

Số: /QĐ-UBND

P. Chu Văn An, ngày tháng năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

Phê duyệt Đề án thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn phường Chu Văn An giai đoạn 2026 - 2030 và những năm tiếp theo

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG CHU VĂN AN

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16/6/2025;

Căn cứ Đề án số 04-ĐA/TU ngày 14/01/2026 của Thành ủy Hải Phòng về xây dựng mô hình Chủ nghĩa xã hội gắn với con người xã hội chủ nghĩa tại thành phố Hải Phòng giai đoạn 2026 - 2030 và những năm tiếp theo;

Căn cứ Nghị quyết số 05-NQ/TU ngày 14/01/2026 của Ban Chấp hành Đảng bộ thành phố về xây dựng và triển khai thực hiện một số mô hình Chủ nghĩa xã hội gắn với con người xã hội chủ nghĩa tại thành phố Hải Phòng giai đoạn 2026 - 2030 và những năm tiếp theo;

Căn cứ Nghị quyết số 05-NQ/ĐU ngày 20/3/2026 của Đảng ủy Ủy ban nhân dân thành phố về nâng cao chất lượng, hiệu quả thực hiện công tác dân vận của chính quyền tại Đảng bộ Ủy ban nhân dân thành phố giai đoạn 2026-2030;

Căn cứ Quyết định số 1376/QĐ-UBND ngày 09/4/2026 của Ủy ban nhân dân thành phố về phê duyệt Đề án thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” tại xã, phường, đặc khu trên địa bàn thành phố Hải Phòng giai đoạn 2026 - 2030 và những năm tiếp theo;

Căn cứ Chương trình hành động số 12-CTr/ĐU ngày 19/3/2026 của Ban Thường vụ Đảng ủy phường thực hiện Nghị quyết số 05-NQ/TU ngày 14/01/2026 của Ban Chấp hành Đảng bộ thành phố về xây dựng và triển khai thực hiện một số mô hình Chủ nghĩa xã hội gắn với con người Xã hội chủ nghĩa tại thành phố Hải Phòng giai đoạn 2026 – 2030 và những năm tiếp theo;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Văn hóa-Xã hội.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt kèm theo Quyết định này Đề án thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” tại phường Chu Văn An giai đoạn 2026 - 2030 và những năm tiếp theo (*Đề án chi tiết kèm theo*)

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường, Trưởng phòng Văn hóa - Xã hội, Thủ trưởng các phòng ban, cơ quan, đơn vị liên quan có trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- TTĐU; TT HĐND phường;
- CT, các PCT UBND phường;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam và các tổ chức đoàn thể CT-XH phường;
- Ban Xây dựng Đảng Đảng ủy phường;
- ĐU UBND phường;
- Các phòng chuyên môn UBND phường;
- Trung tâm phục vụ hành chính công;
- Trung tâm DVSNC phường;
- Lưu: VT, VHXXH.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Văn Thương

**ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG CHU VĂN AN**

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

**ĐỀ ÁN
THỰC HIỆN MÔ HÌNH “CHÍNH QUYỀN THÂN THIỆN”
TRÊN ĐỊA BÀN PHƯỜNG CHU VĂN AN
GIAI ĐOẠN 2026 - 2030 VÀ NHỮNG NĂM TIẾP THEO**

Căn cứ Đề án số 04-ĐA/TU ngày 14/01/2026 của Thành uỷ Hải Phòng; Nghị quyết số 05-NQ/TU ngày 14/01/2026 của Ban Chấp hành Đảng bộ thành phố về xây dựng mô hình chủ nghĩa xã hội gắn với con người xã hội chủ nghĩa tại thành phố Hải Phòng giai đoạn 2026 - 2030 và những năm tiếp theo; Nghị quyết số 05-NQ/ĐU ngày 20/3/2026 của Đảng uỷ Ủy ban nhân dân thành phố về nâng cao chất lượng, hiệu quả thực hiện công tác dân vận của chính quyền tại Đảng bộ Ủy ban nhân dân thành phố giai đoạn 2026-2030; Chương trình hành động số 12-CTr/ĐU ngày 19/3/2026 của Ban Thường vụ Đảng uỷ phường thực hiện Nghị quyết số 05-NQ/TU ngày 14/01/2026 của Ban Chấp hành Đảng bộ thành phố về xây dựng và triển khai thực hiện một số mô hình Chủ nghĩa xã hội gắn với con người Xã hội chủ nghĩa tại thành phố Hải Phòng giai đoạn 2026 – 2030 và những năm tiếp theo; Quyết định số 1376/QĐ-UBND ngày 09/4/2026 của Ủy ban nhân dân thành phố về phê duyệt Đề án thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” tại xã, phường, đặc khu trên địa bàn thành phố Hải Phòng giai đoạn 2026 - 2030 và những năm tiếp theo;

Ủy ban nhân dân phường ban hành Đề án thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn phường Chu Văn An giai đoạn 2026-2030 và những năm tiếp theo, như sau:

**PHẦN I
CƠ SỞ LÝ LUẬN, CĂN CỨ CHÍNH TRỊ, PHÁP LÝ
VÀ SỰ CẦN THIẾT XÂY DỰNG ĐỀ ÁN**

I. CƠ SỞ LÝ LUẬN, CĂN CỨ CHÍNH TRỊ VÀ PHÁP LÝ

1. Cơ sở lý luận

Tư tưởng của Chủ tịch Hồ Chí Minh về xây dựng Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa là nền tảng sâu sắc, nhất quán xuyên suốt sự nghiệp cách mạng của Người, đặc biệt là quan điểm Nhà nước của dân, do dân, vì dân. Người khẳng định rằng: "Nước ta là nước dân chủ, địa vị cao nhất là dân, vì dân là chủ", "Bao nhiêu lợi ích đều vì dân. Bao nhiêu quyền hạn đều của dân", và "Tất

cả quyền lực nhà nước thuộc về nhân dân". Người nhân mạnh Nhà nước phải hoạt động trên cơ sở Hiến pháp và pháp luật, thượng tôn pháp luật, quản lý xã hội bằng pháp luật dân chủ, kết hợp đạo đức cách mạng với pháp chế. Quyền lực nhà nước thống nhất nhưng có sự phân công, phối hợp giữa các cơ quan (lập pháp, hành pháp, tư pháp) để kiểm soát quyền lực, tránh lạm quyền, đảm bảo dân chủ xã hội chủ nghĩa.

