ỦY BAN NHÂN DÂN **XÃ MINH HỢP**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 373/KH-UBND	*Minh Hợp, ngày 01 tháng 07 năm 2022*

KẾ HOẠCH
THỰC HIỆN "CHÍNH QUYỀN THÂN THIỆN, VÌ NHÂN DÂN PHỤC VỤ" TRÊN ĐỊA BÀN XÃ MINH HỢP

Thực hiện Chương trình CCHC nhà nước tỉnh Nghệ An giai đoạn 2021 2030; Nghị quyết số 13-NQ/HU ngày 17/8/2021 của Ban Thường vụ huyện ủy Quỳ Hợp về đẩy mạnh cải cách hành chính nhà nước gắn với ứng dụng công nghệ thông tin trên địa bàn huyện Quỳ Hợp, giai đoạn 2021 - 2026; Quyết định số 07/QĐ-UBND ngày 4/1/2022 của UBND huyện Quỳ Hợp về việc ban hành kế hoạch CCHC nhà nước huyện Quỳ Hợp năm 2022.

Nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả trong công tác CCHC, UBND xã Minh Hợp xây dựng Kế hoạch thực hiện mục tiêu xây dựng chính quyền thân thiện, vì nhân dân phục vụ trên địa bàn xã năm 2022, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Xây dựng *"Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ"* nhằm thực hiện tốt việc vì nhân dân phục vụ khi đến giải quyết công việc hành chính với tinh thần trách nhiệm *"Trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân"* theo tư tưởng đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh, góp phần thực hiện thắng lợi phương châm hành động của Chính phủ năm 2021 "Đoàn kết, kỷ cương, đổi mới, sáng tạo, khát vọng phát triển".

- Đổi mới lề lối làm việc của cán bộ, công chức (CBCC) tại các cơ quan hành chính nhà nước các đơn vị sự nghiệp công lập trong phục vụ người dân, tổ chức.

- Tạo chuyển biến tích cực về nhận thức, trách nhiệm của các ngành, các cấp, của CBCC trong thực thi nhiệm vụ được giao nhất là đối với CBCC được giao nhiệm vụ giao tiếp, tiếp nhận, xử lý, giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân; xây dựng đội ngũ CBCC có phẩm chất đạo đức, trình độ năng lực, có tinh thần trách nhiệm cao, tận tụy vì nhân dân phục vụ.

- Nâng cao trách nhiệm của CBCC và các cơ quan hành chính nhà nước đối với nền hành chính phục vụ, tạo bước chuyển biến mạnh mẽ trong chỉ đạo, điều hành và công tác phối hợp đồng bộ, kịp thời của các cơ quan, đơn vị.

- Cải thiện và nâng cao chất lượng vì nhân dân phục vụ góp phần nâng cao kết quả chỉ số Cải cách hành chính (PAR INDEX), chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI), chỉ số năng lực cạnh tranh (PCI) của xã; xây dựng hình ảnh chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ trên địa bàn xã.

2. Yêu cầu

- Xây dựng "Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ" đảm bảo sự hài lòng của người dân, tổ chức, cá nhân khi đến liên hệ giải quyết công việc hành chính; từng bước nâng cao chỉ số PAR INDEX, PAPI, PCI.

- Thực hiện tốt phương châm dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra, biết nghe dân nói, biết nói dân hiểu, biết làm dân tin, biết xin lỗi, biết cảm ơn; thấu hiểu và chia sẻ những vướng mắc của người dân, tổ chức; đội ngũ CBCC có thái độ tôn trọng người dân, tổ chức, cá nhân khi giải quyết hành chính.

- CBCC phải thể hiện văn minh, văn hóa trong giao tiếp ứng xử, tạo được hình ảnh người CBCC thân thiện, gần gũi với người dân, tổ chức khi đến liên hệ làm việc.

II. NỘI DUNG

1. Công tác tuyên truyền, giáo dục nâng cao nhận thức về "Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ"

Ủy ban nhân dân xã tổ chức quán triệt, triển khai Kế hoạch nhân rộng mô hình "Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ".

Tổ chức Hội nghị quán triệt, tuyên truyền, hướng dẫn 100% cán bộ, công chức của đơn vị về các nội dung liên quan đến thực hiện mô hình.

Thường xuyên tuyên truyền trên hệ thống Cổng thông tin điện tử của xã, Đài truyền thanh và lồng ghép tuyên truyền tại các hội nghị, các buổi tiếp xúc cử tri, đối thoại với Nhân dân về mục đích, ý nghĩa của việc thực hiện mô hình tại đơn vị để người dân, tổ chức biết, tham gia góp ý và giám sát việc thực hiện đối với người đứng đầu và cán bộ, công chức.

