

Số: /KH-UBND

Hòa Điền, ngày tháng năm 2026

KẾ HOẠCH

Triển khai thực hiện Quyết định số 1847/QĐ-TTg ngày 27/12/2018 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Đề án Văn hóa công vụ, Quyết định số 3303/QĐ-UBND ngày 14/7/2026 của UBND tỉnh về triển khai thực hiện Quyết định số 1847/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ

Căn cứ Quyết định số 1847/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ; Quyết định số 3303/QĐ-UBND ngày 14/7/2026 của UBND tỉnh về ban hành kế hoạch triển khai thực hiện Quyết định số 1847/QĐ-TTg ngày 27/12/2018 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Đề án Văn hóa công vụ. UBND xã Hòa Điền ban hành kế hoạch triển khai thực hiện, với các nội dung sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

a) Nâng cao văn hóa công vụ, góp phần hình thành phong cách ứng xử, lề lối làm việc và chuẩn mực đạo đức công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trên địa bàn xã; bảo đảm tính chuyên nghiệp, trách nhiệm, năng động, minh bạch, hiệu quả trong thực thi nhiệm vụ, công vụ; đáp ứng yêu cầu phục vụ Nhân dân và tổ chức.

b) Kế thừa, phát huy các giá trị truyền thống văn hóa tốt đẹp của dân tộc, xây dựng môi trường văn hóa công sở văn minh, hiện đại, đoàn kết, kỷ cương.

c) Nâng cao đạo đức công vụ của cán bộ, công chức, đạo đức nghề nghiệp của viên chức; tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính; phòng, chống tham nhũng, tiêu cực, lãng phí và các biểu hiện nhũng nhiễu, gây phiền hà cho người dân, tổ chức.

d) Gắn việc thực hiện văn hóa công vụ với cải cách hành chính, chuyển đổi số, thực hiện dân chủ ở cơ sở, học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh; xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức xã Hòa Điền chuyên nghiệp, trách nhiệm, liêm chính, tận tụy phục vụ Nhân dân.

2. Yêu cầu

a) Tổ chức triển khai nghiêm túc, đồng bộ, thiết thực, có trọng tâm, trọng điểm; xác định rõ trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị và cá nhân; gắn với nhiệm vụ chính trị, chuyên môn và điều kiện thực tế của xã.

b) Đề cao trách nhiệm nêu gương của người đứng đầu; lấy kết quả thực hiện văn hóa công vụ làm một trong những căn cứ đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ, xếp loại chất lượng, thi đua, khen thưởng hằng năm.

c) Thường xuyên kiểm tra, giám sát, kịp thời chấn chỉnh hạn chế; biểu dương, nhân rộng điển hình tốt và xử lý nghiêm hành vi vi phạm theo quy định.

3. Phạm vi, đối tượng áp dụng

Kế hoạch này áp dụng đối với cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tại các phòng chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công, đơn vị sự nghiệp công lập, cơ quan, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân xã Hòa Điền và các tổ chức, cá nhân có liên quan.

II. NỘI DUNG TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

1. Tinh thần, thái độ làm việc của cán bộ, công chức, viên chức

a) Phải sẵn sàng nhận và nỗ lực hoàn thành tốt mọi nhiệm vụ được phân công; không kén chọn vị trí công tác, chọn việc dễ, bỏ việc khó; tâm huyết, tận tụy, gương mẫu thực hiện đầy đủ chức trách, nhiệm vụ được giao; không chạy theo thành tích, kết quả ngắn hạn.

b) Chấp hành nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính, nội quy, quy chế làm việc; sử dụng hiệu quả thời giờ làm việc; chủ động, trách nhiệm, phối hợp chặt chẽ trong giải quyết công việc; không né tránh, đùn đẩy trách nhiệm, không để hồ sơ, nhiệm vụ chậm trễ do nguyên nhân chủ quan.

c) Không gây khó khăn, phiền hà, vói vĩnh, kéo dài thời gian xử lý công việc của cơ quan, tổ chức, người dân; không thờ ơ, thiếu trách nhiệm trước những khó khăn, bức xúc chính đáng của Nhân dân.

d) Cán bộ, công chức, viên chức giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý phải công tâm, khách quan trong phân công, sử dụng, đánh giá người thuộc quyền quản lý; phát huy dân chủ, trách nhiệm nêu gương; không lợi dụng vị trí công tác để vụ lợi hoặc ưu ái người thân, người quen; chủ động xin thôi giữ chức vụ khi nhận thấy bản thân còn hạn chế về năng lực và uy tín.

