TỈNH ỦY HẢI DƯƠNG	ĐẢNG CỘNG SẢN VIỆT NAM
*	
Số 05 - ĐA/TU	*Hải Dương, ngày 13 tháng 6 năm 2024*

HUYỆN UỶ TỨ KỲ
CÔNG VĂN ĐẾN
Số: 2444
Ngày: 17/6/2024
Chuyển: A. Cường

ĐỀ ÁN

"Xây dựng chính quyền xã, phường, thị trấn thân thiện, vì Nhân dân phục vụ trên địa bàn tỉnh Hải Dương giai đoạn 2024 - 2030"

Thực hiện Nghị quyết Đại hội Đảng bộ tỉnh lần thứ XVII, nhiệm kỳ 2020-2025 và Nghị quyết số 27-NQ/TW, ngày 09/11/2022 của Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa XIII về tiếp tục xây dựng và hoàn thiện Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa Việt nam trong giai đoạn mới, Ban Thường vụ Tỉnh ủy ban hành Đề án "Xây dựng chính quyền xã, phường, thị trấn thân thiện, vì Nhân dân phục vụ trên địa bàn tỉnh Hải Dương giai đoạn 2024 - 2030" như sau:

I. SỰ CẦN THIẾT XÂY DỰNG ĐỀ ÁN

1. Tư tưởng của Chủ tịch Hồ Chí Minh, chủ trương của Đảng, Nhà nước về xây dựng Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa

Trong bài báo "Dân vận" của Chủ tịch Hồ Chí Minh đăng ngày 15/10/1949 trên Báo Sự Thật *(tiền thân của Báo Nhân Dân)* đã khẳng định: "Nước ta là nước dân chủ. Bao nhiêu lợi ích đều vì dân. Bao nhiêu quyền hạn đều của dân. Công việc đổi mới, xây dựng là trách nhiệm của dân. Sự nghiệp kháng chiến, kiến quốc là công việc của dân. Chính quyền từ xã đến Chính phủ Trung ương do Nhân dân cử ra. Đoàn thể từ Trung ương đến xã do Nhân dân tổ chức nên. Nói tóm lại, quyền hành và lực lượng đều ở nơi dân".

Tại Điều 2, Hiến pháp năm 2013 quy định: "Nhà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam là nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa của Nhân dân, do Nhân dân, vì Nhân dân".

Văn kiện Đại hội Đại biểu toàn quốc lần thứ XIII của Đảng khẳng định: "Nhân dân là trung tâm, là chủ thể, là cội nguồn sức mạnh của công cuộc đổi mới, xây dựng và bảo vệ Tổ quốc; mọi chủ trương, chính sách phải thực sự xuất phát từ nguyện vọng, quyền và lợi ích chính đáng của Nhân dân; thắt chặt mối quan hệ mật thiết giữa Đảng với Nhân dân, dựa vào Nhân dân để xây dựng Đảng; lấy hạnh phúc, ấm no của Nhân dân làm mục tiêu phấn đấu, củng cố và tăng cường niềm tin của Nhân dân đối với Đảng, Nhà nước, chế độ xã hội chủ nghĩa".

Nghị quyết số 25-NQ/TW ngày 03/6/2013 của Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa XI về tăng cường và đổi với sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác dân vận trong tình hình mới, đã đề ra giải pháp xây dựng đội ngũ cán bộ đáp ứng yêu cầu

nhiệm vụ, trong đó đáng chú ý có nội dung: "Cán bộ, công chức, viên chức phải có trách nhiệm vận động Nhân dân. Xây dựng và thực hiện phong cách: "Trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân", "Nghe dân nói, nói dân hiểu, làm dân tin".

Trong Nghị quyết số 27-NQ/TW, ngày 09/11/2022 của Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa XIII về tiếp tục xây dựng và hoàn thiện Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa Việt Nam trong giai đoạn mới, có nhiệm vụ và giải pháp: "Tiếp tục đổi mới hoạt động của Chính phủ, chính quyền địa phương; xây dựng nền hành chính nhà nước phục vụ Nhân dân, chuyên nghiệp, pháp quyền, hiện đại, hiệu lực, hiệu quả".

Tại Hội nghị toàn quốc về tiếp tục đẩy mạnh việc xây dựng và thực hiện Quy chế dân chủ ở cơ sở ngày 16/7/2018, Đồng chí Tổng Bí thư Nguyễn Phú Trọng đến dự, có bài phát biểu chỉ đạo, trong đó có nội dung: "Nâng cao đạo đức công vụ, chất lượng phục vụ Nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức; xây dựng chính quyền thật sự thân thiện, gần dân, trọng dân và vì dân".

Nghị quyết Đại hội Đảng bộ tỉnh lần thứ XVII, nhiệm kỳ 2020 - 2025 ở phần nhiệm vụ và giải pháp trọng tâm có nêu: "Nâng cao hiệu lực, hiệu quả công tác quản lý, điều hành của chính quyền các cấp..tạo thuận lợi trong việc giải quyết thủ tục hành chính cho các tổ chức, doanh nghiệp và người dân, tạo môi trường làm việc minh bạch, hiệu lực, hiệu quả cao và hướng tới sự hài lòng của người dân". Trong Báo cáo chính trị trình Đại hội đã nêu giải pháp về công tác xây dựng chính quyền, nhấn mạnh: "Tiếp tục đổi mới, sắp xếp tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả. Nâng cao trình độ, phẩm chất, năng lực của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; cải cách chế độ công vụ và nâng cao ý thức, trách nhiệm, kỷ luật, kỷ cương và chất lượng phục vụ nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức".

2. Thực trạng về tổ chức và hoạt động của chính quyền cấp xã trong tỉnh

Hải Dương có 12 đơn vị hành chính cấp huyện và 235 đơn vị hành chính cấp xã (gồm 178 xã, 47 phường, 10 thị trấn; trong đó có 22 đơn vị hành chính cấp xã loại I, 194 đơn vị loại II và 19 đơn vị loại III).

2.1. Những kết quả chủ yếu trong hoạt động của chính quyền cấp xã

- Những năm qua chính quyền cấp xã có nhiều đổi mới trong chỉ đạo điều hành, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý Nhà nước; tổ chức thực hiện tốt các nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội, đảm bảo quốc phòng - an ninh góp phần nâng cao đời sống vật chất và tinh thần của Nhân dân.

- Nhận thức và hành động của đội ngũ cán bộ, công chức cấp xã về công tác dân vận chính quyền có nhiều chuyển biến tích cực; phát huy tốt vai trò trong việc tổ chức và vận động Nhân dân thực hiện đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, tạo sự đồng thuận trong xã hội.

- Tính công khai, minh bạch trong hoạt động điều hành của chính quyền được nâng lên. Các công việc liên quan đến người dân được giải quyết cơ bản kịp thời. Quyền làm chủ của Nhân dân được tôn trọng và phát huy; sự hài lòng của người dân với hoạt động của cấp ủy, chính quyền và niềm tin của Nhân dân với Đảng, Nhà nước ngày càng được nâng cao.

- Các xã, phường, thị trấn đã tập trung chỉ đạo nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác cải cách hành chính, trọng tâm là cải cách thủ tục hành chính; thực hiện việc niêm yết công khai và giải quyết các thủ tục hành chính tại trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã cơ bản bảo đảm thời gian theo quy định.

- Người đứng đầu chính quyền cấp xã cơ bản thực hiện tốt công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân và thực hiện tiếp xúc, đối thoại với Nhân dân theo Quy chế số 03-QC/TU, ngày 18/3/2021 của Ban Thường vụ Tỉnh uỷ, góp phần giải quyết kịp thời những bức xúc, ý kiến, kiến nghị của Nhân dân ngay từ cơ sở, hạn chế đơn thư khiếu nại, tố cáo vượt cấp và tập trung khiếu kiện đông người.

2.2. Hạn chế

- Chính quyền cấp xã một số nơi hoạt động chưa thực sự đổi mới, phong cách làm việc còn nặng về hành chính, mệnh lệnh, chưa thực sự lấy chủ thể người dân là đối tượng phục vụ, chưa kịp thời lắng nghe, tiếp thu, giải quyết những vấn đề người dân quan tâm.

- Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý, điều hành và giải quyết thủ tục hành chính của chính quyền cơ sở còn có mặt hạn chế; hiện nay phải huy động nhiều cán bộ (5 - 6 người) thường trực tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để làm giúp và hướng dẫn người dân làm thủ tục hành chính.

- Công tác tuyên truyền, phổ biến, quán triệt các chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước ở một số địa phương chưa kịp thời; một số nơi thực hiện còn mang tính hình thức. Việc công khai nội dung liên quan đến thực hiện dân chủ ở một số đơn vị cấp xã còn hạn chế, chưa tạo thuận lợi cho người dân tiếp cận thông tin. Việc xây dựng và thực hiện văn hóa công sở, đạo đức công vụ, quy tắc ứng xử của cán bộ công chức ở một số nơi chưa đạt yêu cầu.

- Ở một số nơi, việc tổ chức tiếp xúc, đối thoại với Nhân dân của người đứng đầu chính quyền cấp xã và công tác tiếp dân, tiếp nhận giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân còn còn hình thức, có biểu hiện né tránh những nội dung bức xúc, nổi cộm; đùn đẩy trách nhiệm hoặc giải quyết, trả lời chậm, không rõ ràng dẫn đến khiếu kiện vượt cấp. Công tác kiểm tra, thanh tra, xử lý những vấn đề sai phạm ở một số nơi chưa nghiêm, chưa kịp thời, gây bức xúc cho người dân.

- Công tác giám sát, phản biện xã hội của Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức chính trị - xã hội; hoạt động của ban thanh tra nhân dân, ban giám sát đầu tư của cộng đồng có nơi, có lúc còn mang tính hình thức, hiệu quả chưa cao.

- Cơ sở vật chất, trang thiết bị tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ở một số nơi còn chưa đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ, làm ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ Nhân dân.

- Chưa kịp thời động viên, khen thưởng, ghi nhận những đóng góp của Nhân dân trong phát triển kinh tế - xã hội, đảm bảo quốc phòng - an ninh ở địa phương.

2.3. Nguyên nhân của những hạn chế

- Một số cán bộ, công chức cấp xã, trong đó có người đứng đầu nhận thức chưa đầy đủ quan điểm, chủ trương của Đảng, Nhà nước về xây dựng Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa của Nhân dân, do Nhân dân, vì Nhân dân. Trình độ, năng lực của một bộ phận cán bộ, công chức khi thực thi công vụ còn hạn chế; tác phong, lề lối làm việc còn quan liêu, nặng về mệnh lệnh hành chính. Một bộ phận cán bộ còn cửa quyền, hách dịch, xa dân, không kịp thời quan tâm xem xét, giải quyết những đề nghị chính đáng của người dân.

- Việc ứng dụng công nghệ thông tin để hướng dẫn, tuyên truyền, vận động người dân thực hiện làm các thủ tục hành chính thông qua môi trường mạng internet còn hạn chế.

- Trình độ về công nghệ thông tin của một bộ phận người dân còn hạn chế khi sử dụng tài khoản giao dịch điện tử, nộp hồ sơ trực tuyến phải phụ thuộc vào hướng dẫn trực tiếp của cán bộ, công chức cơ sở.

- Công tác phối hợp giữa các tổ chức trong hệ thống chính trị ở một số cấp uỷ đảng, chính quyền cấp xã và công tác giám sát thực thi công vụ chưa đồng bộ, kịp thời.

- Một số cán bộ, công chức cấp xã, trong đó có người đứng đầu chưa nhận thức đầy đủ về mục đích, ý nghĩa, tầm quan trọng của công tác dân vận chính quyền, coi nhẹ việc vận động thuyết phục, còn cho rằng công tác dân vận là việc của tổ chức Đảng, Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội.

3. Sự cần thiết xây dựng Đề án

Thấm nhuần tư tưởng của Chủ tịch Hồ Chí Minh, quan điểm xuyên suốt của Đảng và Nhà nước về xây dựng Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa. Đồng thời, xuất phát từ thực tiễn của quá trình đổi mới, phát triển đất nước và thực trạng những kết quả đạt được, những hạn chế và nguyên nhân trong hoạt động điều hành, quản lý của chính quyền cấp xã trong tỉnh đã được chỉ ra cho thấy cần phải quan tâm xây dựng chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ.

Vì vậy, việc xây dựng và ban hành Đề án "Xây dựng chính quyền xã, phường, thị trấn thân thiện, vì Nhân dân phục vụ trên địa bàn tỉnh Hải Dương giai đoạn 2024 - 2030" là hết sức cần thiết để hiện thực hóa tư tưởng của Chủ tịch Hồ Chí Minh, quan điểm của Đảng và Nhà nước về xây dựng nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa của Nhân dân, do Nhân dân, vì Nhân dân.

II. QUAN ĐIỂM, MỤC TIÊU

1. Quan điểm

- Việc xây dựng và thực hiện Đề án "Xây dựng chính quyền xã, phường, thị trấn thân thiện, vì Nhân dân phục vụ trên địa bàn tỉnh Hải Dương giai đoạn 2024 - 2030" được thực hiện dưới sự lãnh đạo, chỉ đạo thống nhất, đồng bộ của cấp ủy Đảng các cấp. Đây là nhiệm vụ của tổ chức đảng, chính quyền các cấp, của mỗi cán bộ, đảng viên, công chức ở xã, phường, thị trấn trong thực hiện chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước về trách nhiệm nêu gương, trách nhiệm trong thực thi công vụ và tinh thần, thái độ phục vụ Nhân dân.

- Xây dựng chính quyền xã, phường, thị trấn thân thiện, vì Nhân dân phục vụ bảo đảm thực hiện theo cơ chế "Đảng lãnh đạo, Nhà nước quản lý, Nhân dân làm chủ", gắn với việc nâng cao hiệu quả công tác dân vận ở cơ sở, nhất là công tác dân vận chính quyền và thực hiện hiệu quả công tác cải cách hành chính, nâng cao đạo đức công vụ, trách nhiệm phục vụ Nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức cấp xã, góp phần phát huy dân chủ ở cơ sở, huy động sức mạnh tổng hợp của cả hệ thống chính trị, tạo sự đồng thuận của các tầng lớp Nhân dân thực hiện thắng lợi các mục tiêu nghị quyết đại hội đảng các cấp đề ra và củng cố, tăng cường niềm tin của Nhân dân đối với cấp ủy, chính quyền, xây dựng mối liên hệ mật thiết giữa Đảng, Nhà nước với Nhân dân.

- Đề án có các tiêu chí cụ thể để thực hiện và đôn đốc, kiểm tra, giám sát, định kỳ hằng năm tổ chức đánh giá, xếp loại mức độ hoàn thành.

2. Mục tiêu

2.1. Mục tiêu chung

- Xây dựng chính quyền xã, phường, thị trấn thân thiện, vì Nhân dân phục vụ nhằm đổi mới mạnh mẽ lề lối làm việc của chính quyền và cán bộ, công chức cấp xã; xây dựng phong cách "trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân"; nâng cao chất lượng, hiệu quả phục vụ Nhân dân, hướng đến sự hài lòng của Nhân dân đối với chính quyền và đội ngũ cán bộ, công chức ở cơ sở; giải quyết kịp thời các thủ tục hành chính, các kiến nghị, đề xuất và nguyện vọng chính đáng của Nhân dân; xây dựng chính quyền hoạt động hiệu lực, hiệu quả, góp phần thực hiện tốt các nhiệm vụ chính trị, phát triển kinh tế - xã hội, bảo đảm quốc phòng - an ninh, củng cố niềm tin của Nhân dân đối với Đảng, Nhà nước.

- Tăng cường sự gần gũi, thân thiện giữa người dân và chính quyền, phát huy dân chủ ở cơ sở; thực hiện tốt phương châm "dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra, dân giám sát, dân thụ hưởng", góp phần huy động sức mạnh tổng hợp của cả hệ thống chính trị, sự đồng thuận, hài lòng của các tầng lớp Nhân dân với chính quyền và đội ngũ cán bộ, công chức ở các địa phương, cơ sở.

2.2. Mục tiêu cụ thể

- Đề án được triển khai đồng bộ trên địa bàn toàn tỉnh từ năm 2024.

