

Số: /KH-UBND

Phường Trần Hưng Đạo, ngày tháng 05 năm 2026

KẾ HOẠCH
Thực hiện mô hình “Ngày không hẹn”
Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Trần Hưng Đạo

Thực hiện Quyết định số 5049/QĐ-UBND ngày 11/12/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng ban hành bộ tiêu chí, bảng thang điểm và quy trình xét công nhận “Chính quyền thân thiện” cấp xã phường trên địa bàn thành phố Hải Phòng và các văn bản có liên quan;

Căn cứ Quyết định số 09/QĐ-UBND ngày 12/01/2026 của Ủy ban nhân dân phường Trần Hưng Đạo về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính năm 2026;

Căn cứ Kế hoạch số 46/KH-UBND ngày 13/02/2026 của Ủy ban nhân dân phường Trần Hưng Đạo về việc xây dựng và thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn phường Trần Hưng Đạo;

UBND phường xây dựng kế hoạch thực hiện mô hình “Ngày không hẹn”, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Nhằm rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính, nâng cao hiệu quả xử lý công việc, giảm chi phí và thời gian cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp; đồng thời nâng cao chất lượng phục vụ, xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức chuyên nghiệp, trách nhiệm, tận tình; tạo chuyển biến rõ nét trong cải cách hành chính gắn với chuyển đổi số, bảo đảm công khai, minh bạch, lấy sự hài lòng của người dân làm thước đo; qua đó triển khai mô hình “Ngày không hẹn”, thể hiện quyết tâm đổi mới phong cách phục vụ, hướng tới nền hành chính chuyên nghiệp, hiện đại, thân thiện, vì Nhân dân phục vụ.

Mô hình “Ngày không hẹn” là một trong những giải pháp trọng tâm nhằm tạo đột phá trong công tác cải cách hành chính năm 2026 của phường Trần Hưng Đạo.

2. Yêu cầu

Việc triển khai mô hình phải bảo đảm giải quyết hồ sơ đúng quy định của pháp luật, nhanh chóng, hiệu quả; không để tồn đọng hồ sơ trong ngày thực hiện “Ngày không hẹn”; bảo đảm công khai, minh bạch, đúng quy trình; đồng thời tăng cường phối hợp chặt chẽ, đồng bộ giữa các bộ phận, phòng chuyên môn trong quá trình tiếp nhận, xử lý và trả kết quả.

II. NỘI DUNG

1. Thời gian thực hiện: Thứ sáu hàng tuần, bắt đầu từ ngày 11/05/2026.

2. Địa điểm thực hiện: Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Trần Hưng Đạo.

3. Phạm vi áp dụng

Áp dụng đối với các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân phường, đối với hồ sơ đầy đủ, hợp lệ, không phải xác minh; các thủ tục hành chính thực hiện trong mô hình “Ngày không hẹn” thuộc các lĩnh vực Chứng thực và Hộ tịch theo danh mục sau:

a) Lĩnh vực Chứng thực:

- (1) Chứng thực bản sao từ bản chính giấy tờ, văn bản.
- (2) Chứng thực chữ ký trong các giấy tờ, văn bản.

b) Lĩnh vực Hộ tịch:

- (3) Đăng ký khai tử.
- (4) Đăng ký kết hôn.
- (5) Cấp bản sao trích lục hộ tịch.

4. Quy trình thực hiện

- **Bước 1:** Công dân nộp hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Trần Hưng Đạo.

- **Bước 2:** Công chức tiếp nhận kiểm tra thành phần hồ sơ:

Trường hợp hồ sơ đầy đủ, hợp lệ, không cần xác minh (đối với các thủ tục thuộc lĩnh vực Hộ tịch) và tiếp nhận trước 15 giờ: tiếp nhận, xử lý và giải quyết trong ngày.

Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, hợp lệ: hướng dẫn công dân hoàn thiện theo quy định.

- **Bước 3:** Chuyển hồ sơ đến bộ phận chuyên môn để xử lý.

- **Bước 4:** Trình lãnh đạo UBND phường xem xét, ký duyệt.

- **Bước 5:** Trả kết quả cho công dân trong ngày.

4. Hiệu quả dự kiến

Việc triển khai mô hình “Ngày không hẹn” đã góp phần rút ngắn đáng kể thời gian giải quyết thủ tục hành chính. Đối với các thủ tục đơn giản như chứng thực, thời gian xử lý được rút xuống còn từ 15-30 phút; đối với các thủ tục hộ tịch như đăng ký khai sinh, kết hôn, xác nhận tình trạng hôn nhân, thời gian giải quyết được rút ngắn từ 03 ngày làm việc xuống thực hiện và trả kết quả ngay trong ngày. Qua đó, giảm tối đa thời gian chờ đợi, chi phí đi lại cho người dân, đồng thời nâng cao hiệu quả phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

(Có phụ lục kèm theo)

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Lãnh đạo UBND phường

Chỉ đạo chung việc triển khai thực hiện; phân công lãnh đạo, cán bộ trực ký duyệt trong ngày; thường xuyên kiểm tra, giám sát, kịp thời chỉ đạo tháo gỡ khó khăn, vướng mắc phát sinh.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công

Chủ trì triển khai thực hiện Kế hoạch; công khai danh mục thủ tục hành chính thực hiện trong “Ngày không hẹn”; bố trí cán bộ tiếp nhận, hướng dẫn, kiểm tra hồ sơ nhanh chóng, đúng quy định; theo dõi, đôn đốc, cập nhật tiến độ xử lý hồ sơ; bảo đảm kỷ luật, kỷ cương hành chính, không gây phiền hà, sách nhiễu.

