

Số: /KH-UBND

Liên Hội, ngày tháng 4 năm 2024

**KẾ HOẠCH**  
**Tiếp tục thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện”**  
**xã Liên Hội năm 2024.**

Căn cứ Đề án số 01-ĐA/BDVTU-UBND, ngày 24/4/2019 của Ban Dân vận Tỉnh ủy - Ủy ban nhân dân tỉnh Lạng Sơn về việc xây dựng mô hình điểm “Chính quyền thân thiện” cấp cơ sở trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn;

UBND xã Liên Hội ban hành kế hoạch xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện” xã năm 2024 như sau:

**I- MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

1. Quán triệt các quan điểm, chủ trương của Đảng và chính sách, pháp luật của Nhà nước, tư tưởng Hồ Chí Minh về công tác dân vận của chính quyền trong tình hình mới, tạo chuyển biến tích cực về nhận thức, trách nhiệm của chính quyền, của cán bộ, công chức. Tổ chức thực hiện tốt Chỉ thị 05-CT/TW, ngày 15/5/2016 của Bộ Chính trị về đẩy mạnh học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh.

2. Đổi mới mạnh mẽ phong cách, lề lối làm việc của cán bộ, công chức, từng bước chuyển đổi từ “Mệnh lệnh hành chính” sang “Phục vụ, hướng dẫn, vận động, thuyết phục”, thực hiện chính quyền thân thiện “Trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân”, văn minh trong giao tiếp, ứng xử, đảm bảo sự hài lòng của Nhân dân, tổ chức, cá nhân khi đến liên hệ giải quyết công việc hành chính.

3. Thực hiện tốt cải cách hành chính; quy chế dân chủ ở cơ sở; xây dựng cơ quan, đơn vị văn hoá, cảnh quan môi trường xanh - sạch - đẹp.

4. Thực hiện tốt yêu cầu “Nghe dân nói, nói dân hiểu, làm dân tin”, biết xin lỗi và biết cảm ơn; thấu hiểu, chia sẻ và giải quyết các vướng mắc, bức xúc của Nhân dân, của tổ chức và cá nhân theo thẩm quyền; cầu thị, tiếp thu ý kiến góp ý của MTTQ, các đoàn thể chính trị- xã hội và Nhân dân tham gia xây dựng Đảng, xây dựng chính quyền.

**II- NỘI DUNG, GIẢI PHÁP**

**1. Công tác tuyên truyền, giáo dục nâng cao nhận thức về công tác Dân vận của chính quyền; về ý nghĩa của việc xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện”**

Tiếp tục tuyên truyền, phổ biến, quán triệt đến cán bộ, đảng viên, công chức và Nhân dân các văn bản quy phạm pháp luật có các nội dung liên quan về công tác dân vận của chính quyền, về Quy chế dân chủ ở cơ sở; mục đích, ý nghĩa của mô hình “Chính quyền thân thiện” nhằm tạo sự chuyển biến mạnh mẽ trong nhận thức và tác phong làm việc của đội ngũ cán bộ, công chức, đảng viên khi giao tiếp, ứng xử với Nhân dân.

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

### 2.1. Khẩu hiệu: Cán bộ, công chức quyết tâm thực hiện tốt

**5 biết:** biết nghe dân nói, biết nói dân hiểu, biết làm dân tin, biết xin lỗi và biết cảm ơn.

Có Bảng khẩu hiệu “**4 luôn**”, trang trí đẹp đủ các nội dung gồm: “luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn thấu hiểu và luôn giúp đỡ”.

**3 thể hiện:** Tôn trọng (*trong quan hệ giao tiếp*), văn minh (*lịch sự, văn hóa trong giao tiếp, giải quyết công việc*), gần gũi (*trong quan hệ, giải quyết công việc nhanh chóng, không quan cách, trịch thượng, xa cách*).

(hoặc lựa chọn các nội dung khác phù hợp hơn) Trách nhiệm – kỷ cương – gương mẫu/ Dân chủ - nhanh gọn - thân thiện.

**2.2. Phiếu khảo sát:** Phát phiếu khảo sát lấy ý kiến của Nhân dân đánh giá, nhận xét đối với cách thức giải quyết công việc, cải cách thủ tục hành chính, giải quyết các thủ tục hành chính... phong cách làm việc của đội ngũ cán bộ, công chức với 3 mức độ (rất hài lòng, hài lòng, chưa hài lòng) đối với chính quyền cơ sở.

**2.3. Các mẫu thư:** Thực hiện sau kết quả phát phiếu khảo sát, kết quả tiếp công dân

- **Thư xin lỗi:** Cán bộ, công chức nhận lỗi với Nhân dân, các tổ chức về giải quyết công việc còn chậm, chưa đúng, trong quá trình tiếp dân còn những thiếu sót, phiền hà...

- **Thư cảm ơn:** Cảm ơn tập thể, cá nhân có những đóng góp bằng sức lực, trí tuệ, vật chất góp phần xây dựng đảng, xây dựng chính quyền, xây dựng cơ sở, cộng đồng dân cư... ngày càng phát triển tốt đẹp hơn, văn minh hơn.

