

Số: 852/KH-UBND

Phú Mỹ, ngày 11 tháng 10 năm 2024

## KẾ HOẠCH

### Xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ” trên địa bàn thị trấn Phú Mỹ

Thực hiện kế hoạch số 115-KH/ĐU ngày 11/10/2024 của Đảng ủy thị trấn Phú Mỹ về xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ” trên địa bàn thị trấn Phú Mỹ.

UBND thị trấn ban hành kế hoạch xây dựng “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ” trên địa bàn thị trấn năm 2024 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 phục vụ Nhân dân 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 “*Kỷ cương trách nhiệm, chủ động kịp thời, tăng tốc sáng tạo, hiệu quả bền vững*”.

- Đổi mới lề lối làm việc của cán bộ, công chức tại cơ quan, đơn vị trong công tác phục vụ người dân, tổ chức.

- Tạo chuyển biến tích cực về nhận thức, trách nhiệm của cán bộ, công chức trong thực thi nhiệm vụ được giao, nhất là thái độ của cán bộ, công chức 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 cán bộ, công chức có phẩm chất đạo đức, trình độ năng lực, có tinh thần trách nhiệm cao, tận tụy phục vụ Nhân dân, tạo bước chuyển biến mạnh mẽ trong chỉ đạo, điều hành và công tác phối hợp đồng bộ, kịp thời của các ngành, đơn vị.

- Cải thiện và nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân, xây dựng hình ảnh chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ trên địa bàn thị trấn.

##### 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 cải cách hành chính, Chỉ số hài lòng của cá nhân, tổ chức (phần đầu đạt thứ hạng cao).

- Thực hiện tốt phương châm “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 cán bộ, công chức có thái độ tôn trọng người dân, tổ chức, cá nhân khi giải quyết công việc hành chính.

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

## **II. MỤC TIÊU**

### **1. Xây dựng chính quyền điện tử**

Tiếp tục đầu tư cơ sở hạ tầng, trang thiết bị (máy tính, máy in, máy quét) phục vụ cho việc số hóa tài liệu, văn bản, kết nối mạng Internet. Cán bộ, công chức tham gia tập huấn, đào tạo nghiệp vụ để thay đổi phương thức tổ chức lưu trữ, quản lý, khai thác thông tin điện tử, ứng dụng các phần mềm chuyên ngành, góp phần công khai, minh bạch quy trình giải quyết thủ tục hành chính của UBND thị trấn.

### **2. Thực hiện mô hình Chính quyền thân thiện với nội dung: “4 xin”, “4 luôn” và “5 không”.**

Thực hiện nghiêm “4 xin”, “4 luôn” và “5 không”. Trong đó, “4 xin” gồm: Xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn, xin phép; “4 luôn” gồm: Luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn lắng nghe, luôn giúp đỡ; “5 không” gồm: 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, gian dối; không lợi dụng chức vụ, quyền hạn trong thực thi công vụ.

### **3. Thực hiện mô hình trao “Thư chúc mừng” kèm theo Giấy khai sinh, Giấy chứng nhận kết hôn cho Công dân.**

Tiếp nhận, trả kết quả thủ tục hành chính theo đúng quy trình, đồng thời đổi với TTHC giấy khai sinh, bên cạnh việc trả kết quả TTHC sẽ lồng ghép trao “Thư chúc mừng, đổi với giấy chứng nhận kết hôn sẽ tổ chức “Lễ trao giấy chứng nhận kết hôn” và “Thư chúc mừng”... tạo sự gần gũi, thân thiện giữa chính quyền và nhân dân.

## **III. NỘI DUNG VÀ GIẢI PHÁP THỰC HIỆN:**

### **1. Xây dựng chính quyền điện tử.**

#### **1.1. Đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính.**

- Công bố kịp thời danh mục thủ tục hành chính (TTHC) thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định.

- Tiếp tục xây dựng và thực hiện quy trình nội bộ trong giải quyết TTHC, đảm bảo phân định rõ trách nhiệm của các cá nhân trong thực hiện TTHC.

- Rà soát TTHC, tiếp tục kiến nghị đơn giản hóa TTHC, cắt giảm thời gian

giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền.

