

Số: /KH-UBND

Phượng Dực, ngày tháng năm 2026

## KẾ HOẠCH

### Triển khai mô hình “Ba không – Một một” - Giải pháp cải cách hành chính đối với người cao tuổi, người khuyết tật trên địa bàn xã Phượng Dực

Thực hiện Công văn số 244-CV/ĐU ngày 26/02/2026 về triển khai các mô hình mới, cách làm hiệu quả tại cơ sở. UBND xã xây dựng Kế hoạch triển khai mô hình “Ba không – Một một” – Giải pháp cải cách hành chính đối với người cao tuổi, người khuyết tật trên địa bàn xã Phượng Dực, như sau:

#### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

##### 1. Mục đích

- Tạo điều kiện thuận lợi cho người cao tuổi, người khuyết tật tiếp cận các thủ tục hành chính liên quan đến chính sách đảm bảo an sinh xã hội.
- Giảm số lần đi lại của người dân trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính.
- Rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ bảo trợ xã hội.
- Nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân của cơ quan hành chính nhà nước.
- Nâng cao trách nhiệm của công chức trong thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính.
- Từng bước xây dựng nền hành chính phục vụ, lấy người dân làm trung tâm.

##### 2. Yêu cầu

- Việc triển khai mô hình phải được thực hiện thường xuyên, liên tục và gắn với nhiệm vụ chuyên môn của công chức phụ trách lĩnh vực bảo trợ xã hội.
- Bảo đảm thủ tục hành chính được giải quyết đúng quy định, đúng thời gian.
- Các thôn phải phối hợp chặt chẽ với UBND xã trong việc rà soát và hỗ trợ đối tượng.
- Hồ sơ được hướng dẫn đầy đủ ngay từ đầu, hạn chế việc bổ sung nhiều lần.
- Tạo điều kiện thuận lợi nhất cho người cao tuổi và người khuyết tật khi thực hiện thủ tục hành chính.

#### II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

##### 1. Thực trạng trước khi triển khai mô hình

Trên địa bàn xã Phượng Dực hiện có số lượng người cao tuổi và người khuyết tật thuộc diện hưởng trợ cấp xã hội tương đối lớn. Trong thời gian qua, UBND xã đã thực hiện đầy đủ các chính sách bảo trợ xã hội theo quy định, tuy nhiên việc

giải quyết thủ tục hành chính đối với nhóm đối tượng này vẫn còn một số khó khăn, hạn chế nhất định.

Phần lớn người cao tuổi sức khỏe yếu, khả năng đi lại hạn chế; nhiều người khuyết tật gặp khó khăn trong việc di chuyển hoặc giao tiếp. Do đó, việc trực tiếp đến Điểm phục vụ hành chính công để thực hiện thủ tục hành chính còn nhiều trở ngại. Một số trường hợp phải nhờ người thân hoặc trưởng thôn hỗ trợ, làm phát sinh thời gian và chi phí đi lại.

Trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính, nhiều người dân chưa nắm rõ thành phần hồ sơ và quy trình thực hiện, dẫn đến tình trạng hồ sơ chưa đầy đủ phải bổ sung nhiều lần. Việc đi lại nhiều lần gây khó khăn cho người cao tuổi và người khuyết tật, đồng thời ảnh hưởng đến tiến độ giải quyết hồ sơ.

Bên cạnh đó, việc hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến còn hạn chế do đa số người cao tuổi và người khuyết tật chưa quen sử dụng công nghệ thông tin. Nhiều trường hợp vẫn phải thực hiện thủ tục theo phương thức truyền thống nên mất nhiều thời gian hơn.

Ngoài ra, việc hỗ trợ người dân trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính chưa có đầu mối thống nhất. Người dân phải liên hệ qua nhiều bộ phận hoặc hỏi thông tin qua nhiều kênh khác nhau, gây lúng túng trong quá trình thực hiện.

Việc theo dõi tiến độ giải quyết hồ sơ đối với người cao tuổi và người khuyết tật chủ yếu thực hiện thủ công, chưa có cơ chế quản lý thống nhất, do đó việc cập nhật thông tin và thông báo kết quả đôi khi chưa kịp thời.

Từ những thực trạng nêu trên cho thấy, việc xây dựng mô hình “*Ba không – Một một*” nhằm cải tiến quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo hướng đơn giản, thuận tiện, giảm thời gian đi lại và nâng cao chất lượng phục vụ người cao tuổi, người khuyết tật là cần thiết và phù hợp với điều kiện thực tế của địa phương.

