ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ LAI KHÊ	CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 415 /KH-UBND	*Lai Khê, ngày 10 tháng 11 năm 2026*

KẾ HOẠCH
Triển khai mô hình "Hành chính công tại nhà" trên địa bàn xã Lai Khê năm 2026

Thực hiện Kế hoạch số 49/KH-UBND ngày 30/01/2026 của UBND xã Lai Khê về xây dựng và thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" năm 2026. Nhằm đổi mới phương thức phục vụ Nhân dân theo hướng chủ động, gần dân, sát dân, tạo điều kiện để người cao tuổi, người khuyết tật, người có công, người yếu thế và người gặp khó khăn trong đi lại được tiếp cận, thực hiện thủ tục hành chính thuận lợi, UBND xã Lai Khê xây dựng Kế hoạch triển khai mô hình "Hành chính công tại nhà" năm 2026 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

– Đổi mới phương thức phục vụ hành chính công theo hướng chính quyền chủ động tiếp cận, hỗ trợ người dân ngay tại nơi cư trú; ưu tiên người không có điều kiện trực tiếp đến Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

– Bảo đảm người cao tuổi, người khuyết tật, người có công, người yếu thế, người có hoàn cảnh khó khăn và người gặp trở ngại trong đi lại được hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính kịp thời, thuận tiện, bình đẳng.

– Giảm thời gian, chi phí đi lại; hạn chế việc người dân phải đi lại nhiều lần để hoàn thiện hồ sơ; nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ công trực tuyến và các tiện ích số.

– Xây dựng hình ảnh đội ngũ cán bộ, công chức tận tình, trách nhiệm, chuyên nghiệp; lấy sự hài lòng của người dân làm thước đo chất lượng phục vụ.

2. Yêu cầu

– Triển khai thiết thực, đúng đối tượng, đúng nhu cầu, không hình thức; ưu tiên trường hợp thực sự khó khăn trong việc đi lại hoặc không thể tự thực hiện thủ tục hành chính.

– Thực hiện đúng quy định về thành phần hồ sơ, trình tự, thủ tục, thẩm quyền và thời hạn giải quyết; không tự ý đặt thêm giấy tờ, yêu cầu hoặc khoản thu ngoài quy định.

– Việc đến nhà hỗ trợ phải trên cơ sở đề nghị, đăng ký hoặc sự đồng ý của người dân; tôn trọng quyền riêng tư, bảo mật thông tin cá nhân và an toàn hồ sơ.

II. ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI, NỘI DUNG VÀ NGUYÊN TẮC TRIỂN KHAI

1. Đối tượng phục vụ

– Người cao tuổi, nhất là người sống một mình, sức khỏe yếu, khó khăn trong đi lại.

– Người khuyết tật, người bị hạn chế khả năng vận động hoặc không thể trực tiếp đến Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

– Người có công với cách mạng, thân nhân người có công có khó khăn trong tiếp cận dịch vụ hành chính công.

– Người thuộc hộ nghèo, hộ cận nghèo, người có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn.

– Người mắc bệnh, đang điều trị dài ngày hoặc có lý do chính đáng khác khiến việc đi lại để thực hiện thủ tục hành chính gặp khó khăn.

– Các trường hợp yếu thế khác được thôn, tổ chức đoàn thể hoặc gia đình đề xuất và Trung tâm xác định có nhu cầu hỗ trợ phù hợp.

Việc xác định đối tượng căn cứ tình trạng thực tế, nhu cầu của người dân và thông tin do thôn, các tổ chức đoàn thể phối hợp cung cấp; không phân biệt đối xử, không yêu cầu người dân cung cấp giấy tờ ngoài quy định.

2. Phạm vi triển khai

– Triển khai trên địa bàn toàn xã Lai Khê, tại nơi cư trú của cá nhân, hộ gia đình có nhu cầu và thuộc nhóm được ưu tiên hỗ trợ.

– Ưu tiên địa bàn xa Trung tâm, các hộ gia đình có người cao tuổi, người khuyết tật, người yếu thế hoặc người gặp khó khăn trong việc đi lại.

