

Số: 03/KH-TTPVHCC

Gia Viên, ngày 06 tháng 3 năm 2026

## **KẾ HOẠCH**

### **Triển khai thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Gia Viên**

Thực hiện Kế hoạch số 57/KH-UBND ngày 13/02/2026 của UBND phường Gia Viên về xây dựng và thực hiện mô hình “chính quyền thân thiện” trên địa bàn phường Gia Viên. Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Gia Viên (*sau đây gọi tắt là Trung tâm*) xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện mô hình “chính quyền thân thiện” tại Trung tâm, cụ thể như sau:

#### **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

##### **1. Mục đích**

- Xây dựng Trung tâm hoạt động theo hướng gần dân, trọng dân, vì Nhân dân phục vụ.
- Nâng cao chất lượng phục vụ tổ chức, công dân; tăng mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của Trung tâm.
- Tổ chức triển khai thực hiện và hoàn thành chỉ tiêu, nhiệm vụ theo Danh mục nhiệm vụ được ban hành tại Kế hoạch số 57/KH-UBND ngày 13/02/2026 của UBND phường về xây dựng và thực hiện mô hình “chính quyền thân thiện” trên địa bàn phường Gia Viên.
- Đổi mới lề lối làm việc của Trung tâm từ “mệnh lệnh hành chính” sang “phục vụ, hướng dẫn, vận động, thuyết phục”; xây dựng nền hành chính thân thiện, phục vụ, hiện đại và hiệu quả; xây dựng phong cách “trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân”, hướng đến sự hài lòng của người dân.

##### **2. Yêu cầu**

- Đảm bảo các tiêu chí theo Kế hoạch số 57/KH-UBND ngày 13/02/2026 của UBND phường về xây dựng và thực hiện mô hình “chính quyền thân thiện” trên địa bàn phường Gia Viên.
- Phân công rõ trách nhiệm, lộ trình, giải pháp cụ thể.
- Đảm bảo tính thiết thực, hiệu quả, tránh hình thức.
- Việc triển khai mô hình “Chính quyền thân thiện” phải được thực hiện nghiêm túc, chất lượng, hiệu quả, tiết kiệm, tránh lãng phí, hình thức.

- Nội dung công việc phải gắn với trách nhiệm, vai trò của từng bộ phận, cá nhân liên quan được giao chủ trì, phối hợp; có sự phối hợp chặt chẽ, thường xuyên, hiệu quả giữa Trung tâm với các phòng chuyên môn và các cơ quan, tổ chức liên quan.

## **II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG**

- Phạm vi: Toàn bộ hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Gia Viên.

- Đối tượng: Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm; tổ chức, cá nhân đến giao dịch hành chính tại Trung tâm.

## **III. NỘI DUNG TRIỂN KHAI**

### **A. CHÍNH QUYỀN CÔNG KHAI, MINH BẠCH**

#### **1. Công khai danh mục thủ tục hành chính, nội dung, thời gian, quy trình giải quyết**

- Nội dung thực hiện: Rà soát, kiểm tra danh mục TTHC mới được công bố, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ và thực hiện công khai trên Cổng thông tin điện tử của phường, Bảng niêm yết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

- Chủ trì: Công chức Kiểm soát TTHC.

- Phối hợp: Các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị.

- Sản phẩm: Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện.

- Thời gian thực hiện: Cả năm.

#### **2. Công khai mức thu phí, lệ phí của từng thủ tục hành chính:**

- Nội dung thực hiện: Rà soát, tổng hợp các TTHC có phí, lệ phí và công khai tại Bảng niêm yết của Trung tâm và trên Cổng thông tin điện tử của phường.

- Chủ trì: Công chức Kiểm soát TTHC và công chức trả kết quả giải quyết TTHC.

- Phối hợp: Các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị.

- Sản phẩm: Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện.

- Thời gian thực hiện: Cả năm.

#### **3. Công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính của chính quyền cho tổ chức và công dân**

- Nội dung thực hiện: Công khai kết quả giải quyết TTHC đối với các thủ tục về Đất đai, Xây dựng, Tư pháp, Đăng ký kinh doanh, Văn hóa - Xã hội cho công dân và tổ chức.

