

Số: /KH-UBND

Bắc Kạn, ngày tháng 8 năm 2025

## KẾ HOẠCH

### Triển khai thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện, Nhân dân phát huy quyền làm chủ” tại Ủy ban nhân dân phường Bắc Kạn

Căn cứ Kế hoạch số 71/KH-UBND ngày 26 tháng 3 năm 2025 của UBND tỉnh Thái Nguyên về việc triển khai mô hình “Chính quyền thân thiện, Nhân dân phát huy quyền làm chủ” tại các đơn vị cấp xã trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên; Chủ tịch UBND phường Bắc Kạn ban hành Kế hoạch triển khai mô hình “Chính quyền thân thiện, Nhân dân phát huy quyền làm chủ” tại UBND phường Bắc Kạn, cụ thể như sau:

#### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Tạo sự chuyển biến mạnh mẽ về nhận thức và hành động của chính quyền cơ sở trong việc xây dựng nền hành chính phục vụ, thân thiện, hiện đại và hiệu lực, hiệu quả; trong sạch, vững mạnh, gần dân, bảo đảm và phát huy quyền làm chủ của Nhân dân, đáp ứng kịp thời các nhu cầu, lợi ích thiết thực, hợp pháp của Nhân dân; củng cố vững chắc lòng tin của Nhân dân đối với Đảng và Nhà nước.

2. Đẩy mạnh việc thực hiện các quy định về đạo đức công vụ, văn hóa công sở, tác phong làm việc, quy tắc ứng xử; xây dựng và thực hiện phong cách “trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân”, “nghe dân nói, nói dân hiểu, làm dân tin” trong đội ngũ cán bộ, công chức, nhất là người đứng đầu các cơ quan, đơn vị thuộc UBND phường Bắc Kạn.

3. Phát huy vai trò tham gia của Nhân dân vào việc triển khai các chủ trương, chính sách, pháp luật; tham gia ý kiến với những vấn đề có liên quan mật thiết đến cuộc sống của người dân tại địa phương; bảo đảm để Nhân dân tham gia, giám sát hoạt động của cơ quan nhà nước, cán bộ, công chức. Nêu cao tinh thần cầu thị, tiếp thu, trách nhiệm thông tin, giải trình của các cơ quan nhà nước đối với những kiến nghị, đề xuất của Nhân dân theo quy định, qua đó thực hiện tốt Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở tại địa phương.

4. Triển khai thực hiện tốt mô hình “Chính quyền thân thiện, Nhân dân phát huy quyền làm chủ” góp phần quan trọng trong việc duy trì, cải thiện và nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS), Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX), Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) hàng năm.

5. Việc triển khai xây dựng chính quyền thân thiện 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. THỜI GIAN, ĐỊA ĐIỂM, ĐỐI TƯỢNG TRIỂN KHAI**

### **1. Thời gian**

- Triển khai từ ngày ban hành Kế hoạch này đến hết tháng 12/2025.
- Tổng kết, báo cáo kết quả vào tháng 12/2025.

### **2. Địa điểm thực hiện**

Triển khai thực hiện tại 100% phòng chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công và đơn vị sự nghiệp công lập thuộc UBND phường Bắc Kạn (gọi tắt là các cơ quan, tổ chức, đơn vị).

### **3. Đối tượng triển khai**

- Cán bộ, công chức, viên chức và người hoạt động không chuyên trách ở cấp xã thuộc UBND phường Bắc Kạn.
- Nhân dân trên địa bàn phường Bắc Kạn.

## **III. NỘI DUNG XÂY DỰNG MÔ HÌNH “CHÍNH QUYỀN THÂN THIỆN, NHÂN DÂN PHÁT HUY QUYỀN LÀM CHỦ”**

### **1. Nhiệm vụ xây dựng “Chính quyền thân thiện” tại UBND phường Bắc Kạn**

#### **1.1. Thực hiện tốt các nội dung công khai, minh bạch**

Công khai đầy đủ, kịp thời các nội dung UBND phường cần phải công khai theo quy định của Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở, Luật Tiếp cận thông tin; các thông tin khác phải được công khai theo quy định của pháp luật. Việc công khai phải thực hiện đầy đủ các hình thức, phát huy các kênh số của địa phương, mạng xã hội của cộng đồng dân cư để đảm bảo mọi người dân có thể dễ dàng tiếp cận, tìm hiểu.

