

Số: /KH-UBND

Hồng Châu, ngày tháng năm 2026

KẾ HOẠCH
Xây dựng và thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện”
trên địa bàn xã Hồng Châu năm 2026

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 xã Hồng Châu xây dựng kế hoạch và thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn xã năm 2026, như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Tổ chức triển khai thực hiện và hoàn thành các tiêu chí theo Quyết định số 5049/QĐ-UBND ngày 11/12/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng về Ban hành Bộ tiêu chí và Bảng thang chấm điểm “Chính quyền thân thiện” cấp xã trên địa bàn thành phố Hải Phòng;

- Xây dựng hình ảnh Ủy ban nhân dân xã Hồng Châu thân thiện, trách nhiệm, kỷ cương, gần dân, nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, công dân khi đến liên hệ công tác và giao dịch.

- Nâng cao nhận thức, trách nhiệm của người đứng đầu và đội ngũ cán bộ, công chức trong thực hiện dân vận chính quyền gắn với cải cách hành chính.

2. Yêu cầu

- Việc xây dựng và triển khai mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn xã phải bám sát vào Bộ tiêu chí “Chính quyền thân thiện cấp xã” ban hành kèm theo Quyết định số 5049/QĐ-UBND ngày 11/12/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng.

- 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 chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan, đơn vị được giao chủ trì, phối hợp; có sự phối hợp chặt chẽ, thường xuyên giữa các cơ quan, đơn vị liên quan trên địa bàn xã.

II. NỘI DUNG

1. Nhóm 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, gồm:

(1) 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;

(2) Số điện thoại của 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 cấp xã;

(3) Nội quy tiếp công dân, thông báo lịch tiếp công dân định kỳ;

(4) Lịch công tác của Ủy ban nhân dân xã, của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã;

(5) Số điện thoại đường dây nóng của Ủy ban nhân dân cấp xã;

(6) Quy chế thực hiện dân chủ ở cơ sở;

(7) 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.

(8) 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 cấp xã;
- Đăng tải trên Cổng thông tin điện tử xã;
- Thông tin trên hệ thống phát 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.

c) Cơ quan thực hiện:

- Văn phòng HĐND và UBND xã chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện công khai mục (2), (3), (4), (5);
- Phòng Văn hóa - Xã hội thực hiện công khai mục (6);
- Trung tâm Phục vụ hành chính công xã công khai mục (1), (8);
- Phòng Kinh tế công khai mục (7).

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

a) Nội dung giám sát

(1) Hoạt động của chính quyền, việc thực thi công vụ cán bộ, công chức.

(2) Đạo đức, lối sống của cán bộ, công chức;

(3) 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);

(4) Việc thực hiện tiếp dân, đối thoại trực tiếp, lắng nghe ý kiến Nhân dân của người đứng đầu cấp ủy, chính quyền xã.

b) Hình thức giám sát

- Ủy ban nhân dân xã 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 UBND xã, tại nhà Văn hóa các thôn trên địa bàn xã.

+ 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 xã 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, Trường thôn, chi hội đoàn thể ở thôn.

c) Cơ quan thực hiện

- Cơ quan chủ trì: Văn phòng HĐND&UBND xã;

- Cơ quan phối hợp: Phòng Văn hóa - Xã hội; Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công xã; Ủy Ban MTTQ Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội xã; Trường các thôn.

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

a) Nội dung thực hiện

(1) 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.

(2) 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.

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

(4) 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 xã: 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 xã công nhận;

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

(5) Chủ tịch UBND xã chúc mừng toàn thể Nhân dân dịp năm mới, các ngày lễ lớn... thông qua hệ thống truyền thanh, trang thông tin điện tử, mạng viễn thông, mạng xã hội...

(6) 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.

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

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

b) Cơ quan thực hiện:

- Trung tâm Phục vụ hành chính công xã chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện nội dung (1), (2), (3), (7);

- Văn phòng HĐND&UBND xã chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện nội dung (4), (5), (6);

- Phòng Văn hóa - Xã hội chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện nội dung (8).

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

a) Nội dung thực hiện

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

(1) Gương mẫu đi đầu trong việc thực hiện nhiệm vụ và các chuẩn mực đạo đức, tác phong, lề lối làm việc;

(2) Thường xuyên xuống cơ sở thôn 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;

(3) Ít nhất 1 lần/tuần Đảng ủy, UBND xã cử lãnh đạo trực tiếp xuống địa bàn thôn để tham gia hoạt động cộng đồng với Nhân dân; dự họp cộng đồng dân cư ở

thôn đẽ lắng nghe sáng kiến, ý kiến góp ý, tâm tư, nguyện vọng, phản ánh, kiến nghị của Nhân dân;

(4) Ít nhất 1 tháng/lần, Bí thư Đảng ủy, Chủ tịch UBND xã 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;

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

(6) Chỉ đạo, lãnh đạo thực hiện các quy chế, quy định của pháp luật.

