

**KẾ HOẠCH**  
**Thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện**  
**vì Nhân dân phục vụ” trên địa bàn xã Tân Thạnh**

Thực hiện Kế hoạch số 141-KH/ĐU, ngày 16/04/2024 của BTV Đảng ủy xã Tân Thạnh về thực hiện xây dựng mô hình điểm “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ” trên địa bàn xã.

Ủy ban nhân dân xã Tân Thạnh xây dựng kế hoạch thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ” trên địa bàn xã Tân Thạnh như sau:

**I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU:**

**1. Mục đích**

Xây dựng “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ” nhằm thực hiện tốt công việc phục vụ nhân dân khi đến giải quyết thủ tục hành chính với phương châm “Một cửa, thân thiện, trách nhiệm, đúng hẹn”. Thực hiện tốt văn minh trong giao tiếp, ứng xử, đảm bảo sự hài lòng của nhân dân, tổ chức, cá nhân khi đến liên hệ giải quyết công việc hành chính.

Đổi mới mạnh mẽ lề lối làm việc của cán bộ, công chức UBND xã. Nâng cao chất lượng hiệu quả phục vụ nhân dân; giải quyết kịp thời những thủ tục hành chính, các kiến nghị, đề xuất, nguyện vọng chính đáng của nhân dân. Xây dựng chính quyền trong sạch, vững mạnh, hoạt động hiệu lực, hiệu quả, góp phần thực hiện tốt các nhiệm vụ chính trị, phát triển kinh tế xã hội.

**2. Yêu cầu**

Việc thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ” phải đặt dưới sự lãnh đạo của Đảng, sự chỉ đạo, triển khai của chính quyền và sự phối hợp chặt chẽ các tổ chức trong hệ thống chính trị.

Việc triển khai mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ” phải đảm bảo nghiêm túc, chặt chẽ, chất lượng, hiệu quả, đúng quy trình các bước đã đề ra; quá trình triển khai có kiểm tra, đánh giá, rút kinh nghiệm nhằm tạo chuyển biến mạnh mẽ, tích cực về nhận thức và hành động của người đứng đầu cấp ủy Đảng, chính quyền, của cán bộ, công chức.

Việc triển khai mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ” góp phần nâng cao hiệu quả, chất lượng công tác dân vận của chính quyền, nhất là nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, tạo sự hài lòng của tổ chức cá nhân khi đến liên hệ giải quyết công việc hành chính.

**II. NỘI DUNG, GIẢI PHÁP THỰC HIỆN**

## 1. Công tác tuyên truyền, giáo dục nâng cao nhận thức về “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ”

Tổ chức tuyên truyền, phổ biến, quán triệt đến cán bộ, đảng viên, công chức và nhân dân các văn bản liên quan đến công tác dân vận chính quyền, thực hiện Quy chế dân chủ ở cơ sở, mục đích, ý nghĩa của mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ” nhằm tạo sự chuyển biến mạnh mẽ trong nhận thức và tác phong làm việc của đội ngũ cán bộ, đảng viên khi giao tiếp, ứng xử với nhân dân.

### 2. Xây dựng các bảng khẩu hiệu, các mẫu thư và phiếu khảo sát

#### 2.1. Cán bộ, công chức quyết tâm thực hiện tốt khẩu hiệu.

Các khẩu hiệu cần được thực hiện tốt, đúng thực chất trong thực hiện nhiệm vụ và công vụ.

- “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, gian dối; không lợi dụng chức, quyền hạn trong thực thi công vụ.

Các khẩu hiệu “4 xin”, “4 luôn” và “5 không” được niêm yết trước bộ phận một cửa và trụ sở công an xã.

#### 2.2. Đánh giá thực hiện nhiệm vụ qua phiếu khảo sát.

Sử dụng phiếu khảo sát để lấy ý kiến của nhân dân đánh giá, nhận xét đối với cách thức giải quyết công việc, cải cách thủ tục hành chính, phong cách làm việc của đội ngũ cán bộ, công chức UBND xã.

#### 2.3. Chủ tịch UBND xã thực hiện gửi thư chúc mừng, thư khen, thư cảm ơn, thư chia buồn, thư xin lỗi.

- **Thư chúc mừng, thư khen:** Tùy vào tình hình hình thực tế, chính quyền có thể bố trí trao giấy chứng nhận kết hôn, giấy khai sinh cho công dân đảm bảo tính trang trọng, lịch sự.

- **Thư cảm ơn:** Gửi thư để cảm ơn tập thể, cá nhân có những đóng góp bằng sức lực, trí tuệ, vật chất góp phần xây dựng Đảng, chính quyền, xây dựng cơ sở, cộng đồng dân cư ngày càng phát triển tốt đẹp hơn, văn minh hơn.

- **Thư chia buồn:** Đọc trong lễ tang một cách trang trọng.

