Số và ký hiệu: 70-KH/ĐU
Thời gian ký: 16/04/2026 17:14:27

ĐẢNG BỘ TỈNH HƯNG YÊN
ĐẢNG ỦY XÃ QUỲNH PHỤ
*

ĐẢNG CỘNG SẢN VIỆT NAM

Số 70 -KH/ĐU

Quỳnh Phụ, ngày 16 tháng 4 năm 2026

KẾ HOẠCH
triển khai thực hiện mô hình "Chính quyền đồng hành, phục vụ người dân và doanh nghiệp" trên địa bàn xã Quỳnh Phụ

Căn cứ Kết luận số 07-KL/TU ngày 13/01/2026 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về kết quả thực hiện mô hình "Dân vận khéo" chính quyền phục vụ người dân và doanh nghiệp, mô hình "Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ"; thống nhất mô hình thực hiện trên địa bàn tỉnh;

Căn cứ Kế hoạch số 31-KH/BTGDVTU-SNV ngày 26/3/2026 của Ban Tuyên giáo và Dân vận Tỉnh ủy - Sở Nội vụ về triển khai thực hiện mô hình "Chính quyền đồng hành, phục vụ người dân và doanh nghiệp" trên địa bàn tỉnh;

Căn cứ tình hình thực tiễn và yêu cầu nhiệm vụ chính trị của địa phương, Ban Thường vụ Đảng ủy xã Quỳnh Phụ ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện mô hình như sau:

I- MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Triển khai thực hiện hiệu quả mô hình "Chính quyền đồng hành, phục vụ người dân và doanh nghiệp" trên địa bàn xã Quỳnh Phụ; góp phần nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác dân vận của chính quyền; xây dựng chính quyền cơ sở liêm chính, hành động, thân thiện, gần dân, sát dân, vì Nhân dân phục vụ.

Phát huy vai trò lãnh đạo của cấp ủy, trách nhiệm quản lý, điều hành của chính quyền; tạo chuyển biến rõ nét trong nhận thức, tinh thần trách nhiệm, đạo đức công vụ, văn hóa ứng xử của đội ngũ cán bộ, công chức; củng cố niềm tin của Nhân dân, tổ chức, doanh nghiệp đối với hệ thống chính trị ở cơ sở.

2. Yêu cầu

Việc triển khai mô hình phải được thực hiện nghiêm túc, đồng bộ, thiết thực, hiệu quả, phù hợp điều kiện thực tế của xã; xác định rõ trách nhiệm của từng tập thể, cá nhân; gắn với thực hiện nhiệm vụ chính trị, cải cách hành chính, chuyển đổi số, xây dựng chính quyền số, công tác dân vận và phong trào thi đua "Dân vận khéo".

Quá trình tổ chức thực hiện phải bảo đảm công khai, dân chủ, thường xuyên kiểm tra, giám sát, đánh giá; kịp thời biểu dương, nhân rộng cách làm hay, chấn chỉnh những tồn tại, hạn chế.

II- NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Tên mô hình: *"Chính quyền đồng hành, phục vụ người dân và doanh nghiệp"*

2. Tổ chức thực hiện các tiêu chí của mô hình

2.1. Tiêu chí 1: Chính quyền hoạt động công khai, minh bạch, dân chủ, hướng tới chính quyền điện tử, chính quyền số

(1) Tổ chức phổ biến, quán triệt, tuyên truyền kịp thời, đầy đủ đến cán bộ, đảng viên, công chức, viên chức và Nhân dân các chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước; các chương trình, dự án, quy định của tỉnh, địa phương thông qua các hội nghị, các cuộc họp thôn và các hình thức khác. Khuyến khích đa dạng hoá các hình thức tuyên truyền, quán triệt phù hợp; phát huy hiệu quả hoạt động của hệ thống truyền thanh ở cơ sở.

(2) Kịp thời rà soát, ban hành các quyết định, quy chế, quy định... của địa phương, cơ quan, đơn vị về thực hiện văn hóa công sở, quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức; thực hiện dân chủ ở cơ sở; kiện toàn, nâng cao hiệu quả hoạt động, phân công nhiệm vụ cho từng thành viên của Ban chỉ đạo thực hiện dân chủ ở cơ sở, Ban thanh tra nhân dân, Ban giám sát đầu tư của cộng đồng.

(3) Tổ chức triển khai thực hiện hiệu quả các quy định về thực hiện dân chủ ở cơ sở, Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở. Tổ chức cho cán bộ, công chức, viên chức và Nhân dân tham gia ý kiến, giám sát, kiểm tra đảm bảo theo quy định của pháp luật về thực hiện dân chủ ở cơ sở.

(4) Thực hiện nghiêm túc việc niêm yết công khai, minh bạch tại Trung tâm phục vụ hành chính công của xã những nội dung cần công khai theo quy định của Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở; các danh mục thủ tục hành chính, nội dung, thời gian, quy trình giải quyết, mức thu phí, lệ phí của từng thủ tục hành chính và các vấn đề có liên quan đến thủ tục hành chính.

Ngoài ra, có thể sử dụng thêm các hình thức công khai khác phù hợp với điều kiện cơ sở vật chất của địa phương, công khai trên mạng xã hội (fanpage, zalo, facebook…).

(5) Công khai số điện thoại đường dây nóng, số điện thoại của lãnh đạo xã và cán bộ, công chức trực tiếp giải quyết các công việc liên quan đến người dân, tổ chức, doanh nghiệp bằng hình thức niêm yết tại Trụ sở làm việc của chính quyền cấp xã, Trung tâm phục vụ hành chính công, Bộ phận tiếp công dân, công bố trên hệ thống truyền thanh hoặc có các hình thức công khai khác.

