

Số: 155 /KH-UBND

Trần Lâm, ngày 24 tháng 8 năm 2026

KẾ HOẠCH
**Triển khai mô hình dịch vụ công lưu động đối với người yếu thế trên địa
bàn phường Trần Lâm**

Thực hiện Công văn số 4220/UBND-PVHCC ngày 06/7/2026 của UBND tỉnh Hưng Yên về việc nâng cao chất lượng phục vụ hành chính công đối với người yếu thế; Kế hoạch số 49-KH/BTGDVTU-SNV ngày 14/7/2026 của Ban Tuyên giáo và Dân vận Tỉnh ủy - Sở Nội vụ tỉnh Hưng Yên về triển khai thực hiện mô hình “Chính quyền phục vụ người dân và doanh nghiệp” trên địa bàn tỉnh Hưng Yên. Để nâng cao chất lượng phục vụ nhân dân, hỗ trợ các nhóm đối tượng đặc thù, yếu thế tiếp cận dịch vụ hành chính công thuận tiện, kịp thời, minh bạch, hiệu quả; UBND phường Trần Lâm ban hành Kế hoạch triển khai mô hình dịch vụ công lưu động đối với người yếu thế trên địa bàn phường Trần Lâm, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích:

- Nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân trong thực hiện thủ tục hành chính, nhất là đối với người có công, người khuyết tật, người từ đủ 80 tuổi trở lên, người có hoàn cảnh khó khăn và các nhóm yếu thế khác.
- Đưa dịch vụ hành chính công đến gần người dân, hỗ trợ trực tiếp tại nhà riêng, hoặc qua điện thoại, nền tảng số đối với trường hợp không thuận tiện đến Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.
- Giảm thời gian, chi phí đi lại; hạn chế tình trạng người dân phải bổ sung hồ sơ nhiều lần do chưa nắm rõ quy trình, thành phần hồ sơ hoặc chưa thành thạo thao tác trên môi trường điện tử.
- Hỗ trợ người dân tiếp cận dịch vụ công trực tuyến, tài khoản định danh điện tử, tra cứu hồ sơ, nộp hồ sơ trực tuyến, nhận kết quả qua phương thức phù hợp.
- Xây dựng hình ảnh chính quyền cơ sở thân thiện, trách nhiệm, chuyên nghiệp, lấy sự hài lòng của người dân làm thước đo chất lượng phục vụ.

2. Yêu cầu:

- Việc triển khai phải đúng quy định, đúng thẩm quyền, thiết thực, khả thi, phù hợp với điều kiện thực tế của phường và từng nhóm đối tượng.

- Xác định rõ đối tượng hỗ trợ, phương thức hỗ trợ, quy trình tiếp nhận, khảo sát, lập danh sách, tổ chức hỗ trợ, kiểm tra, đánh giá.

- Bảo đảm nguyên tắc rõ người, rõ việc, rõ trách nhiệm, rõ thời gian, rõ kết quả đầu ra; tăng cường phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công phường với các phòng chuyên môn thuộc phường.

- Nội dung hỗ trợ phải dễ hiểu, trực quan, phù hợp với người cao tuổi, người khuyết tật, người ít tiếp cận công nghệ thông tin.

- Không làm phát sinh thủ tục, giấy tờ, chi phí ngoài quy định; không cam kết kết quả giải quyết hồ sơ khi chưa có căn cứ chuyên môn, pháp lý.

- Bảo đảm an toàn thông tin, bảo mật dữ liệu cá nhân; không lưu giữ trái quy định tài khoản, mật khẩu, mã OTP, bản chụp giấy tờ cá nhân hoặc dữ liệu hồ sơ của người dân.

- Duy trì hoạt động thường xuyên, có theo dõi, báo cáo định kỳ, sơ kết, đánh giá hiệu quả để điều chỉnh mô hình phù hợp với thực tiễn.

