

Số: /KH-TTPVHCC

Hà Nội, 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 đều đặt ra yêu cầu 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. Đây là cơ sở pháp lý quan trọng để Thành phố Hà Nội nghiên cứu, triển khai “Mô hình dịch vụ công lưu động” - hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính.

Mô hình là giải pháp sáng tạo, khả thi, kế thừa kinh nghiệm từ các mô hình xe lưu động trong lĩnh vực y tế, xã hội (hiến máu nhân đạo, khám chữa bệnh tại chỗ), đã được cộng đồng ghi nhận hiệu quả. Các loại xe phù hợp được cải tạo thành “**Mô hình dịch vụ công lưu động**” giúp đưa dịch vụ công đến tận địa bàn dân cư, khu công nghiệp, vùng xa trung tâm, đặc biệt hỗ trợ người yếu thế, người cao tuổi, người khuyết tật, công nhân lao động. Xe lưu động không chỉ tiếp nhận, hướng dẫn, xử lý hồ sơ mà còn là kênh truyền thông, tập huấn, hỗ trợ kỹ năng số cho người dân, góp phần lan tỏa dịch vụ công trực tuyến toàn trình, minh bạch, hiệu quả.

Việc triển khai “Mô hình dịch vụ công lưu động” - xe lưu động hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính thể hiện tầm nhìn đổi mới sáng tạo, khẳng định “**Tư duy Thủ đô, hành động Hà Nội**” 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, khu công nghiệp, 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

- Xe 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 (khu công nghiệp, chợ, siêu thị, trường học, chung cư...). Xe lưu động cần được cải tạo, lắp đặt 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 (tài trợ xe, hạ tầng công nghệ, truyền thông...) để giảm chi phí ngân sách.

- Sau giai đoạn thí điểm, đánh giá, hoàn thiện quy trình để từng bước triển khai đồng bộ trên địa bàn Thành phố để nhân rộng và duy trì bền vững; phấn đấu đến năm 2026, mô hình được nhân rộng tại 100% Chi nhánh và Điểm Phục vụ hành chính công.

II. PHẠM VI VÀ ĐỐI TƯỢNG

1. Phạm vi thực hiện

Xe dịch vụ công lưu động được 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:

- Khu vực đô thị đông dân cư: các khu đô thị mới, khu chung cư, trung tâm thương mại lớn, nơi tập trung đông dân nhưng chưa có điểm phục vụ hành chính công tại chỗ.

- Khu vực xa trung tâm: các xã ngoại thành như Ba Vì, Mỹ Đức, Sóc Sơn, nơi người dân gặp khó khăn trong di chuyển đến Chi nhánh, Điểm Phục vụ hành chính công.

- Khu công nghiệp, khu chế xuất: nơi tập trung số lượng lớn công nhân lao động, ít có điều kiện nghỉ làm để đến cơ quan hành chính (ví dụ: KCN Thăng Long, Quang Minh, Bắc Thăng Long).

- Khu vực đặc thù, vùng khó khăn: các xã xa trung tâm Thành phố, xã nông thôn còn 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 như - sinh viên, thanh niên tại các trường Đại học, người dân ngoại tỉnh mới đến Hà Nội chưa quen với quy trình hành chính điện tử.

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

- Sử dụng, cải tạo loại xe phù hợp như xe bus, xe bán tải.

- Bên ngoài có bảng rôn nhận diện: “ **Dịch vụ công lưu động** – Trung tâm phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội”.

- 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.

- 02 máy tính xách tay để cán bộ sử dụng khi tác nghiệp ngoài xe.

- 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.

* Nội thất, hỗ trợ người dân:

- Bàn ghế gấp gọn, quạt thông gió, hệ thống chiếu sáng.

- Biển hiệu, pano, áp phích tuyên truyền nhận diện rõ ràng.

4. Nhân sự thực hiện

4.1. Nhân sự chính

Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công đặt tại địa bàn phường nơi triển khai Mô hình có trách nhiệm bố trí 02 cán bộ (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/ Cộng tác viên hành chính công: Đoàn thanh niên Trung tâm Phục vụ hành chính công bố trí từ 02–03 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 dung tiền mặt, tra cứu hồ sơ, theo dõi hồ sơ trên hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

- Phối hợp địa phương: UBND xã, phường bố trí 01 cán bộ đầu mối hỗ trợ thông báo, điều phối người dân đến làm việc, 01 cán bộ thuộc lĩnh vực theo thông báo có trước.

- Nhân sự hỗ trợ pháp lý: 01 nhân sự của Công ty Luật Trần Anh tham gia tư vấn miễn phí định kỳ.

