ĐẢNG BỘ TỈNH HƯNG YÊN
ĐẢNG ỦY XÃ PHỤNG CÔNG
*
Số 52-KH/ĐU

ĐẢNG CỘNG SẢN VIỆT NAM

Phụng Công, ngày 24 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 Phụng Công

---

Thực hiện Kết luận số 07-KL/TU, ngày 13/01/2026 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy, kế hoạch số 31-KH/BTGDVTU-SNV, ngày 26/3/2026 của Ban Tuyên giáo và Dân vận Tỉnh ủy - Sở Nội vụ, Ban Thường vụ Đảng ủy xã Phụng Công xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện mô hình "Chính quyền đồng hành, phục vụ người dân và doanh nghiệp" (sau đây gọi tắt là mô hình) trên địa bàn xã như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1- Nhằm triển khai thực hiện hiệu quả mô hình "Chính quyền đồng hành, phục vụ người dân và doanh nghiệp" góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền xã; xây dựng chính quyền liêm chính, hành động, thân thiện, gần dân, sát dân, vì Nhân dân phục vụ, tạo mọi điều kiện thuận lợi cho hoạt động sản xuất kinh doanh của người dân và doanh nghiệp; tăng cường củng cố niềm tin của Nhân dân vào sự lãnh đạo của cấp ủy, chính quyền, góp phần thực hiện thắng lợi các nhiệm vụ chính trị của tỉnh, của xã, Nghị quyết Đại hội Đảng bộ xã lần thứ I, Nghị quyết Đại hội Đảng bộ tỉnh lần thứ I nhiệm kỳ 2025 - 2030 và Nghị quyết Đại hội XIV của Đảng.

2- Cụ thể hóa các nội dung của Kết luận số 07-KL/TU xây dựng, hướng dẫn thực hiện các tiêu chí, phương thức tổ chức thực hiện mô hình thống nhất trên địa bàn xã. Căn cứ tình hình thực tế, trong quá trình triển khai thực hiện mô hình, các cơ quan, đơn vị có thể vận dụng sáng tạo, bổ sung các nội dung phù hợp, phát huy ưu điểm để nâng cao hiệu quả việc thực hiện mô hình tại xã.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Thực hiện các tiêu chí xây dựng mô hình "Chính quyền đồng hành, phục vụ người dân và doanh nghiệp"

1.1. Tiêu chí 1: Chính quyền hoạt động công khai, minh bạch, dân chủ, hướng tới chính quyền điện tử, chính quyền số, gồm các nội dung sau:

(1) Tổ chức phổ biến, quán triệt, tuyên truyền kịp thời, đầy đủ đến cán bộ, đảng viên, công chức và các tầng lớp 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, của xã 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, hiệu quả; 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, 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 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 xã, Trung tâm phục vụ hành chính công, Bộ phận tiếp công dân, công bố trên hệ thống loa 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.

1.2. Tiêu chí 2: Chính quyền thân thiện, trách nhiệm, gần gũi, đồng hành, phục vụ người dân và doanh nghiệp, gồm các nội dung sau:

(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 (*tham khảo mẫu 01, mẫu 02*). Tuỳ điều kiện thực tế có thể bố trí treo biển "Lễ trao Giấy chứng nhận kết hôn" hoặc "Lễ trao giấy khai sinh" để tổ chức trao cho công dân đảm bảo tính trang trọng; hoặc tiến hành trao giấy chứng nhận kết hôn, giấy khai sinh và thư chúc mừng. 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. Hoặc bằng hình thức phù hợp khác ngoài hình thức (Thư chúc mừng được đọc trên loa truyền thanh xã) 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 đối với 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, của xã, một số dịp lễ trọng của các tôn giáo *(tham khảo 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 *(tham khảo mẫu 05)*.

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

- Có thư chia buồn đến gia đình công dân có người thân qua đời *(tham khảo mẫu 07-A; mặt sau của thư chia buồn là một số lưu ý khi tổ chức tang lễ, tham khảo mẫu 07-B)*. Ủy ban nhân dân xã căn cứ tình hình thực tế để có thư chia buồn phù hợp với phong tục tập quán, với từng đối tượng cụ thể (cán bộ lão thành cách mạng, đảng viên cao tuổi đảng, người già, người trẻ, người theo tôn giáo,...). Thư chia buồn được đọc trong lễ truy điệu một cách trang trọng. Trong một số trường hợp cụ thể, việc đọc thư chia buồn do ban tổ chức lễ tang quyết định.

(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 những 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 *(tham khảo 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 *(tham khảo mẫu 09)* hoặc bằng các hình thức sử dụng công nghệ thông tin khác.

1.3. Tiêu chí 3: Người đứng đầu chính quyền gương mẫu, thân thiện và có trách nhiệm với người dân, doanh nghiệp, gồm các nội dung sau:

(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 ở địa phương.

(3) 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.

(4) Chỉ đạo đội ngũ cán bộ, công chức cấp 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 địa phương 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 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 tỉnh Hưng Yên; 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.

1.4. Tiêu chí 4: Đội ngũ cán bộ, công chức tận tụy, trách nhiệm, thân thiện, gồm các nội dung sau:

(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 cấp 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 *(tham khảo 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).

1.5. Tiêu chí 5: Trụ sở làm việc văn minh, sáng, xanh, sạch đẹp, an toàn, gồm các nội dung sau:

(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" *(tham khảo 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.

(Ngoài các nội dung nêu trên, tuỳ thuộc vào điều kiện và tình hình thực tế cơ quan có thể điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp, phát huy hiệu quả của mô hình).

2. Đơn vị thực hiện:

Ủy ban dân dân xã Phụng Công thực hiện Xây dựng mô hình "Chính quyền đồng hành, phục vụ người dân và doanh nghiệp" trên địa bàn xã Phụng Công.