(6) Hướng dẫn tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

(7) Công khai thời gian, kết quả giải quyết thủ tục hành chính bằng các hình thức phù hợp. Thực hiện hệ thống tin nhắn trả kết quả cho tổ chức và công dân khi đến giao dịch tại trụ sở làm việc của chính quyền cấp xã.

(8) Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông trong hoạt động chỉ đạo, điều hành và xử lý, tiếp nhận hồ sơ trực tuyến, xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số; phát huy hiệu quả của các trang mạng xã hội (fanpage, zalo, facebook…) và các hạ tầng công nghệ của địa phương.

2.2. Tiêu chí 2: Chính quyền thân thiện, trách nhiệm, gần gũi, đồng hành, phục vụ người dân và doanh nghiệp

(1) Tổ chức các hoạt động thăm hỏi, chúc mừng, động viên Nhân dân:

- Trao giấy chứng nhận kết hôn, giấy khai sinh và thư chúc mừng cho công dân trang trọng tại Trung tâm phục vụ hành chính công hoặc trụ sở UBND xã (*Mẫu 01, mẫu 02*). Đại diện lãnh đạo chính quyền trực tiếp trao giấy chứng nhận kết hôn, giấy khai sinh cho công dân hoặc uỷ quyền cho cán bộ Trung tâm phục vụ hành chính công trao cho công dân. Thư chúc mừng có thể đọc trên loa truyền thanh hoặc bằng hình thức phù hợp khác như tin nhắn điện thoại, bảng điện tử để đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông phù hợp với việc xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số hiện nay.

Đối với những trường hợp đăng ký lưu động việc khai sinh, kết hôn, khai tử (Theo Luật hộ tịch) thì trao tại nhà.

- Chủ tịch Uỷ ban nhân dân xã có thư chúc mừng Nhân dân trong các dịp Tết nguyên đán và một số sự kiện trọng đại của đất nước, địa phương, một số dịp lễ trọng của các tôn giáo *(Mẫu 03, mẫu 04)*. Thư chúc mừng được đọc trên loa truyền thanh; hoặc gửi đến các tổ chức tôn giáo, cơ sở tôn giáo (trong trường hợp chính quyền xã không trực tiếp đến chúc mừng).

- Có thư khen đối với những tập thể, cá nhân đạt thành tích tiêu biểu, nổi trội, có ý nghĩa trong cộng đồng dân cư: Học sinh đạt giải quốc tế, quốc gia, đạt huy chương hoặc tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc khác *(Mẫu 05)*.

- Có thư cảm ơn đối với những tập thể, cá nhân có nhiều đóng góp cho địa phương *(Mẫu 06)*.

- Có thư chia buồn đến gia đình công dân có người thân qua đời *(Mẫu 07-A; mặt sau của thư chia buồn là một số lưu ý khi tổ chức tang lễ, Mẫu 07-B)*.

(2) Xin lỗi khi cán bộ, công chức có lỗi với người dân, doanh nghiệp trong thực thi công vụ:

- Người đứng đầu chính quyền (hoặc người đại diện chính quyền trong trường hợp được ủy quyền) xin lỗi người dân, doanh nghiệp khi giải quyết công việc còn chậm, không đúng hẹn, quá trình tiếp dân còn nhũng nhiễu, phiền hà hoặc có những sai sót khác khi giao tiếp, ứng xử, làm việc với người dân, doanh nghiệp.

- Xin lỗi có thể bằng một trong các hình thức: Gặp trực tiếp, gọi điện hoặc gửi thư xin lỗi *(Mẫu 08)*.

(3) Tạo thuận lợi giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp giao dịch công việc.

- Căn cứ tình hình, điều kiện thực tế, người đứng đầu chính quyền chủ động xây dựng các phương án giải quyết các thủ tục hành chính cho người dân ngoài giờ, các ngày nghỉ, lễ, tết, đảm bảo thuận tiện cho người dân và doanh nghiệp.

- Chỉ đạo cán bộ, công chức hoặc hội viên, đoàn viên, tình nguyện viên của các tổ chức chính trị - xã hội phối hợp bố trí thời gian phù hợp để trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại nhà cho thương binh, bệnh binh nặng, người khuyết tật, người già yếu cô đơn không nơi nương tựa,... nhưng không làm ảnh hưởng đến việc thực hiện chức trách, nhiệm vụ được giao.

(4) Bố trí, sắp xếp cán bộ, công chức làm nhiệm vụ tại Trung tâm phục vụ hành chính công, bộ phận tiếp công dân có năng lực công tác, chuyên nghiệp trong

chuyên môn, có kinh nghiệm, khéo léo trong giao tiếp, ứng xử với người dân, doanh nghiệp, nhất là trong xử lý các tình huống phát sinh.

Khi cần bố trí cán bộ, đoàn viên, hội viên tham gia phối hợp tiếp đón, hướng dẫn người dân, tổ chức, doanh nghiệp đến làm thủ tục hành chính tại trụ sở làm việc của chính quyền xã, Trung tâm phục vụ hành chính công.

(5) Đồng hành, hỗ trợ hoạt động của doanh nghiệp (bao gồm cả doanh nghiệp vừa và nhỏ, cơ sở sản xuất kinh doanh, thương mại, dịch vụ, kinh tế hộ gia đình):

- Tạo môi trường đầu tư, kinh doanh thuận lợi, an toàn, minh bạch, thân thiện; nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước, gắn phát triển doanh nghiệp với phát triển kinh tế - xã hội, an sinh xã hội tại địa phương.

