ỦY BAN NHÂN DÂN **PHƯỜNG CHU VĂN AN**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số:855/BC - UBND	*Phường Chu Văn An, ngày 06 tháng 11 năm 2026*

BÁO CÁO
Kết quả thực hiện mô hình "Ngày thứ Tư không hẹn" tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Chu Văn An

Thực hiện chủ trương đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính (TTHC), UBND phường đã chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Chu Văn An triển khai thực hiện mô hình "Ngày thứ Tư không hẹn" từ ngày 07/01/2026, kết quả thực hiện mô hình như sau:

I. CÔNG TÁC TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

1. Mục đích, yêu cầu

Mô hình "Ngày thứ Tư không hẹn" được triển khai nhằm đổi mới phương thức phục vụ, lấy người dân, tổ chức làm trung tâm; tạo điều kiện thuận lợi để người dân thực hiện TTHC mà không phải đăng ký lịch hẹn trước, giảm thời gian chờ đợi, hạn chế việc đi lại nhiều lần.

Thông qua mô hình, từng bước nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ và tính chủ động của đội ngũ cán bộ, công chức; xây dựng hình ảnh chính quyền thân thiện, chuyên nghiệp, gần dân, sát dân, góp phần nâng cao mức độ hài lòng của người dân đối với hoạt động của chính quyền địa phương.

2. Thời gian và phạm vi thực hiện

- Thời gian thực hiện: Từ ngày 07/01/2026, vào thứ Tư hằng tuần.

- Địa điểm: Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Chu Văn An.

- Đối tượng phục vụ: Cá nhân, tổ chức có nhu cầu thực hiện các TTHC thuộc phạm vi áp dụng của mô hình.

- Các TTHC áp dụng: 05 thủ tục, gồm:

+ Chứng thực bản sao từ bản chính giấy tờ, văn bản do cơ quan, tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam; cơ quan, tổ chức có thẩm quyền của nước ngoài; cơ quan, tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam liên kết với cơ quan, tổ chức có thẩm quyền của nước ngoài cấp hoặc chứng nhận.

+ Chứng thực chữ ký trong các giấy tờ, văn bản.

+ Đăng ký khai tử.

+ Đăng ký kết hôn.

+ Cấp bản sao trích lục hộ tịch.

3. Tổ chức thực hiện

Quy trình thực hiện được triển khai theo hướng thuận tiện, đơn giản, cụ thể:

- Hướng dẫn người dân thực hiện TTHC, chuẩn bị thành phần hồ sơ theo quy định, không yêu cầu thêm giấy tờ ngoài quy định.

- Kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ; hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện đối với hồ sơ chưa đầy đủ, chưa hợp lệ.

- Ưu tiên giải quyết ngay đối với những hồ sơ đủ điều kiện, có thể giải quyết trong ngày.

- Trả kết quả cho người dân theo quy định; trường hợp hồ sơ cần thời gian xác minh hoặc xử lý theo quy trình chuyên môn thì thực hiện theo thời hạn giải quyết TTHC đã được công bố.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Kết quả tiếp nhận và giải quyết hồ sơ

Trong thời gian triển khai mô hình từ ngày 07/01/2026 đến ngày 04/11/2026, Trung tâm duy trì thực hiện mô hình "Ngày thứ Tư không hẹn" vào thứ Tư hằng tuần. Bình quân mỗi ngày triển khai mô hình tiếp nhận khoảng 25 hồ sơ, tổng số hồ sơ tiếp nhận trong các ngày thứ Tư 1.112 hồ sơ, đã giải quyết 1.112 hồ sơ.

Công chức tại Trung tâm chủ động hướng dẫn, kiểm tra thành phần hồ sơ ngay từ khâu tiếp nhận; phối hợp với công chức chuyên môn để xử lý các hồ sơ đủ điều kiện, tạo điều kiện thuận lợi để người dân được giải quyết công việc nhanh chóng, hạn chế tối đa việc phải bổ sung hồ sơ hoặc đi lại nhiều lần.

2. Kết quả về chất lượng phục vụ và cải cách hành chính

Việc triển khai mô hình đã mang lại những chuyển biến tích cực trong hoạt động tiếp nhận và giải quyết TTHC tại Trung tâm, cụ thể:

- **Giảm thời gian chờ đợi:** Người dân có nhu cầu giải quyết 05 TTHC thuộc phạm vi mô hình được đến thực hiện trực tiếp vào ngày thứ Tư mà không phải đăng ký lịch hẹn trước, góp phần giảm thời gian chờ đợi và chủ động hơn trong việc sắp xếp công việc cá nhân.

- **Nâng cao chất lượng hướng dẫn:** Công chức chủ động kiểm tra, hướng dẫn đầy đủ thành phần hồ sơ ngay từ đầu, hạn chế tình trạng người dân phải đi lại nhiều lần do thiếu hoặc chưa đúng giấy tờ.

- **Tăng cường trách nhiệm phối hợp:** Việc phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công với công chức chuyên môn được thực hiện chủ động hơn, góp phần rút ngắn thời gian xử lý đối với các hồ sơ đủ điều kiện giải quyết.

- **Đổi mới tác phong phục vụ:** Đội ngũ công chức từng bước nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ giao tiếp, ứng xử; chú trọng hướng dẫn tận tình, giải thích rõ ràng, tạo sự gần gũi, thân thiện với người dân.

