

Số: /KH-UBND

Thủy Nguyên, ngày tháng năm 2026

KẾ HOẠCH

Thực hiện mô hình "Giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính trong ngày" trên địa bàn phường Thủy Nguyên

Nhằm nâng cao hiệu quả phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính (TTHC) theo hướng linh hoạt, thuận tiện, tiết kiệm thời gian; tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức khi thực hiện TTHC, Ủy ban nhân dân phường Thủy Nguyên xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện mô hình "Giải quyết và trả kết quả TTHC trong ngày" trên địa bàn phường năm 2026, với những nội dung sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Giải quyết TTHC nhanh chóng, thuận tiện, giảm thời gian đi lại và chờ đợi; lấy sự hài lòng của người dân làm thước đo hiệu quả hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước.

- Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính; phân công rõ trách nhiệm cá nhân trong từng khâu tiếp nhận, xử lý, ký duyệt và trả kết quả. Hạn chế tình trạng hồ sơ giải quyết chậm; kiểm soát chặt chẽ tiến độ xử lý, bảo đảm hồ sơ đủ điều kiện được giải quyết và trả kết quả ngay trong ngày làm việc.

- Đẩy mạnh số hóa hồ sơ, theo dõi tiến độ xử lý trên phần mềm một cửa điện tử; tăng tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến. Nâng cao điểm số đánh giá cải cách hành chính của địa phương, cải thiện môi trường hành chính minh bạch, hiệu quả.

2. Yêu cầu

- Việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC trong ngày phải tuân thủ đầy đủ quy định hiện hành; không tự ý cắt giảm thành phần hồ sơ, không làm thay đổi trình tự, thẩm quyền giải quyết.

- Công khai danh mục TTHC áp dụng mô hình; công khai thời gian tiếp nhận và trả kết quả cụ thể trong ngày; thực hiện iem yết đầy đủ tại Bộ phận Một cửa và trên trang thông tin điện tử của phường.

- Chỉ thực hiện đối với hồ sơ đầy đủ, hợp lệ, không cần xác minh, trường hợp hồ sơ chưa đủ điều kiện phải hướng dẫn một lần đầy đủ, rõ ràng. Tuyệt đối không yêu cầu bổ sung giấy tờ ngoài quy định; không thu thêm phí, lệ phí ngoài quy định.

- Xác định cụ thể cán bộ tiếp nhận, xử lý, ký duyệt. Gán trách nhiệm từng khâu, từng bước nếu để xảy ra tình trạng trễ hẹn không có lý do chính đáng. Hồ sơ thuộc danh mục phải được xử lý và trả kết quả trong ngày làm việc, không để tồn đọng sang ngày làm việc tiếp theo (trừ trường hợp bất khả kháng).

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Rà soát, lựa chọn TTHC thực hiện trong ngày

Tổ chức kiểm tra, thống kê toàn bộ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết, đối chiếu với quy định hiện hành để xác định những thủ tục có thời gian xử lý ngắn, thành phần hồ sơ đơn giản, không cần xác minh thực địa hoặc xin ý kiến nhiều cơ quan. Ưu tiên lựa chọn các thủ tục có thời gian giải quyết dưới 05 ngày làm việc.

Phân loại TTHC theo nhóm: (1) đủ điều kiện giải quyết và trả kết quả trong ngày; (2) có thể rút ngắn thời gian nhưng chưa thực hiện trong ngày; (3) chưa đủ điều kiện do yêu cầu chuyên môn hoặc quy định pháp luật. Trên cơ sở đó lựa chọn các TTHC phù hợp đưa vào thực hiện mô hình.

2. Xây dựng, chuẩn hóa và rút gọn quy trình nội bộ

Thực hiện xây dựng quy trình giải quyết theo hướng tinh gọn, cắt giảm tối đa các bước trung gian không cần thiết; phân công cán bộ thụ lý ngay trong ngày tiếp nhận hồ sơ. Chuẩn hóa biểu mẫu, văn bản xử lý để hạn chế sai sót, tránh kéo dài thời gian. Đối với các thủ tục có khâu phê duyệt, lãnh đạo ưu tiên xem xét, ký duyệt trong ngày để đảm bảo tiến độ trả kết quả.

3. Nâng cao chất lượng tiếp nhận và hướng dẫn hồ sơ

Cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường thực hiện kiểm tra kỹ thành phần, số lượng, tính pháp lý của hồ sơ tại thời điểm tiếp nhận; hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng, một lần bằng văn bản hoặc phiếu hướng dẫn đối với hồ sơ chưa hợp lệ, tránh tình trạng yêu cầu bổ sung nhiều lần làm kéo dài thời gian giải quyết.

Chủ động hỗ trợ cá nhân, tổ chức trong việc kê khai biểu mẫu, hoàn thiện hồ sơ; đặc biệt quan tâm hỗ trợ người cao tuổi, người khuyết tật hoặc người chưa thành thạo trong việc thực hiện thủ tục hành chính. Khuyến khích người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến nhằm giảm thời gian chờ đợi và tạo thuận lợi trong quá trình xử lý, trả kết quả trong ngày.

4. Công tác tuyên truyền

Thông tin rộng rãi về ý nghĩa và lợi ích của mô hình thông qua hệ thống truyền thanh, mạng xã hội và trên Cổng thông tin điện tử của phường. Tạo dựng hình ảnh chính quyền thân thiện, phục vụ, hướng đến sự hài lòng của người dân.

5. Thời gian thực hiện

- Thời gian thực hiện: từ tháng 3 năm 2026.

- Định kỳ hằng tháng tổ chức họp đánh giá, rút kinh nghiệm để điều chỉnh nội dung, hình thức phù hợp với thực tiễn, đề xuất phương án triển khai trong thời gian tiếp theo.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công phường

- Có trách nhiệm hỗ trợ hướng dẫn tổ chức, cá nhân gửi hồ sơ trực tuyến hoặc bổ sung hồ sơ một lần đầy đủ (nếu chưa đạt yêu cầu).

- Theo dõi, đôn đốc tiến độ xử lý; cập nhật tình trạng hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố.

- Trả kết quả đúng thời gian; thực hiện thu phí, lệ phí theo đúng quy định.

- Các công chức phòng chuyên môn được bố trí thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường chủ động tiếp nhận hồ sơ thuộc danh mục thực hiện trong ngày; kiểm tra tính đầy đủ, hợp lệ ngay khi tiếp nhận, hướng dẫn một lần đầy đủ khi hồ sơ chưa đạt yêu cầu. Cấp phiếu tiếp nhận và hẹn trả kết quả cụ thể trong ngày. Chuyển hồ sơ ngay cho bước tiếp kế tiếp theo quy trình trên hệ thống, không để tồn đọng hồ sơ.

2. Các phòng, cơ quan, đơn vị phường

Bố trí lãnh đạo, công chức chủ động xử lý hồ sơ, bảo đảm xử lý hồ sơ liên tục trong giờ hành chính, không để gián đoạn. Ưu tiên giải quyết ngay hồ sơ thuộc danh mục thực hiện trong ngày, không để hồ sơ tồn đọng qua ngày làm việc (trừ trường hợp bất khả kháng).

Trên đây là Kế hoạch thực hiện mô hình "Giải quyết và trả kết quả TTHC trong ngày" của Ủy ban nhân dân phường Thủy Nguyên, yêu cầu các phòng, cơ quan, đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc các cơ quan, đơn vị phản ánh về Ủy ban nhân dân phường (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công) để xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

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

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Bùi Văn Biên