

Số: 173 /KH-UBND

Kim Bảng, ngày 28 tháng 12 năm 2020

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

Thực hiện Kế hoạch số 3797/KH-UBND ngày 21/12/2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hà Nam về triển khai thực hiện nhân rộng mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ”, Công văn số 135-CV/HU ngày 25/11/2020 của Ban Thường vụ Huyện ủy Kim Bảng về việc triển khai nhân rộng mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ”, Ủy ban nhân dân huyện ban hành Kế hoạch triển khai, thực hiện như sau:

**I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

1. Tạo sự chuyển biến tích cực, nâng cao trách nhiệm trong nhận thức, hành động của cấp ủy, chính quyền, cơ quan nhà nước các cấp trên cơ sở quán triệt những quan điểm, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, tư tưởng Hồ Chí Minh về công tác dân vận của chính quyền.
2. Phát huy ưu điểm của mô hình “Chính quyền thân thiện vì nhân dân phục vụ” để nâng cao hiệu quả hoạt động của chính quyền.
3. Củng cố lòng tin của nhân dân đối với chính quyền các cấp
4. Việc thực hiện mô hình phải nghiêm túc, chặt chẽ, đảm bảo chất lượng, hiệu quả. Phải có sự lãnh đạo của cấp ủy, chính quyền các cấp; có sự phối hợp chặt chẽ giữa các tổ chức trong hệ thống chính trị.

**II. THỜI GIAN, ĐƠN VỊ TRIỂN KHAI THỰC HIỆN MÔ HÌNH**

1. **Từ tháng 01/2021:** Ủy ban nhân dân 18 xã, thị trấn trên địa bàn huyện triển khai thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ”. Đối tượng thực hiện: Cán bộ, công chức Ủy ban nhân dân xã, thị trấn (bao gồm cả cán bộ, chiến sĩ lực lượng vũ trang).
2. **Từ năm 2022:** Thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ” tại bộ phận một cửa của huyện.

**III. NỘI DUNG**

**1. Quy trình các bước thực hiện mô hình**

Quy trình thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ” được tiến hành theo trình tự 4 bước như sau:

**1.1. Bước 1: Công tác chuẩn bị**

- Báo cáo xin ý kiến cấp ủy và xây dựng Kế hoạch tổ chức thực hiện;

- Xây dựng panô khẩu hiệu thực hiện mô hình và niêm yết tại trụ sở: “Cán bộ, công chức UBND xã, thị trấn..... quyết tâm thực hiện tốt **“5 biết”** (biết nghe dân nói, biết nói dân hiểu, biết làm dân tin, biết xin lỗi và biết cảm ơn) và **“3 thể hiện”** (**Tôn trọng**: trong quan hệ giao tiếp; **Văn minh**: lịch sự, văn hóa trong giao tiếp, giải quyết công việc; **Gân giữ**: trong quan hệ, giải quyết công việc nhanh chóng) (theo mẫu 1).

- Xây dựng và niêm yết tại trụ sở bảng Nội quy, Quy định, các mẫu biểu, thủ tục hành chính, các khoản phí, lệ phí theo đúng quy định.

- Xây dựng các mẫu thư: Thư xin lỗi, Thư cảm ơn, Thư chúc mừng, Thư chia buồn (theo mẫu 3, 4, 5, 6, 7).

- Xây dựng các phiếu khảo sát: phiếu khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của người dân trước và sau khi thực hiện mô hình (theo mẫu 8); phiếu lấy ý kiến của người dân, tổ chức để đánh giá, nhận xét đối với cán bộ, công chức khi giao tiếp, làm việc tại trụ sở (theo mẫu 2).

- Sắp xếp, bố trí phòng tiếp dân, phòng tiếp nhận và trả kết quả theo đúng quy định, thể hiện sự thân thiện, gân gũi. Bố trí đủ hòm thư góp ý tại trụ sở.

### **1.2. Bước 2: Tổ chức thực hiện**

- Tiến hành khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của người dân trước khi triển khai thực hiện mô hình (theo mẫu 8).

- Tổ chức hội nghị triển khai Kế hoạch thực hiện mô hình của UBND huyện, UBND xã, thị trấn; quán triệt, tuyên truyền, hướng dẫn 100% cán bộ, công chức, người lao động về các nội dung liên quan đến thực hiện mô hình. Đồng thời tổ chức cho cán bộ, công chức ký cam kết thực hiện và làm theo các nội dung khẩu hiệu **“5 biết”, “3 thể hiện”**.

