

Số: 195/KH-UBND

Tam Phước, ngày 03 tháng 9 năm 2026

KẾ HOẠCH

**Triển khai thực hiện Mô hình "Không gian chia sẻ - Lắng nghe tiếng dân"
tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả phường Tam Phước năm 2026**

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15 ngày 16 tháng 6 năm 2025 của Quốc hội;

Căn cứ Chỉ thị số 04-CT/ĐU ngày 05 tháng 6 năm 2026 của Ban Thường vụ Đảng ủy phường Tam Phước về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác cải cách hành chính trên địa bàn phường Tam Phước giai đoạn 2026-2030;

Căn cứ Kế hoạch số 118/KH-UBND ngày 30 tháng 5 năm 2026 của Ủy ban nhân dân phường Tam Phước về triển khai 03 nội dung trọng tâm và các nhiệm vụ trong đợt thi đua đặc biệt "500 ngày đêm" trên địa bàn phường Tam Phước;

Căn cứ Kế hoạch số 119/KH-UBND ngày 30/5/2026 của UBND phường về triển khai đợt thi đua cao điểm 500 ngày đêm hành động "Tam Phước nâng tầm phục vụ - giải quyết nhanh - số hóa toàn diện, đồng hành thực chất với người dân, doanh nghiệp";

Căn cứ Kế hoạch số 164/KH-UBND ngày 08 tháng 6 năm 2026 của Ủy ban nhân dân phường Tam Phước về xây dựng và thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" trên địa bàn phường Tam Phước năm 2026;

Căn cứ Báo cáo phản biện xã hội số 39/BC-MTTQ-BTT ngày 21 tháng 8 năm 2026 của Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường Tam Phước đối với dự thảo Kế hoạch triển khai Mô hình "Không gian chia sẻ - Lắng nghe tiếng dân";

Thực hiện Công văn số 4108/CV-UBND ngày 07/08/2026 của UBND phường Tam Phước về việc chấp thuận chủ trương triển khai thực hiện Mô hình "Không gian chia sẻ - Lắng nghe tiếng dân";

Thực hiện Công văn số 4451/CV-UBND ngày 26/08/2026 của UBND phường Tam Phước về việc tiếp thu, giải trình ý kiến phản biện xã hội đối với dự thảo Kế hoạch triển khai Mô hình "Không gian chia sẻ - Lắng nghe tiếng dân" tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Tam Phước năm 2026;

Xét đề nghị của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Tam Phước tại Tờ trình số 39/TTr-TTPVHCC ngày 27/8/2026.

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Cụ thể hóa phương châm hành động "Trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân", đẩy mạnh xây dựng mô hình "Chính quyền thân thiện" thực chất và tạo ra sản phẩm, giải pháp đột phá hướng ứng đột thi đua đặc biệt 500 ngày đêm do Đảng ủy và UBND phường phát động.

2. Tạo lập không gian trao đổi cởi mở, thân thiện tại Bộ phận Một cửa, giúp tháo gỡ kịp thời, dứt điểm các vướng mắc, khó khăn, phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân liên quan đến TTHC ngay từ khâu tiếp nhận đầu vào, tránh phát sinh khiếu nại vượt cấp.

3. Nâng cao tinh thần trách nhiệm, đạo đức công vụ và kỹ năng giao tiếp ứng xử của đội ngũ cán bộ, công chức Một cửa theo bộ tiêu chuẩn "4 xin, 4 luôn, 5 không", hướng tới nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân (SIPAS) đạt tỷ lệ tối thiểu 95%.

4. Việc triển khai phải thực chất, hiệu quả, tuyệt đối không phô trương, hình thức. Đảm bảo duy trì đều đặn theo lịch, không làm ảnh hưởng đến thời gian và tiến độ giải quyết TTHC trong giờ hành chính của cán bộ, công chức (CBCC).

