

Số: /KH-UBND

Đông Thanh, ngày tháng 02 năm 2024

KẾ HOẠCH

Xây dựng mô hình dân vận khéo tại Bộ phận Một cửa với chủ đề: “3 không, 3 biết” trong giải quyết thủ tục hành chính

Căn cứ Kế hoạch số 54/KH-UBND ngày 27/12/2021 của UBND phường về cải cách hành chính nhà nước phường Đông Thanh giai đoạn 2021-2025, định hướng đến năm 2030; Kế hoạch số 11/KH - UBND ngày 06/02/2024 của UBND phường thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính (CCHC) năm 2024.

UBND Phường Đông Thanh xây dựng Kế hoạch dân vận khéo tại Bộ phận Một cửa với chủ đề “3 không, 3 biết” (không trễ hẹn, không gây phiền hà, không bổ sung hồ sơ quá 1 lần; biết xin chào, biết xin lỗi, biết cảm ơn) như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Tiếp tục thực hiện có hiệu quả nhiệm vụ công tác dân vận của hệ thống chính trị, nhất là trong công tác CCHC; đẩy mạnh phát triển kinh tế - xã hội, nâng cao đời sống vật chất, tinh thần cho Nhân dân. Thực hiện tốt các phong trào thi đua yêu nước và phong trào thi đua “Dân vận khéo”.

- Quan tâm giải quyết lợi ích hợp pháp, nguyện vọng chính đáng của người dân; đẩy mạnh CCHC, nâng cao chất lượng công tác tiếp dân, đối thoại, chủ động nắm chắc tình hình và giải quyết kịp thời, có hiệu quả những công việc liên quan đến người dân, doanh nghiệp và các tổ chức có liên quan khi giao dịch các thủ tục hành chính.

2. Yêu cầu

- Việc thực hiện mô hình phải được triển khai sâu rộng, phù hợp với yêu cầu nhiệm vụ, góp phần tích cực trong việc thực hiện công tác CCHC tại địa phương theo hướng gần dân, trọng dân, lắng nghe ý kiến của Nhân dân và phục vụ Nhân dân.

- Thường xuyên kiểm tra, sơ kết, tổng kết, đánh giá, rút kinh nghiệm, biểu dương, khen thưởng, nhân rộng những mô hình, điển hình tiêu biểu của tập thể và cá nhân để tạo sức lan tỏa trong toàn phường.

- Cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận một cửa thực hiện khẩu hiệu “6 biết” (biết nghe dân nói; biết nói dân hiểu; biết làm dân tin; biết chia sẻ; biết xin lỗi; biết cảm ơn) và “3 thể hiện” (Tôn trọng: trong quan hệ giao tiếp. Văn minh: lịch sự, văn hóa trong giao tiếp, giải quyết công việc. Gần gũi: trong quan hệ giải quyết công việc nhanh chóng) và “5 không” (không hách dịch, cửa quyền; không quan liêu, sách nhiễu, gây phiền hà nhân dân; không tham ô, lãng phí; không né tránh trách nhiệm; không chậm trễ giải quyết hồ sơ, công việc)... và thực hiện phương châm trong giải quyết TTHC là “Đơn giản - thân thiện - đúng hẹn”.

II. NỘI DUNG MÔ HÌNH

1. Nội dung “3 không”

1.1. Thứ nhất, không trễ hẹn trong giải quyết thủ tục hành chính

- Ngay sau khi nhận được hồ sơ của cá nhân, tổ chức, Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả phải chuyển bộ phận chuyên môn xử lý, giải quyết hồ sơ đảm bảo trả kết quả cho tổ chức và cá nhân đúng thời gian quy định.

- Trường hợp đến ngày hẹn trả kết quả nhưng hồ sơ vẫn chưa xử lý xong, bộ phận chuyên môn phải trình Chủ tịch/Phó chủ tịch UBND phường ký văn bản nêu rõ nguyên nhân, lý do trả kết quả chậm, đồng thời hẹn thời gian trả kết quả lần sau nhưng không quá thời gian theo quy định.

1.2. Thứ hai, không gây phiền hà trong giải quyết thủ tục hành chính

Khi hướng dẫn thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức, không để xảy ra tình trạng hướng dẫn chung chung, không cụ thể, hoặc yêu cầu người dân bổ sung các thành phần giấy tờ, hồ sơ ngoài quy định, gây phiền hà, những nhiều người dân khi thực hiện các thủ tục hành chính. Những hồ sơ không thuộc thẩm quyền xử lý của UBND phường thì giải thích, hướng dẫn cho người dân đến đúng cơ quan, đơn vị thụ lý, giải quyết.

