầy đủ thiết bị số gồm máy tính xách tay, máy scan, máy in, thiết bị đọc căn cước công dân, đường truyền Internet tốc độ cao; đồng thời khai thác hiệu quả Kiosk thông minh của Trung tâm Phục vụ hành chính công để hướng dẫn người dân tự tra cứu thông tin, thực hiện thủ tục hành chính và nộp hồ sơ trực tuyến.

4. Ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) hỗ trợ người dân

Triển khai trợ lý AI phục vụ tại các điểm lưu động nhằm:

Tra cứu nhanh thủ tục hành chính.

Hướng dẫn thành phần hồ sơ theo từng lĩnh vực.

Giải đáp các câu hỏi thường gặp về thủ tục hành chính.

Hướng dẫn người dân nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến và khai thác kết quả điện tử.

Hỗ trợ cán bộ trong việc tư vấn, giảm thời gian tiếp nhận và xử lý hồ sơ.

4. Triển khai "Ngày chuyển đổi số lưu động"

Định kỳ hằng tháng tổ chức một đợt chuyên đề kết hợp giữa hỗ trợ dịch vụ công lưu động với tuyên truyền, hướng dẫn sử dụng các nền tảng số, tập trung vào:

Kích hoạt và sử dụng tài khoản VNeID.

Đăng ký tài khoản Công Dịch vụ công quốc gia.

Hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến toàn trình.

Thanh toán trực tuyến.

Khai thác bản sao điện tử và kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường số.

5. Xây dựng mô hình "Tổ dân phố số đồng hành cùng người dân"

Phát huy vai trò của Tổ công nghệ số cộng đồng, Đoàn Thanh niên, Hội Phụ nữ và Tổ trưởng tổ dân phố trong việc rà soát nhu cầu, hướng dẫn người dân chuẩn bị hồ sơ trước khi tổ chức các đợt lưu động; đồng thời tiếp tục hỗ trợ người dân sau khi hoàn thành thủ tục nhằm nâng cao kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

V. CHẾ ĐỘ CÔNG KHAI, BÁO CÁO

Trước mỗi đợt triển khai ít nhất 03 ngày, Trung tâm Phục vụ hành chính công phối hợp với Văn phòng HĐND&UBND phường thực hiện công khai:

- Thời gian.
- Địa điểm.
- Danh mục thủ tục được hỗ trợ.
- Thành phần hồ sơ cần chuẩn bị.
- Danh sách, số điện thoại cán bộ hỗ trợ.

Hình thức công khai:

- Trang thông tin điện tử phường.
- Fanpage, Zalo OA của phường.
- Nhóm Zalo tổ dân phố.
- Hệ thống truyền thanh cơ sở.
- Niêm yết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, nhà Văn hóa các TDP.
- Sau mỗi đợt triển khai, Tổ DVC lưu động tổng hợp kết quả thực hiện.

Định kỳ hằng tháng, Trung tâm Phục vụ Hành chính công tham mưu cho UBND phường báo cáo kết quả triển khai mô hình vào báo cáo công tác kiểm soát thủ tục hành chính gửi Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh theo quy định./.

Nơi nhận:

- Trung tâm PVHCC tỉnh (b/c);
- TTr Đảng ủy, HĐND phường (b/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND phường (c/đ);
- MTTQ và các tổ chức CT-XH phường (p/h);
- Các phòng, đơn vị liên quan (t/h);
- Trung tâm PVHCC phường (t/h);
- Các Tổ dân phố (t/h);
- Lưu: VT, HCC.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Minh Tâm

PHỤ LỤC 01
DANH MỤC ĐỊA ĐIỂM TRIỂN KHAI MÔ HÌNH "DỊCH VỤ CÔNG LƯU
ĐỘNG" TRÊN ĐỊA BÀN PHƯỜNG SÂM SƠN

(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày tháng 8 năm 2026
của UBND phường Sâm Sơn)

