

Số: /KH-UBND

Duy Tiên, ngày 31 tháng 12 năm 2020

KẾ HOẠCH

Triển khai thực hiện nhân rộng mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ” tại UBND các xã, phường

Thực hiện chỉ đạo của Ban Thường vụ Thị ủy Duy Tiên và Kế hoạch số 3797/KH-UBND ngày 21 tháng 12 năm 2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hà Nam về triển khai thực hiện nhân rộng mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ”; Ủy ban nhân dân thị xã Duy Tiên xây dựng Kế hoạch thực hiện như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Tạo sự chuyên biến tích cực, nâng cao trách nhiệm của cấp ủy, chính quyền, cơ quan Nhà nước các cấp trên cơ sở quán triệt, cụ thể hóa những quan điểm, chủ trương của Đảng, Nhà nước, tư tưởng Hồ Chí Minh về công tác dân vận trong tình hình mới, nhất là công tác dân vận của chính quyền.

- Phát huy ưu điểm của mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ” đã được triển khai thực hiện điểm tại UBND xã Mộc Bắc và UBND phường Hòa Mạc đồng thời nhân rộng mô hình tại tất cả các xã, phường trên địa bàn thị xã để nâng cao hiệu quả hoạt động của chính quyền, góp phần củng cố lòng tin của Nhân dân đối với chính quyền các cấp.

2. Yêu cầu

- Việc thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ” phải đặt dưới sự lãnh đạo của Đảng, có sự quan tâm chỉ đạo, triển khai của chính quyền và sự phối hợp chặt chẽ của các tổ chức trong hệ thống chính trị.

- Việc triển khai mô hình phải đảm bảo nghiêm túc, chặt chẽ, chất lượng, hiệu quả, đúng quy trình các bước đã đề ra; quá trình triển khai có kiểm tra, đánh giá, rút kinh nghiệm nhằm tạo chuyển biến mạnh mẽ, tích cực về nhận thức và hành động của người đứng đầu cấp ủy đảng, chính quyền, của cán bộ, công chức.

- Việc triển khai mô hình phải góp phần nâng cao hiệu quả, chất lượng công tác dân vận của chính quyền, nhất là nâng cao đạo đức công vụ, ý thức trách nhiệm và phong cách phục vụ Nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức, tạo sự hài lòng của tổ chức, cá nhân khi đến liên hệ giải quyết công việc hành chính.

II. ĐƠN VỊ TRIỂN KHAI VÀ ĐỐI TƯỢNG THỰC HIỆN MÔ HÌNH

1. Đơn vị triển khai thực hiện

- Ủy ban nhân dân xã Mộc Bắc, phường Hòa Mạc phát huy những kết quả đã đạt được, khắc phục những hạn chế sau một năm triển khai thực hiện; đồng thời tiếp tục duy trì thực hiện mô hình trong thời gian tới.

- Ủy ban nhân dân các xã, phường: Mộc Nam, Chuyên Ngoại, Trác Văn, Yên Nam, Tiên Ngoại, Tiên Sơn, Yên Bắc, Châu Giang, Bạch Thượng, Tiên Nội, Đồng Văn, Hoàng Đông, Duy Minh, Duy Hải bắt đầu triển khai thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ” từ tháng 01/2021.

2. Đối tượng thực hiện

Cán bộ, công chức cấp xã (bao gồm cả cán bộ, chiến sĩ lực lượng vũ trang).

III. NỘI DUNG

1. Công tác thông tin tuyên truyền, quán triệt triển khai

- Ủy ban nhân dân thị xã tổ chức quán triệt, triển khai Kế hoạch nhân rộng mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ”.

- Ủy ban nhân dân các xã, phường tiến hành khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với cán bộ, công chức khi giao tiếp làm việc tại trụ sở trước khi triển khai thực hiện mô hình. Xác định những thuận lợi, khó khăn, xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện mô hình tại địa phương một cách cụ thể, có mục tiêu, nhiệm vụ, giải pháp để thực hiện mô hình có hiệu quả.

- Ủy ban nhân dân các xã, phường tổ chức Hội nghị quán triệt, tuyên truyền, hướng dẫn 100% cán bộ, công chức của đơn vị về các nội dung liên quan đến thực hiện mô hình.

- Thường xuyên tuyên truyền trên hệ thống Đài truyền thanh 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 để 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.

2. Về cơ sở vật chất, trang thiết bị, điều kiện phục vụ người dân

- Bố trí phòng tiếp dân và bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (bộ phận một cửa) có đầy đủ trang thiết bị (máy vi tính, máy scan, bàn làm việc, quạt...) và sắp xếp khoa học, gọn gàng, tạo cảnh quan môi trường xanh - sạch - đẹp.

- Có đầy đủ bàn, ghế, nước uống, sách, báo... phục vụ người dân đến chờ giải quyết thủ tục hành chính.

