

Số: /KH-UBND

Phường 5, ngày tháng 9 năm 2023

## KẾ HOẠCH

### Thực hiện mô hình “Ngày dịch vụ công trực tuyến”, “Ngày không viết - không hẹn” tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của Ủy ban nhân dân Phường 5

Nhằm tiếp tục đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu quả, chất lượng của cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, tổ chức, cá nhân, tạo điều kiện thuận lợi nhất cho cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính tại UBND phường được nhanh gọn, chính xác, đúng quy định, góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước. Để quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính không còn là rào cản, làm chậm tiến độ hoạt động của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp trong các lĩnh vực kinh tế, đời sống, xã hội. Ủy ban nhân dân Phường 5 xây dựng Kế hoạch thực hiện mô hình “Ngày dịch vụ công trực tuyến”, “Ngày không viết - không hẹn” tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của UBND Phường 5, cụ thể như sau:

## I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

### 1. Mục đích

- Nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính, chất lượng dịch vụ công; đảm bảo chất lượng phục vụ tốt nhất cho tổ chức, công dân; phát huy tối đa hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính, mang lại sự hài lòng cho người dân; hỗ trợ, giới thiệu người dân biết đến việc nộp hồ sơ qua dịch vụ công trực tuyến, giúp tổ chức, cá nhân nhận thức lợi ích của dịch vụ công trực tuyến mang lại như giảm thời gian, chi phí hành chính, chi phí đi lại, phí, lệ phí (nếu có)... từ đó từng bước hình thành và thay đổi thói quen nộp hồ sơ từ trực tiếp sang trực tuyến, không phải đến Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả mới thực hiện được dịch vụ công trực tuyến.

- Nâng cao ý thức, trách nhiệm và hành động của đội ngũ cán bộ, công chức trong thực thi công vụ. Góp phần rút ngắn thời gian của người dân với yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính; để người dân có cách nhìn tích cực hơn vào công tác cải cách hành chính; hướng tới sự thân thiện giữa người dân đối với cán bộ, công chức phường trong thực hiện nhiệm vụ giải quyết thủ tục hành chính theo yêu cầu.

- Tạo sự hài lòng của người dân khi đến giao dịch tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; nâng cao chỉ số cải cách hành chính; nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý và điều hành của UBND phường, góp phần thực hiện tốt nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội của địa phương.

### 2. Yêu cầu

- Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức có đủ phẩm chất đạo đức giao tiếp ứng xử và năng lực, trình độ đáp ứng yêu cầu phục vụ Nhân dân; thực hiện giải quyết các thủ tục, hồ sơ đảm bảo nhanh, hiệu quả; hỗ trợ người dân ghi chép các loại giấy tờ.

- Tổ chức, cá nhân đến yêu cầu thực hiện các loại hồ sơ thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, nếu mang đầy đủ các loại giấy tờ sẽ được giải quyết ngay, đồng thời sẽ được hỗ trợ ghi các loại giấy tờ.

- Đảm bảo thiết thực, hiệu quả, linh hoạt, phù hợp với tình hình thực tế, tuân thủ quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 và Nghị định số 107/2021 ngày 06/12/2021 của Chính phủ.

## **II. NỘI DUNG THỰC HIỆN**

### **1. “Ngày dịch vụ công trực tuyến”**

- Khi tổ chức, cá nhân đến Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả phường thực hiện các thủ tục hành chính (tại phụ lục I) vào ngày thực hiện mô hình “Ngày dịch vụ công trực tuyến” sẽ được công chức chuyên môn làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả phường, đội hình thanh niên tình nguyện là đoàn viên thanh niên Phường 5 (gọi chung là Tổ Hướng dẫn, hỗ trợ) hướng dẫn thực hiện dịch vụ công trực tuyến và thanh toán trực tuyến đối với các thủ tục hành chính quy định có thu phí, lệ phí.

### **2. “Ngày không viết - không hẹn”**

- Khi tổ chức, cá nhân đến Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả phường thực hiện các thủ tục hành chính (tại phụ lục II) vào ngày thực hiện mô hình “Ngày không viết - không hẹn” hồ sơ của cá nhân, tổ chức được cán bộ chuyên môn giải quyết, trình lãnh đạo phê duyệt, chuyển trả về lại cán bộ bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả để trả cho tổ chức, cá nhân và thu lệ phí theo quy định (nếu có) ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ.

