

Số: /KH-UBND

Nghĩa Lộ, ngày tháng 8 năm 2025

KẾ HOẠCH
Hướng dẫn, hỗ trợ người dân yếu thế, gặp khó khăn
trong thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm
phục vụ hành chính công phường Nghĩa Lộ

Căn cứ Luật Tiếp cận thông tin ngày 06/4/2016.

Căn cứ Nghị quyết 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia;

Căn cứ Kế hoạch số 08/KH-UBND ngày 25/7/2025 của UBND phường về cải cách hành chính phường Nghĩa Lộ năm 2025;

Căn cứ Kế hoạch số 13/KH-UBND ngày 04/8/2025 của UBND phường về triển khai thực hiện các hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2025 trên địa bàn phường Nghĩa Lộ.

Nhằm phục vụ người dân được tiếp cận dễ dàng hơn với thủ tục hành chính, nhất là đối với người dân yếu thế, người khuyết tật, người già..., UBND phường Nghĩa Lộ ban hành kế hoạch hướng dẫn, hỗ trợ người dân yếu thế, gặp khó khăn trong thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Nghĩa Lộ với các nội dung cụ thể như sau:

I. Mục tiêu:

- Đảm bảo mọi người dân, đặc biệt là người yếu thế (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 phường Nghĩa Lộ, tạo môi trường làm việc thân thiện, gần gũi, minh bạch, hiệu quả.

- Hỗ trợ người dân tra cứu các thủ tục hành chính, trả lời người dân những câu hỏi liên quan thủ tục hành chính cần tìm một cách chính xác, dễ dàng và nhanh chóng.

- Tăng cường hiệu suất, hiệu quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường, giảm áp lực giải đáp trực tiếp cho cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công.

- 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 và chuyển đổi số trên địa bàn phường.

II. Đối tượng hỗ trợ:

- Đối tượng phục vụ là toàn thể người dân có nhu cầu tìm kiếm thông tin về các thủ tục hành chính, các vấn đề liên quan về thủ tục hành chính.
- 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, 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 vùng sâu, vùng xa, người dân thuộc hộ nghèo, hộ cận nghèo, có hoàn cảnh khó khăn...

III. Nội dung triển khai:

1. Bố trí nhân sự hỗ trợ:

- Đặt bàn “Hướng dẫn – Hỗ trợ” tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Nghĩa Lộ.
- Thành lập Tổ hướng dẫn – hỗ trợ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Nghĩa Lộ.
- Cán bộ phụ trách có kỹ năng giao tiếp tốt, hiểu rõ quy trình thủ tục, kiên nhẫn và tận tình.
- Có thể phân công tình nguyện viên hoặc huy động đoàn viên thanh niên tham gia hỗ trợ vào các ngày đông người khi cần thiết.

2. Hình thức hỗ trợ:

- Hướng dẫn trực tiếp: Tiếp nhận nhu cầu, xác định loại thủ tục cần hỗ trợ; giải thích, hướng dẫn từng bước, giúp người dân yếu thế viết tờ khai, bổ sung các loại giấy tờ liên quan; hỗ trợ người dân phô tô, in cán, scan các loại giấy tờ cần thiết.
- Hỗ trợ công nghệ: Tạo tài khoản dịch vụ công trực tuyến, hướng dẫn tra cứu, nộp hồ sơ online, hỗ trợ thanh toán phí, lệ phí qua ngân hàng số hoặc ví điện tử.
- Tài liệu hỗ trợ gồm có: Bảng hướng dẫn được in ấn rõ ràng, có họa tiết minh họa, đặt ở nơi dễ dàng thấy được. Tờ rơi đơn giản, dễ hiểu, video hướng dẫn phát tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Nghĩa Lộ.
- Ưu tiên tiếp nhận, xử lý cho người yếu thế, người chờ xếp hàng ưu tiên, giảm thời gian chờ đợi, hỗ trợ bổ sung giấy tờ ngay. Trường hợp hồ sơ cần thời

gian xác minh, xử lý lâu thì có lịch hẹn rõ ràng, giảm thời gian chờ đợi.

3. Quy trình hỗ trợ:

- Tiếp nhận: Chào hỏi người dân, xác định nhu cầu làm thủ tục hành chính của người dân, phân loại đối tượng rõ ràng.

- Hướng dẫn chuẩn bị hồ sơ: thông báo đến người cần được hỗ trợ các loại giấy tờ cần thiết, giấy tờ liên quan cần bổ sung đối với thủ tục mà người dân cần thực hiện.

- Hỗ trợ thực hiện: hỗ trợ giúp người dân yếu thế viết tờ khai, kê khai các loại giấy tờ liên quan, hỗ trợ nhập dữ liệu đối với nộp hồ sơ trực tuyến, giúp người dân nộp hồ sơ.

