

Hiệu quả từ việc thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện, vì nhân dân phục vụ” ở phường Bạch Thượng

14:51 16/08/2022

Nhằm hướng đến một nền hành chính minh bạch, hiệu lực, hiệu quả, thời gian qua, mô hình “Chính quyền thân thiện, vì nhân dân phục vụ” đã được cấp ủy, chính quyền phường Bạch Thượng, thị xã Duy Tiên, tỉnh Hà Nam triển khai thực hiện đồng bộ và đạt hiệu quả thiết thực.

Thực hiện Hướng dẫn số 11- HD/BCĐ, ngày 31/12/2020 của Ban Chỉ đạo phong trào thi đua “Dân vận khéo” thị xã Duy Tiên về việc hướng dẫn nhân rộng Mô hình “Chính quyền thân thiện, vì nhân dân phục vụ”, ngày 02/01/2021, Đảng ủy phường Bạch Thượng đã ban hành công văn lãnh đạo, chỉ đạo và giao cho UBND phường xây dựng kế hoạch triển khai thực hiện mô hình.

Chỉ sau thời gian ngắn triển khai thực hiện, mô hình “Chính quyền thân thiện, vì nhân dân phục vụ” đã tạo sự chuyển biến mạnh mẽ về tư tưởng, nhận thức, phong cách làm việc, phục vụ nhân dân trong mỗi cán bộ, công chức cơ quan nhất là vai trò, trách nhiệm, uy tín của người đứng đầu cấp ủy, chính quyền đã nâng lên, được người dân ghi nhận, tin tưởng, đánh giá cao.



Công chức bộ phận “Một cửa” phường Bạch Thượng hướng dẫn công dân làm thủ tục hành chính.

Nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính, UBND phường đã ban hành kế hoạch thực hiện, trong đó đặc biệt coi trọng công tác cải cách thủ tục hành chính, lấy giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trước và đúng hạn cho người dân làm nhiệm vụ trọng tâm, cốt lõi.

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính được bố trí ở vị trí thuận lợi; các trang thiết bị như máy vi tính, máy scan, bàn làm việc, camera giám sát đối với cán bộ công chức được quan tâm đầu tư đầy đủ nhằm phục vụ tốt nhất cho người dân khi đến giải quyết công việc.

Theo đó, để tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch, UBND phường bố trí bảng niêm yết, công khai Bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường tại nơi thuận tiện dễ nhìn; bố trí hòm thư góp ý, công khai số điện thoại của lãnh đạo UBND phường; công chức trực tiếp phụ trách bộ phận “Một cửa” và đường dây nóng tiếp nhận phản ánh kiến nghị để tổ chức, người dân tiện liên hệ. Với việc cam kết thực hiện tốt nội dung khẩu hiệu “5 biết” (biết nghe dân nói, biết nói dân hiểu, biết làm dân tin, biết xin lỗi, biết cảm ơn) và “3 thể hiện” (Tôn trọng: trong quan hệ giao tiếp. Văn minh: lịch sự, văn hóa trong giao tiếp, giải quyết công việc. Gắn gũi: trong quan hệ giải quyết công việc nhanh chóng), đa số cán bộ công chức, người đứng đầu cấp ủy, chính quyền trong giao tiếp, ứng xử với người dân đều có thái độ lịch sự đúng mực, gần gũi,

thân thiện.



Khẩu hiệu “5 biết” và “3 thể hiện” được niêm yết cùng danh mục thủ tục hành chính tại bộ phận “Một cửa” của UBND phường Bạch Thượng.

Kết quả, từ năm 2021 đến nay, UBND phường đã tiếp nhận, giải quyết 1.681 hồ sơ, 100% thủ tục hành chính được giải quyết trước và đúng hạn; 100% người dân, tổ chức đánh giá hài lòng với việc giải quyết thủ tục hành chính tại bộ phận “Một cửa” của phường. Trong thời gian qua, phường Bạch Thượng là một trong những đơn vị được cấp trên đánh giá cao về chỉ số cải cách hành chính.

Sau thời gian thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện, vì nhân dân phục vụ”, địa phương đã nhận được nhiều phản hồi tích cực từ các tầng lớp nhân dân. Cấp ủy, chính quyền luôn xác định việc thực hiện tốt mô hình “Chính quyền thân thiện, vì nhân dân phục vụ” cũng như đặt sự hài lòng của người dân là một trong những tiêu chí quan trọng cần tập trung, bởi vừa cải thiện đáng kể mối quan hệ giữa chính quyền với người dân vừa đẩy mạnh công tác cải cách hành chính, đồng thời giúp địa phương thực hiện tốt các nhiệm vụ công tác...



Cán bộ Công an phường Bạch Thượng giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.

Có thể thấy, sự thân thiện của cán bộ, công chức phường Bạch Thượng đã tạo ra tâm lý thoải mái cho người dân, giúp họ cởi mở hơn trong giao tiếp, ứng xử, phối hợp tốt hơn trong giải quyết công việc, tạo nên sự khác biệt so với trước đây. Cùng với nỗ lực của cấp ủy, chính quyền, nhân dân cũng có điều kiện thực hiện vai trò giám sát và phản biện xã hội, tích cực tham gia đóng góp ý kiến về một số nội dung, cách thức thể hiện cho phù hợp với địa phương.

Thời gian tới, cấp ủy đảng, chính quyền tiếp tục quan tâm, chỉ đạo và nâng cao hơn nữa chất lượng giải quyết thủ tục hành chính cũng như nâng cao sự hài lòng của người dân khi đến giải quyết thủ tục hành chính để xây dựng hệ thống chính trị trong sạch, vững mạnh, hoàn thành tốt nhiệm vụ phát triển kinh tế, văn hóa - xã hội, xây dựng phường Bạch Thượng ngày càng văn minh, hiện đại.

Nguyễn Thị Thúy - UBND phường Bạch Thượng