

Số: 2000 /KH-UBND

Cẩm Lạc, ngày 21 tháng 8 năm 2026

KẾ HOẠCH

Hỗ trợ nhóm đối tượng yếu thế trong giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện hỗ trợ cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ trực tuyến tại Trung tâm Phục vụ hành chính công

Để tiếp tục triển khai có hiệu quả các mục tiêu, nhiệm vụ trong công tác cải cách hành chính, trọng tâm là nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, tăng cường áp dụng việc giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) đối với nhóm đối tượng yếu thế, nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức; UBND xã Cẩm Lạc xây dựng “Kế Hoạch hướng dẫn hỗ trợ nhóm đối tượng yếu thế trong giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện hỗ trợ cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ trực tuyến tại Trung tâm Phục vụ hành chính công”, với các nội dung cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích:

- Hỗ trợ, hướng dẫn trực tiếp, đảm bảo các đối tượng yếu thế (người cao tuổi, người khuyết tật, người neo đơn, trẻ em trong các thủ tục liên quan, công dân không có khả năng tiếp cận công nghệ số) được tiếp cận và thụ hưởng dịch vụ hành chính công một cách thuận lợi, bình đẳng.

- Từng bước hình thành công dân số, xã hội số; góp phần công khai, minh bạch, nâng cao chất lượng phục vụ nhân dân, xây dựng nền hành chính chuyên nghiệp, hiện đại, nhân văn.

- Nâng cao hiệu quả cung ứng dịch vụ công trực tuyến toàn trình; tiết kiệm thời gian, chi phí; khuyến khích người dân, tổ chức thường xuyên sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Xác định vai trò của cán bộ, công chức cấp xã trong cải cách hành chính, xây dựng chính quyền thân thiện, phục vụ nhân dân

2. Yêu cầu:

- Bảo đảm việc triển khai kế hoạch có trọng tâm, thực chất, khả thi, hiệu quả, phù hợp điều kiện thực tiễn địa phương.

- Phát huy vai trò của cả hệ thống chính trị; tăng cường trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức trong hỗ trợ cá nhân, tổ chức, đối tượng yếu thế trong giải quyết TTHC.

II. ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI HỖ TRỢ

1. Đối tượng: Người già, người khuyết tật, người neo đơn, trẻ em (trong các thủ tục liên quan), người dân không có khả năng trực tiếp đến Trung tâm phục vụ hành chính công hoặc không có điều kiện sử dụng công nghệ số.



2. Phạm vi: Thực hiện tại Trung tâm phục vụ hành chính công xã Cẩm Lạc và tại địa bàn các thôn trên địa bàn toàn xã.

III. NỘI DUNG

1. Thành lập Tổ công tác “Hỗ trợ nhóm đối tượng yếu thế trong giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện hỗ trợ cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ trực tuyến” gồm: Đại diện lãnh đạo UBND xã, các phòng chuyên môn, Văn phòng HĐND và UBND, công chức chuyên môn xử lý hồ sơ thuộc các lĩnh vực: Tư pháp, chính sách xã hội, địa chính, văn thư, đại diện ban công an, quân sự; lãnh đạo, chuyên viên Trung tâm Phục vụ HCC, cán bộ đoàn thanh niên, thành viên tổ công nghệ số cộng đồng. (Sau đây gọi là Tổ công tác hỗ trợ TTHC)

2. Bố trí “khu vực hỗ trợ” tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công, phân công cán bộ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ cho đối tượng người yếu thế.

3. Tổ chức hỗ trợ lưu động, khi cần thiết cử cán bộ đến tận hộ gia đình hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ cho nhóm yếu thế.

4. Biên soạn, phát hành video, tờ rơi hướng dẫn đơn giản, dễ hiểu.

5. Tổ chức các đợt tuyên truyền, tập huấn trực tiếp, nâng cao kỹ năng số và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến cho công dân.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng HĐND và UBND

- Tham mưu, hỗ trợ và chuẩn bị trang thiết bị, phương tiện và máy móc khi tổ chức hỗ trợ tại Trung tâm và tại gia.

