

Số: /KH-SNV

Hà Nam, ngày tháng 11 năm 2024

**KẾ HOẠCH**  
**Triển khai thực hiện mô hình “Công sở thân thiện vì Nhân dân phục vụ”**

Thực hiện Hướng dẫn số 07-HD/BDVTU ngày 07/9/2024 của Ban Dân vận Tỉnh ủy; văn bản số 2450/UBND- TCDNC, ngày 21/11/2016 của UBND tỉnh về thực hiện mô hình “*Công sở thân thiện vì Nhân dân phục vụ*”, Sở Nội vụ xây dựng Kế hoạch thực hiện mô hình như sau:

**I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

**1. Mục đích**

- Nâng cao nhận thức, tinh thần trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thuộc Sở về vị trí vai trò công tác dân vận chính quyền, việc thực hiện mô hình “*Công sở thân thiện vì Nhân dân phục vụ*”; thực hiện nghiêm túc Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động, luôn thân thiện, gần gũi, tôn trọng, lịch sự trong giao tiếp, ứng xử, giải quyết công việc với người dân, tổ chức, doanh nghiệp; nhiệt tình, trách nhiệm hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, dễ hiểu; đồng cảm, chia sẻ các vấn đề bức xúc, nguyện vọng hợp pháp, chính đáng của Nhân dân. Nâng cao chất lượng thực thi công vụ, củng cố lòng tin của Nhân dân vào chính quyền, tạo sự gắn kết gần gũi, thân thiện giữa chính quyền với người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

**2. Yêu cầu**

- Các phòng chuyên môn thuộc Sở tham mưu Lãnh đạo Sở tổ chức triển khai nghiêm túc, hiệu quả các nhiệm vụ, được nêu trong Kế hoạch. Thường xuyên tham mưu Lãnh đạo Sở phối hợp các cơ quan, đơn vị liên quan nắm bắt, kịp thời phát hiện, đề xuất bổ sung những nhiệm vụ, giải pháp cụ thể góp phần thực hiện có hiệu quả mô hình.

- Việc triển khai thực hiện mô hình bảo đảm, thực chất, hiệu quả, phù hợp với chức năng, nhiệm vụ và tình hình thực tiễn của từng cơ quan.

**II. NỘI DUNG:**

Việc triển khai thực hiện mô hình “*Công sở thân thiện vì Nhân dân phục vụ*” gồm các nội dung sau:

**1. Ban hành văn bản, chỉ đạo tổ chức thực hiện mô hình**

- Căn cứ Hướng dẫn số 07-HD/BDVTU ngày 07/9/2024 của Ban Dân vận Tỉnh ủy; kế hoạch của UBND tỉnh, Văn phòng Sở tham mưu xây dựng kế hoạch thực hiện mô hình phù hợp với chức năng, nhiệm vụ và tình hình thực tiễn của cơ

quan( *thời gian tháng 11/2024*).

- Lãnh đạo các phòng, Trung tâm thuộc Sở trên cơ sở Hướng dẫn số 07-HD/BDVTU ngày 07/9/2024 của Ban Dân vận Tỉnh ủy; kế hoạch tổ chức thực hiện của Sở, tuyên truyền, quán triệt, triển khai thực hiện mô hình đến toàn thể công chức, viên chức, người lao động ( *thường xuyên trong năm*).

## **2. Nội dung xây dựng mô hình**

- Xây dựng panô khẩu hiệu hoặc thiết kế bản chạy chữ điện tử với nội dung: Cán bộ, công chức, viên chức và người lao động cơ quan, quyết tâm thực hiện tốt “5 biết” (Biết nghe dân nói; Biết nói dân hiểu; Biết làm dân tin; Biết xin lỗi và sửa lỗi; Biết cảm ơn) và “3 thể hiện” (Tôn trọng, lịch sự, thân thiện; Hướng dẫn tận tình, chu đáo; Giải quyết công việc đúng quy định, nhanh, đúng hẹn), (*thời gian tháng 11/2024*).

- Thực hiện niêm yết công khai đầy đủ các bảng Nội quy, Quy định, các mẫu biểu thủ tục hành chính, số điện thoại, email của lãnh đạo cơ quan tại trụ sở làm việc và đăng tải công khai trên cổng thông tin điện tử theo quy định( *thời gian tháng 11/2024*).

- Xây dựng các mẫu thư: “Thư xin lỗi”, “Thư cảm ơn”. Yêu cầu nội dung phải thể hiện sự cầu thị, thân thiện của người đứng đầu, thủ trưởng cơ quan, đơn vị, bảo đảm tính thẩm mỹ và thể thức trình bày văn bản theo quy định (*thời gian tháng 12/2024*).

- Xây dựng “Phiếu khảo sát” ý kiến người dân, tổ chức, doanh nghiệp về đánh giá, nhận xét đối với cách thức giải quyết công việc hành chính; phong cách làm việc của cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan, đơn vị. (*thời gian tháng 12/2024*).

- Xây dựng môi trường làm việc xanh - sạch - đẹp, thân thiện; sắp xếp trang thiết bị làm việc, nước uống, sách, báo đầy đủ ở Bộ phận tiếp công dân; tạo điều kiện thuận lợi cho người khuyết tật khi đến giải quyết công việc hành chính tại công sở ( *thường xuyên trong năm*).

## **3. Kiểm tra, đánh giá việc thực hiện mô hình**

- Thường xuyên kiểm tra việc triển khai thực hiện mô hình của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức. Có biện pháp xử lý đối với cán bộ, công chức, viên chức thường xuyên bị nhắc nhở, bị người dân, tổ chức, doanh nghiệp phản ánh hoặc đánh giá thấp qua phiếu khảo sát mức độ hài lòng.

- Định kỳ hằng quý, 6 tháng và một năm tổ chức đánh giá, tổng kết làm rõ kết quả đạt được, những khó khăn, hạn chế, nguyên nhân trong lãnh đạo, chỉ đạo và tổ chức thực hiện, kịp thời đề ra các giải pháp tiếp tục thực hiện mô hình thực chất, hiệu quả.

### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **1. Các phòng, Trung tâm thuộc Sở**

- Phổ biến, triển khai Kế hoạch tới toàn thể cán bộ, công chức, viên chức, người lao động.

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu triển khai thực hiện các nhiệm vụ được giao đảm bảo hiệu quả, chất lượng, thời gian và chịu trách nhiệm trước lãnh đạo sở về kết quả thực hiện.

#### **2. Văn phòng Sở**

- Chủ trì, phối hợp với các phòng Trung tâm thuộc Sở, tham mưu xây dựng kế hoạch và triển khai các nội dung xây dựng mô hình, đảm bảo tiến độ về thời gian.

- Theo dõi, đôn đốc các phòng, đơn vị thực hiện các nội dung theo Kế hoạch và tổng hợp báo cáo đánh giá kết quả thực hiện theo quy định.

Trên đây là Kế hoạch triển khai thực hiện mô hình “*Công sở thân thiện vì Nhân dân phục vụ*”; yêu cầu các phòng, Trung tâm nghiêm túc triển khai thực hiện./.

***Nơi nhận:***

- Văn phòng UBND tỉnh;
- Lãnh đạo Sở;
- Các Phòng, Trung tâm thuộc Sở;
- Lưu VT.

**GIÁM ĐỐC**

**Lê Xuân Huy**