

Số: /KH-UBND

Nhơn Trạch, ngày tháng năm 2026

KẾ HOẠCH

Triển khai mô hình “Dịch vụ công lưu động” hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính trên địa bàn phường Nhơn Trạch

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Thông báo số 605/TB-VP ngày 09/6/2026 của UBND thành phố về kết luận của Phó Chủ tịch UBND thành phố Nguyễn Thị Hoàng tại Hội nghị tổng kết công tác cải cách hành chính năm 2025 và sơ kết quý I/2026 trên địa bàn thành phố Đồng Nai;

Căn cứ Kế hoạch số 24/KH-UBND ngày 23/01/2026 của UBND xã Nhơn Trạch (nay là phường Nhơn Trạch) về cải cách hành chính năm 2026;

Căn cứ tình hình thực tế về điều kiện địa lý, dân cư và nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn phường Nhơn Trạch.

UBND phường Nhơn Trạch ban hành Kế hoạch triển khai mô hình “Dịch vụ công lưu động” trên địa bàn phường như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Đưa dịch vụ hành chính công đến gần người dân, giảm thời gian và chi phí đi lại trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính.
- Hỗ trợ người dân, doanh nghiệp tiếp cận và sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến, tài khoản định danh điện tử VNeID và các tiện ích số phục vụ giải quyết thủ tục hành chính.
- Nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, tỷ lệ thanh toán trực tuyến và tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính.
- Góp phần thực hiện hiệu quả công tác cải cách hành chính, chuyển đổi số trên địa bàn phường.
- Ưu tiên hỗ trợ người cao tuổi, người có công với cách mạng, hộ nghèo, hộ cận nghèo, người khuyết tật, đồng bào dân tộc thiểu số và người dân gặp khó khăn trong tiếp cận công nghệ số.

2. Yêu cầu

- Việc triển khai phải bảo đảm thiết thực, hiệu quả, phù hợp với điều kiện thực tế của địa phương.

- Phân công rõ trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị, cá nhân tham gia thực hiện.

- Bảo đảm đầy đủ điều kiện về cơ sở vật chất, hạ tầng kỹ thuật, an toàn thông tin và an ninh mạng.

- Không làm ảnh hưởng đến hoạt động thường xuyên của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

- Công khai đầy đủ thông tin về thời gian, địa điểm, nội dung hỗ trợ để người dân chủ động chuẩn bị hồ sơ và tham gia thực hiện.

- Việc hỗ trợ tại điểm lưu động nhằm hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công, không thay thế Trung tâm Phục vụ hành chính công phường trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính.

II. ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI, HÌNH THỨC VÀ NỘI DUNG HỖ TRỢ

1. Đối tượng hỗ trợ

- Tổ chức, cá nhân có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính và sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- 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; Các trường hợp gặp khó khăn trong tiếp cận và sử dụng công nghệ số.

2. Nội dung hỗ trợ

Hướng dẫn đăng ký và sử dụng tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Hướng dẫn kích hoạt, sử dụng tài khoản định danh điện tử VNeID.

Hỗ trợ nộp hồ sơ trực tuyến đối với các thủ tục hành chính đủ điều kiện.

Hướng dẫn thanh toán trực tuyến phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính.

Hướng dẫn tra cứu tình trạng giải quyết hồ sơ.

Hướng dẫn sử dụng kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử, bản sao điện tử.

Hỗ trợ sử dụng các nền tảng, ứng dụng số và tiện ích số phục vụ người dân, doanh nghiệp.

Hướng dẫn thực hiện các thủ tục thuộc lĩnh vực hộ tịch, người có công, bảo trợ xã hội, giáo dục, đất đai, kinh tế và các lĩnh vực khác thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã.

Hỗ trợ người dân thao tác nộp hồ sơ trực tuyến ngay tại điểm lưu động thông qua thiết bị của người dân.

III. THỜI GIAN, ĐỊA ĐIỂM VÀ HÌNH THỨC TRIỂN KHAI

1. Thời gian triển khai

- Từ tháng 9 năm 2026, duy trì và thực hiện thường xuyên hàng năm.

- Vào buổi sáng ngày thứ Bảy, thời gian từ 08 giờ 00 phút đến 11 giờ 00 phút (thời gian cụ thể sẽ có thông báo sau).

2. Địa điểm triển khai

Tổ chức tại nhà văn hóa các khu phố trên địa bàn phường, gồm: Khu phố Phú Hội; Khu phố Long Tân; Khu phố Phú Thạnh; Khu phố Hiệp Phước; Khu phố Mỹ Khoan; Khu phố Phước Thiện; Khu phố Phước Thuận.

