

ỦY BAN NHÂN DÂN CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
XÃ TUỆ TỈNH Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /KH-UBND Xã Tuệ Tỉnh, ngày tháng năm 2026

KẾ HOẠCH

**Thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính
tại nhà cho các đối tượng không có khả năng đi lại được
khi có nhu cầu trên địa bàn xã Tuệ Tỉnh**

Thực hiện Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế Một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Dịch vụ công quốc gia; Kế hoạch số 02-KH/BCĐTW, ngày 19/6/2025 của Ban Chỉ đạo Trung ương về thúc đẩy chuyển đổi số liên thông, đồng bộ, nhanh, hiệu quả đáp ứng yêu cầu sắp xếp tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị, Quyết định số 5049/QĐ-UBND ngày 11/12/2025 của UBND thành phố Hải Phòng ban hành bộ tiêu chí, Bảng thang điểm và quy trình xét công nhận “*Chính quyền thân thiện*” cấp phường trên địa bàn thành phố Hải Phòng.

Thực hiện mục tiêu tăng cường hỗ trợ các nhóm đối tượng yếu thế; đồng thời góp phần nâng cao mức độ hài lòng của người dân gắn với việc vận hành mô hình chính quyền địa phương hai cấp, Ủy ban nhân dân xã Tuệ Tỉnh xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại nhà cho các đối tượng yếu thế không có khả năng đi lại khi có nhu cầu, đề nghị trên địa bàn xã, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH

- Đẩy mạnh triển khai công tác cải cách thủ tục hành chính (TTHC) theo các văn bản, chương trình, kế hoạch, đề án đã được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, UBND thành phố ban hành, bảo đảm thực hiện có kết quả, hoàn thành các mục tiêu, nhiệm vụ và giải pháp đề ra trong năm 2026. Tăng tỷ lệ hồ sơ được nộp trực tuyến, khuyến khích người dân sử dụng Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính trong thực hiện các thủ tục hành chính.

- Hỗ trợ, tạo điều kiện thuận lợi cho nhóm đối tượng yếu thế trong giải quyết TTHC. Từ đó nâng cao chất lượng phục vụ dịch vụ công, cụ thể hóa tinh thần “Uống nước nhớ nguồn”, “Đền ơn đáp nghĩa”, đồng thời khẳng định phương châm “Lấy sự hài lòng của người dân làm thước đo hiệu quả công việc”, góp phần thực hiện thành công mục tiêu cải cách hành chính năm 2026 mà Chính phủ và thành phố Hải Phòng đề ra “không để ai bị bỏ lại phía sau” trong hành trình tiếp cận dịch vụ công.

- Xây dựng một nền hành chính dân chủ, chuyên nghiệp, hiện đại, hiệu lực, hiệu quả, thân thiện, gắn với mô hình “Chính quyền địa phương hai cấp”. Lan tỏa

tinh thần chuyên đổi số, góp phần xây dựng chính quyền số - xã hội số - công dân số trên địa bàn thành phố Hải Phòng.

II. YÊU CẦU

- Việc triển khai Kế hoạch đảm bảo phối hợp chặt chẽ với phòng, ban, các thôn và các đơn vị liên quan nhằm thống nhất trong tổ chức thực hiện. Nêu cao tinh thần trách nhiệm của người đứng đầu các đơn vị, phòng chuyên môn trong chỉ đạo thực hiện, ưu tiên nguồn lực triển khai và xác định kết quả triển khai kế hoạch này là một trong các căn cứ để đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ cải cách TTHC, kiểm soát TTHC năm 2026.

- Việc tổ chức các hoạt động hỗ trợ phải gắn với nhu cầu thực tiễn của người dân, đảm bảo đúng đối tượng, tránh trùng lặp, đảm bảo việc tổ chức triển khai tiết kiệm, hiệu quả, phù hợp với điều kiện thực tế từng địa bàn.

- Quy trình hướng dẫn, hỗ trợ, số hóa hồ sơ phải tuân thủ các quy định về bảo mật thông tin cá nhân, an toàn dữ liệu và an ninh mạng. Bố trí nhân sự phù hợp, được đào tạo, tập huấn về kỹ năng nghiệp vụ và công nghệ; đồng thời huy động sự tham gia hỗ trợ của các tổ chức đoàn thể, tình nguyện viên tại địa phương.

- Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên và tình nguyện viên tham gia phải có tinh thần trách nhiệm, thái độ chuẩn mực văn hóa ứng xử, kỹ năng giao tiếp hành chính tốt, hướng dẫn tận tình, dễ hiểu, dễ tiếp cận. Lấy sự hài lòng của người dân là thước đo chất lượng và hiệu quả của Kế hoạch.

- Kịp thời phản ánh những vấn đề phát sinh, khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện để UBND xã xem xét, chỉ đạo.

III. NỘI DUNG

1. Đối tượng được UBND xã tiếp nhận và trả kết quả tại nhà cần đảm bảo các điều kiện sau:

- Là công dân đang cư trú trên địa bàn xã thuộc một trong các nhóm đối tượng sau:

+ Thương binh, bệnh binh nặng không có khả năng đi lại

+ Người khuyết tật, người ốm đau, người mắc bệnh hiểm nghèo, người già yếu cô đơn không nơi nương tựa không có khả năng đi lại

- Có nhu cầu giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã và có đăng ký theo hướng dẫn.

