

KẾ HOẠCH

Xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ” trên địa bàn xã Yên Phong

Căn cứ Kế hoạch số 137-KH/HU, ngày 19 tháng 12 năm 2024 của Ban Thường vụ Huyện ủy Ý Yên về triển khai xây dựng mô hình dân vận khéo “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ” và “Công an xã tận tụy, gần bó, thân thiện vì nhân dân phục vụ”;

Thực hiện Kế hoạch số 39-KH/ĐU, ngày 12/02/2025 của Đảng ủy xã Yên Phong về triển khai xây dựng mô hình Dân vận khéo “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ” và “Công an xã tận tụy, gần bó, thân thiện vì nhân dân phục vụ”;

Ủy ban nhân dân xã Yên Phong xây dựng kế hoạch thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ” trên địa bàn xã Yên Phong như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích:

- Xây dựng mô hình “chính quyền thân thiện, vì nhân dân phục vụ”.
- Nâng cao nhận thức, trách nhiệm của các cấp ủy, chính quyền, tổ chức đảng, đoàn thể và Nhân dân trong việc xây dựng “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ” nhằm đổi mới mạnh mẽ tác phong, lề lối làm việc của chính quyền cấp xã theo hướng “Phục vụ, hướng dẫn, vận động thuyết phục” theo đúng chủ trương của Đảng và chính sách, pháp luật của Nhà nước;
- Đổi mới mạnh mẽ tác phong, lề lối làm việc của đội ngũ cán bộ, công chức, nâng cao chất lượng, hiệu quả trong cách phục vụ tổ chức, công dân; từng bước chuyển sang chính quyền thân thiện, gần dân và thực sự của dân, do dân và vì dân.
- Tạo chuyển biến tích cực về nhận thức, trách nhiệm của các ban ngành, đoàn thể, của cán bộ công chức Nhà nước trên cơ sở 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.

- Thực hiện tốt việc phục vụ nhân dân khi đến giải quyết công việc hành chính trên tinh thần “Trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân” theo tư tưởng, tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh.

- Cải thiện và nâng cao chất lượng, hiệu quả hành chính công, xây dựng hình ảnh chính quyền cơ sở thân thiện trong nhận thức của nhân dân.

2. Yêu cầu

- Xây dựng Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ đảm bảo sự hài lòng của người dân, tổ chức, cá nhân khi đến liên hệ giải quyết công việc hành chính.

- Thực hiện tốt phương châm dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra, biết “Nghe dân nói”, “Nói dân hiểu”, “Hướng dẫn dân làm”, “Làm dân tin”, biết xin lỗi, biết cảm ơn, thấu hiểu và chia sẻ các vướng mắc của người dân, tổ chức; đội ngũ cán bộ, công chức có thái độ tôn trọng người dân, cá nhân, tổ chức khi giải quyết hành chính.

- Chính quyền, công sở thân thiện phải có thái độ tôn trọng nhân dân, thể hiện sự văn minh, văn hóa trong giao tiếp ứng xử tạo được hình ảnh người cán bộ thân thiện, gần gũi trong nhìn nhận, đánh giá của nhân dân, tổ chức và cá nhân khi đến liên hệ.

- Giải quyết kịp thời những thủ tục hành chính, các kiến nghị, đề xuất nguyện vọng chính đáng của Nhân dân; xây dựng chính quyền trong sạch, vững mạnh, hoạt động hiệu lực, hiệu quả, góp phần thực hiện tốt các nhiệm vụ chính trị tại địa phương, nhằm củng cố niềm tin của Nhân dân đối với Đảng, Nhà nước.

II. THỜI GIAN, ĐỊA ĐIỂM THỰC HIỆN

1. Thời gian thực hiện: Trong năm 2025.

2. Địa điểm thực hiện: Trên địa bàn xã Yên Phong.

III. NỘI DUNG TRIỂN KHAI XÂY DỰNG MÔ HÌNH

1. Đối với hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước

1.1. Xây dựng chính quyền điện tử, đảm bảo công khai, dân chủ trong thực hiện thủ tục hành chính

- Thực hiện nghiêm việc công khai, minh bạch quy trình giải quyết và các vấn đề có liên quan đến thủ tục hành chính đối với cá nhân và tổ chức tại trụ sở UBND xã, đài phát thanh xã và trên mạng xã hội (fanpage, Zalo,...), 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 xã.

- Niêm yết bộ thủ tục cải cách hành chính thuộc phạm vi giải quyết của UBND xã theo quy định, công khai trên mục thông tin cải cách hành chính của xã, trên trang thông tin điện tử và tại phòng 1 cửa của UBND xã.

- 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.

- Lắp đặt hệ thống truyền thanh thông minh tại các thôn, xóm trên địa bàn xã.

- Lắp camera tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để theo dõi, giám sát cán bộ, công chức trong làm việc trực tiếp với người dân.

- 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.

1.2. Đảm bảo cơ sở vật chất, môi trường công sở văn minh, hiện đại

- Xây dựng cảnh quan môi trường “Sáng, xanh, sạch, đẹp, an toàn” tạo ấn tượng tốt đối với công dân khi đến liên hệ, giao dịch.