STT	Địa điểm triển khai	Đối tượng phục vụ	Nội dung hỗ trợ	Thời gian tổ chức	Đơn vị phối hợp
1	Nhà văn hóa TDP Tiến	Người dân (các TDP của phường Quảng Tiến cũ); người cao tuổi; người có công; hộ nghèo, hộ cận nghèo; người có nhu cầu thực hiện TTHC	Hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện TTHC; đăng ký, kích hoạt tài khoản VNeID; đăng ký tài khoản Cổng Dịch vụ công quốc gia; nộp hồ sơ trực tuyến; thanh toán trực tuyến; tra cứu kết quả giải quyết hồ sơ; hướng dẫn sử dụng Kiosk thông minh và các ứng dụng số	Tuần nhất tháng theo hoạch	Trung tâm PVHCC, Công an phường, Tổ Công nghệ số cộng đồng, Tổ dân phố
2	Nhà văn hóa TDP Quảng Cư	Người dân (các TDP phường Quảng Cư cũ); người yếu thế; người có nhu cầu thực hiện TTHC	Hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện TTHC; đăng ký, kích hoạt tài khoản VNeID; đăng ký tài khoản Cổng Dịch vụ công quốc gia; nộp hồ sơ trực tuyến; thanh toán trực tuyến; tra cứu kết quả giải quyết hồ sơ; hướng dẫn sử dụng Kiosk thông minh và các ứng dụng số	Tuần nhất tháng theo hoạch	Trung tâm PVHCC, Công an phường, Tổ Công nghệ số cộng đồng, Tổ dân phố
3	Nhà văn hóa TDP Trung Sơn	Người dân (các TDP phường Trung Sơn cũ); người yếu thế; người có nhu cầu thực hiện TTHC	Hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện TTHC; đăng ký, kích hoạt tài khoản VNeID; đăng ký tài khoản Cổng Dịch vụ công quốc gia; nộp hồ sơ trực tuyến; thanh toán trực tuyến; tra cứu kết quả giải quyết hồ sơ; hướng dẫn sử dụng Kiosk thông minh và các ứng dụng số	Tuần Hai tháng theo hoạch	Trung tâm PVHCC, Công an phường, Tổ Công nghệ số cộng đồng, Tổ dân phố
4	Nhà văn hóa TDP Bắc Sơn	Người dân (các TDP phường Bắc Sơn cũ); người yếu thế; người có nhu cầu thực hiện TTHC	Hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện TTHC; đăng ký, kích hoạt tài khoản VNeID; đăng ký tài khoản Cổng Dịch vụ công quốc gia; nộp hồ sơ trực tuyến; thanh toán trực tuyến; tra cứu kết quả giải quyết hồ sơ; hướng dẫn sử dụng Kiosk thông minh và các ứng dụng số	Tuần Hai tháng theo hoạch	Trung tâm PVHCC, Công an phường, Tổ Công nghệ số cộng đồng, Tổ dân phố
5	Nhà văn hóa TDP Trường Sơn	Người dân (các TDP phường Trường Sơn cũ); người yếu thế; người có nhu cầu thực hiện TTHC	Hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện TTHC; đăng ký, kích hoạt tài khoản VNeID; đăng ký tài khoản Cổng Dịch vụ công quốc gia; nộp hồ sơ trực tuyến; thanh toán trực tuyến; tra cứu kết quả giải quyết hồ sơ; hướng dẫn sử dụng Kiosk thông minh và các ứng dụng số	Tuần thứ Ba hàng tháng hoặc theo kế hoạch	Trung tâm PVHCC, Công an phường, Tổ Công nghệ số cộng đồng, Tổ dân phố
6	Nhà văn hóa TDP Quảng	Người dân (các TDP phường TTHC; đăng ký, kích hoạt tài	Hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện TTHC; đăng ký, kích hoạt tài	Tuần thứ Ba hàng tháng	Trung tâm PVHCC, Công an