## **2. Nội dung mô hình**

Mô hình “*Ba không – Một một*” được triển khai nhằm cải tiến quy trình giải quyết thủ tục hành chính đối với người cao tuổi và người khuyết tật theo hướng đơn giản, thuận tiện, giảm thời gian đi lại và nâng cao chất lượng phục vụ người dân.

Nội dung mô hình gồm các giải pháp cụ thể như sau:

### **2.1. Thực hiện “Ba không”**

#### ***(1) Không để người cao tuổi, người khuyết tật phải đi lại nhiều lần***

Công chức Văn hóa – Xã hội chủ động hướng dẫn người dân chuẩn bị hồ sơ ngay từ đầu, bảo đảm hồ sơ đầy đủ theo quy định trước khi tiếp nhận.

Khi người dân có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính, công chức Văn hóa – Xã hội thực hiện:

- Hướng dẫn cụ thể thành phần hồ sơ thông qua điện thoại, trực tiếp hoặc thông qua trưởng thôn.

- Kiểm tra trước thành phần hồ sơ để hạn chế việc bổ sung nhiều lần.
- Ghi rõ những giấy tờ cần bổ sung (nếu có).

Đối với người cao tuổi và người khuyết tật gặp khó khăn trong đi lại:

- Công chức Văn hóa – Xã hội phối hợp trưởng thôn hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ tại gia đình khi cần thiết.

- Hồ sơ có thể được nộp thông qua người thân hoặc trưởng thôn.

Phân đấu mỗi hồ sơ chỉ phải đi lại tối đa từ 01 đến 02 lần.

### ***(2) Không để hồ sơ giải quyết chậm hoặc quá hạn***

Công chức Văn hóa – Xã hội là đầu mối theo dõi tiến độ giải quyết hồ sơ của người cao tuổi và người khuyết tật.

Sau khi hồ sơ được tiếp nhận:

- Hồ sơ được kiểm tra và chuyển xử lý ngay trong ngày làm việc.
- Hồ sơ được theo dõi tiến độ giải quyết thường xuyên.
- Trường hợp cần bổ sung hồ sơ được thông báo kịp thời cho người dân.
- Khi có kết quả giải quyết, người dân được thông báo qua điện thoại hoặc trưởng thôn.

Phân đấu:

- 100% hồ sơ được giải quyết đúng hạn.
- Không có hồ sơ quá hạn do nguyên nhân chủ quan.

### ***(3) Không để người cao tuổi, người khuyết tật gặp khó khăn khi thực hiện thủ tục hành chính***

Công chức Văn hóa – Xã hội là đầu mối trực tiếp hỗ trợ người cao tuổi và người khuyết tật trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính.

Người dân được hỗ trợ:

- Hướng dẫn chuẩn bị giấy tờ
- Hướng dẫn kê khai biểu mẫu
- Hướng dẫn nộp hồ sơ
- Theo dõi tình trạng hồ sơ
- Nhận kết quả giải quyết hồ sơ

Đối với người cao tuổi và người khuyết tật không có khả năng tự thực hiện thủ tục hành chính:

- Công chức Văn hóa – Xã hội hỗ trợ kê khai hồ sơ.
- Hỗ trợ thực hiện dịch vụ công trực tuyến khi cần thiết.
- Phối hợp trưởng thôn xác nhận thông tin.

Qua đó giúp người dân dễ dàng tiếp cận thủ tục hành chính và hạn chế sai sót trong quá trình lập hồ sơ.

## **2.2. Thực hiện “Một một”**

### **(1) Một quy trình giải quyết thủ tục hành chính thống nhất, dễ thực hiện**

Xây dựng quy trình giải quyết thủ tục hành chính đối với người cao tuổi và người khuyết tật theo hướng đơn giản, rõ ràng và dễ thực hiện.

Quy trình thực hiện gồm 05 bước:

#### *Bước 1. Tiếp nhận thông tin và nhu cầu hỗ trợ*

Khi người cao tuổi hoặc người khuyết tật có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính liên quan đến chế độ hưu trí xã hội, bảo trợ xã hội hoặc các thủ tục hành chính khác liên quan, đối tượng hoặc người thân có thể đăng ký nhu cầu hỗ trợ thông qua trưởng thôn hoặc liên hệ trực tiếp với công chức Văn hóa – Xã hội của xã. Trưởng thôn có trách nhiệm tổng hợp các trường hợp đề nghị hỗ trợ trên địa bàn và thông tin kịp thời cho công chức Văn hóa – Xã hội để tổ chức hướng dẫn thực hiện.

