

Số: /KH-UBND

Bắc Nha Trang, ngày tháng năm 2025

KẾ HOẠCH
Triển khai mô hình cải cách hành chính gắn liền với
chính quyền thân thiện tại phường Bắc Nha Trang

Thực hiện Quyết định số 456/QĐ-UBND ngày 24/7/2025 của UBND phường Bắc Nha Trang về ban hành Kế hoạch cải cách hành chính năm 2025; Kế hoạch số 1029/KH-UBND ngày 21/8/2025 về tuyên truyền cải cách hành chính năm 2025.

Nhằm nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND phường và nâng cao chỉ số Par Index của địa phương; UBND phường Bắc Nha Trang xây dựng Kế hoạch triển khai mô hình cải cách hành chính gắn với chính quyền thân thiện với những nội dung cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

Tiếp tục 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: “Hiểu dân để đồng hành, gần dân để sẻ chia, nghe dân để hành động”.

Cải thiện, nâng cao chất lượng, hiệu quả Chỉ số quản trị và hành chính công (PAPI), Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS)...; tạo dựng và nâng cao hình ảnh chính quyền thân thiện trong nhận thức của người dân; xây dựng và duy trì môi trường lành mạnh, thuận lợi để phát triển doanh nghiệp, kinh tế - xã hội trên địa bàn.

Việc triển khai thực hiện các mô hình CCHC với mục tiêu xây dựng chính quyền thân thiện, phục vụ Nhân dân phải bảo đảm thiết thực, hiệu quả, thực chất, không hình thức.

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

1. Mô hình: Ngày không viết

a) Mục đích

Mô hình Ngày không viết nhằm tạo điều kiện thuận lợi trong việc kê khai, nộp hồ sơ, giúp hạn chế sai sót và mất thời gian của người dân, doanh nghiệp; đồng thời, nâng cao chất lượng phục vụ của công chức, nhân viên tại Trung tâm Phục vụ hành chính công trong quá trình giải quyết TTHC.

b) Yêu cầu thực hiện

- Các cơ quan, đơn vị chủ động phối hợp, cử nhân sự hỗ trợ công chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công đảm bảo công tác tiếp nhận nhanh, chính xác; tạo điều kiện thuận lợi để người dân, tổ chức thực hiện TTHC, bảo đảm TTHC được giải quyết theo đúng quy định.

- Tham mưu thành lập Tổ hỗ trợ tổ chức, công dân thực hiện TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công với lực lượng nòng cốt là đội ngũ người hoạt động không chuyên trách, Thanh niên... để hỗ trợ công dân viết các loại giấy tờ, hồ sơ (trừ những thủ tục đặc thù theo quy định không được viết hộ).

c) Cơ quan phối hợp: Các phòng ban, chuyên môn thuộc UBND phường

d) Cơ quan chủ trì thực hiện: Trung tâm Phục vụ hành chính công.

2. Mô hình Nhóm Zalo “Hỏi đáp, tư vấn online các thủ tục hành chính”

a) Mục đích

Mô hình Nhóm Zalo “Hỏi đáp, tư vấn online các thủ tục hành chính” nhằm hỗ trợ tổ chức, công dân chủ động trong việc chuẩn bị hồ sơ trước khi thực hiện TTHC; góp phần giảm tải cho Trung tâm Phục vụ hành chính công; giảm thời gian đi lại, chờ đợi của người dân; góp phần nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, công dân.

b) Yêu cầu thực hiện

Thành lập nhóm Zalo có tên “Hỏi đáp, tư vấn online các thủ tục hành chính” và triển khai về các tổ dân phố để công dân, tổ chức tham gia tư vấn khi cần thiết.

c) Cơ quan phối hợp: Các phòng, ban chuyên môn thuộc UBND phường.

d) Cơ quan chủ trì thực hiện: Trung tâm Phục vụ Hành chính công, phòng Văn hóa – Xã hội.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Thủ trưởng các phòng, ban chuyên môn

Tuyên truyền, phổ biến, triển khai thực hiện hiệu quả từng mô hình tại Kế hoạch này.

Ngoài ra, đối với các cơ quan chuyên môn có trách nhiệm chính trong việc triển khai các nội dung, nhiệm vụ về CCHC, như: Cải cách thể chế hành chính, cải cách TTHC, cải cách tổ chức bộ máy hành chính, cải cách chế độ công vụ, cải cách tài chính công, xây dựng và phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số chịu trách nhiệm tăng cường tham mưu triển khai các mô hình, cách làm mới đối với các nhiệm vụ, lĩnh vực ngành phụ trách.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công

- Cụ thể hóa Kế hoạch này thành kế hoạch chi tiết, cử nhân sự chủ trì theo dõi, báo cáo kết quả thực hiện Kế hoạch.

- Tham mưu thành lập Tổ hỗ trợ tổ chức, công dân khi thực hiện TTHC tại Trung tâm.

3. Phòng Văn hóa – Xã hội

Chủ trì, tham mưu điều chỉnh, hoàn thiện và bổ sung các mô hình, cách làm mới về CCHC để tiếp tục phát huy hiệu quả trong việc xây dựng chính quyền thân thiện, phục vụ người dân, doanh nghiệp trên địa bàn. Thường xuyên theo dõi, phối hợp với các phòng, ban chuyên môn có liên quan hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra quá trình thực hiện Kế hoạch này.

Tăng cường công tác tuyên truyền trong quá trình triển khai, thực hiện các nội dung theo kế hoạch. Kịp thời tham mưu, đề xuất Ủy ban nhân dân phường các giải pháp nhằm triển khai hiệu quả công tác thông tin, tuyên truyền trên địa bàn.

Hướng dẫn, định hướng các cơ quan, đơn vị khi thực hiện các hoạt động tuyên truyền cổ động trực quan, các hoạt động tuyên truyền lồng ghép trong các hoạt động văn hóa, hệ thống truyền thanh. Tham mưu Ủy ban nhân dân phường duy trì và nâng cao chất lượng chuyên mục cải cách hành chính, chương trình đối thoại cùng chính quyền thông qua hệ thống truyền thanh.

Tham mưu, đề xuất Ủy ban nhân dân phường các giải pháp nâng cao chất lượng thông tin, tuyên truyền về cải cách hành chính thông qua mạng xã hội Facebook, Zalo.

4. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường

Chỉ đạo các đơn vị thuộc và trực thuộc phối hợp với Ủy ban nhân dân tiếp tục đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến, tổ chức hiệu quả những nội dung Kế hoạch này, cũng như Pháp lệnh thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở, Luật phòng, chống tham nhũng; hoạt động đối thoại, tiếp xúc với Nhân dân; nâng cao vai trò, trách nhiệm, hiệu quả hoạt động của Ban Thanh tra nhân dân.

Trên đây là Kế hoạch triển khai mô hình cải cách hành chính gắn liền với chính quyền thân thiện tại phường Bắc Nha Trang./.

Nơi nhận (VBĐT):

- TT. Đảng ủy, HĐND phường;
- Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND phường;
- Ủy ban MTTQVN phường;
- Các phòng, ban chuyên môn thuộc phường;
- Trang TTĐT phường;
- Lưu: VT, VHXX (Hà).

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Lê Đại Dương