

Số: /BC-UBND

Hoàng Phong, ngày tháng 11 năm 2023

BÁO CÁO

Kết quả xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ”

I. ĐẶC ĐIỂM TÌNH HÌNH

1. Khái quát đặc điểm tình hình chung

Hoàng Phong là một xã nằm ở phía Đông Nam huyện Hoàng Hóa, với diện tích 909,28ha, có 7 thôn với 1.729 hộ, 7.169 nhân khẩu. Là xã nông nghiệp chiếm tỷ trọng lớn trong cơ cấu ngành kinh tế. Trong những năm qua, tình hình kinh tế - xã hội của địa phương có bước tăng trưởng khá; đời sống vật chất, tinh thần của nhân dân không ngừng được cải thiện và nâng cao, địa phương đã có nhiều chính sách đầu tư xây dựng cơ sở hạ tầng phục vụ an sinh xã hội. Năm 2016, xã đã đạt chuẩn xây dựng Nông thôn mới. Hiện tại đang tập trung xây dựng hoàn thành về đích xã Nông thôn mới Nâng cao vào cuối năm 2023.

2. Thuận lợi, khó khăn trong việc triển khai thực hiện xây dựng mô hình

2.1. Thuận lợi

Trong những năm qua, tình hình tư tưởng của Nhân dân trên địa bàn xã cơ bản ổn định, chấp hành các chỉ thị, nghị quyết của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; tình hình an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội được đảm bảo. Cấp ủy, chính quyền kịp thời động viên, tổ chức thăm, tặng quà các gia đình chính sách, hộ nghèo có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn nhân các ngày lễ, tết; nhân dân tích cực thi đua lao động sản xuất, áp dụng tiến bộ khoa học kỹ thuật vào sản xuất phát triển kinh tế, tham gia các hoạt động, các phong trào, cuộc vận động của địa phương và các cấp phát động; tuyên truyền phòng, chống rét, thiên tai, dịch bệnh cho cây trồng, vật nuôi, chuyển đổi cơ cấu cây trồng, chuẩn bị các điều kiện và thực hiện sản xuất đúng khung thời vụ; Nhân dân tin tưởng vào sự lãnh đạo, chỉ đạo của Đảng, chính quyền.

2.2. Khó khăn

Bên cạnh những thuận lợi trong 02 năm qua trên địa bàn xã cũng còn gặp nhiều khó khăn như: tình hình dịch Covid-19 vẫn tiếp tục làm ảnh hưởng đến sản xuất và đời sống nhân dân, thời tiết thất thường đã ảnh hưởng đến công tác sản xuất nông nghiệp, giá cả một số mặt hàng tiêu dùng không ổn định, làm ảnh hưởng đến sản xuất nông nghiệp và tư tưởng, đời sống sinh hoạt của Nhân dân.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Công tác quán triệt, chỉ đạo của cấp ủy, tổ chức đảng

- Công tác quán triệt, tuyên truyền triển khai thực hiện

Xác định được vị trí, vai trò đặc biệt quan trọng của xây dựng mô hình chính quyền thân thiện trong chiến lược xây dựng xã hội dân chủ, chính quyền tích cực, vì nhân dân phục vụ. Đảng ủy tăng cường công tác lãnh, chỉ đạo trong việc xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ” nhằm thực hiện có hiệu quả “Năm Dân vận chính quyền 2023”; đồng thời tiếp tục tuyên truyền và nhân rộng các mô hình, cách làm hiệu quả của công tác dân vận chính quyền, tạo sức lan tỏa trong các tầng lớp Nhân dân địa phương; Tiếp tục thực hiện hiệu quả Chỉ thị số 05-CT/TW của Bộ Chính trị (khóa XII) về đẩy mạnh học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh trong cán bộ, công chức, viên chức và các tầng lớp Nhân dân. Đồng thời, tăng cường công tác chỉ đạo thực hiện tốt các bước công khai dân chủ theo Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở và quy chế, quy định về thực hiện dân chủ ở xã, phường, thị trấn; vận động Nhân dân thực hiện tốt các phong trào thi đua, các cuộc vận động, đóng góp công sức xây dựng NTM và các phong trào khác của địa phương.

