

Số: /KH-TTPVHCC

Hà Nội, ngày tháng năm 2025

## KẾ HOẠCH

### **Triển khai nhiệm vụ “Hỗ trợ lưu động, hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính tại nhà cho người yếu thế”**

Căn cứ Luật Trợ giúp pháp lý số 11/2017/QH14, Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị, Kế hoạch số 02-KH/BCĐTW ngày 19/6/2025 của Ban Chỉ đạo Trung ương và Nghị định số 118/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ đặt ra yêu cầu đẩy mạnh cải cách hành chính, đổi mới sáng tạo, cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức cao nhất, đồng bộ, an toàn và hiệu quả;

Thực hiện Văn bản số 5237/UBND-NC ngày 24/9/2025 của UBND thành phố Hà Nội về việc triển khai các mô hình hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 1509/QĐ-TTPVHCC ngày 29/10/2025 của Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố về việc phê duyệt nhiệm vụ và dự toán kinh phí thực hiện nhiệm vụ “Hỗ trợ lưu động, hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính tại nhà cho người yếu thế”;

Triển khai Kế hoạch số 89/KH-TTPVHCC ngày 07/11/2025 của Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố triển khai kết hợp mô hình “Xe dịch vụ công lưu động”, “Điểm phục vụ hành chính công cộng đồng” và công tác hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính, trọng tâm về lĩnh vực đất đai trên địa bàn thành phố Hà Nội;

Thực hiện mục tiêu tăng cường hỗ trợ các nhóm đối tượng yếu thế (người có công với cách mạng, đối tượng bảo trợ xã hội, người cao tuổi, người khuyết tật...); 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, Trung tâm Phục vụ hành chính công ban hành Kế hoạch triển khai nhiệm vụ “Hỗ trợ lưu động, hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính tại nhà cho người yếu thế” với nội dung như sau:

## **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

### **1. Mục đích**

- Thể hiện tinh thần “đền ơn đáp nghĩa”, lòng tri ân đối với người có công với cách mạng bằng hành động cụ thể, thiết thực; đồng thời đưa dịch vụ hành chính công đến gần hơn với người dân, đặc biệt là đối tượng thuộc diện được trợ

giúp pháp lý miễn phí ở vùng sâu, vùng xa, ít có điều kiện tiếp cận công nghệ, giúp người dân thực hiện thủ tục hành chính thuận tiện, nhanh chóng tại nơi cư trú, góp phần cụ thể hóa phương châm “Chính quyền phục vụ – Hành chính đến với người dân”, đảm bảo nhóm đối tượng nêu trên được hỗ trợ toàn diện trong việc kê khai, nộp và theo dõi hồ sơ điện tử.

- 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 Thành phố và ứng dụng iHanoi trong thực hiện các thủ tục hành chính.

- Xây dựng hình ảnh nền hành chính Thủ đô hiện đại, chuyên nghiệp, thân thiện, gắn với mô hình “Chính quyền địa phương hai cấp”, hướng đến mục tiêu “lấy sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp làm thước đo chất lượng phục vụ”. Lan tỏa tinh thần chuyển đổi số, góp phần xây dựng chính quyền số – xã hội số – công dân số trên địa bàn thành phố Hà Nội.

## **2. Yêu cầu**

- Việc triển khai Kế hoạch đảm bảo phối hợp chặt chẽ với các xã, phường và các đơn vị liên quan nhằm thống nhất trong tổ chức thực hiện.

- Việc tổ chức các hoạt động hỗ trợ phải gắn với nhu cầu thực tiễn của người dân, 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.

## **II. ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI, PHƯƠNG THỨC VÀ THỜI GIAN THỰC HIỆN**

### **1. Đối tượng hỗ trợ**

- Đối tượng được trợ giúp miễn phí căn cứ Điều 7 Luật Trợ giúp pháp lý năm 2017, có đầy đủ năng lực hành vi dân sự và có nhu cầu thực hiện TTHC đang cư trú trên địa bàn thành phố Hà Nội, bao gồm:

- + Người có công với cách mạng;
- + Người thuộc hộ nghèo;
- + Người cao tuổi;

+ Người khuyết tật;

+ Đối tượng bảo trợ xã hội.

- Ưu tiên hỗ trợ người dân thuộc đối tượng trên hiện đang cư trú ở vùng sâu, vùng xa trung tâm Thành phố còn hạn chế về hạ tầng số và điều kiện kinh tế.

## **2. Phạm vi hỗ trợ**

- Phạm vi triển khai thực hiện trên địa bàn thành phố Hà Nội, tập trung ưu tiên tại các tổ dân phố, khu dân cư tập trung nhiều đối tượng được trợ giúp pháp lý miễn phí và nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính tăng cao.

- Ưu tiên triển khai hỗ trợ danh mục thủ tục hành chính có nhu cầu thực hiện cao theo số liệu khảo sát (thông qua điều tra xã hội học, đăng ký trên ứng dụng iHanoi, mã QR).