- Năm 2024, có ít nhất 20% chính quyền cấp xã đạt chuẩn Mức độ 1 "Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ"

- Năm 2025, có ít nhất 50% chính quyền cấp xã đạt chuẩn "Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ". Trong đó, có ít nhất 20% đạt chuẩn trên Mức độ 1.

- Năm 2026, có ít nhất 90% chính quyền cấp xã đạt chuẩn "Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ". Trong đó, có ít nhất 50% đạt chuẩn trên Mức độ 1, có đơn vị đạt chuẩn Mức độ 4 (mức độ cao nhất).

- Năm 2027 - 2030 duy trì tỷ lệ ít nhất 90% chính quyền cấp xã đạt chuẩn "Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ". Các đơn vị phấn đấu nâng mức độ chuẩn, có ít nhất 70% đạt chuẩn trên Mức độ 1, có một số đơn vị đạt chuẩn Mức độ 4.

III. NỘI DUNG CÁC TIÊU CHÍ VÀ ĐÁNH GIÁ, XẾP LOẠI MỨC ĐỘ HOÀN THÀNH "XÂY DỰNG CHÍNH QUYỀN XÃ, PHƯỜNG, THỊ TRẤN THÂN THIỆN, VÌ NHÂN DÂN PHỤC VỤ"

1. Nội dung các tiêu chí

Tiêu chí 1: Chính quyền hoạt động công khai, minh bạch

- Thực hiện tốt công tác tuyên truyền, phổ biến về chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, các chương trình, dự án, đề án, quy chế, quy định của địa phương bằng nhiều hình thức. Trong đó, có tuyên truyền thông qua hệ thống truyền thanh ở cơ sở và ở các hội nghị, cuộc họp thôn, khu dân cư.

- Công khai, niêm yết tại trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã hoặc trên trang thông tin điện tử của xã, phường, thị trấn các nội dung theo quy định của Luật thực hiện dân chủ ở cơ sở; 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. Công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức và công dân.

- Công khai lịch tiếp công dân, số điện thoại đường dây nóng, số điện thoại của lãnh đạo xã, phường, thị trấn và cán bộ, công chức trực tiếp giải quyết các công việc liên quan đến người dân.

- Bố trí phân công cán bộ, công chức có năng lực trình độ chuyên môn, có kỹ năng trong giao tiếp, ứng xử để hướng dẫn người dân đến làm thủ tục hành chính tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

- Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động chỉ đạo, điều hành của chính quyền; đẩy mạnh thực hiện chuyển đổi số, việc thực hiện ứng dụng công nghệ thông tin ký số văn bản, dịch vụ công trực tuyến toàn trình, số hoá hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính. Ứng dụng công nghệ thông tin lập mã quét QR hoặc App về các yêu cầu hồ sơ, hướng dẫn trình tự thực hiện trực tuyến trên môi trường mạng internet của các thủ tục hành chính để tuyên truyền và hướng dẫn nhân dân thực hiện làm thủ tục hành chính thông qua môi trường mạng.

- Đảm bảo các thủ tục hành chính của người dân, tổ chức thuộc thẩm quyền của cấp xã được giải quyết xong trước và trong thời gian quy định.

Tiêu chí 2: Xây dựng hình ảnh người đứng đầu cấp ủy, chính quyền gương mẫu, trách nhiệm, thân thiện với Nhân dân

- Thường xuyên gương mẫu đi đầu trong việc thực hiện các quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước, 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. Nhất 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".

- Người đứng đầu cấp ủy, chính quyền thường xuyên xuống cơ sở thôn, khu dân cư tham gia các hoạt động với Nhân dân, lắng nghe, tiếp thu các ý kiến, kiến nghị, tham vấn của Nhân dân để có biện pháp giải quyết và sửa đổi, bổ sung các quy chế, quy định cho phù hợp với tình hình thực tiễn.

- Chỉ đạo triển khai các ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số phục vụ công tác quản lý điều hành; thực hiện có hiệu quả các quy chế, quy định về thực hiện đạo đức công vụ đối với đội ngũ cán bộ, công chức thuộc chính quyền địa phương quản lý. Đoàn kết, thống nhất nội bộ; quan tâm công tác bồi dưỡng, tuyên truyền 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 tiếp nhận và trả kết quả, cán bộ trực tiếp giải quyết các chế độ chính sách cho Nhân dân.

- Tổ chức thực hiện nghiêm Luật thực hiện dân chủ ở cơ sở, Luật Tiếp công dân, Luật khiếu nại, Luật Tố cáo; Quy chế số 03-QC/TU, ngày 18/3/2021 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về tiếp xúc, đối thoại của người đứng đầu cấp ủy đảng, chính quyền các cấp với nhân dân trên địa bàn tỉnh; xem xét 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 những vấn đề Nhân dân chưa rõ, chưa đồng thuận.

- Người đứng đầu chính quyền cấp xã thường xuyên khảo sát đánh giá việc thực hiện Đề án thông qua các phương thức như: Phiếu đánh giá; thiết bị đánh giá điện tử tại Bộ phận Một cửa; Hệ thống Camera giám sát hoặc ý kiến, kiến nghị của tổ chức, cá nhân gửi đến hộp thư góp ý để đánh giá rút kinh nghiệm, hoàn thiện các tiêu chí và nâng hạng mức độ đạt chuẩn.

Tiêu chí 3: Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức cấp xã trách nhiệm, thân thiện, tận tụy với Nhân dân

- Mỗi cán bộ, công chức khi đến trụ sở làm việc trang phục phải gọn gàng, lịch sự, đeo thẻ cán bộ, công chức theo quy định.

- Nắm vững chủ trương, đường lối, quan điểm của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước để thực hiện tốt nhiệm vụ được giao và tuyên truyền, vận động Nhân dân đồng thuận chấp hành.

- Gương mẫu thực hiện nghiêm các quy định, chuẩn mực về đạo đức, lối sống của người cán bộ, đảng viên, đạo đức công vụ, có tác phong, thái độ lịch sự, nghiêm túc, khiêm tốn, khi giao tiếp ngôn ngữ phải chuẩn mực, rõ ràng, mạch lạc.

- Trong giao tiếp giải quyết công việc hành chính với người dân, cán bộ, công chức luôn tôn trọng, lắng nghe, tận tình hướng dẫn về quy trình xử lý công việc và giải thích cặn kẽ những thắc mắc của người dân. Cán bộ, công chức phải luôn thực hiện nghiêm túc "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" và "2 không: không được gây khó khăn, phiền hà, vòi vĩnh, kéo dài thời gian xử lý công việc của cơ quan, tổ chức và người dân; không thờ ơ, vô cảm, thiếu trách nhiệm trước những khó khăn, bức xúc của người dân" theo Đề án văn hóa công vụ đã được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt.

Tiêu chí 4: Trụ sở làm việc văn minh, thân thiện, xanh, sạch, đẹp

- Xây dựng cảnh quan môi trường cơ quan trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã thường xuyên bảo đảm sáng, xanh, sạch, đẹp, thân thiện, tạo ấn tượng tốt đối với công dân khi đến liên hệ, giao dịch.

- Bố trí, sắp xếp vị trí hội trường, phòng họp, phòng tiếp dân, phòng làm việc của cán bộ, công chức; Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả gọn gàng, khoa học, thân thiện.

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được trang bị máy tính để Nhân dân truy cập mạng làm các thủ tục hành chính; có tủ sách, báo, bàn ghế ngồi chờ, nước uống, quạt điện (điều hoà nếu có điều kiện), có hệ thống wifi không đặt mật khẩu để Nhân dân đến làm thủ tục hành chính truy cập mạng internet được thuận lợi.

- Tại sảnh trung tâm trụ sở làm việc của chính quyền cấp xã có khẩu hiệu, pano tuyên truyền về "Xây dựng chính quyền xã, phường, thị trấn thân thiện, vì Nhân dân phục vụ".

- Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, phòng tiếp dân có khẩu hiệu, pa nô tuyên truyền về cán bộ, công chức khi giao tiếp với Nhân dân phải thực hiện "4 xin, 4 luôn, 2 không".

- Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và tại phòng tiếp dân có camera giám sát cán bộ, công chức trong làm việc trực tiếp với Nhân dân.

- Có hòm thư góp ý đặt tại trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã để tiếp nhận ý kiến góp ý của người dân.

Tiêu chí 5: Thực hiện một số nội dung để tăng cường sự gần gũi, thân thiện giữa người dân và chính quyền

- Thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại nhà cho các đối tượng (thương binh, bệnh binh nặng, người khuyết tật, người ốm đau, bệnh hiểm nghèo, người già yếu cô đơn không nơi nương tựa và các đối tượng khó khăn khác) không có khả năng về đi lại khi có nhu cầu, đề nghị.

- Khuyến khích có các thư chúc mừng, thư khen, thư cảm ơn, thư chia buồn kịp thời cho các công dân và gia đình phù hợp thực tế của địa phương, góp phần tăng cường sự gần gũi, thân thiện giữa người dân và chính quyền:

+ Thư chúc mừng của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã được trao cùng Giấy chứng nhận kết hôn cho công dân khi đến làm thủ tục đăng ký kết hôn.

+ Thư chúc mừng của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã cho hộ gia đình được trao cùng Giấy khai sinh khi công dân làm thủ tục đăng ký khai sinh.

+ Thư khen đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã đối với các tập thể, cá nhân đạt thành tích tiêu biểu, xuất sắc trong cộng đồng dân cư, theo đề xuất của thôn, khu dân cư.

+ Thư cảm ơn của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã đối với những tập thể, cá nhân có nhiều đóng góp cho địa phương bằng vật chất, công sức, trí tuệ góp phần xây dựng đảng, xây dựng chính quyền, phát triển kinh tế - xã hội, bảo đảm an ninh quốc phòng của địa phương hoặc cung cấp, phản ánh kịp thời cho chính quyền những thông tin quan trọng.

+ Thư chia buồn đến gia đình có người thân qua đời được trao cùng giấy chứng tử khi làm thủ tục chứng tử cho công dân.

(Tham khảo các phụ lục mẫu kèm theo)

2. Đánh giá, xếp loại mức độ hoàn thành xây dựng "Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ"

- Việc đánh giá, xếp loại đơn vị cấp xã đạt các mức độ chuẩn "Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ" được thực hiện định kỳ hằng năm.

- Những đơn vị cấp xã để xảy ra các vi phạm sau: Không kịp thời giải quyết các vụ việc thuộc thẩm quyền, làm phát sinh điểm phức tạp, nổi cộm hoặc các vụ việc khiếu nại, tố cáo vượt cấp đông người, phức tạp, kéo dài; hoặc có tập thể hay cá nhân cán bộ, công chức vi phạm liên quan đến giải quyết công việc của dân đến mức phải xử lý kỷ luật từ khiển trách trở lên thì không xét đánh giá năm đó (đơn vị đó sẽ được xếp loại không đạt chuẩn). Trường hợp đã được công nhận đạt chuẩn, mà sau đó phát hiện có các vi phạm trên thì thu hồi quyết định công nhận theo quy định.

- Ủy ban nhân dân cấp huyện thực hiện đánh giá và công nhận đơn vị cấp xã đạt các mức độ chuẩn "Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ" được thực hiện thông qua hình thức chấm điểm theo các mức độ chuẩn sau:

+ Không đạt chuẩn khi điểm đạt dưới 80 điểm.

+ Chuẩn Mức độ 1 khi điểm đạt từ 80 điểm đến dưới 85 điểm.

+ Chuẩn Mức độ 2 khi điểm đạt từ 85 điểm đến dưới 90 điểm.

+ Chuẩn Mức độ 3 khi điểm đạt từ 90 điểm đến dưới 95 điểm.

+ Chuẩn Mức độ 4 khi điểm đạt từ 95 điểm đến 100 điểm.

- Trình tự và thời gian thực hiện đánh giá, xếp loại hằng năm như sau:

+ Bước 1: Trước ngày 15/12 hằng năm, ủy ban nhân dân cấp xã tự đánh giá, chấm điểm kết quả thực hiện các tiêu chí theo Bảng thang chấm điểm, gửi báo cáo về ủy ban nhân dân cấp huyện.

+ Bước 2: Trước ngày 31/12 hằng năm, ủy ban nhân dân cấp huyện tổ chức thẩm định kết quả tự chấm điểm của cấp xã và tổ chức khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người dân và cán bộ thôn, khu dân cư chấm điểm để đưa vào điểm tổng của cấp xã.

+ Bước 3: Ủy ban nhân dân cấp huyện ban hành quyết định công nhận cấp xã đạt các mức độ chuẩn "Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ" vào tháng 01 năm sau.

IV. NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP CHỦ YẾU

1. Phát huy vai trò, trách nhiệm của cấp ủy, tổ chức đảng các cấp trong việc lãnh đạo, chỉ đạo thực hiện Đề án

- Lãnh đạo, chỉ đạo thực hiện Đề án đảm bảo chất lượng, hiệu quả, thiết thực theo các nội dung tiêu chí đề ra. Coi đây là nhiệm vụ trọng tâm để nâng cao hiệu quả công tác lãnh đạo, chỉ đạo, thực hiện nhiệm vụ chính trị của địa phương.

- Tăng cường tuyên truyền, quán triệt sâu rộng để nâng cao nhận thức cho cán bộ, đảng viên, các tầng lớp Nhân dân về chủ trương, quan điểm của Đảng, Nhà nước về xây dựng Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa của Nhân dân, do Nhân dân, vì Nhân dân và vai trò, ý nghĩa, tầm quan trọng của việc "Xây dựng chính quyền xã, phường, thị trấn thân thiện, vì Nhân dân phục vụ".

- Xác định "Xây dựng chính quyền xã, phường, thị trấn thân thiện, vì Nhân dân phục vụ" là nhiệm vụ thường xuyên gắn với thực hiện chức năng, nhiệm vụ của mỗi cán bộ, công chức ở cơ sở nhằm xây dựng nền hành chính minh bạch, hiệu lực, hiệu quả, tạo thuận lợi cho tổ chức, cho người dân.

- Tăng cường công tác lãnh đạo, chỉ đạo việc bố trí, sắp xếp cán bộ, quan tâm tới cán bộ công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả hồ có phẩm chất đạo đức, năng lực, trình độ chuyên môn, có kinh nghiệm kỹ năng trong giao tiếp, ứng xử và xử lý mềm dẻo, linh hoạt các tình huống khi làm việc với công dân, tổ chức, doanh nghiệp. Thường xuyên tập huấn, đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ, công chức cấp xã đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ công tác.

2. Đổi mới mạnh mẽ lề lối làm việc của chính quyền và cán bộ, công chức cơ sở, khắc phục tình trạng quan liêu, hành chính, mệnh lệnh sang hướng dẫn, phục vụ, thân thiện

- Tập trung cải cách thủ tục hành chính, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, xây dựng chính quyền số. Giải quyết nhanh, kịp thời các thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp. Nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của chính quyền ở cấp xã.

- Thực hiện tốt quy định việc tiếp xúc, đối thoại của người đứng đầu cấp ủy, chính quyền với Nhân dân; Thường xuyên sâu sát cơ sở, lắng nghe, tiếp thu ý kiến của Nhân dân và thực hiện tốt công tác dân vận chính quyền, tuyên truyền, giải thích, thuyết phục đối với những vấn đề Nhân dân chưa rõ, chưa đồng thuận. Duy trì thực hiện nghiêm công tác tiếp dân, giải quyết đơn thư, khiếu nại, tố cáo của công dân; tăng cường đối thoại với Nhân dân tại các địa bàn còn có vấn đề bức xúc, có tiềm ẩn thành điểm nổi cộm, phức tạp.

- Thực hiện tốt công tác giám sát và phản biện xã hội của Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức chính trị - xã hội. Tiếp thu đầy đủ ý kiến tham gia góp ý của Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức chính trị - xã hội trước khi ban hành cơ chế, chính sách có tác động, ảnh hưởng trực tiếp đến người dân.

- Khuyến khích kịp thời có các hình thức chúc mừng, động viên, khen thưởng, ghi nhận những tổ chức, người dân có thành tích xuất sắc hoặc có nhiều đóng góp trí tuệ, công sức, vật chất cho phát triển kinh tế - xã hội, đảm bảo quốc phòng - an ninh ở địa phương.