- Người đứng đầu cấp ủy, chính quyền phải thực hiện tốt công tác tiếp dân và đối thoại với người dân theo quy định. Giải quyết đơn thư, khiếu nại, tố cáo của người dân, tổ chức theo thẩm quyền không để tồn đọng, kéo dài, vượt cấp.

- Hàng tuần, người đứng đầu cấp ủy, chính quyền phải trực tiếp xuống địa bàn thôn, tổ dân phố để tham gia các hoạt động với nhân dân; lắng nghe các ý kiến góp ý của nhân dân hoặc giải quyết các vụ việc bức xúc, kiến nghị của người dân ngay từ cơ sở.

- Thường xuyên rà soát và đề xuất với cấp trên về cắt giảm thời gian xử lý, giảm bớt giấy tờ thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức. Hẹn và trả kết quả giải quyết hành chính theo đúng thời gian quy định. Công khai số điện thoại của lãnh đạo địa phương tại nơi tiếp công dân. Tạo điều kiện thuận lợi cho người dân tham gia đóng góp ý kiến và thực hiện nghiêm túc việc tiếp thu ý kiến người dân, tổ chức.

- Thực hiện việc gửi Thư xin lỗi, Thư cảm ơn, Thư chúc mừng, Thư chia buồn. Tùy tình hình thực tế mà áp dụng các hình thức thư cho phù hợp với từng hoàn cảnh, từng tình huống cụ thể (theo mẫu 3, 4, 5, 6, 7).

- Lấy ý kiến của người dân, tổ chức đánh giá, nhận xét đối với cán bộ, công chức khi giao tiếp, làm việc bằng phiếu khảo sát ngay sau khi trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính hoặc giải quyết công việc (theo mẫu số 2).

- Thường xuyên rà soát nội dung các tiêu chí thực hiện mô hình (gửi kèm theo Kế hoạch này) để tổ chức thực hiện đạt kết quả cao nhất.

### **1.3. Bước 3: Kiểm tra, giám sát thực hiện mô hình**

- Người đứng đầu cấp ủy, chính quyền phải thường xuyên kiểm tra, giám sát việc thực hiện công vụ của cán bộ, công chức. Kịp thời chấn chỉnh đối với những cán bộ, công chức có những biểu hiện, hành vi thiếu thân thiện khi tiếp xúc với người dân, tổ chức. Có biện pháp xử lý đối với cán bộ, công chức thường xuyên bị nhắc nhở, bị người dân, tổ chức đánh giá thấp qua phiếu khảo sát.

- Tạo điều kiện thuận lợi cho Mặt trận tổ quốc, các đoàn thể chính trị-xã hội thực hiện vai trò giám sát, phản biện theo quy định.

### **1.4. Bước 4: Đánh giá, sơ kết, tổng kết**

Định kỳ hàng tháng, quý, 6 tháng, năm phải tổ chức đánh giá, sơ kết, tổng kết làm rõ kết quả đạt được, những hạn chế, khó khăn trong lãnh đạo, chỉ đạo thực hiện mô hình đề ra các giải pháp tiếp tục củng cố, phát triển mô hình.

## **2. Các tiêu chí thực hiện mô hình (Có tiêu chí kèm theo)**

## **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**1. Phòng Nội vụ:** Theo dõi, đôn đốc và hướng dẫn UBND các xã, thị trấn thực hiện các nội dung mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ”. Tham mưu Hội đồng thi đua, khen thưởng huyện đưa nội dung thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ” thành tiêu chí chấm điểm thi đua hàng năm đối với UBND các xã, thị trấn từ năm 2021; đối với phòng, ban cấp huyện từ năm 2022. Hàng năm theo dõi, tổng hợp kết quả triển khai thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ” báo cáo UBND huyện.

**2. Phòng Tài chính-Kế hoạch:** Căn cứ Kế hoạch triển khai thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ” của UBND huyện để tham mưu bố trí kinh phí hỗ trợ cho các đơn vị thực hiện mô hình và hướng dẫn thủ tục thanh, quyết toán theo quy định.

**3. Phòng Tư pháp:** Tham mưu tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật cho người dân. Kiểm tra, rà soát các văn bản quy phạm pháp luật, nhất là ở những lĩnh vực có liên quan trực tiếp đến quyền lợi, nghĩa vụ của người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

**4. Thanh tra huyện:** Tăng cường thanh tra, kiểm tra trách nhiệm của Thủ trưởng các đơn vị trong việc thực hiện các quy định của pháp luật về phòng, chống tham nhũng; việc tiếp công dân của người đứng đầu chính quyền, cơ quan các cấp; việc đối thoại, giải quyết khiếu nại, tố cáo, nhất là các vụ việc phức tạp, đông người, kéo dài; bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp, chính đáng của người dân.

