

Số: /KH-UBND

Phúc Hòa, ngày tháng 3 năm 2024

## KẾ HOẠCH

### Nâng hạng sao “chính quyền thân thiện” của xã Phúc Hòa trong năm 2024

Căn cứ Quyết định số 03/QĐ-UBND ngày 02/01/2024 của Chủ tịch UBND tỉnh Bắc Giang về việc công nhận xã, phường, thị trấn đạt chuẩn “chính quyền thân thiện” năm 2023;


Thực hiện Công văn số 52/BCĐ-NV ngày 04/3/2024 của Ban Chỉ đạo xây dựng chính quyền thân thiện huyện Tân Yên về việc chấp thuận đăng ký nâng mức sao và đăng ký công nhận đạt chuẩn “chính quyền thân thiện” năm 2024. Chủ tịch UBND xã Phúc Hòa xây dựng kế hoạch nâng hạng sao “chính quyền thân thiện” trong năm 2024 cụ thể như sau:

#### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Tiếp tục đổi mới mạnh mẽ lề lối làm việc của chính quyền xã từ “mệnh lệnh hành chính” sang “phục vụ, hướng dẫn, vận động, thuyết phục”.

2. Xây dựng phong cách "trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân", hướng đến sự hài lòng của người dân của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

3. Việc hoàn thiện các tiêu chí để nâng hạng sao “chính quyền thân thiện” phải được thực hiện nghiêm túc, tiết kiệm, hiệu quả; đồng thời phải có sự lãnh đạo, chỉ đạo của cấp ủy, chính quyền và sự phối hợp chặt chẽ giữa các tổ chức trong hệ thống chính trị.

4. Đăng ký nâng mức sao chính quyền thân thiện trong năm 2024 lên  sao.

#### II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

##### 1. Đối với hoạt động của chính quyền

###### 1.1. Đảm bảo công khai dân chủ, hướng tới chính quyền điện tử

- Thực hiện nghiêm túc việc công khai, minh bạch thủ tục hành chính và quy trình giải quyết thủ tục hành chính và các vấn đề có liên quan đến thủ tục hành chính đối với các cá nhân và tổ chức tại trụ sở xã và trên trang thông tin điện tử của xã.

- Công khai số điện thoại của Bí thư, Phó Bí thư đảng ủy, Chủ tịch, Phó chủ tịch ủy ban nhân dân xã và Cán bộ, công chức cấp xã.

- Niêm yết danh mục thủ tục hành chính và nội dung từng thủ tục hành chính theo quy định tại bộ phận một cửa, trên trang zalo một cửa của xã.

- Thực hiện hệ thống tin nhắn trả kết quả cho tổ chức và công dân khi đến

giao dịch tại ủy ban nhân dân xã.

- Lắp đặt hệ thống truyền thanh thông minh theo lộ trình

- Nâng cấp hệ thống camera theo dõi, giám sát cán bộ, công chức làm việc trực tiếp với người dân (cán bộ làm việc ở bộ phận một cửa, tiếp dân), bảo đảm kết nối với máy tính của lãnh đạo xã và UBND huyện.

- Duy trì hòm thư điện tử, địa chỉ zalo, facebook, ... để tiếp nhận ý kiến góp ý của tổ chức, cá nhân;

### *1.2. Đảm bảo cơ sở vật chất, môi trường công sở văn minh, thân thiện*

- Xây dựng cảnh quan môi trường trụ sở UBND xã đảm bảo “Sáng, xanh, sạch, đẹp, an toàn” tạo ấn tượng tốt đối với công dân khi đến liên hệ, giao dịch (bồn hoa, cây xanh, ghé đá, điện sáng...).

- Bố trí máy phô tô phục vụ người dân, tổ chức khi đến giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

- Bố trí phòng làm việc của bộ phận một cửa:

- + Bố trí internet wifi miễn phí cho người dân khi đến giải quyết thủ tục hành chính tại trụ sở ủy ban nhân dân xã.

- + Bàn ghế, nước uống; tủ/kệ/giá và sách, báo phục vụ đón tiếp công dân đến làm việc tại bộ phận một cửa;

- + Sắp xếp, bố trí vị trí làm việc, các phòng làm việc của cán bộ, công chức, bố trí bộ phận tiếp nhận và trả kết quả gọn gàng, khoa học đảm bảo tổ chức và công dân đến giao dịch thuận tiện, đáp ứng 4 tiêu chí “nhanh hơn, tiết kiệm hơn, hợp lý hơn, thân thiện hơn”; đảm bảo không có sự ngăn cách giữa cán bộ, công chức và nhân dân khi làm việc ở bộ phận một cửa.

### *1.3. Xây dựng hoạt động của chính quyền theo hướng gần gũi, thân thiện*

- Duy trì tổ chức các hoạt động thăm hỏi, chúc mừng, động viên Nhân dân, tổ chức, cá nhân như:

- + Tổ chức lễ trao Giấy chứng nhận kết hôn tại ủy ban nhân dân xã, trao giấy khai sinh, thẻ bảo hiểm y tế (theo thủ tục liên thông) tại nhà.

