

Số: /KH-UBND

Thanh Liêm, ngày tháng 01 năm 2021

KẾ HOẠCH
Triển khai thực hiện nhân rộng mô hình
“Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ”

Thực hiện Kế hoạch số 3797/Kh-UBND ngày 21/12/2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hà Nam về việc triển khai nhân rộng mô hình “*Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ*”, Ủy ban nhân dân huyện ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Tạo sự chuyển biến tích cực, nâng cao trách nhiệm trong nhận thức, hành động của cấp ủy, chính quyền, cơ quan nhà nước các cấp trên cơ sở quán triệt những quan điểm, chủ trương của Đảng, Nhà nước, tư tưởng Hồ Chí Minh về công tác dân vận của chính quyền.

2. Phát huy ưu điểm của mô hình “*Chính quyền thân thiện vì nhân dân phục vụ*” để nâng cao hiệu quả hoạt động của chính quyền.

3. Củng cố lòng tin của nhân dân đối với chính quyền các cấp

4. Việc thực hiện mô hình phải nghiêm túc, chặt chẽ, đảm bảo chất lượng, hiệu quả. Phải có sự lãnh đạo của cấp ủy, chính quyền các cấp; có sự phối hợp chặt chẽ giữa các tổ chức trong hệ thống chính trị.

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

1. Đơn vị triển khai thực hiện: Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (gọi chung là ủy ban nhân dân cấp xã)

2. Đối tượng thực hiện: Cán bộ, công chức ủy ban nhân dân cấp xã (bao gồm cả cán bộ, chiến sĩ lực lượng vũ trang).

III. NỘI DUNG

1. Quy trình các bước thực hiện mô hình

Quy trình thực hiện mô hình “*Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ*” được tiến hành theo trình tự 4 bước (theo Hướng dẫn của Ban ban chỉ đạo phong trào thi đua “*Dân vận khéo*” tỉnh).

2. Các tiêu chí thực hiện mô hình

Việc thực hiện mô hình “*Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ*” được thực hiện trên các tiêu chí (nội dung) sau:

2.1. Về công tác thông tin tuyên truyền, quán triệt triển khai

- Tổ chức tốt hội nghị quán triệt, tuyên truyền, hướng dẫn 100% cán bộ, công chức trong cơ quan về các nội dung liên quan đến thực hiện mô hình. Đồng thời tổ chức cho cán bộ, công chức ký cam kết thực hiện và làm theo các nội dung khẩu hiệu “5 biết”, “3 thể hiện”.

- Thường xuyên tuyên truyền trên phương tiện thông tin đại chúng về mục đích, ý nghĩa của thực hiện mô hình “*Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ*” của 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.

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

- Bố trí phòng tiếp dân và bộ phận tiếp nhận, trả kết quả (một cửa) có đầy đủ trang thiết bị (máy 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... cho người dân đến chờ làm thủ 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 biểu mẫu, thủ tục hành chính, các khoản phí, lệ phí người dân, tổ chức phải thực hiện.

2.3. Về các nội dung thực hiện

- Thường xuyên rà soát và đề xuất với cấp trên về cắt giảm thời gian xử lý, giảm bớt giấy tờ thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức. Giải quyết kịp thời các thủ tục hành chính của người dân, tổ chức theo thẩm quyền xong trước và đúng thời hạn.

- 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, dân chủ, 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 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 ủy ban nhân dân cấp xã theo thẩm quyền.

- Người đứng đầu cấp ủy, chính quyền địa phương tổ chức tiếp dân và đối thoại với Nhân dân theo quy định. Thực hiện 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 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.

- Định kỳ hằng tháng có kế hoạch tổ chức cho cán bộ, công chức xuống địa bàn thôn, tổ dân phố để tham gia hoạt động với người dân (ít nhất phải tổ chức một

lần/tháng); quan tâm nắm bắt tình hình đời sống Nhân dân, những vấn đề người dân quan tâm, bức xúc để kịp thời chỉ đạo giải quyết ngay tại cơ sở theo thẩm quyền và có kế hoạch lộ trình giải quyết cụ thể đối với những việc quá thẩm quyền. Đồng thời phải thông báo cho người dân biết.

- Quan tâm chỉ đạo giải quyết thủ tục hành chính ngay tại nhà cho những đối tượng người già neo đơn, khó khăn trong việc đi lại,... cần sự hỗ trợ của chính quyền trong thực hiện thủ tục hành chính.

