

Số: /BC-UBND

Hoàng Trường, ngày tháng năm 2024

BÁO CÁO

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

Thực hiện kế hoạch số 263-KH/HU ngày 29/ 10/ 2024 của Huyện ủy Hoàng Hóa về tổ chức hội nghị sơ kết 3 năm thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ”. UBND xã Hoàng Trường báo cáo kết quả xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ” sau 2 năm ra mắt mô hình, cụ thể:

I/ ĐẶC ĐIỂM TÌNH HÌNH

1. Khái quát đặc điểm tình hình chung

Xã Hoàng Trường là xã biên giới ven biển của huyện Hoàng Hóa, với 5 km bờ biển, diện tích tự nhiên 576,58 ha, dân số 2.573 hộ/ 11. 551 khẩu, có mật độ dân số đông, phần lớn người dân sống bằng nghề ngư nghiệp là xã nằm ở phía đông bắc của Huyện Hoàng Hóa, phía đông giáp biển đông, phía tây giáp xã Hoàng Yên, phía nam giáp xã Hoàng Hải, phía bắc giáp sông Lạch Trường và huyện hậu Lộc. Xã có các tuyến đường tỉnh lộ 510B, đây là tiềm năng, lợi thế để Hoàng Trường phát triển dịch vụ, được phân bổ thành 09 đơn vị thôn. Đảng bộ có 16 chi bộ với 311 đảng viên.

Các đoàn thể chính trị hoạt động theo quy định như MTTQ, Công đoàn xã; hội Cựu chiến binh, hội Nông dân, hội Phụ nữ, Đoàn thanh niên cộng sản Hồ Chí Minh, nơi làm việc tại UBND xã, thực hiện nhiệm vụ theo đúng chức năng quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước.

Cơ cấu tổ chức cán bộ tại xã gồm có 11 cán bộ, 11 công chức cấp xã, trong đó Trung cấp 01 đồng chí, Đại học 21 đồng chí. Trụ sở làm việc được xây khang trang, cơ sở vật chất phục vụ làm việc cơ bản ổn định. Đảng bộ và nhân dân xã Hoàng Trường không ngừng phát huy truyền thống cách mạng, giữ vững ổn định chính trị, thực hiện thắng lợi nhiệm vụ phát triển KT-XH, QP-AN, thực hiện chính sách hậu phương quân đội và chính sách xã hội, hoàn thành xuất sắc kế hoạch đề ra.

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

2.1.Thuận lợi:

Việc triển khai thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ” 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; 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.

Đa phần cán bộ, công chức, người đứng đầu cấp ủy, chính quyền cam kết và thực hiện tốt nội dung khẩu hiệu “5 biết” (biết nghe dân nói; biết nói dân hiểu; biết làm dân tin; biết xin lỗi; biết cảm ơn), “3 không” (không phiền hà, sách nhiễu; không né tránh trách nhiệm; không trễ hẹn trong quá trình xử lý công việc), “4 thể hiện” (tôn trọng trong giao tiếp; văn minh, văn hóa, lịch sự trong giải quyết công việc; lắng nghe đầy đủ, hướng dẫn tận tình quy trình xử lý công việc; gần gũi, giải thích cặn kẽ những thắc mắc của người dân).

2.2.Khó khăn:

Bên cạnh những kết quả đạt được, việc triển khai thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ” ở địa phương còn những khó khăn, hạn chế, đó là: 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 chưa đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ, do hồ sơ chưa liên thông mỗi công chức một cửa phải sử dụng đến 3 phần mềm trực tuyến để thực hiện hồ sơ chuyên môn thời gian kéo dài, nhân dân chưa biết sử dụng dịch vụ công trực tuyến đa công chức chuyên môn phải làm vào dịch vụ công cho công dân vì vậy thời gian công dân phải chờ lâu hơn là khi làm trực tiếp...

II/ KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1/ Công tác lãnh đạo, chỉ đạo của cấp ủy

Đảng ủy, UBND và hệ thống chính trị của xã tập trung lãnh đạo, chỉ đạo đổi mới nội dung, phương thức, tạo được chuyển biến tích cực về nhận thức, trách nhiệm với công tác Dân vận. Tăng cường công tác xây dựng Đảng, nâng cao trách nhiệm nêu gương của cán bộ, đảng viên, nhất là người đứng đầu trong quan hệ với nhân dân. Quan tâm giải quyết lợi ích hợp pháp, nguyện vọng chính đáng của người dân; đẩy mạnh cải cách hành chính, phát huy quyền làm chủ của nhân dân. Nâng cao chất lượng công tác tiếp dân, đối thoại, tập trung giải quyết các kịp thời các công việc thường ngày cho nhân dân.

