

Nhạc Kỳ, ngày 01 tháng 3 năm 2023

Số: /KH-BCĐ

KẾ HOẠCH
Nâng cao hoạt động mô hình “Chính quyền thân thiện”
trên địa bàn xã Nhạc Kỳ

Thực hiện Đề án số 01-ĐA/BDVTU-UBND, ngày 24/4/2019 của Ban Dân vận Tỉnh ủy và Ủy ban nhân dân tỉnh về Xây dựng mô hình điểm “Chính quyền thân thiện” cấp cơ sở trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn; Quyết định số 26-QĐ/ĐU ngày 01/10/2021, ngày 01/10/2021 của Đảng ủy về kiện toàn Ban Chỉ đạo xây dựng chính quyền thân thiện với Nhân dân; Kế hoạch số 61/KH-BCĐ ngày 20/02/2023 của Ban Chỉ đạo xây dựng chính quyền thân thiện với nhân dân huyện Văn Lãng;

Ban Chỉ đạo xây dựng chính quyền thân thiện với Nhân dân của xã (viết tắt là Ban Chỉ đạo) xây dựng kế hoạch nâng cao hiệu quả hoạt động mô hình “Chính quyền thân thiện” cấp cơ sở trên địa bàn xã với những nhiệm vụ thường xuyên và nhiệm vụ trọng tâm như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Tiếp tục đổi mới mạnh mẽ phong cách, lề lối làm việc của cán bộ, công chức tại UBND cấp xã. Chuyển đổi mạnh mẽ từ “mệnh lệnh hành chính” sang “phục vụ, hướng dẫn, vận động, thuyết phục”; thực hiện chính quyền thân thiện “Trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân”. Thực hiện tốt văn minh trong giao tiếp, ứng xử, đảm bảo sự hài lòng của nhân dân, tổ chức, cá nhân khi đến liên hệ giải quyết công việc hành chính.

2. Thực hiện tốt cải cách hành chính; thực hiện Quy chế dân chủ ở cơ sở; xây dựng cơ quan, đơn vị văn hoá, cảnh quan môi trường xanh -sạch- đẹp.

3. Đẩy mạnh thực hiện tốt yêu cầu “nghe dân nói, nói dân hiểu, làm dân tin”, biết xin lỗi và biết cảm ơn; thấu hiểu, chia sẻ và giải quyết các vướng mắc, bức xúc của nhân dân, của tổ chức và cá nhân theo thẩm quyền; cầu thị, tiếp thu ý kiến góp ý của MTTQ, các tổ chức chính trị- xã hội và nhân dân tham gia xây dựng Đảng, xây dựng chính quyền.

A. NỘI DUNG, GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

I. Nội dung thực hiện thường xuyên

1. Tiếp tục đẩy mạnh công tác tuyên truyền, giáo dục nâng cao nhận thức về công tác Dân vận của chính quyền; về ý nghĩa của việc xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện”

Các thành viên Ban Chỉ đạo theo nhiệm vụ phân công phụ trách, tham mưu cho BCĐ thực hiện nâng cao chất lượng hoạt động mô hình “Chính quyền thân thiện”; tiếp tục thực hiện công tác tuyên truyền, phổ biến, quán triệt đến cán bộ,

đảng viên, công chức và nhân dân các văn bản quy phạm pháp luật có các nội dung liên quan về công tác dân vận chính quyền, về thực hiện Quy chế dân chủ ở cơ sở; mục đích, ý nghĩa của mô hình “*Chính quyền thân thiện*” nhằm nâng cao chuyên môn mạnh mẽ trong nhận thức và tác phong làm việc của đội ngũ cán bộ, đảng viên khi giao tiếp, ứng xử với Nhân dân.

2. Nâng cao trách nhiệm, thực hiện tốt các bảng khẩu hiệu, các mẫu thư

2.1. Cán bộ, công chức quyết tâm thực hiện tốt các khẩu hiệu:

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

- **4 luôn:** “*Luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn thấu hiểu và luôn giúp đỡ*”.

- **3 thể hiện:** tôn trọng (*trong quan hệ giao tiếp*), văn minh (*lịch 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*). Hoặc lựa chọn các nội dung khác phù hợp, như:

- “*Trách nhiệm - kỷ cương - gương mẫu*”

- “*Dân chủ - nhanh gọn - thân thiện*”.