- Chủ trì: Công chức trả kết quả giải quyết TTHC và các bộ phận Đất đai, Xây dựng, Tư pháp, Đăng ký kinh doanh, Văn hóa - Xã hội.

- Phối hợp: Các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị.

- Sản phẩm: Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện.
- Thời gian thực hiện: Cả năm.

#### **4. Hình thức công khai đa dạng:**

*\* Niêm yết thường xuyên tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường, Cổng thông tin điện tử của phường*

- Chủ trì: Công chức Kiểm soát TTHC.
- Phối hợp: Văn phòng HĐND&UBND phường, Phòng Văn hóa - Xã hội phường, các cơ quan có TTHC niêm yết tại Trung tâm.
- Sản phẩm: Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện.
- Thời gian thực hiện: Năm 2026.

**5. Cải cách thủ tục hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, thường xuyên theo dõi, đánh giá tiến độ giải quyết hồ sơ; kịp thời chấn chỉnh, xử lý các trường hợp chậm trễ, gây bức xúc cho công dân, tổ chức**

- Nội dung thực hiện: Tham mưu UBND phường ban hành Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính, Kế hoạch rà soát, đơn giản hóa TTHC; thực hiện rà soát, đưa ra phương án cắt giảm, đơn giản hóa TTHC theo quy định; theo dõi tiến độ giải quyết hồ sơ, không để xảy ra tình trạng hồ sơ bị quá hạn giải quyết.
- Chủ trì: Công chức Kiểm soát TTHC.
- Phối hợp: Các phòng chuyên môn; cán bộ, công chức, viên chức phụ trách các quầy tiếp nhận tại Trung tâm.
- Sản phẩm: Báo cáo, Kế hoạch của Trung tâm, Phương án đơn giản hóa TTHC.
- Thời gian thực hiện: Năm 2026.

### **B. CHÍNH QUYỀN THÂN THIỆN, HÀNH ĐỘNG, VÌ NHÂN DÂN PHỤC VỤ**

**1. Quy định thứ 4 hàng tuần là ngày giải quyết nhanh và trả kết quả thủ tục hành chính trong ngày cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp**

- Nội dung thực hiện: Thực hiện tiếp nhận và trả kết quả trong ngày thứ 4 hàng tuần với một số TTHC: Xác nhận tình trạng hôn nhân, Trích lục bản sao, Chứng thực bản sao từ bản chính,...
- Chủ trì: Công chức Tư pháp, Hộ tịch, Chứng thực.
- Phối hợp: Công chức trả kết quả giải quyết TTHC.
- Sản phẩm: Hướng dẫn, tiếp nhận và giải quyết, trả kết quả trong ngày cho công dân, tổ chức đối với TTHC chứng thực, trích lục bản sao,...
- Thời gian thực hiện: Năm 2026.

**2. Thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại nhà cho các đối tượng (Thương binh, bệnh binh nặng, người khuyết tật, người ốm đau, người mắc bệnh hiểm nghèo, người già yếu cô đơn không nơi nương tựa) không có khả năng đi lại khi có nhu cầu, đề nghị**

- Nội dung thực hiện: Tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC các lĩnh vực Tư pháp, Văn hóa - Xã hội tại nhà đối với các trường hợp người yếu thế, cần được hỗ trợ khi có nhu cầu, đề nghị.

- Chủ trì: Công chức quầy Tư pháp, Công chức quầy Nội vụ - Y tế - Văn hóa - Xã hội.

- Phối hợp: Công chức Trung tâm Phục vụ hành chính công.

- Sản phẩm: Các hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện.

- Thời gian thực hiện: Năm 2026.

**3. Bố trí, huy động sự tham gia của cán bộ, đoàn viên, hội viên các tổ chức chính trị - xã hội để hỗ trợ, tiếp đón, hướng dẫn người dân đến làm thủ tục hành chính**

- Nội dung thực hiện: Đề nghị Đoàn TNCS Hồ Chí Minh phường cử cán bộ, đoàn viên trực tại Bộ phận Một cửa để tiếp đón, hướng dẫn, hỗ trợ người dân kê khai, nộp hồ sơ trực tuyến, cài đặt tài khoản định danh điện tử VneID thực hiện thủ tục hành chính và khuyến khích người dân tiếp cận chuyển đổi số tại Trung tâm.

