

Số: /KH-UBND

Xuân Định, ngày tháng 10 năm 2025

KẾ HOẠCH
Xây dựng và thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện”
trên địa bàn xã Xuân Định

Căn cứ Kế hoạch số 63/KH-UBND ngày 21/8/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Nai về việc xây dựng và thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn tỉnh Đồng Nai năm 2025; Ủy ban nhân dân xã Xuân Định xây dựng kế hoạch triển khai và thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn xã, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Nâng cao nhiệm vụ của cấp ủy, chính quyền, nhận thức của cán bộ, công chức cấp xã, nhất là nâng cao đạo đức công vụ, ý thức trách nhiệm và phong cách phục vụ Nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức; nâng cao sự hài lòng của tổ chức, cá nhân khi đến liên hệ giải quyết công việc hành chính.

2. Xây dựng phong cách “*Trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân*”; “*Nghe dân nói*”, “*Nói dân hiểu*”, “*Hướng dẫn dân làm*”, “*Làm dân tin*” và phương châm “*Chân thành, tích cực, thận trọng, kiên trì, tế nhị, hiệu quả*”, hướng đến sự hài lòng của người dân đối với đội ngũ cán bộ, công chức ở cơ sở.

3. Nhằm tạo tâm lý thoải mái, cởi mở hơn trong giao tiếp, ứng xử, phối hợp tốt hơn trong giải quyết công việc giữa người dân với cán bộ, công chức, tạo nên sự khác biệt so với trước đây; người dân có điều kiện thực hiện vai trò giám sát và phản biện xã hội, tích cực tham gia đóng góp ý kiến, xây dựng hệ thống Chính trị trong sạch, vững mạnh, nỗ lực hoàn thành tốt nhiệm vụ, phát triển kinh tế, văn hóa, xã hội ở địa phương.

II. NỘI DUNG XÂY DỰNG MÔ HÌNH “CHÍNH QUYỀN THÂN THIỆN”

1. Ủy ban nhân dân xã tập trung triển khai xây dựng và thực hiện tốt mô hình “**Chính quyền thân thiện**” tại các đơn vị và Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Xuân Định.

2. Công tác tuyên truyền

- Tăng cường công tác tuyên truyền, quán triệt, triển khai thực hiện có hiệu quả các văn bản về chính quyền thân thiện, Quy chế dân chủ ở cơ sở, triển khai thi hành Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở trên địa bàn xã.

- Xây dựng pano, khẩu hiệu tuyên truyền trực quan về quyết tâm xây dựng “**Chính quyền thân thiện**”, khẩu hiệu “**4 xin, 4 luôn và 5 không**” tại cổng, trong khuôn viên trụ sở UBND xã và Trung tâm Phục vụ hành chính công.

- Tổ chức quán triệt, triển khai đến toàn thể đảng viên, cán bộ, công chức, người lao động của Đảng ủy, chính quyền và toàn thể cán bộ, đảng viên ở các ấp, tổ nhân dân,

cộng dân cư về thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở, "Chính quyền thân thiện" thông qua loa truyền thanh, niêm yết, tổ chức các hội nghị và các nền tảng mạng xã hội, như: zalo, facebook,...

- Lắp đặt hệ thống truyền thanh thông minh tại các ấp để xây dựng mô hình điểm **"Chính quyền thân thiện"**.

3. Đảm bảo công khai, minh bạch

- Thực hiện nghiêm túc việc công khai, minh bạch thủ tục, quy trình giải quyết thủ tục hành chính và các vấn đề có liên quan đến thủ tục hành chính đối với các cá nhân và tổ chức tại trụ sở UBND xã và trên các trang mạng xã hội (fanpage, zalo page,...), trang thông tin điện tử của xã.

- Công khai số điện thoại của Bí thư, Phó Bí thư Đảng ủy, Chủ tịch, Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã và cán bộ, công chức xã.

