

KẾ HOẠCH
Xây dựng và thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện”

Thực hiện Chỉ thị số 33-CT/TU ngày 12/3/2024 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về xây dựng và thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh và Kế hoạch số 10-KH/BDVTU-BCSD.UBND ngày 21/3/2024 giữa Ban Dân vận Tỉnh ủy và Ban Cán sự đảng Ủy ban nhân dân tỉnh về xây dựng và thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh xây dựng và thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh;

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

- Nhằm đổi mới mạnh mẽ lề lối làm việc của chính quyền cơ sở từ “mệnh lệnh hành chính” sang “phục vụ, hướng dẫn, vận động, thuyết phục”.
- 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 của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức ở cơ sở.
- Việc triển khai xây dựng mô hình phải được thực hiện nghiêm túc, tiết kiệm, 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.

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

- Triển khai xây dựng và thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” tại 100% đơn vị xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh.
- Đảm bảo công khai dân chủ, hướng tới chính quyền điện tử
 - 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, phường, thị trấn và trên mạng xã hội (fanpage, zalo page, ...), trang thông tin điện tử của xã, phường, thị trấn, ...
 - Công khai số điện thoại của bí thư, phó bí thư đảng ủy, chủ tịch, phó chủ tịch ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn và cán bộ, công chức cấp 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, phường, thị trấn 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, phường, thị trấn.

- Lắp đặt hệ thống truyền thanh thông minh tại các thôn, tổ dân phố thuộc các xã, phường, thị trấn xây dựng mô hình điểm “Chính quyền thân thiện”.

- Lắp camera theo dõi, giám sát cán bộ, công chức trong làm việc trực tiếp với người dân (cán bộ làm việc ở bộ phận một cửa, tiếp 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 bộ phận một cửa để người dân đánh giá trực tiếp hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết các thủ tục hành chính.

3. Đảm bảo cơ sở vật chất, môi trường công sở văn minh, thân thiện

- Xây dựng cảnh quan môi trường cơ quan trụ sở Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn 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,...).

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

- Bố trí phòng làm việc của bộ phận một cửa:

- + 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, phường, thị trấn.

- + Bàn ghế, nước uống; tủ/kệ/giá và sách, báo phục vụ đón tiếp công dân đến làm việc tại bộ phận một cửa.

- + 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 ở bộ phận một cửa.

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

- 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, phường, thị trấn; 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 cấp 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,...

+ Tổ chức đoàn đến thăm hỏi, phúng viếng hoặc gửi thư chia buồn đến gia đình công dân có người thân qua đời kèm theo Quy định về thực hiện nếp sống văn minh trong việc tang.

+ Gửi thư xin lỗi với nhân dân, tổ chức, cá nhân về giải quyết công việc còn chậm, không đúng hẹn, trong quá trình tiếp dân còn những thiếu sót, phiền hà,...

5. Xây dựng hình ảnh người đứng đầu chính quyền gương mẫu, thân thiện và có trách nhiệm với nhân dân

- Thường xuyên gương mẫu đi đầu trong việc thực hiện nghiêm túc các 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. Đặc biệt là trong giao tiếp, ứng xử và giải quyết công việc với nhân dân theo hướng “trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân”. Chịu trách nhiệm trước cấp ủy đảng, trước nhân dân về công tác điều hành toàn bộ hoạt động của chính quyền và việc thực thi công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, nhân viên thuộc Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn do mình quản lý.

- Chỉ đạo xây dựng và triển khai thực hiện nghiêm túc, 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. Thường xuyên làm tốt công tác bồi dưỡng, giáo dục, đôn đốc nhắc nhở, kiểm tra, giám sát việc thực hiện nhiệm vụ của đội ngũ cán bộ công chức, nhất là công chức làm việc tại bộ phận một cửa, trực tiếp giải quyết các chế độ chính sách cho Nhân dân.

- Xây dựng và thực hiện nghiêm Quy chế tiếp công dân theo Luật Tiếp Công dân; niêm yết công khai các quy định về tổ chức tiếp công dân và xem xét giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định của Luật khiếu nại, Luật tố cáo.

- Thực hiện nghiêm Quy chế đối thoại với Nhân dân theo Điều 125, Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2015. Chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn tổ chức đối thoại trực tiếp với nhân dân định kỳ ít nhất 01 lần/năm theo Quyết định số 728-QĐ/TU, ngày 12/9/2016 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy Quy chế tiếp xúc, đối thoại trực tiếp của người đứng đầu cấp ủy đảng, chính quyền các cấp với Nhân dân.

