

Số 10-KH/BDVTU-BCSĐUBND

KẾ HOẠCH
xây dựng và thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” xã, phường,
thị trấn trên địa bàn tỉnh Đồng Nai

Thực hiện Chỉ thị số 33-CT/TU ngày 12/3/2024 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về xây dựng và thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Đồng Nai trong tình hình hiện nay.

Căn cứ Quy chế phối hợp số 03-QC/BDVTU-BCSĐUBND giữa Ban Dân vận Tỉnh ủy và Ban Cán sự đảng Ủy ban nhân dân tỉnh ngày 05/11/2021 về phối hợp thực hiện công tác dân vận trên địa bàn tỉnh; Ban Cán sự đảng Ủy ban nhân dân tỉnh và Ban Dân vận Tỉnh ủy ban hành Kế hoạch xây dựng và thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Đồng Nai như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Nhằm đổi mới mạnh mẽ lề lối làm việc của chính quyền cơ sở từ “mệnh lệnh hành chính” sang “phục vụ, hướng dẫn, vận động, thuyết phục”.

2. Xây dựng phong cách “Trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân”; “Nghe dân nói”, “Nói dân hiểu”, “Hướng dẫn dân làm”, “Làm dân tin” và phương châm “Chân thành, tích cực, thận trọng, kiên trì, tế nhị, hiệu quả”, hướng đến sự hài lòng của người dân của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức ở cơ sở.

3. Việc triển khai xây dựng mô hình phải được thực hiện nghiêm túc, tiết kiệm, hiệu quả; đồng thời phải 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, ĐỊA ĐIỂM XÂY DỰNG MÔ HÌNH “CHÍNH QUYỀN THÂN THIỆN”

Ban Cán sự đảng Ủy ban nhân dân tỉnh và Ban Dân vận Tỉnh ủy thống nhất triển khai xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện” tại 100% đơn vị xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh.

Thời gian thực hiện: Bắt đầu từ Tháng 4/2024; đến tháng 5/2025 tiến hành sơ kết, đánh giá kết quả, rút kinh nghiệm, tiếp tục thực hiện.

III. NỘI DUNG TIÊU CHÍ XÂY DỰNG MÔ HÌNH “CHÍNH QUYỀN THÂN THIỆN”

1. Đối với hoạt động của chính quyền

1.1. Đảm bảo công khai dân chủ, hướng tới chính quyền điện tử

- Thực hiện nghiêm túc việc công khai, minh bạch thủ tục hành chính và quy trình giải quyết thủ tục hành chính và các vấn đề có liên quan đến thủ tục hành chính đối với các cá nhân và tổ chức tại trụ sở xã, phường, thị trấn và trên mạng xã hội (fanpage, zalo page, ...), trang thông tin điện tử của xã, phường, 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, phường, thị trấn và cán bộ, công chức cấp xã.

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

- 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, phường, thị trấn.

- Lắp đặt hệ thống truyền thanh thông minh tại các ấp, khu phố thuộc các xã, phường, thị trấn xây dựng mô hình điểm “Chính quyền thân thiện”.

- 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, thân thiện

- Xây dựng cảnh quan môi trường cơ quan trụ sở Ủy ban nhân dân xã, phường, 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 (bồn hoa, cây xanh, ghế đá, điện sáng...).

- Bố trí máy photo phục vụ người dân, tổ chức khi đến giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

- Bố trí phòng làm việc của bộ phận một cửa:

+ Bố trí internet wifi miễn phí cho người dân khi đến giải quyết thủ tục hành chính tại trụ sở Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn.

+ Bàn ghế, nước uống; tủ/kệ/giá và sách, báo phục vụ đón tiếp 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, bố trí 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, thân thiện hơn”; đảm bảo không có sự ngăn cách giữa cán bộ, công chức và Nhân dân khi làm việc ở bộ phận một cửa.

1.3. Xây dựng hoạt động của chính quyền theo hướng 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, phường, thị trấn; trao giấy khai sinh, thẻ bảo hiểm y tế (theo thủ tục liên thông) tại nhà.

