

Số: 337 /HCC-HCQT

Thanh Hóa, ngày 14 tháng 7 năm 2026

V/v triển khai mô hình “Dịch vụ công lưu động” hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính.

Kính gửi: UBND các xã, phường.

Thực hiện Thông báo kết luận số 150/TB-TCTĐA ngày 03/7/2026 của Tổ Công tác Đề án 06, cải cách thủ tục hành chính, chuyển đổi số gắn với Đề án 06 tỉnh; trong đó, Tổ Công tác Đề án 06 giao triển khai mô hình “Dịch vụ công lưu động” đối với các thủ tục hành chính (TTHC) đủ điều kiện, tạo thuận lợi cho các đối tượng là người yếu thế, người cao tuổi, người có công, gia đình chính sách trên địa bàn tỉnh. Để đảm bảo việc triển khai mô hình “Dịch vụ công lưu động”, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh (Trung tâm) đề nghị UBND các xã, phường trên cơ sở điều kiện thực tế, nhu cầu giải quyết TTHC của người dân, doanh nghiệp và khả năng bảo đảm các điều kiện tổ chức tại địa phương, xây dựng, ban hành Kế hoạch triển khai mô hình “Dịch vụ công lưu động”, bảo đảm các nội dung sau:

1. Về địa điểm triển khai hỗ trợ dịch vụ công lưu động:

Căn cứ điều kiện thực tế của địa phương, UBND các xã, phường tổ chức khảo sát, lựa chọn và bố trí địa điểm triển khai phù hợp, ưu tiên tại các địa điểm như: nhà văn hóa thôn, tổ dân phố; điểm Bưu điện văn hóa xã; nhà sinh hoạt cộng đồng; trường học; khu công nghiệp, cụm công nghiệp; khu dân cư tập trung và các địa điểm khác có đông người dân, doanh nghiệp đến giao dịch. Địa điểm triển khai phải bảo đảm thuận tiện trong việc đi lại, dễ tiếp cận, đáp ứng các điều kiện cần thiết về cơ sở vật chất, hạ tầng kỹ thuật và kết nối mạng để hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện TTHC, dịch vụ công trực tuyến.

2. Về đối tượng và nội dung hỗ trợ:

- Đối tượng: Tổ chức 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, người dân sinh sống tại vùng miền núi, vùng có điều kiện kinh tế - xã hội khó khăn và các trường hợp gặp khó khăn trong việc tiếp cận, sử dụng công nghệ số.

- 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 (nếu có) 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.

Căn cứ nhu cầu thực tế tại địa phương, chủ động 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.

3. Về cơ sở vật chất, hạ tầng kỹ thuật:

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, bảo đảm khai thác hiệu quả Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC và các hệ thống thông tin có liên quan. Khuyến khích ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI), Kiosk thông minh và các giải pháp công nghệ số phù hợp nhằm nâng cao hiệu quả, chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

4. Căn cứ điều kiện thực tế và nhu cầu hỗ trợ người dân, doanh nghiệp trên địa bàn, UBND các xã, phường 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 cấp xã, Trưởng thôn, Tổ cộng đồng công nghệ số, 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; tổ chức hoạt động lưu động tối thiểu 01 đợt/tháng, trường hợp địa phương có nhu cầu cao hoặc phát sinh yêu cầu thực tế có thể tổ chức nhiều đợt hơn.

5. 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 Cổng/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. Định kỳ hằng tháng (lồng ghép nội dung vào báo cáo công tác kiểm soát TTHC hoặc đợt xuất theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền), UBND các xã, phường tổng hợp, 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.

Trung tâm cử đầu mối để được hỗ trợ, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị trong quá trình triển khai thực hiện: Ông Lê Hữu Tiến, Phó Trưởng phòng Hành chính
- Quản trị, điện thoại: 0989772229, email: tienlh@thanhhoa.gov.vn

Trung tâm đề nghị các cơ quan, đơn vị nghiêm túc triển khai, thực hiện./.

Nơi nhận:

- Chủ tịch UBND tỉnh (để b/c);
- Các PCT UBND tỉnh (để b/c);
- Công an tỉnh (để b/c);
- Chánh Văn phòng UBND tỉnh (để b/c);
- Các sở, ban, ngành, đơn vị cấp tỉnh (để p/h);
- Đảng ủy UBND các xã, phường (để p/h);
- Lưu: VT, HCC.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Tuấn Hòa