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

1. Đối tượng hỗ trợ: Đối tượng yếu thế cần hỗ trợ theo kế hoạch gồm 06 nhóm hỗ trợ, cụ thể như sau:

- Người có công với cách mạng và thân nhân người có công;
- Người khuyết tật;
- Người từ đủ 80 tuổi trở lên;
- Người cao tuổi dưới 80 tuổi nhưng có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn;
- Hộ nghèo, hộ cận nghèo, người có hoàn cảnh khó khăn;
- Đối tượng bảo trợ xã hội, trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt và người yếu thế khác.

2. Phạm vi thực hiện: Triển khai trên toàn địa bàn phường Trần Lãm.

3. Thời gian hỗ trợ:

- Việc hỗ trợ ngoài giờ hành chính (bao gồm cả thứ Bảy, Chủ nhật) được thực hiện trên cơ sở nhu cầu thực tế của người dân, khả năng bố trí lực lượng và phân công của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường và các phòng chuyên môn thuộc phường, các lực lượng khác, bảo đảm không làm phát sinh thủ tục, chi phí ngoài quy định.

- Số điện thoại hỗ trợ: 02273 733238.

4. Phương thức hỗ trợ: Hỗ trợ trực tiếp tại nhà, tại các tổ dân phố hoặc qua điện thoại, kênh trực tuyến phù hợp.

III. NHÓM THỦ TỤC HÀNH CHÍNH HỖ TRỢ LƯU ĐỘNG

1. Hộ tịch, chứng thực: Hướng dẫn và hỗ trợ nộp hồ sơ trực tuyến thủ tục khai sinh, khai tử, kết hôn, trích lục hộ tịch, chứng thực bản sao, chứng thực chữ ký; Trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường hoặc qua bưu chính công ích.

2. Người có công: Hướng dẫn và nộp hồ sơ trực tuyến hồ sơ chính sách người có công, thân nhân người có công, xác nhận thông tin liên quan; Trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường hoặc qua bưu chính công ích.

3. Bảo trợ xã hội, Bảo hiểm y tế, An sinh xã hội: Hướng dẫn và nộp hồ sơ trực tuyến thủ tục hưởng, điều chỉnh, xác nhận chế độ bảo trợ xã hội, thông tin bảo hiểm y tế, chính sách y tế, an sinh xã hội; Trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường hoặc qua bưu chính công ích.

IV. QUY TRÌNH TRIỂN KHAI

1. Quy trình thực hiện:

Bước 1. Tiếp nhận thông tin, nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính:

Trung tâm Phục vụ hành chính công phường tiếp nhận thông tin, nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính của người yếu thế thông qua điện thoại, tổ dân phố, tổ công nghệ số cộng đồng, cán bộ cơ sở hoặc các kênh thông tin phù hợp khác.

Bước 2. Tiếp nhận, xác minh thông tin và nhu cầu:

Công chức được phân công liên hệ với người dân để xác minh thông tin, nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính; xác định mức độ khó khăn, khả năng tiếp cận dịch vụ công trực tuyến và các giấy tờ người dân đang có.

Bước 3. Xác minh đối tượng, nội dung và điều kiện thực hiện:

Trung tâm Phục vụ hành chính công phường phối hợp với các phòng chuyên môn, đơn vị kiểm tra, xác minh thông tin của người dân, nội dung thủ tục hành chính cần thực hiện, thành phần hồ sơ, điều kiện giải quyết và phương thức thực hiện; ưu tiên hỗ trợ trực tiếp đối với người yếu thế, người cao tuổi, người khuyết tật, người có hoàn cảnh khó khăn và các trường hợp hạn chế khả năng tiếp cận công nghệ.

Bước 4. Lập danh sách, phân loại nhu cầu hỗ trợ:

Tổng hợp danh sách các trường hợp cần hỗ trợ, phân loại theo địa bàn, đối tượng, loại thủ tục hành chính, mức độ ưu tiên cần hỗ trợ và thời gian dự kiến thực hiện để chủ động bố trí nhân lực, phương tiện.

