

UBND THÀNH PHỐ HÀ NỘI CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
TRUNG TÂM PHỤC VỤ Độc lập – Tự do – Hạnh phúc
HÀNH CHÍNH CÔNG

Số: /KH-TTPVHCC Hà Nội, ngày tháng năm 2025

KẾ HOẠCH

Triển khai kết hợp mô hình “Xe dịch vụ công lưu động”, “Điểm phục vụ hành chính công cộng đồng” và công tác hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính, trọng tâm về lĩnh vực đất đai trên địa bàn thành phố Hà Nội

Căn cứ Kế hoạch số 63/KH-TTPVHCC ngày 20/9/2025 của Trung tâm Phục vụ hành chính công về triển khai Hỗ trợ lưu động trong công tác đăng ký đất đai, cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất lần đầu, hướng dẫn chuyển đổi sổ trong thực hiện thủ tục hành chính về lĩnh vực đất đai đối với cá nhân, hộ gia đình tại các xã, phường trên địa bàn thành phố Hà Nội;

Căn cứ Kế hoạch số 67/KH-TTPVHCC ngày 07/10/2025 của Trung tâm Phục vụ hành chính công về triển khai thí điểm Mô hình “Điểm Phục vụ hành chính công tại cộng đồng”;

Căn cứ Kế hoạch số 73/KH-TTPVHCC ngày 09/10/2025 của Trung tâm Phục vụ hành chính công về triển khai thí điểm “Mô hình dịch vụ công lưu động” - hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính;

Nhằm triển khai đồng bộ, tiết kiệm, hiệu quả, các mô hình đổi mới trong công tác hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính, trọng tâm về lĩnh vực đất đai, trên cơ sở tích hợp, kế thừa nội dung của các Kế hoạch đã ban hành về Mô hình dịch vụ công lưu động, Điểm Phục vụ hành chính công cộng đồng và Hỗ trợ lưu động trong đăng ký, cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, Trung tâm Phục vụ hành chính công (viết tắt là Trung tâm) ban hành Kế hoạch Triển khai kết hợp mô hình “Xe dịch vụ công lưu động”, “Điểm phục vụ hành chính công cộng đồng” và công tác hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính, trọng tâm về lĩnh vực đất đai trên địa bàn thành phố Hà Nội, như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Đưa dịch vụ hành chính công đến gần hơn với người dân, tạo điều kiện để mọi người dân được tiếp cận, thực hiện thủ tục hành chính thuận tiện, nhanh chóng, kể cả ngoài giờ hành chính. Hoạt động này góp phần cụ thể hóa phương châm “Chính quyền phục vụ - Hành chính đến với người dân”, đảm bảo mọi người dân đặc biệt là nhóm yếu thế, người cao tuổi, người ít tiếp cận công nghệ trong việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến, kê khai, nộp và theo dõi hồ sơ điện tử.

- Tăng tỷ lệ hồ sơ được nộp trực tuyến, khuyến khích người dân sử dụng Công Dịch vụ công Quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Thành phố và ứng dụng iHanoi trong thực hiện các TTHC. Thông qua đó, thúc đẩy chuyển đổi số, rút ngắn thời gian xử lý, góp phần làm giàu, làm sạch Cơ sở dữ liệu đất đai Thành phố, bảo đảm dữ liệu đồng bộ, chính xác, phục vụ công tác quản lý nhà nước hiệu quả.

- Kết hợp triển khai mô hình “Xe dịch vụ công lưu động”, “Điểm Phục vụ hành chính công cộng đồng” và “Hỗ trợ lưu động trong công tác đăng ký đất đai, cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất lần đầu, hướng dẫn chuyển đổi số trong thực hiện thủ tục hành chính về lĩnh vực đất đai” hình thành mạng lưới hỗ trợ hành chính đa tầng, linh hoạt, phù hợp với từng đặc thù địa bàn.

- Xây dựng hình ảnh nền hành chính Thủ đô hiện đại, chuyên nghiệp, thân thiện, gắn với mô hình “Chính quyền địa phương hai cấp”, hướng đến mục tiêu “lấy sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp làm thước đo chất lượng phục vụ”. Lan tỏa tinh thần chuyển đổi số, góp phần xây dựng chính quyền số – xã hội số – công dân số trên địa bàn thành phố Hà Nội.

