

Số: /KH-UBND

Phú Phương, ngày 18 tháng 7 năm 2023

KẾ HOẠCH

Thực hiện mô hình “Ngày không viết”, “Ngày không hẹn” trong giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện hỗ trợ tổ chức, công dân nộp hồ sơ trực tuyến tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã Phú Phương

Thực hiện Kế hoạch số 257/KH-UBND ngày 11/7/2023 của UBND huyện Ba Vì Kế hoạch thực hiện mô hình “**Ngày không viết**”, “**Ngày không hẹn**” trong giải quyết TTHC và thực hiện hỗ trợ tổ chức, công dân nộp hồ sơ trực tuyến tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của huyện và các xã, thị trấn trên địa bàn huyện Ba Vì, UBND xã ban hành Kế hoạch thực hiện, cụ thể:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU, PHẠM VI

1. Mục đích

- Nhằm tăng cường nhận thức và nâng cao trách nhiệm của cán bộ, công chức trong việc thực hiện các mục tiêu, nhiệm vụ cải CCHC năm 2023 và những năm tiếp theo; nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức của Bộ phận một cửa xã lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức.

- Thực hiện mô hình “**Ngày không viết**” nhằm mục đích hỗ trợ các công dân là những người lớn tuổi, 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 nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, công dân.

- Thực hiện mô hình “**Ngày không hẹn**” nhằm mục đích giải quyết và trả kết quả ngay cho tổ chức, công dân đối với các TTHC đầy đủ thành phần hồ sơ theo yêu cầu khi tổ chức, công dân đến giao dịch vào các ngày thứ sáu hằng tuần, qua đó nâng cao tỷ lệ hồ sơ được giải quyết đúng và trước hẹn.

- Thực hiện việc hướng dẫn 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 một phần, 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 TTHC khi có nhu cầu thực hiện các TTHC, qua đó tiết kiệm thời gian, giảm chi phí trong thực hiện các TTHC.

2. Yêu cầu

- Giải quyết TTHC kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, đúng pháp luật, công bằng, bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan có thẩm quyền.

- Việc thực hiện mô hình “**Ngày không viết**” phải được thực hiện theo nhu cầu của tổ chức, công dân và đảm bảo theo quy định, trừ trường hợp một số TTHC đặc thù theo quy định pháp luật không được viết hộ.

- Thực hiện mô hình “**Ngày không hẹn**” trong giải quyết TTHC phải đảm bảo TTHC được giải quyết theo đúng trình tự, đúng thẩm quyền, theo quy định của pháp luật.

- Bố trí công chức đủ năng lực, trình độ, phẩm chất đảm bảo đáp ứng yêu cầu phục vụ người dân, tổ chức trong quá trình tiếp nhận và giải quyết TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (Bộ phận một cửa).

3. Phạm vi, thời gian thực hiện

- Áp dụng tại Bộ phận một cửa của UBND xã vào các ngày thứ sáu hằng tuần.

- Thời gian bắt đầu thực hiện từ ngày 01/8/2023.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Thực hiện mô hình “Ngày không viết”

Mô hình “**Ngày không viết**” là khi tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp đến yêu cầu giải quyết TTHC tại Bộ phận một cửa vào ngày thứ Sáu hằng tuần sẽ được cán bộ, công chức, người lao động, đoàn viên, thanh niên hỗ trợ ghi thay các thông tin hồ sơ theo yêu cầu của TTHC quy định (khi tổ chức, người dân có yêu cầu). Cán bộ, công chức tại Bộ phận một cửa tiến hành viết hộ các loại giấy tờ, hồ sơ (trừ trường hợp một số TTHC 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. Cán bộ, công chức nhận hồ sơ và gửi giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả theo quy định và 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 một cửa của UBND xã (mô hình áp dụng chung cho các TTHC có phát sinh hồ sơ và có yêu cầu viết đơn, tờ khai và các thủ tục khác theo quy định).

