

Số: 68/KH-UBND

Viêng Lán, ngày 20 tháng 3 năm 2023

## KẾ HOẠCH

### Triển khai thực hiện “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ” trên địa bàn xã Viêng Lán

#### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

##### 1. Mục đích

- Xây dựng “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ” nhằm thực hiện tốt việc phục vụ Nhân dân khi đến giải quyết công việc hành chính với tinh thần trách nhiệm “Trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân” theo tư tưởng đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh, góp phần thực hiện thắng lợi các mục tiêu, nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội, đảm bảo Quốc phòng – an ninh theo Nghị quyết Đại hội Đảng bộ xã Viêng Lán, nhiệm kỳ 2020-2025.

- Đổi mới lề lối làm việc của cán bộ, công chức (CBCC) trong phục vụ người dân, tổ chức.

- Tạo chuyên biến tích cực về nhận thức, trách nhiệm của CBCC trong thực thi nhiệm vụ được giao nhất là đối với CBCC được giao nhiệm vụ giao tiếp, tiếp nhận, xử lý, giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân; xây dựng đội ngũ CBCC có phẩm chất đạo đức, trình độ năng lực, có tinh thần trách nhiệm cao, tận tụy phục vụ Nhân dân.

- Nâng cao trách nhiệm của CBCC đối với nền hành chính phục vụ tạo bước chuyên biến mạnh mẽ trong chỉ đạo, điều hành và công tác phối hợp đồng bộ, kịp thời của các cơ quan, đơn vị.

- Cải thiện và nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân góp phần nâng cao kết quả chỉ số Cải cách hành chính (PAR INDEX), chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI), chỉ số năng lực cạnh tranh (PCI) của tỉnh; xây dựng hình ảnh chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ trên địa bàn xã.

##### 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; từng bước nâng cao chỉ số PAR INDEX, PAPI.

- Thực hiện tốt phương châm dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra, biết nghe dân nói, biết nói dân hiểu, biết làm dân tin, biết xin lỗi, biết cảm ơn; thấu hiểu và chia sẻ những vướng mắc của người dân, tổ chức; đội ngũ CBCC có thái độ tôn trọng người dân, tổ chức, cá nhân khi giải quyết hành chính.

- CBCC phải thể hiện văn minh, văn hóa trong giao tiếp ứng xử, tạo được hình ảnh người CBCC thân thiện, gần gũi với người dân, tổ chức khi đến liên hệ làm việc.

## II. NỘI DUNG

### 1. Công tác tuyên truyền, giáo dục nâng cao nhận thức về “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ”

Tổ chức tuyên truyền, phổ biến, quán triệt đến CBCC các văn bản có liên quan đến việc thực hiện quy chế dân chủ, mục đích, ý nghĩa thực hiện phương châm “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 CBCC trong thực thi nhiệm vụ, công vụ. Nhân rộng các điển hình tiên tiến trong thực hiện tốt “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ”.

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

- Xây dựng và thực hiện các khẩu hiệu: “Cán bộ, công chức: Luôn 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), **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) và **3 thể hiện**: tôn trọng (trong quan hệ giao tiếp), văn minh (lich sự, văn hóa trong giao tiếp, giải quyết công việc), gần gũi (trong quan hệ, giải quyết công việc nhanh chóng, không quan cách, trịnh thượng, xa cách).

- Triển khai thực hiện các mẫu thư: Thư xin lỗi, Thư cảm ơn, Thư chúc mừng, Thư chia buồn... phù hợp với phong tục địa phương.

- Tổ chức khảo sát lấy ý kiến của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan, địa phương.

### 3. Đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính

- Công khai kịp thời danh mục thủ tục hành chính (TTHC) thuộc thẩm quyền giải quyết của địa phương theo quy định của tỉnh, huyện.

- Rà soát TTHC, tiếp tục kiến nghị đơn giản hóa TTHC, cắt giảm thời gian giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền.

- Niêm yết công khai, minh bạch tất cả các TTHC bằng các hình thức thiết thực và thích hợp (trên trang Thông tin điện tử của xã, tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ).

- Thực hiện 100% TTHC mức độ, 3, 4 và toàn trình đối với TTHC áp dụng đối với cấp xã trên cổng dịch vụ công quốc gia, tạo điều kiện tốt nhất để tổ chức, cá nhân, người dân giải quyết hồ sơ trực tuyến và thực hiện các giải pháp để nâng cao tỷ lệ giải quyết hồ sơ trực tuyến.

- Sắp xếp, bố trí địa điểm để hướng dẫn người dân thực hiện các quy trình, thủ tục hành chính phù hợp với tình hình thực tế; thực hiện công khai số điện thoại của lãnh đạo địa phương hoặc đường dây nóng tại nơi tiếp công dân. Chú trọng tạo điều kiện thuận lợi và hỗ trợ cho người khuyết tật khi đến giải quyết TTHC.

