

Lộc Thành, ngày tháng năm 2026

Số: 01 /KH-BCĐ

KẾ HOẠCH
Triển khai xây dựng thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện”
trên địa bàn xã Lộc Thành năm 2026

Ban Chỉ đạo xây dựng “Chính quyền thân thiện” ban hành Kế hoạch Triển khai xây dựng thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn xã Lộc Thành năm 2026, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Nâng cao trách nhiệm 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" của đội ngũ cán bộ, công chức, viên 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. Phạm vi, đối tượng

Triển khai, xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện” tại Phòng ban chuyên môn và Trung tâm Phục vụ Hành chính.

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.

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 xã.

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 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,...

Sử dụng 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 hành chính và 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 xã và trên 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 UBND xã và cán bộ, công chức cấp xã.

Niem 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 đơn vị 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, Trung tâm Phục vụ Hành chính công, 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 đặt camera theo dõi, giám sát cán bộ, công chức trong làm việc trực tiếp với người dân (cán bộ làm việc ở Trung tâm Phục vụ hành chính công).

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

a) Xây dựng cảnh quan môi trường cơ quan trụ sở UBND xã, thường xuyên đảm bảo "Sáng, xanh, sạch, đẹp, an toàn" tạo ấn tượng tốt với công dân khi đến liên hệ, giao dịch.

b) Bố trí tại Trung tâm Phục vụ hành chính công:

- Cung cấp đường truyền internet, wifi miễn phí cho người dân khi đến giải quyết thủ tục hành chính tại trụ sở UBND 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, 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.

- “Mềm hóa” hoạt động của chính quyền.

- Bố trí, huy động sự tham gia của cán bộ, đoàn viên, hội viên các đoàn thể xã để hỗ trợ, tiếp đón, hướng dẫn người dân đến làm TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

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

a) Tổ chức các hoạt động thăm hỏi, chúc mừng, động viên Nhân dân, tổ chức, cá nhân.

- Tổ chức lễ trao Giấy chứng nhận kết hôn tại UBND 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, người đứng đầu chính quyền soạn thảo nội dung và trực tiếp chúc mừng toàn thể Nhân dân qua hệ thống thông tin truyền thanh của cơ sở, trang tin điện tử và các trang mạng xã hội của UBND xã, phường.

- Hằng 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. Ghi 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.

b) Phòng Văn hóa - Xã hội có trách nhiệm phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam cung cấp, tổ chức Hội nghị, trao đổi đối thoại với Nhân dân trên địa bàn 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).

c) Nghiên cứu, đề nhân rộng các mô hình, cách làm hay trong việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp, nhằm bảo đảm thuận tiện trong phục vụ người dân.

6. Xây dựng đội ngũ cán bộ của chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ dân

a) 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.

- Thực hiện nghiêm Quy chế tiếp công dân theo Luật Tiếp Công dân; tổ chức đối thoại trực tiếp với người dân, tổ chức;...

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

- Mỗi cán bộ, công chức phải gương mẫu và thực hiện nghiêm các quy định, chuẩn mực về đạo đức, lối sống; Quy tắc ứng xử của người làm việc tại các Trung tâm Phục vụ hành chính công trên địa bàn 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 TTHC; 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 “4 xin”, “4 luôn”, “5 không”,

"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

- Cán bộ, công chức, viên chức phải đeo thẻ công chức, viên chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ; riêng công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phải mặc đồng phục trong quá trình thực thi nhiệm vụ.

- Trong năm không có cán bộ, công chức bị xử lý kỷ luật, không có công chức vi phạm nội quy, quy chế làm việc (*uống rượu, bia trước, trong giờ hành chính, không có mặt tại trụ sở làm việc trong giờ làm việc không có lý do,...*).

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN:

1. Giao Phòng Văn hóa - Xã hội

Chủ trì triển khai và phối hợp với các đơn vị trong xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện” phù hợp với điều kiện của địa phương.

Triển khai khảo sát, đánh giá thu thập mức độ hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp trong việc tổ chức xây dựng “Chính quyền thân thiện”.

Tổng hợp báo cáo, đánh giá hoạt động xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện” khi có yêu cầu của UBND tỉnh và Ban chỉ đạo.

2. Văn phòng HĐND-UBND

Phối hợp với Phòng Văn hóa - Xã hội và các đơn vị liên quan trong việc xây dựng “Chính quyền thân thiện”.

Thực hiện nghiêm Quy chế tiếp Công dân theo luật tiếp Công dân. Công khai số điện thoại của Bí thư, Phó Bí thư Đảng ủy, Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND xã và công chức cấp xã trên các phương tiện truyền thông.

3. Trung tâm Phục vụ Hành chính công:

Quán triệt nội dung của Kế hoạch cho toàn thể Lãnh đạo, chuyên viên, nhân viên của Trung tâm Phục vụ hành chính công trong việc phục vụ nhân dân. Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ.

Cán bộ, công chức, viên chức phải đeo thẻ công chức, viên chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phải mặc đồng phục.

Công khai các thủ tục hành chính khi người dân đến làm việc.

Lên dự toán và phối hợp Phòng Kinh tế để mua sắm các trang thiết bị cho Trung tâm phục vụ xây dựng “Chính quyền thân thiện”.

4. Phòng Kinh tế:

Tham mưu UBND xã phân bổ kinh phí cho các cơ quan, đơn vị trong quá trình thực hiện “Chính quyền thân thiện”.

5. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ Quốc Việt Nam xã

Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ Quốc Việt Nam xã và các tổ chức chính trị xã hội tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên, nhân dân phối hợp và tổ chức thực hiện giám sát xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện”

6. Trung tâm Dịch vụ Tổng hợp

Tăng cường công tác tuyên truyền về xây dựng “Chính quyền thân thiện” qua đài truyền thanh, Face book, Trang thông tin điện tử (*đặc biệt là việc làm hay, cá nhân, đơn vị điển hình...*)

Lắp đặt băng rôn, Panô, khẩu hiệu tuyên truyền về việc xây dựng “Chính quyền thân thiện” khẩu hiệu “4 xin, 4 luôn và 5 không” tại cổng, trong khuôn viên UBND xã và Trung tâm Phục Vụ Hành chính công.

Phối hợp với Phòng Văn hóa - Xã hội trong tổ chức các sự kiện liên quan đến xây dựng “Chính quyền thân thiện”.

Trên đây là Kế hoạch Triển khai xây dựng thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn xã Lộc Thành năm 2026. Yêu cầu các Phòng ban chuyên môn và Trung tâm Phục Vụ Hành chính công và các đơn vị có liên quan nghiêm túc tổ chức triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Thường trực Đảng ủy;(b/c)
- Thường trực HĐND xã;
- CT, các PCT UBND xã;
- UBMTTQVN;
- Ban Xây dựng Đảng;
- Phòng Kinh tế;
- Phòng Văn hóa – Xã hội;
- Văn phòng HĐND-UBND;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công;
- Trung tâm dịch vụ Tổng hợp;
- Lưu: VT.(2)

TRƯỞNG BAN

**CHỦ TỊCH UBND XÃ
Hồ Quang Khánh**