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

- + Bàn ghế, nước uống, tủ/ kệ/ giá và sách, báo phục vụ công dân đến làm việc tại bộ phận một cửa.

- + Sắp xếp bố trí vị trí để công dân có bàn viết, có máy tính, máy scan, máy in cho công dân có thể tra cứu và thực hiện các thủ tục hành chính qua cổng dịch vụ công.

- + Sắp xếp, bố trí vị trí làm việc, các phòng làm việc của cán bộ, công chức, 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, hiệu quả hơn” đảm bảo tạo sự gần gũi, thân thiện, thông thoáng, không có sự ngăn cách giữa cán bộ, công chức và cá nhân, tổ chức.

1.3. Xây dựng hoạt động của chính quyền 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 kết quả thủ tục hành chính và thư chúc mừng của Ủy ban nhân dân xã kèm theo các quy tắc, quy định trong thực hiện văn minh trong tổ chức việc cưới, và lễ hội...

+ Tổ chức lễ trao Giấy khai sinh tại Ủy ban nhân dân xã: trao kết quả thủ tục hành chính và thư chúc mừng của Ủy ban nhân dân xã kèm theo một số điều cần lưu ý khi chăm sóc trẻ sơ sinh.

+ Gửi thư chia buồn đến gia đình công dân có người thân qua đời, thủ tục trao giấy khai tử và xóa thường trú tại hộ gia đình 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...

- 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, 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...

1.4. 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 xây dựng lịch công tác, đánh giá kết quả triển khai công việc của cán bộ, công chức thông qua họp 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.

- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã, 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.

2. Đối với cán bộ, công chức

2.1. Xây dựng hình ảnh người đứng đầu chính quyền gương mẫu, thân thiện, có trách nhiệm với Nhân dân

- Gương mẫu 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, nhất là trong giao tiếp, ứng xử và giải quyết công việc với Nhân dân theo hướng “trọng dân, gần dân, hiểu dân và có trách nhiệm với dân”. Chịu trách nhiệm trước cấp ủy đảng, 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.

- Triển khai thực hiện nghiêm túc, có hiệu quả các quy chế, quy định về đạo đức công vụ đối với đội ngũ cán bộ, công chức. 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 tiếp nhận và trả kết quả, trực tiếp giải quyết các 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. Tổ chức đối thoại trực tiếp với Nhân dân định kỳ (ít nhất 01 - 02 lần/năm).

- 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.

2.2. Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức; cán bộ, chiến sỹ lực lượng công an thân thiện và có trách nhiệm với Nhân dân

- Bố trí, phân công những cán bộ, công chức vững về chuyên môn, nghiệp vụ, có nhiều kỹ năng, kinh nghiệm để tiếp dân, giải quyết công việc cho người dân; lắng nghe, chia sẻ các kiến nghị, đề xuất chính đáng của Nhân dân.

- Mỗi cán bộ, công chức; cán bộ, chiến sỹ lực lượng công an 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 khẩu hiệu “3 luôn”, “5 biết” và “5 không”:

“3 luôn”: Luôn nhẹ nhàng, luôn lắng nghe, luôn giúp đỡ.

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

“5 không”: Không cửa quyền, hách dịch, gây khó khăn, phiền hà; không quan liêu, vô cảm, vô trách nhiệm; không tham nhũng, tiêu cực, lãng phí, lợi ích nhóm; không xu nịnh, chạy chọt, gian dối; không lợi dụng chức vụ, quyền hạn trong thực thi công vụ.

Các khẩu hiệu “3 luôn”, “5 biết” và “5 không” được niêm yết trước Bộ tiếp nhận và trả kết quả (một cửa) và trụ sở công an xã.

- Thực hiện tốt nộ cưỡi công sở và các quy định về văn hóa công sở và các quy định về quy tắc ứng xử.

- 100% cán bộ, công chức xã ký cam kết thực hiện tốt mô hình “Chính quyền thân thiện, vì nhân dân phục vụ”

2.2. Thực hiện tốt quy chế dân chủ ở cơ sở

- Tổ chức, thực hiện tốt các nội dung về dân chủ cơ sở theo quy định hiện hành.

- Biết quan tâm lắng nghe, chia sẻ các vấn đề bức xúc, nguyện vọng và giải trình kịp thời vướng mắc của nhân dân, tổ chức và cá nhân đối với việc xử lý, giải quyết công việc hành chính của chính quyền.

- Thực hiện công khai số điện thoại đường dây nóng của lãnh đạo địa phương, đơn vị. Duy trì hộp thư góp ý tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ở đơn vị.

- Chấn chỉnh lề lối tác phong làm việc của đội ngũ CBCCVC trong thực thi công vụ.

- Củng cố, nâng cao chất lượng hoạt động của Ban Thanh tra nhân dân.

- Có sự phối hợp tốt với công đoàn cơ sở và các đoàn thể có liên quan trong xây dựng, lựa chọn giải pháp phù hợp đáp ứng yêu cầu xây dựng công sở thân thiện theo yêu cầu kế hoạch.