#### **1.2. Thực hiện tốt việc giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) cho cá nhân, tổ chức**

- Huy động sự tham gia của cán bộ, công chức, viên chức, đoàn viên, hội viên các tổ chức chính trị - xã hội hỗ trợ, tiếp đón, hướng dẫn người dân đến làm thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường để việc giải quyết TTHC cho người dân được thuận lợi, nhanh chóng. Hỗ trợ người dân thực hiện các TTHC toàn trình tại nhà, ngoài giờ làm việc để thuận lợi cho người dân.

- Thực hiện tốt việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Công khai đầy đủ, kịp thời các TTHC theo quy định. Hướng dẫn người dân

thực hiện TTHC tận tình, chu đáo. Ghi giấy hẹn công dân; giấy kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ đầy đủ thông tin; không để xảy ra hồ sơ trả quá hạn; thực hiện xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả khi có hồ sơ trả quá hạn; không để người dân phải nộp thêm thành phần hồ sơ ngoài quy định, phải trả thêm ngoài phí, lệ phí, phải đi lại nhiều lần để giải quyết. Thực hiện tiếp nhận, trả kết quả thông qua dịch vụ bưu chính công ích; hẹn giờ giải quyết TTHC nhằm đảm bảo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC.

- Thường xuyên kiểm tra, giám sát việc thực hiện tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC, việc thực hiện kỷ luật, kỷ cương trong cơ quan hành chính; xử lý nghiêm những cán bộ, công chức giải quyết công việc chậm, muộn, yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp thành phần hồ sơ trái quy định, có biểu hiện tiêu cực, gây phiền hà, nhũng nhiễu người dân, doanh nghiệp.

### **1.3. Thực hiện tốt việc tiếp công dân và giải quyết đơn thư, phản ánh, kiến nghị của Nhân dân**

- Công khai đầy đủ thông tin về việc tiếp công dân (*Nơi tiếp công dân; thời gian tiếp công dân thường xuyên; Lịch tiếp công dân của Chủ tịch UBND phường; thành phần tham dự và dự kiến nội dung tiếp công dân của các buổi tiếp công dân định kỳ*) của Chủ tịch UBND phường tại địa điểm tiếp công dân của UBND phường và công bố trên Trang thông tin điện tử của đơn vị. Bố trí địa điểm tiếp công dân đúng quy định, đảm bảo thuận tiện cho người dân và đúng quy định về văn hóa công sở.

Bố trí, sắp xếp cán bộ, công chức có kinh nghiệm, kỹ năng trong giao tiếp, ứng xử với người dân, nhất là trong xử lý các tình huống làm công tác tiếp công dân. Cán bộ, công chức khi tiếp công dân phải có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân; thực hiện đúng quy định của pháp luật về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo. Lắng nghe, chia sẻ các bức xúc, nguyện vọng và giải thích kịp thời các vướng mắc của tổ chức, cá nhân đối với việc xử lý, giải quyết công việc hành chính của địa phương.

Tạo thuận lợi cho Nhân dân tham gia góp ý với chính quyền cũng như chính quyền thực hiện việc giải trình trước Nhân dân; nâng cao hiệu quả trong tổ chức tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân theo quy định của pháp luật.

### **1.4. Thực hiện tốt quy định về văn hóa công vụ**

- Tiếp tục quán triệt, chỉ đạo cán bộ, công chức thực hiện nghiêm nội dung Quyết định số 1847/QĐ-TTg ngày 27/12/2018 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Đề án Văn hóa công vụ; Kế hoạch số 38/KH-UBND ngày 08/3/2024 của UBND tỉnh Thái Nguyên triển khai thực hiện Đề án Văn hoá công vụ tỉnh Thái Nguyên giai đoạn 2024 - 2025; Kế hoạch số 51/KH-UBND ngày 06/3/2025 của

Chủ tịch UBND tỉnh về nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động công vụ; nâng cao kỷ luật, kỷ cương hành chính trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên năm 2025.