#### **4. Thực hiện tốt quy chế dân chủ ở cơ sở**

- Tổ chức, triển khai thực hiện tốt các nội dung về dân chủ ở cơ sở theo các quy định hiện hành.
- Chấn chỉnh lề lối tác phong làm việc của đội ngũ CBCC trong thực thi công vụ.
- Phối hợp chặt chẽ giữa thủ trưởng cơ quan với công đoàn cơ sở và các tổ chức chính trị - xã hội, đoàn thể có liên quan trong xây dựng, chọn lựa giải pháp phù hợp, đáp ứng yêu cầu xây dựng công sở thân thiện.

#### **5. Thực hiện tốt việc tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân**

- Bố trí, sắp xếp CBCC có năng lực tốt làm công tác tiếp công dân, công khai lịch tiếp công dân; nơi tiếp công dân bảo đảm quy định về văn hóa công sở.
- 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 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. Thực hiện tốt quy chế đối thoại với Nhân dân theo Điều 125 của Luật Tổ chức chính quyền địa phương, đối thoại với tổ chức cá nhân về TTHC, giải quyết TTHC và các quy định hiện hành.

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

- Tiếp tục quán triệt thực hiện tốt 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; Quyết định số 319/QĐ-BNV ngày 18/4/2019 của Bộ Nội vụ ban hành kế hoạch triển khai thực hiện Quyết định số 1847/QĐ-TTg ngày 27/12/2018 của Thủ tướng Chính phủ; Kế hoạch số 166/KH-UBND ngày 15/7/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Sơn La ban hành kế hoạch triển khai thực hiện Đề án Văn hóa công vụ; Kế hoạch số 70/KH-UBND ngày 06/11/2020 của UBND xã về triển khai Đề án Văn hóa công vụ.

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

- Siết chặt kỷ luật, kỷ cương, tăng cường kiểm tra, kiên quyết xử lý các cá nhân 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.

- 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 “**nụ cười 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 khi 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 CBCC; cử CBCC đi đào tạo, tập huấn kỹ năng giao tiếp ứng xử với Nhân dân.

- Xây dựng môi trường làm việc xanh – sạch – đẹp, trong lành, thân thiện. Sắp xếp và bố trí trang thiết bị làm việc ở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đảm bảo tạo sự thân thiện, gần gũi, thông thoáng, không có sự ngăn cách giữa CBCC và cá nhân, tổ chức.

### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **1. Công chức Văn phòng HĐND-UBND**

- Tham mưu cho UBND xã triển khai thực hiện Kế hoạch thực hiện “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ” tới toàn thể CBCC, người hoạt động không chuyên trách xã, các bản trên địa bàn xã.

- Rà soát đề xuất bổ sung đảm bảo về cơ sở vật chất, trang thiết bị tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả 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 mức độ 3,4.

- Phối hợp với phòng công chức Văn hóa – xã hội kiểm tra tình hình ứng dụng công nghệ thông tin tại Ủy ban nhân dân xã.

- Tham mưu cho Chủ tịch UBND xã việc tổ chức 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.

- Theo dõi, tổng hợp, báo cáo kết quả triển khai thực hiện kế hoạch này.

#### **2. Công chức Tài chính – kế toán**

Tham mưu Ủy ban nhân dân xã bố trí kinh phí đầu tư cơ sở vật chất để thực hiện “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ” và thanh, quyết toán theo quy định.

#### **3. Công chức Tư pháp – Hộ tịch**

Tham mưu triển khai công tác 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 ...tự 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. Công chức Văn hóa – xã hội**

Đẩy mạnh công tác thông tin tuyên truyền, biểu dương những cá nhân có nhiều cách làm hay, sáng tạo, các gương điển hình trong thực hiện để tạo sức lan tỏa sâu rộng; đồng thời cũng phản ánh những cá nhân thực hiện chưa nghiêm túc.

## **5. Đề nghị Ủy ban MTTQ Việt Nam xã và các tổ chức chính trị - xã hội của xã**

- Đẩy mạnh tuyên truyền sâu rộng trong đoàn viên, hội viên và Nhân dân về mục đích, ý nghĩa của việc thực hiện “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 kế hoạch này; 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 “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ” theo định kỳ.

Trên đây là kế hoạch triển khai thực hiện “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ” của UBND xã Viên Lán./.

### ***Nơi nhận:***

- UBND huyện (b/c);
- Phòng Nội vụ huyện;
- Thường trực Đảng ủy xã;
- Thường trực HĐND xã;
- Chủ tịch, PCT UBND xã;
- MTTQ và các tổ chức chính trị - xã hội, đoàn thể xã;
- Cán bộ, công chức xã;
- Lưu: VT (T.Anh).

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Tuấn Anh**