Phát huy dân chủ ở cơ sở là yêu cầu quan trọng nhằm bảo đảm quyền làm chủ của Nhân dân, với phương châm “dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra, dân giám sát, dân thụ hưởng”. Do đó, chính quyền các cấp, đặc biệt là cấp cơ sở, cần tăng cường đối thoại, lắng nghe, tôn trọng và phục vụ Nhân dân một cách thực chất, hiệu quả.

2. Căn cứ chính trị

Tại Điều 2, Hiến pháp năm 2013 quy định: “Nhà nước cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam là nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa của Nhân dân, do Nhân dân, vì Nhân dân”.

Văn kiện Đại hội Đại biểu toàn quốc lần thứ XIII của Đảng khẳng định: “Nhân dân là trung tâm, là chủ thể, là cội nguồn sức mạnh của công cuộc đổi mới, xây dựng và bảo vệ Tổ quốc; mọi chủ trương, chính sách phải thực sự xuất phát từ nguyện vọng, quyền và lợi ích chính đáng của Nhân dân; thắt chặt mối quan hệ mật thiết giữa Đảng với Nhân dân, dựa vào Nhân dân để xây dựng Đảng; lấy hạnh phúc, ấm no của Nhân dân làm mục tiêu phấn đấu, củng cố và tăng cường niềm tin của Nhân dân đối với Đảng, Nhà nước, chế độ xã hội chủ nghĩa”.

Nghị quyết số 25-NQ/TW ngày 03/6/2013 của Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa XI về tăng cường và đổi mới sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác dân vận trong tình hình mới, đã đề ra giải pháp xây dựng đội ngũ cán bộ đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ, trong đó đáng chú ý có nội dung: “Cán bộ, công chức, viên chức phải có trách nhiệm vận động Nhân dân. Xây dựng và thực hiện phong cách: “Trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân”, “Nghe dân nói, nói dân hiểu, làm dân tin”.

Trong Nghị quyết số 27-NQ/TW, ngày 09/11/2022 của Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa XIII về tiếp tục xây dựng và hoàn thiện Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa Việt Nam trong giai đoạn mới, có nhiệm vụ và giải pháp: “Tiếp tục đổi mới hoạt động của Chính phủ, chính quyền địa phương; xây dựng nền hành chính nhà nước phục vụ Nhân dân, chuyên nghiệp, pháp quyền, hiện đại, hiệu lực, hiệu quả”.

Tại Hội nghị toàn quốc về tiếp tục đẩy mạnh việc xây dựng và thực hiện Quy chế dân chủ ở cơ sở ngày 16/7/2018, Đồng chí Tổng Bí thư Nguyễn Phú

Trọng đến dự, có bài phát biểu chỉ đạo, trong đó có nội dung: “Nâng cao đạo đức công vụ, chất lượng phục vụ Nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức; xây dựng chính quyền thật sự thân thiện, gần dân, trọng dân và vì dân”.

Trong Báo cáo chính trị trình Đại hội đã nêu giải pháp về công tác xây dựng chính quyền, nhấn mạnh: “Tiếp tục đổi mới, sắp xếp tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả. Nâng cao trình độ, phẩm chất, năng lực của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; cải cách chế độ công vụ và nâng cao ý thức, trách nhiệm, kỷ luật, kỷ cương và chất lượng phục vụ nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức”.

3. Căn cứ pháp lý

- Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16/6/2025;
- Luật Cán bộ, công chức ngày 24/6/2025;
- Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở ngày 10/11/2022;
- Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013;
- Đề án số 04-ĐA/TU ngày 14/01/2026 của Thành ủy Hải Phòng về xây dựng mô hình Chủ nghĩa xã hội gắn với con người xã hội chủ nghĩa tại thành phố Hải Phòng giai đoạn 2026-2030 và những năm tiếp theo;
- Nghị quyết số 05-NQ/TU ngày 14/01/2026 của Ban Chấp hành Đảng bộ thành phố về xây dựng và triển khai thực hiện một số mô hình Chủ nghĩa xã hội gắn với con người xã hội chủ nghĩa tại thành phố Hải Phòng giai đoạn 2026 - 2030 và những năm tiếp theo;
- Nghị quyết số 05-NQ/ĐU ngày 20/3/2026 của Đảng ủy Ủy ban nhân dân thành phố về nâng cao chất lượng, hiệu quả thực hiện công tác dân vận của chính quyền tại Đảng bộ Ủy ban nhân dân thành phố giai đoạn 2026-2030;
- Chương trình hành động số 12-CTr/Đu ngày 19/3/2026 của Ban thường vụ Đảng ủy phường thực hiện Nghị quyết số 05-NQ/TU ngày 14/01/2026 của Ban Chấp hành đảng bộ thành phố về xây dựng và triển khai thực hiện một số mô hình Chủ nghĩa xã hội gắn với con người Xã hội chủ nghĩa tại thành phố Hải Phòng giai đoạn 2026 – 2030 và những năm tiếp theo;
- Quyết định số 1376/QĐ-UBND ngày 09/4/2026 của Ủy ban nhân dân thành phố về phê duyệt Đề án thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” tại xã, phường, đặc khu trên địa bàn thành phố Hải Phòng giai đoạn 2026 - 2030 và những năm tiếp theo.

