

PHỤ LỤC

**Thực hiện mô hình điểm “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ”
ở xã Mỹ Hòa Hưng, thành phố Long Xuyên**

(kèm theo Kế hoạch số 748/KH-UBND ngày 03 tháng 07 năm 2024 của UBND xã Mỹ Hòa Hưng)

TT	Lĩnh vực/Nhiệm vụ	Kết quả	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
I	Đối với cơ quan hành chính nhà nước				
1	Xây dựng chính quyền điện tử, đảm bảo công khai, dân chủ trong thực hiện thủ tục hành chính	Kế hoạch			Tháng 4/2024
	Niêm yết công khai các thủ tục hành chính tại trụ sở UBND xã và trên trang tin điện tử cấp xã, mạng xã hội (fanpage, zalo...)	Bảng niêm yết	Văn phòng HĐND-UBND xã	- Bộ phận 1 cửa xã - Trung tâm VH-HTCĐ xã	Tháng 1/2024
	Công khai số điện thoại của lãnh đạo, công chức trực tiếp giải quyết và Thông báo số điện thoại đường dây nóng ¹ Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính của người dân, tổ chức và doanh nghiệp	Danh sách Thông báo	Văn phòng HĐND-UBND xã	- Bộ phận 1 cửa xã - Các ngành có liên quan	Tháng 1/2024
	Thông báo có kết quả đến người dân, tổ chức và doanh nghiệp khi đến giao dịch tại UBND xã	Thông báo	Bộ phận 1 cửa xã	- Trung tâm VH-HTCĐ xã	Tháng 1/2024
	Lắp đặt hệ thống truyền thanh thông minh tới các khóm, ấp, tổ dân phố và duy trì hoạt động bảo đảm công tác công khai	Kế hoạch	Trung tâm VH-HTCĐ xã	- Các ngành có liên quan - 09 ấp	Tháng 4/2024

¹ Các hình thức: (gọi điện tới....; nhắn tin tới....)

TT	Lĩnh vực/Nhiệm vụ	Kết quả	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
	Lắp đặt camera theo dõi, giám sát hoạt động của cán bộ, công chức Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả trong phục vụ người dân, tổ chức và doanh nghiệp	Các Văn bản/hình ảnh có liên quan	Văn phòng HĐND-UBND xã	- Bộ phận 1 cửa xã - Các ngành có liên quan	Tháng 1/2024
	Có hòm thư góp ý tại trụ sở UBND xã, đảm bảo dễ quan sát và thuận tiện trong việc góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp. Có hòm thư điện tử, địa chỉ zalo, facebook... để tiếp nhận ý kiến góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp	Kế hoạch	Văn phòng HĐND-UBND xã	- Bộ phận 1 cửa xã - Trung tâm VH-HTCĐ xã	Tháng 1/2024
2	Đảm bảo cơ sở vật chất, môi trường công sở văn minh, hiện đại				
	Xây dựng môi trường làm việc trong lành, thân thiện, xanh - sạch - đẹp. Có vị trí để xe cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp. Có nơi ngồi chờ bên trong và bên ngoài Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả (Có ghế ngồi, mái che, cây xanh...)	Kế hoạch	Văn phòng HĐND-UBND xã	- Bộ phận 1 cửa xã - Các ngành có liên quan	Tháng 1/2024
	Tại nơi giao dịch một cửa, một cửa liên thông bố trí phòng làm việc khoa học, không có sự ngăn cách giữa công chức khi giao dịch và làm việc với người dân, tổ chức và doanh nghiệp	Kế hoạch	Văn phòng HĐND-UBND xã	- Bộ phận 1 cửa xã	Tháng 1/2024
	Tại bộ phận một cửa có bàn, ghế, nước uống; tủ sách, báo, kính đọc sách, báo, internet wifi, quạt điện, điều hòa phục vụ đón tiếp	Kế hoạch	Văn phòng HĐND-UBND xã	- Bộ phận 1 cửa xã	Tháng 1/2024
	Bố trí cán bộ, công chức, đoàn viên thường xuyên tiếp đón, hướng dẫn người dân đến làm thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả UBND cấp xã	Kế hoạch	BCH xã Đoàn	- Bộ phận 1 cửa xã - Đoàn viên thanh niên	Tháng 4/2024
	Trang bị máy photocopy phục vụ người dân, tổ chức và doanh nghiệp đối với trường hợp cần thiết tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	Kế hoạch	Văn phòng HĐND-UBND xã	- Bộ phận 1 cửa xã	Tháng 1/2024

