

Số: 697/KH-SGTVT

Bình Dương, ngày 07 tháng 3 năm 2023

## KẾ HOẠCH

### Triển khai xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện, Công sở thân thiện” của Sở Giao thông vận tải năm 2023

Tiếp tục thực hiện Công văn số 3085/UBND-VX ngày 25/8/2016 của UBND tỉnh về triển khai công tác dân vận của chính quyền và xây dựng mô hình Chính quyền thân thiện, Công sở thân thiện theo Kế hoạch 4760/KH-UBND ngày 30/12/2015 của UBND tỉnh,

Sở Giao thông vận tải triển khai kế hoạch xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện, Công sở thân thiện” Sở Giao thông vận tải năm 2023, nội dung cụ thể như sau:

## I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

### 1. Mục đích

- Tiếp tục tạo sự chuyển biến tích cực, trách nhiệm trong nhận thức, trên cơ sở quán triệt các quan điểm, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, tư tưởng Hồ Chí Minh về công tác dân vận của chính quyền trong tình hình mới; là cơ sở, tiêu chí để đánh giá, phân loại thi đua, khen thưởng đối với tập thể, cá nhân trong Sở Giao thông vận tải;

- Tiếp tục xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thân thiện, gần gũi, vì nhân dân phục vụ, góp phần quan trọng trong xây dựng nền hành chính phục vụ nhân dân, trên tinh thần “Trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân” theo tư tưởng, tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh; Đổi mới mạnh mẽ lề lối làm việc của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tại cơ quan, đơn vị; từng bước chuyển Chính quyền quản lý sang Chính quyền phục vụ thân thiện, trọng dân, gần dân; xây dựng hình ảnh chính quyền thân thiện trong nhận thức của người dân; tạo dựng môi trường lành mạnh trong việc phục vụ người dân và doanh nghiệp.

### 2. Yêu cầu

- Việc thực hiện các nội dung của công tác dân vận chính quyền trong năm 2023 phải đảm bảo đúng quy định, đúng thực chất; đáp ứng yêu cầu biết nghe dân nói, biết nói dân hiểu, biết làm dân tin, biết xin lỗi và biết cảm ơn; đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thực sự thấu hiểu và chia sẻ các vướng mắc, bức xúc của nhân dân, doanh nghiệp, tổ chức và cá



nhân; phải có thái độ tôn trọng khi xem xét, giải quyết công việc hành chính; phải thể hiện văn minh, văn hóa trong giao tiếp ứng xử và tạo được hình ảnh thân thiện, gần gũi trong nhìn nhận, đánh giá của nhân dân, tổ chức và cá nhân khi đến liên hệ;

- Công tác dân vận của chính quyền nói chung, xây dựng chính quyền, công sở thân thiện phải đảm bảo sự hài lòng của nhân dân, doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân khi đến làm thủ tục hành chính;

- Quyền làm chủ của nhân dân, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong các tổ chức, doanh nghiệp phải được đảm bảo, tôn trọng và phát huy; đảm bảo tính công khai, minh bạch trong xử lý, giải quyết các vướng mắc, khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật.

## **II. CÁC NỘI DUNG THỰC HIỆN**

### **1. Tuyên truyền, phổ biến, giáo dục nâng cao nhận thức về công tác dân vận của chính quyền, về xây dựng mô hình chính quyền thân thiện, công sở thân thiện**

- Tiếp tục tổ chức tuyên truyền, phổ biến, giáo dục nâng cao nhận thức cán bộ, đảng viên, công chức, viên chức và người lao động làm việc trong cơ quan, đơn vị về vai trò, ý nghĩa, tầm quan trọng và các phương thức, kỹ năng thực hiện công tác dân vận của chính quyền, từng bước đáp ứng yêu cầu xây dựng cơ quan, công sở thân thiện, gần gũi trong giải quyết hành chính cho nhân dân, doanh nghiệp, tổ chức và cá nhân; xây dựng thái độ, phong cách làm việc ngày càng tốt hơn;

- Tiếp tục tổ chức tuyên truyền, quán triệt hiệu quả các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn của Trung ương và của tỉnh về dân vận chính quyền và xây dựng mô hình chính quyền thân thiện, công sở thân thiện.

