

**KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG**  
**Thực hiện Nghị quyết của Đảng ủy về thực hiện mô hình**  
***“Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ”.***

Nhằm triển khai thực hiện thành công Nghị quyết của BCH Đảng bộ về xây dựng mô hình *“Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ”*, UBND phường Bắc Sơn xây dựng Kế hoạch hành động thực hiện nghị quyết với những nội dung cụ thể sau đây:

**I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU:**

**1. Mục đích:**

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, phong cách Hồ Chí Minh.

Đổi mới mạnh mẽ lề lối làm việc của cán bộ, công chức tại các cơ quan trong 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.

Tạo chuyển biến tích cực về nhận thức, trách nhiệm của cán bộ công chức, trên cơ sở quán triệt các quan điểm, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, tư tưởng Hồ Chí Minh về công tác dân vận của chính quyền trong tình hình mới.

Cải thiện và nâng cao chất lượng, hiệu quả quản trị và hành chính công; Thực hiện có hiệu quả mô hình *“Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ”*; xây dựng hình ảnh chính quyền thân thiện trong nhận thức của người dân.

**2. Yêu cầu:**

Chính quyền, công sở 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, từng bước nâng cao hiệu quả tiếp dân của cơ quan đơn vị.

Chính quyền, công sở phải thực hiện tốt yêu cầu *“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;

Chính quyền thân thiện phải có thái độ tôn trọng nhân dân, tổ chức và cá nhân khi xem xét, giải quyết công việc hành chính; phải thể hiện văn minh, văn

hóa trong giao tiếp ứng xử, tạo được hình ảnh thân thiện, gần gũi trong nhìn nhận, đánh giá của Nhân dân, tổ chức và cá nhân khi đến liên hệ giải quyết công việc.

## **II. NỘI DUNG THỰC HIỆN:**

### **1. Đẩy mạnh thực hiện công tác tuyên truyền:**

Đẩy mạnh tuyên truyền, phổ biến đến toàn thể cán bộ, công chức và Nhân dân trên địa bàn về ý nghĩa, nội dung, yêu cầu của việc xây dựng mô hình. Nêu cao ý thức, trách nhiệm trong việc lãnh đạo, chỉ đạo, phối kết hợp thực hiện.

Tăng cường giáo dục nâng cao nhận thức cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức về nội dung, phương thức công tác Dân vận của chính quyền. Tổ chức nghiên cứu, quán triệt đầy đủ, nghiêm túc các nghị quyết của Đảng về công tác Dân vận, nhất là công tác Dân vận chính quyền trong thời kỳ mới. Tiếp tục triển khai thực hiện tốt Chỉ thị số 05-CT/TW của Bộ Chính trị về tiếp tục đẩy mạnh việc học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh. Trong đó, vận dụng phong cách Dân vận của Chủ tịch Hồ Chí Minh “*trọng dân, gần dân, hiểu dân, có trách nhiệm với dân*” và “*nghe dân nói, nói dân hiểu, làm dân tin*” trong đội ngũ cán bộ lãnh đạo, quản lý và cán bộ, công chức.

Tổ chức các phong trào thi đua “*Dân vận khéo*” trên các lĩnh vực phát triển kinh tế - xã hội, đảm bảo Quốc phòng - An ninh gắn với thực hiện hiệu quả Chỉ thị số 05-CT/TW về “*Tiếp tục đẩy mạnh việc học tập và làm theo tư tưởng, phong cách, đạo đức Hồ Chí Minh*” của cán bộ, đảng viên, công chức, viên chức theo phương châm hành động “*Tinh thần trách nhiệm cao, chuyên môn nghiệp vụ sâu, hiệu quả công tác tốt*” góp phần thực hiện thắng lợi các nhiệm vụ chính trị của địa phương.

Từng cán bộ công chức, phải thường xuyên làm tốt công tác tuyên truyền, vận động quần chúng, giúp đỡ, hướng dẫn quần chúng thực hiện tốt chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước và các phong trào thi đua yêu nước do cấp ủy, chính quyền, đoàn thể phát động.

Tổ chức khen thưởng, biểu dương những mô hình, điển hình làm tốt công tác Dân vận nói chung, công tác Dân vận chính quyền nói riêng; tuyên truyền, nhân rộng những tấm gương cán bộ, công chức cần mẫn, sáng tạo, linh hoạt, không ngại khó khăn trong hoạt động công vụ, phục vụ Nhân dân, được Nhân dân yêu mến, tin cậy. Đồng thời có biện pháp xử lý đối với những cán bộ, công chức được Nhân dân phản ánh về thái độ vô cảm, thiếu tôn trọng với Nhân dân, hách dịch, cửa quyền hoặc gây khó khăn, phiền hà cho cá nhân, tổ chức.

