

Số: /KH-UBND

Phúc Thọ, ngày tháng năm 2026

KẾ HOẠCH

Tổ chức hội nghị đối thoại với tổ chức, cá nhân về thủ tục hành chính và giải quyết thủ tục hành chính năm 2026 trên địa bàn xã Phúc Thọ

Thực hiện Chỉ thị số 13/CT-TTg ngày 10/6/2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước các cấp trong công tác cải cách hành chính; Kế hoạch số 181/KH-UBND ngày 25/9/2015 của UBND thành phố Hà Nội về việc triển khai thực hiện Chỉ thị số 13/CT-TTg ngày 10/6/2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước các cấp trong công tác cải cách hành chính, UBND xã Phúc Thọ xây dựng kế hoạch tổ chức hội nghị đối thoại với tổ chức, cá nhân về thủ tục hành chính (TTHC) và giải quyết TTHC năm 2026, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Cung cấp thông tin; đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến và giải thích các chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước về TTHC, việc tiếp nhận, giải quyết TTHC trên địa bàn xã. Đồng thời, củng cố mối quan hệ giữa cơ quan nhà nước với Nhân dân; phát huy quyền của Nhân dân trong việc trực tiếp tham gia đóng góp ý kiến, giám sát hoạt động của cơ quan nhà nước; qua đó kịp thời tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc của cá nhân, tổ chức trong quá trình thực hiện TTHC.

- Thông qua đối thoại, giúp UBND xã kịp thời nắm bắt tâm tư, nguyện vọng, những kiến nghị, phản ánh và các vấn đề Nhân dân quan tâm trong quá trình thực hiện TTHC. Qua đó, tăng cường công tác tuyên truyền, giải thích để Nhân dân hiểu đúng, đầy đủ và sâu sắc hơn về quy định, trình tự, thẩm quyền, thời hạn giải quyết đối với từng TTHC; tạo sự đồng thuận, hạn chế tình trạng hiểu chưa đầy đủ, phát sinh bức xúc hoặc kiến nghị kéo dài. Đồng thời, thông qua ý kiến trực tiếp của Nhân dân, UBND xã nhận diện rõ hơn những khó khăn, vướng mắc, bất cập trong quá trình tiếp nhận, xử lý, giải quyết TTHC; từ đó kịp thời chấn chỉnh, tháo gỡ, nâng cao chất lượng phục vụ, tinh thần trách nhiệm và hiệu quả hoạt động của đội ngũ cán bộ, công chức.

- Nâng cao vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị, cán bộ, chuyên viên kiểm soát TTHC, tham mưu giải quyết TTHC.

2. Yêu cầu

- Việc tổ chức đối thoại phải bảo đảm nguyên tắc dân chủ, công khai, minh bạch, khách quan; được tiến hành trên tinh thần thẳng thắn, trung thực, cởi mở, hợp tác và xây dựng. Qua đó, phát huy đầy đủ quyền làm chủ của Nhân dân, tạo điều kiện thuận lợi để người dân, doanh nghiệp trực tiếp tham gia phát biểu ý kiến, phản ánh tâm tư, nguyện vọng, nêu các khó khăn, vướng mắc, bất cập liên quan đến TTHC và việc giải quyết TTHC trên địa bàn. Đồng thời, đây cũng là cơ sở để UBND xã lắng nghe, tiếp thu, kịp thời điều chỉnh phương pháp chỉ đạo, điều hành, nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân và doanh nghiệp.

- Bảo đảm mọi ý kiến phản ánh, kiến nghị, đề xuất của người dân, doanh nghiệp liên quan đến TTHC đều được tiếp nhận đầy đủ, phân loại chính xác, xem xét, xử lý và trả lời kịp thời, đúng thẩm quyền, đúng quy định của pháp luật. Đối với những nội dung chưa thể giải quyết ngay tại buổi đối thoại, UBND xã giao cơ quan, bộ phận chuyên môn nghiên cứu, tham mưu, trả lời bằng văn bản hoặc thông tin lại trong thời gian sớm nhất; không để xảy ra tình trạng né tránh, chậm xử lý hoặc bỏ sót ý kiến, kiến nghị của Nhân dân, doanh nghiệp.

- Cán bộ, công chức, chuyên viên được giao tham gia đối thoại phải nêu cao tinh thần trách nhiệm, chuẩn bị đầy đủ nội dung, hồ sơ, tài liệu liên quan; chủ động nghiên cứu kỹ các vấn đề người dân, doanh nghiệp đăng ký đối thoại để giải đáp, hướng dẫn rõ ràng, cụ thể, dễ hiểu, đúng quy định. Mỗi cá nhân tham gia đối thoại chịu trách nhiệm trước pháp luật và trước Chủ tịch UBND xã về nội dung trả lời, giải thích, hướng dẫn của mình; đồng thời phải bảo đảm tính chính xác, khách quan, nhất quán, tránh trả lời chung chung, thiếu căn cứ hoặc vượt thẩm quyền.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Nội dung đối thoại

- Giải quyết những vướng mắc cụ thể trong thực hiện TTHC trên địa bàn xã Phúc Thọ, do hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính của cơ quan, cán bộ, chuyên viên như: từ chối thực hiện, kéo dài thời gian thực hiện TTHC; tự ý yêu cầu, bổ sung, thêm hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định pháp luật; sách nhiễu, phiền hà; không niêm yết công khai, minh bạch TTHC hoặc niêm yết không đầy đủ các TTHC tại nơi giải quyết TTHC; không tiếp nhận và trả kết quả TTHC tại Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố Hà Nội – Chi nhánh số 9.

- Quy định hành vi hành chính không phù hợp với thực tế; không đồng bộ, thiếu thống nhất; không phù hợp với quy định của pháp luật.

- Đề xuất những phương án xử lý những phản ánh nêu trên hoặc có sáng kiến mới về quy định hành chính liên quan tới hoạt động sản xuất, kinh doanh hoặc đời sống người dân.

***Chú ý: Hội nghị không đối thoại những nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo.**

2. Thành phần

- + Chủ tịch UBND xã (hoặc Phó Chủ tịch UBND xã) chủ trì;
- + Thường trực Đảng ủy, HĐND xã;
- + Đại diện MTTQ, các tổ chức chính trị xã hội;
- + Cán bộ, chuyên viên tham mưu tiếp nhận, giải quyết các TTHC thuộc UBND xã.

- Các cá nhân, tổ chức tham dự đối thoại: Bí thư, trưởng thôn, trưởng ban công tác mặt trận thôn, các cá nhân, đại diện tổ chức đã thực hiện TTHC tại UBND xã (mỗi thôn mời đại diện 5 đại biểu).

3. Hình thức, cách thức, thời gian, địa điểm thực hiện đối thoại

- Hình thức: Đối thoại trực tiếp với người dân, cá nhân, tổ chức trên địa bàn xã. Trường hợp bất khả kháng không thể tổ chức Hội nghị đối thoại trực tiếp hoặc trực tuyến, UBND xã có văn bản trả lời giải đáp và gửi qua dịch vụ bưu điện hoặc hòm thư Email của các cá nhân, tổ chức cung cấp trên Phiếu đăng ký tham gia đối thoại.

- Cách thức tổ chức:

Cá nhân, tổ chức tham gia đăng ký đối thoại trực tiếp tại hội nghị hoặc gửi phiếu đăng ký (*bản giấy hoặc bản điện tử*) theo mẫu ban hành kèm theo kế hoạch này trước 10 ngày diễn ra buổi đối thoại đến địa chỉ:

- + UBND xã Phúc Thọ: Số 39, đường Lạc Trì, xã Phúc Thọ, thành phố Hà Nội.
- + Email: nguyenthingocanh_phuctho@hanoi.gov.vn

- Thời gian tiếp nhận nội dung đăng ký tham gia đối thoại từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần trong giờ hành chính (trừ ngày nghỉ lễ, tết theo quy định).

