

Số: /KH-UBND

Thành Đông, ngày tháng 12 năm 2025

**KẾ HOẠCH**  
**Xây dựng “Chính quyền thân thiện” phường Thành Đông**

Căn cứ Nghị quyết Đại hội Đảng bộ phường Thành Đông lần thứ I nhiệm kỳ 2025 – 2030;

Căn cứ Kế hoạch số 49/KH-UBND ngày 28/02/2025 của UBND thành phố Hải Phòng về việc xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện” tại xã, phường, thị trấn trên địa bàn thành phố Hải Phòng;

UBND phường Thành Đông xây dựng kế hoạch Xây dựng “Chính quyền thân thiện” như sau:

**I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

**1. Mục đích:**

- Tạo sự chuyển biến mạnh mẽ về nhận thức và hành động của chính quyền cơ sở trong việc xây dựng nền hành chính phục vụ, thân thiện, hiện đại và hiệu lực, hiệu quả, gần dân, sát dân, vì dân, bảo đảm và phát huy quyền là chủ của nhân dân, củng cố vững chắc niềm tin của nhân dân với chính quyền.

- Đẩy mạnh việc thực hiện các quy định về đạo đức công vụ, văn hoá công sở, tác phong là việc, quy tắc ứng xử; 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 đội ngũ cán bộ, công chức, nhất là người đứng đầu cấp uỷ, chính quyền, cơ quan, đơn vị.

- Thông qua việc xây dựng chính quyền thân thiện nâng cao hiệu quả thực hiện Luật dân chủ ở cơ sở, phát huy vai trò của nhân dân tham gia xây dựng chính quyền.

**2. Yêu cầu:**

- Việc triển khai xây dựng chính quyền thân thiện phải được thực hiện nghiêm túc, tiết kiệm, hiệu quả, đồng thời phải có sự lãnh đạo của cấp uỷ đảng, chính quyền và sự phối hợp chặt chẽ giữa các tổ chức trong hệ thống chính trị.

- Nội dung công việc phải gắn với trách nhiệm, vai trò của cơ quan, đơn vị, cá nhân liên quan được giao chủ trì, phối hợp, nêu cao vai trò trách nhiệm của người đứng đầu chính quyền, các cơ quan, đơn vị.

- Việc xây dựng chính quyền thân thiện phải đảm bảo công khai, minh bạch, trên tinh thần tôn trọng pháp luật.

- Thực hiện kiểm tra, đánh giá định kỳ, bảo đảm tiến độ và chất lượng thực hiện.

## **II. MỤC TIÊU:**

### **1. Mục tiêu chung:**

Đến năm 2027 Chính quyền phường được công nhận đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện”.

### **2. Mục tiêu cụ thể:**

- Xây dựng chính quyền thân thiện, vì nhân dân phục vụ bằng những hành động, việc làm cụ thể, tổ chức các hoạt động thăm hỏi, chúc mừng, động viên nhân dân. Hằng năm có mô hình sáng tạo và hiệu quả được công nhận.

- Đảm bảo 100% thủ tục hành chính của người dân, tổ chức thuộc thẩm quyền của phường được tiếp nhận, giải quyết trước hạn và đúng hạn; tỉ lệ dịch vụ công trực tuyến toàn trình và số hoá hồ sơ giải quyết TTHC đến năm 2027 đạt từ 90% trở lên; đánh giá sự hài lòng của người dân với dịch vụ công đạt tối thiểu 85–90% mỗi năm, mục tiêu tăng dần đến năm 2027 đạt trên 90%.

- 100% cán bộ, công chức có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ đảm bảo theo quy định; cán bộ, công chức gương mẫu, thân thiện, thực hiện nghiêm “4 xin”, “4 luôn”, “5 không”; hằng năm không có cán bộ công chức bị xử lý kỷ luật, không có cán bộ công chức vi phạm nội quy, quy chế làm việc.

- Thực hiện dân chủ ở cơ sở được mở rộng, 80–90% người dân tham gia các nội dung nhân dân tham gia ý kiến, nhân dân bàn bạc và quyết định, nhân dân kiểm tra, giám sát theo Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở.

