

Số: /KH-UBND

Phường 2, ngày tháng 3 năm 2024

## KẾ HOẠCH

### Thực hiện “Ngày không viết, không hẹn” tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND Phường 2

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, cá nhân, tạo điều kiện thuận lợi nhất 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 2 xây dựng Kế hoạch thực hiện “Ngày không viết, không hẹn” tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận một cửa Phường 2, 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; nâng cao 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, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết qua dịch vụ bưu chính công ích.

- Nâng cao ý thức, trách nhiệm và hành động của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ. Góp phần rút ngắn thời gian 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, viên chức trong thực hiện nhiệm vụ giải quyết thủ tục hành chính theo yêu cầu.

- Tạo sự hài lòng của người dân yêu cầu thực hiện các loại thủ tục hành chính 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, viên 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 điện tử đảm bảo nhanh, hiệu quả; hỗ trợ người dân các thao tác trên máy điện thoại thông minh, điền đầy đủ các thông tin của 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 khi cần thiết.

- Đảm bảo 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 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ.

## II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Nội dung thực hiện mô hình “Ngày không viết và không hẹn” Khi tổ chức, cá nhân đến yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả vào ngày thực hiện mô hình này, sẽ được tổ hướng dẫn (công chức chuyên môn) hỗ trợ ghi thay các loại giấy tờ, hồ sơ theo yêu cầu của loại thủ tục hành chính theo quy định (khi tổ chức, người dân có yêu cầu) và được giải quyết ngay đối với các thủ tục không hẹn.

- Đối với các thủ tục vừa “không viết, không hẹn” thì công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả 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 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 và trả kết quả tiếp nhận hồ sơ; chuyển đến cán bộ chuyên môn giải quyết, trình lãnh đạo phê duyệt, chuyển trả về lại cán bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả để trả cho tổ chức, cá nhân và thu lệ phí theo quy định (nếu có) đối với các thủ tục vừa “không viết, không hẹn”;

- Đối với các thủ tục “Không viết” thì công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiến hành nhập hộ hoặc 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 và trả kết quả tiếp nhận hồ sơ và giao phiếu biên nhận hẹn trả kết quả cho tổ chức, công dân.

- Không thu phí viết hộ .

2. Ngày và thời gian thực hiện

- Ngày thực hiện: Thứ ba và thứ năm hàng tuần;

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

3. Cơ quan thực hiện: Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả UBND và Đoàn Thanh niên phường.

4. Thủ tục hành chính áp dụng: Theo Phụ lục đính kèm

5. Đối tượng thực hiện: cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND phường và Đoàn thanh niên được phân công.

6. Đối tượng được thụ hưởng: Đối tượng là người yếu thế (Người già, người khuyết tật, người không biết chữ) có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND Phường 2.

7. Thời gian thực hiện: Thứ 3, 5 các tuần trong năm 2024.

#### **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

1. Công chức Văn phòng- Thống kê phường tham mưu UBND phường

- Tổ chức quán triệt, chỉ đạo triển khai Kế hoạch thực hiện “Ngày không viết và 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 không viết”, “Ngày 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 “Ngày không viết”, “ngày không hẹn” (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

- 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. Đoàn Thanh niên phường phối hợp bố trí đoàn viên tham gia đầy đủ đảm bảo thời gian quy định.

4. Đề Nghị Mặt trận và các tổ chức chính trị - xã hội phường phối hợp với UBND phường tuyên truyền cho người dân biết về mô hình “Ngày không viết, không hẹn”.

Trên đây là Kế hoạch triển khai thực hiện “Ngày không viết và không hẹn” tại Bộ phận Một cửa của UBND phường, đề nghị các ngành, các đoàn thể có liên quan thực hiện tốt nội dung kế hoạch 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, PCT, UBND phường;
- Mặt trận, đoàn thể phường;
- CB, CC, UBND phường;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Duy Đức**

**PHỤ LỤC**  
**DANH MỤC TTHC THỰC HIỆN**  
**“NGÀY KHÔNG VIẾT - KHÔNG HẸN”**

*(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày /3/2024 của UBND Phường 2)*

<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	