

SỞ NỘI VỤ TỈNH THÁI NGUYÊN

HƯỚNG DẪN

MỘT SỐ NỘI DUNG NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA CHÍNH QUYỀN, PHÁT HUY QUYỀN LÀM CHỦ CỦA NHÂN DÂN

Vấn kiện Đại hội lần thứ XIII (năm 2021) của Đảng xác định phương châm “Dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra, dân giám sát, dân thụ hưởng”; Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030 đặt yêu cầu đối với cải cách hành chính là “phải lấy người dân làm trung tâm; lấy sự hài lòng của người dân là thước đo đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước các cấp”. Để thực hiện tốt các nội dung đó, chính quyền các cấp tỉnh Thái Nguyên đang quyết liệt, nỗ lực triển khai nhiều giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp; đồng thời phát huy hiệu quả quyền làm chủ của Nhân dân trong thực hiện dân chủ ở cơ sở. Một số nhiệm vụ trọng tâm cần tiếp tục thực hiện tốt trong năm 2024 như sau:

1. Phát huy vai trò tham gia của người dân ở cấp cơ sở

1.1. Nâng cao tri thức công dân: Tuyên truyền, cung cấp kịp thời thông tin tới người dân về chủ trương, chính sách, các chương trình, dự án đang được thực hiện ở địa phương kịp thời, đầy đủ, hữu ích, dễ hiểu, dễ tìm, dễ thấy và phù hợp với trình độ, cách thức tiếp cận của người dân (phát huy các hình thức sử dụng mạng Internet (Cổng/Trang thông tin điện tử, báo điện tử), mạng xã hội zalo, facebook...). Đảm bảo người dân nắm được nội dung cơ bản của chính sách, thời gian, đối tượng thụ hưởng, quy trình thủ tục, cơ quan thực hiện chính sách...

- Nâng cao nhận thức của người dân về hệ thống chính trị và các vị trí lãnh đạo của Đảng, Quốc hội, Nhà nước, Chính phủ, chính quyền các cấp.

1.2. Phát huy vai trò tham gia của người dân Mọi người dân được tạo điều kiện tham gia các tổ chức chính trị - xã hội như Hội Nông dân, Hội Phụ nữ, Hội Cựu chiến binh, Đoàn Thanh niên... hay các hội, nhóm thể thao, văn nghệ, nghề nghiệp. Có quyền và trách nhiệm tham gia đầy đủ các cuộc bầu cử đại biểu Quốc hội, Hội đồng Nhân dân, bầu Trưởng xóm/Tổ trưởng tổ dân phố.

- Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia góp ý kiến xây dựng chính sách, đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương như: Đăng dự thảo xin ý kiến chính sách trên Trang thông tin điện tử của địa phương; gửi phiếu xin ý kiến/phiếu khảo sát tới người dân; họp xin ý kiến tại khu dân cư; công khai các số điện thoại, địa chỉ hộp thư điện tử để tiếp nhận góp ý; lấy ý kiến, tiếp nhận phản ánh qua nhóm mạng zalo, facebook...



1.3. Nâng cao chất lượng bầu cử: Tuyên truyền rộng rãi về cuộc bầu cử Trưởng xóm/Tổ trưởng tổ dân phố; mời đầy đủ cử tri; khuyến khích có từ 2 ứng cử viên để bầu trở lên và bầu bằng phiếu kín; không đi bầu hộ; không can thiệp vào quá trình cử tri lựa chọn ứng viên; công khai rộng rãi kết quả bầu cử.

1.4. Minh bạch các khoản đóng góp tự nguyện: Các đóng góp của người dân phải được ghi đầy đủ vào sổ theo dõi. Khi xây dựng các công trình công cộng trên địa bàn phải có Ban Giám sát đầu tư cộng đồng, Ban Thanh tra nhân dân thực hiện giám sát; kết quả giám

sát được công bố rộng rãi. Người dân được tham gia ý kiến khi quyết định xây mới/tu sửa và bản thiết kế xây mới, tu sửa công trình công cộng trên địa bàn.



2. Công khai, minh bạch của chính quyền địa phương

2.1. Đảm bảo quyền tiếp cận thông tin: Người dân được cung cấp đầy đủ, kịp thời các chính sách, pháp luật và các thông tin theo quy định của Luật Tiếp cận thông tin và Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở. Chính quyền thường xuyên tuyên truyền, hướng dẫn người dân tìm kiếm thông tin về các chính sách, pháp luật cần thiết trong cuộc sống.

2.2. Công khai danh sách hộ nghèo, hộ cận nghèo: Thực hiện đúng quy trình rà soát, xét duyệt hộ nghèo, hộ cận nghèo; đảm bảo đúng đối tượng được hưởng. Niêm yết công khai kết quả rà soát hộ nghèo, hộ cận nghèo tại nhà văn hóa xóm/tổ dân phố và trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã, thông báo qua hệ thống loa truyền thanh và đăng tải trên Trang thông tin điện tử của địa phương.