- Kiểm tra, hướng dẫn, tổng hợp kết quả định kỳ báo cáo; bảo đảm kinh phí, cơ sở vật chất phục vụ công tác hỗ trợ.

- Cử cán bộ chuyên môn phù hợp tham gia hỗ trợ đối tượng, ưu tiên xử lý hồ sơ nhanh, gọn cho đối tượng.

2. Phòng chuyên môn khác

- Cử cán bộ chuyên môn phù hợp tham gia hỗ trợ đối tượng, ưu tiên xử lý hồ sơ nhanh, gọn cho đối tượng.

- Phòng văn hóa tăng cường tuyên truyền trên cổng thông tin điện tử, mạng xã hội, hệ thống loa truyền thanh và các kênh khác để nhân dân biết, tham gia.

3. Trung tâm Phục vụ hành chính công

- Tham mưu, trực tiếp hướng dẫn, hỗ trợ tiếp nhận hồ sơ và khâu nối với các phòng, ngành chuyên môn để trả kết quả cho nhóm đối tượng yếu thế bảo đúng hạn theo quy định.

- Tuyên truyền trên trang fanpage Trung tâm để người dân biết, theo dõi và thực hiện.

- Định kỳ hàng tháng Trung tâm PV HCC tổng hợp kết quả, khó khăn báo cáo UBND xã chỉ đạo giải quyết.

4. Tổ công tác hỗ trợ thủ tục hành chính

- Chủ động triển khai các hoạt động hỗ trợ cá nhân, tổ chức, các đối tượng yếu thế theo Kế hoạch của UBND xã.

- Định kỳ báo cáo kết quả, khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện về UBND xã.

5. Đề nghị Ủy ban mặt trận Tổ Quốc và các tổ chức đoàn thể xã

- Phối hợp, phân công cán bộ, đoàn viên, hội viên tham gia hỗ trợ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

- Tuyên truyền rộng rãi, vận động đoàn viên, hội viên và nhân dân tham gia DVC trực tuyến toàn trình.

- Góp ý, giám sát, phản biện đối với các hành vi gây phiền hà, nhũng nhiễu.

6. Tổ công nghệ số cộng đồng tại các thôn

Rà soát nắm các đối tượng yếu thế trong thôn, tuyên truyền rộng rãi trong nhân dân qua các buổi sinh hoạt và qua hệ thống truyền thanh của thôn về “Kế hoạch hướng dẫn hỗ trợ nhóm đối tượng yếu thế trong giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện việc hỗ trợ cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ trực tuyến tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã”.

7. Trang thiết bị và nhân sự

- Bố trí "khu vực hỗ trợ" tại Trung tâm phục vụ Phục vụ hành chính công”.

- Sắp xếp, bố trí quầy/khu vực hỗ trợ riêng biệt, dễ tiếp cận. (có bảng biển hướng dẫn cụ thể)

- Trang bị cơ sở vật chất: Đủ máy tính kết nối internet ổn định, máy in, máy scan, thiết bị tra cứu TTHC (màn hình cảm ứng), vật tư cần thiết (giấy, bút, mực in).

- Sắp xếp nhân sự: Bố trí thành viên của tổ hỗ trợ, tình nguyện viên tham gia trực tiếp hỗ trợ và trực trong giờ hành chính.

- Cung cấp ghế ngồi chờ, nước uống, bảng thông tin dễ đọc. Cán bộ hỗ trợ điền thông tin hồ sơ, phối hợp xử lý nhanh, tránh chờ đợi lâu.

Trên đây là Kế hoạch hướng dẫn hỗ trợ nhóm đối tượng yếu thế trong giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện hỗ trợ cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ trực tuyến tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công xã Cẩm Lạc.

Yêu cầu cán bộ, công chức UBND xã, các tổ chức, cá nhân liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Trường trực Đảng ủy (báo cáo)
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND;
- Ủy ban MTTQ xã;
- Các phòng, đơn vị liên quan;
- Lưu: VT, HCC.

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



Trần Xuân Lĩnh