

Số: /KH-BĐH

Xã Quang Trung, ngày tháng năm 2023

KẾ HOẠCH

Triển khai thực hiện xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ”

Thực hiện Nghị quyết số 39-NQ/ĐU ngày 22/3/2023 của Đảng ủy xã Quang Trung; Kế hoạch hành động số 26/KHHĐ-UBND ngày 06/4/2023 của UBND xã Quang Trung về triển khai xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ”. Ban điều hành xã Quang Trung thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ” (sau đây gọi tắt là Ban điều hành) xây dựng kế hoạch triển khai thực hiện mô hình trên địa bàn xã với các nội dung như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Tạo sự chuyển biến tích cực, nâng cao trách nhiệm của cấp ủy, chính quyền, cơ quan Nhà nước trên cơ sở quán triệt, cụ thể hóa những quan điểm, chủ trương của Đảng, Nhà nước, tư tưởng Hồ Chí Minh về công tác dân vận, nhất là công tác dân vận của chính quyền trong tình hình mới;

- Thực hiện tốt việc phục vụ nhân dân khi đến giải quyết công việc hành chính trên tinh thần "biết nghe dân nói, biết nói dân hiểu, biết làm dân tin", biết xin lỗi và biết cảm ơn; thấu hiểu và chia sẻ các vướng mắc, bức xúc của nhân dân, của tổ chức và cá nhân;

- Đổi mới mạnh mẽ lề lối làm việc của cán bộ, công chức xã Quang Trung trong cách phục vụ tổ chức, công dân; từng bước chuyển sang chính quyền thân thiện, gần dân và thực sự của dân, do dân và vì dân, góp phần cải thiện và nâng cao chất lượng, hiệu quả quản trị và hành chính công, xây dựng hình ảnh chính quyền thân thiện trong nhận thức của người dân.

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.

II. NỘI DUNG, THỜI GIAN THỰC HIỆN

1. Công tác thông tin, tuyên truyền

- Tổ chức quán triệt, triển khai bằng nhiều hình thức đến 100% cán bộ, công chức, các tổ chức chính trị - xã hội và Nhân dân trên địa bàn nội dung của Kế hoạch số 130-KH/TU ngày 06/3/2023 của Thị ủy Bim Sơn; Hướng dẫn số 83-HD/BDVTU ngày 07/3/2023 của Ban dân vận Thị ủy Bim Sơn; Nghị quyết số 39-NQ/ĐU ngày 22/3/2023 của Đảng ủy xã Quang Trung; Kế hoạch hành động của UBND xã và Kế hoạch của Ban điều hành xã Quang Trung và các quy định có liên quan về triển khai xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ”;

- Thường xuyên tuyên truyền trên hệ thống Đài truyền thanh; lồng ghép tuyên truyền tại các hội nghị, các buổi tiếp xúc cử tri, đối thoại với Nhân dân và trên Trang thông tin điện tử xã Quang Trung về mục đích, ý nghĩa của việc thực hiện mô hình để người dân, tổ chức biết, tham gia góp ý và giám sát thực hiện;

Thời gian thực hiện: Thường xuyên;

Thực hiện: Công chức VH-XH

Sản phẩm: Tin bài, hội nghị và các hình thức tuyên truyền.

2. Ban hành các văn bản; chuẩn bị cơ sở vật chất, điều kiện để tổ chức Hội nghị Công bố ra mắt và thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện, vì nhân dân phục vụ”

a. Xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện, vì nhân dân phục vụ” trên địa bàn xã Quang Trung và Quy chế hoạt động của Ban điều hành.

Thời gian thực hiện: Trong tháng 4/2023.

Thực hiện: Công chức VP-TK.

Sản phẩm: Kế hoạch triển khai mô hình và Quy chế hoạt động.

b. Chuẩn bị cơ sở vật chất, trang thiết bị, điều kiện phục vụ người dân

- Bố 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 TTHC; Bố trí các phương tiện phù hợp nhằm cung cấp thông tin rõ ràng, cụ thể về quy trình, TTHC để người dân, tổ chức thuận tiện tìm hiểu và tra cứu; bố trí hòm thư góp ý tại Trụ sở UBND xã;

- Rà soát, bổ sung và niêm yết nội quy, quy định, các biểu mẫu, TTHC, các khoản phí lệ phí tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả;

Thời gian thực hiện: Trong tháng 4/2023.

Thực hiện: Công chức VP-TK, TC-NS, TP-HT.

