

Số: /KH-UBND

Long Hà, ngày tháng năm 2026

KẾ HOẠCH
Xây dựng và thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện”
trên địa bàn xã Long Hà năm 2026

Thực hiện Kế hoạch số 60/KH-UBND ngày 04/6/2026 của UBND thành phố về 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;

Thực hiện Kế hoạch số 131/KH-UBND ngày 02/7/2026 của UBND thành phố về triển khai thực hiện đánh giá và công nhận xã, phường đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” năm 2026 trên địa bàn thành phố Đồng Nai,

UBND xã Long Hà ban hành Kế hoạch xây dựng và thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn xã Long Hà năm 2026, 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 “Trong dân, gần dân, hiểu dân, vì dân, có trách nhiệm với dân”, “Nghe dân nói”, “Nói dân hiểu”, “Hướng dẫn dân làm”, “Làm dân tin” và phương châm “Chính thật, thân thiện, trung thực, tận tình, trách nhiệm, 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; góp phần ngăn chặn, hạn chế và từng bước giảm sát tình trạng nhũng nhiễu, tiêu cực tham gia đông đảo ký kiến, sự đồng thuận, 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% cơ quan, đơn vị và Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Long Hà.

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 ngày 10/11/2022 của Quốc hội trên địa bàn xã.

- 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 thôn về thực hiện quy chế dân chủ, “Chính quyền thân thiện” thông qua loa truyền thanh, niêm yết, tổ chức các hội nghị và trên các nền tảng mạng xã hội như: Facebook, Zalo, ...

- Lắp đặt hệ thống truyền thanh thông minh tại các thôn 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, trên mạng xã hội và 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 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 đơn vị trên trang thông tin điện tử và trang mạng xã hội.

- Triển khai thực hiện hệ thống tin nhắn trả kết quả cho tổ chức và công dân khi đến giao dịch tại UBND xã.

- Bố trí hòm thư góp ý tại trụ sở UBND 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 Facebook, Zalo... để tiếp nhận ý kiến góp ý của tổ chức, cá nhân; đồng thời lắp đặt các thiết bị điện tử để người dân đánh giá trực tiếp hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết các thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công

- 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 xã).

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 tại 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 các điều kiện cần thiết; 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 và 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 Trung tâm Phục vụ hành chính công; 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 cơ sở thăm người dân và trực tiếp chúc mừng toàn thể Nhân dân qua các phương tiện thông tin truyền thanh của thôn, trang tin điện tử và các trang mạng xã hội của UBND xã.

+ 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) UBND xã phối hợp với Ủy ban MTTQ Việt Nam xã tổ chức Hội nghị, trao đổi, đối thoại với Nhân dân, thanh niên trên địa bàn về tình hình hoạt động của UBND xã và những vấn đề liên quan đến quyền, nghĩa vụ của công dân, thanh niên trên địa bàn xã (*ít nhất 01 lần/năm*).

c) Bố trí Trung tâm Phục vụ hành chính công phù hợp với đặc điểm địa bàn xã. Nghiên cứu, đề xuất nhân rộng các mô hình, cách làm hay trong việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp.

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 nhằm 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 cán bộ, công chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công 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 vụ.

- 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 để công chức vi phạm nội quy, quy chế làm việc (*uống rượu, bia trước, trong giờ làm việc hành chính, không có mặt tại trụ sở làm việc trong giờ làm việc không có lý do, ...*).

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Văn hóa - Xã hội

- Chủ trì, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện Kế hoạch này và tổ chức kiểm tra mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn xã.

- Chủ trì, phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công xã xây dựng, lắp đặt các pano, khẩu hiệu; xây dựng các mẫu thư triển khai, thực hiện ở chính quyền cơ sở.

- Chủ trì, tham mưu đánh giá, chấm điểm tiêu chí “Chính quyền thân thiện” theo bộ tiêu chí được UBND thành phố ban hành tại Quyết định số 54/2025/QĐ-UBND ngày 04/11/2025. Hoàn thiện hồ sơ đề nghị xét, công nhận xã đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” năm 2026 gửi về Sở Nội vụ theo quy định.

- Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công xã tiến hành 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 đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” năm 2026.

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

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công

Chủ trì, phối hợp với Phòng Văn hóa - Xã hội và các cơ quan, đơn vị tham mưu UBND xã chỉ đạo tiếp tục đẩy mạnh thực hiện cải cách thủ tục hành chính, đổi mới công tác chỉ đạo của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, đảm bảo đi vào thực chất, 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.

3. Phòng Kinh tế

Tham mưu UBND xã chỉ đạo, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị 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.

4. Các cơ quan, đơn vị có liên quan

- Trên cơ sở nội dung của Kế hoạch này, nghiên cứu, triển khai 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 để tổ chức thực hiện.

- Căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao phối hợp với Phòng Văn hóa - Xã hội tổ chức tự đánh giá và công nhận xã đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” năm 2026.

5. Đề nghị Ban Xây dựng Đảng Đảng ủy xã, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã và các tổ chức chính trị - xã hội

- Phối hợp tổ chức đánh giá và công nhận xã đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” năm 2026 trên địa bàn xã.

- 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”.

Trên đây là Kế hoạch xây dựng và thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn xã Long Hà năm 2026 của UBND xã Long Hà. Đề nghị các cơ quan, đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện Kế hoạch này. Báo cáo kết quả thực hiện về UBND xã (*qua Phòng Văn hóa - Xã hội*) **trước ngày 01/11/2026** để theo dõi, tổng hợp./.

Nơi nhận:

- TT. ĐU, TT. HĐND xã (b/c);
- CT, các PCT xã;
- UBMTTQVN xã và các tổ chức CT-XH;
- Ban XDDĐ Đảng ủy xã;
- Các cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã;
- Phòng VH-XH (01b);
- LĐVP;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Phạm Hồng Công