2.3. Công khai thu, chi ngân sách của UBND cấp xã: Thu chi ngân sách của UBND cấp xã được niêm yết công khai theo quy định tại trụ sở, thông báo trên hệ thống loa truyền thanh; thông báo bằng văn bản cho các tổ chức ở cấp xã, Trưởng xóm/Tổ trưởng tổ dân phố; đăng tải trên Trang thông tin điện tử của địa phương.

2.4. Công khai quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất; giá bồi thường thu hồi đất:

- Bản đồ Quy hoạch sử dụng đất cấp huyện và Kế hoạch sử dụng đất của cấp xã được niêm yết tại trụ sở UBND cấp xã, đăng tải trên Trang thông tin điện tử của UBND huyện, UBND cấp xã. Mục đích thu hồi đất, phương án bồi thường, giải phóng mặt bằng, tái định cư được công khai tại UBND cấp xã và nơi triển khai dự án. Bảng giá đất được công khai trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh.



- Quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất trước khi ban hành phải tổ chức xin ý kiến người dân.

3. Nâng cao trách nhiệm giải trình với Nhân dân

3.1. Nâng cao hiệu quả trong tiếp xúc giữa người dân với chính quyền: Cán bộ, công chức, đại biểu HĐND, các đoàn thể chủ động tiếp xúc, nắm bắt những khó khăn, vướng mắc của người dân và hướng dẫn, hỗ trợ giải quyết kịp thời, hiệu quả. Khi có khó khăn, vướng mắc, người dân chủ động gặp cán bộ, công chức, đại biểu HĐND cấp xã, Trưởng xóm/Tổ trưởng tổ dân phố để trao đổi, phản ánh và được giúp đỡ.

3.2. Giải đáp khiếu nại, tố cáo, khúc mắc của người dân: Mọi khiếu nại, tố cáo, khúc mắc của người dân gửi tới chính quyền địa phương phải được giải quyết kịp thời, đúng quy định của pháp luật.

3.3. *Tiếp cận dịch vụ tư pháp*: Tòa án và các cơ quan tư pháp cấp huyện phải thực hiện đúng trình tự tố tụng, xét xử nghiêm minh. Chính quyền phải thực hiện tốt công tác hòa giải mâu thuẫn ở cơ sở, giảm thiểu việc sử dụng đến tòa án khi có tranh chấp dân sự.

4. Kiểm soát, phòng chống tham nhũng, tiêu cực

4.1. *Kiểm soát tham nhũng trong chính quyền địa phương*: Công khai kịp thời, đầy đủ thu, chi tài chính của đơn vị; kiểm soát chặt chẽ, không để cán bộ, công chức sử dụng công quỹ vào việc riêng, không lợi dụng vị trí công tác để vun vén cá nhân. Phát huy vai trò giám sát của các tổ chức, Nhân dân đối với các hoạt động của chính quyền.

4.2. *Kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công*: Thường xuyên kiểm tra, giám sát, không để người dân phải chi thêm tiền để được quan tâm hơn khi đi khám, chữa bệnh và con em được quan tâm hơn khi đến trường học; không phải chi ngoài phí, lệ phí, khoản thu được nhà nước quy định khi thực hiện thủ tục hành chính.

4.3. *Công bằng trong tuyển dụng vào khu vực công*: Chính quyền thực hiện đúng quy định trong tuyển dụng công chức cấp xã, giáo viên các trường học; không để xảy ra tiêu cực, “chạy chọt” trong tuyển dụng.

4.4. *Quyết tâm chống tham nhũng của chính quyền địa phương*: Tăng cường thanh tra, kiểm tra, giám sát việc quản lý tài chính của UBND cấp xã; việc thu chi các khoản quỹ, đóng góp của Nhân dân. Phát hiện và xử lý nghiêm các vụ việc tham nhũng ở địa phương và công khai kết quả để nhân dân biết.

Nâng cao vai trò giám sát của HĐND các cấp, các tổ chức chính trị - xã hội ở địa phương, của cán bộ, đảng viên và Nhân dân trong công tác đấu tranh phòng, chống tham nhũng.

5. Nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính



Danh mục, quy trình, cách thức thực hiện, phí, lệ phí của các thủ tục hành chính được niêm yết công khai kịp thời, đầy đủ tại Bộ phận Một cửa các cấp; đăng tải trên Cổng/Trang thông tin điện tử của các đơn vị, địa phương, trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh và Cổng dịch vụ công quốc gia.

Cá nhân, tổ chức đến thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa được công chức hướng dẫn tận tình, chu đáo; không phải đi lại nhiều lần, qua nhiều “cửa”; kết quả được trả đúng lịch hẹn, khi trả kết quả chậm muộn phải có văn bản xin lỗi.