Sản phẩm: Phương tiện tra cứu, hòm thư, bảng niêm yết và cơ sở vật chất.

c. Xây dựng Panô, khẩu hiệu, Phiếu khảo sát, Mẫu thư

Thời gian thực hiện: Trong tháng 4/2023.

Thực hiện: Chủ tịch MTTQ (là thành viên Ban điều hành), Công chức VH-XH, TP-HT.

Sản phẩm: Panô, khẩu hiệu, Phiếu khảo sát, Mẫu thư.

(Cụ thể tại Phụ lục kèm theo Kế hoạch)

d. Tổ chức khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người dân trước khi thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ”

Việc tổ chức khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người dân trước khi thực hiện mô hình bằng hình thức lấy phiếu khảo sát *(theo Mẫu số 2 tại Phụ lục kèm theo Kế hoạch)*.

Thời gian thực hiện: Xong trước ngày 10/4/2023.

Thực hiện: Chủ tịch MTTQ là Thành viên Ban điều hành.

Sản phẩm: Phiếu khảo sát.

đ. Tổ chức Hội nghị Công bố ra mắt và thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện, vì nhân dân phục vụ”

Thời gian thực hiện: Xong trước ngày 17/4/2023.

Thực hiện: Công chức VP-TK

Sản phẩm: Hội nghị Công bố ra mắt mô hình.

3. Triển khai thực hiện tiêu chí mô hình “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ”

Sau Hội nghị Công bố ra mắt, để xây dựng thành công mô hình “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ”, Thành viên Ban điều hành căn cứ nội dung Kế hoạch tổ chức thực hiện các nhiệm vụ được giao để đạt 4/4 tiêu chí của mô hình, cụ thể:

a. Tiêu chí về thực hiện tốt cải cách TTHC

Triển khai có hiệu quả các nhiệm vụ cải cách TTHC, kiểm soát TTHC; thường xuyên rà soát, kiến nghị cấp có thẩm quyền giảm thời gian và giấy tờ TTHC; tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin và công khai, minh bạch trong tiếp nhận và giải quyết TTHC; thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ, mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp theo tinh thần của Nghị quyết số 131/NQ-CP ngày 06/10/2022 của Chính phủ; tiếp tục triển khai Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC theo Kế hoạch số 129/KH UBND ngày 01/6/2021 của UBND tỉnh Thanh Hóa; thường xuyên kiện toàn Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả; tích cực đầu tư, bố trí

trang thiết bị, cơ sở vật chất đáp ứng được yêu cầu; tiếp tục triển khai các nhiệm vụ tại Đề án 06.

Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

Thực hiện: Công chức TP-HT, VP-TK, VH-XH.

Sản phẩm: Các Kế hoạch, Đề án về cải cách TTHC được triển khai có hiệu quả.

b. Tiêu chí về thực hiện tốt các nội dung dân chủ ở cơ sở

Hàng tuần, người đứng đầu Cấp ủy, Chính quyền xã (Bí thư Đảng ủy, Chủ tịch HĐND, Chủ tịch UBND xã) phải trực tiếp xuống địa bàn thôn để tham gia hoạt động với người dân; lắng nghe phản ánh, đề xuất, kiến nghị của Nhân dân hoặc trực tiếp đối thoại, giải quyết các vấn đề bất cập, bức xúc, phát sinh ngay tại cơ sở.

Thời gian thực hiện: 01 buổi tham gia hoạt động với người dân/1 tuần.

Thực hiện: Chủ tịch MTTQ phối hợp với Trưởng các Đoàn thể là Thành viên Ban điều hành xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện.

Sản phẩm: Các buổi tham gia hoạt động với người dân của Bí thư Đảng ủy, Chủ tịch HĐND, Chủ tịch UBND xã.

c. Tiêu chí về Giải quyết các khiếu nại, tố cáo của công dân và công tác tiếp công dân

Bố trí, sắp xếp cán bộ, lãnh đạo, công chức chuyên môn tiếp dân nghiêm túc; xây dựng và công khai Lịch tiếp dân, Nội quy tiếp dân, số điện thoại của Lãnh đạo xã tại nơi tiếp dân theo quy định của Luật tiếp công dân; bố trí nơi tiếp dân lịch sự, trang trọng và sạch sẽ; công tác giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, các kiến nghị của Nhân dân được tổ chức thực hiện theo thẩm quyền, không để các vụ việc tồn đọng, kéo dài, khiếu kiện đông người và xảy ra đơn thư vượt cấp; thông báo kết quả giải quyết đơn thư, kiến nghị đến người dân, tổ chức kịp thời.

