

Số: /KH-UBND

Thành Đông, ngày tháng 12 năm 2025

KẾ HOẠCH

Triển khai tổ chức “Ngày thứ Bảy hỗ trợ tiếp nhận hồ sơ tại nhà đối với người dân gặp khó khăn trong đi lại thực hiện thủ tục hành chính” trên địa bàn phường Thành Đông

Thực hiện kế hoạch số 49/KH-UBND ngày 28/02/2025 của UBND thành phố Hải Phòng về việc xây dựng chính quyền thân thiện; Quyết định số 547/QĐ-UBND ngày 06/10/2025 ban hành phương án kích bản hỗ trợ người dân yếu thế và xử lý tình huống thường gặp tại Trung tâm phục vụ HCC phường;

Nhằm đẩy mạnh thực hiện cải cách thủ tục hành chính, tăng cường hỗ trợ cho cá nhân và các hộ gia đình đặc biệt là người già yếu, bệnh tật, khó khăn không thể đi lại, được hỗ trợ trong việc thực hiện các TTHC, xây dựng chính quyền thân thiện, Ủy ban nhân dân phường ban hành Kế hoạch triển khai công tác tổ chức “Ngày thứ Bảy hỗ trợ tiếp nhận hồ sơ tại nhà đối với người dân gặp khó khăn trong đi lại thực hiện thủ tục hành chính” trên địa bàn phường, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích:

- Đổi mới, nâng cao hiệu quả trong giải quyết thủ tục hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ người dân; góp phần đưa dịch vụ công đến gần dân hơn.
- Đảm bảo mọi người dân đặc biệt là người yếu thế (người cao tuổi, người khuyết tật, người neo đơn, già yếu, bệnh ốm....) mất khả năng đi lại, được tiếp cận dịch vụ công một cách thuận lợi, công bằng, nhân văn.
- Thể hiện tinh thần trách nhiệm, sự năng động của bộ máy hành chính trong việc đáp ứng nhu cầu thực tế, sự quan tâm của chính quyền đến nhóm người yếu thế. Xây dựng hình ảnh mô hình chính quyền thân thiện, nâng cao mức độ hài lòng của người dân gắn với việc vận hành mô hình chính quyền địa phương hai cấp, đồng thời lấy sự hài lòng của người dân làm thước đo chất lượng phục vụ của chính quyền địa phương.

2. Yêu cầu:

- Triển khai đồng bộ, hiệu quả, đảm bảo tính khả thi và phù hợp với điều kiện thực tế của địa phương.
- Tuân thủ đúng quy trình, thẩm quyền, thời hạn giải quyết và các quy định hiện hành về thủ tục hành chính.
- Phân công công chức cụ thể, đảm bảo có đủ năng lực, trình độ chuyên môn; thực hiện đúng quy tắc ứng xử, chuẩn mực giao tiếp, tận tình, văn minh, lịch

sự, góp phần nâng cao sự hài lòng của người dân.

- Đảm bảo về kinh phí, cơ sở vật chất; khai thác, sử dụng các nguồn lực triển khai Kế hoạch này bảo đảm tiết kiệm, có hiệu quả.

II. ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI, HÌNH THỨC

1. Đối tượng hỗ trợ

- Người cao tuổi sức khoẻ yếu, không đi lại được.
- Người khuyết tật nặng về vận động, nghe, nhìn, nói.
- Người neo đơn ở xa trụ sở UBND phường khó khăn trong việc đi lại.

2. Phạm vi hỗ trợ

- Các công dân thuộc đối tượng hỗ trợ tại mục 1 đang sinh sống trên địa bàn phường Thành Đông
- Các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường liên quan trực tiếp đến hồ sơ của bản thân đối tượng cần giải quyết.

3. Hình thức:

- Hỗ trợ nộp hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ TTHC và trả kết quả tại nhà cho đối tượng.

III. NỘI DUNG TRIỂN KHAI

1. Thành lập Tổ hỗ trợ lưu động:

a) Thành phần:

- Công chức chuyên môn thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công (do Lãnh đạo Trung tâm phân công theo thủ tục hành chính công dân đăng ký);
- Công chức các phòng chuyên môn có liên quan;
- Cán bộ Tổ dân phố;
- Cán bộ tình nguyện viên (nếu có).

b) Nguyên tắc hoạt động:

Căn cứ vào kế hoạch chi tiết và nhu cầu thực tế của từng địa bàn Tổ dân phố Trung tâm Phục vụ hành chính công, các phòng chuyên môn cử công chức có chuyên môn phù hợp tham gia Tổ hỗ trợ lưu động theo từng “ngày” thứ Bảy để đảm bảo “đúng người, đúng việc” và hiệu quả.

2. Thời gian thực hiện:

Vào sáng thứ bảy hàng tuần, bắt đầu từ tháng 12/2025.

3. Nội dung thực hiện:

- Hỗ trợ công dân nộp hồ sơ trực tuyến.
- Công chức Trung tâm Phục vụ Hành chính công tiếp nhận TTHC tại nhà cho công dân.
- Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

4. Các lĩnh vực, Thủ tục hành chính thực hiện hỗ trợ:

- Lĩnh vực chứng thực: Thủ tục chứng thực chữ ký trong các giấy tờ, văn bản.
- Các thủ tục hành chính thuộc Lĩnh vực hộ tịch.

- Các thủ tục hành chính Lĩnh vực Người có công.
- Các thủ tục hành chính Lĩnh vực Bảo trợ xã hội.