### **2. Tiếp tục thực hiện cải cách hành chính**

- Tiếp tục tập trung cải cách hành chính, hiện đại hóa quy trình xử lý giải quyết thủ tục hành chính;

- Tiếp tục thực hiện sửa đổi, bổ sung quy chế hoạt động; công khai minh bạch các thủ tục hành chính và quy trình giải quyết thủ tục hành chính công khai phí và lệ phí; công khai phương thức, cách thức giải quyết các công việc và các vấn đề có liên quan đến thủ tục hành chính đối với các cá nhân và tổ chức;

- Thực hiện đẩy mạnh hiện đại hóa nền hành chính và kết hợp thực hiện các nội dung xây dựng mô hình với thực hiện tiêu chuẩn ISO 9001:2015 và các hướng dẫn nâng cao chỉ số cải cách hành chính do Chính phủ ban hành



đáp ứng yêu cầu nâng cao chất lượng phục vụ nhân dân, được nhân dân đồng tình, ủng hộ, đánh giá cao;

- Rà soát, đẩy mạnh việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 trên Cổng dịch vụ công Quốc gia.

### **3. Thực hiện tiếp công dân, đối thoại và giải quyết khiếu nại tố cáo**

- Đề ra các giải pháp thiết thực, hiệu quả trong tổ chức tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân theo quy định của pháp luật; xây dựng quy chế đối thoại giữa chính quyền và nhân dân phù hợp tình hình thực tế;

- Xây dựng phương pháp, cách thức tuyên truyền, giải thích tốt nhất, hiệu quả nhất về các chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước để nhân dân, tổ chức và cá nhân hiểu, thực hiện đúng; biết lắng nghe và phản hồi các ý kiến góp ý của nhân dân, doanh nghiệp, tổ chức và cá nhân.

### **4. Cũng cố tổ chức bộ máy chính quyền, cơ quan nhà nước và nâng cao chất lượng hoạt động của cán bộ, công chức, viên chức**

- Tiếp tục đẩy mạnh công tác đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng thực hiện dân vận chính quyền; nâng cao trình độ, chất lượng, hiệu quả công tác lãnh đạo, xử lý, tham mưu giải quyết thực hiện tốt nhiệm vụ chính trị của cơ quan, đơn vị nhằm xây dựng chính quyền thân thiện, tin cậy và đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động vì nhân dân phục vụ;

- Tiếp tục nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động, đặc biệt đẩy mạnh công tác đào tạo, tập huấn kỹ năng giao tiếp ứng xử với nhân dân; sắp xếp, bố trí nơi làm việc phù hợp, đảm bảo tính chất thân thiện, gần gũi khi giải quyết nhu cầu hành chính của nhân dân.

### **5. Xây dựng các thiết chế thực hiện công tác dân vận của chính quyền**

- Tất cả các phòng, đơn vị thuộc Sở đều xây dựng khẩu hiệu quyết tâm thực hiện tốt **5 biết**:

1. Biết nghe dân nói,

2. Biết nói dân hiểu,

3. Biết làm dân tin,

4. Biết xin lỗi,

5. Biết cảm ơn.

và **3 thể hiện**:

1. **Tôn trọng**: Trong quan hệ giao tiếp;



2. **Văn minh:** Lịch sự, văn hóa trong giao tiếp, giải quyết công việc;
3. **Gần gũi:** Trong quan hệ, giải quyết công việc nhanh chóng, không quan cách, trịch thượng, khó chịu;

- Tiếp tục thực hiện Thư xin lỗi, Thư cảm ơn đối với các tổ chức, cá nhân khi giải quyết công việc hành chính không đúng hẹn, không giải quyết kịp thời công việc hành chính của nhân dân, tổ chức và cá nhân đến liên hệ... theo hướng dẫn;

- Thực hiện công khai với dân về chức năng, nhiệm vụ, trách nhiệm của cán bộ giải quyết công việc trực tiếp cho nhân dân; thực hiện công khai số điện thoại của lãnh đạo cơ quan, đơn vị hoặc đường dây nóng tại nơi tiếp công dân, tổ chức, doanh nghiệp;

- Tiếp tục xây dựng phiếu khảo sát ý kiến nhân dân đánh giá, nhận xét đối với cách thức giải quyết công việc hành chính; phong cách làm việc của cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan, đơn vị;

- Xây dựng môi trường làm việc xanh- sạch- đẹp, trong lành, thân thiện; sắp xếp, bố trí bàn hướng dẫn thực hiện các quy trình, thủ tục hành chính phù hợp với tình hình thực tế, Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả một cách phù hợp nhằm tạo sự thân thiện, gần gũi, thông thoáng; không có sự ngăn cách giữa cán bộ, công chức và nhân dân và tạo điều kiện thuận lợi cho người khuyết tật khi đến giải quyết công việc hành chính tại công sở.

