

## KẾ HOẠCH

**Triển khai Tổ Hành chính công xung kích hỗ trợ người có công, gia đình chính sách, người yếu thế, các trường hợp bất khả kháng trong tiếp cận và thực hiện thủ tục hành chính theo phương châm “Đến trước nhu cầu - Tiên phong phục vụ” trên địa bàn Chi nhánh Trung tâm Phục vụ Hành chính công số 2**

Căn cứ Quyết định số 411/QĐ-TTPVHCC ngày 31/3/2026 của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội về việc thành lập Tổ Hành chính công xung kích hỗ trợ người có công, gia đình chính sách, người yếu thế, các trường hợp bất khả kháng trong tiếp cận và thực hiện thủ tục hành chính tại địa bàn các phường Cầu Giấy, Thanh Xuân, Nghĩa Đô, Yên Hòa, Khương Đình, Phương Liệt;

Chi nhánh Trung tâm phục vụ hành chính công số 2 (Chi nhánh số 2) xây dựng Kế hoạch triển khai Tổ Hành chính công xung kích hỗ trợ người có công, gia đình chính sách, người yếu thế, các trường hợp bất khả kháng trong tiếp cận và thực hiện thủ tục hành chính theo phương châm “Đến trước nhu cầu - Tiên phong phục vụ” trên địa bàn Chi nhánh số 2; cụ thể như sau:

### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

#### 1. Mục đích

- Đảm bảo người dân, đặc biệt là người cao tuổi, gia đình chính sách, người yếu thế được tiếp cận và thực hiện thủ tục hành chính một cách thuận tiện, kịp thời.
- Tổ chức triển khai hiệu quả mô hình Tổ hành chính công xung kích theo hướng chủ động, linh hoạt, đưa dịch vụ hành chính công đến tận địa bàn dân cư, góp phần giảm tải tại các Điểm tiếp nhận tập trung.
- Hỗ trợ tối đa đảm bảo không để người dân thuộc diện chính sách, người cao tuổi gặp trở ngại trong việc thực hiện quyền của người dân.
- Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục, giảm chi phí đi lại cho người dân; đồng thời nâng cao tỷ lệ tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích.
- Nâng cao chất lượng phục vụ, xây dựng hình ảnh nền hành chính công chủ động - thân thiện - chuyên nghiệp - hiện đại, góp phần nâng cao mức độ hài lòng của người dân đối với hoạt động của Chi nhánh số 2.
- Phát huy vai trò phối hợp giữa Chi nhánh với UBND các phường, Bảo hiểm xã hội, Bưu điện, cơ quan Thuế và các đơn vị liên quan; đồng thời lan tỏa

tin thần phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, nhân viên làm việc tại Chi nhánh.

## **2. Yêu cầu**

- Tổ chức triển khai bảo đảm đúng đối tượng, đúng nhu cầu, kịp thời, chính xác, đúng quy định pháp luật và các quy định có liên quan.

- Tuân thủ nghiêm các quy định về bảo mật thông tin cá nhân, an toàn dữ liệu, kỷ luật hành chính.

- Bảo đảm sự phân công rõ ràng, phối hợp chặt chẽ giữa Chi nhánh, UBND các phường; xác định cụ thể trách nhiệm của từng đơn vị, cá nhân trong quá trình tổ chức thực hiện.

- Phối hợp hiệu quả với đơn vị bưu chính công ích trong việc tiếp nhận, luân chuyển và trả kết quả; khuyến khích tối đa việc trả kết quả tại nhà, hạn chế việc người dân phải đi lại nhiều lần.

- Cán bộ, công chức, viên chức và nhân viên hỗ trợ thực hiện phải am hiểu nghiệp vụ, công nghệ thông tin; có thái độ tận tâm, hướng dẫn tận tình, dễ hiểu.

- Đẩy mạnh công tác tuyên truyền trước và trong thời gian triển khai, bảo đảm người dân nắm bắt đầy đủ thông tin để chủ động đăng ký nhu cầu.

- Thường xuyên theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, tổng hợp kết quả thực hiện; kịp thời báo cáo, xử lý các khó khăn, vướng mắc phát sinh, bảo đảm kế hoạch được triển khai hiệu quả, thực chất, đúng tiến độ.

## **II. ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI, QUY TRÌNH VÀ HÌNH THỨC THỰC HIỆN**

### **1. Đối tượng hỗ trợ**

- Người cao tuổi, người có công với cách mạng, gia đình chính sách có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính nhưng gặp khó khăn trong việc đi lại hoặc tiếp cận dịch vụ công.

