ỦY BAN NHÂN DÂN **PHƯỜNG UÔNG BÍ**	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 283/KH-UBND	*Uông Bí, ngày 06 tháng 8 năm 2026*

KẾ HOẠCH
Triển khai mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính công lưu động trên địa bàn phường Uông Bí

Căn cứ Kế hoạch số 218/KH-UBND ngày 18/6/2026 của Uỷ ban nhân dân phường Uông Bí về việc triển khai các giải pháp duy trì, cải thiện và nâng cao kết quả các Chỉ số Cải cách hành chính, Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước, Chỉ số hiệu quả quản trị cấp xã trên địa bàn phường Uông Bí năm 2026;

Nhằm tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ cho Nhân dân về giải quyết các thủ tục hành chính (sau đây gọi tắt là TTHC) gắn với chuyển đổi số góp phần nâng cao mức độ hài lòng của người dân, xây dựng chính quyền thân thiện vì nhân dân phục vụ gắn với việc vận hành mô hình chính quyền địa phương 02 cấp, Ủy ban nhân dân phường Uông Bí ban hành Kế hoạch triển khai mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính công lưu động trên địa bàn phường Uông Bí, 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 yếu thế như người cao tuổi, người khuyết tật, người có thu nhập thấp... tiếp cận các dịch vụ hành chính 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.

- Thay đổi thói quen nộp hồ sơ TTHC từ trực tiếp sang trực tuyến thông qua việc tổ chức triển khai các biện pháp hướng dẫn, hỗ trợ chuyển đổi số cụ thể, phù hợp với người dân. Góp phần giúp nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công, giải quyết TTHC cho người dân trên môi trường điện tử.

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 từng địa phương; trong đó ưu tiên các khu vực xa trung tâm để tổ chức hỗ trợ lưu động.

- Nội dung hướng dẫn, hỗ trợ phải đúng quy định pháp luật, kịp thời, dễ hiểu, dễ tiếp cận; hình thức triển khai linh hoạt, phù hợp với từng nhóm đối tượng.

- Bố trí đội ngũ cán bộ có chuyên môn phù hợp; tăng cường hướng dẫn cụ thể, trực quan các thủ tục hành chính và kỹ năng số, giúp người dân thực hiện TTHC trên môi trường điện tử.

- Bảo đảm sự phân công, phối hợp chặt chẽ giữa các đơn vị, cá nhân; xác định rõ trách nhiệm, thời hạn thực hiện và kết quả đầu ra.

- Tổ chức thực hiện đúng kế hoạch, bảo đảm tiến độ, chất lượng và hiệu quả; cán bộ, công chức tham gia phải nêu cao tinh thần trách nhiệm, làm việc nghiêm túc, tận tình, chuyên nghiệp.

- Tăng cường sự phối hợp giữa Ủy ban nhân dân phường với các tổ dân phố và các đoàn thể trong quá trình triển khai; bảo đảm việc tổ chức an toàn, tiết kiệm, thiết thực, tránh hình thức.

II. ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI, HÌNH THỨC VÀ PHƯƠNG THỨC TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

1. Đối tượng hỗ trợ

- Ưu tiên hỗ trợ đối với người có công, đối tượng yếu thế, ốm đau, đi lại khó khăn, người ít tiếp cận công nghệ thông tin và người dân không thể đến trụ sở vào ngày thường.

- Cá nhân, hộ gia đình trên địa bàn các tổ dân phố thuộc phường Uông Bí có nhu cầu được hướng dẫn, chuẩn bị hoàn thiện hồ sơ, hỗ trợ chuyển đổi số trong thực hiện TTHC.

2. Phạm vi thực hiện

Tổ chức luân phiên tại các địa điểm dân cư thuận lợi hoặc tại Nhà văn hóa các tổ dân phố (*có Thông báo cụ thể*).

3. Hình thức thực hiện

- Tiếp nhận, hướng dẫn hồ sơ TTHC: cấp giấy tờ tùy thân, xác nhận cư trú, chứng thực, khai sinh, bảo hiểm xã hội, hộ khẩu, hộ tịch...

- Tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật mới liên quan đến dân sinh, hộ tịch, bảo hiểm, đất đai...

- Tư vấn trực tiếp các lĩnh vực: lao động việc làm, y tế, giáo dục, bảo hiểm xã hội, trợ cấp xã hội, hành chính điện tử...

- Hỗ trợ thao tác nộp hồ sơ trực tuyến đối với người dân không có điều kiện hoặc chưa quen sử dụng công nghệ số.

4. Thời gian thực hiện

- Thời gian thực hiện: 5 tháng cuối năm 2026.

- Tần suất tổ chức: Trung bình 2 buổi/1 tháng, tuỳ tình hình thực tế và nhu cầu của công dân. Thời gian: từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút.

- Định kỳ hằng tháng tổ chức họp đánh giá, rút kinh nghiệm để điều chỉnh nội dung, hình thức phù hợp với thực tiễn.

- Sau khi kết thúc 5 tháng cuối năm 2026 sẽ thực hiện đánh giá, rút kinh nghiệm, điều chỉnh phù hợp và đề xuất phương án triển khai trong thời gian tiếp theo.

