

Số: /KH-UBND

Tân Hưng, ngày tháng 12 năm 2025

KẾ HOẠCH

Hỗ trợ nhân dân thực hiện Thủ tục hành chính tại các nhà văn hoá Tổ dân phố trên địa bàn phường Tân Hưng

Thực hiện Chương trình công tác của Ủy ban nhân dân phường năm 2025. Ủy ban nhân dân Phường Tân Hưng xây dựng kế hoạch hỗ trợ nhân dân thực hiện thủ tục hành chính tại các Nhà văn hóa Tổ dân phố trên địa bàn phường cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, giúp người dân tiếp cận thông tin, thủ tục hành chính và các dịch vụ công nhanh chóng, thuận tiện ngay từ nơi cư trú.

Giảm thời gian, chi phí đi lại cho người dân, đặc biệt là người cao tuổi, gia đình chính sách, hộ nghèo.

Thể hiện tinh thần “Chính quyền phục vụ”, đưa dịch vụ công đến gần người dân hơn. Tăng mức độ hài lòng của người dân đối với bộ máy chính quyền.

Tăng cường tương tác giữa chính quyền và nhân dân. Nắm bắt nhu cầu, phản ánh, kiến nghị của người dân được kịp thời. Góp phần củng cố niềm tin của nhân dân vào chính quyền địa phương.

Hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, tài khoản định danh điện tử, các ứng dụng số. Góp phần nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến và cải cách thủ tục hành chính.

Thông qua các hoạt động hỗ trợ tổ chức và cá nhân thực hiện TTHC để truyền tải các chủ trương, chính sách, quy định pháp luật mới liên quan đến đời sống, quyền và nghĩa vụ của người dân.

2. Yêu cầu

Đảm bảo đúng quy trình, đúng nội dung. Hỗ trợ phải đúng phạm vi, đúng thẩm quyền; không làm sai lệch hồ sơ hay kết quả giải quyết TTHC.

Thái độ phục vụ văn minh, chuân mực, hướng dân nhân dân dễ hiểu, tận tình, tôn trọng người dân. Không gây phiền hà, sách nhiễu, không yêu cầu thêm thành phần hồ sơ ngoài quy định.

Bố trí cán bộ có chuyên môn, cán bộ hỗ trợ phải nắm chắc quy trình, yêu cầu hồ sơ các thủ tục hành chính thường gặp. Khuyến khích cán bộ có kỹ năng về công nghệ thông tin để hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến.

Thực hiện ghi chép phản ánh, kiến nghị đầy đủ để báo cáo cấp trên. Sắp xếp không gian gọn gàng, thuận tiện, tránh ùn tắc, bảo vệ thông tin cá nhân của người dân.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG:

1. Phạm vi: Trong tháng 12 năm 2025 và quý I năm 2026 sẽ triển khai thí điểm tại một số nhà văn hoá xa trung tâm dịch vụ hành chính công của phường.

Các hồ sơ sau khi hướng dẫn sẽ được người dân nộp tại Trung tâm phục vụ hành chính công của phường hoặc Cổng dịch vụ công theo quy định.

Sẽ nhân rộng mô hình ra toàn phường nếu việc hỗ trợ tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC thực sự đạt hiệu quả cao.

2. Đối tượng: Mọi tổ chức, cá nhân có nhu cầu thực hiện TTHC, ưu tiên các đối tượng yếu thế, người gặp khó khăn trong việc tiếp cận dịch vụ hành chính tại Trung tâm phục vụ Hành chính công của phường.

III. NỘI DUNG KẾ HOẠCH VÀ CÁC BƯỚC THỰC HIỆN

1. Chuẩn bị cơ sở vật chất và nguồn lực

- Khảo sát và lựa chọn địa điểm: Chọn nhà văn hóa có vị trí thuận lợi, dễ tiếp cận, có không gian phù hợp để bố trí khu vực tiếp nhận và hướng dẫn.

- Chuẩn bị trang bị thiết bị: Bố trí máy tính kết nối mạng ổn định, máy in/scan, và các thiết bị phụ trợ.

- Phân công nhân sự: Cán bộ chuyên môn từ Trung tâm Phục vụ Hành chính công của phường và các phòng chuyên môn; có thể bố trí nhân sự từ các ngành, đoàn thể như Đoàn thanh niên, Hội phụ nữ... được tập huấn kỹ năng phối hợp hỗ trợ nhân dân thực hiện TTHC.

2. Xác định danh mục TTHC hỗ trợ

- Tập trung vào các TTHC cơ bản, thường gặp, liên quan trực tiếp đến người dân như: đăng ký khai sinh, khai tử, kết hôn, bảo hiểm y tế, trích lục hồ sơ, các thủ tục liên quan đến các lĩnh vực khác đủ điều kiện để tiếp nhận tại nhà văn hóa tổ dân phố...

