

Số: /BC-UBND

Hoàng Kim, ngày 13 tháng 11 năm 2023

BÁO CÁO

Kết quả 02 năm thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ”

Thực hiện Kế hoạch số 61/KH- UBND ngày 28/3/2023 của UBND huyện Hoàng Hóa về xây dựng và nhân rộng mô hình “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ” trên địa bàn huyện Hoàng Hóa; Công văn số 3186/UBND-NV ngày 02/11/2023 về việc báo cáo kết quả 02 năm thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện, vì nhân dân phục vụ”. UBND xã Hoàng Kim báo cáo kết quả thực hiện như sau:

I. ĐẶC ĐIỂM TÌNH HÌNH

1. Khái quát đặc điểm tình hình chung

Hoàng Kim là một xã nằm ở Tây Bắc huyện Hoàng Hóa, có đường sắt Bắc Nam và Quốc lộ 1A chạy qua, đường liên xã Kim Xuân thuận tiện cho việc giao dịch thương mại, phát triển kinh tế, văn hóa – xã hội. Đảng bộ xã Hoàng Kim có tổng số đảng viên là 282 đồng chí sinh hoạt ở 10 chi bộ trực thuộc. Trong đó có 6 chi bộ nông thôn và 3 chi bộ trường học và 1 chi bộ công an.

Mô hình chính quyền thân thiện đã ra mắt và hoạt động được 2 năm; Đảng bộ, chính quyền và nhân dân xã nhà thực hiện nhiệm vụ trong điều kiện chính trị - xã hội ổn định, kinh tế tăng trưởng, quốc phòng an ninh được giữ vững, công cuộc xây dựng xây dựng nông thôn mới đang được phát huy và đạt được những thành tựu khá vững chắc, kinh nghiệm lãnh đạo, điều hành của cấp ủy, chính quyền ngày càng được nâng cao, công tác tuyên truyền vận động của MTTQ và các đoàn thể chính trị tiếp tục phát huy có hiệu quả, được nhân dân đồng tình hưởng ứng tích cực.

Năm 2017 xã đã đạt chuẩn Nông thôn mới, cán bộ và nhân dân xã Hoàng Kim đang cố gắng nỗ lực quyết tâm xây dựng thôn kiểu mẫu theo kế hoạch UBND huyện giao; đến thời điểm hiện tại đã công nhận 01 thôn kiểu mẫu, quý 4/2023 đề nghị công nhận thêm 01 thôn kiểu mẫu năm 2023; phấn đấu hoàn thành xây dựng xã NTM nâng cao vào năm 2025.

2. Những thuận lợi, khó khăn

- *Thuận lợi:* Những năm qua, Đảng bộ, chính quyền và nhân dân trong xã đã nỗ lực phấn đấu đạt được nhiều kết quả trên các lĩnh vực. Nền kinh tế ổn định và tiếp tục tăng trưởng khá; xây dựng nông thôn mới đạt nhiều kết quả quan trọng, trở thành phong trào sâu rộng, hiệu quả trong toàn xã; Có sự phối hợp chặt chẽ của ủy ban MTTQ Việt Nam và các đoàn thể chính trị - xã hội.

- *Khó khăn:* Tình hình dịch bệnh, thời tiết diễn biến phức tạp, đã làm ảnh hưởng trực tiếp đến sự phát triển kinh tế - xã hội và đời sống của nhân dân, một bộ phận người dân gặp khó khăn trong việc kinh doanh, việc làm và thu nhập.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo của cấp ủy, tổ chức Đảng

1.1. Công tác quán triệt, tuyên truyền triển khai thực hiện.

Tiếp tục quán triệt, triển khai tuyên truyền và thực hiện các chỉ thị, nghị quyết của Đảng và Nhà nước về công tác Dân vận, Nghị quyết số 25-NQ/TW (khóa XI) về “Tăng cường và đổi mới sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác Dân vận trong tình hình mới”. Tổ chức các phong trào thi đua “*Dân vận khéo*” trên các lĩnh vực phát triển kinh tế - xã hội, đảm bảo quốc phòng - an ninh gắn với thực hiện hiệu quả Chỉ thị số 05-CT/TW về “*Tiếp tục đẩy mạnh việc học tập và làm theo tư tưởng, phong cách, đạo đức Hồ Chí Minh*” của cán bộ, đảng viên, công chức, viên chức theo phương châm hành động “*Tinh thần trách nhiệm cao, chuyên môn nghiệp vụ sâu, hiệu quả công tác tốt*” góp phần thực hiện thắng lợi các nhiệm vụ chính trị của địa phương.

