

Số: /KH-TCT

Trường Tân, ngày

tháng 7 năm 2026

KẾ HOẠCH

Hướng dẫn, hỗ trợ thủ tục hành chính, chứng thực chữ ký cho người yếu thể, già cả, người bệnh nặng, người khuyết tật hoặc khó khăn trong đi lại

Căn cứ Căn cứ Đề Án số 06/ĐA-ĐU ngày 15/11/2025 của Đảng ủy xã Trường Tân ban hành Đề Án về Xây dựng chính quyền thân thiện giai đoạn 2025-2030; Kế hoạch số 152/KH-UBND ngày 31/12/2025 của UBND xã Trường Tân về việc Triển khai Đề án “Chính quyền thân thiện giai đoạn 2025-2030” trên địa bàn xã Trường Tân.

Thực hiện Quyết định số 1092/QĐ-UBND ngày 17 tháng 7 năm 2026 của UBND xã Trường Tân về việc thành lập Tổ công tác hướng dẫn, hỗ trợ thủ tục hành chính, chứng thực chữ ký cho người yếu thể, già cả, người bệnh nặng, người khuyết tật hoặc khó khăn trong đi lại trên địa bàn xã (sau đây gọi tắt là Tổ công tác); Tổ công tác xây dựng kế hoạch tổ chức thực hiện, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH

- Đảm bảo mọi người dân, đặc biệt là người yếu thể (người cao tuổi, người khuyết tật, người dân tộc thiểu số, người ít hiểu biết về công nghệ thông tin, hộ nghèo, hộ cận nghèo...) được tiếp cận và thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ hành chính công một cách thuận tiện, minh bạch, nhanh chóng, đúng quy định.

- Nâng cao chất lượng phục vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Trường Tân, tạo môi trường làm việc thân thiện, gần gũi, minh bạch, hiệu quả.

- Tăng cường hiệu suất, hiệu quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

- Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, cải cách hành chính, ứng dụng công nghệ phục vụ người dân. Góp phần thực hiện mục tiêu cải cách hành chính, chuyển đổi số và Chính quyền thân thiện trên địa bàn.

II. ĐỐI TƯỢNG HỖ TRỢ

- Người cao tuổi, người già sức khỏe yếu.

- Người khuyết tật (gặp khó khăn trong vận động, nghe, nói, nhìn...).

- Người dân tộc thiểu số gặp khó khăn về ngôn ngữ (nếu có), có nhu cầu đến Trung tâm Phục vụ hành chính công phường để thực hiện thủ tục hành chính liên quan.

- Người không thành thạo công nghệ thông tin, khó sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Người dân thuộc hộ nghèo, hộ cận nghèo, có hoàn cảnh khó khăn...

III. NỘI DUNG

Các tình huống phải thực hiện hoạt động hỗ trợ

1. Tình huống 1. Đối với người già, người khuyết tật, đi lại khó khăn không thể đến Trung tâm để thực hiện các TTHC

1.1. Nắm thông tin qua phản ánh của nhân dân, người thân, tổ công nghệ số cộng đồng ở thôn....về các trường hợp người già, người khuyết tật có nhu cầu thực hiện các TTHC.

1.2. Tổ chức công tác hướng dẫn, hỗ trợ lưu động (gồm các thành viên Tổ hướng dẫn, hỗ trợ và thêm thành viên Tổ công nghệ số cộng đồng ở các thôn tương ứng) thực hiện việc hướng dẫn, hỗ trợ tận nhà cho công dân.

1.3. Nội dung hỗ trợ tại nhà

- Trực tiếp hướng dẫn kê khai, nộp hồ sơ trên cổng dịch vụ công.
- Giải đáp thắc mắc, hỗ trợ kỹ thuật cơ bản.
- Mang theo tờ rơi, tài liệu hướng dẫn in sẵn.
- Đặc biệt, triển khai phương án “phục vụ tại chỗ, trọn gói” và cho phép thành viên Tổ hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện thủ tục trực tuyến thay cho người dân yếu thế (có ủy quyền hợp pháp) khi cần thiết.

