

Số: /KH-UBND

Thành Sen, ngày tháng 7 năm 2026

KẾ HOẠCH
Triển khai mô hình "Dịch vụ công lưu động"
trên địa bàn phường Thành Sen

Thực hiện chủ trương đổi mới phương thức phục vụ, chuyển từ tư duy “chờ dân đến” sang “chủ động đến với dân”, lấy sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp làm thước đo chất lượng, hiệu quả hoạt động của bộ máy hành chính nhà nước; nhằm đưa các dịch vụ hành chính công và sự hỗ trợ của chính quyền đến tận nơi đối với các nhóm đối tượng gặp khó khăn trong việc đến giao dịch tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường; đồng thời thực hiện hiệu quả chủ trương tinh gọn bộ máy, đẩy mạnh phân cấp, phân quyền, chuyển đổi số và xây dựng nền hành chính phục vụ, kiến tạo, gần dân, sát dân, vì Nhân dân phục vụ, UBND phường Thành Sen ban hành Kế hoạch triển khai mô hình “Dịch vụ công lưu động”, với những nội dung như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Đổi mới phương thức phục vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công theo hướng chủ động, gần dân, lấy người dân làm trung tâm phục vụ.
- Đưa dịch vụ hành chính công đến tận nơi cư trú đối với người cao tuổi, người khuyết tật, người ốm đau, người mất khả năng hoặc gặp khó khăn trong việc đi lại; góp phần bảo đảm mọi người dân đều được tiếp cận thuận lợi với các dịch vụ hành chính công.
- Hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến, góp phần nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, thúc đẩy chuyển đổi số trong giải quyết thủ tục hành chính.
- Giảm thời gian, chi phí đi lại của người dân; nâng cao chất lượng phục vụ, mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với cơ quan hành chính nhà nước.
- Xây dựng hình ảnh chính quyền thân thiện, chuyên nghiệp, hiện đại, trách nhiệm và phục vụ Nhân dân.

2. Yêu cầu

- Việc triển khai mô hình phải bảo đảm đúng quy định của pháp luật; công khai, minh bạch, khách quan, đúng đối tượng, đúng thẩm quyền và đúng quy trình giải quyết thủ tục hành chính.

- Lấy người dân làm trung tâm phục vụ; tạo điều kiện thuận lợi nhất cho người dân thuộc đối tượng của mô hình được tiếp cận dịch vụ hành chính công, giảm thời gian, chi phí và công sức đi lại.
- Không làm phát sinh thủ tục hành chính, thành phần hồ sơ hoặc các khoản chi phí ngoài quy định của pháp luật.
- Bảo đảm việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả đúng thời hạn; an toàn hồ sơ, tài liệu, dữ liệu và thông tin của tổ chức, cá nhân.
- Phát huy tinh thần chủ động, trách nhiệm, tận tâm, chuyên nghiệp của đội ngũ cán bộ, công chức; nâng cao văn hóa công vụ, đạo đức công vụ và chất lượng phục vụ người dân.
- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong quá trình tiếp nhận, giải quyết, theo dõi và trả kết quả thủ tục hành chính; khuyến khích người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến khi đủ điều kiện.
- Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ, kịp thời giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công với các phòng chuyên môn, Công an phường, các tổ dân phố, các tổ chức chính trị - xã hội và các đơn vị có liên quan trong quá trình triển khai mô hình.
- Thường xuyên theo dõi, đánh giá hiệu quả thực hiện; kịp thời tháo gỡ khó khăn, vướng mắc, từng bước hoàn thiện và nhân rộng mô hình khi đủ điều kiện.

II. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu chung

Xây dựng mô hình "Dịch vụ công lưu động" nhằm đưa dịch vụ hành chính công đến tận nơi cư trú đối với các đối tượng ưu tiên; góp phần đổi mới phương thức phục vụ theo hướng chủ động, nhân văn, chuyên nghiệp, hiện đại, lấy người dân làm trung tâm, bảo đảm mọi người dân đều được tiếp cận thuận lợi với dịch vụ hành chính công.

2. Mục tiêu cụ thể

- 100% người có công, gia đình chính sách, người cao tuổi neo đơn, người khuyết tật nặng và đặc biệt nặng trên địa bàn được rà soát, lập danh sách và có phương án hỗ trợ tận nhà khi có nhu cầu.
- Giảm tối thiểu 50% số lượt các đối tượng ưu tiên phải trực tiếp đến trụ sở phường đối với các thủ tục có thể thực hiện lưu động
- 100% hồ sơ thuộc phạm vi mô hình được giải quyết đúng hoặc trước hạn.
- Tỷ lệ hài lòng của người dân đạt từ 98% trở lên.