- rà soát nội quy, quy chế làm việc của UBND phường để kịp thời sửa đổi, bổ sung các quy định có liên quan đến văn hóa công vụ thuộc thẩm quyền cho phù hợp với tình hình thực tế tại địa phương.

- Siết chặt kỷ luật, kỷ cương, tăng cường kiểm tra, giám sát, kiên quyết xử lý nghiêm các cá nhân, tổ chức thuộc thẩm quyền quản lý vi phạm hoặc đề nghị cấp có thẩm quyền xử lý đối với cá nhân, tổ chức vi phạm các quy định về văn hóa công vụ theo quy định. Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết thủ tục hành chính đối với người dân. Xử lý nghiêm các hành vi vi phạm văn hoá công vụ.

- Thực hiện nghiêm các quy định về văn minh, văn hóa công sở; có thái độ tôn trọng, phong cách làm việc dân chủ, gần gũi, nhã nhặn, lịch sự khi tiếp xúc với tổ chức, cá nhân đến làm việc, liên hệ công tác. Mỗi cán bộ, công chức, viên chức phải gương mẫu và thực hiện nghiêm các quy định, chuẩn mực về đạo đức, lối sống. Thực hiện tốt quy tắc ứng xử "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.

- 100% cán bộ, công chức khi làm việc phải đeo thẻ; riêng cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phải mặc đồng phục hoặc trang phục ngành (nếu có) theo quy định, đeo thẻ công chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ.

- Hằng năm không có cán bộ, công chức, viên chức bị xử lý kỷ luật, không có cán bộ, công chức, viên chức vi phạm nội quy, quy chế làm việc (uống rượu, bia trước, trong giờ hành chính, không có mặt tại trụ sở làm việc trong giờ làm việc không có lý do...).

- Xây dựng, tổ chức thực hiện chương trình, kế hoạch công tác và phân công nhiệm vụ đến từng cán bộ, công chức, viên chức, người lao động theo tinh thần 5 rõ: “*rõ người, rõ việc, rõ trách nhiệm, rõ tiến độ, rõ kết quả cụ thể*”, đánh giá đúng năng lực, trình độ, sở trường của từng cán bộ, công chức, viên chức làm cơ sở sắp xếp, điều chuyển, bố trí nhân sự phù hợp với vị trí việc làm để nâng cao hiệu quả, hiệu năng hoạt động của các cơ quan hành chính; kiên quyết thực hiện tinh giản số cán bộ, công chức, viên chức năng lực yếu, thiếu tinh thần trách nhiệm, không hoàn thành nhiệm vụ được giao theo đúng quy định của pháp luật.

### **1.5. Xây dựng không gian công sở xanh - sạch - đẹp - thân thiện**

- Bố trí Trung tâm Phục vụ Hành chính công phường ở vị trí thuận tiện, có biển hiệu rõ ràng, đảm bảo người dân dễ tìm, dễ thấy. Lắp đặt các pano, áp phích, băng rôn, khẩu hiệu tuyên truyền về xây dựng, thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện, Nhân dân phát huy quyền làm chủ”.

- Xây dựng môi trường làm việc xanh - sạch - đẹp - thân thiện. Có vị trí để xe cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp khi đến giao dịch, làm việc với chính quyền. Bố trí địa điểm nơi ngồi chờ rộng rãi, có đủ ghế ngồi, có quạt hoặc điều hòa không khí, xây dựng không gian xanh. Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường có bàn, ghế, nước uống, sách, báo phục vụ người dân trong khi ngồi chờ giao dịch.

Lắp đặt internet wifi không đặt mật khẩu phục vụ người dân, tổ chức và doanh nghiệp đến giải quyết TTHC. Phòng làm việc bố trí, sắp xếp gọn gàng, khoa học; quầy giao dịch không có sự ngăn cách giữa cán bộ, công chức với người dân khi giải quyết TTHC, đảm bảo khi làm việc người dân có đủ ghế ngồi.

