UỶ BAN NHÂN DÂN **PHƯỜNG THÀNH ĐÔNG**	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**
Số:2927/UBND-TTPVHCC	*Thành Đông, ngày* 04 *tháng 11 năm 2026*

Về việc tiếp tục đẩy mạnh, nâng cao hiệu quả thực hiện mô hình "Ngày thứ Tư không hẹn, không chờ"

Kính gửi:

- Các phòng, đơn vị thuộc UBND phường;
- Tổ trưởng Tổ dân phố trên địa bàn phường.

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 phường trên địa bàn thành phố Hải Phòng; Kế hoạch số 101/KH-UBND ngày 02/12/2025 của UBND phường về việc xây dựng chính quyền thân thiện; nhằm tiếp tục đổi mới, nâng cao chất lượng công tác cải cách hành chính, trọng tâm là cải cách thủ tục hành chính (TTHC), ngày 09/4/2026, UBND phường đã ban hành Kế hoạch số 81/KH-UBND về thực hiện mô hình *"Ngày thứ Tư không hẹn, không chờ"* tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

Qua hơn 06 tháng triển khai thực hiện, mô hình *"Ngày thứ Tư không hẹn, không chờ"* bước đầu đã đạt được những kết quả rất tích cực: Tỷ lệ hồ sơ TTHC được giải quyết và trả kết quả ngay trong ngày tăng cao; rút ngắn tối đa thời gian chờ đợi, tiết kiệm thời gian, chi phí đi lại của người dân, doanh nghiệp; nhận được sự đồng tình, ủng hộ và đánh giá cao của Nhân dân trên địa bàn, góp phần thiết thực vào việc xây dựng chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ.

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, công tác thông tin, tuyên truyền về mô hình tại một số Tổ dân phố đôi lúc còn chưa sâu rộng; một bộ phận người dân chưa nắm rõ danh mục các TTHC được tiếp nhận và giải quyết dứt điểm ngay trong ngày thứ Tư; việc người dân tự thực hiện nộp hồ sơ TTHC trực tuyến còn hạn chế, gặp khó khăn trong ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số.

Nhằm tiếp tục phát huy những kết quả đã đạt được, khắc phục các tồn tại, hạn chế, đồng thời đưa mô hình *"Ngày thứ Tư không hẹn, không chờ"* đi vào chiều sâu, hoạt động nền nếp, chuyên nghiệp và hiệu quả hơn nữa, Chủ tịch UBND phường Thành Đông yêu cầu các phòng, đơn vị trực thuộc và Tổ trưởng các Tổ dân phố tập trung triển khai thực hiện tốt một số nhiệm vụ trọng tâm sau:

1. Tiếp tục tuyên truyền, quán triệt và thực hiện nghiêm túc các nội dung cốt lõi của Kế hoạch số 81/KH-UBND

1.1. Về mục tiêu cốt lõi: Toàn thể cán bộ, công chức phải nhận thức sâu sắc mục đích, ý nghĩa của mô hình; giải quyết và trả kết quả ngay trong ngày

làm việc đối với các hồ sơ TTHC hợp lệ thuộc danh mục áp dụng; tuyệt đối không hẹn sang ngày hôm sau; đảm bảo đúng quy định, quy trình, giải quyết nhanh nhưng không để xảy ra sai sót; nâng tỷ lệ hồ sơ trả kết quả trước và đúng hạn lên 100%, nâng cao chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của chính quyền phường.

1.2. Về thời gian thực hiện: Ngày thứ Tư hàng tuần trong giờ làm việc hành chính.

1.3. Về đối tượng và điều kiện áp dụng: Tiếp tục áp dụng đối với cá nhân, tổ chức có nhu cầu giải quyết TTHC nộp hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường. Thành phần hồ sơ phải đầy đủ, hợp lệ theo quy định pháp luật, không phải thẩm tra, xác minh thực địa phức tạp, đủ điều kiện xử lý và trả kết quả ngay.

