

Số: /BC-UBND

Việt Yên, ngày tháng 4 năm 2024

**BÁO CÁO**  
**Kết quả xây dựng Chính quyền thân thiện các xã, phường**  
**Quý I năm 2024 thị xã Việt Yên**

Thực hiện Kế hoạch xây dựng chính quyền thân thiện cấp xã năm 2024; Chủ tịch UBND thị xã báo cáo kết quả triển khai xây dựng xã, phường đạt chuẩn chính quyền thân thiện trên địa bàn thị xã Việt Yên quý I năm 2024, cụ thể như sau:

**I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, HƯỚNG DẪN TRIỂN KHAI THỰC HIỆN XÂY DỰNG MÔ HÌNH**

**1. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo triển khai**

*1.1. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo*

Thực hiện Chương trình công tác của Ban Chỉ đạo tỉnh về thực hiện QCDC ở cơ sở; Chương trình công tác của Ban Thường vụ Thị ủy; Kế hoạch số 152-KH/BCSD-BDVTU ngày 18/4/2023 của Ban Dân vận Tỉnh ủy và Ban cán sự Đảng UBND tỉnh về triển khai xây dựng “chính quyền thân thiện” xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh giai đoạn 2023-2025; Ban Chỉ đạo xây dựng chính quyền thân thiện cấp xã đã xây dựng chương trình công tác năm 2024;

Thị ủy Việt Yên kiện toàn Ban Chỉ đạo xây dựng “Chính quyền thân thiện” cấp xã trên địa bàn thị xã Việt Yên<sup>1</sup> gồm 17 thành viên, do đồng chí Phó Bí thư Thường trực Thị ủy, Chủ tịch HĐND thị xã làm Trưởng ban.

Thực hiện Công văn số 2858-CV/TU ngày 07/02/2024 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về nâng cao chất lượng chính quyền thân thiện xã, phường; Thị ủy ban hành Công văn số 3516/CV/TU ngày 28/02/2024 về việc nâng cao chất lượng chính quyền thân thiện xã, phường trên địa bàn thị xã; Công văn số 7-CV/BCĐ ngày 06/3/2024 của Ban Chỉ đạo xây dựng chính quyền thân thiện cấp xã về quán triệt, triển khai và tổ chức thực hiện Công văn số 3516-CV/TU ngày 28/02/2024 của Ban Thường vụ Thị ủy về việc nâng cao chất lượng chính quyền thân thiện xã, phường trên địa bàn thị xã; Chủ tịch UBND thị xã đã ban hành Công văn số 898/UBND-NV ngày 20/3/2024 về triển khai nhiệm vụ xây dựng chính quyền thân thiện năm 2024; Kế hoạch số 127/KH-UBND ngày 29/3/2024 về Khắc phục tồn tại, hạn chế tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã; nâng cao chất lượng chính quyền thân thiện xã, phường năm 2024. Theo đó đã yêu cầu 9 xã, phường gồm: Quang Châu, Hồng Thái, Nghĩa Trung, Quảng

<sup>1</sup> Quyết định số 840-QĐ/TU ngày 16/02/2024 về Kiện toàn Ban Chỉ đạo xây dựng “Chính quyền thân thiện” cấp xã trên địa bàn thị xã Việt Yên.

Minh, Tăng Tiến, Thượng Lan, Tiên Sơn, Trung Sơn và Tự Lan đã được Chủ tịch UBND tỉnh công nhận xã, phường, thị trấn đạt chuẩn chính quyền thân thiện năm 2023 tổ chức công bố và gắn sao (mức sao đạt được) ở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả<sup>2</sup>. Tiếp tục thực hiện đăng ký nâng mức sao chính quyền thân thiện trong năm 2024. Các xã, phường còn lại thực hiện đăng ký công nhận đơn vị đạt chuẩn chính quyền thân thiện trong năm 2024 theo Bộ tiêu chí và thang điểm do Chủ tịch UBND tỉnh ban hành.