Bước 5. Phân công lực lượng hỗ trợ:

Trung tâm Phục vụ hành chính công phường phân công công chức, đoàn thanh niên và các lực lượng hỗ trợ phù hợp; xác định rõ người phụ trách, thời gian, địa điểm và nội dung hỗ trợ đối với từng trường hợp.

Bước 6. Xác định địa điểm, phương thức hỗ trợ:

Căn cứ điều kiện thực tế, xác định địa điểm thực hiện dịch vụ công lưu động đối với người yếu thế tại nhà người dân hoặc địa điểm phù hợp trên địa bàn; chuẩn bị thiết bị, đường truyền, tài khoản và các điều kiện cần thiết để thực hiện thủ tục hành chính.

Bước 7. Thông báo lịch hỗ trợ và giấy tờ cần chuẩn bị:

Sau khi xác định đối tượng, nhu cầu và địa điểm hỗ trợ; Công chức phụ trách thông báo cho người dân về thời gian, địa điểm và nội dung hỗ trợ; đồng thời hướng dẫn cụ thể thành phần hồ sơ, giấy tờ cần chuẩn bị để người dân chủ động hoàn thiện trước khi cán bộ đến hỗ trợ. Trường hợp cần thiết, cán bộ phối hợp với người dân kiểm tra trước tình trạng giấy tờ để hạn chế việc phải bổ sung, đi lại nhiều lần.

Bước 8. Hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện hồ sơ hành chính tại nơi hỗ trợ:

- Công chức được phân công đến tận nơi cư trú hoặc địa điểm đã thống nhất với người dân để trực tiếp hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính. Công chức hướng dẫn, hỗ trợ người dân kê khai thông tin, kiểm tra và số hóa giấy tờ, đăng nhập hoặc xác thực tài khoản định danh điện tử, thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến và các thao tác cần thiết trên hệ thống giải quyết thủ tục hành chính.

- Trong quá trình thực hiện, Công chức kiểm tra tính đầy đủ, chính xác của thông tin và thành phần hồ sơ; hướng dẫn người dân thực hiện các nghĩa vụ tài chính (nếu có) và hoàn tất việc gửi hồ sơ theo quy định.

Bước 9. Kiểm tra tính đầy đủ, hợp lệ của hồ sơ:

- Trường hợp hồ sơ đầy đủ, hợp lệ: Thực hiện tiếp nhận, chuyển xử lý theo quy định; thông báo cho người dân về mã hồ sơ, thời hạn và phương thức nhận kết quả.

- Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa hợp lệ: Hướng dẫn cụ thể nội dung cần bổ sung, hoàn thiện; hỗ trợ người dân hoàn thiện hồ sơ và thực hiện lại việc tiếp nhận khi đủ điều kiện.

Bước 10. Theo dõi, trả kết quả và báo cáo:

Theo dõi quá trình giải quyết hồ sơ, phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan để bảo đảm hồ sơ được giải quyết đúng thời hạn. Trả kết quả cho người dân theo phương thức phù hợp; đồng thời tổng hợp, cập nhật kết quả thực hiện dịch vụ công lưu động, báo cáo định kỳ và đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng hỗ trợ người yếu thế trên địa bàn phường.

2. Nguyên tắc thực hiện:

Việc triển khai dịch vụ công lưu động phải bảo đảm đúng đối tượng, đúng thủ tục, đúng quy trình, thuận tiện, công khai, minh bạch và không làm phát sinh chi phí trái quy định; lấy sự thuận tiện và khả năng tiếp cận dịch vụ công của người yếu thế làm trọng tâm, góp phần bảo đảm mọi người dân đều được tiếp cận và thụ hưởng đầy đủ các dịch vụ hành chính công.

V. NỘI DUNG TRIỂN KHAI

Trung tâm Phục vụ hành chính công phường là cơ quan đầu mối, chủ trì, phối hợp với các phòng chuyên môn phường; các tổ dân phố và các đơn vị liên quan tham mưu UBND phường thành lập Tổ hỗ trợ lưu động các TTHC đối với người yếu thế.