đ) Phát huy tinh thần trách nhiệm, liêm chính, đổi mới sáng tạo, dám nghĩ, dám làm, dám chịu trách nhiệm vì lợi ích chung; xây dựng tác phong làm việc khoa học, chuyên nghiệp, kỷ cương, tận tụy phục vụ Nhân dân, góp phần xây dựng môi trường văn hóa công sở văn minh, hiện đại theo tinh thần Nghị quyết số 80-NQ/TW của Bộ Chính trị.

2. Chuẩn mực giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức

a) Trong giao tiếp với người dân, tổ chức phải tôn trọng, lắng nghe, tận tình hướng dẫn quy trình, thành phần hồ sơ, thời hạn giải quyết và giải thích rõ ràng các nội dung liên quan; thực hiện “4 xin, 4 luôn”: xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn, xin phép; luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn lắng nghe, luôn giúp đỡ.

b) Đối với đồng nghiệp phải có tinh thần hợp tác, chia sẻ, tương trợ trong thực hiện nhiệm vụ; giữ gìn đoàn kết nội bộ; không bè phái, gây mất đoàn kết hoặc phát tán thông tin làm ảnh hưởng uy tín của cơ quan, đơn vị và đồng nghiệp.

c) Đối với lãnh đạo, quản lý cấp trên phải tuân thủ thứ bậc hành chính, chấp hành sự chỉ đạo, điều hành và phân công công việc; trung thực, khách quan, minh bạch, đúng mực trong quan hệ công tác; không trốn tránh, thoái thác nhiệm vụ.

d) Người giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý phải tôn trọng, lắng nghe, tiếp thu ý kiến góp ý, phản biện của cấp dưới và đồng nghiệp; chỉ đạo, điều hành trên cơ

sở khách quan, khoa học, đúng quy định; gương mẫu trong giao tiếp, ứng xử và thực thi công vụ.

đ) Khi tham gia hoạt động xã hội và trên môi trường mạng phải giữ gìn hình ảnh, uy tín của cơ quan, đơn vị và của cán bộ, công chức, viên chức; ứng xử có văn hóa, trách nhiệm, tuân thủ pháp luật; không đăng tải, chia sẻ hoặc bình luận nội dung trái quy định, gây ảnh hưởng đến hoạt động công vụ.

3. Chuẩn mực về đạo đức, lối sống của cán bộ, công chức, viên chức

a) Không ngừng học tập, tu dưỡng, rèn luyện phẩm chất chính trị, đạo đức, lối sống; thực hiện cần, kiệm, liêm, chính, chí công vô tư; trung thực, giản dị, thẳng thắn, chân thành; không cơ hội, ích kỷ, ganh ghét, đố kỵ.

b) Không đánh bạc, không tham gia hoặc sa vào tệ nạn xã hội; không sử dụng đồ uống có cồn trong thời gian làm việc và giờ nghỉ trưa của ngày làm việc; hút thuốc lá đúng nơi quy định.

c) Chấp hành nghiêm kỷ luật phát ngôn và quy định về cung cấp, sử dụng thông tin; sử dụng mạng xã hội có trách nhiệm; không đăng tải, chia sẻ, bình luận hoặc lan truyền thông tin chưa được kiểm chứng, sai sự thật, phiến diện hoặc làm ảnh hưởng đến uy tín cơ quan, tổ chức và hoạt động công vụ.

d) Tuân thủ chuẩn mực đạo đức gia đình và xã hội, thuần phong mỹ tục, truyền thống văn hóa tốt đẹp của dân tộc; không mê tín dị đoan, không có hành vi phản cảm khi tham gia lễ hội; ứng xử có trách nhiệm trong cộng đồng và trên không gian mạng.

4. Trang phục của cán bộ, công chức, viên chức

Khi thực hiện nhiệm vụ, cán bộ, công chức, viên chức phải mặc trang phục gọn gàng, lịch sự, đi giày hoặc dép có quai hậu; trang phục phù hợp với tính chất công việc, đặc thù của ngành và thuần phong, mỹ tục của dân tộc. Đối với ngành, lĩnh vực có trang phục riêng thì thực hiện theo quy định của ngành.

III. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

1. Rà soát, hoàn thiện quy định về văn hóa công vụ

Các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị thuộc xã rà soát quy chế làm việc, nội quy cơ quan, quy tắc ứng xử, quy trình phối hợp và phân công nhiệm vụ; kịp thời sửa đổi, bổ sung hoặc đề xuất cấp có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung nhằm tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, trách nhiệm cá nhân, công khai, minh bạch và hiệu quả trong thực thi công vụ. Nội dung văn hóa công vụ phải được cụ thể hóa thành tiêu chí dễ thực hiện, dễ kiểm tra và dễ đánh giá.