- Những phiếu đăng ký tham gia đối thoại đúng nội dung, gửi đúng thời gian quy định được trả lời, giải đáp trực tiếp tại hội nghị đối thoại (*trường hợp người dân, doanh nghiệp được mời dự Hội nghị đối thoại, vì lý do khách quan và có báo cáo Ban Tổ chức hội nghị vắng mặt sẽ được lãnh đạo UBND xã gửi kết quả trả lời, giải đáp theo địa chỉ ghi trên phiếu đăng ký tham gia đối thoại*).

- Những phản ánh, kiến nghị trực tiếp tại hội nghị đối thoại nếu chưa thể giải đáp ngay, lãnh đạo UBND xã chỉ đạo các phòng, ban, đơn vị liên quan có trách

nhiệm trả lời bằng văn bản cụ thể.

- Những phản ánh, kiến nghị vượt thẩm quyền, đơn vị tiếp thu, tổng hợp báo cáo cấp trên xem xét, giải quyết.

- Thời gian và địa điểm: Dự kiến trong tháng 6 và tháng 11/2026.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng HĐND&UBND xã

- Tham mưu, ban hành văn bản, gửi văn bản đến các bộ phận có liên quan.

- Niêm yết Kế hoạch này tại điểm phục vụ hành chính công.

- Tiếp nhận, tổng hợp, phân loại, chuyển nội dung đăng ký đối thoại của các cá nhân, tổ chức đến các phòng, ban, đơn vị giải quyết, trả lời theo ý kiến chỉ đạo của lãnh đạo UBND xã.

- Tổng hợp, báo cáo lãnh đạo UBND xã ý kiến trả lời nội dung đối thoại của UBND xã.

- Chủ trì, tham mưu với lãnh đạo UBND xã tổ chức hội nghị đối thoại, theo dõi việc tổ chức hội nghị.

- Tổng hợp, rà soát các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã phục vụ cho buổi đối thoại.

- Phối hợp với phòng, ban, đơn vị chuẩn bị các điều kiện vật chất phục vụ hội nghị và làm công tác tổ chức (tuyên bố lý do, giới thiệu đại biểu, công bố nội dung chương trình đối thoại và thời gian đối thoại).

- Tổng hợp, báo cáo kết quả Hội nghị đối thoại (*lồng ghép trong báo cáo kiểm soát TTHC quý, năm*).

2. Thủ trưởng các phòng, ban, đơn vị liên quan

- Tham mưu UBND xã văn bản trả lời, giải quyết những nội dung người dân, doanh nghiệp phản ánh, kiến nghị do Văn phòng HĐND&UBND xã chuyển đến và các ý kiến, kiến nghị trực tiếp tại các hội nghị đối thoại. Trường hợp không thuộc trách nhiệm giải quyết, tham mưu văn bản hướng dẫn người dân, doanh nghiệp liên hệ đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết và kiến nghị cấp trên giải quyết đối với trường hợp vượt thẩm quyền. Văn bản trả lời gửi về Văn phòng HĐND và UBND xã chậm nhất sau 5 ngày kể từ ngày nhận được ý kiến phân công trả lời của lãnh đạo UBND xã.

- Tham dự hội nghị đối thoại, phối hợp trả lời, giải quyết, tháo gỡ khó khăn, vướng mắc về TTHC và giải quyết TTHC đối với các lĩnh vực được phân công phụ trách. Chuẩn bị các tài liệu, văn bản có liên quan để phục vụ trả lời các ý kiến, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về TTHC và giải quyết TTHC.

3. Phòng Văn hóa – Xã hội; Trung tâm Dịch vụ tổng hợp

- Đăng tải kế hoạch này trên trang thông tin điện tử xã (*cho phép người dùng xem nội dung kế hoạch, tải mẫu phiếu đăng ký tham gia đối thoại*).

