

Số: /KH-UBND

Phượng Dực, ngày tháng năm 2025

KẾ HOẠCH

Triển khai thí điểm “Mô hình dịch vụ công lưu động” - hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính

Căn cứ Luật Giao dịch điện tử năm 2023, Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị; Kế hoạch số 02-KH/BCĐTW ngày 19/6/2025 của Ban Chỉ đạo Trung ương và Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về đẩy mạnh cải cách hành chính, đổi mới sáng tạo, cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức cao nhất, đồng bộ, an toàn và hiệu quả; Kế hoạch số 73/KH-TTPVHCC ngày 09/10/2025 triển khai thí điểm “Mô hình dịch vụ công lưu động” hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính.

Đây là cơ sở pháp lý quan trọng để UBND xã nghiên cứu, triển khai “Mô hình dịch vụ công lưu động” hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính. Việc triển khai “Mô hình dịch vụ công lưu động” hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính thể hiện tầm nhìn đổi mới sáng tạo trong cải cách hành chính, lấy người dân và doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ. Đây là bước đi thiết thực để cụ thể hóa mục tiêu đến năm 2025 đạt 100% thủ tục hành chính liên quan đến doanh nghiệp thực hiện trực tuyến; 100% thủ tục hành chính không phụ thuộc địa giới hành chính trong phạm vi cấp tỉnh; và hướng tới năm 2026, toàn bộ thủ tục hành chính đủ điều kiện sẽ được cung cấp trực tuyến toàn trình.

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Đưa dịch vụ công đến gần hơn với người dân tại khu dân cư, vùng xa trung tâm hành chính; phấn đấu tối thiểu 70% người dân tại khu vực triển khai được tiếp cận, hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến qua mô hình dịch vụ công lưu động.

- Bảo đảm người cao tuổi, người khuyết tật, công nhân lao động, học sinh – sinh viên và người chưa thành thạo công nghệ số có thể được hỗ trợ trực tiếp trong việc thực hiện thủ tục hành chính; tối thiểu 30% số người được phục vụ thuộc nhóm đối tượng này.

- Gia tăng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến tại các địa bàn triển khai mô hình thêm từ 15% – 20%/năm, góp phần cụ thể hóa chủ trương giảm phụ thuộc hồ sơ giấy, hình thành môi trường giao dịch điện tử toàn diện.

- Đạt tối thiểu 90% mức độ hài lòng trong khảo sát tại chỗ sau khi được hỗ trợ qua mô hình; xây dựng hình ảnh nền hành chính hiện đại, thân thiện, chuyên nghiệp, “lấy người dân làm trung tâm phục vụ”.

2. Yêu cầu

- Mô hình dịch vụ công lưu động phải được bố trí lịch trình hợp lý, công khai trước để người dân dễ theo dõi; ưu tiên các địa điểm tập trung đông dân cư. Đội hỗ trợ được bố trí hệ thống máy tính, máy in, máy quét, kết nối internet tốc độ cao, phần mềm dịch vụ công trực tuyến đồng bộ, có hệ thống hỗ trợ thanh toán phí – lệ phí trực tuyến, đảm bảo có nguồn điện dự phòng.

- Quy trình tiếp nhận, số hóa, xử lý hồ sơ phải tuân thủ các quy định về bảo mật thông tin cá nhân, an toàn dữ liệu và an ninh mạng.

- Bố trí cán bộ, công chức, viên chức am hiểu nghiệp vụ và công nghệ thông tin, kết hợp với cộng tác viên hành chính công để trực tiếp hướng dẫn, hỗ trợ người dân.

- Tổ chức vận hành theo nguyên tắc tiết kiệm, tránh trùng lặp; kết hợp khai thác, xã hội hóa nguồn lực từ doanh nghiệp để giảm chi phí ngân sách.

II. PHẠM VI VÀ ĐỐI TƯỢNG

1. Phạm vi thực hiện

Mô hình dịch vụ công lưu động triển khai tại các khu vực có nhu cầu lớn nhưng còn hạn chế về điều kiện tiếp cận dịch vụ công trực tuyến, bao gồm: nơi tập trung đông dân nhưng chưa có điểm phục vụ hành chính công tại chỗ, hạn chế hạ tầng số và điều kiện kinh tế.