- Việc ban hành các văn bản lãnh đạo, chỉ đạo, hướng dẫn thực hiện

Đảng ủy xã đã nghiêm túc quán triệt, triển khai Công văn số 741-CV/HU ngày 09/3/2023 của Huyện ủy Hoàng Hóa về việc lãnh đạo, chỉ đạo đẩy mạnh xây dựng Mô hình “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ” trên địa bàn huyện; đưa vào nhiệm vụ chính quyền cần tập trung lãnh đạo, chỉ đạo thực hiện trong quý I năm 2023. Đồng thời ban hành nghị quyết chuyên đề để tăng cường lãnh đạo việc thực hiện mô hình tại địa phương.

2. Kết quả triển khai thực hiện xây dựng mô hình

2.1. Đối với cấp ủy xã

Để triển khai thực hiện có hiệu quả việc xây dựng mô hình, ngày 08/3/2023 Đảng ủy xã đã ban hành Nghị quyết số 22-NQ/HU về lãnh đạo thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện, vì nhân dân phục vụ năm 2023; xây dựng kế hoạch số 03-KH/ĐU ngày 16/3/2023 về triển khai mô hình “*Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ*”; Quyết định số 74-QĐ/ĐU ngày 28/3/2023 về thành lập Ban điều hành thực hiện mô hình “*Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ*” năm 2023. Đồng thời xác định công tác xây dựng mô hình là nhiệm vụ thường xuyên gắn với thực hiện chức năng, nhiệm vụ của chính quyền và cán bộ, công chức nhằm xây dựng nền hành chính minh bạch, hiệu lực, hiệu quả, tạo thuận lợi cho tổ chức, công dân và doanh nghiệp trong thực hiện các giao dịch, thủ tục hành chính.

2.2. Đối với chính quyền xã

2.2.1. Kết quả xây dựng quy chế, quy định; chuẩn bị cơ sở vật chất, điều kiện xây dựng mô hình

- UBND xã đã ban hành các văn bản chỉ đạo thực hiện mô hình thí điểm “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ”, cụ thể: Phối hợp với Ban Dân vận Đảng ủy ban hành Kế hoạch số 01-KH/LN về việc xây dựng thực hiện Mô hình điểm “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ”, Quyết định số 02/QĐ-BĐH của Ban Điều hành về việc Ban hành Quy chế hoạt động của Ban trong thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ” năm 2023; Thông báo số 03/TB-BĐH của Ban Điều hành về việc phân công nhiệm vụ cụ thể cho các thành viên trong ban để thực hiện có hiệu quả mô hình.

- Bố trí phòng tiếp dân và bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (bộ phận một cửa) có đầy đủ trang thiết bị (máy vi tính, máy scan, bàn làm việc, điều hòa, quạt...) và sắp xếp khoa học, gọn gàng, tạo cảnh quan môi trường xanh - sạch - đẹp. Có đầy đủ bàn, ghế, nước uống, ... phục vụ người dân đến chờ giải quyết thủ tục hành chính. Bố trí các phương tiện phù hợp nhằm cung cấp thông tin rõ ràng, cụ thể về quy trình, thủ tục hành chính để người dân, tổ chức thuận tiện tìm hiểu và tra cứu. Nghiêm túc xây dựng khẩu hiệu thực hiện mô hình và niêm yết tại trụ sở UBND xã; Niêm yết công khai các thủ tục hành chính, biểu mẫu, các khoản phí, lệ phí theo quy định của Nhà nước.

- Thực hiện việc gửi “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 người dân, tổ chức đến liên hệ. Thực hiện việc gửi “Thư cảm ơn” đối với các tổ chức, cá nhân có đóng góp ý kiến tham gia xây dựng chính quyền hoặc cung cấp, phản ánh kịp thời cho chính quyền những thông tin quan trọng...

- Xây dựng kế hoạch, quy chế, quy định theo các tiêu chí xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ”, cụ thể: Quy định tiếp dân, đối với của người đứng đầu cấp ủy, chính quyền với nhân dân; quy định về lấy ý kiến sự hài lòng của người dân.

- Tổ chức lấy ý kiến nhận xét của tổ chức, cá nhân đối với cán bộ, công chức khi giao tiếp, làm việc bằng phiếu khảo sát ngay sau khi giải quyết công việc; tăng cường kiểm tra, giám sát việc thực thi nhiệm vụ của cán bộ, công chức. Quan tâm lắng nghe, chia sẻ các vấn đề bức xúc, nguyện vọng chính đáng và giải trình kịp thời vướng mắc của tổ chức, cá nhân đối với việc xử lý, giải quyết công việc hành chính của Ủy ban nhân dân xã theo thẩm quyền.

