

Số: /KH-UBND

Hòa Sơn, ngày 06 tháng 02 năm 2024

**KẾ HOẠCH**  
**Triển khai, xây dựng Chính quyền thân thiện xã Hòa Sơn năm 2024**

Căn cứ Kế hoạch số 133-KH/BCĐ ngày 01/02/2024 của Ban chỉ đạo huyện Hiệp Hòa về triển khai xây dựng mô hình chính quyền thân thiện xã, thị trấn trên địa bàn huyện năm 2024;

Căn cứ Kế hoạch số 56/KH-UBND ngày 13/6/2023 của UBND xã Hòa Sơn về xây dựng chính quyền thân thiện xã Hòa Sơn giai đoạn 2023-2025;

UBND xã Hòa Sơn triển khai xây dựng chính quyền thân thiện năm 2024 như sau:

**I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

1. Đổi mới mạnh mẽ lề lối làm việc của Chính quyền cơ sở từ “*mệnh lệnh hành chính*” sang “*phục vụ, hướng dẫn, vận động, thuyết phục*”; xây dựng nền hành chính thân thiện, phục vụ, hiện đại và hiệu quả.

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

3. Thực hiện tốt cải cách hành chính; thực hiện Quy chế dân chủ ở cơ sở; xây dựng cơ quan, đơn vị văn hoá, cảnh quan môi trường xanh, sạch, đẹp.

4. Việc triển khai xây dựng Chính quyền thân thiện phải được thực hiện nghiêm túc, tiết kiệm, hiệu quả; đồng thời phải có sự lãnh đạo, chỉ đạo của cấp ủy, Chính quyền và sự phối hợp chặt chẽ giữa các tổ chức trong hệ thống chính trị.

**II. MỤC TIÊU CỤ THỂ**

Năm 2024, xã Hòa Sơn phấn đấu đạt chuẩn chính quyền thân thiện 2 sao (đạt mục tiêu theo KH của huyện)

**III. NỘI DUNG**

**1. Công tác tuyên truyền**

- Đẩy mạnh tuyên truyền, quán triệt, triển khai thực hiện có hiệu quả các văn bản về Chính quyền thân thiện, Quy chế dân chủ ở cơ sở, trọng tâm là Luật thực hiện dân chủ ở cơ sở; Kế hoạch số 18-KH/BDVHU-UBND ngày 09/05/2023 về triển khai xây

dựng mô hình chính quyền thân thiện xã, thị trấn trên địa bàn huyện giai đoạn 2023-2025; Bộ tiêu chí và thang điểm xã, phường, thị trấn đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn tỉnh ban hành kèm theo Quyết định số 3064/QĐ-UBND ngày 13/10/2022 của UBND tỉnh.

- Xây dựng pano, khẩu hiệu tuyên truyền trực quan về quyết tâm xây dựng "**Chính quyền thân thiện**", khẩu hiệu "**4 xin, 4 luôn, 5 không**" trong khuôn viên trụ sở UBND và bộ phận một cửa các xã.

- Tổ chức quán triệt, triển khai đến toàn thể cán bộ, Đảng viên, công chức, viên chức, người lao động và Nhân dân về thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở, "**Chính quyền thân thiện**" thông qua hệ thống loa truyền thanh, niêm yết, tổ chức các hội nghị và các nền tảng mạng xã hội, như: zalo, facebook...

*(có các biểu mẫu tuyên truyền kèm theo)*

## **2. Xây dựng tiêu chí đạt chuẩn Chính quyền thân thiện**

### *2.1. Hoạt động của Chính quyền thân thiện*

#### *a) Hoạt động công khai, minh bạch*

- Thực hiện nhắn tin bằng điện thoại về kết quả cho tổ chức và công dân khi đến giao dịch tại UBND xã. Bố trí hòm thư góp ý tại trụ sở UBND xã, đảm bảo dễ quan sát và thuận tiện trong việc góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp; đồng thời, có hòm thư điện tử, địa chỉ zalo, facebook... để tiếp nhận ý kiến góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

- Niêm yết thường xuyên tại một phận một cửa; đồng thời, công khai trên mục thông tin cải cách hành chính của xã trên trang thông tin điện tử và trang mạng xã hội (fanpage, zalo page, ...) các nội dung: Danh mục, quy trình giải quyết từng thủ tục hành chính; số điện thoại của các đồng chí lãnh đạo và cán bộ, công chức cấp xã; Nội quy tiếp công dân, thông báo lịch tiếp công dân định kỳ của Bí thư Đảng ủy, Chủ tịch UBND cấp xã.

- Niêm yết thường xuyên tại bộ phận một cửa và nhà văn hóa các thôn: Quy chế thực hiện dân chủ trong hoạt động của UBND xã, thị trấn; Quy chế thực hiện dân chủ trong công tác thu hồi; bồi thường, hỗ trợ, tái định cư trên địa bàn.

- Niêm yết thường xuyên tại trụ sở UBND xã: Quy chế thực hiện dân chủ trong hoạt động của UBND cấp xã về thực hiện dân chủ trong hoạt động của cơ quan hành chính Nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập.

#### *b) “Mềm hóa” hoạt động của chính quyền*

- Bố trí, huy động sự tham gia của cán bộ, đoàn viên, hội viên các đoàn thể ở cơ sở để hỗ trợ, tiếp đón, hướng dẫn người dân đến làm thủ tục hành chính tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã.