- Niêm yết danh mục thủ tục hành chính và nội dung từng thủ tục hành chính theo quy định, công khai trên mục thông tin cải cách hành chính của xã trên trang thông tin điện tử và trang mạng xã hội (fanpage, zalo page).

- Thực hiện hệ thống tin nhắn trả kết quả cho tổ chức và công dân khi đến giao dịch tại Ủy ban nhân dân xã.

- Bố trí hòm thư góp ý tại trụ sở UBND xã, đảm bảo thuận tiện trong việc tiếp nhận các ý kiến, phản hồi từ nhân dân. Xây dựng hòm thư điện tử, địa chỉ zalo, facebook,... để tiếp nhận ý kiến góp ý của tổ chức, cá nhân; đồng thời lắp đặt thiết bị điện tử tại Trung tâm Phục vụ hành chính công để người dân đánh giá trực tiếp hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết các thủ tục hành chính.

- Lắp camera theo dõi, giám sát cán bộ, công chức khi làm việc trực tiếp với người dân (cán bộ làm việc Trung tâm Phục vụ hành chính công).

4. Đảm bảo cơ sở vật chất, môi trường công sở văn minh, thân thiện hướng tới nâng cao sự hài lòng của người dân

4.1. Xây dựng cảnh quan môi trường cơ quan trụ sở Ủy ban nhân dân xã thường xuyên đảm bảo **"Sáng, xanh, sạch, đẹp, an toàn"** tạo ấn tượng tốt đối với công dân khi đến liên hệ, giao dịch (bồn hoa, cây xanh, ghế đá, điện sáng,...).

4.2. Bố trí tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã:

- Bố trí internet (wifi) miễn phí cho người dân khi đến giải quyết thủ tục hành chính tại trụ sở Ủy ban nhân dân xã.

- Bố trí máy photo phục vụ người dân, tổ chức khi đến giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

- Bố trí địa điểm chờ bên trong đảm bảo điều kiện; bố trí bàn ghế, nước uống, tủ/kệ/giá và sách, báo phục vụ đón tiếp công dân đến làm việc. Bố trí địa điểm ngồi chờ bên ngoài có ghế ngồi, mái che, cây xanh.

- Sắp xếp, bố trí vị trí làm việc, các phòng làm việc của cán bộ, công chức, bố trí bộ phận tiếp nhận và trả kết quả gọn gàng, khoa học đảm bảo tổ chức và công dân đến giao dịch thuận tiện, đáp ứng 4 tiêu chí “nhanh hơn, tiết kiệm hơn, hợp lý hơn, thân thiện hơn”; đảm bảo không có sự ngăn cách giữa cán bộ, công chức và Nhân dân khi làm việc.

5. Xây dựng hoạt động của chính quyền theo hướng gần gũi, thân thiện

5.1. Tổ chức các hoạt động thăm hỏi, chúc mừng, động viên nhân dân, tổ chức, cá nhân như:

- Tổ chức lễ trao Giấy chứng nhận kết hôn tại Ủy ban nhân dân xã; trao giấy khai sinh, thẻ bảo hiểm y tế (theo thủ tục liên thông) tại nhà.

- Nhân dịp năm mới, các ngày lễ lớn của đất nước, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã soạn thảo nội dung và trực tiếp chúc mừng toàn thể Nhân dân qua hệ thống thông tin truyền thanh của xã, trang tin điện tử và các trang mạng xã hội của Ủy ban nhân dân xã.

- Hàng năm gặp gỡ, tiếp xúc với các tổ chức, cá nhân có nhiều hoạt động ủng hộ địa phương, những người có uy tín đang sinh sống tại địa phương. Gửi thư cảm ơn tổ chức, cá nhân có những đóng góp bằng sức lực, trí tuệ, vật chất góp phần xây dựng đảng, xây dựng chính quyền và cộng đồng dân cư,...

