

Số: /KH-UBND

Thành phố Hồng Ngự, ngày tháng 3 năm 2024

KẾ HOẠCH
Thực hiện các mô hình cải cách hành chính năm 2024

Căn cứ Quyết định số 2077/QĐ-UBND-HC ngày 19 tháng 10 năm 2021 của Ủy ban nhân dân Thành phố, về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính thành phố Hồng Ngự giai đoạn 2021 - 2030; Quyết định số 2120/QĐ-UBND-HC ngày 25 tháng 10 năm 2021 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố, ban hành Kế hoạch thực hiện các mô hình cải cách hành chính với mục tiêu xây dựng chính quyền thành phố Hồng Ngự thân thiện, phục vụ nhân dân, giai đoạn 2021 - 2026; Kế hoạch số 114/KH-UBND ngày 11 tháng 01 năm 2024 của Ủy ban nhân dân Thành phố, về cải cách hành chính năm 2024.

Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành Kế hoạch thực hiện các mô hình cải cách hành chính năm 2024 cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Cụ thể hóa, triển khai thực hiện hiệu quả Quyết định số 2120/QĐ-UBND-HC ngày 25 tháng 10 năm 2021 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố, ban hành Kế hoạch thực hiện các mô hình cải cách hành chính với mục tiêu xây dựng chính quyền thành phố Hồng Ngự thân thiện, phục vụ nhân dân, giai đoạn 2021 - 2026;

- Xây dựng chính quyền phục vụ, của dân, do dân và vì dân; nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công theo hướng hiện đại, nhanh chóng, thuận tiện, với phương châm: “Hiệu dân để đồng hành, gần dân để sẻ chia, nghe dân để hành động”.

- Cải thiện, nâng cao chất lượng, hiệu quả Chỉ số cải cách hành chính, Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính Thành phố...; tạo dựng và nâng cao hình ảnh chính quyền thành phố Hồng Ngự thân thiện, năng động, văn minh trong nhận thức của người dân; xây dựng và duy trì môi trường lành mạnh, thuận lợi để doanh nghiệp phát triển, góp phần phát triển kinh tế - xã hội trên địa bàn Thành phố.

2. Yêu cầu

- Việc triển khai thực hiện các mô hình cải cách hành chính phải bảo đảm thiết thực, hiệu quả, thực chất, không hình thức.

- Gắn kết quả của việc triển khai thực hiện các mô hình với trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, địa phương trên địa bàn Thành phố.

II. TRIỂN KHAI THỰC HIỆN MÔ HÌNH CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH GẮN VỚI XÂY DỰNG CHÍNH QUYỀN THÂN THIỆN

1. Tiếp tục triển khai thực hiện 08 mô hình cải cách hành chính giai đoạn 2021 - 2026 theo Quyết định số 2120/QĐ-UBND-HC của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố, gồm: Mô hình “Cà phê Doanh nhân - Doanh nghiệp”; Mô hình “Chính quyền đồng hành cùng nhân dân”; Mô hình gửi “Thư chúc mừng”, “Thư chia buồn”, “Thư xin lỗi” với người dân, doanh nghiệp; Mô hình “Hẹn giờ thực hiện thủ tục hành chính tại nhà người dân”; Đề án chuyển giao nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công; Tổng đài thông tin Dịch vụ công 1022; Mô hình kết hợp dịch vụ công trực tuyến và dịch vụ bưu chính công ích trong giải quyết thủ tục hành chính; Mô hình công dân không viết gán với dịch vụ công trực tuyến trong giải quyết thủ tục hành chính.

2. Mô hình “Không gian hành chính phục vụ” tại Bộ phận Một cửa¹.

a) Mục đích: Nhằm tạo cảm giác thoải mái, thư giãn, gần gũi giữa người dân, doanh nghiệp và công chức, nhân viên Bộ phận Một cửa, qua đó, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp có được trải nghiệm tốt nhất khi sử dụng các dịch vụ hành chính công.

