

Số: /KH-UBND

Lạc Phượng, ngày tháng 10 năm 2025

KẾ HOẠCH

Hướng dẫn, hỗ trợ người dân yếu thế, gặp khó khăn trong thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công xã Lạc Phượng

Căn cứ Luật Tiếp cận thông tin ngày 06/4/2016.

Căn cứ Nghị quyết 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia;

Căn cứ Kế hoạch số 17/KH-UBND ngày 28/7/2025 của UBND xã về cải cách hành chính xã Lạc Phượng 6 tháng cuối năm 2025; Kế hoạch số 28/KH-UBND ngày 07/8/2025 của UBND xã Lạc Phượng về Công tác kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính 6 tháng cuối năm 2025 trên địa bàn xã Lạc Phượng;

Nhằm giúp người dân tiếp cận dễ dàng hơn với thủ tục hành chính, nhất là đối với người yếu thế, người khuyết tật, người già..., UBND xã Lạc Phượng ban hành kế hoạch hướng dẫn, hỗ trợ người dân yếu thế, gặp khó khăn trong thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Lạc Phượng, với các nội dung cụ thể như sau:

I. MỤC TIÊU

- Đảm bảo mọi người dân, đặc biệt là người yếu thế (người cao tuổi, người khuyết tật, người không biết chữ, khó tiếp cận công nghệ, người neo đơn, người nghèo, ...) được tiếp cận và thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ hành chính công một cách thuận tiện, minh bạch, nhanh chóng, đúng quy định.

- Xử lý kịp thời các tình huống phát sinh (mất kết nối mạng, mất điện, không có giấy tờ, phản ánh bức xúc...) mà không làm gián đoạn việc phục vụ Nhân dân.

- Nâng cao chất lượng phục vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công, tạo môi trường làm việc thân thiện, gần gũi, minh bạch, hiệu quả.

- Hỗ trợ người dân tra cứu các thủ tục hành chính, trả lời người dân những câu hỏi liên quan thủ tục hành chính một cách chính xác, nhanh chóng và dễ hiểu.

- Tăng cường hiệu suất, hiệu quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công, giảm áp lực giải đáp trực tiếp đối với cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên thuộc Trung tâm.

- Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, cải cách hành chính, ứng dụng công nghệ phục vụ người dân, góp phần thực hiện mục tiêu cải cách hành chính và chuyển đổi số trên địa bàn xã.

II. ĐỐI TƯỢNG HỖ TRỢ

Đối tượng phục vụ là toàn thể người dân có nhu cầu tìm kiếm thông tin về các thủ tục hành chính, các vấn đề liên quan về thủ tục hành chính, ưu tiên các đối tượng:

- Người cao tuổi, người già sức khỏe yếu.
- Người khuyết tật (gặp khó khăn trong vận động, nghe, nói, nhìn...).
- Người gặp khó khăn về ngôn ngữ, có nhu cầu đến Trung tâm Phục vụ hành chính công xã để thực hiện thủ tục hành chính liên quan.
- Người không thành thạo công nghệ thông tin, khó khăn khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến.
- Người dân vùng sâu, vùng xa, người dân thuộc hộ nghèo, hộ cận nghèo, có hoàn cảnh khó khăn, ...

III. NỘI DUNG TRIỂN KHAI

1. Bố trí cơ sở vật chất, nhân sự hỗ trợ:

- Đặt bàn “Hướng dẫn - Hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến” tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.
- Thành lập Tổ hướng dẫn - hỗ trợ, cán bộ phụ trách có kỹ năng giao tiếp tốt, hiểu rõ quy trình thủ tục, kiên nhẫn và tận tình.
- Có thể phân công tình nguyện viên hoặc huy động đoàn viên, thanh niên tham gia hỗ trợ khi cần thiết.

2. Hình thức hỗ trợ:

- Hướng dẫn trực tiếp: Tiếp nhận nhu cầu, xác định loại thủ tục cần hỗ trợ; giải thích, hướng dẫn từng bước, giúp những người yếu thế viết tờ khai, bổ sung các loại giấy tờ liên quan.
- Hỗ trợ công nghệ: Tạo tài khoản dịch vụ công trực tuyến, hướng dẫn tra cứu, nộp hồ sơ trực tuyến, hỗ trợ thanh toán phí, lệ phí qua ngân hàng số hoặc ví điện tử.
- Tài liệu hỗ trợ gồm có: Bảng hướng dẫn được in ấn rõ ràng, có họa tiết minh họa, đặt ở nơi dễ dàng thấy được; tờ rơi đơn giản, dễ hiểu, video hướng dẫn phát tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.
- Ưu tiên tiếp nhận, xử lý cho người yếu thế, người chờ xếp hàng ưu tiên, giảm thời gian chờ đợi, hỗ trợ bổ sung giấy tờ ngay. Trường hợp hồ sơ cần thời gian xác minh, xử lý thì có lịch hẹn rõ ràng, giảm thời gian chờ đợi.

3. Quy trình hỗ trợ:

- Tiếp nhận: Chào hỏi người dân, xác định nhu cầu làm thủ tục hành chính của người dân, phân loại đối tượng rõ ràng.
- Hướng dẫn chuẩn bị hồ sơ: thông báo đến người cần được hỗ trợ các loại giấy tờ cần thiết, giấy tờ liên quan cần bổ sung đối với thủ tục mà người dân cần thực hiện.
- Hỗ trợ thực hiện: hỗ trợ giúp người dân yếu thế viết tờ khai, kê khai các loại giấy tờ liên quan, hỗ trợ nhập dữ liệu đối với nộp hồ sơ trực tuyến, giúp người dân nộp hồ sơ.