### 1.2. Công tác tuyên truyền, quán triệt

Xác định xây dựng “Chính quyền thân thiện” là một trong những nhiệm vụ trọng tâm của địa phương. UBND thị xã đã hướng dẫn UBND các xã, phường quán triệt đến cán bộ, đảng viên, đoàn viên, hội viên và các tầng lớp Nhân dân về các nội dung xây dựng “Chính quyền thân thiện”, các văn bản chỉ đạo về chính quyền thân thiện, quy chế dân chủ ở cơ sở...; chỉ đạo đẩy mạnh công tác CCHC, nâng cao chất lượng hiệu quả hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; thường xuyên quan tâm cử CBCCC tham gia đầy đủ các lớp tập huấn, bồi dưỡng về chuyên môn, nghiệp vụ; năng lực, trình độ chuyên môn của đội ngũ cán bộ, công chức ngày càng được nâng cao, đáp ứng yêu cầu, nhiệm vụ.

Tổ chức khảo sát, lấy ý kiến của cán bộ, công chức về việc thực hiện quy chế dân chủ tại cơ quan Đảng ủy, Ủy ban nhân dân, Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội xã, phường theo Kế hoạch số 5-KH/BCĐQCDC ngày 27/3/2024 của BCĐ thực hiện Dân chủ ở cơ sở: Thông qua hệ thống tổ chức công đoàn các cấp, hỗ trợ, hướng dẫn cán bộ, công chức, người lao động trong cơ quan Đảng ủy, Ủy ban nhân dân, Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội xã, phường, truy cập mã QR code và trả lời các câu hỏi trong phiếu khảo sát. Qua tổng hợp, thị xã Việt Yên có 1596 phiếu khảo sát (có số phiếu tham gia nhiều nhất so với 10 huyện, thành phố), đa số cán bộ, công chức tham gia khảo sát bày tỏ sự đồng tình với nội dung và phương pháp triển khai của Ban Chỉ đạo thực hiện QCDC tỉnh, lựa chọn phương án trả lời khảo sát với tinh thần trách nhiệm, thẳng thắn, khách quan.

Trong thực thi nhiệm vụ, công vụ cán bộ, công chức tại cơ sở luôn thực hiện nghiêm túc Quy chế văn hóa công sở, kỷ luật, kỷ cương hành chính; đặc biệt thực hiện tốt các khẩu hiệu hành động “Chuyên nghiệp hơn - Thân thiện hơn - Hiệu quả hơn”, 4 xin", "4 luôn" và "5 không"; phương châm “*Chưa hết việc, chưa hết giờ*”, “*Nụ cười công chức*” hướng đến sự hài lòng của người dân đối với đội ngũ cán bộ, công chức.

### 2. Công tác đầu tư, bố trí kinh phí xây dựng chính quyền thân thiện

UBND thị xã đã quan tâm xây dựng Đề án đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị cho bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã với kinh phí là 17 tỷ đồng để xây dựng, sửa chữa, nâng cấp bổ sung trang thiết bị cho bộ phận một cửa cấp huyện và cấp xã, xây dựng Bộ phận Một cửa xã, phường khang trang, hiện đại, tiện ích. Có 3 đơn vị xây mới Bộ phận một cửa cấp xã, bố trí phòng lãnh đạo UBND xã,

---

<sup>2</sup> Đến nay đã có 7/9 xã, phường đã gắn sao tại Bộ phận Một cửa của đơn vị. Còn 2 phường chưa gắn sao: Tự Lan, Tăng Tiến.

phường liền kề, gồm: Hương Mai, Minh Đức, Vân Trung; 5 đơn vị cải tạo, sửa chữa nâng cấp Bộ phận một cửa, bố trí phòng lãnh đạo UBND xã, phường liền kề (Tự Lạn, Việt Tiến, Quảng Minh, Nghĩa Trung, Nénh); 17/17 UBND, công an xã, phường được bố trí trang thiết bị hiện đại nhằm xây dựng chính quyền thân thiện, vì nhân dân phục vụ; bình quân mỗi xã, phường được bố trí: 01 máy lấy số tự động, 03 bàn làm việc để người dân kê khai, 6 ghế ngồi cho công chức và lãnh đạo, 20 ghế ngồi cho công dân, 03 tủ sắt đựng tài liệu, 05 máy tính xách tay cho công chức và lãnh đạo làm việc tại Bộ phận Một cửa, 01 máy tính để bàn để công dân tra cứu, 04 máy in, 03 máy scan, 01 máy phô tô, 04 thiết bị điện tử đánh giá kết quả giải quyết TTHC; 02 màn hình ti vi kết nối Camera, 01 cây lọc nước phục vụ cho công dân...

