

Số: /QĐ-UBND

TP. Cao Lãnh, ngày 31 tháng 10 năm 2023

**QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc ban hành Kế hoạch thực hiện các mô hình cải cách hành chính  
vì mục tiêu xây dựng chính quyền thân thiện, phục vụ Nhân dân  
trên địa bàn thành phố Cao Lãnh giai đoạn 2021 – 2026  
(rà soát, bổ sung năm 2023)**

**CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ CAO LÃNH**

*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 Quyết định số 1390/QĐ-UBND-HC ngày 11 tháng 9 năm 2021 của  
Chủ tịch Ủy ban nhân dân Tỉnh ban hành Kế hoạch thực hiện các mô hình cải  
cách hành chính với mục tiêu xây dựng chính quyền thân thiện, phục vụ Nhân dân  
giai đoạn 2021 – 2026;*

*Căn cứ Quyết định số 1954/QĐ-UBND ngày 06 tháng 10 năm 2021 của  
Ủy ban nhân dân Thành phố về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính thành  
phố Cao Lãnh giai đoạn 2021 – 2030;*

*Xét Báo cáo số 837/BC-PNV ngày 30 tháng 10 năm 2023 của Phòng Nội vụ  
Thành phố về đánh giá tình hình thực hiện các mô hình cải cách hành chính vì mục  
tiêu xây dựng chính quyền thân thiện, phục vụ Nhân dân trên địa bàn thành phố  
Cao Lãnh giai đoạn 2021 – 2026 theo Quyết định số 2053/QĐ-UBND ngày 11  
tháng 11 năm 2022 của Ủy ban nhân dân Thành phố;*

*Theo đề nghị của Trưởng phòng Nội vụ Thành phố.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Kế hoạch thực hiện các mô hình cải cách hành chính vì mục tiêu xây dựng chính quyền thân thiện, phục vụ Nhân dân trên địa bàn thành phố Cao Lãnh giai đoạn 2021 – 2026 (rà soát, bổ sung năm 2023).

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 2053/QĐ-UBND ngày 11 tháng 11 năm 2022 của Ủy ban nhân dân Thành phố về việc ban hành Kế hoạch thực hiện các mô hình cải cách hành chính vì mục

tiêu xây dựng chính quyền thân thiện, phục vụ Nhân dân trên địa bàn thành phố Cao Lãnh giai đoạn 2021 – 2026.

**Điều 3.** Thủ trưởng các phòng, ban, ngành Thành phố và Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường trên địa bàn Thành phố chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

***Nơi nhận:***

- Như Điều 3;
- TT/TU, TT/HĐND Thành phố;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND Thành phố;
- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam Thành phố;
- Các Tổ chức chính trị - xã hội Thành phố;
- Công an Thành phố;
- Ban Chỉ huy Quân sự Thành phố;
- Lưu: VT, NV, NC/HC.

**CHỦ TỊCH**

**Võ Phan Thành Minh**

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
THÀNH PHỐ CAO LÃNH**

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

## **KẾ HOẠCH**

**Thực hiện các mô hình cải cách hành chính  
vì mục tiêu xây dựng chính quyền thân thiện, phục vụ Nhân dân  
trên địa bàn thành phố Cao Lãnh giai đoạn 2021 – 2026  
(rà soát, bổ sung năm 2023)**

*(kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng 10 năm 2023  
của Ủy ban nhân dân Thành phố)*

Căn cứ Quyết định số 1390/QĐ-UBND ngày 11 tháng 9 năm 2021 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Tỉnh ban hành Kế hoạch thực hiện các mô hình cải cách hành chính (CCHC) với mục tiêu xây dựng chính quyền thân thiện, phục vụ Nhân dân giai đoạn 2021 – 2026;

Thực hiện mục tiêu CCHC thành phố Cao Lãnh giai đoạn 2021 – 2030 tại Quyết định số 1954/QĐ-UBND ngày 06 tháng 10 năm 2021 của Ủy ban nhân dân thành phố Cao Lãnh về việc ban hành Kế hoạch CCHC thành phố Cao Lãnh giai đoạn 2021 – 2030: “Tiếp tục tập trung xây dựng chính quyền thân thiện, phục vụ Nhân dân, Doanh nghiệp; xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số; nâng cao chất lượng và hiệu quả thực hiện các Chỉ số: Đánh giá CCHC (PAR INDEX), Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI), Hải lòng của cá nhân, tổ chức về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) và Chuyển đổi số, qua đó tạo môi trường thuận lợi để thu hút đầu tư, phát triển kinh tế - xã hội của Thành phố nhanh và bền vững”.

Ủy ban nhân dân (UBND) Thành phố ban hành Kế hoạch thực hiện các mô hình CCHC vì mục tiêu xây dựng chính quyền thân thiện, phục vụ Nhân dân trên địa bàn thành phố Cao Lãnh giai đoạn 2021 – 2026 (rà soát, bổ sung năm 2023), cụ thể như sau:

### **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

#### **1. Mục đích**

- Nâng cao chất lượng phục vụ của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND Thành phố và UBND các xã, phường (*sau đây gọi chung là các cơ quan, đơn vị*) đối với việc cung ứng các dịch vụ hành chính công, đặc biệt là công tác giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) cho Nhân dân, doanh nghiệp nhanh, chuẩn xác và kịp

thời; cải tiến tác phong, lề lối làm việc của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức thuộc các cơ quan, đơn vị trong thực thi công vụ góp phần xây dựng hình ảnh chính quyền thành phố Cao Lãnh thân thiện, phục vụ Nhân dân qua đó tạo dựng niềm tin, tranh thủ sự đồng thuận của Nhân dân, doanh nghiệp đối với công cuộc xây dựng và phát triển kinh tế - xã hội của Thành phố.

- Cải thiện chất lượng các Chỉ số: hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS), CCHC (PAR INDEX), hiệu quả quản trị và hành chính công cấp Tỉnh (PAPI), năng lực cạnh tranh cấp huyện (DDCI),...

## **2. Yêu cầu**

- Việc thực hiện các mô hình CCHC phải được thực hiện thống nhất, đồng bộ dựa trên cơ sở kết quả đánh giá tính khả thi, lợi ích mà các mô hình mang lại, đồng thời phải tổ chức đánh giá thường xuyên để kịp thời điều chỉnh, cải tiến cho phù hợp với thực tế.

- Gắn kết quả của việc triển khai thực hiện các mô hình CCHC với trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị.

## **II. THỰC HIỆN CÁC MÔ HÌNH CCHC VỚI MỤC TIÊU XÂY DỰNG CHÍNH QUYỀN THÂN THIỆN, PHỤC VỤ NHÂN DÂN GIAI ĐOẠN 2021 – 2026 THEO QUYẾT ĐỊNH 1390/QĐ-UBND NGÀY 11/9/2021 CỦA CHỦ TỊCH UBND TỈNH**

### **1. Mô hình “Cà phê Doanh nhân - Doanh nghiệp”**

- **Mục đích:** Kịp thời tháo gỡ những vướng mắc, khó khăn mà các doanh nghiệp gặp phải; lắng nghe, trao đổi, thảo luận về các ý tưởng mới và các ý kiến đóng góp từ cộng đồng doanh nghiệp; tạo dựng niềm tin, động lực giúp doanh nhân và nhà đầu tư an tâm sản xuất, kinh doanh.

- **Nội dung thực hiện:** Lãnh đạo UBND Thành phố và Thủ trưởng các phòng, ban, ngành Thành phố định kỳ tổ chức gặp gỡ, đối thoại với các doanh nghiệp tại Trụ sở UBND Thành phố và thường xuyên đến trực tiếp tại các cơ sở sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp để khảo sát và gặp gỡ trực tiếp chủ cơ sở, chủ doanh nghiệp để lắng nghe, tiếp thu các ý kiến đề xuất.

#### **- Thời gian thực hiện:**

+ Tiếp xúc, đối thoại với doanh nghiệp tại Trụ sở UBND Thành phố: hằng quý trong năm.

+ Đi trực tiếp đến cơ sở: Thường xuyên trong năm.

#### **- Cơ quan thực hiện:**

+ Cơ quan chủ trì tham mưu UBND Thành phố: phòng Tài chính – Kế hoạch Thành phố.

+ Cơ quan phối hợp tham mưu UBND Thành phố: các phòng, ban, ngành Thành phố và UBND xã, phường.

## **2. Mô hình “Chính quyền đồng hành cùng Nhân dân”**

- **Mục đích:** Lắng nghe và giải quyết kịp thời những vấn đề bức xúc của người dân theo chức năng, thẩm quyền; thông tin, tuyên truyền chủ trương, chính sách, pháp luật của Nhà nước; góp phần củng cố lòng tin, tạo sự gắn bó mật thiết giữa Đảng, chính quyền và Nhân dân.

### **- Nội dung thực hiện:**

+ UBND Thành phố tổ chức chương trình đối thoại giữa chính quyền với Nhân dân qua sóng phát thanh với các chủ đề cụ thể, những vấn đề người dân quan tâm, việc Nhà nước cần tuyên truyền, cũng như tình hình giải quyết các nội dung phản ánh, kiến nghị của người dân qua các kênh tiếp nhận như: Zalo, Facebook, Tổng đài 1022...

+ UBND các xã, phường: tổ chức tiếp xúc, đối thoại với Nhân dân bằng các hình thức phù hợp để tiếp thu, giải trình các ý kiến phản ánh, kiến nghị đối với các vấn đề Nhân dân quan tâm.

- **Thời gian thực hiện:** Hằng quý.

- **Cơ quan thực hiện:**

### **\* Cấp Thành phố:**

+ Cơ quan chủ trì tham mưu UBND Thành phố: phòng Văn hóa và Thông tin Thành phố.

+ Cơ quan phối hợp tham mưu UBND Thành phố: các phòng, ban, ngành Thành phố và UBND các xã, phường.

**\* Cấp xã:** UBND các xã, phường.

## **3. Mô hình gửi “Thư chúc mừng”, “Thư chia buồn”, “Thư xin lỗi” với người dân, doanh nghiệp**

- **Mục đích:** Thể hiện sự quan tâm, chia sẻ và tạo mối quan hệ gần gũi, gắn kết giữa chính quyền với người dân, doanh nghiệp.

### **- Nội dung thực hiện:**

+ UBND Thành phố, UBND các xã, phường: gửi thư chúc mừng đến người dân, doanh nghiệp khi có sự kiện trọng đại, tin vui như: Kết hôn, sinh con, xây nhà mới, ra mắt sản phẩm mới, phát triển thêm thị trường tiềm năng, ký kết hợp đồng với các đối tác quan trọng,...

+ UBND Thành phố, UBND các xã, phường: gửi thư chia buồn đến người dân khi có chuyện không vui, như: Mất người thân, hỏa hoạn, các tai nạn gây thiệt hại đến vật chất và tinh thần...

+ UBND Thành phố, UBND các xã, phường: gửi thư xin lỗi cá nhân, tổ chức khi có sự cố xảy ra liên quan trực tiếp đến công tác quản lý nhà nước, gây thiệt hại và ảnh hưởng trực tiếp đến quyền, lợi ích các bên có liên quan.

- **Thời gian thực hiện:** Thường xuyên trong năm.

- **Cơ quan thực hiện:** các phòng, ban, ngành Thành phố có TTHC và UBND các xã, phường.

#### **4. Mô hình “Hẹn giờ thực hiện thủ tục hành chính tại nhà người dân”**

- **Mục đích:** Thể hiện tính phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước; đồng thời, giúp tiết kiệm thời gian, chi phí đi lại và mang đến sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp.

- **Nội dung thực hiện:** UBND Thành phố, UBND các xã, phường cung cấp các kênh tiếp nhận như: Số điện thoại, e-mail, trang thông tin điện tử, các trang mạng xã hội (Zalo, Facebook,...) để người dân thuận tiện liên hệ khi có nhu cầu cần được hướng dẫn kê khai, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC tại nhà theo thời gian yêu cầu.

- **Thời gian thực hiện:** Thường xuyên trong năm.

- **Cơ quan thực hiện:**

##### **\* Cấp Thành phố:**

+ Cơ quan chủ trì tham mưu UBND Thành phố: Văn phòng HĐND và UBND Thành phố.

+ Cơ quan phối hợp tham mưu UBND Thành phố: Các phòng, ban, ngành Thành phố.

\* **Cấp xã:** UBND các xã, phường.

#### **5. Đề án chuyển giao nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công**

- **Mục đích:** Giúp các cơ quan hành chính nhà nước giảm tải công việc, giảm chi phí đầu tư cơ sở vật chất, góp phần đẩy mạnh cải cách TTHC, mang lại lợi ích và tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, tổ chức trong quá trình thực hiện các TTHC tại cơ quan hành chính nhà nước.

- **Nội dung thực hiện:** Triển khai thực hiện các nội dung về chuyển giao dịch vụ hành chính công cho Bưu điện theo Quyết định số 1148/QĐ-UBND-HC ngày 20 tháng 10 năm 2022 của UBND Tỉnh về việc giao cho Bưu điện tỉnh Đồng

Tháp đảm nhận việc hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh Đồng Tháp.

- **Thời gian thực hiện:** Theo Quyết định số 1148/QĐ-UBND-HC.

- **Cơ quan thực hiện:**

\* **Cấp Thành phố:**

+ Cơ quan chủ trì tham mưu UBND Thành phố: Văn phòng HĐND và UBND Thành phố.

+ Cơ quan phối hợp tham mưu UBND Thành phố: Các phòng, ban, ngành Thành phố.

\* **Cấp xã:** UBND các xã, phường.

## **6. Tổng đài thông tin Dịch vụ công 1022**

- **Mục đích:** Bảo đảm việc tiếp nhận, xử lý, phản hồi ý kiến, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức được kịp thời, chuyên nghiệp, hiệu quả, bảo đảm công khai, minh bạch, góp phần xây dựng chính quyền thân thiện, phục vụ người dân, doanh nghiệp ngày càng tốt hơn.

- **Nội dung thực hiện:** UBND Thành phố, UBND các xã, phường tổ chức thực hiện bảo đảm đúng theo yêu cầu của Quyết định số 1455/QĐ-UBND-HC ngày 02 ngày 12 năm 2019 của Chủ tịch UBND Tỉnh về ban hành Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý và trả lời yêu cầu, phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp qua Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Tháp.

- **Thời gian thực hiện:** Thường xuyên trong năm.

- **Cơ quan thực hiện:**

\* **Cấp Thành phố:**

+ Cơ quan chủ trì tham mưu UBND Thành phố: Văn phòng HĐND và UBND Thành phố.

+ Cơ quan phối hợp tham mưu UBND Thành phố: Các phòng, ban, ngành Thành phố.

\* **Cấp xã:** UBND các xã, phường.

## **7. Mô hình “kết hợp dịch vụ công trực tuyến và dịch vụ bưu chính công ích trong giải quyết TTHC”**

- **Mục đích:** Việc kết hợp dịch vụ công trực tuyến và dịch vụ bưu chính công ích giúp cho cá nhân, tổ chức không cần phải đến trực tiếp Bộ phận Một cửa

để nộp hồ sơ giấy, các khoản phí, lệ phí hoặc đổi chiếu bản chính (nếu có) hoặc nhận kết quả theo quy định hiện hành về thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

- **Nội dung thực hiện:** UBND Thành phố, UBND các xã, phường phối hợp với Bưu điện Thành phố tổ chức thực hiện tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ công trực tuyến kết hợp với dịch vụ bưu chính công ích khi có yêu cầu. Đồng thời tuyên truyền, vận động Nhân dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến kết hợp dịch vụ bưu chính công ích khi có yêu cầu thực hiện TTHC.

- **Thời gian thực hiện:** Thường xuyên trong năm.

- **Cơ quan thực hiện:**

\* **Cấp Thành phố:**

+ Cơ quan chủ trì tham mưu UBND Thành phố: Văn phòng HĐND và UBND Thành phố.

+ Cơ quan phối hợp tham mưu UBND Thành phố: Các phòng, ban, ngành Thành phố.

\* **Cấp xã:** UBND các xã, phường.

## **8. Mô hình “Công dân không viết gán với dịch vụ công trực tuyến trong giải quyết TTHC”**

- **Mục đích:** Mô hình công dân không viết gán với dịch vụ công trực tuyến trong giải quyết TTHC 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, viên chức, nhân viên tại Bộ phận Một cửa các cấp trong quá trình giải quyết TTHC.

- **Nội dung thực hiện:** UBND Thành phố, UBND các xã, phường chỉ đạo công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa hỗ trợ người dân kê khai, viết biểu mẫu và hướng dẫn Nhân dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ bằng hình thức trực tuyến.

- **Thời gian thực hiện:** Thường xuyên trong năm.

- **Cơ quan thực hiện:**

\* **Cấp Thành phố:**

+ Cơ quan chủ trì tham mưu UBND Thành phố: Văn phòng HĐND và UBND Thành phố.

+ Cơ quan phối hợp tham mưu UBND Thành phố: Các phòng, ban, ngành Thành phố.

\* **Cấp xã:** UBND các xã, phường.



## **9. Thiết lập tính năng hữu ích của mạng xã hội vào công tác quản lý nhà nước**

- **Mục đích:** Kịp thời tiếp nhận và xử lý những phản ánh, kiến nghị của các cá nhân, tổ chức; đồng thời, tận dụng những ưu điểm của mạng xã hội (tính tương tác, kết nối, lan toả nhanh...) phục vụ công tác quản lý hành chính nhà nước; nắm bắt, xử lý nhanh các điểm “nóng” mới phát sinh, định hướng dư luận và góp phần đấu tranh, phản bác các thông tin thiếu chính xác, giả tạo, gây hoang mang cho người dân và cộng đồng.

### **- Nội dung thực hiện:**

+ UBND Thành phố, UBND các xã, phường xây dựng các trang mạng xã hội (Facebook, Zalo,...) và đăng tải công khai các nội dung, sự kiện về phát triển kinh tế - xã hội trong quá trình thực hiện hoạt động quản lý nhà nước; đồng thời theo dõi, ghi nhận và giải đáp các ý kiến thắc mắc, phản ánh, kiến nghị của Nhân dân, doanh nghiệp liên quan đến công tác quản lý nhà nước trên địa bàn, tình trạng giải quyết hồ sơ, hướng dẫn về TTHC, các quy định mới, các vấn đề xã hội quan tâm,...

+ UBND Thành phố thiết lập kênh chỉ đạo, điều hành bằng các ứng dụng mạng xã hội phù hợp để thực hiện hoạt động chỉ đạo, điều hành từ UBND Thành phố đến các phòng, ban, ngành Thành phố và UBND các xã, phường.

+ Các phòng, ban, ngành Thành phố và UBND các xã, phường thiết lập kênh chỉ đạo, điều hành bằng các ứng dụng mạng xã hội phù hợp để thực hiện hoạt động chỉ đạo, điều hành từ Lãnh đạo các phòng, ban, ngành Thành phố và UBND xã, phường đến công chức, viên chức tại cơ quan, đơn vị.

- **Cơ quan thực hiện:** UBND Thành phố; các phòng, ban, ngành Thành phố; UBND các xã, phường.

## **III. THỰC HIỆN NHÂN RỘNG CÁC MÔ HÌNH CCHC DO CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ KHỞI TẠO VÀ ÁP DỤNG CÓ HIỆU QUẢ**

### **1. Mô hình “Ngày trực tuyến và không hẹn giải quyết TTHC”**

- **Nội dung thực hiện:** Thực hiện không hẹn giải quyết TTHC đối với các TTHC chỉ do một cơ quan có thẩm quyền giải quyết và có thời gian hẹn trả kết quả theo quy định dưới 03 ngày làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả UBND Thành phố, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả UBND xã, phường, đồng thời hỗ trợ, hướng dẫn tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến để thực hiện TTHC vào tất cả các ngày trong tuần.

- **Thời gian thực hiện:** Thường xuyên trong năm.

- **Cơ quan thực hiện:** Các phòng, ban, ngành Thành phố có TTHC và UBND các xã, phường.

## **2. Mô hình “Đoàn viên, hội viên các tổ chức chính trị - xã hội thực hiện hỗ trợ giải quyết TTHC” và mô hình “Giải quyết TTHC kết hợp hướng dẫn Nhân dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến tại nhà”**

- **Nội dung thực hiện:** UBND các xã, phường phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam (UBMTTQVN) và các tổ chức chính trị - xã hội cùng cấp tổ chức thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả TTHC tại nhà kết hợp với hướng dẫn, hỗ trợ Nhân dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- **Thời gian thực hiện:** Thường xuyên trong năm.

- **Cơ quan thực hiện:** UBND các xã, phường.

## **3. Mô hình “Công an thành phố Cao Lãnh hướng về cơ sở trong giải quyết TTHC”**

- **Nội dung thực hiện:** UBND Thành phố, UBND các xã, phường phối hợp với Công an Thành phố đưa các TTHC thuộc lĩnh vực do Công an quản lý vào thực hiện công tác tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả Thành phố và xã, phường, đồng thời UBND các xã, phường cử cán bộ, công chức tham gia, phối hợp cùng Công an Thành phố trong thực hiện các hoạt động liên quan đến giải quyết TTHC lĩnh vực do Công an phụ trách cho người dân, doanh nghiệp.

- **Thời gian thực hiện:** Thường xuyên trong năm.

- **Cơ quan thực hiện:** Công an Thành phố, Văn phòng HĐND và UBND Thành phố, UBND các xã, phường.

## **4. Mô hình “Điện tử tờ khai TTHC bằng mã QR căn cước công dân hoặc tài khoản định danh điện tử VNeID mức độ 2”**

- **Nội dung thực hiện:** UBND Thành phố, UBND xã, phường lựa chọn các TTHC lĩnh vực hộ tịch – chứng thực để thực hiện việc kết nối mã QR trên căn cước công dân hoặc tài khoản định danh điện tử VNeID mức độ 2 với các trường thông tin trong tờ khai, biểu mẫu cần có khi thực hiện các TTHC. Khi người dân đến thực hiện TTHC tại Bộ phận Một cửa thì người dân không cần phải ghi tờ khai bằng phương pháp thủ công, mà chỉ cần thực hiện quét mã QR trên căn cước công dân hoặc tài khoản định danh điện tử VNeID mức 2 là dữ liệu tự điền thông tin vào Tờ khai, Biểu mẫu để in ra phục vụ cho việc nộp hồ sơ TTHC. Các biểu mẫu thủ tục hành chính đều được kết nối với mã QR hoặc VneID.

- **Thời gian thực hiện:** Thường xuyên trong năm.

- **Cơ quan thực hiện:**

+ Cấp Thành phố: Phòng Tư pháp Thành phố phối hợp Văn phòng HĐND và UBND Thành phố tham mưu thực hiện.

+ Cấp xã: UBND các xã, phường.

### **5. Mô hình “Phát triển không dùng tiền mặt, thanh toán trực tuyến phí, lệ phí các thủ tục hành chính trên địa bàn Thành phố”**

- Nội dung thực hiện: Tại Bộ phận Một cửa Thành phố và Bộ phận Một cửa 15/15 xã, phường lắp đặt các mã QR Code ở tất cả các quầy thu phí, lệ phí giao dịch thủ tục hành chính. Cán bộ, công chức, viên chức và nhân viên tại các Bộ phận Một cửa có trách nhiệm hướng dẫn công dân thực hiện thanh toán trực tuyến, thanh toán không dùng tiền mặt phí, lệ phí tất cả các thủ tục hành chính có phát sinh phí, lệ phí. Các Tổ Công nghệ số cộng đồng khóm, ấp tuyên truyền, vận động Nhân dân cài đặt các ứng dụng thanh toán không dùng tiền mặt (*ứng dụng ví điện tử Momo, Viettel Pay, VNPT Pay...*) hoặc ứng dụng Smart-Banking của các Ngân hàng cho người dân trên địa bàn để thanh toán trực tuyến các TTHC; thanh toán không dùng tiền mặt trong các giao dịch mua, bán trên địa bàn Thành phố.

- **Thời gian thực hiện:** Thường xuyên trong năm.

- **Cơ quan thực hiện:** Văn phòng HĐND và UBND Thành phố; UBND các xã, phường.

### **6. Mô hình “Hồ sơ không hẹn - Ứng dụng mã QR Code tra cứu nhanh hồ sơ mẫu”**

- **Nội dung thực hiện:** UBND Thành phố, UBND xã, phường ưu tiên lựa chọn các TTHC có số lượng giao dịch nhiều trong ngày và có kết quả TTHC là thành phần hồ sơ của các TTHC, quy định hành chính khác được giải quyết tại các cơ quan, tổ chức khác để thực hiện quy trình giải quyết TTHC không hẹn, để người dân có thể nhận kết quả ngay và đi đến cơ quan, tổ chức khác để bổ sung, hoàn thiện hồ sơ TTHC, góp phần rút ngắn thời gian cho các giao dịch hành chính của người dân.

- **Thời gian thực hiện:** Thường xuyên trong năm.

- **Cơ quan thực hiện:**

+ Cấp Thành phố: Văn phòng HĐND và UBND Thành phố phối hợp với các phòng, ban, ngành Thành phố tham mưu thực hiện.

+ Cấp xã: UBND các xã, phường.

### **7. Phiếu hướng dẫn bằng ứng dụng mã QR Code**

- **Nội dung thực hiện:** UBND Thành phố, UBND xã, phường triển khai thực hiện tích hợp cách hướng dẫn cách thức thực hiện TTHC thông qua mã QR

Code. Tương ứng với mẫu QR Code là 01 phiếu hướng dẫn đối với 01 lĩnh vực TTTC, người dân quét mã sẽ tìm đến thủ tục mà mình muốn tìm hiểu để xem và chuẩn bị các thành phần hồ sơ cần thiết.

- **Thời gian thực hiện:** Thường xuyên trong năm.

- **Cơ quan thực hiện:**

+ Cấp Thành phố: Văn phòng HĐND và UBND Thành phố phối hợp với các phòng, ban, ngành Thành phố tham mưu thực hiện.

+ Cấp xã: UBND các xã, phường.

### **8. Mô hình “Hệ thống niêm yết thủ tục hành chính điện tử”**

- **Nội dung thực hiện:** Tại Bộ phận Một cửa Thành phố và xã, phường được trang bị 01 màn hình cảm ứng được kết nối với hệ thống phần mềm quản lý niêm yết thủ tục hành chính để phục vụ công tác niêm yết thủ tục hành chính bằng phương thức điện tử thay cho niêm yết bằng giấy. Các công chức đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính thực hiện cập nhật, công khai thủ tục hành chính bằng phần mềm quản lý niêm yết thủ tục hành chính.

- **Thời gian thực hiện:** Thường xuyên trong năm.

- **Cơ quan thực hiện:**

+ Cấp Thành phố: Văn phòng HĐND và UBND Thành phố phối hợp với các phòng, ban, ngành Thành phố tham mưu thực hiện.

+ Cấp xã: UBND các xã, phường.

## **III. KINH PHÍ**

Cân đối từ nguồn ngân sách Thành phố; các phòng, ban, ngành Thành phố và UBND các xã, phường theo quy định.

## **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Đề nghị UBMTTQVN và các tổ chức chính trị - xã hội Thành phố**

- Phối hợp, hỗ trợ UBND Thành phố trong việc triển khai thực hiện các mô hình CCHC, đồng thời quán triệt, chỉ đạo các UBMTTQVN và các tổ chức chính trị - xã hội xã, phường cùng hỗ trợ, phối hợp với UBND các xã, phường thực hiện các mô hình.

- Có kế hoạch thực hiện công tác thông tin, tuyên truyền về việc thực hiện mô hình và vận động người dân, doanh nghiệp trên địa bàn thành phố Cao Lãnh ủng hộ, đồng thuận, tham gia sử dụng, trải nghiệm và góp ý kiến xây dựng các mô hình để UBND Thành phố và các cơ quan, đơn vị nghiên cứu, cải tiến cho phù hợp với thực tiễn.

## **2. Phân công nhiệm vụ**

### **2.1. Thủ trưởng các phòng, ban, ngành Thành phố**

- Căn cứ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan, đơn vị mình có văn bản triển khai, chỉ đạo công chức, viên chức thực hiện nghiêm các nội dung về thực hiện mô hình CCHC tại Kế hoạch này.

- Chủ động tham mưu, đề xuất UBND Thành phố thực hiện các mô hình CCHC theo phân công tại Kế hoạch này.

- Tích cực nghiên cứu, tìm kiếm thêm nhiều sáng kiến hay, cách làm mới về CCHC để áp dụng của ngành, lĩnh vực phụ trách và tham mưu, đề xuất UBND Thành phố xem xét, nhân rộng thực hiện.

### **2.2. Chủ tịch UBND các xã, phường**

- Căn cứ nội dung đề ra tại Kế hoạch này tiến hành xây dựng kế hoạch chi tiết để cụ thể hóa việc thực hiện các mô hình tại địa phương. Đồng thời tuyên truyền, quán triệt đến đội ngũ cán bộ, công chức và người hoạt động không chuyên trách xã, phường về mục đích, ý nghĩa của việc thực hiện các mô hình CCHC để cùng chung tay thực hiện đạt hiệu quả.

- Tích cực nghiên cứu, tìm kiếm thêm nhiều sáng kiến hay, cách làm mới về CCHC để áp dụng tại địa phương và tham mưu, đề xuất UBND Thành phố xem xét, nhân rộng thực hiện.

- UBND các xã, phường nơi khởi tạo các mô hình CCHC được UBND Thành phố nhân rộng tại Kế hoạch này có hỗ trợ, chia sẻ kinh nghiệm với các cơ quan, đơn vị còn lại để các cơ quan, đơn vị, địa phương có định hướng trong triển khai thực hiện.

#### **\* Lưu ý:**

- Đối với các mô hình theo Quyết định số 1390/QĐ-UBND-HC của UBND Tỉnh theo Kế hoạch này: **Bắt buộc phải triển khai thực hiện.**

- Đối với 02 mô hình<sup>1</sup> của UBND Thành phố triển khai: **Bắt buộc phải triển khai thực hiện.**

- Đối với các mô hình còn lại: *Tùy theo tình hình thực tế, UBND xã, phường quyết định lựa chọn tối thiểu từ 01 mô hình để áp dụng tại đơn vị.*

### **2.3. Phòng Tài chính – Kế hoạch Thành phố**

---

<sup>1</sup> Mô hình “Hệ thống niêm yết thủ tục hành chính điện tử”; mô hình “Phát triển không dùng tiền mặt, thanh toán trực tuyến phí, lệ phí các thủ tục hành chính trên địa bàn Thành phố”

Hướng dẫn, hỗ trợ các cơ quan, đơn vị trong xây dựng dự toán và quyết toán kinh phí thực hiện các mô hình theo đúng quy định.

#### **2.4. Phòng Nội vụ Thành phố**

- Chủ trì, tham mưu UBND Thành phố 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 Nhân dân, Doanh nghiệp trên địa bàn Thành phố.

- Thường xuyên theo dõi, phối hợp với các cơ quan có liên quan hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra quá trình thực hiện Kế hoạch này.

- Tham mưu UBND Thành phố tổ chức họp đánh giá, rút kinh nghiệm việc thực hiện các mô hình định kỳ hàng Quý (*lồng ghép vào cuộc họp giao ban Quý về CCHC*).

#### **2.5. Phòng Văn hóa và Thông tin Thành phố**

Chủ trì, tham mưu UBND Thành phố thực hiện công tác thông tin, tuyên truyền về việc thực hiện các mô hình thường xuyên, bằng nhiều hình thức thích hợp.

### **3. Chế độ thông tin, báo cáo**

- Các phòng, ban, ngành Thành phố và UBND các xã, phường thực hiện báo cáo kết quả thực hiện các mô hình CCHC theo Kế hoạch này về UBND Thành phố (*qua Phòng Nội vụ tổng hợp*) định kỳ hàng quý (*lồng ghép vào báo cáo CCHC định kỳ*).

- Giao phòng Nội vụ tổng hợp, tham mưu UBND Thành phố báo cáo kết quả thực hiện các mô hình CCHC theo Kế hoạch này về Sở Nội vụ, UBND Tỉnh khi có yêu cầu.

Trên đây là Kế hoạch thực hiện các mô hình CCHC vì mục tiêu xây dựng chính quyền thân thiện, phục vụ Nhân dân trên địa bàn thành phố Cao Lãnh giai đoạn 2021 – 2026 (rà soát, bổ sung năm 2023). Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc đề nghị các cơ quan, đơn vị phản hồi về UBND Thành phố (*qua Phòng Nội vụ*) để kịp thời xử lý, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.