

Số: 79 /KH-UBND-BXDĐĐU

Nam Dương, ngày 06 tháng 5 năm 2026

KẾ HOẠCH

triển khai, xây dựng chính quyền thân thiện xã Nam Dương, giai đoạn 2026-2030

Căn cứ Quyết định ban hành Quy chế làm việc số 32/QĐ-UBND ngày 06/02/2026 của UBND xã Nam Dương; Quy chế làm việc số 10-QC/ĐU ngày 27/3/2026 của Ban Chấp hành Đảng bộ xã Nam Dương khóa I, nhiệm kỳ 2025-2030 (sửa đổi, bổ sung);

Thực hiện chỉ đạo theo Chương trình công tác của Ban Chỉ đạo tỉnh về thực hiện Quy chế dân chủ ở cơ sở; Kế hoạch số 19-KH/ĐUUBND-BTGDVTU ngày 20/3/2026 của Ban Thường vụ Đảng ủy UBND tỉnh và Ban Tuyên giáo và Dân vận Tỉnh ủy về triển khai, xây dựng chính quyền thân thiện xã, phường trên địa bàn tỉnh giai đoạn 2026-2030 UBND xã phối hợp với Ban Xây dựng Đảng Đảng ủy xây dựng Kế hoạch triển khai, xây dựng chính quyền thân thiện xã, giai đoạn 2026-2030 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Đổi mới mạnh mẽ lề lối làm việc của chính quyền xã từ "mệnh lệnh hành chính" sang "phục vụ, hướng dẫn, vận động, thuyết phục"; xây dựng nền hành chính thân thiện, phục vụ, hiện đại và hiệu quả.

Xây dựng phong cách "trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân", hướng đến sự hài lòng của người dân đối với hoạt động của chính quyền cơ sở.

Việc triển khai xây dựng chính quyền thân thiện phải được thực hiện nghiêm túc, tiết kiệm, hiệu quả; đồng thời phải có sự lãnh đạo, chỉ đạo của cấp ủy, chính quyền và sự phối hợp chặt chẽ giữa các tổ chức trong hệ thống chính trị.

Phấn đấu đến cuối năm 2026, xã Nam Dương hoàn thành ban hành và triển khai thực hiện đầy đủ các tiêu chí xây dựng chính quyền thân thiện theo quy định; tích cực chuẩn bị điều kiện để đăng ký đạt chuẩn chính quyền thân thiện trong các năm tiếp theo.

2. Yêu cầu

Việc triển khai xây dựng chính quyền thân thiện phải được thực hiện nghiêm túc, tiết kiệm, hiệu quả; đảm bảo thực chất, tránh hình thức. Phải có sự lãnh đạo, chỉ đạo chặt chẽ của cấp ủy, chính quyền và sự phối hợp đồng bộ giữa các tổ chức trong hệ thống chính trị của xã.

Cán bộ, công chức xã phải gương mẫu, đi đầu trong việc thực hiện các tiêu chí, chuẩn mực của chính quyền thân thiện; thực sự phục vụ Nhân dân.

Công tác tuyên truyền phải được duy trì thường xuyên, liên tục, phong phú, đa dạng, bám sát mục đích, yêu cầu của kế hoạch.

II. MỤC TIÊU

1. Ban hành và triển khai Kế hoạch xây dựng chính quyền thân thiện xã giai đoạn 2026-2030 trong tháng 5/2026.

2. Hoàn thành lắp đặt, bố trí cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ Nhân dân tại Trung tâm Phục vụ hành chính công theo tiêu chí môi trường công sở văn minh, thân thiện trong Quý II năm 2026.

3. 100% cán bộ, công chức xã được quán triệt, học tập và nắm vững các tiêu chí xây dựng chính quyền thân thiện.

4. 100% cán bộ, công chức thực hiện nghiêm "4 xin - 4 luôn - 5 không" trong thực thi công vụ.

5. Tỷ lệ người dân hài lòng với hoạt động của chính quyền xã đạt từ 90% trở lên.

6. Phần đầu đạt trên 80% tiêu chí của Bộ tiêu chí chính quyền thân thiện, đủ điều kiện đăng ký đạt chuẩn chính quyền thân thiện trong năm 2027.