- Tổ chức các hoạt động thăm hỏi, chúc mừng, động viên Nhân dân thông qua các hình thức: Tổ chức lễ trao thư chúc mừng, giấy chứng nhận kết hôn, giấy khai

sinh tại trụ sở UBND xã. Tổ chức trao thẻ bảo hiểm y tế tại nhà đối với các đối tượng thuộc diện chính sách, bảo trợ xã hội, trẻ em.... Tổ chức đoàn thăm hỏi, phúng viếng hoặc gửi thư chia buồn đến gia đình công dân có người thân qua đời kèm theo quy định về thực hiện nếp sống văn minh trong việc tang. Gửi thư cảm ơn người dân, tổ chức và doanh nghiệp có đóng góp xây dựng đảng, xây dựng chính quyền và cộng đồng dân cư... Gửi thư xin lỗi về những khuyết điểm, tồn tại của chính quyền, những hoạt động của chính quyền làm ảnh hưởng đến người dân, tổ chức và doanh nghiệp...

- Chủ tịch UBND xã trực tiếp chúc mừng toàn thể Nhân dân dịp năm mới, các ngày lễ lớn trong năm hoặc sự kiện chính trị trọng đại của đất nước, địa phương thông qua hệ thống truyền thanh, trang tin điện tử, mạng xã hội... Hàng năm gặp gỡ, tiếp xúc với các tổ chức, cá nhân có nhiều hoạt động ủng hộ địa phương, những người có uy tín đang sinh sống tại địa phương.

## 2.2. Môi trường công sở văn minh, thân thiện

- Xây dựng môi trường làm việc trong lành, thân thiện, xanh - sạch - đẹp. Có vị trí để xe cho công dân, tổ chức và doanh nghiệp khi đến giao dịch, làm việc với chính quyền. Bố trí địa điểm nơi ngồi chờ bên trong, đảm bảo điều kiện (ghế ngồi, quạt/điều hòa, không gian xanh...); nơi ngồi chờ bên ngoài bộ phận một cửa có ghế ngồi, mái che, cây xanh...

- Tại bộ phận một cửa có bàn, ghế, nước uống; tủ sách, báo, kính đọc sách, báo phục vụ người dân trong khi ngồi chờ giao dịch. Phòng làm việc bố trí, sắp xếp thường xuyên gọn gàng, khoa học; quây lễ tân không có sự ngăn cách giữa cán bộ với người dân khi giao dịch, có kính chắn cao không quá chiều cao của màn hình máy tính của công chức, đảm bảo khi làm việc với công chức, người dân có ghé ngồi thoải mái, ngang hàng với ghế ngồi của công chức bộ phận một cửa.

- Lắp đặt, trang bị các máy móc, thiết bị sau: Máy photo phục vụ người dân, tổ chức và doanh nghiệp. Thiết bị điện tử để người dân tổ chức và doanh nghiệp đánh giá trực tiếp công tác tiếp công dân, giải quyết các thủ tục hành chính. Hệ thống truyền thanh phủ kín các thôn, tổ dân phố. Hệ thống camera giám sát hoạt động của cán bộ, công chức một cửa; internet wifi không đặt mật khẩu (miễn phí), quạt điện, điều hòa phục vụ đón tiếp người dân, tổ chức và doanh nghiệp đến làm việc.

## 2.3. Cán bộ của Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ

### a) Đội ngũ cán bộ, công chức thân thiện và có trách nhiệm với Nhân dân

- Mỗi cán bộ, công chức phải gương mẫu và thực hiện nghiêm các quy định, chuẩn mực về đạo đức, lối sống; Quy tắc ứng xử của người làm việc tại bộ phận một cửa của huyện và các xã, thị trấn; thực hiện tốt "**Nụ cười công sở**", tiếp đón niềm nở, giải thích, hướng dẫn tận tình cho người dân và tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính; tích cực học tập, nghiên cứu, nâng cao trình độ, năng lực, rèn luyện tác phong công tác, đáp ứng yêu cầu phục vụ Nhân dân.

- Thực hiện nghiêm "**4 xin**", "**4 luôn**" và "**5 không**":

"4 xin": Xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn, xin phép.

"4 luôn": Luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn lắng nghe, luôn giúp đỡ

"5 không":

**Không** cửa quyền, hách dịch, gây khó khăn, phiền hà

**Không** quan liêu, vô cảm, vô trách nhiệm

**Không** tham nhũng, lãng phí, lợi ích nhóm

**Không** xu nịnh, chạy chọt, gian dối

**Không** lợi dụng chức vụ, quyền hạn trong thực thi công vụ.

- 100% cán bộ, công chức khi làm việc phải đeo thẻ; mặc đồng phục (nếu có); riêng công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa phải mặc đồng phục hoặc trang phục ngành theo quy định, đeo thẻ công chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ.

- Trong năm 2024 không có cán bộ, công chức bị xử lý kỷ luật, không có công chức vi phạm nội quy, quy chế làm việc (uông rượu, bia trước, trong giờ hành chính, vắng mặt trong giờ làm việc không có lý do).

*b) Người đứng đầu gương mẫu, thân thiện và có trách nhiệm với Nhân dân*

- Người đứng đầu thường xuyên gương mẫu, đi đầu trong việc thực hiện 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. Chỉ đạo xây dựng và triển khai thực hiện nghiêm, có hiệu quả các quy chế, quy định về thực hiện đạo đức công vụ đối với đội ngũ cán bộ, công chức, nhân viên thuộc Chính quyền quản lý.