1.3. Thứ ba, không bổ sung hồ sơ quá 1 lần trong giải quyết thủ tục hành chính

- Trong quá trình tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính, cán bộ, công chức trực tiếp thụ lý giải quyết có trách nhiệm hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ nội dung thành phần hồ sơ để cá nhân, tổ chức thực hiện; không được yêu cầu bổ sung hồ sơ, tài liệu quá 1 lần hoặc để người dân, tổ chức phải đi lại nhiều lần đến cơ quan nhà nước chỉ giải quyết 1 công việc.

- Đối với hồ sơ tiếp nhận qua mạng, sau khi kiểm tra, nêu bảo đảm các điều kiện để tiếp nhận, cán bộ, công chức tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính và xử lý hồ sơ theo quy trình quy định của pháp luật. Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, đúng quy định, cán bộ, công chức thông báo cho tổ chức, cá nhân biết thông qua tài khoản của tổ chức, cá nhân trên Công dịch vụ công quốc gia, Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh, các kênh thông tin tổ chức, cá nhân đăng ký và hướng dẫn đầy đủ, cụ thể một lần để công dân, tổ chức bổ sung đầy đủ hồ sơ theo yêu cầu.

2. Nội dung “3 biết”

2.1. Thứ nhất, biết xin chào

Khi người dân đến giao dịch tại Bộ phận Một cửa luôn được đón tiếp niềm nở, chủ động "xin chào" để tạo môi trường gần gũi, thân thiện.

2.2. Thứ hai, biết xin lỗi người dân khi hồ sơ trễ hẹn

- Tất cả các trường hợp thủ tục hành chính giải quyết trễ hẹn đều phải thực hiện Thư xin lỗi kịp thời, đầy đủ, chính xác, nêu rõ lý do chưa có kết quả và ngày hẹn trả kết quả giải quyết lần sau cho cá nhân, tổ chức.

- Việc thực hiện Thư xin lỗi về thủ tục hành chính giải quyết trễ hẹn phải được thực hiện đối với từng hồ sơ cụ thể.

- Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, đơn vị trong việc thực hiện Thư xin lỗi về thủ tục hành chính giải quyết trễ hẹn; xác định cụ thể cơ quan, đơn vị, bộ phận và cá nhân chịu trách nhiệm về hồ sơ trễ hẹn.

- Các nguyên nhân dẫn đến việc giải quyết thủ tục hành chính trễ hẹn phải được xác định cụ thể và có giải pháp chấn chỉnh, khắc phục kịp thời.

2.3. Thứ ba, biết cảm ơn

- Kết thúc quá trình giao dịch phải thể hiện nền hành chính phục vụ đối với người dân bằng lời "xin cảm ơn".

- Trong giao tiếp với người dân, cán bộ, công chức phải tôn trọng, lắng nghe, tận tình hướng dẫn về quy trình xử lý công việc và giải thích cặn kẽ những thắc mắc của người dân.

- Trong giải quyết các thủ tục hành chính đúng hẹn, đúng luật, giao tiếp lịch sự, nêu cao tinh thần, trách nhiệm nêu gương của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức tiếp dân để đem lại sự hài lòng của người dân khi đến giao dịch tại UBND phường.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

- Công chức Văn phòng - Thống kê chịu trách nhiệm theo dõi, kiểm tra thực hiện có hiệu quả các nội dung nêu trên và thực hiện chế độ báo cáo định kỳ.

- Bộ phận Một cửa; các bộ phận; cán bộ, công chức thuộc UBND phường chịu trách nhiệm thực hiện có hiệu quả các nội dung trên, phối hợp, tạo điều kiện để Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội tham gia giám sát, phản biện xã hội theo quy định.

Trên đây là Kế hoạch triển khai mô hình dân vận khéo tại Bộ phận một cửa của UBND Phường Đông Thanh, yêu cầu đơn vị, các bộ phận phối hợp triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- UBND thành phố;
- Phòng Nội vụ thành phố;
- TT Đảng ủy, HĐND, UBNDTTQVN phường;
- CT, PCT UBND phường;
- Các ban, ngành liên quan của phường;
- Lưu: VT.

**TM.ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Võ Ngọc Nam