III. NỘI DUNG TRIỂN KHAI

1. Công tác tuyên truyền, quán triệt

1.1. Quán triệt nội bộ

Tổ chức hội nghị quán triệt đến toàn thể cán bộ, đảng viên, công chức, viên chức, người lao động trong xã về mục đích, yêu cầu và các tiêu chí xây dựng chính quyền thân thiện; thực hiện trong Quý II năm 2026.

Phổ biến đến toàn thể cán bộ, đảng viên, đoàn viên, hội viên ở các thôn, cụm dân cư thông qua các cuộc họp chi bộ, sinh hoạt đoàn thể.

Đưa nội dung xây dựng chính quyền thân thiện vào chương trình sinh hoạt định kỳ của các chi bộ, Ban công tác Mặt trận và các đoàn thể chính trị - xã hội.

1.2. Tuyên truyền đến Nhân dân

Triển khai tuyên truyền trực quan về "chính quyền thân thiện", khẩu hiệu "4 xin - 4 luôn - 5 không" tại cổng, khuôn viên trụ sở UBND xã và Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

Tuyên truyền thường xuyên trên hệ thống loa truyền thanh xã, thôn về quyền và nghĩa vụ của toàn thể Nhân dân trong thực hiện dân chủ cơ sở; về các tiêu chí chính quyền thân thiện.

Đăng tải thông tin, hình ảnh về hoạt động xây dựng chính quyền thân thiện trên trang thông tin điện tử xã và các nền tảng mạng xã hội (*Zalo, fanpage Facebook...*) của UBND xã.

Niêm yết công khai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và nhà văn hóa các thôn các nội dung về thủ tục hành chính, quy chế dân chủ, quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức.

2. Xây dựng tiêu chí đạt chuẩn chính quyền thân thiện

2.1. Hoạt động của chính quyền thân thiện

a) Thực hiện các tiêu chí hoạt động công khai, minh bạch

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 ở vị trí dễ quan sát; đồng thời duy trì 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 và cổng thông tin điện tử xã: danh mục, nội dung, quy trình giải quyết các thủ tục hành chính; số điện thoại của lãnh đạo Đảng ủy, HĐND, UBND xã và cán bộ, công chức Trung tâm Phục vụ hành chính công; lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã; nội quy tiếp công dân; Quy chế thực hiện dân chủ trong hoạt động của UBND xã.

Niêm yết Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa theo Quyết định số 126/QĐ-UBND ngày 14/8/2025 của UBND tỉnh tại vị trí trang trọng, dễ quan sát.

Niêm yết thường xuyên tại phòng họp cơ quan, trụ sở các cơ quan, đơn vị Quy chế thực hiện dân chủ trong hoạt động của từng cơ quan, đơn vị.

b) "Mềm hóa" hoạt động của chính quyền xã

Bố trí, huy động cán bộ, đoàn viên, hội viên các đoàn thể hỗ trợ, tiếp đón, hướng dẫn người dân đến làm thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công vào các ngày làm việc trong tuần hoặc ngày đơn vị thực hiện trả nhanh kết quả.

Tổ chức lễ trao thư chúc mừng, giấy chứng nhận kết hôn tại trụ sở UBND xã một cách trang trọng, thân thiện. Tổ chức thăm hỏi, phúng viếng hoặc gửi thư chia buồn đến gia đình công dân có người thân qua đời kèm theo quy định về nếp sống văn minh trong việc tang. Gửi thư cảm ơn tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp có đóng góp xây dựng Đảng, xây dựng chính quyền và cộng đồng dân cư... Gửi thư xin lỗi về những khuyết điểm, tồn tại của chính quyền ảnh hưởng đến người dân, tổ chức và doanh nghiệp,...

Chủ tịch UBND xã trực tiếp chúc mừng Nhân dân dịp năm mới, Tết Nguyên đán, các ngày lễ lớn qua hệ thống truyền thanh, trang tin điện tử, mạng xã hội của xã. Hằng năm gặp gỡ tiếp xúc với các tổ chức, cá nhân có nhiều đóng góp cho địa phương và người có uy tín trên địa bàn.

2.2. Xây dựng môi trường công sở văn minh, thân thiện

a) Cơ sở vật chất, trang thiết bị

Xây dựng môi trường làm việc trong lành, thân thiện, xanh - sạch - đẹp; có vị trí để xe thuận tiện cho người dân khi đến giao dịch. Bố trí nơi ngồi chờ bên trong

Trung tâm Phục vụ hành chính công đảm bảo điều kiện (*ghế ngồi, quạt/điều hòa, không gian xanh*); nơi ngồi chờ bên ngoài có ghế ngồi, mái che, cây xanh.