- Sống gần gũi, hòa đồng, thân thiện với đồng chí, đồng nghiệp và Nhân dân. Thường xuyên tôn trọng, lắng nghe, tiếp thu ý kiến góp ý của Nhân dân tham gia xây dựng chính quyền, giải quyết kịp thời những kiến nghị, nguyện vọng chính đáng của Nhân dân theo quy định của pháp luật; đồng thời, kiên trì tuyên truyền, giải thích, thuyết phục Nhân dân đối những vấn đề Nhân dân chưa rõ, chưa đồng thuận. Xây dựng và thực hiện nghiêm Quy chế tiếp công dân theo Luật Tiếp Công dân; Quy chế tiếp xúc, đối thoại với Nhân dân; tổ chức đối thoại trực tiếp với Nhân dân theo Quyết định số 1158-QĐ/TU ngày 09/7/2015 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy.

**3. Công nhận xã, thị trấn đạt chuẩn Chính quyền thân thiện gồm các nội dung sau:**

*3.1. Đăng ký đơn vị đạt chuẩn Chính quyền thân thiện*

- Ban Chỉ đạo xã đăng ký với BCD huyện công nhận đơn vị đạt chuẩn Chính quyền thân thiện năm 2024.

*3.2. Phương pháp chấm điểm và điều kiện công nhận đơn vị đạt chuẩn Chính quyền thân thiện*

a) *Phương pháp chấm điểm*: Tùy theo mức độ hoàn thành các tiêu chí để tự nhận điểm và chấm điểm theo Bộ tiêu chí và thang điểm xã, thị trấn đạt chuẩn Chính quyền thân thiện.

- Điểm thưởng (*thưởng các tiêu chí hoàn thành xuất sắc*): không quá 02 điểm/tiêu chí và tối đa 10 điểm/đơn vị

- Điểm trừ: từng tiêu chí trừ điểm làm tròn đến 0,5 điểm

b) *Điều kiện công nhận đơn vị đạt chuẩn Chính quyền thân thiện*


- Có đăng ký đơn vị đạt chuẩn Chính quyền thân thiện và được Ban chỉ đạo cấp huyện phê duyệt, đưa vào kế hoạch thực hiện trong năm.


- Có trên 80% tiêu chí đạt (các tiêu chí đạt là các tiêu chí có số điểm tối thiểu bằng 50% số điểm chuẩn của tiêu chí).

- Không có tiêu chí bị 0 điểm.

- Có tổng số điểm từ 80 điểm trở lên, trong đó:

+ Từ 80 - dưới 85 điểm, đơn vị đạt chuẩn  Chính quyền thân thiện.

+ Từ 85 - dưới 90 điểm, đơn vị đạt chuẩn  Chính quyền thân thiện.

+ Từ 90 - dưới 95 điểm, đơn vị đạt chuẩn  Chính quyền thân thiện.

+ Từ 95 - dưới 100 điểm, đơn vị đạt chuẩn  Chính quyền thân thiện

+ Đạt 100 điểm, đơn vị đạt chuẩn  Chính quyền thân thiện.

### 3.3. Quy trình công nhận đơn vị đạt chuẩn Chính quyền thân thiện

*Bước 1:* Ban chỉ đạo xây dựng Chính quyền thân thiện các xã, thị trấn tự đánh giá, chấm điểm kết quả thực hiện các tiêu chí đạt chuẩn Chính quyền thân thiện và gửi báo cáo kết quả đánh giá (kèm theo hồ sơ) về Ban Dân vận Huyện ủy và UBND huyện trước ngày **30/10/2024**.

*Bước 2:* Ban chỉ đạo xây dựng Chính quyền thân thiện cấp huyện tổ chức thẩm tra, đề nghị công nhận xã, thị trấn đạt chuẩn xong trước ngày **15/11/2024**.

Hoàn chỉnh hồ sơ (*báo cáo kết quả, biên bản họp xét duyệt, tờ trình đề nghị*) đề nghị Chủ tịch UBND tỉnh công nhận xã, thị trấn đạt chuẩn Chính quyền thân thiện và gửi về UBND tỉnh (*qua Sở Nội vụ*) và Ban Dân vận Tỉnh ủy trước ngày **20/11/2024**.

#### *Bước 3: Tổ chức thẩm định, lấy ý kiến người dân*

- Ban Dân vận Huyện ủy chủ trì phối hợp với các cơ quan tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của cán bộ, công chức, người dân, tổ chức và doanh nghiệp (theo các mẫu phiếu khảo sát từ mẫu PKS01-PKS07). Năm 2024 sẽ tổ chức khảo sát tại 25/25 xã, thị trấn xong trong quý **III/2024**.

- Phòng Nội vụ chủ trì phối hợp với Ban Dân vận huyện ủy và thành viên Ban chỉ đạo tổ chức thẩm định, đánh giá xã, thị trấn đề nghị công nhận đạt chuẩn chính quyền thân thiện.

#### *Bước 4: Công nhận đơn vị đạt chuẩn Chính quyền thân thiện*

- Đơn vị được công nhận Chính quyền thân thiện được Chủ tịch UBND tỉnh quyết định công nhận, tổ chức lễ công bố đơn vị đạt chuẩn và được gắn biển Chính quyền thân thiện (có mức ★ đạt được) ở bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

- Các đơn vị được công nhận Chính quyền thân thiện ở mức từ 1-4 sao, tiếp tục đăng kí để được công nhận ở mức cao hơn.

