

KẾ HOẠCH

CỦA BAN THƯỜNG VỤ HUYỆN ỦY

thực hiện mô hình điểm “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ”
ở xã, thị trấn trên địa bàn huyện

UBND HUYỆN AN PHÚ	
ĐẾN	Số: 108
	Ngày: 27-3-2024
	Chuyên: Thực hiện Nghị quyết Đại hội Đảng bộ huyện lần thứ VII, nhiệm kỳ 2020-2025, Quy chế làm việc số 20-QC/HU, ngày 07/02/2020 của Ban Chấp hành Đảng bộ huyện khóa VII, nhiệm kỳ 2020-2025. Quy chế số 06-QC/HU, ngày 15/12/2021 của Ban Chấp hành Đảng bộ huyện về công tác dân vận của hệ thống chính trị;

Thực hiện Kế hoạch số 153-KH/TU, ngày 22/2/2024 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy thực hiện mô hình điểm “ Chính quyền thân thiện vì nhân dân phục vụ” ở xã, phường, thị trấn trên địa bàn Tỉnh”,

Ban Thường vụ Huyện ủy ban hành Kế hoạch thực hiện mô hình điểm “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ” ở xã, thị trấn trên địa bàn huyện, như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

Nâng cao nhận thức, trách nhiệm của các cấp ủy, chính quyền, tổ chức đảng, các tổ chức chính trị - xã hội các cấp 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 tác phong làm việc của đội ngũ cán bộ, công chức ở cơ sở, nâng cao chất lượng, hiệu quả phục vụ Nhân dân, dựa vào mức độ hài lòng của Nhân dân đối với chính quyền và đội ngũ cán bộ, công chức, chiến sĩ lực lượng vũ trang ở cơ sở làm tiêu chí đánh giá hằng năm; 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.

Việc triển khai xây dựng mô hình điểm phải được thực hiện nghiêm

túc, chặt chẽ, tiết kiệm, chất lượng, hiệu quả, đúng quy trình các bước thực hiện; thường xuyên kiểm tra, đánh giá, rút kinh nghiệm nhằm tạo chuyển biến mạnh mẽ, tích cực về nhận thức và hành động của người đứng đầu cấp ủy đảng, chính quyền, cán bộ, công chức trong việc thực hiện nhiệm vụ được giao; đồng thời, 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, ĐƠN VỊ XÂY DỰNG MÔ HÌNH

1. Thời gian thực hiện: từ tháng 03/2024 đến tháng 12/2024.

2. Trên địa bàn huyện: chọn từ 01 - 02 đơn vị xã, thị trấn thực hiện mô hình điểm.

III. NỘI DUNG TIÊU CHÍ XÂY DỰNG MÔ HÌNH

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

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 xã, thị trấn và trên mạng xã hội (fanpage, Zalo page,...), trang thông tin điện tử của xã, thị trấn,...

- Công khai số điện thoại của bí thư, phó bí thư đảng ủy, chủ tịch, phó chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, thị trấn và cán bộ, công chức cấp xã.

- Niêm yết danh mục và nội dung từng thủ tục hành chính theo quy định, công khai trên mục thông tin cải cách hành chính của xã, thị trấn trên trang thông tin điện tử và trang mạng xã hội (fanpage, Zalo, Facebook, ...).

- 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, thị trấn.

- Lắp đặt hệ thống truyền thanh thông minh tại các khóm, ấp, tổ dân phố thuộc các xã, thị trấn xây dựng mô hình điểm “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ”.

- Lắp camera theo dõi, giám sát cán bộ, công chức trong làm việc trực tiếp với người dân (cán bộ làm việc ở bộ phận một cửa, tiếp 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 cơ quan trụ sở Ủy ban nhân dân xã, thị trấn thường xuyên đảm bảo “Sáng, xanh, sạch, đẹp, an toàn” tạo ấn tượng tốt đối với công dân khi đến liên hệ, giao dịch (nơi để xe, bồn hoa, cây xanh, ghế đá, điện ánh sáng...).

- 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 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”.

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, thị trấn: trao kết quả thủ tục hành chính và thư chúc mừng của Ủy ban nhân dân xã, thị trấn, kèm theo các quy tắc, quy định trong thực hiện văn minh trong tổ chức việc cưới, việc tang và lễ 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. 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...

+ 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...

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 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.

- Tạo điều kiện thuận lợi để Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, 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, viên chức

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

- Các cấp chính quyền thường xuyên 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, học 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, nhân viên thuộc Ủy ban nhân dân xã, thị trấn do mình quản lý.

- Chỉ đạo xây dựng và 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, nhân viên thuộc chính quyền quản lý. 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 một cửa, 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. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, thị trấn tổ chức đối thoại trực tiếp với Nhân dân định kỳ.

- Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, thị trấn 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, viên chức; cán bộ, chiến sỹ lực lượng công an cơ sở thân thiện và có trách nhiệm với Nhân dân

- Bổ trí, phân công những cán bộ, công chức, viên 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, viên chức; cán bộ, chiến sĩ lực lượng công an đều 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 “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, gian dối.

Không lợi dụng chức vụ, quyền hạn trong thực thi công vụ.

Các khẩu hiệu “4 xin”, “4 luôn” và “5 không” được niêm yết trước Phòng tiếp nhận và trả kết quả (một cửa) và trụ sở công an các xã, thị trấn.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ủy ban nhân dân huyện lãnh đạo

- Chỉ đạo các phòng, ban, ngành trực thuộc Ủy ban nhân dân huyện liên và Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn, tổ chức, triển khai thực hiện kế hoạch; đảm bảo cơ chế, kinh phí và các điều kiện xây dựng mô hình điểm “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ”.

- Phối hợp với Ban Dân vận Huyện ủy xây dựng Hướng dẫn thực hiện kế hoạch; thiết kế, phát hành các mẫu pano tuyên truyền, khẩu hiệu, các mẫu thư, mẫu phiếu khảo sát...; theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, đánh giá, tham mưu Hội nghị ra mắt mô hình điểm và tổng kết, đánh giá việc thực hiện mô hình điểm. Đề xuất khen thưởng Bằng khen của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện cho các tập thể, cá nhân có thành tích nổi bật trong thực hiện mô hình.

- Hỗ trợ các xã, thị trấn xây dựng mô hình điểm đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin để xây dựng chính quyền điện tử; triển khai khảo sát, đầu tư, lắp đặt hệ thống truyền thanh thông minh tại các xã, thị trấn xây

dựng mô hình điểm “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ”.

- Chi đạo Công an huyện phối hợp với chính quyền địa phương xã, thị trấn xây dựng mô hình điểm “Công an thân thiện vì Nhân dân phục vụ” tại các đơn vị chọn điểm.

2. Ban Dân vận Huyện ủy

- Chủ trì, phối hợp với các xã, thị trấn, cơ quan, đơn vị triển khai các bước thực hiện mô hình; xây dựng Hướng dẫn thực hiện kế hoạch; theo dõi, đôn đốc, kiểm tra hoạt động; tham mưu tổ chức Hội nghị ra mắt mô hình điểm và tổng kết, đánh giá kết quả thực hiện kế hoạch. Phối hợp thiết kế, phát hành các mẫu pano tuyên truyền, khẩu hiệu, các mẫu thư, mẫu phiếu khảo sát...

- Phối hợp với Đảng ủy các xã, thị trấn lựa chọn các xã, thị trấn để chi đạo thực hiện xây dựng thí điểm mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ”. Phân công cán bộ phụ trách, theo dõi, hướng dẫn các địa phương, đơn vị xây dựng mô hình điểm.

- Chủ trì, phối hợp với các phòng, ban, ngành liên quan tổ chức tập huấn cho các xã, thị trấn thực hiện thí điểm mô hình.

- Hướng dẫn Trường Khôi Dân vận các xã, thị trấn chủ trì phối hợp tham mưu Cấp ủy, chính quyền thành lập Ban Chi đạo xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ” ở các xã, thị trấn.

3. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội huyện

- 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 thí điểm 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” ở các xã, thị trấn được chọn làm điểm.

- Chi đạo việc đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với các hoạt động chính quyền, của cán bộ, công chức nơi thực hiện thí điểm mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ”.

4. Các chi, đảng bộ trực thuộc Huyện ủy

- Triển khai thực hiện Kế hoạch tại địa phương, đơn vị; lãnh đạo, chỉ đạo cấp ủy, tổ chức đảng, chính quyền tổ chức triển khai, thực hiện thí điểm mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ” trên địa bàn.

- Thường xuyên kiểm tra, giám sát cấp dưới và đánh giá kết quả việc triển khai thực hiện; kịp thời biểu dương, khen thưởng cơ quan, đơn vị, cá nhân có cách làm sáng tạo, hiệu quả nhân Hội nghị sơ kết (tháng 11/2024 và tổng kết tháng 11/2025). Định kỳ 06 tháng, năm báo cáo kết quả thực hiện về Ban Thường vụ Huyện ủy theo quy định.

Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc hoặc vấn đề phát sinh, các cơ quan, đơn vị liên quan kịp thời báo cáo Ban Thường vụ Huyện ủy (*qua Ban Dân vận Huyện ủy*) để bổ sung, điều chỉnh phù hợp.

