

BÁO CÁO

Kết quả thực hiện xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện, vì nhân dân phục vụ” xã Cẩm Lương

Thực hiện Công văn số 220-CV/ĐU ngày 30/8/2023 của Đảng ủy xã Cẩm Lương về việc báo cáo kết quả thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ”. UBND xã Cẩm Lương báo cáo kết quả triển khai thực hiện xây dựng mô hình trên địa bàn xã với những nội dung sau:

I. CÔNG TÁC CHUẨN BỊ

1. Việc bố trí phòng tiếp dân và bộ phận tiếp nhận, trả kết quả (một cửa)

UBND xã đã bố trí phòng tiếp dân và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được bố trí vị trí thuận tiện, trang bị 02 máy vi tính (trong đó có 01 máy để người dân tra cứu và thực hiện TTHC trên cổng dịch vụ công), 02 bàn làm việc, ghế ngồi chờ, trang bị đầy đủ nước uống, quạt mát, sách báo...tạo cảnh quan môi trường xanh - sạch - đẹp... cho người dân đến chờ làm thủ tục hành chính.

UBND xã thường xuyên rà soát, bổ sung và niêm yết công khai, đầy đủ các trình tự, thủ tục, thời gian, phí, lệ phí để công dân biết. Các loại giấy tờ, hồ sơ của công dân đều được tiếp nhận, phân loại, thực hiện quy trình giải quyết và trả kết quả đúng thời hạn quy định, bảo đảm nguyên tắc đơn giản, công khai, đúng luật, nhanh chóng và thuận tiện. Hiện nay, đã niêm yết trên cổng dịch vụ công tỉnh Thanh Hóa 229 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của xã (trong đó dịch vụ công trực tuyến là 187 TTHC).

2. Việc xây dựng các phiếu khảo sát: Nội dung này do UBMTTQ xã chủ trì.

3. Việc in ấn các mẫu thư chuẩn bị chu đáo, đảm bảo về thẩm mỹ phù hợp với thuần phong mỹ tục của địa phương.

4. Việc xây dựng kế hoạch, quy chế, quy định, khẩu hiệu... theo các tiêu chí xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ” :

Ngay sau khi Đảng ủy ban hành Nghị quyết về lãnh đạo xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ” năm 2023 và thành lập Ban điều hành thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ” xã Cẩm Lương năm 2023. UBND xã đã ban hành Quyết định số 67/QĐ-UBND ngày 20/3/2023 về Ban hành Quy chế hoạt động của Ban điều hành thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ” xã Cẩm

Lương; Ban hành Kế hoạch số 64/KH-UBND ngày 22/3/2023 Triển khai thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ” xã Cẩm Lương.

5. Bố trí các phương tiện phù hợp; Bố trí đủ hòm thư góp ý tại trụ sở UBND xã, thị trấn...

UBND xã đã xây dựng, lắp đặt các pano, Bảng nhận diện thương hiệu Bộ phận một cửa, Bảng niêm yết công khai TTHC, bảng niêm yết “5 biết”, “3 không”, “4 thể hiện”; nội quy phòng tiếp dân, lịch tiếp dân, hòm thư góp ý của công dân được lắp mới tại Công sở xã tại địa điểm mà nhân dân dễ nhìn, dễ quan sát và đúng quy định.

II. Việc thực hiện các nội dung, tiêu chí.

Ngày 23/3/2023 UBND xã Cẩm Lương tổ chức ra mắt mô hình với sự tham dự của các đồng chí lãnh đạo Ban Dân vận Huyện ủy, lãnh đạo Phòng Nội vụ huyện, các đồng chí trong BTV, BCH Đảng ủy, TT HĐND, UBND, MTTQ, trưởng, phó các đoàn thể xã; Bí thư các chi bộ, trưởng các thôn, đại diện các cơ quan đơn vị đóng trên địa bàn và đại diện các hộ dân trong xã; sau khi tổ chức buổi lễ ra mắt, Ban điều hành tổ chức tập huấn nghiệp vụ công tác dân vận chính quyền cơ sở cho cán bộ làm công tác dân vận ở các thôn.

Trong hội nghị ra mắt, UBND xã đã tổ chức cho 17 đồng chí cán bộ, công chức ký cam kết thực hiện mô hình đạt 100%. Nội dung cam kết thực 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; Gần gũi, giải thích cặn kẽ những thắc mắc của người dân*”; đồng thời thông qua các Quyết định thành lập Ban điều hành; Quyết định ban hành quy chế hoạt động của Ban điều hành; thông báo phân công nhiệm vụ cho các thành viên trong ban điều hành.