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

(1) 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 chuyển đổi số.

(2) 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.

(3) 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 xã; quy tắc ứng xử trên mạng xã hội, tích cực học tập, nghiên cứu, nâng cao trình độ năng lực, rèn luyện tác phong dân vận, đáp ứng yêu cầu phục vụ Nhân dân.

(4) 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.

(5) 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 xã phải mặc đồng phục công sở hoặc trang phục ngành theo quy định, đeo thẻ công chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ.

(6) 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).

b) Cơ quan thực hiện

- Các cơ quan, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân xã;
- Toàn thể cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thuộc UBND xã

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

a) Nội dung thực hiện

(1) 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);

(2) Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã: 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 xã 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 tự giải quyết 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.

(3) Ứng dụng công nghệ truyền thanh kỹ thuật số đến thôn;

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

(5) Vận động mỗi hộ gia đình có ít nhất 01 người dân trở lên cài đặt ứng dụng Hải Phòng Smart.

(6) Hằng năm, địa phương có mô hình sáng tạo và hiệu quả được công nhận.

b) Cơ quan thực hiện:

- Văn phòng HĐND&UBND xã chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai thực hiện nội dung (1);

- Trung tâm Phục vụ hành chính công xã chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai thực hiện nội dung (2);

- Phòng Văn hóa - Xã hội chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai thực hiện nội dung (3), (4), (5);

- Các cơ quan, đơn vị thực hiện nội dung (6).

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Văn hóa - Xã hội

- Tham mưu UBND xã xây dựng và triển khai thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn xã; chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu UBND xã 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 hệ thống loa truyền thanh, niêm yết, tổ chức các hội nghị và các nền tảng mạng xã hội, như: zalo, facebook...

- 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 xã.

- 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;

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan 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 của Sở Nội vụ. Hoàn thiện hồ sơ đề nghị xét, công nhận xã đạt chuẩn "Chính quyền thân thiện" năm 2026.

- 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 xã

- 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 thường xuyên tổ chức việc tiếp dân, 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.

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện đăng tải các thông tin công khai trên Cổng thông tin điện tử xã;

- Phối hợp với Phòng Văn hóa - Xã hội cung cấp tài liệu kiểm chứng thực hiện đánh giá, chấm điểm mô hình "Chính quyền thân thiện" xã năm 2026.

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;

- Thực hiện các tiêu chí mô hình "Chính quyền thân thiện" theo chức năng, nhiệm vụ được giao phụ trách; phối hợp với Phòng Văn hóa - Xã hội cung cấp tài liệu kiểm chứng đánh giá, chấm điểm mô hình "Chính quyền thân thiện" xã năm 2026.

4. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã

- Tham mưu UBND xã bố trí đầy đủ cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Trung tâm đảm bảo phục vụ người dân, doanh nghiệp hiệu quả, chất lượng.

- Thực hiện đúng quy trình, thời gian giải quyết hồ sơ; hạn chế tối đa hồ sơ trễ hạn; Thực hiện nghiêm quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức; duy trì các tiêu chí “thân thiện - gần gũi - trách nhiệm”.

- Phối hợp với Phòng Văn hóa - Xã hội cung cấp tài liệu kiểm chứng đánh giá, chấm điểm mô hình “Chính quyền thân thiện” xã năm 2026.

5. Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công xã

- 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 bằng các hình thức tuyên truyền phù hợp.

- Phối hợp với Phòng Văn hóa - Xã hội tổ chức tuyên truyền bằng hình thức trực quan như xây dựng pano, khẩu hiệu tuyên truyền trực quan về quyết tâm xây dựng "Chính quyền thân thiện" trên địa bàn xã.

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 Hồng Châu năm 2026. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, các cơ quan, đơn vị phản ánh trực tiếp về Ủy ban nhân dân xã (qua Phòng Văn hóa - Xã hội) để xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ thành phố;
- Thường trực Đảng ủy;
- Thường trực HĐND xã;
- Lãnh đạo UBND xã;
- Ban Xây dựng Đảng ủy xã;
- Ủy ban MTTQVN xã;
- Các cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Phạm Quang Hùng