UỶ BAN NHÂN DÂN **PHƯỜNG THÀNH ĐÔNG**	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**
Số:2928/UBND-TTPVHCC	*Thành Đông, ngày* 04 *tháng 11 năm 2026*

Về việc tiếp tục đẩy mạnh, triển khai thực hiện Kế hoạch "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"

Kính gửi:

- Các phòng, đơn vị thuộc UBND phường;
- Tổ trưởng Tổ dân phố trên địa bàn phường.

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 kịch bản hỗ trợ người dân yếu thế và xử lý tình huống thường gặp tại Trung tâm phục vụ HCC phường, UBND phường Thành Đông đã 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 tại Kế hoạch số 102/KH-UBND ngày 02/12/2025 và Công văn số 1531/UBND-TTPVHCC ngày 30/6/2026.

Thời gian qua, việc triển khai thực hiện "*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*" đã đạt được những kết quả tích cực, thể hiện rõ tính nhân văn và phương châm hành động *"lấy sự hài lòng của người dân làm thước đo chất lượng phục vụ của chính quyền địa phương"*. Nhằm tiếp tục nhân rộng, đổi mới phương thức phục vụ, đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính *(TTHC),* ứng dụng công nghệ thông tin, nâng cao tỷ lệ hồ sơ giải quyết trước và đúng hạn, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân yếu thế, khó khăn trong đi lại khi thực hiện TTHC trên địa bàn phường; Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường yêu cầu Thủ trưởng các phòng, đơn vị thuộc UBND và Tổ trưởng Tổ dân phố tập trung đẩy mạnh, triển khai thực hiện đồng bộ một số nội dung sau:

1. Tiếp tục tuyên truyền, quán triệt các nội dung cốt lõi của Kế hoạch số 102/KH-UBND

1.1. Về đối tượng hỗ trợ: Người cao tuổi sức khỏe yếu, không thể tự đi lại; người khuyết tật nặng *(về vận động, nghe, nhìn, nói);* người neo đơn, người có công với cách mạng già yếu ở xa trụ sở UBND phường gặp khó khăn trong việc di chuyển, hiện đang thường trú hoặc tạm trú thực tế trên địa bàn phường Thành Đông.

1.2. Về lĩnh vực và TTHC thực hiện hỗ trợ tại nhà: Tập trung giải quyết các thủ tục hành chính thiết yếu, gắn liền với quyền lợi trực tiếp của đối tượng, gồm:

- Lĩnh vực Chứng thực: Thủ tục chứng thực chữ ký trong các giấy tờ, văn bản theo quy định;

- Lĩnh vực Hộ tịch: Đăng ký khai tử, xác nhận tình trạng hôn nhân, trích lục hộ tịch và các việc hộ tịch cần thiết;

- Lĩnh vực Người có công: Các thủ tục về chế độ, chính sách đối với thương binh, bệnh binh, người có công và thân nhân;

- Lĩnh vực Bảo trợ xã hội: Thủ tục xác định mức độ khuyết tật, trợ cấp xã hội hàng tháng, điều chỉnh mức trợ cấp xã hội, mai táng phí.

1.3. Về thời gian và địa điểm thực hiện: Tổ chức định kỳ vào sáng thứ Bảy hàng tuần *(từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút)*; hỗ trợ trực tiếp tại nơi cư trú của công dân.

1.4. Phương thức thực hiện:

- Bước 1 *(Đăng ký nhu cầu):* Công dân hoặc thân nhân đăng ký thông qua Phiếu đề nghị *(theo mẫu*) gửi Tổ trưởng Tổ dân phố hoặc liên hệ trực tiếp Trung tâm Phục vụ hành chính công phường trước 16h30' ngày thứ Năm hàng tuần. Các trường hợp đăng ký sau thời gian trên, nếu TTHC đủ điều kiện sẽ được tổng hợp xếp lịch vào thứ Bảy của tuần kế tiếp.

- Bước 2 *(Tổng hợp danh sách):* Tổ trưởng Tổ dân phố rà soát sơ bộ, lập danh sách và chuyển phiếu về Trung tâm Phục vụ hành chính công phường chậm nhất 16h30' ngày thứ Năm hàng tuần.

- Bước 3 *(Thẩm tra, phân công và thông báo lịch):* Trung tâm Phục vụ hành chính công kiểm tra điều kiện thụ lý, phân loại thủ tục, xây dựng lịch công tác chi tiết; phân công cán bộ, công chức tham gia Tổ hỗ trợ lưu động, đề xuất công chức phòng chuyên môn liên quan cử công chức phối hợp cùng *(nếu cần);* gửi thông báo lịch hẹn chính xác tới công dân qua điện thoại và Tổ trưởng TDP để phối hợp trước 16h30' ngày thứ Sáu.

- Bước 4 *(Hỗ trợ tại nhà):* Tổ hỗ trợ lưu động trực tiếp đến tận nhà công dân hướng dẫn kê khai, kích hoạt tài khoản VNeID, hỗ trợ nộp hồ sơ trực tuyến và tiếp nhận hồ sơ hợp lệ.

- Bước 5 *(Xử lý và trả kết quả):* Hồ sơ được các phòng chuyên môn thẩm định, trình ký giải quyết ưu tiên trong thời gian sớm nhất; kết quả được trả miễn phí tận nhà thông qua Bưu chính, Tổ trưởng TDP hoặc trao trực tiếp cho người thân của công dân tại Trung tâm phục vụ Hành chính công phường.

2. Giao Trung tâm phục vụ Hành chính công phường:

- Phát huy vai trò đầu mối điều phối chung; thường xuyên theo dõi, tiếp nhận phiếu đăng ký, kiểm tra tính pháp lý và điều kiện TTHC; xây dựng lịch làm việc khoa học, phân bổ thời gian hợp lý cho từng địa bàn Tổ dân phố.