+ Nhân dịp năm mới, các ngày lễ lớn của đất nước, người đứng đầu chính quyền soạn thảo nội dung và trực tiếp chúc mừng toàn thể Nhân dân qua hệ thống thông tin truyền thanh của cơ sở, trang tin điện tử và các trang mạng xã hội của UBND cấp xã.

- Hàng 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...

+ Tổ chức đoàn đến thăm hỏi, phúng viếng hoặc gửi thư chia buồn đến gia đình công dân có người thân qua đời 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...

2. Đối với cán bộ công chức

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

- Thường xuyên gương mẫu đi đầu 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. Đặc biệt 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, trước 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, phường, 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 thực hiện 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 UBND xã, phường, thị trấn tổ chức đối thoại trực tiếp với nhân dân định kỳ ít nhất 01 lần/năm theo Quyết định số 728-QĐ/TU, ngày 12/9/2016 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy Quy chế tiếp xúc, đối thoại trực tiếp của người đứng đầu cấp uỷ đảng, chính quyền các cấp với Nhân dân.

- Chủ tịch ủy ban nhân dân xã, phường, 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 những vấn đề Nhân dân chưa rõ, chưa đồng thuận.

2.2. Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, nhân viên thân thiện và có trách nhiệm với Nhân dân

- Mỗi cán bộ, công chức, nhân viên; cán bộ 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 “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, chạy chọt, gian dối

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

IV. CÁC BƯỚC TIẾN HÀNH

T T	Nội dung, yêu cầu	Thời gian (tháng/năm)	Đơn vị thực hiện
1	Thống nhất ban hành kế hoạch phối hợp triển khai thực hiện mô hình.	4/2024	Ban Dân vận Tỉnh ủy chủ trì phối hợp BCS đảng UBND tỉnh
2	Thành lập Ban chỉ đạo xây dựng “Chính quyền thân thiện”. Thành phần: Chủ tịch UBND huyện, thành phố - Trưởng ban chỉ đạo, Trưởng ban dân vận huyện, thành ủy - Phó Trưởng Ban chỉ đạo; Phó chủ tịch UBND - Phó Trưởng Ban Thường trực Ban Chỉ đạo. Lãnh đạo một số phòng, ban, đơn vị của huyện và bí thư đảng ủy, chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn là thành viên.	4/2024	Các huyện, thành phố
3	Tiến hành khảo sát, phân tích, đánh giá thực trạng chính quyền cơ sở; ban hành kế hoạch xây dựng “Chính quyền thân thiện”.	4/2024	Ban Chỉ đạo cấp huyện
4	Phân công nhiệm vụ thành viên Ban Chỉ đạo để thực hiện Kế hoạch	4/2024	Ban Chỉ đạo cấp huyện
5	Ban hành kế hoạch xây dựng “Chính quyền thân thiện” và phân công nhiệm vụ cụ thể cho tập thể, cá nhân	5/2024	Đảng ủy các xã, phường, thị trấn
6	Xây dựng, lắp đặt các pano, khẩu hiệu; xây dựng các mẫu thư triển khai, thực hiện ở chính quyền cơ sở	5/2024	UBND xã, phường, thị trấn
7	Tổ chức Hội nghị ra mắt mô hình “Chính quyền thân thiện”. Thành phần: Thường trực Tỉnh ủy, lãnh đạo UBND tỉnh, Ban Dân vận Tỉnh ủy, lãnh đạo huyện, thành ủy, UBND huyện, thành phố, thành viên ban chỉ đạo và đại diện cơ sở	5/2024	Ban Dân vận Tỉnh ủy phối hợp BCS Đảng UBND tỉnh