2. Đối tượng hỗ trợ

- Người dân và doanh nghiệp có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến, đặc biệt là các thủ tục thiết yếu: hộ tịch, cư trú, bảo hiểm, đất đai, đăng ký kinh doanh nhỏ lẻ, giấy phép xây dựng, đăng ký xe, nộp thuế – lệ phí, nhóm doanh nghiệp khởi nghiệp, hộ kinh doanh cá thể.

- Nhóm đối tượng được ưu tiên hướng dẫn, hỗ trợ: Người có công với cách mạng, người cao tuổi, người khuyết tật gặp khó khăn khi sử dụng công nghệ.

- Công nhân, nông dân, lao động tự do không có điều kiện thường xuyên tiếp cận dịch vụ công trực tuyến.

- Các tổ chức, cá nhân cần hỗ trợ tập huấn, hướng dẫn kỹ năng số để từng bước làm quen và chủ động sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

III. NỘI DUNG MÔ HÌNH

1. Dịch vụ cung cấp

- Hướng dẫn, hỗ trợ nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến.

- Tạo và kích hoạt tài khoản định danh điện tử VNeID.
- Số hóa hồ sơ giấy tại chỗ, tải lên hệ thống, kê khai thông tin biểu mẫu hồ sơ điện tử.
- Hỗ trợ thanh toán phí, lệ phí không dùng tiền mặt (POS, QR code, ví điện tử).
- Tra cứu tình trạng hồ sơ, kết quả giải quyết.
- Tư vấn, tập huấn kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến thực hiện thủ tục hành chính.

2. Hạ tầng - phương tiện

- Mô hình dịch vụ công lưu động thực hiện tại các nhà văn hóa của các thôn hoặc một nhóm thôn trên địa bàn các xã cũ trên địa bàn xã Phụng Dực
- Bên ngoài có băng rôn nhận diện: “ Dịch vụ công lưu động – Điểm phục vụ hành chính công Phụng Dực”.
- Trang bị nguồn điện dự phòng, điều hòa, camera giám sát, mạng Internet tốc độ cao.
- Không gian bên trong bố trí thành 03 khu vực:
 - + Khu vực tiếp đón – tư vấn: bàn ghế, màn hình LED hiển thị quy trình, tờ rơi hướng dẫn.
 - + Khu vực xử lý – số hóa hồ sơ: máy tính, máy in, máy quét, thiết bị ký số.
 - + Khu vực hỗ trợ số: hướng dẫn cài đặt ứng dụng dịch vụ công, tạo tài khoản VNeID, hỗ trợ thanh toán trực tuyến.

3. Máy móc, trang thiết bị

- * Thiết bị công nghệ thông tin:
 - 02 máy tính để bàn cấu hình mạnh, cài đặt sẵn phần mềm dịch vụ công trực tuyến.
 - 01 máy tính xách tay để cán bộ sử dụng khi tác nghiệp.
 - 01 máy in đa năng (in – scan – photocopy).
 - 02 máy quét chuyên dụng tốc độ cao phục vụ số hóa hồ sơ giấy.
 - Bộ thiết bị trình chiếu, màn hình LCD giới thiệu, hướng dẫn quy trình thủ tục hành chính.
- * Kết nối và hạ tầng mạng: Wifi/4G tốc độ cao, bộ phát dự phòng.
- UPS, máy phát điện nhỏ bảo đảm điện liên tục.
- Biển hiệu, pano, áp phích tuyên truyền nhận diện rõ ràng.

4. Nhân sự thực hiện

4.1. Nhân sự

Bố trí 02 cán bộ chính (có chuyên môn trong lĩnh vực Hộ tịch hoặc Tài chính

và Đất đai) tham gia, bảo đảm công tác triển khai được thực hiện thống nhất, hiệu quả.

4.2. Nhân sự phối hợp

Đoàn Thanh niên, Hội Liên hiệp Phụ nữ, cán bộ thôn, bố trí từ 03–04 tình nguyện viên hỗ trợ hướng dẫn người dân, doanh nghiệp kê khai biểu mẫu điện tử, cài đặt ứng dụng VNeID, số hóa hồ sơ thành phần thực hiện thủ tục hành chính, hướng dẫn thanh toán không dùng tiền mặt, tra cứu hồ sơ, theo dõi hồ sơ trên hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

5. Cách thức hoạt động

5.1. Lịch trình hoạt động

- Hoạt động kế hoạch định kỳ với tần suất từ 01 đến 02 lần/tuần/địa bàn dân cư. Mỗi địa bàn từ 1/2 ngày đến 01 ngày, tùy theo nhu cầu phục vụ.