II. ĐỊA ĐIỂM, THỜI GIAN VÀ CƠ CHẾ VẬN HÀNH MÔ HÌNH

1. Địa điểm và không gian thiết lập:

Khuôn viên sảnh tiếp công dân của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Tam Phước (Địa chỉ: Quốc lộ 51, khu phố Thiên Bình, phường Tam Phước, thành phố Đồng Nai). Không gian chia sẻ được thiết lập đảm bảo tính trang trọng nhưng ấm cúng, thân thiện; bố trí bàn tròn tiếp dân lịch sự, trang bị trà nước lọc ấm phục vụ người dân nán lại trong lúc chờ đợi, kết hợp bố trí các tài liệu phổ biến giáo dục pháp luật sinh động và tích hợp mã QR Code tra cứu trực quan TTHC.

2. Thời gian hoạt động:

Thực hiện liên tục vào 60 phút đầu giờ sáng mỗi ngày làm việc (Từ 07h00 đến 08h00 hằng ngày) theo đúng ý kiến chỉ đạo nghiêm túc và thực chất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường tại Công văn số 4108/CV-UBND ngày 07/08/2026.

3. Quy trình 4 bước vận hành khép kín:

- **Bước 1: Tiếp nhận và đón tiếp:** Khi công dân đến giao dịch có vướng mắc, bức xúc hoặc cần tư vấn sâu, công chức tiếp nhận tại các quầy Một cửa, cán bộ kiểm soát thủ tục hành chính hoặc lực lượng tình nguyện chủ động quan sát, nhanh chóng chào hỏi lịch sự, cởi mở mời công dân vào khu vực bàn tròn "Không gian chia sẻ" để gặp trực tiếp Lãnh đạo phường.

- **Bước 2: Phân loại thẩm quyền:** Đại diện Lãnh đạo UBND phường trực tiếp mời khách, trò chuyện thân tình để lắng nghe toàn bộ tâm tư, vướng mắc của người dân; phối hợp với Giám đốc Trung tâm tiến hành phân loại nhanh nội dung kiến nghị: xác định rõ thuộc thẩm quyền xử lý ngay của cấp phường hay thuộc thẩm quyền của cấp trên (thành phố, bộ ngành) để có hướng xử lý phù hợp, tránh đùn đẩy trách nhiệm.

- **Bước 3: Phân công xử lý và Ấn định thời hạn trả lời:**

+ Đối với vướng mắc đơn giản, rõ ràng, thuộc thẩm quyền giải quyết: Lãnh đạo phường trực tiếp giải thích, hướng dẫn hoặc chỉ đạo công chức Một cửa thụ lý xử lý ngay lập tức và trả kết quả cho công dân.

+ Đối với các trường hợp phức tạp, cần thời gian thẩm tra xác minh thực tế (lĩnh vực Đất đai, Địa chính, Xây dựng, Thuế, Kinh doanh...) hoặc phối hợp liên ngành: Giao Trung tâm ghi chép chi tiết vào "Sổ nhật ký Lắng nghe tiếng dân", thực hiện chụp quét (scan) số hóa 100% hồ sơ gốc liên quan gửi các phòng ban thụ lý. Đồng thời, ấn định thời hạn trả lời bằng văn bản chính thức cho công dân trong vòng 05 đến 07 ngày làm việc, gửi đồng thời 01 bản văn bản giải quyết sang Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường để phối hợp đôn đốc, giám sát.

- **Bước 4:** Trả kết quả và Lưu trữ hồ sơ: Định kỳ hằng tháng, Trung tâm thực hiện tổng hợp kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dân tại "Không gian chia sẻ" dưới dạng số liệu thống kê tổng hợp và báo cáo kết quả. Báo cáo tổng hợp này được niêm yết tại bảng tin Trung tâm và tuyên truyền rộng rãi trên trang thông tin điện tử, hệ thống Zalo OA của UBND phường hằng tuần hằng tháng. Đối với hồ sơ chi tiết và "Sổ nhật ký Lắng nghe tiếng dân", thực hiện số hóa và lưu trữ nội bộ nghiêm ngặt để làm nguồn tài liệu kiểm chứng (TLKC) thực chất phục vụ đoàn thẩm định Chỉ số CCHC hằng năm hằng kỳ.

