

Số: /KH-UBND

Cẩm Giàng, ngày tháng 7 năm 2026

KẾ HOẠCH

Triển khai mô hình “Ngày nghỉ không nghỉ phục vụ” trong giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Cẩm Giàng

Thực hiện Quyết định số 5049/QĐ-UBND ngày 11/12/2025 của UBND thành phố Hải Phòng ban hành bộ tiêu chí, Bảng thang điểm và quy trình xét công nhận “Chính quyền thân thiện” cấp xã trên địa bàn thành phố Hải Phòng;

Căn cứ Nghị quyết 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia xác định tầm nhìn đến năm 2045;

Thực hiện Kế hoạch số 56/KH-UBND ngày 30/01/2026 Ủy ban nhân dân xã Cẩm Giàng triển khai mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn xã;

Để tiếp tục triển khai có hiệu quả các nội dung, nhiệm vụ trong công tác cải cách hành chính (CCHC), trọng tâm là thực hiện cải cách thủ tục hành chính (TTHC), nâng cao chất lượng, hiệu quả việc giải quyết TTHC thông qua dịch vụ công trực tuyến, UBND xã Cẩm Giàng xây dựng kế hoạch triển khai mô hình “Ngày nghỉ không nghỉ phục vụ” trong giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

a. Thực hiện mô hình “Ngày nghỉ không nghỉ phục vụ” nhằm nâng cao hiệu quả phục vụ Nhân dân trong thực hiện thủ tục hành chính theo hướng gần dân, tạo điều kiện thuận lợi tối đa cho các tổ chức, người dân trong việc tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC, nhằm mang lại sự hài lòng của nhân dân, làm thước đo đánh giá chất lượng phục vụ.

b. Tăng cường hướng dẫn, hỗ trợ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, tài khoản định danh điện tử VNeID và các tiện ích số trong thực hiện thủ tục hành chính; góp phần thay đổi thói quen từ nộp hồ sơ trực tiếp sang sử dụng dịch vụ công trên môi trường điện tử.

c. Giúp người dân tiết kiệm thời gian, công sức và cắt giảm chi phí đi lại khi phát sinh nhu cầu giải quyết TTHC. Đặc biệt quan tâm, hỗ trợ và ưu tiên cho các đối tượng yếu thế trong xã hội như người già và người khuyết tật, người có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn ít được tiếp cận công nghệ thông tin được hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính thuận lợi hơn.

2. Yêu cầu

a. Việc tổ chức thực hiện phải bảo đảm thiết thực, hiệu quả, phù hợp với điều

kiện thực tế của địa phương; lựa chọn nội dung phục vụ sát nhu cầu của người dân, nhất là tại các thôn xa Trung tâm Phục vụ hành chính công xã hoặc có đông công nhân, người lao động.

b. Nội dung hướng dẫn, tiếp nhận, hỗ trợ giải quyết thủ tục hành chính phải đúng quy định pháp luật; bảo đảm công khai, minh bạch, rõ quy trình, rõ thời gian, rõ trách nhiệm và đúng thẩm quyền.

c. Phân công cụ thể cho từng cơ quan, đơn vị, cá nhân tham gia; bảo đảm phối hợp chặt chẽ, đồng bộ, kịp thời; chuẩn bị đầy đủ nhân lực, trang thiết bị, biểu mẫu và điều kiện cần thiết phục vụ tổ chức mô hình trong ngày nghỉ.

d. Việc tổ chức tại các thôn phải bảo đảm an toàn, tiết kiệm, thuận tiện cho người dân, tránh hình thức; đồng thời gắn với công tác thông tin, tuyên truyền, hướng dẫn trực tiếp, dễ hiểu, dễ thực hiện. Phải lấy hiệu quả công việc thực tế và sự hài lòng của người dân làm tiêu chí để đánh giá kết quả thực hiện mô hình.

II. ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI, HÌNH THỨC VÀ PHƯƠNG THỨC TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

1. Đối tượng phục vụ

a. Cá nhân, hộ gia đình trên địa bàn xã có nhu cầu được hướng dẫn, hỗ trợ, tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính tại địa bàn thôn.

b. Ưu tiên người có công, người cao tuổi, người khuyết tật, người có hoàn cảnh khó khăn, người ít tiếp cận công nghệ thông tin, người dân không có điều kiện đến Trung tâm Phục vụ hành chính công xã trong ngày làm việc hành chính.

