

KẾ HOẠCH

Tổ chức làm việc ngày thứ Bảy hằng tháng để hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính và đưa thủ tục hành chính về gần thôn trên địa bàn xã Ba Dinh

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15;

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Nghị định số 367/2025/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2025 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ;

Căn cứ Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24 tháng 6 năm 2022 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng;

Căn cứ chương trình, kế hoạch cải cách hành chính, chuyển đổi số và kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn xã;

Ủy ban nhân dân xã Ba Dinh ban hành Kế hoạch tổ chức làm việc định kỳ 01 lần/tháng vào ngày thứ Bảy để hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính và đưa thủ tục hành chính về gần thôn trên địa bàn xã, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Tổ chức mỗi tháng 01 ngày thứ Bảy để cán bộ, công chức xã trực tiếp làm việc, hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân, hộ gia đình; từng bước đưa hoạt động phục vụ hành chính công đến gần thôn, gần dân, tạo điều kiện thuận lợi cho Nhân dân, nhất là người cao tuổi, người khuyết tật, người dân ở các thôn xa trung tâm xã, vùng đồng bào dân tộc thiểu số, các hộ gia đình còn khó khăn trong tiếp cận dịch vụ công trực tuyến.

- Nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ Nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức; kịp thời nắm bắt khó khăn, vướng mắc của người dân trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính để tham mưu giải pháp chấn chỉnh, khắc phục, nâng cao hiệu quả cải cách hành chính tại địa phương.

- Đẩy mạnh tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, tài khoản định danh điện tử VNeID, thanh toán trực tuyến, tra cứu kết quả giải quyết hồ sơ; góp phần xây dựng chính quyền thân thiện, chính quyền số, lấy người dân làm trung tâm phục vụ.

2. Yêu cầu

- Việc tổ chức làm việc ngày thứ Bảy hằng tháng phải thiết thực, hiệu quả, không hình thức; lựa chọn thủ tục, địa điểm, thời gian phù hợp với điều kiện thực tế của từng thôn, cụm thôn và nhu cầu của người dân.

- Bảo đảm công khai, minh bạch, đúng quy trình, đúng thẩm quyền, không phát sinh thêm thành phần hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định; không gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân, tổ chức.

- Các hồ sơ đủ điều kiện phải được tiếp nhận, giải quyết hoặc hướng dẫn hoàn thiện ngay trong ngày làm việc; trường hợp hồ sơ thuộc thẩm quyền cấp trên hoặc cần thời gian xác minh thì hướng dẫn cụ thể, lập phiếu tiếp nhận, hẹn trả kết quả theo quy định.

- Bố trí cán bộ, công chức tham gia có trách nhiệm, nắm chắc chuyên môn, có kỹ năng hướng dẫn người dân, nhất là hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến và các nền tảng số.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Thời gian thực hiện

- Tổ chức làm việc định kỳ 01 lần/tháng vào ngày thứ Bảy.
- Thời gian làm việc trong ngày: Buổi sáng từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút; Buổi chiều từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 30 phút.
- Trường hợp ngày thứ Bảy dự kiến tổ chức trùng với ngày nghỉ lễ, tết hoặc có nhiệm vụ đột xuất quan trọng của địa phương thì Trung tâm Phục vụ hành chính công xã tham mưu UBND xã điều chỉnh sang ngày thứ Bảy phù hợp khác trong tháng và thông báo trước cho Nhân dân biết.

2. Địa điểm thực hiện

- Tổ chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã đối với các tháng có lượng hồ sơ lớn, cần sử dụng đầy đủ trang thiết bị, hệ thống phần mềm chuyên ngành.
- Tổ chức lưu động tại nhà văn hóa thôn, điểm sinh hoạt cộng đồng hoặc địa điểm phù hợp tại các thôn, cụm thôn đối với các tháng triển khai mô hình “đưa thủ tục hành chính về gần thôn”.
- Việc lựa chọn địa điểm cụ thể từng tháng do Trung tâm Phục vụ hành chính công xã phối hợp với các công chức chuyên môn, Công an xã, thôn trưởng và các tổ chức đoàn thể đề xuất, trình Chủ tịch UBND xã quyết định.

3. Nhóm thủ tục hành chính, nội dung hỗ trợ

Tập trung hướng dẫn, tiếp nhận, hỗ trợ giải quyết các thủ tục hành chính, dịch vụ công có nhu cầu thường xuyên của người dân, gồm:

- Thủ tục thuộc lĩnh vực hộ tịch, chứng thực, đăng ký khai sinh, khai tử, kết hôn, xác nhận tình trạng hôn nhân, chứng thực bản sao, chứng thực chữ ký, chứng thực hợp đồng, giao dịch theo thẩm quyền.
- Thủ tục thuộc lĩnh vực bảo trợ xã hội, người có công, hộ nghèo, hộ cận nghèo, trẻ em, người cao tuổi, người khuyết tật và các chính sách an sinh xã hội khác thuộc thẩm quyền cấp xã.
- Hướng dẫn các thủ tục liên quan đến đất đai, xây dựng, môi trường, nông nghiệp, đăng ký biến động, cấp giấy chứng nhận, xác nhận nguồn gốc đất, xác nhận hiện trạng sử dụng đất theo thẩm quyền và quy định pháp luật.
- Hướng dẫn, hỗ trợ người dân tạo tài khoản dịch vụ công, nộp hồ sơ trực tuyến, tra cứu tình trạng hồ sơ, thanh toán trực tuyến, sử dụng mã QR tra cứu thủ tục hành chính, sử dụng VNeID trong thực hiện thủ tục hành chính.
- Tiếp nhận, ghi nhận phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức về thủ tục hành chính, thái độ phục vụ, thời gian giải quyết hồ sơ và các khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình liên hệ công việc với cơ quan hành chính nhà nước.

