

Số: /KH-UBND

Vĩnh Hậu, ngày tháng 7 năm 2026

KẾ HOẠCH

Triển khai tổ chức giải quyết thủ tục hành chính lưu động trên địa bàn xã Vĩnh Hậu

Thực hiện Công văn số 10511/UBND ngày 01 tháng 7 năm 2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Cà Mau về việc thành lập Tổ giải quyết thủ tục hành chính lưu động; nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp;

Nhằm nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, nhất là người cao tuổi, người khuyết tật, người có công với cách mạng, gia đình chính sách và các nhóm người yếu thế được tiếp cận, thực hiện thủ tục hành chính kịp thời, đúng quy định, Ủy ban nhân dân xã Vĩnh Hậu ban hành Kế hoạch triển khai tổ chức giải quyết thủ tục hành chính lưu động trên địa bàn xã năm 2026, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, đổi mới phương thức phục vụ theo hướng gần dân, sát dân, phục vụ Nhân dân tốt hơn; tạo điều kiện để người dân tiếp cận dịch vụ hành chính công một cách thuận tiện, tiết kiệm thời gian, chi phí đi lại.

Hỗ trợ trực tiếp việc hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại nơi cư trú đối với người cao tuổi, người khuyết tật, người có công với cách mạng, gia đình chính sách, người bệnh, người đi lại khó khăn và các nhóm người yếu thế khác.

Tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến, sử dụng tài khoản định danh điện tử VNeID, thanh toán trực tuyến, tra cứu hồ sơ, nhận kết quả điện tử; từng bước hình thành thói quen thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

Góp phần xây dựng chính quyền thân thiện, chuyên nghiệp, hiện đại, lấy sự hài lòng của người dân, tổ chức làm thước đo chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

2. Yêu cầu

Việc triển khai giải quyết thủ tục hành chính lưu động phải bảo đảm đúng quy định, thiết thực, hiệu quả, phù hợp với điều kiện thực tế của xã Vĩnh Hậu; không làm phát sinh thêm thủ tục, giấy tờ, chi phí ngoài quy định.

Nội dung hướng dẫn, tiếp nhận, xử lý hồ sơ phải rõ ràng, dễ hiểu, dễ thực hiện; ưu tiên các thủ tục hành chính thiết yếu, có tần suất phát sinh hồ sơ lớn, liên quan trực tiếp đến quyền và lợi ích hợp pháp của người dân.

Cán bộ, công chức, viên chức tham gia Tổ giải quyết thủ tục hành chính lưu động phải nêu cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ tận tình, văn minh, lịch sự; tuyệt đối không gây phiền hà, nhũng nhiễu hoặc yêu cầu người dân thực hiện các nội dung không đúng quy định.

Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, các phòng chuyên môn, Công an xã, các tổ chức chính trị - xã hội, Trưởng các ấp và Tổ công nghệ số cộng đồng trong quá trình triển khai thực hiện.

II. CHỈ TIÊU THỰC HIỆN

Phân đầu trong năm 2026 đạt các chỉ tiêu sau:

1. 100% yêu cầu hỗ trợ đủ điều kiện của người cao tuổi, người khuyết tật, người có công, gia đình chính sách và nhóm người yếu thế được tiếp nhận, hướng dẫn, xử lý hoặc chuyển cơ quan có thẩm quyền xử lý kịp thời.
2. 100% hồ sơ đủ điều kiện tiếp nhận lưu động được hướng dẫn nộp trực tuyến hoặc tiếp nhận theo đúng quy trình, quy định.
3. 100% hồ sơ phát sinh phí, lệ phí đủ điều kiện được hướng dẫn thanh toán trực tuyến, không dùng tiền mặt.
4. 100% hồ sơ tiếp nhận, trả kết quả được số hóa theo quy định.
5. 100% người dân có nhu cầu được hướng dẫn đăng ký, đăng nhập Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công tỉnh Cà Mau; hướng dẫn sử dụng VNeID, tra cứu tình trạng hồ sơ, nhận kết quả điện tử.
6. Tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận qua hình thức lưu động được giải quyết đúng hạn, trước hạn đạt từ 98% trở lên.
7. Tỷ lệ hài lòng của người dân đối với hoạt động hỗ trợ, giải quyết thủ tục hành chính lưu động đạt từ 95% trở lên.

III. ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI, THỜI GIAN, ĐỊA ĐIỂM, NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Tổ chức giải quyết thủ tục hành chính lưu động tại các ấp trên địa bàn xã

a) Đối tượng phục vụ

- Cá nhân, hộ gia đình, hộ kinh doanh trên địa bàn xã Vĩnh Hậu có nhu cầu được hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến và các tiện ích số trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Ưu tiên người dân là người cao tuổi, người khuyết tật, người có công với cách mạng, gia đình chính sách và các nhóm người yếu thế.

b) Phạm vi thực hiện

Tổ chức luân phiên tại nhà văn hóa ấp, điểm sinh hoạt cộng đồng, trụ sở ban nhân dân ấp hoặc địa điểm phù hợp do Trung tâm phục vụ hành chính công xã thống nhất với Trưởng ấp.

c) Thời gian thực hiện

- Thời gian triển khai: Bắt đầu từ ngày 10/7/2026.
- Tần suất thực hiện: Tổ chức 01 - 02 lần/tháng, ưu tiên vào ngày nghỉ hoặc thời điểm phù hợp với điều kiện thực tế của từng ấp; ngoài ra tổ chức đột xuất khi có yêu cầu chính đáng của người dân hoặc theo chỉ đạo của UBND xã.
- Thời gian cụ thể từng đợt do Trung tâm Phục vụ hành chính công xã phối hợp với Trưởng ấp tham mưu UBND xã thông báo trước cho người dân biết.

d) Địa điểm

UBND xã Vĩnh Hậu có lịch cụ thể thời gian, địa điểm và thông báo đến Trưởng ấp, Tổ công nghệ số cộng đồng và Nhân dân trước thời gian tổ chức ít nhất 03 ngày.

đ) Nội dung thực hiện

- Hướng dẫn, tiếp nhận và hỗ trợ giải quyết các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của UBND xã, tập trung vào các lĩnh vực: tư pháp - hộ tịch, chứng thực, đất đai, hộ kinh doanh, lao động - thương binh và xã hội, người có công, bảo trợ xã hội, văn hóa - xã hội, nông nghiệp, môi trường và các lĩnh vực khác phù hợp với điều kiện thực tế.
- Hướng dẫn người dân đăng ký, đăng nhập Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công tỉnh Cà Mau; nộp hồ sơ trực tuyến, tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ, nhận kết quả điện tử.
- Hướng dẫn cài đặt, sử dụng tài khoản định danh điện tử VNeID; hỗ trợ khai thác các tiện ích phục vụ giải quyết thủ tục hành chính.
- Hướng dẫn thanh toán phí, lệ phí trực tuyến, không dùng tiền mặt đối với các thủ tục hành chính có phát sinh nghĩa vụ tài chính.
- Tuyên truyền, phổ biến quy định về cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến, chuyển đổi số, quyền và nghĩa vụ của người dân khi thực hiện thủ tục hành chính.
- Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính; kịp thời xử lý hoặc báo cáo cấp có thẩm quyền xử lý theo quy định.

2. Tổ chức giải quyết thủ tục hành chính lưu động tại nơi cư trú đối với nhóm người yếu thế

a) Đối tượng hỗ trợ

Chủ hồ sơ là các nhóm đối tượng yếu thế trên địa bàn xã bao gồm: Người khuyết tật (không có khả năng hoặc hạn chế khả năng đi lại), người cao tuổi được

hưởng chế độ theo quy định của nhà nước (từ 75 tuổi trở lên), người bị bệnh nặng, tai biến hoặc mất khả năng đi lại.

b) Địa điểm thực hiện

Tại nhà riêng, nơi cư trú hoặc địa điểm phù hợp với điều kiện sinh hoạt của đối tượng được hỗ trợ.

c) Thời gian thực hiện

Thực hiện trong giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần. Trường hợp cần thiết, Tổ trưởng Tổ giải quyết thủ tục hành chính lưu động báo cáo Chủ tịch UBND xã xem xét bố trí thời gian phù hợp để kịp thời hỗ trợ người dân.

d) Hình thức thực hiện

- Khi có nhu cầu, người dân hoặc thân nhân liên hệ qua số điện thoại đường dây nóng **0919 990 702**, Zalo OA UBND xã Vĩnh Hậu, Trưởng ấp hoặc Tổ công nghệ số cộng đồng.

- Sau khi tiếp nhận yêu cầu, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã tổng hợp, phân loại nội dung, phân công công chức liên hệ lại với người dân để hướng dẫn thành phần hồ sơ, thống nhất thời gian hỗ trợ và cử thành viên Tổ đến nơi cư trú để hướng dẫn, hỗ trợ hoàn thiện hồ sơ, nộp hồ sơ trực tuyến hoặc tiếp nhận hồ sơ theo đúng quy định.

IV. QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, XỬ LÝ YÊU CẦU HỖ TRỢ

1. Tiếp nhận yêu cầu: Qua số điện thoại đường dây nóng, Zalo OA UBND xã Vĩnh Hậu, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, Trưởng ấp, Tổ công nghệ số cộng đồng hoặc tiếp nhận trực tiếp tại các đợt lưu động.

2. Phân loại nội dung: Xác định lĩnh vực, thủ tục hành chính, đối tượng hỗ trợ, điều kiện tiếp nhận hồ sơ và thẩm quyền giải quyết.