- Giải quyết nhanh trước hạn hồ sơ đăng ký kinh doanh, đất đai, xây dựng, môi trường, giảm tối đa phiền hà, chi phí không chính thức.

- Phân công rõ trách nhiệm cho từng cán bộ, công chức chuyên môn (văn phòng, địa chính - xây dựng, tài chính - kế toán, tư pháp - hộ tịch, văn hóa - xã hội...) trong công tác liên quan đến doanh nghiệp; phân công cán bộ trực tiếp phụ trách doanh nghiệp ("cán bộ đầu mối") để nắm địa bàn, hướng dẫn, hỗ trợ, tiếp nhận và giải đáp kịp thời nhu cầu, vướng mắc của doanh nghiệp.

- Khuyến khích, hỗ trợ doanh nghiệp ứng dụng chuyển đổi số, thương mại điện tử, liên kết sản xuất - tiêu thụ sản phẩm theo chuỗi giá trị.

- Thường xuyên tổ chức gặp gỡ, đối thoại với doanh nghiệp nhằm kịp thời tháo gỡ khó khăn về mặt bằng, lao động, thủ tục hành chính, an ninh trật tự, môi trường.

- Xây dựng chuyên mục chính quyền với doanh nghiệp trên trang thông tin điện tử xã, cập nhật các văn bản, chính sách hỗ trợ doanh nghiệp; tuyên truyền các gương điển hình doanh nghiệp làm ăn hiệu quả, qua đó nhân rộng mô hình tốt, tạo phong trào thi đua phát triển kinh tế tại địa phương.

(6) Lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với hoạt động của chính quyền và cán bộ, công chức xã.

- Việc lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng được thực hiện bằng hình thức gửi mẫu phiếu trực tiếp *(Mẫu 09)* hoặc bằng các hình thức sử dụng công nghệ thông tin khác.

2.3. Tiêu chí 3: Người đứng đầu chính quyền gương mẫu, thân thiện và có trách nhiệm với người dân, doanh nghiệp

(1) 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.

(2) Chịu trách nhiệm điều hành toàn bộ hoạt động của chính quyền và việc thực thi công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức xã.

(3) Chỉ đạo xây dựng và triển khai thực hiện nghiêm túc, hiệu quả các quy chế, quy định về thực hiện đạo đức công vụ đối với đội ngũ cán bộ, công chức.

(4) Chỉ đạo đội ngũ cán bộ, công chức xã phát huy tinh thần trách nhiệm; giải quyết các công việc liên quan đến người dân, doanh nghiệp phải đúng quy định,

quy trình, đồng thời phải thấu đáo, linh hoạt, nhạy bén, phù hợp với từng điều kiện, hoàn cảnh.

(5) 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 trung tâm phục vụ hành chính công, bộ phận tiếp công dân, trực tiếp giải quyết các chế độ, chính sách cho Nhân dân, doanh nghiệp.

(6) Thực hiện nghiêm việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân theo quy định của Luật Tiếp công dân, Luật khiếu nại, Luật Tố cáo.

(7) Thực hiện nghiêm việc đối thoại giữa chính quyền xã với Nhân dân theo Điều 43, Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2025; Quyết định số 161-QĐ/TU, ngày 09/01/2026 của Ban Thường vụ Tỉnh uỷ, Quyết định số 140-QĐ/ĐU ngày 27/01/2026 của Ban Thường vụ Đảng ủy về việc ban hành Quy chế tiếp xúc, đối thoại trực tiếp giữa người đứng đầu cấp ủy đảng, chính quyền các cấp với Nhân dân trên địa bàn; tổ chức tiếp xúc, đối thoại với Nhân dân ít nhất 02 lần/năm và khi cần thiết để lắng nghe tâm tư, nguyện vọng và giải đáp kịp thời những thắc mắc của người dân đối với việc xử lý, giải quyết công việc của chính quyền.

(8) Người đứng đầu chính quyền hoặc cử người đại diện chính quyền thường xuyên xuống địa bàn thôn để tham gia các hoạt động với Nhân dân; lắng nghe, tiếp thu ý kiến của Nhân dân, đồng thời tuyên truyền, giải thích, thuyết phục đối với những vấn đề Nhân dân chưa rõ, chưa đồng thuận.

2.4. Tiêu chí 4: Đội ngũ cán bộ, công chức tận tụy, trách nhiệm, thân thiện

(1) Thực hiện nghiêm túc các quy định của Luật Cán bộ, công chức và các quy định của pháp luật liên quan đến cán bộ, công chức.

(2) Nêu cao trách nhiệm với công việc, tận tâm, kiên trì trong thực hiện chức trách, nhiệm vụ được giao; xử lý công việc thành thạo, chuyên nghiệp, kịp thời, hiệu quả; gương mẫu thực hiện nghiêm túc các quy định, chuẩn mực về đạo đức, lối sống, tác phong công tác, lịch sự, thân thiện, tận tình, chu đáo trong giao tiếp, ứng xử và giải quyết công việc với người dân và doanh nghiệp.

(3) Thực hiện tốt "4 luôn", “4 xin”, "5 biết", "5 không":

"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 biết": Biết nghe dân nói, Biết nói dân hiểu, Biết làm dân tin, Biết xin lỗi, Biết cảm ơn.

"5 không": Không cửa quyền, hách dịch, gây khó khăn, phiền hà; Không quan liêu, vô cảm, vô trách nhiệm; Không tham nhũng, tiêu cực, lãng phí, lợi ích nhóm; Không xu nịnh, chạy chọt, gian dối; Không lợi dụng chức vụ, quyền hạn trong thực thi công vụ.

