

Số: /KH-UBND

Ba Tô, ngày tháng 9 năm 2025

KẾ HOẠCH

**Triển khai thực hiện Quyết định số 1847/QĐ-TTg ngày 27 tháng 12 năm 2018 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt
Đề án “Văn hóa công vụ” tại xã Ba Tô**

Thực hiện Quyết định số 1847/QĐ-TTg ngày 27 tháng 12 năm 2018 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Đề án “Văn hóa công vụ”; Quyết định số 319/QĐ-BNV ngày 18 tháng 4 năm 2019 của Bộ Nội vụ về việc ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện Quyết định số 1847/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ.

UBND xã Ba Tô ban hành Kế hoạch tổ chức thực hiện, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Tổ chức quán triệt, triển khai thực hiện nghiêm túc, toàn diện và hiệu quả các nội dung của Đề án “Văn hóa công vụ” theo Quyết định số 1847/QĐ-TTg đến toàn thể đội ngũ cán bộ, công chức xã Ba Tô.

- Tạo sự chuyển biến mạnh mẽ, sâu sắc về nhận thức và hành động của đội ngũ cán bộ, công chức trong việc rèn luyện, tu dưỡng, giữ gìn và phát huy văn hóa công vụ, đáp ứng yêu cầu của giai đoạn mới.

- Hình thành phong cách ứng xử, lề lối làm việc chuẩn mực; đảm bảo tính chuyên nghiệp, trách nhiệm, năng động, minh bạch, hiệu quả trong hoạt động thực thi nhiệm vụ, công vụ. Trọng tâm là nâng cao chất lượng phục vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, giảm thiểu tối đa thời gian chờ đợi và chi phí đi lại không cần thiết của người dân.

- Xác định cụ thể các nội dung công việc, phân công trách nhiệm rõ ràng cho từng bộ phận, cá nhân và đề ra lộ trình thực hiện cụ thể, làm cơ sở cho việc đôn đốc, kiểm tra, giám sát và đánh giá kết quả thực hiện.

- Khắc phục triệt để những hạn chế, tồn tại trong thực hiện văn hóa công vụ thời gian qua; ngăn chặn và đẩy lùi các biểu hiện suy thoái về tư tưởng chính trị, đạo đức, lối sống, tệ quan liêu, tham nhũng, lãng phí trong đội ngũ cán bộ, công chức xã.

2. Yêu cầu

- Việc triển khai Kế hoạch phải được tiến hành một cách nghiêm túc, đồng bộ, sâu rộng đến từng cán bộ, công chức trong toàn xã. Người đứng đầu UBND

xã, trường các cơ quan chuyên môn phải gương mẫu, đi đầu trong việc thực hiện.

- Nội dung triển khai phải bám sát các mục tiêu, quan điểm, và nội dung của Đề án đã được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt, đồng thời phải được cụ thể hóa cho phù hợp với điều kiện thực tiễn và nhiệm vụ chính trị của xã Ba Tô.

- Gắn việc thực hiện Kế hoạch này với việc thực hiện các nghị quyết của Đảng về xây dựng, chỉnh đốn Đảng, Chỉ thị 05-CT/TW của Bộ Chính trị về đẩy mạnh học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh; Kết luận số 01-KL/TW của Bộ Chính trị về tiếp tục thực hiện Chỉ thị số 05-CT/TW của Bộ Chính trị "Về đẩy mạnh học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh", công tác cải cách hành chính, các phong trào thi đua yêu nước và việc thực hiện nhiệm vụ chuyên môn thường xuyên của cơ quan.

- Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát thường xuyên, đột xuất; xử lý nghiêm minh các trường hợp vi phạm quy định về văn hóa công vụ, đồng thời biểu dương, khen thưởng kịp thời những tập thể, cá nhân thực hiện tốt. Việc thực hiện văn hóa công vụ phải trở thành một trong những tiêu chí quan trọng để đánh giá, phân loại cán bộ, công chức và bình xét thi đua, khen thưởng hàng năm.

II. NỘI DUNG TRỌNG TÂM VÀ NHIỆM VỤ CỤ THỂ

1. Về tinh thần, thái độ làm việc

Cán bộ, công chức xã phải xác định rõ trách nhiệm và bổn phận của mình là phục vụ Nhân dân, từ đó xây dựng tinh thần và thái độ làm việc đúng đắn, chuyên nghiệp.

