

Số: /KH-UBND

An Biên, ngày tháng 8 năm 2026

KẾ HOẠCH
Xây dựng mô hình “Chính quyền phục vụ - Nhân dân hài lòng”
trên địa bàn phường An Biên.

I. MỤC ĐÍCH, Ý NGHĨA

1. Mục đích:

- Xây dựng nền hành chính phục vụ, chuyên nghiệp, hiện đại, công khai, minh bạch và lấy người dân làm trung tâm phục vụ, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước, đáp ứng yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội và hội nhập quốc tế.
- Cụ thể hóa chủ trương của Trung ương và thành phố Hải Phòng về xây dựng mô hình Chủ nghĩa xã hội gắn với con người xã hội chủ nghĩa; đồng thời triển khai Đề án “Thành phố thượng tôn và tuân thủ pháp luật”.
- Đẩy mạnh chuyển đổi số, kết hợp cải cách hành chính với xây dựng văn hóa công vụ. Xây dựng đội ngũ cán bộ “Kỷ cương - Liêm chính - Chuyên nghiệp - Tận tâm - Thân thiện”.

2. Ý nghĩa

- Nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức tận tụy, trách nhiệm, chuyên nghiệp; hình thành văn hóa tuân thủ pháp luật của người dân và doanh nghiệp; thúc đẩy chuyển đổi số, cải cách hành chính, xây dựng chính quyền số và xã hội số ngay từ cơ sở.
- Phân đấu xây dựng phường An Biên sẽ trở thành điểm sáng về thực hiện phương châm “Lấy sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp làm thước đo chất lượng phục vụ”, góp phần thực hiện thắng lợi mục tiêu xây dựng phường An Biên văn minh, hiện đại, phát triển bền vững.

II. CÁC CĂN CỨ PHÁP LÝ

- Nghị quyết số 66-NQ/TW ngày 30/4/2025 của Bộ Chính trị về đổi mới công tác xây dựng và thi hành pháp luật.
- Luật Tổ chức chính quyền địa phương; Luật Tiếp công dân; Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở; Luật Cán bộ, công chức.
- Nghị định 118/2025/NĐ-CP, Nghị định 387/2026/NĐ-CP của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Nghị quyết số 05-NQ/TU ngày 14/01/2026 của Ban Chấp hành Đảng bộ thành phố Hải Phòng về xây dựng và triển khai thực hiện một số mô hình Chủ nghĩa xã hội gắn với con người xã hội chủ nghĩa giai đoạn 2026-2030.

- Chương trình hành động số 01/CTr-UBND ngày 11/3/2026 của UBND thành phố Hải Phòng.

- Kế hoạch số 159/KH-UBND của UBND thành phố về triển khai Đề án xây dựng mô hình “Thành phố thượng tôn và tuân thủ pháp luật”.

- Kế hoạch số 183/KH-UBND ngày 15/5/2026 của UBND phường An Biên về triển khai thực hiện Đề án xây dựng mô hình “Thành phố thượng tôn và tuân thủ pháp luật”.

- Kế hoạch 326/KH-UBND ngày 31/12/2025 về triển khai thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” tại phường An Biên năm 2026.

III. MỤC TIÊU, PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG, THỜI GIAN THỰC HIỆN

1. Mục tiêu:

- 100% thủ tục hành chính được công khai.
- 100% cán bộ thực hiện đúng quy tắc ứng xử.
- Trên 99% hồ sơ giải quyết đúng hạn và trước hạn.
- Trên 95% người dân hài lòng với thái độ, kết quả phục vụ.
- Trên 95% hồ sơ được nộp và giải quyết trực tuyến.
- 100% hồ sơ được số hóa.
- Không phát sinh kiến nghị, phản ánh về thái độ phục vụ.
- 100% cán bộ, công chức được đào tạo chuyển đổi số.
- 100% người dân được hướng dẫn dịch vụ công khi có nhu cầu.

2. Phạm vi:

- Thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường An Biên.

3. Đối tượng:

- Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm; Các phòng chuyên môn có liên quan.
- Các tổ chức, cá nhân, Nhân dân, doanh nghiệp đến thực hiện thủ tục hành chính.

4. Thời gian:

- Từ tháng 9/2026 đến tháng 12 năm 2026: Triển khai mô hình, đánh giá, rút kinh nghiệm.
- Từ tháng 01 năm 2027: Hoàn thiện, bổ sung mô hình (nếu có), tiếp tục triển khai trong năm 2027 và các năm tiếp theo.

- Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm; Các phòng chuyên môn có liên quan.

IV. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Xây dựng Trung tâm phục vụ hành chính công văn minh, hiện đại

1.1. Xây dựng không gian mở

- Bố trí khu vực tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính theo mô hình không gian mở, thông thoáng, thuận tiện cho việc giao dịch giữa cán bộ, công chức và Nhân dân.

- Sắp xếp quầy giao dịch khoa học, hợp lý, bảo đảm khoảng cách phù hợp, tạo điều kiện thuận lợi cho việc trao đổi thông tin và xử lý hồ sơ.

- Trang bị đầy đủ hệ thống chiếu sáng, điều hòa, wifi miễn phí, bàn ghế chờ, nước uống, cây xanh, góp phần tạo môi trường làm việc thân thiện, hiện đại.

- Bố trí hệ thống camera giám sát, màn hình hiển thị số thứ tự và các thiết bị hỗ trợ nhằm nâng cao hiệu quả quản lý và chất lượng phục vụ.

1.2. Bố trí khu vực hướng dẫn

- Bố trí khu vực hướng dẫn riêng tại vị trí dễ quan sát ngay lối vào Trung tâm để tiếp đón, hướng dẫn người dân và doanh nghiệp.

- Bố trí cán bộ hoặc đoàn viên, thanh niên hỗ trợ người dân tra cứu thông tin, kê khai hồ sơ, sử dụng dịch vụ công trực tuyến và thanh toán trực tuyến.

- Trang bị máy tính kết nối internet, máy quét mã QR, tài liệu hướng dẫn, tờ rơi, màn hình hướng dẫn quy trình thực hiện thủ tục hành chính.

- Niêm yết sơ đồ khu vực giao dịch, quy trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ, giúp người dân dễ dàng tiếp cận và thực hiện các thủ tục.

1.3. Bố trí khu vực ưu tiên

- Bố trí quầy hoặc khu vực phục vụ ưu tiên dành cho người cao tuổi, người khuyết tật, phụ nữ mang thai, người có công với cách mạng và các đối tượng chính sách.

- Trang bị bàn ghế phù hợp, lối đi thuận tiện, bảo đảm khả năng tiếp cận đối với người khuyết tật theo quy định.

- Thực hiện ưu tiên tiếp nhận và giải quyết hồ sơ nhanh chóng đối với các đối tượng ưu tiên; cử cán bộ hỗ trợ khi cần thiết.

- Lắp đặt biển báo, ký hiệu nhận diện rõ ràng để người dân dễ dàng nhận biết và sử dụng.

1.4. Thực hiện niêm yết điện tử

- Triển khai hệ thống màn hình điện tử để công khai danh mục thủ tục hành chính, thành phần hồ sơ, trình tự thực hiện, thời hạn giải quyết, mức phí, lệ phí và các quy định liên quan.

- Công khai tiến độ xử lý hồ sơ, số thứ tự giao dịch, kết quả giải quyết và các thông báo của Trung tâm thông qua màn hình điện tử.

- Niêm yết mã QR để người dân tra cứu thủ tục hành chính, nộp hồ sơ trực tuyến, theo dõi tình trạng hồ sơ và đánh giá mức độ hài lòng sau khi thực hiện giao dịch.

- Thường xuyên cập nhật, đồng bộ dữ liệu với Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính nhằm bảo đảm thông tin chính xác, đầy đủ và kịp thời.

2. Xây dựng mô hình Chính quyền phục vụ

2.1. Thực hiện phương châm "Chủ động hướng dẫn"

- Cán bộ, công chức, viên chức chủ động tiếp cận, hướng dẫn người dân ngay từ khi đến Trung tâm.

- Hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng, chính xác đúng quy định ngay từ lần đầu về thành phần hồ sơ, quy trình, thời gian giải quyết, mức phí, lệ phí (nếu có).

- Hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, số hóa hồ sơ và sử dụng các tiện ích hành chính công.

- Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, hướng dẫn một lần bằng văn bản hoặc trên hệ thống, nêu rõ nội dung cần bổ sung, tránh yêu cầu bổ sung nhiều lần.

2.2. Thực hiện phương châm "Không gây phiền hà"

- Không yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp lại các giấy tờ, thông tin đã có trong cơ sở dữ liệu hoặc đã được cơ quan nhà nước quản lý theo quy định.