Tổ chức triển khai, quán triệt đầy đủ, nghiêm túc các nghị quyết của Đảng về công tác Dân vận, nhất là công tác Dân vận chính quyền trong thời kỳ mới. Tiếp tục triển khai thực hiện tốt Kết luận số 01-KL/TW ngày 18/5/2021 của Bộ Chính trị về tiếp tục thực hiện Chỉ thị số 05-CT/TW của Bộ Chính trị về tiếp tục đẩy mạnh việc học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh. Trong đó, vận dụng phong cách Dân vận của Chủ tịch Hồ Chí Minh “*trọng dân, gần dân, hiểu dân, có trách nhiệm với dân*” và “*nghe dân nói, nói dân hiểu, làm dân tin*” trong đội ngũ cán bộ lãnh đạo, quản lý và cán bộ, công chức, viên chức.

Tuyên truyền, nhân rộng những tấm gương cán bộ, công chức sáng tạo, linh hoạt, không ngại khó khăn trong hoạt động công vụ, phục vụ nhân dân, được nhân dân yêu mến, tin cậy. Đồng thời có biện pháp xử lý đối với những cán bộ, công chức bị nhân dân phản ánh về thái độ, thiếu tôn trọng với nhân dân, gây khó khăn, phiền hà cho cá nhân, tổ chức.

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

Trên cơ sở các nhiệm vụ chính trị của xã và thực tiễn địa phương, Ban Chấp hành, Ban Thường vụ Đảng ủy đã cụ thể hóa các chủ trương của cấp trên thành các văn bản lãnh đạo, chỉ đạo:

+ Nghị quyết chuyên đề số 23-NQ/ĐU, ngày 06/3/2023 về xây dựng và thực hiện mô hình chính quyền thân thiện vì nhân dân phục vụ;

+ Kế hoạch số 01- KH/LN ngày, 06/3/2023 về ra mắt mô hình “chính quyền thân thiện vì nhân dân phục vụ”.

+ Công văn số 49-CV/ĐU, ngày 17/6/2023 về tiếp tục thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ”

+ UBND xã đã ban hành quyết định số 37/QĐ-UBND ngày 09/3/2023 về ban hành Quy chế hoạt động của Ban chỉ đạo thực hiện mô hình điểm “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ” năm 2023.

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

2.1. Kinh phí cơ sở vật chất cho bộ phận tiếp dân

UBND xã quan tâm đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị, máy vi tính, máy scan, kết nối mạng internet để làm việc tại bộ phận một cửa của xã, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân đến giao dịch, thực hiện các thủ tục hành chính cũng như đối với tinh thần trách nhiệm phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức xã.

Đảng ủy đã lãnh, chỉ đạo sát sao, UBND xã đã tổ chức quán triệt, tuyên truyền, hướng dẫn 100% cán bộ, công chức về các nội dung liên quan đến mô hình "Chính

quyền thân thiện vì nhân dân phục vụ". Đồng thời, đề phục vụ việc triển khai thực hiện mô hình thuận lợi, có hiệu quả, UBND xã đã đặt tại trụ sở, khẩu hiệu: “Cán bộ, công chức xã quyết tâm thực hiện tốt "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 quan hệ giao tiếp; văn minh, văn hoá, 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. Tổ chức cho cán bộ, công chức ký cam kết thực hiện và làm theo các nội dung khẩu hiệu; bổ sung bảng biểu và niêm yết tại phòng làm việc bộ phận một cửa: quy trình giải quyết thủ tục hành chính, các khoản phí, lệ phí.

2.2. Thực hiện hệ thống số thư:

2.2. Thực hiện hệ thống số thư:

Qua thời triển khai thực hiện mô hình “*Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ*” Chính quyền xã đã gửi đến công dân.

