

Số: 290/KH-UBND

Phú Mỹ, ngày 04 tháng 4 năm 2024

## KẾ HOẠCH

### Phối hợp giám sát tinh thần trách nhiệm, thái độ giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức trong quá trình giải quyết công việc cho tổ chức, cá nhân

Căn cứ Kế hoạch số 108/KH-UBND ngày 07/02/2024 của Ủy ban nhân dân thị trấn Phú Mỹ về công tác Cải cách hành chính thị trấn năm 2024. Ủy ban nhân dân thị trấn xây dựng Kế hoạch phối hợp với UBMDTQVN thị trấn giám sát tinh thần trách nhiệm, thái độ giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức trong quá trình giải quyết công việc cho tổ chức, cá nhân, như sau:

#### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

##### 1. Mục đích:

Tăng cường thực hiện CCHC, chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương, đạo đức công vụ, văn hóa giao tiếp, nâng cao trách nhiệm của công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thị trấn.

Kiểm tra, giám sát, nắm bắt tình hình nhất là những lĩnh vực dễ phát sinh tiêu cực cụ thể là lĩnh vực đất đai, lĩnh vực hộ tịch. Kịp thời phát hiện những bức xúc, kiến nghị chính đáng của nhân dân, chỉ đạo giải quyết ngay.

##### 2. Yêu cầu.

Theo dõi, giám sát chặt chẽ hơn việc tiếp công dân của đội ngũ cán bộ, công chức; đồng thời giúp cán bộ, công chức tự giác chấp hành, nâng cao ý thức kỷ luật, kỷ cương hành chính và hiệu quả công tác. Những hình ảnh, bản ghi thu được qua hệ thống cũng là chứng cứ để UBND thị trấn đánh giá cán bộ, công chức hàng năm.

Thực hiện giám sát thường xuyên, liên tục, đột xuất, không báo trước đối với bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, giám sát việc thực thi nhiệm vụ của cán bộ, công chức.

#### II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

Nhằm đẩy mạnh và nâng cao chất lượng công tác cải cách hành chính trên địa bàn thị trấn, hàng năm UBND thị trấn Phú Mỹ ban hành Kế hoạch về việc thực hiện công tác cải cách hành chính, kế hoạch tuyên truyền cải cách hành chính và kế hoạch phối hợp giám sát cán bộ công chức trong giải quyết TTHC. Đồng thời, triển khai các kế hoạch đến tất cả cán bộ, công chức và tuyên truyền sâu rộng đến nhân

dân, để cùng nhau thực hiện thắng lợi nhiệm vụ chính trị cũng như công tác cải cách hành chính ở địa phương.

Nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước, cũng như đội ngũ cán bộ, công chức. Giới thiệu công khai các địa chỉ, điện thoại, email tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính, quy định hành chính, tinh thần trách nhiệm, thái độ giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức với công dân.

Ứng dụng dịch vụ công trực tuyến một phần và trực tuyến toàn trình theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ; Thực hiện Công văn số 1465/UBND-VP ngày 13/6/2018 về việc thực hiện Chỉ thị số 1148/CT-UBND của UBND tỉnh An Giang để hạn chế việc đi lại của tổ chức, cá nhân.

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thị trấn cần thực hiện tốt việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

Thực hiện tốt việc niêm yết công khai đầy đủ, kịp thời danh mục thủ tục hành chính và được thực hiện tại Bộ phận Một cửa; các nội dung thủ tục hành chính được công khai theo quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính.

Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân đối với cán bộ, công chức liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, chuyển hồ sơ giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

Thực hiện tốt quy chế văn hóa công sở; tăng cường thực hiện nghiêm kỷ cương, kỷ luật hành chính trong hoạt động thực thi công vụ.

### **III. THỜI GIAN THỰC HIỆN**

Bắt đầu từ tháng 04/2024 đến tháng 12/2024.

### **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **1. Văn phòng UBND thị trấn**

Chủ trì, phối hợp các Mặt trận, đoàn thể, cán bộ, công chức có liên quan tham mưu lãnh đạo UBND thị trấn triển khai, theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc tổ chức thực hiện kế hoạch; đồng thời báo cáo kịp thời những khó khăn vướng mắc cho Thường trực UBND thị trấn.

#### **2. Công chức Văn phòng – Thống kê (phụ trách CCHC- KSTTHC)**

Theo dõi, tổng hợp báo cáo tuần, tháng, quý về kết quả thực hiện giải quyết TTHC theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/4/2018 của Thủ tướng Chính phủ, về việc phê duyệt Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực hiện trên môi trường điện tử.

Tham mưu cho Thường trực UBND thị trấn về những khó khăn, vướng mắc trong quá trình giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân.

### **3. Mặt trận, đoàn thể và các nhóm**

Thường xuyên phối hợp và giám sát cán bộ, công chức trong quá trình giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân; tổng hợp báo cáo kết quả giám sát để UBND thị trấn có cơ sở đánh giá chất lượng giải quyết TTHC cũng như đánh giá cán bộ công chức hàng năm.

Tích cực tuyên truyền sâu rộng trong tất cả đoàn viên – hội viên, nhân dân về các nội dung, văn bản về công tác CCHC và chuyển đổi số để người dân biết thực hiện nhất là dịch vụ công trực tuyến, số hoá hồ sơ và thanh toán trực tuyến.

Trong quá trình thực hiện các nhiệm vụ, nếu có vướng mắc, các ngành, Văn phòng UBND, bộ phận tiếp nhận và trả kết quả báo cáo về Thường trực UBND thị trấn để kịp thời điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.

***Nơi nhận:***

- TT. ĐU- HĐND- UBND- UBNDTTQ;
- Các ban ngành, đoàn thể; các nhóm;
- Cán bộ, công chức liên quan;
- Lưu VT.

**KT.CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Lý Minh Châu**