3. Hướng dẫn chuẩn bị hồ sơ: Công chức phụ trách lĩnh vực liên hệ, hướng dẫn người dân chuẩn bị giấy tờ, biểu mẫu, tài khoản dịch vụ công, VNeID và các điều kiện cần thiết.

4. Tổ chức hỗ trợ: Thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa, nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, trả kết quả hoặc hướng dẫn nhận kết quả theo quy định.

5. Theo dõi, đôn đốc kết quả: Trung tâm Phục vụ hành chính công xã theo dõi tiến độ xử lý hồ sơ, kịp thời thông tin cho người dân; trường hợp hồ sơ trễ hạn, phát sinh vướng mắc phải báo cáo lãnh đạo UBND xã chỉ đạo xử lý.

6. Tổng hợp, báo cáo: Kết quả thực hiện được tổng hợp, lồng ghép vào báo cáo công tác kiểm soát thủ tục hành chính hằng tháng của UBND xã.

V. XỬ LÝ TRƯỜNG HỢP HỆ THỐNG DỊCH VỤ CÔNG GẶP SỰ CỐ

Trường hợp Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công tỉnh Cà Mau, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính hoặc các hệ thống chuyên ngành gặp sự cố, hoạt động chậm, không ổn định, không đăng nhập được hoặc phát sinh khó khăn khác quan khác, Tổ giải quyết thủ tục hành chính lưu động có trách nhiệm:

- Ghi nhận đầy đủ thông tin của người dân, tổ chức; hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ, chuẩn bị giấy tờ cần thiết.
- Thông báo rõ nguyên nhân, thời gian dự kiến tiếp tục xử lý, bảo đảm người dân không phải đi lại nhiều lần.
- Thực hiện tiếp nhận, cập nhật, số hóa hồ sơ ngay sau khi hệ thống hoạt động trở lại.
- Kịp thời báo cáo lãnh đạo UBND xã đối với trường hợp sự cố kéo dài, ảnh hưởng đến quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân.

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã

- Là cơ quan thường trực, chủ trì tham mưu UBND xã triển khai thực hiện Kế hoạch này.
- Tham mưu UBND xã dự thảo Quyết định thành lập Tổ giải quyết thủ tục hành chính lưu động xã Vĩnh Hậu.
- Tham mưu phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng thành viên Tổ giải quyết thủ tục hành chính lưu động; chuẩn bị lịch hoạt động, biểu mẫu, tài khoản nghiệp vụ, máy tính, máy scan, thiết bị ký số, đường truyền Internet và các điều kiện cần thiết phục vụ hoạt động lưu động.
- Chủ trì tiếp nhận thông tin qua số điện thoại đường dây nóng **0919 990 702**; phân loại, xử lý hoặc chuyển thông tin đến công chức phụ trách lĩnh vực để hỗ trợ người dân.
- Phối hợp với Trưởng các ấp, Tổ công nghệ số cộng đồng rà soát nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính của người dân trước mỗi đợt lưu động; bố trí nhân sự, thiết bị, thời gian thực hiện phù hợp.
- Tổng hợp kết quả thực hiện; báo cáo UBND xã lồng ghép vào báo cáo công tác kiểm soát thủ tục hành chính hằng tháng và báo cáo đột xuất khi có yêu cầu.

2. Văn phòng HĐND và UBND xã

- Phối hợp Trung tâm Phục vụ hành chính công xã theo dõi, đôn đốc việc triển khai Kế hoạch; tham mưu lãnh đạo UBND xã chỉ đạo xử lý các khó khăn, vướng mắc phát sinh.
- Bố trí công chức, nhân viên tham gia hỗ trợ công tác văn thư, lưu trữ, công nghệ thông tin, tổng hợp báo cáo và các nhiệm vụ khác có liên quan.

3. Phòng Văn hóa - Xã hội

- Phối hợp rà soát, lập danh sách người cao tuổi, người khuyết tật, người có công, gia đình chính sách, đối tượng bảo trợ xã hội, hộ nghèo, hộ cận nghèo và các nhóm người yếu thế cần được hỗ trợ.

- Chủ trì tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa, đối tượng phục vụ, thời gian, địa điểm, số điện thoại đường dây nóng và phương thức hoạt động của Tổ giải quyết thủ tục hành chính lưu động trên Trang thông tin điện tử, Zalo OA UBND xã, hệ thống truyền thanh và các nền tảng thông tin phù hợp.

- Tham mưu biểu dương, khen thưởng các tập thể, cá nhân có thành tích tốt trong triển khai thực hiện mô hình giải quyết thủ tục hành chính lưu động.

