

Số: /KH-UBND

Trúc Lâm, ngày tháng 7 năm 2026

KẾ HOẠCH

Triển khai mô hình "Dịch vụ công lưu động" trên địa bàn phường Trúc Lâm, tỉnh Thanh Hóa năm 2026

Thực hiện ý kiến chỉ đạo của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Thanh Hóa tại Công văn số 337/HCC-HCQT ngày 14/7/2026 về việc triển khai mô hình “Dịch vụ công lưu động” hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính; Công văn số 774-CV/ĐU ngày 20/7/2026 của Đảng ủy phường Trúc Lâm về việc triển khai xây dựng Kế hoạch thực hiện mô hình "Dịch vụ công lưu động".

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 Trúc Lâm ban hành Kế hoạch triển khai mô hình Dịch vụ công 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 người có công với cách mạng, người cao tuổi, người khuyết tật, hộ nghèo, hộ cận nghèo, đồng bào dân tộc thiểu số,... tiếp cận các dịch vụ 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.

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, kịp thời, dễ hiểu, dễ tiếp cận, hình thức triển khai linh hoạt, phù hợp với từng nhóm đối tượng. Cán bộ thực hiện phải có thái độ chuẩn mực, tận tình hướng dẫn, không gây phiền hà cho tổ chức, cá nhân. Đảm bảo an toàn thông tin, bảo mật dữ liệu cá nhân trong quá trình tiếp nhận hồ sơ.

II. ĐỐI TƯỢNG, NỘI DUNG, HÌNH THỨC TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

1. Đối tượng hỗ trợ

Hỗ trợ các tổ chức, cá nhân có nhu cầu thực hiện TTHC, sử dụng dịch vụ công trực tuyến và các tiện ích số trong quá trình giải quyết TTHC. Ưu tiên hỗ trợ người có công với cách mạng, người cao tuổi, người khuyết tật, hộ nghèo, hộ cận nghèo, đồng bào dân tộc thiểu số và các trường hợp gặp khó khăn trong việc tiếp cận, sử dụng công nghệ số.

2. Nội dung

Tổ chức tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC trên môi trường điện tử; đăng ký, sử dụng tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, tài khoản định danh điện tử (VNeID), Kiosk thông minh và các nền tảng, ứng dụng số phục vụ người dân, doanh nghiệp theo quy định. Hướng dẫn thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến phí, lệ phí, nghĩa vụ tài chính và các khoản thu khác; tra cứu tình trạng giải quyết hồ sơ; khai thác, sử dụng kết quả giải quyết TTHC điện tử, bản sao điện tử và các dữ liệu, tiện ích số phục vụ giải quyết TTHC. Đồng thời, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp tiếp cận, sử dụng các ứng dụng số thiết yếu của Trung ương và của tỉnh theo nhu cầu và điều kiện thực tế.

3. Địa điểm, thời gian thực hiện

- Thời gian tổ chức lưu động định kỳ tối thiểu 02 đợt/tháng, trường hợp có nhu cầu cao hoặc phát sinh yêu cầu thực tế có thể tổ chức nhiều đợt hơn.

- Địa điểm: tại Nhà văn hóa các Tổ dân phố trên địa bàn phường, ưu tiên các Tổ dân phố có vị trí xa Trung tâm Phục vụ hành chính công.

4. Hình thức thực hiện

Căn cứ nhu cầu thực tế, tổ chức các đợt hỗ trợ lưu động theo từng nhóm đối tượng hoặc theo chuyên đề, như hỗ trợ học sinh, sinh viên và phụ huynh thực hiện thủ tục phục vụ tuyển sinh, nhập học; hỗ trợ người cao tuổi, người yếu thể thực hiện các TTHC có nhu cầu phát sinh; hỗ trợ người dân kích hoạt, sử dụng tài khoản định danh điện tử, dịch vụ công trực tuyến và các tiện ích số khác.

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Kinh phí triển khai được bảo đảm từ nguồn kinh phí ngân sách nhà nước đã giao cho UBND phường theo phân cấp quản lý ngân sách hiện hành và các nguồn kinh phí hợp pháp khác (nếu có).

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công phường chủ trì, phối hợp với phòng Kinh tế hạ tầng và đô thị tham mưu UBND phường bố trí, sử dụng kinh phí trong dự toán ngân sách được giao hằng năm để phục vụ việc tổ chức thực hiện Kế hoạch theo quy định của pháp luật.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công phường

- Là đơn vị chủ trì, có trách nhiệm xây dựng Kế hoạch, chương trình phối hợp, lịch làm việc cụ thể và tổ chức triển khai thực hiện.

