

Số: /KH-UBND

Bình Phước, ngày tháng 9 năm 2025

KẾ HOẠCH
Xây dựng và thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện”
trên địa bàn phường Bình Phước năm 2025

Thực hiện Kế hoạch số 63/KH-UBND ngày 21/8/2025 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc xây dựng và thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn tỉnh Đồng Nai năm 2025;

Theo đề nghị của phòng Văn hoá - Xã hội tại Tờ trình số 371/TTr-PVHXXH ngày 03/9/2025; Chủ tịch Ủy ban nhân dân (UBND) phường Bình Phước ban hành Kế hoạch xây dựng và thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn phường Bình Phước năm 2025, như sau:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

1. Mục tiêu

Nâng cao trách nhiệm của cấp ủy, chính quyền; nâng cao đạo đức công vụ, ý thức trách nhiệm và phong cách phục vụ Nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, hướng tới xây dựng nền hành chính phục vụ.

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.

Tạo môi trường minh bạch, thân thiện, văn minh, khuyến khích người dân 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.

2. Yêu cầu

Xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện” phải gắn với thực hiện Luật Tổ chức chính quyền địa phương bảo đảm nghiêm túc, hiệu quả đồng thời phải có sự lãnh đạo, chỉ đạo của cấp ủy, chính quyền và sự phối hợp chặt chẽ giữa các tổ chức trong hệ thống chính trị.

Việc triển khai mô hình phải đảm bảo chất lượng, hiệu quả, gắn với cải cách hành chính và chuyển đổi số; góp phần nâng cao hiệu quả công tác dân vận của chính quyền, tạo sự hài lòng của tổ chức, cá nhân khi đến liên hệ giải quyết công việc hành chính.

II. NỘI DUNG XÂY DỰNG CHÍNH QUYỀN THÂN THIỆN

1. Tăng cường công tác tuyên truyền, quán triệt, triển khai thực hiện có hiệu quả các văn bản về “Chính quyền thân thiện”

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 và trong khuôn viên trụ sở UBND phường và Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

Tổ chức quán triệt, triển khai đến toàn thể đảng viên, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của Đảng ủy, chính quyền và toàn thể cán bộ, đảng viên, người dân ở các khu phố, khu dân cư về thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở, “Chính quyền thân thiện” thông qua loa truyền thanh, niêm yết và lồng ghép tuyên truyền trong các hội nghị, sinh hoạt chi bộ, các buổi tiếp xúc cử tri và trên các nền tảng mạng xã hội của phường, khu phố, khu dân cư.

Lắp đặt hệ thống truyền thanh thông minh tại các khu phố, khu dân cư để xây dựng mô hình điểm “Chính quyền thân thiện”.

2. Đảm bảo công khai, minh bạch

Tuyên truyền, phổ biến rộng rãi các chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, các cơ chế, chính sách, quy định của địa phương.

Niêm yết và công khai thủ tục hành chính, quy trình giải quyết thủ tục hành chính và các vấn đề có liên quan đến thủ tục hành chính tại trụ sở UBND phường và Trang thông tin điện tử của phường.

Công khai số điện thoại đường dây nóng, số điện thoại của lãnh đạo phường và cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp giải quyết các công việc liên quan đến người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

Thực hiện hệ thống tin nhắn trả kết quả cho tổ chức và công dân khi đến giao dịch tại UBND phường và Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

Bố trí hòm thư góp ý tại trụ sở UBND phường đảm bảo thuận tiện trong việc tiếp nhận các ý kiến, phản hồi từ Nhân dân. Xây dựng kênh tiếp nhận phản ánh qua email, zalo của phường.

Lắp đặt thiết bị điện tử tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường 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, viên chức trong quá trình làm việc trực tiếp với người dân (cán bộ, công chức, viên chức làm việc ở Trung tâm Phục vụ hành chính công phường).

3. 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 trụ sở “Sạch - xanh - sáng - 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 phường:

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

- 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 trụ sở 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 các quầy tiếp nhận hồ sơ của cán bộ, công chức, viên chức gọn gàng, khoa học, đảm bảo cho các tổ chức và công dân đến giao dịch thuận tiện, đáp ứng tiêu chí “nhanh hơn, tiết kiệm hơn, hợp lý hơn, thân thiện hơn”.

- “Mềm hóa” hoạt động của chính quyền.

- Huy động sự tham gia của cán bộ, đoàn viên, hội viên của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường và các Hội đoàn thể tuyên truyền, hướng dẫn người dân đến làm thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

4. 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 trao Giấy chứng nhận kết hôn tại UBND phường. Trao giấy khai sinh, thẻ bảo hiểm y tế tại nhà (đối với những trường hợp không thể đến trụ sở phường).

- Nhân dịp năm mới, các ngày lễ lớn của đất nước, có thư chúc mừng của người đứng đầu UBND phường chúc mừng toàn thể Nhân dân qua hệ thống thông tin truyền thanh của phường, Trang tin điện tử và các trang mạng xã hội của UBND phường.