- Phần đầu không đề công dân thuộc đối tượng phục vụ phải trực tiếp đến Trung tâm đối với các thủ tục thuộc phạm vi thực hiện của mô hình.

III. ĐỐI TƯỢNG ƯU TIÊN

1. Người cao tuổi, người khuyết tật theo quy định của pháp luật.
2. Người đang điều trị bệnh, người mắc bệnh hiểm nghèo, người mất khả năng hoặc gặp khó khăn trong việc đi lại.
3. Người có công với cách mạng, thân nhân liệt sĩ, gia đình chính sách theo quy định của pháp luật.
4. Hộ nghèo, hộ cận nghèo và đối tượng bảo trợ xã hội có nhu cầu hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính.
5. Các trường hợp đặc biệt khác do Chủ tịch UBND phường quyết định.

IV. NGUYÊN TẮC THỰC HIỆN

1. Chủ động phục vụ

Trung tâm Phục vụ hành chính công phường chủ động tiếp nhận, rà soát và nắm bắt nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính của các đối tượng thuộc phạm vi áp dụng của mô hình; chủ động bố trí cán bộ, công chức đến nơi cư trú để hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, hỗ trợ thực hiện dịch vụ công và trả kết quả theo quy định, bảo đảm kịp thời, thuận tiện và đúng quy định của pháp luật.

2. Phục vụ trọn quy trình

Người dân được hỗ trợ xuyên suốt trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính, từ tư vấn, hướng dẫn, kiểm tra và hoàn thiện hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ hoặc hỗ trợ nộp hồ sơ trực tuyến, theo dõi quá trình giải quyết đến trả kết quả theo quy định.

3. Không để ai bị bỏ lại phía sau

Tạo điều kiện thuận lợi để người cao tuổi, người khuyết tật và các đối tượng gặp khó khăn trong việc tiếp cận dịch vụ hành chính công được hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính tại nơi cư trú hoặc thông qua dịch vụ công trực tuyến khi đủ điều kiện.

4. Đúng quy định pháp luật

Mọi hoạt động của mô hình phải tuân thủ đúng quy định của pháp luật và quy trình giải quyết thủ tục hành chính.

V. NỘI DUNG TRIỂN KHAI

1. Thành lập Tổ “Dịch vụ công lưu động”

Tổ “Dịch vụ công lưu động” do Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công quyết định thành lập, gồm lãnh đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công làm Tổ trưởng; các cán bộ, công chức, người lao động đang làm việc

tại Trung tâm Phục vụ hành chính công; công chức Tư pháp - Hộ tịch; công chức chuyên môn theo từng lĩnh vực có liên quan và thành viên hỗ trợ chuyển đổi số (khi cần thiết). Căn cứ vào nội dung, tính chất của từng thủ tục hành chính và yêu cầu thực tế, Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công quyết định thành phần tham gia Tổ để bảo đảm việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính đúng quy định, hiệu quả.

Đề nghị các lực lượng sau phối hợp tham gia:

- Tổ công nghệ số cộng đồng, Công an khu vực tại các tổ dân phố: nắm địa bàn, rà soát, phát hiện nhu cầu, phối hợp triển khai.
- Đoàn Thanh niên, Hội Liên hiệp Phụ nữ, Hội Cựu chiến binh, Hội Người cao tuổi: tham gia hỗ trợ, tuyên truyền, vận động, đồng hành cùng tổ công tác.
- Bí thư chi bộ, Tổ trưởng tổ dân phố: đầu mối tiếp nhận thông tin, xác minh hoàn cảnh tại cơ sở.

2. Kênh tiếp nhận yêu cầu

- Đường dây nóng của Trung tâm Phục vụ hành chính công;
- Trang Zalo OA, fanpage của Ủy ban nhân dân phường Thành Sen.
- Tổ trưởng tổ dân phố, Công an khu vực, tổ công nghệ số cộng đồng tổng hợp nhu cầu qua các buổi sinh hoạt khu dân cư.
- Phiếu đăng ký hỗ trợ tại nhà văn hóa tổ dân phố hoặc thông qua người thân đăng ký trực tiếp tại Trung tâm.

