SAO Y; ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ ĐƯỜNG AN; 21/01/2026; 16:35:43 +07:00

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ ĐƯỜNG AN	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 39 /KH-UBND	*Đường An, ngày 21 tháng 01 năm 2026*

KẾ HOẠCH
Xây dựng và thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" trên địa bàn xã Đường An năm 2026

Căn cứ Kế hoạch số 49/KH-UBND ngày 28/02/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng về xây dựng mô hình "Chính quyền thân thiện" tại xã, phường, thị trấn trên địa bàn thành phố Hải Phòng. Ủy ban nhân dân xã Đường An xây dựng và thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" trên địa bàn xã, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Nâng cao trách nhiệm của cấp ủy, chính quyền địa phương, nhận thức của cán bộ, công chức, nhất là nâng cao đạo đức công vụ, ý thức trách nhiệm và phong cách phục vụ Nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức; nâng cao sự hài lòng của tổ chức, cá nhân khi đến liên hệ giải quyết công việc hành chính.

- Xây dựng phong cách "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" của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

- Nhằm tạo tâm lý thoải mái, cởi mở hơn trong giao tiếp, ứng xử, phối hợp tốt hơn trong giải quyết công việc giữa người dân với cán bộ, công chức, tạo nên sự khác biệt so với trước đây; người dân có điều kiện thực hiện vai trò giám sát và phản biện xã hội, tích cực tham gia đóng góp ý kiến, xây dựng hệ thống chính trị trong sạch, vững mạnh, nỗ lực hoàn thành tốt nhiệm vụ, phát triển kinh tế, văn hóa, xã hội ở địa phương.

2. Yêu cầu

- Việc xây dựng và triển khai mô hình "Chính quyền thân thiện" phải được thực hiện nghiêm túc, chất lượng, hiệu quả, tiết kiệm, tránh lãng phí, hình thức.

- Nội dung công việc phải gắn với trách nhiệm, vai trò của cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân liên quan được giao chủ trì, phối hợp; có sự phối hợp chặt chẽ, thường xuyên, hiệu quả giữa các phòng, cơ quan, đơn vị.

II. NỘI DUNG

1. Phạm vi, đơn vị triển khai

Xây dựng và thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" tại phòng ban chuyên môn thuộc UBND xã và Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

2. Công tác tuyên truyền

- Tăng cường công tác tuyên truyền, quán triệt, triển khai thực hiện có hiệu quả các văn bản về chính quyền thân thiện, Quy chế dân chủ ở cơ sở, triển khai thi hành Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở trên địa bàn xã.

- Xây dựng pano, khẩu hiệu tuyên truyền trực quan về quyết tâm xây dựng "Chính quyền thân thiện", khẩu hiệu "4 xin, 4 luôn và 5 không" tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

- Tổ chức quán triệt, triển khai đến toàn thể đảng viên, cán bộ, công chức, viên chức cơ quan và toàn thể cán bộ, đảng viên ở các tổ dân phố 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 và các nền tảng mạng xã hội, như: zalo, facebook…

3. Đảm bảo công khai, minh bạch

- Thực hiện nghiêm túc việc công khai, minh bạch thủ tục hành chính và quy trình giải quyết thủ tục hành chính và các vấn đề có liên quan đến thủ tục hành chính đối với các cá nhân và tổ chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và trên mạng xã hội (fanpage, zalo page,…) trang thông tin điện tử của xã.

- Công khai số điện thoại của Chủ tịch, các Phó chủ tịch UBND xã và cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ.

- Bố trí hòm thư góp ý tại trụ sở cơ quan, đảm bảo thuận tiện trong việc tiếp nhận các ý kiến, phản hồi từ nhân dân. Xây dựng hòm thư điện tử, địa chỉ zalo, facebook,… để tiếp nhận ý kiến góp ý của tổ chức, cá nhân; đồng thời lắp đặt thiết bị điện tử tại Trung tâm Phục vụ hành chính công để người dân đánh giá trực tiếp hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết các thủ tục hành chính.

- Lắp đặt camera theo dõi, giám sát cán bộ, công chức trong làm việc trực tiếp với người dân, cán bộ làm việc ở Trung tâm Phục vụ hành chính công.

4. Đảm bảo cơ sở vật chất, môi trường văn minh thân thiện hướng tới nâng cao sự hài lòng của người dân

a. Xây dựng cảnh quan môi trường cơ quan trụ sở UBND xã thường xuyên đảm bảo "Sáng, xanh, sạch, đẹp, an toàn", tạo ấn tượng tốt với công dân khi đến liên hệ, giao dịch.

b. Bố trí tại Trung tâm Phục vụ hành chính công

- Cung cấp đường truyền internet, wifi miễn phí cho người dân khi đến giải quyết thủ tục hành chính tại trụ sở UBND xã.

- Bố trí máy photo phục vụ người dân, tổ chức khi đến giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

- Bố trí địa điểm chờ bên trong đảm bảo điều kiện; bố trí bàn ghế, nước uống, tủ, kệ, giá và sách, báo phục vụ đón tiếp công dân đến làm việc. Bố trí địa điểm ngồi chờ bên ngoài có ghế ngồi, mái che, cây xanh.

- Sắp xếp, bố trí vị trí làm việc, các phòng làm việc của cán bộ, công chức, bộ phận tiếp nhận và trả kết quả gọn gàng, khoa học, đảm bảo tổ chức và công dân đến giao dịch thuận tiện, đáp ứng 4 tiêu chí "nhanh hơn, tiết kiệm hơn, hợp lý hơn, thân thiện hơn"; đảm bảo không có sự ngăn cách giữa cán bộ, công chức và Nhân dân khi làm việc.

- "Mềm hóa" hoạt động của chính quyền.

- Bố trí, huy động sự tham gia của cán bộ, đoàn viên, hội viên các đoàn thể ở cơ sở để hỗ trợ, tiếp đón, hướng dẫn người dân đến làm TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

5. Xây dựng hoạt động của chính quyền theo hướng gần gũi, thân thiện

a) Tổ chức các hoạt động thăm hỏi, chúc mừng, động viên Nhân dân, tổ chức, cá nhân.

- Tổ chức lễ trao Giấy chứng nhận kết hôn tại UBND xã; trao giấy khai sinh, thẻ BHYT (theo thủ tục liên thông) tại nhà.

- Nhân dịp năm mới, các ngày lễ lớn của đất nước, Chủ tịch UBND trực tiếp chúc mừng toàn thể Nhân dân qua hệ thống thông tin truyền thanh của cơ sở, trang tin điện tử và các trang mạng xã hội của UBND xã.

- Hằng 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. 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.

b) UBND xã phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tổ chức Hội nghị, trao đổi đối thoại với Nhân dân trên địa bàn về tình hình hoạt động của UBND và những vấn đề liên quan đến quyền và nghĩa vụ của công dân ở địa phương (ít nhất 01 lần/năm).

c) Bố trí Trung tâm Phục vụ hành chính công phù hợp, nghiên cứu, để nhân rộng các mô hình, cách làm hay trong việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp.

6. Xây dựng đội ngũ cán bộ của chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ

a) Người đứng đầu gương mẫu, thân thiện và có trách nhiệm với Nhân dân

- Người đứng đầu gương mẫu, đi đầu trong việc thực hiện 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. Chỉ đạo xây dựng và triển khai thực hiện nghiêm, có hiệu quả các quy chế, quy định về thực

hiện đạo đức công vụ đối với đội ngũ cán bộ, công chức, nhân viên thuộc chính quyền quản lý.

- Sống gần gũi, hòa đồng, thân thiện với đồng chí, đồng nghiệp và Nhân dân. Tôn trọng, lắng nghe, tiếp thu ý kiến góp ý của Nhân dân tham gia xây dựng chính quyền, giải quyết kịp thời những kiến nghị, nguyện vọng chính đáng của Nhân dân theo quy định của pháp luật. Đồng thời, kiên trì tuyên truyền, giải thích, thuyết phục Nhân dân đối những vấn đề Nhân dân chưa rõ, chưa đồng thuận.

- Xây dựng và thực hiện nghiêm Quy chế tiếp công dân theo Luật Tiếp Công dân; tổ chức đối thoại trực tiếp với người dân, tổ chức.

b) Đội ngũ cán bộ, công chức thân thiện và có trách nhiệm với Nhân dân

- Mỗi cán bộ, công chức phải gương mẫu và thực hiện nghiêm các quy định, chuẩn mực về đạo đức, lối sống; Quy tắc ứng xử của người làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công; thực hiện tốt "nụ cười công sở", tiếp đón niềm nở, giải thích, hướng dẫn tận tình cho người dân và tổ chức trong giải quyết TTHC; tích cực học tập, nghiên cứu, nâng cao trình độ, năng lực, rèn luyện tác phong công tác, đáp ứng yêu cầu phục vụ Nhân dân.

- Thực hiện nghiêm "4 xin", "4 luôn", "5 không": "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.