- Lắp đặt, trang bị các máy móc, thiết bị như máy photo, máy scan đảm bảo phục vụ các nhu cầu của cá nhân, tổ chức đến giải quyết TTHC. Có thiết bị điện tử hoặc phiếu để cá nhân, tổ chức đánh giá trực tiếp công tác giải quyết thủ tục hành chính. Triển khai hệ thống camera giám sát hoạt động của cán bộ, công chức Trung tâm Phục vụ hành chính công.

### **1.6. Triển khai thường xuyên các hoạt động tiếp xúc, thăm hỏi, động viên, gần gũi Nhân dân**

- Tổ chức các hoạt động thăm hỏi, chúc mừng, động viên Nhân dân thông qua các hình thức: Tổ chức lễ trao thư chúc mừng khi cấp giấy chứng nhận kết hôn, giấy khai sinh tại trụ sở UBND xã. Tổ chức đoàn thăm hỏi, phúng viếng hoặc gửi thư chia buồn đến gia đình công dân có người thân qua đời, đăng ký khai tử. Gửi thư cảm ơn người dân, tổ chức và doanh nghiệp có đóng góp xây dựng đảng, xây dựng chính quyền và cộng đồng dân cư... Gửi thư xin lỗi khi giải quyết TTHC trả kết quả quá hạn và những khuyết điểm, tồn tại của chính quyền, những hoạt động sai sót của chính quyền làm ảnh hưởng đến người dân, tổ chức và doanh nghiệp,...

- Chủ tịch UBND phường trực tiếp chúc mừng toàn thể Nhân dân dịp năm mới, các ngày lễ lớn... thông qua hệ thống loa truyền thanh, Trang thông tin điện tử, mạng xã hội... Hằng 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.

### **1.7. Lãnh đạo UBND phường gương mẫu, thân thiện và có trách nhiệm với Nhân dân**

- Lãnh đạo UBND phường thường xuyên gương mẫu, đi đầu trong việc thực

hiện 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. Chỉ đạo xây dựng và triển khai thực hiện nghiêm, có hiệu quả các quy chế, quy định về thực hiện dân chủ và đạo đức công vụ đối với đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và người lao động thuộc chính quyền quản lý.

- Có lối sống gần gũi, hòa đồng, thân thiện với đồng chí, đồng nghiệp và Nhân dân. Thường xuyên tôn trọng, 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 tổ chức, cá nhân theo quy định của pháp luật; kiên trì tuyên truyền, giải thích, thuyết phục Nhân dân đối với những vấn đề Nhân dân chưa rõ, chưa đồng thuận. Chỉ đạo xây dựng và thực hiện nghiêm công tác tiếp công dân, đối thoại với Nhân dân theo quy định.

## **2. Nhiệm vụ thực hiện nội dung “Nhân dân phát huy quyền làm chủ” tại địa phương**

### **2.1. Thực hiện tốt công tác tuyên truyền Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở**

- Tổ chức Hội nghị tuyên truyền, phổ biến nội dung thực hiện dân chủ ở cơ sở đến người dân tại 100% tổ dân phố trên địa bàn.

- Phổ biến, tuyên truyền các nội dung thực hiện dân chủ ở cơ sở bằng các hình thức như niêm yết công khai tại Nhà văn hóa của tổ dân phố; trụ sở UBND phường; qua Hệ thống loa truyền thanh; qua các cuộc đối thoại, tiếp xúc với người dân; đăng tải trên Trang thông tin điện tử phường, trang mạng xã hội chính thức của UBND phường, nhóm zalo tổ dân phố,..

- Ban hành Quy chế thực hiện dân chủ trên địa bàn phường; tuyên truyền rộng rãi việc thực hiện Quy chế thực hiện dân chủ với nhiều hình thức để mọi người dân đều có thể dễ dàng nắm bắt và thực hiện đầy đủ các quyền dân chủ của công dân.

- Thường xuyên theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở trên địa bàn phường.

### **2.2. Phát huy vai trò tham gia của Nhân dân vào triển khai thực hiện các chủ trương, chính sách tại địa phương**

- Thường xuyên phổ biến, cung cấp thông tin mới về chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; các chương trình, dự án, chính sách đang được thực hiện ở địa phương; đảm bảo người dân nắm được nội dung cơ bản của chính sách, thời gian thực hiện chính sách, các đối tượng thụ hưởng; các quy trình thủ tục cũng như cơ quan, cán bộ phụ trách việc thực hiện chính sách.