#### *Bước 2. Rà soát, phân loại và lập danh sách hỗ trợ*

Sau khi tiếp nhận thông tin, công chức Văn hóa – Xã hội tiến hành rà soát nội dung đề nghị, xác định loại thủ tục hành chính cần thực hiện và lập danh sách các trường hợp cần hỗ trợ. Trên cơ sở đó, công chức Văn hóa – Xã hội chủ động sắp xếp thời gian hỗ trợ phù hợp theo từng trường hợp cụ thể, bảo đảm thuận tiện cho người dân.

Đối với các trường hợp người cao tuổi hoặc người khuyết tật đi lại khó khăn hoặc không có điều kiện đến UBND xã, công chức Văn hóa – Xã hội sẽ trực tiếp xuống gia đình để hướng dẫn kê khai thông tin, kiểm tra giấy tờ và hoàn thiện hồ sơ theo quy định.

Đối với các thôn có nhiều đối tượng cùng đề nghị hỗ trợ trong cùng thời điểm, công chức Văn hóa – Xã hội phối hợp với trưởng thôn tổ chức hướng dẫn tập trung tại nhà văn hóa thôn. Tại buổi hướng dẫn, công chức Văn hóa – Xã hội trực tiếp phổ biến quy trình thực hiện thủ tục hành chính, hướng dẫn kê khai hồ sơ và kiểm tra thành phần giấy tờ cho từng trường hợp, bảo đảm hồ sơ được chuẩn bị đầy đủ ngay từ đầu.

#### *Bước 3. Hoàn thiện và tiếp nhận hồ sơ*

Sau khi được hướng dẫn, người dân hoàn thiện hồ sơ theo quy định. Hồ sơ sẽ được hướng dẫn thực hiện trực tuyến trên cổng dịch vụ công Quốc gia tại Điểm phục vụ hành chính công của xã hoặc thông qua trưởng thôn đối với các trường hợp đi lại khó khăn.

Công chức Văn hóa – Xã hội phối hợp với công chức tại Điểm phục vụ hành chính công kiểm tra thành phần hồ sơ ngay khi tiếp nhận, bảo đảm hồ sơ đầy đủ và hợp lệ trước khi chuyển giải quyết, hạn chế tối đa việc phải bổ sung nhiều lần.

*Bước 4. Theo dõi quá trình giải quyết hồ sơ*

Sau khi hồ sơ được tiếp nhận, công chức Văn hóa – Xã hội trực tiếp theo dõi tiến độ giải quyết đối với từng trường hợp thuộc mô hình. Trong quá trình giải quyết, nếu hồ sơ cần bổ sung hoặc điều chỉnh, công chức Văn hóa – Xã hội sẽ chủ động thông báo và hướng dẫn người dân hoặc người thân hoàn thiện kịp thời.

Người dân được thông tin về tình trạng hồ sơ và thời gian trả kết quả thông qua công chức Văn hóa – Xã hội hoặc trưởng thôn, bảo đảm người dân nắm được tiến độ giải quyết mà không phải trực tiếp đến UBND xã nhiều lần.

*Bước 5. Trả kết quả và cập nhật quản lý đối tượng*

Sau khi có kết quả giải quyết thủ tục hành chính, người dân có thể nhận kết quả tại Điểm phục vụ hành chính công hoặc thông qua trưởng thôn hoặc người thân trong trường hợp không có điều kiện đi lại.

Công chức Văn hóa – Xã hội có trách nhiệm cập nhật kết quả giải quyết hồ sơ vào danh sách theo dõi của mô hình, đồng thời tiếp tục quản lý, theo dõi đối tượng để kịp thời hỗ trợ khi phát sinh nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính trong thời gian tiếp theo.

Quy trình được thực hiện thống nhất đối với tất cả các thôn trên địa bàn xã.

**(2) Một đầu mối hỗ trợ xuyên suốt**

Công chức Văn hóa – Xã hội phụ trách lĩnh vực hưu trí xã hội, bảo trợ xã hội là đầu mối trực tiếp thực hiện mô hình.

Công chức Văn hóa – Xã hội có trách nhiệm:

- Hướng dẫn thủ tục hành chính cho người dân.
- Theo dõi tiến độ giải quyết hồ sơ.
- Phối hợp trưởng thôn xác minh thông tin.
- Thông báo kết quả giải quyết hồ sơ.
- Tổng hợp số liệu báo cáo.

Người dân chỉ cần liên hệ một đầu mối để được hướng dẫn đầy đủ, tránh việc phải hỏi thông tin qua nhiều bộ phận khác nhau.

Việc thực hiện một đầu mối hỗ trợ xuyên suốt giúp nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính và tạo thuận lợi cho người dân khi thực hiện các chính sách an sinh xã hội.

