

KẾ HOẠCH

Triển khai thực hiện mô hình “Chính quyền phục vụ người dân và doanh nghiệp” trên địa bàn phường Mỹ Hào

Thực hiện Thông báo số 645-TB/TU ngày 28/6/2026 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về việc điều chỉnh tên gọi mô hình “Chính quyền đồng hành, phục vụ người dân và doanh nghiệp” thành tên gọi mô hình **“Chính quyền phục vụ người dân và doanh nghiệp”**; Kế hoạch số 49-KH/BTGDVTU-SNV ngày 14/7/2026 của Ban Tuyên giáo và Dân vận Tỉnh ủy và Sở Nội vụ về triển khai thực hiện mô hình “Chính quyền phục vụ người dân và doanh nghiệp” trên địa bàn tỉnh Hưng Yên.

UBND phường Mỹ Hào ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện mô hình “Chính quyền phục vụ người dân và doanh nghiệp” trên địa bàn phường Mỹ Hào, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Quán triệt và triển khai thực hiện nghiêm túc, hiệu quả các chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về xây dựng nền hành chính phục vụ, hiện đại, chuyên nghiệp, dân chủ, công khai, minh bạch; cụ thể hóa việc triển khai mô hình **“Chính quyền phục vụ người dân và doanh nghiệp”** trên địa bàn phường Mỹ Hào.

- Tiếp tục đổi mới phương thức lãnh đạo, chỉ đạo theo hướng lấy người dân và doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ; nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công, chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, xây dựng chính quyền gần dân, sát dân, lắng nghe và phục vụ Nhân dân.

- Nâng cao nhận thức, trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ; xây dựng đội ngũ cán bộ có bản lĩnh chính trị, đạo đức công vụ, tinh thần trách nhiệm, thân thiện, tận tụy phục vụ Nhân dân và doanh nghiệp.

- Đẩy mạnh cải cách hành chính gắn với chuyển đổi số, thực hiện Đề án 06, xây dựng chính quyền số, phát triển kinh tế số và xã hội số; tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý, điều hành và giải quyết công việc.

- Phát huy vai trò giám sát của Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức chính trị - xã hội và Nhân dân trong việc xây dựng chính quyền liêm chính, kiến tạo, hành động, phục vụ.

- Cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh; tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp tiếp cận, thực hiện các thủ tục hành chính nhanh chóng, thuận tiện, minh bạch; nâng cao mức độ hài lòng của người dân và doanh nghiệp đối với hoạt động của chính quyền.

2. Yêu cầu

- Việc triển khai thực hiện mô hình phải được tiến hành đồng bộ, thống nhất, thường xuyên, liên tục; gắn với nhiệm vụ chính trị, chương trình cải cách hành chính, chuyển đổi số, thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở và nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội của phường.

- Bảo đảm rõ người, rõ việc, rõ trách nhiệm, rõ thời gian thực hiện và rõ kết quả; phát huy vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị trong tổ chức thực hiện.

- Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính; thực hiện nghiêm văn hóa công vụ, quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức; đề cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ Nhân dân và doanh nghiệp; kiên quyết phòng ngừa, ngăn chặn các biểu hiện nhũng nhiễu, gây phiền hà trong giải quyết công việc.

- Việc triển khai mô hình phải bảo đảm tính thực chất, hiệu quả, tránh hình thức; lấy kết quả phục vụ người dân và doanh nghiệp, mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp và hiệu quả giải quyết công việc làm tiêu chí đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của các cơ quan, đơn vị và cán bộ, công chức.

II. NỘI DUNG TRIỂN KHAI

1. Tiêu chí 1: Chính quyền hoạt động công khai, minh bạch, dân chủ, hướng tới chính quyền điện tử, chính quyền số

- Tổ chức phổ biến, quán triệt, tuyên truyền kịp thời, đầy đủ đến cán bộ, đảng viên, công chức, viên chức và các tầng lớp Nhân dân các chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước; các chương trình, dự án, quy định của địa phương thông qua các hội nghị, các cuộc họp tổ dân phố phù hợp, hiệu quả. Khuyến khích đa dạng hoá các hình thức tuyên truyền, quán triệt phù hợp, hiệu quả; phát huy hiệu quả hoạt động của hệ thống truyền thanh cơ sở.

