

Số: /KH-UBND

Đồng Nai, ngày tháng năm 2025

KẾ HOẠCH
Xây dựng và thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện”
trên địa bàn tỉnh Đồng Nai năm 2025

Nhằm nâng cao công tác cải cách hành chính, đổi mới lề lối làm việc của chính quyền cơ sở, lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ góp phần nâng cao sự hài lòng của người dân. Chủ tịch Ủy ban nhân dân (UBND) tỉnh ban hành Kế hoạch Xây dựng và thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn tỉnh Đồng Nai năm 2025, cụ thể như sau:

I. MỤC TIÊU, 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 và thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” tại 100% đơn vị xã, phường trên địa bàn tỉnh và Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Đồng Nai.

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 tỉnh.

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 cấp xã và Trung tâm.

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,...

Lắp đặt hệ thống truyền thanh thông minh tại các thôn, tổ dân phố thuộc xã, phường 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, phường và trên mạng xã hội (fanpage, zalo page,...) trang thông tin điện tử của xã, phường.

Công khai số điện thoại của bí thư, phó bí thư đảng ủy, chủ tịch, phó chủ tịch UBND xã, phường 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 ở 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.

Bố trí hòm thư góp ý tại trụ sở UBND cấp 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 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 các cấp).

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, phường, 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, phường.

- 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 ở cơ sở 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, phường; 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.

- 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. 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) UBND cấp xã 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) Bố trí các Trung tâm Phục vụ hành chính công phù hợp với đặc điểm từng địa bàn. 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, nhất là đối với các địa phương có địa bàn rộng, xã biên giới, vùng sâu, vùng xa 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

- 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.

- 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;...

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 tỉnh; 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 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 UBND cấp xã

a) Thành lập Ban chỉ đạo xây dựng “Chính quyền thân thiện” gồm:

- Chủ tịch UBND cấp xã - Trưởng ban chỉ đạo;

- Trưởng Ban Công tác MTTQVN ở xã - Phó Trưởng Ban Ban Chỉ đạo;
- Trưởng Ban Xây dựng Đảng ở xã - Phó Trưởng Ban Ban Chỉ đạo;
- Phó chủ tịch UBND cấp xã¹ - Phó Trưởng Ban Thường trực Ban Chỉ đạo;
- Lãnh đạo các phòng, ban chuyên môn và các tổ chức hành chính, đơn vị sự nghiệp thuộc xã hoặc cán bộ được giao phụ trách theo lĩnh vực có liên quan là thành viên Ban chỉ đạo.

Thời gian thực hiện: trong tháng 8/2025.

b) Ban chỉ đạo ban hành Kế hoạch xây dựng "Chính quyền thân thiện" phân công cụ thể các nhiệm vụ cho cá nhân và tập thể qua đó triển khai thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" tại xã, phường trên địa bàn tỉnh Đồng Nai.

Thời gian thực hiện: trong tháng 8/2025.

c) Xây dựng, lắp đặt các pano, khẩu hiệu; xây dựng các mẫu thư triển khai, thực hiện ở chính quyền cơ sở.

Thời gian thực hiện: trong tháng 9/2025.

d) 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. Hoàn thiện hồ sơ đề nghị xét, công nhận xã, phường đạt chuẩn "Chính quyền thân thiện" năm 2025 theo quy định của UBND tỉnh.

đ) 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, phường đạt chuẩn "Chính quyền thân thiện" năm 2025 trên địa bàn tỉnh.

e) 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. Giao thủ trưởng các sở, ban, ngành liên quan

a) Trên cơ sở nội dung của Kế hoạch này, nghiên cứu ứng dụng 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;

b) 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" năm 2025;

3. Giao Sở Nội vụ

a) Tổ chức hướng dẫn UBND cấp xã triển khai thực hiện Kế hoạch xây dựng và thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" trên địa bàn tỉnh Đồng Nai.

¹ Phó chủ tịch UBND cấp xã kiêm Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã hoặc phụ trách đối với bộ phận một cửa trả kết quả cho người dân (đối với địa phương không thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công).

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

c) Chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh; các Sở, ngành và các cơ quan có liên quan tham mưu UBND tỉnh đánh giá xã, phường đạt chuẩn "Chính quyền thân thiện" năm 2025.

đ) Tổ chức cuộc họp đánh giá xã, phường đạt chuẩn "Chính quyền thân thiện" năm 2025; xây dựng báo cáo đánh giá và trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt, công bố xã, phường đạt chuẩn "Chính quyền thân thiện" theo quy định của UBND tỉnh.

e) Nghiên cứu, tham mưu xây dựng mô hình "Chính quyền thân thiện" tại các Sở, ban ngành, các đơn vị sự nghiệp tỉnh.

Thời gian thực hiện: trong Quý I năm 2026.

f) 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, tổ chức ở xã, phường xây dựng mô hình "Chính quyền thân thiện".

4. 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 Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp, 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.

5. Giao Sở Khoa học và Công nghệ

Phối hợp với Sở Nội vụ thiết lập thông tin (*theo mẫu phiếu khảo sát được duyệt*) trên nền tảng khảo sát thu thập ý kiến tại các nền tảng, phần mềm của tỉnh phù hợp, để khảo sát 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".

6. 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.

7. Giao Sở Tài chính

Tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo, hướng dẫn UBND cấp xã 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.

8. Đề nghị Ban Tuyên giáo và Dân vận Tỉnh ủy và Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh

Phối hợp tổ chức đánh giá và công nhận xã, phường đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” năm 2025 trên địa bàn tỉnh.

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”.

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 xã, phường nghiêm túc triển khai thực hiện trong tháng 8/2025. 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. tổ chức đánh giá, Báo cáo kết quả thực hiện về UBND tỉnh (qua Sở Nội vụ) **trước ngày 01/11/2025** để theo dõi, tổng hợp./.

Nơi nhận:

- Ban Tuyên giáo và Dân vận Tỉnh ủy;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- UBND cấp xã;
- Lưu: VT, KGVX.

(L. Phương 04/25)

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Lê Trường Sơn