1.1. Nhiệm vụ chung: Phải trung thành với Nhà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, bảo vệ danh dự Tổ quốc và lợi ích quốc gia; tôn trọng và tận tụy phục vụ Nhân dân. Luôn sẵn sàng nhận và nỗ lực hoàn thành tốt mọi nhiệm vụ được phân công, không kén chọn việc dễ, né tránh việc khó. Phải tâm huyết, trách nhiệm.

1.2. Nhiệm vụ cụ thể

- *Đối với công chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công*

Phải chủ động chào hỏi, hướng dẫn, giải thích cặn kẽ, rõ ràng về quy trình, thủ tục. Tuyệt đối không được có thái độ cửa quyền, hách dịch, ban ơn. Nghiêm cấm mọi hành vi yêu cầu người dân nộp thêm giấy tờ ngoài quy định, gợi ý "bồi dưỡng" hay cố tình kéo dài thời gian xử lý hồ sơ để trục lợi. Phải đảm bảo không để người dân phải đi lại nhiều lần cho cùng một công việc vì lỗi của công chức.

- *Đối với công chức chuyên môn tại các phòng chuyên môn khác thuộc UBND xã*

Phải chủ động phối hợp chặt chẽ với đồng nghiệp để giải quyết công việc chung, tránh tình trạng đùn đẩy trách nhiệm. Sử dụng hiệu quả thời giờ làm việc, không làm việc riêng, không đi trễ về sớm. Nghiêm cấm thái độ làm việc qua loa, đại khái, thiếu trách nhiệm, gây ảnh hưởng đến tiến độ và chất lượng công việc chung của xã.

- Đối với lãnh đạo UBND xã:

Phải công tâm, khách quan trong quản lý, sử dụng, đánh giá và bổ nhiệm cán bộ. Lắng nghe, tôn trọng ý kiến cấp dưới. Chủ động nhận trách nhiệm và xin thôi giữ chức vụ khi thấy năng lực, uy tín còn hạn chế.

2. Về chuẩn mực giao tiếp, ứng xử

Xây dựng môi trường giao tiếp, ứng xử văn minh, lịch sự tại công sở và trong khi thi hành công vụ là yêu cầu bắt buộc.

2.1. Nhiệm vụ chung

Thực hiện nghiêm túc quy tắc “**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.¹

2.2. Nhiệm vụ cụ thể

- Khi giao tiếp với người dân

Luôn giữ thái độ tôn trọng, lắng nghe, cầu thị. Ngôn ngữ giao tiếp phải chuẩn mực, rõ ràng, dễ hiểu. Khi người dân có thắc mắc, bức xúc, phải bình tĩnh giải thích, không được nóng nảy, to tiếng hay có thái độ thách thức.

- Khi giao tiếp với đồng nghiệp:

Duy trì tinh thần đoàn kết, hợp tác, tương trợ lẫn nhau. Xung hô phải đúng mực, không bè phái, nói xấu sau lưng, gây mất đoàn kết nội bộ.

- Khi giao tiếp với cấp trên

Phải tuân thủ thứ bậc hành chính, chấp hành nghiêm sự chỉ đạo, phân công của lãnh đạo. Báo cáo, trình bày ý kiến một cách thẳng thắn, có tinh thần xây dựng, không nịnh bợ, lấy lòng vì mục đích cá nhân.

- Hành động cụ thể:

Niêm yết công khai bảng nội quy giao tiếp, ứng xử, bao gồm quy tắc “4 xin, 4 luôn” tại nơi làm việc, đặc biệt là tại Trung tâm Phục vụ hành chính công. Lãnh đạo UBND xã phải định kỳ tham dự các buổi tiếp công dân để vừa giám sát, vừa làm gương cho cấp dưới

3. Về chuẩn mực đạo đức, lối sống

Cán bộ, công chức phải là tấm gương về đạo đức, lối sống trong cộng đồng.

3.1. Nhiệm vụ chung

Không ngừng học tập, tu dưỡng, rèn luyện về đạo đức, lối sống. Thực hiện nghiêm cần, kiệm, liêm, chính, chí công vô tư. Sống trung thực, giản dị, chân thành, không cơ hội, ích kỷ, đổ kỵ.