- Chủ trì: Đề nghị Đoàn TNCS Hồ Chí Minh phường, các tổ chức chính trị - xã hội phường cử cán bộ.

- Phối hợp: Công chức hướng dẫn TTHC.

- Sản phẩm: Các hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện.

- Thời gian thực hiện: Năm 2026.

**4. Tổ chức các hoạt động thăm hỏi, chúc mừng, động viên Nhân dân thông qua các hình thức:**

**\* Tổ chức trao: giấy chứng nhận kết hôn, thư chúc mừng kết hôn; giấy khai sinh, thư chúc mừng có thêm thành viên mới**

- Nội dung thực hiện: Tổ chức trao Giấy chứng nhận kết hôn (kèm thư chúc mừng), Giấy khai sinh (kèm thư chúc mừng).

- Chủ trì: Công chức quầy Hộ tịch thuộc Văn phòng HĐND và UBND phường.

- Phối hợp: Trung tâm Phục vụ hành chính công.

- Sản phẩm: Các hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện.

- Thời gian thực hiện: Năm 2026

**\* Tổ chức trao thẻ bảo hiểm y tế tại nhà đối với các đối tượng thuộc diện chính sách (thương binh, bệnh binh nặng, người khuyết tật, người ốm đau, bệnh hiểm nghèo, người già yếu cô đơn không nơi nương tựa và các đối tượng khó khăn khác) không có khả năng về đi lại khi có nhu cầu, đề nghị**

- Nội dung thực hiện: Tổ chức trả kết quả giải quyết TTHC lĩnh vực y tế, người có công tại nhà đối với các đối tượng yếu thế, thuộc diện chính sách khi có nhu cầu, đề nghị.

- Chủ trì: Công chức quầy Nội vụ - Y tế - Văn hóa - Xã hội.

- Phối hợp: Công chức Trung tâm Phục vụ hành chính công.

- Sản phẩm: Các hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện.

- Thời gian thực hiện: Năm 2026.

**\* Tổ chức thăm hỏi, phúng viếng hoặc gửi thư chia buồn đến gia đình công dân có người thân qua đời**

- Nội dung thực hiện: Gửi thư chia buồn, thăm hỏi, phúng viếng đối với gia đình công dân có người thân qua đời khi công dân đến thực hiện TTHC đăng ký khai tử.

- Đơn vị chủ trì: Công chức quầy Hộ tịch.

- Cơ quan phối hợp: Trung tâm Phục vụ hành chính công.

- Sản phẩm: Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện.

- Thời gian thực hiện: Năm 2026.

**\* Gửi thư xin lỗi người dân, tổ chức và doanh nghiệp về việc giải quyết thủ tục hành chính quá hạn**

- Nội dung thực hiện: Chủ động gửi thư xin lỗi và xin gia hạn thời gian giải quyết cho công dân, tổ chức khi giải quyết TTHC quá hạn.

- Chủ trì: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

- Phối hợp: Các phòng, cơ quan, đơn vị.

- Sản phẩm: Các văn bản triển khai thực hiện.

- Thời gian thực hiện: Năm 2026.

**5. Trung tâm Phục vụ hành chính công thường xuyên khảo sát đánh giá việc thực hiện chính quyền thân thiện để rút kinh nghiệm, hoàn thiện các tiêu chí và nâng hạng mức độ đạt chuẩn:**

**\* Khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước bằng phiếu điều tra xã hội học hoặc trên phần mềm khảo sát đánh giá hài lòng**

- Nội dung thực hiện: Hướng dẫn công dân, tổ chức thực hiện khảo sát đánh giá sự hài lòng trên Hệ thống phần mềm đánh giá hoặc bằng phiếu điều tra xã hội học đặt tại quầy tiếp nhận.

- Chủ trì: Cán bộ, công chức, viên chức phụ trách các quầy tiếp nhận tại Trung tâm.
- Phối hợp: Trung tâm Phục vụ hành chính công
- Sản phẩm: Bảng tổng hợp kết quả khảo sát bằng phần mềm và phiếu điều tra.
- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

### **6. Đảm bảo 100% các thủ tục hành chính của người dân, tổ chức thuộc thẩm quyền được giải quyết xong trước và trong thời gian quy định**

- Nội dung thực hiện: Chủ động rà soát, đảm bảo 100% TTHC của công dân, tổ chức giải quyết trước hạn và trong hạn, không để xảy ra tình trạng hồ sơ bị quá hạn giải quyết.