- Tuyên truyền phổ biến nội dung kế hoạch này trên hệ thống đài truyền thanh xã; vận động cá nhân, tổ chức tích cực tham gia hoạt động đối thoại. Phản ánh kịp thời những cơ quan, đơn vị có mô hình sáng tạo, hiệu quả trong hoạt động đối thoại; những cơ quan, đơn vị chưa làm tốt, những hành vi sai phạm của cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ đã được cá nhân, tổ chức, phản ánh, kiến nghị đề kịp thời biểu dương, khen thưởng hoặc kỷ luật theo quy định

4. Đề nghị Ủy ban Mặt trận tổ quốc xã và các tổ chức chính trị - xã hội

Chỉ đạo các tổ chức thành viên phối hợp chặt chẽ với UBND xã, vận động đoàn viên, hội viên và nhân dân, tổ chức, doanh nghiệp tích cực tham gia phản biện xã hội đối với hoạt động đối thoại về TTHC và giải quyết TTHC.

5. Trách nhiệm cá nhân, tổ chức tham gia đối thoại

- Tuân thủ sự điều hành của người chủ trì, nếu vi phạm thì tùy theo tính chất, mức độ sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

- Được tham gia trao đổi các vấn đề trong hội nghị đối thoại, chất vấn theo các nội dung trong đối thoại. Phải đảm bảo thông tin, sự việc chính xác và chịu trách nhiệm về thông tin, sự việc do mình đưa ra trước pháp luật.

- Phải giữ gìn an ninh, trật tự nơi đối thoại. Không lợi dụng việc đối thoại để trù dập, bôi nhọ danh dự cá nhân, tổ chức, gây rối trật tự.

- Tuân thủ các quy định của cuộc đối thoại. Tôn trọng sự điều hành và lắng nghe ý kiến của các đại diện tham gia đối thoại.

- Người không đủ năng lực hành vi dân sự, người sử dụng rượu, bia hoặc các chất kích thích khác, người không có quyền và nghĩa vụ liên quan thì không được tham gia đối thoại.

UBND xã yêu cầu các cơ quan, đơn vị nghiêm túc triển khai, thực hiện kế hoạch. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc kịp thời phản ánh về Văn phòng HĐND và UBND để tổng hợp báo cáo UBND xã xem xét, quyết định./.

Nơi nhận:

- Thường trực Đảng ủy xã;
- Thường trực HĐND xã;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND xã;
- Các cơ quan, đơn vị chuyên môn thuộc xã;
- TTPVHCC-CN số 9;
- CVP, PCVP, BP KSTTHC xã;
- Lưu: VT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Nguyễn Văn Công

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc****PHIẾU ĐĂNG KÝ THAM GIA ĐỐI THOẠI**

(Phiếu được đánh máy hoặc viết tay và điền đầy đủ thông tin liên hệ, nội dung đăng ký đối thoại gửi về địa chỉ: UBND xã Phúc Thọ, số 39, đường Lạc Trị, xã Phúc Thọ, thành phố Hà Nội)

hoặc gửi qua email: nguyenthingocanh_phuctho@hanoi.gov.vn

Kính gửi: UBND xã Phúc Thọ.

Họ và tên¹ :

Điện thoại:

Địa chỉ (*ghi rõ số nhà, thôn, xã, TP*).....

.....

Email:

Đăng ký tham gia Hội nghị đối thoại với Lãnh đạo UBND xã

1. Về thủ tục hành chính (*chất lượng nội dung, tổ chức công khai, sáng kiến...*)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Về giải quyết thủ tục hành chính (*cơ sở vật chất; thái độ giao tiếp, hướng dẫn của công chức; có được nhận Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả, Biên lai thu phí; kết quả giải quyết hồ sơ đúng hạn, sớm hạn, quá hạn; ...*):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Phúc Thọ, ngày tháng năm 2026

NGƯỜI ĐĂNG KÝ

(Ký, ghi rõ họ tên)²

¹ Đối với doanh nghiệp: Viết tên người đại diện và tên doanh nghiệp.

² Đóng dấu của đơn vị đối với doanh nghiệp.