3.2. Nhiệm vụ cụ thể

- Trong giờ làm việc

Nghiêm cấm tuyệt đối việc sử dụng đồ uống có cồn (bia, rượu) trong giờ làm việc và giờ nghỉ trưa của ngày làm việc. Không đánh bạc dưới mọi hình thức, không tham gia các tệ nạn xã hội. Hút thuốc lá đúng nơi quy định.

- Sử dụng mạng xã hội

Phải tuân thủ kỷ luật phát ngôn. Không được sử dụng các nền tảng mạng xã hội (như Facebook, Zalo, TikTok) để đăng tải, bình luận, chia sẻ những thông tin chưa được kiểm chứng, sai sự thật, phiến diện, một chiều, gây ảnh hưởng tiêu cực đến hoạt động công vụ, hình ảnh của cơ quan, hoặc chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước. Mọi vi phạm sẽ bị xem xét xử lý kỷ luật nghiêm khắc.

- Trong đời sống xã hội:

Phải là công dân gương mẫu, chấp hành tốt quy định của pháp luật và quy ước của địa phương. Giữ gìn sự trong sáng của đạo đức gia đình, không mê tín dị đoan, không có những hành vi phản cảm khi tham gia lễ hội.

4. Về trang phục

Trang phục gọn gàng, lịch sự không chỉ thể hiện sự tôn trọng đối với người dân mà còn góp phần xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp của cơ quan hành chính nhà nước.

4.1. Nhiệm vụ chung

Khi thực hiện nhiệm vụ, phải ăn mặc gọn gàng, lịch sự, đi giày hoặc dép có quai hậu. Trang phục phải phù hợp với tính chất công việc và thuần phong, mỹ tục.

4.2. Nhiệm vụ cụ thể

- Quy định trang phục hàng ngày:

+ Đối với nam công chức: Mặc áo sơ mi, quần tây (hoặc quần kaki), đi giày hoặc dép có quai hậu.

+ Đối với nữ công chức: Mặc áo sơ mi, quần tây (hoặc váy công sở dài qua gối), đi giày hoặc dép có quai hậu.

- Quy định trang phục các dịp đặc biệt

Vào các ngày lễ, hội nghị trang trọng, nữ công chức khuyến khích mặc trang phục áo dài truyền thống; cán bộ, công chức là dân tộc thiểu số khuyến khích trang phục truyền thống dân tộc thiểu số.

- *Yêu cầu bắt buộc:* Tất cả cán bộ, công chức phải đeo thẻ công chức do cơ quan cấp trong suốt thời gian làm việc để người dân tiện liên hệ và giám sát.

III. GIẢI PHÁP TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

1. Công tác thông tin, tuyên truyền và bồi dưỡng

- *Tổ chức Hội nghị quán triệt:*

UBND xã sẽ tổ chức hội nghị toàn thể cán bộ, công chức để quán triệt sâu sắc mục đích, yêu cầu và các nội dung của Kế hoạch. Tại hội nghị, 100% cán bộ, công chức sẽ ký cam kết thực hiện nghiêm túc các quy định về văn hóa công vụ.

- *Đẩy mạnh tuyên truyền trực quan:*

Sử dụng hệ thống loa truyền thanh của xã để thường xuyên phát các thông điệp, quy định cốt lõi về văn hóa công vụ. Niêm yết công khai các nội dung chính của Kế hoạch tại trụ sở UBND xã và các nhà văn hóa thôn.

- *Tổ chức bồi dưỡng, tập huấn:*

Lồng ghép các nội dung bồi dưỡng về văn hóa công vụ, kỹ năng giao tiếp, ứng xử, xử lý tình huống với người dân vào các chương trình tập huấn, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ hàng năm cho cán bộ, công chức.

2. Hoàn thiện quy chế và tăng cường kỷ luật, kỷ cương

- *Rà soát, sửa đổi quy chế làm việc:*

Văn phòng HĐND và UBND xã chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan tham mưu UBND xã rà soát, sửa đổi, bổ sung Quy chế làm việc của UBND xã, Quy chế văn hóa công sở để tích hợp đầy đủ và cụ thể hóa các nội dung của Kế hoạch này.