1. Thành phần Tổ hỗ trợ dịch vụ công lưu động

- Tổ trưởng: Lãnh đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.
- Các thành viên:
 - + Công chức Trung tâm Phục vụ hành chính công phường;
 - + Công chức Văn phòng HĐND & UBND phường;
 - + Công chức Phòng Văn hóa Xã hội phường;
 - + Công chức Phòng Kinh tế Hạ tầng và Đô thị;
 - + Tổ trưởng Tổ dân phố nơi tổ chức lưu động;
 - + Đoàn Thanh niên Cộng sản Hồ Chí Minh phường.

2. Nguyên tắc hoạt động

- Tổ hỗ trợ lưu động hoạt động theo kế hoạch, lịch hỗ trợ đã được Ủy ban nhân dân phường phê duyệt hoặc chỉ đạo; bảo đảm việc triển khai đúng đối tượng, đúng nội dung, đúng chuyên môn, đúng thẩm quyền và phù hợp với phạm vi hỗ trợ đã được xác định trong Kế hoạch.

- Quá trình hỗ trợ phải thực hiện công khai, minh bạch về nội dung hỗ trợ, thành phần hồ sơ, quy trình thực hiện, thời hạn giải quyết, phí, lệ phí nếu có; không yêu cầu người dân cung cấp thêm giấy tờ ngoài quy định, không thu bất kỳ khoản phí nào ngoài quy định và không gây phiền hà trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, xử lý hồ sơ.

- Các thành viên tham gia hỗ trợ có trách nhiệm bảo đảm an toàn thông tin, bảo mật thông tin cá nhân, dữ liệu hồ sơ, tài khoản, mật khẩu, mã OTP và các thông tin liên quan của người dân; không tự ý sao chụp, lưu giữ, sử dụng hoặc chia sẻ thông tin khi chưa được phép hoặc không đúng quy định.

- Sau mỗi buổi hỗ trợ, Tổ hỗ trợ lưu động phải thực hiện ghi chép, cập nhật sổ theo dõi, tổng hợp kết quả, khó khăn, vướng mắc và kiến nghị phát sinh để báo cáo theo quy định. Trong quá trình thực hiện, cán bộ, công chức và lực lượng tham gia phải giữ thái độ tôn trọng, lắng nghe, tận tình, trách nhiệm, bảo đảm phương thức hỗ trợ phù hợp với đặc điểm tâm lý, sức khỏe và điều kiện tiếp cận của từng nhóm đối tượng, nhất là người có công, người cao tuổi, người khuyết tật và các đối tượng yếu thế.

3. Nhiệm vụ của Tổ hỗ trợ dịch vụ công lưu động

- Có trách nhiệm rà soát, tiếp nhận thông tin và lập danh sách đối tượng cần hỗ trợ theo từng tổ dân phố, từng nhóm đối tượng và từng lĩnh vực thủ tục hành chính; bảo đảm việc hỗ trợ được thực hiện đúng người, đúng nhu cầu, đúng phạm vi và đúng thẩm quyền.

- Trên cơ sở danh sách đã được rà soát, Tổ hỗ trợ xây dựng lịch trình, phương án và nội dung hỗ trợ cụ thể; xác định rõ thời gian, địa điểm, hình thức hỗ trợ, thành phần tham gia, lĩnh vực thủ tục cần hỗ trợ và điều kiện cần chuẩn bị trước khi triển khai.

- Chuẩn bị đầy đủ tài liệu, biểu mẫu, danh mục thủ tục hành chính, thiết bị, phương tiện và các điều kiện cần thiết phục vụ hoạt động hỗ trợ lưu động; bảo đảm tài liệu hướng dẫn ngắn gọn, dễ hiểu, phù hợp với người cao tuổi, người khuyết tật, người có công và các nhóm đối tượng yếu thế.

- Trực tiếp hướng dẫn, hỗ trợ người dân hoàn thiện hồ sơ, kê khai biểu mẫu, nộp hồ sơ, tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính; hỗ trợ sử dụng dịch vụ công trực tuyến, tài khoản định danh điện tử, thanh toán trực tuyến nếu có và các tiện ích số phù hợp với khả năng tiếp cận của từng đối tượng.

