

## **KẾ HOẠCH**

### **Thực hiện mô hình “Công dân không viết” tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Tam Thăng**

Căn cứ Nghị quyết số 17/NQ-CP ngày 07/3/2019 của Chính phủ về một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm phát triển Chính phủ điện tử giai đoạn 2019 - 2020, định hướng đến 2025;

Căn cứ Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Quyết định số 24/2020/QĐ-UBND ngày 31/12/2020 của UBND tỉnh Quảng Nam về việc ban hành Quy chế xây dựng và quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Cổng dịch vụ công và hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Quảng Nam;

Căn cứ Kế hoạch số 2714/KH-UBND ngày 11/5/2021 của UBND tỉnh Quảng Nam về việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến lên mức độ 4 của các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh Quảng Nam năm 2021;

Căn cứ Nghị quyết số 07-NQ/TU ngày 21/7/2021 của Thành ủy Tam Kỳ về đẩy mạnh cải cách hành chính trên địa bàn thành phố Tam Kỳ giai đoạn 2021 – 2025, hướng đến nền hành chính phục vụ nhân dân;

Căn cứ Chương trình số 08-CTr/ĐU ngày 20/8/2021 của Đảng ủy xã Tam Thăng về thực hiện Nghị quyết số 07-NQ/TU ngày 21/7/2021 của Thành ủy Tam Kỳ về đẩy mạnh cải cách hành chính trên địa bàn thành phố Tam Kỳ giai đoạn 2021 – 2025, hướng đến nền hành chính phục vụ nhân dân;

UBND xã Tam Thăng xây dựng Kế hoạch thực hiện mô hình “Công dân không viết” tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Tam Thăng với các nội dung như sau:

#### **I. Mục đích, yêu cầu:**

1. Tiếp tục tuyên truyền, phổ biến mục tiêu, tầm quan trọng trong việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 trong giải quyết thủ tục hành chính.

2. Nâng cao tỷ lệ thủ tục hành chính có phát sinh hồ sơ mức độ 3, 4 và tỷ lệ hồ sơ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 theo chỉ tiêu của UBND tỉnh và thành phố Tam Kỳ giao.

3. Lấy sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

4. Phát huy vai trò xung kích của thanh niên nhằm góp phần đẩy mạnh thực hiện chuyển đổi số trong hoạt động quản lý, cung cấp dịch vụ công, thay đổi cách thức quản trị hành chính từ truyền thống sang hiện đại, góp phần hình thành công dân số, doanh nghiệp số, thúc đẩy phát triển kinh tế số, xã hội số.

5. Việc xây dựng và thực hiện mô hình phải được triển khai thực hiện một cách hiệu quả, sát với tình hình thực tế nhằm tạo được sự lan tỏa và đồng thuận cao đối với các tầng lớp nhân dân, doanh nghiệp trên địa bàn.

6. Đề cao vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu trong chỉ đạo và tổ chức thực hiện tiếp nhận, xử lý, trả kết quả hồ sơ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4.

7. Nâng cao vai trò của mỗi cán bộ công chức trong việc hướng dẫn công dân, tổ chức thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4; nâng cao kỹ năng của CBCC trong giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường mạng.

## **II. Thời gian, địa điểm thực hiện:**

**1. Thời gian:** Bắt đầu từ ngày 15/10/2021.

**2. Địa điểm:** Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Tam Thăng

## **III. Nội dung, quy trình, cách thức thực hiện:**

### **1. Nội dung:**

- Hướng dẫn người dân khi đến Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Tam Thăng để thực hiện các thủ tục hành chính theo các bước quy trình đã được quy định.

- Giới thiệu dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 cho người dân, tổ chức phát hành tờ rơi và hướng dẫn lập tài khoản công dân điện tử, các bước thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

### **2. Quy trình và cách thức triển khai:**

- **Bước 1:** Công dân, tổ chức khi đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Tam Thăng yêu cầu giải quyết các thủ tục hành chính, chỉ cung cấp thông tin, dữ liệu cá nhân, tổ chức và các giấy tờ liên quan cho Đội thanh niên xung kích (TNXK).

- **Bước 2:** Đội TNXK tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Tam Thăng có trách nhiệm tuyên truyền, giải thích cho công dân, tổ chức về lợi ích của việc nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4 và thuyết phục công dân, tổ chức nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4.

- **Bước 3:** Đội TNKK hướng dẫn công dân, tổ chức cách thức nộp hồ sơ trực tuyến, trong trường hợp công dân, tổ chức chưa thao tác trên ứng dụng được thì Đội TNKK vừa trực tiếp thực hiện khai báo thông tin có liên quan vừa hướng dẫn công dân, tổ chức để công dân, tổ chức tự thực hiện những lần giao dịch sau.

- **Bước 4:** Sau khi khai báo dữ liệu thông tin vào các biểu mẫu có liên quan, Đội TNKK gửi kết quả cho công dân, tổ chức tự kiểm tra tính chính xác và công dân, tổ chức tự nhấn nút nộp hồ sơ.

- **Bước 5:** Cán bộ tiếp nhận giải quyết thủ tục hành chính, kiểm tra đầy đủ thành phần hồ sơ, tiếp nhận xử lý hồ sơ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 và thực hiện xử lý hồ sơ theo quy định.