b) Yêu cầu thực hiện: Văn phòng HĐND&UBND Thành phố, Ủy ban nhân dân các xã, phường nghiên cứu thiết kế, bố trí không gian xanh, thân thiện phục vụ người dân, doanh nghiệp tại Bộ phận Một cửa Thành phố, Bộ phận Một cửa xã, phường như: Thiết kế, bố trí các phòng, phối cảnh theo từng chủ đề, sự kiện, các ngày kỷ niệm tiêu biểu trong năm; bố trí các bảng chỉ dẫn; triển khai bộ nhận diện thương hiệu; bố trí cảnh quan, cây xanh, bàn, ghế, nước uống miễn phí... nhằm tạo không khí vui tươi, thoải mái, dễ chịu, thư giãn cho người dân, doanh nghiệp đến thực hiện hồ sơ thủ tục hành chính. Lãnh đạo Văn phòng HĐND&UBND Thành phố, Ủy ban nhân dân các xã, phường và công chức tại Bộ phận Một cửa tăng cường tiếp xúc, lắng nghe, trao đổi và đồng hành, hỗ trợ xử lý các trường hợp cụ thể khi người dân, doanh nghiệp cần trong giờ làm việc, theo từng lĩnh vực phụ trách.

c) Cơ quan thực hiện: Văn phòng HĐND&UBND Thành phố phối hợp Phòng Văn hóa và Thông tin, Bưu điện Thành phố và Ủy ban nhân dân các xã, phường.

d) Cơ quan chủ trì theo dõi, kiểm tra: Văn phòng HĐND&UBND Thành phố phối hợp với Phòng Nội vụ.

3. Mô hình “Lãnh đạo Ủy ban nhân dân Thành phố, xã, phường gặp gỡ người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính” tại Bộ phận Một cửa².

a) Mục đích: Nhằm thể hiện sự quan tâm của lãnh đạo Ủy ban nhân dân Thành phố, xã, phường với công tác cải cách thủ tục hành chính, nhất là khâu tiếp xúc, hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả cho của người dân, doanh nghiệp, qua đó, kịp thời nắm bắt và chỉ đạo tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc, triển khai các giải pháp nhằm đơn giản hóa các thủ tục hành chính, tạo môi trường kinh doanh thông thoáng, minh bạch, tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp.

¹ Theo Kế hoạch số 428/KH-UBND ngày 28 tháng 12 năm 2022 của Ủy ban nhân dân Tỉnh, về việc triển khai thực hiện Mô hình “Không gian hành chính phục vụ” tại Trung tâm Kiểm soát thủ tục hành chính và Phục vụ hành chính công tỉnh Đồng Tháp

² Theo Kế hoạch số 268/KH-UBND ngày 07 tháng 8 năm 2023 của Ủy ban nhân dân Tỉnh, về triển khai thực hiện Mô hình “Lãnh đạo Tỉnh gặp gỡ người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính” tại Trung tâm Hành chính công tỉnh Đồng Tháp

b) Yêu cầu thực hiện: Văn phòng HĐND&UBND Thành phố, Ủy ban nhân dân các xã, phường sắp xếp, chuẩn bị các nội dung, tài liệu liên quan đến quy trình giải quyết các hồ sơ thủ tục hành chính để lãnh đạo Ủy ban nhân dân Thành phố, lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã, phường tiếp xúc, đối thoại với người dân, doanh nghiệp theo lĩnh vực phụ trách khi có yêu cầu; qua đó, theo dõi hỗ trợ xử lý các trường hợp, các vấn đề khó khăn, vướng mắc cụ thể mà người dân, doanh nghiệp gặp phải khi thực hiện hồ sơ, thủ tục hành chính.

Mô hình thực hiện định kỳ vào sáng thứ Hai hằng tuần theo khung giờ từ khoảng 10 đến 11 giờ (*trường hợp có thay đổi sẽ thông báo cụ thể trước thời điểm thực hiện*).

c) Cơ quan thực hiện: Văn phòng HĐND&UBND Thành phố phối hợp các cơ quan chuyên môn Thành phố; Ủy ban nhân dân các xã, phường.

d) Cơ quan chủ trì theo dõi, kiểm tra: Văn phòng HĐND&UBND Thành phố phối hợp với Phòng Nội vụ.

4. Mô hình tiếp nhận thông tin phản ánh qua ứng dụng TP HôngNgựSmart

a) Mục đích: Thông qua ứng dụng TP HôngNgựSmart kịp thời tiếp nhận và xử lý những phản ánh, kiến nghị của các cá nhân, tổ chức liên quan đến các điểm “nóng”, thủ tục hành chính một cách chuyên nghiệp, hiệu quả, công khai, minh bạch, lấy lợi ích của người dân làm trung tâm.

b) Yêu cầu thực hiện: Các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp Thành phố và Ủy ban nhân dân các xã, phường tuyên truyền, đẩy mạnh việc sử dụng ứng dụng TP HôngNgựSmart; tiếp nhận và trả lời nhanh chóng các thắc mắc của người dân liên quan đến công tác quản lý nhà nước trên địa bàn, tình trạng giải quyết hồ sơ, hướng dẫn về thủ tục hành chính, phổ biến các quy định mới đến với các cá nhân, tổ chức.

c) Cơ quan thực hiện: Các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp Thành phố và Ủy ban nhân dân các xã, phường.

d) Cơ quan chủ trì theo dõi, kiểm tra: Trung tâm Giám sát điều hành thông minh.