- Phối hợp với các phòng, ban, bộ phận chuyên môn để giải đáp, xử lý kịp thời các khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình hỗ trợ; trường hợp nội dung vượt thẩm quyền phải tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân phường xem xét, chỉ đạo hoặc chuyển cơ quan có thẩm quyền theo quy định.

- Tiếp nhận, ghi nhận đầy đủ phản ánh, kiến nghị, khó khăn, vướng mắc của người dân trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính; cập nhật kết quả hỗ trợ vào sổ theo dõi hoặc biểu mẫu điện tử để phục vụ công tác tổng hợp, báo cáo, kiểm tra và đánh giá hiệu quả mô hình.

- Định kỳ tổng hợp kết quả thực hiện, báo cáo Ủy ban nhân dân phường về số lượt hỗ trợ, nhóm đối tượng được hỗ trợ, lĩnh vực phát sinh, kết quả xử lý hồ sơ, mức độ hài lòng của người dân, khó khăn, vướng mắc và kiến nghị, đề xuất.

- Trên cơ sở kết quả triển khai thực tế, Tổ hỗ trợ lưu động chủ động đề xuất điều chỉnh phương thức hỗ trợ, bổ sung thiết bị, nhân lực, biểu mẫu, quy trình phối hợp hoặc các điều kiện cần thiết khác nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, bảo đảm mô hình được duy trì thường xuyên, thiết thực và hiệu quả.

4. Cơ sở vật chất, phương tiện, thiết bị phục vụ

Để bảo đảm hoạt động hỗ trợ dịch vụ công lưu động cho người yếu thế được triển khai thuận lợi, an toàn, hiệu quả, các đơn vị tham gia cần chuẩn bị đầy đủ phương tiện di chuyển, thiết bị xử lý hồ sơ, tài liệu, biểu mẫu, vật tư hành chính và thực hiện nghiêm yêu cầu về quản lý, bảo quản, sử dụng thiết bị.

a) Phương tiện di chuyển

- Căn cứ điều kiện thực tế và phạm vi hỗ trợ, bố trí xe ô tô công vụ (nếu có điều kiện) hoặc phương tiện cá nhân được huy động theo đúng quy định. Đối với

các buổi hỗ trợ tại nhà, nhất là tại khu vực ngõ nhỏ, địa bàn khó tiếp cận, cần chủ động xây dựng phương án di chuyển phù hợp, bảo đảm thuận tiện, an toàn cho thành viên Tổ hỗ trợ và việc vận chuyển hồ sơ, thiết bị.

- Trường hợp phải mang theo máy tính, máy in, máy scan, hồ sơ, biểu mẫu hoặc thiết bị số hóa tài liệu, cần chuẩn bị phương tiện vận chuyển phù hợp; đồng thời trang bị áo mưa, túi chống nước, hộp bảo quản hồ sơ và vật dụng cần thiết khác để bảo đảm an toàn cho tài liệu, thiết bị trong quá trình di chuyển.

b) Thiết bị xử lý hồ sơ

- Tổ hỗ trợ lưu động chuẩn bị các thiết bị cần thiết phục vụ việc hướng dẫn, kiểm tra, số hóa và hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính, gồm: máy tính xách tay có kết nối Internet, máy in di động, máy scan di động hoặc thiết bị chụp, số hóa tài liệu; điện thoại thông minh hoặc máy tính bảng để hỗ trợ tra cứu, hướng dẫn thao tác trên môi trường điện tử.

