

KẾ HOẠCH
Thực hiện Mô hình “Chính quyền thân thiện” năm 2025
trên địa bàn phường Chơn Thành

Thực hiện Kế hoạch 15/KH-UBND ngày 16/8/2025 về việc cải cách hành chính trên địa bàn phường Chơn Thành.

Nhằm nâng cao chất lượng hoạt động công vụ với mục tiêu xây dựng chính quyền thân thiện, phục vụ nhân dân. Ủy ban nhân dân phường ban hành Kế hoạch thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Tiếp tục đổi mới mạnh mẽ phong cách, lề lối làm việc của cán bộ, công chức trong thực thi nhiệm vụ với phương châm "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". Thực hiện tốt văn minh trong giao tiếp, ứng xử, đảm bảo sự hài lòng của nhân dân, tổ chức, cá nhân khi đến liên hệ giải quyết công việc hành chính.

- Xây dựng hoạt động của chính quyền theo hướng gần gũi, thân thiện như: tổ chức các hoạt động thăm hỏi, chúc mừng, động viên Nhân dân; tổ chức lễ trao giấy chứng nhận kết hôn tại UBND phường; trao giấy khai sinh, thẻ bảo hiểm y tế (theo thủ tục liên thông) tại nhà; gửi 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.

- Thực hiện tốt cải cách hành chính; thực hiện Quy chế dân chủ ở cơ sở; xây dựng cơ quan, đơn vị văn hoá, cảnh quan môi trường xanh, sạch, đẹp.

2. Yêu cầu

Xác định việc thực hiện mô hình chính quyền thân thiện là trách nhiệm của tất cả cán bộ, công chức cơ quan. Thường xuyên quán triệt lãnh đạo, chỉ đạo, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện công tác giải quyết thủ tục hành chính, thực hiện mô hình chính quyền thân thiện tại đơn vị, tránh hình thức, chiếu lệ.

II. NỘI DUNG

1. Xây dựng 05 mô hình chính quyền thân thiện

a) Mô hình 1: Tổ chức Lễ trao Giấy chứng nhận kết hôn cho các trường hợp đăng ký kết hôn có yếu tố nước ngoài.

- Phạm vi thực hiện: Thủ tục đăng ký kết hôn có yếu tố nước ngoài.



- Hình thức thực hiện: Tổ chức lễ trao giấy chứng nhận kết hôn cho các cặp đôi trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Chơn Thành.

- Chủ trì thực hiện: Lãnh đạo UBND phường; Giám đốc, Phó Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công.

- Tham mưu thực hiện: Công chức làm công tác hộ tịch.

- Phối hợp thực hiện: Cán bộ, công chức Văn phòng HĐND - UBND và Trung tâm Phục vụ hành chính công.

- Thời gian thực hiện: Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày lãnh đạo ký Giấy chứng nhận kết hôn.

b) Mô hình 2: “Ngày thứ 2 không chờ”

Phạm vi thực hiện: Gồm 02 thủ tục hành chính như sau:

- Trích lục bản sao hộ tịch;

- Chứng thực bản sao từ bản chính giấy tờ, văn bản;

- Chứng thực chữ ký.

Hình thức thực hiện: Giải quyết ngay hồ sơ và trả kết quả ngay khi thực hiện xong cho người dân, không hẹn trả kết quả qua ngày hôm sau.

Chủ trì thực hiện: Lãnh đạo UBND phường; Giám đốc, Phó Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công.

Tham mưu thực hiện: Công chức làm công tác hộ tịch, chứng thực.

Phối hợp thực hiện: Cán bộ, công chức Văn phòng HĐND - UBND và Trung tâm Phục vụ hành chính công

Thời gian thực hiện: Vào ngày thứ 2 hằng tuần.

c) Mô hình 3: Xây dựng bảng thông tin, hướng dẫn về trình tự, hồ sơ yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính; thực hiện nghiêm túc việc để bảng tên từng lĩnh vực, đeo thẻ công chức, hộp thư góp ý.

Phạm vi thực hiện: Tất cả các thủ tục hành chính, tất cả các ngày trong tuần làm việc.

- Hình thức thực hiện: Niêm yết bộ thủ tục hành chính trên bảng niêm yết thông tin của đơn vị. Cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm phục vụ hành chính công có bảng tên và đeo thẻ trong quá trình thực hiện nhiệm vụ. Hộp thư góp ý gắn tại vị trí thuận tiện để cá nhân, tổ chức dễ nhìn thấy và thuận tiện gửi thư góp ý (nếu có).

Chủ trì thực hiện: Giám đốc, Phó Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công.

Tham mưu thực hiện: Công chức Trung tâm phục vụ hành chính công.

Phối hợp thực hiện: Cán bộ, công chức Trung tâm phục vụ hành chính công.

Thời gian thực hiện: Hằng ngày.

d) Mô hình 4: Gửi Thư chúc mừng/Thư chia buồn trong giải quyết thủ tục hành chính cụ thể như sau: Có thư chúc mừng gửi đến công dân khi có những sự

kiện trọng đại, tin vui (khai sinh, kết hôn...) thông qua việc người dân thực hiện đăng ký khai sinh, kết hôn... Thụ chia buồn khi người dân có những sự kiện buồn (người thân mất...) thông qua việc người dân thực hiện đăng ký khai tử...

