

Số: /BC-UBND

Thị trấn Hà Trung, ngày tháng 12 năm 2022

BÁO CÁO

Kết quả triển khai xây dựng mô hình “chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ” trên địa bàn thị trấn Hà Trung

Kính gửi: Đảng ủy thị trấn Hà Trung.

Thực hiện Công văn số 27-CV/BDVHU ngày 07/11/2022 về việc báo cáo kết quả triển khai xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ” của Ban Dân vận huyện Hà Trung; UBND thị trấn Hà Trung báo cáo kết quả thực hiện công tác dân vận của chính quyền, xây dựng “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ” trên địa bàn thị trấn Hà Trung như sau:

I. KẾT QUẢ TRIỂN KHAI THỰC HIỆN MÔ HÌNH

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

a. Việc xây dựng các văn bản chỉ đạo để thực hiện mô hình

Năm 2021: Kế hoạch số 35/KH-UBND ngày 25/12/2020 về thực hiện CCHC năm 2021; Kế hoạch số 09/KH-UBND ngày 25/01/2021 về thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính trong quản lý nhà nước năm 2021; Kế hoạch số 25/KH-UBND ngày 25/02/2021 về kiểm soát TTHC; Kế hoạch số 42/KH-UBND ngày 14/4/2021 tiếp tục duy trì và nâng cao chỉ số cải cách hành chính trên địa bàn thị trấn Hà Trung, Kế hoạch số 46/KH-UBND ngày 26/4/2021 về việc đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách thị trấn Hà Trung năm 2021, Kế hoạch số 54/KH-UBND-KDV ngày 19/5/2021 về thực hiện công tác phối hợp xây dựng mô hình “chính quyền dân vận khéo” trên địa bàn thị trấn Hà Trung năm 2021; Quyết định kiện toàn Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trong giải quyết TTHC, Quyết định số 201/QĐ-UBND ngày 26/8/2021 của UBND thị trấn Hà Trung về việc ban hành Quy chế làm việc của UBND thị trấn nhiệm kỳ 2021-2026; Quyết định 198/QĐ-UBND ngày 19/8/2021 về việc ban hành quy chế văn hóa công sở cơ quan Ủy ban nhân dân thị trấn Hà Trung; Kế hoạch số 71/KH-UBND ngày 17/8/2021 của UBND về triển khai Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn thị trấn Hà Trung.

Năm 2022 ban hành các văn bản: Kế hoạch số 104/KH-UBND ngày 31/12/2021 về CCHC năm 2022; Kế hoạch số 05/KD-UBND ngày 12/01/2022 về tiếp công dân trên địa bàn thị trấn năm 2022; Kế hoạch số 02/KH-UBND ngày

07/01/2022 về kiểm soát TTHC năm 2022; Kế hoạch số 23/KH-UBND ngày 28/2/2022 về nâng cao hiệu quả công tác dân vận của chính quyền xây dựng “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ” trên địa bàn thị trấn Hà Trung; Kế hoạch số 34/KH-UBND ngày 07/3/2022 về việc thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính trong thực thi công vụ của cán bộ công chức thị trấn; Kế hoạch số 38/KH-UBND ngày 10/3/2022 về ban Nghị quyết số 06-NQ/TU ngày 10/11/2021 của Ban Thường vụ Tỉnh uỷ về chuyển đổi số tỉnh Thanh Hóa đến năm 2025, định hướng đến năm 2030 trên địa bàn thị trấn Hà Trung; Kế hoạch 49/KH-UBND ngày 12/4/2022 về đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao năng lực đội ngũ cán bộ, công chức thị trấn Hà Trung giai đoạn 2021-2025; Kế hoạch số 91/KH-UBND ngày 11/10/2022 khắc phục hạn chế trong CCHC giai đoạn 2018-2021.

b. Về tổ chức chỉ đạo, điều hành xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ”

Để thực hiện tốt mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ”; Trong năm 2021, UBND thị trấn Hà Trung đã chủ động lắp đặt hệ thống camera giám sát, bố trí hợp lý nơi làm việc của các bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, phòng tiếp công dân sạch đẹp, thông thoáng, đầy đủ bàn ghế phục vụ công dân đến liên hệ giải quyết công việc. Giao bộ phận Văn phòng-Tư pháp xây dựng đầy đủ các mẫu thư: xin lỗi; cảm ơn; chúc mừng; chia buồn. Niêm yết công khai các biểu mẫu, thủ tục hành chính, các khoản phí, lệ phí, treo biển khẩu hiệu thực hiện: “5 biết” (Biết nghe dân nói, biết nói dân hiểu, biết làm dân tin, biết xin lỗi, biết cảm ơn); “4 thể hiện”; xây dựng các mẫu thư (xin lỗi, cảm ơn, chúc mừng, chia buồn).