- **Bước 6:** Trả hồ sơ cho công dân, tổ chức dưới các hình thức: nhận kết quả trực tiếp (mức độ 3) và trực tuyến (mức độ 4).

#### IV. Tiến độ thực hiện:

STT	Thời gian thực hiện	Nội dung	Đơn vị thực hiện	Đơn vị phối hợp
1	Ngày 05/10/2021	Hoàn thành Kế hoạch	Công chức Văn phòng - Thống kê	
2	Ngày 08/10/2021	Thành lập Đội Thanh niên xung kích	Đoàn TNCS Hồ Chí Minh xã Tam Thăng	
3	Ngày 09/10/2021	Tập huấn nghiệp vụ cho Đội Thanh niên xung kích	Công chức Văn phòng - Thống kê	Mời Trung tâm CNTT – Sở TTTT tỉnh Quảng Nam
4	Ngày 12/10/2021	Chuẩn bị các điều kiện để Đội Thanh niên xung kích thực hiện (Bàn, Ghế, Máy vi tính,...)	Công chức Văn phòng - Thống kê	
5	Ngày 15/10 – 30/10/2021	Thực hiện thí điểm	Đội Thanh niên xung kích	Công chức Văn phòng - Thống kê
6	Ngày 01/11/2021	Tổ chức họp đánh giá rút kinh nghiệm việc thí điểm	Công chức Văn phòng - Thống kê	Công chức Văn hóa - Xã hội Đoàn NCS

				Hồ Chí Minh; Đội Thanh niên xung kích
7	Ngày 03/11/2021	Tổ chức thực hiện chính thức	Đội Thanh niên xung kích	Công chức Văn phòng - Thống kê; Đoàn TNCS Hồ Chí Minh

## V. Tổ chức thực hiện:

### 1. Công chức Văn phòng - Thống kê:

- Tham mưu UBND xã Tam Thăng ban hành Kế hoạch thực hiện mô hình “Công dân không viết” tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Tam Thăng.

- Phối hợp với Công chức Văn hóa - Xã hội, Đoàn NCS Hồ Chí Minh xã Tam Thăng và các đơn vị liên quan chuẩn bị các điều kiện về tập huấn, trang thiết bị,... để Đội Thanh niên xung kích thực hiện tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Tam Thăng.

- Chuẩn bị chu đáo các điều kiện về trang thiết bị làm việc, địa điểm làm việc của Đội Thanh niên xung kích.

- Lập dự toán kinh phí thực hiện, báo cáo lãnh đạo UBND xã.

- Thường xuyên theo dõi tình hình, kết quả thực hiện, báo cáo UBND thành phố để tiếp tục chỉ đạo thực hiện.

**2. Công chức Văn hóa - Xã hội xã Tam Thăng:** Phối hợp với Đoàn TNCS Hồ Chí Minh xã Tam Thăng, Trung tâm CNTT – Sở TTTT tỉnh Quảng Nam tổ chức tập huấn nghiệp vụ cho Tổ thanh niên xung kích hỗ trợ thực hiện Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4; đảm bảo cho các thành viên Tổ thanh niên xung kích thực hành thành thạo quy trình nộp hồ sơ Dịch vụ công trực tuyến để hướng dẫn tổ chức/công dân thực hiện.

### 3. Đề nghị Đoàn TNCS Hồ Chí Minh xã Tam Thăng:

- Ban hành Quyết định thành lập Đội Thanh niên xung kích hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 xã Tam Thăng (khoảng 04 thành viên; trong đó đại diện lãnh đạo Đoàn TNCS Hồ Chí Minh xã Tam Thăng (Bí thư hoặc Phó Bí thư) làm Tổ trưởng và 03 thành viên), gửi Quyết định về UBND xã Tam Thăng (qua đ/c Trình Công Quốc - Công chức Văn phòng - Thống kê) trước ngày 10/10/2021.

- Phối hợp với Văn phòng - Thống kê tham mưu tổ chức đánh giá sơ kết kết quả thực hiện mô hình, đề xuất kế hoạch thực hiện trong thời gian đến.

- Quán triệt tinh thần, thái độ làm việc đến các thành viên Tổ thanh niên xung kích.

**4. Công chức Tài chính - Kế toán:** Tham mưu UBND xã Tam Thăng nguồn kinh phí mua máy tính phục vụ mô hình công dân không viết tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xã Tam Thăng.

**5. Cán bộ Văn hóa, thể dục, thể thao và phụ trách đài truyền thanh xã Tam Thăng:** Thực hiện công tác thông tin tuyên truyền về mô hình “Công dân không viết” tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Tam Thăng để tổ chức, công dân được biết.

**6. Đề nghị BTV Đảng ủy xã Tam Thăng:** Chỉ đạo Mặt trận và các đoàn thể tuyên truyền trong các tầng lớp Nhân dân trên địa bàn xã về mô hình “Công dân không viết” tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Tam Thăng.

Trên đây là nội dung Kế hoạch thực hiện mô hình “Công dân không viết” tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Tam Thăng. Yêu cầu các ban, ngành, đoàn thể liên quan của xã Tam Thăng phối hợp triển khai thực hiện nghiêm túc, kịp thời./.

***Nơi nhận:***

- UBND TP. Tam Kỳ;
- BTV Đảng ủy; HĐND, UBMT;
- CT, các PCT; Các ban ngành và CB, CC;
- Ban nhân dân các thôn;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**