

Cường Lợi, ngày 21 tháng 02 năm 2024

Số: 28/KH-UBND

KẾ HOẠCH
Triển khai thực hiện xây dựng mô hình
“Chính quyền thân thiện” trên địa bàn xã Cường Lợi

Căn cứ Quyết định số 98-QĐ/ĐU ngày 20/02/2024 của Đảng ủy xã Cường Lợi về thành lập Ban chỉ đạo mô hình điểm chính quyền thân thiện;

UBND xã Cường Lợi xây dựng kế hoạch triển khai thực hiện xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện” như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Quán triệt các 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 trong tình hình mới, tạo chuyên biến tích cực về nhận thức, trách nhiệm của chính quyền, của cán bộ công chức. “Xây dựng ý thức tôn trọng Nhân dân, phát huy dân chủ, chăm lo đời sống nhân dân theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh” năm 2020 và những năm tiếp theo.

- Đổi mới mạnh mẽ phong cách, lề lối làm việc của cán bộ công chức tại UBND xã, từng bước chuyển đổi từ “mệnh lệnh hành chính” sang “phục vụ, hướng dẫn, vận động, thuyết phục”, thực hiện chính quyền thân thiện “*Trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân*”, văn minh trong giao tiếp, ứng xử, đảm bảo sự hài lòng của nhân dân, tổ chức, cá nhân khi đến liên hệ giải quyết công việc hành chính.

- Thực hiện tốt cải cách hành chính; quy chế dân chủ ở cơ sở; xây dựng cơ quan, đơn vị văn hoá, cảnh quan môi trường xanh - sạch - đẹp.

2. Yêu cầu

Cấp ủy, chính quyền, các ban ngành, Mặt trận Tổ quốc, các đoàn thể chính trị - xã hội xã phối hợp thực hiện xây dựng mô hình điểm “Chính quyền thân thiện” hiệu quả, thiết thực; tạo sự đồng thuận, phát huy sức mạnh của Nhân dân tham gia thực hiện nhiệm vụ chính trị, mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội, quốc phòng, an ninh, xây dựng hệ thống chính trị trong sạch, vững mạnh.

II. NỘI DUNG VÀ GIẢI PHÁP

1. Công tác tuyên truyền, giáo dục nâng cao nhận thức về công tác Dân vận của chính quyền, về ý nghĩa của việc xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện”

Tiếp tục tuyên truyền, phổ biến, quán triệt đến cán bộ, đảng viên, công chức

và nhân dân các văn bản quy phạm pháp luật có các nội dung liên quan về công tác dân vận của chính quyền, về Quy chế dân chủ ở cơ sở; mục đích, ý nghĩa của mô hình “Chính quyền thân thiện” nhằm tạo sự chuyển biến mạnh mẽ trong nhận thức và tác phong làm việc của đội ngũ cán bộ, đảng viên khi giao tiếp, ứng xử với nhân dân.

2. Xây dựng các bảng khẩu hiệu, các mẫu thư và phiếu khảo sát

2.1. Khẩu hiệu: Cán bộ, công chức 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.

Có Bảng khẩu hiệu “**4 luôn**”, trang trí đẹp đủ các nội dung gồm: “luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn thấu hiểu và luôn giúp đỡ”.

- **3 thể hiện:** Trách nhiệm - kỷ cương - gương mẫu.

2.2. Phiếu khảo sát: Phát phiếu khảo sát lấy ý kiến của nhân dân đánh giá, nhận xét đối với cách thức giải quyết công việc, cải cách thủ tục hành chính, giải quyết các thủ tục hành chính... phong cách làm việc của đội ngũ cán bộ, công chức với 3 mức độ (rất hài lòng, hài lòng, chưa hài lòng) đối với chính quyền xã.

2.3. Các mẫu thư: thực hiện sau kết quả phát phiếu khảo sát, kết quả tiếp công dân.

- **Thư xin lỗi:** cán bộ, công chức nhận lỗi với nhân dân, các tổ chức về giải quyết công việc còn chậm, chưa đúng, trong quá trình tiếp dân còn những thiếu sót, phiền hà...

- **Thư cảm ơn:** cảm ơn tập thể, cá nhân có những đóng góp bằng sức lực, trí tuệ, vật chất góp phần xây dựng đảng, xây dựng chính quyền, xây dựng cơ sở, cộng đồng dân cư... ngày càng phát triển tốt đẹp hơn, văn minh hơn.

3. Thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính

- Đảm bảo sự lãnh đạo, chỉ đạo thường xuyên, sát sao của Đảng ủy.

- Sự kiểm tra, giám sát thường xuyên của Hội đồng nhân dân.

