

Số: 147 /KH-UBND

Rạch Giá, ngày 01 tháng 6 năm 2026

KẾ HOẠCH

**Thực hiện hỗ trợ dịch vụ công lưu động gắn với tháo gỡ khó khăn,
vướng mắc trong giải quyết thủ tục hành chính
trên địa bàn phường Rạch Giá**

Căn cứ Chương trình hành động số 05-CTr/ĐU ngày 06/10/2025 của Đảng ủy phường Rạch Giá về thực hiện Nghị quyết Đại hội Đảng bộ phường Rạch Giá lần thứ I, nhiệm kỳ 2025-2030. Nghị quyết số 08-NQ/ĐH ngày 31/12/2025 của Đảng ủy phường về phương hướng, nhiệm vụ năm 2026.

Căn cứ Kế hoạch số 132/KH-UBND ngày 17/3/2026 của UBND tỉnh An Giang về phát động phong trào “Mỗi cơ quan, đơn vị 01 sáng kiến” trong công tác kiểm soát thủ tục hành chính và cải cách thủ tục hành chính năm 2026 trên địa bàn tỉnh An Giang; Quyết định số 158/QĐ-UBND ngày 10/02/2026 của UBND phường Rạch Giá về việc ban hành Kế hoạch tổ chức hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông, thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử và công tác truyền thông về kiểm soát thủ tục hành chính.

Ủy ban nhân dân phường Rạch Giá xây dựng kế hoạch thực hiện hỗ trợ dịch vụ công lưu động gắn với tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn phường Rạch Giá như sau:

I. TÌNH HÌNH THỰC TRẠNG

Thời gian qua, công tác giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn phường Rạch Giá tuy đã có nhiều chuyển biến tích cực, song vẫn còn một số tồn tại, hạn chế cần được quan tâm khắc phục, cụ thể như sau:

Thứ nhất, một bộ phận người dân, nhất là người cao tuổi, người yếu thế, người không thành thạo công nghệ thông tin còn gặp nhiều khó khăn trong việc tiếp cận và sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Việc đăng ký tài khoản định danh điện tử, nộp hồ sơ trực tuyến, tra cứu tiến độ giải quyết hồ sơ hoặc thanh toán trực tuyến còn lúng túng, phải nhờ người thân hoặc trực tiếp đến cơ quan hành chính để được hỗ trợ.

Thứ hai, trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính, vẫn còn tình trạng hồ sơ thiếu thành phần, sai thông tin, chưa đúng biểu mẫu hoặc chưa đầy đủ giấy tờ theo quy định. Người dân phải đi lại nhiều lần để bổ sung, chỉnh sửa hồ sơ, gây tâm lý ngại tiếp xúc với cơ quan hành chính.

Thứ ba, công tác tuyên truyền, hướng dẫn về cải cách hành chính, chuyển đổi số và các tiện ích của dịch vụ công trực tuyến tuy đã được quan tâm nhưng

chưa thật sự sâu rộng; một số người dân chưa hiểu rõ lợi ích của việc nộp hồ sơ trực tuyến, chưa mạnh dạn thay đổi thói quen nộp hồ sơ trực tiếp như trước đây.

Thứ tư, việc nắm bắt, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân về thủ tục hành chính có lúc chưa kịp thời; một số khó khăn, vướng mắc phát sinh tại cơ sở chưa được tiếp cận ngay từ đầu để hướng dẫn tháo gỡ, dẫn đến kéo dài thời gian giải quyết hoặc phát sinh bức xúc không cần thiết.

Từ thực trạng nêu trên, việc thực hiện hỗ trợ dịch vụ công lưu động gắn với tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong giải quyết thủ tục hành chính tại các Khu phố trên địa bàn là yêu cầu cần thiết, phù hợp với chủ trương đẩy mạnh cải cách hành chính, lấy người dân làm trung tâm phục vụ, góp phần đưa chính quyền đến gần dân hơn, nâng cao sự hài lòng của tổ chức và người dân trên địa bàn phường Rạch Giá.

II. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Nhằm nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân trong giải quyết thủ tục hành chính (TTHC), tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, tổ chức tiếp cận và sử dụng dịch vụ công, đặc biệt là dịch vụ công trực tuyến.

Kịp thời hỗ trợ, hướng dẫn, tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc cho người dân trong quá trình thực hiện TTHC; góp phần nâng cao tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn, hồ sơ trực tuyến và mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp.

Đẩy mạnh công tác cải cách hành chính, chuyển đổi số trong hoạt động của chính quyền địa phương, góp phần xây dựng nền hành chính phục vụ, hiện đại, minh bạch.

2. Yêu cầu

Việc triển khai thực hiện phải đảm bảo thiết thực, hiệu quả, phù hợp với tình hình thực tế của địa phương.

Phát huy vai trò, trách nhiệm của cán bộ, công chức trong công tác hỗ trợ, hướng dẫn người dân thực hiện thủ tục hành chính.

Tăng cường phối hợp giữa các bộ phận chuyên môn, các khu phố và các tổ chức đoàn thể trong việc triển khai thực hiện.

Phân công đảm bảo: *“rõ người, rõ việc, rõ thời gian, rõ trách nhiệm, rõ sản phẩm, rõ thẩm quyền”* và đầu mối phối hợp.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Thành lập “Ban chỉ đạo và Tổ lưu động hỗ trợ dịch vụ công, gắn với tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong giải quyết thủ tục hành chính”

Thành lập Ban chỉ đạo và Tổ lưu động hỗ trợ dịch vụ công lưu động gồm đại diện lãnh đạo UBND phường, Thành viên UBND phường, lãnh đạo và công

chức Trung tâm Phục vụ hành chính công phường, các phòng chuyên môn phường, Bưu điện,...