3. Phát huy quyền dân chủ của Nhân dân trên các lĩnh vực

- Tăng cường và mở rộng dân chủ trên mọi lĩnh vực hoạt động của chính quyền ở xã, phường, thị trấn. Nâng cao chất lượng hoạt động tiếp xúc cử tri, hoạt động giám sát, tiếp dân, đối thoại, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của Nhân dân. Thực hiện tốt việc công khai, minh bạch và tổ chức cho Nhân dân tham gia bàn bạc, giám sát, kiểm tra theo phương châm "dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra, dân giám sát, dân thụ hưởng".

- Thường xuyên nắm chắc tình hình tư tưởng, tâm tư, nguyện vọng của Nhân dân; kịp thời giải quyết những kiến nghị hợp pháp, chính đáng của Nhân dân và thực hiện tốt công tác tiếp nhận, giải quyết đơn, thư khiếu nại, tố cáo ngay từ cơ sở, khi mới phát sinh, không để trở thành điểm nổi cộm, phức tạp; phát hiện, ngăn chặn kịp thời những biểu hiện mất dân chủ, xử lý nghiêm các hiện tượng lợi dụng dân chủ gây mất ổn định tình hình ngay từ cơ sở.

- Phát huy vai trò hoạt động của ban thanh tra nhân dân, ban giám sát đầu tư của cộng đồng ở các xã, phường, thị trấn. Kịp thời rà soát, sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện các quy chế, quy định về thực hiện dân chủ ở các địa phương cho phù hợp với thực tế và tổ chức thực hiện đảm bảo chất lượng hiệu quả.

4. Nâng cao đạo đức công vụ, trách nhiệm phục vụ Nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức; xây dựng hình ảnh cán bộ, công chức "Trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân"

- Thường xuyên giáo dục nâng cao bản lĩnh chính trị, sự gương mẫu, tinh thần vì Nhân dân phục vụ của cán bộ, công chức, nhất là người đứng đầu chính quyền ở cơ sở. Thực hiện tốt việc học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh về phục vụ Nhân dân.

- Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức có phẩm chất đạo đức tốt, có trình độ, năng lực và tận tụy phục vụ Nhân dân; nói đi đôi với làm, có tác phong làm việc khoa học, chuyên nghiệp; tôn trọng, lắng nghe, tận tình hướng dẫn và giải thích thấu đáo những thắc mắc của người dân; không thờ ơ, vô cảm, thiếu trách nhiệm trước những khó khăn, bức xúc của Nhân dân.

- Quán triệt, chỉ đạo cán bộ, công chức nâng cao đạo đức công vụ, thực hiện tốt các quy định về văn hóa công sở, quy tắc ứng xử, có thái độ tôn trọng, phong cách làm việc gần gũi, niềm nở, giải thích, hướng dẫn tận tình cho Nhân dân đến làm việc, quan hệ công tác. Thực hiện nghiêm túc "4 xin, 4 luôn, 2 không" theo Đề án văn hóa công vụ đã được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt.

- Tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, công nghệ thông tin cho đội ngũ cán bộ, công chức cấp xã.

5. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát, thi đua khen thưởng trong việc tổ chức thực hiện Đề án.

- Xây dựng chương trình, kế hoạch kiểm tra, giám sát việc thực hiện Đề án để đánh giá rút kinh nghiệm, phát huy những kết quả đạt được, khắc phục hạn chế để tiếp tục hoàn thiện các tiêu chí trong quá trình thực hiện Đề án.

- Phát huy vai trò của Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội tham gia giám sát, phản biện xã hội; góp ý xây dựng Đảng, xây dựng chính quyền; nâng cao chất lượng việc thực hiện các kiến nghị sau giám sát, phản biện xã hội.

- Thường xuyên kiểm tra, giám sát, xử lý nghiêm những cán bộ, công chức có hành vi cửa quyền, tham nhũng, lãng phí, gây phiền hà đối với Nhân dân. Phát huy vai trò giám sát của Nhân dân đối với cán bộ, công chức trong thực hiện đạo đức công vụ.

- Biểu dương, khen thưởng kịp thời những địa phương có nhiều thành tích, sáng tạo trong quá trình "Xây dựng chính quyền xã, phường, thị trấn thân thiện, vì Nhân dân phục vụ" và những cán bộ, công chức có tinh thần trách nhiệm, luôn hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ, tận tụy, trách nhiệm với công việc được giao.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các cơ quan tham mưu giúp việc Tỉnh ủy

- Ban Dân vận Tỉnh ủy:

+ Chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan tham mưu cho Ban Thường vụ Tỉnh ủy lãnh đạo, chỉ đạo và kiểm tra, giám sát việc thực hiện Đề án tại các địa phương, đơn vị. Tham mưu tổ chức sơ kết, tổng kết việc thực hiện Đề án và phối hợp đề xuất khen thưởng các tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc trong lãnh đạo, chỉ đạo và triển khai thực hiện Đề án.

+ Phối hợp với các cơ quan liên quan và các địa phương nắm bắt tình hình, báo cáo những vướng mắc, khó khăn (nếu có) trong triển khai thực hiện Đề án để kịp thời tham mưu Ban Thường vụ Tỉnh ủy xem xét sửa đổi, bổ sung Đề án cho phù hợp.

- Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy chỉ đạo, hướng dẫn công tác tuyên truyền, vận động, nâng cao nhận thức và công tác triển khai thực hiện Đề án.

- Ban Tổ chức Tỉnh ủy, Ban Nội chính Tỉnh ủy, Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy Văn phòng Tỉnh ủy căn cứ theo chức năng, nhiệm vụ để phối hợp tham mưu thực hiện Đề án.

2. Ban cán sự đảng Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo Ủy ban nhân dân tỉnh

- Chỉ đạo các sở, ngành liên quan, Ủy ban nhân dân cấp huyện, thị xã, thành phố căn cứ chức năng, nhiệm vụ để triển khai thực hiện Đề án.

- Chỉ đạo Ủy ban nhân dân cấp huyện đánh giá, thẩm định và ban hành quyết định công nhận các xã, phường, thị trấn đạt các mức độ chuẩn "Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ".

3. Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức chính trị - xã hội tỉnh

Chỉ đạo hệ thống Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức chính trị - xã hội cấp huyện, cấp xã phối hợp giám sát các hoạt động của chính quyền và cán bộ, công chức khi thực thi công vụ và trong việc thực hiện Đề án.

4. Ban Thường vụ các huyện uỷ, thành uỷ, thị ủy

Lãnh đạo, chỉ đạo triển khai Đề án trên địa bàn và chỉ đạo công tác kiểm tra, giám sát, đôn đốc việc thực hiện. Tổ chức sơ kết, tổng kết đánh giá kết quả thực hiện Đề án trên địa bàn; kịp thời kiến nghị, đề xuất với Ban Thường vụ Tỉnh ủy (qua Ban Dân vận Tỉnh ủy) về những vướng mắc, khó khăn (nếu có).

T/M BAN THƯỜNG VỤ
BÍ THƯ

TỈNH ỦY HẢI DƯƠNG

Trần Đức Thắng

Nơi nhận:
- Ban Dân vận, Văn phòng TW Đảng (để báo cáo),
- Đảng đoàn HĐND, Ban cán sự đảng UBND tỉnh,
- Các ban xây dựng Đảng của Tỉnh ủy,
- Các sở, ban, ngành, Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức chính trị - xã hội,
- Các đồng chí Tỉnh uỷ viên,
- Các huyện ủy, thành ủy, thị ủy, đảng ủy TTTU,
- UBND các huyện, thành phố, thị xã,
- Lưu Văn phòng Tỉnh ủy.

Phụ lục 01

ỦY BAN NHÂN DÂN .....

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

....., ngày ..... tháng ..... năm .....