2. Đẩy mạnh tuyên truyền, quán triệt và bồi dưỡng

a) Tổ chức quán triệt đầy đủ Quyết định số 1847/QĐ-TTg, Quyết định số 3303/QĐ-UBND và Kế hoạch này đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức, người lao động bằng hình thức phù hợp; niêm yết hoặc đăng tải các chuẩn mực văn hóa công vụ trên hệ thống thông tin nội bộ và tại nơi làm việc.

b) Duy trì tuyên truyền về tinh thần, thái độ làm việc, chuẩn mực giao tiếp, ứng xử, đạo đức, lối sống; gắn tuyên truyền với cải cách hành chính, chuyển đổi

số, thực hiện quy chế dân chủ, phòng, chống tham nhũng, tiêu cực và xây dựng cơ quan, đơn vị đạt chuẩn văn hóa.

c) Cử cán bộ, công chức, viên chức tham gia đầy đủ các lớp bồi dưỡng về văn hóa công vụ, đạo đức công vụ, kỹ năng giao tiếp hành chính, kỹ năng tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị; tổ chức chia sẻ, nhân rộng kinh nghiệm tốt trong nội bộ.

3. Nâng cao chất lượng phục vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã

a) Thực hiện nghiêm các chuẩn mực giao tiếp, ứng xử, nhất là “4 xin, 4 luôn”; hướng dẫn người dân, tổ chức đầy đủ, rõ ràng, một lần đối với thành phần hồ sơ; không yêu cầu bổ sung giấy tờ ngoài quy định.

b) Công khai quy trình, thời hạn, phí, lệ phí, kết quả giải quyết thủ tục hành chính; tăng cường dịch vụ công trực tuyến, số hóa hồ sơ, trả kết quả điện tử; chủ động hỗ trợ người dân sử dụng dịch vụ số.

c) Tiếp nhận, xử lý kịp thời phản ánh, kiến nghị; theo dõi mức độ hài lòng của người dân, tổ chức; coi kết quả phục vụ là căn cứ đánh giá cán bộ, công chức trực tiếp thực hiện thủ tục hành chính.

4. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong thực thi công vụ

Sử dụng thống nhất hệ thống quản lý văn bản và điều hành, chữ ký số, hồ sơ công việc điện tử, các nền tảng số dùng chung; thực hiện trao đổi, xử lý công việc đúng quy trình, đúng thời hạn; bảo đảm an toàn thông tin, bảo vệ bí mật nhà nước và dữ liệu cá nhân. Tăng cường công khai tiến độ, kết quả giải quyết công việc để nâng cao tính minh bạch và trách nhiệm giải trình.

5. Kiểm tra, giám sát, chấn chỉnh và xử lý vi phạm

a) Tổ chức tự kiểm tra định kỳ hằng quý và kiểm tra đột xuất việc chấp hành thời giờ làm việc, kỷ luật, kỷ cương hành chính, chuẩn mực giao tiếp, ứng xử, việc giải quyết hồ sơ, nhiệm vụ và trách nhiệm của người đứng đầu.

b) Kiên quyết chấn chỉnh, xử lý nghiêm hành vi những nhiều, gây phiền hà, “tham nhũng vặt”, né tránh, đùn đẩy trách nhiệm, chậm trễ trong thực hiện nhiệm vụ, vi phạm kỷ luật phát ngôn hoặc sử dụng mạng xã hội không đúng quy định. Việc xử lý thực hiện theo thẩm quyền và quy định của pháp luật.

c) Bảo vệ người phản ánh, tố giác đúng quy định; không để xảy ra tình trạng trù dập, gây khó khăn đối với người góp ý, phản ánh hành vi vi phạm văn hóa công vụ.