- *Thiết lập kênh tiếp nhận phản ánh*

Công khai số điện thoại đường dây nóng, hộp thư góp ý của Chủ tịch UBND xã tại Bộ phận Một cửa để người dân có thể trực tiếp phản ánh, kiến nghị về tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức. Mọi phản ánh phải được xử lý kịp thời, công khai và có phản hồi cho người dân.

- *Xử lý nghiêm vi phạm:*

Kiên quyết xử lý nghiêm minh, không có vùng cấm đối với bất kỳ cán bộ, công chức nào vi phạm các quy định về văn hóa công vụ, đặc biệt là các hành vi những nhieu, gây phiền hà cho người dân và doanh nghiệp.

3. Hiện đại hóa công vụ, tăng cường tính minh bạch

- *Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin*

Khuyến khích và hướng dẫn người dân sử dụng Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh để nộp hồ sơ, giảm việc phải đến trực tiếp trụ sở UBND xã. Giao

Đoàn Thanh niên xã thành lập các đội tình nguyện hỗ trợ người dân thực hiện các thủ tục hành chính trực tuyến.

- *Công khai, minh bạch thủ tục hành chính*

Niêm yết đầy đủ, rõ ràng, dễ hiểu toàn bộ các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của xã tại Trang Thông tin điện tử, Trung tâm Phục vụ hành chính công. Công khai Ngân sách các khoản phí, lệ phí theo quy định để người dân biết và giám sát.

4. Công tác kiểm tra, giám sát và thi đua, khen thưởng

4.1. Tăng cường kiểm tra, giám sát

Chủ tịch và các Phó Chủ tịch UBND xã tăng cường kiểm tra đột xuất việc chấp hành giờ giấc làm việc, thái độ phục vụ và việc thực hiện các quy định về văn hóa công vụ tại các bộ phận.

4.2. Phát huy vai trò giám sát của các tổ chức và nhân dân

Đề nghị Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã và các tổ chức chính trị - xã hội tăng cường vai trò giám sát việc thực hiện văn hóa công vụ của cán bộ, công chức.

4.3. Gắn với thi đua, khen thưởng

Lấy kết quả thực hiện văn hóa công vụ làm một trong những tiêu chí hàng đầu để bình xét thi đua, khen thưởng hàng năm. Kịp thời biểu dương, khen thưởng những cá nhân, tập thể có thành tích xuất sắc, là tấm gương trong thực hiện văn hóa công vụ để nhân rộng. Ngược lại, những cá nhân vi phạm sẽ bị hạ bậc thi đua và xem xét các hình thức kỷ luật tương xứng.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN: Nguồn kinh phí thực hiện từ nguồn giao Phòng Văn hóa - Xã hội.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Đối với các cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã

- Có trách nhiệm triển khai, quán triệt nội dung kế hoạch đến CBCCVC tại cơ quan, đơn vị.

- Chỉ đạo CBCCVC chủ động nghiên cứu, nắm vững và thực hiện nghiêm túc các nội dung của Kế hoạch; chủ động rèn luyện, nâng cao ý thức trách nhiệm, đạo đức công vụ và phong cách làm việc chuyên nghiệp.

- Định kỳ thực hiện chế độ báo cáo về UBND xã (qua Phòng Văn hóa - Xã hội) theo quy định: 6 tháng vào ngày 30/6; năm vào ngày 30/11/2025 hằng năm.

2. Đối với Phòng Văn hóa - Xã hội

- Là cơ quan thường trực, có trách nhiệm tham mưu UBND xã xây dựng các văn bản triển khai, theo dõi, đôn đốc, tổng hợp tình hình thực hiện Kế hoạch. Định kỳ tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện cho UBND huyện.

- Tham mưu chỉ đạo, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện; sơ kết, tổng kết; tham mưu trình UBND xã, Hội đồng thi đua khen thưởng xã quyết định các hình thức khen thưởng và kỷ luật đối với cán bộ, công chức theo quy định.

- Chủ trì, phối hợp với Trung tâm cung ứng Dịch vụ công xây dựng nội dung và tổ chức tuyên truyền các quy định về văn hóa công vụ.

3. Đối với Trung tâm Phục vụ Cung ứng Dịch vụ công

Chủ trì, phối hợp với Phòng Văn hóa - Xã hội tổ chức tuyên truyền các quy định về văn hóa công vụ trên hệ thống loa truyền thanh và các hình thức khác phù hợp, đảm bảo quy định.