## **III. NỘI DUNG**

### **1. Thực hiện tốt nội dung công khai, minh bạch:**

- Công khai đầy đủ, kịp thời các nội dung UBND phường phải công khai theo quy định của Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở, Luật Tiếp cận thông tin, các thông tin khác phải được công khai theo quy định của pháp luật và các nội dung cần thiết khác mà pháp luật không cấm.

- Việc công khai phải thực hiện đầy đủ các hình thức (niêm yết thường xuyên tại trụ sở UBND, tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công, đăng tải trên cổng thông tin điện tử, phát thanh trên hệ thống truyền thanh, đăng tải trên các mạng xã hội...), phát huy các nền tảng xã hội để đảm bảo mọi người dân có thể tiếp cận, tìm hiểu.

Cơ quan thực hiện: Phòng Văn hoá xã hội.

Cơ quan phối hợp: Các phòng chuyên môn, đơn vị, Tổ dân phố.

Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

### **2. Thực hiện tốt việc giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức:**

- Vận hành Trung tâm Phục vụ Hành chính công theo đúng phương châm

“Hành chính phục vụ”, tích cực giải quyết nhanh, kịp thời các thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp. Cán bộ, công chức tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công thân thiện, tận tình, chu đáo. Nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của chính quyền và cán bộ, công chức phường.

- Bố trí các phương tiện phù hợp nhằm cung cấp thông tin rõ ràng, cụ thể về quy trình, thủ tục hành chính để người dân, tổ chức thuận tiện tìm hiểu. Niêm yết công khai các thủ tục hành chính, biểu mẫu, các khoản phí, lệ phí theo quy định; có tính thẩm mỹ, thuận lợi cho người dân khi tra cứu.

- Tiếp đón, hướng dẫn người dân đến làm thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công phường để việc giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được thuận lợi, nhanh chóng. Hỗ trợ người dân nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến.

- Thực hiện tốt việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính, hướng dẫn, hỗ trợ người dân nộp hồ sơ đúng thủ tục, thành phần hồ sơ, không để người dân phải nộp thêm thành phần hồ sơ ngoài quy định; giải quyết và trả kết quả đúng hạn và trước hạn, không để hồ sơ tồn đọng, quá hạn, không để tình trạng hồ sơ bị trả lại, yêu cầu bổ sung (trừ trường hợp người dân tự nộp trực tuyến tại nhà đối với thủ tục hành chính toàn trình). Thực hiện xin lỗi khi có hồ sơ quá hạn, không để 1 hồ sơ quá hạn từ 2 lần trở lên. Không thu thêm các khoản ngoài phí, lệ phí theo quy định.

- Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến toàn trình và số hoá hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đạt từ 90% trở lên; lập mã quét QR về các thủ tục hành chính và hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính.

- Thường xuyên kiểm tra, giám sát việc thực hiện tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính, việc thực hiện kỷ cương, kỷ luật hành chính, xử lý nghiêm những cán bộ, công chức giải quyết công việc chậm, muộn, yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp thành phần hồ sơ trái quy định, có biểu hiện tiêu cực, gây phiền hà, nhũng nhiễu người dân, doanh nghiệp.

- Tiếp nhận và giải quyết kịp thời, thoả đáng phản ánh, kiến nghị của công dân, tổ chức về thủ tục hành chính và việc giải quyết thủ tục hành chính.

Cơ quan thực hiện: Trung tâm Phục vụ Hành chính công

Cơ quan phối hợp: Các phòng chuyên môn.

Thời gian thực hiện: Thường xuyên

### **3. Thực hiện tốt công tác tiếp công dân, tiếp nhận và giải quyết đơn thư, khiếu nại tố cáo:**

- Công khai đầy đủ thông tin về việc tiếp công dân của Chủ tịch UBND phường tại địa điểm tiếp công dân và cổng thông tin điện tử của phường (Nơi tiếp

công dân, lịch tiếp công dân, nội quy, quy chế tiếp công dân). Bố trí địa điểm tiếp công dân đúng quy định, đảm bảo về cơ sở vật chất, thuận tiện cho người dân.