Tổ chức quán triệt và tuyên truyền đến cán bộ, Đảng viên và nhân dân các văn bản chỉ đạo của cấp trên và nội dung công tác xây dựng “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ”.

Đảng ủy xã ban hành Nghị quyết số 36-NQ/ĐU ngày 27/ 4/ 2023 về lãnh đạo thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ”;

Khối dân vận Đảng ủy phối hợp với UBND xã ban hành Kế hoạch liên ngành thực hiện xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ” số 01-KH/LN ngày 21/ 4/ 2023.

Đảng ủy xã ban hành Quyết định số 52-QĐ/ĐU ngày 09/ 5/ 2023 về thành lập Ban điều hành thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ” do đồng chí Phó bí thư Đảng ủy – Chủ tịch UBND xã làm trưởng ban điều hành; các thành viên là đại diện Khối Dân vận; MTTQ, các đoàn thể, cán bộ, công chức UBND; Trưởng công an xã. Quyết định số 01-QĐ/BĐH ngày 09/ 5/ 2023 thành ban hành quy chế hoạt động ban điều hành thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ”

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

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

- UBND xã phối hợp với Khối Dân vận đảng ủy xây dựng Kế hoạch liên ngành thực hiện xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ”.

- Xây dựng khẩu hiệu thực hiện “Cán bộ, công chức UBND xã quyết tâm thực hiện tốt “5 biết” “3 không” “4 thể hiện”; rà soát, bổ sung và niêm yết bảng Nội quy, Quy định, các biểu mẫu, thủ tục hành chính, các khoản phí, lệ phí tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả một cửa. Bố trí đầy đủ phòng tiếp dân và bộ phận tiếp nhận, trả kết quả (một cửa) có đầy đủ trang thiết bị khoa học, gọn gàng tạo cảnh quan môi trường xanh, sạch, đẹp...

- In ấn đầy đủ thư xin lỗi, thư cảm ơn, thư chúc mừng, thư chia buồn.

- Xây dựng quy chế hoạt động của Ban điều hành thực hiện mô hình Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ; Quy định tiếp dân, đối thoại với Nhân dân định kỳ; Quy định trong giải quyết thủ tục hành chính; Quy định về lấy ý kiến sự hài lòng của người dân...

- Bố trí đầy đủ các phương tiện, máy móc để phục vụ nhân dân.

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

-Xã Hoàng Trường tổ chức Hội nghị ra mắt mô hình “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ” vào ngày 11/ 4/ 2023 và tổ chức tập huấn nghiệp vụ công tác dân vận chính quyền cơ sở cho đội ngũ cán bộ làm công tác dân vận chính quyền, đoàn thể và cán bộ thôn.

- Tổ chức cho cán bộ, công chức ký cam kết thực hiện và làm theo khẩu hiệu “5 biết” “3 không” “4 thể hiện”. Cụ thể: “5 biết” (Biết nghe dân nói; Biết nói dân hiểu; Biết làm dân tin; Biết xin lỗi; Biết cảm ơn); “3 không” (Không phiền hà sách nhiễu; Không né tránh trách nhiệm; không trễ hẹn trong quá trình xử lý công việc); “4 thể hiện” (Tôn trọng trong giao tiếp; Văn minh, văn hóa, lịch sự trong giải quyết công việc; lắng nghe đầy đủ, hướng dẫn tận tình quy trình xử lý công việc; Gần gũi, giải thích cặn kẽ những thắc mắc của người dân)

- Phân công, bố trí, sắp xếp cán bộ tiếp dân; công chức tại bộ phận một cửa có năng lực công tác, trình độ chuyên môn vững, có kinh nghiệm, kỹ năng trong giao tiếp, ứng xử với người dân để thực hiện nhiệm vụ. Xây dựng lịch tiếp công dân cho lãnh đạo UBND xã, mỗi tuần lãnh đạo UBND xã trực tiếp công dân vào ngày thứ 5 hàng tuần cùng các bộ phận chuyên môn UBND xã.