- **Thư xin lỗi:** Gửi thư xin lỗi khi trong quá trình thực thi công vụ, giải quyết thủ tục hành chính nếu có những sai sót, giải quyết công việc còn chậm, gây phiền hà cho nhân dân phản ánh, kiến nghị.

### 3. Đẩy mạnh công tác cải cách hành chính

- Thực hiện tốt nhiệm vụ xây dựng chính quyền điện tử, chuyển đổi số gắn với nâng cao hiệu quả hoạt động mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ”.

- Nâng cao hiệu quả hoạt động của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo đúng quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, ngày 23/04/2018 của Chính phủ về triển khai, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Thực hiện tốt công khai, minh bạch thủ tục hành chính, quy trình giải quyết thủ tục hành chính; nội quy bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã; thông báo lịch tiếp công dân, nội quy tiếp công dân tại trụ sở UBND xã; thông báo mức thu lệ phí hộ tịch, phí chứng thực đối với các cá nhân và tổ chức tại trụ sở xã.

- Sắp xếp, bố trí cán bộ, công chức trực tiếp giải quyết, hướng dẫn thực hiện các quy trình thủ tục hành chính phù hợp với tình hình thực tế, đảm bảo năng lực, trình độ, uy tín đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ với tiêu chí “4 xin”, “4 luôn”, “5 không”.

- Sắp xếp, bố trí địa điểm để hướng dẫn người dân thực hiện các quy trình, thủ tục hành chính phù hợp với tình hình thực tế; thực hiện công khai số điện thoại của của đồng chí lãnh đạo UBND xã hoặc đường dây nóng tại nơi tiếp công dân.

- Tiếp tục duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2015 trong hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính, giảm thành phần hồ sơ, rút ngắn thời gian trả kết quả so với quy trình, tạo sự thân thiện, gần gũi, phục vụ lợi ích của nhân dân.

- Đẩy mạnh việc cung ứng dịch vụ công trực tuyến tạo điều kiện tốt nhất để người dân, doanh nghiệp đến giải quyết hồ sơ trực tuyến, đảm bảo cung cấp TTHC đạt 100%.

#### **4. Thực hiện tốt Quy chế dân chủ ở cơ sở theo quy định**

- Tiếp tục đề nghị Đảng ủy xã củng cố, kiện toàn ban chỉ đạo thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở; phân công nhiệm vụ cho các thành viên trong cấp ủy, UBND xã để tổ chức thực hiện quy chế dân chủ trên địa bàn được quy định tại Luật số 10/2022/QH15 ngày 10 tháng 11 năm 2022 của Quốc hội về việc thực hiện dân chủ ở cơ sở.

- Tiếp tục thực hiện Luật cán bộ công chức số 22/2008/QH12 ngày 13/11/2008 của Quốc hội về Luật công chức; số 52/2019/QH14 ngày 25/11/2019 của Quốc hội về Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của luật cán bộ, công chức và luật viên chức; Nghị định 33/2023/NĐ-CP ngày 10/6/2023 của Chính Phủ về quy định về cán bộ, công chức cấp xã và người hoạt động không chuyên trách ở cấp xã, ở thôn, tổ dân phố.

- Tăng cường sự giám sát của tổ chức Công đoàn xã, sự giám sát của MTTQ, các đoàn thể chính trị - xã hội theo Quyết định số 217/QĐ-CP, ngày 12/12/2013 của Bộ chính trị gắn với góp ý xây dựng chính quyền cơ sở.

- Kịp thời tuyên truyền, phổ biến, công khai những việc cần “dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra, dân giám sát, dân thụ hưởng”. Đề ra giải pháp nâng

cao hiệu quả hoạt động Ban thanh tra nhân dân, ban giám sát cộng đồng theo quy định của nhà nước.

### **5. Thực hiện văn minh, văn hóa công sở và quy tắc ứng xử**

- Sắp xếp, bố trí vị trí việc làm, các phòng làm việc của cán bộ, công chức xã, 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.

- Cụ thể hóa, xây dựng các quy định về văn minh công sở theo Quyết định số 129/2009/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ và Quyết định số 03/2007/QĐ-BNV của Bộ Nội vụ đúng pháp luật và phù hợp tình hình thực tế, nâng cao đạo đức công vụ, tinh thần trách nhiệm, ý thức tôn trọng, phong cách làm việc dân chủ, gần gũi, nhẹ nhàng, lịch sự khi giao tiếp với nhân dân cho đội ngũ cán bộ, công chức.

- Tổ chức thực hiện nghiêm túc, hiệu quả các chuẩn mực trong giao tiếp, ứng xử khi thực thi công vụ.