II. SỰ CẦN THIẾT XÂY DỰNG ĐỀ ÁN

Thâm nhuần tư tưởng của Chủ tịch Hồ Chí Minh, quan điểm xuyên suốt của Đảng và Nhà nước về xây dựng Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa. Trong bối cảnh cả nước đang đẩy mạnh cải cách hành chính, xây dựng chính

quyền số, chuyển đổi số quốc gia và phát triển đô thị thông minh, yêu cầu đặt ra đối với chính quyền cấp xã không chỉ dừng lại ở việc thực hiện đúng quy định pháp luật mà còn phải đổi mới tư duy quản lý, chuyển từ “quản lý hành chính” sang “phục vụ Nhân dân”, lấy sự hài lòng của người dân làm thước đo chất lượng hoạt động của bộ máy nhà nước.

Đồng thời, xuất phát từ thực tiễn của quá trình đổi mới, phát triển đất nước và thực trạng những kết quả đạt được, những hạn chế và nguyên nhân trong hoạt động điều hành, quản lý của chính quyền cấp xã cho thấy cần phải quan tâm xây dựng chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ.

Việc ban hành Đề án thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn phường Chu Văn An là hết sức cần thiết và là bước cụ thể hóa các chủ trương lớn của Đảng, Nhà nước và Thành ủy, Ủy ban nhân dân thành phố, của Đảng ủy phường về xây dựng nền hành chính phục vụ, chuyên nghiệp, hiện đại và minh bạch.

PHẦN II

THỰC TRẠNG VỀ TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG CỦA CHÍNH QUYỀN TẠI UBND PHƯỜNG

Thực hiện Nghị quyết số 1669/NQ-UBTVQH15 ngày 16/6/2025 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về việc sắp xếp các đơn vị hành chính cấp xã của thành phố Hải Phòng năm 2025, phường Chu Văn An được thành lập trên cơ sở nhập toàn bộ diện tích tự nhiên và quy mô dân số của phường Sao Đỏ, phường Văn An, phường Chí Minh, phường Thái Học, một phần quy hoạch sân Golf thuộc phường Văn Đức (1,16 km²) và một phần khu dân cư Lôi Động, phường Cộng Hòa (0,18 km²; 533 người). Phường Chu Văn An có diện tích tự nhiên 40,86 km²; quy mô dân số 56.251 người.

Thực hiện chủ trương đổi mới tổ chức chính quyền địa phương của Trung ương, việc triển khai mô hình chính quyền địa phương 02 cấp đã được Đảng ủy Ủy ban nhân dân phường lãnh đạo, chỉ đạo tập trung, thống nhất và quyết liệt. Sau thời gian triển khai, bộ máy chính quyền phường đã vận hành ổn định, đi vào nề nếp và phát huy hiệu quả; dần đáp ứng được mục tiêu phục vụ người dân và tổ chức, doanh nghiệp ngày càng tốt hơn, tạo thuận lợi trong thực hiện các thủ tục hành chính và tiếp cận dịch vụ công, đồng thời thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội trên địa bàn phường.

1. Những kết quả chủ yếu trong hoạt động của chính quyền phường

Tổ chức và hoạt động của Ủy ban nhân dân phường đã đi vào nền nếp và đạt được nhiều kết quả nổi bật:

- Ủy ban nhân dân phường đã tích cực chủ động, nỗ lực cố gắng, phát huy tinh thần, trách nhiệm, khẩn trương thực hiện đầy đủ, nghiêm túc các nội dung, nhiệm vụ được phân công.

- Hoạt động quản lý nhà nước của chính quyền cơ bản đi vào nền nếp; công tác tuyên truyền, định hướng dư luận và bảo đảm an ninh, trật tự xã hội được chú trọng, tạo sự ổn định cho quá trình vận hành.

- Các cơ quan, đơn vị được sắp xếp tinh gọn, các chức danh lãnh đạo, quản lý cơ bản được kiện toàn đầy đủ, bước đầu hoạt động nhịp nhàng, cơ bản đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ; các chế độ, chính sách đối với cán bộ, công chức, viên chức và các đối tượng chịu tác động được giải quyết kịp thời; công tác đào tạo, bồi dưỡng được chú trọng, từng bước nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

- Hệ thống văn bản về phân cấp, phân quyền, phân định thẩm quyền được ban hành kịp thời, tạo hành lang pháp lý rõ ràng; thẩm quyền của các cấp được xác định cụ thể, giúp tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong thực tiễn, nâng cao tính chủ động của chính quyền cấp xã.

- Nhận thức và hành động của đội ngũ cán bộ, công chức về công tác dân vận chính quyền có nhiều chuyển biến tích cực; phát huy tốt vai trò trong việc tổ chức và vận động Nhân dân thực hiện đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, tạo sự đồng thuận trong xã hội.

- Tính công khai, minh bạch trong hoạt động điều hành của chính quyền được nâng lên. Các công việc liên quan đến người dân được giải quyết cơ bản kịp thời. Quyền làm chủ của Nhân dân được tôn trọng và phát huy; sự hài lòng của người dân với hoạt động của cấp ủy, chính quyền và niềm tin của Nhân dân với Đảng, Nhà nước ngày càng được nâng cao.

- Thủ tục hành chính được chuẩn hóa, thời gian được rút ngắn, tỷ lệ giải quyết hồ sơ trước hạn, đúng hạn cao; dịch vụ công trực tuyến, hệ thống phòng họp trực tuyến, cổng thông tin điện tử, chứng thư số được triển khai đồng bộ góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp, tạo niềm tin và sự đồng thuận trong xã hội.

- Công tác lãnh đạo, chỉ đạo, kiểm tra, đôn đốc được thực hiện thường xuyên, kịp thời phát hiện, tháo gỡ khó khăn, vướng mắc, góp phần nâng cao hiệu năng, hiệu lực, hiệu quả quản lý, điều hành của chính quyền.

- Người đứng đầu chính quyền cơ bản thực hiện tốt công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân và thực hiện tiếp xúc, đối

thoại với Nhân dân, góp phần giải quyết kịp thời những bức xúc, ý kiến, kiến nghị của Nhân dân ngay từ cơ sở, hạn chế đơn thư khiếu nại, tố cáo vượt cấp và tập trung khiếu kiện đông người.

