

KẾ HOẠCH

Thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn thị trấn Gia Ray

Thực hiện Chỉ thị số 33-CT/TU ngày 12/3/2024 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về xây dựng và thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh; Kế hoạch số 10-KH/BDVTU-BCSD.UBND ngày 21/3/2024 của Ban Dân vận Tỉnh ủy và Ban Cán sự đảng Ủy ban nhân dân tỉnh; Kế hoạch số 146/KH-UBND ngày 27/5/2024 của UBND huyện về triển khai xây dựng, thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn huyện.

Ủy ban nhân dân thị trấn Gia Ray xây dựng kế hoạch thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn thị trấn, cụ thể:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

- Nhằm 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 phong cách “Trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân”; “Nghe dân nói”, “Nói dân hiểu”, “Hướng dẫn dân làm”, “Làm dân tin” và phương châm “Chân thành, tích cực, thận trọng, kiên trì, tế nhị, hiệu quả”, hướng đến sự hài lòng của người dân của đội ngũ cán bộ, công chức.

- Việc triển khai xây dựng mô hình 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. NỘI DUNG XÂY DỰNG MÔ HÌNH “CHÍNH QUYỀN THÂN THIỆN”

1. Triển khai xây dựng và thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” tại địa phương.

2. Đảm bảo công khai dân chủ, hướng tới chính quyền điện tử:

- Thực hiện nghiêm túc việc công khai, minh bạch thủ tục, quy trình giải quyết thủ tục hành chính và các vấn đề có liên quan đến thủ tục hành chính đối với các cá nhân và tổ chức tại trụ sở UBND thị trấn và trên mạng xã hội (fanpage, zalo page, ...), trang thông tin điện tử của thị trấn.

- Công khai số điện thoại của Bí thư, Phó Bí thư Đảng ủy, Chủ tịch, Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân thị trấn.

- Niêm yết danh mục thủ tục hành chính và nội dung từng thủ tục hành chính theo quy định, công khai thông tin cải cách hành chính của thị trấn trên trang thông tin điện tử và trang mạng xã hội (fanpage, zalo page, ...).

- Lắp đặt hệ thống truyền thanh thông minh tại các khu phố xây dựng mô hình điểm “Chính quyền thân thiện”.

- Lắp camera theo dõi, giám sát cán bộ, công chức khi làm việc trực tiếp với người dân, nhất là cán bộ, công chức làm việc ở bộ phận một cửa, bộ phận tiếp dân.

- Xây dựng hòm thư điện tử, địa chỉ zalo, facebook,... để tiếp nhận ý kiến góp ý của tổ chức, cá nhân; đồng thời lắp đặt thiết bị điện tử tại bộ phận một cửa để người dân đánh giá trực tiếp về hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết các thủ tục hành chính.

3. Đảm bảo cơ sở vật chất, môi trường công sở văn minh, thân thiện

- Xây dựng cảnh quan môi trường cơ quan trụ sở Ủy ban nhân dân thị trấn thường xuyên đảm bảo “Sáng, xanh, sạch, đẹp, an toàn” tạo ấn tượng tốt đối với công dân khi đến liên hệ, giao dịch.

- Bố trí phòng làm việc của bộ phận một cửa:

+ Bố trí internet wifi miễn phí cho người dân khi đến giải quyết thủ tục hành chính tại trụ sở Ủy ban nhân dân thị trấn.

+ Bàn ghế, nước uống; tủ/kệ/giá và sách, báo phục vụ đón tiếp công dân đến làm việc tại bộ phận một cửa.

+ Sắp xếp, bố trí vị trí làm việc, các phòng làm việc của cán bộ, công chức, bố trí bộ phận tiếp nhận và trả kết quả gọn gàng, khoa học đảm bảo tổ chức và công dân đến giao dịch thuận tiện, đáp ứng 4 tiêu chí “nhanh hơn, tiết kiệm hơn, hợp lý hơn, thân thiện hơn”; đảm bảo không có sự ngăn cách giữa cán bộ, công chức và Nhân dân khi làm việc ở bộ phận một cửa.

4. Xây dựng hoạt động của chính quyền theo hướng gần gũi, thân thiện hơn

- Tổ chức các hoạt động thăm hỏi, chúc mừng, động viên nhân dân, tổ chức, cá nhân như:

+ Tổ chức lễ trao Giấy chứng nhận kết hôn tại Ủy ban nhân dân thị trấn; trao giấy khai sinh, thẻ bảo hiểm y tế (theo thủ tục liên thông) tại cơ quan.