## **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Đề nghị Đảng ủy và các đoàn thể chính trị - xã hội**

- Đề nghị Đảng ủy thường xuyên quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo việc triển khai thực hiện xây dựng mô hình "Chính quyền thân thiện" năm 2024; Chủ trì triển khai việc đánh giá sự hài lòng của nhân dân, tổ chức và cá nhân với chính quyền cơ sở.

- Đề nghị trưởng các đoàn thể chính trị - xã hội xã tăng cường công tác tuyên truyền, phối hợp tổ chức thực hiện các tiêu chí liên quan.

### **2. Văn phòng UBND xã - Bộ phận Một cửa**

- Văn phòng UBND xã chủ trì, phối hợp với bộ phận Một cửa và các ngành liên quan tham mưu, bổ sung, hoàn thiện các tiêu chí xây dựng mô hình chính quyền thân thiện;

- Văn phòng UBND xã tham mưu lãnh đạo UBND xã ban hành văn bản chỉ đạo các ngành thực hiện nhiệm vụ theo chức năng được phân công. Thực hiện công tác tổng hợp, báo cáo cấp trên theo quy định.

**3. Công chức Văn hóa –XH:** Tham mưu và tổ chức tuyên truyền trong quá trình thực hiện các nội dung của kế hoạch này.

**4. Công chức Tài chính - Kế toán**

Tham mưu kinh phí thực hiện đồng bộ Chính quyền thân thiện gắn với chuyên đổi số và cải cách hành chính trên địa bàn xã.

**5. Công an xã**

Báo cáo Công an huyện và tổ chức thực hiện các nhiệm vụ thuộc lĩnh vực do công an xã phụ trách.

Trên đây là Kế hoạch triển khai xây dựng Chính quyền thân thiện xã Hòa Sơn năm 2024, đề nghị các ngành, bộ phận căn cứ chức năng, nhiệm vụ được phân công chủ động tham mưu, phối hợp để thực hiện đạt hiệu quả./.

***Nơi nhận:***

- BDV Huyện ủy- UBND huyện;
- TTĐU - HĐND - UBND xã;
- Trưởng ban ngành xã;
- Bộ phận một cửa xã;
- Lưu: VT.

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Hoàng Xuân Thật**

**PHỤ LỤC**  
**Hướng dẫn tuyên truyền và danh mục mẫu biểu và phiếu khảo sát**

-----

<b>TT</b>		<b>Ghi chú</b>
<b>I</b>	<b>NỘI DUNG KHẨU HIỆU</b>	
1	Khẩu hiệu "4 xin, 4 luôn, 5 không"	- Bên trong bộ phận một cửa - Bên ngoài trụ sở Đảng ủy, UBND <i>(kích thước lớn, dễ nhìn, dễ nhớ)</i>
2	Đảng ủy, HĐND, UBND xã (thị trấn) ... quyết tâm xây dựng Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ	- Bên ngoài trụ sở Đảng ủy, UBND
3	Chính quyền thân thiện, phục vụ Nhân dân là trách nhiệm của cán bộ, công chức xã (thị trấn) .....	- Cổng vào trụ sở Đảng ủy, UBND
4	Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ	<i>(kích thước lớn, dễ nhìn, dễ nhớ)</i>
<b>II</b>	<b>MẪU BIỂU</b>	
1	Thư cảm ơn	Mẫu 1
2	Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả	Mẫu 2
3	Thư chúc mừng đăng kí kết hôn	Mẫu 3
4	Thông nền trao giấy chứng nhận đăng kí kết hôn	Mẫu 4
5	Thư chúc mừng có thêm thành viên mới	Mẫu 5
6	Thông nền trao giấy khai sinh	Mẫu 6
7	Thư chia buồn	Mẫu 7
<b>III</b>	<b>PHIẾU KHẢO SÁT</b>	
1	PKS lấy ý kiến của cán bộ, công chức về nội dung thực hiện QCDC tại cơ quan cấp xã	Mẫu PKS 01
2	PKS lấy ý kiến của người dân đối với chủ tịch UBND cấp xã	Mẫu PKS 02
3	PKS lấy ý kiến của người dân về kết quả thực hiện QCDC ở cấp xã	Mẫu PKS 03
4	PKS lấy ý kiến của người dân, tổ chức về thực hiện thủ tục hành chính	Mẫu PKS 04
5	PKS lấy ý kiến của người dân đối với công chức làm việc tại bộ phận một cửa	Mẫu PKS 05
6	PKS lấy ý kiến của người dân về nội dung văn minh, văn hóa công sở của UBND cấp xã	Mẫu PKS 06
7	PKS mức độ hài lòng của người dân đối với Chính quyền thân thiện	Mẫu PKS 07



Chữ ký số của Tổ chức  
(nếu là biểu mẫu điện tử)

Mẫu 1

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN(1)  
UBND XÃ .....(2)  
-----

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

Số:...../.....

..., ngày ... tháng ... năm 20....

## THƯ CẢM ƠN

V/v .....(3).....

Kính gửi: Tổ chức, cá nhân.....(4).....

.....(2).....vừa qua đã nhận được.....(3)..... của ông (bà) hoặc cơ quan, tổ chức.....(4).....,

Địa chỉ: .....(5).....;

Về việc .....(3).....

Sau khi nghiên cứu.....(3)..... của ông (bà) .....(4).....

.....(2)..... nhận thấy.....(6) .....của Ông (Bà) .....; ....(2).....được học hỏi, rút kinh nghiệm và sẽ bổ sung, hoàn thiện (*tùy nội dung thực tế của UBND xã*) trong .....(7).....

Chúc .....(4).....sức khỏe, hạnh phúc!

Xin chân thành cảm ơn Ông (Bà)!