2. Hạn chế

Bên cạnh những kết quả đạt được, còn tồn tại, hạn chế cần tập trung khắc phục, cụ thể:

- Nguồn nhân sự ở phường mặc dù đã được rà soát, sắp xếp, bố trí; tuy nhiên năng lực công tác của một số công chức chưa đáp ứng tốt yêu cầu khi vận hành mô hình chính quyền địa phương 02 cấp.

- Hoạt động của chính quyền đã có nhiều đổi mới, tuy nhiên phong cách làm việc của một bộ phận cán bộ, công chức chưa thực sự lấy chủ thể người dân là đối tượng phục vụ, chưa kịp thời lắng nghe, tiếp thu, giải quyết những vấn đề người dân quan tâm.

- Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính chưa thực sự ưu việt; công tác số hóa dữ liệu lịch sử trước khi sắp xếp đơn vị hành chính cùng việc chuyển dịch dữ liệu từ hệ thống cũ sang hệ thống hợp nhất có lúc chưa đáp ứng được yêu cầu công tác giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp; ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng hoạt động của chính quyền địa phương.

- Mặc dù đã được bố trí, sắp xếp nhưng cơ sở vật chất tại một số phòng làm việc xuống cấp, trang thiết bị công nghệ thông tin chưa đồng bộ.

- Công tác tuyên truyền, phổ biến, quán triệt các chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước ở địa phương. Việc công khai nội dung liên quan đến thực hiện dân chủ có thời điểm chưa kịp thời, chưa tạo thuận lợi cho người dân tiếp cận thông tin. Việc xây dựng và thực hiện văn hóa công sở, đạo đức công vụ, quy tắc ứng xử của một số cán bộ công chức chưa đạt yêu cầu.

- Chưa kịp thời động viên, khen thưởng, ghi nhận những đóng góp của Nhân dân trong phát triển kinh tế - xã hội, đảm bảo quốc phòng - an ninh ở địa phương.

- Bước đầu triển khai còn có những khó khăn, vướng mắc và tồn tại; tuy nhiên, với tinh thần chỉ đạo tập trung, quyết liệt, Ủy ban nhân dân phường đã nghiêm túc đánh giá và chỉ đạo việc khắc phục ngay những tồn tại hạn chế đã được chỉ ra. Đến nay, cơ bản các nội dung tồn tại, hạn chế đã và đang được khắc phục và giải quyết.

3. Nguyên nhân của những hạn chế

Trình độ, năng lực của một số cán bộ, công chức khi thực thi công vụ còn hạn chế; tác phong, lề lối làm việc nặng về mệnh lệnh hành chính.

- Việc ứng dụng công nghệ thông tin để hướng dẫn, tuyên truyền, vận động người dân thực hiện làm các thủ tục hành chính thông qua môi trường mạng internet còn hạn chế.

- Trình độ về công nghệ thông tin của một bộ phận người dân còn hạn chế khi sử dụng tài khoản giao dịch điện tử, nộp hồ sơ trực tuyến phải phụ thuộc vào hướng dẫn trực tiếp của cán bộ, công chức.

- Công tác giám sát thực thi công vụ chưa đồng bộ, kịp thời.

- Một số cán bộ, công chức chưa nhận thức đầy đủ về mục đích, ý nghĩa, tầm quan trọng của công tác dân vận chính quyền, coi nhẹ việc vận động thuyết phục, còn cho rằng công tác dân vận là việc của tổ chức Đảng, Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội.

PHẦN III MÔ HÌNH, MỤC TIÊU, NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP

I. MÔ HÌNH “CHÍNH QUYỀN THÂN THIỆN VÀ CÁC TIÊU CHÍ CỤ THỂ

1. Tiêu chí 1: Chính quyền công khai, minh bạch

1.1. Chính quyền công khai các nội dung để tổ chức, công dân biết, thực hiện

a) Nội dung công khai

Công khai những nội dung mà chính quyền cấp xã phải công khai theo quy định tại Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở, Luật phòng chống tham nhũng; cam kết không gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ, các quy định của Pháp luật và các nội dung cần thiết khác mà pháp luật không cấm; đồng thời định kỳ rà soát để cập nhật khi có thay đổi, gồm:

- Danh mục, nội dung, thời gian, quy trình giải quyết thủ tục hành chính; mức thu phí, lệ phí của từng thủ tục hành chính;

- Số điện thoại của bí thư, phó bí thư đảng ủy; chủ tịch, phó chủ tịch Hội đồng nhân dân; chủ tịch, phó chủ tịch Ủy ban nhân dân và cán bộ, công chức phường.

- Nội quy tiếp công dân, thông báo lịch tiếp công dân định kỳ;

- Lịch công tác của Ủy ban nhân dân phường, của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường hằng tuần;

- Số điện thoại đường dây nóng của Ủy ban nhân dân phường;

- Cam kết không gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ;

- Các nội dung phải công khai theo quy định về thực hiện dân chủ trong công tác bồi thường, hỗ trợ, tái định cư khi nhà nước thu hồi đất trên địa bàn thành phố; trên địa bàn phường;

- Công khai tình hình giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến (tỷ lệ, số lượng) để thúc đẩy chuyển đổi số.

b) Hình thức công khai

- Niêm yết thường xuyên tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường;
 - Đăng tải trên trang thông tin điện tử;
 - Thông tin trên hệ thống đài truyền thanh;
 - Đăng tải trên các mạng viễn thông, mạng xã hội (fanpage, zalo page...);
 - Định kỳ cung cấp thông tin báo chí (tổ chức họp báo, gửi văn bản) theo quy định của Luật Tiếp cận thông tin.

