

Số: /KH-UBND

Kiến Minh, ngày tháng năm 2026

KẾ HOẠCH

Triển khai thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn xã Kiến Minh năm 2026

Thực hiện Quyết định số 5049/QĐ-UBND ngày 11/12/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng 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 Kiến Minh xây dựng Kế hoạch triển khai 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, 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; 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 triển khai thực hiện phải nghiêm túc, chất lượng, hiệu quả; hoàn thành xây dựng bộ tiêu chí và thực hiện các mục tiêu trong Bộ tiêu chí đề ra.

- 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 các phòng 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 thôn dân cư về thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở, "Chính quyền thân thiện" thông qua loa truyền thanh, 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 Bí thư, Phó Bí thư Đảng ủy; Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND xã, Phó Chủ tịch HĐND 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

- 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.

- 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, phục vụ đón tiếp công dân đến làm việc.

+ 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.

- 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

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

+ Tổ chức lễ trao Giấy chứng nhận kết hôn tại UBND xã; trao giấy khai sinh, thẻ bảo hiểm y tế (theo thủ tục liên thông) tại nhà.

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

+ 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.

+ Nhân dịp năm mới, các ngày lễ lớn của đất nước, Lãnh đạo xã 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.

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

- Ủy ban nhân dân 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).

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

- 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.

- 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 xây dựng Bộ tiêu chí; phân công cụ thể các nhiệm vụ cho các phòng chuyên môn, đơn vị trong việc chủ trì, phối hợp thực hiện các tiêu chí.

Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện nhiệm vụ của các phòng, ngành có liên quan; của cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp thực hiện nhiệm vụ.

- Tham mưu Ủy ban nhân dân xã đăng ký đơn vị đạt chuẩn "Chính quyền thân thiện" gửi về Sở Nội vụ theo quy định **trước ngày 15/02/2026**.

- Tham mưu đánh giá, chấm điểm kết quả thực hiện các tiêu chí tại Bảng thang điểm, gửi báo cáo về Ủy ban nhân dân thành phố (qua Sở Nội vụ) theo Quyết định 5049/QĐ-UBND của Ủy ban nhân dân thành phố, hoàn thành **trước ngày 01/12/2026**.

2. Văn phòng HĐND và UBND

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

- 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 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

- Tham mưu chỉ đạo tiếp tục đẩy mạnh thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính, đổi mới cơ chế hoạt động của UBND xã, 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.

- 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.

Thường xuyên đăng các tin bài về mô hình, cách làm hay, sáng tạo trên các kênh thông tin tạo sức lan tỏa đến nhân dân trên địa bàn.

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

Quán triệt, chỉ đạo các Chi bộ, Đảng bộ trực thuộc; cán bộ, đảng viên về thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở, góp phần 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 triển khai thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn xã Kiến Minh 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:

- Sở Nội vụ thành phố (b/c);
- Thường trực: Đảng ủy, HĐND xã (b/c);
- CT, các PCT UBND xã;
- Ủy ban MTTQVN và các tổ chức CT-XH xã;
- Các phòng, đơn vị thuộc xã;
- Công thông tin điện tử xã;
- Các đơn vị sự nghiệp giáo dục công lập;
- Các thôn dân cư;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Phạm Tiến Thuật