III. PHỐI HỢP VÀ GIÁM SÁT CỦA ỦY BAN MẶT TRẬN TỔ QUỐC VIỆT NAM PHƯỜNG

1. Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam (MTTQ) phường Tam Phước chủ trì, phối hợp với Ban Thanh tra nhân dân thường xuyên thực hiện giám sát độc lập đối với việc vận hành Không gian chia sẻ; theo dõi sát sao tiến độ và kết quả giải quyết kiến nghị của UBND phường; định kỳ hằng tháng, hằng quý tổ chức khảo sát sự hài lòng của người dân đối với chất lượng phục vụ của mô hình.

2. UBND phường phối hợp cùng MTTQ phường thiết lập cơ chế đối soát thông tin 2 chiều hằng tháng. UBND phường định kỳ gửi báo cáo kết quả giải quyết các kiến nghị của nhân dân phát sinh từ mô hình sang MTTQ phường để phục vụ công tác giám sát xã hội và thông tin công khai đến các tổ chức thành viên.

3. Đề nghị các tổ chức đoàn thể chủ động tuyên truyền sâu rộng trong đoàn viên, hội viên và các tầng lớp nhân dân hằng tuần hằng tháng; tích cực nắm bắt dư luận xã hội từ cơ sở, phối hợp hướng dẫn, định hướng người dân gửi kiến nghị phản ánh đúng nội dung, thẩm quyền, có tính xây dựng cao.

4. Vai trò của Ban Công tác Mặt trận 03 khu phố: Các Ban Công tác Mặt trận tại khu phố đóng vai trò là "cánh tay nối dài", chủ động rà soát, tuyên truyền sâu rộng ý nghĩa thiết thực của mô hình; hướng dẫn vận động nhân dân trên địa bàn, đặc biệt là những người có vướng mắc thực tế liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính chủ động đến trực tiếp Không gian chia sẻ vào khung giờ quy định để được Lãnh đạo UBND phường gặp gỡ, đối thoại và tháo gỡ dứt điểm hằng tuần hằng ngày.

IV. PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ

Đơn vị phụ trách	Nhiệm vụ trọng tâm được giao	Sản phẩm đầu ra / Chỉ tiêu cam kết
Ban Giám đốc và Chuyên viên Trung tâm PVHCC phường (Cơ quan chủ trì, tham mưu)	- Bố trí góc không gian mở thân thiện (bàn tròn, nước uống, tài liệu pháp luật, mã QR TTHC). - Xây dựng Lịch trực luân phiên hàng tuần trình Lãnh đạo phê duyệt và niêm yết công khai. - Quản lý "Sổ nhật ký Lắng nghe tiếng dân", ghi chép, theo dõi, đôn đốc các bộ phận giải quyết liên thông. - Làm đầu mối số hóa hồ sơ và gửi kết quả giải quyết tham mưu UBND phường báo cáo Đảng ủy và MTTQ phường hằng tháng. - Tổng hợp số liệu báo cáo định kỳ cải cách TTHC hằng tháng. - Thường xuyên kiểm tra, theo dõi, đôn đốc tiến độ giải quyết của các phòng chuyên môn.	- Thiết lập bàn trực hoàn tất trước ngày 24/08/2026. - 100% vướng mắc phức tạp được ghi sổ và đôn đốc giải quyết liên thông. - Báo cáo gửi UBMTTQ trước ngày 05 hằng tháng.

