

Số: 03/KH-TTPVHCC

Thống Nhất, ngày 15 tháng 7 năm 2026

KẾ HOẠCH

Thực hiện mô hình Ngày Thứ Năm 3 không “không hẹn - không viết - không chờ” của Trung tâm phục vụ hành chính công xã Thống Nhất

Thực hiện Kế hoạch số 1935/KH-UBND ngày 18/6/2026 của UBND xã về thực hiện mô hình “Chính quyền số, nâng cao chất lượng phục vụ nhân dân trong thực hiện thủ tục hành chính”, Kế hoạch số 2170/KH-UBND ngày 08/7/2026 của UBND xã về triển khai các mục tiêu, nhiệm vụ cải cách thủ tục hành chính năm 2026 nhằm đảm bảo thực hiện có hiệu quả, thắng lợi Nghị quyết số 05-NQ/TU ngày 01/5/2026 của Ban Chấp hành Đảng bộ Thành phố về phát động đợt thi đua đặc biệt 500 ngày đêm “Đoàn kết - Kỷ cương - Hiệu quả - Bứt phá, xây dựng Đồng Nai phát triển văn minh, hiện đại”.

Nhằm tạo điểm nhấn trong thực hiện phong trào “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ” trên địa bàn xã và tiếp tục đổi mới nội dung, phương thức lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành; nâng cao hiệu quả công tác dân vận chính quyền, cải cách hành chính và tăng cường mối quan hệ gắn bó mật thiết giữa Đảng, chính quyền với Nhân dân; Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Thống Nhất (viết tắt là Trung tâm) xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện Ngày Thứ Năm 3 không, như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Nâng cao chất lượng phục vụ người dân tại Trung tâm; cải thiện quy trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính theo hướng nhanh chóng, minh bạch, thân thiện và hiệu quả.

- Tạo điều kiện để người dân được tiếp cận dịch vụ hành chính công thuận lợi hơn thông qua việc rút ngắn thời gian giải quyết, giảm thao tác giấy tờ và nâng cao trách nhiệm, thái độ phục vụ của đội ngũ công chức tại Trung tâm. Xây dựng hình ảnh Trung tâm chuyên nghiệp, tận tâm, hiện đại; góp phần thực hiện mục tiêu cải cách hành chính và nâng cao sự hài lòng của người dân.

- Tăng cường tương tác trực tiếp giữa Trung tâm và người dân, giúp nắm bắt kịp thời nhu cầu, phản ánh và kiến nghị để cải thiện chất lượng phục vụ, hoàn thiện quy trình nghiệp vụ. Góp phần lan tỏa mô hình “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ”, củng cố niềm tin của Nhân dân đối với hoạt động của Trung tâm và chính quyền cơ sở.

2. Yêu cầu

- Việc triển khai mô hình “Ngày Thứ Năm 3 Không” phải thực chất, thiết thực và duy trì thường xuyên, bảo đảm mang lại lợi ích rõ rệt cho người dân; tránh hình thức hoặc làm chiếu lệ. Lấy sự hài lòng và phản hồi của người dân làm tiêu chí đánh giá hiệu quả mô hình; kịp thời tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh để hoàn thiện chất lượng phục vụ.

- Bảo đảm tính công khai, minh bạch, đúng quy định pháp luật; các hoạt động triển khai phải phù hợp với điều kiện thực tế của Trung tâm và đặc thù của các thủ tục hành chính đang giải quyết. Công tác phối hợp giữa Trung tâm và các phòng chuyên môn trong quá trình xử lý hồ sơ, nhất là đối với các thủ tục giải quyết ngay trong ngày phải đúng quy định.

- Công chức tham gia thực hiện phải nêu cao tinh thần trách nhiệm, kỷ luật, kỷ cương hành chính; tuân thủ quy trình chuyên môn nhưng linh hoạt, chủ động để xử lý hồ sơ nhanh, đúng quy định.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Tên mô hình: Ngày Thứ Năm 3 không “không hẹn - không viết - không chờ”.

2. Hình thức tổ chức: Mô hình được tổ chức định kỳ vào ngày Thứ Năm hàng tuần, tại Trung tâm, bắt đầu từ ngày 16/7/2026.

- **Thành phần:** Lãnh đạo Trung tâm trực tiếp chỉ đạo; các công chức phụ trách các lĩnh vực chuyên môn phối hợp thực hiện; người dân và các tổ chức có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính tham gia.

3. Nội dung thực hiện:

- “Không hẹn”: Đối với các thủ tục hành chính đơn giản, hồ sơ đầy đủ, hợp lệ, công chức tiếp nhận và giải quyết ngay trong ngày, không hẹn trả kết quả vào ngày khác. Áp dụng đối với các thủ tục thuộc lĩnh vực chứng thực, hộ tịch như: đăng ký mới và cấp bản sao các thủ tục khai sinh, khai tử, kết hôn, trong trường hợp không cần xác minh và thông tin đã được đồng bộ trên hệ thống dữ liệu dân cư quốc gia.

- “Không viết”: Công chức Trung tâm hỗ trợ điền tờ khai, mẫu biểu điện tử hoặc trực tuyến cho người dân, hạn chế tối đa việc người dân phải viết tay hồ sơ, giúp tiết kiệm thời gian và thuận tiện trong thực hiện thủ tục hành chính.

