

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
XÃ CHỈ ĐẠO****CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số: 19/KH-UBND

Chỉ Đạo, ngày 01 tháng 03 năm 2024

**KẾ HOẠCH****Về việc phối hợp thực hiện xây dựng mô hình “ Dân vận khéo”,  
“ Chính quyền phục vụ người dân và doanh nghiệp” trên địa bàn xã Chỉ Đạo.**

Thực hiện chỉ thị số 29-CT/TU ngày 22/9/2022 của Ban thường vụ Tỉnh ủy về việc tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác dân vận trong tình hình mới, thông báo số 791/-TB/TU ngày 03/01/2022 về kết quả 01 năm triển khai thực hiện thông báo số 254-TB/TU ngày 13/7/2021 của Ban thường vụ Tỉnh ủy về việc tiếp tục thực hiện “ đề án nâng cao chất lượng, hiệu quả thực hiện công tác Dân vận của cơ quan hành chính Nhà nước, chính quyền các cấp, giai đoạn 2021-2025”; Kế hoạch số 10-KH/BDVTU-BCSDUBND ngày 15/7/2021 về tiếp tục triển khai thực hiện Chương trình phối hợp giữa Ban Dân vận Tỉnh ủy và Ban cán sự đảng ủy ban nhân dân tỉnh về công tác dân vận, giai đoạn 2021-2026; Căn cứ Kế hoạch số 30/KH-UBND-BDVTU, ngày 24/3/2023 của Ban Dân vận Tỉnh ủy và Ban Cán sự Đảng UBND tỉnh về xây dựng mô hình điểm “Dân vận khéo” “Chính quyền phục vụ người dân và doanh nghiệp” xã, phường; Căn cứ kế hoạch số: 01/KH-UBND-BVDHU ngày 27/3/2023 của UBND huyện và Ban dân vận huyện ủy kế hoạch phối hợp triển khai xây dựng mô hình “ Dân vận khéo” “ Chính quyền phục vụ người dân và doanh nghiệp” ở xã, thị trấn trên địa bàn huyện Văn Lâm.

Ủy ban nhân dân xã Chỉ Đạo và Khối dân vận xã Chỉ Đạo ban hành kế hoạch phối hợp triển khai xây dựng mô hình Dân vận khéo “Chính quyền phục vụ người dân và doanh nghiệp” tại xã Chỉ Đạo, như sau:

**I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

1. Triển khai xây dựng mô hình nhằm đổi mới nội dung, phương thức thực hiện công tác dân vận, nhất là công tác dân vận của chính quyền, tập trung nâng cao đạo đức công vụ, ý thức trách nhiệm và phong cách phục vụ Nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, gắn với học tập, làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh; thực hiện nghiêm túc, hiệu quả Nghị quyết Trung ương 4

khóa XIII về công tác xây dựng Đảng và hệ thống chính trị; công tác phòng chống tham nhũng. Từng bước xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức Nhà nước thân thiện, gần gũi, vì Nhân dân phục vụ, góp phần quan trọng trong xây dựng nền hành chính phục vụ Nhân dân; 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”**.

2. Xây dựng phong cách **“Trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân”**, hướng đến sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp của đội ngũ cán bộ, công chức, chiến sỹ công an nhân dân ở cơ sở.

3. Việc xây dựng và thực hiện mô hình điểm phải được triển khai nghiêm túc, tiết kiệm, hiệu quả; 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.

## **II. THỜI GIAN, ĐỊA ĐIỂM XÂY DỰNG MÔ HÌNH**

### **1. Địa điểm xây dựng mô hình**

Ủy ban nhân dân xã và khối Dân vận xã thống nhất lựa chọn, triển khai xây dựng mô hình Dân vận khéo “Chính quyền phục vụ người dân và doanh nghiệp”.

### **2. Thời gian thực hiện**

- Triển khai xây dựng mô hình tháng 3 năm 2024
- Tổ chức sơ kết vào tháng 6, tổng kết tháng 12 để đánh giá hiệu quả thực hiện mô hình Dân vận khéo “chính quyền phục vụ người dân và doanh nghiệp”

## **III. NỘI DUNG HOẠT ĐỘNG VÀ TIÊU CHÍ XÂY DỰNG MÔ HÌNH**

### **1. Đối với hoạt động của chính quyền**

#### **1.1 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 (TTHC), quy trình giải quyết TTHC và các vấn đề có liên quan đến TTHC đối với các cá nhân, tổ chức tại trụ sở xã trên trang thông tin điện tử của xã.
- Công khai số điện thoại của Bí thư, Phó Bí thư Đảng ủy, Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND xã và cán bộ, công chức cấp xã.
- Niêm yết danh mục TTHC và nội dung từng thủ tục hành chính theo quy định, công khai trên mục thông tin cải cách hành chính của xã trên trang thông tin điện tử.
- Thực hiện hệ thống tin nhắn trả kết quả cho tổ chức và công dân khi đến giao dịch tại ủy ban nhân dân xã.

