

## **KẾ HOẠCH**

### **Thực hiện mô hình Thứ Năm "Ngày không viết, không hẹn" trong giải quyết TTHC và thực hiện hỗ trợ tổ chức, công dân nộp hồ sơ TTHC trực tuyến**

Để tiếp tục triển khai có hiệu quả các mục tiêu, nhiệm vụ trong công tác cải cách hành chính, trọng tâm là thực hiện cải cách thủ tục hành chính, nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông xã, tăng cường áp dụng việc giải quyết thủ tục hành chính thông qua dịch vụ công trực tuyến một phần và trực tuyến toàn trình, nâng cao mức độ hài lòng của người dân và Doanh nghiệp; UBND xã Tùng Châu xây dựng kế hoạch thực hiện mô hình thứ Năm "Ngày không viết, không hẹn" trong giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện việc hỗ trợ tổ chức, công dân nộp hồ sơ thủ tục hành chính trực tuyến, cụ thể như sau:

#### **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

- Thực hiện mô hình ngày thứ Năm "Ngày không viết, không hẹn" nhằm mục đích hỗ trợ các công dân là những người lớn tuổi, người có trình độ học vấn thấp, người gặp khó khăn khi viết chữ hoặc điền các thông tin vào hồ sơ qua đó tạo không khí gần gũi giữa cán bộ, công chức và công dân khi đến giao dịch, góp phần đáp ứng sự hài lòng của tổ chức, công dân; giải quyết và trả kết quả ngay cho tổ chức, công dân đối với các thủ tục hành chính đầy đủ thành phần hồ sơ theo yêu cầu khi tổ chức, công dân đến giao dịch vào các ngày thứ năm hàng tuần, qua đó nâng cao tỷ lệ hồ sơ được giải quyết đúng và trước hẹn.

- Thực hiện việc hỗ trợ tổ chức, công dân nộp hồ sơ trực tuyến để từ đó nâng cao chất lượng, hiệu quả của việc cung ứng dịch vụ công trực tuyến một phần và trực tuyến toàn trình. Tạo động lực khuyến khích tổ chức, công dân thường xuyên sử dụng dịch vụ công trực tuyến trong nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính khi có nhu cầu thực hiện các thủ tục hành chính, qua đó tiết kiệm thời gian, giảm chi phí trong thực hiện các thủ tục hành chính.

- Việc thực hiện mô hình "Ngày không viết" phải được thực hiện theo nhu cầu của tổ chức, công dân và đảm bảo, trừ trường hợp một số thủ tục hành chính đặc thù theo quy định pháp luật không được viết hộ; "Ngày không hẹn" trong giải quyết thủ tục hành chính phải đảm bảo được giải quyết theo đúng trình tự, đúng thẩm quyền, theo quy định của pháp luật.

## II. NỘI DUNG

### 1. Thực hiện ngày thứ Năm "Ngày không viết, không hẹn"

- Mô hình “Ngày không viết” là khi tổ chức, cá nhân, Doanh nghiệp đến yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả vào ngày thứ Năm hàng tuần sẽ được cán bộ, công chức 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). Cán bộ, công chức được phân công nhiệm vụ trực 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); kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ; nhận hồ sơ; hướng dẫn người dân nộp hồ sơ tại từng lĩnh vực tương ứng.

Công chức tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả không thu phí viết hộ. Tổ chức, cá nhân, Doanh nghiệp chỉ việc ký tên hoặc điểm chỉ trong giấy tờ, hồ sơ theo quy định. Mô hình này được thực hiện tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của UBND xã.

- Mô hình “Ngày không hẹn” là khi tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp đến yêu cầu thực hiện một số thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả vào ngày thứ Năm hàng tuần (đối với những thủ tục đơn giản, không cần phải xác minh), nếu đầy đủ thành phần hồ sơ theo quy định sẽ được tiếp nhận và giải quyết ngay.

Công chức tiếp nhận xử lý hồ sơ, trình ký và trả kết quả ngay sau đó cho tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp (trong giờ hành chính, không viết giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả). Mô hình này thực hiện tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của UBND xã.

### 2. Thực hiện hỗ trợ tổ chức, công dân nộp hồ sơ TTHC trực tuyến

Việc hỗ trợ tổ chức, công dân nộp hồ sơ trực tuyến vào tất cả các ngày làm việc trong tuần khi tổ chức, công dân, doanh nghiệp có nhu cầu giải quyết các thủ tục hành chính đã thực hiện cung ứng theo hình thức dịch vụ công trực tuyến một phần và toàn trình thì cán bộ, công chức trực tại Bộ phận một cửa có trách nhiệm kiểm tra tính hợp lệ và đầy đủ của hồ sơ, nếu hồ sơ đầy đủ, hợp lệ theo quy định thì cán bộ, công chức trực tại Bộ phận một cửa hỗ trợ, hướng dẫn tổ chức, công dân scan hoặc chụp ảnh các văn bản, giấy tờ và thực hiện đăng nhập vào địa chỉ **dichvuconghatinh.gov.vn** và thực hiện thao tác nộp hồ sơ trực tuyến trên hệ thống phần mềm.