1.4. Trang thiết bị chuẩn bị

- Máy tính xách tay.
- Điện thoại thông minh có phát sóng 4G/5G.

2. Tình huống 2. Khi người cao tuổi, đi lại khó khăn đến Trung tâm thực hiện thủ tục hành chính

2.1. Yêu cầu đặt ra

- Đảm bảo tiếp đón thân thiện, ưu tiên phục vụ nhanh chóng.
- Hỗ trợ đi lại, hướng dẫn thủ tục rõ ràng, dễ hiểu.
- Đảm bảo quyền lợi của nhóm đối tượng yếu thế theo quy định pháp luật.

2.2. Cách xử lý tình huống

2.2.1. Tiếp đón

- Công chức tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công nhanh chóng ra chào hỏi, đón tiếp.

- Hướng dẫn người thân hoặc hỗ trợ trực tiếp đưa người cao tuổi vào khu vực ưu tiên.

2.2.2. Hỗ trợ làm thủ tục

- Sử dụng ngôn ngữ rõ ràng, chậm rãi; có thể lặp lại nội dung nếu người cao tuổi chưa nghe rõ.

- Hỗ trợ kê bàn hồ sơ ở vị trí thuận tiện.
- Nếu cần, hỗ trợ viết hộ hoặc điền mẫu biểu dựa trên thông tin do người dân cung cấp.

2.2.3. Bố trí ưu tiên giải quyết

- Xếp hồ sơ vào diện “giải quyết ngay” để giảm thời gian chờ.
- Hướng dẫn rõ thời gian nhận kết quả, ưu tiên gửi kết quả qua bưu chính công ích nếu họ khó khăn trong việc di chuyển.

3. Tình huống 3. Người không biết chữ hoặc khó tiếp cận công nghệ

3.1. Tiếp nhận và đánh giá nhu cầu

- Chủ động hỏi thăm, xác định rõ loại thủ tục người dân cần giải quyết.
- Đánh giá mức độ hỗ trợ cần thiết (hỗ trợ đọc – viết, hỗ trợ thao tác máy tính, hướng dẫn quy trình).

3.2. Hỗ trợ tại chỗ

3.2.1. Đối với người không biết chữ

- Công chức Trung tâm được phân công hướng dẫn đọc nội dung hồ sơ, giải thích rõ ràng, dễ hiểu, tránh thuật ngữ pháp lý khó hiểu.
- Nếu phải ký, hướng dẫn điểm chỉ (lăn tay) đúng quy định.
- Có thể mời thêm người làm chứng (nếu thủ tục yêu cầu).

3.2.2. Đối với người khó tiếp cận công nghệ

- Trực tiếp hỗ trợ thao tác trên công dịch vụ công hoặc máy tính tại Trung tâm.
- Giải thích từng bước để người dân hiểu quy trình.
- Nếu người dân có điện thoại thông minh, cài đặt và hướng dẫn cơ bản.

4. Tình huống 4. Khi người khuyết tật (vận động, thị lực, nghe nói...) đến Trung tâm thực hiện TTHC

4.1. Nhận biết và tiếp cận ban đầu

- Quan sát, nhận biết dấu hiệu người khuyết tật (hoặc thông tin từ người đi cùng).
- Chủ động chào hỏi, giới thiệu tên và chức danh, hỏi về nhu cầu hỗ trợ.
- Sử dụng thái độ tôn trọng, bình tĩnh, nhẹ nhàng.

4.2. Bố trí hỗ trợ vật lý

- Người khuyết tật vận động: Hỗ trợ di chuyển bằng xe lăn, bố trí bàn tiếp nhận phù hợp.
- Người khiếm thị: Đề nghị hỗ trợ dẫn đường, dùng lời nói mô tả hướng đi, bố trí chỗ ngồi gần.

- Người khiếm thính/khó nói: Dùng bảng viết, cử chỉ.