1.4. Về danh mục thủ tục hành chính thực hiện trong mô hình: Tiếp tục thực hiện tiếp nhận, giải quyết dứt điểm và trả kết quả trong ngày đối với 05 thủ tục hành chính thuộc 03 lĩnh vực trọng tâm đã xác định tại Kế hoạch số 81/KH-UBND, bao gồm:

(1) Lĩnh vực chứng thực:

- Thủ tục 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.

- Thủ tục chứng thực chữ ký trong các giấy tờ, văn bản *(áp dụng cho cả trường hợp chứng thực điểm chỉ và trường hợp người yêu cầu chứng thực không thể ký, không thể điểm chỉ được).*

(2) Lĩnh vực hộ tịch:

- Thủ tục đăng ký khai tử *(trừ các trường hợp có yếu tố nước ngoài, chết ở địa phương khác phải xác minh).*

- Thủ tục Cấp bản sao từ sổ gốc.

(3) Lĩnh vực văn hoá:

- Thủ tục thông báo tổ chức lễ hội cấp xã *(thuộc thẩm quyền quản lý của UBND phường).*

2. Giao Trung tâm phục vụ Hành chính công phường

Là cơ quan đầu mối chủ trì, tham mưu UBND phường trong việc chỉ đạo, điều hành, duy trì và nâng cao chất lượng thực hiện mô hình; thường xuyên kiểm tra, rà soát quy trình, chuẩn bị đầy đủ hạ tầng công nghệ và trang thiết bị để mô hình vận hành thông suốt.

- Niêm yết công khai, rõ ràng danh mục 05 TTHC thực hiện mô hình *"Ngày thứ Tư không hẹn, không chờ"* tại Bộ phận một cửa.

- Bố trí đầy đủ công chức có năng lực chuyên môn, tinh thần thái độ trách nhiệm thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC vào ngày thứ Tư hàng tuần; chủ động kiểm tra sơ bộ thành phần hồ sơ và hỗ trợ, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp hoàn thiện hồ sơ trước khi nộp, bảo đảm không để người dân phải chờ đợi lâu; kiên quyết thực hiện phương châm *"Hướng dẫn một lần đầy đủ, rõ ràng",* không tùy tiện yêu cầu bổ sung giấy tờ ngoài quy định.

- Tổ chức số hóa 100% hồ sơ, giấy tờ đầu vào theo đúng quy định; thực hiện tiếp nhận, luân chuyển hồ sơ điện tử ngay đến công chức thụ lý và trình Lãnh đạo UBND phường phê duyệt ký số, cấp kết quả điện tử và bản giấy trả cho công dân ngay trong buổi/trong ngày.

- Tăng cường hướng dẫn người dân nộp hồ sơ qua Cổng Dịch vụ công trực tuyến và thanh toán phí, lệ phí không dùng tiền mặt *(qua mã QR, tài khoản ngân hàng);* hướng dẫn công dân khai thác dữ liệu đã được số hóa, kiên quyết không yêu cầu công dân cung cấp lại các loại giấy tờ đã có trong cơ sở dữ liệu dùng chung.

- Thường xuyên theo dõi, đánh giá mức độ hài lòng của người dân bằng thiết bị điện tử tại Bộ phận một cửa; định kỳ hàng tháng tổng hợp số lượng hồ sơ tiếp nhận, kết quả xử lý, các phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức, tổng hợp chung báo cáo kết quả thực hiện của đơn vị.

3. Giao Văn phòng HĐND - UBND, phòng Văn hóa - Xã hội

- Phân công công chức chuyên môn trực tiếp chủ trì, phối hợp thường xuyên với Trung tâm Phục vụ hành chính công vào ngày thứ Tư hàng tuần để xử lý, giải quyết hồ sơ TTHC theo lĩnh vực phụ trách; ưu tiên xử lý dứt điểm ngay các hồ sơ thuộc mô hình, tuyệt đối không để chậm, muộn hoặc tồn đọng sang ngày làm việc tiếp theo.

- Tuân thủ nghiêm ngặt quy trình nghiệp vụ: Thẩm định hồ sơ chặt chẽ, chính xác, nhanh chóng nhưng tuyệt đối không để xảy ra sai sót về mặt pháp lý; thực hiện số hóa 100% kết quả giải quyết hồ sơ TTHC theo đúng quy định; kiên quyết không tùy tiện yêu cầu bổ sung giấy tờ ngoài quy định.