- Bố trí các phương tiện phù hợp nhằm cung cấp thông tin rõ ràng, cụ thể về quy trình, thủ tục hành chính để người dân, tổ chức thuận tiện tìm hiểu và tra cứu.

- Niêm yết công khai các thủ tục hành chính, biểu mẫu, các khoản phí, lệ phí theo quy định.

3. Về các nội dung thực hiện

- Thực hiện hiệu quả công tác cải cách hành chính, trọng tâm là cải cách thủ tục hành chính, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức; rà soát và đề xuất với cấp có thẩm quyền cắt giảm thời gian giải quyết, giảm bớt giấy tờ thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức; giải quyết các thủ tục hành chính theo thẩm quyền xong trước hạn và đúng hạn; quan tâm chỉ đạo giải quyết thủ tục hành chính ngay tại nhà cho những đối tượng là người già neo đơn, khó khăn trong việc đi lại...cần sự hỗ trợ của chính quyền trong thực hiện thủ tục hành chính.

- Tổ chức lấy ý kiến nhận xét của tổ chức, cá nhân đối với cán bộ, công chức khi giao tiếp, làm việc bằng phiếu khảo sát ngay sau khi giải quyết công việc; tăng cường kiểm tra, giám sát và có biện pháp xử lý đối với cán bộ, công chức, viên chức bị tổ chức, cá nhân đánh giá thấp qua phiếu khảo sát mức độ hài lòng.

- Cán bộ, công chức phải thực hiện tốt “nụ cười công sở”, các quy định về văn minh, văn hóa công sở; có thái độ tôn trọng, gần gũi, nhẹ nhàng, lịch sự, đúng mực trong quá trình giải quyết công việc; hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, dễ hiểu. Quan tâm lắng nghe, chia sẻ các vấn đề bức xúc, nguyện vọng chính đáng và giải trình kịp thời vướng mắc của tổ chức, cá nhân đối với việc xử lý, giải quyết công việc hành chính của Ủy ban nhân dân cấp xã theo thẩm quyền.

- Người đứng đầu cấp ủy, chính quyền cấp xã tổ chức tiếp dân và đối thoại với Nhân dân theo quy định. Giải quyết đúng quy định, kịp thời, nhanh chóng các đơn thư khiếu nại, tố cáo, các kiến nghị của Nhân dân, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác quản lý Nhà nước của chính quyền địa phương theo thẩm quyền, không để đơn, thư tồn đọng kéo dài, vượt cấp đồng thời thực hiện nghiêm túc các nội dung của công tác tiếp dân theo Luật Tiếp công dân.

- Bố trí hòm thư góp ý tại trụ sở làm việc và công khai số điện thoại của lãnh đạo địa phương tại nơi tiếp công dân nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho người dân tham gia đóng góp ý kiến. Lãnh đạo UBND cấp xã thực hiện nghiêm túc việc tiếp thu ý kiến của tổ chức, cá nhân.

- Xây dựng khẩu hiệu thực hiện mô hình và niêm yết tại trụ sở UBND cấp xã: Cán bộ, công chức UBND xã, phường quyết tâm thực hiện tốt: **“5 biết”** (*Biết nghe dân nói, biết nói dân hiểu, biết làm dân tin, biết xin lỗi, biết cảm ơn*) và **“3 thể hiện”** (*Tôn trọng: trong quan hệ giao tiếp. Văn minh: lịch sự, văn hóa trong giao tiếp, giải quyết công việc. Gân gũ: trong quan hệ, giải quyết công việc nhanh chóng*).

- Thực hiện việc gửi “Thư xin lỗi” đối với các tổ chức, cá nhân khi giải quyết không đúng hẹn, không giải quyết kịp thời công việc hành chính của người dân, tổ chức đến liên hệ. Thực hiện việc gửi “Thư cảm ơn” đối với các tổ chức, cá nhân có đóng góp ý kiến tham gia xây dựng chính quyền hoặc cung cấp, phản ánh kịp thời cho chính quyền những thông tin quan trọng...

- Tổ chức trao, gửi các thư: “Thư chúc mừng”, “Thư chia buồn” đến người dân đảm bảo trang trọng, ý nghĩa, phù hợp với văn hóa, thuần phong mỹ tục của dân tộc và địa phương nhằm thể hiện sự quan tâm của chính quyền đối với người dân.

- Tiếp nhận, xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị và thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho người dân, tổ chức biết.

- Lựa chọn, bồi dưỡng cán bộ lãnh đạo làm công tác tiếp dân, công chức làm việc tại bộ phận một cửa có năng lực công tác, trình độ chuyên môn vững vàng, có kinh nghiệm, khéo léo trong giao tiếp, ứng xử với người dân, nhất là trong xử lý các tình huống.