- Bố trí, sắp xếp cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân có kinh nghiệm, kỹ năng trong giao tiếp, ứng xử với người dân, nhất là trong xử lý các tình huống. Cán bộ, công chức khi tiếp công dân phải có thái độ đúng mực, tôn trọng nhân dân, thực hiện đúng quy định của pháp luật về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo. Lắng nghe, chia sẻ các bức xúc, nguyện vọng và giải quyết kịp thời các vướng mắc của tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường.

- Tạo thuận lợi cho nhân dân tham gia góp ý với chính quyền cũng như chính quyền thực hiện việc giải trình trước nhân dân; nâng cao hiệu quả trong tổ chức tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân theo quy định của pháp luật.

Cơ quan thực hiện: Văn phòng HĐND&UBND

Cơ quan phối hợp: Các phòng chuyên môn.

Thời gian thực hiện: Thường xuyên

#### **4. Lãnh đạo UBND phường gương mẫu, thân thiện và có trách nhiệm với nhân dân**

- Lãnh đạo UBND phường thường xuyên 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; tích cực tu dưỡng, rèn luyện, 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 dân chủ và đạo đức công vụ đối với cán bộ, công chức, nhân viên thuộc chính quyền quản lý.

- Có lối sống gần gũi, hoà đồng, thân thiện với đồng chí, đồng nghiệp và nhân dân. Tôn trọng, lắng nghe, tiếp thu ý kiến của nhân dân tham gia xây dựng chính quyền, giải quyết kịp thời những kiến nghị, nguyện vọng chính đáng của nhân dân; kiên trì tuyên truyền, giải thích, thuyết phục nhân dân đối với những vấn đề nhân dân chưa rõ, chưa đồng thuận.

- Chỉ đạo và thực hiện nghiêm túc công tác tiếp công dân, tiếp xúc, đối thoại trực tiếp với nhân dân (mỗi năm tổ chức ít nhất 1 cuộc tiếp xúc, đối thoại với nhân dân).

- 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, trang zalo, fanpage.... Lãnh đạo UBND phường 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 trên địa bàn phường hàng năm.

Cơ quan tham mưu, giúp việc: Văn phòng HĐND&UBND phường

**5. Xây dựng hình ảnh cán bộ, công chức chuyên nghiệp, trách nhiệm, gương mẫu, thân thiện, “Trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân”; Nâng cao đạo đức công vụ, văn hoá công sở, trách nhiệm phục vụ Nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức**

- 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. 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.

- 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, giải thích, hướng dẫn tận tình cho Nhân dân đến làm việc, quan hệ công tác.

- Thực hiện nghiêm túc quy tắc ứng xử “4 xin, 4 luôn, 5 không”, cụ thể:  
 + 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 hai, thứ sáu); riêng công chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công 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).

Cơ quan thực hiện: Các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc UBND phường.

Thời gian thực hiện: Thường xuyên

**6. Tích cực sáng tạo, đổi mới mạnh mẽ tác phong, phương pháp và phong cách làm việc của chính quyền và cán bộ, công chức phường, xây dựng các mô hình**

- Tập trung thực hiện hiệu quả công tác cải cách hành chính, trọng tâm là cải cách thủ tục hành chính, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, xây dựng

chính quyền số; chính quyền điện tử theo hướng trọng dân, gần 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,.

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

- + Tổ chức trao: Giấy chứng nhận kết hôn, thư chúc mừng kết hôn (kèm theo quy định về thực hiện nếp sống văn minh trong việc cưới); giấy khai sinh, thư chúc mừng có thêm thành viên mới.

- + Tổ chức trao, gửi “Thư chia buồn” đến người dân đảm bảo trang trọng, ý nghĩa, phù hợp với văn hóa, thuần phong mỹ tục của dân tộc và địa phương nhằm thể hiện sự quan tâm của chính quyền đối với người dân.

- + Thực hiện việc gửi “Thư cảm ơn” đối với các tổ chức, cá nhân có đóng góp ý kiến tham gia xây dựng chính quyền hoặc cung cấp, phản ánh kịp thời cho chính quyền những thông tin quan trọng...

