

Số: /KH-UBND

Liêu Tú, ngày tháng 01 năm 2026

KẾ HOẠCH

Về việc Triển khai mô hình “Hỗ trợ tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính tại nhà cho người có công, gia đình chính sách, người nghèo, người khuyết tật, các trường hợp đặc biệt khác có khó khăn trong việc đi lại đến Trung tâm Phục vụ hành chính công yêu cầu giải quyết các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân xã” năm 2026

Căn cứ Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ về Ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030;

Căn cứ Quyết định số 3338/QĐ-UBND ngày 25/12/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính thành phố Cần Thơ năm 2026;

Thực hiện Kế hoạch số 03/KH-UBND ngày 10/01/2026 của Ủy ban nhân dân xã Liêu Tú về việc Thực hiện cải cách hành chính xã Liêu Tú năm 2026;

Căn cứ vào tình hình thực tế nhằm tạo điều kiện thuận lợi hỗ trợ cho người có công, gia đình chính sách, người nghèo, người khuyết tật, các trường hợp đặc biệt khác có khó khăn trong việc đi lại để đến Trung tâm Phục vụ hành chính công yêu cầu giải quyết các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân xã;

Ủy ban nhân dân (UBND) xã Liêu Tú, ban hành Kế hoạch về việc triển khai mô hình “Hỗ trợ tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính tại nhà cho người có công, gia đình chính sách, người nghèo, người khuyết tật, các trường hợp đặc biệt khác có khó khăn trong việc đi lại đến Trung tâm Phục vụ hành chính công yêu cầu giải quyết các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của UBND xã” năm 2026, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Đảm bảo 100% các thủ tục hành chính (TTHC) người dân được tiếp cận đặc biệt là người có công, gia đình chính sách, người nghèo, người khuyết tật, các trường hợp đặc biệt khác có khó khăn trong việc đi lại đến Trung tâm Phục vụ hành chính công yêu cầu giải quyết các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của UBND xã được tiếp nhận, xử lý, và trả kết quả tại nhà đảm bảo kịp thời, đúng quy định.

- Giảm bớt gánh nặng về chi phí, thời gian đi lại cho người dân, đặc biệt là người già yếu, ốm đau, khó khăn đi lại.
- Nâng cao chất lượng phục vụ và sự hài lòng của người dân đối với các dịch vụ công.
- Xây dựng hình ảnh chính quyền thân thiện, gần gũi, và trách nhiệm.

2. Yêu cầu

- Kế hoạch phải được triển khai đồng bộ, hiệu quả, đảm bảo đúng đối tượng và quy trình.
- Cán bộ, Công chức tham gia phải được tập huấn kỹ lưỡng, nắm vững chuyên môn và có thái độ phục vụ tận tình, chu đáo.
- Công tác truyền thông phải được thực hiện sâu rộng để người dân nắm rõ về mô hình và cách thức tiếp cận.
- Phát huy vai trò của các tổ chức chính trị - xã hội, Ban nhân dân các ấp trong việc phối hợp và hỗ trợ thực hiện.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG

1. Đối tượng: Người có công, gia đình chính sách, người nghèo, người khuyết tật, các trường hợp đặc biệt khác có khó khăn trong việc đi lại đến Trung tâm Phục vụ hành chính công yêu cầu giải quyết các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của UBND xã.

2. Phạm vi: Áp dụng cho các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã Liêu Tú, tập trung vào các lĩnh vực:

- Lao động, Thương binh và Xã hội (chế độ chính sách, trợ cấp xã hội, Y tế).
- Tư pháp - Hộ tịch (Chứng thực, khai sinh, khai tử...)

III. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG THỨC THỰC HIỆN

1. Thành lập Tổ “Hỗ trợ tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính tại nhà cho người có công, gia đình chính sách, hộ nghèo”

- **Thành phần:** gồm có lãnh đạo UBND xã, các Phòng chuyên môn, Công chức và Nhân viên thuộc UBND xã, Ban nhân dân các ấp.