2.2- Chủ tịch UBND xã, thị trấn thực hiện gửi thư xin lỗi, cảm ơn:

- **Gửi thư xin lỗi:** khi trong quá trình thực thi công vụ, giải quyết thủ tục hành chính nếu có những sai sót, chậm trễ...gây phiền hà được nhân dân phản ánh, kiến nghị.

- **Gửi thư cảm ơn:** cảm ơn tập thể, cá nhân có những đóng góp bằng sức lực, trí tuệ, vật chất góp phần xây dựng đảng, xây dựng chính quyền, xây dựng cơ sở, cộng đồng dân cư... ngày càng phát triển tốt đẹp hơn, văn minh hơn.

3. Thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính

- Thực hiện tốt nhiệm vụ xây dựng chính quyền điện tử trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn, giai đoạn 2020 - 2025 gắn với nâng cao hiệu quả hoạt động mô hình “*Chính quyền thân thiện*”.

- Tiếp tục kiện toàn Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả, rà soát, ban hành, sửa đổi, bổ sung Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả theo đúng quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, ngày 23/4/2018 của Chính phủ về triển khai, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Thực hiện tốt công khai, minh bạch thủ tục hành chính và quy trình giải quyết thủ tục hành chính và các vấn đề có liên quan đến thủ tục hành chính đối với các cá nhân và tổ chức... tại trụ sở xã.

- Sắp xếp, bố trí công chức trực tiếp giải quyết, hướng dẫn thực hiện các quy trình, thủ tục hành chính phù hợp với tình hình thực tế, đảm bảo năng lực, trình độ,

uy tín đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ; với 4 tiêu chí “*nhANH hơn, tiết kiệm hơn, hợp lý hơn, thân thiện hơn*”.

- Thực hiện tổ chức lễ trao Giấy chứng nhận kết hôn tại UBND xã; trao giấy khai sinh, thẻ bảo hiểm y tế, sổ hộ khẩu (theo thủ tục liên thông) tại nhà. Công khai số điện thoại của Bí thư Đảng uỷ, Chủ tịch UBND xã tại nơi tiếp công dân.

- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động quản lý, điều hành, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, công dân đến giải quyết thủ tục hành chính; thực hiện lắp CAMERA để theo dõi, giám sát cán bộ, công chức trong thi hành công vụ.

- + Thực hiện hệ thống tin nhắn trả kết quả cho tổ chức và công dân khi đến giao dịch tại UBND xã.

- + Thực hiện các nội dung dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4 theo quy định của tỉnh. Phân đấu nâng cao chỉ số năng lực cạnh tranh và cải cách hành chính cấp huyện, xã.

- Thực hiện kiểm tra, rà soát đối với các văn bản có chứa quy phạm pháp luật do HĐND hoặc UBND xã ban hành theo Nghị định số 34/2016/NĐ-CP của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật.

4. Xây dựng, thực hiện Quy chế dân chủ cơ sở theo quy định

- Tiếp tục củng cố, kiện toàn Ban chỉ đạo thực hiện QCDC cơ sở; phân công nhiệm vụ cho các thành viên để tổ chức thực hiện QCDC trên địa bàn được quy định tại Pháp lệnh số 34/2007/PL-UBTVQH11 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội khoá XI; chỉ đạo thực hiện tốt hương ước, quy ước thôn, bản.

- Rà soát, sửa đổi, bổ sung nội quy, quy chế làm việc của cấp uỷ đảng, chính quyền xã đảm bảo theo Nghị định số 04/2015/NĐ-CP ngày 09/01/2015 của Chính Phủ (*trong đội ngũ cán bộ, công chức xã*).

- Tăng cường sự giám sát của tổ chức Công đoàn cơ sở xã; sự giám sát của MTTQ, các đoàn thể chính trị - xã hội theo Quyết định số 217/QĐ-TW của Bộ Chính trị gắn với góp ý xây dựng chính quyền cơ sở.

- Kịp thời tuyên truyền, phổ biến, công khai những việc dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra, giám sát. Có giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động của Trưởng thôn; Ban thanh tra nhân dân; Ban giám sát đầu tư cộng đồng theo quy định của Nhà nước.