3. Phạm vi phục vụ

a) Thực hiện trực tiếp tại nhà:

- TTHC về Chứng thực bản sao từ bản chính.
- TTHC về Chứng thực chữ ký.
- TTHC về Chứng thực hợp đồng, giao dịch theo quy định.
- Tiếp nhận hồ sơ đối với các thủ tục đủ điều kiện thực hiện ngoài trụ sở.
- Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

b) Hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến

Đối với các thủ tục hành chính không thuộc phạm vi thực hiện lưu động, Tổ Dịch vụ công lưu động có trách nhiệm tư vấn, hướng dẫn người dân chuẩn bị hồ sơ; hỗ trợ sử dụng tài khoản định danh điện tử, tài khoản dịch vụ công để nộp hồ sơ trực tuyến; hướng dẫn thanh toán trực tuyến (nếu có); theo dõi quá trình giải quyết hồ sơ và thực hiện trả kết quả tại nơi cư trú theo nhu cầu của công dân hoặc thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định.

4. Công khai mô hình

Thông tin về mô hình được công khai, tuyên truyền rộng rãi trên Cổng thông tin điện tử của phường, trang mạng xã hội chính thức của phường, hệ thống truyền thanh cơ sở, bảng niêm yết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường và thông qua các tổ dân phố nhằm bảo đảm người dân biết, tiếp cận và sử dụng mô hình khi có nhu cầu.

VI. QUY TRÌNH THỰC HIỆN

Bước 1. Tiếp nhận yêu cầu

Trung tâm Phục vụ hành chính công tiếp nhận yêu cầu thực hiện thông qua các hình thức như: trực tiếp tại Trung tâm, qua điện thoại, Zalo, qua tổ dân phố, các tổ chức chính trị - xã hội hoặc người thân của công dân. Khi tiếp nhận yêu cầu, cán bộ, công chức có trách nhiệm ghi nhận đầy đủ thông tin của người yêu cầu, nội dung đề nghị hỗ trợ, đối tượng phục vụ, địa điểm thực hiện và các thông tin cần thiết khác để làm cơ sở xem xét, bố trí Tổ Dịch vụ công lưu động thực hiện.

Bước 2. Kiểm tra điều kiện

Sau khi tiếp nhận yêu cầu, Trung tâm Phục vụ hành chính công tiến hành kiểm tra, xác định đối tượng phục vụ, nội dung yêu cầu, thành phần hồ sơ và điều kiện thực hiện theo quy định của pháp luật; đồng thời đánh giá khả năng thực hiện theo mô hình để quyết định việc tổ chức phục vụ lưu động hoặc hỗ trợ thực hiện dịch vụ công trực tuyến đối với từng trường hợp cụ thể. Trường hợp chưa đủ điều kiện, cán bộ, công chức có trách nhiệm hướng dẫn người dân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ hoặc thông báo rõ lý do không đủ điều kiện thực hiện.

Bước 3. Phân công thực hiện

Căn cứ kết quả kiểm tra điều kiện, Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công phân công Tổ Dịch vụ công lưu động thực hiện nhiệm vụ; đồng thời thống nhất với công dân hoặc người đại diện hợp pháp về thời gian, địa điểm và nội dung phục vụ, bảo đảm phù hợp với tính chất của thủ tục hành chính và điều kiện thực tế.

Bước 4. Thực hiện tại nhà

Tổ Dịch vụ công lưu động đến nơi cư trú của công dân theo thời gian đã thống nhất để kiểm tra, đối chiếu hồ sơ; hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ (nếu cần); thực hiện chứng thực, tiếp nhận hồ sơ hoặc hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến theo quy định; đồng thời lập các giấy tờ, biên nhận theo quy định và thông báo thời gian trả kết quả cho công dân.

Bước 5. Giải quyết hồ sơ

Hồ sơ sau khi được tiếp nhận được chuyển đến cơ quan, người có thẩm quyền để giải quyết theo đúng trình tự, thủ tục, thẩm quyền và thời hạn quy định; đồng thời cập nhật, theo dõi quá trình xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính để kịp thời thông tin cho công dân khi có yêu cầu.

Bước 6. Trả kết quả

Đối với các thủ tục hành chính được thực hiện lưu động, kết quả được trả ngay tại nơi thực hiện theo quy định. Đối với các thủ tục hành chính không thực hiện lưu động, sau khi có kết quả giải quyết, Tổ Dịch vụ công lưu động phối hợp trả kết quả tại nơi cư trú theo nhu cầu của công dân hoặc thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định; đồng thời hướng dẫn, tiếp nhận ý kiến đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với việc thực hiện mô hình.

VII. BA CAM KẾT PHỤC VỤ

Cam kết 1: Không để công dân thuộc đối tượng phục vụ phải đến Trung tâm Phục vụ hành chính công đối với các thủ tục thuộc phạm vi thực hiện của mô hình.