3. Các phòng chuyên môn thuộc UBND phường

Ưu tiên tiếp nhận, xử lý hồ sơ thuộc “Ngày không hẹn”; phối hợp chặt chẽ với Trung tâm trong quá trình giải quyết; bảo đảm tiến độ, chất lượng, không để hồ sơ tồn đọng; chịu trách nhiệm trước UBND phường về kết quả thực hiện.

4. Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công

Tăng cường tuyên truyền, phổ biến rộng rãi tới người dân về mục đích, ý nghĩa và nội dung mô hình “Ngày không hẹn” trên các phương tiện phù hợp.

IV. TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ

Tỷ lệ hồ sơ giải quyết trong ngày đạt 100% đối với hồ sơ đủ điều kiện tiếp nhận trước 15 giờ.

Không để phát sinh hồ sơ tồn đọng thuộc phạm vi “Ngày không hẹn”.

Tỷ lệ hài lòng của người dân, tổ chức đạt từ 98% trở lên.

Thời gian xử lý hồ sơ thực tế được rút ngắn so với quy định.

Không phát sinh phản ánh, kiến nghị liên quan đến thái độ phục vụ, gây phiền hà, sách nhiễu.

Bảo đảm 100% hồ sơ được cập nhật đầy đủ, đúng tiến độ trên hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

V. TỔ CHỨC TRIỂN KHAI VÀ KIỂM TRA

Giao Trung tâm Phục vụ hành chính công tham mưu UBND phường theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn triển khai thực hiện Kế hoạch.

Định kỳ hàng tháng tổ chức đánh giá kết quả thực hiện mô hình, báo cáo UBND phường.

Tổ chức kiểm tra đột xuất việc thực hiện “Ngày không hẹn” tại các bộ phận chuyên môn.

Kịp thời chấn chỉnh các tồn tại, hạn chế; xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm quy trình, gây phiền hà cho người dân.

Nghiên cứu mở rộng phạm vi áp dụng đối với các thủ tục hành chính khác khi đủ điều kiện.

VI. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện được sử dụng từ nguồn kinh phí cải cách hành chính của phường, kinh phí hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công và các nguồn kinh phí hợp pháp khác.

VII. ĐÁNH GIÁ, BÁO CÁO

Thực hiện tổng hợp, báo cáo kết quả định kỳ hàng tháng; đồng thời đánh giá mức độ hài lòng của người dân, kịp thời biểu dương các tập thể, cá nhân thực hiện tốt; rút kinh nghiệm, đề ra giải pháp nâng cao hiệu quả triển khai mô hình.

UBND phường yêu cầu Trung tâm Phục vụ hành chính công, các bộ phận chuyên môn và đơn vị liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện; trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc, kịp thời báo cáo UBND phường để xem xét, chỉ đạo giải quyết./.

Nơi nhận:

- Văn phòng UBND thành phố;
- Trung tâm PVHCC thành phố;
- Thường trực Đảng uỷ, TT HĐND phường;
- Chủ tịch, các PCT UBND phường;
- Các cơ quan, đơn vị liên quan;
- Công TTĐT phường;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Phạm Thị Ly

Phụ lục**Thời gian rút ngắn đối với một số thủ tục hành chính thực hiện theo mô hình “Ngày không hẹn”**

STT	Tên thủ tục hành chính	Thời gian thực hiện theo mô hình	Thời gian theo quy định	Thời gian rút ngắn
1	Chứng thực bản sao từ bản chính	≤ 1 giờ	Thời hạn thực hiện yêu cầu chứng thực phải được bảo đảm ngay trong ngày cơ quan, tổ chức tiếp nhận yêu cầu hoặc trong ngày làm việc tiếp theo, nếu tiếp nhận yêu cầu sau 15 giờ.	Giảm ~7 giờ
2	Chứng thực chữ ký	≤ 1 giờ	Thời hạn thực hiện yêu cầu chứng thực phải được bảo đảm ngay trong ngày cơ quan, tổ chức tiếp nhận yêu cầu hoặc trong ngày làm việc tiếp theo, nếu tiếp nhận yêu cầu sau 15 giờ.	Giảm ~7 giờ
3	Đăng ký khai sinh	≤ 1 giờ	Ngay trong ngày tiếp nhận yêu cầu, trường hợp nhận hồ sơ sau 15 giờ mà không giải quyết được ngay thì trả kết quả trong ngày làm việc tiếp theo.	Giảm ~7 giờ
4	Đăng ký kết hôn	≤ 1 giờ	Ngay trong ngày tiếp nhận yêu cầu, trường hợp nhận hồ sơ sau 15 giờ mà không giải quyết được ngay thì trả kết quả trong ngày làm việc tiếp theo.	Giảm ~7 giờ
5	Xác nhận tình trạng hôn nhân	Trong ngày	03 ngày làm việc đối với các trường hợp không phải xác minh.	Giảm 02 ngày