- Chủ trì: Công chức Kiểm soát TTHC.
- Phối hợp: Các phòng, cơ quan, đơn vị.
- Sản phẩm: Báo cáo của Trung tâm.
- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

## **C. CHÍNH QUYỀN XANH, VĂN MINH, HIỆN ĐẠI**

### **1. Xây dựng cảnh quan môi trường khu vực khuôn viên trụ sở Trung tâm Phục vụ hành chính công thường bảo đảm sáng, xanh, sạch, đẹp, thân thiện tạo ấn tượng tốt đối với công dân khi đến liên hệ, giao dịch**

- Chủ trì: Trung tâm Phục vụ hành chính công.
- Phối hợp: Cán bộ, công chức được cử đến làm việc tại Trung tâm.
- Sản phẩm: Các hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện.
- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

### **2. Sắp xếp các phòng làm việc gọn gàng, khoa học, thân thiện:**

#### **\* Phòng làm việc của cán bộ, công chức:**

- Chủ trì: Trung tâm Phục vụ hành chính công.
- Phối hợp: Cán bộ, công chức được cử đến làm việc tại Trung tâm.
- Sản phẩm: Các hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện.
- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

#### **\* Phòng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả**

- Chủ trì: Trung tâm Phục vụ hành chính công.
- Phối hợp: Cán bộ, công chức được cử đến làm việc tại Trung tâm.

- Sản phẩm: Các hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện.
- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

**3. Trung tâm Phục vụ hành chính công phường được trang bị các máy móc, thiết bị để Nhân dân đến giao dịch thuận tiện (bao gồm: máy tính cho người dân sử dụng; tủ sách báo, bàn ghế ngồi chờ; nước uống, quạt điện hoặc điều hòa nơi có điều kiện; internet/wifi không đặt mật khẩu, miễn phí cho Nhân dân đến giao dịch sử dụng thuận lợi; máy photocopy, máy scan tài liệu; camera giám sát)**

- Chủ trì: Trung tâm Phục vụ hành chính công.
- Phối hợp: Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị phường.
- Sản phẩm: Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện.
- Thời gian thực hiện: Năm 2026

#### **4. Có bảng khẩu hiệu, pano tuyên truyền:**

**\* Tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, khu vực tiếp dân có khẩu hiệu, pa nô tuyên truyền về cán bộ, công chức khi giao tiếp với Nhân dân phải thực hiện “4 xin, 4 luôn, 5 không:**

- Nội dung thực hiện: Bổ sung bảng khẩu hiệu, pa nô nội dung “4 xin, 4 luôn, 5 không” treo tại Bộ phận Một cửa (sau quầy trả kết quả giải quyết TTHC).
- Chủ trì: Trung tâm Phục vụ hành chính công.
- Phối hợp: Phòng Văn hóa - Xã hội phường.
- Sản phẩm: Bảng in khẩu hiệu, pa nô tuyên truyền treo tại Trung tâm.
- Thời gian thực hiện: Năm 2026.

**5. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động chỉ đạo, điều hành của chính quyền:**

**\* Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến toàn trình và tỷ lệ số hoá hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính, tái sử dụng lại dữ liệu số hóa đạt từ 90% trở lên**

- Nội dung thực hiện: Hướng dẫn công dân, tổ chức nộp hồ sơ trực tuyến khi đến giao dịch tại Trung tâm; thực hiện tiếp nhận, số hóa hồ sơ (bao gồm chuyển đổi tài liệu giấy/vật lý sang dữ liệu số, thực hiện ký số, lưu trữ trên hệ thống điện tử) của công dân, tổ chức trên môi trường không gian mạng.
- Chủ trì: Công chức hướng dẫn TTHC.
- Phối hợp: Cán bộ, công chức, viên chức phụ trách các quầy tiếp nhận tại Trung tâm.
- Sản phẩm: Báo cáo tổng hợp số liệu hàng tháng của Trung tâm.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

**\* *Lập mã quét QR về các thủ tục hành chính và hướng dẫn việc thực hiện thủ tục hành chính***

- Chủ trì: Công chức Kiểm soát TTHC.

