

Số: 111/KH-UBND

Phường Lê Chân, ngày 30 tháng 9 năm 2025

KẾ HOẠCH
Xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện” ở cấp phường

Thực hiện Quyết định số 3177/QĐ-UBND ngày 06/8/2025 của UBND thành phố Hải Phòng về việc ban hành danh mục nhiệm vụ thực hiện công tác dân vận 6 tháng cuối năm 2025 của cơ quan hành chính Nhà nước, chính quyền các cấp trên địa bàn thành phố Hải Phòng, Công văn số 6217/SNV-XDCQ-CTTN ngày 15/8/2025 của Sở Nội vụ Thành phố Hải Phòng về việc thực hiện công tác dân vận chính quyền 6 tháng cuối năm 2025 trên địa bàn thành phố, Kế hoạch số 53/KH-UBND ngày 13/8/2025 của UBND phường Lê Chân về việc triển khai thực hiện công tác dân vận chính quyền 6 tháng cuối năm 2025.

Ủy ban nhân dân phường Lê Chân xây dựng Kế hoạch triển khai mô hình “Chính quyền thân thiện” ở cấp phường như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích:

- Xây dựng bộ máy chính quyền cơ sở thân thiện, gần dân, tôn trọng dân, lắng nghe và phục vụ nhân dân hiệu quả.
- Nâng cao sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp đối với cơ quan hành chính phường.

2. Yêu cầu:

- Cán bộ, công chức thực hiện đúng quy tắc ứng xử, thái độ tận tình, trách nhiệm.
- Việc triển khai đảm bảo thực chất, hiệu quả, tránh hình thức.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Xây dựng hình ảnh “Chính quyền thân thiện”:

- Xây dựng Bộ quy tắc ứng xử văn minh – lịch sự – trách nhiệm – tận tình cho cán bộ, công chức.
- Áp dụng phương châm “4 xin – 4 luôn”: Xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn, xin phép; luôn mỉm cười, luôn lắng nghe, luôn giúp đỡ, luôn đúng hẹn.
- Thiết lập không gian làm việc thân thiện, bố trí bàn hướng dẫn Một cửa tiện lợi, niêm yết công khai thủ tục.

2. Nâng cao chất lượng phục vụ hành chính:

- Ứng dụng công nghệ thông tin, cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.

- Cải tiến quy trình một cửa, một cửa liên thông; công khai tiến độ hồ sơ.
- Thiết lập đường dây nóng, mã QR phản ánh nhanh và hòm thư góp ý.

3. Phát huy dân chủ, minh bạch, lắng nghe ý kiến nhân dân:

- Tổ chức đối thoại giữa người đứng đầu cấp ủy, chính quyền và nhân dân định kỳ 6 tháng/lần.

- Lắng ý kiến nhân dân qua phiếu khảo sát, mạng xã hội, cổng thông tin phường.

- Công khai kết quả giải quyết kiến nghị, phản ánh.

4. Tăng cường vai trò nêu gương của cán bộ lãnh đạo:

- Người đứng đầu cấp ủy, chính quyền trực tiếp kiểm tra, tiếp dân định kỳ.
- Đưa tiêu chí thân thiện – trách nhiệm – hiệu quả vào đánh giá, xếp loại cuối năm.

5. Công tác tuyên truyền và khen thưởng:

- Phát động phong trào thi đua “Cán bộ phường thân thiện – công dân hài lòng”.

- Khen thưởng, biểu dương kịp thời các cá nhân, bộ phận thực hiện tốt.
- Xây dựng chuyên mục “Chính quyền thân thiện” trên fanpage hoặc bảng tin phường.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công:

- Là đầu mối tiếp nhận, hướng dẫn và giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân; đảm bảo đúng quy trình, đúng hạn và thân thiện trong giao tiếp.

- Tăng cường bố trí cán bộ có kỹ năng giao tiếp tốt, thái độ chuẩn mực, tạo môi trường làm việc văn minh, gần dân, hiền dân.

- Triển khai mô hình “một cửa thân thiện”, bố trí khu vực tiếp công dân khoa học, có bảng hướng dẫn rõ ràng, ghế ngồi, nước uống, tờ rơi tuyên truyền.

- Phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND trong việc số hóa, kết nối dữ liệu để nâng cao chất lượng phục vụ.

- Thường xuyên khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổng hợp và báo cáo UBND phường định kỳ hằng quý.

2. Phòng Kinh tế - Hạ tầng và Đô thị:

- Tổ chức chỉnh trang đô thị, đảm bảo cảnh quan sáng - xanh - sạch - đẹp tại khu vực cơ quan hành chính, các tuyến đường trung tâm.

- Hướng dẫn, hỗ trợ các hộ kinh doanh, cơ sở dịch vụ trên địa bàn thực hiện văn minh thương mại, niêm yết giá, ứng xử thân thiện với khách hàng.

- Phối hợp với các tổ chức đoàn thể triển khai phong trào “Tuyên phổ thân thiện”, “Công sở kiểu mẫu”.

- Theo dõi, đánh giá tác động của hạ tầng và môi trường đô thị đến hình ảnh chính quyền thân thiện, kịp thời tham mưu UBND phường biện pháp khắc phục.

3. Phòng Văn hoá - Xã hội:

- Tổ chức tuyên truyền sâu rộng về mục tiêu, nội dung và ý nghĩa của mô hình “Chính quyền thân thiện, vì nhân dân phục vụ” bằng nhiều hình thức phong phú (loa truyền thanh, pano, mạng xã hội, sinh hoạt tổ dân phố...).

- Phát động phong trào thi đua trong cán bộ, công chức và nhân dân về ứng xử văn minh, nói lời hay, làm việc tốt.

- Tổ chức các lớp bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp, văn hoá công sở cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

- Theo dõi, biểu dương và nhân rộng các gương điển hình tiên tiến trong việc thực hiện chính quyền thân thiện.

4. Văn phòng HĐND và UBND:

- Chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan tham mưu UBND phường ban hành các văn bản chỉ đạo, điều hành triển khai kế hoạch.

- Đảm bảo công tác thông tin, báo cáo, lưu trữ hồ sơ, cập nhật kết quả thực hiện trên hệ thống quản lý nội bộ.

- Phối hợp Trung tâm phục vụ hành chính công trong công tác chuyển đổi số, cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ người dân.

- Định kỳ tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện mô hình về UBND quận và cơ quan chuyên môn cấp trên.

5. Đề nghị các tổ chức đoàn thể:

- Phát huy vai trò tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên và nhân dân tích cực tham gia xây dựng chính quyền thân thiện, góp ý cho cán bộ, công chức trong thực thi nhiệm vụ.

- Phối hợp tổ chức các hoạt động an sinh xã hội, ngày hội “Dân vận khéo”, “Chính quyền lắng nghe nhân dân nói”.

- Thường xuyên nắm bắt tâm tư, nguyện vọng của nhân dân, kịp thời phản ánh, đề xuất giải pháp với chính quyền để nâng cao chất lượng phục vụ.

- Tham gia giám sát việc thực hiện quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức và các nội dung liên quan đến cải cách hành chính

IV. LỘ TRÌNH THỰC HIỆN

- Năm 2025: Xây dựng kế hoạch chi tiết, tập huấn, ban hành quy tắc ứng xử.

- Năm 2026: Triển khai đồng bộ, lấy ý kiến người dân, đánh giá sơ kết.

- Năm 2027 trở đi: Duy trì, hoàn thiện, nhân rộng mô hình.

V. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí được bố trí từ ngân sách phường và các nguồn khác, dành cho công tác tập huấn, tuyên truyền, khảo sát, cải tiến cơ sở vật chất và khen thưởng.

VI. TỔ CHỨC THEO DÕI, ĐÁNH GIÁ

- Định kỳ 6 tháng, 1 năm, phường tiến hành sơ kết, đánh giá hiệu quả thực hiện mô hình.
- Căn cứ kết quả, đề xuất khen thưởng, nhân rộng mô hình ra các khu dân cư.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ;
- Thường trực Đảng ủy;
- Thường trực HĐND phường;
- CT, các PCT UBND phường;
- UBMTTQVN phường;
- Các phòng, ban, ngành, đơn vị thuộc phường;
- Các tổ dân phố;
- Lưu: VT, VHXX, P.T.M.Thảo.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Phạm Văn Tân