5.2. Ủy ban nhân dân xã phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã tổ chức Hội nghị, trao đổi đối thoại với Nhân dân trên địa bàn xã về tình hình hoạt động của UBND và những vấn đề liên quan đến quyền và nghĩa vụ của công dân ở địa phương (*ít nhất 01 lần/năm*).

5.3. Bố trí Trung tâm Phục vụ hành chính công phù hợp với đặc điểm địa bàn. Nghiên cứu, đề xuất rộng các mô hình, cách làm hay trong việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp trên địa bàn xã.

6. Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức thân thiện và có trách nhiệm với Nhân dân

6.1. Người đứng đầu gương mẫu, thân thiện và có trách nhiệm với Nhân dân

- Người đứng đầu gương mẫu, đi đầu trong việc thực hiện quy định, chuẩn mực về đạo đức, lối sống, tác phong công tác của người cán bộ, đảng viên, trong học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh. Chỉ đạo xây dựng và triển khai thực hiện nghiêm, có hiệu quả các quy chế, quy định về thực hiện đạo đức công vụ đối với đội ngũ cán bộ, công chức, nhân viên thuộc chính quyền quản lý.

- Sống gần gũi, hòa đồng, thân thiện với đồng chí, đồng nghiệp và Nhân dân. Tôn trọng, lắng nghe, tiếp thu ý kiến góp ý của Nhân dân tham gia xây dựng chính quyền, giải quyết kịp thời những kiến nghị, nguyện vọng chính đáng của Nhân dân theo quy định của pháp luật. Đồng thời, kiên trì tuyên truyền, giải thích, thuyết phục Nhân dân đối những vấn đề Nhân dân chưa rõ, chưa đồng thuận.

- Xây dựng và thực hiện nghiêm Quy chế tiếp công dân theo Luật Tiếp Công

dân; tổ chức đối thoại trực tiếp với người dân, tổ chức;...

6.2. Đội ngũ cán bộ, công chức thân thiện và có trách nhiệm với Nhân dân

- Mỗi cán bộ, công chức, viên chức đều phải gương mẫu và thực hiện nghiêm túc các quy định, chuẩn mực về đạo đức, lối sống; Quy tắc ứng xử của người làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã; thực hiện tốt “*nụ cười công sở*”, tiếp đón niềm nở, giải thích, hướng dẫn tận tình cho người dân và tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính; tích cực học tập, nghiên cứu, nâng cao trình độ, năng lực, rèn luyện tác phong công tác, đáp ứng yêu cầu phục vụ Nhân dân.

- Thực hiện nghiêm tình thần “4 xin”, “4 luôn” và “5 không”. Cụ thể:

“4 xin”: Xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn, xin phép.

“4 luôn”: Luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn lắng nghe, luôn giúp đỡ.

“5 không”:

Không cửa quyền, hách dịch, gây khó khăn, phiền hà.

Không quan liêu, vô cảm, vô trách nhiệm.

Không tham nhũng, lãng phí, lợi ích nhóm.

Không xu nịnh, chạy chọt, gian dối.

Không lợi dụng chức vụ, quyền hạn trong thực thi công vụ.

III. TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN

STT	Nội dung, yêu cầu	Thời gian (tháng/năm)	Đơn vị thực hiện
1	Thành lập Ban chỉ đạo xây dựng “Chính quyền thân thiện”	Tháng 9/2025	Phòng Văn hóa - Xã Hội
2	Ban hành kế hoạch xây dựng “Chính quyền thân thiện” và phân công nhiệm vụ cụ thể cho tập thể, cá nhân	Tháng 9/2025	
3	Xây dựng, lắp đặt các pano, khẩu hiệu; xây dựng các mẫu thư triển khai, thực hiện ở chính quyền cơ sở	Tháng 9/2025	
4	Tự đánh giá, chấm điểm tiêu chí xã đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” theo bộ tiêu chí được phê duyệt và hướng dẫn từ các cơ quan chuyên môn. Hoàn thiện hồ sơ đề nghị xét, công nhận xã đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” năm 2025 theo quy định của UBND tỉnh.	Tháng 10/2025	