- Thực hiện đúng quy trình, đúng thẩm quyền, đúng thời hạn; không phát sinh thêm thủ tục ngoài quy định.

- Thực hiện giao tiếp văn minh, lịch sự; giải quyết công việc khách quan, công bằng, minh bạch.

- Tuyệt đối không gây phiền hà, sách nhiễu hoặc có hành vi tiêu cực trong quá trình tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính

- Công khai đầy đủ thủ tục hành chính, quy trình, thời gian, phí, lệ phí và kết quả giải quyết.

2.3. Thực hiện phương châm "Không trễ hẹn"

- Các phòng, ban chuyên môn tiếp nhận và xử lý hồ sơ ngay sau khi được chuyển trên hệ thống.

- Thường xuyên theo dõi tiến độ xử lý, kịp thời tháo gỡ khó khăn, vướng mắc để bảo đảm trả kết quả đúng hoặc trước hạn.

- Trường hợp phát sinh nguyên nhân khách quan dẫn đến chậm giải quyết phải thực hiện xin lỗi, thông báo bằng văn bản hoặc trên hệ thống theo quy định, đồng thời nêu rõ thời gian trả kết quả.

- Định kỳ rà soát các hồ sơ sắp đến hạn để đôn đốc việc xử lý.

2.4. Thực hiện phương châm "Không để người dân đi lại nhiều lần"

- Thực hiện tiếp nhận hồ sơ đầy đủ ngay từ lần đầu; hướng dẫn một lần, đầy đủ các nội dung cần bổ sung nếu hồ sơ chưa hợp lệ.

- Tăng cường trao đổi, phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ Hành chính công với các phòng, ban chuyên môn thông qua môi trường điện tử, hạn chế yêu cầu người dân phải đi đến liên hệ nhiều cơ quan khác nhau.

- Đẩy mạnh số hóa hồ sơ, chia sẻ dữ liệu và khai thác cơ sở dữ liệu dùng chung theo quy định. Khuyến khích sử dụng kết quả điện tử, hồ sơ điện tử và tái sử dụng dữ liệu đã số hóa để giảm giấy tờ phải nộp.

- Khuyến khích trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc hình thức điện tử đối với các thủ tục đủ điều kiện.

3. Tổ chức thành lập Tổ xung kích hỗ trợ giải quyết thủ tục hành chính

3.1. Nhiệm vụ Tổ xung kích

- Tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại gia đình: Tổ xung kích đến trực tiếp hộ gia đình để hỗ trợ người dân thực hiện các thủ tục hành chính, bao gồm: Chứng thực chữ ký; Chứng thực văn bản ủy quyền nhận trợ cấp; Tiếp nhận hồ sơ, kiểm tra thành phần hồ sơ theo quy định; Hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ và chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

- Hỗ trợ thực hiện dịch vụ công trực tuyến: Tổ xung kích đến trực tiếp hộ gia đình để hỗ trợ Tạo tài khoản trên Cổng Dịch vụ công theo quy định; Hướng dẫn và hỗ trợ đăng nhập, xác thực tài khoản; Quét (scan) tài liệu, số hóa hồ sơ; Hỗ trợ ký số, ký điện tử đối với các thủ tục có yêu cầu; Hỗ trợ kê khai thông tin và nộp hồ sơ trực tuyến.

- Hướng dẫn sử dụng định danh điện tử: Tổ xung kích đến trực tiếp hộ gia đình để hỗ trợ Hướng dẫn cài đặt và sử dụng ứng dụng VneID; Hướng dẫn kích hoạt, sử dụng tài khoản định danh điện tử; Hướng dẫn khai thác các tiện ích của tài khoản định danh điện tử trong giải quyết thủ tục hành chính và các giao dịch số.

- Hỗ trợ thanh toán điện tử: Tổ xung kích đến trực tiếp hộ gia đình để hỗ trợ Hướng dẫn thanh toán phí, lệ phí trực tuyến (nếu có); Hỗ trợ sử dụng các phương thức thanh toán điện tử như tài khoản ngân hàng, ví điện tử hoặc mã QR theo quy định; Hướng dẫn tra cứu kết quả giải quyết hồ sơ và nhận kết quả trực tuyến khi đủ điều kiện.

3.2 Thành phần Tổ xung kích:

- Cán bộ, công chức Trung tâm phục vụ hành chính công.

- Công chức Văn phòng HĐND – UBND phụ trách lĩnh vực Tư pháp, Hộ tịch, giải quyết đơn thư.

