

Số:/KH-UBND

Ba Dinh, ngày ... tháng 7 năm 2026

KẾ HOẠCH

Triển khai mô hình “Ngày thứ Tư không hẹn” trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính tại UBND xã Ba Dinh

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Nâng cao chất lượng phục vụ tổ chức, cá nhân trong giải quyết thủ tục hành chính; rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ, giảm phiền hà, giảm chi phí đi lại cho người dân, doanh nghiệp.

Tạo chuyển biến rõ nét trong thực hiện cải cách hành chính, nhất là cải cách thủ tục hành chính, kỷ luật, kỷ cương hành chính, tinh thần trách nhiệm và thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

Phát huy hiệu quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công; đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, khai thác dữ liệu điện tử, dịch vụ công trực tuyến trong tiếp nhận, xử lý, ký số, trả kết quả hồ sơ hành chính.

2. Yêu cầu

Việc triển khai mô hình phải bảo đảm thiết thực, hiệu quả, đúng quy định pháp luật; không làm phát sinh thêm thành phần hồ sơ, phí, lệ phí, quy trình ngoài quy định.

Chỉ thực hiện “không hẹn” đối với các hồ sơ đủ điều kiện giải quyết trong ngày, có thành phần hồ sơ đầy đủ, thông tin rõ ràng, không phải xác minh, thẩm tra, xin ý kiến cơ quan khác hoặc thực hiện quy trình liên thông kéo dài.

Công chức tiếp nhận và giải quyết hồ sơ phải nêu cao tinh thần trách nhiệm, hướng dẫn người dân đầy đủ, dễ hiểu, không để người dân đi lại nhiều lần do lỗi chủ quan của cơ quan hành chính.

Kết quả thực hiện phải được theo dõi, tổng hợp định kỳ; kịp thời chấn chỉnh các tồn tại, vướng mắc, nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Tên mô hình

Mô hình: “Ngày thứ Tư không hẹn” trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính.

2. Thời gian thực hiện

Thực hiện vào ngày thứ Tư hằng tuần, trong giờ hành chính.

Trường hợp ngày thứ Tư trùng vào ngày nghỉ lễ, nghỉ theo quy định thì thực hiện vào ngày làm việc kế tiếp hoặc theo thông báo cụ thể của UBND xã.

3. Địa điểm thực hiện

Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Ba Đình

4. Đối tượng phục vụ

Tổ chức, cá nhân có nhu cầu nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã và các cơ quan, bộ phận chuyên môn có liên quan.

5. Phạm vi thủ tục hành chính áp dụng

Áp dụng đối với các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã có thời hạn giải quyết trong ngày hoặc có thể rút ngắn thời gian giải quyết trong ngày khi hồ sơ đầy đủ, hợp lệ, dữ liệu rõ ràng.

Ưu tiên thực hiện đối với các nhóm thủ tục sau:

- Chứng thực bản sao từ bản chính; chứng thực chữ ký thuộc thẩm quyền và đủ điều kiện giải quyết trong ngày.

- Cấp bản sao trích lục hộ tịch.

Không áp dụng mô hình “không hẹn” đối với các hồ sơ thuộc một trong các trường hợp sau:

- Hồ sơ chưa đầy đủ, chưa hợp lệ, cần bổ sung, hoàn thiện.
- Hồ sơ cần xác minh, thẩm định thực tế, niêm yết công khai hoặc lấy ý kiến cơ quan, đơn vị khác.
- Hồ sơ thuộc quy trình liên thông nhiều cấp, có thời hạn giải quyết theo quy định pháp luật dài hơn một ngày.
- Hồ sơ có nội dung phức tạp, chưa đủ cơ sở pháp lý để giải quyết ngay trong ngày.
- Hồ sơ phát sinh vướng mắc về dữ liệu, nhân thân, đất đai, hộ tịch, cư trú hoặc các nội dung khác cần kiểm tra, đối chiếu thêm.

III. QUY TRÌNH THỰC HIỆN

1. Tiếp nhận hồ sơ

Công chức thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân; kiểm tra ngay thành phần hồ sơ, tính đầy đủ, hợp lệ, đối chiếu với quy định của từng thủ tục hành chính.

Trường hợp hồ sơ đầy đủ, hợp lệ và thuộc danh mục có thể giải quyết trong ngày thì tiếp nhận, cập nhật vào hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và chuyển ngay cho công chức chuyên môn xử lý.

Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa hợp lệ thì hướng dẫn tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện một lần bằng phiếu hướng dẫn hoặc hình thức phù hợp, bảo đảm rõ nội dung cần bổ sung, căn cứ yêu cầu bổ sung và thời gian hoàn thiện.