6. Đánh giá, thi đua, khen thưởng

Lồng ghép kết quả thực hiện văn hóa công vụ vào đánh giá, xếp loại chất lượng cán bộ, công chức, viên chức, người lao động và mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị; kịp thời biểu dương, khen thưởng tập thể, cá nhân gương mẫu, có sáng kiến, giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân; không đề nghị khen thưởng đối với tập thể, cá nhân có vi phạm chưa được khắc phục.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện Kế hoạch được bảo đảm từ nguồn ngân sách nhà nước trong dự toán chi thường xuyên hằng năm của các cơ quan, đơn vị; lồng ghép với kinh phí thực hiện cải cách hành chính, chuyển đổi số, đào tạo, bồi dưỡng và các chương trình, nhiệm vụ có liên quan; đồng thời huy động các nguồn tài chính hợp pháp khác theo quy định của pháp luật. Việc quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí phải bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả, đúng quy định.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Văn hóa - Xã hội

a) Là cơ quan đầu mối, tham mưu Ủy ban nhân dân xã tổ chức triển khai, hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc và kiểm tra việc thực hiện Kế hoạch; tham mưu lồng ghép nội dung văn hóa công vụ với cải cách hành chính, công tác cán bộ, thi đua, khen thưởng và kỷ luật, kỷ cương hành chính.

b) Tổ chức quán triệt, cụ thể hóa các nội dung của Kế hoạch phù hợp với chức năng, nhiệm vụ; người đứng đầu chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã nếu để xảy ra vi phạm văn hóa công vụ thuộc phạm vi quản lý mà không kịp thời phát hiện, chấn chỉnh, xử lý.

c) Hằng năm rà soát, sửa đổi hoặc ban hành nội quy, quy chế, quy tắc ứng xử; tổ chức tự kiểm tra; lồng ghép kết quả thực hiện vào đánh giá, xếp loại và thi đua, khen thưởng.

c) Tổng hợp kết quả thực hiện; tham mưu Ủy ban nhân dân xã báo cáo Sở Nội vụ hằng năm và báo cáo đột xuất khi có yêu cầu; đề xuất sơ kết, tổng kết, biểu dương, khen thưởng hoặc xử lý trách nhiệm theo quy định.

2. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã

a) Rà soát, tham mưu hoàn thiện Quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân xã, nội quy cơ quan, quy trình tiếp nhận, xử lý văn bản và phối hợp công tác; theo dõi tiến độ thực hiện nhiệm vụ do Ủy ban nhân dân xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã giao.

b) Phối hợp bảo đảm điều kiện làm việc, môi trường công sở văn minh, hiện đại; quản trị, khai thác hiệu quả hệ thống quản lý văn bản, hồ sơ công việc điện tử và các nền tảng điều hành dùng chung.

c) Phối hợp Phòng Văn hóa - Xã hội kiểm tra việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, văn hóa công vụ tại trụ sở và các cơ quan, đơn vị thuộc xã.

3. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã

a) Tổ chức thực hiện nghiêm các chuẩn mực giao tiếp, ứng xử; niêm yết nội dung “4 xin, 4 luôn” tại vị trí dễ quan sát; phân công cán bộ hỗ trợ người dân, tổ chức, nhất là người cao tuổi, người khuyết tật và người hạn chế kỹ năng số.

b) Theo dõi tiến độ, chất lượng giải quyết thủ tục hành chính; tổng hợp phản ánh, kiến nghị và kết quả đánh giá sự hài lòng; kịp thời báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã các trường hợp chậm trễ, gây phiền hà hoặc có dấu hiệu vi phạm.

4. Phòng Kinh tế

Căn cứ khả năng cân đối ngân sách, tham mưu bố trí kinh phí thực hiện Kế hoạch trong dự toán chi thường xuyên hằng năm của xã; hướng dẫn các cơ quan, đơn vị quản lý, sử dụng, thanh quyết toán kinh phí đúng quy định, tiết kiệm, hiệu quả.

5. Trung tâm Dịch vụ tổng hợp xã

a) Phối hợp đăng tải văn bản, thông tin tuyên truyền trên Trang thông tin điện tử xã; bảo đảm điều kiện hành chính, tổng hợp lịch công tác và phối hợp theo dõi việc thực hiện các nhiệm vụ được Ủy ban nhân dân xã giao.

b) Chủ trì tuyên truyền, phổ biến, đề xuất tổ chức hoặc cử cán bộ, viên chức tham gia bồi dưỡng; xây dựng tài liệu, nội dung truyền thông về chuẩn mực văn hóa công vụ phù hợp với điều kiện của xã.

Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã yêu cầu các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện Kế hoạch này. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, kịp thời báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã (qua Phòng Văn hóa - Xã hội) để kịp thời hướng dẫn, chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ tỉnh An Giang (để báo cáo);
- TT. Đảng ủy xã;
- TT. HĐND xã;
- CT và các PCT. UBND xã;
- Các phòng chuyên môn xã;
- TT. Phục vụ HCC xã;
- Trung tâm Dịch vụ tổng hợp xã;
- Trang Thông tin điện tử xã (đăng tin);
- Lưu: VT.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Hồ Thành Trương