TT	Lĩnh vực/Nhiệm vụ	Kết quả	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
	Thường xuyên kiểm tra, thay thế để đảm bảo mỹ quan đối với Bộ nhận diện thương hiệu của Bộ phận Một cửa	Kế hoạch	Văn phòng HĐND-UBND xã	- Bộ phận 1 cửa xã	Tháng 1/2024
	Bảng khẩu hiệu “4 xin, 4 luôn, 5 không”	Bảng khẩu hiệu	Văn phòng HĐND-UBND xã	- Bộ phận 1 cửa xã	Tháng 4/2024
	Bảng khẩu hiệu, pano tuyên truyền về quyết tâm xây dựng “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ”	Hình ảnh tuyên truyền	Văn phòng HĐND-UBND xã	- Trung tâm VH-HTCĐ xã - Các ngành có liên quan	Tháng 4/2024
	Triển khai, quán triệt cho toàn thể cán bộ, công chức các văn bản về thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở và xây dựng "Chính quyền thân thiện" thông qua hội nghị và các hình thức khác (zalo, facebook).	Kế hoạch	Văn phòng HĐND-UBND xã	- Trung tâm VH-HTCĐ xã - Các ngành có liên quan	Tháng 4/2024
	Tổ chức triển khai, quán triệt cho toàn thể đảng viên và ở các ấp, tổ tự quản, khu 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	Kế hoạch	Văn phòng HĐND-UBND xã	- Trung tâm VH-HTCĐ xã - Các ngành có liên quan - 09 ấp	Tháng 4/2024
3	Xây dựng hoạt động của chính quyền gần gũi, thân thiện				
	Tổ chức các hoạt động thăm hỏi, chúc mừng, động viên Nhân dân, tổ chức, cá nhân như tổ chức trao: + Kết quả giải quyết thủ tục hành chính; + Giấy chứng nhận kết hôn; Giấy khai sinh tại UBND kèm thư chúc mừng	Kế hoạch	Văn phòng HĐND-UBND xã	- Bộ phận 1 cửa xã	Tháng 1/2024
	Gửi thư chia buồn đến công dân có người thân qua đời, thủ tục trao giấy khai tử và xóa thường trú tại hộ gia đình, kèm theo Quy định về thực hiện nếp sống văn minh trong việc tang.	Kế hoạch	Văn phòng HĐND-UBND xã	- Bộ phận 1 cửa xã	Tháng 1/2024
	Gửi thư xin lỗi với Nhân dân, tổ chức, cá nhân về giải quyết công việc còn chậm, không đúng hẹn, trong quá trình tiếp dân còn những thiếu sót, phiền	Kế hoạch	Văn phòng HĐND-	- Bộ phận 1 cửa xã	Tháng 1/2024