2. Xử lý hồ sơ

Công chức chuyên môn được phân công phải ưu tiên xử lý ngay các hồ sơ thuộc mô hình “Ngày thứ Tư không hẹn”; chủ động kiểm tra thông tin, khai thác dữ liệu trên hệ thống, dự thảo kết quả giải quyết và trình lãnh đạo ký theo thẩm quyền.

Đối với hồ sơ đủ điều kiện, việc xử lý, trình ký và trả kết quả phải hoàn thành trong ngày làm việc thứ Tư.

Trường hợp trong quá trình xử lý phát hiện hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết trong ngày thì công chức chuyên môn phải báo cáo lãnh đạo phụ trách, thông tin rõ lý do cho Trung tâm Phục vụ hành chính công để hướng dẫn, lập phiếu hẹn hoặc văn bản thông báo theo đúng quy định.

3. Ký duyệt và trả kết quả

Lãnh đạo UBND xã, lãnh đạo các bộ phận chuyên môn có liên quan ưu tiên xem xét, ký duyệt kết quả giải quyết hồ sơ thuộc mô hình “Ngày thứ Tư không hẹn”.

Trung tâm Phục vụ hành chính công ngay trong ngày cho tổ chức, cá nhân; đồng thời cập nhật trạng thái hồ sơ trên hệ thống, thu phí, lệ phí theo quy định nếu có.

Khuyến khích trả kết quả bằng bản điện tử, ký số, qua Cổng dịch vụ công hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích đối với trường hợp người dân có nhu cầu.

4. Theo dõi, thống kê kết quả

Trung tâm Phục vụ hành chính công mở sổ hoặc lập biểu theo dõi riêng đối với hồ sơ thực hiện theo mô hình “Ngày thứ Tư không hẹn”, gồm các nội dung: số lượng hồ sơ tiếp nhận, số hồ sơ giải quyết trong ngày, số hồ sơ phải chuyển sang hẹn, lý do chưa giải quyết trong ngày, mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân.

Định kỳ hằng tháng, tổng hợp kết quả thực hiện, báo cáo UBND xã để theo dõi, chỉ đạo, chấn chỉnh kịp thời.

IV. NHIỆM VỤ CỤ THỂ

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công

Chủ trì tham mưu triển khai mô hình “Ngày thứ Tư không hẹn”; chuẩn bị điều kiện về cơ sở vật chất, trang thiết bị, phần mềm, biểu mẫu, sổ theo dõi phục vụ tiếp nhận và trả kết quả.

Niêm yết công khai nội dung mô hình, thời gian thực hiện, danh mục thủ tục hành chính áp dụng và các điều kiện được giải quyết trong ngày tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, Trang thông tin điện tử, hệ thống truyền thanh và các kênh thông tin phù hợp.

Bố trí công chức trực tiếp nhận, kiểm tra, phân loại hồ sơ; phối hợp với các bộ phận chuyên môn để xử lý, trả kết quả trong ngày.

Theo dõi, tổng hợp số liệu, đánh giá kết quả thực hiện; tham mưu UBND xã điều chỉnh, bổ sung danh mục thủ tục hành chính phù hợp với tình hình thực tế.

2. Văn phòng HĐND&UBND

Chủ động rà soát các thủ tục thuộc lĩnh vực hộ tịch, chứng thực đủ điều kiện giải quyết trong ngày; phối hợp Trung tâm Phục vụ hành chính công hướng dẫn người dân chuẩn bị hồ sơ đầy đủ, đúng quy định.

Ưu tiên xử lý các hồ sơ chứng thực, hộ tịch, cấp bản sao trích lục hộ tịch và các thủ tục khác thuộc thẩm quyền khi đủ điều kiện giải quyết trong ngày.

Kịp thời báo cáo lãnh đạo UBND xã đối với hồ sơ có vướng mắc, cần xác minh, tra cứu, đối chiếu thông tin để xử lý theo đúng quy định.

3. Phòng Văn hóa - Xã hội

Rà soát các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực lao động, người có công, bảo trợ xã hội, giáo dục, y tế, văn hóa, thể thao, thông tin và truyền thông có thể giải quyết trong ngày để đưa vào mô hình.

Phối hợp Trung tâm Phục vụ hành chính công hướng dẫn tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tuyến, khai thác dữ liệu điện tử, hạn chế yêu cầu giấy tờ không cần thiết.

Tham mưu giải quyết kịp thời các hồ sơ đủ điều kiện, bảo đảm đúng quy trình, đúng thẩm quyền, đúng thời hạn.

4. Phòng Kinh tế

Rà soát các thủ tục thuộc lĩnh vực đất đai, xây dựng, nông nghiệp, môi trường, kinh tế có tính chất đơn giản, đủ điều kiện xử lý trong ngày để tham mưu đưa vào danh mục thực hiện.