8	<p><i>Rà soát, củng cố, kiện tổ chức, bộ máy, quy chế:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Rửa soát, sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện nội quy, quy chế làm việc của đảng ủy, Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn; Quy chế làm việc của Ban Chỉ đạo; Quy chế làm việc của ban thanh tra Nhân dân; Quy chế làm việc của ban giám sát đầu tư của cộng đồng... - Rửa 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 	4/2024	Đảng ủy xã, phường, thị trấn
9	Tổ chức Hội nghị tập huấn nội dung xây dựng và thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện”.	5/2024	Ban Dân vận Tỉnh ủy, BCS Đảng UBND tỉnh
10	Tổ chức khảo sát về sự hài lòng của người dân theo phiếu đánh giá	2-3/2025	Ban Chỉ đạo cấp huyện
11	Tổ chức Hội nghị sơ kết, đánh giá 01 năm thực hiện mô hình. Thành phần: Đại diện lãnh đạo UBND tỉnh, Ban Dân vận Tỉnh ủy, lãnh đạo huyện, thành ủy, UBND huyện, thành phố, thành viên ban chỉ đạo và đại diện cơ sở	4/2025	Ban Dân vận Tỉnh ủy, BCS Đảng UBND tỉnh

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban Cán sự đảng Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo Ủy ban nhân dân tỉnh

- Chỉ đạo, tạo điều kiện về cơ chế, kinh phí và các điều kiện để triển khai xây dựng mô hình đạt hiệu quả trên toàn tỉnh.

- Chủ trì xây dựng nội dung tổ chức hội nghị ra mắt mô hình, hội nghị tập huấn triển khai hoạt động của mô hình; thiết kế, in ấn và lắp đặt số khẩu hiệu, mẫu thư và mẫu khảo sát.

- Hỗ trợ các xã, phường, thị trấn 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.

- Chỉ đạo Ủy ban nhân dân huyện, thành phố quan tâm, trực tiếp tham gia xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện” cấp cơ sở; đảm bảo cơ chế, kinh phí và các điều kiện xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện”.

- Giao Sở Nội vụ tham mưu, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo, triển khai, tổ chức, hướng dẫn việc xây dựng mô hình “Chính quyền thân

thiện” cấp cơ sở, làm đầu mối giúp Ủy ban nhân dân tỉnh theo dõi, kiểm tra, đôn đốc, báo cáo kết quả xây dựng mô hình trên toàn tỉnh.

2. Ban Dân vận Tỉnh ủy

- Theo dõi, phối hợp hướng dẫn việc xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện” các xã, phường, thị trấn.

- Chủ trì, phối hợp tổ chức hướng dẫn thành lập, triển khai các hoạt động, theo dõi, kiểm tra, giám sát hoạt động và sơ kết đánh giá kết quả thực hiện mô hình.

- Phối hợp chuẩn bị nội dung tổ chức hội nghị ra mắt mô hình, hội nghị tập huấn triển khai hoạt động của mô hình.

- Hướng dẫn Ban Dân vận huyện, thành uỷ chủ trì phối hợp tham mưu thành lập “Ban Chỉ đạo xây dựng chính quyền thân thiện”.

- Giao Phòng Dân vận các cơ quan Nhà nước, Dân tộc và Tôn giáo cụ thể hóa các nội dung kế hoạch thuộc chức năng, nhiệm vụ của Ban Dân vận Tỉnh uỷ để tham mưu Lãnh đạo Ban triển khai thực hiện. Phối hợp với các phòng chuyên môn Sở Nội vụ và các đơn vị có liên quan tham mưu theo dõi tình hình triển khai thực hiện, kịp thời báo cáo kết quả xây dựng mô hình trên toàn tỉnh.

T/M BAN CÁN SỰ ĐẢNG



Võ Tấn Đức

BAN DÂN VẬN TỈNH ỦY

TRƯỞNG BAN



Cao Tiến Dũng

Nơi nhận:

- BCS Đảng Chính phủ, Ban Dân vận Trung ương,
- Thường trực Tỉnh ủy,
- BCS Đảng UBND tỉnh, Ban Dân vận Tỉnh ủy,
- Sở Nội vụ,
- Công thông tin điện tử tỉnh,
- UBND, BDV các huyện, thành phố
- Lưu: BDVTU, Văn phòng UBND tỉnh.