- Tổ chức tiếp công dân; giải quyết đơn, thư khiếu nại, tố cáo, các kiến nghị cho người dân, tổ chức theo thẩm quyền, không để tồn đọng kéo dài, vượt cấp.

- Hằng tuần, người đứng đầu cấp ủy, chính quyền trực tiếp xuống địa bàn thôn tham gia hoạt động với người dân; lắng nghe phản ánh, đề xuất, kiến nghị của Nhân dân, tiếp thu và giải quyết trực tiếp các vấn đề bất cập, bức xúc phát sinh ngay tại cơ sở. Tổ chức được 45 buổi giải quyết công việc trực tiếp với nhân dân, chủ yếu là về công tác GPMB các dự án trên địa bàn, công tác hiến đất, tài sản xây dựng thôn kiểu mẫu, nông thôn mới.

- Thực hiện tốt công tác cải cách hành chính; thực hiện kế hoạch số 114/KH-UBND ngày 22/5/2024 của ủy ban nhân dân huyện Hoàng Hóa về triển khai nhân rộng mô hình 3 không trong thực hiện nhiệm vụ trên các lĩnh vực, từ đó cán bộ công chức giải quyết công việc cho tổ chức, người dân và doanh nghiệp đúng và trước thời gian quy định; Không có tình trạng gây phiền hà, sách nhiễu. Trong 3 năm tiếp nhận 4135 hồ sơ tại bộ phận một cửa. Có 4 112/4135 hồ sơ được giải quyết cho tổ chức, công dân đúng hạn và trước hạn đạt tỷ lệ 99,44%.

- Thực hiện nghiêm và kịp thời việc gửi “Thư xin lỗi”, “Thư cảm ơn”, “Thư chúc mừng”, “Thư chia buồn” đến người dân. Từ khi Ra mắt mô hình đã gửi 23 thư xin lỗi, được 36 thư chúc mừng và 15 thư chia buồn đến nhân dân.

- Thực hiện tốt Chương trình phối hợp giữa UBND xã và UB MTTQ xã. MTTQ tổ chức lấy phiếu khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người dân với chính quyền đạt 97 %.

III/ ĐÁNH GIÁ CHUNG

1/ Ưu điểm

Qua một năm triển khai thực hiện Quy chế dân chủ ở cơ sở, xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ” nghiêm túc, sáng tạo, phù hợp với điều kiện và tình hình thực tiễn ở cơ sở; góp phần quan trọng trong phát huy quyền làm chủ của nhân dân, bước đầu xây dựng chính quyền gần gũi, thân thiện.

Mô hình "Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ" được triển khai rộng khắp, tạo sự chuyển biến mạnh mẽ về tư tưởng, nhận thức của cán bộ, công chức của chính quyền cơ sở; được người dân, doanh nghiệp ghi nhận, đồng tình và ủng hộ, góp phần củng cố niềm tin của Nhân dân vào sự lãnh đạo của cấp ủy đảng, chính quyền. Mô hình được thành lập với các nội dung, tiêu chí gồm: Đối với hoạt động của chính quyền, bảo đảm công khai dân chủ, hướng tới chính quyền điện tử; bảo đảm cơ sở vật chất, môi trường công sở văn minh, thân thiện; xây dựng hoạt động của chính quyền theo hướng gần gũi, thân thiện.

Đối với cán bộ, công chức: Xây dựng hình ảnh người đứng đầu chính quyền gương mẫu, thân thiện và có trách nhiệm với nhân dân; đội ngũ cán bộ, công chức thân thiện, gần gũi và có trách nhiệm với nhân dân.

Thực hiện nghiêm “5 biết” “3 không” “4 thể hiện”. Cụ thể: “5 biết” (Biết nghe dân nói; Biết nói dân hiểu; Biết làm dân tin; Biết xin lỗi; Biết cảm ơn); “3 không” (Không phiền hà sách nhiễu; Không né tránh trách nhiệm; không trễ hẹn trong quá trình xử lý công việc); “4 thể hiện” (Tôn trọng trong giao tiếp; Văn minh, văn hóa, lịch sự trong giải quyết công việc; lắng nghe đầy đủ, hướng dẫn tận tình quy trình xử lý công việc; Gần gũi, giải thích cặn kẽ những thắc mắc của người dân).