Chính quyền xã tổ chức cho cán bộ, công chức ký cam kết thực hiện "4 luôn", “4 xin”, "5 biết", "5 không" và thực hiện các quy định về đạo đức, tác phong, ý thức tổ chức kỷ luật, trách nhiệm công vụ *(Mẫu 10)*. Tổ chức tập huấn hoặc tạo điều kiện cho cán bộ, công chức tham gia các lớp tập huấn về kỹ năng giao tiếp, ứng xử với Nhân dân.

(4) Nắm vững đường lối, quan điểm, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; rèn luyện kỹ năng tuyên truyền, vận động Nhân dân.

(5) Trang phục làm việc gọn gàng, lịch sự, văn minh; đeo thẻ cán bộ, công chức theo quy định.

(6) Không uống rượu, bia trong giờ hành chính, buổi trưa các ngày làm việc; không hút thuốc lá tại nơi làm việc; không đến muộn hoặc vắng mặt tại trụ sở trong giờ làm việc (trừ khi có lý do chính đáng).

2.5. Tiêu chí 5: Trụ sở làm việc văn minh, sáng, xanh, sạch, đẹp, an toàn

1) Xây dựng cảnh quan môi trường trụ sở làm việc của các cơ quan xã, Trung tâm phục vụ hành chính công, bộ phận tiếp công dân đảm bảo sáng, xanh, sạch, đẹp an toàn, tạo ấn tượng tốt, thân thiện.

(2) Có bảng khẩu hiệu, pano tuyên truyền về xây dựng mô hình; có bảng khẩu hiệu "4 luôn", "4 xin", "5 biết", "5 không" *(Mẫu 11)*.

(3) Có hòm thư góp ý đặt tại trụ sở Ủy ban nhân dân xã, bộ phận tiếp công dân, Trung tâm phục vụ hành chính công; hòm thư điện tử hoặc địa chỉ fanpage, zalo, facebook và xây dựng quy định để tiếp nhận ý kiến góp ý của người dân và doanh nghiệp.

(4) Trung tâm phục vụ hành chính công, bộ phận tiếp công dân được trang bị điều kiện làm việc cần thiết bảo đảm khoa học, thân thiện giữa cán bộ, công chức và người dân, doanh nghiệp đến làm việc. Có tủ/kệ/giá sách, báo, internet/wifi miễn phí; có hệ thống camera giám sát tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, phòng tiếp dân. Căn cứ điều kiện thực tế có thể trang bị máy tính, máy in, máy photocopy, bàn ghế, nước uống, quạt điện, điều hòa.

3. Thời gian thực hiện: Triển khai thực hiện mô hình từ năm 2026;

Thời gian ra mắt mô hình: Trong tháng 5/2026

4. Công tác kiểm tra, giám sát, sơ kết, tổng kết

Ban Thường vụ Đảng ủy xã tăng cường lãnh đạo, chỉ đạo, kiểm tra việc thực hiện mô hình; kịp thời chấn chỉnh những nơi làm chưa tốt, biểu dương, khen thưởng các tập thể, cá nhân có cách làm hay, hiệu quả.

Định kỳ tổ chức đánh giá kết quả thực hiện mô hình gắn với đánh giá công tác dân vận của chính quyền, cải cách hành chính, chuyển đổi số, mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp; tổ chức sơ kết, tổng kết theo quy định.

III- TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ủy ban nhân dân xã

- Tổ chức triển khai xây dựng và thực hiện hiệu quả mô hình "Chính quyền đồng hành, phục vụ người dân và doanh nghiệp" theo các nội dung, tiêu chí trong Kế hoạch; cụ thể hóa kế hoạch của Đảng ủy thành chương trình, nhiệm vụ, giải pháp của chính quyền; tổ chức triển khai đồng bộ tại các bộ phận chuyên môn, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, các thôn trên địa bàn.

- Tham mưu Ban Chỉ đạo mô hình "Chính quyền đồng hành, phục vụ người dân và doanh nghiệp" xã xây dựng kế hoạch, quy chế hoạt động và phân công nhiệm vụ cho từng thành viên Ban chỉ đạo phụ trách từng lĩnh vực để thực hiện mô hình.

- Tổ chức Hội nghị ra mắt mô hình, công bố Quyết định của Ban Thường vụ Đảng ủy về thành lập mô hình, ký cam kết thực hiện các tiêu chí mô hình trong cán bộ, công chức, viên chức.

- Chỉ đạo xây dựng, lắp đặt các pano, khẩu hiệu; xây dựng các mẫu thư chúc mừng, thư cảm ơn, thư chia buồn, thư xin lỗi; bố trí cơ sở vật chất, kinh phí, nhân lực và các điều kiện cần thiết để thực hiện mô hình.

- Phối hợp với MTTQ, các tổ chức chính trị - xã hội tổ chức khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp. Hằng năm, tự chấm điểm công tác dân vận của chính quyền, gắn với chấm điểm theo tiêu chí đánh giá xã đạt chuẩn "Chính quyền đồng hành, phục vụ người dân và doanh nghiệp", tiêu chí đánh giá sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp đối với hoạt động của Trung tâm phục vụ hành chính công xã báo cáo cấp trên.

- Thường xuyên tự kiểm tra, tự chấm điểm, báo cáo kết quả thực hiện mô hình định kỳ hàng quý, 6 tháng, 01 năm (trước ngày 15 tháng cuối cùng của quý; riêng năm 2026 báo cáo 6 tháng, 01 năm) về Ban Thường vụ Đảng ủy (Qua Ban Xây dựng Đảng) để tổng hợp báo cáo Ban Thường vụ Tỉnh ủy.

