

## KẾ HOẠCH

### Nâng cao hiệu quả công tác dân vận của 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 Phú An năm 2018

Căn cứ Kế hoạch số 18/KH-UBND ngày 07 tháng 3 năm 2016 của Ủy ban nhân dân thị xã Bến Cát về việc nâng cao hiệu quả công tác dân vận của 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 thị xã Bến Cát, giai đoạn 2016 – 2020;

Ủy ban nhân dân xã Phú An 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 2018, với các nội dung như sau:

#### I. MỤC ĐÍCH

- Nêu cao nhận thức, trách nhiệm của các ngành, đoàn thể, cán bộ, công chức trên cơ sở quán triệt thực hiện 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.

- 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 lề lối làm việc của cán bộ, công chức tại cơ quan trong cách phục vụ tổ chức, công dân; từng bước thực hiện mô hình “Công sở thân thiện vì nhân dân phục vụ”. Xây dựng chính quyền thân thiện, gần dân và thực sự của dân, do dân và vì dân.

#### II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

##### 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 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 nhật 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.

- Thực hiện chạy bộ thủ tục hành chính cấp xã, tuyên truyền nông thôn mới, các văn bản của cấp trên trên Bảng điện tử (Tivi).

- Bố trí máy bốc số thứ tự, máy khảo sát sự hài lòng của người dân tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả 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.

#### **b) 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, lề lối làm việc đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

- Thực hiện Công khai số điện thoại của lãnh đạo thị xã, cán bộ công chức xã; địa chỉ phản ánh, kiến nghị của cơ quan cấp trên; bố trí hộp thư góp ý tại trụ sở làm việc của Ủy ban nhân dân xã và Văn phòng các ấp.

- Thực hiện nghiêm túc việc bầu các chức danh ở ấp, Ban Thanh tra nhân dân, Ban Giám sát đầu tư cộng đồng,...

- Các Trưởng ấp, 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 tín nhiệm 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 04/2015/NĐ-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.

#### **c) 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 ban hành kèm theo Quyết định số 32/2016/QĐ-UBND ngày 01/6/2016 của UBND xã Phú An.

**d) 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 tiếp xúc với tổ chức, cá nhân đến làm việc, quan hệ công tác theo quy định.

- Thực hiện “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”, “Thư chia buồn” nhằm thể hiện sự quan tâm của chính quyền đối với tổ chức, cá nhân khi giải quyết các công việc có liên quan đến chính quyền địa phương,...

- 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.

Cán bộ, công chức, UBND xã Phú An quyết tâm thực hiện tốt:

**\*5 biết:**

1. Biết nghe dân nói.
2. Biết nói dân hiểu.
3. Biết làm dân tin.
4. Biết xin lỗi.
5. Biết cảm ơn.

**\*3 thể hiện:**

1. **Tôn trọng:** Trong quan hệ giao tiếp.
2. **Văn minh:** Lịch sự, văn hóa trong giao tiếp, giải quyết công việc.
3. **Gần gũi:** Trong quan hệ, giải quyết công việc nhanh chóng, không quan cách, trịnh thượng, khó chịu.

- Thực hiện tốt Quy chế văn hóa công sở ban hành kèm theo Quyết định số 16/2015/QĐ-UBND ngày 10 tháng 02 năm 2015 của UBND xã Phú An.

- Thực hiện phát phiếu khảo sát lấy ý kiến của nhân dân đánh giá, nhận xét phong cách về tác phong, lễ lối làm việc của cán bộ, công chức khi thực hiện nhiệm vụ giải quyết TTHC tại địa phương.

- Xây dựng môi trường làm việc xanh – sạch đẹp, thân thiện; bố trí nước uống, bàn ghế ở Bộ phận tiếp nhận hồ sơ 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. TỔ CHỨC THỰC HIỆN


- Cấp ủy Đảng 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.

- Ủy ban nhân dân xã chỉ đạo và kiểm tra việc thực hiện công tác dân vận chính quyền gắn với việc thực hiện quy định cán bộ, công chức, đảng viên triển khai thực hiện các Nghị quyết, Chỉ thị của Đảng và Nhà nước vào nề nếp, chất 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 hành 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 Đảng viên, cán bộ công chức năm.

- Tất cả cán bộ, công chức, 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 đã đề ra.

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

- Các ban ngành 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 cán bộ, công chức đối với nhân dân, doanh nghiệp khi đến giao dịch hành chính tại công 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 2018 của Ủy ban nhân dân xã Phú An./. 

#### Nơi nhận:

- Phòng Nội vụ thị xã;
- TT. Đảng ủy – TT. HĐND xã;
- Các ban, ngành, đoàn thể xã;
- Lưu: VT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH



**Lê Nguyễn Thanh Bình**