- 100% cán bộ, công chức, viên chức phải đeo thẻ công chức, viên chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ; công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phải mặc đồng phục hoặc trang phục ngành theo quy định trong quá trình thực thi nhiệm vụ.

- Trong năm không có cán bộ, công chức bị xử lý kỷ luật, không có công chức vi phạm nội quy, quy chế làm việc (uống rượu, bia trước, trong giờ hành chính, không có mặt tại trụ sở làm việc trong giờ làm việc không có lý do).

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Văn hóa – Xã hội

- Tham mưu thành lập Ban chỉ đạo xây dựng "Chính quyền thân thiện" của xã gồm: Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND; Chủ tịch Ủy ban MTTQVN; Kính mời Trưởng Ban Xây dựng Đảng; lãnh đạo các phòng, ban chuyên môn và các tổ chức hành chính, đơn vị sự nghiệp thuộc xã.

- Tham mưu xây dựng phân công cụ thể các nhiệm vụ cho cá nhân và tập thể là thành viên Ban chỉ đạo.

- Xây dựng, lắp đặt các pano, khẩu hiệu tuyên truyền.

- Tham mưu đánh giá, chấm điểm tiêu chí "Chính quyền thân thiện" theo bộ tiêu chí được UBND thành phố phê duyệt và hướng dẫn từ các cơ quan chuyên môn. Hoàn thiện hồ sơ đề nghị xét, công nhận phường đạt chuẩn "Chính quyền thân thiện" năm 2026.

- Thường xuyên kiểm tra, giám sát việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức nhất là công chức làm việc tại Trung tâm phục vụ hành chính công, trực tiếp giải quyết các chế độ chính sách cho nhân dân. Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp trên địa bàn xã.

- Tham mưu cho UBND xã biểu dương những đơn vị, cá nhân có nhiều cách làm hay, sáng tạo, các gương điển hình trong thực hiện mô hình để tạo sức lan tỏa sâu rộng; đồng thời cũng phản ánh những đơn vị thực hiện chưa nghiêm túc.

2. Văn phòng HĐND&UBND

- Phối hợp với Phòng Văn hóa-Xã hội trong việc tổ chức các hội nghị tuyên truyền về mô hình "Chính quyền thân thiện" trên địa bàn xã.

- Tham mưu chỉ đạo tiếp tục đẩy mạnh thực hiện cải cách thủ tục hành chính, đổi mới cơ chế hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công, đảm bảo đi vào thực chất, hiệu quả hướng đến mục tiêu phục vụ, tạo điều kiện tốt nhất cho người dân, doanh nghiệp, góp phần nâng cao sự hài lòng của nhân dân.

- Thường xuyên tổ chức việc đối thoại, lắng nghe, tiếp thu ý kiến góp ý của Nhân dân tham gia xây dựng chính quyền, giải quyết kịp thời những kiến nghị, nguyện vọng chính đáng của Nhân dân theo quy định của pháp luật.

3. Phòng Kinh tế

Tham mưu UBND bố trí kinh phí đầu tư cơ sở vật chất để thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" và hướng dẫn thủ tục thanh, quyết toán theo quy định.

4. Trung tâm Phục vụ hành chính công

Nghiên cứu ứng dụng mô hình "Chính quyền thân thiện" vào hoạt động của đơn vị, triển khai đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức, người lao động biết và thực hiện.

5. Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công

Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền về kế hoạch thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" để phòng, ban, ngành, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người hoạt động không chuyên trách, nhân dân biết và theo dõi.

6. Đề nghị Ban Xây dựng Đảng và Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã

- Tham mưu chỉ đạo các Chi bộ, Đảng bộ trực thuộc tổ chức quán triệt tới cán bộ, đảng viên ở các thôn về thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở, xây dựng thành công mô hình "Chính quyền thân thiện" trên địa bàn xã.

- Hướng dẫn tổ chức các hoạt động tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên và Nhân dân phối hợp xây dựng, tổ chức thực hiện và giám sát việc thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện".

Trên đây là Kế hoạch xây dựng và thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" trên địa bàn xã Đường An năm 2026. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, các cơ quan, đơn vị phản ánh trực tiếp về Phòng Văn hóa – Xã hội để tổng hợp, báo cáo UBND xã xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:
- TT Đảng ủy, HĐND xã;
- TT. UBMTTQVN xã;
- Ban Xây dựng Đảng xã;
- Lãnh đạo UBND xã;
- Các cơ quan, đơn vị trực thuộc;
- Các thôn;
- Lưu: VT, VHXH.

CHỦ TỊCH

U.B.N.D XÃ ĐƯỜNG AN TỈNH PHÚ THỌ

Đào Đức Vỹ