

Số: /KH-UBND

Hà Nội, ngày tháng năm 2026

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”

Thực hiện mục tiêu tăng cường hỗ trợ tổ chức, cá nhân trong việc tiếp cận và sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến, đặc biệt là người có công, gia đình chính sách, người yếu thế và các trường hợp bất khả kháng; góp phần nâng cao mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp gắn với yêu cầu vận hành hiệu quả mô hình chính quyền địa phương hai cấp; đồng thời bảo đảm việc cung cấp dịch vụ hành chính công được triển khai chủ động, kịp thời, thuận tiện, không phụ thuộc địa giới hành chính.

UBND thành phố Hà Nội ban hành Kế hoạch triển khai Tổ Hành chính công xung kích hỗ trợ người có công, gia đình chính sách, người yếu thế và 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 thành phố Hà Nội, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Thành lập Tổ Hành chính công xung kích tại các xã, phường nhằm đảm bảo các đối tượng ưu tiên là người có công, gia đình chính sách, người cao tuổi, người khuyết tật, người yếu thế và các trường hợp bất khả kháng được tiếp cận dịch vụ công kịp thời, thuận tiện, không phụ thuộc địa giới hành chính, góp phần nâng cao mức độ hài lòng của người dân, đưa dịch vụ công đến trước nhu cầu của người dân.

- Phát huy tính chủ động, linh hoạt của hệ thống Trung tâm Phục vụ hành chính công và các Chi nhánh trong hỗ trợ người dân tại cơ sở; từng bước hình thành mạng lưới hỗ trợ hành chính đa tầng, gắn với cộng đồng.

- Lan tỏa tinh thần phục vụ của nền hành chính hiện đại theo phương châm “Đến trước nhu cầu – Tiên phong phục vụ”.

2. Yêu cầu

- Tổ chức triển khai thống nhất, đồng bộ bảo đảm đúng đối tượng, đúng nhu cầu, đúng quy định của pháp luật; tránh trùng lặp, hình thức.

- 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, phối hợp theo chức năng, nhiệm vụ của từng đơn vị; xác định cụ thể, rõ trách nhiệm thực hiện, thời hạn thực hiện và dự kiến sản phẩm.
- Huy động, sử dụng hiệu quả nguồn lực hiện có; khuyến khích xã hội hóa, phối hợp với các tổ chức, đoàn thể, doanh nghiệp công nghệ.

II. ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI, HÌNH THỨC TRIỂN KHAI

1. Đối tượng áp dụng

- Người có công với cách mạng, gia đình chính sách.
- Người cao tuổi, người khuyết tật, người yếu thế, hộ nghèo, cận nghèo.
- Các trường hợp bất khả kháng không có điều kiện trực tiếp thực hiện thủ tục hành chính tại các Điểm Phục vụ hành chính công.

2. Phạm vi

- Triển khai tại các xã, phường trên địa bàn thành phố Hà Nội; ưu tiên địa bàn có nhiều đối tượng cần hỗ trợ, khu vực xa trung tâm, khu dân cư đông dân.
- Tổ Hành chính công xung kích hoạt động theo địa bàn phụ trách của các Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công.

3. Hình thức

- Tổ Hành chính công xung kích hoạt động hỗ trợ đối với người có công, gia đình chính sách, người yếu thế có nhu cầu tại nhà hoặc tại trụ sở nhà văn hóa, nhà sinh hoạt cộng đồng,... trong khu dân cư.
- Hỗ trợ theo lịch phù hợp khi công dân thuộc đối tượng hỗ trợ có nhu cầu.
- Triển khai Tổ Hành chính công xung kích trên nguyên tắc phối hợp chặt chẽ giữa Chi nhánh – UBND xã/phường – tổ dân phố/thôn – các đơn vị liên quan. Bảo đảm “đúng đối tượng – đúng nhu cầu – đúng quy định”.

4. Phương thức thực hiện

- Hướng dẫn và cung cấp thông tin về TTHC theo quy định về quy trình, biểu mẫu, lệ phí phải nộp (nếu có) và thời gian giải quyết TTHC.
- Hướng dẫn và hỗ trợ kê khai hồ sơ TTHC và chuẩn bị nộp hồ sơ TTHC trực tuyến:
 - Hỗ trợ người dân là đối tượng người có công, gia đình chính sách, người yếu thế và các trường hợp bất khả kháng hoàn thiện hồ sơ TTHC theo quy định;
 - Hướng dẫn và hỗ trợ sử dụng các nền tảng số như iHanoi, VNeID, Cổng Dịch vụ công Quốc gia để nộp hồ sơ, theo dõi tiến độ và nhận kết quả trực tuyến;
 - Tiếp nhận hồ sơ, tài liệu bản giấy (theo quy định pháp luật chuyên ngành) luân chuyển đến Chi nhánh, Điểm phục vụ hành chính công, cơ quan giải quyết TTHC để xử lý theo quy định.