2/ Hạn chế, nguyên nhân

- Bên cạnh những kết quả tích cực, trên địa bàn xã Hoàng Trường, việc thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở còn một số hạn chế, một số ít cán bộ, công chức chưa thực sự quan tâm, chủ động triển khai thực hiện. Vẫn còn thư khiếu nại, tố cáo, xảy ra nhiều trong lĩnh vực giải phóng mặt bằng, triển khai các dự án phát triển kinh tế - xã hội ở địa phương.

-Nguyên nhân của những hạn chế nêu trên, chủ yếu là do nhận thức của số ít nhân dân về quy chế dân chủ chưa đầy đủ. Một số thành viên Ban chỉ đạo chưa phát huy tinh thần trách nhiệm trong theo dõi, hướng dẫn việc thực hiện các

nhiệm vụ được phân công. Năng lực công chức làm công tác tham mưu về phổ biến giáo dục pháp luật, quy chế dân chủ ở cơ sở còn hạn chế.

IV/ NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP TRONG THỜI GIAN TỚI

Tiếp tục tăng cường sự lãnh chỉ đạo của Đảng ủy, UBND; phối hợp chặt chẽ giữa chính quyền và tổ chức chính trị - xã hội trong triển khai thực hiện Mô hình.

Tiếp tục thực hiện kế hoạch số 114/KH-UBND ngày 22/5/2024 của ủy ban nhân dân huyện Hoàng Hóa về triển khai nhân rộng mô hình 3 không trong thực hiện nhiệm vụ trên các lĩnh vực của địa phương.

Tăng cường quán triệt, phổ biến sâu rộng nhằm nâng cao nhận thức trách nhiệm của các cấp ủy đảng, chính quyền và nhân dân về mục tiêu, vai trò và ý nghĩa của việc thực hiện Mô hình.

Gắn chặt việc thực hiện mô hình chính quyền thân thiện với một số mô hình ở cơ sở như mô hình “Công an xã, phường, thị trấn thân thiện, phục vụ, kỷ cương” hay tổ dân vận cộng đồng, diễn đàn “ công an xã lắng nghe ý kiến của nhân dân”.

MTTQ và các tổ chức chính trị - xã hội thường xuyên đổi mới nội dung, đa dạng hóa hình thức và phương pháp tuyên truyền gắn với phong trào thi đua “Dân vận khéo” thực hiện nhiệm vụ chính trị xã hội của địa phương.

Tăng cường kiểm tra, giám sát, tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ đồng thời động viên, khen thưởng kịp thời đối với cá nhân, tập thể có cách làm hay, sáng tạo và hiệu quả.

Trên đây là báo cáo kết quả 3 năm thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ” xã Hoàng Trường.

Nơi nhận :

- UBND huyện (B/c)
- Đảng ủy- HĐND xã (b/c);
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Lê Thanh Cảnh

PHỤ LỤC

Kết quả tổ chức thực hiện mô hình “*Chính quyền thân thiện, vì nhân dân phục vụ*” trên địa bàn xã, thị trấn

(Kèm theo Báo cáo sơ kết thực chính quyền thân thiện của xã, thị trấn)

1. Thư cảm ơn 12 thư
2. Thư chúc mừng 36 Thư
3. Thư chia buồn 15 .cái thư
4. Thư xin lỗi 9 thư
5. Số lần tổ chức hội nghị đối thoại theo quyết định số 2543 – QĐ/TU:lần (Tính từ năm 2022 đến 2024).
6. Số lần tổ chức hội kiểm tra, giám sát mô hình “*Chính quyền thân thiện, vì nhân dân phục vụ*” trên địa bàn: 1 lần.
7. Mức độ hài lòng của người dân khi thực hiện TTHC tại xã, thị trấn:
 - + Năm 2021: Đạt 91%
 - + Năm 2022: Đạt 91,7%
 - + Năm 2023: Đạt 95 %
 - + Năm 2024: Đạt 97 %
8. Mức độ hài lòng của người dân đối với cán bộ công chức tại xã, thị trấn
 - + Năm 2021: Đạt 92 %
 - + Năm 2022: Đạt 92,7%
 - + Năm 2023: Đạt 95 %
 - + Năm 2024: Đạt 97 %