

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Kế hoạch triển khai mô hình “Hành chính phục vụ người dân”  
trên địa bàn phường Hải Cảng**

**ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG**

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015; Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;

Căn cứ Nghị quyết số 131/NQ-CP ngày 06 tháng 10 năm 2022 của Chính phủ về đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính và hiện đại hóa phương thức chỉ đạo, điều hành phục vụ người dân, doanh nghiệp;

Căn cứ Quyết định số 4567/QĐ-UBND ngày 30 tháng 12 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt 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”;

Căn cứ Quyết định số 4900/QĐ-UBND ngày 28 tháng 12 năm 2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Định ban hành Kế hoạch triển khai mô hình “Hành chính phục vụ người dân” trên địa bàn tỉnh;

Căn cứ Quyết định số 514/QĐ-UBND ngày 18 tháng 01 năm 2024 của Ủy ban nhân dân Thành phố Quy Nhơn ban hành Kế hoạch triển khai mô hình “Hành chính phục vụ người dân” trên địa bàn thành phố;

Căn cứ Kế hoạch số 10-KH/ĐU ngày 21 tháng 12 năm 2020 của Đảng ủy phường Hải Cảng về thực hiện Chương trình hành động của Thành ủy “Đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính hướng đến xây dựng Chính quyền điện tử phường Hải Cảng đến năm 2025”;

Căn cứ Kế hoạch số 23/KH-UBND ngày 05 tháng 3 năm 2021 của Ủy ban nhân dân phường về thực hiện Chương trình hành động của Đảng ủy phường “Đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính hướng đến xây dựng chính quyền điện tử phường đến năm 2025”;

Theo đề nghị của Văn phòng – Thống kê phường.

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Kế hoạch triển khai mô hình “Hành chính phục vụ người dân” trên địa bàn phường Hải Cảng.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Văn phòng UBND phường, các ban ngành của phường, Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả, các đơn vị, hội, đoàn thể phường và cá nhân có liên quan triển khai thực hiện Quyết định này./.

***Nơi nhận:***

- Như Điều 3;
- TT. Đảng ủy phường (báo cáo);
- TT. HĐND phường;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam phường;
- Các hội, đoàn thể phường,
- Các ban ngành của phường;
- Bộ phận TN&TKQ;
- 11 khu phố;
- Đài truyền thanh (đưa tin);
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Quang Thanh**

## KẾ HOẠCH

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

(ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày 22/02/2024  
của Ủy ban nhân dân phường Hải Cảng)

## 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 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 phường, bao gồm: “**Đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi**”; “**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 bộ phận, đơn vị, tổ chức có liên quan tham gia thực hiện Kế hoạch vì kết quả chung của phường trong công tác cải cách hành chính, cải cách thủ tục hành chính để phục vụ người dân, doanh nghiệp.

- Việc lựa chọn thủ tục hành chính để triển khai 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 98%** 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 UBND phường chủ động thực hiện thay vì chờ người dân nộp hồ sơ đề nghị.

- Phần đầu kết quả chỉ số thành phần “Dịch vụ hành chính cấp xã” thuộc Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công (Chỉ số PAPI) cao hơn mức trung bình cả nước, điểm chỉ số thành phần năm sau cao hơn năm trước.

## 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 phường 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 cấp phường, bao gồm:

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

- 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**”;

- 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

a) 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 bàn dân cư, Chi hội trưởng Hội Liên hiệp Phụ nữ, hội viên và Chi đoàn, đoàn viên thanh niên tại nơi cư trú của người dân 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.binhdinh.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 viên Hội Liên hiệp Phụ nữ, đoàn viên thanh niên phối hợp với Công chức Tư pháp – Hộ tịch 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.

b) 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 dân cư, hội viên Hội Liên hiệp Phụ nữ, đoàn viên thanh niên tại nơi cư trú của người dân 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.binhdinh.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 viên Hội Liên hiệp Phụ nữ, đoàn viên thanh niên phối hợp với Công chức Tư pháp - Hộ tịch và Công chức Văn hoá xã hội phường trao Giấy Trích lục khai tử kèm theo **Thư chia buồn** cùng gia đình có người thân qua đời **tại nhà** cho người dân.

c) 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 dân cư, hội viên Hội Liên hiệp Phụ nữ, đoàn viên thanh niên tại nơi cư trú của người dân 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 phường trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định, hội viên Hội Liên hiệp Phụ nữ, đoàn viên thanh niên phối hợp với Công chức Tư pháp – Hộ tịch phường trao Giấy chứng nhận kết hôn kèm theo **Thư chúc mừng hạnh phúc** tại trụ sở Ủy ban nhân dân phường 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**

a) Thông qua công tác quản lý, theo dõi, nắm bắt tình hình trên địa bàn dân cư, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường 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, tân gia... 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 phường 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.

b) 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.

c) 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

Công chức Tư pháp – Hộ tịch, công chức Văn hoá – xã hội phường tham mưu cho Lãnh đạo UBND phường chủ trì, phối hợp với Hội Liên hiệp Phụ nữ, Đoàn Thanh niên, các tổ chức chính trị - xã hội phường 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 phường quản lý.