- Niêm yết công khai, minh bạch tất cả các TTHC (văn bản, mã QR) bằng các hình thức thiết thực và thích hợp (trên trang Thông tin điện tử của thị trấn, tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, Zalo Bộ phận Một cửa....).

- Đẩy mạnh việc cung ứng TTHC trực tuyến một phần và toàn trình, tạo điều kiện tốt nhất để người dân, doanh nghiệp giải quyết hồ sơ trực tuyến, thực hiện các giải pháp để nâng cao tỷ lệ giải quyết hồ sơ trực tuyến.

- Sắp xếp, bố trí địa điểm để hướng dẫn người dân thực hiện các quy trình, thủ tục hành chính phù hợp với tình hình thực tế của địa phương.

- Thực hiện thông tin trả kết quả cho tổ chức và công dân khi đến giao dịch tại UBND thị trấn, bằng các hình thức phù hợp theo yêu cầu người dân, như: zalo, tin nhắn, mail.

- Duy trì chất lượng hệ thống phát thanh ứng dụng CNTT trên địa bàn thị trấn.

- Bảo quản hệ thống camera tại bộ phận một cửa (do UBND huyện, thị trấn quản lý).

- Tiếp tục phát huy hiệu quả trang thông tin điện tử của thị trấn, kịp thời chuyển tải những chủ trương, chính sách, những phong trào thi đua phát triển kinh tế - xã hội của địa phương. Duy trì mô hình hoạt động của trang Zalo OA “Bộ phận Một cửa thị trấn”, kịp thời tiếp nhận ý kiến phản ánh, kiến nghị, những thắc mắc của công dân cần trao đổi về thủ tục hành chính.

### ***1.2. Đảm bảo cơ sở vật chất, môi trường công sở văn minh, hiện đại.***

- Xây dựng cảnh quang môi trường tại trụ sở UBND thị trấn đảm bảo “Sáng, xanh, sạch, đẹp, an toàn”.

- Bố trí phòng làm việc của bộ phận một cửa theo Điều 9, quyết định số 25/2019/QĐ-UBND ngày 15/7/2019 của UBND Tỉnh An Giang về ban hành Quy định giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh An Giang. Sắp xếp, bố trí vị trí làm việc của công chức tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải 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, hiệu quả hơn”.

## **2. Thực hiện mô hình Chính quyền thân thiện, với nội dung: “4 xin”, “4 luôn” và “5 không”**

### ***2.1. Công tác tuyên truyền***

Tổ chức tuyên truyền, phổ biến, quán triệt đến cán bộ, công chức các văn bản liên quan đến việc thực hiện quy chế dân chủ, mục đích ý nghĩa thực hiện phương châm “*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 trong thi hành công vụ. Nhân rộng các điển hình tiên tiến trong thực hiện tốt “*Chính quyền thân thiện*”. Đồng thời tuyên truyền sâu rộng để nhân dân biết, phối hợp giám sát việc triển khai thực hiện.

Thời gian: **Từ tháng 10/2024 đến tháng 12/2024.**

### **2.2. Xây dựng các bảng khẩu hiệu:**

Văn phòng UBND xã tham mưu xây dựng các bảng khẩu hiệu: Cán bộ, công chức, viên chức: luôn quyết tâm thực hiện tốt **4 xin**, **4 luôn** và **5 không**. Trong đó, **4 xin** gồm: Xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn, xin phép; **4 luôn** gồm: Luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn lắng nghe, luôn giúp đỡ; **5 không** gồm: 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... tại trụ sở làm việc các cơ quan, đơn vị; đưa nội dung của mô hình “*Chính quyền thân thiện*” chạy trên màn hình tại Bộ phận Một cửa... nghiên cứu các hình thức nhằm phát huy hiệu quả của các khẩu hiệu, để cán bộ, công chức luôn ghi nhớ và thực hiện tốt nhiệm vụ của mình.