- Bố trí hòm thư góp ý tại trụ sở làm việc và công khai số điện thoại của lãnh đạo địa phương tại nơi tiếp công dân nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho người dân

tham gia đóng góp ý kiến. Lãnh đạo UBND xã thực hiện nghiêm túc việc tiếp thu ý kiến của tổ chức, cá nhân.

2.2.2. Kết quả triển khai thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ”

- Ngày 06/4/2023, Ban Dân vận Đảng ủy - Ủy ban nhân dân xã tổ chức Hội nghị ra mắt mô hình “Chính quyền thân thiện, vì nhân dân phục vụ”, tổ chức tập huấn, hướng dẫn nghiệp vụ công tác dân vận chính quyền cho 100% cán bộ, công chức của xã, đoàn thể và cán bộ thôn về các nội dung liên quan đến thực hiện mô hình. Thường xuyên tuyên truyền trên hệ thống Đài truyền thanh và lồng ghép tuyên truyền tại các hội nghị, các buổi tiếp xúc cử tri, đối thoại với Nhân dân về mục đích, ý nghĩa của việc thực hiện mô hình tại địa phương để người dân, tổ chức biết, tham gia góp ý và giám sát việc thực hiện đối với người đứng đầu và cán bộ, công chức.

- Ngay trong buổi lễ ra mắt mô hình, địa phương đã tổ chức cho cán bộ, công chức ký cam kết thực hiện và làm theo khẩu hiệu “5 biết” “3 không” “4 thể hiện.

- Lựa chọn, sắp xếp cán bộ lãnh đạo làm công tác tiếp dân, công chức làm việc tại bộ phận một cửa có năng lực công tác, trình độ chuyên môn vững vàng, có kinh nghiệm, khéo léo trong giao tiếp, ứng xử với người dân, nhất là trong xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình tiếp dân.

- Người đứng đầu cấp ủy, chính quyền tổ chức tiếp dân và đối thoại với Nhân dân theo quy định. Giải quyết đúng quy định, kịp thời, nhanh chóng các đơn thư khiếu nại, tố cáo, các kiến nghị của Nhân dân, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác quản lý Nhà nước của chính quyền địa phương theo thẩm quyền, không để đơn, thư tồn đọng kéo dài, vượt cấp đồng thời thực hiện nghiêm túc các nội dung của công tác tiếp dân theo Luật Tiếp công dân. Tiếp nhận, xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị và thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho người dân, tổ chức biết.

- Người đứng đầu cấp ủy, chính quyền, các ngành, đoàn thể và cán bộ, công chức xã thường xuyên duy trì các hoạt động cùng với Nhân dân trên địa bàn thôn để thực hiện một số các công việc như: tạo cảnh quan môi trường xanh, sạch đẹp, giúp đỡ gia đình neo đơn, chính sách, hộ nghèo...; quan tâm nắm bắt tình hình đời sống Nhân dân, có chính sách hỗ trợ kịp thời đối với gia đình có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn; những vấn đề Nhân dân quan tâm, bức xúc để kịp thời chỉ đạo giải quyết ngay tại cơ sở theo thẩm quyền và đề nghị cấp trên giải quyết đối với những việc vượt quá thẩm quyền, đồng thời thông báo cho người dân được biết.

- Thực hiện hiệu quả cải cách hành chính, trọng tâm là cải cách thủ tục hành chính, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức; rà soát và đề xuất cấp có

thẩm quyền cắt giảm thời gian giải quyết, giảm bớt giấy tờ thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức; giải quyết các thủ tục hành chính theo thẩm quyền xong trước hạn và đúng hạn. Thực hiện cắt giảm tối thiểu 30% thời gian so với quy định trong giải quyết các thủ tục hành chính: UBND xã đã chỉ đạo công chức chuyên môn rà soát và thực hiện cắt giảm thời gian giải quyết TTHC để giảm bớt thời gian chờ đợi cho công dân. Năm 2023, UBND xã đã thực hiện rà soát cắt giảm thời gian giải quyết TTHC được 23 TTHC, thời gian cắt giảm từ 30-60% so với quy định. Tỷ lệ hồ sơ, TTHC giải quyết trước hạn là 99,53% so với tổng số tiếp nhận.

- Quan tâm chỉ đạo giải quyết thủ tục hành chính ngay tại nhà cho những đối tượng là người già neo đơn, khó khăn trong việc đi lại... cần sự hỗ trợ của chính quyền trong thực hiện thủ tục hành chính.