2. Yêu cầu

- Trung tâm là đầu mối chủ trì, phối hợp với các Sở, ban, ngành Thành phố; UBND các xã, phường để triển khai Kế hoạch, bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ, đồng bộ và thống nhất trong tổ chức thực hiện.

- Việc tổ chức các hoạt động hỗ trợ phải gắn với nhu cầu thực tiễn của người dân, tránh trùng lặp; huy động và sử dụng linh hoạt nguồn lực từ ngân sách, nguồn xã hội hóa và sự hỗ trợ của doanh nghiệp công nghệ đảm bảo việc tổ chức triển khai tiết kiệm, hiệu quả, phù hợp với điều kiện thực tế từng địa bàn.

- 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 nhân sự phù hợp (ưu tiên nhân viên thuộc Chi nhánh đóng trên địa bàn và nhân viên Bưu chính công ích), được đào tạo, tập huấn về kỹ năng nghiệp vụ và công nghệ; đồng thời huy động sự tham gia hỗ trợ của các tổ chức đoàn thể, tình nguyện viên tại cộng đồng;

- Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên và tình nguyện viên tham gia các mô hình phải có tinh thần trách nhiệm, thái độ chuẩn mực, kỹ năng giao tiếp hành chính tốt, hướng dẫn tận tình, dễ hiểu, dễ tiếp cận. Lấy sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp là thước đo chất lượng và hiệu quả của Kế hoạch;

- Trung tâm có trách nhiệm thường xuyên theo dõi, kiểm tra, giám sát việc triển khai tại các đơn vị; tổng hợp kết quả, phát hiện khó khăn, bất cập để kịp thời tham mưu UBND Thành phố chỉ đạo, điều chỉnh. Định kỳ tổ chức sơ kết, tổng kết, đánh giá, rút kinh nghiệm, nhân rộng trên địa bàn Thành phố khi đủ điều kiện.

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

1. Đối tượng hỗ trợ

- Cá nhân, doanh nghiệp trên địa bàn Thành phố có nhu cầu được hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính, trọng tâm về lĩnh vực đất đai.

- Ưu tiên hỗ trợ người có công, hộ nghèo, cận nghèo, người cao tuổi, người khuyết tật, người yếu thế, người dân vùng xa, công nhân, nông dân, người lao động ngoại tỉnh và các hộ, cá nhân ít tiếp cận công nghệ thông tin, học sinh, sinh viên không có điều kiện thuận lợi làm thủ tục hành chính trong giờ làm việc.

2. Phạm vi hỗ trợ

- Phạm vi triển khai thực hiện trên toàn địa bàn thành phố Hà Nội, tập trung vào các thôn, tổ dân phố, khu dân cư, khu đô thị mới, khu công nghiệp phát sinh nhiều hồ sơ và các vùng xa trung tâm Thành phố còn hạn chế hạ tầng số và điều kiện kinh tế.

- Ưu tiên triển khai trước tại khu vực ngoại thành, các địa bàn có số lượng hồ sơ tồn đọng trong đó có hồ sơ đất đai lớn hoặc tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến còn thấp, đồng thời từng bước mở rộng phạm vi thực hiện, hướng đến trung tâm có 03 xe dịch vụ công lưu động, mỗi chi nhánh có ít nhất 01 điểm phục vụ cộng đồng để hỗ trợ đến hết quý I năm 2026.

- Thủ tục hành chính được hỗ trợ thực hiện theo hướng dẫn tại Mục 1 Phần III Kế hoạch số 73/KH-TTPVHCC ngày 09/10/2025, Mục 5 Phần III Kế hoạch số 67/KH-TTPVHCC ngày 07/10/2025 và Mục 4 Phần III Kế hoạch số 63/KH-TTPVHCC ngày 20/9/2025 của Trung tâm Phục vụ hành chính công.