- Chủ tịch ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn thường xuyên 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.

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

- Mỗi cán bộ, công chức, nhân viên; cán bộ đều phải gương mẫu và thực hiện nghiêm túc các quy định, chuẩn mực về đạo đức, lối sống của người cán bộ, đảng viên, đạo đức công vụ, lễ lối, tác phong công tác trong giao tiếp, ứng xử và giải quyết công việc với Nhân dân. Thực hiện tốt “nụ cười công sở”, tiếp đón niềm nở, giải thích, hướng dẫn tận tình cho Nhân dân và tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Thực hiện nghiêm “4 xin”, “4 luôn” và “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 vụ

III. TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN

T T	Nội dung, yêu cầu	Thời gian (tháng/năm)	Đơn vị thực hiện
1	Thành lập Ban chỉ đạo xây dựng “Chính quyền thân thiện”. Thành phần: Chủ tịch UBND huyện, thành phố - Trưởng ban chỉ đạo, Trưởng ban dân vận huyện, thành ủy - Phó Trưởng Ban chỉ đạo; Phó chủ tịch UBND - Phó Trưởng Ban Thường trực Ban Chỉ đạo. Lãnh đạo một số phòng, ban, đơn vị của huyện và bí thư đảng ủy, chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn là thành viên.	Trước 15/5/2024	Các huyện, thành phố
3	Tiến hành khảo sát, phân tích, đánh giá thực trạng chính quyền cơ sở; ban hành kế hoạch xây dựng “Chính quyền thân thiện”.	Tháng 5/2024	Ban Chỉ đạo cấp huyện
4	Phân công nhiệm vụ thành viên Ban Chỉ đạo để thực hiện Kế hoạch	Tháng 5/2024	Ban Chỉ đạo cấp huyện
5	Ban hành kế hoạch xây dựng “Chính quyền thân thiện” và phân công nhiệm vụ cụ thể cho tập thể, cá nhân	5/2024	Đảng ủy các xã, phường, thị trấn
6	Xây dựng, lắp đặt các pano, khẩu hiệu; xây dựng các mẫu thư triển khai, thực hiện ở chính quyền cơ sở	Tháng 6/2024	UBND xã, phường, thị trấn
7	Tổ chức Hội nghị ra mắt mô hình “Chính quyền thân thiện”. Thành phần: Thường trực Tỉnh ủy, lãnh đạo UBND tỉnh, Ban Dân vận Tỉnh ủy, lãnh đạo huyện, thành ủy, UBND huyện, thành phố,	Tháng 6/2024	Sở Nội vụ

	thành viên ban chỉ đạo và đại diện cơ sở		
8	<i>Rà soát, củng cố, kiện tổ chức, bộ máy, quy chế:</i> - Rà soát, sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện nội quy, quy chế làm việc của đảng uỷ, Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn; Quy chế làm việc của Ban Chỉ đạo; Quy chế làm việc của ban thanh tra Nhân dân; Quy chế làm việc của ban giám sát đầu tư của cộng đồng... - Rà soát, sửa đổi, bổ sung các quy định về văn minh, văn hóa công sở và quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức	Tháng 6/2024	Đảng ủy xã, phường, thị trấn
9	Tổ chức Hội nghị tập huấn nội dung xây dựng và thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện”.	Tháng 7/2024	Sở Nội vụ
10	Tổ chức khảo sát về sự hài lòng của người dân theo phiếu đánh giá	2-3/2025	Ban Chỉ đạo cấp huyện
11	Tổ chức Hội nghị sơ kết, đánh giá 01 năm thực hiện mô hình. Thành phần: Đại diện lãnh đạo UBND tỉnh, Ban Dân vận Tỉnh ủy, lãnh đạo huyện, thành ủy, UBND huyện, thành phố, thành viên ban chỉ đạo và đại diện cơ sở	Tháng 4/2025	Sở Nội vụ

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Giao Thủ trưởng các sở, ban ngành, đơn vị sự nghiệp trực thuộc UBND tỉnh chủ động chỉ đạo, hướng dẫn các huyện, thành phố xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện” xã, phường, thị trấn theo Chỉ thị số 33-CT/TU ngày 12/3/2024 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về xây dựng và thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh và Kế hoạch số 10-KH/BDVTU-BCSD.UBND ngày 21/3/2024 giữa Ban Dân vận Tỉnh ủy và Ban Cán sự đảng Ủy ban nhân dân tỉnh và thông tin tuyên truyền, tổ chức triển đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức, người lao động biết và thực hiện.