- Phạm vi nội dung hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính gồm:

+ Cung cấp thông tin về thành phần hồ sơ mà cá nhân phải nộp khi giải quyết thủ tục hành chính.

+ Cung cấp thông tin về quy trình, thời hạn giải quyết thủ tục hành chính.

+ Cung cấp thông tin về mức và cách thức nộp thuế, phí, lệ phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác.

+ Hướng dẫn, hỗ trợ cá nhân thực hiện dịch vụ công trực tuyến (chuẩn bị hồ sơ điện tử, kê khai mẫu đơn, tờ khai điện tử theo yêu cầu của Hệ thống giải quyết thủ tục hành chính Thành phố, cách thức đăng ký tài khoản định danh và nộp hồ sơ trực tuyến theo quy định hiện hành).

## **3. Phương thức thực hiện**

- Hỗ trợ lưu động kết hợp xe dịch vụ công lưu động

Triển khai linh hoạt kết hợp với các mô hình hỗ trợ lưu động đã được phê duyệt của Trung tâm Phục vụ hành chính công, trong đó sử dụng xe ô tô chuyên dụng được trang bị đầy đủ thiết bị công nghệ và các thiết bị hỗ trợ người cao tuổi, người khuyết tật đi lại khó khăn (xe lăn, nạng...).

Các chuyến xe hỗ trợ lưu động sẽ đến các điểm “nóng” đang phát sinh hồ sơ lớn, các thôn, tổ dân phố, khu vực xa trung tâm nhằm tiếp cận, hướng dẫn, hỗ trợ đối tượng thực hiện thủ tục hành chính tại một địa điểm cố định. Địa điểm phục vụ được bố trí theo sự sắp xếp của UBND xã/phường, đảm bảo thuận tiện, dễ tiếp cận cho người dân. Tại điểm phục vụ hành chính công lưu động, bố trí ít nhất 01 khu vực hỗ trợ ưu tiên đối tượng được trợ giúp pháp lý miễn phí nêu trên.

Dự kiến tổ chức hỗ trợ lưu động tại mỗi xã/phường trong 01 ngày (2 buổi: sáng và chiều).

- Hỗ trợ đối tượng được trợ giúp pháp lý miễn phí gặp khó khăn trong việc di chuyển đến địa điểm tổ chức hỗ trợ lưu động.

Chủ động tiếp cận nơi cư trú của đối tượng được trợ giúp pháp lý miễn phí đi lại khó khăn theo nhu cầu đã được đăng ký; tiến hành hỗ trợ người dân di chuyển bằng phương tiện chuyên dụng (xe lăn, nạng,...) đến điểm hỗ trợ dịch vụ công lưu động.

- Hướng dẫn, hỗ trợ tại nhà cho đối tượng được trợ giúp pháp lý miễn phí gặp khó khăn trong việc di chuyển nếu đủ điều kiện.

**4. Thời gian thực hiện:** Tháng 12 năm 2025.

### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **1. Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng**

- Chủ trì tổ chức, xây dựng phương án, quy trình chi tiết triển khai Kế hoạch theo quy định.

- Chủ trì triển khai công tác truyền thông về Kế hoạch qua các nền tảng truyền thông đại chúng như Cổng Thông tin điện tử Thành phố, ứng dụng iHanoi, các kênh mạng xã hội; phối hợp các đơn vị báo chí (Đài Phát thanh và Truyền hình Hà Nội, Báo Kinh tế Đô thị,...) và các hình thức tuyên truyền khác theo quy định.

- Chủ trì điều phối, bố trí nhân sự, phương tiện, cơ sở vật chất và thiết bị kỹ thuật phục vụ công tác hỗ trợ lưu động để triển khai theo đúng Kế hoạch.

- Quản lý hệ thống đánh giá mức độ hài lòng, tổng hợp dữ liệu, báo cáo kết quả và đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ người dân.

#### **2. Phòng Tái cấu trúc và Tổ chức Bộ phận Một cửa**

Phối hợp với Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng triển khai hoạt động hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính tại nơi cư trú cho đối tượng được trợ giúp pháp lý miễn phí kết hợp với các mô hình dịch vụ công lưu động, đảm bảo hiệu quả, đáp ứng nhu cầu của người dân.

#### **3. Trung tâm Quản trị Hệ thống và Phát triển Ứng dụng**

- Bố trí cán bộ kỹ thuật để phục vụ công tác hỗ trợ trực tiếp tại điểm phục vụ dịch vụ công lưu động và tại nhà người dân.

- Chủ trì tập huấn nhân sự hỗ trợ về kỹ năng thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, thanh toán trực tuyến, sử dụng chữ ký số, định danh điện tử VneID, số hóa hồ sơ thủ tục hành chính.