### 3. Thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính

- Đảm bảo sự lãnh đạo, chỉ đạo thường xuyên, sâu sát của Đảng uỷ và sự kiểm tra, giám sát thường xuyên của Hội đồng nhân dân.

- Sự giám sát gắn với góp ý xây dựng của MTTQ, các tổ chức chính trị- xã hội cơ sở cùng cấp (Công đoàn, Nông dân, Phụ nữ, Cựu chiến binh, Đoàn thanh niên) và Nhân dân theo Quyết định số 217-QĐ/TW, ngày 12/12/2013 của Bộ Chính trị khóa XI ban hành Quy chế giám sát và phản biện xã hội của Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội.

- Kiện toàn Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo đúng quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, ngày 23/4/2018 của Chính phủ về triển khai, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

- 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.

- Sắp xếp, bố trí cán bộ trực tiếp giải quyết, hướng dẫn thực hiện các quy trình, thủ tục hành chính phù hợp với tình hình thực tế, đảm bảo năng lực, trình độ, uy tín đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ; với 4 tiêu chí “*Nhanh hơn, tiết kiệm hơn, hợp lý hơn, thân thiện hơn*”.

- Áp dụng: Tổ chức lễ trao Giấy chứng nhận kết hôn tại trụ sở UBND; trao

thể bảo hiểm y tế...

- Công khai số điện thoại của Bí thư Đảng uỷ, Chủ tịch UBND xã tại nơi tiếp công dân, tổ chức.

- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động quản lý, điều hành, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, công dân đến giải quyết thủ tục hành chính.

- Tiếp tục duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 trong hồ sơ giải quyết hành chính, giảm thành phần hồ sơ, rút ngắn thời gian trả kết quả so với quy trình, tạo sự thân thiện, gần gũi, phục vụ lợi ích của Nhân dân.

- Thường xuyên rà soát, kiến nghị cấp có thẩm quyền bãi bỏ những văn bản chồng chéo, không đúng thẩm quyền, thủ tục rườm rà, gây phiền hà cho nhân dân.

#### **4. Xây dựng, thực hiện quy chế dân chủ cơ sở theo quy định**

- củng cố, kiện toàn Ban chỉ đạo thực hiện quy chế dân chủ cơ sở; phân công nhiệm vụ để tổ chức thực hiện QCDC trên địa bàn được quy định tại Pháp lệnh số 34/2007/PL-UBTVQH11 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội khoá XI; chỉ đạo xây dựng và thực hiện tốt các hương ước thôn, bản trên địa bàn xã

- Xây dựng nội quy, quy chế làm việc của UBND xã theo Nghị định số 04/2015/NĐ-CP ngày 09/01/2015 của Chính phủ về thực hiện dân chủ trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập.

- Kịp thời tuyên truyền, phổ biến, công khai những việc dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra, giám sát.

- Đặt hòm thư góp ý tại trụ sở làm việc phải đảm bảo dễ quan sát và thuận tiện trong việc góp ý của cá nhân, tổ chức.

- Niêm yết công khai việc sử dụng ngân sách, chi trả chế độ chính sách, mua sắm, quản lý và sử dụng tài sản công.

#### **5. Thực hiện văn minh, văn hóa công sở và Quy tắc ứng xử**

- Tổ chức thực hiện tốt Chỉ thị 05-CT/TW, ngày 15/5/2016 của Bộ Chính trị về đẩy mạnh học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh với chuyên đề năm 2020 *“Tăng cường khối đại đoàn kết toàn dân tộc, xây dựng Đảng và hệ thống chính trị trong sạch, vững mạnh theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh đáp ứng yêu cầu giai đoạn cách mạng mới”*.

- Sắp xếp, bố trí vị trí việc làm, 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.

- Xây dựng các quy định về văn minh công sở theo Quyết định số 129/2007/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ và Quyết định số 03/2007/QĐ-BNV của Bộ Nội vụ đúng pháp luật và phù hợp tình hình thực tế, nâng cao đạo đức công vụ, tinh thần trách nhiệm, ý thức tôn trọng, phong cách làm việc dân chủ, gần gũi, nhẹ nhàng, lịch sự khi giao tiếp với Nhân dân cho đội ngũ cán bộ, công chức.

- Thực hiện nghiêm túc Quyết định số 1557/QĐ-TTg, ngày 18/10/2012 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt đề án *“Đẩy mạnh cải cách chế độ công vụ, công chức”*; Quyết định số 1847/QĐ-TTg, ngày 27/12/2018 của Thủ tướng Chính phủ

về việc phê duyệt Đề án Văn hóa công vụ; Hướng dẫn số 02-HD/UBND, ngày 15/5/2017 của UBND tỉnh Lạng Sơn về thực hiện công tác dân vận của các cơ quan Nhà nước trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn.