BẢNG THANG CHẤM ĐIỂM
Đánh giá, xếp loại đơn vị cấp xã đạt chuẩn "Chính quyền xã, phường, thị trấn thân thiện, vì Nhân dân phục vụ trên địa bàn tỉnh Hải Dương giai đoạn 2024 - 2030"

TT	Nội dung tiêu chí	Điểm chuẩn	Điểm thực hiện
	TỔNG ĐIỂM CHUẨN (A + B)	**100**	
A	**ĐIỂM TRUNG BÌNH CÁC PHIẾU KHẢO SÁT DO ỦY BAN NHÂN DÂN CẤP HUYỆN TỔ CHỨC LẤY PHIẾU KHẢO SÁT NGƯỜI DÂN ĐẾN LÀM THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**	*10*	
	ĐIỂM TRUNG BÌNH CÁC PHIẾU KHẢO SÁT DO ỦY BAN NHÂN DÂN CẤP HUYỆN TỔ CHỨC LẤY PHIẾU KHẢO SÁT CÁN BỘ KHÔNG CHUYÊN TRÁCH Ở THÔN, KHU DÂN CƯ	*10*	
B	**ỦY BAN NHÂN DÂN CẤP XÃ TỰ CHẤM ĐIỂM, CẤP HUYỆN THẨM ĐỊNH THEO CÁC TIÊU CHÍ (Từ tiêu chí 1 đến tiêu chí 5)**	*80*	
I	**TIÊU CHÍ 1: CHÍNH QUYỀN HOẠT ĐỘNG CÔNG KHAI, MINH BẠCH**	**22**	
1	**Tổ chức tuyên truyền các chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, các chương trình, dự án, cơ chế, chính sách, quy chế, quy định của địa phương, cơ sở**	**2**	
	- Trên hệ thống truyền thanh ở cơ sở	*1*	
	- Tại các cuộc họp thôn, khu dân cư	*1*	
2	**Công khai, niêm yết tại trụ sở UBND cấp xã hoặc trên trang thông tin điện tử của xã, phường, thị trấn về các quy định**	**4**	
	- Công khai theo quy định của Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở	*1*	
	- Công khai danh mục thủ tục hành chính, nội dung, thời gian, quy trình giải quyết	*1*	
	- Công khai mức thu phí, lệ phí của từng thủ tục hành chính	*1*	
	- Công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính của chính quyền cho tổ chức và công dân	*1*	

3	**Công khai lịch tiếp công dân và số điện thoại**	**3**	
	- Công khai lịch tiếp công dân của chủ tịch UBND	*1*	
	- Công khai số điện thoại đường dây nóng, số điện thoại của lãnh đạo xã, phường, thị trấn	*1*	
	- Công khai số điện thoại của cán bộ, công chức trực tiếp giải quyết các công việc liên quan đến người dân	*1*	
4	**Bố trí phân công cán bộ, công chức có năng lực trình độ chuyên môn, có kỹ năng trong giao tiếp, ứng xử để hướng dẫn Nhân dân đến làm thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả**	**3**	
5	**Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động chỉ đạo, điều hành của chính quyền**	**3**	
	- Đẩy mạnh thực hiện ứng dụng công nghệ thông tin ký số văn bản	*1*	
	- Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến toàn trình và số hoá hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính	*1*	
	- Lập mã quét QR về các thủ tục hành chính và hướng dẫn việc thực hiện thủ tục hành chính	*1*	
6	***Đảm bảo 100% các thủ tục hành chính của người dân, tổ chức thuộc thẩm quyền của cấp xã được giải quyết xong trước và trong thời gian quy định***	**7**	
II	**TIÊU CHÍ 2: XÂY DỰNG HÌNH ẢNH NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU CẤP ỦY, CHÍNH QUYỀN NGƯƠNG MẪU, TRÁCH NHIỆM, THÂN THIỆN VỚI NHÂN DÂN**	**23**	
1	**Gương mẫu đi đầu trong việc thực hiện nhiệm vụ và các chuẩn mực đạo đức, tác phong, lề nối làm việc**	**3**	
	- Gương mẫu đi đầu thực hiện chuẩn mực về đạo đức, lối sống, tác phong công tác của người cán bộ, đảng viên	*1*	
	- Gương mẫu đi đầu thực hiện học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh	*1*	
	- Gương mẫu đi đầu 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"	*1*	
2	**Người đứng đầu cấp ủy, chính quyền thường xuyên xuống cơ sở thôn, khu dân cư để tham gia các hoạt động với Nhân dân, lắng nghe, tiếp thu các ý kiến, kiến nghị, tham vấn của Nhân dân để có biện pháp giải quyết và sửa đổi, bổ sung các quy chế, quy định cho phù hợp với tình hình thực tiễn**	**5**	

3	**Chỉ đạo, lãnh đạo triển khai và thực hiện tốt các nhiệm vụ**	**4**	
	- Chỉ đạo xây dựng và triển khai thực hiện có hiệu quả các quy chế, quy định về thực hiện đạo đức công vụ đối với đội ngũ cán bộ, công chức thuộc chính quyền địa phương quản lý	*1*	
	- Xây dựng cơ quan đoàn kết, thống nhất nội bộ	*1*	
	- Thường xuyên quan tâm công tác bồi dưỡng cho cán bộ, công chức về chuyên môn nghiệp vụ và các kỹ năng tuyên truyền giáo dục, vận động thuyết phục	*1*	
	- Thường xuyên 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 tiếp nhận và trả kết quả, trực tiếp giải quyết các chế độ chính sách cho nhân dân	*1*	
4	**Chỉ đạo, lãnh đạo thực hiện các quy chế, quy định của pháp luật**	**9**	
	- Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở	*1*	
	- Luật Tiếp công dân	*1*	
	- Luật Khiếu nại	*1*	
	- Luật Tố cáo	*1*	
	- Quy chế số 03-QC/TU, ngày 18/3/2021 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về tiếp xúc, đối thoại của người đứng đầu cấp ủy đảng, chính quyền các cấp với nhân dân trên địa bàn tỉnh	*5*	
	+ Công tác tổ chức Hội nghị tiếp xúc, đối thoại của người đứng đầu cấp ủy đảng, chính quyền cấp xã với nhân dân trên địa bàn	2	
	+ Giải quyết các ý kiến, kiến nghị của nhân dân sau Hội nghị tiếp xúc, đối thoại	3	
5	**Người đứng đầu chính quyền cấp xã thường xuyên khảo sát đánh giá việc thực hiện Đề án thông qua các phương thức như: Phiếu đánh giá; thiết bị đánh giá điện tử tại Bộ phận Một cửa; Hệ thống Camera giám sát hoặc ý kiến, kiến nghị của tổ chức, cá nhân gửi đến hộp thư góp ý để đánh giá rút kinh nghiệm, hoàn thiện các tiêu chí và nâng hạng mức độ đạt chuẩn**	**2**	
III	**TIÊU CHÍ 3: XÂY DỰNG ĐỘI NGŨ CÁN BỘ, CÔNG CHỨC CẤP XÃ TRÁCH NHIỆM, THÂN THIỆN, TẬN TỤY VỚI NHÂN DÂN**	**10**	
1	**Các cán bộ, công chức khi đến trụ sở làm việc trang phục phải gọn gàng, lịch sự, đeo thẻ cán bộ, công chức, theo quy định**	**2**	
2	**Các cán bộ, công chức nắm vững chủ trương, đường lối, quan điểm, của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước để thực hiện tốt nhiệm vụ được giao và tuyên truyền, vận động Nhân dân đồng thuận chấp hành**	**2**	
3	**Các cán bộ, công chức gương mẫu thực hiện nghiêm các quy**	**2**	