1.2. Chính quyền tạo điều kiện để tổ chức, công dân giám sát hoạt động

a) Nội dung giám sát

- Hoạt động của chính quyền, việc thực thi công vụ cán bộ, công chức;
 - Đạo đức, lối sống của cán bộ, công chức;
 - Việc thực hiện trách nhiệm nêu gương của cán bộ, công chức (tiên phong trong thực hiện chủ trương, đường lối của đảng, chính sách, pháp luật của nhà nước; vận động người thân, nhân dân cùng thực hiện);

- Việc thực hiện tiếp dân, đối thoại trực tiếp, lắng nghe ý kiến nhân dân của người đứng đầu cấp ủy, chính quyền phường.

b) Hình thức giám sát

- Ủy ban nhân dân phường bố trí, thiết lập các phương tiện để tiếp nhận ý kiến phản ánh, góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp:

+ Bố trí hòm thư góp ý tại trụ sở Ủy ban nhân dân phường, nơi sinh hoạt cộng đồng tại các tổ dân phố;

+ Thiết lập hòm thư điện tử, địa chỉ zalo, facebook, số điện thoại đường dây nóng để tiếp nhận ý kiến phản ánh, góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp;

+ Vận hành App trên điện thoại thông minh để tiếp nhận ý kiến phản ánh, góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp;

- Ủy ban nhân dân phường xây dựng cơ chế tiếp nhận thông tin phản ánh, góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp ít nhất 01 lần/tuần thông qua Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội, Tổ trưởng tổ dân phố, chi hội đoàn thể ở tổ dân phố.

2. Tiêu chí 2: Chính quyền thân thiện, hành động, vì Nhân dân phục vụ

- Quy định 01 ngày/tuần giải quyết nhanh và trả kết quả thủ tục hành chính trong ngày cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp đối với một số thủ tục hành chính (Ủy ban nhân dân phường lựa chọn, quyết định ngày áp dụng trong tuần).

- Thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại nhà cho các đối tượng (thương binh, bệnh binh nặng, người khuyết tật, người ốm đau, người mắc bệnh hiểm nghèo, người già yếu cô đơn không nơi nương tựa) không có khả năng đi lại khi có nhu cầu, đề nghị.

- Bố trí, huy động sự tham gia của cán bộ, đoàn viên, hội viên các tổ chức chính trị - xã hội để hỗ trợ, tiếp đón, hướng dẫn người dân đến làm thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường vào các ngày làm việc trong tuần thực hiện giải quyết nhanh và trả kết quả thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

- Tổ chức các hoạt động thăm hỏi, chúc mừng, động viên nhân dân thông qua các hình thức:

+ Tổ chức trao tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường: giấy chứng nhận kết hôn, thư chúc mừng kết hôn;

+ Tổ chức thăm hỏi, phúng viếng hoặc gửi thư chia buồn đến gia đình công dân có người thân qua đời;

+ Gửi thư cảm ơn người dân, tổ chức và doanh nghiệp có đóng góp xây dựng đảng, xây dựng chính quyền và cộng đồng dân cư...;

+ Gửi thư biểu dương đối với công dân có sáng kiến ở cộng đồng dân cư đã được Ủy ban nhân dân phường công nhận;

+ Gửi thư xin lỗi người dân, tổ chức và doanh nghiệp về việc giải quyết thủ tục hành chính quá hạn;

- Người đứng đầu chính quyền trực tiếp chúc mừng toàn thể nhân dân dịp năm mới, các ngày lễ lớn... thông qua hệ thống truyền thanh, trang thông tin điện tử điện tử, mạng viễn thông, mạng xã hội...

- Tổ chức 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 hằng năm.

- Khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường bằng phiếu điều tra xã hội học hoặc online qua ứng dụng hoặc mã QR tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

- Khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và về kết quả thực hiện “Chính quyền thân thiện” ở phường bằng phiếu điều tra xã hội học hoặc online qua ứng dụng hoặc mã QR.

3. Tiêu chí 3: Chính quyền có đội ngũ cán bộ, công chức chuyên nghiệp, trách nhiệm, gương mẫu, thân thiện

3.1. Xây dựng hình ảnh người đứng đầu cấp ủy, chính quyền gương mẫu, trách nhiệm, thân thiện với Nhân dân

- Gương mẫu đi đầu trong việc thực hiện nhiệm vụ và các chuẩn mực đạo đức, tác phong, lễ nôi làm việc.

- Thường xuyên xuống cơ sở tổ dân phố để tham gia các hoạt động với nhân dân, lắng nghe, tiếp thu các ý kiến, kiến nghị, tham vấn của nhân dân để có biện pháp giải quyết và sửa đổi, bổ sung các quy chế, quy định cho phù hợp với tình hình thực tiễn.

+ Ít nhất 1 lần/tuần, cấp ủy, chính quyền cử cán bộ, công chức lãnh đạo, quản lý (từ cấp phó trưởng phòng và tương đương trở lên) trực tiếp xuống địa bàn tổ dân phố để tham gia hoạt động cộng đồng với nhân dân (Ví dụ: Ngày thứ 7 cùng dân ra quân dọn vệ sinh đường làng, ngõ xóm, trồng, chăm sóc cây xanh...); dự họp cộng đồng dân cư ở tổ dân phố để lắng nghe sáng kiến, ý kiến góp ý, tâm tư, nguyện vọng, phản ánh, kiến nghị của nhân dân.

+ Ít nhất 1 tháng/lần, người đứng đầu cấp ủy, chính quyền tiếp công dân; đối thoại đột xuất khi có vấn đề, vụ việc phát sinh; giải quyết dứt điểm đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của công dân ngay từ cơ sở, không để khiếu nại, tố cáo kéo dài, vượt cấp.

- Chỉ đạo, lãnh đạo triển khai và thực hiện tốt các nhiệm vụ tại địa phương;

- Chỉ đạo, lãnh đạo thực hiện các quy chế, quy định của pháp luật.

3.2. Đội ngũ cán bộ, công chức chuyên nghiệp, trách nhiệm, gương mẫu, thân thiện

- Cán bộ, công chức có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ đảm bảo theo quy định; có trình độ ngoại ngữ để phục vụ yêu cầu công việc; có trình độ tin học đáp ứng yêu cầu ứng dụng công nghệ thông tin và chuyên đổi số.

- Cán bộ, công chức có kỹ năng giao tiếp, ứng xử, tiếp dân, tiếp nhận và xử lý thông tin, xử lý tình huống với người dân, tổ chức, doanh nghiệp báo chí, hội nhập, ứng xử trên mạng xã hội.