- Lắp đặt hệ thống truyền thanh thông minh tại các thôn, tuyên truyền nhân dân thực hiện cải cách hành chính, giao dịch điện tử thực hiện theo mô hình Dân vận khéo “Chính quyền phục vụ người dân và doanh nghiệp”.

- Lắp camera theo dõi, giám sát cán bộ, công chức 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.

### ***1.2 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 xã 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, ghé đá, điện sáng..

- Tiên tiến bố trí hợp đồng lao động biết sử dụng CNTT, máy phôtô để phục vụ người dân, tổ chức, cá nhân khi đến giải quyết TTHC 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 TTHC tại trụ sở ủy ban nhân dân xã.

- + 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***”.

### ***1.3 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, cụ thể:

- + Thực hiện Thư xin lỗi, thư cảm ơn, thư chúc mừng, thư chia buồn, góp phần tạo dựng, củng cố mối gắn kết chặt chẽ, sự tin cậy, đồng cảm, chia sẻ giữa chính quyền và Nhân dân.

- + Thực hiện giải quyết thủ tục hành chính tại nhà cho những đối tượng người già neo đơn, khó khăn trong việc di chuyển, đi lại...

+ 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 ủy ban nhân dân cấp xã.

- 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....

*(Có các mẫu thư gửi kèm)*

## **2. Đối với cán bộ công chức**

### **2.1. Xây dựng hình ảnh người đứng đầu chính quyền gương mẫu, thân thiện và có trách nhiệm với người dân, doanh nghiệp**

- 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 xã do mình quản lý.

- 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 2015. Chủ tịch ủy ban nhân dân xã tổ chức đối thoại trực tiếp với Nhân dân định kỳ ít nhất 01 lần/năm theo Quyết định số 1548-

QĐ/TU ngày 28/5/2019 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về Quy chế tiếp xúc, đối thoại của người đứng đầu cấp ủy đảng, chính quyền các cấp với Nhân dân trên địa bàn tỉnh Hưng Yên.

- Chủ tịch ủy ban nhân dân xã 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. Thực hiện nghiêm Quyết định số 184-QĐ/TU ngày 25/02/2016, của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về việc ban hành Quy định trách nhiệm của cấp ủy, tổ chức đảng, chính quyền cấp tỉnh trong việc tiếp thu góp ý của Mặt trận Tổ quốc, các đoàn thể chính trị - xã hội và Nhân dân tham gia góp ý xây dựng Đảng, xây dựng chính quyền của và Quyết định số 117- QĐ/HU, ngày 18/8/2016 của Ban Thường vụ Huyện ủy về “Ban hành quy định trách nhiệm của cấp ủy, tổ chức đảng, chính quyền cấp huyện trong việc tiếp thu góp ý của Mặt trận tổ quốc Việt Nam, các đoàn thể chính trị - xã hội và nhân dân tham gia góp ý xây dựng Đảng, xây dựng chính quyền.

## ***2.2. Xây dựng đội ngũ cán bộ công chức, nhân viên; cán bộ, chiến sỹ lực lượng công an cơ sở có trách nhiệm với người dân và doanh nghiệp***

- Mỗi cán bộ, công chức, nhân viên; cán bộ, chiến sỹ lực lượng công an 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, lễ 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 TTHC.

- Thực hiện ký cam kết và làm theo khẩu hiệu **"4 luôn", "4 xin" và "5 không", "5 biết"**:

**"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.

**“5 biết”**: **Biết** nghe dân nói, **Biết** nói dân hiểu, **Biết** làm dân tin, **Biết** xin lỗi, **Biết** cảm ơn.

#### **IV. CÁC BƯỚC TIẾN HÀNH**

1. Ban hành kế hoạch xây dựng mô hình Dân vận khéo “Chính quyền phục vụ người dân và doanh nghiệp”;

2. Phân công nhiệm vụ thành viên Ban chỉ đạo để thực hiện Kế hoạch. Tập huấn cho đội ngũ cán bộ, công chức của địa phương;