– Thực hiện theo lịch định kỳ hằng tuần và tổ chức hỗ trợ đột xuất khi có yêu cầu chính đáng, cấp thiết và đủ điều kiện bố trí nhân lực.

3. Nội dung hỗ trợ

3.1. Hỗ trợ tiếp cận và thực hiện thủ tục hành chính

– Tiếp nhận thông tin, nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính qua Trung tâm, thôn, điện thoại hoặc các kênh thông tin phù hợp.

– Hướng dẫn xác định thủ tục, thành phần hồ sơ, biểu mẫu, phương thức nộp và nhận kết quả.

– Hỗ trợ kê khai, hoàn thiện hồ sơ, kiểm tra thông tin và tiếp nhận hồ sơ tại nhà trong trường hợp pháp luật và quy trình giải quyết thủ tục hành chính cho phép.

– Đối với thủ tục thuộc thẩm quyền cơ quan khác hoặc cần phối hợp liên thông, hướng dẫn, hỗ trợ người dân lập hồ sơ và chuyển đến cơ quan có thẩm quyền theo quy trình.

3.2. Hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến và chuyển đổi số

– Hướng dẫn sử dụng Cổng Dịch vụ công quốc gia, tài khoản định danh điện tử VNeID và các nền tảng số có liên quan.

– Hỗ trợ kê khai thông tin, số hóa giấy tờ, tạo hồ sơ điện tử, nộp hồ sơ trực tuyến khi đáp ứng điều kiện.

– Hướng dẫn tra cứu tình trạng giải quyết hồ sơ, nhận thông báo và nhận kết quả điện tử hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích khi phù hợp.

– Không yêu cầu người dân cung cấp mật khẩu, mã xác thực hoặc giao quyền kiểm soát tài khoản cá nhân cho cán bộ hỗ trợ.

3.3. Hỗ trợ nhận kết quả và hoàn thiện hồ sơ

– Thông báo kết quả giải quyết cho người dân bằng phương thức phù hợp; hỗ trợ trả kết quả tại nhà khi thủ tục, quy định và điều kiện thực tế cho phép.

– Trường hợp phải đối chiếu bản chính, xác minh nhân thân, ký nhận hoặc thực hiện thao tác trực tiếp theo quy định, cán bộ hướng dẫn cụ thể để người dân thực hiện đúng yêu cầu.

– Trường hợp hồ sơ chưa đủ điều kiện tiếp nhận hoặc cần bổ sung, giải thích rõ nội dung, căn cứ và hướng dẫn cụ thể, hạn chế tối đa việc người dân phải đi lại nhiều lần.

4. Nguyên tắc thực hiện

– Chủ động tiếp cận; đúng người, đúng việc; đúng quy định pháp luật.

– Một đầu mối theo dõi: Trung tâm Phục vụ hành chính công xã tiếp nhận đăng ký, điều phối nhân lực, theo dõi và tổng hợp kết quả.

– Công khai, minh bạch; không phát sinh chi phí ngoài quy định; bảo đảm sự tự nguyện, riêng tư và bảo mật thông tin của người dân.

III. QUY TRÌNH VÀ CÁCH THỨC TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Tiếp nhận, rà soát nhu cầu

– Các thôn phối hợp Ban Công tác Mặt trận và các chi hội đoàn thể rà soát, lập danh sách người dân thuộc nhóm ưu tiên có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính tại nhà.

– Người dân, người thân hoặc người đại diện đăng ký trực tiếp tại Trung tâm, thông qua trưởng thôn, điện thoại hoặc kênh thông tin được Trung tâm công bố.

– Thông tin đăng ký gồm: họ tên, địa chỉ, số điện thoại liên hệ (nếu có), tình trạng khó khăn trong đi lại, thủ tục có nhu cầu thực hiện và thời gian thuận tiện.

2. Phân loại, xác định phương án hỗ trợ

– Nhóm 1: Hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính tại nhà, khi pháp luật và quy trình cho phép tiếp nhận hồ sơ tại nhà.

– Nhóm 2: Hỗ trợ kê khai, số hóa và nộp hồ sơ trực tuyến đối với người cần trợ giúp về kỹ năng số.