III. NỘI DUNG TRIỂN KHAI

Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố là cơ quan đầu mối, chủ trì tham mưu và phối hợp với các sở, ban, ngành Thành phố; UBND các xã, phường và các đơn vị liên quan tổ chức triển khai hoạt động của Tổ Hành chính công xung kích.

1. Thành phần và nguyên tắc hoạt động của Tổ Hành chính công xung kích

Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố, các Chi nhánh trực thuộc thành lập các Tổ xung kích tới từng thôn/Tổ dân phố theo địa bàn phụ trách, trên cơ sở thống nhất với UBND các xã, phường đảm bảo điều kiện hoạt động; chịu trách nhiệm toàn diện về chất lượng hoạt động, hiệu quả hỗ trợ người dân và việc tuân thủ quy định trong quá trình triển khai:

1.1. Thành phần cơ cấu

- Tổ trưởng, Tổ phó: Lãnh đạo Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố.

- Thành viên:

+ 02 Công chức/nhân viên thuộc Điểm hỗ trợ dịch vụ công số theo địa bàn;

+ 01 Nhân sự Bưu chính công ích thuộc Chi nhánh Trung tâm (nếu có).

- Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố, các Chi nhánh trực thuộc chủ động phối hợp với UBND các xã/phường mời tham gia Tổ Hành chính công xung kích:

+ Cán bộ phụ trách lĩnh vực Văn hóa – Xã hội, Tư pháp – Hộ tịch theo địa bàn phụ trách;

+ Tổ trưởng tổ dân phố/ trưởng thôn nơi địa bàn tổ chức thực hiện;

+ Tình nguyện viên, Đoàn thanh niên tại địa bàn triển khai (nếu có).

1.2. Nguyên tắc hoạt động

Căn cứ kế hoạch triển khai và nhu cầu thực tế của người dân trên địa bàn, Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố, các Chi nhánh trực thuộc phân công Tổ Hành chính công xung kích và các lực lượng liên quan theo từng buổi hỗ trợ, bảo đảm đúng người, đúng việc, hiệu quả và đúng quy định.

2. Chức năng, nhiệm vụ của Tổ Hành chính công xung kích

2.1. Chức năng

Tổ Hành chính công xung kích là lực lượng hỗ trợ cơ động, trực tiếp triển khai các hoạt động hỗ trợ người có công, gia đình chính sách, người yếu thế và các trường hợp bất khả kháng trong việc tiếp cận và thực hiện TTHC tại cơ sở; đảm bảo đưa dịch vụ công đến tận nơi cư trú, góp phần nâng cao sự hài lòng và thúc đẩy chuyển đổi số toàn diện.

2.2. Nhiệm vụ

- 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 tại nhà của công dân có đăng ký hoặc tại trụ sở nhà văn hóa, nhà sinh hoạt cộng đồng trong khu dân cư theo lịch, bảo đảm thuận tiện, hiệu quả trong quá trình thực hiện.

- Hỗ trợ kê khai, nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán không dùng tiền mặt; phối hợp chuyển phát kết quả theo nhu cầu.

- Tư vấn pháp lý cơ bản, nhất là các thủ tục phức tạp, kéo dài, trọng tâm lĩnh vực đất đai, hộ tịch, an sinh xã hội.

- Tổng hợp các khó khăn, vướng mắc phát sinh; báo cáo Chi nhánh để kịp thời xử lý hoặc tham mưu cấp có thẩm quyền.

3. Về tổng hợp đánh giá hoạt động

Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố chủ trì tổ chức sơ kết đánh giá chất lượng hoạt động hướng dẫn, hỗ trợ của Tổ Hành chính công xung kích sau 03 tháng triển khai; Tổ chức tổng hợp kết quả đánh giá và đề xuất giải pháp cải thiện.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội

- Là cơ quan chủ trì tham mưu UBND Thành phố chỉ đạo, tổ chức triển khai thống nhất Kế hoạch này trên phạm vi toàn Thành phố; hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện tại các đơn vị liên quan.

- Chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan, xây dựng và ban hành các quy trình hoạt động cụ thể để triển khai một cách thống nhất, chuyên nghiệp. Các quy trình này phải được xây dựng bám sát tình hình thực tế của Hà Nội, đảm bảo tính linh hoạt, khả thi và hiệu quả.

- Thực hiện phối hợp với UBND xã, phường trong việc rà soát, tổng hợp nhu cầu hỗ trợ của người có công, gia đình chính sách, người yếu thế và các trường hợp bất khả kháng; xây dựng kế hoạch, lịch triển khai cụ thể theo từng địa bàn, từng nhóm đối tượng.