3. Thực hiện tốt quy định về văn hóa công vụ

- Tiếp tục quán triệt, chỉ đạo thực hiện nghiêm nội dung Quyết định số 1847/QĐ-TTg ngày 27/12/2018 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Đề án Văn hóa công vụ.

- Rà soát nội quy, quy chế làm việc của cơ quan, đơn vị để sửa đổi, bổ sung các quy định có liên quan đến văn hóa công vụ thuộc thẩm quyền cho phù hợp với tình hình của cơ quan.

- 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, doanh nghiệp.

- Tổ chức thực hiện nghiêm túc, hiệu quả các chuẩn mực trong giao tiếp, ứng xử khi thực thi công vụ. Tổ chức thực hiện “**nộ cưỡi công sở**”, thực hiện 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.

- Tăng cường đạo đức công vụ, nâng cao tinh thần trách nhiệm, ý thức phục vụ nhân dân cho đội ngũ cán bộ, công chức; thực hiện tốt công tác đào tạo, tập huấn kỹ năng giao tiếp ứng xử với Nhân dân.

4. Công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân và công tác tiếp dân

- Thực hiện việc giải quyết đúng quy định, kịp thời, nhanh chóng các đơn, thư khiếu nại tố cáo, các kiến nghị của nhân dân, tổ chức và cá nhân có liên quan đến công tác quản lý Nhà nước của chính quyền cơ sở.

- Thực hiện tốt việc giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân và thực hiện nghiêm túc các nội dung của công tác tiếp dân theo Luật tiếp công dân.

- Bố trí, sắp xếp cán bộ lãnh đạo tiếp dân nghiêm túc, công khai lịch tiếp công dân, bố trí nơi tiếp công dân lịch sự, trang trọng và sạch sẽ.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng UBND xã

- Tham mưu Chủ tịch UBND xã tổ chức triển khai, hướng dẫn thực hiện mô hình theo nội dung Kế hoạch được ban hành.

- Theo dõi, đôn đốc các ngành thực hiện hiện quy trình, cách thức nội dung triển khai đảm bảo đúng mục đích, yêu cầu đề ra.

2. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

- Thực hiện nghiêm túc các văn bản chỉ đạo, điều hành của Ủy ban nhân dân xã về công tác cải cách hành chính để từng bước cải thiện và nâng cao chất lượng, hiệu quả hành chính công, xây dựng hình ảnh chính quyền cơ sở thân thiện trong nhận thức của nhân dân.

- Đề xuất các giải pháp, sáng kiến, mô hình hay góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của địa phương góp phần vào hiệu quả cải cách hành chính của xã.

- Triển khai thực hiện tốt cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Tập trung thực hiện tốt việc hướng dẫn, tiếp nhận thủ tục hành chính; giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo quy định.

- Thực hiện công khai, minh bạch, không gây phiền hà, khó khăn, tiêu cực; tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính đúng quy định; lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân làm mục tiêu hoạt động.

3. Tài chính

Có trách nhiệm phối hợp với Văn phòng UBND xã tham mưu Chủ tịch UBND xã xây dựng dự toán, thanh quyết toán kinh phí thực hiện kế hoạch xây dựng mô hình chính quyền thân thiện vì nhân dân phục vụ.

4. Văn hóa - thông tin

Phối hợp với các cơ quan có liên quan định hướng nội dung thông tin tuyên truyền thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện vì nhân dân phục vụ” trên hệ thống truyền thanh và trên trang thông tin của UBND xã nhằm triển khai hiệu quả Kế hoạch này.

5. Cán bộ, công chức các ban, ngành có liên quan

Có trách nhiệm tổ chức thực hiện các nội dung kế hoạch này. Cán bộ, công chức theo từng lĩnh vực phụ trách, quản lý để thực hiện mô hình chính quyền thân thiện vì nhân dân phục vụ theo nội dung kế hoạch này.

6. Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội xã

- Tăng cường tuyên truyền, giáo dục nâng cao nhận thức cho đoàn viên, hội viên và Nhân dân về các nội dung liên quan đến công tác dân vận chính quyền, Luật thực hiện dân chủ ở cơ sở, đạo đức công vụ, văn hóa công sở, về ý nghĩa của việc xây dựng thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ”.

- Tổ chức giám sát việc thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ”.

- Tổ chức lấy ý kiến, đánh giá sự hài lòng của người dân đối với các hoạt động chính quyền, của cán bộ, công chức trong thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ”.

Ủy ban nhân dân xã yêu cầu các ngành có liên quan chịu trách nhiệm triển khai thực hiện Kế hoạch này. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc phát sinh các ban ngành có ý kiến, đề xuất giải pháp gửi về Văn phòng UBND xã tổng hợp, trình Chủ tịch UBND xã xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.

Nơi nhận:

- TTĐU-HĐND-UBND xã;
- Các ban, ngành, đoàn thể xã;
- Cán bộ, công chức xã;
- Trang thông tin điện tử xã;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Đào Văn Thắng