Nhằm nâng cao tính chủ động trong triển khai thực hiện các nhiệm vụ, UBND thị trấn đã tổ chức họp phân công giao nhiệm vụ cụ thể cho các bộ phận chuyên môn có liên quan tham gia vào quá trình thực hiện nhiệm vụ CCHC của đơn vị một cách toàn diện và sát với thực tế theo kế hoạch đã đề ra góp phần thực hiện tốt mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ”. Niêm yết rõ nội quy tiếp công dân; Chỉ đạo cho các bộ phận chuyên môn liên quan đến nội dung công việc cần giải quyết định kỳ tổ chức hội nghị đối thoại với Nhân dân. Đặc biệt trong năm 2021 khi dịch bệnh Covid 19 diễn biến phức tạp UBND thị trấn bố trí cán bộ lãnh đạo và công chức bộ phận tiếp dân trực ngày lễ, thứ 7, chủ nhật hàng tuần để tiếp nhận và giải quyết hồ sơ cho công dân khi có yêu cầu. Quy định bộ phận TN&TKQ cuối năm thực hiện khảo sát phiếu lấy ý kiến hài lòng của người dân tham gia giải quyết TTHC trên địa bàn về thái độ, chất lượng phục vụ của CBCC thị trấn.

Bố trí cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tạo điều kiện cho các tổ chức, cá nhân liên hệ giải quyết công việc một cách nhanh chóng, kịp thời. Trường hợp hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thị trấn thì được hướng dẫn cụ thể để công dân đến đúng cơ quan có thẩm quyền

giải quyết. Niêm yết công khai đầy đủ 100% các thủ tục hành chính: 39 lĩnh vực/ 248 thủ tục thuộc cấp xã giải quyết. Hàng tháng niêm yết công khai danh sách hồ sơ tiếp nhận kết quả giải quyết TTHC.

Định kỳ hàng tháng, hàng quý, UBND thị trấn tổ chức hội nghị họp mở rộng tháng, hội nghị sơ kết 6 tháng đều đưa nội dung đánh giá thực hiện nhiệm vụ của CBCC. Tổ chức thực hiện giải quyết TTHC trên các lĩnh vực theo hướng công khai, minh bạch, đơn giản, thuận tiện và rút ngắn thời gian giải quyết cho tổ chức, cá nhân. Gắn kết quả thực hiện nhiệm vụ và giải quyết TTHC để theo dõi, đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cán bộ công chức UBND.

Tiếp tục nâng cao văn hóa công sở, văn hóa giao tiếp trong cơ quan. Tăng cường chỉ đạo đẩy mạnh ứng dụng CNTT vào quản lý hành chính. Nâng cao chất lượng, giảm thời gian xử lý công việc. Cử cán bộ công chức tham gia tập huấn các lớp bồi dưỡng chuyên môn về sử dụng, ứng dụng CNTT.

2. Kết quả triển khai thực hiện mô hình

a. Việc tổ chức thực hiện các mô hình:

-Trong năm 2021, 2022 UBND thị trấn đã phối hợp với các ban, ngành triển khai thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ” dưới nhiều hình thức góp phần nâng cao hiệu quả công tác dân vận chính quyền. Lấy cải cách thủ tục hành chính làm trung tâm việc thực hiện “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ”. UBND thị trấn triển khai các mô hình như:

+ Thành lập tổ hỗ trợ giải quyết thủ tục hành chính của đoàn viên cơ quan gồm công chức Tư pháp, Văn hóa, Văn phòng để hướng dẫn, hỗ trợ người dân trong quá trình giải quyết TTHC;

+ Trạm y tế thị trấn thành lập tổ tư vấn sức khỏe tại nhà cho người dân qua điện thoại;

+ Công an thị trấn thành lập tổ liên gia phòng cháy chữa cháy tại khu dân cư;

+ Thành lập mô hình câu lạc bộ “liên thế hệ” của chi hội phụ nữ các tiểu khu giúp đỡ nhau;

+ Hội Phụ nữ, Hội khuyến học thị trấn thành lập mô hình “Mẹ đỡ đầu” và trao quà khuyến học cho các cháu có hoàn cảnh khó khăn trên địa bàn.