- + Gửi thư biểu dương đối với công dân có sáng kiến ở cộng đồng dân cư đã được UBND phường công nhận.

- + Thực hiện việc gửi “Thư xin lỗi” đối với các tổ chức, cá nhân khi giải quyết không đúng hẹn, không giải quyết kịp thời công việc hành chính của người dân, tổ chức đến liên hệ.

Cơ quan thực hiện: Văn phòng HĐND và UBND phường.

Cơ quan phối hợp: Các phòng chuyên môn, đơn vị liên quan.

- Xây dựng các khẩu hiệu và niêm yết tại trụ sở UBND phường:

- + “*Xây dựng chính quyền phường Thành Đông thân thiện, vì nhân dân phục vụ*”.

- + “*Xây dựng phường Thành Đông xanh, thông minh, thân thiện, an toàn*”.

- + “*Phường Thành Đông quyết tâm xây dựng chính quyền thân thiện, hiện đại, gần dân*”

- + “*Phường Thành Đông phấn đấu xây dựng chính quyền thân thiện, hiện đại và gần dân, bảo đảm phục vụ nhân dân nhanh chóng và minh bạch*”

Cơ quan thực hiện: Văn phòng HĐND và UBND phường

Cơ quan phối hợp: Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công phường

Thời gian thực hiện: Tháng 12/2025.

- Xây dựng các mô hình, sáng kiến như:

- + (1) Giải pháp hỗ trợ người yếu thế (người già yếu, khuyết tật không có khả năng đi lại) thực hiện thủ tục hành chính với các nội dung: Trung tâm Phục vụ Hành chính công cử cán bộ tiếp nhận thủ tục hành chính tại nhà cho người già yếu, khuyết tật không có khả năng đi lại.

Cơ quan thực hiện: Trung tâm Phục vụ Hành chính công

Cơ quan phối hợp: Các phòng chuyên môn

Thời gian triển khai thực hiện: Tháng 12/2025

+ Mô hình “ngày làm việc không hẹn, không chờ” với các nội dung: Quy định 01 ngày/tuần giải quyết nhanh và trả kết quả thủ tục hành chính trong ngày cho người dân, tổ chức đối với một số thủ tục hành chính.

Cơ quan thực hiện: Trung tâm Phục vụ Hành chính công

Cơ quan phối hợp: Các phòng chuyên môn

Thời gian triển khai thực hiện: Quý I/2026.

+ Mô hình “Ngày thứ bảy gần dân” với các nội dung: Lãnh đạo UBND phường ít nhất 1 lần/tuần trực tiếp xuống Tổ dân phố thăm hỏi, nắm bắt tình hình nhân dân, dự họp cùng Tổ dân phố, cùng nhân dân tham gia hoạt động cộng đồng,

Cơ quan tham mưu, giúp việc: Văn phòng HĐND&UBND phường

Cơ quan phối hợp: Các phòng chuyên môn

Thời gian triển khai thực hiện: Quý I/2026.

+ Mô hình “Ngày thứ sáu nghe dân nói” do Đảng uỷ phường chủ trì, UBND phường phối hợp thực hiện.

Thời gian triển khai thực hiện: Tháng 11/2025.

## **7. Tăng cường phát huy quyền dân chủ của Nhân dân**

- Tổ chức tuyên truyền và thực hiện nghiêm Luật thực hiện dân chủ ở cơ sở, Luật Tiếp công dân, Luật khiếu nại, Luật Tố cáo. Tăng cường và mở rộng dân chủ trên mọi lĩnh vực hoạt động của chính quyền phường.

- Phát huy vai trò của nhân dân tham gia vào triển khai thực hiện các chủ trương, chính sách của địa phương. Thực hiện đầy đủ các nội dung dân bàn, dân tham gia ý kiến, dân quyết định theo Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở. 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”.

- 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.

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

Cơ quan thực hiện: Phòng Văn hoá xã hội

Cơ quan phối hợp: Ủy ban MTTQ và các đoàn thể, Tổ dân phố.

