

KẾ HOẠCH

khắc phục hạn chế, tồn tại công tác “Chính quyền thân thiện”; nhiệm vụ trọng tâm, biện pháp chủ yếu 2024

Thực hiện Kế hoạch số 67-KH/ĐU ngày 26/02/2024 của Đảng uỷ phường về khắc phục hạn chế, tồn tại trong công tác Dân vận năm 2023; triển khai nhiệm vụ trọng tâm 2024 và những năm tiếp theo;

Căn cứ Biểu tổng hợp thực trạng tiêu chí “Chính quyền thân thiện” năm 2023 của 16 phường, xã; đề xuất, kiến nghị giải pháp nâng cao năm 2024;

Nhằm khắc phục các hạn chế, tồn tại và tiếp tục nâng cao chất lượng Chính quyền thân thiện, Ban chỉ đạo Chính quyền thân thiện phường xây dựng Kế hoạch khắc phục tồn tại, hạn chế năm 2023 và nhiệm vụ trọng tâm, biện pháp chủ yếu năm 2024, cụ thể như sau:

I- MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Khắc phục các hạn chế, tồn tại đã được cấp trên chỉ ra năm 2023.
- Thực hiện tốt các nội dung, tiêu chí đạt chuẩn Mô hình “Chính quyền thân thiện phường” đạt chuẩn 4 sao trở lên.
- Cải thiện và nâng cao chất lượng phục vụ nhân dân góp phần nâng cao kết quả chỉ số cải cách hành chính. Tạo chuyển biến tích cực về nhận thức, trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị, của cán bộ, công chức trong thực thi nhiệm vụ được giao nhất là đối với 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.

2. Yêu cầu:

- Kế hoạch phải được quán triệt sâu rộng và cụ thể hóa đưa vào chương trình, kế hoạch của cấp ủy, chính quyền, MTTQ, các tổ chức CT-XH đảm bảo thiết thực, hiệu quả, tránh chung chung, hình thức; đổi mới lề lối, phong cách tác phong làm việc của cán bộ, công chức tại cơ quan hành chính nhà nước, đảm bảo sự hài lòng của người dân, tổ chức, cá nhân khi đến liên hệ 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 phương châm “Dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra, dân giám sát, biết nghe dân nói, biết nói dân hiểu, biết làm dân tin, biết xin lỗi, biết cảm ơn, thấu hiểu và chia sẻ các vướng mắc của người dân, tổ chức; đội ngũ cán bộ, công chức có thái độ tôn trọng người dân, cá nhân, tổ chức khi giải quyết 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 công việc.

II- MỘT SỐ HẠN CHẾ, TỒN TẠI 2023 VÀ NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM NĂM 2024

1. Hạn chế, tồn tại năm 2023 được cấp trên chỉ ra

1.1. Tiêu chí 8 “Lắp đặt hệ thống truyền thanh thông minh tới các thôn, tổ dân phố và duy trì hoạt động bảo đảm công tác công khai”: trừ 3đ (do hệ thống loa truyền thanh không phải hệ thống thông minh):

1.2. Tiêu chí 9 “Có Bảng khẩu hiệu “4 xin, 4 luôn, 5 không””: Trừ 1đ (Có ảnh 01 biển 4 xin, 4 luôn, 5 không trong TLKC nhưng không thể hiện nơi treo).

1.3. Nâng cao chất lượng và số lượng các cuộc khảo sát lấy ý kiến của nhân dân do cấp trên triển khai: Trong năm 2023, đã triển khai 07 cuộc khảo sát, tuy nhiên kết quả còn rất hạn chế, trong đó có 5/7 cuộc bị xếp ở vị trí từ thứ 10/16 phường xã, thậm chí có cuộc khảo sát (thứ 3) đứng thứ 15/16 phường, xã.

1.4. Tiêu chí 10 “Có Bảng khẩu hiệu, pano tuyên truyền về quyết tâm xây dựng "chính quyền thân thiện"”: Trừ 1đ (Có biển khẩu hiệu nhưng không rõ nơi treo).

1.5. Tiêu chí 24 “Niêm yết Quy tắc ứng xử của người làm việc tại bộ phận một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND cấp xã”: Trừ 0.25đ (Không thực hiện công khai trên phần mềm trừ 25% số điểm).

1.6. Tiêu chí 34 “Giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (không có đơn Không có đơn xử lý quá hạn: điểm tối đa; giải quyết từ 70% trở lên: đạt 3 điểm; từ 50% trở lên: đạt 2 điểm; dưới 50% không có điểm)”: trừ 2đ (do vẫn còn đơn thư chưa xử lý xong).

1.7. Tiêu chí 35 “Không có khiếu nại tố cáo đông người, phức tạp kéo dài”: trừ 2đ (do vẫn còn đơn thư phức tạp kéo dài bà Thân Thị Đáng và bà Đào Thị Nghiên).

2. Nhiệm vụ trọng tâm năm 2024

2.1. Thực hiện tốt các Tiêu chí của chính quyền thân thiện (về cán bộ, về môi trường công sở văn minh, về hoạt động công khai, minh bạch).

2.2. Lãnh đạo khắc phục triệt để các hạn chế, tồn tại trong thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện”

2.3. Nâng cao chất lượng, đồng bộ các tiêu chí “Chính quyền thân thiện” đạt chuẩn 04 sao trở lên (theo bộ tiêu chí của UBND tỉnh).

III- NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

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

Tổ chức tuyên truyền, phổ biến, quán triệt đến cán bộ, công chức, viên chức các văn bản có liên quan đến thực hiện dân chủ, mục đích, ý nghĩa thực hiện phương châm “Chính quyền thân thiện” vì Nhân dân phục vụ nhằm tạo sự chuyển biến mạnh mẽ hơn nữa trong nhận thức và tác phong làm việc của đội ngũ cán bộ, công chức trong thực thi công vụ. Nhân rộng các điển hình tiên tiến trong thực hiện tốt “Chính quyền thân thiện”, vì Nhân dân phục vụ.

2. Xây dựng, niêm yết công khai, đầy đủ các bảng khẩu hiệu, các mẫu thư và phiếu khảo sát

- Xây dựng và thực hiện các khẩu hiệu để cán bộ, công chức luôn cam kết, quyết tâm thực hiện tốt 4 xin, 4 luôn và 5 không.

- Triển khai thực hiện nghiêm túc các mẫu thư: Thư xin lỗi, Thư cảm ơn, Thư chúc mừng, Thư chia buồn (*tùy vào tình hình thực tế, tình huống cụ thể áp dụng các hình thức thư cho phù hợp*).

- Tổ chức khảo sát lấy ý kiến người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức trên phiếu khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức.

3. Đẩy mạnh cải cách hành chính

- Thông báo và niêm yết thường xuyên danh mục thủ tục hành chính (TTHC) thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định ở nơi nhân dân dễ thấy, dễ thực hiện.

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

- Niêm yết công khai, minh bạch tất cả các TTHC bằng các hình thức thiết thực và thích hợp (trên trang thông tin điện tử, tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, ...).

- Tiếp tục thực hiện có hiệu quả TTHC tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND phường. Bảo đảm 100% kết quả được trả đúng hạn, phấn đấu 90% trở lên kết quả được trả sớm hơn thời gian hạn.

- Đẩy mạnh việc cung ứng dịch vụ công trực tuyến tạo điều kiện tốt nhất để người dân, doanh nghiệp 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; thực hiện công khai số điện thoại của lãnh đạo địa phương tại nơi tiếp công dân, tổ chức. Chú trọng tạo điều kiện thuận lợi và hỗ trợ người khuyết tật khi đến giải quyết TTHC.

4. Thực hiện tốt Luật thực hiện dân chủ ở cơ sở

- Nâng cao chất lượng công tác thông tin, tuyên truyền để Nhân dân dễ tiếp cận thông tin, nâng cao nhận thức về quyền và trách nhiệm của Nhân dân trong việc giám sát, phản ánh những hạn chế, yếu kém của đội ngũ cán bộ, công chức nhất là các biểu hiện tiêu cực, sách nhiễu, vòi vĩnh... Tổ chức, thực hiện tốt các nội dung về dân chủ cơ sở theo quy định hiện hành.

- Duy trì công khai số điện thoại đường dây nóng của lãnh đạo địa phương và hộp thư góp ý tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

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

- Củng cố, nâng cao chất lượng hoạt động của Ban Thanh tra nhân dân, Ban Giám sát đầu tư của cộng đồng.

- Có sự phối hợp hiệu quả, hài hoà giữa thủ trưởng cơ quan và MTTQ, các tổ chức CT-XH có liên quan trong xây dựng, lựa chọn giải pháp phù hợp đáp ứng yêu cầu xây dựng công sở thân thiện theo yêu cầu kế hoạch.

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

- Bố trí, sắp xếp cán bộ, công chức có đủ năng lực, trình độ làm công tác tiếp dân, công khai lịch tiếp công dân; nơi tiếp công dân phải đảm bảo quy định về văn hóa công sở.

- 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 cơ quan.

- Tạo thuận lợi cho Nhân dân tham gia góp ý xây dựng 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.

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

- 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 thuộc thẩm quyền cho phù hợp với tình hình của cơ quan.

- 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, doanh nghiệp. Nếu để xảy ra vi phạm thì người đứng đầu cơ quan, đơn vị bị xem xét xử lý theo quy định hiện hành.

- 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, tiếp tục thực hiện có hiệu quả Chỉ thị số 26-CT/TU ngày 02/6/2023 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về chấn chỉnh tác phong, lề lối làm việc và nâng cao trách nhiệm trong thực thi nhiệm vụ đáp ứng yêu cầu trong tình hình mới; thực hiện tốt công tác đào tạo, tập huấn kỹ năng giao tiếp, ứng xử với Nhân dân, bồi dưỡng, tập huấn kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số cho đội ngũ công chức, viên chức bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND phường.

- Thực hiện xây dựng môi trường làm việc xanh - sạch - đẹp, trong lành, thân thiện. Sắp xếp và bố trí trang thiết bị làm việc (*như bàn ghế, nước uống, sách báo phục vụ*) ở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đảm bảo tạo sự gần gũi, thân thiện, thông thoáng, không có sự ngăn cách giữa cán bộ, công chức, viên chức và cá nhân, tổ chức.

- Kiên quyết xử lý, thay thế, điều chuyển công tác những cán bộ không đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ, có biểu hiện gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực. Kịp thời biểu dương, khen thưởng các tập thể, cá nhân hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ trong xây dựng chính quyền thân thiện phường.

- Thường xuyên rà soát, củng cố, thường xuyên kiện toàn Ban chỉ đạo xây dựng chính quyền thân thiện phường; rà soát, sửa đổi, ban hành quy chế làm việc, phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng thành viên .

- Chỉ đạo rà soát các tồn tại, hạn chế ở bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND phường, xây dựng kế hoạch khắc phục, xong trong quý I/2024.

- Đài Truyền thanh phường: Tăng cường tuyên truyền về chính quyền thân thiện phường; thường xuyên phản ánh, tuyên truyền, nhân rộng những cách làm hay, hiệu quả, đồng thời phê bình những việc làm chưa tốt trong xây dựng chính quyền phường thân thiện.

IV- TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. UBND phường xây dựng kế hoạch triển khai thực hiện đảm bảo mục đích, yêu cầu, nội dung, tiến độ thời gian theo kế hoạch đã đề ra; chỉ đạo các bộ phận thuộc UBND phường triển khai thực hiện Kế hoạch đạt kết quả cao; hàng năm có đánh giá sơ kết công tác tổ chức thực hiện Kế hoạch Chính quyền thân thiện; báo cáo về Ban Chỉ đạo phường để tham mưu cho Đảng ủy chỉ đạo thực hiện có hiệu quả Kế hoạch.

2. Giao Khối Dân vận Đảng ủy chủ trì phối hợp với Ban Chỉ đạo phường hướng dẫn UBND phường triển khai thực hiện Kế hoạch này.

3. Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức CT-XH phối hợp với UBND phường tăng cường công tác tuyên truyền cải cách hành chính phổ biến pháp luật, thực hiện dân chủ ở phường. Tổng hợp các ý kiến, kiến nghị của cử tri và nhân dân để thông báo tại kỳ họp HĐND phường. Đồng thời vận động Nhân dân cùng phối hợp thực hiện.

4. Giao Khối Dân vận Đảng ủy là cơ quan Thường trực tham mưu cho Ban chỉ đạo và Đảng ủy phường các văn bản lãnh đạo, chỉ đạo; sơ kết, tổng kết việc triển khai thực hiện Kế hoạch này; phối hợp với UBND phường tổng hợp những khó khăn, vướng mắc đề xuất với Ban Thường vụ Đảng ủy, Đảng ủy phường để kịp thời giải quyết.

Yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương nghiêm túc thực hiện./.

Nơi nhận:

- TT Thành ủy (B/c),
- Ban Dân vận Thành ủy,
- BCĐ CQTT thành phố,
- TT Đảng ủy, HĐND, UBND phường,
- BCĐ chính quyền thân thiện,
- MTTQ, các tổ chức CT-XH phường,
- Các đ/c Đảng ủy viên,
- Các chi bộ,
- Lưu VPĐU.

T/M ĐẢNG ỦY
BÍ THƯ

Đỗ Huy Hoàng