3. Thời gian thực hiện:

Triển khai thực hiện mô hình từ năm 2026

Thời gian tổ chức khảo sát, sơ kết đánh giá kết quả thực hiện mô hình vào tháng 12 hằng năm.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban Xây dựng Đảng

- Chủ trì, tham mưu giúp Ban Thường vụ Đảng ủy thành lập Ban chỉ đạo thực hiện mô hình "Chính quyền đồng hành, phục vụ người dân và doanh nghiệp"; mô hình "Chính quyền đồng hành, phục vụ người dân và doanh nghiệp"

- Chủ trì, 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 cơ quan Nhà nước và việc triển khai xây dựng mô hình "Chính quyền đồng hành, phục vụ người dân và doanh nghiệp" trên địa bàn xã;

- Tham mưu giúp Ban Thường vụ Đảng ủy thường xuyên lãnh đạo, chỉ đạo, kiểm tra việc thực hiện mô hình tại địa phương; kịp thời bổ khuyết, kiến nghị, đề xuất đối với hoạt động, tiêu chí của mô hình bảo đảm hiệu quả, phù hợp với thực tiễn.

- Tổ chức tuyên truyền, phổ biến sâu rộng các văn bản của Trung ương, của tỉnh, của xã về công tác dân vận, công tác dân vận trong các cơ quan Nhà nước; quán triệt nội dung, tiêu chí thực hiện mô hình đến toàn thể cán bộ, đảng viên, công chức, viên chức, chiến sỹ lực lượng vũ trang, đoàn viên, hội viên, Nhân dân của địa phương;

- Theo dõi, đôn đốc việc thực hiện mô hình; tham mưu Ban Thường vụ Đảng ủy sơ kết, tổng kết đánh giá kết quả việc thực hiện mô hình trong phạm vi toàn xã;

- Định kỳ hằng quý, 6 tháng, 1 năm (trước ngày 20 tháng cuối cùng của quý), tham mưu Đảng ủy gửi báo cáo kết quả thực hiện mô hình về Ban Tuyên giáo và Dân vận Tỉnh ủy (riêng năm 2026 báo cáo 6 tháng, 1 năm) để tổng hợp, báo cáo Ban Thường vụ Tỉnh ủy.

2. Ủy ban nhân dân xã

- Tổ chức quán triệt, triển khai thực hiện kế hoạch, chương trình hoạt động của Ban Chỉ đạo thực hiện phong trào thi đua "Dân vận khéo" xã về việc triển khai thực hiện mô hình "Chính quyền đồng hành, phục vụ người dân và doanh nghiệp" tại địa phương;

- Xây dựng, lắp đặt các pano, khẩu hiệu; xây dựng các mẫu thư triển khai, thực hiện mô hình;

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

- Phối hợp với Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức chính trị - xã hội tổ chức lấy phiếu khảo sát, đánh giá về sự hài lòng của người dân. 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, khảo sát, đánh giá kết quả việc thực hiện mô hình, báo cáo Đảng ủy xã và cấp trên.

- Bố trí kinh phí triển khai thực hiện mô hình trên địa bàn xã.

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

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

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, yêu cầu các cơ quan, đơn vị tổ chức triển khai thực hiện.

Nơi nhận:
- Ban TG&DV Tỉnh ủy (để báo cáo),
- Ban Thường vụ Đảng ủy,
- Thường trực HĐND, Lãnh đạo UBND xã,
- Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức chính trị - xã hội xã,
- Ban Xây dựng Đảng,
- Các phòng, ban, ngành của xã,
- Các chi, đảng bộ trực thuộc Đảng ủy,
- Lưu VPĐU.

T/M BAN THƯỜNG VỤ
BÍ THƯ

ĐẢNG CỘNG SẢN VIỆT NAM
ĐẢNG ỦY XÃ PHỤNG CÔNG
ĐẢNG BỘ TỈNH HƯNG YÊN

Ngô Hải Hoàn

PHỤ LỤC

(Ban hành kèm theo Kế hoạch số 52 -KH/ĐU, ngày 24/4/2026 của Ban Thường vụ Đảng ủy)

Mẫu 01

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

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/phường ..... 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/phường .....

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

.....

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.

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.

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!

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) ……

Uỷ ban nhân dân xã/phường …… nhận được tin
Ông (Bà)…… Năm sinh: ……
Trú quán tại thôn/tổ dân phố ….., xã/phường……, tỉnh Hưng Yên.
Đã từ trần vào hồi…. giờ…..phút, ngày… tháng…. năm…, hưởng thọ …… tuổi.

Ủy ban nhân dân xã/phường…….. 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, phường 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 (phường).

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

***Câu 1:** Ông/Bà có nghe thấy hệ thống truyền thanh của xã (phường) 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 thân thiện vì Nhân dân phục vụ", 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 cấp 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 cấp 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.			

***Câu 4:** Các thủ tục hành chính mà Ông/Bà từng thực hiện tại cấp 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.			

***Câu 5:** Xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của mình với cán bộ, công chức cấp 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.			

***Câu 6.** Ủy ban nhân dân cấp 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 cấp xã có thông báo trước cho Ông/Bà về việc trễ hẹn không?

□ Có □ Không

Ủy ban nhân dân cấp 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 cấp 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).		

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

□ Có □ Không

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

<u>Câu 9:</u> Người đại diện chính quyền có thường xuyên trực tiếp xuống địa bàn thôn, tổ dân phố để tham gia các hoạt động với Nhân dân không?

□ Thường xuyên

□ Thỉnh thoảng

□ Rất ít

□ Không

<u>Câu 10:</u> 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 (phường) 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).			
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 (phường)....., 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 cấp 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 cấp xã.