- Người hưởng lương hưu, trợ cấp bảo hiểm xã hội hàng tháng có nhu cầu thực hiện chứng thực chữ ký ủy quyền nhận lương hưu theo quy định.

- Người dân có nhu cầu được hướng dẫn, hỗ trợ về hồ sơ, quy trình, thủ tục liên quan đến chứng thực chữ ký ủy quyền trên địa bàn Chi nhánh số 2.

### **2. Phạm vi hỗ trợ**

- Triển khai thực hiện trên địa bàn các phường thuộc phạm vi quản lý của Chi nhánh số 2 (các phường Cầu Giấy, Thanh Xuân, Nghĩa Đô, Yên Hòa, Khương Đình, Phương Liệt); tổ chức hỗ trợ trực tiếp tại nhà của đối tượng có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính hoặc tại địa điểm cố định (nếu có nhiệm vụ cần phối hợp liên quan tới thủ tục hành chính).

- Ưu tiên triển khai tại các khu dân cư đông người cao tuổi, các địa bàn xa Diêm Hỗ trợ dịch vụ công số, khu vực có điều kiện đi lại khó khăn hoặc tập

trung nhiều đối tượng cần hỗ trợ.

- Thực hiện duy trì tiếp nhận, hỗ trợ các trường hợp phát sinh ngoài kế hoạch trên cơ sở nhu cầu thực tế của người dân.

### **3. Quy trình thực hiện**

- Phối hợp chặt chẽ với UBND các phường, Chi bộ Tổ dân phố, Ban Công tác mặt trận, Tổ dân phố, các Chi hội đoàn thể, Tổ chuyên đổi số cộng đồng để cập nhật thông tin và tiếp cận các trường hợp có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính trên địa bàn.

- Đăng ký nhu cầu thực hiện: công dân có nhu cầu đăng ký thông qua UBND phường, Chi nhánh số 2 (024.62602702), Tổ trưởng Tổ dân phố, Trưởng Ban Công tác mặt trận hoặc Ban quản lý, Ban quản trị nhà chung cư.

- Xây dựng lịch tiếp nhận và tổ chức thực hiện:

+ UBND phường phối hợp với Chi nhánh số 2 phân loại đối tượng theo từng địa bàn Tổ dân phố;

+ Căn cứ số lượng, nhu cầu thực tế, công chức thuộc UBND phường là thành viên của Tổ Xung kích xây dựng lịch cụ thể, thông báo tới Tổ dân phố và thành viên thành viên tại Điểm Hỗ trợ dịch vụ công số để tham gia.

+ Phân công cán bộ, thành viên Tổ hành chính công xung kích phụ trách từng địa bàn, bảo đảm triển khai có hiệu quả.

- Nội dung hỗ trợ:

+ Cung cấp thông tin về thành phần hồ sơ cần thiết khi thực hiện chứng thực chữ ký ủy quyền nhận lương hưu.

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

+ Hướng dẫn người dân kê khai, hoàn thiện giấy ủy quyền và các biểu mẫu liên quan theo quy định.

+ Hướng dẫn đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích; cung cấp thông tin về phí, lệ phí.

+ Hỗ trợ giải đáp các vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện thủ tục.

### **4. Hình thức, thời gian hỗ trợ**

- Hỗ trợ trực tiếp;

- Thời gian hỗ trợ: bắt đầu từ ngày 05/4/2026.

### **5. Trang thiết bị chuẩn bị**

- Điện thoại thông minh, laptop có phát sóng 4G/5G.

- Mẫu tờ khai, mẫu giấy ủy quyền.... tùy từng thủ tục phát sinh.

## **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**



## **1. Chi nhánh số 2**

- Tổ chức quán triệt, triển khai đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức và người lao động tại các Điểm Hỗ trợ Dịch vụ công số, nhằm bảo đảm nắm vững mục tiêu, yêu cầu, nội dung và các nhiệm vụ được giao. Bảo đảm việc hỗ trợ không làm gián đoạn việc phục vụ công dân trực tiếp tại các Điểm Hỗ trợ dịch vụ công số.

- Tuyên truyền trên các trang nhóm nội dung triển khai Tổ Hành chính công xung kích hỗ trợ người có công, gia đình chính sách, người yếu thế, các trường hợp bất khả kháng trong tiếp cận và thực hiện thủ tục hành chính theo phương châm “Đến trước nhu cầu - Tiên phong phục vụ”.