### 3. Danh sách các TTHC thực hiện mô hình thí điểm

STT	Nội dung TTHC	Thời gian giải quyết TTHC theo quy định	Thời gian giải quyết TTHC áp dụng mô hình	Ghi chú
1	Thực hiện, điều chỉnh, thôi hưởng trợ cấp xã hội hàng tháng, hỗ trợ kinh phí chăm sóc, nuôi dưỡng hàng tháng	10 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ	05 ngày làm việc	
2	Thực hiện, điều chỉnh, thôi hưởng trợ cấp hưu trí xã hội	10 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ	05 ngày làm việc	

### 4. Thời gian thực hiện

Mô hình thực hiện vào các ngày trong tuần (khi công dân có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính).

Đối với các trường hợp người cao tuổi hoặc người khuyết tật đi lại khó khăn hoặc không có điều kiện đến UBND xã, công chức Văn hóa – Xã hội sẽ trực tiếp xuống gia đình để hướng dẫn kê khai thông tin, kiểm tra giấy tờ và hỗ trợ nộp hồ sơ qua dịch vụ công trực tuyến.

Thời gian thực hiện từ tháng 04 năm 2026 đến hết tháng 12 năm 2026.

Sau thời gian thí điểm sẽ tổ chức đánh giá và nhân rộng.

### 5. Đối tượng thực hiện

- Công chức Văn hóa – Xã hội (đầu mối thực hiện mô hình)
- Công chức làm việc tại Điểm phục vụ hành chính công
- Trưởng các thôn
- Thành viên Tổ chuyên đổi số cộng đồng
- Lực lượng đoàn viên, thanh niên

### 6. Triển khai thí điểm mô hình tại các thôn thuộc địa bàn xã Đại Thắng (cũ)

Nhằm đánh giá tính hiệu quả và khả năng áp dụng rộng rãi của mô hình, UBND xã tổ chức triển khai thí điểm mô hình “Ba không – Một một” tại các thôn thuộc địa bàn xã Đại Thắng (cũ) trong giai đoạn đầu thực hiện kế hoạch.

Các thôn trên địa bàn xã Đại Thắng (cũ) có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với công chức Văn hóa – Xã hội trong việc rà soát, lập danh sách người cao tuổi, người khuyết tật và các đối tượng bảo trợ xã hội có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính liên quan đến chế độ hưu trí xã hội, trợ cấp xã hội.

Trong quá trình triển khai thí điểm, công chức Văn hóa – Xã hội sẽ trực tiếp phối hợp với trưởng thôn tổ chức hướng dẫn người dân hoàn thiện hồ sơ tại gia đình hoặc tại nhà văn hóa thôn đối với các trường hợp có nhiều đối tượng cùng đề nghị hỗ trợ. Đồng thời theo dõi, tổng hợp kết quả thực hiện, kịp thời đánh giá những thuận lợi, khó khăn và đề xuất giải pháp điều chỉnh phù hợp.

Kết quả triển khai thí điểm tại các thôn thuộc địa bàn xã Đại Thắng (cũ) sẽ là cơ sở để UBND xã đánh giá hiệu quả mô hình, rút kinh nghiệm và từng bước nhân rộng tại địa bàn xã Phượng Dực trong thời gian tiếp theo.

### **7. Đối tượng thụ hưởng**

- Người cao tuổi thuộc diện hưởng trợ cấp hưu trí xã hội.
- Người khuyết tật thuộc diện hưởng trợ cấp xã hội.
- Các đối tượng bảo trợ xã hội khác trên địa bàn xã.
- Thân nhân của đối tượng hưu trí xã hội, bảo trợ xã hội.

## **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Công chức Văn hóa – Xã hội phụ trách lĩnh vực Hưu trí xã hội, bảo trợ xã hội**

- Trực tiếp nghiên cứu, xây dựng và tham mưu UBND xã triển khai mô hình “Ba không – Một một”, đồng thời là đầu mối chính trong việc hướng dẫn và hỗ trợ người cao tuổi, người khuyết tật thực hiện các thủ tục hành chính liên quan đến chế độ hưu trí xã hội và bảo trợ xã hội.

- Căn cứ danh sách đối tượng đề nghị trợ cấp trên địa bàn, chủ động rà soát, cập nhật thông tin, lập danh sách quản lý các trường hợp cần hỗ trợ theo mô hình; trực tiếp hướng dẫn người dân chuẩn bị hồ sơ, kê khai thông tin, hoàn thiện giấy tờ theo quy định; lập sổ theo dõi riêng đối với các đối tượng thuộc mô hình để quản lý thống nhất.

