

Số: /KH-UBND

Lưu Kiếm, ngày tháng 02 năm 2026

KẾ HOẠCH

Triển khai hỗ trợ người dân yếu thế thực hiện thủ tục hành chính tại nhà trên địa bàn phường Lưu Kiếm

Thực hiện mô hình chính quyền địa phương hai cấp theo Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2025, UBND phường Lưu Kiếm xác định phương châm hoạt động là “*chính quyền phục vụ, gần dân, sát dân, vì Nhân dân*”. Nhằm tiếp tục đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, đặc biệt là các đối tượng yếu thế; đồng thời bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của công dân trong quá trình thực hiện các thủ tục hành chính thiết yếu, UBND phường xây dựng Kế hoạch triển khai hỗ trợ người dân yếu thế cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

- Hỗ trợ kịp thời người dân yếu thế tiếp cận và thực hiện các thủ tục hành chính (TTHC) thuận lợi, đúng quy định.
- Giảm thời gian, chi phí đi lại cho người dân không có khả năng trực tiếp đến trụ sở UBND phường.
- Thực hiện cải cách hành chính theo hướng phục vụ, lấy người dân làm trung tâm, đặc biệt là các đối tượng có hoàn cảnh khó khăn.
- Nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại địa phương; Xây dựng chính quyền phục vụ, gắn kết người dân, phát huy "chính quyền của dân, do dân, vì dân.
- Phấn đấu 100% đối tượng yếu thế được thực hiện đúng quy định, không để hồ sơ tồn đọng.
- Việc hỗ trợ phải đúng đối tượng, đúng quy trình, bảo đảm công khai, minh bạch, không phát sinh chi phí ngoài quy định.
- Phối hợp chặt chẽ giữa Trung tâm Phục vụ Hành chính công phường và các phòng, ban liên quan. Bảo đảm an toàn thông tin, hồ sơ của người dân.

II. NỘI DUNG HỖ TRỢ

1. Đối tượng được hỗ trợ

- Người cao tuổi, người khuyết tật, người ốm đau, bệnh tật không có khả năng đi lại.
- Người thuộc hộ nghèo, cận nghèo, người có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn.

- Người neo đơn, không có người thân hỗ trợ.
- Các trường hợp khác do Chủ tịch UBND phường xem xét, quyết định.

2. Hỗ trợ tại nhà

- Hướng dẫn kê khai hồ sơ, giấy tờ TTHC.
- Tiếp nhận hồ sơ TTHC tại nhà đối với các thủ tục thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường.
- Trả kết quả giải quyết TTHC tại nhà theo nhu cầu của người dân.

3. Hỗ trợ trực tuyến

- Hướng dẫn người dân tạo tài khoản, nộp hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công.
- Hỗ trợ sử dụng chữ ký số, xác thực điện tử (nếu có).

4. Tuyên truyền, hướng dẫn

- Thông tin đến người dân về các TTHC được hỗ trợ tại nhà.
- Hướng dẫn người dân liên hệ đăng ký hỗ trợ qua điện thoại, tổ dân phố hoặc trực tiếp tại Trung tâm.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trung tâm Phục vụ Hành chính công

- Tham mưu UBND phường xây dựng và tổ chức thực hiện kế hoạch.
- Là đầu mối tiếp nhận, hướng dẫn và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Đảm bảo công khai, minh bạch, thân thiện trong quá trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ; tuyệt đối không để xảy ra tình trạng gây phiền hà, chậm trễ hoặc yêu cầu thêm thủ tục ngoài quy định.
- Lập danh sách đối tượng cần hỗ trợ; xây dựng lịch hỗ trợ cụ thể.
- Phân công cán bộ, công chức trực tiếp đến nhà người dân thực hiện hỗ trợ.
- Theo dõi, tổng hợp kết quả, báo cáo UBND phường định kỳ hoặc đột xuất.

2. Các phòng, ban, đơn vị chuyên môn thuộc UBND phường

- Phối hợp giải quyết hồ sơ TTHC đúng thời hạn.
- Hướng dẫn nghiệp vụ cho cán bộ tham gia hỗ trợ tại nhà.

3. Các Tổ dân phố, Tổ công nghệ số cộng đồng

- Rà soát, đề xuất danh sách người dân yếu thế cần hỗ trợ.
- Tổ chức tuyên truyền, thông tin đến người dân.

4. Kinh phí

Sử dụng trong phạm vi nguồn kinh phí Cải cách hành chính được cấp cho UBND phường trong dự toán ngân sách năm 2026.

Trên đây là Kế hoạch triển khai hỗ trợ người dân yếu thế thực hiện thủ tục hành chính tại nhà trên địa bàn phường.

Yêu cầu các phòng, ban, đơn vị và các cá nhân có liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- CT, các PCT UBND phường;
- Các phòng, đơn vị thuộc UBND phường;
- Các Tổ dân phố, Tổ công nghệ số;
- Lưu: VT.

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

Hoàng Anh Tuấn