

Số: /KH-TTPVHCC

P. Chu Văn An, ngày tháng năm 2026

KẾ HOẠCH

Tiếp tục thực hiện mô hình hỗ trợ giải quyết thủ tục hành chính cho các đối tượng yếu thế trên địa bàn phường

Để triển khai có hiệu quả các mục tiêu, nhiệm vụ trong công tác cải cách thủ tục hành chính (TTHC), góp phần nâng cao chất lượng, hiệu quả việc giải quyết TTHC và mức độ hài lòng của người dân trong thực hiện TTHC

Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Chu Văn An tiếp tục triển khai Kế hoạch thực hiện mô hình “Hỗ trợ giải quyết thủ tục hành chính cho các đối tượng yếu thế”, cụ thể như sau:

I. MỤC TIÊU

- Bảo đảm mọi công dân, đặc biệt là nhóm yếu thế (người cao tuổi, người khuyết tật, phụ nữ đơn thân, người dân tộc thiểu số, người không biết chữ...), được tiếp cận và sử dụng dịch vụ hành chính công một cách thuận lợi, bình đẳng, nhanh chóng.

- Nâng cao kỹ năng ứng xử, xử lý tình huống của cán bộ, công chức. Giảm thiểu bức xúc, khiếu nại và cải thiện hình ảnh phục vụ của cơ quan.

II. NGUYÊN TẮC THỰC HIỆN

- Chủ động quan sát ngay từ khi người dân bước vào trung tâm.
- Ưu tiên hỗ trợ trực tiếp, nhanh cho đối tượng yếu thế, không để họ chờ lâu.
- Giao tiếp tôn trọng, kiên nhẫn, dùng ngôn ngữ dễ hiểu.
- Bố trí cơ sở vật chất phù hợp: bàn tiếp dân riêng, ghế ngồi chờ, quầy ưu tiên, lối đi cho xe lăn, biển chỉ dẫn rõ ràng.

III. KỊCH BẢN HƯỚNG DẪN HỖ TRỢ

1. Tiếp đón ban đầu: Quan sát, nhận diện đối tượng yếu thế, chào hỏi và đề nghị hỗ trợ, đưa đến quầy ưu tiên.

2. Hỗ trợ điền biểu mẫu: Giúp điền biểu mẫu nếu khó đọc/viết, hỗ trợ thao tác thay trên máy tính nếu cần.

3. Hỗ trợ xử lý hồ sơ: Giải thích thủ tục bằng ngôn từ đơn giản, hướng dẫn bổ sung hồ sơ rõ ràng, nhắc lại thời gian trả kết quả.

4. Kịp thời nắm bắt thông tin, phối hợp với Tổ trưởng tổ dân phố để thực hiện tiếp nhận thông tin, trả kết quả cho các trường hợp cần hỗ trợ trên địa bàn.

IV. TÌNH HUỐNG THƯỜNG GẶP VÀ PHƯƠNG ÁN XỬ LÝ

TÌNH HUỐNG	PHƯƠNG ÁN XỬ LÝ
Người dân bức xúc vì chờ lâu	- Xin lỗi, giải thích lý do. - Cho vào danh sách ưu tiên nếu thuộc nhóm yếu thế. - Đề xuất đặt lịch hẹn hoặc gửi hồ sơ qua bưu điện/online.
Người không hiểu thủ tục	- Giải thích chậm rãi, dùng hình ảnh minh họa. - Cung cấp tờ rơi, sơ đồ quy trình. - Hướng dẫn tận nơi.
Người lớn tuổi không đọc được chữ nhỏ	- Cung cấp kính lúp/biểu mẫu chữ to. - Đọc to, rõ từng nội dung.
Người khuyết tật đi xe lăn	- Hỗ trợ di chuyển, tiếp nhận tại sảnh nếu cần. - Bố trí quầy ưu tiên.
Người không biết sử dụng máy tính	- Cán bộ thao tác thay, giải thích quy trình. - Có video hướng dẫn đơn giản.
Hồ sơ bị từ chối nhiều lần	- Xác định rõ nguyên nhân. - Ghi rõ yêu cầu trên giấy để tránh đi lại nhiều lần.

V. SƠ ĐỒ XỬ LÝ TÌNH HUỐNG SƠ ĐỒ TÓM TẮT

Người dân đến → Quan sát, nhận diện đối tượng yếu thế → Hỗ trợ ưu tiên → Hướng dẫn/Điền biểu mẫu → Xử lý hồ sơ → Giải thích kết quả và hẹn trả.

Trên đây là kế hoạch tiếp tục thực hiện mô hình “Hỗ trợ giải quyết thủ tục hành chính cho các đối tượng yếu thế” tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Chu Văn An. Đề nghị cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm nghiêm túc nghiên cứu, nắm bắt nội dung kịch bản, kế hoạch đã xây dựng để chủ động xử lý các tình huống và có phương án hỗ trợ đối với người yếu thế kịp thời./.

Nơi nhận:

- UBND phường;
- Các phòng chuyên môn;
- Các Tổ dân phố;
- Lưu: TTPVHCC.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Như Độ