

Số: /KH-UBND

Bình Minh, ngày tháng năm 2026

KẾ HOẠCH
Xây dựng và thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện”
xã Bình Minh giai đoạn 2026-2030

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);

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

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) xã ban hành Kế hoạch xây dựng và thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn xã Bình Minh năm 2026, 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; 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 XÂY DỰNG MÔ HÌNH “CHÍNH QUYỀN THÂN THIỆN”

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 ấp, tổ nhân dân, 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. Bố trí hòm thư góp ý tại trụ sở Ủy ban nhân dân 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 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 và cán bộ, công chức xã; Nội quy tiếp công dân, thông báo lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

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

+ Lắp đặt hệ thống truyền thanh thông minh tại các ấp, tổ nhân dân 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 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 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...

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các cơ quan chuyên môn của xã, Trung tâm Phục vụ Hành chính công

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao, các nội dung của Kế hoạch này, xây dựng kế hoạch triển khai thực hiện của đơn vị sát với các mục tiêu, định hướng của xã, hoàn thành trước ngày **20/6/2026** và gửi về UBND xã (qua Phòng VH-XH).

2. Giao Phòng Văn hóa - Xã hội

a) Tham mưu UBND xã rà soát, kiện toàn Quyết định thành lập Ban Chỉ đạo xây dựng “Chính quyền thân thiện” xã theo quy định; ban hành Kế hoạch xây dựng "Chính quyền thân thiện" xã Bình Minh; 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" xã Bình Minh đạt hiệu quả.

b) Đăng ký đánh giá đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện”. Thời gian đăng ký hoàn thành trước ngày 15/02 hằng năm.

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

d) Tham mưu UBND xã tự đánh giá, chấm điểm tiêu chí xã đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” theo bộ tiêu chí được phê duyệt. Hoàn thiện hồ sơ đề

ngiht xét, công nhận xã đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” hàng năm theo quy định của UBND thành phố.

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 đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” hàng năm trên địa bàn thành phố.

e) 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 xã, 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 đối với mô hình "Chính quyền thân thiện" xã.

3. Giao thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, 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 Phòng Văn hóa - Xã hội tổ chức đánh giá mô hình “Chính quyền thân thiện” hàng năm theo quy định.

4. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã

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, 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. Trung tâm Dịch vụ tổng hợp xã

Tăng cường công tác tuyên truyền về chính quyền thân thiện, Quy chế dân chủ ở cơ sở, Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở thông qua hệ thống truyền thanh xã và các nền tảng mạng xã hội, như: zalo, facebook, panpage...

6. Giao Phòng Kinh tế

Tham mưu UBND 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.

7. Đề nghị Ban Xây dựng Đảng và Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã

Phối hợp triển khai xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện” xã, tổ chức đánh giá mô hình “Chính quyền thân thiện” hàng năm theo quy định.

Hướng dẫn Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội 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” xã Bình Minh giai đoạn 2026-2030. Chủ tịch UBND xã yêu cầu các cơ quan, đơn vị, ban, ngành, đơn vị sự nghiệp nghiêm túc triển khai thực hiện. Báo cáo kết quả thực hiện về UBND xã (qua Phòng Văn hóa - Xã hội) trước ngày **01/11 hàng năm** để theo dõi, tổng hợp báo cáo cấp trên theo quy định./.

Nơi nhận:

- UBND thành phố;
- Sở Nội vụ;
- Thường trực Đảng ủy;
- Thường trực HĐND xã;
- UBMTTQVN xã và các đoàn thể;
- Các cơ quan, đơn vị nêu ở phần III;
- Chủ tịch, các PCT.UBND xã;
- Chánh, Phó Chánh VP.HĐND-UBND xã;
- Lưu: VT-VHXH(Ly).

CHỦ TỊCH

Trần Đức Hòa