

Số: /KH-UBND

Hoài Xuân, ngày tháng 5 năm 2024

KẾ HOẠCH

Triển khai xây dựng mô hình “Nơi đón tiếp công dân đẹp, hiện đại, hiệu quả”

Căn cứ Chỉ thị số 22-CT/TU ngày 30/6/2023 của Ban Thường vụ Thị ủy Hoài Nhơn về việc đẩy mạnh phong trào xây dựng thị xã Hoài Nhơn “Sáng, xanh, sạch, đẹp, an toàn, văn minh” giai đoạn 2023 - 2025;

Thực hiện Kế hoạch liên tịch số 02/KH-UBND&UBMTTQVN ngày 07/7/2023 của Ủy ban nhân dân thị xã và Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thị xã về thực hiện phong trào xây dựng thị xã Hoài Nhơn “Sáng, sạch, đẹp, an toàn, văn minh”;

Thực hiện Công văn 639/UBND-VX ngày 06/3/2024 của UBND thị xã Hoài Nhơn về việc đăng ký thi đua thực hiện mô hình nổi bật, có ảnh hưởng lan toả “Sáng, xanh, sạch, đẹp, an toàn, văn minh” năm 2024.

UBND phường xây dựng kế hoạch triển khai, thực hiện mô hình “Nơi đón tiếp công dân đẹp, hiện đại, hiệu quả” tại cơ quan hành chính phường Hoài Xuân, với những nội dung cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. MỤC ĐÍCH

- Xây dựng mô hình “Nơi đón tiếp công dân đẹp, hiện đại, hiệu quả” nhằm thực hiện tốt việc phục vụ nhân dân khi đến giải quyết công việc hành chính. Phát huy tính chủ động, tích cực, sáng tạo trong việc xây dựng và cảnh quan nơi tiếp đón công dân đẹp, thoáng mát, sạch sẽ, đầu tư cơ sở vật chất nhằm đáp ứng yêu cầu phục vụ công dân hiệu quả.

- Đổi mới lề lối, phong cách tác phong làm việc của cán bộ, công chức trong việc phục vụ người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

- Tạo chuyển biến tích cực về nhận thức, trách nhiệm của cán bộ, công chức trong thực thi nhiệm vụ được giao nhất là trong nhiệm vụ giao tiếp, tiếp nhận, xử lý, giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân.

- Cải thiện và nâng cao chất lượng phục vụ nhân dân góp phần nâng cao kết quả chỉ số cải cách hành chính.

2. YÊU CẦU

- Xây dựng cảnh quan, môi trường sạch đẹp, hiện đại, vì Nhân dân phục vụ” đảm bảo sự hài lòng của người dân, tổ chức, cá nhân khi đến liên hệ giải quyết công việc hành chính.

- Thực hiện tốt phương châm dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra, 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, 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. NỘI DUNG

1. Công tác tuyên truyền, giáo dục

Tổ chức tuyên truyền, phổ biến, quán triệt đến cán bộ, công chức các văn bản có liên quan đến xây dựng cơ quan sáng, xanh, sạch đẹp, an toàn, văn minh, mô hình “Nơi đón tiếp công dân đẹp, hiện đại, hiệu quả”, gắn với việc xây dựng mô hình “Hành chính phục vụ người dân”. Nhân rộng các điển hình tiên tiến trong thực hiện tốt mô hình “Nơi đón tiếp công dân đẹp, hiện đại, hiệu quả”.

2. Trồng cây xanh, hoa khu vực xung quanh cơ quan và tại điểm tiếp công dân, nhằm tạo cảm giác thoải mái cho cán bộ, công chức làm việc và cho công dân, tổ chức, cá nhân đến cơ quan.

3. Xây dựng 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 (xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn, xin phép); 4 luôn (Luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn thấu hiểu, luôn giúp đỡ).

- Bảng niêm yết công khai thủ tục hành chính; bảng thông tin về người được trợ giúp pháp lý; 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...)

