

Số: 56 /KH-UBND

Minh Bảo, ngày 20 tháng 05 năm 2024

KẾ HOẠCH

Triển khai thực hiện nhân rộng mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ” tại Ủy ban nhân dân xã Minh Bảo

Thực hiện Kế hoạch số 172/KH-UBND ngày 17/5/2024 của thành phố Yên Bái về việc triển khai thực hiện nhân rộng mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ” tại Ủy ban nhân dân các xã, phường thuộc thành phố Yên Bái

Ủy ban nhân dân xã Minh Bảo xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện nhân rộng mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ” tại Ủy ban nhân dân xã Minh Bảo, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Tiếp tục đổi mới mạnh mẽ phong cách, lề lối làm việc của cán bộ, công chức tại UBND x; Chuyển đổi mạnh mẽ từ “mệnh lệnh hành chính” sang¹ “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”. Thực hiện tốt 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 và Luật dân chủ ở cơ sở; xây dựng cơ quan, đơn vị văn hoá, cảnh quan môi trường xanh, sạch, đẹp.

- Đẩy mạnh thực hiện tốt yêu cầu “nghe dân nói, nói dân hiểu, làm dân tin”, biết xin lỗi và biết cảm ơn; thấu hiểu, chia sẻ và giải quyết các vướng mắc, bức xúc của nhân dân, của tổ chức và cá nhân theo thẩm quyền.

2. Yêu cầu

- Việc triển khai xây dựng 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.

- Thực hiện Bộ tiêu chí và thang điểm đánh giá Ủy ban nhân dân xã đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ” trên địa bàn thành phố Yên Bái.

II. ĐƠN VỊ, ĐỐI TƯỢNG VÀ THỜI GIAN THỰC HIỆN MÔ HÌNH

- Triển khai thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ”; Tổ chức Hội nghị ra mắt mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ” **trong tháng 05/2024**.

- Đối tượng thực hiện mô hình: Cán bộ, công chức cấp xã (bao gồm cả cán bộ, chiến sĩ lực lượng vũ trang).

III. NỘI DUNG, GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

1. Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, giáo dục nâng cao nhận thức về công tác dân vận của chính quyền, ý nghĩa của việc xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ”.

- Tổ chức 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 đến công tác dân vận chính quyền, thực hiện Luật dân chủ ở cơ sở; mục đích, ý nghĩa của mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ” 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.

- Rà soát, sửa đổi ban hành nội quy, quy chế của địa phương đảm bảo quy định Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở Nghị định số 59/2023/ND-CP quy định chi tiết một số điều của Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở.

- Thường xuyên tuyên truyền trên hệ thống Đài truyền thanh, trang thông tin điện tử và lồng ghép tuyên truyền tại các hội nghị, các buổi tiếp xúc cử tri, đối thoại với Nhân dân về mục đích, ý nghĩa của việc thực hiện mô hình tại đơn vị đến người dân, tổ chức biết, tham gia góp ý và giám sát việc thực hiện đối với người đứng đầu và cán bộ, công chức.

- Niêm yết công khai tại Bộ phận Phục vụ hành chính công các bảng khẩu hiệu: Thực hiện nghiêm “3 không”, “4 xin”, “4 luôn”, “4 thể hiện”, “5 biết”.

“3 không” Không phiền hà, sách nhiễu; Không né tránh trách nhiệm; Không trễ hẹn trong quá trình xử lý công việc

“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.

“4 thể hiện” Tôn trọng trong giao tiếp; Văn minh, văn hóa, lịch sự trong giải quyết công việc; Lắng nghe đầy đủ, hướng dẫn tận tình quy trình xử lý công việc và gần dân, giải quyết kịp thời những thắc mắc, kiến nghị chính đáng của người dân.

“5 biết”: Biết nghe dân nói, biết nói dân hiểu, biết làm dân tin, biết xin lỗi, biết cảm ơn.

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

- Nâng cao hiệu quả 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.

- Thực hiện tốt công khai, minh bạch thủ tục hành chính, 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 tá chức... tại trụ sở các xã, phường (Fanpage, zalo, trang thông tin điện tử của xã, phường).

- 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”.

- 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 và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2015 trong hồ sơ giải quyết thủ tục 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.

- Thực hiện các nội dung dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần theo quy định của thành phố, tỉnh. Phấn đấu nâng cao chỉ số năng lực cạnh tranh và cải cách hành chính.

- Thực hiện nghiêm túc việc công khai, minh bạch thủ tục hành chính, danh mục 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 và trên mạng xã hội.

- Thực hiện tiếp nhận ý kiến, góp ý qua hòm thư điện tử, địa chỉ zalo, facebook, ... của tổ chức, cá nhân; đồng thời tăng cường hướng dẫn người dân đánh giá trực tiếp hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết các thủ tục hành chính trên thiết bị điện tử và thực hiện đầy đủ việc lấy phiếu khảo sát mức độ hài lòng của người dân ngay sau khi trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua mã QR tại Bộ Phận phục vụ hành chính công.