2. Giao Sở Thông tin và Truyền thông tham mưu chỉ đạo đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, xây dựng chính quyền điện tử hướng đến mô hình chính quyền số.

3. Giao Văn phòng UBND tỉnh chủ trì, phối hợp Sở Nội vụ và các cơ quan 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 bộ phận một cửa, đảm bảo đi vào thực chất, hiệu quả hướng đến mục tiêu phục vụ, tạo điều kiện tốt nhất cho người dân, doanh nghiệp.

4. Giao Thanh tra tỉnh tăng cường thanh tra, kiểm tra trách nhiệm của người đứng đầu chính quyền cấp xã 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.

5. Giao Sở Tài chính tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo, hướng dẫn UBND huyện 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.

6. Sở Nội vụ

- Chủ động tham mưu, đề xuất Ban Cán sự đảng UBND tỉnh, UBND tỉnh chỉ đạo, tổ chức thực hiện các chủ trương, nghị quyết, chỉ thị của Đảng và pháp luật của Nhà nước về mô hình “Chính quyền thân thiện” cấp xã.

- Chủ trì xây dựng nội dung tổ chức hội nghị ra mắt mô hình, hội nghị tập huấn triển khai hoạt động của mô hình; hướng dẫn thiết kế, in ấn và lắp đặt số khẩu hiệu, mẫu thư và mẫu khảo sát.

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương tham mưu UBND tỉnh ban hành Bộ tiêu chí công nhận mô hình “Chính quyền thân thiện” cấp xã.

- 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 bộ phận một cửa, trực tiếp giải quyết các chế độ chính sách cho Nhân dân.

- Theo dõi đôn đốc, kiểm tra kết quả khảo sát đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức ở xã, phường, thị trấn xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện”.

- Đề xuất khen thưởng đối với tập thể cá nhân có thành tích xuất sắc trong việc xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện” cấp xã.

- Làm đầu mối giúp UBND tỉnh theo dõi, kiểm tra, đôn đốc và tổng hợp báo cáo định kỳ 3 tháng, 6 tháng, 9 tháng, một năm hoặc đột xuất về kết quả xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện”.

7. Ủy ban nhân dân cấp huyện

- Khảo sát, phân tích, đánh giá thực trạng chính quyền cơ sở; ban hành kế hoạch xây dựng “Chính quyền thân thiện”, khảo sát sự hài lòng của người dân theo phiếu đánh giá.

- Chỉ đạo UBND cấp xã triển khai thực hiện Mô hình “Chính quyền thân thiện” xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Đồng Nai theo chỉ đạo của Ban Thường vụ Tỉnh ủy,

- 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.

8. Báo Đồng Nai, Đài Phát thanh - Truyền hình Đồng Nai

Đẩy mạnh công tác thông tin tuyên truyền, biểu dương những đơn vị, cá nhân có nhiều cách làm hay, sáng tạo, các gương điển hình trong thực hiện mô hình để tạo sức lan tỏa sâu rộng; đồng thời cũng phản ánh những đơn vị thực hiện chưa nghiêm túc.

Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu các sở, ban, ngành, đơn vị sự nghiệp, các doanh nghiệp Nhà nước trực thuộc UBND tỉnh và UBND các huyện, thành phố Long Khánh và thành phố Biên Hòa nghiêm túc triển khai thực hiện trong tháng 5/2024. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, địa phương phản ánh trực tiếp về Sở Nội vụ để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh xem xét, giải quyết. Định kỳ 06 tháng (**trước ngày 15/5/2024**), 9 tháng (**trước ngày 15/9/2024**) và cuối năm (**trước ngày 01/11/2024**) tổ chức đánh giá, báo cáo kết quả thực hiện về UBND tỉnh (qua Sở Nội vụ) để theo dõi, tổng hợp./.

Nơi nhận:

- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Q. Chủ tịch, các PCT. UBND tỉnh;
- Ban Dân vận Tỉnh ủy;
- MTTQ, các đoàn thể CT-XH tỉnh;
- Các sở, ban, ngành;
- Các đơn vị sự nghiệp thuộc tỉnh;
- Các doanh nghiệp Nhà nước thuộc tỉnh;
- UBND các huyện, thành phố;
- Chánh, các PCVP. UBND tỉnh;
- Lưu: VT, KGVX.



Q. CHỦ TỊCH

Võ Tấn Đức