- Tổ chức trao, gửi thư Xin lỗi, thư Cảm ơn đến người dân đảm bảo trang trọng, ý nghĩa, phù hợp với văn hóa, thuần phong mỹ tục của địa phương nhằm thể hiện sự quan tâm của chính quyền đối với người dân.

- Ngày 08/3/2023, Chủ tịch UBND xã đã ban hành Kế hoạch số 24/KH-UBND về Tổ chức thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn xã năm 2023. Thời gian thực hiện theo Kế hoạch là quý 3/2023. Ngày 26-29/10/2023 cán bộ, công chức xã đã triển khai phát phiếu đo lường sự hài lòng của tổ chức, các nhân đối với cơ quan hành chính Nhà nước trên địa bàn xã năm 2023. Tổng số phiếu phát ra là 60 phiếu, tổng số phiếu thu về là 60 phiếu. Kết quả khảo sát có hơn 25% tổ chức cá nhân được khảo sát đánh giá là rất hài lòng; gần 75% đánh giá hài lòng; không có trường hợp nào không hài lòng.

- Kết quả tổ chức hội nghị đối thoại giữa người đứng đầu chính quyền với MTTQ, các đoàn thể chính trị - xã hội và Nhân dân theo quy định.

Hàng năm, UBND xã duy trì việc tổ chức hội nghị đối thoại giữa người đứng đầu chính quyền với MTTQ, các đoàn thể CT- XH và Nhân dân. Phát huy tinh thần dân chủ, thẳng thắn, tại buổi đối thoại, các ý kiến của các đại biểu tập trung vào các nhóm vấn đề về phát triển kinh tế, đặc biệt là sản xuất nông nghiệp; xây dựng tu sửa đường giao thông, lấn chiếm hành lang ATGT; vấn đề vệ sinh môi trường... Mục đích của buổi đối thoại này là dịp để người đứng đầu chính quyền lắng nghe tâm tư, nguyện vọng, các ý kiến, kiến nghị của nhân dân. Từ đó kịp thời phát hiện những vướng mắc, tồn tại để giải quyết, tăng cường sự đoàn kết, thống nhất trong tư tưởng chính trị nhằm tạo sự đồng thuận trong lãnh đạo, chỉ đạo của chính quyền với nhân dân... làm tốt công tác tiếp xúc đối thoại trực tiếp giữa người đứng đầu với nhân dân là phát huy vai trò quyền làm chủ của nhân dân, tạo mối quan hệ gắn bó mật thiết giữa người dân với chính quyền địa phương.

- Công tác kiểm tra, giám sát; đánh giá rút kinh nghiệm: Việc kiểm tra, giám sát được thực hiện thường xuyên, thông qua việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ

công chức, hiệu quả công việc được giao. Việc đánh giá rút kinh nghiệm dự kiến được thực hiện vào cuối năm, gắn với việc đánh giá, xếp loại tổ chức và cá nhân.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm

- Việc xây dựng và triển khai mô hình đã tác động mạnh mẽ về tư tưởng, nhận thức và trách nhiệm của cán bộ, công chức trong việc tiếp xúc, đối thoại, làm việc với doanh nghiệp và người dân, qua đó từng bước xây dựng, hoàn thiện chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ, góp phần thực hiện thắng lợi các nhiệm vụ chính trị của địa phương.

- Đội ngũ cán bộ, công chức xã đã chủ động học tập, rèn luyện nâng cao năng lực, trách nhiệm, kỹ năng, trình độ nghiệp vụ, tinh thần, thái độ phục vụ nhân dân.

Việc triển khai thực hiện mô hình được gắn với nhiệm vụ đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính; bố trí, phân công những cán bộ, công chức vững về chuyên môn, nghiệp vụ, có nhiều kỹ năng, kinh nghiệm để tiếp dân, giải quyết công việc cho người dân; thực hiện tốt các quy chế, quy định về văn hóa công sở; đổi mới tác phong, lề lối làm việc của cán bộ, công chức xã; có thái độ tôn trọng, gần gũi, lịch sự, lắng nghe, chia sẻ các kiến nghị, đề xuất chính đáng của Nhân dân, hướng dẫn, giải thích đầy đủ, tận tình những vướng mắc của người dân theo thẩm quyền.

