

Số: 18 /KH-UBND

Tân Lợi, ngày 24 tháng 02 năm 2025

## **KẾ HOẠCH**

### **Xây dựng mô hình “chính quyền thân thiện của dân, do dân và vì dân” và mô hình “Công sở thân thiện vì nhân dân phục vụ”**

Thực hiện Công văn số 2169/UBND-NC ngày 31/7/2018 của UBND tỉnh với nội dung nâng cao chất lượng hoạt động công vụ với mục tiêu xây dựng chính quyền thân thiện, phục vụ nhân dân.

Ủy ban nhân dân xã ban hành Kế hoạch xây dựng mô hình " Chính quyền thân thiện của dân, do dân và vì dân" và mô hình "Công sở thân thiện vì nhân dân phục vụ" như sau:

#### **I. MỤC ĐÍCH YÊU CẦU:**

##### **1. Mục đích:**

- Xây dựng mô hình "Chính quyền thân thiện của dân, do dân và vì dân" và mô hình "Công sở thân thiện vì nhân dân phục vụ".

- Thực hiện tốt việc phục vụ nhân dân khi đến giải quyết công việc hành chính trên tinh thần “*Trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân*” theo tư tưởng, tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh.

- Đổi mới mạnh mẽ lề lối làm việc của cán bộ, công chức tại cơ quan từng bước chuyển sang chính quyền thân thiện, gần dân và thực sự của dân, do dân và vì dân.

- Tạo chuyển biến tích cực về nhận thức, trách nhiệm của cán bộ, công chức, trên cơ sở 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.

- Cải thiện và nâng cao chất lượng, hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính; xây dựng hình ảnh chính quyền thân thiện trong nhận thức của người dân.

##### **2. Yêu cầu:**

- Chính quyền, công sở thân thiện phải đảm bảo sự hài lòng của nhân dân, tổ chức, cá nhân khi đến liên hệ giải quyết công việc hành chính; đảm bảo việc từng bước nâng cao chỉ số hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính.

- Chính quyền, công sở phải thực hiện tốt yêu cầu "biết nghe dân nói, biết nói dân hiểu, biết làm dân tin", biết xin lỗi và biết cảm ơn; thấu hiểu và chia sẻ các vướng mắc, bức xúc của nhân dân, của tổ chức và cá nhân.

- Chính quyền, công sở thân thiện phải có thái độ tôn trọng nhân dân, tổ chức và cá nhân khi xem xét, giải quyết công việc hành chính; phải thể hiện văn minh, văn hóa trong giao tiếp ứng xử “Nụ cười công sở” với phương châm “Biết chào - biết cười - biết lắng nghe - biết hướng dẫn - biết cảm ơn – biết xin lỗi” tạo được hình ảnh thân thiện, gần gũi trong nhìn nhận, đánh giá của nhân dân, tổ chức và cá nhân khi đến liên hệ.

## II. NỘI DUNG TRIỂN KHAI KẾ HOẠCH XÂY DỰNG MÔ HÌNH “CHÍNH QUYỀN THÂN THIỆN CỦA DÂN, ĐO DÂN VÀ VÌ DÂN” VÀ MÔ HÌNH “CÔNG SỞ THÂN THIỆN VÌ NHÂN DÂN PHỤC VỤ”

### 1. Các tiêu chí xây dựng chính quyền, công sở thân thiện

Việc xây dựng mô hình chính quyền, công sở thân thiện dựa trên các tiêu chí như sau:

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

- Tất cả cán bộ, công chức đều phải xây dựng khẩu hiệu: “Cán bộ, công chức, viên chức quyết tâm thực hiện tốt 5 biết (biết nghe dân nói, biết nói dân hiểu, biết làm dân tin, biết xin lỗi và biết cảm ơn) và 3 thể hiện: tôn trọng (trong quan hệ giao tiếp), văn minh (lịch sự, văn hóa trong giao tiếp, giải quyết công việc), gần gũi (trong quan hệ, giải quyết công việc nhanh chóng, không quan cách).