### **2.3. Công tác triển khai tại Bộ phận Một cửa thị trấn:**

Đối với công chức tại bộ phận Một cửa: khi tổ chức, cá nhân đến liên hệ thực hiện thủ tục hành chính phải nói lời “*xin chào*” và “*xin phép*” người dân cung cấp các loại giấy tờ có liên quan để thực hiện TTHC. Trong quá trình trao đổi để giải quyết thủ tục hành chính phải luôn “*nhẹ nhàng*”, lời nói nhã nhặn và hướng dẫn tận tình, nhất là đối với các cá nhân trình độ thấp, người lớn tuổi ... Trong quá trình xử lý TTHC, nếu Công chức sai sót (hướng dẫn chưa rõ, trả kết quả chưa chính xác, chậm trả kết quả) phải “*xin lỗi*” tổ chức, cá nhân. Ngoài ra, công chức phải biết “*cảm ơn*” người dân khi có thái độ nhiệt tình phối hợp, cung cấp các hồ sơ, tài liệu, thông tin.

Thời gian: **Từ tháng 10/2024.**

### **2.4. Thực hiện tốt quy chế dân chủ ở cơ sở**

- Tổ chức, triển khai thực hiện tốt các nội dung về dân chủ cơ sở theo quy định hiện hành.

- Tiếp tục công khai số điện thoại đường dây nóng của Lãnh đạo, công chức phụ trách kiểm soát thủ tục hành chính, công chức một cửa, Tổ kiểm tra công vụ huyện, tỉnh theo quy định.

- Chấn chỉnh lề lối tác phong làm việc của đội ngũ cán bộ, công chức trong thực thi công vụ.

- Củng cố, nâng cao chất lượng hoạt động của Ban Thanh tra nhân dân.

## ***2.5. Thực hiện tốt việc tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân***

- Nâng cao năng lực cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, công khai lịch tiếp công dân; nơi tiếp công dân luôn bảo đảm quy định về văn hóa công sở.

- Cán bộ, công chức phải luôn có thái độ đúng mực, tôn trọng nhân dân, thực hiện đúng quy định của pháp luật về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo. Lắng nghe, chia sẻ các bức xúc, nguyện vọng và giải thích kịp thời các vướng mắc của tổ chức, cá nhân đối với việc xử lý, giải quyết công việc hành chính của đơn vị.

- Tạo điều kiện thuận lợi cho Nhân dân tham gia góp ý chính quyền cũng như chính quyền thực hiện giải trình trước nhân dân; nâng cao hiệu quả trong tổ chức tiếp công dân và giải quyết, khiếu nại, tố cáo của công dân theo quy định của pháp luật.

## ***2.6. Thực hiện tốt quy định về văn hóa công vụ***

- Tiếp tục quán triệt, chỉ đạo thực hiện nghiêm nội dung 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; Quyết định số 6103/QĐ-UBND ngày 27/9/2019 của UBND huyện Phú Tân về việc ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện Đề án Văn hóa công vụ trên địa bàn huyện Phú Tân; Quyết định số 313/QĐ-UBND ngày 03/8/2020 của UBND thị trấn về việc ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện Đề án Văn hóa công vụ trên địa bàn thị trấn.

- Rà soát nội quy, quy chế làm việc của cơ quan để sửa đổi, bổ sung các quy định có liên quan đến văn hóa công vụ phù hợp với tình hình của địa phương.

- Siết chặt kỷ luật, kỷ cương, tăng cường kiểm tra, giám sát, kiên quyết xử lý nghiêm các cá nhân, tổ chức thuộc thẩm quyền quản lý vi phạm hoặc đề nghị cấp có thẩm quyền xử lý đối với cá nhân, tổ chức vi phạm các quy định về văn hóa công vụ theo quy định. Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết thủ tục hành chính đối với tổ chức, cá nhân.

- Tổ chức thực hiện nghiêm túc, hiệu quả các chuẩn mực trong giao tiếp, ứng xử khi thực thi công vụ. Tổ chức thực hiện các quy định về văn minh, văn hóa công sở; có thái độ tôn trọng, phong cách làm việc dân chủ, gần gũi, nhã nhặn, lịch sự khi tiếp xúc với tổ chức, cá nhân đến làm việc, liên hệ công tác.