-UBND thị trấn phối hợp với UB MTTQ và các ngành, đoàn thể tổ chức tốt các hoạt động tuyên truyền về nội dung, ý nghĩa của mô hình với nhiều hình thức đa dạng, phong phú để cán bộ, đảng viên và Nhân dân nhận thức đầy đủ như: biên tập tin, bài, xây dựng chương trình chuyên đề phát thanh trên hệ thống truyền thanh của thị trấn 2 lần/tháng; tổ chức hội nghị cấp ủy chi bộ, các chi hội quán triệt, tuyên truyền đến 100% cán bộ, đảng viên, hội viên và Nhân dân về các nội dung tiêu chí thực hiện mô hình.

-Thực hiện tốt việc học tập và làm theo tư tưởng đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh về xây dựng nhà nước của dân, do dân và vì dân; xây dựng đội ngũ cán

bộ công chức thực sự là công bộc của dân nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả của hoạt động chính quyền, cơ quan nhà nước. Phối hợp với UB MTTQ và các ban ngành đoàn thể thực hiện công tác dân vận như: vận động nhân dân thực hiện phong trào xây dựng môi trường xanh - sạch - đẹp làm vệ sinh môi trường các ngày nghỉ thứ 7, chủ nhật tại các khu công cộng, vận động các gia đình đăng ký gia đình văn hóa; xây dựng khu dân cư văn hóa. Vận động đẩy mạnh xây dựng xã hội học tập. Thực hiện tốt công tác đền ơn, đáp nghĩa, chăm lo gia đình chính sách, gia đình có hoàn cảnh khó khăn. Vận động các cơ quan, doanh nghiệp nhà hảo tâm trên địa bàn trao quà cho hộ nghèo, hộ gia đình chính sách, trẻ em có hoàn cảnh khó khăn nhân các dịp lễ, tết với số tiền 67 tr.đồng và 550kg gạo.

b. Kết quả khảo sát đánh giá hài lòng về chất lượng phục vụ tại Bộ phận TN&TKQ thị trấn: Kết quả đánh giá hài lòng của công dân trên trang thông tin điện tử và qua phiếu khảo sát của đơn vị về chất lượng đánh giá mức độ hài lòng của người dân về chất lượng phục vụ của bộ phận Một cửa thị trấn: Kết quả lấy phiếu khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của người dân tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cho thấy mức độ phục vụ của cán bộ công chức bộ phận Một cửa thị trấn: mức độ “rất hài lòng” có 78 phiếu đạt tỷ lệ 39%; 102 phiếu mức độ “hài lòng” đạt 51%; 20 phiếu đánh giá “bình thường” đạt 10%; không có phiếu người dân đánh giá “không hài lòng”.

c. Việc ký cam kết thực hiện làm theo khẩu hiệu “5 biết” “3 không” “4 thể hiện”: Đội ngũ cán bộ, công chức thị trấn 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. 100% cán bộ, công chức thị trấn ký cam kết thực hiện nội dung của mô hình, coi trọng lễ tiết, tác phong, thái độ phục vụ Nhân dân niềm nở, lịch sự; hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, dễ hiểu. Các thủ tục hành chính của tổ chức, công dân được giải quyết theo thẩm quyền, đúng thời hạn. Các đề nghị liên quan đến công chứng, chứng thực, khai sinh thường được giải quyết trả ngay cho công dân trong ngày; giải quyết kịp thời các hồ sơ khai tử kể cả trong các ngày nghỉ, ngày lễ...

d. Việc bố trí cán bộ, công chức thực hiện tiếp công dân

- Công tác tiếp dân: UBND thị trấn thực hiện tốt việc tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở UBND theo quy định của Luật tiếp công dân. Thành lập tổ công tác tiếp dân gồm 6 đồng chí CBCC có kinh nghiệm tiếp công dân để tiếp nhận, tham mưu xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo đúng quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước và tổng hợp báo cáo Chủ tịch UBND thị trấn kết quả thực hiện nhiệm vụ.