- Đồng thời, cần bố trí thiết bị phát Wi-Fi, sim 4G/5G hoặc phương án kết nối mạng dự phòng; chuẩn bị ổ cắm điện, pin dự phòng, bộ sạc, dây kết nối và các thiết bị kỹ thuật cần thiết khác. Việc sử dụng USB hoặc thiết bị lưu trữ chỉ thực hiện khi thật cần thiết, được phép theo quy định và phải bảo đảm yêu cầu về an toàn thông tin, bảo mật dữ liệu cá nhân. Các phần mềm, tài khoản nghiệp vụ phục vụ tiếp nhận, tra cứu, xử lý hồ sơ phải được sử dụng theo đúng thẩm quyền và quy định hiện hành.

c) Tài liệu, biểu mẫu, vật tư hành chính

- Trước mỗi buổi hỗ trợ, Tổ hỗ trợ lưu động chuẩn bị đầy đủ danh mục thủ tục hành chính thường hỗ trợ, biểu mẫu giấy theo từng nhóm thủ tục, phiếu tiếp nhận nhu cầu hỗ trợ, phiếu khảo sát tình trạng đối tượng, phiếu hướng dẫn bổ sung hồ sơ, phiếu khảo sát mức độ hài lòng và sổ theo dõi hỗ trợ lưu động.

- Ngoài ra, cần chuẩn bị các vật tư hành chính phục vụ quá trình hướng dẫn, kê khai và tiếp nhận thông tin như bút viết, kẹp giấy, bìa hồ sơ, túi đựng hồ sơ, phong bì; đồng thời bố trí tài liệu hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến, VNeID, mã QR tra cứu thủ tục và các tài liệu tuyên truyền ngắn gọn, dễ hiểu, phù hợp với người cao tuổi, người khuyết tật và người ít tiếp cận công nghệ thông tin.

d) Yêu cầu bảo quản, sử dụng thiết bị

- Các thiết bị, tài liệu, biểu mẫu phục vụ hoạt động hỗ trợ lưu động phải được giao cho thành viên cụ thể quản lý trước, trong và sau buổi hỗ trợ. Người được phân công có trách nhiệm kiểm tra tình trạng thiết bị, bảo quản hồ sơ, quản lý vật tư và kịp thời báo cáo nếu phát sinh hư hỏng, thiếu hụt hoặc thiết bị không đáp ứng yêu cầu sử dụng.

- Trong quá trình hỗ trợ, tuyệt đối không lưu giữ trái quy định dữ liệu cá nhân, tài khoản, mật khẩu, mã OTP, hình ảnh giấy tờ hoặc thông tin hồ sơ của người dân trên thiết bị cá nhân hoặc thiết bị phục vụ lưu động. Sau mỗi buổi hỗ trợ, thành viên

được phân công phải kiểm tra, thu hồi tài liệu, rà soát dữ liệu tạm phát sinh, xóa dữ liệu không cần thiết theo quy định và bảo đảm an toàn thông tin.

- Trường hợp thiết bị hỏng, thiếu hoặc không đáp ứng yêu cầu, Tổ hỗ trợ lưu động báo cáo Trung tâm Phục vụ hành chính công phường để tổng hợp, đề xuất sửa chữa, bổ sung hoặc thay thế. Việc mua sắm, sửa chữa, bổ sung thiết bị phục vụ mô hình phải thực hiện theo dự toán được cấp có thẩm quyền phê duyệt và các quy định hiện hành về quản lý, sử dụng tài sản, kinh phí.

VI. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Kinh phí thực hiện được bố trí từ nguồn ngân sách thường xuyên của Ủy ban nhân dân phường và các nguồn hỗ trợ hợp pháp khác theo quy định, nếu có.

2. Nội dung chi gồm: Văn phòng phẩm, tài liệu hướng dẫn, thiết bị phục vụ làm việc, công tác thông tin tuyên truyền, hỗ trợ phương tiện di chuyển, hỗ trợ kỹ thuật số, chi làm thêm ngoài giờ theo thực tế phát sinh và các nội dung cần thiết khác phục vụ người dân trong quá trình triển khai mô hình dịch vụ công lưu động đối với người yếu thế.

3. Việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và thanh quyết toán kinh phí thực hiện theo đúng quy định hiện hành, bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả, công khai, minh bạch.