	định, chuẩn mực về đạo đức, lối sống của người cán bộ, đảng viên, đạo đức công vụ, có tác phong, thái độ lịch sự, nghiêm túc, khiêm tốn, khi giao tiếp ngôn ngữ phải chuẩn mực, rõ ràng, mạch lạc		
4	**Các cán bộ, công chức khi giao tiếp giải quyết công việc hành chính với người dân luôn thực hiện "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" và "2 không: không được gây khó khăn, phiền hà, vòi vĩnh, kéo dài thời gian xử lý công việc của cơ quan, tổ chức và người dân; không thờ ơ, vô cảm, thiếu trách nhiệm trước những khó khăn, bức xúc của người dân"**	**4**	
IV	**TIÊU CHÍ 4: TRỤ SỞ LÀM VIỆC VĂN MINH, THÂN THIỆN, XANH, SẠCH, ĐẸP**	**18**	
1	**Xây dựng cảnh quan môi trường khu vực khuôn viên trụ sở UBND xã, phường, thị trấn bảo đảm sáng, xanh, sạch, đẹp, thân thiện tạo ấn tượng tốt đối với công dân khi đến liên hệ, giao dịch**	**5**	
2	**Xắp xếp các phòng làm việc gọn gàng, khoa học, thân thiện**	**2**	
	- Phòng Hội trường, phòng họp	*0,5*	
	- Phòng làm việc của cán bộ, công chức	*0,5*	
	- Phòng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	*0,5*	
	- Phòng tiếp công dân	*0,5*	
3	**Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được trang bị các thiết bị để Nhân dân đến giao dịch thuận tiện**	**4**	
	- Có máy tính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để người dân sử dụng	*1*	
	- Có tủ sách, báo, bàn ghế ngồi chờ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	*1*	
	- Có nước uống, quạt điện hoặc điều hoà nơi có điều kiện	*1*	
	- Có internet/wifi không đặt mật khẩu miễn phí cho Nhân dân đến giao dịch sử dụng thuân lợi	*1*	
4	**Có bảng khẩu hiệu, pano tuyên truyền**	**3**	
	- Tại sảnh trung tâm trụ sở làm việc của chính quyền cấp xã có khẩu hiệu, pano tuyên truyền về "Xây dựng chính quyền xã, phường, thị trấn thân thiện, vì Nhân dân phục vụ"	*1*	
	- Tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, phòng tiếp dân có khẩu hiệu, pa nô tuyên truyền về cán bộ, công chức khi giao tiếp với Nhân dân phải thực hiện "4 xin, 4 luôn, 2 không ": Xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn, xin phép; luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn lắng nghe, luôn giúp đỡ;	*1*	

	không được gây khó khăn, phiền hà, vòi vĩnh, kéo dài thời gian xử lý công việc của cơ quan, tổ chức và người dân; không thờ ơ, vô cảm, thiếu trách nhiệm trước những khó khăn, bức xúc của người dân		
	- Có khẩu hiệu, pano tuyên truyền về các phong trào thi đua yêu nước, các cuộc vận động do Đảng, Nhà nước và địa phương, cơ sở phát động	*1*	
5	**Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và tại phòng tiếp dân có camera luôn ở tình trạng hoạt động tốt để giám sát cán bộ, công chức trong làm việc trực tiếp với Nhân dân**	**2**	
6	**Có hòm thư góp ý đặt tại trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã để tiếp nhận và chỉ đạo giải quyết các ý kiến góp ý của người dân**	**2**	
V	**TIÊU CHÍ 5: THỰC HIỆN MỘT SỐ NỘI DUNG ĐỂ TĂNG CƯỜNG SỰ GẦN GŨI, THÂN THIỆN GIỮA NGƯỜI DÂN VÀ CHÍNH QUYỀN**	**7**	
1	**Thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại nhà cho các đối tượng *(Thương binh, bệnh binh nặng, người khuyết tật, người ốm đau, bệnh hiểm nghèo, người già yếu cô đơn không nơi nương tựa)* không có khả năng về đi lại khi có nhu cầu, đề nghị**	*7*	

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

Ghi chú: Tổng điểm chuẩn trong Bảng thang chấm điểm (A + B): **100 điểm.**

- (A): Điểm do UBND cấp huyện xác định là điểm trung bình của tổng số phiếu được khảo sát. **Trong đó:**

+ Phiếu khảo sát người dân đến làm thủ tục hành chính (Phụ lục số 02): **Tối đa 10 điểm.**

+ Phiếu khảo sát cán bộ không chuyên trách ở thôn, khu dân cư (Phụ lục số 03): **Tối đa 10 điểm**.

- (B): Điểm thực hiện 5 tiêu chí do UBND cấp xã tự đánh giá, chấm điểm. Cấp huyện thẩm định): **Tối đa 80 điểm.**

Phụ lục 02

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

..... ngày..... tháng..... năm .....

PHIẾU KHẢO SÁT

Sự hài lòng của người dân đối với hoạt động của chính quyền và cán bộ, công chức cấp xã về *"Xây dựng chính quyền xã, phường, thị trấn thân thiện, vì Nhân dân phục vụ trên địa bàn tỉnh"*

(Dùng cho công dân tham gia thực hiện giao dịch hành chính tại UBND xã, phường, thị trấn)

Ông/Bà vui lòng đánh dấu (X) vào các ô tương ứng đối với từng câu hỏi.

NỘI DUNG	Tốt	Khá	Trung bình	Yếu
Câu 1: Ông/Bà đánh giá mức độ tuyên truyền về các chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, các nội quy, quy định của địa phương về "Xây dựng chính quyền xã, phường, thị trấn thân thiện, vì Nhân dân phục vụ" trên địa bàn xã như thế nào?				
Câu 2: Ông/Bà đánh giá mức độ việc niêm yết công khai các thủ tục hành chính; mức phí, lệ phí; kết quả giải quyết thủ tục hành chính; lịch tiếp công dân và số điện thoại đường dây nóng; số điện thoại của lãnh đạo, cán bộ, công chức trực tiếp giải quyết các công việc... có đầy đủ, kịp thời, thuận lợi cho tìm hiểu, tra cứu không?				
Câu 3: Ông/Bà đánh giá mức độ việc tìm hiểu thông tin để giải quyết thủ tục hành chính thông qua mã quét QR hoặc App về hướng dẫn trình tự thực hiện trực tuyến trên môi trường mạng internet, hoặc hướng dẫn trực tiếp của cán bộ công chức cho công dân làm thủ tục hành chính có thuận lợi không?				
Câu 4: Ông/Bà đánh giá mức độ về thái độ giao tiếp, công tác tiếp nhận của cán bộ, công chức cấp xã và thời gian nhận được kết quả giải quyết thủ tục hành chính (so với thời hạn giải quyết ghi trong Phiếu hẹn) tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả như thế nào?				
Câu 5: Ông/Bà đánh giá mức độ về đạo đức công vụ, tác phong lề lối và thái độ ứng xử của cán bộ, công chức cấp xã khi giải quyết công việc như thế nào?				

Người trả lời phiếu

(Có thể ký, ghi rõ họ tên và địa chỉ)

XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ!

Ghi chú:

* Mẫu phiếu này được cấp huyện sử dụng để khảo sát, đánh giá, tính điểm (Mục A Phụ lục 1) khi xét, đánh giá, xếp loại cho đơn vị cấp xã định kỳ vào dịp cuối năm.

* Đối tượng: Lấy phiếu khảo sát đối với người thường xuyên cư trú trên địa bàn xã, phường, thị trấn và đến làm, nhận kết quả thủ tục hành chính trong 5 ngày làm việc vào tuần cuối cùng của tháng 11 hằng năm.

* Cách tính điểm: Tổng số điểm tối đa là 10 điểm, mỗi câu 2 điểm trong đó:

+ Tốt: Được tính 2 điểm.

+ Khá: Được tính 1 điểm.

+ Trung bình: Được tính 0,5 điểm.

+ Yếu: Không được tính điểm.

Phụ lục 03

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

..... ngày..... tháng..... năm .....

PHIẾU KHẢO SÁT

Sự hài lòng đối với hoạt động của chính quyền cấp xã trong việc
"Xây dựng chính quyền xã, phường, thị trấn thân thiện, vì Nhân dân phục vụ"
(Dùng cho cán bộ ở thôn, khu dân cư: bí thư chi bộ; trưởng thôn, khu dân cư; trưởng ban công tác Mặt trận và trưởng các tổ chức chính trị - xã hội, đoàn thể nhân dân)

- Xin Ông/Bà vui lòng đánh dấu (X) vào 01 ô tương ứng đối với 4 phương án trả lời về công tác lãnh đạo, chỉ đạo, quản lý, điều hành của chính quyền cấp xã.