Tổ hỗ trợ có nhiệm vụ trực tiếp xuống các khu phố, địa bàn dân cư để hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến và giải quyết các khó khăn, vướng mắc trong thực hiện thủ tục hành chính.

2. Tổ chức hỗ trợ dịch vụ công

Triển khai các đợt hỗ trợ trực tiếp tại các khu phố, địa điểm sinh hoạt cộng đồng hoặc các khu vực đông dân cư.

Hướng dẫn người dân:

- Sử dụng tài khoản định danh điện tử (VNeID) khi thực hiện TTHC trực tuyến.
- Thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, tra cứu tiến độ giải quyết hồ sơ.
- Hỗ trợ người dân chuẩn bị hồ sơ, số hóa hồ sơ và thực hiện các bước nộp hồ sơ trực tuyến.

3. Tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong giải quyết TTHC

Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức liên quan đến thủ tục hành chính. Kịp thời giải đáp, hướng dẫn hoặc tổng hợp báo cáo UBND phường xem xét, chỉ đạo giải quyết. Rà soát các khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình giải quyết TTHC để đề xuất biện pháp khắc phục.

4. Công tác tuyên truyền

Tăng cường tuyên truyền trên hệ thống loa truyền thanh, trang thông tin điện tử, mạng xã hội và các cuộc họp khu phố về lợi ích của việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Phát huy vai trò của các tổ chức đoàn thể trong việc tuyên truyền, vận động người dân tham gia thực hiện.

III. THỜI GIAN VÀ ĐỊA ĐIỂM THỰC HIỆN

1. Thời gian thực hiện

Trước mắt, mỗi tháng tổ chức 02 lần vào ngày thứ Bảy, tùy theo tình hình thực tế có thể thay đổi. Thời gian bắt đầu vào lúc 08 giờ. Từ tháng 6 năm 2026 đến tháng 10 năm 2026.

2. Địa điểm

Tại khu dân cư hoặc tại Khu phố.

3. Thành phần tham gia

- Ban chỉ đạo và Tổ lưu động hỗ trợ dịch vụ công (thành lập theo Quyết định của Chủ tịch UBND phường).

- Ban lãnh đạo Khu phố.
- Tổ Công nghệ số cộng đồng Khu phố.
- Người dân trên địa bàn Khu phố.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Các cơ quan, đơn vị cử cán bộ, công chức, viên chức tham gia hỗ trợ dịch vụ công lưu động tại Khu phố thì thực hiện chấm công làm thêm ngoài giờ theo quy định từ nguồn kinh phí của đơn vị.

Đối với đội ngũ cán bộ, Tổ công nghệ số cộng đồng tại Khu phố thì được UBND phường hỗ trợ 70.000 đồng/người/ngày.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công phường

Là cơ quan thường trực, giúp UBND phường theo dõi, thực hiện nhiệm vụ này. Tham mưu UBND phường thành lập Ban chỉ đạo và Tổ lưu động hỗ trợ dịch vụ công; thông báo lịch phân công Tổ lưu động (danh mục TTHC, thành phần tham dự, nội dung thực hiện, thời gian...) tại Khu phố; đồng thời thông báo thời gian cụ thể cho các Khu phố biết để thông báo người dân đến dự; phân công cán bộ hướng dẫn, chuẩn bị nội dung, tài liệu, trang thiết bị phục vụ buổi hướng dẫn. Theo dõi việc triển khai và tiến độ thực hiện kế hoạch này.

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan lập dự toán kinh phí thực hiện; gửi về phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị phường thẩm định, trình UBND phường phê duyệt.

2. Các phòng chuyên môn phường

Phân công cán bộ, công chức hỗ trợ, hướng dẫn, giải đáp các khó khăn, vướng mắc về lĩnh vực mình phụ trách.

Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị phường tham mưu UBND phường bố trí kinh phí thực hiện đảm bảo theo Kế hoạch.

3. Trung tâm Dịch vụ tổng hợp phường: có trách nhiệm tổ chức ghi hình tại các khu phố, qua đó nhằm lan tỏa đến người dân về việc thực hiện hỗ trợ, hướng dẫn cho người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến, cũng như lợi ích của việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến.

4. Các khu phố trên địa bàn phường: có trách nhiệm thông báo đến người dân tham dự đảm bảo đúng đối tượng và thời gian.

Đối với các Khu phố được chọn tổ chức làm điểm hỗ trợ, hướng dẫn: có trách nhiệm phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công chuẩn bị cơ sở vật chất, trang thiết bị cho việc thực hiện. Phân công thành viên Tổ công nghệ số cộng đồng hỗ trợ, hướng dẫn người dân.

VI. CHẾ ĐỘ THÔNG TIN, BÁO CÁO

- Các đơn vị được phân công nhiệm vụ có trách nhiệm chủ động phối hợp, triển khai thực hiện và báo cáo tiến độ, khó khăn, vướng mắc về UBND phường (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công phường) để tổng hợp, xử lý.

- Sau mỗi kỳ tổ chức, Trung tâm Phục vụ hành chính công phường chủ trì phối hợp các đơn vị liên quan tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện, đề xuất điều chỉnh nếu cần thiết.

Trên đây là kế hoạch thực hiện hỗ trợ dịch vụ công lưu động gắn với tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn phường Rạch Giá.

Nơi nhận:

- TT. Đảng ủy;
- TT. HĐND phường;
- CT, các PCT.UBND phường;
- Các cơ quan, đơn vị thuộc phường;
- Các Khu phố trên địa bàn;
- Lưu VT.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Dương Hồng Tuấn