- Triển khai thực hiện các mẫu thư: Thư chúc mừng, Thư chia buồn...(tùy vào tình hình thực tế, tình huống cụ thể UBND, áp dụng các hình thức thư phù hợp).

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

4. Trang bị cơ sở vật chất

Trang bị đầy đủ máy, thiết bị cần thiết để cán bộ, công chức làm việc và phục vụ công dân, như: máy tính, máy in, máy điều hoà, quạt...

Trang bị đầu đủ bàn, ghế cho cán bộ, công chức làm việc và ghế ngồi cho công dân, tổ chức, cá nhân đến liên hệ công việc.

5. Đẩy mạnh cải cách hành chính

- Tiếp tục thực hiện có hiệu quả TTHC tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND phường và các bộ phận.

- Đẩy mạnh việc cung ứng dịch vụ công trực tuyến một phần và toàn trình 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, đơn vị 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.

6. Thực hiện tốt quy chế dân chủ ở cơ sở

- Tổ chức, thực hiện tốt các nội dung về dân chủ cơ sở theo quy định hiện hành.

- Chấn chỉnh lề lối tác phong làm việc của đội ngũ CBCCVC trong thực thi công vụ.

- Có sự phối hợp tốt giữa thủ trưởng cơ quan, đơn vị, công đoàn cơ sở và các đoàn thể 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.

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

- Tiếp tục quán triệt, chỉ đạo thực hiện nghiêm nội dung Quyết định số 1847/QĐ-TTg ngày 27/12/2018 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Đề án 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, đơn vị.

- 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.

- 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 nụ cười công sở, 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 CBCCVC; thực hiện tốt công tác đào tạo, tập huấn kỹ năng giao tiếp ứng xử với Nhân dân.

III. THỜI GIAN THỰC HIỆN

Từ tháng 5 đến tháng 12/2024

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ủy ban nhân dân phường xây dựng kế hoạch, chỉ đạo các bộ phận thuộc UBND phường triển khai thực hiện Kế hoạch đạt kết quả; cuối năm có đánh giá sơ kết công tác tổ chức thực hiện mô hình “Nơi đón tiếp công dân đẹp, hiện đại, hiệu quả”.

2. Văn hoá thông tin, Đài truyền thanh phường

Thường xuyên tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa của mô hình, cách thức thực hiện để cán bộ, nhân dân biết, tuyên truyền trên các trang thông tin điện tử, trang mạng xã hội, lồng ghép triển khai trong các cuộc họp để cán bộ, Nhân dân biết và phối hợp thực hiện.

3. Mặt trận Tổ quốc, các đoàn thể chính trị - xã hội

Phối hợp với UBND phường tăng cường công tác tuyên truyền cải cách hành chính (CCHC), phổ biến pháp luật, thực hiện dân chủ ở cơ sở, thực hiện phong trào xây dựng cơ quan “Sáng xanh, sạch, đẹp, an toàn, văn minh. Đồng thời vận động Nhân dân cùng phối hợp thực hiện.

4. Các đồng chí Trưởng khu phố

Triển khai đến cán bộ Nhân dân về nội dung kế hoạch để Nhân dân biết và phối hợp thực hiện tốt mô hình “Nơi đón tiếp công dân đẹp, hiện đại, hiệu quả” của UBND phường.

Trên đây là Kế hoạch triển khai, thực hiện mô hình “Nơi đón tiếp công dân đẹp, hiện đại, hiệu quả”; đề nghị Thường trực UBMTTQ Việt Nam phường, các Hội đoàn thể, Trưởng các khu phố phối hợp, tổ chức thực hiện đạt hiệu quả./.

Nơi nhận:

- TT.Đảng ủy (B/c);
- TT.HĐND (B/c);
- CT, Các PCT UBND phường ;
- UBMT và các ngành, đoàn thể;
- Các Trưởng khu phố;
- Lưu; VT.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Phan Thị Hồng Linh