### **Nơi nhận:**

- Như trên;
- Các cơ quan, đơn vị có liên quan;
- Lưu: VT.

### **\* Ghi chú:**

- (1): Tên cơ quan chủ quản;
- (2): Tên UBND xã, phường, thị trấn;
- (3): Trích yếu nội dung của thư cảm ơn;
- (4): Tên tổ chức, cá nhân cần cảm ơn;
- (5): Địa chỉ của cá nhân, tổ chức cần cảm ơn;
- (6): Nội dung của thư cảm ơn;
- (7): Kế hoạch, hướng dẫn, quy chế,... của UBND xã, phường, thị trấn.

### **CHỦ TỊCH**

(Ký và ghi rõ họ tên, đóng dấu)

Chữ ký số của Tổ chức  
(nếu là biểu mẫu điện tử)

Mẫu 2

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN  
TÊN CƠ QUAN ĐƠN VỊ/  
CẤP XÃ

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

Số:...../.....

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

### PHIẾU XIN LỖI VÀ HẸN LẠI NGÀY TRẢ KẾT QUẢ

Kính gửi:.....

Ngày ... tháng ... năm ..., (*tên cơ quan, đơn vị*) tiếp nhận giải quyết hồ sơ đề nghị giải quyết thủ tục hành chính (*tên thủ tục hành chính*) của Ông/Bà/Tổ chức); mã số: .....

Thời gian hẹn trả kết quả giải quyết hồ sơ: .....giờ..., ngày....tháng...năm...

Tuy nhiên đến nay, (*tên cơ quan, đơn vị*) chưa trả kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà/Tổ chức đúng thời hạn quy định ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả/Biên nhận hồ sơ. Lý do:...

Sự chậm trễ này đã gây phiền hà, tốn kém chi phí, công sức của Ông/Bà/Tổ chức.

(*tên cơ quan, đơn vị*) xin lỗi Ông/Bà/Tổ chức và sẽ trả kết quả giải quyết hồ sơ cho Ông/Bà/Tổ chức vào ngày ..... tháng ... năm .....

Mong nhận được sự thông cảm của Ông/Bà/Tổ chức vì sự chậm trễ này./.

### THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

(Ký và ghi rõ họ tên)

(Chữ ký số của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị nếu là biểu mẫu điện tử)



Tham khảo: Kích thước phông: 2,5m x 1,7m; chiều cao chân: 0,5m

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

**THƯ CHỨC MỪNG**

ỦY BAN NHÂN DÂN .....

*Chúc mừng Gia đình*

Ông: ..... Sinh năm: .....

Bà: ..... Sinh năm: .....

Địa chỉ: .....

**CÓ THÊM THÀNH VIÊN MỚI**

Bé: ..... Giới tính: .....

Ngày sinh: .....

*Chúc gia đình luôn Mạnh khỏe - Hạnh phúc!  
Chung tay xây dựng phường ngày càng phát triển!*

..... ngày ..... tháng ..... năm 202.....

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH




**NHỮNG ĐIỀU CẦN LƯU Ý KHI CHĂM SÓC TRẺ SAU SINH**

1. Nhận thẻ Bảo hiểm y tế miễn phí cho trẻ dưới 6 tuổi tại nơi đăng kí khai sinh.

2. Đưa trẻ đi khám định kỳ hàng tháng tại cơ sở y tế gần nhất để được khám và tư vấn về các mũi tiêm chủng

\* Các mũi tiêm chủng bắt buộc (miễn phí) phòng bệnh cho trẻ:

STT	Độ tuổi	Đối tượng sử dụng	Vắc xin
1	Sơ sinh	Trẻ sơ sinh	Lao Viêm gan B (trong vòng 24 giờ sau sinh)
2	Trẻ 2 tháng tuổi	Trẻ em dưới 1 tuổi	Mũi 1: Bạch hầu, Ho gà, Uốn ván, Viêm gan B, Hib Uống lần 1: Bạch liệt
3	Trẻ 3 tháng tuổi		Mũi 2: Bạch hầu, Ho gà, Uốn ván, Viêm gan B, Hib (ít nhất 1 tháng sau mũi 1) Uống lần 2: Bạch liệt (ít nhất 1 tháng sau mũi 1)
4	Trẻ 4 tháng tuổi		Mũi 3: Bạch hầu, Ho gà, Uốn ván, Viêm gan B, Hib (ít nhất 1 tháng sau mũi 2) Uống lần 3: Bạch liệt (ít nhất 1 tháng sau mũi 2)
5	Trẻ 5 tháng tuổi		Tiêm mũi 1: Bạch liệt
6	Trẻ từ 9 tháng đến dưới 1 tuổi		Tiêm mũi 2: Bạch liệt Tiêm vắc xin Sởi đơn
7	Trẻ đủ 1 tuổi	Trẻ em từ 1 - 5 tuổi	Viêm não Nhật Bản B: + Mũi 1: Khi đủ 1 tuổi + Mũi 2: 1-2 tuần sau mũi 1 + Mũi 3: 1 năm sau mũi 2
8	Trẻ 18 tháng tuổi	Trẻ em dưới 2 tuổi	Mũi nhắc lại: Bạch hầu, Ho gà, Uốn ván Sởi, Rubella

3. Cho trẻ độ tuổi từ 6 tháng đến 60 tháng tuổi uống Vitamin A tại trạm Y tế

ỦY BAN NHÂN DÂN .....