## **2. UBND các phường**

Đề nghị UBND các phường: Cầu Giấy, Nghĩa Đô, Yên Hòa, Thanh Xuân, Phương Đình, Khương Đình; phối hợp triển khai các nội dung sau:

- Tăng cường công tác tuyên truyền thông qua hệ thống loa truyền thanh, trang thông tin hoặc tại hội nghị của phường để phổ biến mô hình Tổ Hành chính công xung kích, giúp người dân nắm bắt thông tin và chủ động đăng ký khi có nhu cầu; đồng thời đẩy mạnh truyền thông về hoạt động của Tổ và các hình thức hỗ trợ qua Cổng thông tin điện tử, trang thông tin và các kênh truyền thông chính thức của UBND phường, nhằm tạo điều kiện để người dân trên địa bàn biết, tiếp cận và được hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính trực tiếp tại nhà đối với người có công, gia đình chính sách, người yếu thế, các trường hợp bất khả kháng trong tiếp cận và thực hiện thủ tục hành chính theo phương châm “Đến trước nhu cầu - Tiên phong phục vụ”.

- Chỉ đạo các phòng, ban, bộ phận chuyên môn phối hợp với Tổ Hành chính công xung kích trong quá trình thực hiện hỗ trợ người có công, gia đình chính sách, người yếu thế, các trường hợp bất khả kháng trong tiếp cận và thực hiện thủ tục hành chính.

- Phân công công chức chuyên môn phối hợp, tham gia đầy đủ, kịp thời giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, bảo đảm tinh thần trách nhiệm trong thực hiện nhiệm vụ.

- Kịp thời phản ánh các khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai; đồng thời đề xuất các giải pháp điều chỉnh phù hợp nhằm nâng cao hiệu quả thực hiện.

## **3. Trách nhiệm của Tổ Hành chính công xung kích**

### **3.1. Tổ trưởng Tổ Hành chính công xung kích**

- Chịu trách nhiệm chỉ đạo chung hoạt động của Tổ Hành chính công xung kích; điều tiết, bố trí nguồn lực về nhân sự, trang thiết bị và các điều kiện cần thiết để tổ chức triển khai hiệu quả các hoạt động hỗ trợ; đồng thời chỉ đạo, đôn đốc các

thành viên trong Tổ thực hiện đầy đủ, kịp thời nhiệm vụ được giao.

- Tổ chức công khai, tuyên truyền Kế hoạch trên các trang thông tin và tại các Điểm hỗ trợ dịch vụ công số; phối hợp với UBND phường và các bên liên quan thực hiện hiệu quả việc hỗ trợ người dân thực hiện TTHC theo phương châm “Đến trước nhu cầu - Tiên phong phục vụ”.

- Trực tiếp chỉ đạo tổng hợp kết quả thực hiện; định kỳ báo cáo theo quy định; đồng thời đề xuất với Trung tâm Phục vụ hành chính công các giải pháp điều chỉnh, nâng cao hiệu quả và xây dựng phương án nhân rộng mô hình phù hợp.

### 3.2. Thành viên Tổ Hành chính công xung kích

- Công chức các Điểm Hỗ trợ dịch vụ công số chủ động phối hợp với công chức phường, Tổ trưởng tổ dân phố và Đoàn viên Thanh niên là thành viên Tổ HCC xung kích trong việc rà soát, tổng hợp danh sách các đối tượng thuộc diện hỗ trợ; đồng thời phối hợp tổ chức tuyên truyền, thông tin về hoạt động của Tổ HCC xung kích đến người dân trên địa bàn; làm đầu mối kết nối giữa chính quyền địa phương với Chi nhánh số 2 trong quá trình triển khai thực hiện.

- Trực tiếp hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính; tư vấn, giải thích đầy đủ quy trình, thành phần hồ sơ đối với công dân có nhu cầu; bảo đảm thuận tiện, hiệu quả trong quá trình thực hiện.

- Quá trình triển khai nếu có khó khăn, vướng mắc thì trực tiếp báo cáo Tổ trưởng Tổ Hành chính công xung kích.

Trên đây là Kế hoạch triển khai Tổ Hành chính công xung kích hỗ trợ người có công, gia đình chính sách, người yếu thế, các trường hợp bất khả kháng trong tiếp cận và thực hiện thủ tục hành chính theo phương châm “Đến trước nhu cầu - Tiên phong phục vụ” trên địa bàn Chi nhánh số 2.

Kính đề nghị các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân phối hợp và đồng hành trong quá trình triển khai, thực hiện./

#### Nơi nhận:

- Ban Giám đốc Trung tâm;
- Đảng ủy, UBND các phường;
- Các Điểm thuộc Chi nhánh;
- Thành viên Tổ HCC xung kích;
- Lưu: VT. *vt*



*Nguyễn Hoàng Thắng*  
**Nguyễn Hoàng Thắng**