

KẾ HOẠCH

Triển khai mô hình “Hành chính phục vụ người dân”

(ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND ngày / /2024
của Ủy ban nhân dân xã Bình Tân)

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU, CHỈ TIÊU

1. Mục đích

- Đổi mới phương thức hoạt động của các cơ quan Nhà nước theo hướng chủ động tìm hiểu, nắm bắt thông tin về nhu cầu của người dân để hỗ trợ, phục vụ người dân thực hiện thủ tục hành chính. Đồng thời, thể hiện sự quan tâm, chia sẻ, đồng viên của các cơ quan chính quyền đối với những vấn đề nảy sinh, có ảnh hưởng, tác động đến cuộc sống và hoạt động sản xuất, kinh doanh của người dân, doanh nghiệp góp phần xây dựng hình ảnh chính quyền thân thiện, gần gũi, đồng hành, phục vụ người dân, doanh nghiệp

- Đẩy mạnh triển khai thực hiện trực tuyến đối với “02 nhóm thủ tục liên thông khai sinh, khai tử” của Đề án 06 trên địa bàn tỉnh, bao gồm: (i) “Đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi”; (ii) “Đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú, trợ cấp mai táng, hỗ trợ chi phí mai táng” hoặc “Đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú”.

2. Yêu cầu

- Đảm bảo sự phân công, phối hợp chặt chẽ, rõ ràng, đồng bộ giữa các cơ quan, đơn vị, tổ chức có liên quan tham gia thực hiện Kế hoạch vì kết quả chung trong công tác cải cách hành chính, cải cách thủ tục hành chính để phục vụ người dân, doanh nghiệp trên địa bàn xã.

- Việc lựa chọn thủ tục hành chính để triển khai thí điểm phải linh hoạt, phù hợp với tình hình thực tế, trên cơ sở thường xuyên rà soát, chủ động phát hiện những vấn đề nảy sinh để có sự bổ sung, điều chỉnh kịp thời. Đồng thời, phải có cơ chế, giải pháp để theo dõi, quản lý, kiểm tra, giám sát và đánh giá hiệu quả của việc tổ chức triển khai thực hiện.

3. Chỉ tiêu

- Phần đầu đạt 95% hồ sơ thủ tục hành chính, nhóm thủ tục hành chính thuộc phạm vi thực hiện tại Kế hoạch này được nộp bằng hình thức trực tuyến. Trong đó, có tối thiểu 50% hồ sơ do các cơ quan Nhà nước chủ động thực hiện thay vì chờ người dân nộp hồ sơ đề nghị.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Triển khai mô hình “Hành chính phục vụ người dân”

1.1. Nội dung nhiệm vụ

Huy động sự tham gia của Hội Liên hiệp Phụ nữ xã trong việc thực hiện 03 thủ tục hành chính, nhóm thủ tục hành chính trên lĩnh vực Hộ tịch thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân xã, bao gồm:

(1) Nhóm thủ tục “Đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi”;

(2) Nhóm thủ tục “Đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú, trợ cấp mai táng, hỗ trợ chi phí mai táng” hoặc “Đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú”;

(3) Thủ tục “Đăng ký kết hôn” hoặc nhóm thủ tục “Cấp Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân, đăng ký kết hôn”.

1.2. Quy trình thực hiện

1.2.1 Đối với nhóm thủ tục “Đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi”

- Thông qua công tác theo dõi, nắm bắt thông tin trên địa xã . Hội Liên hiệp Phụ nữ xã chủ động liên hệ với gia đình có trẻ sơ sinh (hoặc có hình thức công khai thông tin phù hợp để người dân liên hệ) để thu thập thông tin, thành phần hồ sơ liên quan và hướng dẫn người dân nộp hồ sơ trực tuyến tại nhà đối với nhóm thủ tục hành chính “Đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi” thông qua Cổng Dịch vụ công của tỉnh (<https://dichvucong.binhdinhh.gov.vn>).

- Sau khi các cơ quan có thẩm quyền trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định. Hội Liên hiệp Phụ nữ phối hợp với Ủy ban nhân dân xã trao Giấy khai sinh, Thẻ bảo hiểm y tế, Thông báo kết quả giải quyết đăng ký thường trú kèm theo Thư chúc mừng gia đình có thêm thành viên mới tại nhà cho người dân.

1.2.2 Đối với nhóm thủ tục “Đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú, trợ cấp mai táng, hỗ trợ chi phí mai táng” hoặc “Đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú”

- Thông qua công tác theo dõi, nắm bắt thông tin trên địa bàn xã. Hội Liên hiệp Phụ nữ xã chủ động liên hệ với gia đình có người thân qua đời (hoặc có hình thức công khai thông tin phù hợp để người dân liên hệ) để thu thập thông tin, thành phần hồ sơ liên quan và hướng dẫn người dân nộp hồ sơ trực tuyến tại nhà đối với nhóm thủ tục hành chính “Đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú, trợ cấp mai táng, hỗ trợ chi phí mai táng” hoặc “Đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú” thông qua Cổng Dịch vụ công của tỉnh (<https://dichvucong.binhdinhh.gov.vn>).