2. Ban Xây dựng Đảng xã

- Tham mưu Ban Thường vụ Đảng ủy lãnh đạo, chỉ đạo nâng cao chất lượng, hiệu quả thực hiện công tác dân vận của chính quyền, công tác dân vận của các cơ quan Nhà nước, tham mưu thành lập BCĐ thực hiện mô hình "Chính quyền đồng hành, phục vụ người dân và doanh nghiệp" và triển khai xây dựng mô hình trên địa bàn xã.

- Tổ chức tuyên truyền, phổ biến sâu rộng các văn bản của Trung ương, của tỉnh về công tác dân vận, công tác dân vận trong các cơ quan Nhà nước và về việc triển khai thực hiện mô hình trong xã.

- Phối hợp với UBND xã theo dõi, đôn đốc việc xây dựng và triển khai thực hiện mô hình; tham mưu Ban Thường vụ Đảng ủy sơ kết, tổng kết đánh giá kết quả việc thực hiện mô hình định kỳ theo chỉ đạo của cấp trên.

3. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội, các ban, ngành của xã

- Tuyên truyền sâu rộng việc triển khai thực hiện mô hình "Chính quyền đồng hành, phục vụ người dân và doanh nghiệp" trong cán bộ, công chức, viên chức và trong đoàn viên, hội viên; phát huy vai trò giám sát, phản biện xã hội, góp ý xây dựng chính quyền thân thiện, phục vụ Nhân dân; Phối hợp lấy ý kiến đánh giá sự hài lòng của người dân; tham gia phát hiện, giới thiệu mô hình hay, cách làm sáng tạo, gương cán bộ tận tụy, trách nhiệm để biểu dương, nhân rộng.

- Hằng năm, phối hợp tổ chức chấm điểm theo tiêu chí đánh giá xã đạt chuẩn "Chính quyền đồng hành, phục vụ người dân và doanh nghiệp".

4. Các tổ chức cơ sở Đảng, các chi bộ trực thuộc

Tổ chức phổ biến, quán triệt tuyên truyền sâu rộng trong cán bộ, đảng viên, công chức, viên chức, đoàn viên, hội viên và Nhân dân về mục đích, ý nghĩa, nội dung, tiêu chí của mô hình. Đẩy mạnh tuyên truyền bằng nhiều hình thức phù hợp như hội nghị, sinh hoạt chi bộ, hội nghị thôn, hệ thống truyền thanh, bảng tin, pano, khẩu hiệu, trang thông tin điện tử, fanpage, nhóm zalo của địa phương. Chủ động nắm chắc tâm tư, nguyện vọng của cán bộ, đảng viên và các tầng lớp Nhân dân; bám sát tình hình thực tiễn, dự báo, định hướng tư tưởng kịp thời đối với những vấn đề mới nảy sinh, tạo sự thống nhất về nhận thức và hành động trong toàn hệ thống chính trị và sự đồng thuận trong Nhân dân về thực hiện mô hình.

Trên đây là Kế hoạch triển khai thực hiện mô hình "Chính quyền đồng hành, phục vụ người dân và doanh nghiệp" trên địa bàn xã. Đề nghị các cơ quan đơn vị, địa phương tổ chức thực hiện. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các đơn vị, địa phương phản ánh về Ban Xây dựng Đảng Đảng ủy để tổng hợp tham mưu điều chỉnh cho phù hợp.

Nơi nhận:
- Ban Thường vụ Tỉnh ủy,
- Ban Tuyên giáo và Dân vận Tỉnh ủy, } *(để báo cáo)*
- Các đồng chí Ủy viên BTV Đảng ủy,
- Các đồng chí ủy viên BCH Đảng bộ,
- Các ban, ngành, MTTQ các tổ chức chính trị xã hội,
- Các tổ chức cơ sở đảng, chi bộ trực thuộc Đảng ủy,
- Lưu Văn phòng Đảng ủy.

T/M BAN THƯỜNG VỤ
PHÓ BÍ THƯ

ĐẢNG CỘNG SẢN VIỆT NAM
ĐẢNG ỦY XÃ QUỲNH PHỤ
ĐẢNG BỘ TỈNH HƯNG YÊN

Nguyễn Văn Phát

Mẫu 01

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

ỦY BAN NHÂN DÂN ...

……, ngày ... tháng ... năm 202...

THƯ CHÚC MỪNG

ỦY BAN NHÂN DÂN .....

CHÚC MỪNG

Anh…….. Chị……..

Địa chỉ:…….. Địa chỉ:……...

CHÚC ANH CHỊ TRĂM NĂM HẠNH PHÚC

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN .....
CHỦ TỊCH
(Ký, ghi rõ họ và tên, đóng dấu)

Mẫu 02

UỶ BAN NHÂN DÂN …..... CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
------- **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

……, ngày ... tháng ... năm 202...

THƯ CHÚC MỪNG

ỦY BAN NHÂN DÂN ...

CHÚC MỪNG GIA ĐÌNH

Anh:……..

Chị:……...

Địa chỉ:……..

CÓ THÊM THÀNH VIÊN MỚI

Bé:…….. Giới tính…..

Ngày sinh: …../…./….

Chúc cháu luôn luôn mạnh khỏe, chăm ngoan, học giỏi và thành đạt.

Chính quyền xã …..... luôn tin tưởng rằng cháu sẽ trở thành người con ngoan, hiếu thảo, công dân tốt và có ích cho xã hội.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN ...
CHỦ TỊCH
(Ký, ghi rõ họ và tên, đóng dấu)

Mẫu 03

UỶ BAN NHÂN DÂN …….. CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
------- **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

……, ngày ... tháng ... năm 202...