- + Nhân dịp năm mới, các ngày lễ lớn của đất nước, người đứng đầu chính quyền soạn thảo nội dung và trực tiếp chúc mừng toàn thể nhân dân qua hệ thống thông tin truyền thanh của xã, công thông tin điện tử và các trang mạng xã hội của UBND xã.

- Hàng năm gặp gỡ, tiếp xúc với các tổ chức, cá nhân có nhiều hoạt động ủng hộ địa phương, những người có uy tín đang sinh sống tại địa phương. Gửi thư cảm ơn tổ chức, cá nhân có những đóng góp bằng sức lực, trí tuệ, vật chất góp phần xây dựng đảng, xây dựng chính quyền và cộng đồng dân cư...

- + Tổ chức đoàn đến thăm hỏi, phúng viếng hoặc gửi thư chia buồn đến gia đình công dân có người thân qua đời kèm theo Quy định về thực hiện nếp sống văn minh trong việc tang.

+ Gửi thư xin lỗi với nhân dân, tổ chức, cá nhân về giải quyết công việc còn chậm, không đúng hẹn, trong quá trình tiếp dân còn những thiếu sót, phiền hà...

## **2. Đối với cán bộ công chức**

*2.1. Xây dựng hình ảnh người đứng đầu chính quyền gương mẫu, thân thiện và có trách nhiệm với nhân dân*

- Thường xuyên gương mẫu đi đầu trong việc thực hiện nghiêm túc các quy định, chuẩn mực về đạo đức, lối sống, tác phong công tác của người cán bộ, đảng viên trong học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh. Đặc biệt là trong giao tiếp, ứng xử và giải quyết công việc với nhân dân theo hướng "trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân". Chịu trách nhiệm trước cấp ủy đảng, trước nhân dân về công tác điều hành toàn bộ hoạt động của chính quyền và việc thực thi công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, nhân viên thuộc ủy ban nhân dân xã do mình quản lý.

- Chỉ đạo xây dựng và triển khai thực hiện nghiêm túc, có hiệu quả các quy chế, quy định về thực hiện đạo đức công vụ đối với đội ngũ cán bộ công chức, nhân viên thuộc UBND xã quản lý. Thường xuyên làm tốt công tác bồi dưỡng, giáo dục, đôn đốc nhắc nhở, kiểm tra, giám sát việc thực hiện nhiệm vụ của đội ngũ cán bộ công chức, nhất là công chức làm việc tại bộ phận một cửa, trực tiếp giải quyết các chế độ chính sách cho nhân dân.

- Xây dựng và thực hiện nghiêm Quy chế tiếp công dân theo Luật Tiếp Công dân; niêm yết công khai các quy định về tổ chức tiếp công dân và xem xét giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định của Luật khiếu nại, Luật tố cáo.

- Thực hiện nghiêm Quy chế đối thoại với nhân dân theo Điều 125, Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2015. Chủ tịch UBND xã tổ chức đối thoại trực tiếp với nhân dân định kỳ ít nhất 1 lần/năm theo Quyết định số 1158-QĐ/TU, ngày 09/7/2015 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy.

- Chủ tịch ủy ban nhân dân xã thường xuyên lắng nghe, tiếp thu ý kiến góp ý của nhân dân tham gia xây dựng chính quyền, giải quyết kịp thời những kiến nghị, nguyện vọng chính đáng của nhân dân theo quy định của pháp luật; đồng thời kiên trì tuyên truyền, giải thích, thuyết phục nhân dân đối với những vấn đề nhân dân chưa rõ, chưa đồng thuận. Thực hiện nghiêm Quyết định số 1157-QĐ/TU, ngày 09/7/2015 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy.

*2.2. Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức xã thân thiện và có trách nhiệm với nhân dân*

- Mỗi cán bộ, công chức, viên chức xã đều phải gương mẫu và thực hiện nghiêm túc các quy định, chuẩn mực về đạo đức, lối sống của người cán bộ, đảng viên, đạo đức công vụ, lễ lối, tác phong công tác trong giao tiếp, ứng xử và giải quyết công việc với nhân dân. Thực hiện tốt "nụ cười công sở", tiếp đón niềm nở, giải thích, hướng dẫn tận tình cho nhân dân và tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Thực hiện nghiêm "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

### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **1. Công chức Văn phòng – Thống kê xã**


- Tham mưu cho UBND xã xây dựng Kế hoạch về việc nâng hạng sao “Chính quyền thân thiện” trong năm 2024. Xây dựng lịch và tổ chức tiếp công dân định kỳ, thường xuyên theo quy định; đôn đốc, phối hợp các bộ phận chuyên môn giải quyết đơn tố cáo, đề nghị, kiến nghị đúng thời gian quy định, đúng thẩm quyền được giao.