(Có phụ lục phân công đính kèm)

Trên đây là kế hoạch triển khai Đề án “Văn hóa công vụ” tại xã Ba Tô, yêu cầu các cơ quan, đơn vị căn cứ Kế hoạch thực hiện đảm bảo yêu cầu./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (báo cáo);
- Sở Nội vụ;
- TT Đảng ủy;
- TT HĐND xã;
- CT, các PCTUBND xã;
- Các cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã;
- 07 trường học thuộc ngành giáo dục;
- Các thôn;
- Trang TTĐT xã;
- Lưu: VT, PVHXXH (pvthich01).

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Phạm Quý Đức

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ BA TÔ**

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

PHỤ LỤC

Phân công nhiệm vụ và Lộ trình thực hiện Kế hoạch

Văn hóa công vụ xã Ba Tô

(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày /9/2025 của UBND xã)

ST T	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian hoàn thành	Sản phẩm
1	Công tác chỉ đạo, triển khai				
1.1	Ban hành Kế hoạch triển khai Đề án "Văn hóa công vụ".	Phòng Văn hóa – Xã hội		Tháng 9/2025	Kế hoạch được ban hành.
1.2	Tổ chức Hội nghị quán triệt Kế hoạch và tổ chức ký cam kết thực hiện cho 100% cán bộ, công chức.	Phòng Văn hóa – Xã hội		Tháng 10/2025	Biên bản hội nghị, danh sách và bản cam kết của 100% CBCC.
2	Công tác tuyên truyền, bồi dưỡng				
2.1	Xây dựng nội dung và thực hiện tuyên truyền trên hệ thống loa truyền thanh xã (tần suất tối thiểu 02 lần/tuần).	Trung tâm Cung ứng Dịch vụ công xã	Phòng VH- XH, các cơ quan liên quan	Bắt đầu từ từ tháng 10/2025, thực hiện thường xuyên	Lịch phát thanh, nội dung các bài tuyên truyền được lưu trữ.
2.2	Niêm yết công khai các nội dung cốt lõi về văn hóa công vụ, quy tắc ứng xử tại trụ sở UBND xã.	Trung tâm Phục vụ hành chính công; Ban biên tập Trang	Phòng VH- XH	Hoàn thành trong Quý Tháng 10/2025	Bảng niêm yết được treo tại nơi dễ quan sát.

		TTĐT xã			
2.3	Lồng ghép nội dung bồi dưỡng văn hóa công vụ, kỹ năng giao tiếp vào chương trình tập huấn nghiệp vụ hàng năm.	Phòng Văn hóa – Xã hội	Các cơ quan, đơn vị	Hàng năm	Nội dung bồi dưỡng được đưa vào kế hoạch tập huấn, đào tạo, bồi dưỡng hàng năm
3	Hoàn thiện quy định				
3.1	Rà soát, trình UBND xã ban hành Quy chế làm việc (sửa đổi, bổ sung) và Quy chế văn hóa công sở.	Văn phòng HĐND và UBND; Phòng VH-XH	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Hoàn thành trong Quý IV năm 2025	Các quy chế (sửa đổi) được ban hành và có hiệu lực.
3.2	Công khai số điện thoại đường dây nóng, hộp thư góp ý và quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân.	Văn phòng HĐND và UBND	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Hoàn thành trong Quý IV/2025	Bảng thông tin được niêm yết tại Trung tâm PVHC công.
4	Công tác kiểm tra, giám sát, thi đua				
4.1	Thực hiện kiểm tra đột xuất việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, văn hóa công vụ.	Tổ 48 xã Ba Tô, Phòng Văn hóa – Xã hội	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Thường xuyên	Biên bản kiểm tra, nhắc nhở, xử lý (nếu có).
4.2	Đưa kết quả thực hiện văn hóa công vụ vào tiêu chí đánh giá, xếp loại CBCC và bình xét thi đua, khen thưởng.	UBND xã, Hội đồng Thi đua – Khen thưởng xã	Phòng VH-XH, các cơ quan liên quan	Hàng tháng, quý, năm	Quy chế đánh giá, xếp loại CBCC được sửa đổi, bổ sung.