## **II. KẾT QUẢ TRIỂN KHAI THỰC HIỆN CÁC TIÊU CHÍ XÂY DỰNG CHÍNH QUYỀN THÂN THIỆN**

### **1. Hoạt động của chính quyền thân thiện**

#### **1.1. Hoạt động công khai, minh bạch:**

UBND các xã, phường đã triển khai thực hiện nghiêm yết công khai, minh bạch 100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền đảm bảo kịp thời, chính xác, rõ ràng, đầy đủ, dễ sử dụng, trong đó tạo thuận lợi tối đa cho tổ chức, cá nhân tiếp cận, tìm hiểu và thực hiện thủ tục hành chính, bảo đảm quyền, lợi ích hợp pháp của người dân, doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục hành chính, nhất là tạo điều kiện để tổ chức, cá nhân thực hiện quyền giám sát quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính cơ quan hành chính nhà nước.

Các đơn vị đã triển khai nhiều giải pháp linh hoạt, ứng dụng công nghệ thông tin gắn với chuyển đổi số trong xây dựng chính quyền điện tử, bảo đảm phục vụ việc trao đổi thông tin trong chỉ đạo điều hành và hoạt động hệ thống "một cửa" điện tử; hoàn thiện hệ thống quét mã QR code tra cứu thủ tục hành chính tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giúp người dân dễ dàng tra cứu thủ tục hành chính; duy trì tốt hệ thống tin nhắn trả kết quả cho tổ chức, công dân.

Lắp đặt hòm thư góp ý, hòm thư tố giác tội phạm đặt tại trụ sở UBND cấp xã. Các đơn vị đã thực hiện nghiêm yết số điện thoại, lịch trực của công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; số điện thoại của lãnh đạo UBND xã, phường để cá nhân, tổ chức kịp thời phản ánh. 17/17 xã, phường được lắp đặt bộ phát Wifi miễn phí; hệ thống camera giám sát cán bộ, công chức làm việc trực tiếp với người dân tại Bộ phận một cửa; đẩy mạnh thanh toán không dùng tiền mặt trong thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa các cấp.

Duy trì có hiệu quả hệ thống truyền thanh thông minh của thị xã triển khai chuyên mục “Cải cách hành chính - Chuyển đổi số” gắn với mô hình “Chính quyền thân thiện” phát 01 lần/tuần đảm bảo truyền tải, bao phủ thông tin tới toàn thể nhân dân. Quý I năm 2024, Phòng Văn hóa và Thông tin thị xã phối hợp với Trung tâm Văn hóa - Thông tin, thể thao thị xã thực hiện biên tập 158 tin bài trên Cổng thông tin điện tử thị xã chủ yếu đăng tải các văn bản chỉ đạo, điều hành, tuyên truyền phổ biến giáo dục pháp luật; các thông tin về các lĩnh vực chính trị, kinh tế, văn hóa - xã hội; việc thực hiện cơ chế một cửa, thông tin hỗ

trợ pháp lý cho doanh nghiệp, DVC trực tuyến, đăng tải dịch vụ công trực tuyến một phần và toàn trình; tra cứu TTHC; Tuyên truyền hướng dẫn người dân thực hiện thủ tục hành chính qua cổng dịch vụ công.<sup>3</sup>

Giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND các xã, phường tiếp tục được thực hiện nghiêm túc; chất lượng giải quyết TTHC được nâng lên, trong quý I, Bộ phận Một cửa cấp xã nhận 5007 hồ sơ; trong đó, đã giải quyết: 4713 (đã giải quyết trước và đúng hạn: 4554 hồ sơ đạt 96,6%, quá hạn 159 hồ sơ chiếm tỷ lệ 3,4%), hồ sơ đang giải quyết là 292 hồ sơ, đang quá hạn 157 hồ sơ.