**5. Phòng Văn hóa-Thông tin:** Phối hợp với các cơ quan liên quan kiểm tra tình hình hoạt động ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ cải cách hành chính tại Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn. Hàng năm phối hợp tổ chức lớp tập huấn nâng cao trình độ về công nghệ thông tin cho đội ngũ cán bộ, công chức cấp xã.

**6. Đài truyền thanh huyện:** Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, tăng thời lượng, mở các chuyên mục, bám sát cơ sở nhằm phát hiện, biểu dương những đơn

vị có nhiều cách làm hay, sáng tạo, hiệu quả trong thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện, vì nhân dân phục vụ" và các gương điển hình trong thực hiện mô hình. Đồng thời cũng phản ánh những đơn vị, địa phương thực hiện chưa nghiêm túc. Phát huy vai trò giám sát để công khai các tổ chức, cá nhân thiếu trách nhiệm với Nhân dân, gây những phiền hà đối với Nhân dân, doanh nghiệp.

**7. Đề nghị Ban Dân vận Huyện ủy:** Phối hợp với UBND huyện thường xuyên theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn, kiểm tra, giám sát việc triển khai thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ" tại các xã, thị trấn.

**8. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc, các đoàn thể chính trị- xã hội:** đẩy mạnh tuyên truyền sâu rộng trong đoàn viên, hội viên và Nhân dân về mục đích, ý nghĩa của việc thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ"; tích cực tham gia thực hiện và giám sát đối với cán bộ, công chức trong thực hiện mô hình. Thực hiện giám sát theo chức năng đối với Ủy ban nhân dân các cấp trong việc chỉ đạo, tổ chức thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ". Phối hợp khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với cán bộ, công chức, nhất là người đứng đầu trong thực hiện mô hình theo định kỳ.

**9. Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn:**

- Xây dựng kế hoạch và triển khai thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ" đảm bảo tiến độ thời gian, chất lượng, hiệu quả.

- Bố trí cán bộ, công chức là những người có trình độ, năng lực, kinh nghiệm làm việc tại bộ phận một cửa và bộ phận tiếp dân. Quan tâm đầu tư trang thiết bị phục vụ tốt nhất cho người dân như máy photocopy, máy vi tính, máy Scan...

- Chỉ đạo Đài truyền thanh xã, thị trấn tuyên truyền nhằm nâng cao nhận thức, hành động của cán bộ, đảng viên, công chức về vai trò, vị trí, tầm quan trọng của việc thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ" nhằm phục vụ nhân dân ngày càng tốt hơn.

- Định kỳ báo cáo kết quả thực hiện về Ban Thường vụ Huyện ủy (qua Ban Dân vận Huyện ủy) và UBND huyện (qua Phòng Nội vụ huyện).

Trên đây là Kế hoạch triển khai thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ", Ủy ban nhân dân huyện yêu cầu thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn chỉ đạo, tổ chức triển khai thực hiện đảm bảo nội dung, yêu cầu đề ra./

**Nơi nhận:**

- UBND tỉnh Hà Nam;
- Ban Dân vận Tỉnh ủy;
- Sở Nội vụ tỉnh Hà Nam; (Để báo cáo)
- Thường trực HU, HĐND huyện;
- Lãnh đạo UBND huyện;
- TVHU phụ trách cụm, HUV phụ trách xã;
- Các cơ quan, đơn vị của huyện;
- Đảng ủy, UBND các xã, thị trấn;
- Lưu: VT, NV.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH



Phạm Hoàng Tùng

# **TIÊU CHÍ THỰC HIỆN MÔ HÌNH “CHÍNH QUYỀN THÂN THIỆN VÌ NHÂN DÂN PHỤC VỤ”**

---

## **1. Về công tác thông tin tuyên truyền, quán triệt triển khai**

- Tổ chức tốt Hội nghị quán triệt, tuyên truyền, hướng dẫn 100% cán bộ, công chức trong cơ quan về các nội dung liên quan đến thực hiện mô hình. Đồng thời tổ chức cho cán bộ, công chức ký cam kết thực hiện và làm theo các nội dung khẩu hiệu “5 biết”, “3 thể hiện”.

- Thường xuyên tuyên truyền trên phương tiện thông tin đại chúng về mục đích, ý nghĩa của thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ” của đơn vị để người dân, tổ chức biết tham gia góp ý và giám sát việc thực hiện đối với người đứng đầu và cán bộ, công chức.