STT	Địa điểm triển khai	Đối tượng phục vụ	Nội dung hỗ trợ	Thời gian tổ chức	Đơn vị phối hợp
	Châu	Quảng Châu cũ); khoản VNeID; đăng ký tài khoản hoặc theo kế người yếu thế; Cổng Dịch vụ công quốc gia; nộp hồ sơ trực tuyến; thanh toán trực thực hiện TTHC	tuyển; tra cứu kết quả giải quyết hồ sơ; hướng dẫn sử dụng Kiosk thông minh và các ứng dụng số		phường, Tổ Công nghệ số cộng đồng, Tổ dân phố
7	Nhà văn hóa TDP Quảng Thọ	Người dân (các TTHC; đăng ký, kích hoạt tài TDP phường khoản VNeID; đăng ký tài khoản Quảng Thọ cũ); Cổng Dịch vụ công quốc gia; nộp hồ sơ trực tuyến; thanh toán trực thực hiện TTHC	hồ sơ; hướng dẫn sử dụng Kiosk thông minh và các ứng dụng số	Tuần thứ Ba hàng tháng	Trung tâm PVHCC, Công an phường, Tổ Công nghệ số cộng đồng, Tổ dân phố
8	Các trường học trên địa bàn phường	Học sinh, phụ huynh, giáo viên	Hỗ trợ thủ tục tuyển sinh, xác thực thông tin công dân, kích hoạt VNeID, đăng ký tài khoản dịch vụ công và các thủ tục hành chính liên quan đến giáo dục	Theo chuyên đề, thời điểm tuyển sinh	Trung tâm PVHCC, Phòng Giáo dục (nếu có), Nhà trường
9	Doanh nghiệp, cơ sở sản xuất, khu dân cư tập trung	Doanh nghiệp, người lao động	Hướng dẫn thực hiện TTHC trực tuyến; đăng ký tài khoản định danh điện tử; thanh toán trực tuyến; tư vấn thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh	Theo nhu cầu hoặc kế hoạch chuyên đề	Trung tâm PVHCC, Công an phường, Đoàn Thanh niên
10	Tại nhà đối với người cao tuổi, người có công, người khuyết tật, người bệnh, định người không có khả năng đi lại	Người thuộc diện ưu tiên theo quy định	Hỗ trợ thực hiện TTHC phát sinh; hướng dẫn sử dụng VNeID; tiếp nhận hồ sơ (nếu đủ điều kiện); hướng dẫn thực hiện dịch vụ công trực tuyến và các tiện ích số	Theo lịch đăng ký hoặc khi có yêu cầu	Tổ Dịch vụ công lưu động, Tổ dân phố, Hội Phụ nữ, Đoàn Thanh niên

Ghi chú:

1. Căn cứ tình hình thực tế và nhu cầu của tổ chức, cá nhân, Chủ tịch UBND phường quyết định bổ sung hoặc điều chỉnh địa điểm triển khai cho phù hợp.
2. Các địa điểm triển khai phải bảo đảm thuận tiện cho việc đi lại, có đủ điện, bàn ghế, kết nối Internet và các điều kiện kỹ thuật cần thiết để hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính và dịch vụ công trực tuyến.
3. Ngoài các địa điểm nêu trên, Tổ Dịch vụ công lưu động được phép tổ chức các đợt hỗ trợ tại các khu dân cư, cơ sở giáo dục, doanh nghiệp hoặc địa điểm khác khi phát sinh nhu cầu thực tế hoặc theo chỉ đạo của UBND phường.

PHỤ LỤC SỐ 02
DANH MỤC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH VÀ NỘI DUNG HỖ TRỢ
TẠI CÁC ĐIỂM DỊCH VỤ CÔNG LƯU ĐỘNG
(Kèm theo Kế hoạch số/KH-UBND ngày tháng 8 năm 2026
của UBND phường Sầm Sơn)

I. NGUYÊN TẮC THỰC HIỆN

1. Chỉ tổ chức hỗ trợ đối với các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của Trung tâm Phục vụ hành chính công hoặc các thủ tục đủ điều kiện thực hiện bằng hình thức trực tuyến theo quy định.

2. Việc hỗ trợ tại các điểm lưu động không làm thay đổi trình tự, thủ tục, thành phần hồ sơ, thời hạn giải quyết và thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Khuyến khích ưu tiên tiếp nhận hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, trả kết quả điện tử hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích.