– Nhóm 3: Hỗ trợ hướng dẫn, kết nối giải quyết đối với thủ tục thuộc thẩm quyền cơ quan khác hoặc cần xác minh, phối hợp.

– Trung tâm thông báo nội dung hỗ trợ, thời gian dự kiến và giấy tờ cần chuẩn bị trước khi tổ công tác đến nhà.

3. Thành lập tổ công tác và hỗ trợ tại nhà

– Giám đốc Trung tâm phân công tổ công tác phù hợp với từng trường hợp; tổ công tác có cán bộ điều phối/tiếp nhận, cán bộ chuyên môn theo lĩnh vực và cán bộ hỗ trợ công nghệ thông tin khi cần thiết.

– Khi đến nhà, tổ công tác giới thiệu thành phần, mục đích; xác nhận nhu cầu và sự đồng ý của người dân hoặc người đại diện hợp pháp.

– Kiểm tra, hướng dẫn thành phần hồ sơ; hỗ trợ kê khai, hoàn thiện thông tin; tiếp nhận, số hóa, lập hồ sơ điện tử và chuyển xử lý trên hệ thống theo quy định.

– Hướng dẫn về thời hạn, phí, lệ phí (nếu có), phương thức tra cứu và nhận kết quả; lập phiếu ghi nhận kết quả hỗ trợ tại nhà.

4. Theo dõi, xử lý và trả kết quả

– Cán bộ được phân công theo dõi tình trạng hồ sơ trên hệ thống; phối hợp với cơ quan, bộ phận chuyên môn để xử lý đúng thời hạn.

– Trường hợp cần bổ sung, thông tin rõ nội dung và hướng dẫn người dân bằng phương thức thuận tiện.

– Trả kết quả theo phương thức người dân lựa chọn và pháp luật cho phép: tại nhà, tại Trung tâm, qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc phương thức điện tử.

– Đối với hồ sơ không thuộc thẩm quyền UBND xã, Trung tâm hướng dẫn, hỗ trợ kết nối với cơ quan có thẩm quyền, không cam kết kết quả thay cơ quan giải quyết.

5. Đánh giá mức độ hài lòng và lưu hồ sơ theo dõi

– Sau mỗi lượt hỗ trợ, hướng dẫn người dân đánh giá mức độ hài lòng bằng phiếu khảo sát, mã QR hoặc hình thức phù hợp.

– Trường hợp người dân không sử dụng được thiết bị điện tử, cán bộ ghi nhận ý kiến trực tiếp, bảo đảm phản ánh trung thực.

– Trung tâm cập nhật kết quả vào sổ hoặc bảng theo dõi; tổng hợp phản ánh, kiến nghị để xử lý hoặc báo cáo lãnh đạo UBND xã.

– Thông tin cá nhân, hồ sơ và giấy tờ của người dân phải được quản lý, sử dụng đúng mục đích và bảo mật theo quy định.

IV. LỊCH TRIỂN KHAI

1. Thời gian thực hiện

Từ ngày ban hành Kế hoạch đến ngày 10/12/2026. Sau giai đoạn này, tổ chức đánh giá kết quả và đề xuất phương án duy trì trong năm tiếp theo.

2. Lịch triển khai dự kiến

Tổ chức định kỳ vào ngày thứ Bảy hằng tuần, ưu tiên buổi sáng từ 08 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút. Lịch cụ thể từng hộ gia đình được xác định theo danh sách đăng ký và thông báo trước cho người dân.

Lưu ý: Lịch trên là lịch dự kiến theo tuần. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã điều chỉnh ngày, địa bàn và thành phần tổ công tác căn cứ số lượng đăng ký, mức độ ưu tiên, điều kiện nhân lực và tình hình thực tế; thông báo cho người dân trước khi triển khai.

3. Cách thức đăng ký và điều phối lịch: Các thôn gửi danh sách người dân có nhu cầu về Trung tâm trước ngày thứ Tư hằng tuần để tổng hợp. Trung tâm phân loại, xác nhận nhu cầu, xây dựng lịch và phân công cán bộ trước ngày thứ Sáu. Trường hợp cần hỗ trợ khẩn cấp hoặc phát sinh ngoài lịch định kỳ, Trung tâm báo cáo lãnh đạo UBND xã xem xét, bố trí tổ công tác phù hợp.