## **2. Về cơ sở vật chất, trang thiết bị, điều kiện phục vụ người dân**

- Bố trí phòng tiếp dân và bộ phận tiếp nhận, trả kết quả (một cửa) có đầy đủ trang thiết bị (máy tính, máy scan, bàn làm việc, quạt,...) và sắp xếp khoa học, gọn gàng tạo cảnh quan môi trường xanh - sạch - đẹp.

- Có đầy đủ bàn ghế, nước uống, sách, báo... cho người dân đến chờ giải quyết thủ tục hành chính.

- Bố trí các phương tiện phù hợp nhằm cung cấp thông tin rõ ràng, cụ thể về quy trình, thủ tục hành chính để người dân, tổ chức thuận tiện tìm hiểu và tra cứu.

- Niêm yết công khai các biểu mẫu, thủ tục hành chính, các khoản phí, lệ phí người dân, tổ chức phải thực hiện.

## **3. Về các nội dung thực hiện**

- Thường xuyên rà soát và đề xuất với cấp trên về cắt giảm thời gian xử lý, giảm bớt giấy tờ thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức. Giải quyết kịp thời các thủ tục hành chính của người dân, tổ chức theo thẩm quyền xong trước hạn và đúng thời hạn.

- Cán bộ, công chức phải thực hiện tốt “nụ cười công sở”, các quy định về văn minh, văn hóa công sở; có thái độ tôn trọng, dân chủ, gần gũi, nhẹ nhàng, lịch sự đúng mực trong quá trình giải quyết công việc; hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, dễ hiểu. Quan tâm lắng nghe, chia sẻ các vấn đề bức xúc, nguyện vọng và giải trình kịp thời vướng mắc của nhân dân, tổ chức và cá nhân đối với việc xử lý, giải quyết công việc hành chính của Ủy ban nhân dân cấp xã theo thẩm quyền.

- Người đứng đầu cấp ủy, chính quyền địa phương tổ chức tiếp dân và đối thoại với Nhân dân theo quy định. Thực hiện giải quyết đúng quy định, kịp thời, nhanh chóng các đơn, thư khiếu nại, tố cáo; các kiến nghị của nhân dân, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác quản lý Nhà nước của chính quyền địa phương theo thẩm quyền, không để tồn đọng kéo dài, vượt cấp. Đồng thời thực hiện nghiêm túc các nội dung của công tác tiếp dân theo Luật Tiếp công dân.

- Định kỳ hằng tháng có kế hoạch tổ chức cho cán bộ, công chức xuống địa bàn thôn, tổ dân phố để tham gia hoạt động với người dân (ít nhất phải tổ chức 1 lần/tháng); quan tâm nắm bắt tình hình đời sống Nhân dân, những vấn đề người dân quan tâm, bức xúc để kịp thời chỉ đạo giải quyết ngay tại cơ sở theo thẩm quyền và có kế hoạch lộ trình giải quyết cụ thể đối với những việc quá thẩm quyền, đồng thời phải thông báo cho người dân biết.

- Quan tâm chỉ đạo giải quyết thủ tục hành chính ngay tại nhà cho những đối tượng là người già neo đơn, khó khăn trong việc đi lại,... cần sự hỗ trợ của chính quyền trong thực hiện thủ tục hành chính.

- Thực hiện hình thức “Thư xin lỗi” đối với các tổ chức, cá nhân khi giải quyết không đúng hẹn, không giải quyết kịp thời công việc hành chính của người dân, tổ chức đến liên hệ. Thực hiện “Thư cảm ơn” đối với các tổ chức, cá nhân có đóng góp ý kiến tham gia xây dựng chính quyền hoặc cung cấp, phản ánh kịp thời cho chính quyền những thông tin quan trọng....

- Tổ chức trao, gửi các thư: “Thư chúc mừng”, “Thư chia buồn” đến người dân đảm bảo trang trọng, ý nghĩa và phù hợp với văn hóa, thuần phong mỹ tục của địa phương, nhằm thể hiện sự quan tâm của chính quyền đối với người dân.

- Công khai số điện thoại của lãnh đạo địa phương và lịch tiếp dân tại nơi tiếp công dân.

- Tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị và thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho người dân, tổ chức biết.

- Bố trí, sắp xếp cán bộ lãnh đạo tiếp dân; công chức tại bộ phận một cửa có năng lực công tác, trình độ chuyên môn vững vàng, có kinh nghiệm, khéo léo trong giao tiếp, ứng xử với người dân, nhất là trong xử lý các tình huống.