### **2. Các tiêu chí xây dựng Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ.**

#### **a. Thực hiện tốt các nội dung cải cách thủ tục hành chính.**

Thực hiện tốt nội dung cải cách thủ tục hành chính, giảm bớt các thủ tục hành chính; đề xuất với cấp trên giảm thời gian xử lý, giảm bớt giấy tờ thủ tục hành chính; Thực hiện việc áp dụng CNTT trong giải quyết thủ tục hành chính; giải quyết kịp thời các công việc hành chính của Nhân dân, tổ chức và cá nhân;

Tổ chức và cá nhân được nhận giấy hẹn và kết quả giải quyết hành chính theo đúng thời hạn quy định;

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

### ***b. Thực hiện các nội dung dân chủ theo Luật Dân chủ ở cơ sở.***

Chính quyền, cơ quan 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, cơ quan;

Nhân dân, tổ chức và cá nhân được tham gia vào quá trình xây dựng chính quyền, công sở như phản ánh, góp ý, xây dựng hoặc đề nghị biểu dương, phong cách, lề lối làm việc đội ngũ cán bộ, công chức;

Thực hiện công khai số điện thoại của lãnh đạo địa phương tại nơi tiếp công dân; bố trí thùng thư góp ý tại trụ sở làm việc của Ủy ban Nhân dân.

Hồ sơ, sổ sách: Lập đầy đủ các loại sổ theo dõi tiếp nhận, trả kết quả và các loại sổ khác theo quy định.

### ***c. Về giải quyết các khiếu nại, tố cáo của công dân và công tác tiếp dân.***

Thực hiện việc giải quyết đúng quy định, kịp thời, 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 UBND;

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 dân; công chức tại bộ phận một cửa có năng lực công tác, trình độ chuyên môn vững, có kinh nghiệm, kỹ năng trong giao tiếp ứng xử với người dân, nhất là trong xử lý các tình huống; công khai lịch tiếp dân; bố trí nơi tiếp dân lịch sự, trang trọng và sạch sẽ.

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

Tổ chức thực hiện tốt các quy định về văn minh, văn hóa công sở; có thái độ tôn trọng, phong cách làm việc dân chủ, gần gũi, nhẹ nhàng, lịch sự khi tiếp xúc với tổ chức, cá nhân đến làm việc, quan hệ công tác;

Thực hiện hình thức "*Thư xin lỗi*" đối với các tổ chức, cá nhân khi giải quyết không đúng hẹn, không giải quyết kịp thời công việc hành chính của Nhân dân, tổ chức và cá nhân đến liên hệ; thực hiện "*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 quan trọng. Gửi "*Thư chúc mừng*" đến các hộ gia đình khi có thêm thành viên mới kết hợp trao giấy khai sinh, gửi thư chúc mừng đến các đôi nam nữ đến đăng ký kết hôn và trao giấy đăng ký kết hôn. *Chia buồn* đến các hộ gia đình có người thân chết và kết hợp cấp giấy khai tử. nhằm thể hiện sự quan tâm của chính quyền địa phương đối với tổ chức, cá nhân khi giải quyết các công việc có liên quan đến chính quyền địa phương ...

Xây dựng môi trường làm việc của cơ quan xanh - sạch - đẹp, trong lành, thân thiện. Sắp xếp và bố trí trang thiết bị làm việc ở Bộ phận tiếp nhận, giải quyết công việc hành chính trực tiếp với cá nhân, tổ chức bảo đảm trang trọng, thân thiện, phù hợp.

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 phường 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.

### **3. Xây dựng các bảng khẩu hiệu và tổ chức cho cán bộ, công chức ký cam kết, thực hiện làm theo khẩu hiệu.**

Triển khai và làm bảng biểu tại nơi tiếp dân với 3 khẩu hiệu: "**5 biết**"; "**3 không**" và "**4 thể hiện**", cụ thể:

+ Khẩu hiệu "**5 biết**" gồm: "*Biết nghe dân nói, biết nói dân hiểu, biết làm dân tin, biết xin lỗi và biết cảm ơn*".

+ Khẩu hiệu "**3 không**" gồm: "*Không phiền hà, sách nhiễu; Không né tránh trách nhiệm; Không trễ hẹn trong quá trình xử lý công việc*".

+ Khẩu hiệu "**4 thể hiện**" gồm: "*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*".

**4. Tổ chức Hội nghị đối thoại** giữa người đứng đầu cấp ủy, chính quyền với Nhân dân thường kỳ hoặc đột xuất với Nhân dân theo quy định.

### **III. THỜI GIAN THỰC HIỆN:**

**1. Trong tháng 3/2023:** Triển khai xây dựng các văn bản, quy chế và tham gia tập huấn do Ban Dân vận Thị ủy tổ chức; hoàn thành công tác chuẩn bị và điều kiện cần thiết.

**2. Trong tháng 4 năm 2023:**

- Tổ chức Hội nghị Công bố và Ra mắt mô hình: xong trước 19/4/2023.

- Vận hành thực hiện mô hình “*Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ*”: Bắt đầu từ ngày 19/4/2023.

**IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN:**

1. Trên cơ sở những nội dung công việc được giao trong Chương trình hành động của UBND phường, Trưởng các ban, ngành, cán bộ, công chức chuyên môn căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ tổ chức thực hiện tốt nội dung theo kế hoạch đề ra.

2. Yêu cầu mỗi cán bộ, công chức phường phải xác định rõ nhiệm vụ và trách nhiệm của từng người trong thực hiện nhiệm vụ, chịu trách nhiệm trong từng công việc, chủ động phối hợp với các ban, ngành đoàn thể để tổ chức thực hiện mô hình theo kế hoạch đề ra./.

***Nơi nhận:***

- Ban Dân vận Thị ủy (b/c);
- UBND Thị xã (b/c);
- Ban Điều hành thực hiện mô hình;
- Cán bộ, công chức UBND phường;
- UBMTTQ và các đoàn thể phường;
- Lưu: VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Văn Trường**