VII. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công phường:

- Trung tâm Phục vụ hành chính công phường là đầu mối chủ trì, tham mưu thành lập Tổ hỗ trợ lưu động, tiếp nhận nhu cầu hỗ trợ, phân công lực lượng, chuẩn bị hồ sơ, biểu mẫu, thiết bị, tổ chức hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến, theo dõi kết quả và báo cáo định kỳ.

- Công khai số điện thoại tiếp nhận thông tin đề nghị hỗ trợ trên các phương tiện thông tin đại chúng, tại các Nhà văn hóa khu phố để nhân dân trên địa bàn phường nắm được, thực hiện khi có nhu cầu.

- Lập dự toán kinh phí thực hiện, gửi Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị tổng hợp, báo cáo lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường xem xét, quyết định.

2. Văn phòng HĐND & UBND phường:

Văn phòng HĐND và UBND phường phối hợp tham mưu công tác chỉ đạo, ban hành văn bản, thông báo lịch hỗ trợ, rà soát biểu mẫu, hỗ trợ các thủ tục thuộc lĩnh vực Hộ tịch, chứng thực được phân công, theo dõi tiến độ, tổng hợp khó khăn và tham mưu đánh giá kết quả triển khai.

3. Các phòng chuyên môn thuộc UBND phường và Đoàn Thanh niên Cộng sản Hồ Chí Minh phường:

Cử công chức, lực lượng tham gia hỗ trợ, hướng dẫn, tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực phụ trách khi có yêu cầu của công dân. Chuẩn bị biểu mẫu, tài liệu hướng dẫn, danh mục thành phần hồ sơ, quy trình

- Trung tâm Dịch vụ tổng hợp phường tổ chức thông tin, tuyên truyền về mô hình dịch vụ công lưu động đối với người yếu thế trên địa bàn phường Trần Lâm.

- Biên tập nội dung tuyên truyền ngắn gọn, dễ hiểu, dễ thực hiện, phù hợp với từng nhóm đối tượng; nhấn mạnh nguyên tắc không phát sinh thủ tục, giấy tờ, chi phí ngoài quy định; không thu phí trái quy định; không lưu giữ trái phép tài khoản, mật khẩu, mã OTP, giấy tờ cá nhân hoặc dữ liệu hồ sơ của người dân. Tuyên truyền rõ đối tượng được hỗ trợ theo kế hoạch và các nhóm thủ tục được hỗ trợ lưu động như: hộ tịch, chứng thực; chính sách người có công; bảo trợ xã hội; bảo hiểm, y tế, an sinh; dịch vụ công trực tuyến; tài khoản định danh điện tử; tra cứu, nộp hồ sơ trực tuyến và nhận kết quả theo phương thức phù hợp.

- Thực hiện tuyên truyền qua hệ thống truyền thanh, đăng tải trên trang thông tin điện tử của phường và các nền tảng xã hội như Facebook,...

Các Tổ dân phố có trách nhiệm thông tin tuyên truyền rộng rãi mô hình hỗ trợ dịch vụ công lưu động đối với người yếu thế đến nhân dân trên địa bàn đô dân phố; rà soát, lập danh sách người dân cần hỗ trợ, nhất là người có công, người khuyết tật, người từ đủ 80 tuổi trở lên, hộ nghèo, hộ cận nghèo, đối tượng bảo trợ xã hội và người yếu thế; tiếp nhận nhu cầu, phối hợp xác minh, thông báo lịch hỗ trợ, tuyên truyền và tham gia cùng Tổ hỗ trợ lưu động khi cần thiết.

Trên đây là Kế hoạch triển khai mô hình dịch vụ công lưu động đối với người yếu thế trên địa bàn phường Trần Lãm. Ủy ban nhân dân phường yêu cầu các phòng, ban, đơn vị liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị kịp thời phản ánh về UBND phường (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công phường) để xem xét, giải quyết./.