Công tác giải quyết đơn thư khiếu nại tố cáo:

Trong năm 2021 nhận: 10 đơn (Khiếu nại: 01 đơn do cơ quan cấp trên chuyển xuống); Tố cáo: 0, Phản ánh, kiến nghị, đề nghị: 09 đơn; Kết quả 09/10 đơn

đã được giải quyết, 01 đơn chuyển cơ quan có liên quan giải quyết theo yêu cầu.

Trong năm 2022 đã nhận 15 đơn (Khiếu nại: 02); Tố cáo: 01. Phản ánh, kiến nghị, đề nghị: 12 đơn. Kết quả 14/15 vụ việc đã được giải quyết theo thẩm quyền, 01 đơn đang trong quá trình giải quyết.

e. Việc thực hiện các nội dung dân chủ theo Pháp lệnh

Chính quyền thị trấn thường xuyên quan tâm lắng nghe, chia sẻ các vấn đề bức xúc, nguyện vọng và giải trình kịp thời các vướng mắc của Nhân dân, tổ chức và cá nhân đối với việc các yêu cầu và giải quyết công việc hành chính.

UBND thị trấn thực hiện công khai số điện thoại lãnh đạo, cán bộ, công chức thị trấn, địa chỉ tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân tổ chức của đơn vị. Công khai đầy đủ danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định, số điện thoại đường dây nóng của cán bộ công chức bộ phận TN&TKQ tại trụ sở UBND và trên Cổng thông tin điện tử đơn vị (thitran.hatrung.thanhhoa.gov.vn) để công dân và tổ chức biết tra cứu và thuận tiện liên hệ công tác.

Bố trí hòm thư góp ý và Bảng niêm yết công khai các văn bản như: những quy định của nhà nước và chính quyền địa phương về đối tượng, mức thu lệ phí, các loại quỹ vận động trong dân theo quy định xã hội hóa; các thông báo, Nghị quyết của HĐND, Quyết định của UBND thị trấn, dự toán Ngân sách địa phương, Các bảng biểu, biểu mẫu, bảng lệ phí tại phòng tiếp nhận và trả kết quả...

Công tác giải quyết TTHC của đơn vị được thực hiện nghiêm túc, đảm bảo thời gian quy định theo hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015.

f. Việc thực hiện cải cách hành chính năm 2021, 2022: UBND thị trấn triển khai thực hiện đầy đủ các văn bản hướng dẫn của cấp trên; Các công chức chuyên môn tiếp nhận thủ tục hành chính đã mở sổ theo dõi việc tiếp nhận hồ sơ giải quyết TTHC. Quá trình tác nghiệp được thực hiện tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, do đồng chí Phó Chủ tịch UBND thị trấn phụ trách chung, bộ phận một cửa gồm các chức danh công chức: Văn phòng Thống kê, Tư pháp, Địa chính, Văn hoá xã hội thực hiện công tác tiếp nhận và trả kết quả; việc lưu trữ vào phần mềm Một cửa điện tử góp phần tích cực vào công tác quản lý hồ sơ; quá trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ được công khai minh bạch giúp cho công tác giám sát được thuận lợi.

Đa số TTHC đã được thực hiện theo cơ chế 01 cửa; số TTHC thực hiện liên thông chủ yếu ở các thủ tục liên quan đến lĩnh vực NCC, BTXH, đất đai; chính sách, việc làm; phối hợp với các cơ quan có TTHC liên thông cho tổ chức và cá nhân.

-Số thủ tục hành chính giải quyết theo cơ chế một cửa: 192 TTHC.

-Số TTHC thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông: 56 TTHC.

