

## **KẾ HOẠCH**

### **Xây dựng “Chính quyền thân thiện của dân, do dân và vì dân” và “Công sở thân thiện vì nhân dân phục vụ” trên địa bàn xã Bom Bo năm 2024**

Căn cứ Công văn số 2169/UBND-NC ngày 31/7/2018 của UBND tỉnh Bình Phước về việc Xây dựng chính quyền thân thiện phục vụ nhân dân;

Căn cứ Quyết định số 219/QĐ-UBND ngày 26/09/2023 ban hành sửa đổi, bổ sung Quy chế làm việc của UBND xã nhiệm kỳ 2021-2026;

Ủy ban nhân dân xã Bom Bo xây dựng kế hoạch nâng cao hiệu quả công tác dân vận chính quyền, xây dựng “Chính quyền thân thiện của dân, do dân và vì dân” và “Công sở thân thiện vì nhân dân phục vụ” trên địa bàn xã năm 2024, với các nội dung như sau:

#### **I. 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. Thực hiện tốt văn minh trong giao tiếp, ứng xử, đảm bảo sự hài lòng của nhân dân, tổ chức, cá nhân khi đến liên hệ giải quyết công việc hành chính.

- Đẩy mạnh thực hiện tốt yêu cầu “nghe dân nói, nói dân hiểu, làm dân tin”, biết xin lỗi và biết cảm ơn; thấu hiểu, chia sẻ và giải quyết các vướng mắc, bức xúc của nhân dân, của tổ chức và cá nhân theo thẩm quyền; cầu thị, tiếp thu ý kiến góp ý của UBMTTQVN, các tổ chức chính trị - xã hội và nhân dân tham gia xây dựng Đảng, xây dựng chính quyền.

- Cải thiện và nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân 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.

#### **II. YÊU CẦU**

- Phải đảm bảo sự thân thiện, hài lòng của nhân dân, tổ chức khi đến liên hệ giải quyết công việc hành chính.

- Tiếp tục nâng cao trách nhiệm của CBCC, 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 tổ chức và cá nhân.

#### **III. NỘI DUNG THỰC HIỆN**

## **1. Tiếp tục đẩy mạnh công tác tuyên truyền, giáo dục nâng cao nhận thức về công tác Dân vận của chính quyền, ý nghĩa của việc xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện”.**

Các thành viên Ban Chỉ đạo (BCD) theo nhiệm vụ phân công phụ trách tiếp tục thực hiện nâng cao chất lượng hoạt động mô hình “Chính quyền thân thiện”; tổ chức tuyên truyền, phổ biến, quán triệt đến cán bộ, đảng viên, công chức và nhân dân các văn bản quy phạm pháp luật có các nội dung 2 dung liên quan đến công tác dân vận chính quyền, thực hiện Quy chế dân chủ ở cơ sở; mục đích, ý nghĩa của mô hình “Chính quyền thân thiện” nhằm tạo sự chuyển biến mạnh mẽ trong nhận thức và tác phong làm việc của đội ngũ cán bộ, đảng viên khi giao tiếp, ứng xử với Nhân dân.

### **2. Nâng cao trách nhiệm, thực hiện tốt các băng khẩu hiệu, mẫu thư**

**2.1. Cán bộ, công chức quyết tâm thực hiện tốt các khẩu hiệu các khẩu hiệu cần được thực hiện tốt, đúng thực chất trong thực hiện nhiệm vụ công vụ:**

- Năm biết: “Biết nghe dân nói, biết nói dân hiểu, biết làm dân tin, biết xin lỗi và biết cảm ơn”.

- Bốn luôn: “Luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn thấu hiểu và luôn giúp đỡ”.

- Ba thể hiện: Tôn trọng (trong quan hệ giao tiếp), văn minh (lich 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).

- Hoặc lựa chọn các nội dung khác phù hợp, như: “Trách nhiệm - kỷ cương - gương mẫu”; “Dân chủ - nhanh gọn - thân thiện”.