- Lịch trình hoạt động được thông báo công khai trước 03 ngày thông qua Đài truyền thanh, Trang thông tin điện tử, mạng xã hội và bảng tin cộng đồng, bảo đảm người dân biết và chủ động tham gia.

5.2. Quy trình phục vụ

- Tại nhà văn hóa thôn, thực hiện mô hình dịch vụ công lưu động phân làm các khu vực sau:

- (1) khu vực tiếp đón – tư vấn;
- (2) khu vực số hóa hồ sơ;
- (3) khu vực hỗ trợ số.

- Người dân và doanh nghiệp được phân loại nhu cầu, hướng dẫn thực hiện các thủ tục hành chính trực tuyến như nộp hồ sơ, số hóa giấy tờ, tạo tài khoản định danh điện tử VNeID, thanh toán trực tuyến và tra cứu trạng thái hồ sơ.

- Trường hợp thủ tục có thể xử lý ngay sẽ trả kết quả trực tiếp; đối với các thủ tục khác sẽ hẹn trả qua bưu chính công ích hoặc trực tuyến qua hệ thống dịch vụ công.

5.3. Nhân sự hỗ trợ

- Trong suốt thời gian phục vụ, cán bộ, công chức cùng cộng tác viên và lực lượng hỗ trợ địa phương trực tiếp hướng dẫn thao tác, giải đáp thắc mắc.

- Nhóm đối tượng yếu thế như người cao tuổi, người khuyết tật, công nhân lao động được ưu tiên hỗ trợ để bảo đảm khả năng tiếp cận thuận lợi và bình đẳng.

5.4. Đánh giá kết quả

Sau khi sử dụng dịch vụ, người dân và doanh nghiệp được mời điền phiếu khảo sát mức độ hài lòng, có thể thực hiện trên giấy hoặc quét mã QR điện tử. Các phản hồi này được tổng hợp cùng số liệu hồ sơ tiếp nhận, tỷ lệ xử lý trực tuyến để đánh giá hiệu quả hoạt động. Định kỳ hằng tháng, Điểm phục vụ Hành chính công báo cáo kết

quả triển khai, phản ánh khó khăn, vướng mắc để kịp thời điều chỉnh.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng HĐND- UBND xã

- Xây dựng lịch trình cụ thể, lựa chọn địa bàn phục vụ, bố trí, phân công cán bộ, công chức tham gia mô hình dịch vụ công lưu động.

- Quản lý hệ thống khảo sát mức độ hài lòng, tổng hợp dữ liệu, đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

- Đảm bảo hạ tầng công nghệ thông tin, đường truyền Internet tốc độ cao và hệ thống phần mềm dịch vụ công trực tuyến hoạt động thông suốt.

- Thực thi các biện pháp bảo đảm an toàn thông tin, an ninh mạng và bảo mật dữ liệu người dân.

2. Phòng Kinh tế

Chủ trì công tác lập dự toán, quản lý và sử dụng ngân sách đảm bảo tinh thần tiết kiệm, hiệu quả cho mô hình theo quy định.

- Bảo đảm nguồn lực sắp xếp từ các phòng, đơn vị tham gia phối hợp triển khai mô hình.

3. Trung tâm Văn hóa- Thông tin và Thể thao

Tổ chức triển khai các hoạt động tuyên truyền, phổ biến mô hình trên các kênh truyền thông của xã và các kênh truyền thông đa phương tiện khác.

V. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Cân đối từ nguồn ngân sách dự toán năm 2025 đã được UBND Thành phố giao và các nguồn xã hội hóa để thực hiện đảm bảo thiết thực, hiệu quả, không lãng phí, thất thoát ngân sách, đảm bảo đúng quy định của pháp luật.

Trên đây là Kế hoạch triển khai thực hiện “Mô hình dịch vụ công lưu động” hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính tại khu dân cư trên địa bàn xã Phượng Dực. Trong quá trình triển khai, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các đơn vị kịp thời báo cáo về Văn phòng HĐND-UBND xã để tổng hợp, tham mưu, đề xuất Lãnh đạo UBND xã xem xét, chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Thường trực Đảng ủy;
- Thường trực HĐND xã;
- Đ/c Chủ tịch UBND xã;
- Các đ/c Phó Chủ tịch UBND xã;
- Văn phòng HĐND-UBND xã;
- Phòng Kinh tế, Văn hóa - Xã hội;
- Lưu: VT, HCC.

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

Nguyễn Quang Huy