3. Hình thức triển khai

Tổ chức theo từng đợt lưu động tại từng khu phố.

Tổ chức hỗ trợ trực tiếp kết hợp tuyên truyền, hướng dẫn người dân.

4. Tần suất thực hiện

Tổ chức tối thiểu 01 đợt dịch vụ công lưu động/tháng, tổ chức luân phiên tại các khu phố, bảo đảm 100% khu phố trên địa bàn được tổ chức hỗ trợ trực tiếp ít nhất 01 lần/năm.

IV. THÀNH LẬP VÀ TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG CỦA TỔ DỊCH VỤ CÔNG LƯU ĐỘNG

1. Thành lập Tổ dịch vụ công lưu động

Chủ tịch UBND phường quyết định thành lập Tổ dịch vụ công lưu động để triển khai thực hiện nhiệm vụ trên địa bàn phường.

2. Thành phần tham gia

- Tổ trưởng: Lãnh đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công phường
- Thành viên:
 - + Trung tâm Phục vụ hành chính công phường: tối thiểu 02 người/đợt;
 - + Công an phường: 01 người/đợt;
 - + Văn phòng HĐND và UBND (lĩnh vực Tư pháp - Hộ tịch): 01 người/đợt;
 - + Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị: 01 người/đợt;
 - + Phòng Văn hóa - Xã hội: 01 người/đợt;
 - + Thành viên Tổ công nghệ số cộng đồng: tối thiểu 01 người/đợt;
 - + Trưởng khu phố nơi tổ chức lưu động;
 - + Đoàn thanh niên: tối thiểu 01 người/đợt.

3. Nguyên tắc bố trí nhân sự

Trong thời gian tổ chức các đợt dịch vụ công lưu động, Trung tâm đảm bảo bố trí lực lượng trực tại Trung tâm để thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ, hướng dẫn, trả kết quả và xử lý công việc phát sinh.

Các cán bộ, công chức còn lại tham gia hoạt động dịch vụ công lưu động theo kế hoạch được phê duyệt.

Việc bố trí nhân sự phải bảo đảm không làm gián đoạn hoạt động tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm.

V. PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công phường

Chủ trì tham mưu UBND phường triển khai thực hiện Kế hoạch.

Xây dựng lịch tổ chức, thông báo và điều phối các hoạt động hỗ trợ lưu động.

Trực tiếp hướng dẫn người dân thực hiện thủ tục hành chính và dịch vụ công trực tuyến.

Tổng hợp số liệu, đánh giá kết quả, thực hiện chế độ báo cáo theo quy định.

2. Công an phường

Hướng dẫn đăng ký, sử dụng tài khoản định danh điện tử VNeID.

Bố trí lực lượng phối hợp bảo đảm an ninh trật tự tại các điểm lưu động.

3. Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị

Hướng dẫn thực hiện các thủ tục thuộc lĩnh vực kinh tế, sản xuất, kinh doanh, đất đai, môi trường và các lĩnh vực chuyên môn được phân công.

4. Phòng Văn hóa - Xã hội

Hướng dẫn thực hiện các thủ tục thuộc lĩnh vực lao động, người có công, bảo trợ xã hội, giáo dục, y tế, văn hóa.

Phối hợp tuyên truyền nâng cao nhận thức, kỹ năng số cho người dân.

5. Văn phòng HĐND và UBND phường

Hướng dẫn thực hiện các thủ tục hồ tịch trực tuyến

Hỗ trợ sử dụng bản sao điện tử, chứng thực điện tử và các dịch vụ công thuộc lĩnh vực tư pháp.

6. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường

Phối hợp tuyên truyền, vận động nhân dân tham gia; giám sát việc tổ chức thực hiện kế hoạch tại các khu phố.

7. Đề nghị Đoàn Thanh niên phường

- Tổ chức tuyên truyền, vận động đoàn viên và người dân tích cực tham gia, đặc biệt chú trọng hỗ trợ các nhóm đối tượng yếu thế.

- Cử đoàn viên thanh niên 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...

8. Tổ công nghệ số cộng đồng

Hỗ trợ người dân sử dụng điện thoại thông minh, ứng dụng số và dịch vụ công trực tuyến.

Tuyên truyền, vận động người dân tham gia các đợt dịch vụ công lưu động.

9. Trưởng các khu phố

Thông báo rộng rãi đến nhân dân về thời gian, địa điểm tổ chức.

Phối hợp chuẩn bị địa điểm, cơ sở vật chất và huy động người dân tham gia.

