

**KẾ HOẠCH**  
**Xây dựng chính quyền thân thiện, phục vụ nhân dân**  
**trên địa bàn xã Tân Tiến năm 2024**

Thực hiện công văn số 1736/ UBND-NC ngày 30 tháng 05 năm 2023 của Chủ tịch tỉnh Bình Phước triển khai các nhiệm vụ Cải cách hành chính (CCHC) tỉnh Bình Phước năm 2023; kế hoạch số 191/KH-UBND ngày 03/7/2023 của UBND huyện Bù Đốp về triển khai thực hiện mô hình “ Chính quyền thân thiện vì nhân dân phục vụ”.

Nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả trong công tác CCHC, UBND xã Tân Tiến xây dựng Kế hoạch xây dựng chính quyền thân thiện, phục vụ nhân dân trên địa bàn xã Tân Tiến năm 2024, cụ thể như sau:

**I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

**1. Mục đích**

Tạo sự chuyển biến tích cực, nâng cao trách nhiệm của cán bộ, công chức từ thay đổi mạnh mẽ lề lối làm việc từ “mệnh lệnh hành chính” sang “phục vụ, hướng dẫn, vận động, thuyết phục”, lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ; xây dựng nền hành chính thân thiện, phục vụ hiện đại và hiệu quả. Qua đó, nâng cao hiệu quả hoạt động của chính quyền, góp phần củng cố lòng tin của Nhân dân đối với chính quyền các cấp.

Xây dựng phong cách “trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân”, hướng đến sự hài lòng của người dân đối với đội ngũ cán bộ, công chức.

**2. Yêu cầu**

Việc thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ” phải đặt dưới sự lãnh đạo của Đảng, có sự quan tâm chỉ đạo, triển khai của chính quyền và sự phối hợp chặt chẽ của các tổ chức trong hệ thống chính trị.

Việc triển khai mô hình phải đảm bảo nghiêm túc, chặt chẽ, chất lượng, hiệu quả, đúng quy trình các bước đã đề ra; quá trình triển khai có 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, của cán bộ, công chức. Việc triển khai mô hình phải góp phần nâng cao hiệu quả, nghiêm túc, tiết kiệm. Nhất là nâng cao đạo đức công vụ, ý thức trách nhiệm và phong cách phục vụ Nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức, tạo sự hài lòng của tổ chức, cá nhân khi đến liên hệ giải quyết công việc hành chính.

**II. NỘI DUNG**

**1. Công tác thông tin tuyên truyền, quán triệt triển khai**

Ủy ban nhân dân xã tổ chức Hội nghị quán triệt, tuyên truyền, hướng dẫn 100% cán bộ, công chức của đơn vị về các nội dung liên quan đến thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ”.



Thường xuyên tuyên truyền trên hệ thống Đài truyền thanh và lồng ghép tuyên truyền tại các hội nghị, các buổi tiếp xúc cử tri, đối thoại với Nhân dân về mục đích, ý nghĩa của việc thực hiện mô hình tại 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. Về cơ sở vật chất, trang thiết bị, điều kiện phục vụ người dân**

Bộ trí phòng tiếp dân và bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (bộ phận một cửa) có đầy đủ trang thiết bị (máy vi 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... phục vụ người dân đến chờ giải quyết thủ tục 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 thủ tục hành chính, biểu mẫu, các khoản phí, lệ phí theo quy định.

## **3. Về các nội dung thực hiện**

Thực hiện hiệu quả công tác cải cách hành chính, trọng tâm là cải cách thủ tục hành chính, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức; rà soát và đề xuất với cấp có thẩm quyền cắt giảm thời gian giải quyết, giảm bớt giấy tờ thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức; giải quyết các thủ tục hành chính theo thẩm quyền xong trước hạn và đúng hạn; quan tâm chỉ đạo giải quyết thủ tục hành chính ngay tại nhà cho những đối tượng là người già neo đơn, khó khăn trong việc đi lại... cần sự hỗ trợ của chính quyền trong thực hiện thủ tục hành chính.

Tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có bảng niêm yết công khai các thủ tục hành chính; nội dung, thời gian, quy trình giải quyết, mức thu phí, lệ phí của từng thủ tục hành chính. Đồng thời, công khai bằng nhiều hình thức khác để Nhân dân dễ tiếp cận.

Tổ chức lấy ý kiến nhận xét của tổ chức, cá nhân đối với cán bộ, công chức khi giao tiếp, làm việc bằng phiếu khảo sát ngay sau khi giải quyết công việc; tăng cường kiểm tra, giám sát và có biện pháp xử lý đối với cán bộ, công chức, viên chức bị tổ chức, cá nhân đánh giá thấp qua phiếu khảo sát mức độ hài lòng.

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, 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 chính đáng và giải trình kịp thời vướng mắc của tổ chức, cá nhân đối với việc xử lý, giải quyết công việc hành chính của Ủy ban nhân dân cấp xã theo thẩm quyền.

Bộ phận Một cửa của xã tiến hành khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với cán bộ, công chức khi giao tiếp làm việc tại trụ sở.

Xác định những thuận lợi, khó khăn, xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện mô hình tại địa phương một cách cụ thể, có mục tiêu, nhiệm vụ, giải pháp để thực hiện mô hình có hiệu quả.