2. Phạm vi, địa điểm thực hiện

a. Phạm vi: Tổ chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã hoặc các thôn trên địa bàn xã Cẩm Giàng; ưu tiên các thôn xa Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, địa bàn có đông công nhân, người lao động hoặc có nhiều người dân gặp khó khăn trong việc đi lại, tiếp cận dịch vụ công.

b. Địa điểm: Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã hoặc các điểm Nhà văn hóa của thôn (có lịch cụ thể hàng tháng).

3. Thời gian thực hiện

a. Tổ chức định kỳ mỗi tháng 01 lần; bắt đầu từ tháng 8 năm 2026.

b. Thời gian triển khai ưu tiên vào ngày thứ Bảy hoặc Chủ nhật để tạo điều kiện thuận lợi cho người dân trực tiếp tham gia thực hiện thủ tục hành chính.

4. Hình thức thực hiện

a. Tổ chức thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, các điểm phục vụ lưu động tại nhà văn hóa thôn hoặc địa điểm phù hợp trên địa bàn thôn.

b. Thực hiện theo từng đợt, có thông báo cụ thể về thời gian, địa điểm, nội dung phục vụ, thành phần tham gia để người dân biết, đăng ký và chuẩn bị hồ sơ.

III. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Nội dung phục vụ

a. Thực hiện mô hình “Ngày nghỉ không nghỉ phục vụ” để thực hiện tiếp nhận, giải quyết đối với một số thủ tục hành chính đơn giản, hồ sơ ít thành phần, đủ điều kiện xử lý nhanh theo quy định, nhất là thủ tục chứng thực; đăng ký kinh doanh.

b. Tiếp nhận, kiểm tra thành phần hồ sơ, hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ, viết tờ khai, bổ sung giấy tờ, hẹn trả kết quả theo quy định đối với các thủ tục chưa đủ điều kiện giải quyết ngay tại điểm lưu động hoặc phải có thời gian xử lý theo quy định của pháp luật.

c. Hướng dẫn, hỗ trợ người dân tạo tài khoản, nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, tra cứu tình trạng hồ sơ, sử dụng tài khoản định danh điện tử VNeID và các tiện ích số liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính.

d. Tuyên truyền, phổ biến các quy định mới về thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến, cơ chế một cửa, một cửa liên thông và các nội dung liên quan trực tiếp đến quyền, nghĩa vụ của người dân.

2. Các thủ tục hành chính ưu tiên

- Các TTHC lĩnh vực chứng thực;
- Lĩnh vực hộ tịch đơn giản, đủ điều kiện thực hiện theo quy định, không cần thời gian xác minh.
- Hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, hẹn trả kết quả theo quy định đối với các thủ tục thuộc lĩnh vực đăng ký hộ kinh doanh và các thủ tục khác có nhu cầu nhiều tại cơ sở.
- Hướng dẫn, kiểm tra thành phần hồ sơ, hỗ trợ nộp trực tuyến đối với các thủ tục liên quan đến đất đai và các lĩnh vực khác theo nhu cầu thực tế của người dân.

3. Điều kiện bảo đảm thực hiện

a. Chuẩn bị đầy đủ máy tính, máy in, máy scan, đường truyền mạng, biểu mẫu, sổ sách, bàn ghế, biển chỉ dẫn và các điều kiện cần thiết khác để phục vụ người dân tại điểm lưu động ở thôn.

b. Bố trí nhân lực phù hợp với nội dung phục vụ của từng đợt; bảo đảm có công chức trực tiếp hướng dẫn, tiếp nhận, kiểm tra hồ sơ, trả kết quả hoặc hẹn trả kết quả theo quy định.

c. Bảo đảm việc thu phí, lệ phí, quản lý hồ sơ, giấy tờ, con dấu, tài liệu và dữ liệu phục vụ giải quyết thủ tục hành chính đúng quy định.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã

Là cơ quan đầu mối chủ trì tham mưu UBND xã tổ chức thực hiện Kế hoạch; xây dựng lịch triển khai cụ thể từng đợt; tham mưu thông báo thời gian, địa điểm, nội dung phục vụ để người dân biết và tham gia.

Bố trí công chức tham gia tiếp nhận, hướng dẫn, kiểm tra hồ sơ, hỗ trợ người

dân thực hiện thủ tục hành chính và dịch vụ công trực tuyến trong các ngày thực hiện mô hình.