- Là đầu mối cung cấp thông tin liên quan đến việc triển khai Tổ Hành chính công xung kích đến các cơ quan truyền thông nhằm tuyên truyền phù hợp để người dân, doanh nghiệp hiểu về mục đích, ý nghĩa của hoạt động.

- Tổ chức Hỗ trợ trực tuyến từ xa qua Tổng đài AI 19001009; Tổng đài điện thoại 1022 nhánh 7; Ứng dụng công dân số iHanoi.

- Tổng hợp và công bố công khai đường dây nóng và tổ chức tiếp nhận thông tin về nhu cầu cần hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện TTHC của người có công, gia đình chính sách, người yếu thế.

- Nghiên cứu việc ứng dụng công nghệ thông tin, các nền tảng mạng xã hội và các hệ thống thông tin khác để phối hợp với địa phương trong việc công bố lịch tổ chức hoạt động hỗ trợ của Tổ Hành chính công xung kích tại các địa bàn dân cư, bảo đảm mọi đối tượng (đặc biệt người có công, gia đình chính sách, người yếu thế) được tiếp cận kịp thời.

- Chủ trì ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác điều phối, theo dõi, tổng hợp dữ liệu hoạt động của các Tổ Hành chính công xung kích; bảo đảm kết nối, chia sẻ thông tin kịp thời, chính xác.

- Định kỳ và đột xuất tổ chức sơ kết, đánh giá chất lượng hoạt động của Tổ Hành chính công xung kích; tổng hợp kết quả, báo cáo UBND Thành phố; đề xuất giải pháp điều chỉnh, nâng cao hiệu quả và phương án nhân rộng mô hình theo quy định.

- Nghiên cứu, xem xét, tham mưu cấp có thẩm quyền phương án hỗ trợ thù lao, công tác phí và các điều kiện bảo đảm cần thiết cho lực lượng tham gia Tổ Hành chính công xung kích, phù hợp với quy định hiện hành và khả năng cân đối ngân sách.

2. Sở Nội vụ

- Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố trong việc hướng dẫn, tổ chức thực hiện các quy định của pháp luật về người có công với cách mạng, chính sách trợ giúp xã hội, chính sách đối với người cao tuổi và các đối tượng yếu thế khác có liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính.

- Phối hợp cung cấp, cập nhật thông tin, dữ liệu về đối tượng người có công, đối tượng bảo trợ xã hội để phục vụ công tác rà soát, xác định nhu cầu hỗ trợ của Tổ Hành chính công xung kích tại cơ sở.

- Tham gia hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ đối với các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực nội vụ, an sinh xã hội khi triển khai Tổ Hành chính công xung kích; kịp thời giải đáp, tháo gỡ khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện.

3. Sở Y tế

- Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố và UBND các xã, phường trong việc hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực y tế, đặc biệt là các thủ tục liên quan đến bảo hiểm y tế, khám chữa bệnh, chăm sóc sức khỏe cho người cao tuổi, người khuyết tật và các đối tượng yếu thế.

- Phối hợp cung cấp thông tin, hướng dẫn chuyên môn đối với các thủ tục hành chính y tế có yêu cầu đặc thù về hồ sơ, điều kiện sức khỏe; tạo điều kiện thuận lợi để Tổ Hành chính công xung kích hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục đúng quy định.

- Chỉ đạo các đơn vị trực thuộc phối hợp khi cần thiết trong quá trình triển khai hỗ trợ tại cơ sở, bảo đảm việc hỗ trợ thủ tục hành chính y tế an toàn, phù hợp với nhu cầu của người dân.

4 Các Sở, ban, ngành thành phố Hà Nội

- Căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao, chủ động phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố và UBND xã, phường trong việc tổ chức và thực hiện Kế hoạch này, bảo đảm đúng quy định, hiệu quả và phù hợp với tình hình thực tế.

- Cung cấp đầy đủ thông tin, tài liệu chuyên ngành và phối hợp tuyên truyền về Tổ Hành chính công xung kích tới người dân, doanh nghiệp trên địa bàn được triển khai.

5. UBND xã, phường

- Phối hợp với Trung tâm và các đơn vị có liên quan trong việc rà soát, lập danh sách đối tượng cần hỗ trợ; bố trí địa điểm, điều kiện cần thiết để Tổ Hành chính công xung kích triển khai hoạt động trên địa bàn.

- Rà soát, tổng hợp danh sách các đối tượng có nhu cầu thực TTHC nhưng gặp khó khăn trong việc tiếp cận hoặc di chuyển, đặc biệt là người có công và đối tượng bảo trợ xã hội, làm căn cứ để tổ chức hỗ trợ Tổ Hành chính công xung kích.