THƯ CHÚC MỪNG

ỦY BAN NHÂN DÂN …

CHÚC MỪNG

Toàn thể cán bộ, đảng viên và Nhân dân xã……

Nhân dịp năm mới ……

Kính chúc toàn thể cán bộ, đảng viên và Nhân dân

An khang – Thịnh vượng!

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN ...
CHỦ TỊCH
(Ký, ghi rõ họ và tên, đóng dấu)

Mẫu 04

UỶ BAN NHÂN DÂN ..... CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
------- **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

....., ngày ... tháng ... năm 202...

THƯ CHÚC MỪNG

ỦY BAN NHÂN DÂN .....

CHÚC MỪNG

.....

Nhân dịp .....

Kính chúc ..... luôn thực hiện tốt tinh thần "Đạo pháp, dân tộc và chủ nghĩa xã hội", góp phần xây dựng khối đại đoàn kết toàn dân, xây dựng địa phương giàu mạnh, phát triển (đối với Phật giáo).

Kính chúc ..... luôn thực hiện tốt tinh thần "Sống phúc âm trong lòng dân tộc để phụng sự hạnh phúc của đồng bào", góp phần xây dựng khối đại đoàn kết toàn dân, xây dựng địa phương giàu mạnh, phát triển (đối với Công giáo).

Kính chúc ..... luôn thực hiện tốt tinh thần "Tốt đời, đẹp đạo", Phụng sự Thiên chúa, phục vụ Tổ quốc và Dân tộc", góp phần xây dựng khối đại đoàn kết toàn dân, xây dựng địa phương giàu mạnh, phát triển (Đối với Tin lành).

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN ...
CHỦ TỊCH
(Ký, ghi rõ họ và tên, đóng dấu)

Mẫu 05

UỶ BAN NHÂN DÂN .....

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày ... tháng ... năm 202...

THƯ KHEN

ỦY BAN NHÂN DÂN ...
KHEN

Ông (Bà, Anh, Chị) .....
Địa chỉ:.....

CÓ THÀNH TÍCH TIÊU BIỂU

.....

Ủy ban nhân dân ..... mong Ông (Bà, Anh, Chị) tiếp tục phát huy thành tích đạt được, có nhiều đóng góp, cống hiến hơn nữa đối với sự phát triển kinh tế, văn hoá, xã hội của địa phương.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN .....
CHỦ TỊCH
(Ký, ghi rõ họ và tên, đóng dấu)

Mẫu 06

UỶ BAN NHÂN DÂN …….

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

……, ngày ... tháng ... năm 202...

THƯ CẢM ƠN
ỦY BAN NHÂN DÂN …

TRÂN TRỌNG CẢM ƠN

Ông (Bà) ……

Địa chỉ: ……

Đã có nhiều đóng góp cho sự phát triển kinh tế, văn hoá, xã hội và hoạt động của chính quyền cơ sở.

Ủy ban nhân dân ……. kính mong tiếp tục nhận được sự quan tâm, ủng hộ của ông (bà) để xây dựng địa phương ngày càng giàu mạnh, phát triển.

Trân trọng cảm ơn và chúc Ông (Bà) mọi điều tốt đẹp!

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN …..
CHỦ TỊCH
(Ký, ghi rõ họ và tên, đóng dấu)

Mẫu 07-A

ỦY BAN NHÂN DÂN...	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
-------	**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

……, ngày ... tháng ... năm 202...

THƯ CHIA BUỒN

ỦY BAN NHÂN DÂN …….

Xin chia buồn cùng gia đình Ông (Bà) …….

Ủy ban nhân dân xã ……. nhận được tin

Ông (Bà)…… Năm sinh: ……

Trú quán tại thôn …....., xã ……, tỉnh Hưng Yên.

Đã từ trần vào hồi…. giờ…..phút, ngày… tháng…. năm…, hưởng thọ …… tuổi.

Ủy ban nhân dân xã …..... gửi tới gia đình lời thăm hỏi và chia buồn sâu sắc nhất. Mong gia đình vượt qua nỗi đau, sớm ổn định cuộc sống để cùng Nhân dân địa phương tiếp tục xây dựng đời sống ngày càng văn minh, tiến bộ./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN …..

CHỦ TỊCH

(Ký, ghi rõ họ và tên, đóng dấu)

Mẫu 07-B

MỘT SỐ LƯU Ý KHI TỔ CHỨC LỄ TANG

1- Lễ tang tổ chức chu đáo, trang nghiêm, tiết kiệm phù hợp với phong tục, tập quán, truyền thống văn hóa dân tộc và hoàn cảnh gia đình.

2- Ủy ban nhân dân xã có trách nhiệm tạo điều kiện thuận lợi cho việc tổ chức lễ tang chu đáo; vận động gia đình xóa bỏ các hủ tục lạc hậu, các hành vi mê tín dị đoan trong lễ tang.

3- Người chết trong phạm vi không quá 48 giờ phải được an táng; người mắc bệnh truyền nhiễm khi chết phải thực hiện theo quy định của pháp luật.

4- Việc mặc tang phục, treo cờ tang, vòng hoa luân chuyển, trang trí lễ tiết trong lễ tang thực hiện theo truyền thống của địa phương, dân tộc và tôn giáo; chỉ treo cờ tang tại địa điểm tổ chức lễ tang.