II. DANH MỤC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH ĐƯỢC HỖ TRỢ

STT	Lĩnh vực	Thủ tục hành chính hỗ trợ	Nội dung hỗ trợ
1	Hộ tịch	Đăng ký lại khai sinh	Hướng dẫn kê khai hồ sơ điện tử; tiếp nhận hồ sơ (khi đủ điều kiện); tra cứu kết quả
2	Hộ tịch	Đăng ký lại khai tử	Hướng dẫn lập hồ sơ; nộp hồ sơ trực tuyến; theo dõi kết quả
3	Hộ tịch	Đăng ký lại kết hôn	Hướng dẫn chuẩn bị hồ sơ, đặt lịch và nộp hồ sơ trực tuyến (nếu áp dụng)
4	Hộ tịch	Xác nhận tình trạng hôn nhân	Hướng dẫn kê khai, nộp hồ sơ trực tuyến
5	Hộ tịch	Cấp bản sao trích lục hộ tịch	Hướng dẫn khai thác dữ liệu hộ tịch điện tử, nộp hồ sơ trực tuyến
6	Chứng thực	Chứng thực bản sao từ bản chính	Hướng dẫn chuẩn bị hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ theo quy định
7	Chứng thực	Chứng thực chữ ký	Hướng dẫn thực hiện thủ tục, kiểm tra hồ sơ
8	Bảo trợ xã hội	Thực hiện chế độ đối với người cao tuổi, người khuyết tật, đối tượng bảo trợ xã hội	Hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ trực tuyến hoặc trực tiếp
9	Người có công	Các thủ tục thuộc thẩm quyền cấp xã	Hướng dẫn kê khai, tiếp nhận hồ sơ, theo dõi kết quả
10	Cư trú	Hướng dẫn thực hiện các thủ tục cư trú trên môi trường điện tử	Hướng dẫn sử dụng VNeID và Cổng Dịch vụ công để thực hiện thủ tục
11	Đất đai	Hướng dẫn thực hiện các thủ	Hướng dẫn thành phần hồ sơ, kê

STT	Lĩnh vực	Thủ tục hành chính hỗ trợ	Nội dung hỗ trợ
		tục đất đai thuộc thẩm quyền tiếp nhận	khai biểu mẫu, nộp hồ sơ trực tuyến (nếu đủ điều kiện)
12	Các lĩnh vực khác	Các thủ tục hành chính phát sinh thuộc thẩm quyền UBND phường	Hướng dẫn theo quy định hiện hành

III. NỘI DUNG HỖ TRỢ CHUYỂN ĐỔI SỐ

Tại các điểm dịch vụ công lưu động, Tổ Dịch vụ công lưu động thực hiện các nội dung hỗ trợ sau:

1. Hỗ trợ tài khoản số

- Đăng ký tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.
- Kích hoạt, sử dụng tài khoản định danh điện tử VNeID.
- Hướng dẫn xác thực thông tin công dân.

2. Hỗ trợ thực hiện dịch vụ công trực tuyến

- Hướng dẫn đăng nhập hệ thống.
- Hướng dẫn kê khai biểu mẫu điện tử.
- Hướng dẫn tải thành phần hồ sơ.
- Hướng dẫn ký số (nếu có).
- Hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến.
- Hướng dẫn bổ sung hồ sơ theo yêu cầu.

3. Hỗ trợ thanh toán trực tuyến

- Thanh toán phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.
- Thanh toán nghĩa vụ tài chính.
- Hướng dẫn sử dụng các phương thức thanh toán điện tử theo quy định.

4. Hỗ trợ khai thác kết quả điện tử

- Tra cứu tiến độ giải quyết hồ sơ.
- Tải và sử dụng kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử.
- Khai thác bản sao điện tử.
- Hướng dẫn sử dụng dữ liệu điện tử trong thực hiện các giao dịch hành chính.

5. Hỗ trợ sử dụng các nền tảng số

- Hướng dẫn sử dụng **Cổng Dịch vụ công quốc gia**.
- Hướng dẫn sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh Thanh Hóa.