5. Địa điểm tổ chức

Tổ chức luân phiên tại các địa điểm dân cư thuận lợi hoặc tại Nhà văn hóa các tổ dân phố *(giao Trung tâm phục vụ hành chính công xây dựng lịch cụ thể và Thông báo đến Nhân dân).*

6. Nội dung thực hiện

- Tiếp nhận, hướng dẫn hồ sơ TTHC: cấp giấy tờ tùy thân, xác nhận cư trú, chứng thực, khai sinh, bảo hiểm xã hội, hộ khẩu, hộ tịch...

- Tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật mới liên quan đến dân sinh, hộ tịch, bảo hiểm, đất đai...

- Tư vấn trực tiếp các lĩnh vực: lao động việc làm, y tế, giáo dục, bảo hiểm xã hội, trợ cấp xã hội, hành chính điện tử...

- Hỗ trợ thao tác nộp hồ sơ trực tuyến đối với người dân không có điều kiện hoặc chưa quen sử dụng công nghệ số.

7. Tổ chức truyền thông

Thông báo lịch làm việc trên hệ thống loa truyền thanh, Cổng Thông tin điện tử phường, các trang mạng xã hội…; Niêm yết tại nhà văn hóa tổ dân phố, các điểm sinh hoạt cộng đồng.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công phường

- Là đơn vị chủ trì, có trách nhiệm xây dựng, thông báo lịch làm việc cụ thể và tổ chức triển khai thực hiện.

- Cử cán bộ, công chức kết hợp cùng các phòng, ban, đơn vị tham gia tiếp nhận, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính lưu động tại các điểm tổ chức.

- Tổ chức đánh giá định kỳ 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.

- Tổng kết sau 5 tháng triển khai; căn cứ kết quả thực tế để đề xuất mô hình phù hợp hơn.

- Dự toán kinh phí thực hiện gửi Phòng Kinh tế báo cáo lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường xem xét.

2. Phòng Văn hóa - Xã hội, Trung tâm cung ứng Dịch vụ công phường

- Đăng tải Kế hoạch, Thông báo lịch làm việc trên Cổng Thông tin điện tử, hệ thống truyền thanh, trang Fanpage mạng xã hội Zalo, Facebook... Xây dựng các tin, bài tuyên truyền về việc tiển khai mô hình Trung tâm Phục vụ Hành chính công phường lưu động.

- Cử công chức trực tiếp tham gia tiếp nhận, 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 các điểm tổ chức. Tổng hợp hồ sơ tiếp nhận, tham mưu giải quyết theo quy định.

3. Phòng Kinh tế, Phòng Xây dựng, Nông nghiệp và Môi trường phường

- Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công phường phân công cán bộ chuyên môn tham gia Tổ hỗ trợ lưu động; hướng dẫn, giải đáp các vướng mắc kịp thời trong quá trình triển khai hỗ trợ trực tiếp.

- Hướng dẫn Trung tâm Phục vụ hành chính công lập dự toán kinh phí thực hiện và bố trí kinh phí, sử dụng ngân sách để triển khai kế hoạch theo đúng quy định của pháp luật.

4. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường

Cử công chức trực tiếp tham gia tiếp nhận, giải quyết các thủ tục hành chính liên quan đến lĩnh vực của Văn phòng; chuẩn bị biểu mẫu, tài liệu hướng dẫn cho người dân khi đến thực hiện thủ tục hành chính lưu động tại các điểm tổ chức. Tổng hợp hồ sơ tiếp nhận, tham mưu giải quyết theo quy định.

5. Công an phường

- Bố trí lực lượng công an 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, cấp giấy tờ tuỳ thân, xác nhận cư trú...

6. Các Tổ dân phố

- Phối hợp bố trí địa điểm phù hợp để tổ chức hoạt động, chuẩn bị bàn ghế, hệ thống điện và các điều kiện cơ sở vật chất cần thiết. Chủ động phối hợp thông báo rộng rãi đến người dân trên địa bàn.

- Rà soát, tổng hợp lập danh sách các hộ gia đình, cá nhân có nhu cầu được cung cấp dịch vụ hỗ trợ miễn phí trong công tác tư vấn, hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ, hướng dẫn chuyển đổi số trong thực hiện TTHC.

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

- Chuẩn bị cơ sở vật chất đảm bảo, thuận tiện cho người dân và Tổ hỗ trợ lưu động trong quá trình triển khai tại các điểm tổ dân phố.

7. Đề nghị Hội Liên hiệp Phụ nữ, Hội Nông dân, Hội Cựu chiến binh, Hội Người cao tuổi, Đoàn Thanh niên phường

- 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 tiếp cận dịch vụ hành chính 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...

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Nguồn kinh phí thực hiện từ ngân sách thường xuyên của Ủy ban nhân dân phường, kết hợp vận động hỗ trợ xã hội hóa (nếu có). Chi phí bao gồm: vật tư văn phòng phẩm, thiết bị hỗ trợ làm việc, công tác truyền thông, hỗ trợ phương tiện di chuyển và hỗ trợ kỹ thuật số phục vụ người dân.

Trên đây là Kế hoạch triển khai mô hình Trung tâm Phục vụ Hành chính công lưu động của Ủy ban nhân dân phường Uông Bí. Ủy ban nhân dân phường yêu cầu các phòng, ban, đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc các cơ quan, đơn vị phản ánh về Ủy ban nhân dân phường (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công) để xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:
- TT Đảng uỷ, HĐND phường (b/c);
- CT, các PCT UBND phường (c/đ);
- Các phòng, ban, đơn vị (p/h);
- Các khu dân cư;
- Lưu: VT.

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

Vũ Thị Hồng Nhung