5. Mô hình giải đáp thủ tục hành chính qua Tổng đài trí tuệ nhân tạo 19008996

a) Mục đích: Thông qua Tổng đài trí tuệ nhân tạo 19008996 kịp thời tiếp nhận, giải đáp, hướng dẫn người dân quy trình thực hiện hồ sơ thủ tục hành chính một cách chuyên nghiệp, hiệu quả, giúp người dân có thể chuẩn bị đầy đủ các hồ sơ có liên quan trước khi thực hiện hồ sơ, thủ tục hành chính, hạn chế đi lại nhiều lần.

b) Yêu cầu thực hiện: Các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp Thành phố và Ủy ban nhân dân các xã, phường tuyên truyền, đẩy mạnh việc sử dụng Tổng đài trí tuệ nhân tạo 19008996.

c) Cơ quan thực hiện: Các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp Thành phố và Ủy ban nhân dân các xã, phường.

d) Cơ quan chủ trì theo dõi, kiểm tra: Trung tâm Giám sát điều hành thông minh.

6. Mô hình Hỗ trợ viết (đánh máy) hồ sơ cho công dân không thu phí

a) Mục đích: Hỗ trợ cho các tổ chức, cá nhân viết, đánh máy các tờ khai thông tin, các biểu mẫu các hồ sơ, thủ tục hành chính để hạn chế xảy ra sai sót, nâng cao sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính.

b) Yêu cầu thực hiện: Ủy ban nhân dân các xã, phường chỉ đạo các công chức chuyên môn, người hoạt động không chuyên trách, công chức tiếp nhận và trả kết quả nhiệt tình hỗ trợ cho các tổ chức, cá nhân viết, khai thông tin các biểu mẫu các hồ sơ, thủ tục hành chính.

c) Cơ quan thực hiện: Ủy ban nhân dân các xã, phường.

d) Cơ quan chủ trì theo dõi, kiểm tra: Văn phòng HĐND&UBND Thành phố.

7. Mô hình thực hiện hồ sơ mai táng phí; trao tiền trợ cấp hàng tháng tận nhà cho gia đình chính sách, người cao tuổi, người già neo đơn, trẻ mồ côi

a) Mục đích: Thể hiện sự quan tâm, động viên, chia sẻ và tạo mối quan hệ gần gũi, gắn kết giữa chính quyền với người dân, nhất là gia đình chính sách, người cao tuổi, người già neo đơn, trẻ mồ côi, thành phần yếu thế trong xã hội.

b) Yêu cầu thực hiện: Ủy ban nhân dân các xã, phường chỉ đạo công chức Văn hóa - Xã hội (phụ trách Lao động - Thương binh và Xã hội) hỗ trợ thực hiện hồ sơ mai táng phí; trao tiền trợ cấp hàng tháng tận nhà cho gia đình chính sách, người cao tuổi, người già neo đơn, trẻ mồ côi đầy đủ, kịp thời theo quy định.

c) Cơ quan thực hiện: Lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã, phường và công chức Văn hóa - Xã hội (phụ trách Lao động - Thương binh và Xã hội).

d) Cơ quan chủ trì theo dõi, kiểm tra: Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội.

8. Mô hình niêm yết thủ tục hành chính bằng mã QR

a) Mục đích: Niêm yết thủ tục hành chính bằng mã QR nhằm tăng cường xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số, công dân số; tăng cường khả năng ứng dụng công nghệ thông tin của cán bộ, công chức cũng như người dân; từng bước cắt giảm chi phí, thời gian niêm yết, cập nhật thay đổi thông tin thủ tục hành chính cho cơ quan nhà nước; giảm bớt chi phí, thời gian đi lại cho công dân khi cần tra cứu thông tin về thủ tục hành chính.

b) Yêu cầu thực hiện: Các cơ quan chuyên môn Thành phố và Ủy ban nhân dân các xã, phường chủ động phối hợp với Phòng Văn hóa và Thông tin, Văn phòng HĐND&UBND Thành phố cập nhật, niêm yết thủ tục hành chính bằng mã QR tại Bộ phận Một cửa Thành phố, xã, phường và Trang thông tin điện tử Thành phố.

c) Cơ quan thực hiện: Các cơ quan chuyên môn Thành phố và Ủy ban nhân dân các xã, phường.

d) Cơ quan chủ trì theo dõi, kiểm tra: Văn phòng HĐND&UBND Thành phố phối hợp Phòng Văn hóa và Thông tin.

