

Số: /KH-UBND

Vĩnh Thuận, ngày tháng 10 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 xã Vĩnh Thuận

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

Căn cứ Nghị quyết số 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 17/KH-UBND ngày 26/8/2025 của UBND xã Vĩnh Thuận về công tác cải cách hành chính năm 2025.

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,... trên địa bàn, UBND xã Vĩnh Thuận 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 xã Vĩnh Thuận, với các nội dung cụ thể như sau:

I. Mục tiêu

- Đảm bảo quyền lợi cho mọi người dân, đặc biệt là người yếu thế (người cao tuổi, người khuyết tật, người ít hiểu biết về công nghệ thông tin,...) được tiếp cận và thực hiện thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công quốc gia một cách thuận tiện, nhanh chóng, đúng quy định.

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

- Hỗ trợ người dân tra cứu các thủ tục hành chính, giải đáp cho người dân những nội dung 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 xã, giảm áp lực giải đáp trực tiếp cho cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên trực tại 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 xã.

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

III. Nội dung triển khai

1. Bố trí nhân sự hỗ trợ

- Đặt bảng “Bàn hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến” tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.
- Bố trí nhân viên thực hiện hướng dẫn, hỗ trợ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.
- Nhân viên phụ trách có kỹ năng giao tiếp tốt, hiểu rõ quy trình thủ tục, kiên nhẫn và tận tình.
- Có thể tăng cường 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 cung cấp, bổ sung các loại giấy tờ liên quan; hỗ trợ người dân photo, in ấn, scan các loại giấy tờ cần thiết,...
- Hỗ trợ công nghệ: Đăng nhập tài khoản dịch vụ công trực tuyến, hướng dẫn tra cứu, nộp hồ sơ, hỗ trợ thanh toán phí, lệ phí (nếu có).
- Ưu tiên tiếp nhận, xử lý cho người yếu thế, 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: 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 cung cấp, 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 xã hoặc nhận qua Bưu điện).
- 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. Kinh phí thực hiện

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

V. Tổ chức thực hiện

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã

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

- Phân công cán bộ, công chức, viên chức có chuyên môn của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã phối hợp với thành viên của 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 xã.

- 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 photo, 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.

- Tham mưu báo cáo tình hình triển khai, kết quả thực hiện cho Chủ tịch UBND xã.

2. Văn phòng HĐND và UBND xã

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

3. Phòng Văn hoá - Xã hội xã

Tăng cường thông tin, tuyên truyền đến Nhân dân trên địa bàn được biết về nội dung thực hiện 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 xã.

4. Phòng Kinh tế

Tham mưu UBND xã bố trí kinh phí tổ chức thực hiện kế hoạch bảo đảm đúng quy định, tiết kiệm, đạt kết quả cao.

5. 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 xã.

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

- 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.

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 xã Vĩnh Thuận. Yêu cầu các phòng, ban, ngành, cơ quan, đơn vị và các tổ chức, cá nhân có liên quan phối hợp triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh;
- CT và các PCT UBND xã;
- Các phòng, ban, ngành xã;
- Các ấp;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Thanh Trung