Các TTHC cơ bản như: chứng thực, hộ tịch được giải quyết trong ngày. Các TTHC được giải quyết đúng hạn, kịp thời, đảm bảo tiến độ và đáp ứng yêu cầu của tổ chức, cá nhân về thực hiện TTHC. Các thủ tục hành chính đã được đưa vào thực hiện qua hệ thống phần mềm một cửa điện tử của đơn vị. Việc nhập hồ sơ tiếp nhận TTHC, scan hồ sơ trên phần mềm một cửa đã được đảm bảo theo quy định. Tổng số hồ sơ nhận giải quyết từ năm 2021 đến nay là 936 hồ sơ; đã giải quyết 931/936 hồ sơ, đạt 99,46%;. (trong đó giải quyết trước hạn 909 hồ sơ chiếm 97,5%, 22 hồ sơ đúng hạn đạt 2,35%, trả lại 05 hồ sơ không đủ điều kiện chiếm 0,5%). Đơn vị vượt chỉ tiêu được giao về thực hiện tiếp nhận hồ sơ qua dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.

g. Kết quả chính quyền thực hiện việc gửi “Thư xin lỗi,” “Thư cảm ơn”, “Thư chúc mừng”, “thư chia buồn” đến người dân

Mỗi cán bộ, công chức và nhất là cán bộ, công chức ở bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thị trấn nhận thức đầy đủ về tầm quan trọng, ý nghĩa của mô hình; nâng cao kỷ cương, kỷ luật hành chính, ý thức trách nhiệm phục vụ Nhân dân trong thực thi công vụ. Trong giao tiếp, ứng xử với người dân đã có sự chuyển biến mạnh mẽ, rõ nét, thể hiện qua thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực, gần gũi, thân thiện.

Tại công sở cán bộ công chức luôn thực hiện tốt các quy định về văn minh, văn hóa công sở; có thái độ tôn trọng, phong cách làm việc dân chủ, gần gũi, nhẹ nhàng, lịch sự khi tiếp xúc với tổ chức, cá nhân đến liên hệ công tác, giải quyết thủ tục hành chính...

Từ khi triển khai thực hiện mô hình đến nay, UBND thị trấn đã thực hiện “Thư xin lỗi” đối với tổ chức, cá nhân khi giải quyết không kịp thời công việc hành chính của Nhân dân, tổ chức và cá nhân đến liên hệ. Thực hiện “Thư cảm ơn”, “Thư chúc mừng”, “Thư chia buồn” nhằm thể hiện sự quan tâm của chính quyền đối với tổ chức, cá nhân khi giải quyết công việc có liên quan đến chính quyền địa phương. Từ khi triển khai mô hình UBND thị trấn đã gửi: 116 thư chúc mừng đối với gia đình có hiếu hỉ và có thành viên mới sinh; 50 thư chia buồn với những gia đình không may có người qua đời; 14 thư cảm ơn và không có thư xin lỗi. Ngoài việc gửi thư chia buồn, đơn vị còn cử đại diện cán bộ đến thăm hỏi, động viên và có vòng hoa, kinh phí phúng viếng.

h. Kết quả việc tổ chức đối thoại với công dân của UBND thị trấn theo mô hình:

Từ năm 2021 đến nay, UBND thị trấn phối hợp với các ban ngành tổ chức 07 hội nghị đối thoại trực tiếp giữa người đứng đầu chính quyền với nhân dân trên địa bàn về các lĩnh vực liên quan đến đất đai, công tác GPMB. Chính quyền và các cán bộ, công chức nghe, tiếp thu những ý kiến Nhân dân phản ánh về vai trò lãnh đạo của cấp ủy, quản lý, điều hành của chính quyền; về hoạt động của MTTQ, các đoàn

thể chính trị - xã hội; việc tổ chức thực hiện các nghị quyết của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, các quy định của địa phương có liên quan trực tiếp đến quyền và nghĩa vụ của công dân.

- Tổng số có 150 lượt người tham dự, 14 ý kiến; các ý kiến tập trung đề nghị về công tác lãnh, chỉ đạo điều hành của cấp ủy, chính quyền trong thực hiện nhiệm vụ trên các lĩnh vực: quản lý đất đai, GPMB các dự án, việc giải tỏa hành lang ATGT theo Kế hoạch 172; thực hiện Chỉ thị 06 của BTV Huyện ủy và Kế hoạch 180 của UBND huyện về quản lý đất công ích, đất nông nghiệp và xây dựng trái phép trên đất nông nghiệp. Đại diện người đứng đầu cấp ủy, chính quyền và các cán bộ, công chức thị trấn nghe, tiếp thu những ý kiến Nhân dân phản ánh với hơn. Các ý kiến đã được các đồng chí đứng đầu cấp ủy tiếp thu, giải trình, giải thích ngay tại hội nghị cho Nhân dân hiểu thêm và một số nhiệm vụ cần quan tâm chỉ đạo thực hiện trong thời gian tới.