TT	Lĩnh vực/Nhiệm vụ	Kết quả	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
	hà..(nếu có).		UBND xã		
	Hàng năm gặp gỡ, tiếp xúc với các tổ chức, cá nhân có nhiều hoạt động ủng hộ địa phương, những người có uy tín đang sinh sống tại địa phương.	Kế hoạch Thư cảm tạ	Văn phòng HĐND- UBND xã	- UBMTTQVN xã - Các ngành có liên quan - 09 ấp	Tháng 1/2024
4	Công tác cải cách hành chính				
	Tối thiểu 50% hồ sơ được giải quyết trước hạn so với thời gian giải quyết theo quy định hiện hành	Báo cáo	Văn phòng HĐND- UBND xã	- Bộ phận 1 cửa xã	Tháng 1/2024
	Các lĩnh vực thực hiện thủ tục hành chính: Tiếp nhận, giải quyết và số hóa 100% hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân trên môi trường điện tử	Báo cáo	Văn phòng HĐND- UBND xã	- Bộ phận 1 cửa xã	Tháng 1/2024
5	Công tác xây dựng và thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở; tuyên truyền về “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ”				
	Thực hiện công khai các nội dung cần công khai theo quy định	Kế hoạch	Văn phòng HĐND- UBND xã	- Bộ phận 1 cửa xã - Các ngành có liên quan	Tháng 1/2024
	Kết quả thực hiện công khai hàng năm của UBND xã	Báo cáo	Văn phòng HĐND- UBND xã	- Bộ phận 1 cửa xã - Các ngành có liên quan	Theo định kỳ
	Xây dựng và niêm yết Quy chế thực hiện dân chủ trong hoạt động của UBND xã, phường và Quyết định số 33/2018/QĐ-UBND ngày 09 tháng 10 năm 2018 của UBND tỉnh về ban hành quy định về bồi thường, hỗ trợ và tái định cư khi nhà nước thu hồi đất trên địa bàn tỉnh An Giang tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả UBND xã, phường và Trang Thông tin điện tử	Quy chế	Văn phòng HĐND- UBND xã	- Bộ phận 1 cửa xã - Các ngành có liên quan - 09 ấp	Tháng 1/2024 Khi có Quyết định thu hồi
	Triển khai thực hiện Quy chế dân chủ ở xã, phường, thị trấn; Nghị định số 59/2023/NĐ-CP, ngày 14 tháng 8 năm 2023 của Chính phủ quy định	Văn bản	Văn phòng HĐND-	- Bộ phận 1 cửa xã - Các ngành có	Tháng 1/2024

TT	Lĩnh vực/Nhiệm vụ	Kết quả	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
	chi tiết một số điều của Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở; Nghị định 61/2023/NĐ-CP, ngày 16 tháng 8 năm 2023 của Chính phủ về xây dựng và thực hiện hương ước, quy ước của cộng đồng dân cư.		UBND xã	liên quan - 09 ấp	
	Niêm yết Quy tắc ứng xử của người làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết các cấp trên địa bàn tỉnh ² tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả UBND xã	Bảng niêm yết	Văn phòng HĐND-UBND xã	- Bộ phận 1 cửa xã - Các ngành có liên quan	Tháng 1/2024
6	Mức độ hài lòng của cán bộ, công chức, người dân, tổ chức và doanh nghiệp				
	Đánh giá của cán bộ, công chức về chất lượng thực hiện quy chế dân chủ của Chủ tịch UBND cấp xã theo Nghị định 04/2015/NĐ-CP (Theo Mẫu PKS 01)	Phiếu đánh giá			Theo quy định
	Đánh giá của người dân về chất lượng thực hiện nhiệm vụ của Chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn (Theo Mẫu PKS 02)	Phiếu đánh giá			Theo quy định
	Đánh giá của người dân về chất lượng thực hiện quy chế dân chủ của UBND cấp xã theo Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở và Quyết định số 01/2017/QĐ-UBND (Theo Mẫu PKS 03)	Phiếu đánh giá			Theo quy định
	Đánh giá của người dân về chất lượng thực hiện thủ tục hành chính của UBND xã, phường, thị trấn (Theo Mẫu PKS 04)	Phiếu đánh giá			Theo quy định
	Đánh giá của người dân về chất lượng thực hiện nhiệm vụ của công chức một cửa xã, phường, thị trấn (Theo Mẫu PKS 05)	Phiếu đánh giá			Theo quy định
	Đánh giá của người dân về nội dung văn minh, văn hóa công sở của UBND xã, phường, thị trấn (Theo Mẫu PKS 06)	Phiếu đánh giá			Theo quy định

² Ban hành kèm theo Quyết định số 91/QĐ-UBND ngày 14 tháng 01 năm 2020 của UBND tỉnh về Ban hành Tiêu chí văn hóa công vụ trên địa bàn tỉnh An Giang.