Đối với các hồ sơ cần kiểm tra thực địa, xác minh nguồn gốc đất, lấy ý kiến khu dân cư, niêm yết công khai hoặc phối hợp cơ quan cấp trên thì hướng dẫn người dân thực hiện theo quy trình hẹn đúng quy định, không đưa vào diện “không hẹn”.

Phối hợp giải quyết nhanh các hồ sơ đủ điều kiện, nhất là các thủ tục xác nhận, cung cấp thông tin, hướng dẫn sản xuất, kinh doanh thuộc thẩm quyền cấp xã.

5. Công an xã

Phối hợp cung cấp, xác minh thông tin cư trú, nhân thân khi có yêu cầu phục vụ giải quyết thủ tục hành chính trong ngày, bảo đảm đúng quy định về quản lý dữ liệu dân cư và bảo vệ thông tin cá nhân.

Hỗ trợ tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng tài khoản định danh điện tử, dịch vụ công trực tuyến, nhất là đối với các thủ tục có liên quan đến cư trú, nhân thân.

6. Các thôn, ban công tác Mặt trận và các tổ chức chính trị - xã hội

Phối hợp tuyên truyền rộng rãi mô hình “Ngày thứ Tư không hẹn” đến đoàn viên, hội viên và Nhân dân trên địa bàn.

Hướng dẫn người dân chuẩn bị đầy đủ giấy tờ, thành phần hồ sơ trước khi đến Trung tâm Phục vụ hành chính công; khuyến khích người dân nộp hồ sơ trực tuyến, sử dụng dịch vụ công trực tuyến và thanh toán không dùng tiền mặt khi có phát sinh phí, lệ phí.

Kịp thời phản ánh các khó khăn, vướng mắc, kiến nghị của người dân trong quá trình thực hiện để UBND xã xem xét, điều chỉnh phù hợp.

V. CÔNG TÁC TUYÊN TRUYỀN

- Tổ chức tuyên truyền mô hình “Ngày thứ Tư không hẹn” trên hệ thống truyền thanh xã, Trang thông tin điện tử, bảng niêm yết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, các cuộc họp thôn, sinh hoạt chi bộ, sinh hoạt đoàn thể và các nhóm thông tin cộng đồng.

- Nội dung tuyên truyền cần ngắn gọn, dễ hiểu, tập trung vào các nội dung: thời gian thực hiện, địa điểm tiếp nhận, thủ tục áp dụng, điều kiện được giải quyết trong ngày, giấy tờ cần chuẩn bị, số điện thoại hỗ trợ và trách nhiệm phối hợp của người dân.

- Khuyến khích cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách ở thôn hướng dẫn người dân chuẩn bị hồ sơ trước, nhất là người cao tuổi, người dân tộc thiểu số, người chưa quen sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

VI. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện kế hoạch được bố trí từ nguồn ngân sách nhà nước giao cho Trung tâm Phục vụ hành chính công năm 2026 và các nguồn kinh phí hợp pháp khác theo quy định.

VII. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Giao Trung tâm Phục vụ hành chính công chủ trì, phối hợp với các công chức chuyên môn triển khai thực hiện kế hoạch này; tham mưu UBND xã ban hành thông báo danh mục thủ tục hành chính thực hiện “Ngày thứ Tư không hẹn”.

2. Các phòng chuyên môn căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao, chủ động rà soát thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực phụ trách; phối hợp giải quyết hồ sơ trong ngày đối với hồ sơ đủ điều kiện; chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã nếu để xảy ra tình trạng chậm trễ, gây phiền hà cho tổ chức, cá nhân do nguyên nhân chủ quan.

3. Đề nghị Ủy ban MTTQ Việt Nam xã và các tổ chức chính trị - xã hội phối hợp tuyên truyền, vận động Nhân dân tham gia thực hiện; giám sát tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

4. Định kỳ hằng tháng, Trung tâm Phục vụ hành chính công tổng hợp kết quả thực hiện, báo cáo Chủ tịch UBND xã; kịp thời đề xuất biểu dương tập thể, cá nhân thực hiện tốt và chấn chỉnh các trường hợp thực hiện chưa nghiêm.

Trong quá trình triển khai, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, bộ phận, cá nhân có liên quan kịp thời báo cáo UBND xã (Trung tâm Phục vụ hành chính công) để xem xét, chỉ đạo giải quyết./.

Nơi nhận:

- Thường trực Đảng ủy xã;
- Thường trực HĐND xã;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam xã;
- Các cơ quan, đơn vị liên quan;
- Các thôn trên địa bàn xã;
- Lưu: VT.TTPVHCC.

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

Phạm Văn Nhung