3. Hình thức và phương thức thực hiện

- Hỗ trợ lưu động bằng xe dịch vụ công lưu động

Tổ chức các chuyến xe Dịch vụ công lưu động đến các thôn, tổ dân phố, khu dân cư, khu công nghiệp và khu vực vùng xa trung tâm nhằm hướng dẫn, tiếp nhận, hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính tại chỗ. Các xe được trang bị đầy đủ thiết bị công nghệ, kết nối Internet ổn định, bảo đảm thực hiện việc kê khai, nộp hồ sơ, tra cứu kết quả trực tuyến và thực hiện các nội dung quy định tại Mục 5, Phần III Kế hoạch số 73/KH-TTPVHCC ngày 09/10/2025 của Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố Hà Nội về triển khai thí điểm “Mô hình Dịch vụ công lưu động”.

- Hỗ trợ định kỳ theo lịch định kỳ tại Điểm Phục vụ hành chính công cộng đồng theo nội dung hướng dẫn tại Mục 3, Mục 4 phần III Kế hoạch số 67/KH-TTPVHCC ngày 07/10/2025 của Trung tâm Phục vụ hành chính công về triển khai thí điểm Mô hình “Điểm Phục vụ hành chính công tại cộng đồng”.

- Hỗ trợ lưu động trong công tác đăng ký đất đai, cấp giấy chứng nhận

quyền sử dụng đất lần đầu, hướng dẫn chuyển đổi số trong thực hiện thủ tục hành chính về lĩnh vực đất đai được thực hiện theo Mục 4, Mục 5 Phần II Kế hoạch số 63/KH-TTPVHCC ngày 20/9/2025 của Trung tâm Phục vụ hành chính công đồng thời, kết hợp cùng Hỗ trợ lưu động bằng xe dịch vụ công và tại Điểm Phục vụ hành chính công cộng đồng.

- Phối hợp giữa các mô hình:

Điểm cộng đồng duy trì hỗ trợ thường xuyên, tổng hợp nhu cầu; xe lưu động đảm nhận hỗ trợ di chuyển linh hoạt đến các điểm “nóng” đang phát sinh hồ sơ lớn hoặc các địa bàn xa trung tâm, đi lại khó khăn, kết hợp hỗ trợ người dân làm thủ tục hành chính, trọng tâm thủ tục liên quan đến đất đai, nhằm bảo đảm phục vụ liên tục, hiệu quả và kịp thời.

III. NỘI DUNG TRIỂN KHAI

Trung tâm thành lập Tổ hỗ trợ lưu động.

1. Thành phần và nguyên tắc hoạt động của Tổ hỗ trợ lưu động

a) Thành phần cơ cấu

- Tổ trưởng: Lãnh đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công
 - Tổ phó: Giám đốc chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công phụ trách địa bàn tổ chức.

- Tổ phó: Phụ trách Phòng Tái cấu trúc và Tổ chức Bộ phận Một cửa.

- Tổ phó: Phụ trách Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công.

- Thành viên:

+ Công chức, viên chức, nhân viên thuộc Trung tâm

+ Nhân sự Bưu chính công ích tăng cường

+ Nhân sự Công ty tư vấn luật hỗ trợ

b) Nguyên tắc hoạt động

Căn cứ vào kế hoạch chi tiết và nhu cầu thực tế của UBND xã, phường, Trung tâm phân công Tổ hỗ trợ lưu động, các tổ chức, cá nhân có liên quan theo từng buổi hỗ trợ, đảm bảo “đúng người, đúng việc” và hiệu quả.

2. Nhiệm vụ của Tổ hỗ trợ lưu động

a) Tổ chức thực hiện nhiệm vụ được giao

Tổ công tác chịu trách nhiệm triển khai trực tiếp các hoạt động hỗ trợ lưu động và tại điểm phục vụ hành chính công cộng đồng theo kế hoạch đã được phê duyệt; bảo đảm đúng nội dung, tiến độ, địa bàn và đối tượng hỗ trợ đã xác định.

b) Phối hợp, phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng thành viên