9. Mô hình tra cứu thông tin hồ sơ thủ tục hành chính qua Zalo Official

a) Mục đích: Thông qua kênh Zalo Official: Công DVC thành phố Hồng Ngự, người dân và doanh nghiệp có thể sử dụng các tính năng đã được tích hợp sẵn để tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ; nộp hồ sơ trực tuyến; thanh toán phí, lệ phí; đánh giá mức độ hài lòng đối với công chức giải quyết hồ sơ;... giảm bớt chi phí, thời gian đi lại cho công dân khi cần tra cứu thông tin về hồ sơ, thủ tục hành chính.

b) Yêu cầu thực hiện: Các cơ quan chuyên môn Thành phố và Ủy ban nhân dân các xã, phường tuyên truyền hướng dẫn người dân, doanh nghiệp quan tâm, sử dụng kênh Zalo Official: Công DVC thành phố Hồng Ngự. Giao Phòng Văn hóa và Thông tin chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan từng bước hoàn chỉnh tính năng kênh Zalo Official: Công DVC thành phố Hồng Ngự.

c) Cơ quan thực hiện: Các cơ quan chuyên môn Thành phố và Ủy ban nhân dân các xã, phường.

d) Cơ quan chủ trì theo dõi, kiểm tra: Phòng Văn hóa và Thông tin phối hợp Văn phòng HĐND&UBND Thành phố.

10. Mô hình Thanh niên hỗ trợ hướng dẫn thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến và thanh toán trực tuyến

a) Mục đích: Phát huy tinh thần xung kích của đoàn viên thanh niên, thể hiện tính phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước; giúp tiết kiệm thời gian, chi phí đi lại và mang đến sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp; từng bước giúp người dân, doanh nghiệp biết và có thể tự thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến và thanh toán trực tuyến.

b) Yêu cầu thực hiện: Ban Chấp hành xã, phường đoàn phối hợp với Ủy ban nhân dân các xã, phường cung cấp công khai các kênh tiếp nhận như: Số điện thoại, các trang mạng xã hội (zalo, facebook,...) để người dân, tổ chức thuận tiện liên hệ khi có nhu cầu cần được hướng dẫn thực hiện nộp hồ sơ và thanh toán trực tuyến tại nhà hoặc Bộ phận Một cửa.

c) Cơ quan thực hiện: Ban Chấp hành xã, phường đoàn và Ủy ban nhân dân các xã, phường. Giao Phòng Văn hóa và Thông tin thường xuyên tập huấn, hướng dẫn cho lực lượng đoàn viên thanh niên nghiệp vụ thực hiện nộp hồ sơ và thanh toán trực tuyến.

d) Cơ quan chủ trì theo dõi, kiểm tra: Đề nghị Thành đoàn Hồng Ngự chủ trì theo dõi, kiểm tra.

11. Mô hình “Ngày thứ Ba nhanh chóng”

a) Mục đích: Giúp cho người dân thực hiện thủ tục cấp bản sao trích lục hộ tịch (khai sinh, khai tử, kết hôn) được nhanh chóng, nhận kết quả không quá 02 giờ làm việc trong ngày thứ Ba hàng tuần.

b) Yêu cầu thực hiện: Ủy ban nhân dân các xã, phường chỉ đạo công chức Tư pháp - Hộ tịch, công chức Văn phòng - Thống kê phụ trách Bộ phận Một cửa tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ cấp bản sao trích lục hộ tịch (khai sinh, khai tử, kết hôn) không quá 02 giờ làm việc trong ngày thứ Ba hàng tuần.

c) Cơ quan thực hiện: Ủy ban nhân dân các xã, phường.

d) Cơ quan chủ trì theo dõi, kiểm tra: Văn phòng HĐND&UBND Thành phố, Phòng Tư pháp.

