UBND XÃ TIÊN HOA
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

Số: 01 /KH-PVHCC

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Tiên Hoa, ngày 08 tháng 5 năm 2026

KẾ HOẠCH
Triển khai thực hiện mô hình "Chính quyền đồng hành, phục vụ người dân và doanh nghiệp" tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Tiên Hoa

Thực hiện Kế hoạch số 55-KH/ĐU ngày 23/4/2026 của Ban Thường vụ Đảng ủy xã về triển khai thực hiện mô hình "Chính quyền đồng hành, phục vụ người dân và doanh nghiệp" trên địa bàn xã Tiên Hoa;

Trung tâm Phục vụ hành chính công xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện mô hình "Chính quyền đồng hành, phục vụ người dân và doanh nghiệp" trên địa bàn xã Tiên Hoa như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Nhằm triển khai thực hiện hiệu quả mô hình góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã; xây dựng chính quyền liêm chính, hành động, thân thiện, gần dân, giát dân, vì Nhân dân phục vụ, tạo mọi điều kiện thuận lợi cho hoạt động sản xuất kinh doanh của người dân và doanh nghiệp; tăng cường củng cố niềm tin của Nhân dân vào sự lãnh đạo của cấp ủy, chính quyền, góp phần thực hiện thắng lợi các nhiệm vụ chính trị của xã, Nghị quyết Đại hội Đảng bộ xã lần thứ 1, nhiệm kỳ 2025-2030.

2. Yêu cầu

Cụ thể hóa các nội dung của Kết luận số 07-KL/TU triển khai các tiêu chí, phương chức tổ chức thực hiện mô hình thống nhất trên địa bàn xã. Căn cứ tình hình thực tế, trong quá trình triển khai thực hiện mô hình, có thể vận dụng sáng tạo, bổ sung các nội dung phù hợp, phát huy ưu điểm để nâng cao hiệu quả việc thực hiện mô hình ở Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Công khai, minh bạch thông tin:

- Thực hiện nghiêm túc việc niêm yết công khai, minh bạch tại Trung tâm những nội dung cần công khai theo quy định của Luật, thực hiện dân chủ ở cơ sở; các danh mục thủ tục hành chính, nội dung, thời gian, quy trình giải quyết, mức thu phí, lệ phí của từng thủ tục hành chính và các vấn đề có liên quan đến thủ tục hành chính.

Ngoài ra, có thể sử dụng thêm các hình thức công khai khác phù hợp với điều kiện cơ sở vật chất của địa phương, công khai trên mạng xã hội (fanpage, Zalo, Facebook..)

- Niêm yết công khai số điện thoại đường dây nóng và số điện thoại của lãnh đạo xã, Lãnh đạo trung tâm, cán bộ kiểm soát thủ tục hành chính tại trung tâm, công bố trên hệ thống loa truyền thanh hoặc có các hình thức công khai khác.

- Hướng dẫn tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

- Công khai thời gian, kết quả giải quyết thủ tục hành chính bằng các hình thức phù hợp. Thực hiện hệ thống tin nhắn trả kết quả cho tổ chức và công dân khi đến giao dịch tại trung tâm.

- Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông trong hoạt động chỉ đạo, điều hành và xử lý, tiếp nhận hồ sơ trực tuyến, xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số; phát huy hiệu quả của các trang mạng xã hội và các hạ tầng công nghệ của địa phương.

2. Cải cách phong cách phục vụ và thực hiện các cử chỉ nhân văn:

- Tổ chức trao Giấy chứng nhận kết hôn, Giấy khai sinh kèm theo thư chúc mừng một cách trang trọng tại Trung tâm. (nếu được UBND xã ủy quyền)

- Bố trí vị trí treo biển "Lễ trao Giấy chứng nhận kết hôn" hoặc "Lễ trao giấy khai sinh" để tăng tính trang trọng.

- Thực hiện việc xin lỗi bằng văn bản (theo mẫu) hoặc trực tiếp khi giải quyết công việc chậm hẹn, quá hạn hoặc có sai sót.