- Đối với đối tượng là người yếu thế (Người già, người khuyết tật, người không biết chữ) thì Tổ hướng dẫn, hỗ trợ tiến hành viết hộ các loại giấy tờ, hồ sơ (trừ trường hợp một số thủ tục hành chính đặc thù theo quy định pháp luật không được viết hộ) sau đó đọc lại việc ghi hộ để tổ chức, cá nhân xác nhận tính chính xác và ký tên hoặc điểm chỉ vào giấy tờ, hồ sơ; kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ; chuyển Cán bộ tiếp nhận xử lý và trả kết quả ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ.

### **3. Ngày và thời gian thực hiện**

+ Ngày thực hiện:

- Ngày thứ 3 hàng tuần: “Ngày dịch vụ công trực tuyến”

- Ngày thứ 6 hàng tuần: “Ngày không viết - Không hẹn”

+ Thời gian thực hiện: theo giờ hành chính quy định.

**4. Cơ quan thực hiện:** Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả UBND phường.

**5. Đối tượng thực hiện:** Cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND phường; Đoàn viên thanh niên thuộc Đoàn TNCS Hồ Chí Minh Phường 5 (Tổ Hướng dẫn, hỗ trợ).

**6. Đối tượng được thụ hưởng:** Tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của UBND Phường 5.

#### **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**1. Công chức Văn phòng - Thông kê phường:** tham mưu UBND phường

- Tổ chức quán triệt, chỉ đạo triển khai Kế hoạch thực hiện mô hình “Ngày dịch vụ công trực tuyến”, “Ngày không viết - Không hẹn” tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của phường;

- Tuyên truyền, phổ biến chủ trương, quy định thực hiện và triển khai mô hình “Ngày dịch vụ công trực tuyến”, “Ngày không viết - Không hẹn” bằng nhiều hình thức để thông tin, đến người dân, tổ chức, cá nhân được biết.

- Lưu hồ sơ, thống kê, báo cáo hiệu quả thực hiện mô hình (số lượt hồ sơ tiếp nhận, giải quyết theo mô hình này) trong báo cáo định kỳ công tác cải cách hành chính (phần nội dung công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính);

- Tăng cường phổ biến đến người dân, doanh nghiệp đăng ký giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến qua dịch vụ bưu chính công ích tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh;

- Thường xuyên theo dõi, đôn đốc các ngành thực hiện có hiệu quả Kế hoạch này và báo cáo kết quả thực hiện vào chiều thứ sáu hàng tuần cho lãnh đạo UBND phường về hiệu quả thực hiện và kịp thời khắc phục những khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai.

**2. Cán bộ, công chức tham gia giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa của UBND phường**

- Nghiêm túc thực hiện nội dung của kế hoạch này;

- Tuyên truyền tổ chức, cá nhân biết để tham gia thực hiện thủ tục hành chính tại địa phương;

- Đảm bảo 100 % thủ tục hành chính được giải quyết đúng hẹn và sớm hẹn;

- Thực hiện tốt nguyên tắc trong văn hóa ứng xử : Thực hiện “4 xin: Xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn, xin phép”, “4 luôn: Luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn lắng nghe, luôn giúp đỡ”.

**3. Công chức Tài chính - Kế toán:** Cân đối ngân sách, tham mưu hỗ trợ kinh phí cho Tổ Hướng dẫn, hỗ trợ không hưởng lương (cán bộ đoàn).

**4. Đề nghị Đoàn TNCS Hồ Chí Minh phường:** Phân công cán bộ đoàn trực tại bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả phường theo thời gian quy định để thực hiện các thủ tục “Ngày dịch vụ công trực tuyến”, “Ngày không viết - Không hẹn”.

**5. Đề Nghị Mặt trận và các Đoàn thể chính trị phường:** phối hợp với UBND phường tuyên truyền cho cán bộ đoàn viên, hội viên tham gia thực hiện tốt kế hoạch này.

**6. Ban cán sự các khu phố:** lồng ghép vào các buổi họp dân định kỳ, tuyên truyền trên hệ thống truyền thanh của khu phố, thông tin đến cán bộ và Nhân dân trong khu phố về nội dung của Kế hoạch này.