- Các mẫu thư: Thư xin lỗi, Thư cảm ơn, Thư chúc mừng, Thư chia buồn.

- Phiếu khảo sát ý kiến, của nhân dân đánh giá, nhận xét đối với cách thức giải quyết công việc, phong cách làm việc của đội ngũ cán bộ, công chức.

#### b. Thực hiện tốt các nội dung cải cách thủ tục hành chính

- Công khai, minh bạch các thủ tục hành chính và quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo Quyết định của UBND tỉnh và hướng dẫn của các cơ quan cấp trên, công khai phí, lệ phí đối với các thủ tục giải quyết hành chính cho nhân dân, tổ chức và cá nhân; công khai phương thức, cách thức giải quyết các công việc và các vấn đề có liên quan đến thủ tục hành chính đối với các cá nhân và tổ chức...

- Sắp xếp, bố trí bàn hướng dẫn thực hiện các quy trình, thủ tục hành chính phù hợp với cơ quan; máy vi tính có kết nối Internet để cá nhân, tổ chức thuận tiện trong việc tra cứu, thực hiện công khai số điện thoại của lãnh đạo UBND xã tại nơi tiếp công dân.

- Đẩy mạnh thực hiện hiện đại hóa hành chính và các hướng dẫn nâng cao chỉ số cải cách hành chính.

- Chú trọng tạo điều kiện thuận lợi và hỗ trợ cho người khuyết tật khi đến giải quyết công việc hành chính tại trụ sở làm việc.

- Tổ chức và cá nhân khi thực hiện thủ tục hành chính được nhận giấy hẹn và kết quả giải quyết hành chính theo đúng thời hạn quy định.

- Sắp xếp, bố trí bàn ghế làm việc phù hợp, thể hiện sự thân thiện, gần gũi; đáp ứng kịp thời các yêu cầu phục vụ nhân dân, tổ chức và cá nhân khi đến giải quyết thủ tục hành chính tại trụ sở chính quyền, cơ quan.

#### c. Xây dựng, thực hiện dân chủ cơ sở theo quy định

- Củng cố, hoàn thiện Ban chỉ đạo về thực hiện dân chủ cơ sở; xây dựng và phát động thi đua thực hiện dân vận khéo, dân chủ cơ sở.

- Tổ chức triển khai thực hiện các nội dung về dân chủ cơ sở được quy định tại Luật số 10/2022/QH15, ngày 10/11/2022 về Luật thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở có hiệu lực ngày thi hành từ ngày 01/07/2023. Quan tâm lắng nghe, chia sẻ các vấn đề bức xúc, nguyện vọng và giải trình kịp thời vướng mắc của nhân dân, tổ chức và cá nhân đối với việc xử lý, giải quyết công việc hành chính của cơ quan.

- Nhân dân, tổ chức và cá nhân được tham gia vào quá trình xây dựng chính quyền, công sở như phản ánh, góp ý, xây dựng hoặc đề nghị biểu dương cách thức, phong cách, lề lối làm việc đội ngũ cán bộ, công chức.

- Thực hiện công khai số điện thoại của lãnh đạo UBND xã tại nơi tiếp công dân; bố trí thùng thư góp ý tại trụ sở làm việc.

- Cùng cố và nâng cao chất lượng hoạt động của các tổ chức chính trị - chính trị xã hội, tăng cường và thực hiện công tác giám sát, kiểm tra theo Quyết định số 217/QĐ-TW, Quyết định số 218/QĐ-TW của Bộ Chính trị về Quy chế giám sát và phản biện xã hội của Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các đoàn thể chính trị- xã hội tham gia góp ý xây dựng Đảng, xây dựng chính quyền”.

- Thực hiện nghiêm việc bầu chọn Trưởng ấp, Ban Thanh tra nhân dân, Ban Giám sát đầu tư.