- Thực hiện hình thức “*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 “*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 và phù hợp với văn hóa, thuần phong mỹ tục của địa phương, nhằm thể hiện sự quan tâm của chính quyền đối với người dân.

- Công khai số điện thoại của lãnh đạo địa phương và lịch tiếp dân tại nơi tiếp công dân.

- Tiếp nhận và 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.

- Bố trí, sắp xếp cán bộ lãnh đạo tiếp dân; công chức tại bộ phận một cửa có năng lực công tác, trình độ chuyên môn vững, có kinh nghiệm, khéo léo trong giao tiếp, ứng xử với người dân, nhất là trong xử lý các tình huống.

2.4. Việc kiểm tra, giám sát và đánh giá rút kinh nghiệm thực hiện

- Có biện pháp, giải pháp cụ thể đảm bảo thực hiện đầy đủ việc lấy phiếu khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với cán bộ, công chức.

- Người đứng chính quyền phải thường xuyên kiểm tra, giám sát việc thực hiện công vụ của cán bộ, công chức. Thực hiện nghiêm túc việc đánh giá kết quả thực hiện thông qua việc giao ban hằng tuần, tháng và sơ kết theo quý, 6 tháng kịp thời khắc phục những tồn tại, hạn chế trong quá trình thực hiện mô hình.

- Tạo điều kiện thuận lợi cho Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức chính trị - xã hội thực hiện vai trò giám sát theo quy định.

IV. TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN

1. Trong tháng 01/2021: Triển khai thực hiện nhân rộng mô hình “*Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ*” đối với tất cả các xã, phường, thị trấn.

2. Năm 2022: Thực hiện đồng bộ mô hình “*Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ*” tại bộ phận một cửa cấp huyện.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Nội vụ

- Tham mưu Ủy ban nhân dân huyện triển khai xây dựng Kế hoạch nhân rộng mô hình “*Chính quyền thân thiện vì nhân dân phục vụ*”. Thời gian hoàn thành trong **tháng 01/2021**.

- Phối hợp với Ban dân vận Huyện ủy đơn đốc, chỉ đạo, Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn thực hiện các nội dung mô hình “*Chính quyền thân thiện, vì nhân dân phục vụ*” theo kế hoạch của UBND huyện.

- Tham mưu Ủy ban nhân dân huyện, Hội đồng thi đua khen thưởng huyện 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 UBND các xã, thị trấn từ năm 2021; đối với các phòng, ban cấp huyện từ năm 2022.

- Hàng năm theo dõi, tổng hợp kết quả triển khai thực hiện mô hình “*Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ*” báo cáo Ủy ban nhân dân huyện.

2. Phòng Tài chính- Kế hoạch

Căn cứ Kế hoạch triển khai thực hiện nhân rộng mô hình “*Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ*” của UBND huyện để tham mưu bố trí kinh phí hỗ trợ cho các xã, thị trấn trong khả năng cân đối ngân sách của huyện và theo quy định của pháp luật, thẩm định các khoản chi hỗ trợ mô hình “*Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ*”. Hướng dẫn thủ tục thanh quyết toán theo quy định.

3. Phòng Tư pháp

Tăng cường tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật cho người dân. Kiểm tra, rà soát các văn bản quy phạm pháp luật, nhất là ở những lĩnh vực có liên quan trực tiếp đến quyền lợi, nghĩa vụ của người dân, tổ chức, doanh nghiệp; kiểm soát thủ tục hành chính theo quy định để phòng ngừa tham nhũng.

4. Thanh tra huyện

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, cơ quan các cấp; 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. Phòng Văn hóa và Thông tin

Phối hợp với Văn phòng Huyện ủy, HĐND và UBND huyện và các cơ quan liên quan kiểm tra tình hình hoạt động ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ cải cách hành chính tại UBND các xã, thị trấn. Hàng năm tham mưu tổ chức lớp tập huấn nâng cao trình độ về công nghệ thông tin cho đội ngũ cán bộ công chức cấp xã.

6. Đài truyền thanh huyện

- Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, mở các chuyên trang, chuyên mục, tăng cường thời lượng, bám sát cơ sở nhằm phát hiện, biểu dương những đơn vị có nhiều cách làm hay, sáng tạo, hiệu quả trong thực hiện mô hình "*Chính quyền thân thiện, vì nhân dân phục vụ*" và các gương điển hình trong thực hiện mô hình. Đồng thời cũng phản ánh những đơn vị, địa phương thực hiện chưa nghiêm túc.