- Kịp thời rà soát, ban hành các quyết định, quy chế, quy định... của địa phương, cơ quan, đơn vị về thực hiện văn hóa công sở, quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức; thực hiện dân chủ ở cơ sở.

- Tổ chức triển khai thực hiện hiệu quả các quy định về thực hiện dân chủ ở cơ sở, Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở. Tổ chức cho cán bộ, công chức, Nhân dân tham gia ý kiến, giám sát, kiểm tra đảm bảo theo quy định của pháp luật về thực hiện dân chủ ở cơ sở.

- Thực hiện nghiêm túc việc niêm yết công khai, minh bạch tại Trung tâm Phục vụ hành chính công 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 tình hình thực tế của cơ quan, đơn vị, địa phương như: Công khai trên mạng xã hội (fanpage, zalo, facebook...).

- Công khai số điện thoại đường dây nóng, số điện thoại của lãnh đạo phường và cán bộ, công chức trực tiếp giải quyết các công việc liên quan đến người dân, tổ chức, doanh nghiệp bằng hình thức niêm yết tại Trụ sở UBND phường và Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận Tiếp công dân, 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, thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của phường.

- 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 (fanpage, zalo, facebook...) và các hạ tầng công nghệ của phường.

2. Tiêu chí 2: Chính quyền thân thiện, trách nhiệm, gần gũi phục vụ người dân và doanh nghiệp

2.1. Tổ chức các hoạt động thăm hỏi, chúc mừng, động viên Nhân dân:

- Trao giấy chứng nhận kết hôn, giấy khai sinh và thư chúc mừng cho công dân trang trọng tại Trung tâm Phục vụ hành chính công. Bố trí treo biển “Lễ trao Giấy chứng nhận kết hôn”, “Lễ trao giấy khai sinh” để tổ chức trao cho công dân đảm bảo tính trang trọng; hoặc tiến hành trao giấy chứng nhận kết hôn, giấy khai sinh và thư chúc mừng. Đại diện lãnh đạo UBND phường trực tiếp trao giấy chứng nhận kết hôn, giấy khai sinh cho công dân hoặc ủy quyền cho cán bộ Trung tâm Phục vụ hành chính công trao cho công dân. Hoặc bằng hình thức phù hợp khác như tin nhắn điện thoại, bảng điện tử để đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông phù hợp với việc xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số hiện nay.

Đối với những trường hợp đăng ký lưu động đối với việc khai sinh, kết hôn, khai tử (*theo Luật Hộ tịch*) thì trao tại nhà.

- Chủ tịch UBND phường có thư chúc mừng Nhân dân trong các dịp Tết Nguyên đán và một số sự kiện trọng đại của đất nước, tỉnh, phường, một số dịp lễ trọng của các tôn giáo. Thư chúc mừng được đọc trên loa truyền thanh; hoặc gửi đến các tổ chức tôn giáo, cơ sở tôn giáo (*trong trường hợp không trực tiếp đến chúc mừng*).

- Có thư khen đối với những tập thể, cá nhân đạt thành tích tiêu biểu, nổi trội, có ý nghĩa trong cộng đồng dân cư: Học sinh đạt giải quốc tế, quốc gia, đạt huy chương hoặc tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc khác.

- Có thư cảm ơn đối với những tập thể, cá nhân có nhiều đóng góp cho địa phương.

- Có thư chia buồn đến gia đình công dân có người thân qua đời. Căn cứ tình hình thực tế để có thư chia buồn phù hợp với phong tục tập quán, với từng đối tượng cụ thể (cán bộ lão thành cách mạng, đảng viên cao tuổi Đảng, người già, người trẻ, người theo tôn giáo,...). Thư chia buồn được đọc trong lễ truy điệu một cách trang trọng. Trong một số trường hợp cụ thể, việc đọc thư chia buồn do ban tổ chức lễ tang quyết định.

2.2. Xin lỗi khi cán bộ, công chức có lỗi với người dân, doanh nghiệp trong thực thi công vụ

- Chủ tịch UBND phường (hoặc người đại diện trong trường hợp được ủy quyền) xin lỗi người dân, doanh nghiệp khi giải quyết công việc còn chậm, không đúng hẹn, quá trình tiếp dân còn nhiều phiền hà hoặc có những sai sót khác khi giao tiếp, ứng xử, làm việc với người dân, doanh nghiệp.