12. Mô hình phát mốt khóa tuyên truyền cải cách thủ tục hành chính (công khai thủ tục hành chính, hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến và thanh toán trực tuyến)

a) Mục đích: Công khai thủ tục hành chính, khuyến khích người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính qua môi trường điện tử; góp phần tiết kiệm thời gian, chi phí, góp phần làm cho hoạt động của các cơ quan nhà nước được minh bạch, hiệu quả.

b) Yêu cầu thực hiện: Bộ phận Một cửa Thành phố, Bộ phận Một cửa xã, phường cung cấp mốt khóa tuyên truyền cải cách thủ tục hành chính (công khai thủ tục hành chính, hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến và thanh toán trực tuyến) cho người dân, doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục hành chính; tăng cường hỗ trợ người dân, doanh nghiệp trong việc tiếp cận, sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến một cách hiệu quả, góp phần nâng cao số lượng, tỷ lệ hồ sơ trực tuyến và thanh toán trực tuyến đối với mỗi dịch vụ công.

c) Cơ quan thực hiện: Văn phòng HĐND&UBND Thành phố, Ủy ban nhân dân các xã, phường.

d) Cơ quan chủ trì theo dõi, kiểm tra: Phòng Nội vụ phối hợp với Văn phòng HĐND&UBND Thành phố, Phòng Văn hóa và Thông tin.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp Thành phố và Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường

Tuyên truyền, phổ biến, triển khai thực hiện hiệu quả từng mô hình tại Kế hoạch này; xây dựng kế hoạch chi tiết, cụ thể thực hiện các mô hình theo thẩm quyền; lồng ghép đánh giá kết quả thực hiện vào báo cáo cải cách hành chính định kỳ và xem đây là một trong các tiêu chí đánh giá, phân loại cán bộ, công chức, viên chức và đánh giá kết quả hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị, địa phương. Đồng thời, tăng cường nghiên cứu, tham mưu, đề xuất triển khai các mô hình hay, cách làm mới đối với các nhiệm vụ, lĩnh vực phụ trách; phấn đấu có ít nhất 01 mô hình mới, cách làm hay trên các lĩnh vực, nhiệm vụ cải cách hành chính trong năm.

Ngoài ra, các cơ quan chuyên môn được Ủy ban nhân dân Thành phố phân công trách nhiệm chính trong việc theo dõi, kiểm tra, triển khai thực hiện từng mô hình có trách nhiệm kiểm tra, đôn đốc, nhắc nhở, tổng hợp kết quả thực hiện.

2. Giao Phòng Nội vụ

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, địa phương tham mưu điều chỉnh, hoàn thiện và bổ sung các mô hình hay, cách làm mới về cải cách hành chính để tiếp tục phát huy hiệu quả trong việc xây dựng chính quyền thân thiện, phục vụ người dân, doanh nghiệp trên địa bàn.

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan và Ủy ban nhân dân các xã, phường tiếp tục rà soát, đánh giá và xác định cụ thể những mô hình đang hoạt động

có hiệu quả tại cơ quan, địa phương, tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố chỉ đạo nhân rộng, áp dụng trên địa bàn Thành phố.

Thường xuyên theo dõi, phối hợp với các cơ quan có liên quan hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra quá trình thực hiện Kế hoạch này. Tham mưu Ủy ban nhân dân Thành phố thành lập Tổ kiểm tra, khảo sát, đánh giá tình hình kết quả thực hiện Kế hoạch này (lồng ghép vào kiểm tra công tác cải cách hành chính ở cơ quan, địa phương).

3. Đề nghị Ban Dân vận Thành ủy, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam Thành phố và các tổ chức chính trị - xã hội Thành phố

Phối hợp với Ủy ban nhân dân Thành phố và chỉ đạo hệ thống dọc phối hợp với Ủy ban nhân dân xã, phường tuyên truyền, phổ biến các mô hình cải cách hành chính tại nội dung Kế hoạch này.

4. Đề nghị Bưu điện Thành phố

Tích cực, chủ động đề xuất Ủy ban nhân dân Thành phố bảo đảm nhân lực, vật lực trong quá trình triển khai thực hiện các mô hình cải cách hành chính có liên quan.

Trên đây là Kế hoạch thực hiện các mô hình cải cách hành chính năm 2024 của Ủy ban nhân dân Thành phố. Trong quá trình thực hiện nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, liên hệ trực tiếp Phòng Nội vụ để được hướng dẫn./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ;
- TT/Thành ủy, TT/HĐND Thành phố;
- Chủ tịch, các PCT/UBND Thành phố;
- Ban Dân vận Thành ủy;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam Thành phố;
- Các tổ chức chính trị - xã hội Thành phố;
- Các cơ quan chuyên môn Thành phố;
- UBND các xã, phường.
- Bưu điện Thành phố;
- Trung tâm Văn hóa - Thể thao và Truyền thanh;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Phạm Tấn Đạt