- Phát huy vai trò giám sát, phóng sự điều tra để công khai các tổ chức, cá nhân thiếu trách nhiệm với Nhân dân, gây nhiễu, phiền hà đối với Nhân dân, doanh nghiệp.

7. Đề nghị Ban Dân vận Huyện ủy

- Tham mưu Ban Chỉ đạo phong trào thi đua "*Dân vận khéo*" huyện ban hành hướng dẫn nhân rộng mô hình "*Chính quyền thân thiện, vì nhân dân phục vụ*" đối với các xã, thị trấn trên địa bàn huyện.

- Chỉ đạo khôi dân vận cơ sở tích cực phối hợp với UBND cấp xã trong việc thực hiện mô hình "*Chính quyền thân thiện, vì nhân dân phục vụ*".

- Thường xuyên theo dõi, hướng dẫn các xã, thị trấn triển khai thực hiện mô hình đảm bảo chất lượng, hiệu quả. Định kỳ tổ chức khảo sát đánh giá việc thực hiện đối với các đơn vị và đề xuất với UBND huyện các giải pháp để mô hình hoạt động hiệu quả; chấn chỉnh đối với các đơn vị thực hiện chưa nghiêm túc.

- Phối hợp với UBND huyện trong việc kiểm tra đánh giá kết quả thực hiện mô hình hằng năm.

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

- Chỉ đạo các tổ chức theo ngành dọc cấp xã đẩy mạnh tuyên truyền sâu rộng trong đoàn viên, hội viên và Nhân dân về mục đích, nghĩa của việc thực hiện mô hình "*Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ*" theo chủ trương của huyện; tích cực tham gia thực hiện và giám sát đối với cán bộ, công chức trong thực hiện mô hình.

- Thực hiện giám sát theo chức năng đối với UBND cấp xã trong việc chỉ đạo, tổ chức thực hiện mô hình "*Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ*".

- Phối hợp 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.

9. Đối với UBND các xã, thị trấn

- Trên cơ sở các nội dung trong kế hoạch này tổ chức triển khai và thực hiện mô hình "*Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ*" ở địa phương mình đảm bảo chất lượng, hiệu quả. Tổ chức thực hiện tốt các nội dung theo hướng dẫn của Ban Chỉ đạo phong trào thi đua "*Dân vận khéo*" huyện.

- Tổ chức rà soát về cơ sở vật chất, trang thiết bị, nguồn nhân lực, bố trí kinh phí tổ chức thực hiện mô hình đảm bảo theo kế hoạch của UBND huyện.

- Chịu trách nhiệm sử dụng các khoản chi hỗ trợ thực hiện mô hình từ nguồn kinh phí của huyện, của xã và làm các thủ tục thanh quyết toán theo chỉ đạo của phòng Tài chính- Kế hoạch.

- Bố trí sắp xếp 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. Đề xuất số lượng cán bộ, công chức trực tiếp làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả Một cửa cấp xã để đề nghị cấp trên đưa vào diện được hưởng hỗ trợ theo quy định.

- Tổ chức tuyên truyền trên các phương tiện thông tin của địa phương nhằm nâng cao nhận thức, hành động của cán bộ, đảng viên, cán bộ, công chức về vai trò, vị trí, tầm quan trọng của việc thực hiện mô hình “*Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ*” nhằm phục vụ nhân dân ngày càng tốt hơn.

Ủy ban nhân dân huyện yêu cầu các xã, thị trấn nghiêm túc triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai và thực hiện mô hình báo cáo về Ban dân vận Huyện ủy và Ủy ban nhân dân huyện (qua phòng Nội vụ) để tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân huyện xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- TTHU, TT HĐND huyện (để báo cáo);
- Chủ tịch, các PCT UBND huyện;
- Ban Dân vận Huyện ủy;
- Ủy ban MTTQ, các tổ chức chính trị - xã hội huyện;
- Đài truyền thanh huyện;
- Các phòng, ban trực thuộc UBND huyện;
- UBND các xã, thị trấn (để thực hiện)
- Lưu: VT-NV.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Lại Thị Ngọc Trâm