2. Về cơ sở vật chất, trang thiết bị, điều kiện phục vụ người dân

- Bố trí phòng tiếp dân và bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (bộ phận một cửa) có đầy đủ trang thiết bị (máy vi tính, máy scan, bàn làm việc, quạt…) và sắp xếp khoa học, gọn gàng, tạo cảnh quan môi trường xanh - sạch - đẹp.

- Có đầy đủ bàn, ghế, nước uống, sách, báo…phục vụ người dân đến chờ giải quyết thủ tục hành chính.

- Bố trí các phương tiện phù hợp nhằm cung cấp thông tin rõ ràng, cụ thể về quy trình, thủ tục hành chính để người dân, tổ chức thuận tiện tìm hiểu và tra cứu.

- Niêm yết công khai các thủ tục hành chính, biểu mẫu, các khoản phí, lệ phí theo quy định.

3. Về các nội dung thực hiện

- Thực hiện hiệu quả công tác cải cách hành chính, trọng tâm là cải cách thủ tục hành chính, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức; rà soát và đề xuất với cấp có thẩm quyền cắt giảm thời gian giải quyết, giảm bớt giấy tờ thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức; giải quyết các thủ tục hành chính theo thẩm quyền xong trước hạn và đúng hạn; quan tâm chỉ đạo giải quyết thủ tục hành chính ngay tại nhà cho những đối tượng là người già neo đơn, khó khăn trong việc đi lại…cần sự hỗ trợ của chính quyền trong thực hiện thủ tục hành chính.

- Tổ chức lấy ý kiến nhận xét của tổ chức, cá nhân đối với cán bộ, công chức khi giao tiếp, làm việc bằng phiếu khảo sát ngay sau khi giải quyết công việc; tăng cường kiểm tra, giám sát và có biện pháp xử lý đối với cán bộ, công chức, viên chức bị tổ chức, cá nhân đánh giá thấp qua phiếu khảo sát mức độ hài lòng.

- Cán bộ, công chức phải thực hiện tốt "nụ cười công sở", các quy định về văn minh, văn hóa công sở; có thái độ tôn trọng, gần gũi, nhẹ nhàng, lịch sự, đúng mực trong quá trình giải quyết công việc; hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, dễ hiểu. Quan tâm lắng nghe, chia sẻ các vấn đề bức xúc, nguyện vọng chính đáng và giải trình kịp thời vướng mắc của tổ chức, cá nhân đối với việc xử lý, giải quyết công việc hành chính của Ủy ban nhân dân cấp xã theo thẩm quyền.

- Người đứng đầu cấp ủy, chính quyền cấp xã tổ chức tiếp dân và đối thoại với Nhân dân theo quy định. Giải quyết đúng quy định, kịp thời, nhanh chóng các đơn thư khiếu nại, tố cáo, các kiến nghị của Nhân dân, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác quản lý Nhà nước của chính quyền địa phương theo thẩm quyền, không để đơn, thư tồn đọng kéo dài, vượt cấp đồng thời thực hiện nghiêm túc các nội dung của công tác tiếp dân theo Luật Tiếp công dân.

- Bố trí hòm thư góp ý tại trụ sở làm việc và công khai số điện thoại của lãnh đạo địa phương tại nơi tiếp công dân nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho người dân tham gia đóng góp ý kiến. Lãnh đạo UBND cấp xã thực hiện nghiêm túc việc tiếp thu ý kiến của tổ chức, cá nhân.

- Xây dựng và thực hiện các khẩu hiệu: "Cán bộ, công chức: luôn 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), ***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) và ***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, trịnh thượng, xa cách).

- Thực hiện việc gửi "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 người dân, tổ chức đến liên hệ. Thực hiện việc gửi "Thư cảm ơn" đối với 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…

- Tổ chức trao, gửi các thư: "Thư chúc mừng" , "Thư chia buồn" đến người dân đảm bảo trang trọng, ý nghĩa, phù hợp với văn hóa, thuần phong mỹ tục của dân tộc và địa phương nhằm thể hiện sự quan tâm của chính quyền đối với người dân.

- Tiếp nhận, xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị và thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho người dân, tổ chức biết. Lựa chọn, bồi dưỡng cán bộ lãnh đạo làm công tác tiếp dân, công chức làm việc tại bộ phận một cửa có năng lực công tác, trình độ chuyên môn vững vàng, có kinh nghiệm, khéo léo trong giao tiếp, ứng xử với người dân, nhất là trong xử lý các tình huống.

