

Số: /KH-UBND

Đồng Nai, ngày tháng năm 2026

KẾ HOẠCH

Triển khai thực hiện đánh giá và công nhận xã, phường đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” giai đoạn 2026 - 2030 trên địa bàn thành phố

Căn cứ Quyết định số 54/2025/QĐ-UBND ngày 04/11/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành quy định tiêu chí và thang điểm công nhận xã, phường đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn tỉnh (nay là thành phố);

Nhằm nâng cao hiệu quả cải cách hành chính, đổi mới phong cách phục vụ của chính quyền cơ sở, lấy sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp làm thước đo chất lượng hoạt động của chính quyền; Ủy ban nhân dân thành phố ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện đánh giá và công nhận xã, phường đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” giai đoạn 2026 - 2030 trên địa bàn thành phố, 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; tạo được sự hài lòng của tổ chức, cá nhân khi đến liên hệ giải quyết công việc hành chính.

2. Nâng cao hiệu quả thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính trên địa bàn thành phố, góp phần đổi mới lề lối làm việc của chính quyền 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”, lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ.

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.

4. Việc triển khai thực hiện đánh giá và công nhận “Chính quyền thân thiện” được thực hiện hằng năm bảo đảm khách quan, tiết kiệm và hiệu quả.

II. NỘI DUNG

1. Công tác tuyên truyền

a) 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, trọng tâm là: Quyết định số 54/2025/QĐ-UBND.

b) Xây dựng panô, khẩu hiệu tuyên truyền trực quan về quyết tâm xây dựng “Chính quyền thân thiện”, khẩu hiệu “Tổ chức triển khai và hướng dẫn cán bộ, công chức ký cam kết thực hiện và làm theo khẩu hiệu “4 xin”, “4 luôn”, “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*) tại công, trong khuôn viên trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã.

c) 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 thôn, tổ dân phố, cụm 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,...

d) Phát huy vai trò của hệ thống Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội trong công tác tuyên truyền, vận động Nhân dân tham gia giám sát việc thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện”; kịp thời phản ánh tâm tư, nguyện vọng, kiến nghị của người dân đối với chính quyền cơ sở.

đ) Tuyên truyền gắn với chuyển đổi số, cải cách hành chính, xây dựng văn hóa công vụ và nâng cao đạo đức công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức cấp xã nhằm tạo chuyển biến thực chất trong phong cách phục vụ Nhân dân.

2. Triển khai thực hiện các tiêu chí “Chính quyền thân thiện”

a) Hoạt động của chính quyền thân thiện

- Hoạt động công khai, minh bạch:

+ Thực hiện nhắn tin bằng điện thoại về kết quả cho tổ chức và công dân khi đến giao dịch Ủy ban nhân dân xã, phường. Bố trí hòm thư góp ý tại trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã, bảo đảm dễ quan sát và thuận tiện trong việc góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp; đồng thời, có hòm thư điện tử, địa chỉ Zalo, Facebook... để tiếp nhận ý kiến góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

+ Niêm yết thường xuyên tại Trung tâm Phục vụ hành chính công; đồng thời, công khai trên mục thông tin cải cách hành chính của xã, phường trên trang thông tin điện tử và trang mạng xã hội (fanpage, zalo page...) các nội dung: Danh mục thủ tục hành chính (TTHC), nội dung, quy trình giải quyết từng TTHC; số điện thoại của Bí thư, Phó Bí thư Đảng ủy; Chủ tịch Hội đồng nhân dân, Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân; Chủ tịch, Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường và cán bộ, công chức cấp xã; Nội quy tiếp công dân, thông báo lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã.

+ Niêm yết thường xuyên tại phòng họp cơ quan, trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã Quy chế thực hiện dân chủ trong hoạt động của Ủy ban nhân dân cấp xã.

+ Lắp đặt hệ thống truyền thanh thông minh tại các thôn, tổ dân phố và duy trì

hoạt động bảo đảm công tác công khai.

- “Mềm hóa” hoạt động của chính quyền:

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

+ Tổ chức các hoạt động thăm hỏi, chúc mừng, động viên qua các hình thức, như: thư chúc mừng; thư cảm ơn người dân, tổ chức và doanh nghiệp có đóng góp; thư xin lỗi về những khuyết điểm, tồn tại của chính quyền, những hoạt động của chính quyền làm ảnh hưởng đến người dân, tổ chức và doanh nghiệp; tổ chức thăm hỏi, phúng viếng, Thư chia buồn...

+ Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã trực tiếp chúc mừng toàn thể Nhân dân dịp năm mới, các ngày lễ lớn thông qua hệ thống truyền thanh, trang tin điện tử, mạng xã hội.

+ Ủy ban nhân dân cấp xã phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam cùng cấp tổ chức Hội nghị đối thoại với Nhân dân (ít nhất 01 lần/01 năm).

b) Môi trường công sở văn minh, thân thiện

- Xây dựng môi trường làm việc trong lành, thân thiện, xanh - sạch - đẹp. Có vị trí để xe cho người dân. Bố trí địa điểm ngồi chờ bên trong (ghế ngồi, quạt điều hòa, không gian xanh,...) và ngồi chờ bên ngoài (mái che, cây xanh).

- Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công có bàn, ghế, nước uống; tủ sách, báo, kính đọc sách dành cho người già. Phòng làm việc sắp xếp gọn gàng, khoa học; Trung tâm Phục vụ hành chính công không có sự ngăn cách giữa cán bộ với người dân khi giao dịch (vách kính được thiết kế phù hợp, thuận tiện cho việc trao đổi giữa cán bộ, công chức, người dân, doanh nghiệp), bảo đảm người dân có ghế ngồi thoải mái.

- Lắp đặt máy photocopy phục vụ người dân miễn phí, thiết bị điện tử để đánh giá sự hài lòng, hệ thống camera giám sát, mạng Wi-Fi miễn phí, quạt điện, điều hòa.

c) Cán bộ của chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ

- Đội ngũ cán bộ, công chức:

+ Gương mẫu thực hiện nghiêm các quy định về đạo đức, lối sống, quy tắc ứng xử; thực hiện tốt “nụ cười công sở”, tiếp đón niềm nở, hướng dẫn tận tình.

+ 100% cán bộ đeo thẻ công chức, mặc đồng phục theo quy định. Không vi phạm kỷ luật, không uống rượu bia trong giờ hành chính.

- 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 với 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...

3. Công nhận xã, phường đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện”

a) Quy trình thực hiện đánh giá xã, phường đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” thực hiện theo Quyết định số 54/2025/QĐ-UBND.

b) Trên cơ sở hồ sơ đề nghị của Ủy ban nhân dân cấp xã, Hội đồng đánh giá do Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố thành lập tổ chức thẩm định, đánh giá theo quy định. Sở Nội vụ là cơ quan thường trực, chủ trì tham mưu thành lập Hội đồng, tổ chức khảo sát thực tế, tổng hợp kết quả và trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, quyết định công nhận xã, phường đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện”.

Đơn vị được công nhận đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” được Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố quyết định công nhận, công bố đơn vị đạt chuẩn và được gắn biển hiệu “Chính quyền thân thiện” (có mức độ sao đạt được) tại Trung tâm Phục vụ hành chính công. Các đơn vị được công nhận đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” ở mức từ 1 đến 3 sao tiếp tục đăng ký để được công nhận ở mức sao cao hơn.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Nội vụ

a) Sở Nội vụ là cơ quan thường trực, chủ trì tham mưu Ủy ban nhân dân thành phố triển khai Kế hoạch; hằng năm ban hành hoặc tham mưu ban hành văn bản hướng dẫn đăng ký, tự đánh giá, lập hồ sơ, khảo sát, thẩm định và công nhận xã, phường đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện”; tổng hợp kết quả, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố quyết định công nhận, công bố và gắn biển hiệu theo quy định.

b) Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố; các Sở: Tài chính, Tư pháp, Khoa học và Công nghệ và các cơ quan có liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân thành phố thành lập Hội đồng đánh giá xã, phường đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện”. Trong đó, mời Ban Tuyên giáo và Dân vận Thành ủy và Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố cử thành viên tham gia Hội đồng đánh giá.

c) Tổ chức Đoàn khảo sát thực tế phục vụ công tác đánh giá xã, phường, đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” hằng năm. Chủ trì khảo sát ý kiến của cán bộ, công chức, người dân, tổ chức về việc thực hiện các chính sách, quy định của cơ quan nhà nước.

d) Tổ chức kiểm tra việc thực hiện “Chính quyền thân thiện” tại các địa phương lồng ghép trong Đoàn kiểm tra công tác cải cách hành chính hằng năm.

đ) Phối hợp với Sở Tài chính lập dự toán kinh phí triển khai đánh giá và công nhận Ủy ban nhân dân các xã, phường trên địa bàn thành phố đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” hằng năm.

e) Trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố phê duyệt, công bố xã, phường đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” hằng năm.