- Phát huy vai trò của người dân, doanh nghiệp, các tổ chức chính trị - xã hội, các hội, nhóm thành lập theo quy định... trong giám sát và phản biện việc triển khai

thực hiện các chủ trương, chính sách trên địa bàn, đặc biệt là các chính sách thiết yếu, liên quan đến cuộc sống hàng ngày của người dân như chính sách an sinh xã hội, chính sách hỗ trợ phát triển kinh tế, chính sách y tế, giáo dục, việc cung cấp dịch vụ công như điện, nước, đường giao thông, đảm bảo an ninh trật tự...

- Tạo điều kiện thuận lợi để người dân tham gia các tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội, tham gia các hội, nhóm, câu lạc bộ tự lập. Đổi mới hình thức sinh hoạt, gắn các hoạt động của đoàn thể, hội, nhóm với các hoạt động phát triển kinh tế, xây dựng đời sống văn hoá tại khu dân cư để thu hút và đáp ứng nhu cầu thiết thực của hội viên. Thông qua các hoạt động trong tổ chức, phát huy quyền người dân được tham gia ý kiến, đóng góp đối với việc triển khai các chủ trương, chính sách tại địa phương.

- Tuyên truyền vận động và tạo mọi điều kiện thuận lợi để mọi người dân trên địa bàn tham gia bầu Tổ trưởng tổ dân phố. Tăng cường tuyên truyền vận động mọi người dân đi bầu cử để thực hiện quyền làm chủ trực tiếp của mình.

- Thực hiện đầy đủ, đúng quy định các nội dung Nhân dân bàn và quyết định theo Điều 15, Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở qua các hình thức tổ chức cuộc họp cộng đồng dân cư, phát phiếu lấy ý kiến hoặc biểu quyết trực tuyến. Đảm bảo 100% người dân tại tổ dân phố nhận được thông tin về thời gian, địa điểm, nội dung Nhân dân bàn và quyết định; 100% đại diện hộ gia đình (khuyến khích mời tất cả các cử tri trong hộ gia đình) tham gia các cuộc họp bàn và quyết định trực tiếp; 100% cử tri tại tổ dân phố tham gia ý kiến qua phiếu lấy ý kiến hoặc qua biểu quyết trực tuyến. Tuyên truyền vận động, phát huy trách nhiệm của mỗi người dân tích cực tham gia vào các nội dung Nhân dân bàn và quyết định, đồng thời thực hiện nghiêm túc nội dung các quyết định của cộng đồng dân cư.

- Thực hiện đầy đủ, đúng quy định các nội dung Nhân dân tham gia ý kiến trước khi cơ quan có thẩm quyền quyết định theo Điều 25, Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở qua các hình thức: Tổ chức Hội nghị trao đổi, đối thoại giữa UBND phường với Nhân dân; tổ chức cuộc họp của cộng đồng dân cư; phát phiếu lấy ý kiến của hộ gia đình; thông qua hòm thư góp ý, đường dây nóng; thông qua Ban công tác Mặt trận ở tổ dân phố và các tổ chức chính trị - xã hội; thông qua Trang thông tin điện tử của chính quyền địa phương; thông qua mạng viễn thông, mạng xã hội hoạt động hợp pháp theo quy định. Đảm bảo mọi cá nhân, hộ gia đình đều có thể tham gia ý kiến dễ dàng, thuận tiện, đầy đủ vào các nội dung xin ý kiến Nhân dân trước khi cơ quan có thẩm quyền ra quyết định.