Việc hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, công dân nộp hồ sơ trực tuyến thực hiện tại địa điểm UBND xã (đối với những công dân không thông thạo các dịch vụ internet). Ngoài ra, UBND xã Tùng Châu khuyến khích người dân, doanh nghiệp đăng ký thực hiện dịch vụ công trực tuyến một phần và DVC trực tuyến toàn trình tại nhà riêng hoặc cơ quan, đơn vị đang công tác nhằm giảm, hạn chế

việc đi lại của công dân.

### **III. PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ**

#### **1. Công chức Văn phòng**

- Chủ trì, phối hợp với các bộ phận liên quan tổ chức triển khai thực hiện các nội dung của kế hoạch, thời gian bắt đầu thực hiện từ 26 tháng 8 năm 2024.

- Kiểm tra, hướng dẫn việc tổ chức thực hiện của các bộ phận, công chức UBND xã, định kỳ tổng hợp kết quả đánh giá báo cáo UBND xã.

- Phối hợp với các công chức chuyên môn UBND lựa chọn các thủ tục hành chính có thể thực hiện việc viết hồ sơ, và thực hiện giải quyết ngay trong ngày để thực hiện mô hình thứ Năm "Ngày không viết, không hẹn"; tham mưu văn bản thông báo rộng rãi và niêm yết công khai tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông của xã và thôn để tổ chức, công dân biết và thực hiện khi có nhu cầu. Việc rà soát, lập các danh mục thủ tục hành chính và thông báo xong trước ngày 30/8/2024.

- Công khai, niêm yết danh mục các thủ tục hành chính thực hiện mô hình thứ Năm "Ngày không viết, không hẹn" để tổ chức, công dân biết và thực hiện.

- Tham mưu Lãnh đạo UBND phân công cán bộ, công chức trực tại Bộ phận một cửa của xã nhằm thực hiện nghiêm túc việc hỗ trợ tổ chức, công dân viết hồ sơ và hỗ trợ, hướng dẫn tổ chức, công dân nộp hồ sơ thủ tục hành chính trực tuyến một phần và toàn trình trên địa bàn.

#### **2. Công chức Tư pháp**

- Lựa chọn các thủ tục hành chính đối với lĩnh vực thuộc Ngành Tư pháp có thể thực hiện được việc viết hồ sơ, nhằm giải quyết ngay trong ngày khi thực hiện mô hình "Ngày không viết, không hẹn"; phối hợp với công chức Văn phòng tham mưu Lãnh đạo UBND giao chỉ tiêu thực hiện dịch vụ công trực tuyến một phần và dịch vụ công toàn trình cho cán bộ công chức tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xã.

- Chủ trì tham mưu giải quyết những thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực: Chứng thực, hộ tịch và các xác nhận khác khi có yêu cầu của người dân hoặc doanh nghiệp.

#### **3. Công chức Văn hóa- xã hội, cán bộ truyền thanh xã**

- Chủ động tuyên truyền qua hệ thống loa truyền thanh thị trấn về kế hoạch thực hiện mô hình thứ Năm "Ngày không viết, không hẹn" trong giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện hỗ trợ tổ chức, công dân nộp hồ sơ thủ tục hành chính trực tuyến trên địa bàn để người dân, doanh nghiệp biết và tham gia khi có nhu cầu.

- Tuyên truyền trên cổng thông tin điện tử của xã, mạng zalo và các trang mạng xã hội khác để người dân biết thực hiện; hướng dẫn cán bộ, công chức thị trấn, tổ dân phố truy cập vào cổng thông tin điện tử, mạng zalo,... để chia sẻ,

tuyên truyền cũng như khuyến khích, vận động nhân dân tham gia dịch vụ công trực tuyến một phần và trực tuyến toàn trình tại nhà riêng, cơ quan, đơn vị,....

- Đôn đốc các tổ dân phố tuyên truyền qua hệ thống truyền thanh của thôn và các hình thức tuyên truyền khác.

- Lựa chọn các thủ tục hành chính đối với lĩnh vực thuộc lĩnh vực phụ trách có thể thực hiện được việc viết hồ sơ, nhằm giải quyết ngay trong ngày khi thực hiện mô hình “Ngày không viết, không hẹn”.