- Xin lỗi được thực hiện bằng một trong các hình thức: Gặp trực tiếp, gọi điện hoặc gửi thư xin lỗi.

2.3. Tạo thuận lợi giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp giao dịch công việc

- Chủ động xây dựng các phương án giải quyết các thủ tục hành chính cho người dân ngoài giờ khi có nhu cầu chính đáng, các ngày nghỉ, lễ, Tết, đảm bảo thuận tiện cho người dân và doanh nghiệp.

- Chỉ đạo cán bộ, công chức hoặc hội viên, đoàn viên, tình nguyện viên của các tổ chức chính trị - xã hội phối hợp, bố trí thời gian phù hợp để trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại nhà cho thương binh, bệnh binh nặng, người khuyết tật, người già yếu cô đơn không nơi nương tựa,... nhưng không làm ảnh hưởng đến việc thực hiện chức trách, nhiệm vụ được giao.

2.4. Bố trí, sắp xếp cán bộ, công chức làm nhiệm vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận Tiếp công dân có năng lực công tác, chuyên nghiệp trong chuyên môn, có kinh nghiệm, khéo léo trong giao tiếp, ứng xử với người dân, doanh nghiệp, nhất là trong xử lý các tình huống phát sinh

Khi cần bố trí cán bộ, đoàn viên, hội viên tham gia phối hợp tiếp đón, hướng dẫn người dân, tổ chức, doanh nghiệp đến làm thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công phường.

2.5. Hỗ trợ hoạt động của doanh nghiệp (bao gồm cả doanh nghiệp vừa và nhỏ, cơ sở sản xuất kinh doanh, thương mại, dịch vụ, kinh tế hộ gia đình)

- Tạo môi trường đầu tư, kinh doanh thuận lợi, an toàn, minh bạch, thân thiện; nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước, gắn phát triển doanh nghiệp với phát triển kinh tế - xã hội, an sinh xã hội tại địa phương.

- Giải quyết nhanh trước hạn hồ sơ đăng ký kinh doanh, đất đai, xây dựng, môi trường, giảm tối đa phiền hà, chi phí không chính thức.

- Phân công rõ trách nhiệm cho từng cán bộ, công chức chuyên môn trong công tác liên quan đến doanh nghiệp; phân công cán bộ trực tiếp phụ trách doanh nghiệp “cán bộ đầu mối” để nắm địa bàn, hướng dẫn, hỗ trợ, tiếp nhận và giải đáp kịp thời nhu cầu, vướng mắc của doanh nghiệp.

- Khuyến khích, hỗ trợ doanh nghiệp ứng dụng chuyển đổi số, thương mại điện tử, liên kết sản xuất - tiêu thụ sản phẩm theo chuỗi giá trị.

- Thường xuyên tổ chức gặp gỡ, đối thoại với doanh nghiệp nhằm kịp thời tháo gỡ khó khăn về mặt bằng, lao động, thủ tục hành chính, an ninh trật tự, môi trường.

- Xây dựng chuyên mục chính quyền với doanh nghiệp trên trang thông tin điện tử của phường, cập nhật các văn bản, chính sách hỗ trợ doanh nghiệp; tuyên truyền các gương điển hình doanh nghiệp làm ăn hiệu quả; qua đó, nhân rộng mô hình tốt, tạo phong trào thi đua phát triển kinh tế tại địa phương.

2.6. Tổ chức lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với hoạt động của chính quyền và cán bộ, công chức phường

Việc lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng được thực hiện bằng hình thức gửi mẫu phiếu trực tiếp hoặc bằng hình thức sử dụng công nghệ thông tin khác.

3. Tiêu chí 3: Người đứng đầu chính quyền gương mẫu, thân thiện và có trách nhiệm với người dân, doanh nghiệp

- Gương mẫu đi đầu trong việc thực hiện nghiêm túc các 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, đặc biệt là trong giao tiếp, ứng xử và giải quyết công việc với Nhân dân.

- Chịu trách nhiệm điều hành toàn bộ hoạt động của UBND phường và việc thực thi công vụ của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thuộc UBND phường.

- Chỉ đạo xây dựng và triển khai thực hiện nghiêm túc, có hiệu quả các quy chế, quy định về thực hiện đạo đức công vụ đối với cán bộ, công chức.