#### **4. Việc kiểm tra, giám sát và đánh giá rút kinh nghiệm thực hiện**

- Có biện pháp, giải pháp cụ thể đảm bảo thực hiện đầy đủ việc lấy phiếu khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với cán bộ, công chức.

- Người đứng chính quyền phải thường xuyên kiểm tra, giám sát việc thực hiện công vụ của cán bộ, công chức. Thực hiện nghiêm túc việc đánh giá kết quả thực hiện thông qua việc giao ban hàng tuần, tháng và sơ kết theo quý, 6 tháng để kịp thời khắc phục những tồn tại, hạn chế trong quá trình thực hiện mô hình.

- Tạo điều kiện thuận lợi cho Ủy ban Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức chính trị - xã hội thực hiện vai trò giám sát theo quy định.

**MẪU PANO KHẨU HIỆU THỰC HIỆN**

**CÁN BỘ CÔNG CHỨC UBND XÃ.....QUYẾT TÂM THỰC HIỆN TỐT**

**5 BIẾT**

- Biết nghe dân nói.
- Biết nói dân hiểu.
- Biết làm dân tin.
- Biết xin lỗi.
- Biết cảm ơn.

**3 THỂ HIỆN**

- **Tôn trọng:** Trong quan hệ giao tiếp.
- **Văn minh:** Lịch sự, văn hóa trong giao tiếp, giải quyết công việc.
- **Gần gũi:** Trong quan hệ, giải quyết công việc nhanh chóng.

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

....., ngày.....tháng.....năm 2020

**PHIẾU KHẢO SÁT**

**Lấy ý kiến của cá nhân, người đại diện tổ chức sau khi trả kết quả  
 tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả**

**Ông/Bà liên hệ để giải quyết công việc (thủ tục) gì?**

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

**Câu 1. Cơ sở vật chất tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có đáp ứng yêu cầu (nơi ngồi chờ, bàn viết, ghế, quạt mát, vệ sinh chung,...)?**

Có

Không

**Câu 2. Thủ tục hành chính có được niêm yết công khai, đầy đủ?**

Có

Không

**Câu 3. Thành phần hồ Sơ/Phí, lệ phí phải nộp có đúng quy định?**

Có

Không (xin ghi rõ:.....)

**Câu 4. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực trong quá trình giải quyết?**

Có

Không

**Câu 5. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, dễ hiểu?**

Có

Không

**Câu 6. Cơ quan trả kết quả có đúng hẹn?**

Đúng hẹn

Sớm hơn hẹn

Trễ hẹn

**Câu 7. Kết quả giải quyết nhận được đúng, đầy đủ, chính xác?**

Có

Không

**Câu 8. Thuận tiện, dễ dàng khi thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị?**

Có

Không

**XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ!**



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

....., ngày.....tháng.....năm 2020

## **THƯ CẢM ƠN**

**Ủy ban nhân dân xã.....chân thành cảm ơn**

Quý Ông (bà).....

Vừa qua, chúng tôi nhận được ý kiến góp ý của ông (bà) về  
 .....nhằm nâng cao chất lượng phục vụ của cán bộ,  
 công chức tại bộ phận.....

Với trách nhiệm là người lãnh đạo chính quyền địa phương, tôi xin tiếp  
 thu những ý kiến đóng góp quý báu của Quý ông (bà) và sẽ nghiên cứu điều  
 chỉnh cho phù hợp với điều kiện tình hình của cơ quan, của địa phương để ngày  
 một nâng cao chất lượng phục vụ người dân tốt hơn nữa hướng tới xây dựng một  
 chính quyền phục vụ thân thiện, trọng dân, gần dân, vì Nhân dân phục vụ.

Tôi xin cảm ơn Quý ông (bà) đã dành thời gian quý báu của mình để đóng  
 góp ý kiến giúp chúng tôi ngày càng hoàn thiện hơn. Chúng tôi hy vọng tiếp tục  
 nhận được sự cảm thông cũng như những đóng góp ý kiến quý báu của ông (bà).

Mọi thông tin đóng góp ý kiến của Quý ông (bà) vui lòng gửi tin nhắn  
 hoặc gọi điện thoại đến số máy .....

***Xin cảm ơn và chúc ông (bà) mọi điều tốt đẹp!***

**CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Văn A**

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

....., ngày.....tháng.....năm 2020

## THƯ XIN LỖI

Ủy ban nhân dân xã.....thành thật xin lỗi

Quý Ông (bà).....