#### **4. Công chức Kế toán**

- Cân đối ngân sách, đầu tư cơ sở vật chất, như: Máy tính, máy scan, máy in,.... nhằm đáp ứng cho nhiệm vụ theo kế hoạch.

- Tham mưu Lãnh đạo UBND xã xem xét, hỗ trợ kinh phí cho cán bộ, công chức trực và hướng dẫn thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã theo hướng dẫn của tỉnh, của huyện nhằm đảm bảo chế độ, đáp ứng nhiệm vụ đề ra.

#### **5. Các công chức chuyên môn khác**

- Căn cứ Bộ thủ tục hành chính thuộc chức năng, nhiệm vụ được giao phối hợp với công chức Văn phòng lựa chọn, lập danh mục các thủ tục hành chính có thể thực hiện việc điền hồ sơ cho tổ chức, công dân khi tổ chức, công dân có nhu cầu và các thủ tục hành chính có thể giải quyết, trả kết quả ngay trong ngày.

- Tham gia trực tại Bộ phận một cửa của thị trấn để thực hiện nghiêm việc hỗ trợ tổ chức, công dân điền hồ sơ khi được tổ chức, công dân yêu cầu và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính vào các ngày thứ Năm hàng tuần kể từ thời điểm bắt đầu áp dụng mô hình.

#### **6. Đề nghị Chủ tịch UBND xã và các tổ chức đoàn thể xã**

- Phối hợp UBND xã chỉ đạo, phân công cán bộ thuộc đoàn viên, hội viên mình trực tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thị trấn, nghiêm túc thực hiện việc giúp đỡ tổ chức, công dân viết hồ sơ thủ tục hành chính và hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, công dân nộp hồ sơ thủ tục hành chính trực tuyến khi giải quyết hồ sơ dịch vụ công trực tuyến

- Giao tổ chức chi hội, chi đoàn do mình phụ trách, tuyên truyền rộng rãi cho đoàn viên, hội viên do mình quản lý và nhân dân biết để thực hiện khi có nhu cầu.

- Góp ý, giám sát, phản biện xã hội khách quan đối với các hành vi gây những nhiễu, khó khăn trong việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính của công chức tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thị trấn.

#### **7. Thôn trưởng các thôn**

- Tuyên truyền rộng rãi trong nhân dân qua các buổi sinh hoạt và qua hệ thống truyền thanh của tổ dân phố về mô hình thứ Năm "Ngày không viết, không

hẹn" trong giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện hỗ trợ tổ chức, công dân nộp hồ sơ thủ tục hành chính trực tuyến để người dân biết và có yêu cầu nhằm đảm bảo sự hài lòng của người dân đối với các thủ tục hành chính do UBND xã tiếp nhận và giải quyết.

- Đóng góp ý kiến cho Bộ phận tiếp nhận kết quả xã khi thực hiện mô hình "Ngày không viết, không hẹn" và thực hiện việc hỗ trợ tổ chức, công dân nộp hồ sơ trực tuyến để rút kinh nghiệm thực hiện cải cách hành chính được tốt hơn.

Chỉ tiêu giao số lượng hồ sơ được nộp trực tuyến một phần và trực tuyến toàn trình cho từng lĩnh vực cụ thể (có phụ lục kèm theo), định kỳ hàng tháng Lãnh đạo UBND có báo cáo đánh giá kết quả thực hiện của từng cá nhân có liên quan (trên cơ sở tổng hợp của công chức Văn phòng), xem xét lấy kết quả thực hiện các nhiệm vụ nêu trên làm căn cứ đánh giá, phân xếp loại đối với cán bộ, công chức cuối năm.

Giao Công chức Văn phòng phân công cán bộ, công chức trực để giải quyết thủ tục theo kế hoạch; theo dõi, đôn đốc việc thực hiện; tổng hợp kết quả báo cáo Lãnh đạo UBND xã và UBND huyện (qua văn phòng UBND huyện) theo quy định và khi có yêu cầu hoặc đột xuất.

Trên đây là Kế hoạch thực hiện mô hình ngày thứ Năm "Ngày không viết, không hẹn" và thực hiện việc hỗ trợ tổ chức, công dân nộp hồ sơ trực tuyến. Yêu cầu cán bộ, công chức UBND xã, thôn trưởng các thôn tổ chức triển khai thực hiện nghiêm túc./.

**Nơi nhận:**

- UBND huyện;
- Phòng Nội vụ;
- TT Đảng ủy, HĐND, MTTQ;
- Trưởng các tổ chức đoàn thể, CBCC;
- Thôn trưởng các thôn;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Ngọc Thơ**