- Phân công công chức vững về nghiệp vụ, có tinh thần thái độ chuẩn mực, giao tiếp lịch sự, tận tụy phục vụ Nhân dân tham gia Tổ hỗ trợ lưu động sáng thứ Bảy hàng tuần.

- Chuẩn bị trang thiết bị phương tiện kỹ thuật phục vụ lưu động *(như máy tính xách tay, thiết bị số hóa/scan tài liệu di động, mẫu văn bản, biểu mẫu tương tác, thiết bị kết nối mạng 4G/5G)* để hoàn thành quy trình số hóa hồ sơ ngay tại nhà công dân.

- Thực hiện hỗ trợ, hướng dân công dân nộp hồ sơ trực tuyến, tiếp nhận TTHC; theo dõi, kiểm soát chặt chẽ toàn bộ tiến độ xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC; đôn đốc các bộ phận liên quan giải quyết đúng hạn và trước hạn; kịp thời báo cáo Lãnh đạo UBND phường chỉ đạo xử lý dứt điểm các trường hợp giải quyết chậm trễ hoặc gây phiền hà cho người dân và doanh nghiệp; phối hợp Bưu điện thực hiện dịch vụ chuyển phát kết quả an toàn, kịp thời.

- Định kỳ hàng tháng tổng hợp số lượng hồ sơ tiếp nhận, đánh giá mức độ hài lòng của công dân đối với mô hình, kịp thời tham mưu UBND phường tháo gỡ những vướng mắc phát sinh *(nếu có)*.

3. Giao Văn phòng HĐND - UBND, phòng Văn hóa - Xã hội: Phối hợp với Trung tâm phục vụ Hành chính công phường giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực quản lý; bảo đảm giải quyết TTHC trước hạn và đúng hạn; cử công chức có chuyên môn tham gia Tổ hỗ trợ lưu động theo đề nghị của Trung tâm phục vụ Hành chính công; ưu tiên tối đa việc thụ lý, thẩm định và trình ký giải quyết hồ sơ tiếp nhận theo mô hình "*Ngày thứ bảy hỗ trợ tiếp nhận hồ sơ tại nhà",* bảo đảm trả kết quả trước hạn hoặc đúng hạn.

Phòng Văn hóa - Xã hội thực hiện đăng tải Văn bản này trên Cổng thông tin điện tử phường Thành Đông để tuyên truyền đến công dân trên địa bàn phường biết, liên hệ thực hiện.

4. Giao Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công: Tiếp tục phát thanh, tuyên truyền rộng rãi các nội dung tại Văn bản này định kỳ hàng tuần trên hệ thống loa truyền thanh cơ sở; thông tin rõ ràng về mục đích, đối tượng, thời gian, cách thức đăng ký để mọi tầng lớp Nhân dân nắm bắt, liên hệ thực hiện; cử cán bộ đến đưa tin kịp thời.

5. Giao Tổ trưởng Tổ dân phố:

- Tiếp tục tuyên truyền nội dung tại Văn bản này trên hệ thống loa truyền thanh của Tổ dân phố để công dân nắm được thông tin, liên hệ thực hiện.

- Thiết lập kênh liên lạc thông suốt, trực tiếp hướng dẫn công dân hoặc thân nhân kê khai phiếu đăng ký; tổng hợp và chuyển danh sách về Trung tâm Phục vụ hành chính công trước 16h30' ngày thứ Năm hàng tuần làm cơ sở xây dựng lịch hỗ trợ công dân tại nhà cho phù hợp; thông báo lịch hỗ trợ cụ thể đến công dân theo lịch sắp xếp của Trung tâm phục vụ Hành chính công phường *(nếu có)*.

- Bố trí thời gian trực tiếp cùng Tổ hỗ trợ lưu động đến các hộ gia đình trên địa bàn quản lý vào sáng thứ Bảy để hướng dẫn chỉ đường, phối hợp xác nhận tình trạng thực tế cư trú và hỗ trợ công dân trong quá trình tiếp nhận TTHC.

- Tham gia hỗ trợ chuyển phát trả kết quả TTHC tận nhà đối với các trường hợp công dân đề nghị nhận kết quả qua Tổ dân phố.

6. Tổ chức thực hiện:

- Yêu cầu Thủ trưởng các phòng, đơn vị trực thuộc UBND phường và Tổ trưởng các Tổ dân phố coi đây là nhiệm vụ chính trị trọng tâm, thường xuyên trong công tác cải cách TTHC và xây dựng chính quyền thân thiện năm 2026 và các năm tiếp theo; tuyệt đối không đùn đẩy, né tránh hoặc gây khó khăn cho người dân.

- Nghiêm cấm mọi hành vi gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực hoặc tự ý đặt thêm thành phần hồ sơ ngoài quy định của pháp luật khi tiếp nhận TTHC tại nhà.

- Trong quá trình thực hiện, nếu có phát sinh khó khăn, vướng mắc đề nghị các phòng, đơn vị thuộc UBND phường và Tổ trưởng Tổ dân phố kịp thời phản ánh về UBND phường *(qua Trung tâm phục vụ Hành chính công)* để tổng hợp, báo cáo Lãnh đạo UBND phường xem xét, chỉ đạo giải quyết./.

Nơi nhận:
- Thường trực Đảng ủy phường *(để báo cáo)*;
- Chủ tịch UBND phường *(để báo cáo);*
- Các PCT UBND phường *(để chỉ đạo);*
- Lưu: VT, TTPVHCC.

KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Vũ Kim Quang