

Số: /KH-UBND

Cẩm Lương, ngày tháng 3 năm 2023

## KẾ HOẠCH

### Triển khai thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ” xã Cẩm Lương

Thực hiện Kế hoạch số 103-KH/HU ngày 03/03/2023 của Huyện ủy Cẩm Thủy về nhân rộng mô hình “ Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ” ở các xã, thị trấn trên địa bàn huyện Cẩm Thủy năm 2023; Nghị quyết số 40-NQ/ĐU ngày 13/03/2023 của Ban chấp hành Đảng bộ xã về lãnh đạo xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ” năm 2023.

UBND xã Cẩm Lương xây dựng kế hoạch thực hiện mô hình “ Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ ” với các nội dung sau:

#### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

##### 1. Mục đích

- Tạo chuyển biến và nhận thức cho cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách về xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ”.

- Đổi mới mạnh mẽ lề lối làm việc của cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách trong cách phục vụ tổ chức, công dân, doanh nghiệp; từng bước chuyển sang chính quyền thân thiện, gần dân và thực sự của dân, do dân và vì dân.

- Thực hiện tốt việc phục vụ Nhân dân khi đến giải quyết công việc hành chính trên tinh thần “trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân” theo tư tưởng, tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh.

- Cải thiện nâng cao chất lượng, hiệu quả hành chính công, xây dựng hình ảnh chính quyền thân thiện trong nhận thức của người dân.

##### 2. Yêu cầu

Chính quyền thân thiện phải đảm bảo sự hài lòng của nhân dân, tổ chức, cá nhân khi đến liên hệ giải quyết công việc hành chính; đảm bảo việc từng bước nâng cao chỉ số cải cách hành chính.

Chính quyền thân thiện phải thực hiện tốt (**5 biết**) “*Biết nghe dân nói; Biết nói dân hiểu; Biết làm dân tin, Biết xin lỗi và Biết cảm ơn*”; (**3 không**) “*Không phiền hà, sách nhiễu; Không né tránh, trách nhiệm; Không trễ hẹn trong quá trình*

xử lý công việc”; **(4 thể hiện)** “ Tôn trọng trong giao tiếp, Văn minh văn hóa, lịch sự trong giải quyết công việc;lắng nghe đầy đủ, hướng dẫn tận tình quy trình xử lý công việc; Gắn gũi, giải thích cặn kẽ những thắc mắc của người dân”.

## **II. NỘI DUNG TRIỂN KHAI XÂY DỰNG MÔ HÌNH**

### **1. Các tiêu chí xây dựng mô hình chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ.**

Việc xây dựng mô hình chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ các cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách cần thực hiện các tiêu chí như sau:

#### **1.1. Xây dựng các bảng khẩu hiệu, các mẫu thư và phiếu khảo sát**

- Tuyên truyền và làm bảng niêm yết tại cơ quan 03 khẩu hiệu “5 biết”, “3 không” và “4 thể hiện”

+ **(5 biết)** “*Biết nghe dân nói; Biết nói dân hiểu; Biết làm dân tin, Biết xin lỗi và Biết cảm ơn*”;

+ **(3 không)** “*Không phiền hà, sách nhiễu; Không né tránh, trách nhiệm; Không trễ hẹn trong quá trình xử lý công việc*”;

+ **(4 thể hiện)** “ *Tôn trọng trong giao tiếp, Văn minh văn hóa, lịch sự trong giải quyết công việc;lắng nghe đầy đủ, hướng dẫn tận tình quy trình xử lý công việc; Gắn gũi, giải thích cặn kẽ những thắc mắc của người dân*”

- Lựa chọn nội dung phù hợp để soạn thảo các mẫu: Thư cảm ơn, Thư xin lỗi, Thư chúc mừng, Thư chia buồn.

- Thực hiện khảo sát, đánh giá việc thực hiện thủ tục hành chính của UBND xã và việc thực hiện tiếp nhận và trả kết quả về thủ tục hành chính tại bộ phận “một cửa” của UBND xã (có phiếu kèm theo).

#### **1.2. Thực hiện tốt các nội dung cải cách hành chính**

- Rà soát, cải tiến và thực hiện tốt nội dung cải cách thủ tục hành chính, giảm bớt giấy tờ thủ tục hành chính, thời gian xử lý, giải quyết kịp thời các công việc hành chính của Nhân dân, tổ chức và cá nhân.

- Nhân dân, tổ chức và cá nhân được nhận giấy hẹn và kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo đúng thời gian quy định.

- Thực hiện niêm yết công khai, minh bạch các khoản thu phí, lệ phí đối với các thủ tục giải quyết hành chính cho Nhân dân, tổ chức và cá nhân.

- Bố trí các phương tiện phù hợp nhằm cung cấp thông tin rõ ràng, cụ thể về quy trình, thủ tục hành chính.

- Sắp xếp, bố trí bàn ghế làm việc phù hợp, thể hiện sự thân thiện, gần gũi; đáp ứng kịp thời các yêu cầu phục vụ Nhân dân, tổ chức và cá nhân khi đến giải quyết thủ tục hành chính tại trụ sở chính quyền, phòng làm việc chuyên môn của UBND xã.

### ***1.3. Thực hiện các nội dung dân chủ cơ sở***

- Chính quyền, công chức chuyên môn biết 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 chính quyền, công chức chuyên môn.

- Nhân dân, tổ chức và cá nhân được tham gia vào quá trình xây dựng chính quyền như phản ánh, góp ý, xây dựng hoặc đề nghị biểu dương cách thức phong cách, lề lối làm việc của đội ngũ cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách.

- Thực hiện việc công khai số điện thoại của lãnh đạo địa phương tại nơi tiếp công dân; bố trí hòm thư góp ý tại trụ sở làm việc của UBND xã.