- Chỉ đạo cán bộ, công chức phát huy tinh thần trách nhiệm; giải quyết các công việc liên quan đến người dân, doanh nghiệp phải đúng quy định, quy trình, đồng thời phải linh hoạt, nhạy bén, phù hợp với từng điều kiện, hoàn cảnh.

- Thường xuyên làm tốt công tác bồi dưỡng, giáo dục, đôn đốc, nhắc nhở, kiểm tra, giám sát việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, nhất là công chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận Tiếp công dân, trực tiếp giải quyết các chế độ, chính sách cho Nhân dân, doanh nghiệp.

- Thực hiện nghiêm việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân theo quy định của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo.

- Thực hiện nghiêm việc đối thoại giữa chính quyền địa phương với Nhân dân theo Điều 43, Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2025; tổ chức tiếp xúc, đối thoại với Nhân dân ít nhất 02 lần/năm và khi cần thiết để lắng nghe tâm tư, nguyện vọng và giải đáp kịp thời những thắc mắc của người dân đối với việc xử lý, giải quyết công việc của chính quyền.

- Người đứng đầu chính quyền hoặc cử người đại diện chính quyền thường xuyên xuống tổ dân phố để tham gia các hoạt động với Nhân dân; lắng nghe, tiếp thu ý kiến của Nhân dân, đồng thời tuyên truyền, giải thích, thuyết phục đối với những vấn đề Nhân dân chưa rõ, chưa đồng thuận.

4. Tiêu chí 4: Đội ngũ cán bộ, công chức tận tụy, trách nhiệm, thân thiện

Thực hiện nghiêm túc các quy định của Luật Cán bộ, công chức và các quy định của pháp luật liên quan đến cán bộ, công chức.

- Nêu cao tinh thần trách nhiệm với công việc, tận tâm, kiên trì trong thực hiện chức trách, nhiệm vụ được giao; xử lý công việc thành thạo, chuyên nghiệp, kịp thời, hiệu quả; thực hiện nghiêm túc các quy định, chuẩn mực về đạo đức, lối sống, tác phong công tác, lịch sự, thân thiện, tận tình, chu đáo trong giao tiếp, ứng xử và giải quyết công việc với người dân và doanh nghiệp.

- Thực hiện tốt "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 làm 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.

Tổ chức cho cán bộ, công chức ký cam kết thực hiện "4 luôn", "4 xin", "5 biết", "5 không" và thực hiện các quy định về đạo đức, tác phong, ý thức tổ chức kỷ luật, trách nhiệm công vụ. Tổ chức tập huấn hoặc tạo điều kiện cho cán bộ, công chức tham gia các lớp tập huấn về kỹ năng giao tiếp, ứng xử với Nhân dân.

- Nắm vững đường lối, quan điểm, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; rèn luyện kỹ năng tuyên truyền, vận động Nhân dân.

- Trang phục làm việc gọn gàng, lịch sự, văn minh; đeo thẻ cán bộ, công chức theo quy định.

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

5. Tiêu chí 5: Trụ sở làm việc văn minh, sáng, xanh, sạch đẹp, an toàn

Xây dựng cảnh quan môi trường trụ sở làm việc đảm bảo sáng, xanh, sạch, đẹp, an toàn, tạo ấn tượng tốt, thân thiện.

- Có bảng khẩu hiệu, pano tuyên truyền về xây dựng mô hình; có bảng khẩu hiệu "4 luôn", "4 xin", "5 biết", "5 không".

- Có hòm thư góp ý đặt tại trụ sở UBND phường, bộ phận tiếp công dân, Trung tâm phục vụ hành chính công; hòm thư điện tử hoặc địa chỉ fanpage, zalo, facebook và xây dựng quy định để tiếp nhận ý kiến góp ý của người dân và doanh nghiệp.

- Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận Tiếp công dân được trang bị điều kiện làm việc cần thiết bảo đảm khoa học, thân thiện giữa cán bộ, công chức và người dân, doanh nghiệp đến làm việc. Trang bị đầy đủ máy tính, máy in, máy photocopy, bàn ghế, nước uống, quạt điện, điều hòa, internet/wifi miễn phí; có hệ thống camera giám sát tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, phòng tiếp dân.

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện Kế hoạch này được bố trí từ nguồn ngân sách nhà nước và các nguồn kinh phí hợp pháp khác theo quy định của pháp luật.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Văn hóa - Xã hội phường

- Là cơ quan Thường trực tham mưu UBND phường tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch; hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện mô hình "Chính quyền phục vụ người dân và doanh nghiệp" trên địa bàn phường.