Nơi nhận:

- Ban Dân vận Tỉnh ủy,
- Đồng chí Bí thư Huyện ủy (để báo cáo),
- Các đồng chí Ủy viên BTV huyện ủy,
- Thường trực Hội đồng Nhân dân huyện,
- Lãnh đạo Ủy ban nhân dân huyện,
- Các cơ quan tham mưu giúp việc huyện ủy;
- Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội huyện,
- Văn phòng HĐND-UBND huyện,
- Phòng Nội Nội vụ,
- Các đảng ủy xã, thị trấn,
- Lưu Văn phòng Huyện ủy.

**T/M BAN THƯỜNG VỤ
PHÓ BÍ THƯ**



Phùng Minh Tân

CÁC BƯỚC THỰC HIỆN MÔ HÌNH
(kèm theo Kế hoạch số 87-KH/HU, ngày 22/3/2024
của Ban Thường vụ Huyện ủy)

TT	Nội dung, yêu cầu	Thời gian (tháng/năm)	Đơn vị thực hiện
1	Phối hợp xây dựng Hướng dẫn thực hiện kế hoạch của Ban Thường vụ Huyện ủy về xây dựng mô hình điểm "Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ".	03/2024	Ban Dân vận Huyện ủy và Phòng Nội vụ
2	Thành lập Ban Chỉ đạo thực hiện "Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ". Thành phần: Phó Bí thư, Chủ tịch UBND huyện- Trưởng Ban chỉ đạo; Trưởng Ban Dân vận huyện- Phó Ban chỉ đạo; Phó chủ tịch UBND và Trưởng Công an huyện - Phó Ban Chỉ đạo; Lãnh đạo một số phòng, ban, đơn vị của huyện và Bí thư đảng ủy, chủ tịch UBND xã, thị trấn (cơ sở được chọn làm điểm) là thành viên.	04/2024	Ban Dân vận Huyện ủy và Phòng Nội vụ
3	Tiến hành khảo sát, phân tích, đánh giá thực trạng chính quyền cơ sở nơi xây dựng điểm; triển khai thực hiện kế hoạch xây dựng "Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ"	04/2024	Ban Chỉ đạo huyện
4	Phân công nhiệm vụ thành viên Ban Chỉ đạo để thực hiện Kế hoạch.	04/2024	Ban Chỉ đạo huyện
5	Tổ chức thực hiện kế hoạch xây dựng "Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ" và phân công nhiệm vụ cụ thể cho tập thể, cá nhân.	04/2024	Đảng ủy cơ sở nơi làm thí điểm
6	Xây dựng, lắp đặt các pano, khẩu hiệu; triển khai các mẫu thư thực hiện của chính quyền nơi thực hiện thí điểm.	04/2024	Chính quyền cơ sở
7	Tổ chức Hội nghị ra mắt mô hình điểm "Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ". Thành phần: Đại diện lãnh đạo UBND huyện, Ban Dân vận Huyện ủy, lãnh đạo các xã, thị trấn, thành viên Ban Chỉ đạo và đại diện cơ sở.	5/2024	Ban Dân vận Huyện ủy và Phòng Nội vụ

8	<p><i>Kiện toàn tổ chức, bộ máy, quy chế</i></p> <p>- Cùng cố, kiện toàn Ban Tổ chức thực hiện pháp luật về thực hiện dân chủ ở cơ sở, Ban thanh tra Nhân dân; Ban giám sát đầu tư của cộng đồng.</p> <p>- Rà soát, sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện Quy chế dân chủ của xã, thị trấn; nội quy, quy chế làm việc của Đảng ủy, Ủy ban nhân dân xã, thị trấn; Quy chế làm việc của Ban Thanh tra Nhân dân, của Ban giám sát đầu tư cộng đồng; Thông báo phân công nhiệm vụ cụ thể cho thành viên Ban Chỉ đạo; Hương ước, Quy ước khóm, ấp, tổ dân phố nơi tổ chức làm điểm.</p> <p>- Rà soát, sửa đổi, bổ sung các quy định về văn minh, văn hóa công sở và quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức.</p>	5/2024	Đảng ủy cơ sở nơi làm thí điểm
9	Tổ chức Hội nghị tập huấn. Nội dung tập huấn: Xây dựng mô hình điểm "Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ"; hoạt động của Ban Thanh tra nhân dân; Ban Giám sát đầu tư của cộng đồng; hoạt động của Ban Chỉ đạo, Ban Tổ chức thực hiện Quy chế dân chủ ở cơ sở.	5/2024	Ban Dân vận Tỉnh ủy và Phòng, ngành liên quan
10	Tổ chức khảo sát về sự hài lòng của người dân theo phiếu đánh giá.	5-7/2024	Ban Chỉ đạo huyện
11	Tổ chức Hội nghị tổng kết mô hình điểm. Thành phần: Đại diện lãnh đạo UBND huyện, Ban Dân vận Huyện ủy, lãnh đạo Đảng ủy, UBND các xã, thị trấn, thành viên Ban Chỉ đạo và đại diện cơ sở.	11/2024	Ban Dân vận Huyện ủy và UBND huyện