4.3. Hỗ trợ làm thủ tục

- Giải thích quy trình TTHC bằng ngôn ngữ dễ hiểu, tốc độ chậm, rõ ràng.
- Hỗ trợ điền mẫu, đọc hồ sơ hoặc nhập thông tin vào hệ thống nếu cần.
- Với người khiếm thị, đọc rõ nội dung; với người khiếm thính, dùng văn bản hoặc ngôn ngữ ký hiệu.

4.4. Ưu tiên xử lý hồ sơ

- Cấp số thứ tự ưu tiên để giảm thời gian chờ.
- Cho phép người hỗ trợ đi cùng thực hiện một số thao tác thay mặt nếu có giấy ủy quyền hoặc được người khuyết tật đồng ý.

4.5. Hoàn tất và hướng dẫn tiếp theo

- Xác nhận lại với người khuyết tật rằng hồ sơ đã tiếp nhận/giải quyết xong.
- Hướng dẫn cách nhận kết quả (trực tiếp, qua bưu điện, hoặc trực tuyến).
- Cung cấp số điện thoại hỗ trợ khi cần tra cứu tiến độ.

* Lưu ý:

- Luôn đảm bảo tính bảo mật thông tin cá nhân khi hỗ trợ.
- Không ký thay, viết thay nếu không có ủy quyền hợp pháp.
- Kiên nhẫn, giữ thái độ tôn trọng, tránh gây áp lực hoặc làm người dân cảm thấy tự ti.

IV. KINH PHÍ

Kinh phí tổ chức thực hiện công tác hướng dẫn, hỗ trợ của Tổ công tác từ nguồn ngân sách nhà nước cấp và các nguồn kinh phí hợp pháp khác.

V. PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ

1. Tổ trưởng: Chịu trách nhiệm trước Chủ tịch, Ủy ban nhân dân xã về tổ chức hoạt động của Tổ công tác; yêu cầu thực hiện nhiệm vụ, báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ của các Tổ phó, thành viên Tổ công tác, trên cơ sở kết quả đó định kỳ báo cáo với Chủ tịch UBND xã.

2. Tổ phó Thường trực: Tham mưu với Tổ trưởng xây dựng kế hoạch tổ chức thực hiện hoạt động của Tổ công tác đảm bảo phù hợp với tình hình thực tế, hiệu quả; Trực tiếp phân công, phân nhiệm cho các thành viên tổ công tác hoạt động có hiệu quả theo từng tháng trong năm; Phối hợp với các Tổ phó đôn đốc việc thực hiện nhiệm vụ của các thành viên trong tổ.

3. Các Tổ phó: Phối hợp với Tổ phó Thường trực tổ chức hoạt động của Tổ công tác đúng quy định, hiệu quả; đôn đốc các thành viên trong tổ thực hiện nhiệm vụ được giao.

4. Các thành viên: Triển khai, thực hiện tốt các nhiệm vụ do Tổ công tác đã phân công; kịp thời phản ánh những khó khăn, vướng mắc các tình huống phát sinh, đề xuất, xin ý kiến Tổ trưởng, Tổ phó Tổ hướng dẫn, hỗ trợ để thực hiện.

5. Các thành viên Tổ công nghệ số cộng đồng các thôn: Thực hiện nhiệm vụ được giao khi Tổ công tác phân công.

Trên đây là Kế hoạch tổ chức thực hiện hướng dẫn, hỗ trợ thủ tục hành chính, chứng thực chữ ký cho người yếu thế, già cả, người bệnh nặng, người khuyết tật hoặc khó khăn trong đi lại trên địa bàn xã Trường Tân./.

Nơi nhận:

- Lãnh đạo UBND xã;
- Các cơ quan, đơn vị liên quan;
- Tổ Công nghệ số cộng đồng các thôn;
- Các thôn trên địa bàn;
- Cổng Thông tin điện tử của xã;
- Lưu: VT, VHXX.

**TM. TỔ CÔNG TÁC
TỔ TRƯỞNG**

**PHÓ CHỦ TỊCH UBND
Nguyễn Xuân Thơ**