

Số: 994/BC-UBND

Phú Mỹ, ngày 25 tháng 11 năm 2024

BÁO CÁO

Tình hình thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ” trên địa bàn thị trấn Phú Mỹ

Thực hiện Công văn số 2113/UBND-PNV ngày 09 tháng 10 năm 2024 của UBND huyện Phú Tân về việc triển khai hướng dẫn đánh giá, chấm điểm và công nhận xã, thị trấn đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ năm 2024”;

Ủy ban nhân dân thị trấn Phú Mỹ báo cáo tình hình thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ năm 2024, cụ thể như sau:

I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH

Thực hiện Kế hoạch số 115/KH-ĐU ngày 11/10/2024 của Đảng ủy thị trấn Phú Mỹ huyện Phú Tân về thực hiện xây dựng mô hình “ Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ” trên địa bàn thị trấn Phú Mỹ, UBND thị trấn đã ban hành Kế hoạch số 852/KH-UBND ngày 11/10/2024 của UBND thị trấn Phú Mỹ, về việc xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ” trên địa bàn thị trấn Phú Mỹ. Đồng thời, triển khai và quán triệt đến từng cán bộ, công chức nghiêm túc thực hiện những nội dung trong kế hoạch của Đảng ủy, UBND thị trấn nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của bộ máy nhà nước ở địa phương; tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân và hạn chế các tiêu cực xảy ra trong quá trình thực hiện các thủ tục hành chính.

Để thực hiện mô hình có hiệu quả, UBND thị trấn ban hành Quyết định số 412/QĐ-UBND ngày 11/10/2024, về việc thành lập Ban chỉ đạo xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ” và Quyết định về việc ban hành Quy chế hoạt động của Ban chỉ đạo xây dựng Chính quyền thân thiện thị trấn Phú Mỹ.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Nhiệm vụ xây dựng chính quyền điện tử.

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

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

- Phối hợp 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 thị trấn.

- 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.

- Bố trí Bộ phận Một cửa của UBND thị trấn ở vị trí thuận tiện, có biển hiệu rõ ràng, đảm bảo người dân dễ tìm, dễ thấy. Lắp đặt các pano, áp phích, băng rôn, khẩu hiệu tuyên truyền về xây dựng, thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện, Nhân dân phát huy quyền làm chủ”.

- Xây dựng môi trường làm việc xanh - sạch - đẹp - thân thiện. Có vị trí để xe cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp khi đến giao dịch, làm việc với chính quyền. Bố trí địa điểm nơi ngồi chờ rộng rãi, có đủ ghế ngồi, có quạt hoặc điều hòa không khí, xây dựng không gian xanh. Tại Bộ phận Một cửa có bàn, ghế, nước uống, tủ sách, báo phục vụ người dân trong khi ngồi chờ giao dịch. Lắp đặt internet wifi không đặt mật khẩu phục vụ người dân, tổ chức và doanh nghiệp đến giải quyết TTHC. Phòng làm việc bố trí, sắp xếp gọn gàng, khoa học; quầy giao dịch không có sự ngăn cách giữa cán bộ, công chức với người dân khi giải quyết TTHC, đảm bảo khi làm việc người dân có đủ ghế ngồi.

- Lắp đặt, trang bị các máy móc, thiết bị như máy photo, máy scan đảm bảo phục vụ các nhu cầu của cá nhân, tổ chức đến giải quyết TTHC. Có thiết bị điện tử hoặc phiếu để cá nhân, tổ chức đánh giá trực tiếp công tác giải quyết thủ tục hành chính. Triển khai hệ thống camera giám sát hoạt động của cán bộ, công chức Bộ phận Một cửa.

2. Nhiệm vụ xây dựng “Chính quyền thân thiện” tại thị trấn

2.1. Thực hiện tốt các nội dung công khai, minh bạch

UBND thị trấn Phú Mỹ công khai đầy đủ, kịp thời các nội dung cần phải công khai theo quy định của Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở, Luật Tiếp cận thông

tin; các thông tin khác phải được công khai theo quy định của pháp luật. Việc công khai đã được thực hiện đầy đủ bằng các hình thức như: zalo, facebook, trang thông tin điện tử, mạng xã hội của cộng đồng dân cư để đảm bảo mọi người dân có thể dễ dàng tiếp cận, tìm hiểu.