UBND xã công bố lịch tiếp dân của Chủ tịch, PCT UBND xã vào thứ 2 hàng tuần, đồng thời phân công cho các cán bộ tiếp công dân hàng ngày theo quy định; UBND xã ban hành Quyết định số: 273/QĐ-UBND ngày 07/10/2022 kiện toàn Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; Quyết định số: 139/QĐ-UBND ngày 18/8/2021 về việc Ban hành Quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại xã Cẩm Lương. Nhìn chung cán bộ được phân công tại bộ phận một cửa có năng lực, trình độ, có kinh nghiệm và kỹ năng trong giao tiếp, ứng xử với người dân.

Ngày 27/6/2023, Đảng ủy, HĐND, UBND đã tổ chức hội nghị đối thoại giữa người đứng đầu cấp ủy, chính quyền với MTTQ, các đoàn thể và Nhân dân; Căn cứ vào các ý kiến kiến nghị, đề xuất của Nhân dân, người chủ trì hội nghị đối thoại đã tiếp thu, giải thích và trả lời các nội dung kiến nghị thuộc thẩm quyền mà Nhân dân phản ánh. Các nội dung không thuộc thẩm quyền thì chỉ đạo bộ phận liên quan phối hợp với cấp trên để xem xét giải quyết và báo cáo với Nhân dân tại các cuộc họp, hội nghị gần nhất.

Công tác giải quyết đơn thư được UBND xã quan tâm sau khi nhận được đơn thư phản ánh của nhân dân đã giao cho công chức chuyên môn tham mưu để giải quyết cho công dân theo đúng quy định của pháp luật (tính đến ngày 30/8/2023 UBND xã đã tiếp nhận 09 đơn đề nghị giải quyết của công dân đa số các đơn chủ yếu về lĩnh vực đất đai, chế độ chính sách đến nay UBND xã đã thụ lý giải quyết 10/11 đơn, còn 01 đơn đang xem xét giải quyết; sau khi thụ lý giải quyết không có đơn thư khiếu nại vượt cấp).

Vào ngày thứ hai hàng tuần Văn phòng UBND xã xây dựng lịch công tác cho Chủ tịch, các PCT UBND xã trong đó có nội dung xuống các thôn để nắm bắt tình hình và lắng nghe các ý kiến phản ánh của Nhân dân để kịp thời giải quyết.

Công tác cải cách hành chính, giải quyết thủ tục hành chính cho công dân được thực hiện nghiêm túc; các TTHC đã được UBND xã quan tâm thực hiện thông qua hình thức niêm yết công khai bằng bản giấy tại Công sở UBND.

Đối với các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã, ngoài việc niêm yết công khai bằng bản giấy tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, thì 100% TTHC đã được công khai trên cổng/trang thông tin điện tử của xã, trên cổng dịch vụ công tỉnh Thanh Hóa góp phần tích cực trong việc đem lại hiệu quả tra cứu tìm hiểu thông tin, tiết kiệm chi phí và thời gian của tổ chức, công dân trong giải quyết thủ tục hành chính.

100% TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết của xã được thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông đúng với quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; công tác ứng dụng hệ thống thông tin một cửa điện tử trong tiếp nhận, giải quyết TTHC 100% TTHC đều qua phần mềm một cửa điện tử (*Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận tính đến 30/8/2023: 346 hồ sơ; Số hồ sơ giải quyết trước hạn: 335 hồ sơ, chiếm 96,8%; Số hồ sơ giải quyết đúng hạn: 8 hồ sơ chiếm 2,3%; Số hồ sơ giải quyết quá hạn: 03 hồ sơ, chiếm 0,9%*)

Sau khi ra mắt mô hình UBND xã đã triển khai thực hiện việc gửi “Thư chúc mừng”, “Thư chia buồn” đúng theo kế hoạch đã triển khai; việc gửi thư đến các cá nhân trong xã đã được nhân dân đồng tình ủng hộ và xem đây là

việc làm cần thiết, cũng là lời động viên thăm hỏi và đây cũng là sự quan tâm chia sẻ của cấp ủy, chính quyền xã đến với người dân. (tính đến ngày 30/8/2023 UBND xã đã ban hành 19 thư chúc mừng (trong đó kết hôn 4 thư, khai sinh 15 thư) và 12 thư chia buồn; 03 thư xin lỗi)