- “Không chờ”: Người dân được tiếp nhận và giải quyết nhanh gọn; các hồ sơ đã hoàn thành được trả trực tiếp tại quầy, lãnh đạo xã trao kết quả ngay để tạo sự hài lòng và niềm tin của Nhân dân.

Thời gian trả kết quả được thực hiện như sau: đối với các hồ sơ đăng ký mới và cấp bản sao các thủ tục khai sinh, khai tử, kết hôn có đầy đủ thành phần hồ sơ và đã được đồng bộ, tích hợp trên hệ thống điện tử, nếu tiếp nhận trước 9 giờ 00 sẽ trả

kết quả vào lúc 11 giờ 00 và hồ sơ tiếp nhận từ sau 9 giờ 00 đến trước 15 giờ 00 sẽ trả kết quả vào lúc 16 giờ 30 phút cùng ngày. Các hồ sơ sau 15 giờ 00 sẽ trả vào ngày hôm sau.

- Mục tiêu nhằm rút ngắn tối đa thời gian thực hiện thủ tục hành chính, giảm giấy tờ, giảm khâu trung gian, tạo điều kiện thuận lợi nhất cho các tổ chức và người dân để hoạt động phục vụ hành chính công trở nên chủ động - linh hoạt - thân thiện, đúng tinh thần “chính quyền phục vụ”. Xây dựng hình ảnh đội ngũ cán bộ, công chức “Tận tâm - Nhanh nhẹn - Thân thiện - Hiệu quả”, góp phần lan tỏa phong trào “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ”.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Lãnh đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công

- Chịu trách nhiệm lãnh đạo, chỉ đạo toàn diện việc triển khai mô hình “Ngày Thứ Năm 3 không”, bảo đảm thực hiện đúng mục đích, yêu cầu và tiến độ của Kế hoạch; trực tiếp quán triệt tinh thần phục vụ, kỷ luật, kỷ cương hành chính đến toàn thể công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm và thông báo rộng rãi cho người dân trên địa bàn biết và hưởng ứng tham gia.

- Chủ trì xử lý và tháo gỡ khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ; kịp thời điều chỉnh phương thức triển khai khi cần thiết nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dân và hiệu quả mô hình.

- Thường xuyên kiểm tra, giám sát, đánh giá kết quả thực hiện, bảo đảm mô hình được vận hành đồng bộ, ổn định, hiệu quả; chịu trách nhiệm báo cáo UBND xã về tình hình và kết quả triển khai.

2. Các công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công

- Tổ chức tiếp nhận, hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính theo đúng tinh thần “3 Không”, bảo đảm thái độ phục vụ thân thiện, tận tình, nhanh chóng. Chủ động kiểm tra thành phần hồ sơ, đối chiếu thông tin trên hệ thống điện tử để giải quyết ngay trong ngày đối với hồ sơ đủ điều kiện; hỗ trợ người dân điền tờ khai, biểu mẫu khi cần.

- Tham mưu các điều kiện cần thiết phục vụ việc triển khai mô hình; cập nhật, đăng tải kịp thời thông tin tuyên truyền về “Ngày Thứ Năm 3 không” trên các kênh Zalo, Fanpage và trên trang thông tin điện tử của xã. Theo dõi, tiếp nhận và ghi nhận phản ánh của người dân qua các kênh trực tiếp và trực tuyến; kịp thời báo cáo lãnh đạo Trung tâm những trường hợp vượt thẩm quyền.

- Thực hiện công tác tổng hợp, đánh giá tình hình triển khai mô hình; báo cáo định kỳ, nêu rõ kết quả đạt được, những khó khăn, vướng mắc và đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ.

- Phối hợp với chuyên viên Văn phòng HĐND - UBND xã và các bộ phận liên quan để xử lý hồ sơ nhanh, chính xác, không để tồn đọng hoặc kéo dài thời gian giải quyết.

4. Các phòng chuyên môn thuộc xã

- Văn phòng HĐND-UBND xã phối hợp Trung tâm Phục vụ hành chính công xã phân công chuyên viên thực hiện trả kết quả giải quyết hồ sơ nhanh nhất đối với các lĩnh vực khai sinh, khai tử, kết hôn (trừ trường hợp cần xác minh), bảo đảm đúng quy định và đúng tinh thần mô hình “Ngày Thứ Năm 3 không”.

- Phòng Văn hóa - Xã hội, Trung tâm dịch vụ tổng hợp phối hợp Trung tâm Phục vụ hành chính công xã tuyên truyền, thông tin rộng rãi về mục đích, ý nghĩa và lợi ích của mô hình; bảo đảm việc tuyên truyền được thực hiện thường xuyên, đa dạng hình thức, tạo sự đồng thuận và hưởng ứng của Nhân dân.

Trên đây là kế hoạch thực hiện mô hình Ngày Thứ Năm 3 không “không hẹn - không viết - không chờ” của Trung tâm phục vụ hành chính công xã./.

Nơi nhận:

- UBND xã (báo cáo);
- Các phòng chuyên môn thuộc xã (phối hợp);
- Trung tâm dịch vụ tổng hợp;
- Công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm;
- Các ấp trên địa bàn;
- Lưu.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Lý Quốc Hậu