5	Khảo sát sự hài lòng của người dân theo phiếu điều tra đánh giá xã hội học phục vụ đánh giá và công nhận xã đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” năm 2025 trên địa bàn xã	Kế hoạch tỉnh	
6	Thường xuyên tổ chức việc đối thoại, lắng nghe, tiếp thu ý kiến góp ý của Nhân dân tham gia xây dựng chính quyền, giải quyết kịp thời những kiến nghị, nguyện vọng chính đáng của Nhân dân theo quy định của pháp luật.	Thường xuyên	Phòng Văn hóa - Xã Hội tham mưu UBND xã phối hợp với UBMTTQVN xã, đoàn thể xã

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Giao Phòng Văn hóa - Xã hội

1.1. Tổ chức triển khai Kế hoạch xây dựng và thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn xã.

1.2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị tham mưu UBND xã thực hiện rà soát các tiêu chí mô hình "Chính quyền thân thiện" cấp xã.

1.3. Làm đầu mối giúp Ủy ban nhân dân xã theo dõi, kiểm tra, đôn đốc và tổng hợp báo cáo định kỳ, 9 tháng và một năm hoặc đột xuất về kết quả xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện”.

1.4. Thường xuyên kiểm tra, giám sát việc thực hiện nhiệm vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, nhất là công chức làm việc tại Trung tâm phục vụ hành chính công, trực tiếp giải quyết các chế độ chính sách cho Nhân dân. Theo dõi, đốc thúc, kiểm tra kết quả khảo sát đánh giá sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp và tổ chức.

2. Giao Văn phòng HĐND và UBND xã

2.1. Chủ trì, phối hợp các cơ quan chuyên môn, đơn vị tham mưu chỉ đạo tiếp tục đẩy mạnh thực hiện cải cách thủ tục hành chính, đổi mới cơ chế hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, đảm bảo đi vào thực chất, hiệu quả hướng đến mục tiêu phục vụ, tạo điều kiện tốt nhất cho người dân, doanh nghiệp, góp phần nâng cao sự hài lòng của nhân dân.

2.2. Tăng cường kiểm tra trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị trong việc thực hiện các quy định của pháp luật về phòng, chống tham nhũng; việc tiếp công dân; việc đối thoại, giải quyết khiếu nại, tố cáo, nhất là các vụ việc phức tạp, đông người, kéo dài, bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp, chính đáng của người dân.

3. Giao Phòng Kinh tế

Tham mưu Ủy ban nhân dân xã hướng dẫn bố trí kinh phí đầu tư cơ sở vật chất để thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” và hướng dẫn thủ tục thanh, quyết toán theo quy định.

4. Đề nghị Ban Xây dựng Đảng và Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã

Phối hợp tổ chức đánh giá xã đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” năm 2025 trên địa bàn xã.

Hướng dẫn Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội các cấp tổ chức các hoạt động tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên và Nhân dân phối hợp xây dựng, tổ chức thực hiện và giám sát việc thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện”.

Ủy ban nhân dân xã yêu cầu các cơ quan, đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện các nội dung trên và định kỳ báo cáo kết quả triển khai thực hiện (năm 2025 trước ngày 15/12/2025) về Ủy ban nhân dân xã (qua Phòng Văn hóa - Xã hội) để theo dõi, tổng hợp tham mưu Ủy ban nhân dân xã.

Trên đây là kế hoạch về xây dựng và thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn xã Xuân Định./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ;
- Thường trực Đảng ủy (b/c);
- Thường trực HĐND xã (b/c);
- Chủ tịch, các PCT.UBND xã;
- Ban xây dựng đảng, Ủy ban kiểm tra, Văn phòng Đảng ủy;
- Ủy ban MTTQVN và các tổ chức chính trị - xã hội xã;
- Các cơ quan, đơn vị;
- Lưu: VT-TH, PVH-XH. Hạnh.

**KT.CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Thiện Bình