#### **6. Thực hiện văn minh, văn hoá công sở và Quy tắc ứng xử**

- Tiếp tục tổ chức thực hiện tốt việc học tập và làm theo tấm gương, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh theo chủ đề năm 2023;

- Tiếp tục xây dựng, thực hiện các giải pháp, biện pháp nâng cao chất lượng văn hóa công sở;

- Tiếp tục tăng cường đạo đức công vụ, nâng cao tinh thần trách nhiệm, ý thức phục vụ nhân dân cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; thực hiện tốt công tác đào tạo, tập huấn kỹ năng giao tiếp ứng xử với nhân dân;

- Tiếp tục bố trí thùng thư góp ý tại trụ sở làm việc của cơ quan, đơn vị phải đảm bảo dễ quan sát và thuận tiện trong việc góp ý của cá nhân, tổ chức.

#### **7. Phát động phong trào thi đua dân vận khéo; gắn thực hiện văn hóa công sở, quy tắc ứng xử với học tập và làm theo tấm gương đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh**

Sở Giao thông vận tải tổ chức phát động phong trào thi đua Dân vận khéo, thực hiện văn minh, văn hóa công sở và quy tắc ứng xử là một trong những nội dung chủ yếu để xây dựng chính quyền, công sở thân thiện gắn với học tập làm theo tư tưởng và tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh theo chủ đề năm 2023 là cơ sở để xem xét, đánh giá phong cách, tác phong, thái độ ứng



xử, giao tiếp của cán bộ, công chức đối với nhân dân, doanh nghiệp khi đến giao dịch hành chính tại công sở; các địa phương, đơn vị cần thực hiện một số công việc như: xây dựng các bảng thể hiện phương châm hành động, chấn chỉnh lề lối, phong cách làm việc theo hướng “*Trọng dân, gần dân, học dân, hiểu dân và có trách nhiệm với dân*”.

#### **8. Xây dựng và thực hiện quy chế dân chủ cơ sở:**

- Tiếp tục tổ chức triển khai thực hiện tốt các nội dung dân chủ cơ sở theo Nghị định số 04/2015/NĐ-CP của Chính Phủ (chú trọng thực hiện các nội dung tại Chương III Nghị định 04/2015/NĐ-CP); Công văn số 1666/SNV-XDCQ-CCHC-CTTN ngày 01/12/2020 của Sở Nội vụ về việc tổ chức thực hiện dân chủ và Hội nghị cán bộ, công chức, viên chức theo Nghị định số 04/2015/NĐ-CP của Chính phủ;

- Tiếp tục nâng cao chất lượng hoạt động của Ban Thanh tra nhân dân;
- Tiếp tục phối hợp tốt giữa Thủ trưởng cơ quan, đơn vị và công đoàn cơ sở trong xây dựng, chọn lựa giải pháp phù hợp, đáp ứng yêu cầu xây dựng công sở thân thiện theo kế hoạch và chỉ đạo của UBND tỉnh.

### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

- Việc xây dựng mô hình “*Chính quyền thân thiện, Công sở thân thiện*” trước hết là trách nhiệm của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị và toàn thể cán bộ, công chức, viên chức và người lao động làm việc trong ngành Giao thông vận tải;

- Các phòng, đơn vị xem đây là cơ sở xem xét thi đua khen thưởng đối với các cá nhân và tập thể trong thực thi nhiệm vụ được giao; xác định nội dung này là một trong các tiêu chuẩn xem xét thi đua, khen thưởng;

- Triển khai xây dựng mô hình công sở thân thiện vì nhân dân phục vụ tại Trung tâm hành chính tỉnh; tập trung xây dựng Bộ phận một cửa của Sở Giao thông vận tải.


- Các phòng, đơn vị và toàn thể cán bộ, công chức, viên chức và người lao động xác định việc xây dựng mô hình “*Chính quyền thân thiện, Công sở thân thiện*” là một trong các tiêu chí để phân loại, đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ chính trị của cơ quan, đơn vị;

- Gắn việc xây dựng mô hình nói trên với việc học tập và làm theo tấm gương tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh theo chủ đề năm 2023 là cơ sở để đánh giá phong cách, tác phong, thái độ ứng xử, giao tiếp của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động đối với nhân dân, doanh nghiệp khi đến giao dịch hành chính tại công sở;

- Các phòng, đơn vị có trách nhiệm gửi báo cáo kết quả tình hình triển khai thực hiện Kế hoạch để Văn phòng tổng hợp và báo cáo Sở Nội vụ trước 30/11/2023;

Trên đây là Kế hoạch triển khai xây dựng mô hình “*Chính quyền thân thiện, Công sở thân thiện*” của Sở Giao thông vận tải năm 2023./.

**Nơi nhận:**

- Sở Nội vụ (để báo cáo);
- Ban Giám đốc;
- Website Sở ;
- Lưu: VT. 

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**



**Nguyễn Hữu Tuấn**