- Căn cứ tình hình thực tế, người đứng đầu trung tâm chủ động tham mưu xây dựng phương án giải quyết thủ tục hành chính cho người dân và doanh nghiệp ngoài giờ hành chính, các ngày nghỉ, lễ, tết, đảm bảo thuận tiện cho người dân và doanh nghiệp.

3. Quản lý đội ngũ và quy tắc ứng xử:

- Bố trí cán bộ, công chức có năng lực, chuyên nghiệp, có kinh nghiệm và khéo léo trong giao tiếp để làm nhiệm vụ tại Trung tâm.

- Cán bộ phải ký cam kết và thực hiện nghiêm túc quy tắc **"4 luôn, 4 xin, 5 biết, 5 không"**.

+ “4 luôn”: Luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn lắng nghe, luôn giúp đỡ.

+ “4 xin”: Xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn, xin phép.

+ “5 biết”: Biết nghe dân nói, biết nói dân hiểu, biết làn dân tin, biết xin lỗi, biết cảm ơn.

+ “5 không”: Không cửa quyền, hách dịch, gây khó khăn, phiền hà; không quan liêu, vô cảm, vô trách nhiệm; không tham nhũng, tiêu cực, lãng phí, lợi ích nhóm; không xu nịnh, chạy chọt, gian dối; không lợi dụng chức vụ, quyền hạn trong thực thi công vụ.

- Trang phục làm việc phải gọn gàng, lịch sự, đúng quy định và đeo thẻ cán bộ theo đúng quy định.

- Không uống rượu, bia trong giờ hành chính, buổi trưa các ngày làm việc; không hút thuốc là tại nơi làm việc; không đến muộn hoặc vắng mặt trong giờ làm việc *(trừ khi có lý do chính đáng)*

4. Xây dựng môi trường làm việc và cơ sở vật chất:

- Đảm bảo trụ sở làm việc "Sáng, xanh, sạch, đẹp, an toàn", tạo ấn tượng tốt, thân thiện.

- Trang bị đầy đủ cơ sở vật chất: Kệ sách báo, internet/wifi miễn phí, hệ thống camera giám sát, máy tính, máy in, máy photocopy, bàn ghế, nước uống, quạt điện, điều hòa.

- Lắp đặt bảng khẩu hiệu, pano tuyên truyền về mô hình và quy tắc ứng xử, Thời gian làm việc, nội quy làm việc.

- Đặt hòm thư góp ý trực tiếp tại Trung tâm.

5. Đánh giá mức độ hài lòng:

Thực hiện lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng của người dân và doanh nghiệp thông qua phiếu khảo sát hoặc ứng dụng công nghệ (màn hình đánh giá mức độ hài lòng của người dân và doanh nghiệp) khi đến làm thủ tục hành chính tại trung tâm.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Tổ chức quán triệt, triển khai kế hoạch này đến cán bộ, công chức Trung tâm phục vụ hành chính công xã, công chức tại các phòng chuyên môn được cử ra trung tâm tiếp nhận thủ tục hành chính.

Phối hợp các phòng chuyên môn, Mặt trận tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội trong việc tuyên truyền và giải quyết thủ tục hành chính tạo điều kiện thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp.

Thường xuyên tự kiểm tra, khảo sát, đánh giá kết quả thực hiện kế hoạch đồng thời đề xuất, kiến nghị hoạt động, tiêu chí của mô hình đảm bảo hiệu quả, phù hợp với thực tiễn.

Định kỳ hàng quý, 6 tháng, 1 năm báo cáo kết quả về UBND xã .

Trên đây là Kế hoạch triển khai thực hiện mô hình "Chính quyền đồng hành phục vụ người dân và doanh nghiệp" tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Tiên Hoa

Nơi nhận:
- Đảng ủy UBND xã; (để b/c)
- Lãnh đạo UBND xã; (để b/c)
- Lãnh đạo các phòng chuyên môn;
- Cán bộ, Công chức TTPV HCC;
- Lưu: VT

GIÁM ĐỐC



Nguyễn Ngọc Dũng