- Phối hợp chặt chẽ với Lãnh đạo UBND phường phụ trách lĩnh vực để bố trí thời gian ký duyệt, ký số hồ sơ kịp thời trong ngày thứ Tư; phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công thường xuyên rà soát, kịp thời tham mưu, đề xuất bổ sung thêm các TTHC đủ điều kiện đưa vào thực hiện mô hình trong thời gian tới.

Phòng Văn hóa - Xã hội thực hiện đăng tải Văn bản này trên Cổng thông tin điện tử phường Thành Đông để tuyên truyền đến người dân, doanh nghiệp trên địa bàn phường biết, liên hệ thực hiện.

4. Giao Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công

- Chủ trì, phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công và các phòng chuyên môn đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền sâu rộng về mô hình *"Ngày thứ Tư không hẹn, không chờ";* xây dựng các chuyên mục, bản tin phát

thanh định kỳ trên hệ thống loa truyền thanh phường vào các khung giờ phù hợp *(đặc biệt vào các ngày thứ Hai, thứ Ba hàng tuần).*

- Biên tập tin bài, hình ảnh, đồ họa thông tin trực quan để đăng tải trên Trang thông tin điện tử phường, trang mạng xã hội *(Zalo, Fanpage chính thức của phường)* nhằm giúp người dân nắm bắt cụ thể về thời gian, đối tượng, danh mục TTHC, lợi ích và quyền lợi khi tham gia thực hiện mô hình.

5. Giao Tổ trưởng Tổ dân phố

- Tiếp tục thông báo, tuyên truyền nội dung Kế hoạch số 81/KH-UBND và văn bản này đến người dân, doanh nghiệp trên địa bàn thông qua các cuộc họp tổ dân phố, trên hệ thống loa truyền thanh, bảng tin khu dân cư, nhóm Zalo của tổ dân phố để người dân, doanh nghiệp nắm được thông tin, liên hệ thực hiện.

- Hướng dẫn, giải thích cho nhân dân trên địa bàn hiểu rõ: Vào ngày thứ Tư hàng tuần, khi có nhu cầu chứng thực, khai tử, cấp bản sao hộ tịch, thông báo lễ hội,... chuẩn bị đầy đủ hồ sơ theo hướng dẫn để đến Trung tâm Phục vụ hành chính công phường sẽ được tiếp nhận và nhận kết quả ngay, không phải chờ giấy hẹn.

- Phối hợp chặt chẽ với Tổ công nghệ số cộng đồng tại Tổ dân phố hướng dẫn người dân cài đặt, kích hoạt tài khoản định danh điện tử VNeID mức độ 2; kịp thời nắm bắt tâm tư, nguyện vọng và phản ánh những vướng mắc của người dân gửi về UBND phường *(qua Trung tâm Phục vụ hành chính công)* để xem xét, tháo gỡ.

Yêu cầu Thủ trưởng các phòng, đơn vị trực thuộc UBND phường và Tổ trưởng các Tổ dân phố nghiêm túc triển khai thực hiện, coi đây là nhiệm vụ chính trị trọng tâm, thường xuyên trong công tác cải cách TTHC và xây dựng chính quyền thân thiện năm 2026 và các năm tiếp theo; tuyệt đối không đùn đẩy, né tránh hoặc gây khó khăn cho người dân.

Trong quá trình thực hiện, nếu có phát sinh khó khăn, vướng mắc đề nghị các phòng, đơn vị thuộc UBND phường và Tổ trưởng Tổ dân phố kịp thời phản ánh về UBND phường *(qua Trung tâm phục vụ Hành chính công)* để tổng hợp, báo cáo Lãnh đạo UBND phường xem xét, chỉ đạo giải quyết./.

Nơi nhận:
- Thường trực ĐU phường *(để báo cáo)*;
- Chủ tịch UBND phường *(để báo cáo);*
- Các PCT UBND phường *(để chỉ đạo);*
- Lưu: VT, TTPVHCC.

KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Vũ Kim Quang