

Số: 85/KH-UBND

Xuân Trường, ngày 07 tháng 06 năm 2024

KẾ HOẠCH
Xây dựng, thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện”
trên địa bàn xã Xuân Trường

Căn cứ Kế hoạch số 146/KH-UBND ngày 27/5/2024 của UBND huyện Xuân Lộc về xây dựng, thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" trên địa bàn huyện Xuân Lộc; Ủy ban nhân dân xã Xuân Trường xây dựng kế hoạch triển khai, thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" trên địa bàn xã, cụ thể:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

Nhằm xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, có đủ phẩm chất, năng lực và trình độ, đáp ứng yêu cầu phục vụ nhân dân. Nâng cao chất lượng hoạt động công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, theo hướng chuyên nghiệp, trách nhiệm, năng động, minh bạch, hiệu quả đảm bảo sự hài lòng của nhân dân đối với sự phục vụ của chính quyền

Khắc phục ngay những mặt còn hạn chế trong thực hiện công tác CCHC năm 2023, cũng như đòi hỏi từng cán bộ, công chức, có những giải pháp cụ thể và đồng bộ để góp phần xây dựng chính quyền ngày càng năng động, thân thiện, gần dân hơn.

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 từ xã đến ấp.

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” cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách cần phải thực hiện tốt kế hoạch đề ra.

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

- Rà soát, thay đổi, bổ sung các thông tin Niêm yết danh mục thủ tục hành chính và nội dung từng thủ tục hành chính theo quy định. 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 và trên mạng xã hội (fanpage, zalo page,...), trang thông tin điện tử của xã.

- Công khai số điện thoại của Bí thư, Phó Bí thư Đảng ủy, Chủ tịch, Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã và cán bộ, công chức cấp xã.

- Triển khai thực hiện hệ thống tin nhắn trả kết quả cho tổ chức và công dân khi đến giao dịch tại Ủy ban nhân dân xã.

- Kiểm tra, rà soát hệ thống truyền thanh thông minh tại các ấp xây dựng mô hình điểm “Chính quyền thân thiện”.

- 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 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

- Chỉnh trang cảnh quan môi trường tại cơ quan trụ sở Ủy ban nhân dân xã, đảm bảo “Sáng, xanh, sạch, đẹp, an toàn” tạo ấn tượng tốt đối với công dân khi đến liên hệ, giao dịch (bồn hoa, cây xanh, ghế đá, điện sáng,...).

- Bố trí máy photo phục vụ người dân, tổ chức khi đến giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

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

+ Kiểm tra đường truyền internet (wifi) miễn phí cho người dân khi đến giải quyết thủ tục hành chính tại trụ sở Ủy ban nhân dân xã.

+ Bàn ghế, nước uống; tủ/kệ/giá và sách, báo phục vụ đón tiếp công dân đến giải quyết thủ tục hành chính 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

- 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 xã; trao giấy khai sinh, thẻ bảo hiểm y tế (theo thủ tục liên thông) tại nhà.

+ 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 Ủy ban nhân dân xã.

- 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,...

+ 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 cấp ủy đảng, 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, nhân viên thuộc Ủy ban nhân dân xã do mình quản lý.

- 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, nhân viên thuộc chính quyền quản lý. 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 thủ tục hành chính và 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. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã 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.

- Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã 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, viên chức thân thiện và có trách nhiệm với Nhân dân

- Mỗi cán bộ, công chức, viên 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. Quá trình thực hiện

- Ban hành kế hoạch xây dựng “Chính quyền thân thiện” và phân công nhiệm vụ cụ thể cho tập thể, cá nhân.

- Xây dựng, lắp đặt các pano, khẩu hiệu; xây dựng các mẫu thư triển khai, thực hiện ở chính quyền cơ sở.

- Rà soát, sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện nội quy, quy chế làm việc của Đảng uỷ, Ủy ban nhân dân; quy chế làm việc của Ban Chỉ đạo; Quy chế làm việc của Ban Thanh tra Nhân dân; Quy chế làm việc của Ban Giám sát đầu tư cộng đồng.

- Rà soát, sửa đổi, bổ sung các quy định về văn minh, văn hoá công sở và quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Giao công chức Văn phòng – Thống kê

- Tham mưu 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” trên địa bàn xã.

- 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” tại địa phương.

- Chủ động tham mưu, đề xuất Ủy ban nhân dân xã chỉ đạo, tổ chức thực hiện các chủ trương, nghị quyết, chỉ thị của Đảng, pháp luật của Nhà nước về mô hình “Chính quyền thân thiện” cấp xã và Kế hoạch này.

- Chủ trì, phối hợp với các bộ phận chuyên môn tham mưu Ủy ban nhân dân xã triển khai thực hiện Bộ tiêu chí công nhận “Chính quyền thân thiện” cấp xã theo quy định.

- Thường xuyên tham mưu 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 kiểm tra công vụ để kịp thời xử lý các vi phạm trong giải quyết thủ tục hành chính, tham mưu xử lý nghiêm các trường hợp đùn đẩy trách nhiệm, chậm trễ trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Tham mưu 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. Phối hợp với các công chức làm việc tại bộ phận một cửa xã 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, ...

- Theo dõi, tổng hợp kết quả thực hiện khảo sát đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức.

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

- Làm đầu mối giúp Ủy ban nhân dân xã theo dõi, kiểm tra, đôn đốc và tổng hợp báo cáo định kỳ 3 tháng, 6 tháng, 9 tháng và năm hoặc đột xuất về kết quả xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện”.

2. Giao công chức Văn hóa - Xã hội

- Tham mưu đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, xây dựng chính quyền điện tử; triển khai khảo sát, tham mưu lắp đặt hệ thống truyền thanh thông minh trên địa bàn xã.

- Thực hiện thông tin tuyên truyền các nội dung của Kế hoạch này trên hệ thống loa truyền thanh, trang thông tin điện tử xã; đẩy mạnh công tác thông tin tuyên truyền, biểu dương những tập thể, cá nhân có cách làm hay, sáng tạo, các gương điển hình trong thực hiện mô hình để tạo sức lan tỏa sâu rộng.

3. Giao công chức Tư pháp - Hộ tịch: Tham mưu UBND xã:

Triển khai thực hiện 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.

Ban hành “Thư chúc mừng”, “Thư chia buồn” khi người dân đến liên hệ thực hiện các thủ tục hành chính liên quan tại UBND xã như: Thủ tục đăng ký kết hôn, khai sinh, khai tử, ...

4. Giao công chức Tài chính - Kế toán

Tham mưu bố trí 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.

Trên đây là Kế hoạch xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện” của UBND xã Xuân Trường, yêu cầu cán bộ, công chức, không chuyên trách các ngành liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện các nội dung trên và định kỳ báo cáo kết quả thực hiện (06 tháng, trước ngày 10/5/2024, 9 tháng, trước ngày 10/9/2024 và cuối năm, trước ngày 28/10/2024) về VP. UBND xã tổng hợp báo cáo UBND huyện theo quy định. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc báo cáo Chủ tịch UBND xã xem xét, điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.

Nơi nhận:

- UBND huyện;
- Phòng Nội vụ huyện;
- TT. Đảng ủy - HĐND xã;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- UBMTTQ và các đoàn thể xã;
- Cán bộ, công chức xã;
- Bí thư chi bộ, Trưởng các ấp;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Đình Văn Bình