100% bộ phận một cửa từ thị xã đến xã, phường bố trí cán bộ hướng dẫn tổ chức, công dân đăng ký và nộp hồ sơ trực tuyến để nâng cao tỷ lệ tiếp nhận và giải quyết hồ sơ trên Cổng DVC trực tuyến. Quý I năm 2024 có 7.910 hồ sơ giải quyết qua dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần (trong đó cấp *huyện*: 3.174 hồ sơ; cấp *xã*: 4.736 hồ sơ), đạt tỷ lệ 99,9%; Chính quyền cơ sở luôn tổ chức sắp xếp, bố trí nhân lực, đảm bảo có người thay thế khi có công chức nghỉ hoặc đi học để tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân, không để tình trạng quá tải, thiếu nhân lực, gây khó khăn cho tổ chức, cá nhân trong thực hiện TTHC, nhất là khi triển khai thực hiện số hóa hồ sơ và kết quả giải quyết TTHC; chỉ đạo công chức trực tại “Một cửa” thường xuyên nghiên cứu, nâng cao năng lực chuyên môn nghiệp vụ, tăng cường trách nhiệm trong thực thi công vụ và thực hiện nghiêm các quy định về giải quyết TTHC, thực hiện nghiêm nội quy, Quy chế hoạt động của Bộ phận “tiếp nhận và trả kết quả”.

Chỉ đạo thực hiện nghiêm việc số hóa hồ sơ và tái sử dụng kết quả số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa thị xã và các xã, phường. Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC quý I đạt 100%.

## 1.2. “Mềm hóa” hoạt động của chính quyền:

UBND các xã, phường đã in đầy đủ các mẫu thư chúc mừng, cảm ơn, xin lỗi, chia buồn; đồng thời đẩy mạnh tổ chức các hoạt động thăm hỏi, chúc mừng, động viên nhân dân, tổ chức, cá nhân trên địa bàn như: Tổ chức Lễ trao Giấy chứng nhận kết hôn công nhận vợ chồng cho các cặp đôi tại trụ sở UBND; tổ chức các đoàn đến thăm hỏi, phúng viếng hoặc gửi thư chia buồn đến gia đình công dân có người thân qua đời kèm theo Quy định về thực hiện nếp sống văn minh trong việc tang. Gửi thư xin lỗi với Nhân dân, tổ chức, cá nhân về giải quyết công việc còn chậm, không đúng hẹn, tuyệt đối không để bức xúc trong nhân dân.

Các ngày lễ lớn, Chủ tịch UBND xã, phường đã soạn thảo nội dung và trực tiếp chúc mừng toàn thể Nhân dân qua hệ thống thông tin truyền thanh của xã, phường và các trang mạng xã hội của UBND xã, phường. Tổ chức gặp gỡ, tiếp xúc với các tổ chức, cá nhân có nhiều hoạt động ủng hộ địa phương, những người có uy tín đang sinh sống tại địa phương. Gửi thư cảm ơn tổ chức, cá nhân có những đóng góp bằng sức lực, trí tuệ, vật chất góp phần xây dựng đảng, xây

<sup>3</sup><http://www.dichvucong.gov.vn>, <http://www.dichvucong.bocongan.gov.vn>, <http://www.dichvucong.bacgiang.gov.vn>

dựng chính quyền và cộng đồng dân cư...; Việc gửi thư chúc mừng, thư cảm ơn, thư chia buồn có ý nghĩa quan trọng, phản ánh những chuyển biến tích cực trong nhận thức cũng như đổi mới trong văn hóa ứng xử của cán bộ, công chức chính quyền cơ sở với người dân. Qua đây, góp phần củng cố niềm tin của dân vào đảng, chính quyền tạo nét đẹp trong thực hiện ‘Chính quyền thân thiện’.

## **2. Xây dựng môi trường công sở văn minh, thân thiện**

2.1. Đầu tư kinh phí xây dựng cơ sở vật chất, mua sắm trang thiết bị phục vụ hoạt động của bộ phận Một cửa

Xây dựng lắp đặt mới, thay thế các khẩu hiệu, pa nô tuyên truyền trực quan nổi bật về công tác xây dựng mô hình chính quyền thân thiện tại trụ sở UBND. Rà soát, lắp đặt, thay thế 38 các bảng, biểu, khẩu hiệu niêm yết công khai tại bộ phận “Tiếp nhận và trả kết quả”, trụ sở UBND các xã, phường cho phù hợp và đúng tiêu chuẩn. In đầy đủ các mẫu thư: chúc mừng, chia buồn, cảm ơn, xin lỗi theo hướng dẫn của cấp trên.