## **8. Xây dựng chính quyền xanh, văn minh, hiện đại**

- Nghiêm túc triển khai và thực hiện kỷ cương, kỷ luật hành chính, đạo đức công vụ ; phát huy các phong trào thi đua trong đội ngũ cán bộ công chức phường, thực hiện văn hóa công sở gắn với thực hiện nhiệm vụ chuyên môn.

- Xây dựng bầu không khí làm việc dân chủ, sáng tạo, hoạt động hiệu quả. Mỗi cán bộ, công chức phải luôn đặt công việc chung, lợi ích tập thể, lợi ích của người dân lên trên hết, không toan tính, vụ lợi cá nhân; nâng cao nhận thức, trình độ, năng lực hiểu biết và vận hành công việc theo đúng quy định của hiến pháp và pháp luật. Hình thành thói quen giao tiếp, ứng xử có chuẩn mực, có văn hóa, ý thức rõ vai trò, vị trí, chức trách, nhiệm vụ được giao.

- Xây dựng môi trường làm việc tích cực, thân thiện. Chú trọng quan tâm đến đời sống, tâm tư, nguyện vọng của cán bộ, công chức để tạo động lực làm việc. Tổ chức các hoạt động như tổ chức kỷ niệm các ngày lễ, tổ chức các buổi giao lưu, các chuyến đi tham quan, học tập kinh nghiệm giúp cho đội ngũ cán bộ, công chức có tâm lý thoải mái, vui vẻ, được giao lưu, học hỏi, kinh nghiệm, từ đó tạo nên khối thống nhất với bầu không khí lao động tập thể thân thiện, chia sẻ, hợp tác.

- Bố trí công việc phù hợp với năng lực, trình độ của từng cán bộ, công chức. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong thực thi công vụ, giảm thời gian, chi phí hành chính, đồng thời nâng cao chất lượng, hiệu quả công việc.

- Đầu tư xây dựng cơ sở hạ tầng khoa học, bài trí công sở, các phòng làm việc gọn gàng, sáng, xanh, sạch, đẹp. Bố trí cảnh quan khuôn viên khoa học, sạch sẽ, bổ sung thêm cây xanh.

- Ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động của các Tổ dân phố: tạo lập nhóm zalo để trao đổi thông tin, biểu quyết trực tuyến...

## **9. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát, thi đua khen thưởng trong việc tổ chức thực hiện**

- Thực hiện kiểm tra, giám sát việc thực hiện xây dựng chính quyền thân thiện, công sở thân thiện để đánh giá rút kinh nghiệm, phát huy những kết quả đạt được, khắc phục hạn chế.

- Thực hiện nghiêm túc việc đánh giá, xếp loại mức độ hoàn thành xây dựng “Chính quyền thân thiện” theo các tiêu chí của thành phố.

- Biểu dương, khen thưởng kịp thời 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, có nhiều thành tích, sáng tạo trong quá trình ‘Xây dựng chính quyền thân thiện’.



## **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Các chỉ tiêu và mốc thời gian phấn đấu thực hiện:**

- Năm 2025 tổ chức quán triệt, tuyên truyền, triển khai thực hiện Đề án và tổ chức thực hiện phấn đấu đạt chuẩn Mức độ 1 “Chính quyền thân thiện” (đạt từ 80 đến dưới 85 điểm) và tiệm cận mức độ 2 (đạt từ 85 đến dưới 90 điểm).

- Năm 2026 đạt chuẩn Mức độ 3 “Chính quyền thân thiện” (đạt từ 90 đến dưới 95 điểm).

- Năm 2027 đạt chuẩn Mức độ 4 “Chính quyền thân thiện” (đạt từ 95 đến 100 điểm).

- Năm 2008 - 2030 duy trì đạt chuẩn Mức độ 4 “Chính quyền thân thiện”.

- Hàng năm: đánh giá, khen thưởng, công khai báo cáo kết quả; cải tiến, bổ sung liên tục

### **2. Tổ chức thực hiện:**

#### **2.1. Văn phòng HĐND và UBND phường:**

- Tham mưu xây dựng kế hoạch Xây dựng “Chính quyền thân thiện” và triển khai, quán triệt thực hiện Kế hoạch đến cán bộ công chức và các ban, ngành, đoàn thể phường, các Tổ dân phố.