- Công đoàn cơ sở xây dựng quy chế, duy trì thành nề nếp thứ Sáu hàng tuần tổng vệ sinh toàn bộ trụ sở cơ quan, các phòng làm việc đảm bảo sạch sẽ hợp vệ sinh; Trồng hoa, cây cảnh và thường xuyên chăm sóc, cắt tỉa tạo môi trường xanh - sạch - đẹp, công sở văn minh, tạo ấn tượng tốt đối với công dân khi đến liên hệ, giao dịch.

## **6. Thực hiện tiếp công dân, tổ chức đối thoại và giải quyết khiếu nại tố cáo**

- Xây dựng và thực hiện Quy chế tiếp công dân theo Luật tiếp công dân; Quy chế đối thoại với Nhân dân theo Điều 125 của Luật Tổ chức chính quyền địa phương.

- Bố trí phòng tiếp công dân đảm bảo khoa học, thuận tiện cho công dân đến trao đổi, góp ý; xếp lịch làm việc Chủ tịch UBND 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.

- Thường xuyên duy trì, tổ chức thực hiện tốt và nâng cao chất lượng công tác đối thoại, công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân.

- Thực hiện Chủ tịch UBND đối thoại trực tiếp với Nhân dân định kỳ 1-2 lần/năm theo Quyết định số 320-QĐ/TU, ngày 13/6/2016 của Ban Thường vụ Tỉnh uỷ về Quy chế đối thoại trực tiếp giữa người đứng đầu cấp ủy, chính quyền các cấp với Nhân dân (hoặc tổ chức đối thoại đột xuất khi cần thiết).

- Lắng nghe, tiếp thu góp ý của Nhân dân tham gia chính quyền, giải quyết kịp thời những kiến nghị, nguyện vọng hợp pháp, chính đáng của Nhân dân; đồng thời kiên trì tuyên truyền, giải thích, thuyết phục Nhân dân đối với những vấn đề Nhân dân chưa rõ, chưa đồng thuận.

- Biết cảm ơn khi nhận được các ý kiến góp ý xây dựng chính quyền...; biết xin lỗi khi trong quá trình thực thi công vụ, giải quyết thủ tục hành chính có những sai sót, chậm trễ... gây phiền hà được Nhân dân phản ánh, kiến nghị.

## **7. Kinh phí thực hiện.**

Kế toán chủ động cân đối kinh phí thực hiện Đề án. Ưu tiên kinh phí cải tạo Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, mua sắm các trang thiết bị phục vụ cho bộ phận một cửa.

## **III- TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Văn phòng UBND xã.**

- Tham mưu giúp UBND xã thành lập Tổ chỉ đạo triển khai xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện” của xã, xây dựng kế hoạch, tổ chức thực hiện các nội dung trong kế hoạch này và triển khai, quán triệt cho cán bộ, công chức và người dân trên địa bàn.

- Thực hiện công tác rà soát, điều chỉnh các hạng mục, công việc nhằm đáp ứng yêu cầu theo từng tiêu chí được xác định. Xem xét, bố trí, sắp xếp cơ sở vật chất, bố trí phòng làm việc, các bảng thông tin, thiết bị và cơ sở vật chất khác phục vụ việc giải quyết hành chính tại nơi làm việc, bộ phận một cửa của xã.

- Thường xuyên kiểm điểm, đánh giá kết quả triển khai thực hiện các nội dung về xây dựng “Chính quyền thân thiện”. Báo cáo kết quả thực hiện gửi cấp trên theo quy định.

## **2. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức chính trị - xã hội.**

- Tuyên truyền, giáo dục nâng cao nhận thức của đoàn viên, hội viên và Nhân dân về các văn bản quy phạm pháp luật có các nội dung liên quan về công tác dân vận của chính quyền, về Quy chế dân chủ ở cơ sở, đạo đức công vụ, văn minh công sở, về ý nghĩa của việc xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện”,

- Nắm bắt kịp thời tâm tư, nguyện vọng, tập hợp đầy đủ ý kiến, kiến nghị của đoàn viên, hội viên, cử tri và Nhân dân, của Ban thanh tra nhân dân, Ban giám sát đầu tư của cộng đồng về giải quyết các công việc của chính quyền, của cán bộ, công chức, về đạo đức công vụ... để phản ánh, kiến nghị với cấp uỷ, chính quyền kịp thời xử lý điều chỉnh, với mục đích xây dựng chính quyền thân thiện, gần gũi, phục vụ Nhân dân, chăm lo lợi ích của Nhân dân, tăng cường củng cố niềm tin của Nhân dân đối với chính quyền; tích cực đôn đốc, theo dõi kết quả thực hiện các kiến nghị sau giám sát.

**3. Các công chức liên quan:** Phối hợp tổ chức thực hiện tốt các nội dung Kế hoạch này theo lĩnh vực phụ trách.

Trên đây là Kế hoạch tiếp tục thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn xã Liên Hội năm 2024./.

### **Nơi nhận:**

- Ban dân vận HU (b/c),
- UBND huyện (b/c),
- TT ĐU, HĐND,
- CT, PCT UBND xã,
- CB,CC xã
- Lưu VT.

**KT.CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Hứa Văn Đội**