Bố trí phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại vị trí thuận lợi; bố trí trang thiết bị máy tính, máy in, máy scan, hệ thống điện, quạt, điều hòa, bàn ghế chờ, nước uống, camera giám sát...để phục vụ việc giải quyết các thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp nhanh chóng, thuận tiện.

2.2. Xây dựng cảnh quan môi trường làm việc trong lành, thân thiện, xanh - sạch - đẹp

17/17 xã, phường đã tổ chức, sắp xếp, chỉnh trang, bài trí bàn ghế, cây xanh xung quanh khuôn viên UBND xã, phường tạo ấn tượng tốt đối với công dân khi đến liên hệ, giao dịch.

## **3. Cán bộ của chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ**

### **3.1. Đội ngũ cán bộ, công chức thân thiện và có trách nhiệm với Nhân dân**

Về cơ bản đội ngũ cán bộ, công chức xã, phường thực hiện nghiêm túc các quy định về đạo đức công vụ, lễ lối, tác phong công tác trong giao tiếp, ứng xử và giải quyết công việc với nhân dân. Thực hiện tốt "nụ cười công sở", tiếp đón niềm nở, giải thích, hướng dẫn tận tình cho nhân dân và tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính. Tiếp tục triển khai thực hiện nghiêm túc khẩu hiệu hành động “Chuyên nghiệp hơn - Thân thiện hơn - Hiệu quả hơn”; "4 xin", "4 luôn" và "5 không" trong thực thi nhiệm vụ công vụ.

Xây dựng phong cách “trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân”, hướng đến sự hài lòng của người dân đối với đội ngũ cán bộ, công chức. Triển khai tới cán bộ, công chức, người lao động thực hiện nghiêm túc các nội dung, tinh thần chỉ đạo của Tỉnh ủy tại Công văn số 924-CV/TU ngày 21/12/2021, Công văn số 6896/UBND-NC ngày 29/12/2021 của Chủ tịch UBND tỉnh và các văn bản chỉ đạo của Thị ủy, UBND, Chủ tịch UBND thị xã về nâng cao chất lượng, hiệu quả thực thi công vụ của đội ngũ cán bộ công chức trong phục vụ người dân và doanh nghiệp.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> UBND thị xã đã thành lập tổ kiểm tra công vụ do đồng chí Phó Chủ tịch thường trực UBND thị xã làm tổ trưởng; quý I năm 2024, Tổ kiểm tra công vụ đã tiến hành kiểm tra đột xuất 18 lượt cơ quan, đơn vị (15 đơn vị hành chính cấp xã, 3 cơ quan chuyên môn thuộc UBND thị xã).

### **3.2. Người đứng đầu gương mẫu, thân thiện và có trách nhiệm với Nhân dân**

Về cơ bản đội ngũ cán bộ lãnh đạo tại cơ sở luôn quyết tâm gương mẫu đi đầu trong việc thực hiện nghiêm túc các quy định, chuẩn mực về đạo đức, lối sống, tác phong công tác của người cán bộ, đảng viên; trong học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh. Đặc biệt là trong giao tiếp, ứng xử và giải quyết công việc với nhân dân theo hướng "trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân". Chịu trách nhiệm trước Đảng uỷ, trước nhân dân về công tác điều hành toàn bộ hoạt động của UBND và việc thực thi công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, người lao động tại đơn vị.

Chỉ đạo xây dựng và triển khai thực hiện nghiêm túc, có hiệu quả các quy chế, quy định về thực hiện đạo đức công vụ đối với đội ngũ cán bộ công chức, người lao động địa phương quản lý. Thường xuyên làm tốt công tác bồi dưỡng, giáo dục, đôn đốc nhắc nhở, kiểm tra, giám sát việc thực hiện nhiệm vụ của đội ngũ cán bộ công chức, nhất là công chức làm việc tại bộ phận một cửa, trực tiếp giải quyết các chế độ chính sách cho nhân dân.

Thực hiện nghiêm Quy chế tiếp công dân, đối thoại với nhân dân theo quy định. Người đứng đầu UBND các xã, phường thường xuyên lắng nghe, tiếp thu ý kiến góp ý của nhân dân tham gia xây dựng chính quyền, giải quyết kịp thời những kiến nghị, nguyện vọng chính đáng của nhân dân theo quy định của pháp luật.

