

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
XÃ AN HƯNG**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số: /KH-UBND

An Hưng, ngày tháng 02 năm 2026

## **KẾ HOẠCH**

### **Xây dựng và thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn xã An Hưng năm 2025**

Căn cứ Quyết định số 5049/QĐ-UBND ngày 11/12/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng về việc ban hành Bộ tiêu chí, Bảng thang điểm và quy trình xét công nhận “Chính quyền thân thiện” cấp xã trên địa bàn thành phố Hải Phòng;

Ủy ban nhân dân (UBND) xã An Hưng xây dựng Kế hoạch thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn xã năm 2026 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; 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 THỰC HIỆN**

## **1. Phạm vi, đơn vị triển khai**

Xây dựng và thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” tại Các phòng, ban chuyên môn, các cơ quan, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân xã và các thôn trên địa bàn 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 thôn 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 (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 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.

Duy trì 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) Tập trung cải tạo, chỉnh trang khuôn viên trụ sở Ủy ban nhân dân xã đảm bảo tiêu chí “Sáng - Xanh - Sạch - Đẹp - An toàn”; tạo môi trường gần gũi, thân thiện và ấn tượng tốt đối với tổ chức, cá nhân khi đến liên hệ, giao dịch.

- 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.

- Thực hiện “Mềm hóa” hoạt động của chính quyền.

- 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 trao Giấy chứng nhận kết hôn, giấy khai sinh tại UBND xã.

- 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.

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. Kịp thời gửi thư cảm ơn đối với các đóng góp về trí tuệ, công sức và vật chất trong công tác xây dựng Đảng, chính quyền và cộng đồng dân cư.

b) UBND xã phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã tổ chức hội nghị đối thoại trực tiếp giữa lãnh đạo UBND xã với Nhân dân (ít nhất 01 lần/năm) nhằm thông tin tình hình hoạt động của chính quyền và kịp thời giải đáp các kiến nghị, phản hồi liên quan đến quyền, nghĩa vụ của công dân.

c) Rà soát, sắp xếp hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công đảm bảo khoa học, phù hợp với thực tiễn; tích cực nghiên cứu, ứng dụng và nhân rộng các mô hình sáng kiến, cách làm hay trong công tác tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính cho người dân và doanh nghiệp.

## **6. Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức 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.

- 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 với 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**

- Chủ trì tham mưu thành lập Ban Chỉ đạo xây dựng “Chính quyền thân thiện” xã và ban hành quy chế hoạt động, phân công nhiệm vụ cụ thể cho các thành viên.

- Tham mưu nội dung đánh giá, chấm điểm theo Bộ tiêu chí của Thành phố; chủ trì thẩm định và hoàn thiện hồ sơ đề nghị công nhận xã đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” năm 2026.

- Thường xuyên theo dõi, kiểm tra việc thực hiện đạo đức công vụ của cán bộ, công chức; tham mưu công tác thi đua, khen thưởng đối với các tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc trong thực hiện mô hình.

#### **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 UBND xã chỉ đạo các công chức chuyên môn thực hiện giải quyết thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực quản lý bảo đảm đúng quy định, kịp thời, công khai, minh bạch; nâng cao chất lượng phục vụ, lấy sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp làm thước đo đánh giá..

- 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 xã cân đối kinh phí, đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị cần thiết phục vụ mô hình; hướng dẫn các đơn vị thực hiện thủ tục thanh, quyết toán kinh phí theo quy định.

#### **4. Trung tâm Phục vụ hành chính công**

- Phối hợp cùng Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công thiết kế, lắp đặt hệ thống pano, bảng biểu, khẩu hiệu tuyên truyền (4 xin, 4 luôn, 5 không) tại Trung tâm.

- Trực tiếp triển khai các nội dung của Kế hoạch đến đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức thuộc Trung tâm; tổ chức khảo sát và tổng hợp mức độ hài lòng của công dân khi thực hiện thủ tục hành chính.

- Đảm bảo vận hành hạ tầng kỹ thuật, thiết bị điện tử phục vụ đánh giá mức độ hài lòng và hệ thống camera giám sát công vụ.

#### **5. Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công**

- Chịu trách nhiệm sản xuất các nội dung tuyên truyền (tin bài, chuyên đề)

phát sóng trên hệ thống truyền thanh và đăng tải trên Trang thông tin điện tử của xã về mô hình “Chính quyền thân thiện” tới đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động, nhân dân biết và theo dõi.

- Phối hợp với các đơn vị liên quan triển khai các hoạt động thông tin cổ động, tuyên truyền trực quan về mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn toàn xã.

#### **6. Đề nghị Ban Xây dựng Đảng uỷ xã**

- Chỉ đạo các Chi bộ, Đảng bộ trực thuộc tổ chức quán triệt tới cán bộ, đảng viên nghiêm túc thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở và triển khai mô hình "Chính quyền thân thiện".

- Chỉ đạo đội ngũ công chức khối Đảng, công chức, viên chức là đảng viên phát huy vai trò gương mẫu, đi đầu, nghiêm túc thực hiện nhiệm vụ, hướng tới nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

#### **7. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã**

Chủ trì chỉ phối hợp các tổ chức chính trị - xã hội tổ chức tuyên truyền, vận động Nhân dân tham gia xây dựng, thực hiện và giám sát việc triển khai mô hình “Chính quyền thân thiện”; đồng thời hướng dẫn quán triệt các hội, đoàn thể nghiêm túc thực hiện; nắm bắt tâm tư, nguyện vọng của Nhân dân, phản ánh kịp thời với chính quyền; cùng chính quyền nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân.

Trên đây là Kế hoạch xây dựng và thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn xã An Hưng năm 2026. Ủy ban nhân dân xã yêu cầu các cơ quan, đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc phát sinh, các đơn vị kịp thời phản ánh về Phòng Văn hóa – Xã hội để tổng hợp, báo cáo UBND xã xem xét, chỉ đạo giải quyết./.

#### **Nơi nhận:**

- TT.Đảng uỷ, HĐND, UBND, UBMTTQ VN xã;
- Ban Xây dựng Đảng; UBKT Đảng uỷ;
- Trưởng các đoàn thể;
- Trưởng các phòng, ban, trung tâm thuộc xã;
- Các ông/bà Trưởng các thôn;
- Lưu: VT, VH-XH.

**TM.ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Đức Trung**