- Duy trì nề nếp hàng tuần vệ sinh toàn bộ trụ sở cơ quan, các phòng làm việc bảo đảm sạch sẽ, hợp vệ sinh, trồng hoa, cây cảnh và thường xuyên chăm sóc, cắt tỉa tạo môi trường xanh sạch đẹp công sở văn minh. Sắp xếp và bố trí trang thiết bị làm việc (như bàn, ghế, nước uống, phục vụ tốt với công dân khi đến liên hệ, giao dịch, làm việc).

- Đẩy mạnh tốt yêu cầu “nghe dân nói, nói dân hiểu, làm dân tin”, biết xin lỗi và biết cảm ơn; thấu hiểu, chia sẻ và giải quyết các vướng mắc, bức xúc của nhân dân, của tổ chức và cá nhân theo thẩm quyền.

### **6. Thực hiện công tác tiếp công dân, tổ chức đối thoại và giải quyết khiếu nại, tố cáo**

- Thực hiện tốt Quy chế tiếp công dân theo Luật tiếp công dân: Quy chế đối thoại với nhân dân theo Điều 125 của Luật Tổ chức chính quyền địa phương. Bí thư cấp ủy xã thực hiện tiếp công dân định kỳ theo Quy định số 11-QĐ/TW, ngày 18/02/2019 của Bộ chính trị.

- Bố trí phòng tiếp công dân thuận tiện, thông báo lịch làm việc, tiếp công dân của Bí thư, chủ tịch UBND xã, 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 và Quy định số 11-QĐ/TW, ngày 18/02/2019 của Bộ chính trị.

- Nâng cao chất lượng công tác tiếp công dân, giải quyết kịp thời, đúng quy định của pháp luật các đơn thư, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, tỷ lệ giải quyết đạt 90% trở lên.

- Người đứng đầu cấp ủy, chính quyền xã tổ chức đối thoại định kỳ với nhân dân theo quy định hoặc tổ chức đối thoại đột xuất khi cần thiết.

- Lắng nghe, tiếp thu góp ý của nhân dân tham gia góp ý xây dựng chính quyền, giải quyết kịp thời những kiến nghị, nguyện vọng hợp pháp, chính đáng

của nhân dân, đồng thời kiên trì tuyên truyền, giải thích, thuyết phục nhân dân đối với những vấn đề nhân dân chưa rõ, chưa đồng thuận.

- Cảm ơn nhân dân khi nhận được các ý kiến xây dựng “Chính quyền thân thiện vì nhân dân phục vụ”, xin lỗi trong quá trình thực thi công vụ, giải quyết thủ tục hành chính có những sai sót, chậm trễ, gây phiền hà cho nhân dân.

## **7. Thời gian thực hiện**

Thời gian thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ” từ tháng **05/2024 đến tháng 12/2024**.

## **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Đối với UBND xã**

Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, quán triệt các quan điểm, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của nhà nước. Tư tưởng Hồ Chí Minh về công tác dân vận của chính quyền trong tình hình mới, tạo chuyển biến tích cực về nhận thức, trách nhiệm của chính quyền, của cán bộ, công chức.

Tiếp tục công tác tuyên truyền, giáo dục, nâng cao nhận thức của đoàn viên, hội viên và nhân dân về các văn bản có nội dung về công tác dân vận của chính quyền, quy chế dân chủ ở cơ sở, đạo đức, công vụ, văn minh công sở, việc xây dựng “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ”.

Phối hợp chặt chẽ, tham mưu cho Ban chỉ đạo hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc thực hiện, chủ trì hướng dẫn, đôn đốc kiểm tra việc thực hiện cải cách hành chính, Quy chế dân chủ, đạo đức công vụ, văn hóa công sở, giải quyết khiếu nại, tố cáo, đối thoại trực tiếp với nhân dân, xây dựng chính quyền điện tử.

### **2. Đối với công chức UBND xã**

Tham mưu, tổ chức thực hiện nghiêm túc, hiệu quả chấp hành nghiêm nội quy, quy chế làm việc của UBND thực hiện tốt các văn bản hướng dẫn, chỉ đạo của cấp trên cũng như các văn bản mà UBND xã đã đề ra và thực hiện nghiêm khẩu hiệu “4 xin”, “4 luôn”, “5 không”.

Trên đây là kế hoạch xây dựng “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ” trong quá trình thực hiện, nếu có vấn đề vướng mắc, phát sinh, các cán bộ, công chức có ý kiến gửi về Văn phòng - Thông kê (phụ trách Nội vụ) để tổng hợp, đề xuất UBND xã xem xét, điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.

#### **Nơi nhận:**

- TT Đảng ủy - HĐND xã;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch xã;
- Trưởng các ban ngành tổ chức CT-XH xã;
- Cán bộ, công chức UBND xã;
- Trưởng các ấp;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ**  
**KT. CHỦ TỊCH**  
**PHÓ CHỦ TỊCH**

**Trần Hữu Phước**