- **Góp phần nâng cao mức độ hài lòng:** Mô hình thể hiện sự quan tâm, đồng hành của chính quyền đối với người dân, góp phần xây dựng nền hành chính phục vụ, lấy sự hài lòng của người dân làm thước đo chất lượng hoạt động.

3. Đánh giá chung

Qua quá trình triển khai, mô hình "Ngày thứ Tư không hẹn" đã từng bước đi vào nền nếp, nhận được sự quan tâm và hưởng ứng của người dân. Việc tổ chức tiếp nhận hồ sơ không yêu cầu đăng ký lịch hẹn trước, kết hợp với sự chủ

động hướng dẫn, phối hợp xử lý của công chức đã góp phần tạo thuận lợi trong quá trình thực hiện TTHC.

Đặc biệt, việc lựa chọn các thủ tục chứng thực và hộ tịch là những thủ tục có tần suất phát sinh thường xuyên, gắn trực tiếp với nhu cầu thiết yếu của người dân, đã giúp mô hình phát huy tính thiết thực, hiệu quả, phù hợp với điều kiện thực tế tại địa phương.

III. KHÓ KHĂN, HẠN CHẾ

Bên cạnh những kết quả đạt được, quá trình triển khai mô hình còn một số khó khăn:

1. Một số hồ sơ hộ tịch cần thực hiện việc tra cứu, xác minh thông tin trên cơ sở dữ liệu hoặc phối hợp với cơ quan có liên quan nên không phải trường hợp nào cũng có thể giải quyết và trả kết quả ngay trong ngày.

2. Việc duy trì chất lượng phục vụ trong ngày thứ Tư đòi hỏi sự phối hợp thường xuyên, kịp thời giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công và công chức chuyên môn, nhất là trong những thời điểm số lượng hồ sơ phát sinh tăng cao.

3. Đối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Bộ Tư pháp: Trong quá trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ, hệ thống còn phát sinh lỗi ký số trong quá trình xử lý hồ sơ; tình trạng mất hoặc không hiển thị thành phần hồ sơ đầu vào mặc dù công chức đã thực hiện số hóa, đính kèm đầy đủ khi tiếp nhận; một số trường hợp bị mất tệp tin kết quả giải quyết TTHC trên hệ thống. Các lỗi trên gây khó khăn cho công chức trong quá trình xử lý, theo dõi tiến độ, số hóa hồ sơ và trả kết quả cho người dân, đồng thời ảnh hưởng đến việc cập nhật, đồng bộ dữ liệu và đánh giá kết quả giải quyết TTHC.

IV. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ TRONG THỜI GIAN TỚI

Để tiếp tục duy trì và nâng cao hiệu quả mô hình "Ngày thứ Tư không hẹn", Trung tâm Phục vụ hành chính công tập trung thực hiện một số nhiệm vụ sau:

1. Tiếp tục duy trì thực hiện mô hình vào thứ Tư hằng tuần; bảo đảm việc tiếp nhận hồ sơ không yêu cầu người dân đăng ký lịch hẹn trước đối với các TTHC thuộc phạm vi triển khai.

2. Chủ động rà soát, bố trí công chức trực tiếp hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ; tăng cường phối hợp với công chức chuyên môn để ưu tiên xử lý nhanh các hồ sơ đủ điều kiện, bảo đảm đúng quy định và thời hạn giải quyết.

3. Nâng cao chất lượng hướng dẫn TTHC, thực hiện nghiêm việc công khai, minh bạch thành phần hồ sơ, phí, lệ phí và thời hạn giải quyết; không yêu cầu người dân cung cấp thêm giấy tờ ngoài quy định.

4. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, khai thác, sử dụng dữ liệu đã có trong các cơ sở dữ liệu để giảm giấy tờ, đơn giản hóa quy trình thực hiện TTHC, tạo thuận lợi tối đa cho người dân.

5. Tăng cường kiểm tra, theo dõi, thống kê số lượng hồ sơ tiếp nhận, giải quyết trong ngày thứ Tư "không hẹn"; kịp thời nắm bắt phản ánh, kiến nghị của người dân để chấn chỉnh, nâng cao chất lượng phục vụ.

6. Tiếp tục xây dựng đội ngũ công chức có tinh thần trách nhiệm, thái độ giao tiếp chuẩn mực, tận tình, thân thiện; gắn việc thực hiện mô hình với phong trào thi đua xây dựng chính quyền thân thiện, phục vụ Nhân dân.

V. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

Đề nghị các phòng chuyên môn, công chức có liên quan phối hợp chặt chẽ với Trung tâm Phục vụ hành chính công trong quá trình triển khai mô hình; chủ động bố trí, phân công nhân lực phù hợp, bảo đảm việc xử lý hồ sơ được thực hiện kịp thời, đúng quy định.

Trên đây là Báo cáo kết quả thực hiện mô hình "Ngày thứ Tư không hẹn" tại của phường Chu Văn An./.

Nơi nhận:
- Lãnh đạo UBND phường; (để b/c)
- Các phòng chuyên môn phường;
- Lưu: VT, TTPVHCC

KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

U.B.N.D PHƯỜNG CHU VĂN AN THÁI NGUYÊN

Nguyễn Thị Hòa