- Công khai thông tin trước khi tổ chức các đợt hỗ trợ dịch vụ công lưu động về thời gian, địa điểm, danh mục TTHC được hỗ trợ, thành phần hồ sơ,

giấy tờ người dân, doanh nghiệp cần chuẩn bị; danh sách và số điện thoại của cán bộ trực tiếp hỗ trợ.

- Tổ chức đánh giá 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. Chủ trì sơ kết, đánh giá kết quả thực hiện định kỳ hằng quý và tổng kết cuối năm trên cơ sở đó đề xuất UBND phường biểu dương các tập thể, cá nhân có thành tích và kịp thời điều chỉnh những nội dung chưa phù hợp.

- Định kỳ hằng tháng (lồng ghép nội dung vào báo cáo công tác kiểm soát TTHC hoặc đột xuất theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền), báo cáo kết quả triển khai mô hình “Dịch vụ công lưu động” về Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để tổng hợp, báo cáo Tổ Công tác Đề án 06 tỉnh và Chủ tịch UBND tỉnh theo quy định.

2. Phòng Văn hóa - Xã hội

- Chủ trì, phối hợp Trung tâm phục vụ hành chính công tham mưu cho UBND phường ban hành quyết định thành lập Tổ dịch vụ công lưu động hoặc phân công lực lượng phù hợp để tổ chức triển khai các hoạt động hỗ trợ thực hiện TTHC, trong đó thành phần tham gia bảo đảm có công chức thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, công chức chuyên môn và các lực lượng, tổ chức có liên quan như Công an phường, Tổ công nghệ số cộng đồng, Tổ trưởng Tổ dân phố, Hội Phụ nữ, Hội Nông dân, Đoàn Thanh niên và các tổ chức chính trị - xã hội tham gia theo yêu cầu nhiệm vụ. Đồng thời, phân công rõ trách nhiệm của từng thành viên trong quá trình triển khai thực hiện.

- Cử công chức tham gia hỗ trợ 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.

3. Văn phòng HĐND&UBND phường

- Chủ trì tham mưu việc bố trí các trang thiết bị, kết nối Internet và các điều kiện kỹ thuật cần thiết phục vụ hoạt động hỗ trợ dịch vụ công lưu động.

- Cử công chức tham gia hỗ trợ, phối hợp hướng dẫn việc khai thác Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, Cổng Dịch vụ công quốc gia và các nền tảng số phục vụ giải quyết thủ tục hành chính.

4. Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị

- Tham mưu cho Chủ tịch UBND phường phê duyệt kinh phí để tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch.

- Cử công chức tham gia hỗ trợ 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.

5. Trung tâm cung ứng dịch vụ công

Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công tổ chức công khai thông tin trước khi tổ chức các đợt hỗ trợ dịch vụ công lưu động về thời gian, địa điểm, danh mục TTHC được hỗ trợ, thành phần hồ sơ, giấy tờ người dân, doanh nghiệp cần chuẩn bị; danh sách và số điện thoại của cán bộ trực tiếp hỗ trợ thông qua Trang

thông tin điện tử, hệ thống truyền thanh cơ sở, mạng xã hội, nhóm Zalo cộng đồng và các hình thức tuyên truyền phù hợp khác để người dân, doanh nghiệp chủ động chuẩn bị hồ sơ, sắp xếp thời gian và tham gia thực hiện TTHC.

6. 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.

7. Các Tổ dân phố

- Triển khai các hình thức thông tin, tuyên truyền phù hợp về mục đích, ý nghĩa của Kế hoạch này. 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.

- Chủ động rà soát, nắm bắt danh sách các đối tượng yếu thế, người có công với cách mạng cần được hỗ trợ trên địa bàn quản lý.

8. 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, người có công với cách mạng tiếp cận dịch vụ công 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...

Trên đây là Kế hoạch triển khai mô hình "Dịch vụ công lưu động" trên địa bàn phường Trúc Lâm năm 2026. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc các cơ quan, đơn vị phản ánh về UBND phường (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công) để xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Trung tâm Phục vụ HCC tỉnh (b/cáo);
- TTr ĐU, TTr HĐND phường (b/cáo);
- Chủ tịch, các PCT UBND phường;
- UBMTTQVN phường;
- Các phòng, Trung tâm thuộc phường;
- Công an phường;
- Các Tổ dân phố trên địa bàn phường;
- Lưu: VT, HCC.

CHỦ TỊCH

Mai Cao Cường