- **Nhiệm vụ:**

- + Xây dựng lịch trình hỗ trợ cụ thể theo từng ấp trên địa bàn xã.
- + Tiếp nhận thông tin yêu cầu của người dân qua điện thoại, văn bản, hoặc các tổ chức đoàn thể, Ban nhân dân ấp.
- + Tổ chức cử cán bộ đến nhà người dân để hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, và thu thập thông tin.
- + Hoàn thiện hồ sơ, chuyển về Trung tâm Phục vụ hành chính công để xử lý.
- + Trả kết quả tại nhà khi có kết quả giải quyết.

2. Quy trình thực hiện

- Bước 1: Tiếp nhận yêu cầu:

+ Người dân hoặc người thân có thể liên hệ qua điện thoại, hoặc liên hệ trưởng ban nhân dân ấp, chi hội đoàn thể thông báo về nhu cầu hỗ trợ.

+ Trung tâm Phục vụ hành chính công tiếp nhận thông tin, ghi chép đầy đủ (họ tên, địa chỉ, số điện thoại, loại TTHC cần giải quyết...).

- Bước 2: Hỗ trợ tại nhà:

+ Cán bộ thuộc Tổ công tác căn cứ vào lịch đã phân công, đến trực tiếp nhà người dân.

+ Hướng dẫn người dân các thủ tục cần thiết, lập hồ sơ tại chỗ.

+ Kiểm tra tính hợp lệ của giấy tờ, nếu thiếu sót sẽ hướng dẫn bổ sung.

- Bước 3: Xử lý và trả kết quả:

+ Hồ sơ sau khi tiếp nhận sẽ được chuyển về Trung tâm Phục vụ hành chính công để xử lý theo quy trình chung.

+ Sau khi có kết quả, cán bộ Tổ công tác sẽ thông báo cho người dân và hẹn lịch trả kết quả tại nhà.

3. Tiến độ thực hiện

- Đầu tháng 01/2026: Thành lập Tổ công tác, ban hành kế hoạch, truyền thông, và tập huấn cán bộ.

- Đầu tháng 02/2026: Trên cơ sở các văn bản đã phê duyệt khẩn trương triển khai thực hiện tại các ấp.

- Tháng 11-12/2026: Đánh giá, tổng kết, rút kinh nghiệm và biểu dương khen thưởng cho các tập thể, các nhân có thành tích tiêu biểu.

IV. KINH PHÍ

- Từ nguồn ngân sách chi thường xuyên của địa phương, hỗ trợ từ các chương trình Cải cách hành chính, các nguồn xã hội hoá (nếu có).

- Nội dung: Chi cho văn phòng phẩm, đi lại, truyền thông và khen thưởng cũng như là các chi phí hợp lý khác theo quy định.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng HĐND và UBND xã

- Phối hợp tham mưu trình UBND xã ban hành Kế hoạch và Quyết định thành lập “Tổ hỗ trợ tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính tại nhà cho người có công, gia đình chính sách, người nghèo, người khuyết tật, các trường hợp đặc biệt khác có khó khăn trong việc đi lại đến Trung tâm Phục vụ hành chính công yêu cầu giải quyết các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của UBND xã” năm 2026 (sau đây gọi tắt là Tổ hỗ trợ) với thành phần gồm cán bộ, công chức phụ trách lĩnh vực có liên quan.

- Cử công chức thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận thủ tục thuộc lĩnh vực chúng thực, Hộ tịch.

- Theo dõi phối hợp Trung tâm Phục vụ hành chính công, Phòng Văn hoá - Xã hội, Phòng Kinh tế xử lý hồ sơ nhanh chóng.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công

- Tham mưu UBND xã xây dựng dự thảo Kế hoạch và Quyết định thành lập “Tổ hỗ trợ tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính tại nhà cho người có công, gia đình chính sách, người nghèo, người khuyết tật, các trường hợp đặc biệt khác có khó khăn trong việc đi lại đến Trung tâm Phục vụ hành chính công yêu cầu giải quyết các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của UBND xã” với thành phần gồm cán bộ, công chức phụ trách lĩnh vực có liên quan.

- Chủ trì theo dõi phối hợp Văn phòng HĐND và UBND xã, Phòng Văn hoá - Xã hội, Phòng Kinh tế, phối hợp xử lý hồ sơ nhanh chóng.