- Cán bộ, công chức 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 phường; quy tắc ứng xử trên mạng xã hội; tích cực học tập, nghiên cứu, nâng cao trình độ, năng lực, rèn luyện tác phong công tác dân vận, đáp ứng yêu cầu phục vụ Nhân dân.

- 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 thủ tục hành chính. Thực hiện nghiêm "4 xin", "4 luôn" và "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 vụ;

- 100% cán bộ, công chức khi làm việc phải đeo thẻ; mặc đồng phục (cả tuần hoặc thứ 2, 6); riêng công chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường phải mặc đồng phục công sở hoặc trang phục ngành theo quy định, đeo thẻ công chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ.

- 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).

4. Tiêu chí 4: Chính quyền xanh, văn minh, hiện đại

- Xây dựng môi trường làm việc thân thiện, xanh - sạch - đẹp (bố trí cây xanh, vị trí để xe miễn phí cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp khi đến giao dịch, làm việc).

- Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường: Bên trong có ghế ngồi, quạt/điều hòa, vòi nước uống công cộng; nơi ngồi chờ bên ngoài Trung tâm Phục vụ hành chính công có ghế ngồi, mái che, cây xanh, vòi nước uống công cộng; trang bị biển tên, chức danh, số điện thoại của công chức; lắp đặt, trang bị các máy móc, thiết bị sau: máy photo, máy scan, máy in, máy tính tra cứu thủ tục hành chính, thực hiện dịch vụ công trực tuyến, truy cập internet miễn phí; ứng dụng mã QR - code trong tra cứu thủ tục hành chính, thanh toán phí, lệ phí; ứng dụng VNeID trong giải quyết một số thủ tục hành chính, thiết bị bấm số thứ tự giải quyết thủ tục hành chính tự động; ứng dụng công nghệ AI trong hướng dẫn, tra cứu, giải quyết một số thủ tục hành chính...; thiết bị điện tử để người dân tổ chức và doanh nghiệp đánh giá trực tiếp công tác tiếp công dân, giải quyết các thủ tục hành chính; hệ thống camera giám sát; cài đặt wifi miễn phí.

- Ứng dụng công nghệ truyền thanh kỹ thuật số đến tổ dân phố.

- Ứng dụng biểu quyết trực tuyến qua zalo, fanpage về các vấn đề pháp luật quy định tại cộng đồng dân cư.

- Vận động 01 người dân/hộ gia đình trở lên cài đặt ứng dụng Hải Phòng Smart.
- Hằng năm, địa phương có mô hình sáng tạo và hiệu quả được công nhận.

II. QUAN ĐIỂM, MỤC TIÊU

1. Quan điểm

- Việc xây dựng và thực hiện Đề án “Chính quyền thân thiện” được thực hiện dưới sự lãnh đạo, chỉ đạo thống nhất, đồng bộ của cấp ủy Đảng. Đây là nhiệm vụ của tổ chức đảng, chính quyền, của mỗi cán bộ, đảng viên, công chức ở phường trong thực hiện chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước về trách nhiệm nêu gương, trách nhiệm trong thực thi công vụ và tinh thần, thái độ phục vụ Nhân dân.

- Xây dựng chính quyền thân thiện bảo đảm thực hiện theo cơ chế “Đảng lãnh đạo, Nhà nước quản lý, Nhân dân làm chủ”, gắn với việc nâng cao hiệu quả công tác dân vận ở cơ sở, nhất là công tác dân vận chính quyền và thực hiện hiệu quả công tác cải cách hành chính, nâng cao đạo đức công vụ, trách nhiệm phục vụ Nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức, góp phần phát huy dân chủ ở cơ sở, huy động sức mạnh tổng hợp của cả hệ thống chính trị, tạo sự đồng thuận của các tầng lớp Nhân dân thực hiện thắng lợi các mục tiêu nghị quyết đại hội đảng các cấp đề ra và củng cố, tăng cường niềm tin của Nhân dân đối với cấp ủy, chính quyền, xây dựng mối liên hệ mật thiết giữa Đảng, Nhà nước với Nhân dân.

- Đề án có các tiêu chí cụ thể để thực hiện và đôn đốc, kiểm tra, giám sát, định kỳ hằng năm tổ chức đánh giá, xếp loại mức độ hoàn thành.

2. Mục tiêu

2.1. Mục tiêu chung

- Xây dựng chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ nhằm đổi mới mạnh mẽ lề lối làm việc của chính quyền và cán bộ, công chức; xây dựng phong cách “trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân”; nâng cao chất lượng, hiệu quả phục vụ Nhân dân, hướng đến sự hài lòng của Nhân dân đối với chính quyền và đội ngũ cán bộ, công chức ở cơ sở; giải quyết kịp thời các thủ tục hành chính, các kiến nghị, đề xuất và nguyện vọng chính đáng của Nhân dân; xây dựng chính quyền hoạt động hiệu lực, hiệu quả, góp phần thực hiện tốt các nhiệm vụ chính trị, phát triển kinh tế - xã hội, bảo đảm quốc phòng - an ninh, củng cố niềm tin của Nhân dân đối với Đảng, Nhà nước.

- Tăng cường sự gần gũi, thân thiện giữa người dân và chính quyền, phát huy dân chủ ở cơ sở; thực hiện tốt phương châm “dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra, dân giám sát, dân thụ hưởng”, góp phần huy động sức mạnh tổng hợp của cả hệ thống chính trị, sự đồng thuận, hài lòng của các tầng lớp Nhân dân với chính quyền và đội ngũ cán bộ, công chức ở địa phương, cơ sở.

2.2. Mục tiêu cụ thể

1. Kế hoạch được triển khai đồng bộ tại Ủy ban nhân dân phường từ năm 2026.
2. Năm 2026 Ủy ban nhân dân phường Chu Văn An đạt chuẩn “ Chính quyền thân thiện”: Đạt Mức 2.
3. Từ năm 2027 trở đi phấn đấu nâng mức độ chuẩn (Mức độ 3, Mức độ 4).

III. NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP CHỦ YẾU

1. Phát huy vai trò, trách nhiệm của cấp ủy, tổ chức đảng các cấp trong việc lãnh đạo, chỉ đạo thực hiện Đề án

- Lãnh đạo, chỉ đạo thực hiện Đề án đảm bảo chất lượng, hiệu quả, thiết thực theo các nội dung tiêu chí đề ra. Coi đây là nhiệm vụ trọng tâm để nâng cao hiệu quả công tác lãnh đạo, chỉ đạo, thực hiện nhiệm vụ chính trị của địa phương.

- Tăng cường tuyên truyền, quán triệt sâu rộng để nâng cao nhận thức cho cán bộ, đảng viên, các tầng lớp Nhân dân về chủ trương, quan điểm của Đảng, Nhà nước về xây dựng Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa của Nhân dân, do Nhân dân, vì Nhân dân và vai trò, ý nghĩa, tầm quan trọng của việc xây dựng “Chính quyền thân thiện”.

- Xác định xây dựng “Chính quyền thân thiện” là nhiệm vụ thường xuyên gắn với thực hiện chức năng, nhiệm vụ của mỗi cán bộ, công chức nhằm xây dựng nền hành chính minh bạch, hiệu lực, hiệu quả, tạo thuận lợi cho tổ chức, cho người dân.

- Tăng cường công tác lãnh đạo, chỉ đạo việc bố trí, sắp xếp cán bộ, quan tâm tới cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm phục vụ hành chính công có phẩm chất đạo đức, năng lực, trình độ chuyên môn, có kinh nghiệm kỹ năng trong giao tiếp, ứng xử và xử lý mềm dẻo, linh hoạt các tình huống khi làm việc với công dân, tổ chức, doanh nghiệp. Thường xuyên tập huấn, đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ, công chức phường đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ công tác.

2. Đổi mới mạnh mẽ lề lối làm việc của chính quyền và cán bộ, công chức cơ sở, khắc phục tình trạng quan liêu, hành chính, mệnh lệnh sang hướng dẫn, phục vụ, thân thiện

- Tập trung cải cách thủ tục hành chính, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, xây dựng chính quyền số. Giải quyết nhanh, kịp thời các thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp. Nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của chính quyền.

- Thực hiện tốt quy định việc tiếp xúc, đối thoại của người đứng đầu cấp ủy, chính quyền với Nhân dân; Thường xuyên sâu sát cơ sở, lắng nghe, tiếp thu

ý kiến của Nhân dân và thực hiện tốt công tác dân vận chính quyền, tuyên truyền, giải thích, thuyết phục đối với những vấn đề Nhân dân chưa rõ, chưa đồng thuận. Duy trì thực hiện nghiêm công tác tiếp dân, giải quyết đơn thư, khiếu nại, tố cáo của công dân; tăng cường đối thoại với Nhân dân tại các địa bàn còn có vấn đề bức xúc, có tiềm ẩn thành điểm nổi cộm, phức tạp.

- Thực hiện tốt công tác giám sát và phản biện xã hội của Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức chính trị - xã hội. Tiếp thu đầy đủ ý kiến tham gia góp ý của Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức chính trị - xã hội trước khi ban hành cơ chế, chính sách có tác động, ảnh hưởng trực tiếp đến người dân.

- Khuyến khích kịp thời có các hình thức chúc mừng, động viên, khen thưởng, ghi nhận những tổ chức, người dân có thành tích xuất sắc hoặc có nhiều đóng góp trí tuệ, công sức, vật chất cho phát triển kinh tế - xã hội, đảm bảo quốc phòng - an ninh ở địa phương.

3. Phát huy quyền dân chủ của Nhân dân trên các lĩnh vực

- Tăng cường và mở rộng dân chủ trên mọi lĩnh vực hoạt động của chính quyền. Nâng cao chất lượng hoạt động tiếp xúc cử tri, hoạt động giám sát, tiếp dân, đối thoại, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của Nhân dân. Thực hiện tốt việc công khai, minh bạch và tổ chức cho Nhân dân tham gia bàn bạc, giám sát, kiểm tra theo phương châm “dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra, dân giám sát, dân thụ hưởng”.

- Thường xuyên nắm chắc tình hình tư tưởng, tâm tư, nguyện vọng của Nhân dân; kịp thời giải quyết những kiến nghị hợp pháp, chính đáng của Nhân dân và thực hiện tốt công tác tiếp nhận, giải quyết đơn, thư khiếu nại, tố cáo ngay từ cơ sở, khi mới phát sinh, không để trở thành điểm nổi cộm, phức tạp; phát hiện, ngăn chặn kịp thời những biểu hiện mất dân chủ, xử lý nghiêm các hiện tượng lợi dụng dân chủ gây mất ổn định tình hình ngay từ cơ sở.

- Phát huy vai trò hoạt động của ban thanh tra nhân dân, ban giám sát đầu tư của cộng đồng ở phường. Kịp thời rà soát, sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện các quy chế, quy định về thực hiện dân chủ ở các địa phương cho phù hợp với thực tế và tổ chức thực hiện đảm bảo chất lượng hiệu quả.

4. Nâng cao đạo đức công vụ, trách nhiệm phục vụ Nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức; xây dựng hình ảnh cán bộ, công chức “Trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân”

- Thường xuyên giáo dục nâng cao bản lĩnh chính trị, sự gương mẫu, tinh thần vì Nhân dân phục vụ của cán bộ, công chức, nhất là người đứng đầu chính quyền ở cơ sở. Thực hiện tốt việc học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh về phục vụ Nhân dân.

- Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức có phẩm chất đạo đức tốt, có trình độ, năng lực và tận tụy phục vụ Nhân dân; nói đi đôi với làm, có tác phong làm việc khoa học, chuyên nghiệp; tôn trọng, lắng nghe, tận tình hướng dẫn và giải thích thấu đáo những thắc mắc của người dân; không thờ ơ, vô cảm, thiếu trách nhiệm trước những khó khăn, bức xúc của Nhân dân.