- Thư chúc mừng và tổ chức lễ trao giấy đăng ký kết hôn cho 40 cặp
- Thư chúc mừng công dân đến đăng ký khai sinh cho 81 trẻ sơ sinh
- Thư chia buồn có người thân chết là 45 thư.
- Thư xin lỗi: Không

Trong năm 2023, Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả đã tiếp nhận và giải quyết Tổng số hồ sơ tiếp nhận trực tuyến: 779 hồ sơ; Số hồ sơ mức độ 3: 397 hồ sơ; Số hồ sơ trực tuyến mức độ 4: 203 hồ sơ; hồ sơ tiếp nhận trực tiếp: 179 hồ sơ; hồ sơ trả đúng hạn: 100%; Hồ sơ quá hạn: 0; hồ sơ giải quyết theo cơ chế một cửa liên thông: 47 hồ sơ. Đảm bảo 100% kết quả giải quyết TTHC đều được công khai tại bộ phận 1 cửa và trên trang Thông tin điện tử của xã.

UBND xã chỉ đạo sắp xếp, bố trí phòng tiếp dân, bộ phận tiếp dân và trả kết quả theo quy định thể hiện sự thân thiện, gần gũi; thực hiện lấy ý kiến của người dân, tổ chức để đánh giá, nhận xét đối với cán bộ công chức khi giao tiếp, làm việc tại trụ sở; rút ngắn thời gian xử lý, giải quyết thủ tục hành chính; công khai số điện thoại của lãnh đạo xã tại nơi tiếp công dân. Tỷ lệ hài lòng của người dân về thái độ của cán bộ, công chức trong giải quyết các thủ tục hành chính đều đạt từ 95% trở lên.

2.3 Công tác đối thoại của người đứng đầu cấp uỷ chính quyền với nhân dân.

Những năm qua, cấp uỷ, chính quyền xã đã tổ chức đối thoại với nhân dân thường xuyên, định kỳ hoặc đột xuất nhằm cảm ơn sự góp ý, xây dựng, sự hợp tác của nhân dân; thực hiện cảm ơn nhân dân, tổ chức, cá nhân khi giải quyết xong công việc cho nhân dân, tổ chức và cá nhân. Người đứng đầu chính quyền xã luôn duy trì việc tiếp công dân định kỳ 2 lần/tháng (đối với đ/c Bí thư Đảng uỷ) Chủ tịch, Phó chủ tịch UBND xã thực hiện tiếp công dân 4 lần/tháng; tổ chức 1 cuộc đối thoại trực tiếp giữa người đứng đầu cấp uỷ, chính quyền với MTTQ, các tổ chức đoàn thể và Nhân dân trên địa bàn. Qua đối thoại có 9 ý kiến đóng góp của Nhân dân về vấn đề liên quan đến cơ chế, chính sách chưa phù hợp với thực tiễn cần được chỉ đạo nghiên cứu, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp.

UBND xã đã thực hiện công khai số điện thoại lãnh đạo xã, số điện thoại cán bộ, công chức xã, hòm thư góp ý, tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định tại bộ phận 01 cửa. Đảm bảo điều kiện về cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ cho công tác; trang bị 01 phòng riêng phục vụ công tác tiếp công dân; các loại biểu mẫu, trình tự thủ tục thực hiện các loại hồ sơ được niêm yết tại bản công khai trước Bộ phận “Một cửa” tạo điều kiện thuận lợi cho các tổ chức, cá nhân trong việc quan hệ giải quyết thủ tục hành chính; công tác giải quyết thủ tục hành chính được các bộ phận chuyên môn của xã thực hiện nghiêm túc, đảm bảo thời gian quy định.

2.4 Công tác giải quyết đơn thư, khiếu nại, tố cáo của công dân

Chỉ đạo giải quyết đơn, thư khiếu nại, tố cáo của người dân, tổ chức theo thẩm quyền, không để tồn đọng, kéo dài. Từ 01/01/2023 đến 30/10/2023 UBND xã đã tiếp nhận 01 đơn đề nghị về giải phóng mặt bằng và được UBND huyện giải quyết 1/1 đơn đạt 100%. Tiếp công dân được 25 cuộc (trong đó Chủ tịch ủy ban nhân dân tiếp 8 cuộc, công chức tiếp 17 cuộc).

