ỦY BAN NHÂN DÂN **PHƯỜNG TỨ MINH**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 24/KH-UBND	*Tứ Minh, ngày 31 tháng 01 năm 2026*

KẾ HOẠCH
Triển khai thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" trên địa bàn phường Tứ Minh

Thực hiện Quyết định số 5049/QĐ-UBND ngày 11/12/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố 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.

UBND phường Tứ Minh xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" trên địa bàn phường Tứ Minh, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Nhằm đổi mới mạnh mẽ lề lối làm việc của chính quyền cơ sở từ "mệnh lệnh hành chính" sang "phục vụ, hướng dẫn, vận động, thuyết phục".

- 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", hướng đến sự hài lòng của người dân của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức ở cơ sở.

2. Yêu cầu

- Việc triển khai xây dựng mô hình phải được thực hiện nghiêm túc, tiết kiệm, hiệu quả, tránh lãng phí, hình thức; đồng thời phải có sự lãnh đạo, chỉ đạo của cấp ủy, 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, 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 XÂY DỰNG MÔ HÌNH "CHÍNH QUYỀN THÂN THIỆN"

1. Triển khai xây dựng và thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" tại các phòng, ban, đơn vị và các tổ dân phố trên địa bàn phường.

2. Đảm bảo công khai dân chủ, hướng tới chính quyền điện tử

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 trụ sở phường, và trên mạng xã hội (fanpage, zalo page, ...), trang thông tin điện tử của phường, ...

Công khai số điện thoại của Bí thư, Phó Bí thư Đảng ủy, Chủ tịch, Phó chủ tịch ủy ban nhân dân phường, và cán bộ, công chức cấp phường.

Niêm yết danh mục thủ tục hành chính và nội dung từng thủ tục hành chính theo quy định, công khai trên mục thông tin cải cách hành chính của phường trên trang thông tin điện tử và trang mạng xã hội (fanpage, zalo page, ...).

Thực hiện hệ thống tin nhắn trả kết quả cho tổ chức và công dân khi đến giao dịch tại ủy ban nhân dân phường.

Lắp đặt hệ thống truyền thanh thông minh tại các tổ dân phố trên địa bàn phường, xây dựng mô hình điểm "Chính quyền thân thiện".

Lắp camera theo dõi, giám sát cán bộ, công chức trong làm việc trực tiếp với người dân (cán bộ làm việc ở bộ phận một cửa, tiếp 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 bộ phận một cửa để người dân đánh giá trực tiếp hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết các thủ tục hành chính.

3. Đảm bảo cơ sở vật chất, môi trường công sở văn minh, thân thiện

Xây dựng cảnh quan môi trường cơ quan trụ sở Ủy ban nhân dân phường, thường xuyên đảm bảo "Sáng, xanh, sạch, đẹp, an toàn" tạo ấn tượng tốt đối với công dân khi đến liên hệ, giao dịch (bồn hoa, cây xanh, bàn ghế, điện sáng,...).

Bố trí máy photo phục vụ người dân, tổ chức khi đến giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

Bố trí phòng làm việc của bộ phận một cửa:

+ Bố trí internet wifi miễn phí cho người dân khi đến giải quyết thủ tục hành chính tại trụ sở Ủy ban nhân dân phường.

+ Bàn ghế, nước uống; tủ/kệ/giá và sách, báo phục vụ đón tiếp công dân đến làm việc tại bộ phận một cửa.

+ Sắp xếp, bố trí vị trí làm việc, các phòng làm việc của cán bộ, công chức, bố trí 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 ở bộ phận một cửa.

4. 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 như:

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

+ Nhân dịp năm mới, các ngày lễ lớn của đất nước, người đứng đầu chính quyền soạn thảo nội dung và 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 cấp phường.

+ Hàng năm 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. Gửi thư cảm

ơn tổ chức, cá nhân có những đóng góp bằng sức lực, trí tuệ, vật chất góp phần xây dựng đảng, xây dựng chính quyền và cộng đồng dân cư,...

+ Tổ chức đoàn đến thăm hỏi, phúng viếng hoặc gửi thư chia buồn đến gia đình công dân có người thân qua đời kèm theo Quy định về thực hiện nếp sống văn minh trong việc tang.

+ Gửi thư xin lỗi với nhân dân, tổ chức, cá nhân về giải quyết công việc còn chậm, không đúng hẹn, trong quá trình tiếp dân còn những nhiễu, phiền hà,...

5. Xây dựng hình ảnh người đứng đầu chính quyền gương mẫu, thân thiện và có trách nhiệm với nhân dân

- Thường xuyên gương mẫu đi đầu trong việc thực hiện nghiêm túc các 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. Đặc biệt là trong giao tiếp, ứng xử và giải quyết công việc với nhân dân theo hướng "trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân". Chịu trách nhiệm trước cấp ủy đảng, trước nhân dân về công tác điều hành toàn bộ hoạt động của chính quyền và việc thực thi công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, nhân viên thuộc Ủy ban nhân dân phường.