Tại bộ phận một cửa: bố trí bàn, ghế, nước uống; tủ sách, báo phục vụ người dân trong khi ngồi chờ; sắp xếp phòng làm việc gọn gàng, khoa học; quầy lễ tân không có kính chắn cao quá màn hình máy tính; đảm bảo người dân có ghế ngồi thoải mái, ngang bằng ghế công chức.

Lắp đặt máy photo phục vụ người dân; thiết bị điện tử để người dân đánh giá trực tiếp chất lượng phục vụ; hệ thống camera giám sát; wifi không đặt mật khẩu phục vụ người dân.

Duy trì, nâng cấp hệ thống truyền thanh thông minh phủ kín các thôn trên địa bàn xã.

b) Số hóa, hiện đại hóa dịch vụ hành chính

Đẩy mạnh triển khai dịch vụ công trực tuyến; hướng dẫn người dân nộp hồ sơ trực tuyến, giảm thời gian đi lại.

Cập nhật đầy đủ, kịp thời thông tin thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công của tỉnh và trang thông tin điện tử xã.

2.3. Đội ngũ cán bộ, công chức thân thiện và có trách nhiệm

a) Thực hiện "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.

b) Các quy định về tác phong, đạo đức công vụ:

100% cán bộ, công chức khi làm việc phải đeo thẻ; mặc đồng phục (*nếu có*); đặc biệt công chức tại Bộ phận Một cửa phải đeo thẻ công chức, mặc đồng phục hoặc trang phục ngành theo quy định.

Không có cán bộ, công chức bị kỷ luật từ mức cảnh cáo trở lên; không có công chức vi phạm nội quy, quy chế làm việc (*uống rượu, bia trước/trong giờ hành chính; vắng mặt tại vị trí trong giờ làm việc không có lý do*).

Chủ tịch UBND xã gương mẫu, đi đầu; thường xuyên tiếp xúc, đối thoại trực tiếp với Nhân dân; giải quyết kịp thời các kiến nghị, nguyện vọng chính đáng của Nhân dân theo quy định pháp luật. Sống gần gũi, hòa đồng, thân thiện với đồng chí, đồng nghiệp và Nhân dân. Thường xuyên lắng nghe, tiếp thu ý kiến đóng góp 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 còn chưa rõ, chưa đồng

thuận. Xây dựng và thực hiện nghiêm Quy chế tiếp công dân theo Luật Tiếp Công dân; Quy chế đối thoại với Nhân dân; tổ chức đối thoại trực tiếp với Nhân dân.

3. Chuẩn bị điều kiện đăng ký đạt chuẩn chính quyền thân thiện

Trong Quý III-IV hằng năm, tổ chức tự đánh giá kết quả thực hiện các tiêu chí theo Bộ tiêu chí và thang điểm chính quyền thân thiện; tổng hợp điểm mạnh, điểm yếu, lập kế hoạch khắc phục.

Chuẩn bị hồ sơ, tài liệu minh chứng theo từng tiêu chí; nhập dữ liệu trên Hệ thống quản trị thông tin quy chế dân chủ (<https://qcdc.vnptlab.com>) đầy đủ, đúng thời hạn quy định.

Trong tháng 12/2026, tiến hành đăng ký công nhận đơn vị đạt chuẩn chính quyền thân thiện với Ban Chỉ đạo tỉnh (nếu đáp ứng điều kiện: trên 80% tiêu chí đạt và tổng điểm từ 80 điểm trở lên).

4. Gắn sao và ra mắt chính quyền thân thiện

Trong thời hạn 15 ngày kể từ ngày Quyết định của Chủ tịch UBND tỉnh công nhận đơn vị đạt chuẩn "chính quyền thân thiện" có hiệu lực, tổ chức công bố đạt chuẩn và gắn sao (mức sao đạt được), biển "chính quyền thân thiện".