- Triển khai các biện pháp bảo mật, an toàn dữ liệu và an ninh mạng trong quá trình nhân viên hỗ trợ phục vụ người dân.

#### **4. Phòng Kiểm tra – Giám sát**

Thực hiện chức năng, nhiệm vụ công tác kiểm tra, giám sát theo quy định.

#### **5. Đề nghị UBND các xã, phường**

- Phối hợp triển khai tuyên truyền rộng rãi thông tin về Kế hoạch triển khai Hỗ trợ lưu động, hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính tại nhà cho đối tượng được trợ giúp pháp lý miễn phí trên địa bàn để người dân được biết và tham gia.

- Rà soát, cung cấp danh sách đối tượng thuộc diện được trợ giúp pháp lý miễn phí theo quy định để phục vụ công tác tổ chức hỗ trợ lưu động.

- Thu thập, tổng hợp nhu cầu hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính của người dân thông qua mã QR đính kèm Kế hoạch này, gửi Trung tâm Phục vụ hành chính công thông qua Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng trước khi triển khai hoạt động hỗ trợ tại địa phương.

- Bố trí địa điểm thực hiện hỗ trợ lưu động, đảm bảo không gian phù hợp với quy mô của Kế hoạch hỗ trợ tại địa phương.

- Phối hợp chuẩn bị cơ sở vật chất, đảm bảo an ninh, trật tự tại địa điểm hỗ trợ lưu động.

- Bố trí nhân sự phù hợp (cán bộ chuyên môn, Đoàn thanh niên cơ sở, tình nguyện viên tại cộng đồng, ...) tham gia Kế hoạch này.

#### **6. Các Chi nhánh thuộc Trung tâm**

- Bố trí nhân sự có chuyên môn phù hợp tham gia Kế hoạch để hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính.

- Phối hợp chặt chẽ với Điểm phục vụ hành chính công trên địa bàn xã/phường phụ trách, Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng, Công ty Luật trong công tác tổ chức, chuẩn bị cơ sở vật chất, vận hành, tuyên truyền và xử lý tình huống phát sinh trong quá trình thực hiện.

#### **7. Đoàn Thanh niên Trung tâm Phục vụ hành chính công**

Huy động đoàn viên, thanh niên tham gia hướng dẫn, hỗ trợ người dân tại các điểm phục vụ hành chính công lưu động. Phối hợp với Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng trong việc hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính; hỗ trợ người dân đi lại khó khăn di chuyển đến điểm hỗ trợ lưu động.

#### **8. Công ty tư vấn Luật**

Tham gia phối hợp với Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng trong công tác tư vấn, cung cấp thông tin, hướng dẫn kê khai hồ sơ... miễn phí cho đối tượng trợ giúp pháp lý miễn phí trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính theo nhu cầu.

## V. KINH PHÍ THỰC HIỆN

- Kinh phí sử dụng từ nguồn chi nghiệp vụ đã giao năm 2025 cho nhiệm vụ “Hỗ trợ lưu động, hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính tại nhà cho người yếu thế” tại Quyết định số 1905/QĐ-TTPVHCC ngày 29/10/2025 của Trung tâm Phục vụ hành chính công phê duyệt nhiệm vụ và dự toán kinh phí thực hiện nhiệm vụ.

- Các nguồn kinh phí khác theo quy định.

Trên đây là Kế hoạch triển khai nhiệm vụ “Hỗ trợ lưu động, hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính tại nhà cho đối tượng được trợ giúp pháp lý miễn phí”. Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố trân trọng thông tin để các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan được biết, phối hợp và đồng hành trong quá trình triển khai./.

### **Nơi nhận:**

- Chủ tịch UBND Thành phố;
- PCT UBND TP Trương Việt Dũng;
- Trung tâm PVHCC: GĐ, PGĐ,
- các Phòng, đơn vị, Chi nhánh trực thuộc;
- BCH Đoàn Thanh niên TTPVHCC;
- UBND các xã, phường, xã;
- Lưu: VT, TTCSKH<sub>(K.Linh)</sub>.

**GIÁM ĐỐC**

**Cù Ngọc Trang**

**PHỤ LỤC****BIỂU MẪU KHẢO SÁT NHU CẦU HỖ TRỢ THỰC HIỆN TTHC TẠI  
NƠI CƯ TRÚ QUA MÃ QR CODE**

*(Kèm theo Kế hoạch số /KH-TTPVHCC ngày /11/2025 của Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố)*

**Bước 1:** Người dân quét mã QR Code bên dưới để truy cập vào đường link đăng ký trên Google Form.

**Bước 2:** Điền đầy đủ thông tin vào Biểu mẫu đăng ký trên Google Form.

**Bước 3:** Ấn nút **Gửi**. Thông tin đăng ký của người dân sẽ tự động được cập nhật vào hệ thống cơ sở dữ liệu của Trung tâm.

**Mã QR Code đăng ký:**