V. PHÂN CÔNG TRÁCH NHIỆM

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã

– Chủ trì tham mưu, điều phối tổ chức triển khai; xây dựng lịch hỗ trợ tại nhà và thông báo đến các thôn, người dân.

– Tiếp nhận, tổng hợp nhu cầu; phân loại đối tượng, nội dung thủ tục; điều phối nhân lực và phân công tổ công tác.

– Theo dõi tiến độ xử lý hồ sơ; phối hợp các cơ quan, đơn vị liên quan; chuẩn bị biểu mẫu, thiết bị và tài liệu hướng dẫn.

– Theo dõi kết quả hỗ trợ, tiếp nhận phản ánh, đánh giá mức độ hài lòng; tổng hợp báo cáo và đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ.

2. Phòng Văn hóa - Xã hội: Phối hợp tuyên truyền mục đích, ý nghĩa, đối tượng và cách thức đăng ký tham gia mô hình; rà soát, hướng dẫn nội dung thuộc lĩnh vực phụ trách; cử cán bộ tham gia tổ công tác khi có yêu cầu.

3. Phòng Kinh tế: Phối hợp hướng dẫn nội dung thuộc lĩnh vực phụ trách; cử cán bộ tham gia hỗ trợ các trường hợp có nhu cầu liên quan; tham mưu dự toán, bảo đảm kinh phí và hướng dẫn quản lý, sử dụng kinh phí theo quy định.

4. Văn phòng HĐND và UBND xã: Phối hợp chuẩn bị biểu mẫu, tài liệu và điều kiện cần thiết phục vụ tiếp nhận, hướng dẫn thủ tục hành chính; Cử cán bộ có chuyên môn tham gia tổ công tác khi cần thiết; phối hợp tham mưu xử lý nội dung thuộc thẩm quyền UBND xã.

5. Công an xã: Phối hợp hỗ trợ người dân sử dụng định danh điện tử VNeID và các tiện ích liên quan theo chức năng, nhiệm vụ; hướng dẫn, xác minh thông tin thuộc phạm vi trách nhiệm và thẩm quyền; bảo đảm an ninh, an toàn khi có yêu cầu.

6. Các thôn trên địa bàn xã: Rà soát, lập danh sách người cao tuổi, người khuyết tật, người có công, người yếu thế và các trường hợp khó khăn trong tiếp cận dịch vụ hành chính công. Tiếp nhận nhu cầu đăng ký; chuyển thông tin về Trung tâm; thông báo lịch hỗ trợ và phối hợp xác nhận địa chỉ, thời gian, nhu cầu thực tế. Cử đại diện phối hợp với tổ công tác khi cần thiết; hỗ trợ kết nối, hướng dẫn người dân chuẩn bị giấy tờ theo quy định.

7. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội xã: Tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên và Nhân dân biết, đăng ký sử dụng mô hình. Phối hợp rà soát, phát hiện trường hợp yếu thế, khó khăn trong đi lại; huy động lực lượng phù hợp hỗ trợ người dân. Phát huy vai trò của Tổ công nghệ số cộng đồng, Đoàn Thanh niên, Hội Liên hiệp Phụ nữ trong hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

Trên đây là Kế hoạch triển khai mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính công tại nhà của Ủy ban nhân dân xã Lai Khê. Yêu cầu các cơ quan, đơn vị, thôn và tổ chức liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện, bảo đảm tiến độ, chất lượng, hiệu quả. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị kịp thời phản ánh về Ủy ban nhân dân xã *(qua Trung tâm Phục vụ hành chính công xã)* để tổng hợp, xem xét, chỉ đạo giải quyết./.

Nơi nhận:
- Sở Nội vụ thành phố (để báo cáo);
- Văn phòng UBND thành phố (để BC);
- Trung tâm Phục vụ HCC thành phố (để BC);
- Thường trực: Đảng ủy, HĐND xã;
- Chủ tịch, các Phó CT UBND xã;
- Công an xã, BHXH;
- Các phòng chuyên môn;
- Các cơ quan, đơn vị liên quan;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Nguyễn Thị Yến