Cá nhân, tổ chức không phải chi bất kể khoản nào ngoài phí, lệ phí, khoản thu được nhà nước quy định khi giải quyết thủ tục hành chính. Không phải nộp thêm thành phần hồ sơ mà thủ tục hành chính không yêu cầu, đặc biệt là không phải nộp sổ hộ khẩu, sổ tạm trú bản giấy.

Xử lý nghiêm mọi hành vi môi giới giải quyết thủ tục hành chính trái quy định của pháp luật; các công chức thiếu trách nhiệm, những nhiều, nhiều lần giải quyết thủ tục hành chính quá thời hạn quy định.

6. Nâng cao chất lượng cung ứng các dịch vụ công thiết yếu

6.1. *Y tế công lập*: Người dân cần tham gia bảo hiểm y tế để được đảm bảo chăm sóc sức khỏe. Chính quyền hỗ trợ cấp thẻ bảo hiểm y tế cho các đối tượng chính sách như hộ nghèo, trẻ em dưới 6 tuổi... Cải thiện cơ sở vật chất bệnh viện tuyến xã, tuyến huyện; nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của đội ngũ y bác sỹ.

6.2. *Giáo dục công lập*: Nâng cao chất lượng dạy và học của các trường học trên địa bàn. Đảm bảo nhà vệ sinh sạch, nước uống sạch, không ưu ái học sinh học thêm; thường xuyên trao đổi, phối hợp với phụ huynh



trong việc giáo dục học sinh; công khai kịp thời thu chi các quỹ đóng góp.

6.3. *Cơ sở hạ tầng căn bản*: Đảm bảo cung cấp nước sạch, điện sinh hoạt cho người dân liên tục, đảm bảo chất lượng. Tiếp tục cải tạo, nâng cấp đường giao thông tại các khu dân cư. Thu gom, xử lý rác thải hàng ngày tại các khu dân cư.

6.4. *An ninh, trật tự khu dân cư*: Thực hiện hiệu quả các chương trình phòng, chống tội phạm; ngăn chặn, xử lý nghiêm các loại tội phạm như trộm cắp, cướp giật, hành hung... đảm bảo an toàn cho cuộc sống của người dân.

7. Kiểm soát hoạt động gây ô nhiễm môi trường

7.1. *Nghiêm túc trong bảo vệ môi trường*:

Yêu cầu các doanh nghiệp hoạt động trên địa bàn thực hiện nghiêm túc các quy định, trách nhiệm bảo vệ môi trường. Giải quyết kịp thời các phản ánh của người dân yêu cầu xử lý vấn đề môi trường ở địa phương.

7.2. *Cải thiện chất lượng không khí*: Tăng cường kiểm soát, ngăn ngừa các hoạt động gây ô nhiễm không khí từ hoạt động của các nhà máy, trang trại chăn nuôi, hộ gia đình chăn nuôi, công trường, phương tiện vận tải... bảo đảm không khí trong sạch tại các khu dân cư.

7.3. *Cải thiện chất lượng nước*: Kiểm soát, ngăn ngừa các hoạt động gây ô nhiễm nguồn nước từ việc xả thải của các nhà máy, cơ sở sản xuất, trang trại... Xử lý nghiêm việc vứt rác bừa bãi xuống các nguồn nước.



8. Hướng dẫn người dân tiếp cận, sử dụng hiệu quả mạng internet

8.1. *Sử dụng Cổng/Trang thông tin điện tử*: Mọi người dân có thể khai thác đầy đủ thông tin, biểu mẫu, hướng dẫn thực hiện các thủ tục hành chính cũng như tìm hiểu các chủ trương, chính sách, pháp luật; các nội dung, thông tin mà chính quyền công khai; các nội dung chính quyền phải xin ý kiến người dân... trên Cổng/Trang thông tin điện tử của các đơn vị, địa phương.

8.2. *Tiếp cận và sử dụng Internet*: Phát triển hạ tầng thông tin, hạ tầng số, tạo điều kiện để người dân tiếp cận, sử dụng internet, mạng 4g trên địa bàn thuận tiện, chất lượng.



8.3. *Phúc đáp của chính quyền qua Cổng/Trang thông tin điện tử*: Cá nhân, tổ chức có thể đăng nhập Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh để thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến ở mọi nơi, mọi lúc.

Các dự thảo chính sách, pháp luật, các nội dung cần xin ý kiến Nhân dân được đăng tải đầy đủ trên Cổng/Trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị, địa phương để Nhân dân đóng góp ý.

Các kiến nghị, phản ánh của người dân qua Cổng/Trang thông tin điện tử, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, các ứng dụng số của tỉnh như C-Thainguyen, Thainguyen-ID... được tiếp nhận, xử lý và phản hồi kịp thời, đúng quy định.

In 5.000 bản, tại Công ty cổ phần In và Thương mại Thái Nguyên. Giấy phép xuất bản số: 61/GP-STTT do Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Thái Nguyên cấp ngày 04/7/2024. In xong và nộp lưu chiểu Quý 3 năm 2024.