2.5 Công tác lấy phiếu hài lòng của người dân

Sự hài lòng của nhân dân luôn là cái đích mà chính quyền thân thiện, chính quyền phục vụ hướng đến. Chính vì vậy, để có được đánh giá sát thực từ phía người dân đối với sự phục vụ của cán bộ, công chức UBND xã. UBND xã đã lấy 48 phiếu khảo sát đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, kết quả 100% phiếu ý kiến hài lòng với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước. Việc tiến hành lấy phiếu khảo sát đã phản ánh cơ bản đúng với tinh thần trách nhiệm của cán bộ, công chức xã.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm

Quá trình tổ chức thực hiện mô hình “ Chính quyền thân thiện vì nhân dân phục vụ” đã tạo sự chuyển biến tích cực, trách nhiệm trong nhận thức, hành động của cấp ủy, chính quyền, cơ quan nhà nước; đổi mới nội dung, phương thức thực hiện công tác dân vận, đặc biệt là công tác dân vận của chính quyền; nâng cao ý thức công vụ và phong cách phục vụ nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức. Các Tiêu chí cơ bản về chính quyền thân thiện vì nhân dân phục vụ đã được Đảng ủy, UBND xã chú trọng thực hiện từ nhiều năm nay, nhất là trong cải cách hành chính. Việc triển khai mô hình từ tháng 3/2023 đến nay khá thuận lợi và nhận được sự đồng thuận cao của nhân dân. Các bước triển khai thực hiện mô hình đều bảo đảm theo đúng kế hoạch đề ra và đem lại hiệu quả bước đầu rất thiết thực.

Việc triển khai thực hiện các mẫu thư xin lỗi, thư chia buồn, thư chúc mừng, thư cảm ơn tới người dân khi đến giải quyết công việc thể hiện sự quan tâm của ủy ban nhân dân tới nhân dân, vai trò trách nhiệm của cán bộ, công chức đối với cách thức giải quyết công việc và nhận được sự đồng tình ủng hộ của nhân dân.

2. Khuyết điểm

Việc thực hiện TTHC trên cổng dịch vụ công Quốc gia còn gặp nhiều khó khăn do người dân đến giao dịch công việc chủ yếu là người già, người cao tuổi, hạn chế

trong việc tiếp cận và sử dụng công nghệ thông tin nên còn tâm lý bị gây phiền hà, thủ tục rườm rà.

IV. NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP TRONG THỜI GIAN TỚI

1. Công tác tuyên truyền, quán triệt

- Tiếp tục quán triệt, triển khai tuyên truyền và thực hiện các chỉ thị, nghị quyết của Đảng và Nhà nước về công tác Dân vận, Nghị quyết số 25-NQ/TW (khóa XI) về “Tăng cường và đổi mới sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác Dân vận trong tình hình mới”

- Tiếp tục triển khai thực hiện tốt Kết luận số 01-KL/TW ngày 18/5/2021 của Bộ Chính trị về tiếp tục thực hiện Chỉ thị số 05-CT/TW của Bộ Chính trị về tiếp tục đẩy mạnh việc học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh. Trong đó, vận dụng phong cách Dân vận của Chủ tịch Hồ Chí Minh “*trọng dân, gần dân, hiểu dân, có trách nhiệm với dân*” và “*nghe dân nói, nói dân hiểu, làm dân tin*” trong đội ngũ cán bộ lãnh đạo, quản lý và cán bộ, công chức, viên chức.

- Tăng cường kỷ luật kỷ cương hành chính chính giải quyết thủ tục hành chính nhanh gọn. Duy trì tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn đạt 100%; thực hiện việc xin lỗi người dân, tổ chức khi để xảy ra trễ hẹn; 100% hồ sơ thủ tục hành chính đủ điều kiện được giải quyết trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 và được số hóa kết quả giải quyết; 98% tổ chức, người dân, doanh nghiệp hài lòng với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước.

2. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo, tổ chức triển khai thực hiện

- Công khai dân chủ trong giải phóng mặt bằng theo quy định; vận động nhân dân hiến đất, góp công xây dựng, mở rộng đường giao thông nông thôn, làm kênh mương, đường điện chiếu sáng ở khu dân cư theo kế hoạch số: 89/KH-UBND, số 99/KH-UBND và nay là Kế hoạch số 145/KH-UBND, ngày 19/8/2023 của UBND huyện Hoằng Hóa.