- Sự giám sát gắn với góp ý xây dựng của MTTQ, các đoàn thể, công đoàn xã và Nhân dân theo Quyết định số 217-QĐ/TW, ngày 12/12/2013 của Bộ Chính trị khóa XI ban hành Quy chế giám sát và phản biện xã hội của Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các đoàn thể chính trị - xã hội;

- Kiện toàn Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả, ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả theo đúng quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, ngày 23/4/2018 của Chính phủ về triển khai, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Công khai, minh bạch thủ tục hành chính và 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 xã.

- Sắp xếp, bố trí cán bộ trực tiếp giải quyết, hướng dẫn thực hiện các quy trình, thủ tục hành chính phù hợp với tình hình thực tế, đảm bảo năng lực, trình độ, uy tín đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ với 4 tiêu chí “*nhanh hơn, tiết kiệm hơn, hợp lý*”

hơn, thân thiện hơn”.

Nghiên cứu áp dụng: Tổ chức lễ trao Giấy chứng nhận kết hôn tại UBND xã; trao giấy khai sinh, thẻ bảo hiểm y tế, sổ hộ khẩu (theo thủ tục liên thông) tại nhà.

- Công khai số điện thoại của Bí thư Đảng uỷ, Chủ tịch UBND xã tại nơi tiếp công dân, tổ chức, doanh nghiệp.

- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động quản lý, điều hành, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, công dân đến giải quyết thủ tục hành chính; khuyến khích lắp CAMERA để theo dõi, giám sát cán bộ, công chức trong thi hành công vụ.

- Tiếp tục duy trì Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 trong hồ sơ giải quyết hành chính, giảm thành phần hồ sơ, rút ngắn thời gian trả kết quả so với quy trình, tạo sự thân thiện, gần gũi, phục vụ lợi ích của nhân dân.

- Thường xuyên rà soát, kiến nghị cấp có thẩm quyền bãi bỏ những văn bản chồng chéo, không đúng thẩm quyền, thủ tục rườm rà, gây phiền hà cho nhân dân.

4. Xây dựng, thực hiện dân chủ cơ sở theo quy định

- Thực hiện Luật số 10/2022/QH15 thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở; chỉ đạo xây dựng và thực hiện tốt hương ước, quy ước của thôn, bản... trên địa bàn xã.

- Xây dựng nội quy, quy chế làm việc của UBND xã theo Nghị định số 04/2015/NĐ-CP ngày 09/01/2015 của Chính Phủ (*trong đội ngũ cán bộ, công chức xã*).

- Kịp thời tuyên truyền, phổ biến, công khai những việc dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra, giám sát.

- Chịu sự giám sát của MTTQ, các đoàn thể chính trị - xã hội, ban thanh tra nhân dân, ban giám sát đầu tư cộng đồng và nhân dân trong xã theo Quyết định số 217/QĐ-TW của Bộ Chính trị gắn với góp ý xây dựng chính quyền cơ sở.

- Có giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động của Trưởng thôn; Ban thanh tra nhân dân; ban giám sát đầu tư cộng đồng theo quy định của Nhà nước.

- Đặt hòm thư góp ý tại trụ sở xã phải đảm bảo dễ quan sát và thuận tiện trong việc góp ý của cá nhân, tổ chức.

5. Thực hiện văn minh, văn hóa công sở và quy tắc ứng xử

- Tổ chức thực hiện tốt Chỉ thị 05-CT/TW ngày 15/5/2016 của Bộ chính trị với chuyên đề năm 2019 “*Xây dựng ý thức tôn trọng Nhân dân, phát huy dân chủ, chăm lo đời sống nhân dân theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh*”.

- Sắp xếp, bố trí vị trí việc làm, 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. Cụ thể hoá, xây dựng các quy định về văn minh công sở theo Quyết định số 129/2007/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ và Quyết định số 03/2007/QĐ-BNV của Bộ Nội vụ đúng pháp luật và phù hợp tình hình thực tế, nâng cao đạo đức công vụ, tinh thần trách nhiệm, ý thức tôn trọng, phong

cách làm việc dân chủ, gần gũi, nhẹ nhàng, lịch sự khi giao tiếp với nhân dân cho đội ngũ cán bộ, công chức.

Thực hiện nghiêm túc Quyết định số 1557/QĐ-TTg ngày 18/10/2012 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt đề án “*đẩy mạnh cải cách chế độ công vụ, công chức*”; Chỉ thị Số 03/CT-UBND ngày 17/7/2017 của UBND tỉnh về tăng cường thực hiện công tác CCHC tỉnh Lạng Sơn giai đoạn 2017-2020; Hướng dẫn Số 02/HD-UBND ngày 15/5/2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh Lạng Sơn về thực hiện công tác dân vận của các cơ quan Nhà nước trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn.

- Giao BCH công đoàn xã xây dựng quy chế, duy trì thành nề nếp thứ sáu hằng tuần tổng vệ sinh toàn bộ trụ sở cơ quan, các phòng làm việc đảm sạch sẽ hợp vệ sinh; Trồng hoa, cây cảnh và thường xuyên chăm sóc, tạo môi trường xanh - sạch - đẹp, công sở văn minh, tạo ấn tượng tốt đối với công dân khi đến liên hệ, giao dịch.