- Ưu tiên các TTHC có thể thực hiện trực tuyến một phần hoặc toàn bộ để hướng dẫn người dân làm quen.

3. Triển khai các hoạt động hỗ trợ

- Tổ chức các "Ngày hành chính phục vụ": Định kỳ tổ chức các buổi cố định trong tháng tại nhà văn hóa để cán bộ đến tận nơi hướng dẫn.

- Hướng dẫn sử dụng Cổng Dịch vụ công Quốc gia: Cầm tay chỉ việc cho người dân cách tạo tài khoản, nộp hồ sơ, tra cứu tiến độ trực tuyến.

- Hỗ trợ điền mẫu đơn, chuẩn bị hồ sơ: Giúp người dân kiểm tra, hoàn thiện giấy tờ cần thiết để tránh sai sót.

- Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị: Ghi nhận các vướng mắc, khó khăn của người dân trong quá trình thực hiện TTHC để tháo gỡ và báo cáo cấp có thẩm quyền giải quyết nếu không thuộc thẩm quyền giải quyết của địa phương.

4. Công tác an ninh trật tự

- Bố trí cán bộ công an phụ trách địa bàn tham gia hỗ trợ, nắm tình hình trong suốt buổi làm việc. Đảm bảo an ninh khu vực nhà văn hóa, tránh tình trạng chen lấn, gây mất trật tự.

- Kiểm soát thông tin phòng ngừa lừa đảo, cảnh báo người dân về thủ đoạn mạo danh “làm nhanh – lấy hộ - lấy phí”.

- Tất cả các hướng dẫn đều miễn phí, công khai, đúng quy trình.

5. Truyền thông và công khai thông tin

- Đa dạng hóa hình thức truyền thông: Sử dụng loa phát thanh, băng rôn, tờ rơi, và các kênh thông tin điện tử của địa phương để thông báo rộng rãi về lịch trình, địa điểm, và danh mục TTHC được hỗ trợ.

- Công khai quy trình, thời gian giải quyết: Đảm bảo người dân nắm rõ các quy định để giám sát quá trình thực hiện.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN:

- Ủy ban nhân dân phường chỉ đạo chung, bố trí nhân lực và kinh phí để thực hiện kế hoạch.

- Trung tâm phục vụ Hành chính công là lực lượng nòng cốt thực hiện kế hoạch, Cung cấp danh mục TTHC, tài liệu hướng dẫn và cử cán bộ chuyên môn tham gia hỗ trợ.

- Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công: Phối hợp công tác tuyên truyền

- Các tổ chức đoàn thể (Đoàn thanh niên, Hội phụ nữ, Hội cựu chiến binh...): Huy động lực lượng hỗ trợ hướng dẫn người dân.

Trên đây là Kế hoạch Hỗ trợ nhân dân thực hiện Thủ tục hành chính tại các nhà văn hoá Tổ dân phố trên địa bàn phường Tân Hưng, các đơn vị có liên quan căn cứ nội dung Kế hoạch để triển khai thực hiện.

CHỦ TỊCH

Nơi nhận:

- TT Đảng ủy phường
- Lãnh đạo UBND phường;
- Văn phòng HĐND- UBND;
- Các phòng: VHXX; KTHTĐT phường;
- Trung tâm PVHCC phường;
- UBMTTQ phường;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

Vũ Công Thản

**LỊCH HỖ TRỢ NHÂN DÂN THỰC HIỆN TTHC TẠI NHÀ VĂN HOÁ
CÁC TỔ DÂN PHỐ TRÊN ĐỊA BÀN PHƯỜNG TÂN HƯNG**

STT	Địa điểm hỗ trợ	Thời gian hỗ trợ	Nhân lực hỗ trợ	Ghi chú
1	NVH Tổ dân phố Ngọc Lặc	Từ 08 giờ đến 11 giờ 30 ngày 13/12/2025	- Cán bộ và Chuyên viên TTPVHCC - Các phòng liên quan - Tổ trưởng tổ dân phố Ngọc Lặc	
2	NVH Tổ dân phố Mỹ Xá	Từ 08 giờ đến 11 giờ 30 ngày 27/12/2025	- Chuyên viên TTPVHCC - Các phòng liên quan - Tổ trưởng tổ dân phố Mỹ Xá	
3	NVH Tổ dân phố Phạm Xá	Từ 08 giờ đến 11 giờ 30 ngày 10/01/2026	- Chuyên viên TTPVHCC - Các phòng liên quan - Tổ trưởng Tổ dân phố Mỹ Xá	
4	NVH Tổ dân phố Ngọc Lặc	Từ 08 giờ đến 11 giờ 30 ngày 24/01/2026	- Chuyên viên TTPVHCC - Các phòng liên quan - Tổ trưởng Tổ dân phố Ngọc Lặc	