- Thực hiện nghiêm việc bầu chọn Trưởng thôn, Thanh tra nhân dân, Ban giám sát đầu tư cộng đồng.

- Các Trưởng thôn, Thanh tra nhân dân, Ban giám sát đầu tư cộng đồng là người có uy tín, tôn trọng pháp luật và hoạt động có hiệu quả; được Nhân dân, cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách đánh giá cao.

- Có biện pháp, giải pháp cụ thể nhằm thực hiện tốt nội dung giám sát, kiểm tra theo quy định của Pháp lệnh số 34/2007/PL-UBTVQH11 ngày 20/4/2007 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Nghị định số 71/1998/NĐ-CP ngày 08/9/1998 của Chính phủ.

### ***1.4. Thực hiện cá quy định về văn minh, văn hóa công sở, quy tắc ứng xử***

- Tổ chức thực hiện tốt các quy định về văn minh, văn hóa công sở; có thái độ tôn trọng, gần gũi, nhẹ nhàng, lịch sự khi giao tiếp với tổ chức, cá nhân đến làm việc, liên hệ công tác.

- Thực hiện hình thức “Thư xin lỗi” đối với các tổ chức, cá nhân khi giải quyết công việc không đúng hẹn, không giải quyết kịp thời công việc hành chính của nhân dân; thực hiện “Thư cảm ơn”, “Thư chúc mừng” nhằm thể hiện sự quan tâm của chính quyền đối với tổ chức, cá nhân khi giải quyết các công việc có liên quan đến chính quyền địa phương.

- Tổ chức đối thoại với Nhân dân thường kỳ hoặc đột xuất nhằm cảm ơn sự góp ý, xây dựng, sự hợp tác của nhân dân; thực hiện tốt các quy định về văn hóa Công sở theo Quyết định số 129/2007/QĐ-TTG ngày 02/8/2007 của Thủ tướng Chính phủ và các quy định về Quy tắc ứng xử theo Quyết định số 03/QĐ/2007/QĐ-BNV ngày 26/02/2007 của Bộ Nội vụ.

### **1.5. Công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân và công tác tiếp dân**

- Thực hiện việc giải quyết đúng quy định, kịp thời, nhanh chóng các đơn, thư, khiếu nại tố cáo, các kiến nghị của nhân dân, tổ chức và cá nhân có liên quan đến công tác quản lý nhà nước của chính quyền.

- Thực hiện tốt việc giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân và thực hiện nghiêm túc các nội dung của công tác tiếp dân theo Luật tiếp công dân.

- Bố trí, sắp xếp cán bộ lãnh đạo tiếp công dân nghiêm túc, công khai lịch tiếp dân, bố trí nơi tiếp dân lịch sự, trang trọng và sạch sẽ.

## **2. Thời gian thực hiện**

- Thời gian thực hiện mô hình chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ bắt đầu từ tháng 03 năm 2023.

- Cuối mỗi năm thực hiện mô hình UBND xã tổ chức sơ kết, tổng kết rút kinh nghiệm.

## **3. Công tác chuẩn bị**

- Xây dựng và ban hành kế hoạch thực hiện và tổ chức triển khai, quán triệt và tổ chức ký cam kết cho cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách thuộc thẩm quyền quản lý của UBND xã.

- Tổ chức triển khai, phổ biến, quán triệt xây dựng mô hình “*Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ*”, thực hiện công tác rà soát các hạng mục, xem xét bố trí, sắp xếp cơ sở vật chất, bàn ghế, các bảng thông tin, thiết bị và các cơ sở vật chất khác phục vụ việc giải quyết hành chính tại nơi làm việc, bộ phận một cửa của UBND xã, nhằm đáp ứng yêu cầu các tiêu chí xác định.

## **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Văn phòng UBND**

- Tham mưu cho Chủ tịch UBND xã tổ chức triển khai, hướng dẫn xây dựng mô hình theo nội dung kế hoạch được ban hành.

- Theo dõi, đôn đốc các ngành thực hiện quy trình, cách thức nội dung triển khai đảm bảo mục đích, yêu cầu.

## **2. Kế toán – Ngân sách**

Phối hợp với Văn phòng UBND đề xuất, tham mưu cho Chủ tịch UBND xã để xây dựng dự toán, thanh quyết toán kinh phí thực hiện kế hoạch xây dựng mô hình “*Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ*”.

## **3. Công chức chuyên môn và các bộ phận có liên quan**

Cán bộ, công chức theo chức năng, nhiệm vụ, lĩnh vực phân công, phụ trách, cam kết và tổ chức thực hiện xây dựng mô hình “*Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ*” theo nội dung kế hoạch này.

## **4. Đề nghị MTTQ, các đoàn thể chính trị - xã hội**

- Phối hợp UBND xã tăng cường công tác tuyên truyền cải cách hành chính, phổ biến pháp luật và thực hiện dân chủ; tổng hợp ý kiến, kiến nghị của cử tri và Nhân dân để thông báo tại các kỳ họp HĐND xã.

Trên đây là kế hoạch Triển khai thực hiện mô hình “*Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ*”, trong quá trình thực hiện, nếu có vấn đề vướng mắc phát sinh các ngành, Cán bộ, công chức, các đơn vị có ý kiến gửi về Văn phòng UBND xã để tổng hợp, đề xuất Chủ tịch UBND xã xem xét, điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.

### ***Nơi nhận:***

- Ban Dân vận Huyện ủy;
- UBND huyện;
- TT Đảng ủy, TT HHĐND xã;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- MTTQ, các đoàn thể;
- CBCC chuyên môn UBND;
- Các thôn, cơ quan trên địa bàn xã;
- Trang thông tin điện tử, Đài truyền thanh;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Bùi Quốc Bảo**