3. Xây dựng, lắp đặt các pano, khẩu hiệu; xây dựng các mẫu thư triển khai;

4. Tổ chức Hội nghị ra mắt mô hình điểm Dân vận khéo “Chính quyền phục vụ người dân và doanh nghiệp”;

- củng cố, kiện toàn Ban Chỉ đạo thực hiện Quy chế dân chủ, thành lập các tiểu ban; rà soát, sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện Quy chế dân chủ của xã; nội quy, quy chế làm việc của đảng ủy, UBND xã; Quy chế làm việc của Ban Chỉ đạo; Quy chế làm việc của Ban Giám sát đầu tư của cộng đồng; Thông báo phân công nhiệm vụ cụ thể cho thành viên Ban Chỉ đạo; Hương ước, Quy ước thôn; Rà soát, sửa đổi, bổ sung các quy định về văn minh, văn hóa công sở và quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức Theo Quyết định số 01/2020/QĐ-UBND ngày 08/01/2020 của UBND tỉnh ban hành Quy định về văn hóa công vụ của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong các cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập tỉnh Hưng Yên;

5. Tổ chức lấy phiếu khảo sát, đánh giá về sự hài lòng của người dân;

#### **V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

##### **1. Ủy ban nhân dân xã**

Triển khai thực hiện kế hoạch này tại địa phương, trong quá trình thực hiện có khó khăn, vướng mắc, báo cáo về UBND huyện và Ban Dân vận Huyện ủy để kịp thời giải quyết.

Đảng ủy xã tổ chức họp triển khai và ban hành Nghị quyết chuyên đề về xây dựng điểm mô hình Dân vận khéo “Chính quyền phục vụ người dân và doanh nghiệp” tại xã.

Phối hợp Khối Dân vận xã xây dựng kế hoạch, tổ chức thực hiện các mục

tiêu hướng đến sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp.

## 2. Khối Dân vận xã

- Chủ trì tham mưu xây dựng mô hình, phân công cán bộ phụ trách, tổ chức xây dựng mô hình điểm Dân vận khéo “Chính quyền phục vụ người dân và doanh nghiệp”; giám sát hoạt động và tổng kết đánh giá kết quả thực hiện mô hình.

## 3. Kinh thực hiện:

Nguồn kinh phí được trích từ ngân sách xã.

Trên đây là kế hoạch phối hợp triển khai xây dựng điểm mô hình Dân vận khéo “Chính quyền phục vụ người dân và doanh nghiệp” xã Chỉ Đạo .

*Nơi nhận:*

- Ban dân vận huyện ủy;
- UBND huyện;
- BTVĐU;
- Khối dân vận;
- CBCC
- Lưu: VT

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Nguyễn Văn Chuyên**







Chỉ Đạo, ngày 21 tháng 3 năm 2024

**BẢN CAM KẾT**

**Cán bộ, công chức, chuyên môn, bộ phận một cửa xã Chỉ Đạo thực hiện và làm theo khẩu hiệu “4 luôn”, “4 xin” và “5 không”, “5 biết”**

Thực hiện Kế hoạch số 19/KH -BCĐ ngày 01/3/2024 của Ban chỉ đạo xây dựng mô hình “ Dân vận khéo” “Chính quyền thân thiện phục vụ người dân và doanh nghiệp” xã Chỉ Đạo;

Thực hiện Quyết định số 63 -QĐ/ĐU ngày 15 tháng 3 năm 2024 của Đảng ủy về việc thành lập Ban chỉ đạo và Tổ giúp việc mô hình “ Dân vận khéo” “Chính quyền thân thiện phục vụ người dân và doanh nghiệp”.

Với chức năng, nhiệm vụ được giao và phân công của Cán bộ, công chức, chuyên môn phụ trách vị trí công việc; Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả một cửa UBND xã Chỉ Đạo.

Cam kết: nghiêm túc thực hiện và làm theo khẩu hiệu “4 xin”, “4 luôn” và “5 không”, “5 biết”, cụ thể như sau:

**“4 luôn”**: Luôn mỉm cười; Luôn nhẹ nhàng; Luôn lắng nghe; Luôn giúp đỡ.

**“4 xin”**: Xin chào; Xin lỗi; Xin cảm ơn; Xin phép.

**“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.

**“5 biết”**: Biết lắng nghe; Biết nói dân hiểu; Biết làm dân tin; Biết xin lỗi; Biết cảm ơn.

Cán bộ, công chức, chuyên môn, bộ phận tiếp nhận và trả kết quả một cửa		
STT	Họ và tên	Chữ ký
1	Đỗ Quang Pháp	
2	Nguyễn Mạnh Hùng	
3	Trịnh Thị Lóp	
4	Phạm Văn Cường	
5	Đặng Thị Thu Trang	
6	Phạm Văn Thương	
7	Nguyễn Văn Liêm	
8	Đặng Đức Thành	
9	Lê Thị Lan Anh	
10	Đặng Văn Trâm	

XÁC NHẬN CỦA UBND XÃ CHỈ ĐẠO

CHỦ TỊCH



Nguyễn Văn Chuyên