Lãnh đạo UBND phường (Chủ tịch, các Phó Chủ tịch)	- Trực tiếp tham gia trực luân phiên hằng ngày từ 07h00 - 08h00 sáng tại Không gian chia sẻ. - Đối thoại chân thành, cởi mở, trực tiếp tháo gỡ điểm nghẽn trong giải quyết thủ tục hành chính.	- Đảm bảo sự hiện diện trực tiếp hằng ngày đạt tỉ lệ 100% đúng lịch trực. - 100% kiến nghị thuộc thẩm quyền được xử lý dứt điểm.
Phòng Văn Hóa – Xã hội	- Thẩm định, quản lý hệ thống Tài liệu kiểm chứng (TLKC) theo Bộ chỉ số CCHC 2026. - Tham mưu đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ và công nhận chuẩn “Chính quyền thân thiện”. - Xây dựng các tin, bài truyền thông sinh động hướng dẫn TTHC. - Phát thanh liên tục trên hệ thống loa đài thông minh; đăng tải rộng rãi trên Zalo OA, Fanpage của UBND phường. - Tuyên truyền đậm nét về ý nghĩa hoạt động, thời gian trực của Lãnh đạo.	- Có báo cáo đánh giá tiến độ vận hành định kỳ hằng quý. - Tài liệu kiểm chứng sạch phục vụ đoàn thẩm định đạt điểm tối đa (1.50 điểm) tại Tiêu chí 1.6. - Sản xuất ít nhất 01 tin/bài tuyên truyền hằng tuần. - Phát thanh tối thiểu 03 lượt/tuần. - Nâng cao nhận thức người dân về mô hình đạt trên 95%.
Ban điều hành các Khu phố	- Đóng vai trò là cánh tay nối dài, chủ động nắm bắt các vướng mắc nổi cộm tại địa bàn. - Phổ biến, tuyên truyền sâu rộng ý nghĩa mô hình tại các cuộc họp chi bộ, họp tổ nhân dân tự quản. - Hướng dẫn, vận động nhân dân chủ động đến Không gian chia sẻ trao đổi trực tiếp với Lãnh đạo.	- Tuyên truyền trực tiếp đến 100% hộ dân trên địa bàn. - Chủ động tổng hợp trước danh sách vướng mắc của Nhân dân tại khu phố gửi UBND phường và Trung tâm PVHCC hằng tuần.

V. NGUỒN LỰC VÀ KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Nguồn nhân lực: Sử dụng lực lượng cán bộ, công chức (CBCC) hiện có tại Trung tâm, kết hợp với các tình nguyện viên hỗ trợ đón tiếp người dân hàng ngày.

2. Kinh phí thực hiện: Bố trí nguồn kinh phí thường xuyên từ dự toán hằng năm của Trung tâm:

- Trang bị ban đầu: Làm bảng Mica/Standee giới thiệu mô hình, trang trí khánh tiết bàn tròn tiếp khách, hoa tươi, cây xanh tạo không gian thân thiện.
- Duy trì thường xuyên: Kinh phí trà, nước uống ấm hằng ngày phục vụ bà con nhân dân.

VI. ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

1. Kế hoạch này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký phê duyệt. Giao Trung tâm Phục vụ hành chính công phường chủ trì, phối hợp với các phòng chuyên môn và các khu phố nghiêm túc thực hiện.

2. Đề nghị Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường phối hợp tổ chức giám sát thường xuyên, kịp thời phản ánh ý kiến để UBND phường tiếp tục uốn nắn, chấn chỉnh thái độ làm việc của cán bộ và hoàn thiện mô hình phục vụ tốt nhất.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc vượt thẩm quyền, các cơ quan kịp thời báo cáo về UBND phường (thông qua Trung tâm - đầu mối đồng chí Thông tổng hợp) để xem xét, điều chỉnh cho phù hợp với tình hình thực tiễn./.

Nơi nhận:

- Thường trực Đảng ủy phường (b/c);
- Thường trực HĐND phường (b/c);
- Ban Thường trực UBMTTQVN phường (phối hợp)
- Chủ tịch, PCT UBND phường;
- Các phòng ban chuyên môn thuộc phường;
- Trung tâm PVHCC phường;
- Ban điều hành 03 khu phố;
- Lưu: VT, VP (THL. Tân).



CHỦ TỊCH

Vũ Quốc Thái