Thời gian thực hiện: Định kỳ theo lịch và đột xuất.

Thực hiện: Công chức TP-HT.

Sản phẩm: Lịch tiếp dân, Nội quy tiếp dân và các buổi tiếp công dân.

d. Tiêu chí về thực hiện văn minh, văn hóa công sở và Quy tắc ứng xử

- Tổ chức triển khai và hướng dẫn 100% cán bộ, công chức cơ quan xã Quang Trung ký cam kết thực hiện và làm theo khẩu hiệu “5 biết” “3 không” “4 thể hiện” (theo Mẫu số 1 tại Phụ lục kèm theo Kế hoạch).

Thời gian thực hiện: Xong trước 17/4/2023

Thực hiện: Công chức VP-TK.

Sản phẩm: Bản Cam kết.

- Chính quyền thực hiện việc gửi “*Thư xin lỗi*”, “*Thư cảm ơn*”, “*Thư chúc mừng*” và có hình thức chia buồn (phù hợp, linh hoạt) đến tổ chức, doanh nghiệp và

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, tổ chức, doanh nghiệp (gọi chung là tổ chức, cá nhân), cụ thể trong các trường hợp sau:

Gửi “*Thư xin lỗi*” đến các tổ chức, cá nhân khi giải quyết không đúng hẹn, không giải quyết kịp thời công việc hành chính (*theo Mẫu số 6 tại Phụ lục kèm theo Kế hoạch*).

Gửi “*Thư cảm ơn*” đến 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 có tác dụng đóng góp, xây dựng xã giàu đẹp, văn minh (*theo Mẫu số 5 tại Phụ lục kèm theo Kế hoạch*).

Gửi “*Thư chúc mừng*” đến các hộ gia đình khi có thêm thành viên mới kết hợp trao Giấy khai sinh (*theo Mẫu số 7 tại Phụ lục kèm theo Kế hoạch*).

Gửi “*Thư chúc mừng*” đến đôi nam, nữ đăng ký kết hôn và trao Giấy chứng nhận đăng ký kết hôn (*theo Mẫu số 8 tại Phụ lục kèm theo Kế hoạch*).

Gửi “*Thư chia buồn*” đến hộ gia đình có người thân chết và kết hợp cấp Trích lục khai tử (*theo Mẫu số 9 tại Phụ lục kèm theo Kế hoạch*).

Thời gian thực hiện: Thường xuyên

Thực hiện: Công chức chuyên môn UBND xã

Sản phẩm: Thư được gửi đến tổ chức, cá nhân

- Tổ chức thực hiện đạt và vượt chỉ tiêu, mục tiêu nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội, đảm bảo Quốc phòng - An ninh, xây dựng hệ thống chính trị theo kế hoạch của UBND xã Quang Trung đã đề ra. Tổ chức triển khai thực hiện các chính sách an sinh - xã hội đầy đủ, kịp thời, đúng đối tượng, đảm bảo quy định.

Thời gian thực hiện: Thường xuyên

Thực hiện: Cán bộ, Công chức chuyên môn UBND xã

Sản phẩm: Kết quả phát triển - kinh tế xã hội, QP-AN, xây dựng hệ thống chính trị đạt và vượt chỉ tiêu đề ra.

4. Tổ chức Hội nghị đối thoại giữa người đứng đầu cấp Ủy, Chính quyền với MTTQ, các Đoàn thể chính trị - xã hội và Nhân dân

- Chủ trì đối thoại: Đồng chí Bí thư Đảng ủy, Chủ tịch HĐND, Chủ tịch UBND xã.

- Đối tượng đối thoại: MTTQ, các Đoàn thể chính trị - xã hội xã; Cán bộ, đảng viên, đoàn viên, hội viên, công chức, viên chức, người lao động, cán bộ, chiến sỹ và các lực lượng vũ trang; một số người dân, doanh nghiệp trên địa bàn.

- Nội dung đối thoại: Thực hiện theo Quyết định số 2543-QĐ/TU ngày 17/9/2018 của Ban thường vụ Tỉnh ủy về ban hành Quy chế đối thoại giữa người

đứng đầu Cấp ủy, Chính quyền các cấp với MTTQ, các Đoàn thể chính trị - xã hội và Nhân dân trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa.