4. Cách thức tổ chức thực hiện trong ngày thứ Bảy

- Trước ngày làm việc ít nhất 05 ngày, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã phối hợp với thôn trưởng, Ban công tác Mặt trận thôn thông báo rộng rãi trên hệ thống truyền thanh, nhóm Zalo thôn, bảng tin thôn và các kênh thông tin phù hợp về thời gian, địa điểm, nội dung hỗ trợ, thành phần hồ sơ người dân cần chuẩn bị.
- Tại điểm làm việc, bố trí bàn hướng dẫn chung, bàn tiếp nhận hồ sơ, bàn hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến, bàn tư vấn theo từng lĩnh vực; niêm yết công khai danh mục thủ tục hành chính, thành phần hồ sơ, phí, lệ phí, thời hạn giải quyết và đầu mối liên hệ.
- Cán bộ, công chức được phân công có trách nhiệm kiểm tra hồ sơ, hướng dẫn người dân bổ sung một lần, đầy đủ, rõ ràng; trường hợp hồ sơ đủ điều kiện thì tiếp nhận trên hệ thống theo quy định; trường hợp chưa đủ điều kiện thì hướng dẫn bằng phiếu hoặc ghi rõ nội dung cần bổ sung để người dân dễ thực hiện.
- Đối với các trường hợp người dân cao tuổi, khuyết tật, hoàn cảnh khó khăn, không có điện thoại thông minh hoặc hạn chế kỹ năng số, cán bộ, công chức và lực lượng hỗ trợ có trách nhiệm hướng dẫn trực tiếp, hỗ trợ thao tác trên môi trường điện tử, bảo đảm đúng quy định về bảo vệ thông tin cá nhân.
- Kết thúc ngày làm việc, tổ công tác tổng hợp số lượng người dân được hướng dẫn, số hồ sơ tiếp nhận, số hồ sơ giải quyết ngay, số hồ sơ chuyển xử lý, số phản ánh, kiến nghị; báo cáo Chủ tịch UBND xã để theo dõi, chỉ đạo.

III. PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công

- Chủ trì tham mưu UBND xã ban hành lịch làm việc ngày thứ Bảy hằng tháng; phối hợp với các công chức chuyên môn, Công an xã và các thôn chuẩn bị nội dung, địa điểm, tài liệu, biểu mẫu, trang thiết bị phục vụ việc tiếp nhận, hướng dẫn, giải quyết thủ tục hành chính.

- Theo dõi, đôn đốc việc thực hiện kế hoạch; tổng hợp kết quả sau mỗi đợt làm việc; tham mưu UBND xã biểu dương tập thể, cá nhân thực hiện tốt và chấn chỉnh những trường hợp thiếu trách nhiệm, gây phiền hà cho người dân.

- Chuẩn bị sổ theo dõi, biểu mẫu thông kê, phiếu hướng dẫn hồ sơ, phiếu tiếp nhận phản ánh, kiến nghị; bảo đảm việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ đúng quy trình, đúng thời hạn.

- Chuẩn bị cơ sở vật chất, máy tính, máy in, đường truyền internet, thiết bị scan, tài khoản phần mềm, mã QR tra cứu thủ tục hành chính và các điều kiện cần thiết để phục vụ việc tiếp nhận, số hóa, chuyển xử lý hồ sơ.

- Hướng dẫn người dân tra cứu thủ tục, nộp hồ sơ trực tuyến, theo dõi kết quả giải quyết hồ sơ; phối hợp thu phí, lệ phí theo quy định nếu có.

2. Các phòng chuyên môn thuộc UBND xã

- Trực tiếp hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết hoặc tham mưu giải quyết các thủ tục thuộc chức năng, nhiệm vụ được giao.

- Rà soát các thủ tục người dân thường phát sinh tại thôn để chuẩn bị trước mẫu đơn, tờ khai, hướng dẫn ngắn gọn, dễ hiểu, phù hợp với người dân ở cơ sở.

3. Công an xã

- Phối hợp hướng dẫn người dân sử dụng tài khoản định danh điện tử VNeID, cập nhật, kiểm tra thông tin dân cư, hỗ trợ các nội dung liên quan đến cư trú, căn cước, định danh điện tử và các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực công an theo quy định.

- Bảo đảm an ninh, trật tự tại điểm tổ chức làm việc lưu động; phối hợp xử lý các tình huống phát sinh.

4. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã và các tổ chức chính trị - xã hội xã

- Phối hợp tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên và Nhân dân biết, tham gia thực hiện; cử lực lượng hỗ trợ người dân tại các điểm làm việc lưu động, nhất là người cao tuổi, người khuyết tật, người dân hạn chế kỹ năng sử dụng điện thoại thông minh.

- Tổng hợp ý kiến, kiến nghị của Nhân dân liên quan đến cải cách hành chính, thủ tục hành chính, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức để phản ánh với UBND xã xem xét, xử lý.

5. Các thôn trên địa bàn xã

- Thôn trưởng, Ban công tác Mặt trận thôn phối hợp thông báo rộng rãi lịch làm việc; rà soát trước nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính của người dân trong thôn để báo cáo UBND xã chuẩn bị cán bộ, hồ sơ, biểu mẫu phù hợp.

- Bố trí địa điểm, bàn ghế, điện, nước, loa thông báo và các điều kiện cần thiết khi UBND xã tổ chức làm việc lưu động tại thôn.

IV. LỊCH DỰ KIẾN THỰC HIỆN

Dự kiến thực hiện từ tháng 8 năm 2026, UBND xã tổ chức định kỳ 01 lần/tháng vào ngày thứ Bảy. Lịch cụ thể như sau:

Thời gian	Địa điểm dự kiến	Nội dung trọng tâm	Cơ quan chủ trì/phối hợp
Tháng 8/2026	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Hướng dẫn dịch vụ công trực tuyến, VNeID, chứng thực, hộ tịch, chính sách an sinh xã hội.	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã; công chức chuyên môn; Công an xã.
Tháng 9/2026	Cụm thôn gần trung tâm	Hộ tịch, chứng thực, chính sách người có công, bảo trợ xã hội, hộ nghèo, hộ cận nghèo.	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã; công chức chuyên môn thuộc Văn phòng HĐND và UBND xã, Phòng VH-XH; các thôn.
Tháng 10/2026	Cụm thôn xa trung tâm	Đất đai, xây dựng, môi trường, xác nhận thông tin cư trú, định danh điện tử.	Công chức chuyên môn thuộc Phòng Kinh tế; Công an xã; các thôn.
Tháng 11/2026	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Rà soát hồ sơ tồn, hồ sơ trễ hạn nếu có; tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính.	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã; các công chức chuyên môn.
Tháng 12/2026	Thôn/cụm thôn có nhu cầu	Tổng hợp, đánh giá mô hình; hướng dẫn thủ tục phát sinh nhiều; đề xuất duy trì năm 2027.	UBND xã; Mặt trận, đoàn thể; các thôn, Công an xã.

Hằng tháng, căn cứ tình hình thực tế, UBND xã ban hành thông báo cụ thể về thời gian, địa điểm, thành phần tham gia, nhóm thủ tục trọng tâm và các giấy tờ người dân cần chuẩn bị.

V. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện Kế hoạch được bố trí từ nguồn ngân sách đã giao cho Trung tâm Phục vụ hành chính công xã năm 2026, các nguồn kinh phí hợp pháp khác theo quy định và lồng ghép với các chương trình, kế hoạch có liên quan.

Việc quản lý, sử dụng kinh phí phải bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả, đúng chế độ, định mức và quy định tài chính hiện hành.

VI. CHẾ ĐỘ THÔNG TIN, BÁO CÁO

- Nội dung báo cáo gồm: Số lượt người dân được hướng dẫn; số hồ sơ tiếp nhận; số hồ sơ giải quyết ngay; số hồ sơ chuyển xử lý; số hồ sơ hướng dẫn bổ sung; số lượt hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến, VNeID; số phản ánh, kiến nghị tiếp nhận; khó khăn, vướng mắc và đề xuất giải pháp.

- Trung tâm Phục vụ hành chính công xã xã tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND xã sau mỗi tháng; tham mưu báo cáo và tổng kết cuối năm để đánh giá hiệu quả, đề xuất điều chỉnh, nhân rộng hoặc duy trì thường xuyên.

VII. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các cơ quan chuyên môn, Công an xã, Trung tâm Phục vụ hành chính công, các thôn và các cơ quan, đơn vị có liên quan căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao nghiêm túc triển khai thực hiện Kế hoạch này.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, cá nhân kịp thời phản ánh về Trung tâm Phục vụ hành chính công xã để tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND xã xem xét, chỉ đạo giải quyết.

Ủy ban nhân dân xã yêu cầu các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức có liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện; đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã và các tổ chức chính trị - xã hội xã phối hợp tuyên truyền, vận động Nhân dân tham gia, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn xã Ba Đình./.

Nơi nhận:

- Thường trực Đảng ủy xã;
- Thường trực HĐND xã;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Ủy ban MTTQVN xã và các tổ chức CT-XH xã;
- Các phòng chuyên môn thuộc UBND xã;
- Công an xã;
- Các thôn trên địa bàn xã;
- Lưu: VT.TTPVHC.

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

Phạm Văn Nhung