Cam kết 2: Một cuộc gọi - Trung tâm đến tận nhà.

Ngay sau khi tiếp nhận yêu cầu, Tổ Dịch vụ công lưu động chủ động liên hệ, thống nhất thời gian và trực tiếp đến phục vụ.

Cam kết 3: Một lần phục vụ - Trọn quy trình.

Người dân được hỗ trợ từ khâu tư vấn, chuẩn bị hồ sơ, tiếp nhận, giải quyết, theo dõi tiến độ đến trả kết quả.

VIII. THỜI GIAN THỰC HIỆN

- Tiếp nhận yêu cầu trong giờ hành chính.
- Bố trí phục vụ trong thời gian sớm nhất sau khi tiếp nhận yêu cầu và hoàn thiện hồ sơ.
- Đối với trường hợp cấp bách, ưu tiên bố trí thực hiện ngay trong ngày nếu đủ điều kiện.

IX. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công: Là cơ quan chủ trì triển khai mô hình "Dịch vụ công lưu động", Trung tâm Phục vụ hành chính công có trách nhiệm tham mưu UBND phường ban hành các văn bản chỉ đạo, tổ chức triển khai thực hiện mô hình; thành lập, quản lý và điều hành Tổ Dịch vụ công lưu động; xây dựng quy trình nghiệp vụ, biểu mẫu, tài liệu hướng dẫn và tổ chức tập huấn (nếu cần) để bảo đảm việc thực hiện thống nhất, đúng quy định. Đồng thời, chủ trì tiếp nhận yêu cầu, phân công cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ; phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan trong quá trình triển khai; theo dõi, kiểm tra, đánh giá hiệu quả hoạt động của mô hình, tổng hợp kết

quả thực hiện, kịp thời báo cáo UBND phường và đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, hoàn thiện và nhân rộng mô hình.

2. Các phòng chuyên môn thuộc UBND: Theo chức năng, nhiệm vụ được giao, các phòng chuyên môn có trách nhiệm phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công trong việc hướng dẫn, tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực phụ trách; cử công chức tham gia Tổ Dịch vụ công lưu động khi có yêu cầu; kịp thời phối hợp tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình giải quyết hồ sơ, bảo đảm đúng quy định của pháp luật, đúng thời hạn và tạo điều kiện thuận lợi để mô hình hoạt động hiệu quả.

3. Các tổ dân phố: Có trách nhiệm phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công trong việc tuyên truyền, phổ biến rộng rãi mô hình đến Nhân dân; rà soát, cập nhật, tổng hợp danh sách các trường hợp thuộc đối tượng có nhu cầu; làm đầu mối kết nối giữa người dân và Trung tâm trong việc tiếp nhận, phản ánh nhu cầu và hỗ trợ triển khai thực hiện mô hình tại địa bàn dân cư, góp phần bảo đảm mô hình được triển khai hiệu quả, kịp thời và đúng đối tượng.

4. Các tổ chức chính trị - xã hội:

Đề nghị các tổ chức chính trị - xã hội phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công trong công tác tuyên truyền, phổ biến mô hình đến đoàn viên, hội viên và Nhân dân; vận động người dân, đặc biệt là người cao tuổi, người khuyết tật và các đối tượng khó khăn trong việc tiếp cận dịch vụ hành chính công, tham gia và sử dụng dịch vụ của mô hình; đồng thời hỗ trợ, hướng dẫn người dân trong việc tiếp cận, sử dụng dịch vụ công trực tuyến, góp phần thúc đẩy chuyển đổi số và nâng cao hiệu quả phục vụ Nhân dân.

Căn cứ Kế hoạch này, Trung tâm Phục vụ hành chính công chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức triển khai thực hiện; trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc, kịp thời báo cáo UBND phường để xem xét, chỉ đạo giải quyết.

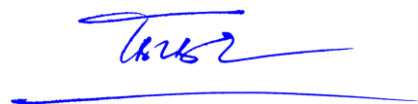
Trên đây là Kế hoạch triển khai mô hình "Dịch vụ công lưu động" của Ủy ban nhân dân phường Thành Sen./

Nơi nhận:

- Văn phòng UBND tỉnh (BC);
- Trung tâm Phục vụ HCC tỉnh;
- Thường trực Đảng ủy phường;
- Lãnh đạo UBND phường;
- UBMTTQ phường;
- Các phòng chuyên môn UBND phường;
- Trung tâm PVHCC phường;
- Các đơn vị tổ dân phố;
- Lưu: VT, TTPVHCC



TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Trần Thị Thủy Nga