- Các Trưởng ấp, Ban Thanh tra nhân dân, Ban giám sát đầu tư cộng đồng là người có uy tín, tôn trọng pháp luật và hoạt động có hiệu quả; được nhân dân, cán bộ, công chức đánh giá cao.

#### **d. Thực hiện tốt nụ cười công sở và các Quy định về văn hóa công sở, quy tắc ứng xử**

- Tổ chức thực hiện tốt "Nụ cười công sở" với phương châm “Biết chào - biết cười - biết lắng nghe – biết hướng dẫn - biết cảm ơn - biết xin lỗi”, và các quy định về văn minh, văn hóa công sở; có thái độ tôn trọng, phong cách làm việc dân chủ, gần gũi, nhẹ nhàng, lịch sự khi tiếp xúc với tổ chức, cá nhân đến làm việc, quan hệ công tác.

- Thực hiện hình thức “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 nhân dân, tổ chức và cá nhân đến liên hệ; thực hiện “Thư cảm ơn”, "Thư chúc mừng" nhằm thể hiện sự quan tâm của chính quyền, cơ quan đối với tổ chức, cá nhân khi giải quyết các công việc có liên quan.

- Tổ chức đối thoại với nhân dân thường kỳ hoặc đột xuất nhằm cảm ơn sự góp ý, xây dựng, sự hợp tác của nhân dân; thực hiện cảm ơn nhân dân, tổ chức, cá nhân khi giải quyết xong công việc cho nhân dân, tổ chức và cá nhân.

- Tăng cường đạo đức công vụ, nâng cao tinh thần trách nhiệm, ý thức phục vụ nhân dân cho đội ngũ cán bộ, công chức.

- Thực hiện xây dựng môi trường làm việc xanh - sạch - đẹp, trong lành, thân thiện. Sắp xếp và bố trí trang thiết bị làm việc (như bàn ghế, nước uống, sách báo phục vụ,...) ở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, giải quyết công việc hành chính trực tiếp với cá nhân, tổ chức một cách phù hợp nhằm tạo sự thân thiện, gần gũi, thông thoáng: không có sự ngăn cách giữa cán bộ, công chức và cá nhân, tổ chức.

- Việc bố trí thùng thư góp ý tại trụ sở làm việc của cơ quan, đơn vị phải đảm bảo dễ quan sát và thuận tiện trong việc góp ý của cá nhân, tổ chức.

- Thực hiện tốt các quy định về văn hóa công sở theo Quyết định 129/2007/QĐ-TTg ngày 02/8/2007 của Thủ tướng Chính phủ và các quy định về Quy tắc ứng xử theo Quyết định 03/2007/QĐ-BNV ngày 26/02/2007 của Bộ Nội vụ.

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

- Xây dựng và tổ chức thực hiện tốt kế hoạch, giải pháp thực hiện tốt Quy chế tiếp công dân theo luật định.

- Xây dựng và thực hiện 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.

- Biết lắng nghe, chia sẻ các bức xúc, nguyện vọng và giải thích kịp thời các vướng mắc của tổ chức, cá nhân đối với việc xử lý, giải quyết công việc hành chính của cơ quan.

- Thực hiện việc giải quyết đúng quy định, kịp thời, nhanh chóng các đơn, thư, khiếu nại tố cáo, các kiến nghị của nhân dân, tổ chức và cá nhân có liên quan đến công tác quản lý Nhà nước của chính quyền, cơ quan;

- Thực hiện tốt việc giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân và thực hiện nghiêm túc các nội dung của công tác tiếp dân theo Luật Tiếp công dân;

- Bố trí, sắp xếp cán bộ lãnh đạo tiếp dân nghiêm túc, công khai lịch tiếp dân; bố trí nơi tiếp dân lịch sự, trang trọng và sạch sẽ.