- Tăng cường đạo đức công vụ, nâng cao tinh thần trách nhiệm, ý thức phục vụ nhân dân cho đội ngũ cán bộ, công chức; thực hiện tốt công tác đào tạo, tập huấn kỹ năng giao tiếp ứng xử với Nhân dân.

- Thực hiện xây dựng môi trường làm việc xanh – sạch – đẹp ở Bộ phận tiếp nhận và trả kết.

**3. Mô hình gửi “Thư chúc mừng”, “Thư chia buồn” kèm theo kết quả TTHC và gửi “Giấy cảm ơn”, tạo hình ảnh chính quyền thân thiện.**

**3.1. Xây dựng các mẫu thư:**

Công chức Văn phòng – thống kê phối hợp công chức Tư pháp - hộ tịch và các ngành có liên quan tạo các mẫu thư “Thư chúc mừng”, “Thư chia buồn”, “Giấy cảm ơn”, chậm nhất ngày **15/10/2024** hoàn thành. UBND thị trấn sẽ tổ chức lấy ý kiến tập thể để thống nhất mẫu thực hiện.

**3.2. Công tác triển khai thực hiện:**

*- Về trao “Thư chúc mừng”*

Công dân khi đến ký nhận “Giấy khai sinh”, UBND thị trấn sẽ trao “Thư chúc mừng” đối với những trường hợp đăng ký đúng hạn.

*- Về tổ chức “Lễ trao giấy chứng nhận kết hôn”*

Khi người dân đến nhận “Giấy chứng nhận Kết hôn”, lãnh đạo UBND thị trấn tổ chức lễ “Trao giấy chứng nhận kết hôn”, đồng thời trao “Thư chúc mừng” và quà của UBND thị trấn, kèm theo trích nội dung “Bộ tiêu chí xây dựng gia đình hạnh phúc” cho các cá nhân.

*- Về trao “Giấy cảm ơn”:*

Lãnh đạo UBND thị trấn trực tiếp trao “Giấy cảm ơn” đối 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.

*- Về trao “Thư chia buồn”:*

Bên cạnh việc trả kết quả “Giấy chứng tử”, UBND thị trấn gửi “Thư chia buồn” kèm theo Quy định về thực hiện nếp sống văn minh trong việc tang cho gia đình công dân có người thân qua đời, hoặc tổ chức đoàn đến thăm hỏi, phúng viếng và hướng dẫn thủ tục xóa thường trú; hướng dẫn hồ sơ thủ tục mai táng phí đối với đối tượng hưởng chính sách, BTXH.

**IV. KINH PHÍ** Giao công chức tư pháp hộ tịch phối hợp công chức văn phòng thống kê dự trù kinh phí in ấn các mẫu thư. Giao công chức tài chính kế toán hướng dẫn quyết toán từ nguồn ngân sách thị trấn theo quy định.

Ngoài ra, vận động nguồn xã hội hóa (nếu có) để trao quà tặng, phúng viếng

...

**V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Công chức văn phòng – thống kê phụ trách Nội vụ tham mưu phối hợp với các ngành liên quan triển khai kế hoạch đến tất cả cán bộ công chức để thực hiện. Thời gian: Bắt đầu từ tháng 10/2024.

Tham mưu tổng hợp báo cáo kết quả thực hiện theo thời gian quy định, kịp

thời đề xuất khen thưởng các tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc trong triển khai thực hiện mô hình.

Tất cả cán bộ, công chức triển khai thực hiện nghiêm các nội dung kế hoạch đề ra.

Ban nhân dân các khóm phối hợp, hỗ trợ công chức triển khai thực hiện mô hình, đồng thời nắm bắt dư luận trong nhân dân về hiệu quả của mô hình, kịp thời thông tin, báo cáo để giải quyết những vướng mắc, bất cập, từng bước nâng cao chất lượng mô hình.

Trên đây là kế hoạch xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ” trên địa bàn thị trấn Phú Mỹ năm 2024./.

***Nơi nhận:***

- Đảng ủy - HĐND thị trấn;
- Cán bộ, công chức thị trấn;
- Các Khóm;
- Lưu: VT.

**CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Ngọc Hưng**