### **2.2. Đánh giá thực hiện nhiệm vụ qua phiếu khảo sát**

Sử dụng phiếu khảo sát để lấy ý kiến của nhân dân đánh giá, nhận xét đối với cách thức giải quyết công việc, cải cách thủ tục hành chính, giải quyết các thủ tục hành chính, phong cách làm việc của đội ngũ cán bộ, công chức,... với ba mức độ (rất hài lòng, hài lòng, chưa hài lòng) đối với chính quyền cơ sở.

### **2.3. Chủ tịch UBND xã thực hiện gửi thư xin lỗi, cảm ơn**

- Thư xin lỗi: Gửi thư xin lỗi khi trong quá trình thực thi công vụ, giải quyết thủ tục hành chính nếu có những sai sót, chậm trễ,... gây phiền hà được nhân dân phản ánh, kiến nghị.

- Thư cảm ơn: Gửi thư để cảm ơn tập thể, cá nhân có những đóng góp bằng sức lực, trí tuệ, vật chất góp phần xây dựng Đảng, xây dựng chính quyền, xây dựng cơ sở, cộng đồng dân cư,... ngày càng phát triển tốt đẹp hơn, văn minh hơn.

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

- Rà soát, cải tiến và thực hiện tốt nội dung cải cách TTHC, giảm thời gian xử lý; giải quyết kịp thời, nhanh chóng, chính xác các công việc hành chính của nhân dân, tổ chức và cá nhân.

- Thường xuyên rà soát, cập nhập các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã.

- Nhân dân, tổ chức và cá nhân được nhận phiếu hướng dẫn, 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, các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã.

- Duy trì máy tính truy cập TTHC, Internet miễn phí cho người dân; máy nước uống nóng lạnh, sách báo miễn phí cho người dân tại Bộ phận “Một cửa” xã.

- Duy trì hệ thống camera giám sát tại UBND xã và trên địa bàn xã.

- Bố trí các phương tiện phù hợp nhằm 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.

- Chủ tịch UBND xã thực hiện gửi thư xin lỗi, cảm ơn.

+ Thư xin lỗi: Gửi thư xin lỗi khi trong quá trình thực thi công vụ, giải quyết thủ tục hành chính nếu có những sai sót, chậm trễ,... gây phiền hà được nhân dân phản ánh, kiến nghị.

+ Thư cảm ơn: Gửi thư để cảm ơn tập thể, cá nhân có những đóng góp bằng sức lực, trí tuệ, vật chất góp phần xây dựng Đảng, xây dựng chính quyền, xây dựng cơ sở, cộng đồng dân cư,... ngày càng phát triển tốt đẹp hơn, văn minh hơn.

#### **4. Thực hiện các nội dung dân chủ theo Pháp lệnh 34, Nghị định 04**

- Chính quyền xã quan tâm lắng nghe, chia sẻ các vấn đề bức xúc, nguyện vọng và giải trình kịp thời những vướng mắc của nhân dân, tổ chức và cá nhân đối với việc xử lý, giải quyết công việc hành chính.

- 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 cách thức, phong cách, lễ lối làm việc đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

- Thực hiện công khai số điện thoại của CBCC, địa chỉ phản ánh, kiến nghị, bố trí hộp thư góp ý tại trụ sở làm việc của Ủy ban nhân dân xã.

- Thực hiện nghiêm túc việc bầu cử các chức danh ở thôn, Ban thanh tra nhân dân, ban giám sát đầu tư cộng đồng.

- Có biện pháp, giải pháp cụ thể nhằm thực hiện tốt nội dung giám sát, kiểm tra theo quy định của Pháp lệnh 34/2007/PL-UBTVQH11 ngày 20/4/2007 của Ủy ban thường vụ Quốc Hội, Nghị định 04/2015/ND-CP ngày 08/01/2015 của Chính phủ về thực hiện quy chế dân chủ trong hoạt động cơ quan hành chính nhà nước và sự nghiệp công lập.

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

Thực hiện tốt quy chế tiếp công dân tại trụ sở UBND theo quy chế hoạt động của UBND xã.

#### **6. Thực hiện nụ cười công sở và các quy định về văn hóa công sở, quy tắc ứng xử**

- Thực hiện tốt nụ cười công sở, 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 có tiếp xúc với tổ chức, cá nhân đến làm việc, quan hệ công tác theo quy định.

- Tổ chức đối thoại với nhân dân thường xuyên, định kỳ hoặc đột xuất nhằm cảm ơn sự góp ý, xây dựng, sự hợp tác của nhân dân; thực hiện cảm ơn nhân dân, tổ chức, cá nhân khi giải quyết xong công việc cho nhân dân, tổ chức và cá nhân.

- Thực hiện tốt các quy định về văn hóa công sở theo Quyết định 129/2007/QĐ-TTg ngày 02/8/2007 của Thủ tướng Chính phủ và các quy định về Quy tắc ứng xử theo Quyết định 03/2007/QĐ-BNV ngày 26/02/2007 của Bộ Nội vụ.

- Xây dựng môi trường làm việc xanh – sạch đẹp, thân thiện; bố trí nước uống, bàn ghế ở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã một cách phù hợp nhằm tạo sự thân thiện, gần gũi, thông thoáng, không có sự ngăn cách giữa cán bộ, công chức và nhân dân tạo điều kiện thuận lợi khi nhân dân đến giải quyết công việc hành chính tại trụ sở UBND xã.

### **III. NGUỒN KINH PHÍ THỰC HIỆN**

Nguồn kinh phí thực hiện công tác dân vận chính quyền, xây dựng “Chính quyền thân thiện của nhân dân và vì nhân dân” và “ Công sở thân thiện vì nhân dân phục vụ” được đảm bảo bằng nguồn ngân sách địa phương và các quy định hiện hành.

### **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

- Đảm bảo vai trò lãnh đạo của cấp ủy Đảng trong việc tổ chức thực hiện nhiệm vụ lãnh đạo, chỉ đạo, kiểm tra, giám sát việc thực hiện các nội dung công tác dân vận chính quyền và xây dựng mô hình chính quyền thân thiện, công sở thân thiện.

- UBND xã chỉ đạo và kiểm tra việc thực hiện công tác dân vận chính quyền gắn với việc thực hiện quy định CBCC triển khai thực hiện các Nghị quyết, chỉ thị của Đảng và Nhà nước vào nề nếp, chặt chẽ, nghiêm túc.

- Thực hiện kết hợp công tác dân vận với cải cách hành chính, quy chế dân chủ và các quy định như: Thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí với thực hiện tốt quy tắc ứng xử, kết hợp tích cực với thực hiện cuộc vận động học tập và làm theo tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh thành những việc làm cụ thể, đưa nội dung này vào tiêu chí để đánh giá phân loại CBCC năm.

- Tất cả CBCC, người lao động làm việc trong UBND xã có trách nhiệm thực hiện công tác dân vận chính quyền và xây dựng mô hình chính quyền thân thiện, công sở thân thiện theo kế hoạch đề ra.

- Phát động phong trào thi đua dân vận khéo; gắn với thực hiện văn hóa công sở, quy tắc ứng xử với học tập theo tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh.

- Các ban ngành, hội đoàn thể xã phát động phong trào thi đua dân vận khéo, thực hiện văn minh, văn hóa công sở và quy tắc ứng xử là một trong những nội dung chủ yếu để xây dựng chính quyền, công sở thân thiện gắn với học tập tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh, là cơ sở để xem xét đánh giá phong cách, tác phong, thái độ ứng xử giao tiếp của CBCC đối với nhân dân, doanh nghiệp khi đến giao dịch hành chính tại cơ sở; theo phương châm “*Trọng dân, gần dân, học dân, hiểu dân và có trách nhiệm với dân*”.

Trên đây là Kế hoạch nâng cao hiệu quả công tác dân vận của chính quyền, xây dựng “*Chính quyền thân thiện của nhân dân và vì nhân dân*” và “*Công sở thân thiện vì nhân dân phục vụ*” trên địa bàn xã năm 2024 của Ủy ban nhân dân xã Bom Bo./.

**Nơi nhận:**

- Phòng nội vụ;
- TT Đảng ủy, TT HDND xã;
- TT. UBMTTQVN xã;
- CT, các PCT UBND xã;
- Các ban ngành, đoàn thể xã;
- BGH các trường;
- BQL các thôn;
- Lưu: VT

**Q. CHỦ TỊCH**



*Nguyễn Thị Chuẩn*