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

- Xây dựng các phương pháp, cách thức tuyên truyền hiệu quả chủ trương Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước cho nhân dân, tổ chức, doanh nghiệp.

#### **f. Triển khai các mô hình chính quyền thân thiện, phục vụ nhân dân**

- Chính quyền tiếp xúc, đối thoại với người dân: Định kỳ, hoặc đột xuất tổ chức các hoạt động đối thoại, tiếp xúc với nhân dân theo phương châm “Nghe dân nói - nói dân hiểu - làm dân tin” để nhân dân tham gia góp ý xây dựng chính quyền; tổ chức chương trình “Đối thoại cùng nhân dân” qua các buổi tiếp xúc trực tiếp với nhân dân ở những địa bàn có nhiều ý kiến phản ánh, kiến nghị cần được giải quyết.

- Gửi thư chúc mừng; thư chia buồn trong giải quyết thủ tục hành chính: Có thư chúc mừng gửi đến nhà khi người dân có những sự kiện trọng đại, tin vui như: Khai sinh, kết hôn,... thông qua việc người dân đăng ký khai sinh, kết hôn... Đồng thời, có thư chia buồn và gửi đến nhà khi người dân có những sự kiện buồn như: Có người thân mất, thiên tai, hỏa hoạn... thông qua việc người dân thực hiện việc kê khai.

- Công khai số điện thoại hướng dẫn thủ tục hành chính.

- Duy trì mô hình trao giấy chứng nhận đăng ký kết hôn, chụp hình lưu niệm giữa lãnh đạo UBND xã với cặp đôi đăng ký kết hôn tại UBND xã

### **III. THỜI GIAN THỰC HIỆN**

- Thực hiện thường xuyên trong năm 2025 và các năm tiếp theo.

### **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **1. Công chức Văn phòng - thống kê**

- Tham mưu Ủy ban nhân dân xã tổ chức triển khai mô hình "Chính quyền thân thiện của dân, do dân và vì dân" và mô hình “Công sở thân thiện vì nhân dân phục vụ” theo nội dung Kế hoạch được ban hành.

- Theo dõi, đôn đốc và hỗ trợ các ban, ngành, đoàn thể cùng các công chức chuyên môn thực hiện quy trình, cách thức nội dung triển khai đảm bảo mục đích, yêu cầu của Kế hoạch;

- Phối hợp với các công chức thực hiện tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính, xây dựng phiếu đánh giá mức độ hài lòng của nhân dân, tổ chức và cá nhân sau khi đến làm việc tại cơ quan.

- Đề xuất khen thưởng đối với các tập thể và cá nhân thực hiện triển khai tốt các nhiệm vụ của kế hoạch.

## **2. Công chức Tài chính - kế toán**

Có trách nhiệm phối hợp với công chức văn phòng - thống kê đề xuất, tham mưu Ủy ban nhân dân xã xây dựng dự toán kinh phí thực hiện kế hoạch mô hình chính quyền thân thiện, công sở thân thiện vì nhân dân phục vụ.

## **3. Các ban, ngành; đoàn thể và công chức liên quan**

Có trách nhiệm tổ chức thực hiện tốt các nội dung Kế hoạch này theo lĩnh vực, phạm vi trách nhiệm quản lý. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc kịp thời báo cáo về lãnh đạo UBND xã để được hướng dẫn.

Trên đây là Kế hoạch xây dựng mô hình "Chính quyền thân thiện của dân, do dân và vì dân" và mô hình "Công sở thân thiện vì nhân dân phục vụ" của UBND xã Tân Lợi. Đề nghị cán bộ, công chức, các ban, ngành, đoàn thể có liên quan nghiêm túc thực hiện./.

### ***Nơi nhận:***

- Phòng Nội vụ;
- Đảng ủy - HĐND xã;
- CT, PCT UBND xã;
- CB, CC liên quan;
- Lưu: VT.

**CHỦ TỊCH**