+ Nhân dịp năm mới, các ngày lễ lớn của đất nước, người đứng đầu chính quyền soạn thảo nội dung và trực tiếp chúc mừng toàn thể Nhân dân qua hệ thống thông tin truyền thanh của cơ sở, trang tin điện tử và các trang mạng xã hội của UBND thị trấn.

- 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. Gửi thư cảm ơn tổ chức, cá nhân có những đóng góp bằng sức lực, trí tuệ, vật chất góp phần xây dựng đảng, xây dựng chính quyền và cộng đồng dân cư,...

+ Hướng dẫn, chỉ đạo tổ chức đoàn đến 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 xin lỗi với nhân dân, tổ chức, cá nhân về giải quyết công việc còn chậm, không đúng hẹn, trong quá trình tiếp dân còn những thiếu sót, phiền hà,...

5. Xây dựng hình ảnh người đứng đầu chính quyền gương mẫu thân thiện và có trách nhiệm với Nhân dân

Thường xuyên gương mẫu đi đầu trong việc thực hiện nghiêm túc các 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. Đặc biệt là trong giao tiếp, ứng xử và giải quyết công việc với Nhân dân theo hướng “trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân”. Chịu trách nhiệm trước Đảng ủy, trước Nhân dân về công tác điều hành toàn bộ hoạt động của chính quyền và việc thực thi công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách trong cơ quan.

Chỉ đạo xây dựng và triển khai thực hiện nghiêm túc, có hiệu quả các quy chế, quy định về thực hiện đạo đức công vụ đối với đội ngũ cán bộ, công chức. Thường xuyên làm tốt công tác bồi dưỡng, giáo dục, đôn đốc nhắc nhở, kiểm tra, giám sát việc thực hiện nhiệm vụ của đội ngũ cán bộ công chức, nhất là công chức làm việc tại Bộ phận một cửa, trực tiếp giải quyết các chế độ chính sách cho Nhân dân.

Xây dựng và thực hiện nghiêm Quy chế tiếp công dân theo Luật Tiếp công dân; niêm yết công khai các quy định về tổ chức tiếp công dân và xem xét giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo.

Thực hiện nghiêm Quy chế đối thoại với Nhân dân theo Điều 125, Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2015, tổ chức đối thoại trực tiếp với Nhân dân định kỳ ít nhất 01 lần/năm theo Quyết định số 728-QĐ/TU ngày 12/9/2016 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy Quy chế tiếp xúc, đối thoại trực tiếp của người đứng đầu cấp ủy đảng, chính quyền các cấp với Nhân dân.

Thường xuyên 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 với những vấn đề Nhân dân chưa rõ, chưa đồng thuận.

6. Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức thân thiện và có trách nhiệm với Nhân dân

Mỗi cán bộ, công chức, đều phải gương mẫu và thực hiện nghiêm túc các quy định, chuẩn mực về đạo đức, lối sống của người cán bộ, đảng viên, đạo đức công vụ, lễ lối, tác phong công tác trong giao tiếp, ứng xử và giải quyết công việc với Nhân dân. Thực hiện tốt “nụ cười công sở”, tiếp đón niềm nở, giải thích, hướng dẫn tận tình cho Nhân dân và tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính.

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

III. LỘ TRÌNH THỰC HIỆN

1. Ban hành kế hoạch xây dựng “Chính quyền thân thiện” và phân công nhiệm vụ cụ thể cho tập thể, cá nhân (*thực hiện trong tháng 6/2024*).

2. Xây dựng, lắp đặt các pano, khẩu hiệu; xây dựng các mẫu thư triển khai, thực hiện (*thực hiện từ tháng 6/2024*).

3. Rà soát, sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện nội quy, quy chế làm việc có liên quan (*thực hiện trong tháng 6/2024*).

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Đề nghị các ngành, cán bộ công chức, các khu phố triển khai thực hiện Chỉ thị số 33-CT/TU ngày 12/3/2024 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy; Kế hoạch số 10-KH/BDVTU-BCSD.UBND ngày 21/3/2024 giữa Ban Dân vận Tỉnh ủy và Ban Cán sự đảng Ủy ban nhân dân tỉnh và Kế hoạch số 146/KH-UBND ngày 27/5/2024 của UBND huyện về triển khai xây dựng, thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn huyện.