- Hướng dẫn sử dụng **Kiosk thông minh** tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (nếu có).

- Hướng dẫn cài đặt, sử dụng các ứng dụng số thiết yếu theo quy định của Trung ương và của tỉnh.

6. Hỗ trợ ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI)

- Hướng dẫn người dân tra cứu thủ tục hành chính bằng AI.
- Hỗ trợ AI tư vấn thành phần hồ sơ, quy trình thực hiện và thời hạn giải quyết.
- Hỗ trợ AI giải đáp các câu hỏi thường gặp trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính.

IV. CÁC ĐỢT HỖ TRỢ THEO CHUYÊN ĐỀ

- gồm:
- Căn cứ nhu cầu thực tế, UBND phường tổ chức các đợt hỗ trợ chuyên đề,
 - Hỗ trợ học sinh, phụ huynh thực hiện thủ tục tuyển sinh đầu cấp.
 - Hỗ trợ người cao tuổi, người có công, người khuyết tật thực hiện các thủ tục hành chính phát sinh.
 - Hỗ trợ kích hoạt và sử dụng tài khoản định danh điện tử VNeID.
 - Hỗ trợ đăng ký tài khoản và sử dụng dịch vụ công trực tuyến.
 - Hỗ trợ doanh nghiệp, hộ kinh doanh thực hiện các thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.
 - Hỗ trợ thanh toán trực tuyến và sử dụng kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử.

*** Ghi chú:**

1. Danh mục thủ tục hành chính được hỗ trợ lưu động được cập nhật theo các quyết định công bố thủ tục hành chính của Chủ tịch UBND tỉnh và hướng dẫn của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

2. Đối với các thủ tục pháp luật quy định bắt buộc người yêu cầu phải có mặt tại cơ quan có thẩm quyền hoặc phải thực hiện trực tiếp theo quy định chuyên ngành, Tổ Dịch vụ công lưu động chỉ thực hiện hướng dẫn, hỗ trợ chuẩn bị hồ sơ và đặt lịch, không giải quyết thay hoặc thực hiện trái quy định.

3. Khuyến khích 100% hồ sơ đủ điều kiện được tiếp nhận bằng hình thức trực tuyến, thanh toán trực tuyến và trả kết quả qua môi trường điện tử hoặc dịch vụ bưu chính công ích.

PHỤ LỤC SỐ 03
QUY TRÌNH TỔ CHỨC MỘT ĐỢT DỊCH VỤ CÔNG LƯU ĐỘNG
(Ban hành kèm theo Kế hoạch số/KH-UBND ngày /8/2026
của UBND phường Sầm Sơn)

*** Bước 1. Khảo sát, rà soát nhu cầu hỗ trợ**

Đơn vị thực hiện: Trung tâm Phục vụ hành chính công chủ trì; phối hợp với Công an phường, Tổ trưởng tổ dân phố, Tổ Công nghệ số cộng đồng và các đoàn thể.

Nội dung thực hiện:

(1) Rà soát, lập danh sách các tổ chức, cá nhân có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính.

(2) Xác định nhóm đối tượng ưu tiên: người cao tuổi, người có công với cách mạng, người khuyết tật, hộ nghèo, hộ cận nghèo, người không có khả năng đi lại và các đối tượng gặp khó khăn trong tiếp cận công nghệ số.

(2) Xác định địa điểm, thời gian, danh mục thủ tục hành chính cần hỗ trợ.

Thời gian thực hiện: Trước ngày tổ chức ít nhất **03 ngày**.

*** Bước 2. Xây dựng kế hoạch và thông báo tổ chức**

Đơn vị thực hiện: Trung tâm Phục vụ hành chính công.

Nội dung thực hiện:

(1) Xây dựng lịch triển khai.

(2) Phân công nhiệm vụ cho các thành viên Tổ Dịch vụ công lưu động.

(3) Thông báo công khai về:

- Thời gian tổ chức;
- Địa điểm;
- Danh mục thủ tục hành chính được hỗ trợ;
- Thành phần hồ sơ cần chuẩn bị;
- Danh sách và số điện thoại cán bộ trực tiếp hỗ trợ.