- Xác nhận và hẹn trả kết quả: cung cấp giấy hẹn, hướng dẫn nhận kết quả (có thể nhận trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Nghĩa Lộ hoặc nhận qua Bưu điện chuyển phát nhanh).

- Khảo sát ý kiến, ghi nhận đánh giá của người dân, ý kiến phản hồi của người dân để cải thiện chất lượng phục vụ tốt hơn.

IV. Các tình huống thường gặp và cách xử lý:

Tình huống	Khó khăn	Cách xử lý
Người cao tuổi không biết điền biểu mẫu	Chữ nhỏ, nhiều mục khó hiểu	Giúp viết hộ, đọc chậm từng câu hỏi, giải thích rõ nghĩa
Người dân không biết dùng máy tính, điện thoại	Không biết truy cập dịch vụ công trực tuyến	Công chức thao tác hộ, hướng dẫn chụp ảnh màn hình để về nhà tham khảo
Người dân tộc thiểu số hạn chế tiếng Việt	Hiểu sai nội dung yêu cầu	Sử dụng thông dịch viên hoặc người biết song ngữ hỗ trợ
Người khuyết tật, vận động khó khăn	Khả năng nghe, nhìn, nói, khó di chuyển, mang giấy tờ	Hỗ trợ lấy giấy tờ từ người thân, ưu tiên xếp hàng đầu
Người thiếu giấy tờ	Không biết nơi xin bổ sung	Cung cấp địa chỉ, hướng dẫn thủ tục xin giấy tờ thiếu
Hồ sơ phức tạp	Không hiểu quy định	Giải thích bằng ví dụ cụ thể, đưa tài liệu minh họa

V. Kinh phí thực hiện:

Kinh phí được UBND phường giao trong dự toán chi ngân sách năm 2025 của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường và các nguồn kinh phí hợp pháp khác (nếu có).

VI. Tổ chức thực hiện:

1. Tổ ứng cứu công nghệ và hỗ trợ nghiệp vụ giải quyết thủ tục hành chính công, Tổ công nghệ số cộng đồng:

- Phối hợp tổ chức thông tin tuyên truyền, phổ biến và hướng dẫn người dân khi thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

- Trực tiếp cử cán bộ, công chức tham gia hướng dẫn, hỗ trợ người dân tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

- Xây dựng kế hoạch cụ thể tổ chức “Ngày hướng dẫn công dân” định kỳ để phổ biến đến người dân, phổ biến nội dung hỗ trợ và phổ biến các thủ tục hành chính mới.

2. Văn phòng HĐND và UBND phường Nghĩa Lộ:

Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Nghĩa Lộ theo dõi, giám sát, hỗ trợ người dân yếu thế khi thực hiện thủ tục hành chính.

3. Trung tâm Phục vụ hành chính công phường:

- Triển khai, quán triệt đến cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường biết, nghiên cứu, nghiêm túc thực hiện nội dung kế hoạch này.

- Cử cán bộ, công chức, viên chức có chuyên môn của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường phối hợp với thành viên của Tổ ứng cứu công nghệ và Tổ công nghệ số cộng đồng hỗ trợ, giúp đỡ người dân yếu thế khi thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

- Chuẩn bị sẵn các biểu mẫu, hướng dẫn cụ thể. Chuẩn bị đầy đủ trang thiết bị công nghệ thông tin phục vụ người dân (máy tính, máy in, máy phô tô, Internet...).

- Tổ chức kiểm tra, giám sát, đánh giá kết quả thực hiện, kịp thời điều chỉnh quy trình nếu cần thiết.

- Ghi nhận số lượng công dân được hỗ trợ, lấy ý kiến đánh giá chất lượng phục vụ từ người dân.

- Chủ trì, tham mưu báo cáo tình hình triển khai, kết quả thực hiện cho Chủ tịch UBND phường.

Trên đây là Kế hoạch hướng dẫn, hỗ trợ người dân yếu thế, gặp khó khăn trong thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công

phường Nghĩa Lộ. Yêu cầu các ban, ngành, cơ quan, đơn vị và các tổ chức, cá nhân có liên quan phối hợp triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Thường trực Đảng ủy phường;
- Thường trực HĐND phường;
- CT, các PCT UBND phường;
- UBMTTQVN phường và các Hội, đoàn thể;
- Ban Xây dựng Đảng (Đảng ủy phường);
- Các CQ, ĐV thuộc UBND phường;
- Thành viên Tổ CNSCĐ;
- BTCTB, TT, TBCTMT các TDP;
- Trang Thông tin điện tử phường;
- Lưu: VT, TTHCC(Th).

CHỦ TỊCH

Trần Đình Trường