

KẾ HOẠCH

V/v triển khai mô hình, sáng kiến “Một số tiện ích miễn phí phục vụ tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính” tại Trung tâm phục vụ hành chính công xã

Để triển khai có hiệu quả các mục tiêu, nhiệm vụ trong công tác cải cách thủ tục hành chính (TTHC), góp phần nâng cao chất lượng, hiệu quả việc giải quyết TTHC và mức độ hài lòng của người dân trong thực hiện TTHC; Trung tâm Phục vụ Hành chính công xã Cẩm Giàng xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện mô hình “Một số tiện ích miễn phí phục vụ tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính” tại Trung tâm phục vụ hành chính công xã, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU, PHẠM VI

1. Mục đích:

- Tăng cường nhận thức và nâng cao trách nhiệm của cán bộ, công chức trong việc thực hiện các mục tiêu, nhiệm vụ cải cách hành chính năm 2025 và những năm tiếp theo; nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức; 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 tạo được mối quan hệ thân thiện, gần gũi giữa chính quyền và nhân dân, đồng thời thể hiện sự quan tâm, chia sẻ của chính quyền địa phương với nhân dân.

2. Yêu cầu:

- Thực hiện nghiêm túc, bảo đảm giúp giải quyết thủ tục hành chính 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.
- Cán bộ, công chức Trung tâm chủ động phối hợp các cơ quan, đơn vị liên quan đảm bảo hướng dẫn, phục vụ người dân trong quá trình thực hiện mô hình theo quy định.

3. Phạm vi, thời gian thực hiện

Mô hình “Một số tiện ích miễn phí phục vụ tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính” tại Trung tâm phục vụ hành chính công xã, thời gian bắt đầu thực hiện từ ngày 05 tháng 7 năm 2025.

Qua đánh giá 3 tháng hoạt động, báo cáo BTV Đảng ủy, UBND xã đề phê duyệt, tiếp tục chỉ đạo.

II. NỘI DUNG

Xây dựng bộ tiện ích miễn phí cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính gồm: Wifi tốc độ cao; Bố trí máy phô tô sao chụp in ấn tài liệu; Bìa hồ sơ, gim, bút

mực; Cung cấp mẫu biểu, tờ khai và hỗ trợ người dân kê khai; hỗ trợ thực hiện thủ tục trực tuyến; Tư vấn pháp lý; Hỗ trợ cài đặt VNeID; Thông báo tự động trạng thái hồ sơ, kết quả hồ sơ qua zalo/sms/email; Sạc pin thiết bị miễn phí; Thiết bị y tế cơ bản; Nước uống, đồ ăn nhẹ.

1. Wifi tốc độ cao: Hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến tại chỗ, tra cứu thông tin, tải biểu mẫu và các nhu cầu sử dụng internet khác.

Phương thức: Bố trí mạng wifi mở phủ toàn bộ khu vực phục vụ người dân của Trung tâm Phục vụ hành chính công.

2. Sao chụp, in ấn tài liệu: Hỗ trợ người dân in ấn, sao chụp tài liệu để nộp hồ sơ, hạn chế tình trạng phải di chuyển xa, nhiều nơi trước khi thực hiện thủ tục hành chính hoặc sau khi được cán bộ hướng dẫn cần bổ sung/chỉnh sửa lại tài liệu, nhằm tiết kiệm thời gian, chi phí.

Phương thức: Bố trí nhân lực và máy scan, máy in, photocopy tại Trung tâm Phục vụ hành chính công

3. Bìa hồ sơ, ghim, bút: Giúp chuẩn hóa hồ sơ, giảm lỗi kỹ thuật, tránh rơi/thất lạc tài liệu, dễ nhận diện chủ hồ sơ

Phương thức: Bố trí tại các quầy hỗ trợ kê khai, nộp hồ sơ.

4. Cung cấp mẫu biểu, tờ khai và hỗ trợ người dân kê khai: Cung cấp sẵn các biểu mẫu, tờ khai (điện tử, bản giấy nếu pháp luật yêu cầu), giúp người dân thao tác nhanh chóng, đẩy nhanh tốc độ hoàn thiện hồ sơ.

Phương thức: Bố trí nhân lực, chuẩn bị sẵn các biểu mẫu theo từng TTHC để hỗ trợ người dân khai, nộp TTHC.

5. Hỗ trợ thực hiện thủ tục trực tuyến: Giúp người cao tuổi, người yếu thế, các đối tượng cần trợ giúp trong việc tiếp nhận dịch vụ công trực tuyến để đẩy mạnh chuyển đổi số cộng đồng, nâng cao kỹ năng số cho người dân và tăng tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến. Đáp ứng chủ trương “không để ai bị bỏ lại phía sau”.

Phương thức: Bố trí nhân lực và máy tính để hỗ trợ người dân khai, nộp hồ sơ trực tuyến.

6. Tư vấn pháp lý: Cung cấp thông tin thủ tục hành chính, hướng dẫn, tư vấn pháp lý cho tổ chức, cá nhân trong việc kê khai, hoàn thiện hồ sơ theo quy định, giảm sai sót hồ sơ, giảm lượt đi lại, nâng cao hiệu quả tiếp nhận, qua đó tăng công suất giải quyết TTHC và nâng cao mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công

Phương thức: Tổ chức thực hiện việc hỗ trợ, tư vấn pháp lý miễn phí tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

7. Hỗ trợ cài đặt ứng dụng và tài khoản đăng nhập VneID: Hỗ trợ người dân đăng ký, sử dụng các ứng dụng phục vụ việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến, theo dõi tiến trình xử lý hồ sơ và các tiện ích khác trên các nền tảng chuyển đổi số.

Phương thức: Bố trí nhân lực hỗ trợ người dân cài đặt.

8. Thông báo tự động trạng thái hồ sơ, kết quả hồ sơ qua Zalo/SMS/ Email:

Giúp người dân, doanh nghiệp có thể tra cứu trạng thái hồ sơ từ xa, nhận các thông báo của cơ quan nhà nước về tình trạng hồ sơ.

Phương thức: Phối hợp với các đơn vị cung cấp dịch vụ để triển khai.

9. Sạc pin thiết bị di động miễn phí: Phục vụ nhu cầu thiết yếu, bắt buộc khi xử lý thủ tục điện tử (nhận mã OTP, tra cứu thông tin...) đối với thiết bị điện tử (điện thoại, máy tính bảng, laptop...) khi người dân có nhu cầu.

Phương thức: Bố trí nguồn điện, dây cáp sạc các loại phục vụ người dân.

10. Thiết bị y tế cơ bản (Máy đo huyết áp, tủ thuốc sơ cứu): Đáp ứng nhu cầu y tế cơ bản của người dân, nhất là người cao tuổi, thể hiện tính nhân văn trong phục vụ

Phương thức: Bố trí máy đo, tủ thuốc tại khu vực chờ.

11. Nước uống, đồ ăn nhẹ: Hỗ trợ người dân lớn tuổi, phụ nữ có con nhỏ, công dân ở xa; thể hiện sự chăm sóc tận tình, nhân văn; đáp ứng nhu cầu thiết yếu trong quá trình chờ đợi, tạo môi trường thân thiện, lịch sự.

Phương thức: Bố trí cây nước nóng/lạnh, quầy đồ ăn nhẹ, cốc sử dụng một lần tại khu vực chờ.

III. KINH PHÍ

Nguồn kinh phí được bố trí từ nguồn ngân sách của Ủy ban nhân dân xã.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trung tâm phục vụ hành chính công

- Cử cán bộ, công chức để hướng dẫn, tổ chức thực hiện nội dung trên.
- Định kỳ đánh giá, báo cáo kết quả thực hiện mô hình (lồng ghép trong báo cáo công tác CCHC định kỳ), qua đó đề xuất các giải pháp đổi mới, cải tiến nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả phục vụ, tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân trong thực hiện thủ tục hành chính.

- Phối hợp với Công an xã hỗ trợ công dân đăng ký, khai báo VNeID để thực hiện thủ tục hành chính.

- Bố trí cán bộ, công chức các đơn vị để thực hiện trả kết quả tại nhà cho công dân.

2. Đề nghị các ông, bà Trưởng thôn:

- Kịp thời nắm bắt thông tin, phối hợp với cán bộ, công chức liên quan để thực hiện tiếp nhận thông tin các trường hợp cần hỗ trợ trên địa bàn. Phối hợp với cán bộ, công chức các đơn vị để thực hiện trả kết quả tại nhà cho công dân.

3. Đề nghị Văn phòng HĐND&UBND, Phòng Văn hóa – Thông tin: Hàng năm tham mưu UBND xã tổng kết, đánh giá ưu điểm, hạn chế, rút kinh nghiệm và đề xuất các giải pháp nhằm đảm bảo hoạt động hiệu quả các nhiệm vụ theo Kế hoạch; đồng thời, phối hợp với Phòng Văn hóa – Xã hội đề xuất UBND phường khen thưởng các tập thể, cá nhân tiêu biểu, xuất sắc trong quá trình triển khai thực hiện mô hình.

Trên đây là Kế hoạch triển khai thực hiện mô hình “Một số tiện ích miễn phí phục vụ tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính” tại Trung tâm phục vụ hành chính công xã./.

Nơi nhận:

- CT và các PCT UBND xã;
- Các cơ quan đơn vị liên quan;
- Lưu: VT.

GIÁM ĐỐC



Nguyễn Mạnh Dũng