5. Quy trình thực hiện:

(1) Công dân đăng ký tiếp nhận thủ tục hành chính tại nhà bằng phiếu đề nghị (theo mẫu) thông qua Tổ trưởng Tổ dân phố hoặc người thân trực tiếp đăng ký tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công. Thời gian đăng ký chậm nhất ngày thứ Năm hàng tuần, nếu đăng ký sau ngày thứ Năm thủ tục hành chính đủ điều kiện sẽ được xếp lịch thực hiện vào Thứ bảy tuần tiếp theo.

(2) Trung tâm Phục vụ Hành chính công cử cán bộ tiếp nhận phiếu đăng ký, kiểm tra, xác minh thông tin và kiểm tra điều kiện thực hiện TTHC (có thuộc thẩm quyền giải quyết của phường không), xây dựng lịch và phân công cán bộ, công chức tham gia Tổ hỗ trợ, đề xuất Phòng chuyên môn cử công chức phối hợp (nếu cần).

Trung tâm Phục vụ Hành chính công thông báo lịch tiếp nhận hồ sơ tại nhà cho đối tượng, đồng thời thông báo với Tổ trưởng Tổ dân phố để phối hợp.

(3) Tổ hỗ trợ trực tiếp hỗ trợ công dân nộp hồ sơ và tiếp nhận hồ sơ đủ điều kiện.

(4) Trả kết quả cho công dân: qua hình thức gửi kết quả qua đường Bưu điện, người thân đến nhận kết quả trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công hoặc qua Tổ trưởng Tổ dân phố.

6. Kinh phí thực hiện:

Trung tâm Phục vụ hành chính công phường chủ động sử dụng và cân đối trong phạm vi dự toán ngân sách dự toán đã được UBND phường giao để triển khai thực hiện các nội dung của Kế hoạch.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN:

1. Trung tâm Phục vụ Hành chính công:

- Tham mưu UBND phường xây dựng và triển khai kế hoạch.
- Là cơ quan đầu mối, chủ trì phối hợp với các phòng chuyên môn, đơn vị, Tổ dân phố để tổ chức thực hiện.
- Chuẩn bị các điều kiện về cơ sở vật chất, trang thiết bị, biểu mẫu.
- Tiếp nhận thông tin đăng ký của công dân. Lập kế hoạch chi tiết về thời gian, địa điểm, và nội dung hỗ trợ.
- Trợ giúp công dân hoàn thiện hồ sơ theo quy định; hướng dẫn sử dụng công cụ số để nộp hồ sơ trực tuyến, theo dõi tiến độ, và nhận kết quả để trả cho công dân.

2. Các phòng chuyên môn, đơn vị:

- Phối hợp Trung tâm Phục vụ Hành chính công trong việc giải quyết TTHC đảm bảo nhanh chóng, chính xác, đúng quy định, trả kết quả đúng hẹn.
- Phòng Văn hoá xã hội, Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công: Tổ chức đưa tin, tuyên truyền về nội dung, ý nghĩa của hoạt động hỗ trợ trên cổng thông tin

điện tử, các trang zalo, fanpage, đài truyền thanh. Đảm bảo công khai sâu rộng lịch hỗ trợ của Tổ hỗ trợ lưu động qua việc sử dụng các công cụ như mạng xã hội, các kênh truyền thông đảm bảo sự tiếp cận của các cá nhân, hộ gia đình có nhu cầu.

- Phòng Kinh tế Hạ tầng và Đô thị: Tham mưu UBND phường hướng dẫn về kinh phí chi cho hoạt động.

3. Các Tổ trưởng Tổ dân phố:

- Tuyên truyền kế hoạch trên hệ thống truyền thanh và tuyên truyền trực tiếp tới các hộ gia đình có đối tượng cần hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính.

- Rà soát, tổng hợp lập danh sách các hộ, người dân thuộc đối tượng có nhu cầu hướng dẫn nộp hồ sơ tại nhà, chuyển về Trung tâm Phục vụ hành chính công; cung cấp các thông tin về đối tượng cho Trung tâm Phục vụ Hành chính công.

- Phối hợp với Tổ hỗ trợ thực hiện việc trợ giúp tại nhà cho đối tượng.

4. Đề nghị Ủy ban MTTQ Việt Nam, các tổ chức Chính trị - xã hội:

Tuyên truyền cho đoàn viên, hội viên và Nhân dân về kế hoạch này; phối hợp cùng với chính quyền thường xuyên rà soát các trường hợp người có công với cách mạng, người yếu thế, trường hợp bất khả kháng khác để phục vụ tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính tại nhà.

Trên đây là kế hoạch triển khai tổ chức “Ngày thứ bảy hỗ trợ tiếp nhận hồ sơ tại nhà đối với người dân gặp khó khăn trong đi lại thực hiện thủ tục hành chính”, yêu cầu Trung tâm Phục vụ Hành chính công và các phòng chuyên môn, đơn vị, Tổ dân phố triển khai thực hiện. Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có vướng mắc, phát sinh các cơ quan, đơn vị kịp thời tổng hợp, báo cáo UBND phường (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công phường) để xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Văn phòng UBND TP; TTPVHCC TP;
- Thường trực Đảng uỷ; Thường trực HĐND;
- CT và các PCT UBND phường;
- Các Phòng chuyên môn UBND;
- TT Dịch vụ SN công phường;
- TT PVHCC phường;
- Lưu: VT.

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

Vũ Kim Quang