2. Thực hiện mô hình “Ngày không hẹn”

- Mô hình “**Ngày không hẹn**” là khi tổ chức, cá nhân, Doanh nghiệp đến yêu cầu thực hiện một số TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả vào ngày thứ Sáu hằng tuần, nếu đầy đủ thành phần hồ sơ theo quy định sẽ được tiếp nhận và giải quyết ngay. Cán bộ, 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 một cửa của UBND xã.

- Thủ tục thực hiện tại Bộ phận một cửa xã (gồm 10 thủ tục)

- (1) *Đổi, cấp lại giấy xác nhận khuyết tật;*
- (2) *Áp dụng các biện pháp can thiệp khẩn cấp hoặc tạm thời cách ly trẻ em khỏi môi trường hoặc người gây tổn hại cho trẻ em;*
- (3) *Trợ giúp xã hội khẩn cấp về hỗ trợ chi phí mai;*
- (4) *Trợ giúp xã hội đột xuất về hỗ trợ làm nhà ở, sửa chữa nhà ở;*
- (5) *Đăng ký kết hôn;*
- (6) *Đăng ký khai tử;*
- (7) *Xác nhận tình trạng hôn nhân;*

(8) *Cấp bản sao trích lục hộ tịch (khai sinh, khai tử, kết hôn);*

(9) *Chứng thực bản sao từ bản chính (điều kiện với số lượng bản sao tối đa 10 bản, mỗi bản tối đa 20 trang)*

(10) *. 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 thể ký, không thể điểm chỉ).*

- Các thủ tục hành chính áp dụng thực hiện tại mô hình “Ngày không hẹn” có thể điều chỉnh, thay đổi (bằng văn bản) theo tình hình thực tế.

3. Thực hiện hỗ trợ tổ chức, công dân nộp hồ sơ trực tuyến

Hỗ trợ tổ chức công dân nộp hồ sơ trực tuyến là vào tất cả các ngày làm việc trong tuần khi tổ chức, công dân, doanh nghiệp có nhu cầu giải quyết các TTHC đã thực hiện cung ứng theo hình thức dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 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 <https://dichvucong.hanoi.gov.vn> và thực hiện thao tác nộp hồ sơ trực tuyến trên hệ thống phần mềm.

III. KINH PHÍ

Kinh phí thực hiện từ nguồn ngân sách nhà nước theo phân cấp.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

- Bộ phận một cửa xã nghiêm túc thực hiện theo nội dung kế hoạch này. Phân công lãnh đạo UBND xã trực giải quyết các TTHC trong các ngày thứ 6 hàng tuần để thực hiện mô hình “**Ngày không hẹn**” đảm bảo TTHC được giải quyết và trả kết quả kịp thời.

- Bố chí đồng chí Phó bí thư đoàn thanh niên xã trực tại bộ phận một cửa vào ngày Thứ sáu hàng tuần để hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện hồ sơ, thủ tục hành chính khi có nhu cầu và ghi thay các thông tin hồ sơ theo yêu cầu của TTHC quy định.

- Công chức tài chính xem xét vận dụng hỗ trợ kinh phí cho các đoàn viên, thanh niên tham gia trực tại bộ phận một cửa của đơn vị trong việc thực hiện mô hình “Ngày không viết” và “Ngày không hẹn” theo quy định.

Trên đây là Kế hoạch thực hiện mô hình “**Ngày không viết**”, “**Ngày không hẹn**” trong giải quyết TTHC và thực hiện việc hỗ trợ tổ chức, công dân nộp hồ sơ TTHC trực tuyến tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã. Đề nghị Bộ phận một cửa xã triển khai thực hiện nghiêm túc, đầy đủ có chất lượng, hiệu quả toàn bộ các nội dung của Kế hoạch này./.

Nơi nhận:

- UBND huyện;
- TT Đảng ủy - xã;
- Các cán bộ, công chức;
- Đài truyền thanh;
- Lưu: VP.

CHỦ TỊCH

Nguyễn Văn Chí