**TRAO GIẤY KHAI SINH**




Active Window  
By: Hoàng Thị Ngọc Trang

Tham khảo: Kích thước phông: 2,5m x 1,7m; chiều cao chân: 0,5m

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

**THƯ CHIA BUỒN**

ỦY BAN NHÂN DÂN.....

*Thành thật chia buồn cùng Gia đình*

Ông/bà:..... Sinh năm.....

Địa chỉ:.....

Có người thân là:..... Sinh năm.....

Do:.....

Đã qua đời vào ngày:.....

*Mong gia đình sớm vượt qua nỗi đau thương mất mát này  
và trở lại cuộc sống bình thường.*


....., ngày.....tháng.....năm 202.....

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH

**MỘT SỐ ĐIỀU CẦN LƯU Ý KHI TỔ CHỨC LỄ TANG**

1. Không để xảy ra các hoạt động mê tín dị đoan, các hoạt động trái với thuần phong mỹ tục của dân tộc; Không nên thực hiện ca kèn, chèo dờ, giã ngựa, khóc mướn".
2. Không để gây mất đoàn kết trong cộng đồng, dòng họ và gia đình.
3. Không làm ảnh hưởng đến an toàn giao thông và trật tự công cộng.
4. Không tổ chức hoặc tham gia đánh bạc dưới mọi hình thức.
5. Ban lễ tang cử người điều hành việc phúng viếng theo nếp sống văn hóa, đoàn viếng cử đại diện thấp nhang. Khuyến khích sử dụng vòng hoa luân chuyển.
6. Không cử nhạc tang trước 6 giờ sáng và sau 22 giờ đêm. Âm thanh đảm bảo không vượt quá độ ồn cho phép. Việc chuyển cửu (lúc 24 giờ) được cử nhạc tang nhưng không nên làm ảnh hưởng đến các gia đình lân cận. Khuyến khích sử dụng băng đĩa nhạc thay cho đội nhạc hiệu.
7. Khi đưa tang cấm rải tiền tiền Việt Nam hoặc tiền nước ngoài, không nên rắc vàng mã, tiền âm phủ trên đường; không nên đốt vàng mã tại nơi an táng.
8. Khuyến khích hình thức hỏa táng, điện táng hoặc mai táng một lần.
9. An táng đúng quy định của địa phương và Ban quản lý nghĩa trang.
10. Gia đình tang chủ không nên làm cơm mời khách.

*(Trích nội dung Quyết định số 19/2019/QĐ- UBND ngày 13/8/2019 của UBND tỉnh Bắc Giang về sửa đổi, bãi bỏ một số điều của quy định thực hiện nếp sống văn minh trong việc cưới, việc tang và một số lễ nghi, sinh hoạt cộng đồng khác trên địa bàn tỉnh Bắc Giang ban hành kèm theo Quyết định số 74/2013/QĐ- UBND ngày 15/3/2013 của UBND tỉnh Bắc Giang)*





**PHIẾU KHẢO SÁT**  
**Ý KIẾN CỦA NGƯỜI DÂN**  
 đối với chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn

-----

*Xin ông/bà vui lòng cho biết ý kiến của mình về một số nội dung dưới đây:*

Nội dung khảo sát	Phương án chọn trả lời (đánh dấu x)
<b>Câu 1.</b> Theo ông/bà biết, công tác tiếp dân của Chủ tịch UBND cấp xã nơi ông/bà sinh sống diễn ra như thế nào?	<input type="checkbox"/> Thường xuyên <input type="checkbox"/> Định kỳ <input type="checkbox"/> Không biết
<b>Câu 2.</b> Ông/bà đã bao nhiêu lần đến dự tiếp công dân?	<input type="checkbox"/> Trên 3 lần <input type="checkbox"/> Từ 1 - 3 lần <input type="checkbox"/> Chưa từng lần nào
<b>Câu 3.</b> Ông/bà đánh giá như thế nào về thái độ của cán bộ tiếp công dân ở UBND cấp xã nơi ông/bà sinh sống?	<input type="checkbox"/> Không biết vì chưa từng tham dự tiếp công dân <input type="checkbox"/> Rất lịch sự, thân thiện, dễ gần <input type="checkbox"/> Giao tiếp bình thường <input type="checkbox"/> Thờ ơ, hách dịch
<b>Câu 4.</b> Ông/bà đã từng nghe nói về đối thoại trực tiếp chưa?	<input type="checkbox"/> Đã nghe nói và hiểu rõ <input type="checkbox"/> Đã nghe nói <input type="checkbox"/> Chưa nghe nói
<b>Câu 5.</b> Theo ông/bà chất lượng đối thoại trực tiếp của chủ tịch UBND cấp xã nơi ông/bà sinh sống như thế nào?	<input type="checkbox"/> Đáp ứng được nguyện vọng của người dân <input type="checkbox"/> Chỉ đáp ứng được một số ít nguyện vọng người dân <input type="checkbox"/> Đối thoại hình thức
<b>Câu 6.</b> Ông/bà nắm được tình hình khiếu nại, tố cáo ở địa phương như thế nào?	<input type="checkbox"/> Ít có khiếu nại, tố cáo, <input type="checkbox"/> Khiếu nại, tố cáo thường xuyên <input type="checkbox"/> Không biết
<b>Câu 7.</b> Ông/bà đánh giá như thế nào về chất lượng giải quyết khiếu nại, tố cáo của UBND cấp xã nơi ông/bà sinh sống?	<input type="checkbox"/> Giải quyết kịp thời thỏa đáng <input type="checkbox"/> Chưa giải quyết thỏa đáng <input type="checkbox"/> Không biết