2. Giao công chức Văn hóa - Xã hội, cán bộ VH, TTTT, đài truyền thanh thị trấn tham mưu UBND thị trấn chỉ đạo đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, xây dựng chính quyền điện tử; triển khai khảo sát, lắp đặt hệ thống truyền thanh thông minh tại các khu phố xây dựng mô hình “chính quyền thân thiện”. Thực hiện thông tin tuyên truyền các nội dung của Kế hoạch này; xây dựng các chuyên đề, bản tin về thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện”; kịp thời thông tin các tập thể, cá nhân có cách làm hay, sáng tạo, các gương điển hình để tạo sức lan tỏa sâu rộng, thu hút được sự quan tâm và đồng thuận của người dân.

3. Giao công chức Văn phòng - Thống kê, phối hợp với các công chức chuyên môn tham mưu UBND thị trấn chỉ đạo tiếp tục đẩy mạnh thực hiện cải cách thủ tục hành chính, đổi mới cơ chế hoạt động của bộ phận một cửa theo các nội dung tại Mục II nêu trên đảm bảo đi vào thực chất, hiệu quả hướng đến mục tiêu phục vụ, tạo điều kiện tốt nhất cho người dân, doanh nghiệp; hướng dẫn thực hiện việc công khai các thủ tục hành chính và các nội dung liên quan đến thủ tục hành chính đối với cá nhân, tổ chức trên các phương tiện trang thông tin điện tử và trang mạng xã hội,...

- Tham mưu UBND thị trấn kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ của đội ngũ cán bộ công chức, nhất là công chức làm việc tại bộ phận một cửa, trực tiếp giải quyết các chế độ chính sách cho Nhân dân; tham mưu xử lý nghiêm các trường hợp đùn

đẩy trách nhiệm, chậm trễ trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Tham mưu UBND thị trấn thành lập Ban Chỉ đạo xây dựng “Chính quyền thân thiện” để thực hiện chỉ đạo và triển khai thực hiện việc xây dựng “Chính quyền thân thiện” tại địa phương; phân công nhiệm vụ cho thành viên Ban chỉ đạo xây dựng “Chính quyền thân thiện” thị trấn phù hợp với chức năng nhiệm vụ;

- Tổng hợp kết quả thực hiện khảo sát đánh giá sự hài lòng của người dân về thực hiện xây dựng mô hình thân thiện tại địa phương, định kỳ hàng tháng để có cơ sở đánh giá.

- Rà soát các điều kiện cơ sở vật chất, nguồn lực để tạo điều kiện thuận lợi trong quá trình triển khai thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện”.

- Tham mưu, đề xuất UBND thị trấn khen thưởng đối với tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc trong việc xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện”.

- Định kỳ hàng tháng, quý, năm tổng hợp báo cáo kết quả triển khai thực hiện gửi UBND huyện, Phòng Nội vụ huyện theo quy định (**06 tháng trước ngày 10/5/2024, 9 tháng trước ngày 10/9/2024 và cuối năm trước ngày 28/10/2024**).

4. Giao công chức Tư pháp - Hộ tịch tham mưu UBND thị trấn thực hiện tốt các quy định của pháp luật về phòng, chống tham nhũng; việc tiếp công dân; 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. Giao công chức Tài chính - Kế toán tham mưu UBND thị trấn cân đối kinh phí đầu tư cơ sở vật chất để thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” và hướng dẫn thủ tục thanh, quyết toán theo quy định.

6. Giao Công an thị trấn chủ động phối hợp các ngành, công chức chuyên môn triển khai xây dựng mô hình “Công an thân thiện”.

7. Giao trưởng các khu phố phối hợp các chi hội đoàn thể tổ chức tuyên truyền cho người dân biết, triển khai thực hiện có hiệu quả mô hình này.

Trên đây là Kế hoạch thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện”. Đề nghị các ban ngành, đơn vị, cán bộ, công chức, khu phố triển khai thực hiện, trong quá trình thực hiện có khó khăn, vướng mắc phản ánh, báo cáo UBND thị trấn xem xét, kịp thời xử lý./.

Nơi nhận:

- UBND huyện Xuân Lộc;
- Phòng Nội vụ huyện Xuân Lộc;
- TT Đảng ủy-HĐND thị trấn;
- Chủ tịch, các PCT. UBND thị trấn;
- Mặt trận, các đoàn thể thị trấn;
- Các ban ngành, 8 khu phố;
- Lưu.

CHỦ TỊCH



Lương Thanh Tùng

