

Trà Vinh, ngày 12 tháng 3 năm 2020

KẾ HOẠCH

Xây dựng mô hình “Chính quyền, công sở thân thiện trách nhiệm” trong n ăm 2020

Căn cứ Quyết định 2753/QĐ-UBND ngày 29/12/2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh, về việc ban hành Kế hoạch thực hiện thí điểm mô hình “chính quyền, công sở, thân thiện, trách nhiệm, Sở Lao động – Thương binh và Xã hội xây dựng mô hình “chính quyền, công sở thân thiện và trách nhiệm” trong năm 2020, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Xây dựng mô hình “chính quyền, công sở thân thiện và trách nhiệm” nhằm thực hiện tốt việc phục vụ nhân dân khi đến giải quyết công việc hành chính với tinh thần, trách nhiệm “Trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân”, theo Tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh.

- Đổi mới mạnh mẽ lối làm việc của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong toàn ngành trong giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính của nhân dân, tổ chức, doanh nghiệp và cá nhân.

- Tạo sự chuyển biến tích cực về nhận thức, trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình thực thi công vụ nhất là cán bộ, công chức, viên chức làm nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý, giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính cho nhân dân, tổ chức, doanh nghiệp và cá nhân.

- Nâng cao trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức trong ngành đối với nền hành chính phục vụ, tạo bước chuyển biến mạnh mẽ trong chỉ đạo, điều hành và công tác phối hợp đồng bộ, kịp thời giữa các sở ngành liên quan.

2. Yêu cầu

- Có sự chủ động phối hợp thực hiện của các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc có thực hiện thủ tục hành chính; đảm bảo sự hài lòng của nhân dân, tổ chức, doanh nghiệp và cá nhân khi đến liên hệ giải quyết thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý của Sở Lao động – Thương binh và Xã hội; từng bước nâng cao chỉ số cải cách hành chính cấp sở, ngành tỉnh.

- Thực hiện tốt phương châm “biết nghe dân nói, biết nói dân hiểu, biết làm dân tin, biết xin lỗi và biết cảm ơn; thấu hiểu và chia sẻ những vướng mắc, bức xúc của nhân dân, tổ chức, doanh nghiệp và cá nhân; cán bộ, công chức, viên chức trong

ngành có thái độ tôn trọng nhân dân, tổ chức, doanh nghiệp và cá nhân khi xem xét giải quyết công việc hành chính.

- Thể hiện văn minh, văn hóa trong giao tiếp ứng xử; tạo được hình ảnh thân thiện, gần gũi trong nhìn nhận, đánh giá của nhân dân, tổ chức, doanh nghiệp và cá nhân nhân khi đến liên hệ làm việc

II. NỘI DUNG:

1. Các nội dung xây dựng chính quyền, công sở thân thiện và trách nhiệm

Việc xây dựng thực hiện mô hình “Chính quyền, công sở thân thiện và trách nhiệm” dựa trên các nội dung (tiêu chí) sau:

1.1. Đổi mới tư duy từ “chính quyền quản lý” sang tư duy “chính quyền phục vụ”, với trọng tâm xây dựng hình ảnh cán bộ, công chức, viên chức “chuyên nghiệp, trách nhiệm và thân thiện”. Theo đó 100% cán bộ, công chức, viên chức trong ngành phải quán triệt sâu sắc các nguyên tắc trong giải quyết công việc cho người dân và doanh nghiệp “biết lắng nghe, biết xin lỗi và phải biết cảm ơn”, “rõ quy trình, rõ trách nhiệm và rõ hiệu quả”, “không chậm trễ trong giải quyết hồ sơ, công việc; không sáu nhiễu, gây phiền hà cho người dân và doanh nghiệp; không để người dân và doanh nghiệp đi lại nhiều lần để bổ sung tài liệu, hồ sơ”.

1.2. Thực hiện tốt công tác cải cách hành chính mà trọng tâm là nội dung cải cách thủ tục hành chính

- Việc phân công công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công của tỉnh, công chức phụ trách công tác tiếp công dân, phải am hiểu về chuyên môn, nghiệp vụ, đồng thời phải có thái độ nhã nhặn, lịch sự, chân thành, lắng nghe.

- Cải tiến và thực hiện tốt nội dung cải cách thủ tục hành chính; rút ngắn thời gian xử lý, giải quyết kịp thời các công việc hành chính của nhân dân, tổ chức, doanh nghiệp và cá nhân.

- Nhân dân, tổ chức, doanh nghiệp và cá nhân khi đến giải quyết công việc hành chính tại Sở Lao động – Thương binh và Xã hội sẽ nhận được kết quả đúng hoặc sớm hơn so với thời gian quy định.

- Thực hiện niêm yết công khai, minh bạch các quy định về thủ tục hành chính, phí, lệ phí đối với các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Lao động – Thương binh và Xã hội.

- Thường xuyên rà soát, đề nghị công bố bãi bỏ, công bố mới hoặc sửa đổi bổ sung thủ tục hành chính theo các quyết định công bố của Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội.

- Bố trí bàn, ghế làm việc phù hợp, chỗ ngồi thông thoáng, mát mẻ, thể hiện sự thân thiện, gần gũi trong tiếp công dân; đáp ứng kịp thời các yêu cầu phục vụ công tác tiếp công dân.

1.3. Thực hiện các nội dung của Nghị định 04/2015/NĐ-CP ngày 09/5/2015 của Chính phủ, về thực hiện dân chủ trong hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập

- Lãnh đạo sở quan tâm lắng nghe, chia sẻ các vấn đề bức xúc, nguyện vọng và giải trình kịp thời vướng mắc của nhân dân, tổ chức, doanh nghiệp và cá nhân đối với việc xử lý, giải quyết công việc hành chính thuộc lĩnh vực lao động – người có công và xã hội.

- Nhân dân, tổ chức, doanh nghiệp và cá nhân được tham gia vào quá trình xây dựng chính quyền, công sở như: phản ánh, góp ý, xây dựng, phê bình hoặc đề nghị biểu dương phong cách, lề lối làm việc của đội ngũ công chức, viên chức Sở Lao động – Thương binh và Xã hội.

- Thực hiện công khai số điện thoại đường dây nóng, số điện thoại của lãnh đạo đơn vị tại nơi tiếp công dân; bố trí thùng thư góp ý đúng quy định, đảm bảo dễ quan sát và thuận tiện trong góp ý của nhân dân, tổ chức, doanh nghiệp và cá nhân.

- Xây dựng phương pháp cụ thể nhằm thực hiện tốt nội dung giám sát, kiểm tra theo Nghị định 04/2015/NĐ-CP ngày 09/01/2015 của Chính phủ.

1.4. Về giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân

- Thực hiện việc giải quyết các đơn thư khiếu nại, tố cáo, các kiến nghị của nhân dân, tổ chức, doanh nghiệp và cá nhân có liên quan đến lĩnh vực lao động – người có công và xã hội, đảm bảo nhanh chóng, kịp thời, đúng quy định.

- Nơi tiếp công dân được bố trí bàn, ghế làm việc phù hợp, chỗ ngồi thông thoáng, mát mẻ, thể hiện sự thân thiện, gần gũi; đáp ứng kịp thời các yêu cầu phục vụ công tác tiếp dân.

1.5. Thực hiện tốt phương châm “nụ cười công sở” và các quy định về văn hóa công sở, quy tắc ứng xử

- Tổ chức thực hiện tốt phương châm “nụ cười công sở” và các quy định về văn hóa công sở, quy tắc ứng xử; có thái độ tôn trọng nhân dân, phong cách làm việc dân chủ, gần gũi, nhã nhặn, lịch sự, khi tiếp xúc với nhân dân, tổ chức, doanh nghiệp và cá nhân.

- Thực hiện hình thức “thư xin lỗi” đối với nhân dân, tổ chức, doanh nghiệp và cá nhân khi giải quyết không đúng hạn, không giải quyết kịp thời công việc hành chính của nhân dân, tổ chức, doanh nghiệp và cá nhân.

- Định kỳ hoặc đột xuất, tổ chức đối thoại với người dân và doanh nghiệp để lắng nghe tâm tư tình cảm, giải quyết các phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp.

- Thực hiện tốt các quy định về văn hóa công sở theo Quyết định 129/2007/QĐ-TTg ngày 02/8/2007 của Thủ tướng Chính phủ; Chỉ thị số 26/CT-TTg ngày 05/9/2019 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường kỷ luật, kỷ cương trong các

cơ quan hành chính các cấp; Quyết định 03/2007/QĐ-BNV ngày 26/02/2007 của Bộ Nội vụ ban hành quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức làm việc trong bộ máy chính quyền địa phương; Chỉ thị số 10-CT/TU ngày 15/6/2016 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy, về việc không được uống rượu, bia trong giờ làm việc và việc chấp hành giờ giấc hành chính, kỷ luật phát ngôn của cán bộ Đảng viên.v.v....

2. Thời gian thực hiện mô hình “chính quyền, công sở thân thiện và trách nhiệm”:

Mô hình được xây dựng thực hiện trong năm 2020 và những năm tiếp theo

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN:

1. Văn phòng Sở:

- Tham mưu Ban Giám đốc xây dựng mô hình “chính quyền, công sở thân thiện và trách nhiệm”, triển khai thực hiện trong toàn ngành.

- Thiết kế phiếu lấy ý kiến nhận xét của nhân dân, tổ chức, doanh nghiệp và cá nhân khi đến liên hệ giải quyết công việc hành chính theo yêu cầu.

- Hàng năm tổ chức sơ kết, rút kinh nghiệm để sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện mô hình, triển khai thực hiện trong các năm tiếp theo.

2. Các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc:

- Lãnh đạo các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc có trách nhiệm triển khai, quán triệt nội dung kế hoạch này cho cán bộ, công chức, viên chức của đơn vị nắm để thực hiện.

- Phối hợp Văn phòng Sở xây dựng quy trình, cách thức, nội dung triển khai thực hiện mô hình, đảm bảo phù hợp với điều kiện của đơn vị và đạt kết quả tốt nhất, góp phần làm nên thành công của mô hình.

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc kịp thời báo cáo Ban Giám đốc để có chỉ đạo, điều chỉnh hợp lý./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ;
- BGĐ Sở;
- Các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc;
- Lưu: VP

GIÁM ĐỐC



Nguyễn Văn Út