- Phát huy và tạo điều kiện để Nhân dân kiểm tra, giám sát các nội dung mà Nhân dân đã bàn và quyết định; việc tổ chức thực hiện dân chủ ở cơ sở, thực hiện chính sách, pháp luật của chính quyền địa phương; cán bộ, công chức, viên chức, người lao động và người hoạt động không chuyên trách cấp xã tại UBND phường,

tổ dân phố. Giải quyết kịp thời, thoả đáng, theo đúng quy định của pháp luật các hành vi, nội dung có dấu hiệu vi phạm do công dân phản ánh tới chính quyền. Tổ chức Hội nghị trao đổi, đối thoại giữa UBND phường với Nhân dân và Hội nghị định kỳ của cộng đồng dân cư theo đúng quy định. Báo cáo, cung cấp đầy đủ thông tin về tình hình, hoạt động của chính quyền tới Nhân dân; tổ chức cho mọi người dân tham dự đều được thảo luận, tham gia ý kiến, đề xuất, kiến nghị đầy đủ. Tiếp thu, giải trình thoả đáng các ý kiến của Nhân dân.

### **2.3. Phát huy vai trò hoạt động của Ban Thanh tra nhân dân, Ban Giám sát đầu tư cộng đồng**

#### **a) Phát huy vai trò hoạt động của Ban Thanh tra nhân dân**

- Tổ chức cuộc họp của cộng đồng dân cư để bầu, cho thôi, bầu bổ sung làm thành viên Ban Thanh tra nhân dân ở phường với sự tham gia đầy đủ của người dân tại tổ dân phố. Đảm bảo ứng cử viên được bầu có phẩm chất đạo đức tốt, có uy tín trong cộng đồng dân cư, có hiểu biết về chính sách, pháp luật, có đủ sức khỏe để hoàn thành nhiệm vụ.

- Ban Thanh tra nhân dân ở phường xây dựng kế hoạch và tổ chức hoạt động để thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn theo đúng quy định. Kịp thời tiếp nhận thông tin, phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân có liên quan đến phạm vi kiểm tra, giám sát của Ban Thanh tra nhân dân. Chủ động thu thập tài liệu, phân tích, đối chiếu, tổng hợp thông tin và đánh giá, làm rõ nội dung phản ánh, kiến nghị. Thông báo kết quả kiểm tra, giám sát, xác minh đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị bằng văn bản. Trường hợp phát hiện người có hành vi vi phạm pháp luật thì kiến nghị cơ quan, tổ chức có thẩm quyền xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

- Ban Thanh tra nhân dân ở phường thường xuyên liên hệ, phối hợp chặt chẽ với Nhân dân để tiếp nhận, phản hồi kịp thời ý kiến phản ánh của Nhân dân. Giữ mối liên hệ chặt chẽ với HĐND, UBND phường để giải quyết kịp thời ý kiến phản ánh của Nhân dân theo thẩm quyền hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

- UBND phường tạo điều kiện thuận lợi để Ban Thanh tra nhân dân ở phường thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của mình. Chú trọng bồi dưỡng kiến thức, nghiệp vụ để các thành viên Ban Thanh tra nhân dân hoàn thành tốt nhiệm vụ.

#### **b) Phát huy vai trò hoạt động của Ban Giám sát đầu tư của cộng đồng**

- Tổ chức cuộc họp của cộng đồng dân cư để bầu thành viên là đại diện Nhân dân tham gia Ban Giám sát đầu tư của cộng đồng với sự tham gia đầy đủ của người dân tại tổ dân phố. Đảm bảo ứng cử viên được bầu có đủ tiêu chuẩn theo quy định tại Điều 42, Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở. Thành viên Ban Giám sát đầu tư của

cộng đồng, kế hoạch giám sát, kết quả giám sát, kết quả giải quyết các phản ánh, kiến nghị được thông báo rộng rãi tới cộng đồng dân cư.

- Đảm bảo 100% các chương trình, dự án đầu tư trên địa bàn được giám sát bởi Ban Giám sát đầu tư của cộng đồng. Ban Giám sát đầu tư của cộng đồng phải xây dựng kế hoạch hoạt động để thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được quy định tại Điều 43 của Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở và phải phù hợp với nội dung từng chương trình, dự án. Kịp thời tiếp nhận thông tin phản ánh tổ chức, cá nhân có liên quan đến chương trình, dự án thuộc phạm vi kiểm tra, giám sát. Chủ động thu thập, thông tin, tài liệu để đánh giá tính xác thực, sự phù hợp khi thực hiện chương trình, dự án; nội dung phản ánh, kiến nghị của Nhân dân về chương trình, dự án trên địa bàn. Tổ chức kiểm tra, giám sát trực tiếp tại nơi thực hiện chương trình, dự án. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ có thể mời người có chuyên môn liên quan cùng tham gia kiểm tra, giám sát việc tuân thủ các quy trình, quy phạm kỹ thuật, định mức và chủng loại vật tư theo quy định.