- Đôn đốc các phòng chuyên môn, đơn vị triển khai và thực hiện các nội dung của Đề án theo đúng quy trình, tiến độ thời gian.

- Chủ trì và phối hợp thực hiện các nhiệm vụ được phân công trong nội dung kế hoạch: công tác phòng, chống tham nhũng, tiếp dân, giải quyết đơn thư, khiếu nại, tố cáo, việc đối thoại.

- Phối hợp với các phòng chuyên môn, đơn vị rà soát cơ sở vật chất, trang thiết bị

- Tổng hợp, định kỳ báo cáo kết quả thực hiện với Đảng uỷ phường, UBND thành phố;

- Hàng năm, giúp UBND phường thực hiện chấm điểm, đánh giá theo bảng thang điểm quy định của thành phố về tiêu chí “Chính quyền thân thiện”.

#### **2.2. Phòng Văn hoá xã hội:**

- Quán triệt cán bộ, công chức, triển khai thực hiện các nội dung của Kế hoạch theo chức năng, nhiệm vụ được phân công trong kế hoạch.

- Chủ trì, tham mưu UBND phường các biện pháp chỉ đạo, triển khai thực hiện công tác chuyên đổi số, ứng dụng công nghệ thông tin và xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số.

- Triển khai thực hiện các nội dung về thực hiện dân chủ ở cơ sở, cải cách và nâng cao chất lượng cán bộ, công chức, chế độ công vụ.

- Giải quyết các thủ hành chính thuộc thẩm quyền của Phòng đảm bảo đúng

hạn và trước hạn.

- Tham mưu công tác thi đua khen thưởng các tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc trong việc Xây dựng chính quyền thân thiện.

### **2.3. Phòng Kinh tế Hạ tầng và Đô thị:**

- Quán triệt cán bộ, công chức, triển khai thực hiện các nội dung của kế hoạch theo chức năng, nhiệm vụ được phân công.

- Tham mưu, đảm bảo về kinh phí triển khai và thực hiện Kế hoạch.

- Giải quyết các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của Phòng đảm bảo đúng hạn và trước hạn.

### **2.4. Trung tâm Phục vụ Hành chính công:**

- Tiến hành rà soát, bổ sung cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công.

- Chủ trì tham mưu về các giải pháp đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

### **2.5. Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công:**

- Đảm bảo công tác tuyên truyền trên Đài truyền thanh, đăng tin bài trên Cổng thông tin điện tử, các trang zalo, fanpage.. về xây dựng chính quyền thân thiện, các gương điển hình người tốt, việc tốt.

### **2.6. Đề nghị Ủy ban MTTQ và các tổ chức chính trị xã hội, các chi bộ, Tổ dân phố:**

- Phối hợp tuyên truyền sâu rộng trong đoàn viên, hội viên và Nhân dân về mục đích, ý nghĩa của việc xây dựng “Chính quyền thân thiện”.

- Tích cực tham gia giám sát đối với cán bộ, công chức trong thực hiện nhiệm vụ Kế hoạch, triển khai thực hiện mô hình..

Trên đây là Kế hoạch xây dựng “Chính quyền thân thiện” của UBND phường Thành Đông, yêu cầu các phòng chuyên môn, đơn vị và toàn thể cán bộ, công chức nghiêm túc thực hiện; đề nghị Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể, Tổ dân phố phối hợp thực hiện. Trong quá trình thực hiện có gì vướng mắc phản ánh về UBND phường (qua Văn phòng HĐND&UBND phường) đề kịp thời tháo gỡ, giải quyết.

#### **Nơi nhận:**

- UBND thành phố;
- Sở Nội vụ;
- Đảng ủy, HĐND phường;
- CT, PCT UBND phường;
- Các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị thuộc UBND phường;
- UBMTTQ và các đoàn thể;
- Các Tổ dân phố;
- Lưu VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Tuấn Ngọc**