- Tổ trưởng phân công nhiệm vụ cho từng thành viên theo chuyên môn.
- Cán bộ Chi nhánh Trung tâm phụ trách tiếp nhận, hướng dẫn hồ sơ, tổng hợp kết quả.
- Nhân viên Buu chính công ích phụ trách kê khai, nộp hồ sơ trực tuyến, chuyển phát kết quả.
- Đại diện Công ty luật tư vấn pháp lý, hỗ trợ kê khai các mẫu đơn, hướng dẫn chuẩn bị thành phần hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính, trọng tâm về đất đai.
- Cán bộ kỹ thuật hỗ trợ kết nối Internet, phần mềm, thiết bị điện tử.
- Tình nguyện viên hướng dẫn thao tác, giúp đỡ người cao tuổi, người yếu thể, hỗ trợ, hướng dẫn người dân thực hiện thủ tục hành chính, trực tiếp hướng dẫn, giải thích quy trình, tiếp nhận hồ sơ, hỗ trợ kê khai, nộp hồ sơ trực tuyến, tra cứu kết quả, thanh toán phí – lệ phí không dùng tiền mặt; đảm bảo đúng quy trình, công khai, minh bạch, thân thiện.

c) Đảm bảo an toàn, bảo mật và tuân thủ quy định

Tổ công tác thực hiện đúng quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân, bảo mật hồ sơ; Giữ gìn an toàn thông tin, tài sản, thiết bị và tuân thủ nghiêm túc kỷ luật hành chính trong suốt quá trình làm việc tại địa bàn.

3. Về công tác thông tin và truyền thông

Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng là đầu mối cung cấp thông tin cho các cơ quan báo chí, truyền thông Thành phố liên quan đến việc triển khai công tác hỗ trợ lưu động thực hiện TTHC đối với cá nhân, hộ gia đình tại các thôn, tổ dân phố trên địa bàn thành phố Hà Nội, tuyên truyền cho người dân hiểu về mục đích và kế hoạch triển khai của hoạt động hỗ trợ lưu động.

4. Về tổng hợp đánh giá hoạt động hỗ trợ lưu động

Phòng Tái cấu trúc và Tổ chức Bộ phận Một cửa chủ trì tổ chức đánh giá chất lượng hoạt động hướng dẫn, hỗ trợ của Tổ hỗ trợ lưu động; Tổ chức tổng hợp kết quả đánh giá và đề xuất giải pháp cải thiện.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

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

- Là cơ quan thường trực, chủ trì triển khai toàn bộ Kế hoạch; tham mưu Trung tâm chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra và đôn đốc việc thực hiện; phối hợp các đơn vị liên quan xây dựng quy trình thống nhất, tổng hợp kết quả, báo cáo định kỳ và đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả triển khai.

- Tham mưu Trung tâm phối hợp với UBND xã/phường, các đơn vị liên quan để xây dựng lịch trình cụ thể, lựa chọn địa bàn phục vụ.

- Tổ chức tập huấn nhân viên Bru chính công ích, cán bộ phối hợp và tình nguyện viên tham gia mô hình.

2. Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng

- Chủ trì tổ chức các hoạt động hỗ trợ lưu động, hỗ trợ làm thủ tục hành chính, tập huấn kỹ năng cho cán bộ, nhân viên tham gia; theo dõi, đánh giá chất lượng phục vụ.

- 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.

3. Trung tâm Quản trị Hệ thống và Phát triển Ứng dụng

- Bố trí nhân sự tham gia triển khai mô hình.

- Chủ trì tập huấn cộng tác viên về kỹ năng thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, thanh toán trực tuyến, sử dụng chữ ký số, định danh điện tử VNeID.

- Đảm bảo hạ tầng công nghệ thông tin, đường truyền Internet ổn định.

- Triển khai các biện pháp bảo mật, an toàn dữ liệu và an ninh mạng trong quá trình cộng tác viên hỗ trợ người dân.

- Chịu trách nhiệm quản lý nhân sự, lái xe, phương tiện, cơ sở vật chất và thiết bị kỹ thuật của xe lưu động để triển khai theo đúng kế hoạch.

4. 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 nhân 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 trang thiết bị, máy móc, phương tiện thực hiện Mô hình.

- Đảm bảo việc mua sắm, cải tạo xe đúng tiến độ, chất lượng, an toàn kỹ thuật, thẩm mỹ và phù hợp công năng.