2. Hạn chế, nguyên nhân

Một số cán bộ, công chức chưa thật sự quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo, triển khai thực hiện mô hình; việc phối hợp giữa Ban Dân vận Đảng ủy với chính quyền, MTTQ, các đoàn thể chính trị - xã hội cùng cấp trong xây dựng mô hình ở một số nơi chưa chặt chẽ, hiệu quả; Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể chính trị - xã hội chưa thực hiện tốt vai trò giám sát, phản biện trong tổ chức thực hiện mô hình; việc bố trí nguồn lực để đầu tư trang thiết bị, cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ phục vụ xây dựng mô hình ở một số nơi chưa đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ...

3. Bài học kinh nghiệm

Qua quá trình triển khai thực hiện mô hình, địa phương đã rút ra nhiều bài học kinh nghiệm sâu sắc nhằm phát huy hiệu quả của mô hình, cụ thể:

- Việc triển khai mô hình phải gắn chặt với thực hiện các mục tiêu, chỉ tiêu, nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội, bảo đảm quốc phòng - an ninh, xây dựng hệ thống chính trị, chăm lo đời sống cho người dân địa phương, đặc biệt là các nhiệm vụ trọng tâm như: giải phóng mặt bằng, xây dựng nông thôn mới, nông thôn mới nâng cao, nông thôn mới kiểu mẫu. Trong đó, lấy sự hài lòng của người dân là thước đo cho hiệu quả hoạt động, điều hành của chính quyền.

- Mặt trận Tổ quốc, các đoàn thể chính trị - xã hội tăng cường tuyên truyền, phổ biến sâu rộng trong đoàn viên, hội viên và Nhân dân về mục đích, ý nghĩa của việc xây dựng “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ”;

IV. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP TRONG THỜI GIAN TỚI

Một là, đẩy mạnh tuyên truyền, quán triệt, triển khai thực hiện sâu rộng, hiệu quả các chủ trương, nghị quyết của Trung ương, của Tỉnh về công tác dân vận chính quyền và xây dựng “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ”, xác định công tác xây dựng “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ” là nhiệm vụ thường xuyên gắn với thực hiện chức năng, nhiệm vụ của chính quyền và cán bộ, công chức cơ sở nhằm xây dựng nền hành chính minh bạch, hiệu lực, hiệu quả, tạo thuận lợi cho tổ chức, công dân và doanh nghiệp trong thực hiện các giao dịch, thủ tục hành chính.

Hai là, Tập trung rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa các thủ tục hành chính liên quan đến người dân và doanh nghiệp.

Ba là, Tăng cường kỷ luật, kỷ cương, nâng cao đạo đức công vụ của cán bộ, công chức, khắc phục bệnh hành chính, quan liêu, xa dân. Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức cấp xã “gần dân, trọng dân, hiểu dân, nghe dân nói, nói dân hiểu, hướng dẫn dân làm”.

Bốn là, tiếp tục đổi mới, nâng cao hiệu quả hoạt động giám sát, phản biện xã hội, góp ý xây dựng chính quyền trong sạch, vững mạnh; tăng cường giám sát đối với cán bộ, công chức, nhất là người đứng đầu cơ quan nhà nước trong thực thi công vụ và thực hiện xây dựng “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ” ở địa phương.

Năm là, Ban Dân vận thường xuyên theo dõi, phối hợp với các ban, ngành liên quan tham mưu cho cấp ủy tổ chức sơ kết, tổng kết, khen thưởng, biểu dương kịp thời các tập thể, cá nhân có cách làm hay, sáng tạo, hiệu quả mô hình “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ”; để phát huy ưu điểm, khắc phục hạn chế, yếu kém, rút ra bài học kinh nghiệm để nhân rộng và đề xuất nhiệm vụ, giải pháp tiếp tục nâng cao chất lượng, hiệu quả thực hiện mô hình tại đơn vị, địa phương

V. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

- Đề nghị hằng năm, cấp trên tổ chức các lớp tập huấn, bồi dưỡng về chuyên môn, nghiệp vụ, công nghệ thông tin, văn hóa ứng xử, giao tiếp trong công vụ cho đội ngũ cán bộ, công chức xã, nhất là cán bộ, công chức bộ phận “một cửa”, thường xuyên tiếp xúc với tổ chức, công dân, doanh nghiệp.

Nơi nhận:

- Huyện ủy, UBND huyện (B/c);
- TT Đảng ủy, HĐND (B/c);
- Lưu: VT

**T.M ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Sỹ Hiệp