Chỉ đạo, xây dựng hình ảnh cán bộ, công chức, thực hiện nghiêm túc các quy định, chuẩn mực về đạo đức, lối sống của người cán bộ, đảng viên, đạo đức công vụ, lễ lối, tác phong công tác trong giao tiếp, ứng xử và giải quyết công việc với nhân dân. Thực hiện tốt "nụ cười công sở", tiếp đón niềm nở, giải thích, hướng dẫn tận tình cho nhân dân và tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính.

### **III. MỘT SỐ CÁCH LÀM HAY, SÁNG TẠO**

Có 5 sáng kiến được UBND các xã, phường đăng ký triển khai trong năm 2024, gồm:

1. UBND xã Hương Mai: Xây dựng mô hình "hỗ trợ nộp hồ sơ trực tuyến tại nhà" trên địa bàn xã Hương Mai.
2. UBND phường Quang Châu: Hướng dẫn, hỗ trợ người dân giải quyết TTHC phức tạp thường xuyên phát sinh hồ sơ (lĩnh vực Đất đai) tại Bộ phận Một cửa phường Quang Châu.
3. UBND phường Nénh: Mô hình "Ngày thứ Năm không dừng nghỉ" trong giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa phường Nénh.
4. UBND phường Bích Động: Giải quyết thủ tục hành chính lưu động cho các trường hợp yếu thế trên địa bàn phường Bích Động.
5. UBND xã Tiên Sơn: Mô hình "Ngày thứ 6 tốc ký".

### **IV. ĐÁNH GIÁ CHUNG**

#### **1. Ưu điểm**

- Hoạt động của mô hình "Chính quyền, thân thiện" tại các xã, phường đã tạo chuyển biến tích cực trong đội ngũ cán bộ, công chức; nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ, lễ tiết, tác phong trong thực thi nhiệm vụ, công vụ.

- Công tác CCHC được nâng cao, chất lượng giải quyết công việc, giải quyết TTHC kịp thời, hiệu quả; tỷ lệ hồ sơ trả đúng, trước hạn đạt trên 98%. Bộ phận một cửa thị xã và các xã, phường được quan tâm đầu tư, nâng cấp đồng bộ, chuyên nghiệp.

- Nhân dân và tổ chức đồng tình, ủng hộ và đánh giá cao tinh thần trách nhiệm của cán bộ, công chức; việc triển khai thực hiện thư xin lỗi, thư chia buồn, thư chúc mừng, thư cảm ơn... thể hiện sự quan tâm của chính quyền địa phương, vai trò trách nhiệm của cán bộ, công chức đối với cách thức giải quyết công việc.

## **2. Những hạn chế, yếu kém và nguyên nhân**

- Công tác chỉ đạo, triển khai thực hiện của người đứng đầu ở một số xã, phường đã có sự quan tâm nhưng chưa quyết liệt; chưa có nhiều hành động cụ thể để phấn đấu hoàn thành mục tiêu đề ra. Hoạt động của BCD, Tổ giúp việc BCD cấp xã còn chưa tích cực.

- Công tác tuyên truyền, phổ biến, quán triệt về mục tiêu, ý nghĩa và tầm quan trọng của việc xây dựng “chính quyền thân thiện” chưa có nhiều hình thức phong phú.

- Một số đơn vị chưa quan tâm đầu tư lắp đặt Bảng khẩu hiệu “4 xin, 4 luôn, 5 không” và Bảng khẩu hiệu, pano tuyên truyền về quyết tâm xây dựng “chính quyền thân thiện” theo quy định của Kế hoạch số 152-KH/BCSD-BDVTU ngày 18/4/2023 của Ban cán sự Đảng UBND tỉnh và Ban Dân vận Tỉnh ủy về triển khai, xây dựng chính quyền thân thiện xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh, giai đoạn 2023-2025<sup>5</sup>.

- Kết quả giải quyết dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần chưa thực chất, nhiều trường hợp công chức xã làm thay công dân, sử dụng tài khoản của công chức để nộp hồ sơ cho công dân.