3. Công tác kiểm tra, giám sát

Để đánh giá kết quả triển khai thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện vì nhân dân phục vụ” của các bộ phận cán bộ công chức, Thường trực UBND thị trấn kiểm tra chủ yếu là hình thức tự kiểm tra nội bộ và qua đánh giá kết quả công việc thường xuyên tại cơ quan.

Hàng tháng kiểm tra việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC của các bộ phận chuyên môn để kịp thời nhắc nhở và chấn chỉnh công tác giải quyết TTHC cho tổ chức công dân. Giao cho công chức Văn phòng – Thống kê theo dõi, kiểm tra việc thực hiện các quy định về văn minh, văn hóa công sở và công vụ của cán bộ công chức. Tăng cường thực hiện nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính tại cơ quan đơn vị.

Tăng cường kiểm tra, giám sát việc thực hiện nội dung ký cam kết của cán bộ, đảng viên, công chức, nhất là công chức tiếp dân tại bộ phận một cửa. Thông qua các hoạt động kiểm tra, giám sát trực tiếp và gián tiếp đã giúp chính quyền kịp thời chấn chỉnh đối với những cán bộ, công chức chưa thực hiện nghiêm túc.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm

Việc triển khai mô hình đã tạo chuyển biến mạnh mẽ về nhận thức, ý thức trách nhiệm của cán bộ, công chức trong thực hiện chức trách nhiệm vụ, tạo sự gắn kết, gần gũi giữa chính quyền với người dân, từng bước chuyển từ chính quyền quản lý sang chính quyền thân thiện. Qua đó, mối quan hệ giữa chính quyền, đội ngũ cán bộ với người dân gần gũi hơn, có sự chia sẻ nhiều hơn...

UBND thị trấn thực hiện nghiêm túc việc lập lịch công tác, đánh giá kết quả triển khai công việc của cán bộ, công chức thông qua giao ban hằng tuần, tháng để kịp thời khắc phục những tồn tại, hạn chế trong quá trình thực hiện mô hình.

Người đứng đầu cấp ủy, chính quyền thị trấn đã tổ chức tiếp dân và đối thoại với nhân dân theo quy định. Giải quyết dứt điểm các đơn, thư khiếu nại, tố cáo của người dân, tổ chức theo thẩm quyền, không để tồn đọng kéo dài, vượt cấp.

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thị trấn thực hiện đầy đủ việc lấy phiếu khảo sát mức độ hài lòng của người dân trước và trong quá trình thực hiện mô hình, ngay sau khi trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

2. Hạn chế

UBND thị trấn chưa bố trí được phòng làm việc riêng cho bộ phận Một cửa; Cơ sở vật chất phục vụ cho hoạt động của các bộ phận chưa được bổ sung, nâng cấp.

Một số thủ tục hành chính liên quan đến nhiều cấp chính quyền cũng như nhiều bộ phận để giải quyết nên người dân phải đi lại nhiều lần, đến nhiều nơi mới giải quyết được như thủ tục cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất...

Việc số hóa hồ sơ giải quyết liên quan đến TTHC còn nhiều bất cập. Hiện tại để giải quyết hồ sơ cho công dân đúng thời gian quy định theo quy trình về nộp hồ sơ trực tuyến là không thực tế vì phần lớn trình độ tin học của người dân còn thấp nên ngại hoặc không sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Các công chức chuyên môn: tư pháp và chính sách xã hội đa phần thực hiện và hướng dẫn trực tiếp khi nộp hồ sơ cho công dân ảnh hưởng đến tiến độ giải quyết TTHC của cá nhân khác, trong khi số lượng công chức của đơn vị hạn chế.