2. Sở Tài chính

Hằng năm, căn cứ dự toán kinh phí được cấp có thẩm quyền giao, hướng dẫn thanh toán theo đúng quy định.

3. Sở Khoa học và Công nghệ

Phối hợp với Sở Nội vụ xây dựng biểu mẫu khảo sát điện tử, tích hợp trên nền tảng, phần mềm phù hợp của thành phố để thu thập ý kiến đánh giá mức độ hài lòng của cán bộ, công chức, người dân, tổ chức phục vụ công tác đánh giá xã, phường đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” hằng năm.

4. Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố; các Sở: Tài chính, Tư pháp, Khoa học và Công nghệ và các sở, ban, ngành liên quan

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao phối hợp với Sở Nội vụ tổ chức đánh giá và công nhận xã, phường đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” hằng năm.

5. Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm

a) Triển khai thực hiện có hiệu quả “Chính quyền thân thiện” trong phạm vi, trách nhiệm của cơ quan, đơn vị, địa phương. Tổ chức thông tin, tuyên truyền đầy đủ, kịp thời đến toàn thể người dân, tổ chức và cán bộ, công chức về việc thực hiện “Chính quyền thân thiện”.

b) Căn cứ nội dung của Kế hoạch này và tình hình thực tiễn địa phương, Ủy ban nhân dân cấp xã trên địa bàn tự đánh giá, chấm điểm theo các tiêu chí, tiêu chí thành phần được quy định trong Bộ tiêu chí và thang điểm xã, phường đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn thành phố ban hành kèm theo Quyết định số 54/2025/QĐ-UBND. Đồng thời, phối hợp với Sở Nội vụ trong việc triển khai, thực hiện, khảo sát lấy ý kiến phục vụ công tác đánh giá và công nhận “Chính quyền thân thiện”.

c) Căn cứ tình hình thực tế của địa phương, hằng năm các xã, phường đăng ký đánh giá đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện”. Thời gian đăng ký hoàn thành trước ngày 15/02 hằng năm. Riêng năm 2026, hoàn thành đăng ký trước ngày 10/6/2026.

d) Tổ chức đánh giá và hoàn thiện hồ sơ đề nghị xét, công nhận xã, phường đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” hằng năm theo hướng dẫn của Sở Nội vụ; kịp thời biểu dương, nhân rộng các mô hình, cách làm hiệu quả; đồng thời chấn chỉnh những địa phương triển khai còn hình thức, chưa đạt yêu cầu.

đ) Hằng năm, Ủy ban nhân dân cấp xã xây dựng kinh phí thực hiện kế hoạch tiết kiệm, hiệu quả.

6. Báo và phát thanh, truyền hình Đồng Nai

Phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan, tổ chức đưa tin, thông tin tuyên truyền về mục tiêu, nội dung, công tác triển khai thực hiện, kết quả đánh giá mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn thành phố. Đồng thời, nâng cao chất lượng các chuyên mục, chuyên đề, các tin, bài viết về công tác chỉ đạo xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện”; chú trọng nhân rộng các mô hình sáng tạo, cách làm hay, hiệu quả.

7. Đề nghị Ban Tuyên giáo và Dân vận Thành ủy và Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố

Phối hợp tổ chức đánh giá và công nhận xã, phường đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” hằng năm; phối hợp tuyên truyền, định hướng dư luận xã hội và nắm bắt tình hình Nhân dân liên quan đến việc triển khai thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện”.

Trên đây là Kế hoạch triển khai thực hiện đánh giá và công nhận xã, phường đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” giai đoạn 2026 - 2030 trên địa bàn thành phố. Ủy ban nhân dân thành phố yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương căn cứ nội dung Kế hoạch nêu trên để thực hiện. Trong quá trình triển khai nếu có khó khăn, vướng mắc, đề nghị phản ánh về Ủy ban nhân dân thành phố (qua Sở Nội vụ) để kịp thời xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Thường trực Thành ủy (báo cáo);
- Thường trực HĐND thành phố;
- Ban Tuyên giáo và Dân vận Thành ủy;
- TT. Đảng ủy UBND thành phố;
- Chủ tịch, các PCT. UBND thành phố;
- MTTQ, các đoàn thể CT-XH thành phố;
- Các sở, ban, ngành;
- Các đơn vị sự nghiệp thuộc thành phố;
- Các đơn vị ngành dọc thuộc thành phố;
- Các doanh nghiệp nhà nước thuộc thành phố;
- Chánh, các PCVP. UBND thành phố;
- UBND các xã, phường;
- Lưu: VT, KGVX. (LP)

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

Nguyễn Thị Hoàng