- Một số cán bộ, công chức chưa thực sự nêu cao ý thức chấp hành kỷ luật, kỷ cương, tinh thần trách nhiệm; việc thao tác xử lý hồ sơ trên phần mềm vẫn còn chủ quan dẫn đến có TTHC chậm, muộn, quá hạn.

## **V. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ**

1. Tiếp tục tuyên truyền nâng cao nhận thức, trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức trong hệ thống chính trị, cán bộ đảng viên đối với việc xây dựng "chính quyền thân thiện"; tạo sự đồng thuận của các tầng lớp nhân dân trong thực hiện các chủ trương, chính sách của Đảng và pháp luật của nhà nước góp phần thực hiện thắng lợi nhiệm vụ chính trị của địa phương.

2. Thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ công chức về chuyên môn, kỷ luật, kỷ cương, đạo đức công vụ; về thái độ phục vụ người dân, doanh nghiệp; không để tiêu cực, nhằm đẩy mạnh cải cách hành chính, cải thiện môi trường đầu tư; hướng tới minh bạch, chính quyền phục vụ nhân dân. Đôn đốc, giám sát triển khai thực hiện Chỉ thị số 26-CT/TU ngày 02/6/2023 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về chấn chỉnh tác phong, lề lối làm việc và nâng cao

---

<sup>5</sup>Yêu cầu bố trí, lắp đặt khẩu hiệu bên trong bộ phận một cửa, bên ngoài và công vào trụ sở ĐU, UBND cấp xã

trách nhiệm trong thực thi nhiệm vụ đáp ứng yêu cầu tình hình mới; đảm bảo phương châm “03 dám” (*dám nói, dám làm, dám chịu trách nhiệm vì lợi ích chung*) “3 hơn” (*quyết liệt hơn, linh hoạt hơn, hiệu quả hơn*) “05 rõ” (*rõ người, rõ việc, rõ tiến độ, rõ trách nhiệm và rõ kết quả*)...; Quyết định số 411/QĐ-UBND ngày 21/3/2022 của Chủ tịch UBND tỉnh ban hành quy tắc ứng xử của người làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh.

3. Đẩy mạnh cải cách hành chính, nòng cốt là giảm thời gian và chi phí tuân thủ các thủ tục hành chính, ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số, hiện đại hoá bộ phận một cửa thị xã và cấp xã, duy trì và nhân rộng các mô hình sáng kiến trong cải cách hành chính như: “Hỗ trợ nộp hồ sơ trực tuyến tại nhà”; “Ngày thứ Năm không dừng nghỉ” ; “Ngày thứ 6 tốc ký”, Xây dựng “trợ lý ảo” hỗ trợ người dân và doanh nghiệp giải quyết thủ tục hành chính.

4. Chỉ đạo UBND các phường, xã rà soát, cập nhật và hoàn thiện các tiêu chí để hoàn thành 100% các phường, xã đạt chuẩn chính quyền thân thiện năm 2024.

5. Tổ chức tập huấn nghiệp vụ về việc thực hiện Quy chế dân chủ và hoạt động của Ban thanh tra nhân dân, Ban Giám sát đầu tư cộng đồng, xây dựng chính quyền thân thiện, kỹ năng giao tiếp, văn hóa công sở cho cán bộ, công chức, viên chức, tổ chức khảo sát về sự hài lòng của người dân về thái độ, tác phong ứng xử của cán bộ công chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

6. Tăng cường thanh tra, kiểm tra, giám sát việc xây dựng "chính quyền thân thiện" tại các xã, phường. Các cơ quan, đơn vị liên quan, thành viên BCĐ thị xã thường xuyên hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện của các phường, xã; nghiêm túc đánh giá, kịp thời biểu dương, khen thưởng những tấm gương, điển hình tiên tiến, phê bình những hành vi sai trái, tiêu cực trong thực hiện nhiệm vụ.

## **VII. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT: không**

Trên đây là báo cáo kết quả xây dựng chính quyền thân thiện tại các xã, phường trên địa bàn thị xã Việt Yên quý I năm 2024./.

### ***Nơi nhận***

- Thường trực Thị ủy (b/c);
- Ban Dân vận Thị ủy;
- Chủ tịch, các PCT UBND thị xã;
- Các thành viên BCĐ thị xã;
- Phòng Nội vụ;
- VP: LĐVP, CVTH;
- Lưu: VT.

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Thân Văn Thuận**