*Sao công nhận chính quyền thân thiện được trang trí và thiết kế như sau:

- Khung gắn sao: Chất liệu nhôm hoặc inox, kích thước dài 55 cm-rộng 45 cm-dày 1cm, gắn mặt ngoài bằng kính hoặc fomica trong suốt;
- Sao: In màu trên giấy A3 nền màu đỏ, sao màu vàng;
- Vị trí gắn sao: Tại công trụ sở UBND xã và Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

IV. KẾ HOẠCH TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN TRONG NĂM 2026

STT	Nội dung công việc	Thời gian	Đơn vị thực hiện
1	Ban hành Kế hoạch xây dựng, triển khai chính quyền thân thiện xã giai đoạn 2026-2030	Tháng 5/2026	UBND xã, Ban Xây dựng Đảng Đảng ủy
2	Tổ chức hội nghị quán triệt cán bộ, công chức; triển khai đến các chi bộ, đoàn thể	Tháng 5-6/2026	Đảng ủy, UBND xã, Ủy ban MTTQ Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội xã
3	Treo pano, khẩu hiệu tuyên truyền tại trụ sở UBND xã và Trung tâm PVHCC	Tháng 6/2026	Trung tâm Cung ứng dịch vụ sự nghiệp công xã, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã
4	Hoàn thiện cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Trung tâm Phục vụ hành chính công	Quý II-III năm 2026	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã

STT	Nội dung công việc	Thời gian	Đơn vị thực hiện
5	Niêm yết đầy đủ thông tin, thủ tục hành chính, số điện thoại lãnh đạo, quy tắc ứng xử	Tháng 02/2026	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã
6	Triển khai tuyên truyền thường xuyên trên truyền thanh, mạng xã hội, fanpage	Cả năm 2026	VP HĐND-UBND, Trung tâm Cung ứng dịch vụ sự nghiệp công xã
7	Tổ chức lễ trao giấy chứng nhận kết hôn, thư chúc mừng, thư chia buồn, thư cảm ơn	Cả năm 2026	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, Ủy ban MTTQ Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội xã
8	Thực hiện đánh giá sự hài lòng của người dân (định kỳ 6 tháng)	Tháng 6 và tháng 11/2026	Ban Chỉ đạo xã về thực hiện Quy chế dân chủ ở cơ sở, Ủy ban MTTQ Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội xã
9	Tự đánh giá kết quả thực hiện Bộ tiêu chí; lập hồ sơ minh chứng	Quý III-IV năm 2026	Ban Chỉ đạo xã về thực hiện Quy chế dân chủ ở cơ sở, Phòng Văn hóa – Xã hội xã
10	Đăng ký đạt chuẩn chính quyền thân thiện (nếu đủ điều kiện)	Tháng 12/2026	Ban Chỉ đạo xã về thực hiện Quy chế dân chủ ở cơ sở

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban Chỉ đạo xã về Quy chế dân chủ ở cơ sở

Chủ trì, chỉ đạo, điều phối toàn bộ các hoạt động xây dựng chính quyền thân thiện trên địa bàn; ban hành và tổ chức triển khai Kế hoạch này đến toàn thể cán bộ, công chức xã.

Chủ tịch UBND xã trực tiếp theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện; gương mẫu trong thực hiện các tiêu chí chính quyền thân thiện.

Bố trí nguồn lực (kinh phí, cơ sở vật chất, nhân lực) để thực hiện các nhiệm vụ của Kế hoạch; ưu tiên hoàn thiện Trung tâm Phục vụ hành chính công.

Hàng năm Ban Chỉ đạo xã về thực hiện Quy chế dân chủ ở cơ sở tổ chức tự đánh giá kết quả thực hiện các tiêu chí đạt chuẩn chính quyền thân thiện, đồng thời, nhập dữ liệu Hồ sơ đề nghị công nhận đạt chuẩn chính quyền thân thiện trên Hệ thống quản trị thông tin quy chế dân chủ, thời gian hoàn thành trước ngày **15/11** hàng năm trên trang: <https://qcdc.vnptlab.com> (gồm: 1. Tờ trình của Chủ tịch UBND cấp xã trình Chủ tịch UBND cấp tỉnh; 2. Báo cáo kết quả xây dựng “chính quyền thân thiện” của UBND cấp xã; 3. Bảng tự chấm điểm theo các tiêu chí của Bộ tiêu chí; 4. Tài liệu minh chứng (theo từng tiêu chí).

2. Ban Xây dựng Đảng Đảng ủy

Phối hợp thực hiện tổ chức khảo sát sự hài lòng của cán bộ, công chức, người dân, doanh nghiệp theo chỉ đạo của Ban Tuyên giáo và Dân vận Tỉnh ủy và thực hiện các nhiệm vụ liên quan khác.