TT	Lĩnh vực/Nhiệm vụ	Kết quả	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
	Mức độ hài lòng của người dân tổ chức và doanh nghiệp đối với chất lượng mô hình “Chính quyền thân thiện” xã, phường, thị trấn (Mẫu PKS 07)	Phiếu đánh giá			Theo quy định
	Kết quả đánh giá Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử theo Quyết định 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ đạt xếp loại từ loại Tốt trở lên	Phiếu đánh giá			Theo quy định
II	Đối với cán bộ, công chức				
1	Xây dựng hình ảnh người đứng đầu chính quyền gương mẫu, thân thiện, có trách nhiệm với Nhân dân				
	Xây dựng và triển khai thực hiện nghiêm túc, có hiệu quả các quy định, quy chế về đạo đức công vụ đối với đội ngũ cán bộ, công chức, nhân viên thuộc chính quyền quản lý.	Kế hoạch	Văn phòng HĐND-UBND xã	Các ngành có liên quan	Tháng 1/2024
	Làm tốt công tác bồi dưỡng, giáo dục, đôn đốc nhắc nhở, kiểm tra, giám sát việc thực hiện nhiệm vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, nhất là công chức làm việc tại bộ phận một cửa, trực tiếp giải quyết công việc theo yêu cầu và các chế độ chính sách cho nhân dân.	Văn bản	Văn phòng HĐND-UBND xã	Các ngành có liên quan	Thường xuyên
	Chủ tịch UBND cấp xã trực tiếp tiếp công dân định kỳ theo quy định của Luật Tiếp công dân (Điều 15 Luật Tiếp công dân năm 2013)	Thông báo	Văn phòng HĐND-UBND xã	Các ngành có liên quan	Tháng 1/2024
	Chủ tịch UBND cấp xã có tổ chức trao đổi, đối thoại trực tiếp với 01 lần trở lên trong 01 năm	Kế hoạch	Văn phòng HĐND-UBND xã	Các ngành có liên quan	Theo định kỳ
	Xây dựng, ban hành nội quy, quy chế tiếp công dân	Nội quy, quy chế	Văn phòng HĐND-UBND xã	Các ngành có liên quan	Tháng 1/2024

TT	Lĩnh vực/Nhiệm vụ	Kết quả	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
	Bảng niêm yết nội quy tiếp công dân, thông báo Lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND cấp xã	Bảng niêm yết	Văn phòng HĐND-UBND xã	Các ngành có liên quan	Tháng 1/2024
2	Đội ngũ cán bộ, công chức; cán bộ, chiến sỹ lực lượng công an cơ sở thân thiện và có trách nhiệm với Nhân dân				
	Cán bộ, công chức vững về chuyên môn, nghiệp vụ, có nhiều kỹ năng, kinh nghiệm để tiếp dân, giải quyết công việc cho người dân; lắng nghe, chia sẻ các kiến nghị, đề xuất chính đáng của Nhân dân.	Báo cáo	Văn phòng HĐND-UBND xã	Các ngành có liên quan	Thường xuyên
	Cán bộ, công chức; cán bộ, chiến sỹ lực lượng công an đều phải gương mẫu và thực hiện nghiêm túc các quy định, chuẩn mực về đạo đức, lối sống của người cán bộ, đảng viên, đạo đức công vụ, lễ lối, tác phong công tác trong giao tiếp, ứng xử và giải quyết công việc với Nhân dân	Báo cáo	Văn phòng HĐND-UBND xã	Các ngành có liên quan	Thường xuyên
	Thực hiện tốt “ <i>Nụ cười công sở</i> ”, tiếp đón niềm nở, giải thích, hướng dẫn tận tình cho Nhân dân và tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính.	Báo cáo	Văn phòng HĐND-UBND xã	- Bộ phận 1 cửa xã - Các ngành có liên quan	Thường xuyên
	100% cán bộ, công chức khi làm việc đeo thẻ công chức; mặc trang phục, đồng phục (nếu có) lịch sự, gọn gàng. Ngoài ra, cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả mặc đồng phục hoặc trang phục ngành theo quy định	Báo cáo	Văn phòng HĐND-UBND xã	- Bộ phận 1 cửa xã - Cán bộ, công chức, cán bộ không chuyên trách xã	Thường xuyên
	Hằng năm không có cán bộ, công chức bị xử lý kỷ luật, không có công chức vi phạm kỷ luật, kỷ cương hành chính và nội quy, quy chế làm việc (uống rượu, bia trong giờ hành chính, không có mặt tại trụ sở làm việc trong giờ làm việc không có lý do)	Báo cáo	Văn phòng HĐND-UBND xã	- Cán bộ, công chức, cán bộ không chuyên trách xã	Thường xuyên