Thời gian gần đây chúng tôi nhận được ý kiến phản ánh không hài lòng về chất lượng phục vụ của cán bộ, công chức tại bộ phận.....

Với cương vị là người lãnh đạo chính quyền địa phương, tôi xin nhận trách nhiệm về những thiếu sót này và với tất cả sự cầu thị của mình, tôi xin tiếp thu những đóng góp quý báu của Quý ông (bà) và cam kết sẽ khắc phục ngay để phục vụ Nhân dân được tốt hơn nhằm xây dựng một chính quyền phục vụ thân thiện, trọng dân, gần dân, vì Nhân dân phục vụ.

Tôi xin cảm ơn Quý ông (bà) đã dành thời gian quý báu của mình để phản ánh cũng như đóng góp ý kiến giúp chúng tôi ngày càng hoàn thiện.

Một lần nữa, tôi thành thật xin lỗi ông (bà) đã phiền lòng thời gian qua. Chúng tôi hy vọng nhận được sự cảm thông của ông (bà) và mong muốn sẽ tiếp tục được phục vụ trong thời gian tới với chất lượng tốt hơn.

Mọi thông tin phản ánh, góp ý Quý ông (bà) vui lòng gửi tin nhắn hoặc gọi điện thoại trực tiếp đến số máy .....

*Xin cảm ơn và chúc ông (bà) mọi điều tốt đẹp!*

**CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Văn A**

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

....., ngày.....tháng.....năm 2020

## THƯ CHÚC MỪNG (mặt trước)

Ủy ban nhân dân xã.....

Chúc mừng

Cùng gia đình

Ông:.....

Địa chỉ:.....

Bà:.....

Địa chỉ:.....

Có thêm thành viên mới:

Bé:..... Giới tính:.....

Sinh ngày:.....

**CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Văn A**

**(Mặt sau thư chúc mừng)**  
**NHỮNG ĐIỀU CẦN LƯU Ý**  
**KHI CHĂM SÓC TRẺ SAU SINH**

1. Làm thẻ Bảo hiểm y tế miễn phí cho trẻ dưới 6 tuổi tại Ủy ban nhân dân xã.

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

3. Các mũi tiêm chủng bắt buộc: tất cả trẻ em từ sơ sinh đến 5 tuổi sẽ được tiêm miễn phí 10 vắc xin: Viêm gan virus B; Lao; Bạch hầu; Ho gà; Uốn ván; Bại liệt; Bệnh do vi khuẩn Haemophilus influenzae thể B; Sởi; Viêm não Nhật Bản B; Rubella.

\* Lịch tiêm chủng cho trẻ trong 24 tháng đầu tiên:

Stt	Độ tuổi	Vắc-xin
1	Từ sơ sinh	Lao, mũi 1 Viêm Gan B mũi 1 Bại liệt sơ sinh, mũi 1
2	1 tháng tuổi	Viêm gan B: Mũi 2
3	2 tháng tuổi	Bạch hầu, ho gà, uốn ván, bại liệt: Mũi 1 Viêm màng não, viêm họng, viêm phế quản, viêm phổi: Mũi 1 Viêm gan B: Mũi 3. Một năm sau nhắc lại mũi 4, 8 năm sau nhắc lại mũi 5
4	3 tháng tuổi	Bạch hầu, ho gà, uốn ván, bại liệt: Mũi 2 Viêm màng não, viêm họng, viêm phế quản, viêm phổi: Mũi 2
5	4 tháng tuổi	Bạch hầu, ho gà, uốn ván, bại liệt: Mũi 3, nhắc lại sau 1 năm Viêm màng não, viêm họng, viêm phế quản, viêm phổi: Mũi 3, nhắc lại sau 1 năm
6	9 tháng tuổi	Thủy đậu: Tiêm 1 mũi duy nhất Vắc-xin phối hợp sởi, quai bị, rubella: 1 mũi, nếu trên 12 tháng tuổi mới tiêm thì 2 mũi, mỗi mũi cách nhau 6 – 8 tuần
7	12 tháng tuổi	Viêm não Nhật Bản: Tiêm 3 mũi, mỗi mũi cách nhau 1-2 tuần. Mũi 3 tiêm sau 1 năm.
8	15 tháng tuổi	Vắc-xin phối hợp sởi, quai bị, rubella: Tiêm 1 mũi, nhắc lại sau 4-5 năm.
9	18 tháng và người lớn	Viêm màng não do mô cầu: Tiêm 1 mũi, cứ 3 năm tiêm nhắc lại, hoặc tiêm theo chỉ định khi có dịch
10	24 tháng tuổi	Viêm gan A: Tiêm 2 mũi, mỗi mũi cách nhau 6-12 tháng Viêm phổi, viêm màng não mủ: Tiêm 1 mũi, 5 năm nhắc lại 1 lần Thương hàn: Tiêm 1 mũi, 3 năm nhắc lại một lần