Tổng hợp kết quả thực hiện sau từng đợt; định kỳ báo cáo UBND xã về số lượng người dân được hỗ trợ, số hồ sơ tiếp nhận, số hồ sơ giải quyết, số hồ sơ hẹn trả, mức độ hài lòng của người dân, khó khăn, vướng mắc và đề xuất, kiến nghị.

2. Văn phòng HĐND và UBND xã

Phối hợp cử công chức tham gia thực hiện các nội dung thuộc lĩnh vực hộ tịch, chứng thực và các lĩnh vực khác theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

3. Phòng Kinh tế xã

Phối hợp cử công chức tham gia thực hiện các nội dung thuộc lĩnh vực đất đai, môi trường, kinh doanh và các lĩnh vực khác theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

4. Phòng Văn hóa - Xã hội

Phối hợp rà soát, nắm bắt nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính của các nhóm đối tượng trên địa bàn thuộc lĩnh vực phụ trách, nhất là đối tượng người cao tuổi nhận lương hưu, người khuyết tật, người có hoàn cảnh khó khăn, người ít tiếp cận công nghệ thông tin để đề xuất nội dung hỗ trợ phù hợp trong từng đợt triển khai.

Phối hợp hướng dẫn, hỗ trợ người dân tiếp cận, sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, tài khoản định danh điện tử VNeID và các tiện ích số khác trong thực hiện thủ tục hành chính theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

5. Công an xã

Phối hợp bảo đảm an ninh trật tự, hướng dẫn người dân tại các điểm phục vụ hành chính công lưu động tại các thôn.

Phối hợp hỗ trợ các nội dung liên quan đến cài đặt định danh điện tử VneID, dữ liệu dân cư và các tiện ích phục vụ người dân khi có yêu cầu, phù hợp với chức năng, nhiệm vụ được giao.

6. Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công xã

Chủ trì thực hiện công tác thông tin, tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa, thời gian, địa điểm, nội dung phục vụ của từng đợt triển khai thông qua Cổng thông tin điện tử xã, hệ thống loa truyền thanh, fanpage và các hình thức thông tin khác.

7. Các thôn

Phối hợp rà soát nhu cầu thực tế của người dân; thông báo rộng rãi đến từng hộ gia đình về thời gian, địa điểm, nội dung phục vụ để người dân chủ động tham gia.

Chuẩn bị địa điểm, bàn ghế, điện, ánh sáng và các điều kiện cần thiết khác phục vụ tổ chức điểm lưu động tại thôn.

8. Đề nghị Ủy ban MTTQ Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội xã

Phối hợp tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên và Nhân dân tích cực tham gia; hỗ trợ người dân tiếp cận, thực hiện thủ tục hành chính tại điểm lưu động.

Quan tâm hỗ trợ các nhóm đối tượng yếu thế như người cao tuổi, người khuyết tật, người có hoàn cảnh khó khăn, công nhân, người lao động để bảo đảm mọi người dân có nhu cầu đều được tiếp cận dịch vụ hành chính công thuận lợi.

Tạo điều kiện bố trí địa điểm hội trường trung tâm, cơ sở vật chất phục vụ việc tiếp nhận, giải quyết TTHC phục vụ người dân, doanh nghiệp.

V. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Kinh phí thực hiện được bố trí từ ngân sách nhà nước theo phân cấp ngân sách hiện hành và các nguồn kinh phí hợp pháp khác theo quy định.

2. Nội dung chi gồm chi phục vụ công tác tổ chức, tuyên truyền, văn phòng phẩm, thiết bị, vật tư, hỗ trợ kỹ thuật và các điều kiện cần thiết khác để bảo đảm hoạt động của các điểm phục vụ hành chính công lưu động và Trung tâm Phục vụ hành chính công.

Trên đây là Kế hoạch triển khai, thực hiện mô hình “Ngày nghỉ không nghỉ phục vụ” tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Cẩm Giàng. Yêu cầu các đơn vị, các phòng chuyên môn, cán bộ, công chức và bộ phận có liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, kịp thời phản ánh về UBND xã (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công xã) để xem xét, chỉ đạo giải quyết./.

Nơi nhận:

- UBND thành phố (để bc/);
- Trung tâm PVVHCC thành phố (để b/c);
- TTĐU, TTHĐND xã;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- UBMTTQVN xã; các tổ chức CT-XH;
- BCH quân sự xã;
- Công an xã;
- Các phòng CM, Trung tâm;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Mạnh Dũng