3. Các cơ quan, đơn vị trực thuộc UBND xã

Căn cứ lĩnh vực phụ trách, chủ động xây dựng kế hoạch công tác cụ thể, triển khai thực hiện các tiêu chí thuộc lĩnh vực mình phụ trách; thực hiện nghiêm nguyên tắc "4 xin - 4 luôn - 5 không" và các chế độ giờ giấc, đồng phục, thái độ khi tiếp xúc, làm việc với Nhân dân; đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin để xây dựng chính quyền điện tử.

Định kỳ báo cáo kết quả thực hiện về UBND xã để tổng hợp, báo cáo Ban Thường vụ Đảng ủy theo quy định.

3.1. Phòng Văn hóa - Xã hội xã

Là cơ quan thường trực của UBND xã trong triển khai xây dựng chính quyền thân thiện; tham mưu chính cho UBND xã các nhiệm vụ về xây dựng chính quyền thân thiện và Ban Chỉ đạo xã về thực hiện Quy chế dân chủ ở cơ sở các nhiệm vụ liên quan, đảm bảo đúng quy trình, quy định.

Cử 01 cán bộ (*phụ trách mảng Nội vụ*) làm đầu mối thông tin về xây dựng chính quyền thân thiện với cơ quan ngành dọc cấp trên (*Sở Nội vụ tỉnh*). Tổng hợp báo cáo kết quả thực hiện định kỳ.

3.2. Trung tâm phục vụ hành chính công xã

Phụ trách niêm yết thông tin, duy trì trật tự, nề nếp việc tiếp, xử lý thủ tục hành chính cho Nhân dân, doanh nghiệp; theo dõi thực hiện các nội quy, quy chế và Kế hoạch này.

3.3. Phòng kinh tế

Tham mưu bố trí kinh phí thực hiện các nội dung của Kế hoạch theo đúng quy định, từ ngân sách của xã và các nguồn huy động hợp pháp khác để đẩy nhanh tiến độ xây dựng chính quyền thân thiện xã.

3.4. Trung tâm cung ứng dịch vụ sự nghiệp công

Tăng cường công tác tuyên truyền, nâng cao chất lượng các chuyên mục, chuyên đề, các tin, bài về công tác chỉ đạo xây dựng chính quyền thân thiện; chú trọng thông tin nhằm nhân rộng các cá nhân, đơn vị có nhiều sáng tạo, cách làm hay, hiệu quả.

3.5. Văn phòng HĐND - UBND xã

Phối hợp Phòng Văn hóa – Xã hội tham mưu xây dựng, ban hành các văn bản chỉ đạo về xây dựng chính quyền thân thiện.

4. Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể chính trị - xã hội

Phối hợp tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên và Nhân dân tích cực hưởng ứng, tham gia xây dựng chính quyền thân thiện.

Huy động lực lượng hỗ trợ tiếp đón, hướng dẫn người dân tại Trung tâm Phục vụ hành chính công. Tham gia giám sát việc thực hiện các tiêu chí chính quyền thân thiện; phản ánh kịp thời những hạn chế, bất cập với Ban chỉ đạo quy chế dân chủ xã.

Kế hoạch này là cơ sở để UBND xã Nam Dương tổ chức triển khai, kiểm tra và đánh giá kết quả xây dựng chính quyền thân thiện xã giai đoạn 2026-2030. Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc, kịp thời phản ánh về Ban chỉ đạo quy chế dân chủ xã (qua Phòng Văn hóa - Xã hội xã) để xem xét, điều chỉnh cho phù hợp./.

(Gửi kèm Phụ lục về các khẩu hiệu, mẫu biểu và phiếu khảo sát phục vụ công tác xây dựng chính quyền thân thiện)

TRƯỞNG BAN



Vi Thị Tĩnh

**TM. UBND XÃ
CHỦ TỊCH**



Lê Tuấn Anh

Nơi nhận:

- Ban Tuyên giáo và Dân vận Tỉnh ủy (báo cáo);
- Thường trực Đảng ủy (báo cáo);
- Lãnh đạo UBND xã;
- Ban Chỉ đạo xã về thực hiện Quy chế dân chủ ở cơ sở;
- Ban Xây dựng Đảng Đảng ủy;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội xã;
- Các cơ quan chuyên môn (thực hiện);
- Lưu: VT, VHXH.