Thực hiện “Ngày thứ sáu nhanh” và “Ngày thứ hai không hẹn” bằng cách giải quyết nhanh thủ tục hành chính, lựa chọn các TTHC khi đủ hồ sơ có thể giải quyết ngay trong ngày (đặc biệt là ngày thứ 6 không hẹn qua tuần) để triển khai; không để hồ sơ trễ hạn.

Người đứng đầu cấp ủy, chính quyền cấp xã tổ chức tiếp dân và đối thoại với Nhân dân theo quy định. 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 đơn, thư 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.

Bổ trí hòm thư góp ý tại trụ sở làm việc và công khai số điện thoại của lãnh đạo, công chức trực tiếp giải quyết và thông báo số điện thoại đường dân nóng hướng dẫn tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính của người dân, tổ chức và doanh nghiệp nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho người dân tham gia đóng góp ý kiến. Lãnh đạo UBND cấp xã thực hiện nghiêm túc việc tiếp thu ý kiến của tổ chức, cá nhân.

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

Tiếp nhận, 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 được biết.

Lựa chọn, bồi dưỡng cán bộ lãnh đạo làm công tác tiếp dân, công chức làm việc tại bộ phận một cửa có năng lực công tác, trình độ chuyên môn vững vàng, có kinh nghiệm, khéo léo trong giao tiếp, ứng xử với người dân, nhất là trong xử lý các tình huống.

Người đứng đầu cấp ủy, chính quyền, các ngành, đoàn thể và cán bộ, công chức cấp xã thường xuyên có các hoạt động cùng với Nhân dân trên địa bàn thôn, khu phố thực hiện một số các công việc như: tạo cảnh quan môi trường xanh, sạch đẹp, giúp đỡ gia đình neo đơn, chính sách, hộ nghèo...; quan tâm nắm bắt tình hình đời sống Nhân dân, những vấn đề Nhân dân quan tâm, bức xúc để kịp thời chỉ đạo giải quyết ngay tại cơ sở theo thẩm quyền và đề nghị cấp trên giải quyết đối với những việc vượt quá thẩm quyền, đồng thời phải thông báo cho người dân biết,

Các lĩnh vực thực hiện thủ tục hành chính: Có lập sổ theo dõi giải quyết hồ sơ của người dân, tổ chức và doanh nghiệp tại bộ phận một cửa.

Tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có bàn, ghế, nước uống; tủ sách, báo, Internet wifi không đặt mật khẩu, quạt điện, điều hòa...

Bổ trí cán bộ, đoàn viên thường xuyên tiếp đón, hướng dẫn người dân đến làm thủ tục hành chính tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Niềm yết quy tắc ứng xử của người làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

100% cán bộ, công chức, viên chức khi làm việc đeo thẻ cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ.

Xây dựng môi trường làm việc trong lành, thân thiện; xanh – sạch – đẹp. Có vị trí để xe, nơi ngồi chờ cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

Hàng năm không có cán bộ, công chức, viên chức bị xử lý kỷ luật, không có công chức vi phạm nội quy, quy chế làm việc (uống rượu, bia trong giờ hành chính, giờ nghỉ trưa ngày hành chính, không có mặt tại trụ sở làm việc trong giờ làm việc không có lý do).

#### **4. Việc kiểm tra, giám sát và đánh giá rút kinh nghiệm**

Chủ tịch UBND xã phải thường xuyên kiểm tra, giám sát việc thực hiện công vụ, nhiệm vụ của cán bộ, công chức. Thực hiện nghiêm túc việc lập 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, 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.

### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **1. Giao công chức Văn phòng - Thống kê:**

Làm đầu mối giúp UBND xã theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra, báo cáo UBND xã kết quả triển khai thực hiện Kế hoạch này; báo cáo kết quả thực hiện về UBND huyện vào tháng 11 năm 2024 (qua phòng Nội vụ huyện Bù Đốp).

Tham mưu chỉ đạo rà soát 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 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 hằng năm đối với Ủy ban nhân dân các xã.

#### **2. Kế toán xã:**

Căn cứ kế hoạch xã tham mưu Ủy ban nhân dân bố trí kinh phí đầu tư cơ sở vật chất để thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ” và hướng dẫn thủ tục thanh, quyết toán theo quy định.

#### **3. Bộ phận Một cửa xã:**

Tăng cường 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.

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.

Chủ trì tham mưu về các giải pháp đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính gắn với cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

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

#### **4. Đài Truyền thanh – Truyền hình xã**

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

#### **5. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội:**

Đẩy mạnh tuyên truyền sâu rộng trong đoàn viên, hội viên và Nhân dân về mục đích, ý nghĩa của việc thực hiện mô hình “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 mô hình; 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 mô hình theo định kỳ.

Trên đây là Kế hoạch triển khai thực hiện nhân rộng mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ” năm 2024 của Ủy ban nhân dân xã Tân Tiến./.

#### ***Nơi nhận:***

- VP. UBND huyện (b/c);
- Phòng Nội vụ huyện (b/c);
- CT và PCT UBND xã;
- Lưu: VT.

**CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Đình Đoàn**