- Người đứng đầu cấp ủy, chính quyền, các ngành, đoàn thể và cán bộ, công chức cấp xã thường xuyên có các hoạt động cùng với Nhân dân trên địa bàn thôn, xóm, tổ dân phố thực hiện một số các công việc như: tạo cảnh quan môi trường xanh, sạch đẹp, giúp đỡ gia đình neo đơn, chính sách, hộ nghèo...; quan tâm nắm bắt tình hình đời sống Nhân dân, những vấn đề Nhân dân quan tâm, bức xúc để kịp thời chỉ đạo giải quyết ngay tại cơ sở theo thẩm quyền và đề nghị cấp trên giải quyết đối với những việc vượt quá thẩm quyền, đồng thời phải thông báo cho người dân biết.

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

- Người đứng đầu chính quyền phải 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.

IV. TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN

Tháng 01/2021: Triển khai thực hiện nhân rộng mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ” tại 14 xã, phường (*xã Mộc Bắc, phường Hòa Mạc tiếp tục thực hiện mô hình đã triển khai từ năm 2019*).

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Nội vụ thị xã

- Chủ trì, phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND thị xã và các cơ quan liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân thị xã triển khai thực hiện Kế hoạch nhân rộng mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ”.

- Phối hợp với Ban Dân vận Thị ủy lựa chọn, hướng dẫn UBND các xã, phường về biểu mẫu để triển khai thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ”.

- Đôn đốc Ủy ban nhân dân các xã, phường thực hiện các nội dung mô hình theo Kế hoạch của Ủy ban nhân dân thị xã và Hướng dẫn của Ban Chỉ đạo phong trào thi đua “Dân vận khéo” thị xã.

- Tham mưu Hội đồng Thi đua, Khen thưởng thị xã đưa nội dung thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ” thành tiêu chí chấm điểm thi đua hàng năm đối với Ủy ban nhân dân các xã, phường.

- Theo dõi, tổng hợp, báo cáo kết quả triển khai thực hiện mô hình theo quy định.

2. Phòng Tài chính - Kế hoạch thị xã

Tham mưu Ủy ban nhân dân thị xã chỉ đạo, hướng dẫn các xã, phường bố trí kinh phí đầu tư cơ sở vật chất 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. Phòng Tư pháp thị xã

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.

4. Thanh tra thị xã

Tăng cường thanh tra, kiểm tra trách nhiệm của Thủ trưởng các đơn vị trong việc 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.

5. Văn phòng HĐND và UBND thị xã

- Tham mưu chỉ đạo rà soát đảm bảo về cơ sở vật chất, trang thiết bị tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã, phường; thực hiện hiệu quả công tác kiểm soát thủ tục hành chính.

- Chủ trì tham mưu về các giải pháp đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính gắn với cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4.

- Phối hợp với phòng Văn hóa và Thông tin kiểm tra tình hình ứng dụng công nghệ thông tin tại Ủy ban nhân dân các xã, phường.

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

6. Đài Truyền thanh thị xã, Trang Thông tin điện tử thị xã

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 đơn vị thực hiện chưa nghiêm túc.

7. Ủy ban nhân dân các xã, phường

- Căn cứ Kế hoạch của Ủy ban nhân dân thị xã và Hướng dẫn của Ban Chỉ đạo phong trào thi đua “Dân vận khéo” thị xã để xây dựng Kế hoạch và tập trung triển khai thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ” sát hợp với tình hình thực tế của địa phương.

- Rà soát, bố trí đảm bảo về cơ sở vật chất, trang thiết bị tại nơi tiếp dân và bộ phận một cửa xã, phường; đồng thời sắp xếp, bố trí cán bộ, công chức là những người có trình độ, năng lực, kinh nghiệm làm việc tại bộ phận một cửa và bộ phận tiếp dân.

- Tổ chức đánh giá, báo cáo kết quả bước đầu thực hiện mô hình trong tháng 3/2021; định kỳ 6 tháng, 01 năm báo cáo kết quả về Ban Thường vụ Thị ủy (qua Ban Dân vận Thị ủy) và Ủy ban nhân dân thị xã (qua phòng Nội vụ thị xã) trước ngày 15/6, 15/12 hàng năm.

8. Đề nghị Ban Dân vận Thị ủy

Phối hợp với Ủy ban nhân dân thị xã hướng dẫn, theo dõi, kiểm tra việc triển khai thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ” tại các xã, phường đảm bảo chất lượng, hiệu quả.

9. 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 đối với 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 nhân rộng mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ” tại Ủy ban nhân dân các xã, phường. Ủy ban nhân dân thị xã yêu cầu các cơ quan, đơn vị trực thuộc, UBND các xã, phường 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 thị xã (qua phòng Nội vụ) để xem xét, phối hợp giải quyết./.

Nơi nhận:

- Ban Thường vụ Thị ủy;
- Ban Dân vận Thị ủy;
- Thường trực HĐND, Lãnh đạo UBND thị xã;
- Các cơ quan, đơn vị liên quan;
- UBND các xã, phường;
- Lưu: VT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN THỊ XÃ

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Trương Quốc Việt