- Đặt hòm thư góp ý tại trụ sở xã đảm bảo dễ quan sát và thuận tiện trong việc góp ý của cá nhân, tổ chức.

5. Thực hiện công tác tiếp công dân, tổ chức đối thoại và giải quyết khiếu nại, tố cáo

- Thực hiện tốt Quy chế tiếp công dân theo Luật Tiếp Công dân; Quy chế đối thoại với nhân dân theo Điều 125 của Luật Tổ chức chính quyền địa phương. Bí thư cấp ủy xã thực hiện tiếp công dân định kỳ theo Quy định số 11-QĐ/TW, ngày 18/02/2019 của Bộ Chính trị.

- Bố trí phòng tiếp công dân thuận tiện; thông báo lịch làm việc, tiếp công dân của Bí thư, Chủ tịch UBND xã 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 và Quy định số 11-QĐ/TW, ngày 18/02/2019 của Bộ Chính trị.

- Nâng cao chất lượng công tác tiếp công dân; giải quyết kịp thời, đúng quy định của pháp luật các đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, tỷ lệ giải quyết đạt 90% trở lên.

- Chủ tịch UBND xã đối thoại định kỳ với Nhân dân; phối hợp với Thường trực Đảng ủy tổ chức Hội nghị đối thoại trực tiếp giữa Bí thư Đảng ủy và Phó Bí thư Đảng ủy - Chủ tịch UBND xã với Nhân dân năm 2023 (*tổ chức đối thoại đột xuất khi cần thiết*).

- Lắng nghe, tiếp thu góp ý của nhân dân tham gia góp ý xây dựng chính quyền, giải quyết kịp thời những kiến nghị, nguyện vọng hợp pháp, chính đáng của nhân dân; đồng thời kiên trì tuyên truyền, giải thích, thuyết phục nhân dân đối những vấn đề nhân dân chưa rõ, chưa đồng thuận.

- Biết cảm ơn khi nhận được các ý kiến góp ý xây dựng chính quyền...; Biết xin lỗi khi trong quá trình thực thi công vụ, giải quyết thủ tục hành chính có những sai sót, chậm trễ... gây phiền hà được nhân dân phản ánh, kiến nghị.

II. Nhiệm vụ trọng tâm: Thực hiện văn minh, văn hóa công sở và quy tắc ứng xử

- Sắp xếp, bố trí Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả gọn gàng, khoa học đảm bảo tổ chức và công dân đến giao dịch thuận tiện.

- Cụ thể hoá, xây dựng các quy định về văn minh công sở theo Quyết định số 129/2007/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ và Quyết định số 03/2007/QĐ-BNV của Bộ Nội vụ đúng pháp luật và phù hợp tình hình thực tế, nâng cao đạo đức công vụ, tinh thần trách nhiệm, ý thức tôn trọng, phong cách làm việc dân chủ, gần gũi, nhẹ nhàng, lịch sự khi giao tiếp với nhân dân cho đội ngũ cán bộ, công chức.

- Thực hiện nghiêm túc Quyết định số 1557/QĐ-TTg, ngày 18/10/2012 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án “*đẩy mạnh cải cách chế độ công vụ, công chức*”; Chỉ thị Số 03/CT-UBND, ngày 17/7/2017 của UBND tỉnh về tăng cường thực hiện công tác CCHC tỉnh Lạng Sơn giai đoạn 2017-2020; Hướng dẫn Số 02-

HD/UBND, ngày 15/5/2017 của UBND tỉnh về thực hiện công tác dân vận của các cơ quan Nhà nước trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn.

- BCH công đoàn cơ sở xã xây dựng quy chế, duy trì thành nề nếp thứ sáu hàng tuần tổng vệ sinh toàn bộ trụ sở cơ quan, các phòng làm việc đảm sạch sẽ hợp vệ sinh; trồng hoa, cây cảnh và thường xuyên chăm sóc, cắt tỉa tạo môi trường xanh - sạch - đẹp, công sở văn minh, tạo ấn tượng tốt đối với công dân khi đến liên hệ, giao dịch.

- Rà soát lại nhưng văn bản quy phạm pháp luật, hướng dẫn... được niêm yết tại trụ sở đã quá thời hạn, rách, bản đề nghị thay thế thường xuyên.

B. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban Dân vận Đảng uỷ

- Phối hợp với UBND xã và các thành viên Ban Chỉ đạo xã triển khai thực hiện có hiệu quả kế hoạch này.

- Chủ trì, phối hợp với MTTQ, các tổ chức chính trị - xã hội theo dõi, đôn đốc, giám sát việc thực hiện các nội dung nâng cao hiệu quả hoạt động của mô hình “*Chính quyền thân thiện*” ở cơ sở.

- Chủ trì, phối hợp tham mưu xây dựng báo cáo kết quả thực hiện với Ban Thường vụ Đảng uỷ, Ban Dân vận huyện uỷ theo quy định.

2. Ủy ban nhân dân xã :

Để thực hiện tốt hiệu quả mô hình ‘Chính quyền thân thiện’ UBND xã đề nghị:

- Các công chức xã đẩy mạnh công tác tuyên truyền, 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 tạo chuyển biến tích cực về nhận thức, trách nhiệm của chính quyền, của cán bộ công chức.

- Thực hiện tốt cải cách hành chính; Quy chế dân chủ ở cơ sở; xây dựng cơ quan, đơn vị văn hoá, cảnh quan môi trường xanh -sạch- đẹp.

- Văn phòng – Thông kê xã và các bộ phận chuyên môn phối hợp chặt chẽ với Ban Dân vận Đảng uỷ tham mưu cho BCĐ chỉ đạo, hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc thực hiện; chủ trì, hướng dẫn, đôn đốc kiểm tra việc thực hiện cải cách hành chính, QCDC, đạo đức công vụ, văn hoá công sở, giải quyết khiếu nại tố cáo, đối thoại trực tiếp với nhân dân, xây dựng chính quyền điện tử và Báo cáo kết quả thực hiện với Ban Chỉ đạo huyện, **trước ngày 15/11 hằng năm (qua Ban Dân vận Huyện uỷ và UBND huyện).**

- Công chức Tài chính – Kế toán xã tham mưu, ưu tiên cân đối ngân sách cấp kinh phí để thực hiện nâng cao hiệu quả hoạt động mô hình “*Chính quyền thân thiện*” tại cơ quan.

3. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức chính trị - xã hội

- Tiếp tục thực hiện tốt công tác tuyên truyền, giáo dục nâng cao nhận thức của đoàn viên, hội viên và nhân dân về các văn bản quy phạm pháp luật có các nội dung liên quan về công tác dân vận của chính quyền, về QCDC ở cơ sở, đạo đức công vụ, văn minh công sở; việc xây dựng mô hình “*Chính quyền thân thiện*”.

- Thực hiện giám sát việc thực hiện các nội dung của Đề án theo Quyết định 217-QĐ/TW, ngày 12/12/2013 của Bộ Chính trị khóa XI về Quy chế giám sát và phản biện xã hội của Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể chính trị - xã hội.

- Nắm bắt kịp thời tâm tư, nguyện vọng, tập hợp đầy đủ ý kiến, kiến nghị của đoàn viên, hội viên, cử tri và Nhân dân, của Ban thanh tra nhân dân, Ban giám sát đầu tư của cộng đồng về giải quyết các công việc của chính quyền xã, thị trấn, của cán bộ, đảng viên về đạo đức công vụ... để phản ánh, kiến nghị với cấp uỷ, chính quyền kịp thời xử lý điều chỉnh.

4. Thành viên Ban Chỉ đạo: Các thành viên Ban Chỉ đạo chủ động tham mưu, đề xuất các nhiệm vụ thuộc lĩnh vực được phân công, bám sát nắm tình hình, hướng dẫn địa bàn được phân công phụ trách thực hiện có hiệu quả nâng cao chất lượng hoạt động của mô hình “*Chính quyền thân thiện*”./.

Nơi nhận:

- Ban Dân vận huyện uỷ; (B/c);
- Thường trực Đảng uỷ; (B/c);
- Thường HĐND, L/đ UBND xã;
- MTTQ và các TC CT-XH xã;
- Các thành viên BCĐ xã;
- Cán bộ, công chức xã;
- Lưu VP.

TRƯỞNG BAN CHỈ ĐẠO

CHỦ TỊCH UBND
Lô Xuân Lượng