- 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 các cấp.

- Thực hiện tốt công tác tiếp dân định kỳ, đột xuất, tổ chức đối thoại trực tiếp với nhân dân để trao đổi những vấn đề nhân dân và dư luận quan tâm, nhất là những vấn đề liên quan đến công tác quản lý, điều hành của Ủy ban nhân dân xã. Tăng cường đến thôn để nắm bắt nhanh, kịp thời những ý kiến, tâm tư nguyện vọng của nhân dân, những vấn đề nhạy cảm, có ảnh hưởng đến tình hình an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội.

-Thực hiện tốt công tác phối hợp phối hợp để xây dựng kế hoạch cụ thể, nhân rộng mô hình “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ” ở xã, bảo đảm thiết thực, phù hợp với địa phương; gắn việc xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ” với công tác cải cách thủ tục hành chính, thực hiện quy chế dân

chủ ở cơ sở, đổi mới tác phong, lề lối làm việc, nâng cao ý thức trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức và nâng cao hiệu quả các phong trào thi đua “Dân vận khéo” của địa phương.

- UBND tạo mọi điều kiện để MTTQ, các đoàn thể và nhân dân tham gia xây dựng các cơ chế, dự án ngay từ khi đang còn dự thảo, lắng nghe ý kiến nhân dân trong quá trình thực hiện để điều chỉnh kịp thời. Sau khi ban hành phải khẩn trương tổ chức triển khai thực hiện. Đặc biệt, cần tích cực, chủ động phối hợp với Ủy ban Mặt trận tổ quốc và các đoàn thể trong khi tổ chức thực hiện chủ trương, chính sách và trong quản lý điều hành.

- Tập trung chỉ đạo thực hiện tốt kế hoạch sản xuất, khuyến khích các doanh nghiệp đầu tư vào nông nghiệp; nâng cao chất lượng hoạt động của HTX dịch vụ nông nghiệp; xây dựng các mô hình sản xuất nông nghiệp hiệu quả kinh tế cao, đảm bảo ATVSTP và VSMT; tích cực thực hiện hiệu quả các tiêu chí NTM kiểu mẫu; phong trào “*Toàn dân đoàn kết xây dựng NTM kiểu mẫu, khu đô thị văn minh*”; tiếp tục thực hiện tốt Kế hoạch số 89/KH – UBND, Đề án 1089/ĐA-UBND nay là Kế hoạch số 145/KH- UBND ngày 19/8/2023 của UBND huyện về xây dựng thôn kiểu mẫu, cải tạo và nâng cấp vườn hộ, đảm bảo cảnh quan môi trường “*Sáng, xanh, sạch đẹp*”

3. Công tác đánh giá nhiệm vụ

Tiếp tục tuyên truyền, nâng cao trách nhiệm cán bộ, công chức “*5 biết, 3 không, 4 thể hiện*” Tôn trọng trong quan hệ giao tiếp; văn minh, văn hoá, 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.

Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động điều hành của chính quyền từ xã đến thôn, đồng chí trưởng thôn là cầu nối giữa cấp ủy chính quyền với nhân dân. Tuyên truyền, hướng dẫn các thôn thiết lập nhóm zalo trong thôn để thực hiện công tác thông tin, tuyên truyền, kịp thời nắm bắt tâm tư nguyện vọng của người dân để trao đổi, giải quyết, đồng thời phản ánh đến cấp ủy chính quyền xã những vụ việc bức xúc, nổi cộm để kịp thời giải quyết từ cơ sở.

Trên đây là báo cáo kết quả 02 năm thực hiện mô hình “chính quyền thân thiện, vì nhân dân phục vụ” của UBND xã Hoàng Kim. UBND xã Hoàng Kim báo cáo UBND huyện, phòng Nội vụ huyện tổng hợp./.

Nơi nhận:

- UBND huyện (B/c);
- Phòng nội vụ huyện (B/c);
- BTV đảng ủy- TT HĐND (B/c);
- Ban điều hành mô hình xã;
- Lưu:VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Lê Quang Thành