4. Cho trẻ trong độ tuổi từ 6 tháng đến 36 tháng tuổi uống Vitamin A tại các cơ sở y tế vào ngày.....

Mẫu 6

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

....., ngày.....tháng.....năm 2020

## THƯ CHÚC MỪNG (mặt trước)

Ủy ban nhân dân xã.....

Kính chúc

Anh:..... & Chị:.....

Địa chỉ:..... Địa chỉ:.....

Trăm năm hạnh phúc

**CHỦ TỊCH**

Nguyễn Văn A

## **MỘT SỐ LƯU Ý KHI TỔ CHỨC LỄ CƯỚI (Mặt sau thư chúc mừng)**

---

1. Các phong tục, tập quán: đậm ngô, lễ hỏi, rước dâu, lễ cưới cần được tổ chức đơn giản, tiết kiệm, trang trọng, vui tươi, lành mạnh, phù hợp với truyền thống văn hóa và điều kiện kinh tế của gia đình.

2. Trang trí rạp cưới đơn giản, trang trọng; trang phục cô dâu, chú rể và gia đình lịch sự, theo truyền thống hoặc trang phục dân tộc mình.

3. Không mở nhạc trước 6 giờ sáng và sau 22 giờ đêm. Không hát hoặc phát các bài hát không nằm trong danh mục các bài hát được phép phổ biến theo quy định của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

*(Trích Quyết định số 03/2018/QĐ-UBND, ngày 06/02/2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hà Nam quy định về việc thực hiện nếp sống văn minh trong việc cưới, việc tang và lễ hội trên địa bàn tỉnh Hà Nam)*

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

....., ngày.....tháng.....năm 2020

**THƯ CHIA BUỒN (Mặt trước)**

Ủy ban nhân dân xã.....

**Thành thật chia buồn cùng gia đình**

Ông (Bà):.....

Sinh năm:.....

Địa chỉ:.....

**CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Văn A**

## Một số điều cần lưu ý khi tổ chức lễ tang (Mặt sau thư)

1. Cờ tang chỉ được treo tại địa điểm tổ chức lễ tang và theo phong tục truyền thống của từng địa phương, tôn giáo (nếu người chết là tín đồ tôn giáo).
2. Tang phục được áp dụng theo truyền thống của địa phương, dân tộc, tôn giáo.
3. Người qua đời trong vòng 12 giờ phải khâm liệm và nhập quan, được chôn cất hoặc hỏa táng trong vòng 48 giờ kể từ khi qua đời.
4. Lễ viếng tổ chức đảm bảo trang nghiêm, văn minh, theo sự điều hành của Ban tổ chức lễ tang và gia đình tang chủ.
5. Không tổ chức ăn uống linh đình, phô trương, lãng phí và phải đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm.
6. Không mở nhạc tang trước 06 giờ sáng và sau 22 giờ đêm.
7. An táng: Người qua đời phải được chôn cất tập trung tại các nghĩa trang đã được quy hoạch của địa phương.
8. Cấm rải tiền Việt Nam và các loại tiền của nước ngoài trên đường đưa tang.

*(Trích Quyết định số 03/2018/QĐ-UBND, ngày 06/02/2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hà Nam quy định về việc thực hiện nếp sống văn minh trong việc cưới, việc tang và lễ hội trên địa bàn tỉnh Hà Nam)*



**PHIẾU KHẢO SÁT**  
**SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ**  
**CỦA CÁN BỘ, CÔNG CHỨC UBND XÃ.....**

-----

**A. THÔNG TIN CHUNG**

**I. HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI**

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.