- Trong quá trình triển khai, chủ động liên hệ với trưởng thôn hoặc người thân của đối tượng để thu thập thông tin và hướng dẫn kê khai, hoàn thiện hồ sơ theo quy định, bảo đảm thực hiện đúng nguyên tắc: Người dân **“Không phải đi lại nhiều lần – Không phải chờ đợi lâu – Mỗi đối tượng có một người theo dõi, hỗ trợ”**.

Trực tiếp theo dõi tiến độ giải quyết hồ sơ của từng trường hợp, chủ động phối hợp với công chức tại Điểm phục vụ hành chính công để kiểm tra tình trạng hồ sơ, kịp thời bổ sung hoặc điều chỉnh khi cần thiết. Đồng thời thường xuyên thông tin cho đối tượng về tiến độ giải quyết hồ sơ, bảo đảm người dân nắm rõ quá trình thực hiện mà không phải trực tiếp đến UBND xã nhiều lần.

Định kỳ tổng hợp kết quả thực hiện, báo cáo UBND xã và đề xuất các giải pháp nâng cao hiệu quả mô hình.

### **2. Công chức tại Điểm hành chính công**

Có trách nhiệm phối hợp thực hiện mô hình theo hướng tạo điều kiện thuận lợi nhất cho người cao tuổi và người khuyết tật khi thực hiện thủ tục hành chính.

Khi tiếp nhận hồ sơ thuộc nhóm đối tượng của mô hình, ưu tiên kiểm tra thành phần hồ sơ ngay từ đầu, hướng dẫn cụ thể để người dân hoàn thiện hồ sơ đầy đủ theo quy định, hạn chế việc đi lại nhiều lần.

Phối hợp với công chức Văn hóa – Xã hội trong việc cập nhật tình trạng hồ sơ, chuyển hồ sơ giải quyết kịp thời và thông báo kết quả cho người dân theo đúng thời gian quy định.

### **3. Trưởng các thôn**

Là lực lượng phối hợp quan trọng trong việc triển khai mô hình. Trưởng thôn có trách nhiệm thường xuyên nắm bắt tình hình người cao tuổi và người khuyết tật trên địa bàn, kịp thời thông tin cho công chức Văn hóa – Xã hội khi có trường hợp cần giải quyết thủ tục hành chính hoặc có biến động về đối tượng.

Hướng dẫn người dân chuẩn bị các giấy tờ, phối hợp trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân khi có đề nghị của UBND xã, bảo đảm đúng đối tượng và thời gian quy định.

### **4. Các tổ chức đoàn thể chính trị – xã hội**

Phối hợp tuyên truyền về nội dung và ý nghĩa của mô hình “**Ba không – Một một**”, giúp người dân hiểu rõ quyền lợi khi tham gia mô hình. Thông qua các buổi sinh hoạt hội, các tổ chức đoàn thể vận động hội viên quan tâm hỗ trợ người cao tuổi và người khuyết tật trong quá trình chuẩn bị hồ sơ và thực hiện thủ tục hành chính.

Chủ động phát hiện và giới thiệu những trường hợp khó khăn cần được hỗ trợ để UBND xã kịp thời giải quyết theo quy định.

### **5. Cơ chế phối hợp và duy trì mô hình**

Việc triển khai mô hình được thực hiện theo cơ chế phối hợp thường xuyên giữa công chức Văn hóa – Xã hội, công chức tại Điểm phục vụ hành chính công, trưởng thôn và các tổ chức đoàn thể. Trong đó, công chức Văn hóa – Xã hội giữ vai trò trung tâm trong việc điều phối hoạt động, theo dõi kết quả thực hiện và duy trì hiệu quả của mô hình.

Mô hình được thực hiện thường xuyên, liên tục gắn với nhiệm vụ chuyên môn của công chức Văn hóa – Xã hội trong lĩnh vực hưu trí xã hội, bảo trợ xã hội, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ nhân dân và cải thiện hiệu quả cải cách hành chính trên địa bàn xã.

Trên đây là kế hoạch triển khai mô hình “**Ba không – Một một**” – Giải pháp cải cách hành chính đối với người cao tuổi, người khuyết tật trên địa bàn xã Phượng Dực, yêu cầu các cơ quan, đơn vị, các thôn triển khai thực hiện./.

#### **Nơi nhận:**

- TT Đảng ủy, BTV Đảng ủy;
- Thường trực HĐND xã;
- Lãnh đạo UBND xã;
- VP HĐND-UBND xã;
- Các cơ quan, đơn vị thuộc xã;
- Trưởng thôn trên địa bàn xã;
- Lưu: VT.

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

**Nguyễn Quang Huy**