- Sau khi các cơ quan có thẩm quyền trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định, Hội Liên hiệp Phụ nữ phối hợp với Ủy ban nhân dân xã trao Giấy Trích lục khai tử kèm theo Thư chia buồn cùng gia đình có người thân qua đời tại nhà cho người dân.

1.2.3 Thủ tục “Đăng ký kết hôn” hoặc nhóm thủ tục “Cấp Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân, đăng ký kết hôn”

- Thông qua công tác theo dõi, nắm bắt thông tin trên địa bàn xã. Hội Liên hiệp Phụ nữ xã chủ động liên hệ với người dân (hoặc có hình thức công khai thông tin phù hợp để người dân liên hệ) để thu thập thông tin, thành phần hồ sơ liên quan và hướng dẫn người dân nộp hồ sơ trực tuyến tại nhà đối với thủ tục “Đăng ký kết hôn” hoặc nhóm thủ tục “Cấp Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân, đăng ký kết hôn” thông qua Cổng Dịch vụ công của tỉnh (<https://dichvucong.binhdingh.gov.vn>).

- Sau khi Ủy ban nhân dân xã trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định. Hội Liên hiệp Phụ nữ phối hợp với Ủy ban nhân dân xã trao Giấy chứng nhận kết hôn kèm theo Thư chúc mừng hạnh phúc tại trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã hoặc tại nhà theo đề nghị của người dân.

2. Các giải pháp thể hiện sự quan tâm, đồng hành cùng người dân, doanh nghiệp nhằm nâng cao mức độ hài lòng về sự phục vụ hành chính

2.1. Nội dung nhiệm vụ

2.1.1 Thông qua công tác quản lý, theo dõi, nắm bắt tình hình trên địa bàn xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân triển khai thực hiện việc gửi Thư chúc mừng, Thư chia buồn đến người dân, tổ chức trong các sự kiện sau:

- Gửi Thư chúc mừng khi gia đình người dân có những sự kiện vui, trọng đại như: kết hôn, sinh con... hoặc khi hộ gia đình, tổ chức, doanh nghiệp khai trương các hoạt động sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ... trên địa bàn quản lý.

- Gửi Thư chia buồn khi người dân, tổ chức gặp những việc như: có người thân qua đời, gặp hỏa hoạn hoặc các tai nạn khác gây thiệt hại đến vật chất và tinh thần của người dân, tổ chức.

2.1.2 Nội dung Thư chúc mừng, Thư chia buồn phải bảo đảm thiết thực, ý nghĩa, thể hiện được sự tôn trọng, quan tâm, đồng hành, chia sẻ của các cơ quan Nhà nước với người dân, doanh nghiệp. Đồng thời, nội dung Thư chúc mừng, Thư chia buồn cần kết hợp tuyên truyền, phổ biến các nội dung, một số điều cần lưu ý với người dân, tổ chức đối với từng sự kiện, bảo đảm phù hợp với truyền thống văn hóa chung của đất nước, phong tục, tập quán của địa phương và đảm bảo các quy định của pháp luật.

2.1.3 Việc gửi Thư chúc mừng, Thư chia buồn phải bảo đảm tính kịp thời và bao quát đầy đủ các trường hợp phát sinh nhằm phát huy đúng mục đích, ý nghĩa của việc triển khai thực hiện.

2.2. Trách nhiệm thực hiện

Ủy ban nhân dân xã chủ trì, phối hợp với Hội Liên hiệp Phụ nữ, các hội đoàn thể triển khai thực hiện việc gửi Thư chúc mừng, Thư chia buồn kết hợp tổ chức các hoạt động thăm hỏi, động viên đối với các hộ gia đình và tổ chức, doanh nghiệp trên địa bàn quản lý.

III. LỘ TRÌNH THỰC HIỆN

Bắt đầu từ ngày 01 tháng 7 năm 2024. Ủy ban nhân dân xã chủ trì, phối hợp với Hội Liên hiệp Phụ nữ xã, tổ chức triển khai thực hiện.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện mô hình, nội dung, nhiệm vụ theo Kế hoạch này được ngân sách nhà nước đảm bảo theo phân cấp ngân sách hiện hành.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng

- Phối hợp với Hội Liên hiệp Phụ nữ xã theo dõi tình hình triển khai thực hiện Kế hoạch; tham mưu, đề xuất Ủy ban nhân dân xã chỉ đạo giải quyết các khó khăn, vướng mắc (nếu có).

- Nghiên cứu, đề xuất việc sử dụng “Hệ thống báo cáo Đề án 5299” (tại địa chỉ <https://dean5299.binhdingh.gov.vn>) để phục vụ cho công tác theo dõi, quản lý, báo cáo tình hình, kết quả triển khai, thực hiện Kế hoạch này đáp ứng yêu cầu khách quan, trung thực về thông tin, số liệu.

- Tham mưu lồng ghép việc triển khai thực hiện các nội dung Kế hoạch này vào Kế hoạch tuyên truyền cải cách hành chính, Kế hoạch kiểm tra cải cách hành chính và Kế hoạch khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của người dân về sự phục vụ hành chính hằng năm của xã để làm cơ sở cho việc tổ chức triển khai đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ của địa phương.

2. Tư pháp

Tham mưu triển khai quy trình thực hiện liên thông nhóm thủ tục hành chính “Cấp Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân, đăng ký kết hôn” trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia sau khi có hướng dẫn của các Bộ, ngành Trung ương. “Phần mềm Dịch vụ công liên thông” của Bộ Công an trong công tác xử lý thông tin, giải quyết hồ sơ của 02 nhóm thủ tục liên thông khai sinh, khai tử.

3. Văn hóa xã hội

Thường xuyên thông tin, tuyên truyền về quan điểm, mục đích, lợi ích, cách thức hoạt động của các mô hình tại Kế hoạch này và tình hình, kết quả thực hiện các nội dung nhiệm vụ bằng nhiều hình thức nhằm tạo sự lan tỏa trong cộng đồng.

4. Các bộ phận chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân xã

Chủ động, tích cực tham mưu với Ủy ban nhân dân xã thường xuyên rà soát, nghiên cứu, cải tiến phương thức tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết hồ sơ đối với các thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý theo các nội dung của Đề án “Đổi mới và nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Bình Định” được phê duyệt tại Quyết định số 4567/QĐ-UBND ngày 30 tháng 12 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh; trên cơ sở đó, tham mưu, đề xuất Ủy ban nhân dân xã xem xét, bổ sung nội dung vào Kế hoạch này để tổ chức triển khai thực hiện.

5. Đề nghị Hội Liên hiệp Phụ nữ xã

- Tổ chức quán triệt, tuyên truyền, phổ biến việc triển khai thực hiện Kế hoạch này đến các chi hội. Chỉ đạo các chi hội tổ chức triển khai hiệu quả các nội dung, nhiệm vụ tại mục II Kế hoạch này.

- Lồng ghép các chỉ tiêu, nội dung nhiệm vụ liên quan tại Kế hoạch này vào Chương trình, Kế hoạch hoạt động hằng năm. Tổ chức đánh giá, đề xuất Ủy ban nhân dân xã xem xét khen thưởng các tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc với cách làm hay, mô hình mới để triển khai thực hiện hiệu quả các nhiệm vụ tại Kế hoạch này.

- Kịp thời thông tin, triển khai các văn bản, tài liệu hướng dẫn của các cơ quan liên quan đến các chi hội để nắm bắt nội dung, quy trình, cách thức thực hiện các nhiệm vụ được giao.

- Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền đến đội ngũ cán bộ, công chức và người dân về việc triển khai thực hiện Kế hoạch thông qua Trang thông tin điện tử, trang mạng xã hội của xã; lồng ghép triển khai trong các cuộc họp Hội nghị triển khai Chương trình, Kế hoạch hoạt động hằng năm hoặc thông qua các hình thức tuyên truyền trực quan như treo pano, áp phích tại trụ sở làm việc của đơn vị...

- Phối hợp chặt chẽ với Văn phòng Ủy ban nhân dân xã trong việc theo dõi, đôn đốc, kiểm tra tình hình triển khai thực hiện Kế hoạch; kịp thời báo cáo các khó khăn, vướng mắc (nếu có) trong quá trình thực hiện thông qua Văn phòng Ủy ban nhân dân xã để xem xét, đề xuất giải quyết theo thẩm quyền.

6. Đề nghị Đoàn thanh niên Cộng sản Hồ Chí Minh xã

Phối hợp triển khai, chỉ đạo các chi đoàn phối hợp với chi hội phụ nữ thôn tích cực hướng dẫn, hỗ trợ người dân nộp hồ sơ trực tuyến tại nhà đối với các thủ tục hành chính thuộc Kế hoạch thực hiện Đề án “Đổi mới và nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Bình Định” của Ủy ban nhân tỉnh.

Nếu có phát sinh vướng mắc trong quá trình thực hiện Các bộ phận chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân xã; Hội Liên hiệp Phụ nữ xã; Đoàn Thanh niên xã; kịp thời báo cáo Ủy ban nhân dân xã (qua Văn phòng Ủy ban nhân dân xã) để xem xét, phối hợp giải quyết theo quy định