- Chủ trì tham mưu UBND phường ban hành các văn bản chỉ đạo, kế hoạch, chương trình công tác; xây dựng bộ tiêu chí, nội dung kiểm tra, đánh giá việc thực hiện mô hình theo quy định.

- Chủ trì phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND, Trung tâm Phục vụ hành chính công và các cơ quan, đơn vị liên quan rà soát, đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng cải cách hành chính, chuyển đổi số, nâng cao chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp.

- Phối hợp với Trung tâm Dịch vụ tổng hợp phường tổ chức tuyên truyền sâu rộng về mục đích, ý nghĩa, nội dung của mô hình; tuyên truyền các gương điển hình, mô hình hay, cách làm hiệu quả.

- Chủ trì theo dõi việc thực hiện văn hóa công vụ, quy tắc ứng xử, phương châm "**4 luôn**", "**4 xin**", "**5 biết**", "**5 không**"; tham mưu các giải pháp nâng cao đạo đức công vụ, tinh thần trách nhiệm và thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức.

- Chủ trì tham mưu tổ chức sơ kết, tổng kết, đánh giá kết quả thực hiện mô hình; đề xuất biểu dương, khen thưởng các tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc và nhân rộng các mô hình, cách làm hiệu quả.

- Theo dõi, tổng hợp kết quả thực hiện của các cơ quan, đơn vị; tham mưu UBND phường thực hiện chế độ thông tin, báo cáo định kỳ, đột xuất theo quy định; đồng thời đề xuất giải pháp tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai.

- Thực hiện các nhiệm vụ khác do UBND phường giao liên quan đến việc triển khai mô hình "Chính quyền phục vụ người dân và doanh nghiệp".

2. Văn phòng HĐND và UBND phường

- Thực hiện việc đăng ký, giải quyết các thủ tục hộ tịch bảo đảm đúng quy định, đúng thời hạn; tổ chức trao Giấy khai sinh, Giấy chứng nhận kết hôn và Thư chúc mừng theo quy định của mô hình.

- Chủ trì, phối hợp với các phòng, ngành, đơn vị liên quan tham mưu xây dựng nội dung thư chúc mừng, thư cảm ơn, thư chia buồn, thư khen của Chủ tịch UBND phường theo các nội dung của mô hình; bảo đảm trang trọng, kịp thời, phù hợp với từng đối tượng.

- Tham mưu tổ chức các hội nghị đối thoại giữa lãnh đạo UBND phường với Nhân dân, doanh nghiệp; tổng hợp các kiến nghị, đề xuất và theo dõi, đôn đốc việc giải quyết sau đối thoại.

- Phối hợp triển khai dịch vụ công trực tuyến, số hóa hồ sơ, ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý, điều hành; đẩy mạnh sử dụng văn bản điện tử, chữ ký số và các nền tảng số phục vụ hoạt động của chính quyền.

- Thực hiện công tác tiếp công dân; tiếp nhận, theo dõi, đôn đốc việc giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền; tham mưu công khai kết quả giải quyết theo quy định.

3. Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị phường

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu UBND phường thực hiện cải cách thủ tục hành chính trong các lĩnh vực: Đất đai, xây dựng, quy hoạch, hạ tầng kỹ thuật, môi trường, công thương và đăng ký kinh doanh theo quy định.

- Hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp, hộ kinh doanh thực hiện các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực phụ trách; kịp thời tiếp nhận, giải quyết hoặc tham mưu giải quyết các khó khăn, vướng mắc phát sinh.

- Chủ động rà soát, đề xuất cắt giảm thời gian giải quyết, đơn giản hóa quy trình, đẩy mạnh thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán không dùng tiền mặt và chuyển đổi số trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực quản lý.

- Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công và các cơ quan liên quan nâng cao chất lượng giải quyết hồ sơ hành chính; hạn chế tối đa hồ sơ quá hạn, bảo đảm đúng quy định, công khai, minh bạch.

- Tăng cường công tác quản lý nhà nước đối với hoạt động sản xuất, kinh doanh, thương mại, dịch vụ trên địa bàn; thường xuyên nắm bắt tình hình hoạt động của doanh nghiệp, hợp tác xã, hộ kinh doanh để kịp thời tham mưu UBND phường tháo gỡ khó khăn, tạo môi trường đầu tư, kinh doanh thuận lợi.

- Phối hợp triển khai các hoạt động hỗ trợ doanh nghiệp, hộ kinh doanh chuyển đổi số, ứng dụng thương mại điện tử, thanh toán số, quảng bá và tiêu thụ sản phẩm; khuyến khích đổi mới sáng tạo, nâng cao năng lực cạnh tranh.

- Tham mưu UBND phường huy động, quản lý và sử dụng hiệu quả các nguồn lực phục vụ triển khai mô hình; phối hợp lập dự toán, bố trí, quản lý và quyết toán kinh phí thực hiện theo đúng quy định của pháp luật.

4. Trung tâm Phục vụ hành chính công phường

- Trực tiếp thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính; Tham mưu UBND phường bố trí cán bộ có năng lực, kỹ năng giao tiếp tốt.

- Thực hiện tốt công tác hướng dẫn người dân và doanh nghiệp khi thực hiện các thủ tục hành chính.

- Theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính đúng quy định, đúng hạn. Không để hồ sơ giải quyết quá hạn quy định.

- Triển khai hệ thống đánh giá mức độ hài lòng của người dân.

5. Trung tâm Dịch vụ tổng hợp phường

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tăng cường công tác tuyên truyền về mô hình bằng nhiều hình thức: Hệ thống truyền thanh; Mạng xã hội (Zalo, Facebook...); Pano, khẩu hiệu;...
- Xây dựng, quản lý và vận hành các kênh thông tin chính quyền điện tử của phường.
- Tuyên truyền gương điển hình, mô hình hay trong thực hiện.

6. Công an phường

- Phối hợp bảo đảm an ninh, trật tự tại Trụ sở UBND phường, Trung tâm Phục vụ hành chính công và các địa điểm tổ chức các hoạt động của mô hình.
- Phối hợp triển khai thực hiện Đề án 06; hướng dẫn người dân kích hoạt, sử dụng tài khoản định danh điện tử VNeID, thực hiện các dịch vụ công trực tuyến.
- Phối hợp giải quyết kịp thời các vụ việc phát sinh liên quan đến an ninh, trật tự; bảo đảm môi trường thuận lợi, an toàn cho người dân và doanh nghiệp khi đến giao dịch.

7. Ban Chỉ huy Quân sự phường

- Phối hợp bảo đảm an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội trong quá trình triển khai các hoạt động của mô hình.
- Tham gia tuyên truyền, vận động Nhân dân thực hiện tốt chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước và các nhiệm vụ của địa phương.

8. Các tổ chức chính trị - xã hội

- Đẩy mạnh tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên và Nhân dân tích cực tham gia thực hiện mô hình.
- Phát huy vai trò giám sát, phản biện xã hội đối với việc thực hiện các chủ trương, chính sách, việc giải quyết thủ tục hành chính và thái độ phục vụ của cán bộ, công chức.
- Phối hợp tổ chức các hoạt động hỗ trợ người dân, doanh nghiệp; tham gia xây dựng chính quyền thân thiện, gần dân, sát dân.

9. Trạm Y tế phường

- Thực hiện tốt công tác chăm sóc, bảo vệ sức khỏe Nhân dân; nâng cao chất lượng phục vụ người bệnh theo hướng thân thiện, chuyên nghiệp.
- Đẩy mạnh cải cách hành chính, chuyển đổi số trong lĩnh vực y tế; triển khai hồ sơ sức khỏe điện tử, thanh toán không dùng tiền mặt, khám chữa bệnh bằng căn cước công dân gắn chip và VNeID theo quy định.

- Thực hiện nghiêm quy tắc ứng xử, nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ người dân; tăng cường tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân trong lĩnh vực y tế.

10. Các tổ dân phố

- Tổ chức tuyên truyền, phổ biến sâu rộng đến Nhân dân về mục đích, ý nghĩa, nội dung của mô hình “Chính quyền đồng hành, phục vụ người dân và doanh nghiệp”; vận động Nhân dân tích cực tham gia, giám sát việc thực hiện.

- Phối hợp với UBND phường và các bộ phận chuyên môn trong việc triển khai các nội dung của mô hình tại địa bàn dân cư; kịp thời phản ánh những khó khăn, vướng mắc, kiến nghị của Nhân dân, doanh nghiệp.