Nội dung khảo sát	Tốt	Khá	Trung bình	Yếu
Câu 1: Ông/Bà đánh giá mức độ quản lý, điều hành của chính quyền cấp xã về phát triển kinh tế, thúc đẩy sản xuất kinh doanh trên địa bàn thôn, khu dân cư như thế nào?				
Câu 2: Ông/Bà đánh giá công tác quản lý, điều hành trong lĩnh vực văn hóa, y tế, giáo dục, thể dục thể thao, an sinh xã hội của chính quyền cấp xã trên địa bàn thôn, khu dân cư như thế nào?				
Câu 3: Ông/Bà đánh giá công tác lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành lĩnh vực an ninh, trật tự, quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng, giữ gìn vệ sinh môi trường, giải quyết thủ tục đất đai... trên địa bàn thôn, khu dân cư như thế nào?				
Câu 4: Ông/Bà đánh giá mức độ trách nhiệm, thân thiện, tận tụy của đội ngũ cán bộ, công chức cấp xã khi thực hiện nhiệm vụ tại thôn, khu dân cư?				
Câu 5: Ông/Bà đánh giá mức độ hoạt động của người đứng đầu chính quyền cấp xã đi cơ sở; tham dự các cuộc họp và trực tiếp giải quyết các vụ việc nổi cộm, bức xúc trên địa bàn thôn, khu dân cư như thế nào?				

Người trả lời phiếu
(Có thể ký, ghi rõ họ tên và địa chỉ)

XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ!

Ghi chú:

* Mẫu phiếu này được cấp huyện sử dụng để khảo sát, đánh giá, tính điểm (Mục A Phụ lục 1) khi xét, đánh giá, xếp loại cho đơn vị cấp xã định kỳ vào dịp cuối năm.

* Đối tượng được khảo sát là bí thư chi bộ; trưởng thôn, khu dân cư; trưởng Ban công tác Mặt trận và trưởng các đoàn thể nhân dân.

* Cách tính điểm: Tổng số điểm tối đa là 10 điểm, mỗi câu 2 điểm trong đó:

+ Tốt: Được tính 2 điểm.

+ Khá: Được tính 1 điểm.

+ Trung bình: Được tính 0,5 điểm.

+ Yếu: Không được tính điểm.

Phụ lục 04

HƯỚNG DẪN CHẤM ĐIỂM
ĐÁNH GIÁ, XẾP LOẠI ĐƠN VỊ CẤP XÃ ĐẠT CÁC MỨC ĐỘ CHUẨN "CHÍNH QUYỀN THÂN THIỆN, VÌ NHÂN DÂN PHỤC VỤ"

---

1. Nội dung và các mức đạt chuẩn

- Việc đánh giá, xếp loại đơn vị cấp xã đạt các mức độ chuẩn "Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ" được thực hiện định kỳ hằng năm.

- Những đơn vị để xảy ra nội dung vi phạm như dưới đây thì không xét đánh giá năm đó và xếp loại không đạt chuẩn (trường hợp đã được công nhận đạt chuẩn, mà sau đó phát hiện có các vi phạm đó thì thu hồi quyết định công nhận đạt chuẩn theo quy định), cụ thể:

+ Không kịp thời giải quyết các vụ, việc thuộc thẩm quyền, làm phát sinh điểm phức tạp, nổi cộm hoặc các vụ việc khiếu nại, tố cáo vượt cấp đông người, phức tạp, kéo dài.

+ Có tập thể hoặc cá nhân cán bộ, công chức vi phạm liên quan đến giải quyết công việc của dân đến mức phải xử lý kỷ luật từ khiển trách trở lên.

- Việc đánh giá, xếp loại đơn vị cấp xã đạt các mức độ chuẩn "Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ" được thực hiện thông qua hình thức chấm điểm theo các mức độ chuẩn sau:

+ Không đạt chuẩn khi điểm đạt dưới 80 điểm.

+ Chuẩn Mức độ 1 khi điểm đạt từ 80 điểm đến dưới 85 điểm.

+ Chuẩn Mức độ 2 khi điểm đạt từ 85 điểm đến dưới 90 điểm.

+ Chuẩn Mức độ 3 khi điểm đạt từ 90 điểm đến dưới 95 điểm.

+ Chuẩn Mức độ 4 khi điểm đạt từ 95 điểm đến 100 điểm.

2. Hướng dẫn chấm điểm và trình tự thực hiện đánh giá, xếp loại

- Bước 1: Trước ngày 15/12 hằng năm, Ủy ban nhân dân cấp xã tự đánh giá, chấm điểm kết quả thực hiện các tiêu chí theo mục B tại Bảng thang chấm điểm (Phụ lục 01), gửi báo cáo về UBND cấp huyện.

- Bước 2: Trước ngày 31/12 hằng năm, Ủy ban nhân dân cấp huyện tổ chức thẩm định kết quả tự chấm điểm của cấp xã (mục B tại Bảng thang chấm điểm - Phụ lục 01) và tổ chức khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người dân và cán bộ thôn, khu dân cư để xác định điểm đưa vào điểm tổng (mục A, Bảng thang chấm điểm - Phụ lục 01) của cấp xã.

- Bước 3: Uỷ ban nhân dân cấp huyện ban hành quyết định công nhận cấp xã đạt các mức độ chuẩn "Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ" vào tháng 01 năm sau.

Phụ lục 05

ỦY BAN NHÂN DÂN ...

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

....., ngày ... tháng ... năm 202...

THƯ CHÚC MỪNG

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN .....

CHÚC MỪNG

Anh..... Chị.....

Địa chỉ:..... Địa chỉ:.....

CHÚC ANH CHỊ TRĂM NĂM HẠNH PHÚC

CHỦ TỊCH
(Ký, ghi rõ họ và tên, đóng dấu)

Phụ lục 06

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

....., ngày ... tháng ... năm 202...

THƯ CHÚC MỪNG

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN ...

CHÚC MỪNG GIA ĐÌNH

Anh:.....

Chị:.....

Địa chỉ:.....

CÓ THÊM THÀNH VIÊN MỚI

Bé:..... Giới tính.....

Ngày sinh: ...../..../....

Chúc cháu và gia đình luôn Mạnh khỏe - Hạnh phúc.

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

CHỦ TỊCH
(Ký, ghi rõ họ và tên, đóng dấu)

Phụ lục 07

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

……, ngày ... tháng ... năm 202...

THƯ KHEN

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN ...

KHEN

Ông (Bà, Anh, Chị….) ……..

Địa chỉ:……..

CÓ THÀNH TÍCH TIÊU BIỂU

……

Chủ tịch Uỷ 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.

CHỦ TỊCH
(Ký, ghi rõ họ và tên, đóng dấu)

Phụ lục 08

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

....., ngày ... tháng ... năm 202...

THƯ CẢM ƠN

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN ...

TRÂN TRỌNG CẢM ƠN

Ông (Bà) .....

Địa chỉ: .....

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

Chủ tịch Uỷ 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!

CHỦ TỊCH
(Ký, ghi rõ họ và tên, đóng dấu)

Phụ lục 09

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

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN .....

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

Chủ tịch Uỷ ban nhân dân xã (phường, thị trấn)..... nhận được tin

Ông (Bà)..... Năm sinh: .....

Trú quán tại thôn (tổ dân phố) ....., xã (phường, thị trấn)....., huyện (thành phố)....., tỉnh Hải Dương.

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

Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã (phường, thị trấn)..... 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.

CHỦ TỊCH
(Ký, ghi rõ họ và tên, đóng dấu)

Phụ lục 10

KHẨU HIỆU TUYÊN TRUYỀN

XÃ, (PHƯỜNG, THỊ TRẤN) ..... QUYẾT TÂM XÂY DỰNG CHÍNH QUYỀN THÂN THIỆN, VÌ NHÂN DÂN PHỤC VỤ

Vị trí treo trước sảnh trung tâm trụ sở làm việc của chính quyền cấp xã

CÁN BỘ, CÔNG CHỨC XÃ, (PHƯỜNG, THỊ TRẤN) ...

LUÔN LUÔN THỰC HIỆN TỐT CÁC NỘI DUNG SAU

- 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.
- 2 không: Không được gây khó khăn, phiền hà, vòi vĩnh, kéo dài thời gian xử lý công việc của cơ quan, tổ chức và người dân; không thờ ơ, vô cảm, thiếu trách nhiệm trước những khó khăn, bức xúc của người dân.

Vị trí treo tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, phòng tiếp dân

---