2.2. Thực hiện tốt việc giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức

- Huy động sự tham gia của cán bộ, công chức, đoàn viên, hội viên các đoàn thể ở cơ sở hỗ trợ, tiếp đón, hướng dẫn người dân đến làm thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa của UBND thị trấn để việc giải quyết TTHC cho người dân được thuận lợi, nhanh chóng. Hỗ trợ người dân thực hiện các TTHC toàn trình tại nhà, ngoài giờ làm việc để thuận lợi cho người dân.

- Thực hiện tốt việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Công khai đầy đủ, kịp thời các TTHC theo quy định. Hướng dẫn người dân thực hiện TTHC tận tình, chu đáo. Ghi giấy hẹn công dân; giấy kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ đầy đủ thông tin; không để xảy ra hồ sơ trả quá hạn; thực hiện xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả khi có hồ sơ trả quá hạn; không để người dân phải nộp thêm thành phần hồ sơ ngoài quy định, phải trả thêm ngoài phí, lệ phí, phải đi lại nhiều lần để giải quyết. Thực hiện tiếp nhận, trả kết quả thông qua dịch vụ bưu chính công ích; hẹn giờ giải quyết TTHC nhằm đảm bảo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC.

- Thường xuyên kiểm tra, giám sát việc thực hiện tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC, việc thực hiện kỷ luật, kỷ cương trong cơ quan hành chính; xử lý nghiêm những cán bộ, công chức giải quyết công việc chậm, muộn, yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp thành phần hồ sơ trái quy định, có biểu hiện tiêu cực, gây phiền hà, nhũng nhiễu người dân, doanh nghiệp.

2.3. Thực hiện tốt việc tiếp công dân và giải quyết đơn thư, phản ánh, kiến nghị của Nhân dân

- Công khai đầy đủ thông tin về việc tiếp công dân (*Nơi tiếp công dân; thời gian tiếp công dân thường xuyên; Lịch tiếp công dân của Chủ tịch UBND thị trấn; thành phần tham dự và dự kiến nội dung tiếp công dân của các buổi tiếp công dân định kỳ*) của Chủ tịch UBND thị trấn tại địa điểm tiếp công dân của UBND thị trấn và công bố trên Trang thông tin điện tử của đơn vị. Bố trí địa điểm tiếp công dân đúng quy định, đảm bảo thuận tiện cho người dân và đúng quy định về văn hóa công sở.

- Bố trí, sắp xếp cán bộ, công chức có kinh nghiệm, kỹ năng trong giao tiếp, ứng xử với người dân, nhất là trong xử lý các tình huống làm công tác tiếp công dân. Cán bộ, công chức khi tiếp công dân phải có thái độ đúng mực, tôn trọng công 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 địa phương.

- Tạo thuận lợi cho Nhân dân tham gia góp ý với chính quyền cũng như chính quyền thực hiện việc 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.

2.4. Thực hiện tốt quy định về văn hóa công vụ

- Tiếp tục quán triệt, chỉ đạo cán bộ, công chức 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 hoá 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 hoá công vụ trên địa bàn thị trấn.

- Thường xuyên rà soát nội quy, quy chế làm việc của đơn vị để sửa đổi, bổ sung các quy định có liên quan đến văn hóa công vụ thuộc thẩm quyền cho phù hợp với tình hình thực tế tại 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 người dân. Xử lý nghiêm các hành vi vi phạm văn hoá công vụ.

- Thực hiện nghiêm 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. Mỗi cán bộ, công chức phải gương mẫu và thực hiện nghiêm các quy định, chuẩn mực về đạo đức, lối sống. Thực hiện tốt quy tắc ứng xử "4 xin", "4 luôn" và "5 không":

+ “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.

+ “5 không”: 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.

- 100% cán bộ, công chức khi làm việc phải đeo thẻ; riêng cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa phải mặc đồng phục hoặc trang phục ngành theo quy định, đeo thẻ công chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ.

- Hằng năm không có cán bộ, công chức bị xử lý kỷ luật, không có cán bộ, công chức vi phạm nội quy, quy chế làm việc (uống rượu, bia trước, trong giờ hành chính, không có mặt tại trụ sở làm việc trong giờ làm việc không có lý do...).

3. Thực hiện mô hình “Thư chúc mừng” và “Thư chia buồn” kèm theo kết quả TTHC.

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”. Kết quả trao 24 thư chúc mừng và 08 thư chia buồn.

Trên đây là báo cáo tình hình thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ năm 2024 của thị trấn Phú Mỹ./.

Nơi nhận:

- Phòng Nội vụ;
- TT Đảng ủy, HĐND-UBND TT;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Nguyễn Ngọc Hưng