- Tham gia giám sát việc thực hiện các thủ tục hành chính, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức; tổng hợp ý kiến, đánh giá mức độ hài lòng của Nhân dân gửi về UBND phường.

- Phát huy vai trò của Tổ trưởng, Tổ phó tổ dân phố, các chi hội, đoàn thể trong việc nắm bắt tình hình Nhân dân; kịp thời tuyên truyền, giải thích, tạo sự đồng thuận trong Nhân dân đối với các chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước và các nhiệm vụ của địa phương.

- Phối hợp tổ chức các hoạt động thăm hỏi, động viên, chúc mừng, chia buồn đối với Nhân dân trên địa bàn theo nội dung mô hình; góp phần xây dựng chính quyền thân thiện, gần gũi.

- Tham gia giữ gìn vệ sinh môi trường, xây dựng cảnh quan khu dân cư sáng, xanh, sạch, đẹp; duy trì an ninh trật tự, an toàn xã hội tại địa bàn.

11. Các cơ sở giáo dục trên địa bàn phường

- Tổ chức tuyên truyền, quán triệt đến cán bộ quản lý, giáo viên, nhân viên, học sinh và phụ huynh học sinh về mục đích, ý nghĩa của mô hình "Chính quyền phục vụ người dân và doanh nghiệp"; xây dựng văn hóa ứng xử văn minh, thân thiện trong nhà trường.

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan đẩy mạnh tuyên truyền cải cách hành chính, chuyển đổi số, thực hiện dịch vụ công trực tuyến, Đề án 06 và các chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước.

- Tích cực ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong quản lý, điều hành, thực hiện các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực giáo dục theo quy định; nâng cao chất lượng phục vụ người học và phụ huynh.

- Phối hợp tham gia các hoạt động an sinh xã hội, đền ơn đáp nghĩa, bảo vệ môi trường và các phong trào thi đua do địa phương phát động; góp phần xây dựng hình ảnh chính quyền thân thiện, gần dân, phục vụ Nhân dân.

- Kịp thời phản ánh những khó khăn, vướng mắc, kiến nghị của cán bộ, giáo viên, phụ huynh và học sinh liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công để UBND phường xem xét, giải quyết.

- Phối hợp đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với việc cung cấp dịch vụ công trong lĩnh vực giáo dục; đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ, cải thiện môi trường giáo dục và môi trường hành chính trên địa bàn.

12. Cán bộ, công chức UBND phường

- Căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao chủ động triển khai thực hiện các nội dung của Kế hoạch; đề cao trách nhiệm người đứng đầu và trách nhiệm cá nhân trong thực thi công vụ.

- Thực hiện nghiêm văn hóa công vụ, quy tắc ứng xử, phương châm "**4 luôn**", "**4 xin**", "**5 biết**", "**5 không**"; nâng cao chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp.

- Thường xuyên rà soát, đơn giản hóa quy trình xử lý công việc; ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số nhằm nâng cao hiệu quả giải quyết công việc.

Trên đây là Kế hoạch Triển khai thực hiện mô hình “Chính quyền phục vụ người dân và doanh nghiệp” trên địa bàn phường Mỹ Hòa; yêu cầu các phòng, ban, ngành, đơn vị liên quan; cán bộ, công chức, các Tổ dân phố căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các đơn vị kịp thời phản ánh về UBND phường (qua Phòng Văn hóa - Xã hội) để tổng hợp, báo cáo, xem xét, điều chỉnh cho phù hợp./.

(Kế hoạch này thay thế Kế hoạch số 105/KH-UBND ngày 10/4/2026 của UBND phường về Triển khai thực hiện mô hình “Chính quyền đồng hành, phục vụ người dân và doanh nghiệp” trên địa bàn phường Mỹ Hòa)

Nơi nhận:

- Thường trực Đảng ủy phường;
- Thường trực HĐND phường;
- Lãnh đạo UBND phường;
- Các phòng, ngành, đơn vị liên quan;
- Lưu: VT

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

KT. CHỦ TỊCH

PHÓ CHỦ TỊCH



Họ tên: **TRẦN VĂN TỈNH**
 Chức vụ: **ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG MỸ HÒA**
 Chức vụ: **ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH**
 Thời gian ký: 20/07/2026 09:29:15

Trần Văn Tỉnh