Phạm vi thực hiện: Gồm 03 thủ tục hành chính như sau:

- Đăng ký khai sinh có yếu tố nước ngoài;
- Đăng ký kết hôn có yếu tố nước ngoài;
- Đăng ký khai tử có yếu tố nước ngoài.

Chủ trì thực hiện: Lãnh đạo UBND phường; Giám đốc, Phó Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công.

Tham mưu thực hiện: Công chức làm công tác hộ tịch.

Phối hợp thực hiện: Công chức Văn phòng UBND và Trung tâm Phục vụ hành chính công.

Thời gian thực hiện: Khi phát sinh các thủ tục hành chính thuộc phạm vi thực hiện mô hình này.

đ) Mô hình 5: Sắp xếp bố trí Bàn hướng dẫn thực hiện các quy trình, thủ tục hành chính; thực hiện công khai số điện thoại của lãnh đạo đơn vị tại nơi tiếp công dân, giải quyết thủ tục hành chính.

Phạm vi thực hiện: Tất cả các thủ tục hành chính, tất cả các ngày trong tuần làm việc. Niêm yết công khai số điện thoại của Lãnh đạo UBND phường, Giám đốc, Phó Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công để cá nhân, tổ chức có thể liên hệ khi cần.

- Hình thức thực hiện: Bố trí 01 bàn tiếp công dân và hướng dẫn khai hồ sơ, có các mẫu tờ khai trên bàn để người dân có thể tìm hiểu và thực hiện.

Chủ trì thực hiện: Giám đốc, Phó Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công.

Tham mưu thực hiện: Công chức Trung tâm Phục vụ hành chính công

Phối hợp thực hiện: Cán bộ, công chức Trung tâm Phục vụ hành chính công

Thời gian thực hiện: Hằng ngày.

2. Thực hiện tốt Quy định về văn hóa công sở, quy tắc ứng xử và chuẩn mực đạo đức của cán bộ, công chức

Tổ chức thực hiện tốt "Nụ cười công sở", các quy định về văn minh, văn hóa công sở; có thái độ tôn trọng, phong cách làm việc dân chủ, gần gũi, nhẹ nhàng, lịch sự khi tiếp xúc với tổ chức, cá nhân đến làm việc, quan hệ công tác.

Mỗi cán bộ, công chức tại các cơ quan phải có thái độ tôn trọng Nhân dân, tổ chức và cá nhân khi xem xét, giải quyết công việc hành chính; phải thể hiện văn minh, văn hóa trong giao tiếp ứng xử, tạo được hình ảnh thân thiện, gần gũi trong nhìn nhận, đánh giá của nhân dân, tổ chức và cá nhân khi đến liên hệ.

Thực hiện tốt các quy tắc ứng xử: 4 xin - 4 luôn - 5 không. Cụ thể như sau:

- 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.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công

- Chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan tham mưu UBND phường tổ chức triển khai toàn bộ các nội dung của Kế hoạch đảm bảo thiết thực, hiệu quả.
- Tổ chức quán triệt đến toàn thể cán bộ, công chức làm việc tại đơn vị về yêu cầu, mục tiêu của mô hình “Chính quyền thân thiện”; hướng dẫn, đôn đốc việc thực hiện đúng quy trình trong tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính.
- Theo dõi, tổng hợp tiến độ, phát hiện khó khăn, vướng mắc và đề xuất UBND phường chỉ đạo giải quyết kịp thời.

2. Văn phòng HĐND - UBND phường

- Phối hợp Trung tâm Phục vụ hành chính công trong việc chuẩn bị cơ sở vật chất, tài liệu liên quan phục vụ cho công tác hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính.
- Chỉ đạo Công chức phụ trách hộ tịch – chứng thực phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công thực hiện các thủ tục liên quan đến đăng ký khai sinh, kết hôn theo từng mô hình; chuẩn bị nội dung, hồ sơ phục vụ Lễ trao Giấy chứng nhận kết hôn; lập và gửi thư chúc mừng/chia buồn đối với các trường hợp phát sinh.

3. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc phường.

Tổ chức quán triệt đến toàn thể cán bộ, công chức làm việc tại đơn vị nêu cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ Nhân dân; thực hiện đầy đủ các chuẩn mực đạo đức công vụ, quy tắc ứng xử “4 xin – 4 luôn – 5 không”; tích cực tham gia xây dựng hình ảnh Chính quyền thân thiện.

Trên đây là Kế hoạch thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” năm 2025 trên địa bàn phường, Chủ tịch UBND phường yêu cầu các cơ quan, đơn vị liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Thường trực Đảng ủy phường (b/c);
- Thường trực HĐND phường (b/c);
- Chủ tịch, các PCT.UBND phường;
- Các phòng, Trung tâm thuộc phường;
- Công an, Ban Chỉ huy quân sự phường;
- LĐVP, các CV;
- Lưu: VT, CV Tuyên.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Võ Thị Hồng Cúc