2.3 Thời gian thực hiện: Trong tháng 02 năm 2024.

## III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

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

2. Khuyến khích huy động các nguồn kinh phí hợp pháp khác theo quy định của pháp luật để phục vụ cho công tác triển khai thực hiện Kế hoạch.

## V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

### 1. Văn phòng UBND phường

- Tham mưu Lãnh đạo UBND phường triển khai thực hiện Kế hoạch này bảo đảm công tác phối hợp chặt chẽ, hiệu quả giữa các tổ chức, cá nhân liên quan. Trong đó, cần xác định chỉ tiêu phù hợp với tình hình thực tế.

- Kịp thời hướng dẫn các văn bản, tài liệu đến hội viên Hội Liên hiệp Phụ nữ, đoàn viên thanh niên phường để nắm bắt nội dung, quy trình, cách thức thực hiện các nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch này.

- Tham mưu Lãnh đạo UBND phường chỉ đạo các bộ phận, đơn vị và khu phố sử dụng mẫu tờ rơi tuyên truyền về mô hình “Hành chính phục vụ người dân” để tổ chức thông tin, tuyên truyền rộng rãi đến người dân bằng hình thức trực quan.

### 2. Các ban ngành của phường, Đài truyền thanh phường

- Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền đến nhân dân trên địa bàn phường về việc triển khai thực hiện Kế hoạch bằng các hình thức phù hợp như: thông qua các phương tiện thông tin đại chúng, đài truyền thanh, Trang thông tin điện tử, trang mạng xã hội (nếu có); lồng ghép triển khai trong các cuộc họp giao ban, Hội nghị triển khai Chương trình công tác, Kế hoạch cải cách hành chính..., các buổi tiếp dân, sinh hoạt khu phố hoặc thông qua các hình thức tuyên truyền trực quan như phát tờ rơi, treo pano, áp phích tại trụ sở làm việc hoặc các địa điểm công cộng trên địa bàn phường.

- Bộ phận Tài chính – Kế toán phường đề xuất UBND phường bố trí kinh phí hoạt động theo quy định về phân cấp ngân sách để các bộ phận và Hội Liên hiệp Phụ nữ, Đoàn Thanh niên phường hoàn thành tốt các nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch này.

### 3. Đề nghị Ban Thường vụ Hội Liên hiệp Phụ nữ phường

- Tổ chức quán triệt, tuyên truyền, phổ biến việc triển khai thực hiện Kế hoạch này đến Hội Liên hiệp Phụ nữ phường và khu phố. Phối hợp chặt chẽ với UBND phường trong việc tổ chức triển khai hiệu quả các nội dung, nhiệm vụ Kế hoạch này.

- Lòng 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 phường xem xét khen thưởng các tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc.

- Phối hợp Văn phòng UBND phường triển khai các văn bản, tài liệu hướng dẫn của các cơ quan liên quan đến hội viên Hội Liên hiệp Phụ nữ phường để nắm bắt nội dung, quy trình, cách thức thực hiện các nhiệm vụ được giao.

#### 4. Đề nghị Ban Thường vụ Đoàn TNCSHCM phường

Phối hợp triển khai, chỉ đạo Đoàn Thanh niên phường phối hợp với Hội Liên hiệp Phụ nữ phường 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 UBND tỉnh.

Nếu có phát sinh vướng mắc trong quá trình thực hiện, các ban ngành, đơn vị, các hội, đoàn thể phường và các khu phố kịp thời báo cáo Ủy ban nhân dân phường (qua Văn phòng UBND phường) đề tổng hợp báo cáo Lãnh đạo UBND phường xem xét, phối hợp giải quyết theo quy định./.





**Phụ lục**  
**Thư chúc mừng, Thư chia buồn**

**ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**PHƯỜNG HẢI CẢNG**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

*Hải Cảng, ngày ..... tháng ..... năm .....*

**Mẫu 01**  
(Mặt trước)

**THƯ CHÚC MỪNG**

**Ủy ban nhân dân phường Hải Cảng**

**Chúc mừng gia đình**

Ông: .....

Bà: .....

Địa chỉ: .....

.....

*Có thêm thành viên mới*

Bé: ..... Giới tính: .....

Sinh ngày: ..... tháng ..... năm .....

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**CHỦ TỊCH**

## **NHỮNG ĐIỀU CẦN LƯU Ý KHI CHĂM SÓC TRẺ SAU SINH**

**Mẫu 01**  
(Mặt sau)

- 1.** Nhận thẻ Bảo hiểm y tế miễn phí cho trẻ dưới 6 tuổi tại UBND phường Hải Cảng nơi đăng ký khai sinh.
- 2.** Thực hiện việc tiêm chủng vắc xin đầy đủ, đúng độ tuổi và thời gian quy định
- 3.** Giữ gìn vệ sinh cho trẻ nhằm phòng ngừa các bệnh về tay – chân – miệng. Ngoài ra, cần chú ý chế độ ăn, uống phải khoa học, hợp lý đảm bảo chất dinh dưỡng cần thiết cho trẻ.
- 4.** Đưa trẻ đi khám định kỳ tại các cơ sở y tế gần nhất để được khám, tư vấn và chăm sóc sức khỏe tốt nhất cho trẻ.

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
PHƯỜNG HẢI CẢNG**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

*Hải Cảng, ngày ..... tháng ..... năm .....*

**Mẫu 02**  
(Mặt trước)

**THƯ CHÚC MỪNG**  
Ủy ban nhân dân phường Hải Cảng

*Kính chúc*

*Anh:* ..... *Chị:* .....  
*Địa chỉ:* ..... *Địa chỉ:* .....

*Trăm năm hạnh phúc*

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

## MỘT SỐ ĐIỀU CẦN CHÚ Ý KHI TỔ CHỨC VIỆC CƯỚI

---

**Mẫu 02**  
(Mặt sau)

1. Việc cưới cần được tổ chức trang trọng, vui tươi, lành mạnh, phù hợp với phong tục, tập quán tốt đẹp của dân tộc.
2. Các thủ tục có tính phong tục, tập quán như chạm ngõ; lễ hỏi; xin dâu cần được tổ chức đơn giản, gọn nhẹ.
3. Trang trí lễ cưới và trang phục cô dâu, chú rể phải lịch sự, phù hợp với truyền thống văn hoá dân tộc.
4. Trường hợp tổ chức ăn uống cần tiết kiệm, không kéo dài nhiều ngày và phải đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm.

*(Trích Quyết định số 308/2005/QĐ-TTg ngày 25 tháng 11 năm 2005  
của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện nếp sống văn minh  
trong việc cưới, việc tang và lễ hội)*

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
PHƯỜNG HẢI CẢNG**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

*Hải Cảng, ngày ..... tháng ..... năm .....*

**Mẫu 03**  
(Mặt trước)

**THƯ CHIA BUỒN**

Ủy ban nhân dân phường Hải Cảng

**Thành thật chia buồn cùng gia đình**

Ông (Bà): .....

Địa chỉ: .....

.....

Có người thân là: ..... Sinh năm: .....

Đã qua đời vào ngày: .....

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

## **NHỮNG ĐIỀU CẦN LƯU Ý KHI TỔ CHỨC VIỆC TANG**

**Mẫu 03**  
(Mặt sau)

- 1.** Tổ chức việc tang phải thực hiện theo đúng quy định của pháp luật về hộ tịch, môi trường, vệ sinh an toàn thực phẩm; việc tang cần được tổ chức chu đáo, trang nghiêm, gọn nhẹ, tiết kiệm.
- 2.** Khi đưa tang phải tuân thủ các quy định của pháp luật về an toàn giao thông và trật tự an toàn công cộng; hạn chế tối đa việc rắc vàng mã, tiền âm phủ trên đường; không rắc tiền giấy hoặc tiền xu trên đường;
- 3.** Việc mặc tang phục và treo cờ tang được thực hiện theo phong tục truyền thống của địa phương, miền, dân tộc, tôn giáo.
- 4.** Thực hiện những quy định trong hương ước, quy ước của địa phương về việc tang.

*(Trích Quyết định số 308/2005/QĐ-TTg ngày 25 tháng 11 năm 2005  
của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện nếp sống văn minh  
trong việc cưới, việc tang và lễ hội)*