- Công chức các Phòng: Văn hóa xã hội, Kinh tế, Xây dựng và môi trường có lĩnh vực giải quyết TTHC liên quan.

- Lãnh đạo các tổ dân phố, thành viên Tổ công nghệ số cộng đồng và các tổ chức đoàn thể trong quá trình thực hiện.

3.3 Phương thức thực hiện

- Phối hợp các Tổ dân phố hoặc gia đình đăng ký lập danh sách các đối tượng cần hỗ trợ trên địa bàn.

- Xây dựng lịch đến từng hộ gia đình theo từng tổ dân phố.

- Lực lượng Tổ xung kích phối hợp giữa công chức Tư pháp – Hộ tịch, Tổ công nghệ số cộng đồng và các tổ chức đoàn thể trong quá trình thực hiện.

- Thực hiện đúng quy trình nghiệp vụ, bảo đảm an toàn thông tin, bảo mật dữ liệu cá nhân của công dân.

4. Triển khai đo lường đánh giá sự hài lòng của tổ chức, công dân

4.1 Hình thức triển khai đánh giá sự hài lòng

Việc triển khai đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức sau khi thực hiện thủ tục hành chính thông qua các hình thức:

- Quét mã QR để đánh giá trực tuyến ngay sau khi hoàn thành giao dịch.

- Thực hiện phiếu đánh giá mức độ hài lòng tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

- Tiếp nhận ý kiến qua kênh phản ánh, kiến nghị của cơ quan (điện thoại, hộp thư góp ý, thư điện tử hoặc các kênh trực tuyến).

- Khuyến khích người dân thực hiện đánh giá trên Cổng Dịch vụ công quốc gia sau khi hoàn thành thủ tục hành chính.

4.2 Nội dung đánh giá sự hài lòng:

- Nội dung đánh giá tập trung vào các tiêu chí: thái độ giao tiếp, tinh thần trách nhiệm, hướng dẫn thủ tục, thời gian giải quyết, tính công khai, minh bạch, chất lượng kết quả giải quyết và mức độ hài lòng chung.

- Thông qua kết quả đánh giá tổng hợp, phân tích kết quả đánh giá; kịp thời chấn chỉnh những tồn tại, hạn chế, xử lý các phản ánh, kiến nghị theo quy định.

4.3. Công khai kết quả đánh giá

- Định kỳ tổng hợp, công khai kết quả đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trên Cổng/Trang thông tin điện tử của cơ quan và niêm yết công khai tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

- Công khai tỷ lệ hài lòng, các nội dung phản ánh đã được xử lý, các giải pháp khắc phục nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và tạo điều kiện để người dân giám sát.

- Căn cứ kết quả đánh giá sự hài lòng và kết quả thực hiện nhiệm vụ, tổ chức biểu dương, khen thưởng kịp thời các tập thể, cá nhân có tỷ lệ hài lòng cao, có sáng kiến, giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ nhân dân.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công

- Chủ trì tham mưu triển khai thực hiện Kế hoạch; tổ chức thực hiện các nội dung xây dựng Trung tâm Phục vụ hành chính công văn minh, hiện đại. Tham mưu UBND ban hành các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn, đôn đốc triển khai thực hiện Kế hoạch; theo dõi, kiểm tra, tổng hợp tình hình thực hiện.

- Thực hiện bố trí không gian giao dịch mở, khu vực hướng dẫn, khu vực ưu tiên, hệ thống niêm yết điện tử; thường xuyên rà soát, bổ sung cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân, doanh nghiệp.

- Tổ chức tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo phương châm "Chủ động hướng dẫn", "Không gây phiền hà", "Không trễ hẹn", "Không để người dân đi lại nhiều lần".

- Chủ trì triển khai, phối hợp với các phòng chuyên môn thực hiện số hóa hồ sơ, khai thác và sử dụng hiệu quả dữ liệu số, thúc đẩy dịch vụ công trực tuyến và thanh toán trực tuyến.

- Tham mưu công tác kiểm tra cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính và chuyển đổi số theo quy định.

- Phối hợp với các phòng chuyên môn và các tổ chức đoàn thể triển khai hoạt động của Tổ xung kích hỗ trợ giải quyết thủ tục hành chính.

- Tổ chức thực hiện việc đo lường, đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức; định kỳ tổng hợp, phân tích kết quả, tham mưu các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ.

- Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra tiến độ giải quyết hồ sơ của các phòng chuyên môn; kịp thời tổng hợp, báo cáo UBND về tình hình thực hiện Kế hoạch.

2. Phòng Văn hóa và Xã hội

- Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công cung cấp danh sách người khuyết tật, đối tượng hưởng chế độ chính sách người có công, bảo trợ xã hội... hướng dẫn

người dân sử dụng tài khoản VNeID, Cổng Dịch vụ công và các nền tảng số trong thực hiện thủ tục hành chính.

- Phối hợp với các tổ chức chính trị - xã hội, Tổ công nghệ số cộng đồng triển khai các hoạt động hỗ trợ người dân, nhất là người cao tuổi, người yếu thế, người khuyết tật và các đối tượng chính sách.

- Tham gia triển khai Tổ xung kích hỗ trợ giải quyết thủ tục hành chính tại hộ gia đình; phối hợp tổ chức các hoạt động truyền thông, hướng dẫn kỹ năng số cho người dân.

- Phối hợp theo dõi, tổng hợp kết quả tuyên truyền, mức độ tiếp cận và sử dụng dịch vụ công trực tuyến của người dân.

3. Phòng Kinh tế

- Phối hợp rà soát, đơn giản hóa quy trình giải quyết thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực phụ trách; bảo đảm giải quyết hồ sơ đúng quy định, đúng thời hạn.

- Phối hợp triển khai các giải pháp thúc đẩy chuyển đổi số trong lĩnh vực kinh tế, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến.

- Phối hợp hướng dẫn hộ kinh doanh, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán điện tử và các tiện ích số trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính.

- Chủ động phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công trong xử lý hồ sơ liên thông, hạn chế tối đa việc yêu cầu người dân, doanh nghiệp bổ sung hồ sơ nhiều lần.

- Tham gia hoạt động của Tổ xung kích khi có yêu cầu đối với các thủ tục thuộc lĩnh vực quản lý.

4. Phòng Xây dựng và Môi trường

- Chủ động rà soát, giải quyết kịp thời các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực đất đai, xây dựng, môi trường; bảo đảm đúng quy trình, đúng thời hạn, không để phát sinh hồ sơ quá hạn.

- Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công thực hiện công khai, minh bạch quy trình, thành phần hồ sơ, thời hạn giải quyết, phí và lệ phí đối với các thủ tục thuộc lĩnh vực quản lý.

- Tăng cường phối hợp xử lý hồ sơ trên môi trường điện tử; đẩy mạnh số hóa hồ sơ, khai thác và sử dụng dữ liệu dùng chung theo quy định.

- Phối hợp tham gia Tổ xung kích hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính tại hộ gia đình đối với các nội dung thuộc lĩnh vực quản lý khi có yêu cầu.

- Thực hiện rà soát, kiến nghị cắt giảm thời gian giải quyết, đơn giản hóa quy trình đối với các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền.

5. Văn phòng HĐND và UBND

- Chủ trì thực hiện công tác lấy hình ảnh, viết tin bài trên cổng thông tin điện tử của phường và các kênh thông tin tuyên truyền về mô hình.

- Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công tham gia hoạt động của Tổ xung kích giải quyết thủ tục hành chính liên quan đến các lĩnh vực tư pháp, hộ tịch. Theo dõi tiến độ giải quyết thủ tục hành chính của các phòng chuyên môn; tham mưu xử lý các khó khăn, vướng mắc phát sinh.

- Phối hợp triển khai thực hiện Kế hoạch, kết quả đo lường mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp.

- Tham mưu đề xuất các tập thể, cá nhân của đơn vị có thành tích trong thực hiện Kế hoạch; đồng thời đề xuất chấn chỉnh, xử lý đối với các trường hợp chưa thực hiện tốt nhiệm vụ.

- Phối hợp thực hiện công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính, kết quả đánh giá mức độ hài lòng và các thông tin cần thiết trên Trang thông tin điện tử của cơ quan theo quy định.

Nơi nhận:

- UBND Thành phố (để báo cáo);
- Các Sở: Nội vụ; KHCN (để báo cáo);
- Thường trực ĐU, TT HĐND phường (để báo cáo);
- UBNDTTQ và các đoàn thể phường;
- CT và các PCT UBND;
- Các phòng, đơn vị chuyên môn thuộc phường;
- Công an, BCH quân sự phường;
- Các Tổ dân phố;
- Lưu VP, TTHCC, V.T.M.Anh

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

Nguyễn Hữu Đại