- UBND tỉnh (đề B/c);
- Sở Nội vụ (đề B/c);
- Văn phòng UBND tỉnh;
- TT Đảng ủy - HĐND phường;
- Lãnh đạo UBND phường;
- Các phòng, ban, đơn vị liên quan;
- Tổ dân phố trên địa bàn;
- Lưu: VT, VP, HCC.

KT. CHỦ TỊCH
~~PHÓ CHỦ TỊCH~~



Vũ Đức Tiến

PHỤ LỤC

Tiến độ triển khai thực hiện kế hoạch

(Ban hành kèm theo Kế hoạch số/55/KH-UBND ngày 24/8/2026 của UBND phường Trần Lãm)

TT	Nội dung	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Kết quả	Thời gian thực hiện
1	Tuyên truyền về triển khai mô hình dịch vụ công lưu động đối với người yếu thế trên địa bàn phường Trần Lãm	Trung tâm Dịch vụ tổng hợp phường	Trung tâm PVHCC phường; Văn phòng HĐND và UBND phường; Tổ hỗ trợ lưu động; các Tổ dân phố; các đơn vị liên quan	Nhóm đối tượng ưu tiên, nắm được mục đích, đối tượng, phương thức, thời gian hỗ trợ và đầu mối liên hệ; tăng khả năng tiếp cận dịch vụ công lưu động	Trước khi triển khai và thường xuyên trong quá trình thực hiện
2	Tiếp nhận yêu cầu hỗ trợ, ghi nhận thông tin ban đầu	Trung tâm PVHCC phường	Tổ dân phố, người dân, người thân đối tượng	Sổ theo dõi	Hàng tuần, hàng tháng
3	Xác minh đối tượng, nhu cầu và lĩnh vực cần hỗ trợ	Trung tâm PVHCC phường	Tổ hỗ trợ lưu động; Các phòng, đơn vị thuộc phường	Sổ theo dõi	Hàng tuần, hàng tháng
4	Phân công lực lượng hỗ trợ	Trung tâm PVHCC phường	Các phòng, đơn vị thuộc phường	Phiếu đề xuất	Trước mỗi trường hợp
5	Chuẩn bị hồ sơ, tài liệu, biểu mẫu	Trung tâm PVHCC phường	Tổ hỗ trợ lưu động; Các phòng, đơn vị thuộc phường	Biểu mẫu theo quy định	Trước mỗi trường hợp
6	Chuẩn bị thiết bị, phương tiện hỗ trợ	Trung tâm PVHCC phường	Tổ hỗ trợ lưu động; Các phòng, đơn vị thuộc phường	Phiếu đề xuất	Trước mỗi trường hợp

TT	Nội dung	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Kết quả	Thời gian thực hiện
7	Thông báo lịch hỗ trợ và giấy tờ cần chuẩn bị	Trung tâm PVHCC phường	Tổ dân phố	Điện thoại liên hệ Tổ Trưởng Tổ dân phố hoặc phiếu hướng dẫn	Trước mỗi trường hợp
8	Hỗ trợ trực tiếp tại nhà	Tổ hỗ trợ lưu động	Tổ dân phố, người dân, người thân đối tượng	Sổ theo dõi	Hàng ngày
9	Hỗ trợ qua điện thoại, kênh trực tuyến	Trung tâm PVHCC phường	Tổ dân phố, người dân, người thân đối tượng	Sổ theo dõi	Hàng ngày
10	Cập nhật sổ theo dõi hỗ trợ lưu động	Trung tâm PVHCC phường	Tổ hỗ trợ lưu động; Các phòng, đơn vị thuộc phường	Trường hợp hỗ trợ được cập nhật sổ theo dõi	Hàng tháng
11	Báo cáo kết quả thực hiện tháng	Trung tâm PVHCC phường	Tổ hỗ trợ lưu động; Các phòng, đơn vị thuộc phường	Báo cáo tháng gửi UBND phường	Hàng tháng
12	Đánh giá sơ kết mô hình	Trung tâm PVHCC phường	Tổ hỗ trợ lưu động; Các phòng, đơn vị thuộc phường	Báo cáo sơ kết quả và phương án duy trì	Cuối năm 2026