Nguyên nhân: Việc thực hiện mô hình mang tính hình thức chủ yếu còn lỏng lẻo trong cải cách hành chính của đơn vị. Công tác tuyên truyền chưa phát huy được hiệu quả còn mang tính chung chung. Một số cán bộ công chức chưa chấp hành nội quy, quy chế cơ quan, kỷ luật kỷ cương hành chính chưa thực sự nghiêm túc và tham mưu xử lý các nhiệm vụ được giao chưa kịp thời, thiếu chủ động.

3. Bài học kinh nghiệm

- Việc thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ” phải đặt dưới sự lãnh đạo của Đảng, có sự quan tâm chỉ đạo, triển khai của chính quyền và sự phối hợp chặt chẽ của các tổ chức trong hệ thống chính trị.

- Việc triển khai mô hình phải đảm bảo nghiêm túc, chặt chẽ, chất lượng, hiệu quả, đúng quy trình các bước đã đề ra; quá trình triển khai có kiểm tra, đánh giá, rút kinh nghiệm nhằm tạo chuyển biến mạnh mẽ, tích cực về nhận thức và hành động của người đứng đầu cấp ủy đảng, chính quyền, của cán bộ, công chức.

- Việc triển khai mô hình phải góp phần nâng cao hiệu quả, chất lượng công tác dân vận của chính quyền, nhất là nâng cao đạo đức công vụ, ý thức trách nhiệm và phong cách phục vụ Nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức, tạo sự hài lòng của tổ chức, cá nhân khi đến liên hệ giải quyết công việc hành chính.

- Tạo điều kiện thuận lợi để Ủy ban Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức chính trị - xã hội thực hiện vai trò giám sát theo quy định.

III. NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP

1. Tiếp tục thực hiện có hiệu quả Kế hoạch xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện vì nhân dân phục vụ”. Quán triệt chủ trương, quan điểm của Đảng và Nhà nước về cải cách hành chính: Cải cách hành chính phải đặt dưới sự lãnh đạo trực tiếp và toàn diện của Đảng. Cải cách hành chính phải đồng bộ, không thể tách rời với việc cải cách thủ tục hành chính. Thực hiện tốt giải pháp này sẽ nâng cao được nhận thức về chủ trương, quan điểm của việc cải cách thủ tục hành chính, để từ đó có ý thức và hành động đúng trong đội ngũ cán bộ, công chức trong UBND theo cơ chế “Đảng lãnh đạo, Nhà nước quản lý, nhân dân làm chủ”. Phải làm cho mọi người thông suốt cải cách thủ tục hành chính không phải là công việc chỉ riêng của các cơ quan nhà nước, bởi vì nó tác động trực tiếp đến mọi lĩnh vực hoạt động của đời sống xã hội.

2. Chỉ đạo các bộ phận chuyên môn tiếp nhận và giải quyết TTHC đúng theo quy trình giải quyết TTHC; giao công chức VP-TK xã thường xuyên theo dõi, đôn đốc, báo cáo tình hình giải quyết TTHC cho Chủ tịch UBND xã để có biện pháp xử lý, giải quyết.

3. Quan tâm đầu tư, nâng cấp hạ tầng cơ sở vật chất cho cán bộ công chức tại bộ phận “một cửa” bảo đảm các điều kiện tốt nhất thực hiện mô hình.

4. Tập trung nâng cao hơn nữa chất lượng và thực hiện đồng đều các tiêu chí của mô hình, trọng tâm là thực hiện tốt Quy chế dân chủ ở cơ sở; công tác cải cách hành chính, nhất là cải cách TTHC; công tác đối thoại, tiếp dân của người đứng đầu cấp ủy, chính quyền; giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của nhân dân ngay tại cơ sở nhằm ổn định tình hình, không để phát sinh phức tạp, khiếu kiện đông người; đồng thời duy trì nền nếp, thường xuyên về địa bàn dân cư nắm bắt tình hình, tham gia hoạt động với nhân dân, giúp cơ sở giải quyết khó khăn, vướng mắc.

IV. KIẾN NGHỊ ĐỀ XUẤT: Không

Trên đây là Báo cáo kết quả thực hiện công tác dân vận của chính quyền, xây dựng “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ” trên địa bàn thị trấn Hà Trung của UBND thị trấn./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Cán bộ, công chức thị trấn;
- Lưu: VT, VPTK.

CHỦ TỊCH

Cù Văn Hân