***Trân trọng cảm ơn ông/bà!***

**PHIẾU KHẢO SÁT**  
**Ý KIẾN CỦA NGƯỜI DÂN**  
**kết quả thực hiện quy chế dân chủ ở xã, phường, thị trấn**

-----  
*Xin ông/bà vui lòng cho biết ý kiến của mình về một số nội dung dưới đây:*

Câu hỏi khảo sát	Phương án chọn trả lời (đánh dấu “x” vào ô “□”)
<b>Câu 1:</b> Ông/bà có biết những quy định về thực hiện quy chế dân chủ ở địa phương không?	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Biết, nhưng không rõ <input type="checkbox"/> Không biết
<b>Câu 2:</b> Ông/bà nắm được những quy định về thực hiện quy chế dân chủ thông qua hình thức nào?	<input type="checkbox"/> Qua họp thôn, khu phố; sinh hoạt đoàn, hội <input type="checkbox"/> Qua băng zôn, khẩu hiệu, báo, đài, internet <input type="checkbox"/> Không quan tâm, nên không biết
<b>Câu 3:</b> Ông/bà có biết về việc quản lý, sử dụng đất công ích ở địa phương không?	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Biết, nhưng không rõ <input type="checkbox"/> Không biết
<b>Câu 4:</b> Ông/bà được biết các loại quỹ, các khoản huy động nhân dân đóng góp bằng hình thức nào?	<input type="checkbox"/> Niêm yết công khai <input type="checkbox"/> Thông báo trên loa truyền thanh <input type="checkbox"/> Qua trưởng thôn (tổ dân phố) hoặc người đi thu <input type="checkbox"/> Không được biết
<b>Câu 5:</b> Trước khi địa phương quyết định mức vận động các khoản huy động nhân dân đóng góp, ông/bà có được tham gia bàn và biểu quyết không?	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không
<b>Câu 6:</b> Theo ông/bà mức vận động các loại quỹ, khoản đóng góp như trên có phù hợp không?	<input type="checkbox"/> Cao <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Không để ý
<b>Câu 7:</b> Ông/bà có biết, các loại quỹ, khoản huy động đóng góp ở địa phương nêu trên do thôn/tổ dân phố hay xã/thị trấn sử dụng không?	<input type="checkbox"/> Được biết đầy đủ <input type="checkbox"/> Một số khoản biết, một số khoản không rõ <input type="checkbox"/> Không được biết

*Trân trọng cảm ơn ông/bà!*



**PHIẾU KHẢO SÁT**  
**Ý KIẾN CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC, DOANH NGHIỆP**  
**về thực hiện thủ tục hành chính**

-----  
*Xin ông/bà vui lòng cho biết ý kiến của mình về một số nội dung dưới đây:*

Câu hỏi khảo sát	Phương án chọn trả lời (đánh dấu x)
<b>Câu 1.</b> Ông/bà tìm hiểu thông tin để giải quyết hồ sơ qua hình thức nào?	<input type="checkbox"/> Qua phương tiện thông tin đại chúng (báo, đài, mạng điện tử...) <input type="checkbox"/> Đọc bảng niêm yết tại nơi tiếp nhận hồ sơ <input type="checkbox"/> Qua công chức tiếp nhận hướng dẫn
<b>Câu 2.</b> Theo Ông/bà, việc tìm hiểu thông tin để giải quyết hồ sơ có thuận lợi không?	<input type="checkbox"/> Thuận lợi <input type="checkbox"/> Chưa thuận lợi lắm <input type="checkbox"/> Không thuận lợi
<b>Câu 3.</b> Ông/bà đánh giá như thế nào về cơ sở vật chất, thiết bị phục vụ (bàn, ghế, nước uống, quạt mát...) tại nơi nộp hồ sơ?	<input type="checkbox"/> Rất tốt <input type="checkbox"/> Đáp ứng yêu cầu <input type="checkbox"/> Chưa đáp ứng yêu cầu
<b>Câu 4.</b> Theo Ông/bà mức độ công khai thủ tục hành chính hiện nay như thế nào?	<input type="checkbox"/> Đầy đủ thông tin để thực hiện <input type="checkbox"/> Có công khai, nhưng khó hiểu <input type="checkbox"/> Không thấy công khai, thông tin gì về thủ tục
<b>Câu 5.</b> Ông/bà nhận thấy các thủ tục để giải quyết hồ sơ hành chính như thế nào ?	<input type="checkbox"/> Thủ tục đơn giản, ngắn gọn <input type="checkbox"/> Thủ tục còn rườm rà do quy định nhiều giấy tờ <input type="checkbox"/> Thủ tục khó hiểu, khó thực hiện
<b>Câu 6.</b> Ông/bà được yêu cầu bổ sung thêm các loại giấy tờ ngoài các loại giấy tờ Nhà nước đã quy định không?	<input type="checkbox"/> Không bổ sung thêm giấy tờ gì <input type="checkbox"/> Có bổ sung thêm ngoài các giấy tờ đã quy định
<b>Câu 7.</b> Thời gian giải quyết hồ sơ của ông/bà như thế nào?	<input type="checkbox"/> Sớm hơn so với thời gian hẹn trả kết quả theo quy định <input type="checkbox"/> Đúng ngày hẹn trả kết quả <input type="checkbox"/> Trễ hẹn, được thông báo lý do <input type="checkbox"/> Trễ hẹn, không được thông báo lý do
<b>Câu 8.</b> Ông/bà có trả thêm khoản phí nào khác ngoài mức phí đã quy định phải đóng không?	<input type="checkbox"/> Không phải trả thêm chi phí nào khác <input type="checkbox"/> Có, nhưng do tình nguyện <input type="checkbox"/> Có, vì do công chức gợi ý hoặc ép buộc
<b>Câu 9.</b> Ông/bà vui lòng đánh giá chung về mức độ hài lòng đối với quá trình giải quyết hồ sơ của mình.	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Bình Thường <input type="checkbox"/> Không hài lòng