- Ban Giám sát đầu tư của cộng đồng liên hệ chặt chẽ với Nhân dân để nắm bắt thông tin do Nhân dân phản ánh, kịp thời báo cáo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền để giải quyết. Trường hợp phát hiện các vấn đề vi phạm, Ban Giám sát đầu tư của cộng đồng kịp thời kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định của pháp luật.

- UBND phường, chủ chương trình, chủ đầu tư, ban quản lý chương trình, dự án có trách nhiệm tạo điều kiện thuận lợi để Ban Giám sát đầu tư của cộng đồng thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của mình. Chú trọng bồi dưỡng kiến thức, nghiệp vụ để các thành viên Ban Giám sát đầu tư của cộng đồng hoàn thành tốt nhiệm vụ.

### **3. Tập huấn, tuyên truyền về mô hình “Chính quyền thân thiện, Nhân dân phát huy quyền làm chủ” và các nội dung có liên quan**

Tổ chức hội nghị tập huấn, tuyên truyền, viết tin, bài, phóng sự về xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện, Nhân dân phát huy quyền làm chủ” và các nội dung đo lường, nâng cao mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công trên địa bàn phường.

## **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**1. Các cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc UBND phường:** Phổ biến quán triệt đến cán bộ, công chức, viên chức và người lao động nội dung Kế hoạch này; căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao chỉ đạo triển khai thực hiện các nội dung theo Kế hoạch này đảm bảo đạt chất lượng, thời gian thực hiện theo quy định.

### **2. Phòng Văn hóa - Xã hội**

- Chủ trì, hỗ trợ, hướng dẫn các cơ quan, tổ chức, đơn vị triển khai thực hiện các nội dung, tiêu chí của mô hình “Chính quyền thân thiện, Nhân dân phát huy quyền làm chủ” theo Kế hoạch. Đôn đốc, kiểm tra việc triển khai, đảm bảo triển khai đầy đủ các nội dung, đạt được mục đích, yêu cầu theo Kế hoạch.

- Tổ chức hội nghị tập huấn, tuyên truyền các nội dung xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện, Nhân dân phát huy quyền làm chủ” và các nội dung có liên quan cho cán bộ, công chức, viên chức, người lao động người hoạt động không chuyên trách và Nhân dân trên địa bàn.

- Nâng cao chất lượng cung cấp thông tin trên Trang thông tin điện tử của phường.

- rà soát, hướng dẫn nâng cao chất lượng Hệ thống loa truyền thanh.

**3. Trung tâm Phục vụ hành chính công phường:** Triển khai mô hình thực hiện tốt công tác cải cách thủ tục hành chính, việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông đảm bảo hiệu quả, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, tổ chức.

## V. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện Kế hoạch này được bố trí từ ngân sách nhà nước theo quy định của pháp luật và phân cấp quản lý ngân sách.

Trên đây là Kế hoạch triển khai mô hình “Chính quyền thân thiện, Nhân dân phát huy quyền làm chủ” tại các cơ quan, đơn vị thuộc UBND phường Bắc Kạn. Đề nghị các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh vướng mắc, các cơ quan, đơn vị báo cáo Ủy ban nhân dân phường (qua phòng Văn hóa - Xã hội) để tổng hợp, xem xét, giải quyết./.

### **Nơi nhận:**

*Gửi bản điện tử:*

- TT Đảng ủy;
- TT. HĐND phường;
- UBMTTQVN phường;
- CT, PCT UBND;
- Các phòng chuyên môn, TTPVHCC;
- Các Đơn vị sự nghiệp công lập;
- Trang TTĐT phường;

*Gửi bản giấy:*

- 45 ông (bà) Tổ trưởng tổ dân phố;
- Lưu: VT, VH.XH.(Trangnm)

**CHỦ TỊCH**

**Đinh Huy Hoàng**