- Người đứng đầu cấp ủy, chính quyền, các ngành, đoàn thể và cán bộ, công chức cấp xã thường xuyên có các hoạt động cùng với Nhân dân trên địa bàn thôn, xóm, tổ dân phố thực hiện một số các công việc như: tạo cảnh quan môi trường xanh, sạch đẹp, giúp đỡ gia đình neo đơn, chính sách, hộ nghèo...; quan tâm nắm bắt tình hình đời sống Nhân dân, những vấn đề Nhân dân quan tâm, bức xúc để kịp thời chỉ đạo giải quyết ngay tại cơ sở theo thẩm quyền và đề nghị cấp trên giải quyết đối với những việc vượt quá thẩm quyền, đồng thời phải thông báo cho người dân biết.

4. Việc kiểm tra, giám sát và đánh giá rút kinh nghiệm

- Người đứng đầu chính quyền phải thường xuyên kiểm tra, giám sát việc thực hiện công vụ, nhiệm vụ của cán bộ, công chức. Thực hiện nghiêm túc việc lập lịch công tác, đánh giá kết quả triển khai công việc của cán bộ, công chức thông qua giao ban hằng tuần, tháng và sơ kết theo quý, 6 tháng để kịp thời khắc phục những tồn tại, hạn chế trong quá trình thực hiện mô hình.

- Tạo điều kiện thuận lợi để Ủy ban Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức chính trị - xã hội thực hiện vai trò giám sát theo quy định.

- Triển khai việc tổng kết đánh giá mô hình theo sự chỉ đạo, hướng dẫn của cơ quan cấp trên.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Thủ trưởng cơ quan Tổ chức triển khai, phổ biến, quán triệt cho CBCC thuộc phạm vi quản lý biết và thực hiện.

- Có trách nhiệm tuyên truyền, phổ biến, tổ chức hiệu quả những nội dung của hoạt động đối thoại, tiếp xúc với người dân.

2. Văn phòng UBND xã:

- Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc triển khai Kế hoạch thực hiện "Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ" ; tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân xã định kỳ 06 tháng, năm theo quy định.

- Tham mưu rà soát đảm bảo về cơ sở vật chất, trang thiết bị tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã; thực hiện hiệu quả công tác kiểm soát thủ tục hành chính.

- Chủ trì tham mưu về các giải pháp đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính gắn với cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4

3. Công chức Tư pháp- Hộ tịch:

Tăng cường tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật có liên quan đến nghĩa vụ của cán bộ, công chức, quy định về giải quyết thủ tục hành chính, về công tác tiếp công dân …Kiểm tra, rà soát các văn bản quy phạm pháp luật, nhất là ở các lĩnh vực có liên quan trực tiếp đến quyền lợi, nghĩa vụ của người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

4. Công chức văn hóa - xã hội: Tổ chức tuyên truyền mục đích, ý nghĩa, các nội dung thực hiện Kế hoạch "Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ" bảo đảm thiết thực, hiệu quả.

4. Kinh phí tổ chức thực hiện những nhiệm vụ tại Kế hoạch này được lồng ghép trong quá trình xây dựng dự toán kinh phí CCHC hàng năm của cơ quan, đơn vị và địa phương

5. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã, các Đoàn thể chính trị-xã hội xã:

Phối hợp với Ủy ban nhân dân xã tăng cường công tác tuyên truyền CCHC, phổ biến pháp luật và thực hiện dân chủ ở xã; tổng hợp ý kiến, kiến nghị của cử tri và Nhân dân để thông báo tại kỳ họp Hội đồng nhân dân cùng cấp về những vấn đề của địa phương. Rà soát và tìm biện pháp tăng cường hiệu quả của các thiết chế đảm bảo trách nhiệm giải trình của chính quyền với người dân, trong đó có Ban thanh tra nhân dân. Đồng thời lồng ghép với công tác dân vận để người dân cùng phối hợp thực hiện.

Trên đây là Kế hoạch xây dựng chính quyền thân thiện, vì nhân dân phục vụ trên địa bàn xã Minh Hợp năm 2022, trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời phản ánh bằng văn bản về Ủy ban nhân dân xã để tổng hợp, xử lý./.

Nơi nhận:
- UBND huyện;
- Phòng Nội vụ huyện;
- Thường vụ Đảng ủy, TT HĐND xã;
- MTTQ xã và các đoàn thể CTXH;
- Chủ tịch, PCT UBND xã;
- Cán bộ, công chức xã;
- Lưu: VT, VPNV.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Đinh Thị Kim Châu