4. Phòng Kinh tế

- Phối hợp cử công chức tham gia hướng dẫn, tiếp nhận, xử lý hoặc tham mưu xử lý các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực kinh tế, hộ kinh doanh, nông nghiệp, môi trường, đất đai, hạ tầng và các lĩnh vực liên quan theo chức năng, nhiệm vụ.

- Phối hợp xử lý kịp thời hồ sơ phát sinh tại các đợt lưu động, bảo đảm thuận tiện, đúng hạn cho người dân, tổ chức.

5. Công an xã Vĩnh Hậu

- Phối hợp cử cán bộ tham gia Tổ giải quyết thủ tục hành chính lưu động khi có yêu cầu.

- Hướng dẫn người dân cài đặt, sử dụng tài khoản định danh điện tử VNeID; hỗ trợ các nội dung liên quan đến cư trú, định danh điện tử, xác thực thông tin công dân và các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của lực lượng Công an.

6. Ban Chỉ huy Quân sự xã

- Phối hợp bố trí lực lượng hỗ trợ bảo đảm an ninh, trật tự, sắp xếp địa điểm, hỗ trợ vận chuyển thiết bị khi tổ chức các đợt giải quyết thủ tục hành chính lưu động tại các ấp.

7. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã và các tổ chức chính trị - xã hội

- Tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên và Nhân dân tham gia thực hiện thủ tục hành chính qua dịch vụ công trực tuyến; phối hợp hỗ trợ người dân, nhất là người cao tuổi, người khuyết tật, người có công, gia đình chính sách, hộ nghèo, hộ cận nghèo và nhóm yếu thế tiếp cận dịch vụ hành chính công lưu động.

- Cử đoàn viên, hội viên, lực lượng tình nguyện tham gia hỗ trợ người dân thao tác trên điện thoại thông minh, tạo tài khoản dịch vụ công, sử dụng VNeID, thanh toán trực tuyến và tra cứu hồ sơ.

8. Trưởng các ấp và Tổ công nghệ số cộng đồng

- Thông báo rộng rãi đến Nhân dân về thời gian, địa điểm, nội dung hoạt động của Tổ giải quyết thủ tục hành chính lưu động thông qua các cuộc họp dân, nhóm Zalo ấp, bảng thông báo, hệ thống loa truyền thanh và các hình thức phù hợp.

- Rà soát, lập danh sách người dân có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính; tổng hợp nội dung cần hướng dẫn, hỗ trợ gửi về Trung tâm Phục vụ hành chính công xã trước thời gian tổ chức ít nhất 02 ngày.

- Phối hợp chuẩn bị địa điểm, bàn ghế, điện, ánh sáng, Internet và các điều kiện cần thiết để phục vụ hoạt động lưu động tại địa bàn ấp.

VII. KINH PHÍ THỰC HIỆN

- Kinh phí thực hiện Kế hoạch được bố trí từ nguồn ngân sách nhà nước giao trong dự toán chi thường xuyên của UBND xã, nguồn kinh phí cải cách hành chính, chuyển đổi số và các nguồn kinh phí hợp pháp khác theo quy định.

- Việc quản lý, sử dụng và thanh quyết toán kinh phí phải bảo đảm đúng mục đích, tiết kiệm, hiệu quả, công khai, minh bạch và đúng quy định hiện hành.

VIII. CHẾ ĐỘ THÔNG TIN, BÁO CÁO

Trung tâm Phục vụ hành chính công xã chủ trì tổng hợp kết quả thực hiện Kế hoạch, gồm: số đợt tổ chức, số lượt người dân được hỗ trợ, số hồ sơ tiếp nhận, số hồ sơ trực tuyến, số hồ sơ thanh toán trực tuyến, số trường hợp hỗ trợ tại nhà, tỷ lệ đúng hạn, mức độ hài lòng, khó khăn, vướng mắc và đề xuất kiến nghị.

Trước ngày 30/12/2026, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã tham mưu UBND xã tổng kết, đánh giá kết quả triển khai, rút kinh nghiệm và đề xuất phương hướng thực hiện trong năm 2027.

Trên đây là Kế hoạch triển khai tổ chức giải quyết thủ tục hành chính lưu động trên địa bàn xã Vĩnh Hậu năm 2026. Ủy ban nhân dân xã yêu cầu các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức có liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện; đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã, các tổ chức chính trị - xã hội, Trưởng các ấp, Tổ công nghệ số cộng đồng và các đơn vị liên quan phối hợp thực hiện đạt hiệu quả./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh Cà Mau;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh;
- Thường trực Đảng ủy xã;
- Thường trực HĐND xã;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- UBMTTQVN xã và các tổ chức CT-XH xã;
- Các phòng chuyên môn;
- Công an xã;
- Quân sự xã;
- Trưởng ấp và Tổ công nghệ số cộng đồng các ấp;
- Trang TTĐT, Zalo OA UBND xã;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

CHỦ TỊCH

Trần Hoàng Khải