Trên đây là Kế hoạch triển khai thực hiện “*Ngày dịch vụ công trực tuyến*”, “*Ngày không viết - Không hẹn*” tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của UBND phường, đề nghị các ngành, các đoàn thể có liên quan thực hiện tốt nội dung kế hoạch này. Trong quá trình tổ chức thực hiện Kế hoạch này, nếu có khó khăn, vướng mắc, Văn phòng - Thống kê phường báo cáo, đề xuất, kiến nghị với Ủy ban nhân dân phường để kịp thời chỉ đạo, tháo gỡ, xem xét điều chỉnh, bổ sung phù hợp tình hình thực tế./.

***Nơi nhận:***

- UBND thành phố;
- Phòng Nội vụ thành phố;
- CT, các PCT UBND phường;
- Bộ phận TN&TKQ phường;
- Công chức chuyên môn UBND phường;
- Mặt trận, đoàn thể phường;
- BCS 11 khu phố;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Lê Quang Việt Sơn**

**PHỤ LỤC I**  
**DANH MỤC TTHC THỰC HIỆN “NGÀY DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN”**  
*(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày /10/2023 của UBND Phường 5)*

STT	Tên thủ tục hành chính	Ghi chú
<b>I</b>	<b>LĨNH VỰC BẢO TRỢ XÃ HỘI</b>	
1.	Thực hiện, điều chỉnh, thôi hưởng trợ cấp xã hội hàng tháng, hỗ trợ kinh phí chăm sóc, nuôi dưỡng hàng tháng	
2.	Trợ giúp xã hội khẩn cấp về hỗ trợ làm nhà ở, sửa chữa nhà ở	
3.	Đổi, cấp lại Giấy xác nhận khuyết tật	
4.	Hỗ trợ chi phí mai táng cho đối tượng bảo trợ xã hội	
5.	Xác định, xác định lại mức độ khuyết tật và cấp Giấy xác nhận khuyết tật	
<b>II</b>	<b>CHỨNG THỰC</b>	
1.	Chứng thực hồ sơ điện tử	
<b>III</b>	<b>LĨNH VỰC HỘ TỊCH</b>	
1.	Đăng ký khai sinh	
2.	Đăng ký lại khai sinh	
3.	Đăng ký kết hôn	
4.	Đăng ký lại kết hôn	
5.	Đăng ký khai tử	
6.	Đăng ký lại khai tử	
7.	Cấp Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân	
8.	Thủ tục cấp bản sao Trích lục hộ tịch	
9.	Đăng ký giám hộ	
10.	Đăng ký chấm dứt giám hộ	
11.	Thay đổi, cải chính, bổ sung hộ tịch	
12.	Đăng ký khai sinh cho người đã có hồ sơ, giấy tờ cá nhân	
13.	Liên thông thủ tục hành chính về đăng kí khai sinh, đăng kí thường trú và cấp thẻ BHYT cho trẻ em dưới 6 tuổi	

**PHỤ LỤC II****DANH MỤC TTHC THỰC HIỆN “NGÀY KHÔNG VIẾT - KHÔNG HẸN”***(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày /10/2023 của UBND Phường 5)*

<b>STT</b>	<b>Tên thủ tục hành chính</b>	<b>Ghi chú</b>
<b>I</b>	<b>LĨNH VỰC NGƯỜI CÓ CÔNG</b>	
1	Thủ tục ủy quyền hưởng trợ cấp, phụ cấp ưu đãi	
<b>II</b>	<b>LĨNH VỰC CHỨNG THỰC</b>	
1.	Chứng thực bản sao từ bản chính giấy tờ, văn bản do cơ quan, tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam cấp hoặc chứng nhận	
2.	Chứng thực chữ ký trong các giấy tờ, văn bản (áp dụng cho cả trường hợp chứng thực điểm chỉ và trường hợp người yêu cầu chứng thực không ký, không điểm chỉ được)	
3.	Cấp bản sao có chứng thực từ bản chính hợp đồng, giao dịch đã được chứng thực	
<b>III</b>	<b>LĨNH VỰC HỘ TỊCH</b>	
1.	Đăng ký kết hôn	
2.	Đăng ký khai tử	
3.	Đăng ký giám hộ	
4.	Đăng ký chấm dứt giám hộ	
5.	Thủ tục cấp bản sao Trích lục hộ tịch	
6.	Cấp Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân	