

Số: 55 /KH-UBND

Ba đình, ngày 8 tháng 10 năm 2025

KẾ HOẠCH
Triển khai thực hiện Mô hình “Lễ tân hành chính”
trên địa bàn phường Ba đình

Thực hiện chương trình công tác năm 2025, UBND phường Ba đình xây dựng kế hoạch triển khai thực hiện Mô hình “Lễ tân hành chính” trên địa bàn phường Ba đình với nội dung cụ thể như sau:

I. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG THỰC HIỆN

1. Phạm vi thực hiện: Tất cả các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của phường.

2. Đối tượng: Cán bộ, công chức làm việc tại điểm hành chính công phường, đội ngũ Lễ tân và công dân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính tại phường Ba đình.

3. Thời gian: Thực hiện hỗ trợ ngay trong ngày làm việc.

II. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Giảm thiểu tối đa thời gian đi lại cho công dân khi đến làm các thủ tục hành chính tại UBND phường.
- Hỗ trợ công dân khai hồ sơ trực tuyến và số hóa hồ sơ
- Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức.
- Xác định trọng tâm cải cách hành chính là tiếp tục cải cách thủ tục hành chính (TTHC) và phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số.

2. Yêu cầu

- Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao ý thức, trách nhiệm phục vụ người dân, tổ chức của đội ngũ cán bộ, công chức và đội Lễ tân trong cơ quan UBND phường.
- Đội ngũ Lễ tân tại điểm hành chính công phường khi hướng dẫn phải hiểu được yêu cầu của công dân, đảm bảo tính chính xác trong từng khâu, từng bước, nhiệt tình, tận tâm, kịp thời và đúng pháp luật.

II. GIỚI THIỆU MÔ HÌNH “LỄ TÂN HÀNH CHÍNH”

Đối tượng áp dụng : Tất cả công dân khi đến điểm phục vụ hành chính công của phường

Nội dung triển khai:

Bước 1: Công dân đến làm thủ tục hành chính

Bước 2: Lễ tân hướng dẫn công dân khai hồ sơ trên cổng dịch vụ công quốc gia

Bước 3: Hướng dẫn công dân nộp lệ phí qua mã QR được niêm yết ngay tại các bàn tiếp nhận; Với người già, người lớn tuổi không quen dùng hình thức này có thể đóng tiền mặt và lễ tân sẽ dùng tài khoản cá nhân của mình để chuyển khoản hộ, ghi nội dung theo tên hồ sơ.

Bước 4: Khâu tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ hành chính

Các thủ tục được giải quyết trả ngay như thủ tục chứng thực bản sao từ bản chính và thủ tục chứng thực chữ ký, công chức tiếp nhận nhập thông tin vào hệ thống dịch vụ công, kiểm tra, đối chiếu, giải quyết hồ sơ. Sau đó hồ sơ sẽ được chuyển sang khâu trình ký.

Thủ tục chứng thực bản sao điện tử được công chức tiếp nhận nhập thông tin trên hệ thống, chuyển hồ sơ sang tài khoản của lãnh đạo để ký số, thông báo số tiền lệ phí cho công dân chuyển khoản vào tài khoản của phường. Đội lễ tân sẽ thông báo với công dân khi kết quả đã được chuyển đến tài khoản dịch vụ công của cá nhân, tổ chức.

III. PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ

1. Văn phòng HĐND và UBND phường

- Được ủy quyền ký hồ sơ tư pháp và chứng thực theo đúng lĩnh vực
- Công chức điểm hành chính công: Tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ lĩnh vực

- Lễ tân : Hỗ trợ công dân khai trực tuyến đối với các các thủ tục hành chính
- Hỗ trợ công dân thanh toán không dùng tiền mặt.
- Số hóa các hồ sơ

2. Phòng Văn hóa – xã hội

Viết tin bài, tuyên truyền trên cổng thông tin điện tử của phường về mô hình cải cách hành chính mới của phường Ba đình.

3. MTTQ và tổ chức chính trị xã hội phường, địa bàn dân cư và tổ dân phố

Đề nghị MTTQ phường và các hội, ban ngành đoàn thể của phường tuyên truyền đến các chi hội, hội viên và gia đình hội viên; các đồng chí tổ trưởng, tổ phó dân phố



trực tiếp tuyên truyền sâu rộng trong nhân dân về các nội dung và hình thức thực hiện mô hình giải quyết thủ tục hành chính tại UBND phường.

UBND phường Ba đình yêu cầu các cán bộ, công chức triển khai thực hiện Kế hoạch đảm bảo đúng tiến độ, hiệu quả./.

Nơi nhận:

- TT Đảng ủy;
- Chủ tịch UBND phường;
- MTTQ, các đoàn thể;
- Lưu VT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Nguyễn Thị Đoàn Trang