- Xác nhận và hẹn trả kết quả: cung cấp giấy hẹn, hướng dẫn nhận kết quả (có thể nhận trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Lạc Phượng hoặc nhận qua Bưu điện chuyển phát nhanh).

- Khảo sát ý kiến, ghi nhận đánh giá của người dân, ý kiến phản hồi của người dân để cải thiện chất lượng phục vụ tốt hơn.

IV. CÁC KỊCH BẢN THƯỜNG GẶP VÀ CÁCH XỬ LÝ

Tình huống	Khó khăn	Cách xử lý
Mất điện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công	Công tác thực hiện TTHC bị gián đoạn trong một thời gian nhất định, người dân phải chờ đợi lâu hơn	Nhanh chóng lấy điện từ các phòng chuyên môn gần nhất để kết nối đến Trung tâm HCC
Mất điện toàn hệ thống	Công tác thực hiện TTHC bị gián đoạn trong một thời gian nhất định, người dân phải chờ đợi lâu hơn	Thuê máy phát điện
Người dân không có tài khoản VNeID hoặc chưa định danh	Không thực hiện được thủ tục hành chính	Công an xã xác minh nhân thân, cấp lại mã định danh
Người dân không biết sử dụng điện thoại thông minh	Không thực hiện được thủ tục hành chính	Đoàn Thanh niên hỗ trợ thao tác, lập tài khoản dịch vụ công
Người cao tuổi không biết điền biểu mẫu	Chữ nhỏ, nhiều mục khó hiểu	Giúp viết hộ, đọc chậm từng câu hỏi, giải thích rõ nghĩa
Người dân không biết dùng máy tính, điện thoại	Không biết truy cập dịch vụ công trực tuyến	Công chức thao tác hộ, hướng dẫn chụp ảnh màn hình để về nhà tham khảo
Người khuyết tật nghe nói, nhìn, vận động,...	Khả năng nghe, nói, nhìn bị hạn chế, khó di chuyển	Hỗ trợ lấy giấy tờ từ người thân, ưu tiên xếp hàng đầu
Người thiếu giấy tờ	Không biết nơi xin bổ sung	Cung cấp địa chỉ, hướng dẫn thủ tục xin giấy tờ còn thiếu, cần bổ sung
Hồ sơ phức tạp	Không hiểu quy định	Giải thích bằng ví dụ cụ thể, đưa tài liệu minh họa
Hồ sơ lỗi dữ liệu, trùng thông tin	Không thực hiện được thủ tục hành chính	Ghi nhận lỗi, gửi hệ thống phản ánh kiến nghị

V. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện được UBND xã giao trong dự toán chi ngân sách năm 2025 của Trung tâm Phục vụ hành chính công và các nguồn kinh phí hợp pháp khác (nếu có).

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Tổ hướng dẫn - hỗ trợ nghiệp vụ giải quyết thủ tục hành chính công, Tổ công nghệ số cộng đồng:

- Phối hợp tổ chức thông tin tuyên truyền, phổ biến và hướng dẫn người dân khi thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.
- Trực tiếp cử cán bộ, công chức tham gia hướng dẫn, hỗ trợ người dân tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.
- Xây dựng kế hoạch cụ thể tổ chức “Ngày hướng dẫn công dân” định kỳ để phổ biến đến người dân, phổ biến nội dung hỗ trợ và phổ biến các thủ tục hành chính mới.

2. Văn phòng HĐND và UBND:

Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công theo dõi, giám sát, hỗ trợ người dân yếu thế khi thực hiện thủ tục hành chính.

3. Trung tâm Phục vụ hành chính công:

- Triển khai, quán triệt đến cán bộ, công chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công biết, nghiên cứu, nghiêm túc thực hiện nội dung kế hoạch này.
- Cử cán bộ, công chức có chuyên môn của Trung tâm phối hợp với thành viên của Tổ hướng dẫn - hỗ trợ nghiệp vụ giải quyết thủ tục hành chính công và Tổ công nghệ số cộng đồng hỗ trợ, giúp đỡ người dân yếu thế khi thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.
- Chuẩn bị đầy đủ trang thiết bị công nghệ thông tin (máy tính, máy in, máy phô tô, Internet...), các biểu mẫu, hướng dẫn cụ thể để phục vụ người dân.
- Tổ chức kiểm tra, giám sát, đánh giá kết quả thực hiện, kịp thời điều chỉnh quy trình nếu cần thiết.
- Ghi nhận số lượng công dân được hỗ trợ, lấy ý kiến đánh giá chất lượng phục vụ từ người dân.
- Chủ trì, tham mưu báo cáo tình hình triển khai, kết quả thực hiện cho Chủ tịch UBND xã.

Trên đây là Kế hoạch hướng dẫn, hỗ trợ người dân yếu thế, gặp khó khăn trong thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Lạc Phượng. Yêu cầu các Phòng, ban, ngành, cơ quan, đơn vị và các tổ chức, cá nhân có liên quan phối hợp triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Thường trực Đảng ủy xã;
- Thường trực HĐND;
- CT, các PCT UBND;
- UBMTTQVN xã và các đoàn thể;
- Ban Xây dựng Đảng (Đảng ủy xã);
- Các Phòng, Trung tâm thuộc UBND xã;
- Thành viên Tổ CNSCĐ;
- Bí thư chi bộ, Trưởng các thôn;
- Cổng Thông tin điện tử xã;
- Lưu: VT, VHXX.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Đỗ Văn Thắng