Hình thức thông báo:

- Trang thông tin điện tử của phường.
- Fanpage, Zalo OA, nhóm Zalo cộng đồng.
- Hệ thống truyền thanh cơ sở.
- Niêm yết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, Nhà văn hóa và Trụ sở UBND phường.

Thời gian thực hiện: Trước ngày tổ chức ít nhất **03 ngày làm việc**.

*** Bước 3. Chuẩn bị cơ sở vật chất và hạ tầng kỹ thuật**

Đơn vị thực hiện: Trung tâm Phục vụ hành chính công.

Nội dung thực hiện:

Chuẩn bị đầy đủ:

- (1) Máy tính xách tay.
- (2) Máy in.
- (3) Máy quét tài liệu.
- (4) Thiết bị đọc căn cước công dân.
- (5) Thiết bị ký số (nếu có).

- (6) Bộ phát Wifi hoặc đường truyền Internet.
 - (7) Biểu mẫu, tài liệu hướng dẫn.
 - (8) Kiosk thông minh (đối với các điểm đủ điều kiện).
 - (9) Trợ lý AI hỗ trợ tra cứu thủ tục hành chính (nếu được trang bị).
- Kiểm tra hệ thống trước khi triển khai.

*** Bước 4. Tổ chức hỗ trợ tại điểm lưu động**

Đơn vị thực hiện: Tổ Dịch vụ công lưu động.

Quy trình thực hiện tại điểm hỗ trợ:

(1) Đón tiếp

- Hướng dẫn người dân lấy số thứ tự (nếu cần).
- Kiểm tra giấy tờ ban đầu.
- Phân luồng theo lĩnh vực.

(2) Hướng dẫn hồ sơ

- Kiểm tra thành phần hồ sơ.
- Hướng dẫn bổ sung hồ sơ còn thiếu.
- Hướng dẫn kê khai biểu mẫu.

(3) Hỗ trợ chuyển đổi số

- Đăng ký tài khoản Cổng Dịch vụ công quốc gia.
- Kích hoạt VNeID.
- Hướng dẫn sử dụng Kiosk thông minh.
- Hướng dẫn sử dụng AI tra cứu thủ tục.
- Hướng dẫn thanh toán trực tuyến.

(4) Tiếp nhận hồ sơ

- Tiếp nhận hồ sơ theo quy định.
- Hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến đối với thủ tục đủ điều kiện.
- Cấp giấy tiếp nhận hoặc thông báo theo quy định.

*** Bước 5. Theo dõi, xử lý hồ sơ**

Sau khi tiếp nhận:

- (1) Chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.
- (2) Theo dõi tiến độ xử lý.
- (3) Thông báo cho tổ chức, cá nhân khi có yêu cầu bổ sung hồ sơ.
- (4) Hướng dẫn người dân tra cứu kết quả trực tuyến.

*** Bước 6. Trả kết quả và hướng dẫn khai thác kết quả điện tử**

Thực hiện:

- (1) Trả kết quả trực tiếp theo quy định.
- (2) Trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích (nếu có đăng ký).
- (3) Hướng dẫn người dân khai thác kết quả điện tử, bản sao điện tử và lưu trữ hồ sơ trên VNeID hoặc Cổng Dịch vụ công.

*** Bước 7. Khảo sát mức độ hài lòng và tổng hợp kết quả**

Cuối mỗi đợt triển khai:

- (1) Phát Phiếu khảo sát mức độ hài lòng hoặc khảo sát điện tử qua mã QR.
- (2) Tổng hợp số lượng người dân được hỗ trợ.
- (3) Tổng hợp số hồ sơ tiếp nhận.
- (4) Tổng hợp số hồ sơ trực tuyến.
- (5) Tổng hợp số tài khoản VNeID được kích hoạt.

(6) Tổng hợp số lượt sử dụng Kiosk thông minh, AI và các nền tảng số.
Lập báo cáo gửi UBND phường theo quy định.