- Nhân sự kỹ thuật: 01 cán bộ thực hiện công tác hỗ trợ kết nối internet, đảm bảo luân chuyển hồ sơ, trả kết quả tại chỗ hoặc qua bưu chính công ích.

5. Cách thức hoạt động

5.1. Lịch trình hoạt động

- Xe dịch vụ công lưu động di chuyển theo kế hoạch định kỳ với tần suất từ 02 đến 03 chuyến/tuần. Mỗi chuyến dừng tại một địa bàn từ nửa ngày đến một ngày, tùy theo nhu cầu phục vụ.

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

5.2. Quy trình phục vụ

- Xe được cải bố trí thành ba khu vực chức năng: (i) khu vực tiếp đón – tư vấn; (ii) khu vực số hóa hồ sơ; (iii) 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 Trung tâm Phục vụ hành chính công phối hợp 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, Chi nhánh Trung tâm Phục vụ Hành chính công báo cáo kết quả triển khai, phản ánh khó khăn, vướng mắc để kịp thời điều chỉnh.

5.5. Điều chỉnh, hoàn thiện mô hình

Kết quả triển khai là căn cứ quan trọng để Trung tâm Phục vụ hành chính công tham mưu Ủy ban nhân dân Thành phố điều chỉnh quy trình, hoàn thiện phương thức phục vụ trước khi nhân rộng mô hình trên toàn địa bàn Thành phố Hà Nội.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Tái cấu trúc và Tổ chức Bộ phận Một cửa

- Chủ trì tổ chức triển khai và quản lý hoạt động của mô hình.
- Phối hợp với UBND xã/phường để xây dựng lịch trình cụ thể, lựa chọn địa bàn phục vụ.
- Tổ chức tập huấn, đào tạo nhân viên Bưu chính công ích, cán bộ phối hợp và tình nguyện viên cộng đồng tham gia mô hình.

2. Phòng Hành chính - Quản trị

- 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, Chi nhánh trực thuộc Trung tâm tham gia phối hợp triển khai mô hình.
- Tổ chức mua sắm, quản lý phương tiện và lựa chọn nhà thầu thiết kế - thi công cải tạo xe thành xe dịch vụ công lưu động.
- Đảm bảo việc mua sắm, cải tạo xe đúng tiến độ, chất lượng, an toàn kỹ thuật và phù hợp công năng.
- Chịu trách nhiệm quản lý nhân sự, phương tiện, cơ sở vật chất và thiết bị kỹ thuật của xe lưu động.

3. Phòng Kiểm tra - Giám sát

Thực hiện chức năng, nhiệm vụ công tác kiểm tra, giám sát theo quy định.

4. Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng

- Chủ trì tập huấn cho nhân sự về kỹ năng mềm đón tiếp, hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính trên hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.
- Tổ chức triển khai các hoạt động tuyên truyền, phổ biến mô hình trên các kênh truyền thông của Thành phố, xã/phường và các kênh truyền thông đa phương tiện khác.
- 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.

5. Trung tâm Quản trị Hệ thống và Phát triển ứng dụng

- Chủ trì tập huấn cho nhân sự về kỹ năng thực hiện thủ tục hành chính trên hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, thanh toán trực tuyến, chữ ký số, định danh điện tử VNeID.
- 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.

6. Chế độ báo cáo

- Các phòng, đơn vị có liên quan báo cáo kết quả thực hiện gửi về Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố định kỳ theo tháng/quý để tổng hợp.

- Báo cáo sơ kết giai đoạn 1 gửi UBND Thành phố vào tháng 12 năm 2026; báo cáo tổng kết, đề xuất nhân rộng mô hình sau giai đoạn thí điểm gửi vào tháng 01 năm 2027.

V. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Cân đối từ nguồn ngân sách dự toán năm 2025 đã được UBND Thành phố giao tại Quyết định số 6399/QĐ-UBND ngày 12/12/2024 của UBND Thành phố 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” xe lưu động hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính tại khu dân cư trên địa bàn thành phố Hà Nội. Đề nghị các đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình triển khai, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các đơn vị kịp thời báo cáo về Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố để tổng hợp, tham mưu, đề xuất Ban Giám đốc Trung tâm báo cáo UBND Thành phố xem xét, chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Chủ tịch UBND Thành phố;
- PCT UBND TP Trương Việt Dũng;
- Văn phòng UBND Thành phố;
- TTPVHCC: GD, PGD,
- Các phòng, đơn vị trực thuộc;
- UBND các xã, phường;
- Lưu: VT, BPMC.

GIÁM ĐỐC

Cù Ngọc Trang