VI. CƠ SỞ VẬT CHẤT, HẠ TẦNG KỸ THUẬT VÀ BẢO ĐẢM AN TOÀN THÔNG TIN

Các cơ quan, đơn vị chủ động bố trí máy tính xách tay, máy in, máy scan, thiết bị phát wifi di động phục vụ hướng dẫn, hỗ trợ người dân thao tác nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Các khu phố rà soát, bảo đảm kết nối internet ổn định tại địa điểm tổ chức, bàn ghế.

Không lưu giữ mật khẩu, mã OTP, mã xác thực hoặc thông tin bảo mật tài khoản của người dân. Cán bộ, công chức chỉ hướng dẫn thao tác; người dân trực tiếp thực hiện các bước xác thực, đăng nhập và cung cấp thông tin theo quy định.

Việc sử dụng thiết bị của người dân để hỗ trợ thao tác phải bảo đảm không tự ý sao chép, lưu trữ hoặc sử dụng thông tin, dữ liệu cá nhân của người dân.

VII. CÔNG TÁC THÔNG TIN, TUYÊN TRUYỀN

Trước mỗi đợt triển khai, Trung tâm Phục vụ hành chính công phường phối hợp với khu phố, các đơn vị liên quan thông báo thời gian, địa điểm tổ chức. Ưu tiên tuyên truyền đến các nhóm đối tượng cần hỗ trợ, khuyến khích người dân chủ động chuẩn bị giấy tờ, thiết bị và tài khoản cần thiết.

VIII. CHẾ ĐỘ THÔNG TIN, BÁO CÁO

Sau mỗi đợt tổ chức, Trung tâm Phục vụ hành chính công phường tổng hợp kết quả thực hiện.

Định kỳ hàng tháng, lồng ghép kết quả triển khai mô hình vào báo cáo công tác kiểm soát thủ tục hành chính gửi cơ quan có thẩm quyền theo quy định.

Kịp thời báo cáo UBND phường, Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố đối với các khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện.

IX. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Nguồn kinh phí thực hiện từ ngân sách thường xuyên của Ủy ban nhân dân phường và các nguồn kinh phí hợp pháp khác (nếu có). Chi phí bao gồm: vật tư văn phòng phẩm, thiết bị hỗ trợ làm việc, công tác truyền thông, hỗ trợ kỹ thuật số phục vụ người dân và các chi phí khác có liên quan.

Việc quản lý, sử dụng và thanh quyết toán kinh phí thực hiện theo đúng quy định hiện hành.

X. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Trung tâm Phục vụ hành chính công phường chủ trì, phối hợp với Công an phường, Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị, Phòng Văn hóa - Xã hội, Văn phòng HĐND và UBND phường, Đoàn Thanh niên, Tổ công nghệ số cộng đồng, các khu phố và các đơn vị liên quan tổ chức triển khai thực hiện nghiêm túc Kế hoạch này.

Trong quá trình thực hiện nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các đơn vị kịp thời phản ánh về UBND phường (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công phường) để tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND phường xem xét, chỉ đạo xử lý./.

Nơi nhận:

- Văn phòng UBND thành phố;
- Thường trực Đảng ủy, HĐND phường;
- Chủ tịch, các PCT UBND phường;
- UBMTTQVN, Đoàn thanh niên phường;
- Công an phường;
- Văn phòng HĐND và UBND phường;
- Phòng Văn hóa - Xã hội;
- Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công;
- C-PVP HĐND và UBND phường;
- Lưu VT, HCC.

CHỦ TỊCH

Lư Thành Nam

PHỤ LỤC
CÁC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH ĐƯỢC HƯỚNG DẪN, HỖ TRỢ
(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày tháng 8 năm 2026
của Ủy ban nhân dân phường Nhơn Trạch)

1. Lĩnh vực tư pháp - hộ tịch

- Đăng ký kết hôn, khai sinh, khai tử.
- Cấp trích lục khai sinh, khai tử, kết hôn.
- Chứng thực bản sao từ bản chính, chứng thực chữ ký.

2. Lĩnh vực văn hóa - xã hội

- Lĩnh vực người có công.
- Lĩnh vực bảo trợ xã hội.
- Hồ sơ đề nghị mai táng phí.

3. Lĩnh vực kinh doanh

- Đăng ký hộ kinh doanh mới
- Thay đổi thông tin hộ kinh doanh
- Tạm ngừng hoạt động, chấm dứt hộ kinh doanh

4. Lĩnh vực đất đai

- Hướng dẫn tra cứu tình trạng hồ sơ đất đai đang giải quyết.
- Hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến lĩnh vực đất đai.

5. Định danh điện tử

Hỗ trợ đăng ký và sử dụng tài khoản định danh điện tử VNeID.