- Tham mưu cho Chủ tịch UBND xã xây dựng kế hoạch tiếp xúc đối thoại giữa Chủ tịch UBND xã với nhân dân; đôn đốc các bộ phận chuyên môn thực hiện tốt công tác tiếp nhận và giải quyết hồ sơ cho công dân, không để hồ sơ chậm, muộn do lỗi chủ quan.

- Tham mưu cho Chủ tịch UBND xã thực hiện tốt công tác kiểm soát TTHC, thường xuyên rà soát TTHC còn hiệu lực thuộc thẩm quyền giải quyết; phối hợp với công chức VH-XH đăng tải bộ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết lên cổng thông tin điện tử của xã, niêm yết tại bộ phận một cửa (bản giấy và mã QR) để người dân tiện tra cứu.

- Phối hợp với UB MTTQ, các tổ chức chính trị - xã hội và khối Dân vận xã thực hiện tốt việc đánh giá sự hài lòng của cán bộ, công chức, người dân về chất lượng thực hiện quy chế dân chủ, chất lượng thực hiện nhiệm vụ, chất lượng thực hiện thủ tục hành chính, về nội dung văn minh, văn hóa công sở...trên địa bàn xã trong năm 2024.

- Tham mưu cho Chủ tịch UBND xã trang bị đầy đủ các khẩu hiệu, bảng biểu, băng zôn, ba nô, áp phích tuyên truyền về chính quyền thân thiện; thường xuyên chỉnh trang, bố trí, sắp xếp lại bộ phận một cửa đảm bảo gọn gàng, ngăn nắp, khoa học tạo môi trường thân thiện cho tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC.

- Xây dựng báo cáo định kỳ về công tác chính quyền thân thiện theo quy định, hoàn thiện hồ sơ các tiêu chí đề nghị công nhận xã Phúc Hòa đạt  về chính quyền thân thiện trong năm 2024.

#### **2. Công chức Tài chính – Kế toán xã**

Căn cứ vào nguồn kinh phí của địa phương, phân bổ, bố trí kinh phí cho việc nâng cấp hệ thống máy tính, máy scan, trang thiết bị...cho các bộ phận chuyên môn để đảm bảo phục vụ công tác chuyên môn; đặc biệt quan tâm đến

bộ phận một cửa cả về cơ sở vật chất, chế độ chính sách đối với đội ngũ cán bộ, công chức trực tiếp giải quyết TTHC cho người dân, công tác kiểm soát TTHC, công tác cải cách hành chính của địa phương.

### **3. Đối với các đồng chí Cán bộ, công chức, viên chức khác**

- Các đồng chí cán bộ, công chức, viên chức xã thường xuyên học tập, nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin để xây dựng chính quyền điện tử.

- Thực hiện nghiêm các quy định về văn hóa công sở; chấp hành kỷ luật kỷ cương hành chính, tác phong lễ lối làm việc; nâng cao ý thức trách nhiệm trong thực thi công vụ. Chấp hành nghiêm giờ giấc, hiệu quả làm việc; đeo thẻ cán bộ, công chức, viên chức khi thực hiện nhiệm vụ.

### **4. Đối với công chức trực tiếp làm việc tại bộ phận một cửa**

Thay đổi tư duy làm việc từ “mệnh lệnh hành chính” sang “phục vụ, hướng dẫn, vận động, thuyết phục”; Lấy kết quả hài lòng của tổ chức, công dân làm thước đo cho kết quả thực hiện nhiệm vụ của mình, nâng cao ý thức, trách nhiệm trong công tác giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp đáp ứng 4 tiêu chí “nhanh hơn, tiết kiệm hơn, hợp lý hơn, thân thiện hơn”.

### **5. Đề nghị MTTQ xã và các tổ chức chính trị xã hội**

Tăng cường tuyên truyền đến hội viên, đoàn viên, người dân về kết quả xây dựng “Chính quyền thân thiện” của xã Phúc Hòa tạo sự đồng thuận trong cán bộ, công chức, viên chức và người dân.

### **6. Công chức VH-XH, Đài truyền thanh xã:**

Phối hợp thực hiện tốt công tác tuyên truyền. Tuyên truyền sâu rộng dưới nhiều hình thức về kết quả xây dựng chính quyền thân thiện tại xã; tăng cường hoạt động của cổng thông tin điện tử, tạo các chuyên mục, chuyên trang về cải cách hành chính, chuyển đổi số, xây dựng chính quyền thân thiện trên cổng thông tin điện tử.

Trên đây là Kế hoạch nâng hạng sao “Chính quyền thân thiện” của xã Phúc Hòa trong năm 2024.

#### ***Nơi nhận:***

- UBND huyện (b/c);
- Phòng Nội vụ huyện (b/c);
- TT Đảng ủy - HĐND - UBND xã;
- UB MTTQ, các ngành đoàn thể (PHTH);
- Cán bộ, công chức (t/h);
- Lưu: VP.

**CHỦ TỊCH**

**Ngô Văn Tiệp**