5. Tổ chức khảo sát đánh giá kết quả thực hiện

- MTTQ xã chủ trì phối hợp với UBND xã tổ chức lấy ý kiến của người dân, tổ chức đánh giá, nhận xét đối với cán bộ, công chức khi giao tiếp, làm việc với người dân bằng Phiếu khảo sát ngay sau khi trả kết quả giải quyết các TTHC (*theo Mẫu số 2 tại Phụ lục kèm theo Kế hoạch*).

- MTTQ hoặc người đứng đầu Cấp ủy, Chính quyền định kỳ hoặc đột xuất báo khảo sát độc lập, đánh giá khách quan về mức độ hài lòng của người dân, đại diện tổ chức đến UBND xã đề nghị được giải quyết các công việc tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả, bộ phận tiếp công dân (*theo Mẫu số 3 tại Phụ lục kèm theo Kế hoạch*).

6. Tổ chức kiểm tra, giám sát; đánh giá rút kinh nghiệm

Thành viên Ban điều hành được giao nhiệm vụ trong Kế hoạch có trách nhiệm thường xuyên kiểm tra, giám sát việc triển khai thực hiện các nội dung xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ”; thực hiện giao ban định kỳ hàng tuần; tổ chức giao ban hàng tháng, phản ánh, báo cáo kết quả thực hiện với Trưởng ban điều. Định kỳ vào đầu tháng 12 hằng năm tổ chức giao ban đánh giá, rút kinh nghiệm việc triển khai thực hiện mô hình ở xã để đề ra giải pháp thực hiện tốt hơn trong năm tiếp theo.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Thành viên Ban Điều hành phối hợp với cán bộ, công chức và các tổ chức có liên quan triển khai Kế hoạch thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ” đạt mục tiêu đề ra.

2. Văn phòng HĐND&UBND xã tham mưu Hội đồng thi đua khen thưởng xã 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 và thực hiện việc theo dõi, tổng hợp, báo cáo kết quả triển khai thực hiện mô hình theo quy định.

3. Công chức Tài chính - Ngân sách bố trí kinh phí đầu tư cơ sở vật chất để thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ” trình Chủ tịch UBND xã phê duyệt và hướng dẫn thủ tục thanh, quyết toán theo quy định.

4. Công chức Văn hóa - Xã hội 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 tổ chức, cá nhân thực hiện chưa nghiêm túc.

6. 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 mô hình “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ” tại xã Quang Trung. Trưởng Ban điều hành yêu cầu thành viên Ban điều hành và các cơ quan, đơn vị có liên quan nghiêm túc triển khai; quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc đề nghị kịp thời phản ánh về Ban điều hành để xem xét, phối hợp giải quyết./.

Nơi nhận:

- Ban chỉ đạo thị xã (B/c);
- Đảng ủy xã (B/c);
- MTTQ và các Đoàn thể xã (P/h);
- Ban điều hành xã (T/h);
- 06 thôn (t/h);
- Lưu: VP.

TRƯỞNG BAN

**CHỦ TỊCH UBND XÃ
Phạm Ngọc Thắng**

PHỤ LỤC

Ban hành kèm theo Kế hoạch số /KH-BĐH ngày /3/2023 của Ban điều hành

- *Mẫu số 1*: Cam kết thực hiện và làm theo khẩu hiệu “5 biết” “3 không” “4 thể hiện”.
- *Mẫu số 2*: Phiếu khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cán bộ, công chức UBND xã Quang Trung.
- *Mẫu số 3*: Phiếu đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, người đại diện tổ chức sau khi nhận kết quả tại Bộ phận một cửa.
- *Mẫu số 4*: Phiếu khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của người dân, đại diện tổ chức.
- *Mẫu số 5*: “*Thư cảm ơn*” đến 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 có tác dụng đóng góp, xây dựng xã giàu đẹp, văn minh.
- *Mẫu số 6*: “*Thư xin lỗi*” đến các tổ chức, cá nhân khi giải quyết không đúng hẹn, không giải quyết kịp thời công việc hành chính.
- *Mẫu số 7*: “*Thư chúc mừng*” đến các hộ gia đình khi có thêm thành viên mới kết hợp trao Giấy khai sinh.
- *Mẫu số 8*: “*Thư chúc mừng*” đến đôi nam, nữ đăng ký kết hôn và trao Giấy chứng nhận đăng ký kết hôn.
- *Mẫu số 9*: “*Thư chia buồn*” đến hộ gia đình có người thân chết và kết hợp cấp Trích lục khai tử.