5. Phòng Kiểm tra - Giám sát

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

6. Đề nghị UBND các xã, phường

Phối hợp triển khai rà soát, lập danh sách các hộ dân có nhu cầu được hỗ trợ; chuẩn bị đầy đủ cơ sở vật chất, bảo đảm an ninh, trật tự tại địa điểm thực hiện; bố trí cán bộ phù hợp để tư vấn, hướng dẫn và tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền; đồng thời đẩy mạnh công tác tuyên truyền nhằm thông tin rộng rãi đến các tổ chức, cá nhân.

7. Các Chi nhánh thuộc Trung tâm

- Bố trí nhân sự có chuyên môn phù hợp thường trực theo Mô hình dịch vụ công lưu động và cộng đồng để hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính, tiếp nhận hồ sơ theo danh mục thủ tục hành chính được niêm yết công khai.

- Phối hợp chặt chẽ với UBND xã/ phường, Công ty Luật và Buu điện thành phố Hà Nội trong công tác tổ chức, chuẩn bị cơ sở vật chất, vận hành, tuyên truyền và xử lý tình huống phát sinh trong quá trình thực hiện.

- Đảm bảo an toàn thông tin, bảo mật dữ liệu người dân trong toàn bộ quá trình tiếp nhận, truyền nhận hồ sơ điện tử.

- Theo dõi, tổng hợp kết quả hoạt động báo cáo Trung tâm (qua Phòng Tái cấu trúc và Tổ chức Bộ phận Một cửa) để tổng hợp, đánh giá mô hình.

8. Buu điện Thành phố Hà Nội

Phối hợp bố trí nhân sự, trang thiết bị cần thiết; hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ nộp hồ sơ trực tuyến, chuyển phát hồ sơ, thanh toán điện tử, nhận kết quả tại nhà; tham gia truyền thông, lan tỏa thông tin về dịch vụ công lưu động.

9. Công ty tư vấn Luật

Tham gia phối hợp với Trung tâm PVHCC Thành phố trong công tác tư vấn pháp lý miễn phí cho người dân trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai. Bố trí luật sư hoặc chuyên viên pháp lý trực tiếp tham gia tại các chuyến xe lưu động và điểm phục vụ cộng đồng, để tư vấn, giải đáp vướng mắc pháp lý, hướng dẫn kê khai hồ sơ, ... Phối hợp với Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng trong hoạt động truyền thông, tập huấn, nâng cao nhận thức pháp lý cộng đồng.

V. CHẾ ĐỘ BÁO CÁO

- Các phòng, đơn vị có liên quan báo cáo kết quả thực hiện gửi về Phòng Tái cấu trúc và Tổ chức Bộ phận Một cửa định kỳ theo tháng để tổng hợp.

- Báo cáo sơ kết giai đoạn 1 gửi UBND Thành phố vào tháng 12 năm 2025; báo cáo tổng kết, đề xuất nhân rộng mô hình sau giai đoạn thí điểm gửi vào tháng 01 năm 2026.

VI. KINH PHÍ THỰC HIỆN

- Trung tâm Phục vụ hành chính công chủ động sửa dụng và cân đối trong phạm vi dự toán ngân sách dự toán hằng năm đã được UBND Thành phố giao để triển khai thực hiện các nội dung của Kế hoạch.

- UBND các xã, phường căn cứ tình hình thực tế, bố trí kinh phí tổ chức thực hiện các nhiệm vụ tại Kế hoạch này.

Trên đây là Kế hoạch triển khai kết hợp mô hình “Xe dịch vụ công lưu động”, “Điểm phục vụ hành chính công cộng đồng” và công tác hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính, trọng tâm về lĩnh vực đất đai trên địa bàn thành phố Hà Nội. Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có vướng mắc, phát sinh các cơ quan, đơn vị kịp thời tổng hợp, báo cáo Trung tâm Phục vụ hành chính công để xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận: 

- Chủ tịch UBND Thành phố;
- PCT UBNDTP Trương Việt Dũng;
- Trung tâm PVHCC: GD, PGD,
các Phòng, đơn vị, Chi nhánh trực thuộc;
- UBND các xã, phường;
- Lưu: VT.

GIÁM ĐỐC

Cù Ngọc Trang