- Phối hợp: Công chức hướng dẫn TTHC.

- Sản phẩm: Các hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện, báo cáo của Trung tâm.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

#### **IV. KINH PHÍ**

Kinh phí thực hiện Kế hoạch được bố trí từ nguồn ngân sách Nhà nước và các nguồn hợp pháp khác theo quy định.

#### **V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

##### **1. Cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm**

- Thực hiện có hiệu quả việc xây dựng, triển khai thực hiện “Chính quyền thân thiện” theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và theo các nhiệm vụ cụ thể được giao tại Kế hoạch này.

- Tập trung các biện pháp, giải pháp nhằm đảm bảo hoàn thành những nhiệm vụ được giao đảm bảo thiết thực, hiệu quả, đúng thời gian quy định.

- Báo cáo kết quả thực hiện (có tài liệu, hình ảnh minh chứng) các nội dung được phân công tại Kế hoạch này theo Tiêu chí thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” gửi về Trung tâm Phục vụ hành chính công phường (*qua Đ/c Trần Quang Anh - Chuyên viên Trung tâm Phục vụ hành chính công phường*) **trước ngày 01 hàng Quý** để tổng hợp, gửi UBND phường bổ sung hồ sơ đề nghị thẩm định công nhận phường đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” theo quy định.

##### **2. Trung tâm Phục vụ hành chính công phường**

###### **2.1. Lãnh đạo Trung tâm:**

Quán triệt, triển khai đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức thực hiện có hiệu quả việc xây dựng thực hiện “Chính quyền thân thiện” theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và theo các nhiệm vụ cụ thể được giao tại Kế hoạch này.

###### **2.2. Công chức Hướng dẫn TTHC:**

Chủ động phối hợp với Đoàn TNCS Hồ Chí Minh phường, các tổ chức chính trị - xã hội, cán bộ, công chức, viên chức tại các quầy tiếp nhận trong công tác hướng dẫn công dân, tổ chức thực hiện TTHC khi đến giao dịch tại Trung tâm.

###### **2.3. Công chức Kiểm soát TTHC:**

- Nghiên cứu ứng dụng mô hình “Chính quyền thân thiện” vào hoạt động của đơn vị, triển khai đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức, người lao động biết và thực hiện.

- Tham mưu tiếp tục đẩy mạnh thực hiện cải cách thủ tục hành chính, đổi mới hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công, đảm bảo đi vào thực chất, hiệu quả hướng đến mục tiêu phục vụ, tạo điều kiện tốt nhất cho người dân, doanh nghiệp, góp phần nâng cao sự hài lòng của nhân dân.

- Thường xuyên phối hợp trong công tác kiểm tra, giám sát việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức nhất là công chức trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính cho Nhân dân. Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp khi đến thực hiện giao dịch tại Trung tâm. Tổng hợp số liệu và thực hiện báo cáo định kỳ theo Kế hoạch của UBND phường và Trung tâm.

- Tham gia các lớp bồi dưỡng, tập huấn, tuyên truyền các nội dung xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện” và các nội dung có liên quan do UBND phường tổ chức theo quy định.

#### **2.4. Công chức phụ trách trả kết quả giải quyết TTHC:**

Phối hợp với cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm, Bộ phận Một cửa tổ chức thực hiện hoạt động thăm hỏi, chúc mừng, động viên Nhân dân, đảm bảo thiết thực, hiệu quả, hoàn thành các nội dung, nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch này.

#### **2.5. Công chức phụ trách Kế toán:**

Phối hợp với Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị phường bố trí kinh phí đầu tư cơ sở vật chất để thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” theo Danh mục nhiệm vụ của Kế hoạch.

Trên đây là Kế hoạch triển khai thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Gia Viên. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động phản ánh trực tiếp về Trung tâm để tổng hợp, báo cáo UBND phường xem xét, giải quyết./.

#### **Nơi nhận:**

- CT, các PCT UBND phường;
- Các phòng, ban, đơn vị liên quan;
- Lưu: VT.

**GIÁM ĐỐC**

**Nguyễn Thị Phương Thanh**