- Quán triệt, chỉ đạo cán bộ, công chức nâng cao đạo đức công vụ, thực hiện tốt các quy định về văn hóa công sở, quy tắc ứng xử, có thái độ tôn trọng, phong cách làm việc gần gũi, niềm nở, giải thích, hướng dẫn tận tình cho Nhân dân đến làm việc, quan hệ công tác. Thực hiện nghiêm túc “4 xin, 4 luôn và 5 không” theo Đề án văn hóa công vụ đã được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt.

- Tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, công nghệ thông tin cho đội ngũ cán bộ, công chức.

5. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát, thi đua khen thưởng trong việc tổ chức thực hiện Đề án.

- Xây dựng chương trình, kế hoạch kiểm tra, giám sát việc thực hiện Đề án để đánh giá rút kinh nghiệm, phát huy những kết quả đạt được, khắc phục hạn chế để tiếp tục hoàn thiện các tiêu chí trong quá trình thực hiện Đề án.

- Phát huy vai trò của Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội tham gia giám sát, phản biện xã hội; góp ý xây dựng Đảng, xây dựng chính quyền; nâng cao chất lượng việc thực hiện các kiến nghị sau giám sát, phản biện xã hội.

- Thường xuyên kiểm tra, giám sát, xử lý nghiêm những cán bộ, công chức có hành vi cửa quyền, tham nhũng, lãng phí, gây phiền hà đối với Nhân dân. Phát huy vai trò giám sát của Nhân dân đối với cán bộ, công chức trong thực hiện đạo đức công vụ.

- Biểu dương, khen thưởng kịp thời những địa phương có nhiều thành tích, sáng tạo trong quá trình “Xây dựng chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ” và những cán bộ, công chức có tinh thần trách nhiệm, luôn hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ, tận tụy, trách nhiệm với công việc được giao.

PHẦN IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

I. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện Đề án này được bố trí từ ngân sách nhà nước theo quy định của pháp luật và phân cấp quản lý ngân sách.

II. PHÂN CÔNG THỰC HIỆN

1. Phòng Văn hóa-Xã hội

a) Tham mưu việc triển khai thực hiện kế hoạch tại Ủy ban nhân dân phường; tổng hợp kết quả thực hiện Kế hoạch định kỳ hàng năm và theo yêu cầu đột xuất.

b) Tham mưu tập trung các biện pháp, giải pháp nhằm đảm bảo đạt được Bộ Tiêu chí mô hình “Chính quyền thân thiện” tại địa phương.

c) Tham mưu thực hiện việc đăng ký, làm đầu mối tổng hợp báo cáo các tiêu chí, lập hồ sơ đề nghị thẩm định công nhận phường đạt chuẩn mô hình “Chính quyền thân thiện” theo quy định.

d) Chủ trì tham mưu thực hiện sơ kết vào năm 2027, tổng kết giai đoạn kết quả thực hiện Kế hoạch này; Tham mưu, đề xuất cấp có thẩm quyền xem xét, quyết định khen thưởng đối với các tập thể, cá nhân có thành tích trong xây dựng “ Chính quyền thân thiện”.

2. Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị phường

Tổng hợp dự toán kinh phí thực hiện nhiệm vụ các cơ quan, đơn vị trình cấp có thẩm quyền phân bổ kinh phí triển khai thực hiện.

3. Trung tâm phục vụ hành chính công

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 phường, đảm bảo đi vào thực chất, hiệu quả hướng đến mục tiêu phục vụ, tạo điều kiện tốt nhất cho người dân, doanh nghiệp.

4. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường

Chủ trì, phối hợp với các phòng ban, cơ quan, đơn vị tham mưu thực hiện các nhiệm vụ theo kế hoạch triển khai của phường.

Phối hợp với Phòng Văn hóa-Xã hội trong việc tổ chức các Hội nghị sơ kết, tổng kết (nếu có).

5. Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công phường tích cực đẩy mạnh công tác tuyên truyền về triển khai các mô hình “Chính quyền thân thiện” về những nỗ lực của cấp ủy Đảng, chính quyền địa phương trong nhiệm vụ CCHC, những kết quả đạt được, nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm đẩy mạnh CCHC trong thời gian qua để các tổ chức, cá nhân và Nhân dân trên địa bàn phường có nhìn nhận tích cực về kết quả CCHC của phường.

Xây dựng và tham mưu UBND phường các khẩu hiệu đảm bảo ngắn gọn, dễ hiểu, dễ nhớ, để tuyên truyền đúng mục đích, ý nghĩa các nội dung thực hiện Kế hoạch Chính quyền thân thiện, công sở thân thiện bảo đảm thiết thực, hiệu quả.

6. Các phòng ban, cơ quan, đơn vị có liên quan

a) Quán triệt, chỉ đạo và tổ chức triển khai thực hiện các nội dung có liên quan của Kế hoạch này tại cơ quan, đơn vị bảo đảm theo quy định.

b) Phân công bộ phận chức năng hoặc cán bộ, công chức làm đầu mối để chủ trì tham mưu tổ chức thực hiện các nhiệm vụ có liên quan.

c) Phối hợp với Phòng Văn hóa-Xã hội đôn đốc, theo dõi, kiểm tra, giám sát trong việc triển khai thực hiện các nhiệm vụ liên quan đến ngành, lĩnh vực; đánh giá kết quả thực hiện, chấm điểm các tiêu chí và đề xuất công nhận phường đạt chuẩn mô hình “Chính quyền thân thiện”.

d) Tổng hợp các vướng mắc, khó khăn trong quá trình thực hiện, báo cáo Ủy ban nhân dân phường (qua Phòng Văn hóa-Xã hội tổng hợp).

7. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường và các tổ chức chính trị - xã hội phường

- Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến nội dung Đề án; phát huy vai trò giám sát và phản biện xã hội trong quá trình triển khai thực hiện Đề án;

Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh vướng mắc, các cơ quan, đơn vị báo cáo về Ủy ban nhân dân phường (qua phòng Văn hóa-Xã hội) để tổng hợp, giải quyết./.