***Trân trọng cảm ơn ông/bà!***



**PHIẾU KHẢO SÁT**  
**Ý KIẾN CỦA NGƯỜI DÂN**  
**về nội dung văn minh, văn hóa công sở của UBND cấp xã**

-----  
*Xin ông/bà vui lòng cho biết ý kiến của mình về một số nội dung dưới đây:*

<b>Nội dung khảo sát</b>	<b>Phương án chọn trả lời (đánh dấu x)</b>
<b>Câu 1.</b> Theo ông/bà, trụ sở UBND cấp xã đã bố trí các khẩu hiệu, vật dụng nào?	<input type="checkbox"/> 4 xin, 4 luôn, 5 không <input type="checkbox"/> Quyết tâm xây dựng Chính quyền thân thiện <input type="checkbox"/> Không có khẩu hiệu
<b>Câu 2.</b> Theo ông/bà, các khẩu hiệu trên được bố trí như thế nào?	<input type="checkbox"/> Gọn gàng, trang trọng, nơi dễ quan sát <input type="checkbox"/> Khó quan sát <input type="checkbox"/> Không bố trí
<b>Câu 3.</b> Ông/bà đánh giá như nào về cảnh quan trụ sở UBND?	<input type="checkbox"/> Trang trí sạch đẹp, thân thiện <input type="checkbox"/> Trang trí sạch đẹp <input type="checkbox"/> Chưa sạch đẹp, chưa đảm bảo vệ sinh
<b>Câu 4.</b> Ông/bà nhận xét như thế nào về hình ảnh của người cán bộ, công chức, nhân viên UBND trong giờ làm việc tại công sở?	<input type="checkbox"/> Trang phục lịch sự, gọn gàng <input type="checkbox"/> Chưa gọn gàng, lịch sự <input type="checkbox"/> Không đeo thẻ chức danh theo quy định
<b>Câu 5.</b> Ông/bà nhận xét như thế nào về tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức trong UBND?	<input type="checkbox"/> Thái độ niềm nở, khiêm tốn, lễ phép, tôn trọng người giao tiếp <input type="checkbox"/> Thái độ bình thường, không thân thiện <input type="checkbox"/> Có biểu hiện sách nhiễu; gợi ý đưa tiền, nhận tiền, quà biếu
<b>Câu 6.</b> Ông/bà nhận xét như thế nào về hoạt động quản lý, điều hành, phục vụ của UBND hiện nay?	<input type="checkbox"/> Thân thiện, hài lòng <input type="checkbox"/> Các hoạt động diễn ra bình thường <input type="checkbox"/> Thờ ơ, không thân thiện <input type="checkbox"/> Hách dịch, những nhieu
<b>Câu 7.</b> Theo ông/bà đánh giá sự đổi mới chất lượng phục vụ của UBND theo từng năm ra sao?	<input type="checkbox"/> Vẫn như cũ, chất lượng phục vụ tốt <input type="checkbox"/> Vẫn như cũ, chất lượng phục vụ kém <input type="checkbox"/> Có thay đổi, có nhiều điểm tích cực <input type="checkbox"/> Không rõ

*Trân trọng cảm ơn ông/bà!*

**PHIẾU KHẢO SÁT**  
**MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN**  
**ĐỐI VỚI CHÍNH QUYỀN THÂN THIỆN**  
 -----

Mẫu PKS 07

*Xin ông/bà vui lòng cho biết ý kiến của mình về một số nội dung dưới đây:*

Câu hỏi/ Nhận định	Mức độ hài lòng (đánh dấu X)				
	<i>Rất hài lòng</i>	<i>Hài lòng</i>	<i>Bình thường</i>	<i>Không hài lòng</i>	<i>Rất không hài lòng</i>
<b>I. Tiếp cận dịch vụ</b>					
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại UBND có đủ chỗ ngồi					
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại UBND đầy đủ					
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại UBND hiện đại					
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại UBND dễ sử dụng					
<b>II. Thủ tục hành chính</b>					
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ					
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác					
7. Thành phần hồ sơ mà ông/bà phải nộp là đúng quy định					
8. Mức phí/lệ phí mà ông/bà phải nộp					
<b>III. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>					
9. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự					
10. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân					
11. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân					
12. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo					
13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu					
14. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc					
<b>IV. Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công</b>					
15. Kết quả mà ông/bà nhận được là đúng quy định <i>(Có thể là được cấp giấy tờ hoặc từ chối cấp giấy tờ)</i>					
16. Kết quả mà ông/bà nhận được có thông tin đầy đủ					
17. Kết quả mà ông/bà nhận được có thông tin chính xác					
<b>V. Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị</b> <i>(Phần dành cho người có ý kiến góp ý, kiến nghị)</i>					
18. UBND có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức					
19. Ông/bà dễ dàng thực hiện góp ý, kiến nghị					
20. UBND tiếp nhận và xử lý kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho ông/bà					
21. UBND thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho ông/bà					

***Trân trọng cảm ơn ông/bà!***