3. Thực hiện văn minh, văn hóa công sở và Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức

- Sắp xếp, bố trí vị trí việc làm, các phòng làm việc của cán bộ, công chức xã 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.

- Ban Chấp hành công đoàn xã xây dựng quy chế, duy trì thành nề nếp 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, cắt tỉa tạo môi trường xanh, sạch, đẹp, công sở văn minh, tạo ấn tượng tốt đối với công dân khi đến liên hệ, giao dịch, làm việc.

- Rà soát lại những văn bản, hướng dẫn... được niêm yết tại trụ sở đã quá thời hạn, rách, bản để thay thế thường xuyên, kịp thời.

- Mỗi cán bộ, công chức; cán bộ, chiến sỹ lực lượng công an 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; xây dựng mô hình "*Công an xã tận tụy, gần bó, thân thiện, vì Nhân dân phục vụ*".

Tổ chức các hoạt động thăm hỏi, chúc mừng, động viên (Tổ chức lễ trao giấy chứng nhận kết hôn; trao giấy khai sinh, thẻ bảo hiểm y tế tại nhà; gửi thư cảm ơn người dân, tổ chức và doanh nghiệp có đóng góp; gửi thư xin lỗi về những khuyết điểm, tồn tại của chính quyền, những hoạt động của chính quyền làm ảnh hưởng đến người dân, tổ chức và doanh nghiệp; tổ chức thăm hỏi, phúng viếng, gửi thư chia buồn; Chủ tịch UBND cấp xã trực tiếp chúc mừng toàn thể nhân dịp năm mới, các ngày lễ lớn...) thông qua hệ thống truyền thanh, trang tin điện tử, mạng xã hội...

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

- + Thư cảm ơn: Gửi thư để 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.

- Niêm yết công khai Quy tắc ứng xử của người làm việc tại tại Bộ phận Phục vụ hành chính công cấp xã

- Bố trí hòm thư góp ý tại trụ sở ủy ban nhân dân xã, đảm bảo dễ quan sát và thuận tiện trong việc góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp. Có hòm thư điện tử, địa chỉ zalo, facebook... để tiếp nhận ý kiến góp ý của người dân tổ chức và doanh nghiệp. Thực hiện nghiêm túc việc trả lời phản ánh kiến nghị của công dân, tổ chức trên YenBai-s.

- Tăng cường kỷ luật, kỷ cương trong các cơ quan hành chính nhà nước các cấp: nội quy, quy chế làm việc, Ủy ban nhân dân xã; về văn hoá công sở; về trách nhiệm và đạo đức, văn hoá giao tiếp của cán bộ, công chức, viên chức khi thi hành nhiệm vụ, công vụ.

4. Tổ chức tiếp xúc, đối thoại và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo

- Thực hiện tốt 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. Thực hiện tiếp công dân định kỳ theo Quy định số 11- QĐo/TW, ngày 18/02/2019 của Bộ Chính trị.

- Bố trí phòng tiếp công dân thuận tiện; thông báo lịch làm việc, tiếp công dân của Bí thư, Chủ tịch ủy ban nhân dân xã; 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 và Quy định số 11-QĐi/TW, ngày 18/02/2019 của Bộ Chính trị.

- Nâng cao chất lượng công tác tiếp công dân; giải quyết kịp thời, đúng quy định của pháp luật các đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, tỷ lệ giải quyết đạt 100%.

- Tổ chức đối thoại trực tiếp với Nhân dân 04 lần trở lên trong 01 năm (*tổ chức đối thoại đột xuất khi cần thiết*).

- Lắng nghe, tiếp thu góp ý của Nhân dân tham gia góp ý xây dựng 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.

- Cảm ơn Nhân dân khi nhận được các ý kiến góp ý xây dựng chính quyền...; 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.

5. Đánh giá mức độ hài lòng của cán bộ, công chức, người dân, tổ chức và doanh nghiệp (đánh giá qua quét mã QR khảo sát điều tra xã hội học)

Sử dụng quét mã QR khảo sát điều tra xã hội học khảo sát đó 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... đối với chính quyền cơ sở.

6. Việc kiểm tra, giám sát và đánh giá rút kinh nghiệm

- Thường xuyên kiểm tra, giám sát việc thực hiện công vụ, nhiệm vụ của cán bộ, công chức. Thực hiện nghiêm túc việc lập lịch công tác, đánh giá kết quả triển khai công việc của cán bộ, công chức thông qua giao ban hằng tuần, tháng và sơ kết theo quý, 6 tháng để kịp thời khắc phục những tồn tại, hạn chế trong quá trình thực hiện mô hình.