5- Trong lễ tang nếu sử dụng loa đài thì âm thanh chỉ đủ nghe trong khu vực lễ tang; không cử nhạc tang trước 5 giờ 30 phút sáng và sau 22 giờ đêm; trường hợp người chết theo tôn giáo, trong lễ tang được sử dụng nhạc tang của tôn giáo đó; không sử dụng khúc nhạc, bản nhạc không phù hợp với truyền thống văn hóa dân tộc trong lễ tang.

6- Không chiếm dụng lòng, lề đường để dựng rạp tang. Khi đưa tang phải tuân thủ các quy định của pháp luật về an toàn giao thông và trật tự an toàn công cộng; không rải tiền Việt Nam, tiền nước ngoài; hạn chế tối đa việc rắc vàng mã, tiền âm phủ trên đường đưa tang.

7- Nghiêm cấm việc lợi dụng việc tang để cản trở việc thực hiện các quyền và nghĩa vụ công dân trước pháp luật và hành nghề mê tín dị đoan, tổ chức hoặc tham gia đánh bạc dưới mọi hình thức.

(Trích Quyết định số ...../...../QĐ-UBND, ngày ..... của Ủy ban nhân dân tỉnh Hưng Yên về ban hành Quy định về nếp sống văn hóa trên địa bàn tỉnh).

Mẫu 08

UỶ BAN NHÂN DÂN .....

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

……, ngày ...tháng ...năm 202.

THƯ XIN LỖI

ỦY BAN NHÂN DÂN …….

THÀNH THẬT XIN LỖI

Ông (Bà) .....

Địa chỉ: ……

Vì ……..

Kính mong Ông (Bà) thông cảm và tiếp tục ủng hộ xây dựng địa phương ngày càng giàu mạnh, phát triển.

Trân trọng cảm ơn và chúc ông (bà) mọi điều tốt đẹp!

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN .....
CHỦ TỊCH
(Ký, ghi rõ họ và tên, đóng dấu)

Mẫu 09

PHIẾU KHẢO SÁT

sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với hoạt động của chính quyền và cán bộ, công chức cấp xã

Xin Ông/Bà đánh dấu (x) vào ô vuông (□) tương ứng với phương án trả lời mà Ông/Bà chọn đối với từng câu hỏi.

□ Ông/Bà là người dân của xã

□ Ông/Bà là người nơi khác đến liên hệ công việc.

***Câu 1:* Ông/Bà có nghe thấy hệ thống truyền thanh của xã hoặc các kênh thông tin khác tuyên truyền về các quy định của pháp luật về dân chủ ở cơ sở; các chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, các cơ chế, chính sách, quy định của địa phương; về mục đích, ý nghĩa của việc xây dựng "Chính quyền đồng hành, phục vụ người dân và doanh nghiệp", về những việc Nhân dân được phục vụ và những việc cán bộ, công chức phải thực hiện không?**

□ Thường xuyên □ Thỉnh thoảng □ Rất ít □ Không có

***Câu 2:* Mức độ hài lòng của Ông/Bà về cảnh quan, môi trường trụ sở làm việc của xã khi đến liên hệ giải quyết công việc?**

□ Hài lòng

□ Bình thường

□ Không hài lòng (Lý do.....)

***Câu 3:* Xin Ông/Bà vui lòng cho biết cơ sở vật chất phục vụ người dân tại trung tâm phục vụ hành chính công, bộ phận tiếp công dân xã có đầy đủ theo quy định không?**

Nội dung	Đầy đủ	Chưa đầy đủ	Không có
1- Nơi ngồi chờ giải quyết công việc có đủ chỗ ngồi, nước uống…			
2- Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ, hiện đại, dễ sử dụng.			
3- Thủ tục hành chính được niêm yết công khai, chính xác, đầy đủ.			

<u>Câu 4:</u> Các thủ tục hành chính mà Ông/Bà từng thực hiện tại xã, kết quả có đúng quy định không (bao gồm cả các mức phí, lệ phí)?

Nội dung	Đầy đủ	Chưa đầy đủ	Không có
1- Thành phần hồ sơ Ông/Bà phải nộp là đúng quy định.			
2- Mức phí/lệ phí Ông/Bà phải nộp là đúng quy định.			
3- Kết quả Ông/Bà nhận được đúng quy định *(Kết quả có thể được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ).*			
4- Kết quả Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ, chính xác, đúng với yêu cầu.			

<u>Câu 5:</u> Xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của mình với cán bộ, công chức xã khi giao tiếp trong quá trình giải quyết công việc cho Ông/Bà?

Nhận định	Mức độ hài lòng		
	Hài lòng	*Bình thường*	*Không hài lòng*
1- Trang phục gọn gàng, lịch sự, văn minh; đeo thẻ cán bộ, công chức theo quy định.			
2- Cán bộ, công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.			
3- Cán bộ, công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức.			
4- Cán bộ, công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức.			
5- Cán bộ, công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.			
6- Cán bộ, công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.			
7- Cán bộ, công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.			

<u>Câu 6.</u> Ủy ban nhân dân xã trả kết quả cho Ông/Bà có đúng hẹn không?

□ Đúng hẹn □ Sớm hơn hẹn □ Trễ hẹn

- Nếu câu trả lời trên của Ông/Bà là "Trễ hẹn", xin Ông/Bà trả lời tiếp câu hỏi sau:

Ủy ban nhân dân xã có thông báo trước cho Ông/Bà về việc trễ hẹn không?

□ Có □ Không

Ủy ban nhân dân xã có xin lỗi hoặc gửi thư xin lỗi Ông/Bà vì trễ hẹn không?

□ Có □ Không

Câu 7: ***Xin Ông/Bà cho biết chính quyền xã có tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà (người dân, tổ chức) không?***

Nhận định	Có	Không
1- Chính quyền có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức (hòm thư góp ý, số điện thoại đường dây nóng, trực tiếp tiếp nhận…)		
2- Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị.		
3- Chính quyền tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà (người dân, tổ chức).		
4- Chính quyền thông báo kịp thời kết quả xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà (người dân, tổ chức).		

Câu 8: ***Ông/Bà cho biết, người đứng đầu cấp uỷ, chính quyền xã đã tổ chức tiếp xúc, đối thoại với Nhân dân chưa?***

□ Có □ Không

Nếu có thì mấy lần và vào thời gian nào? .....

Câu 9: ***Người đại diện chính quyền có thường xuyên trực tiếp xuống địa bàn thôn để tham gia các hoạt động với Nhân dân không?***

□ Thường xuyên

□ Thỉnh thoảng

□ Rất ít

□ Không

Câu 10: ***Xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của mình với các hoạt động thăm hỏi, chúc mừng, động viên… của chính quyền đối với Nhân dân?***

Nhận định	Mức độ hài lòng		
	Hài lòng	*Bình thường*	*Không hài lòng*
1- Thực hiện việc trao Giấy chứng nhận kết hôn, Giấy khai sinh, Thư chúc mừng hạnh phúc, Thư chúc mừng gia đình có thêm thành viên mới, Thư cảm ơn, Thư chúc mừng nhân dịp có sự kiện lớn, Thư khen... của Ủy ban nhân dân xã đảm bảo trang trọng, phù hợp với thực tế tại địa phương.			
2- Có thư chia buồn đến gia đình công dân có người thân qua đời.			
3- Xin lỗi người dân khi cán bộ, công chức có lỗi với người dân, doanh nghiệp trong thực thi công vụ (bằng nhiều hình thức: Gặp trực tiếp, gọi điện hoặc gửi thư xin lỗi).			

Nhận định	Mức độ hài lòng		
	Hài lòng	*Bình thường*	*Không hài lòng*
4- Tạo thuận lợi giải quyết thủ tục hành chính ngoài giờ hành chính.			
5- Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại nhà đối với thương binh, bệnh binh, người khuyết tật, người già yếu cô đơn không nơi nương tựa, người có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn			

XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ!

Mẫu 10

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BẢN CAM KẾT

Kính gửi: .....

Họ và tên:.....

Sinh ngày..... tháng ..... năm.....

Hiện đang đảm nhận chức vụ (chức danh).....

Tại xã ....., tỉnh Hưng Yên.

Tôi xin cam kết thực hiện tốt các nội dung góp phần xây dựng "Chính quyền đồng hành, phục vụ người dân và doanh nghiệp" như sau:

1- Thực hiện tốt "4 luôn", "4 xin", "5 biết", "5 không":

"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 biết": Biết nghe dân nói, Biết nói dân hiểu, Biết làm dân tin, Biết xin lỗi, Biết cảm ơn.

"5 không": Không cửa quyền, hách dịch, gây khó khăn, phiền hà; Không quan liêu, vô cảm, vô trách nhiệm; Không tham nhũng, tiêu cực, lãng phí, lợi ích nhóm; Không xu nịnh, chạy chọt, gian dối; Không lợi dụng chức vụ, quyền hạn trong thực thi công vụ.

2- Thực hiện tốt đạo đức công vụ, các quy định về văn minh, văn hoá công sở; có thái độ tôn trọng, phong cách làm việc dân chủ, thân thiện, gần gũi, nhẹ nhàng, lịch sự khi tiếp xúc với tổ chức, cá nhân đến làm việc, quan hệ công tác.

3- Chấp hành nghiêm Luật cán bộ, công chức; thực hiện tốt chức năng nhiệm vụ đảm nhiệm hoặc được phân công; khi đến trụ sở trang phục gọn gàng, lịch sự, văn minh; không uống rượu, bia trong giờ hành chính, buổi trưa các ngày làm việc; không hút thuốc lá tại nơi làm việc; không đến muộn hoặc vắng mặt tại trụ sở trong giờ làm việc (trừ khi đi công tác hoặc có lý do chính đáng); thường xuyên thực hiện tốt các quy chế, quy định khác.

....., ngày... tháng ....năm 202...

NGƯỜI CAM KẾT

(Ký, ghi rõ họ và tên)

Mẫu 11

11-A

"CHÍNH QUYỀN ĐỒNG HÀNH, PHỤC VỤ NGƯỜI DÂN VÀ DOANH NGHIỆP"

Vị trí treo trước sảnh trung tâm của trụ sở Uỷ ban nhân dân và trung tâm phục vụ hành chính công xã.

11-B

CÁN BỘ, CÔNG CHỨC .... QUYẾT TÂM THỰC HIỆN TỐT			
4 LUÔN	**4 XIN**	**5 BIẾT**	**5 KHÔNG**
1- Luôn mỉm cười	1- Xin chào	1- Biết nghe dân nói	1- Không cửa quyền, hách dịch, gây khó khăn, phiền hà
2- Luôn nhẹ nhàng	2- Xin lỗi	2- Biết nói dân hiểu	2- Không quan liêu, vô cảm, vô trách nhiệm
3- Luôn lắng nghe	3- Xin cảm ơn	3- Biết làm dân tin	3- Không tham nhũng, tiêu cực, lãng phí, lợi ích nhóm
4- Luôn giúp đỡ	4- Xin phép	4- Biết xin lỗi	4- Không xu nịnh, chạy chọt, gian dối
		5- Biết cảm ơn	5- Không lợi dụng chức vụ, quyền hạn trong thực thi công vụ

Vị trí treo tại Trung tâm phục vụ hành chính công và bộ phận tiếp công dân xã.