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm

Qua quá trình triển khai thực hiện, mô hình “*Chính quyền thân thiện, vì nhân dân phục vụ*” đã tác động, tạo sự chuyển biến mạnh mẽ về tư tưởng, nhận thức, phong cách làm việc, phục vụ Nhân dân, các tổ chức cá nhân, doanh nghiệp trong mỗi cán bộ, công chức nhất là vai trò, trách nhiệm, uy tín của người đứng đầu cấp ủy, chính quyền đã nâng lên, được người dân ghi nhận, tin tưởng, đánh giá cao. Gắn việc thực hiện mô hình “*Chính quyền thân thiện, vì nhân dân phục vụ*” với việc cam kết thực hiện tốt nội dung khẩu hiệu “5 biết”, “3 không”, “4 thể hiện” các cán bộ, công chức, người đứng đầu cấp ủy, chính quyền trong giao tiếp, ứng xử với người dân đều có thái độ lịch sự đúng mực, gần gũi, thân thiện.

Qua triển khai thực hiện Mô hình “*Chính quyền thân thiện, vì nhân dân phục vụ*” đã tác động tích cực đến hiệu quả công tác cải cách hành chính của xã, việc triển khai, áp dụng mô hình đến nay đã giúp nâng cao kết quả cải cách hành chính trên tất cả các lĩnh vực.

2. Hạn chế, nguyên nhân

*** Hạn chế**

Việc bố trí nguồn lực để đầu tư trang thiết bị, cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ phục vụ xây dựng mô hình còn hạn chế.

*** Nguyên nhân**

Do điều kiện kinh tế - xã hội của xã còn khó khăn, nguồn thu trên địa bàn xã thấp nên chưa bố trí được nhiều kinh phí để hoàn thiện mô hình.

3. Bài học kinh nghiệm

Trong suốt quá trình triển khai ra mắt thực hiện mô hình UBND xã luôn nhận được sự quan tâm chỉ đạo của Ban Dân vận Huyện ủy Cẩm Thủy, Thường trực Đảng ủy xã Cẩm Lương, vì vậy đến nay mô hình đi vào hoạt động ổn định có hiệu quả.

IV. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP TRONG THỜI GIAN TỚI

1. Thường xuyên theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, giám sát việc thực hiện mô hình “*Chính quyền thân thiện, vì nhân dân phục vụ*” nhằm phát huy những kết

quả đã đạt được, khắc phục các tồn tại hạn chế để tiếp tục thực hiện có hiệu quả mô hình.

2. Đẩy mạnh cải cách hành chính, hiện đại hóa và công khai quy trình xử lý, giải quyết TTHC, tập trung nâng cao tỷ lệ TTHC tiếp nhận, giải quyết qua dịch vụ công trực tuyến.

3. Thường xuyên bố trí, sắp xếp đội ngũ cán bộ, công chức tham gia tiếp dân và làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có năng lực công tác, trình độ chuyên môn vững, có kinh nghiệm, khéo léo trong giao tiếp, ứng xử với người dân, nhất là trong xử lý các tình huống.

4. Tăng cường ứng dụng công nghệ, thông tin chuyển đổi số trong thực hiện các nhiệm vụ chính trị của địa phương.

V. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

Hiện nay trang thiết bị để thực hiện mô hình tại xã Cẩm Lương chưa được đầu tư mới, các trang thiết bị đầu tư trước đây đã cũ, máy tính cấu hình chậm. Vì vậy UBND xã đề xuất được đầu tư trang thiết bị mới để thực hiện mô hình được tốt hơn.

Đề nghị các cấp quan tâm phân bổ kinh phí hàng năm cho hoạt động của mô hình, để UBND xã tiếp tục triển khai thực hiện mô hình đạt hiệu quả cao.

Trên đây là báo cáo kết quả triển khai, thực hiện xây dựng thí điểm mô hình “*Chính quyền thân thiện, vì nhân dân phục vụ*” trên địa bàn xã Cẩm Lương năm 2023./.

Nơi nhận

- Đảng ủy xã (để b/c);
- Thành viên Ban Điều hành (để theo dõi);
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Bùi Quốc Bảo