- Phân công cán bộ chuyên môn phối hợp tham gia Tổ Hành chính công xung kích; tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền tại cơ sở để người dân thuộc đối tượng được hỗ trợ nắm bắt, đăng ký và tham gia.

- Triển khai các hình thức thông tin, tuyên truyền phù hợp về mục đích, ý nghĩa của Kế hoạch này. Tăng cường truyền thông, thông tin về thời gian, địa điểm và nội dung hoạt động hỗ trợ của Tổ Hành chính công xung kích để người dân thuộc đối tượng được hỗ trợ nắm bắt, đăng ký và tiếp cận đầy đủ, kịp thời.

- Thực hiện chế độ báo cáo theo yêu cầu về tình hình, kết quả hỗ trợ người dân trên địa bàn thông qua Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố.

V. KINH PHÍ THỰC HIỆN

- Trung tâm Phục vụ hành chính công chủ động sử dụng và cân đối trong phạm vi dự toán ngân sách hằng năm đã được UBND Thành phố giao để triển khai thực hiện các nội dung của Kế hoạch; UBND các xã, phường căn cứ tình hình thực tế, bố trí kinh phí tổ chức thực hiện các nhiệm vụ tại Kế hoạch này.

- Việc quản lý, sử dụng kinh phí bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả, đúng quy định pháp luật.

- Trường hợp không cân đối được kinh phí, Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố; UBND các xã, phường tổng hợp, báo cáo Sở Tài chính đề xuất UBND Thành phố bổ sung, điều chỉnh kịp thời nhằm đảm bảo tổ chức thực hiện hiệu quả.

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 trong tiếp cận và thực hiện thủ tục hành chính theo phương châm “Đến trước nhu cầu – Tiên phong phục vụ” trên địa bàn thành phố Hà Nội, UBND Thành phố đề nghị các sở, ban, ngành, cơ quan, đơn vị có liên quan và UBND các xã, phường nghiêm túc triển khai thực hiện.

Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có vấn đề vướng mắc, phát sinh các cơ quan, đơn vị kịp thời tổng hợp, báo cáo UBND Thành phố (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố) để xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ (để báo cáo);
- Thường trực: Thành ủy, HĐND Thành phố;
- Chủ tịch UBND Thành phố;
- Các PCT UBND Thành phố;
- Các Sở, ban, ngành Thành phố;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố;
- UBND các xã, phường;
- VP UBND TP: CVP, các PCVP, các phòng: NC, KT, TH, ĐMPT;
- Lưu: VT.

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

Trương Việt Dũng

Phụ lục
CÁC NHIỆM VỤ CỤ THỂ TRIỂN KHAI TỔ HÀNH CHÍNH CÔNG XUNG KÍCH HỖ TRỢ NGƯỜI CÓ CÔNG, GIA ĐÌNH CHÍNH SÁCH, NGƯỜI YẾU THỂ TRONG TIẾP CẬN VÀ THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THEO PHƯƠNG CHÂM “ĐẾN TRƯỚC NHU CẦU – TIÊN PHÒNG PHỤC VỤ”
TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HÀ NỘI
(Ban hành kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày tháng năm 2026 của UBND Thành phố)

TT	Nội dung	Đơn vị chủ trì tham mưu	Đơn vị phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành	Sản phẩm
1.1	Xây dựng dự thảo trình UBND Thành phố ban hành Kế hoạch Triển khai Tổ Hành chính công xung kích hỗ trợ người có công, gia đình chính sách, người yếu thể trong tiếp cận và thực hiện thủ tục hành chính theo phương châm “Đến trước nhu cầu – Tiên phong phục vụ”	Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố	Sở, ban, ngành Thành phố và UBND các xã, phường; các cơ quan ngành dọc	Trước 28/02/2026	Kế hoạch
1.2	Tổ chức triển khai và hướng dẫn thực hiện Kế hoạch sau khi được UBND Thành phố ban hành	Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố	Sở, ban, ngành Thành phố và UBND các xã, phường; các cơ quan ngành dọc	Ngay sau khi Kế hoạch được ban hành	Văn bản hướng dẫn triển khai
1.3	Phối hợp với UBND xã/phường thành lập các Tổ Hành chính công xung kích tại các thôn, tổ dân phố theo địa bàn phụ trách của các Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công	Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố	Sở, ban, ngành Thành phố và UBND các xã, phường; các cơ quan ngành dọc	Trong thời gian thí điểm (02 tháng)	Quyết định
1.4	Tổ chức sơ kết, đánh giá kết quả triển khai thí điểm Tổ Hành chính công xung kích; đề xuất phương án điều chỉnh, nhân rộng mô hình	Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố	Sở, ban, ngành Thành phố và UBND các xã, phường; các cơ quan ngành dọc	Sau 02 tháng triển khai	Báo cáo