- Có thư khen đối với những tập thể, cá nhân đạt thành tích tiêu biểu, nổi trội, có ý nghĩa trong cộng đồng dân cư. Có thư cảm ơn đối với những tập thể, cá nhân có nhiều đóng góp cho địa phương. Có thư chia buồn đến gia đình công dân có người thân qua đời.

- Xin lỗi khi cán bộ, công chức, viên chức có lỗi với người dân, doanh nghiệp trong thực thi công vụ.

- Lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với hoạt động của chính quyền.

b) Định kỳ tổ chức đối thoại giữa Lãnh đạo UBND phường và Nhân dân trên địa bàn phường về tình hình hoạt động của UBND phường 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, 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 Nhân dân.

5. Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức thân thiện, vì Nhân dân phục vụ

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 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, viên chức, nhân viên thuộc thẩm 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. 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, viên 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; 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.

- 100% cán bộ, công chức, viên chức phải đeo thẻ công chức, viên chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ; mặc đồng phục (nếu có); riêng công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phải mặc đồng phục hoặc trang phục ngành theo quy định trong quá trình thực thi nhiệm vụ.

- Trong năm không có cán bộ, công chức, viên chức bị xử lý kỷ luật, không có cán bộ, công chức, viên 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. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường

Tham mưu UBND phường 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.

2. Phòng Văn hóa - Xã hội phường

Tham mưu Ủy ban nhân dân phường: Thành lập Ban Chỉ đạo xây dựng “Chính quyền thân thiện” và ban hành Kế hoạch xây dựng “Chính quyền thân thiện”; phân công cụ thể các nhiệm vụ cho cá nhân và tập thể để triển khai thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” phường Bình Phước.

Tham mưu công tác tự đánh giá, chấm điểm tiêu chí xã, phường đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” theo bộ tiêu chí được phê duyệt và hướng dẫn từ các cơ quan chuyên môn.

Tham mưu công tác khảo sát sự hài lòng của người dân theo phiếu điều tra đánh giá xã hội học phục vụ đánh giá và công nhận phường đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” năm 2025.

Tham mưu hoàn thiện hồ sơ đề nghị xét, công nhận phường đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” năm 2025 theo quy định của UBND tỉnh.

3. Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị phường

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan tham mưu UBND phường cân đối, 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 toán, quyết toán theo quy định.

4. Trung tâm Phục vụ hành chính công phường

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan đảm bảo cơ sở vật chất, trang thiết bị, môi trường văn minh thân thiện hướng tới nâng cao sự hài lòng của người dân khi đến liên hệ giải quyết thủ tục hành chính. Xây dựng các mẫu thư chúc mừng, cảm ơn, khen ngợi, chia buồn để triển khai, thực hiện ở chính quyền cơ sở.

Phát huy tốt vai trò Tổ Ứng cứu Công nghệ và Nghiệp vụ hỗ trợ giải quyết thủ tục hành chính thường xuyên hỗ trợ, hướng dẫn người dân thực hiện các thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; thực hiện checklist kiểm tra hạ tầng, thiết bị, hệ thống vào đầu mỗi ngày làm việc để tạo điều kiện thuận lợi nhất cho tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính được thuận lợi, nhanh chóng.

5. Trung tâm Dịch vụ tổng hợp

Chủ trì triển khai việc xây dựng, lắp đặt các pano, khẩu hiệu phục vụ mục đích tuyên truyền; các hoạt động thăm hỏi, chúc mừng, động viên Nhân dân, tổ chức, cá nhân.

6. Các cơ quan, đơn vị thuộc, trực thuộc phường

Trên cơ sở nội dung của Kế hoạch này, các cơ quan, đơn vị thuộc, trực thuộc phường thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” vào hoạt động của đơn vị; triển khai đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức, người lao động biết và thực hiện.

Phối hợp với HĐND&UBND phường và phòng Văn hóa - Xã hội tổ chức khảo sát thu thập ý kiến khảo sát mức độ hài lòng của cán bộ, công chức, viên chức và các tổ chức, cá nhân.

Phối hợp với Phòng Văn hóa - Xã hội tổ chức đánh giá và công nhận phường đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” năm 2025.

7. Đề nghị Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường, các tổ chức chính trị - xã hội phường (Đoàn Thanh niên, Hội Liên hiệp Phụ nữ, Hội Nông dân, Hội Cựu chiến binh, Công đoàn), Ban điều hành các khu phố

Phát huy vai trò giám sát đối với hoạt động của chính quyền trong 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.

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”.

Trên đây là Kế hoạch xây dựng và thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn phường Bình Phước năm 2025. Yêu cầu các tổ chức, cá nhân liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện và báo cáo kết quả thực hiện về UBND phường (qua phòng Văn hóa - xã hội) **trước ngày 20/10/2025** để theo dõi, tổng hợp./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ (b/c);
- Thường trực Đảng ủy;
- Thường trực HĐND phường;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam phường;
- CT, các PCT UBND phường;
- Các tổ chức chính trị - xã hội phường;
- Các phòng: VHXX; KT, HT&ĐT phường;
- Trung tâm PVHCC; DVTH phường;
- Các Ban điều hành khu phố;
- Tổ Ứng cứu Công nghệ;
- LĐVP; các CV;
- Lưu VT, VHXX.

CHỦ TỊCH