6. Thực hiện tiếp công dân, tổ chức đối thoại và giải quyết khiếu nại tố cáo

- Xây dựng và thực hiện Quy chế tiếp công dân theo Luật Tiếp Công dân; Quy chế đối thoại với nhân dân theo Điều 125 của Luật Tổ chức chính quyền địa phương.

- Bố trí phòng tiếp công dân thuận tiện; xếp lịch làm việc chủ tịch UBND xã 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. Thường xuyên duy trì, tổ chức thực hiện tốt và nâng cao chất lượng công tác đối thoại, công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân.

- Chủ tịch UBND xã đối thoại trực tiếp với nhân dân định kỳ ít nhất 01 lần/năm trở lên theo Quyết định số 1031-QĐ/HU ngày 01/9/2017 của Ban Thường vụ Huyện ủy về ban hành Quy chế đối thoại trực tiếp giữa người đứng đầu cấp ủy, chính quyền các cấp với nhân dân (tổ chức đối thoại đột xuất khi cần thiết).

- Lắng nghe, tiếp thu góp ý của nhân dân tham gia chính quyền, giải quyết kịp thời những kiến nghị, nguyện vọng hợp pháp, chính đáng của nhân dân; đồng thời kiên trì tuyên truyền, giải thích, thuyết phục nhân dân đối với những vấn đề nhân dân chưa rõ, chưa đồng thuận.

- Biết cảm ơn khi nhận được các ý kiến góp ý xây dựng chính quyền...;

- Biết xin lỗi khi trong quá trình thực thi công vụ, giải quyết thủ tục hành chính có những sai sót, chậm trễ...gây phiền hà được nhân dân phản ánh, kiến nghị.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. UBND xã

- Chỉ đạo các công chức chuyên môn phối hợp triển khai thực hiện có hiệu quả các nội dung xây dựng mô hình điểm “Chính quyền thân thiện” xã Cường Lợi. Cân đối, bố trí, đề xuất hỗ trợ kinh phí để thực hiện.

- Lãnh đạo, chỉ đạo việc thực hiện cải cách hành chính, quy chế dân chủ, đạo đức công vụ, văn hóa công sở, giải quyết khiếu nại, tố cáo, đối thoại trực tiếp với

nhân dân.

2. Văn phòng – Thống kê xã

- Phối hợp với Ban Dân vận Đảng ủy tổ chức triển khai, thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn xã Cường Lợi.

- Phối hợp với Ban Dân vận Đảng ủy khảo sát, đánh giá thực trạng các nội dung xây dựng mô hình.

- Chủ trì, hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện cải cách hành chính, Quy chế dân chủ, đạo đức công vụ, văn hóa công sở.

- Phối hợp tham mưu tổng kết đánh giá kết quả thực hiện xây dựng mô hình điểm.

3. Các công chức chuyên môn

Phối hợp triển khai thực hiện có hiệu quả các nội dung xây dựng mô hình điểm “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn xã Cường Lợi.

4. Mặt trận Tổ quốc, các đoàn thể chính trị - xã hội xã

- Thực hiện tốt công tác tuyên truyền, giáo dục nâng cao nhận thức của cán bộ, đoàn viên, hội viên và Nhân dân về các văn bản quy phạm pháp luật liên quan về công tác dân vận của chính quyền, về Quy chế dân chủ ở cơ sở, đạo đức công vụ, văn minh công sở; về ý nghĩa của việc xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện”...

- Thực hiện tốt công tác giám sát và phản biện xã hội theo Quyết định số 217-QĐ/TW, Quyết định số 218-QĐ/TW ngày 12/12/2013 của Bộ Chính trị; tích cực đôn đốc, theo dõi kết quả thực hiện các kiến nghị sau giám sát; Nắm bắt kịp thời tâm tư, nguyện vọng, tập hợp đầy đủ ý kiến, kiến nghị của đoàn viên, hội viên, cử tri và nhân dân để phản ánh, kiến nghị với cấp ủy, chính quyền có hướng chỉ đạo, giải quyết kịp thời với mục đích xây dựng chính quyền thân thiện, gần gũi, phục vụ nhân dân, chăm lo lợi ích của nhân dân, tăng cường củng cố niềm tin của nhân dân đối với chính quyền./.

PHÓ TRƯỞNG BAN

Nơi nhận:

- BCD huyện;
- UBND huyện;
- TT Đảng ủy, TT HĐND xã;
- UBND xã;
- Các thành viên BCD xã;
- UBMTTQVN, các đoàn thể chính trị-xã hội xã;
- Lưu: VP.

CHỦ TỊCH UBND XÃ
Mai Thị Chiên