2. Thời gian thực hiện: Bắt đầu từ ngày 12/01/2026

3. Địa điểm thực hiện: Phục vụ tại nhà các đối tượng tại mục III.1 của Kế hoạch này.

4. Danh mục TTHC thực hiện trong Kế hoạch này: Các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã.

5. Quy trình thực hiện tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC

- Các đối tượng thuộc mục III.1 của Kế hoạch này liên hệ với Trung tâm Phục vụ hành chính công xã hoặc liên hệ với trưởng thôn để đăng ký nhu cầu về việc giải quyết TTHC.

- Công chức phụ trách tiếp nhận hồ sơ của Trung tâm Phục vụ Hành chính công liên hệ với công dân để nắm bắt thông tin, hướng dẫn công dân chuẩn bị hồ sơ và hẹn ngày, giờ tới nhà để hỗ trợ và tiếp nhận hồ sơ.

- Sau khi tiếp nhận thông tin từ Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, công chức có liên quan hoặc đội Ứng cứu sự cố, Tổ công nghệ số cộng đồng đến địa chỉ người dân đăng ký thường trú hỗ trợ công dân kiểm tra thành phần hồ sơ, điền thông tin vào các biểu mẫu theo quy định, hỗ trợ kê khai, số hóa hồ sơ và hỗ trợ người dân nộp hồ sơ trực tuyến trên môi trường điện tử với phương châm “Chính quyền phục vụ - Hành chính đến với người dân”.

- Đối với hồ sơ TTHC nộp trực tiếp, công chức có liên quan hoặc đội Ứng cứu sự cố giải quyết TTHC và Tổ công nghệ số cộng đồng sẽ thực hiện tiếp nhận hồ sơ từ người dân và bàn giao hồ sơ về bộ phận tiếp nhận Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

- Kết quả giải quyết TTHC điện tử được trả cho người dân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của thành phố, trừ trường hợp TTHC theo quy định của pháp luật chuyên ngành phải có mặt để trực tiếp nhận kết quả.

- Kết quả giải quyết TTHC bằng bản giấy được gửi đến người dân thông qua Dịch vụ bưu chính công ích; Tổ công nghệ số cộng đồng nơi người dân đăng ký thường trú.

- Quy trình giải quyết TTHC, thời hạn giải quyết, mức thu phí, lệ phí thực hiện theo quy định của pháp luật.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công

- Là cơ quan chủ trì, thành lập nhóm Zalo để chỉ đạo, theo dõi, đôn đốc việc thực hiện của xã (*thành phần: Chủ tịch UBND xã, Phó chủ tịch UBND xã, lãnh đạo và chuyên viên Trung tâm Phục vụ hành chính công, Tổ công nghệ số cộng đồng, bộ phận chuyên môn các phòng*).

- Phối hợp với các bộ phận chuyên môn trong việc tiếp nhận và trả kết quả đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã, đảm bảo đúng quy trình, quy định.

- Là đầu mối tiếp nhận phản ánh kiến nghị từ người được phục vụ, cá nhân, tổ chức về việc giải quyết thủ tục hành chính của xã.

2. Phòng Văn hóa - xã hội

- Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công xã thực hiện triển khai kế hoạch.

- Tiếp tục rà soát các đối tượng thuộc đối tượng người có công với Cách mạng, người yếu thế, các trường hợp bất khả kháng không có khả năng đi lại, có nhu cầu, đề nghị hỗ trợ để đưa vào danh sách.

3. Trung tâm dịch vụ sự nghiệp công

- Tuyên truyền, thực hiện kế hoạch này rộng rãi đến các cơ quan, đơn vị trực thuộc, các thôn trên địa bàn xã, đăng tải trên Cổng thông tin điện tử của xã.

- Đăng tải kịp thời danh sách các đối tượng được phục vụ theo Thông báo của UBND xã trên Cổng thông tin điện tử của xã.

4. Văn phòng HĐND-UBND xã, Phòng Kinh tế

Chuẩn bị các điều kiện cần thiết, nguồn lực, kinh phí để hỗ trợ triển khai kế hoạch có hiệu quả.

5. Các bộ phận chuyên môn khác phối hợp chặt chẽ với Trung tâm Phục vụ hành chính công xã trong việc tiếp nhận và trả kết quả đối với TTHC thuộc thẩm quyền, đảm bảo đúng quy trình, quy định.

6. 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 khi có nhu cầu, đề nghị để phục vụ tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính tại nhà.

Trên đây là kế hoạch triển khai thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại nhà cho các đối tượng yếu thế không có khả năng đi lại khi có nhu cầu, đề nghị trên địa bàn xã Tuệ Tĩnh. Đề nghị các cơ quan đơn vị, ban ngành đoàn thể, các tổ công nghệ số cộng đồng, bộ phận chuyên môn nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- UBND thành phố (để báo cáo);
- Trung tâm PVHCC thành phố;
- TT Đảng ủy, TT HĐND xã;
- Lãnh đạo UBND xã;
- MTTQ, các đoàn thể xã;
- Các phòng chuyên môn;
- Các tổ công nghệ số cộng đồng;
- Trung tâm PVHCC xã;
- Cổng thông tin điện tử xã;
- Lưu: VT.

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

Nguyễn Văn Thiện