- Chỉ đạo xây dựng và triển khai thực hiện nghiêm túc, 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. Thường xuyên làm tốt công tác bồi dưỡng, giáo dục, đôn đốc nhắc nhở, kiểm tra, giám sát việc thực hiện nhiệm vụ của đội ngũ cán bộ công chức, nhất là công chức làm việc tại bộ phận một cửa, trực tiếp giải quyết các chế độ chính sách cho Nhân dân.

- Xây dựng và thực hiện nghiêm Quy chế tiếp công dân theo Luật Tiếp công dân; niêm yết công khai các quy định về tổ chức tiếp công dân và xem xét giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định của Luật khiếu nại, Luật tố cáo.

- Thực hiện nghiêm Quy chế đối thoại với Nhân dân theo Điều 125, Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2025. Chủ tịch UBND phường tổ chức đối thoại trực tiếp với nhân dân định kỳ ít nhất 01 lần/năm đối thoại trực tiếp của người đứng đầu cấp ủy đảng, chính quyền các cấp với Nhân dân.

- Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường thường xuyên 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 với những vấn đề Nhân dân chưa rõ, chưa đồng thuận.

6. Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, nhân viên thân thiện và có trách nhiệm với Nhân dân

- Mỗi cán bộ, công chức, nhân viên; cán bộ đều phải gương mẫu và thực hiện nghiêm túc các quy định, chuẩn mực về đạo đức, lối sống của người cán bộ, đảng viên, đạo đức công vụ, lề lối, tác phong công tác trong giao tiếp, ứng xử và giải quyết công việc với Nhân dân. Thực hiện tốt "nụ cười công sở", tiếp đón niềm nở,

giải thích, hướng dẫn tận tình cho Nhân 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

(Phụ lục chi tiết phân công triển khai thực hiện các tiêu chí kèm theo)

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. 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...).

- Tổ chức các lớp bồi dưỡng, tập huấn bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp, văn hóa công sở cho cán bộ, công chức, viên chức và các nội dung xây dựng mô hình "Chính quyền thân thiện, Nhân dân phát huy quyền làm chủ" và các nội dung có liên quan cho cán bộ, công chức người hoạt động không chuyên trách và Nhân dân trên địa bàn.

- 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.

- Đề xuất khen thưởng đối với tập thể cá nhân có thành tích xuất sắc trong việc xây dựng mô hình "Chính quyền thân thiện" phường.

- Làm đầu mối giúp UBND phường theo dõi, kiểm tra, đôn đốc và tổng hợp báo cáo định kỳ 3 tháng, 6 tháng, 9 tháng, một năm hoặc đột xuất về kết quả xây dựng mô hình "Chính quyền thân thiện".

- Theo dõi đôn đốc, kiểm tra kết quả khảo sát đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức ở phường, xây dựng mô hình "Chính quyền thân thiện".

2. 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, hiểu 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.

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan đảm bảo cơ sở vật chất, trang thiết bị, môi trường văn minh thân thiện hướng tới nâng cao sự hài lòng của người dân khi đến liên hệ giải quyết thủ tục hành chính. Xây dựng các mẫu thư chúc mừng, cảm ơn, khen ngợi, chia buồn để triển khai, thực hiện.

3. Các phòng chuyên môn thuộc phường

- Phối hợp với các cơ quan chuyên môn tham mưu UBND phường chỉ đạo, hướng dẫn 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.

- 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.

- 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.

- 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.

- 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.

4. Đề nghị MTTQ và 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

5. Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công phường

Đẩy mạnh công tác thông tin tuyên truyền 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.

6. Các Tổ dân phố trên địa bàn

- Phối hợp với chính quyền phường trong việc triển khai, tuyên truyền, vận động Nhân dân hưởng ứng thực hiện các nội dung của Kế hoạch.

- Ghi nhận, tổng hợp và phản ánh kịp thời ý kiến của người dân liên quan đến thái độ phục vụ, giải quyết công việc của cán bộ, công chức, báo cáo UBND phường để xử lý kịp thời.

Chủ tịch UBND phường yêu cầu các phòng, ban, cơ quan, đơn vị, các doanh nghiệp đóng trên trên địa bàn phường và các tổ dân phố trên địa bàn phường nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc phản ánh trực tiếp về phòng Văn hóa - Xã hội để tổng hợp, báo cáo UBND phường xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:
- UBND thành phố;
- Sở Nội vụ;
- TT ĐU phường;
- TT HĐND phường;

(để báo cáo);
- CT, các PCT UBND phường;
- Các cơ quan, đơn vị liên quan;
- Lưu: VT, VHXH.

KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

U.B.N.D PHƯỜNG TỨ MINH TP HẢI PHÒNG

Lê Tuấn Việt