- Tạo điều kiện thuận lợi để Ủy ban Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức chính trị - xã hội thực hiện vai trò giám sát theo quy định. Triển khai việc tổng kết đánh giá mô hình theo sự chỉ đạo, hướng dẫn của cơ quan cấp trên.

- Tổ chức triển khai thực hiện và tự chấm điểm theo Bộ tiêu chí và thang điểm đánh giá Ủy ban nhân dân xã đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ” trên địa bàn thành phố Yên Bái.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Công chức Văn phòng – Thông kê

- Phối hợp với Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân thành phố và các cơ quan liên quan tham mưu triển khai nhân rộng mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ” tại ủy ban nhân dân xã Minh Bảo.

- Phối hợp với cơ quan, đơn vị liên quan hướng triển khai các biểu mẫu để triển khai thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ”.

- Tổng hợp báo cáo tình hình triển khai thực hiện các nội dung mô hình theo Kế hoạch tại Ủy ban nhân dân các xã

- Thực hiện đánh giá Ủy ban nhân dân xã đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ” hàng năm theo hướng dẫn của phòng Nội vụ.

- Tham mưu Hội đồng Thi đua, Khen thưởng xã đưa nội dung thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ” thành tiêu chí chấm điểm thi đua hằng năm.

- Tham mưu rà soát đảm bảo về cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Bộ phận Phục vụ hành chính công xã; thực hiện hiệu quả công tác kiểm soát thủ tục hành chính.

- Tham mưu về các giải pháp đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính gắn với cung cấp dịch vụ công trực tuyến một phần, toàn trình; đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2015

- Phối hợp với Phòng Văn hóa và Thông tin ứng dụng công nghệ thông tin tại Ủy ban nhân dân xã.

- Hằng năm, phối hợp lập danh sách cán bộ, công chức tập huấn nâng cao trình độ ứng dụng công nghệ thông tin cho đội ngũ cán bộ, công chức.

- Tổ chức đánh giá, báo cáo kết quả bước đầu thực hiện mô hình trong tháng 6/2024; định kỳ 6 tháng, 01 năm báo cáo kết quả về ủy ban nhân dân thành (*qua phòng Nội vụ*) trước ngày 15/6, 15/12 hàng năm.

2. Công chức Tài chính – Kế toán: Tham mưu Ủy ban nhân dân xã bố trí kinh phí để thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ” và hướng dẫn thủ tục thanh, quyết toán theo quy định.

3. Công chức Tư pháp – Hộ tịch: Tăng cường tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật có liên quan đến nghĩa vụ của cán bộ, công chức, quy định về giải quyết thủ tục hành chính, về công tác tiếp công dân .. Kiểm tra, rà soát các văn bản quy phạm pháp luật, nhất là ở các lĩnh vực có liên quan trực tiếp đến quyền lợi, nghĩa vụ của người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

Thực hiện các quy định của pháp luật về phòng, chống tham nhũng; việc tiếp công dân của người đứng đầu chính quyền cấp xã; 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.

4. Các bộ phận chuyên môn: Phối hợp, tham mưu tổ chức thực hiện các nội dung trong kế hoạch theo chức năng, quyền hạn, trách nhiệm quản lý.

5. Công chức Văn hóa – xã hội: Đẩy mạnh công tác thông tin tuyên truyền, biểu dương những đơn vị, cá nhân có nhiều cách làm hay, sáng tạo, các gương điển hình trong thực hiện mô hình để tạo sức lan tỏa sâu rộng; đồng thời cũng phản ánh những cá nhân thực hiện chưa nghiêm túc.

6. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội

- Đẩy mạnh tuyên truyền sâu rộng trong đoàn viên, hội viên và Nhân dân về mục đích, ý nghĩa của việc thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ”.

- Tích cực tham gia giám sát cán bộ, công chức trong thực hiện nhiệm vụ, thực hiện mô hình; tổ chức hoặc phối hợp tổ chức việc khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với cán bộ, công chức, nhất là người đứng đầu trong thực hiện mô hình theo định kỳ.

Trên đây là Kế hoạch triển khai thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ” tại Ủy ban nhân dân các xã Minh Bảo, yêu cầu các các bộ phận chuyên môn nghiêm túc triển khai; quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc đề nghị kịp thời phản ánh về Ủy ban nhân dân xã Minh Bảo (*qua bộ phận Văn phòng*) để thống nhất, phối hợp giải quyết./.

Nơi nhận:

- TT. Đảng ủy xã;
- TT. HĐND, UBND xã;
- Ủy ban MTTQ và đoàn thể chính trị;
- Cán bộ, công chức xã;
- Lưu: VT,.

CHỦ TỊCH



Nguyễn Hữu Lợi