**II. THÔNG TIN VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI**

Xin Ông/Bà cho biết thông tin về bản thân Ông/Bà theo các nội dung dưới đây:

**1. Độ tuổi:**

- |                                       |                                       |
|---------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Dưới 25 tuổi | <input type="checkbox"/> 35 - 49 tuổi |
| <input type="checkbox"/> 25 - 34 tuổi | <input type="checkbox"/> 50 - 60 tuổi |
| <input type="checkbox"/> Trên 60 tuổi |                                       |

**2. Giới tính:**

- |                              |                             |
|------------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> Nam | <input type="checkbox"/> Nữ |
|------------------------------|-----------------------------|

**3. Trình độ học vấn:**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Tiểu học (cấp I)              | <input type="checkbox"/> Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng |
| <input type="checkbox"/> Trung học cơ sở (cấp II)      | <input type="checkbox"/> Đại học                     |
| <input type="checkbox"/> Trung học phổ thông (cấp III) | <input type="checkbox"/> Trên Đại học                |
| <input type="checkbox"/> Khác (xin viết cụ thể): ..... |  |

**4. Nghề nghiệp:**

- Làm ruộng/Lao động tự do
- Nghỉ hưu
- Sinh viên

- Làm việc tại tổ chức/doanh nghiệp trong lĩnh vực tư
- Cán bộ/công chức/viên chức/người công tác trong lực lượng vũ trang
- Khác (*xin viết cụ thể*): .....

**5. Nơi sinh sống:**

- Đô thị
- Nông thôn
- Khác (*xin viết cụ thể*): .....

**B. PHẦN CÂU HỎI**

**Câu 1. Ông/Bà đã giải quyết công việc và nhận kết quả ở cơ quan nào?**

- Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.
- Khác (*xin viết cụ thể*): .....

**Câu 3. Ông/Bà đi lại bao nhiêu lần trong quá trình giải quyết công việc (*kể từ lần đầu tiên đến cơ quan cho đến lần nhận kết quả*)?**

.....lần.

**Câu 4. Công chức có gây phiền hà, sách nhiễu đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?**

- Có  Không

**Câu 5. Công chức có gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?**

- Có  Không

**Câu 6. Cơ quan trả kết quả cho Ông/Bà có đúng hạn không?**

- Đúng hạn       Sớm hơn hạn       Trễ hạn

*- Nếu câu trả lời trên của Ông/Bà là “ Trễ hạn ”, xin Ông/Bà trả lời tiếp câu hỏi sau:*

**Cơ quan có thông báo trước cho Ông/Bà về việc trễ hạn không?**

- Có       Không

**Cơ quan có gửi thư xin lỗi Ông/Bà vì trễ hạn không?**

- Có       Không

**Câu 7. Xin Ông/Bà vui lòng cho biết các trang thiết bị phục vụ cho người dân, các thủ tục hành chính phải niêm yết công khai tại phòng tiếp dân và trả kết quả thủ tục hành chính có đầy đủ theo quy định không.**

Nhận định	Đầy đủ	Chưa đầy đủ	Chưa có
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi, nước uống			
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ, tiện nghi.			
3. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ			

**Câu 8. Các thủ tục hành chính mà Ông/Bà từng thực hiện tại chính quyền địa phương kết quả có đúng quy định không (bao gồm cả các mức phí, lệ phí)?**

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

**Câu 9. Xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của mình đối với cán bộ, công chức cấp xã khi giao tiếp trong quá trình giải quyết công việc cho ông bà.**

Nhận định	Rất hài lòng	Hài lòng	Chưa hài lòng	Rất không hài lòng
1. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự				
2. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức				

3. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức				
4. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo				
5. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu				
6. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc				

**Câu 10. Xin Ông/Bà cho biết người đứng đầu cấp ủy, chính quyền địa phương có tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ông bà không? (Nếu Ông/Bà đã có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị, xin Ông/Bà trả lời các câu hỏi sau):**

Nhận định	Có	Không
1. Người đứng đầu cấp ủy, chính quyền có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức.		
2. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị.		
3. Người đứng đầu cấp ủy, chính quyền tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà.		
4. Người đứng đầu cấp ủy, chính quyền thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà.		

**Câu 11. Xin Ông/Bà cho biết, người đứng đầu cấp ủy, chính quyền đã tổ chức đối thoại với người dân chưa?**

Có

Không

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

**Câu 12. Người đứng đầu, cấp ủy chính quyền có thường xuyên xuống địa bàn thôn, tổ dân phố để tham gia hoạt động với người dân và giải quyết các vụ việc bức xúc, kiến nghị của người dân, giải quyết thủ tục hành chính ngay tại cơ sở.**

Có

Không

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

**Câu 13. Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong thời gian tới, theo Ông/Bà Cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương cần phải quan tâm đến nội dung nào dưới đây?**

(Xin Ông/Bà ưu tiên chọn 3 nội dung trong số các nội dung dưới đây)

- Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.
- Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.
- Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.
- Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.
- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục
- Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.
- Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.
- Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.
- Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.
- Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.
- Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân
- Khác (*xin viết cụ thể*): .....

**XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ !**