

KẾ HOẠCH

**Xây dựng thí điểm mô hình “Chính quyền
thân thiện của dân, do dân và vì dân” và mô hình
“Công sở thân thiện vì nhân dân phục vụ”**

Thực hiện Nghị quyết 25-NQ/TW ngày 03/6/2013 của Hội nghị lần thứ bảy BCHTW Đảng khóa XI về tăng cường và đổi mới sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác dân vận trong tình hình mới; Chỉ thị số 18/2000/CT-TTg ngày 21/9/2000 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường công tác dân vận;

Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành công văn số 2219/UBND-VX ngày 09/7/2014 về công tác dân vận của chính quyền 6 tháng cuối năm 2014, trong đó chủ trương xây dựng thí điểm mô hình “Chính quyền thân thiện của dân, do dân và vì dân” và thí điểm mô hình “Công sở thân thiện vì nhân dân phục vụ” .

Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch xây dựng thí điểm mô hình “Chính quyền thân thiện của dân, do dân và vì dân” và thí điểm mô hình “Công sở thân thiện vì nhân dân phục vụ” với các nội dung như sau:

I. Mục đích yêu cầu:

1. Mục đích:

- Xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện của dân, do dân và vì dân” và mô hình “Công sở thân thiện vì nhân dân phục vụ”
- Thực hiện tốt việc phục vụ nhân dân khi đến giải quyết công việc hành chính trên tinh thần “*Trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân*” theo tư tưởng, tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh;
- Đổi mới mạnh mẽ lề lối làm việc của cán bộ tại các cơ quan hành chính nhà nước các cấp, các đơn vị sự nghiệp công lập trong cách phục vụ tổ chức, công dân; từng bước chuyển sang chính quyền thân thiện, gần dân và thực sự của dân, do dân và vì dân.
- Tạo chuyển biến tích cực về nhận thức, trách nhiệm của các ngành, các cấp, của cán bộ công chức, viên chức Nhà nước trên cơ sở quán triệt các quan điểm, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, tư tưởng Hồ Chí Minh về công tác dân vận của chính quyền trong tình hình mới;
- Cải thiện và nâng cao chất lượng, hiệu quả quản trị và hành chính công các cấp; xây dựng hình ảnh chính quyền thân thiện trong nhận thức của người dân.

2. Yêu cầu:

- Chính quyền, công sở thân thiện phải đảm bảo sự hài lòng của nhân dân, tổ chức, cá nhân khi đến liên hệ giải quyết công việc hành chính; đảm bảo việc

từng bước nâng cao chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) ngày càng tăng so với các tỉnh, thành bạn trong cả nước;

- Chính quyền, công sở phải 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 nhân dân, của tổ chức và cá nhân;

- Chính quyền, công sở thân thiện phải có thái độ tôn trọng nhân dân, tổ chức và cá nhân khi xem xét, giải quyết công việc hành chính; phải thể hiện văn minh, văn hóa trong giao tiếp ứng xử; tạo được hình ảnh thân thiện, gần gũi trong nhìn nhận, đánh giá của nhân dân, tổ chức và cá nhân khi đến liên hệ.

II. Nội dung triển khai kế hoạch xây dựng thí điểm mô hình “Chính quyền thân thiện của dân, do dân và vì dân” và thí điểm xây dựng mô hình “Công sở thân thiện vì nhân dân phục vụ”

1. Các Tiêu chí xây dựng chính quyền, công sở thân thiện

Việc xây dựng mô hình chính quyền, công sở thân thiện dựa trên các tiêu chí (nội dung) như sau:

a. Thực hiện tốt các nội dung cải cách thủ tục hành chính

- Rà soát, cải tiến và thực hiện tốt nội dung cải cách thủ tục hành chính, giảm bớt các thủ tục hành chính; giảm thời gian xử lý, giảm bớt giấy tờ thủ tục hành chính; giải quyết kịp thời các công việc hành chính của nhân dân, tổ chức và cá nhân;

- Nhân dân, tổ chức và cá nhân được nhận 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 đối với các thủ tục giải quyết hành chính cho nhân dân, tổ chức và cá nhân;

- 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 tại trụ sở chính quyền, cơ quan.

b. Thực hiện các nội dung dân chủ theo Pháp lệnh 34, Nghị định 71

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

- 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, lề lối làm việc đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức;

- Thực hiện công khai số điện thoại của lãnh đạo địa phương, đơn vị và tại nơi tiếp công dân; bố trí thùng thư góp ý tại trụ sở làm việc của Ủy ban nhân dân cấp xã, của cơ quan, đơn vị theo Chỉ thị số 07/CT-UBND ngày 26/5/2008 của Ủy ban nhân dân tỉnh;

- Thực hiện nghiêm việc bầu chọn Trưởng ấp, Trưởng khu phố, Ban Thanh tra nhân dân, Ban Giám sát đầu tư (đối với chính quyền địa phương); Ban Thanh tra nhân dân (đối với cơ quan Nhà nước);

- Các Trưởng ấp, Trưởng khu phố, Ban Thanh tra nhân dân, Ban giám sát đầu tư cộng đồng là người có uy tín, tôn trọng pháp luật và hoạt động có hiệu quả; được nhân dân, cán bộ, công chức, viên chức đánh giá cao.

- 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 71/1998/NĐ-CP ngày 08/9/1998 của Chính phủ;

c. Về giải quyết các khiếu nại tố cáo của công dân và công tác tiếp dân

- Thực hiện việc giải quyết đúng quy định, kịp thời, nhanh chóng các đơn, thư, khiếu nại tố cáo, các kiến nghị của nhân dân, tổ chức và cá nhân có liên quan đến công tác quản lý Nhà nước của chính quyền, cơ quan;

- Thực hiện tốt việc giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân và thực hiện nghiêm túc các nội dung của công tác tiếp dân theo Luật Tiếp công dân;

- Bố trí, sắp xếp cán bộ lãnh đạo tiếp dân nghiêm túc, công khai lịch tiếp dân; bố trí nơi tiếp dân lịch sự, trang trọng, sạch sẽ.

d. Thực hiện tốt nụ cười công sở và các Quy định về văn hóa công sở, quy tắc ứng xử

- Tổ chức 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 tiếp xúc với tổ chức, các nhân đến làm việc, quan hệ công tác;

- Thực hiện hình thức “Thư xin lỗi” đối với các tổ chức, cá nhân khi giải quyết không đúng hẹn, không giải quyết kịp thời công việc hành chính của nhân dân, tổ chức và cá nhân đến liên hệ; thực hiện “Thư cảm ơn”, “Thư chúc mừng” nhằm thể hiện sự quan tâm của chính quyền, cơ quan đối với tổ chức, cá nhân khi giải quyết các công việc có liên quan đến chính quyền địa phương, đơn vị,...

- Tổ chức đối thoại với nhân dân thường 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.

2. Đơn vị triển khai thực hiện thí điểm

Trên cơ sở đề nghị của Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và các đơn vị có liên quan, Ủy ban nhân dân tỉnh thống nhất chọn xây dựng thí điểm mô hình chính quyền, công sở thân thiện tại các địa phương, đơn vị như:

- Ủy ban nhân dân phường Phú Cường, thành phố Thủ Dầu Một;

- Ủy ban nhân dân xã Bình Mỹ, huyện Bắc Tân Uyên;
- Phòng Quản lý đô thị thị xã Thuận An;
- Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội thị xã Bến Cát;
- Kho bạc Nhà nước huyện Dầu Tiếng.

3. Thời gian thực hiện thí điểm

Thời gian thực hiện thí điểm mô hình chính quyền thân thiện, công sở thân thiện kể từ tháng **11/2014** cho đến hết tháng **11/2015** và dự kiến kéo dài thời gian theo yêu cầu thí điểm khi cần thiết.

Sau khi các địa phương, đơn vị tổ chức sơ kết rút kinh nghiệm, Sở Nội vụ tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định cụ thể việc triển khai thực hiện trong phạm vi toàn tỉnh.

4. Công tác chuẩn bị:

- Các địa phương, đơn vị được chọn xây dựng và ban hành kế hoạch thực hiện thí điểm và tổ chức triển khai quán triệt cho cán bộ, công chức, viên chức thuộc quyền quản lý;

- Tổ chức triển khai phổ biến, quán triệt xây dựng thí điểm mô hình chính quyền, công sở thân thiện đến các địa phương, đơn vị được chọn và một số đơn vị liên quan;

- Các địa phương, đơn vị thực hiện công tác rà soát, chấn chỉnh các hạng mục, công việc nhằm đáp ứng yêu cầu theo tiêu chí xác định;

- Các địa phương, đơn vị thực hiện thí điểm xem xét bố trí, sắp xếp cơ sở vật chất, bàn ghế, các bảng thông tin, thiết bị và các cơ sở vật chất khác phục vụ việc giải quyết hành chính tại nơi làm việc, bộ phận một cửa của địa phương, đơn vị theo hướng dẫn của Sở Nội vụ và các ngành chức năng;

- Các địa phương, đơn vị được chọn thực hiện công tác rà soát, chấn chỉnh các hạng mục, công việc nhằm đáp ứng yêu cầu theo từng tiêu chí.

III. Tổ chức thực hiện

1. Sở Nội vụ

- Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh tổ chức triển khai, hướng dẫn xây dựng thí điểm mô hình theo nội dung Kế hoạch được ban hành;

- Hỗ trợ các sở, ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố, các địa phương, đơn vị được chọn thí điểm tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch, đề xuất khen thưởng đối với các tập thể và cá nhân trên cơ sở xem xét đề nghị của các sở, ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố;

- Theo dõi, đôn đốc và hỗ trợ các địa phương, đơn vị được chọn thí điểm thực hiện quy trình, cách thức, nội dung triển khai đảm bảo mục đích, yêu cầu;

- Phối hợp với các địa phương, đơn vị xây dựng phiếu đánh giá của nhân dân, tổ chức và cá nhân sau khi đến làm việc với chính quyền, công sở, địa phương, đơn vị được chọn thí điểm.

2. Sở Tài chính

Có trách nhiệm phối hợp Sở Nội vụ đề xuất, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh xây dựng dự toán, thanh quyết toán kinh phí thực hiện kế hoạch xây dựng thí điểm mô hình chính quyền thân thiện, công sở thân thiện.

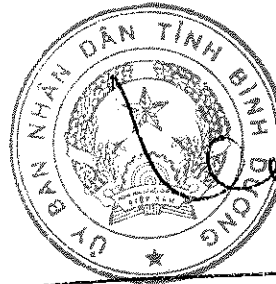
3. UBND các huyện, thị xã, thành phố và các sở, ban, ngành liên quan

Có trách nhiệm tổ chức thực hiện các nội dung kế hoạch này theo lĩnh vực, phạm vi trách nhiệm quản lý; đối với các Ủy ban nhân dân huyện, thị xã còn lại có thể tự xây dựng thí điểm chính quyền thân thiện, công sở thân thiện theo nội dung kế hoạch này;

Trên đây là Kế hoạch xây dựng thí điểm mô hình “Chính quyền thân thiện của dân, do dân và vì dân” và thí điểm mô hình “Công sở thân thiện vì nhân dân phục vụ”; trong quá trình thực hiện, nếu có vấn đề vướng mắc phát sinh, các đơn vị có ý kiến gửi về Sở Nội vụ để tổng hợp, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.

Nơi nhận:*

- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- CT, PCT UBND tỉnh;
- Ban DV TU, Ban TG TU;
- Các sở, ban, ngành cấp tỉnh;
- Các Huyện, Thị, Thành ủy;
- UBND cấp huyện;
- Ban hiểm XH tỉnh;
- LĐVP, Tg, Lh, TH; *
- Lưu VT.



CHỦ TỊCH

Lê Thanh Cung