- Cử cán bộ là đầu mối tiếp nhận thông tin yêu cầu hỗ trợ; Tư vấn, hướng dẫn công dân nộp hồ sơ trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính, hướng dẫn lấy phiếu ý kiến đánh giá sự hài lòng của người có yêu cầu có phát sinh hồ sơ.

- Thống kê, báo cáo định kỳ về kết quả thực hiện mô hình. Phối hợp Văn phòng HĐND và UBND xã trình UBND xã tổ chức sơ kết đánh giá rút kinh nghiệm, ghi nhận phản hồi của người có yêu cầu phát sinh hồ sơ và khen thưởng các tập thể, các nhân có thành tích tiêu biểu.

- Dự toán kinh phí hoạt động cho Tổ công tác (chi phí đi lại, văn phòng phẩm...).

3. Phòng Văn hoá - Xã hội

- Tham mưu UBND xã thẩm định, phối hợp ban hành Kế hoạch và Quyết định thành lập “Tổ hỗ trợ tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính tại nhà cho người có công, gia đình chính sách, người nghèo, người khuyết tật, các trường hợp đặc biệt khác có khó khăn trong việc đi lại đến Trung tâm Phục vụ hành chính công yêu cầu giải quyết các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của UBND xã”.

- Cử công chức thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận thủ tục có liên quan đến các chính sách người có công, chính sách bảo trợ xã hội và Y tế.

- Theo dõi phối hợp Văn phòng HĐND và UBND, Trung tâm Phục vụ hành chính công, xử lý hồ sơ nhanh chóng.

- Tổ chức truyền thông rộng rãi về mô hình trên các phương tiện thông tin đại chúng của xã, loa truyền thanh.

4. Phòng Kinh tế

- Cử công chức thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận thủ tục có liên quan đến lĩnh vực giảm nghèo, đất đai.

- Theo dõi phối hợp Văn phòng HĐND và UBND, Trung tâm Phục vụ hành chính công xử lý hồ sơ nhanh chóng.

- Tham mưu UBND xã xem xét phân bổ kinh phí cho Trung Tâm phục vụ hành chính công thực hiện kế hoạch.

5. Đề nghị Ủy ban mặt trận Tổ quốc xã

- Tuyên truyền, vận động hội viên, đoàn viên và nhân dân hiểu rõ mục đích, ý nghĩa của mô hình “Hỗ trợ tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính tại nhà cho người có công, gia đình chính sách, người nghèo, người khuyết tật, các trường hợp đặc biệt khác có khó khăn trong việc đi lại đến Trung tâm Phục vụ hành chính công yêu cầu giải quyết các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của UBND xã” năm 2026.

- Nắm bắt và phản ánh thông tin từ người dân để thông báo cho Tổ công tác.

- Đồng hành, hỗ trợ Tổ công tác trong quá trình triển khai mô hình.

6. Ban nhân dân các ấp

- Tổ chức tuyên truyền rộng rãi về mô hình đến người có công, gia đình chính sách, người nghèo, người khuyết tật, các trường hợp đặc biệt khác có khó khăn trong việc đi lại đến Trung tâm Phục vụ hành chính công yêu cầu giải quyết các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của UBND xã.

- Rà soát nhu cầu cụ thể đối với từng đối tượng nói trên và phân loại theo nhóm thủ tục hành chính có yêu cầu xử lý trả kết quả tại nhà gửi về Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Liêu Tú để tổng hợp.

- Tham gia cùng Tổ công tác đến nhà người yêu cầu giải quyết các thủ tục hành chính để tiếp nhận và trả kết quả.

Trên đây là Kế hoạch triển khai mô hình “Hỗ trợ tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính tại nhà cho người có công, gia đình chính sách, người nghèo, người khuyết tật, các trường hợp đặc biệt khác có khó khăn trong việc đi lại đến Trung tâm Phục vụ hành chính công yêu cầu giải quyết các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của UBND xã” năm 2026./.

Nơi nhận:

- UBND thành phố Cần Thơ;
- Thường trực Đảng ủy;
- Thường trực HĐND xã;
- Ủy ban MTTQVN và các tổ chức CT-XH xã;
- Các cơ quan thuộc UBND xã;
- CVP, PCVP;
- Ban nhân dân các ấp;
- Lưu: VT, (TTBV).

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Diệp Thanh Vĩnh

