

## XÂY DỰNG MÔ HÌNH “CHÍNH QUYỀN ĐÔ THỊ THÂN THIỆN VỚI NHÂN DÂN” TRÊN ĐỊA BÀN QUẬN THANH KHÊ, THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

### thực trạng và giải pháp

ĐỖ ĐỨC TỨ

Phòng Nội vụ, quận Thanh Khê, TP. Đà Nẵng

#### 1. Thực trạng xây dựng “Chính quyền đô thị thân thiện với Nhân dân” trên địa bàn quận Thanh Khê

Thực hiện Nghị quyết số 119/2020/QH14 ngày 19-6-2020 của Quốc hội về thí điểm tổ chức mô hình chính quyền đô thị và một số cơ chế, chính sách đặc thù phát triển thành phố Đà Nẵng, cùng với các biện pháp tăng cường kỷ luật, kỷ cương, đẩy mạnh sắp xếp tổ chức bộ máy, cải cách hành chính gắn liền với nâng cao chất lượng phục vụ của các cơ quan nhà nước trên địa bàn quận Thanh Khê đã tổ chức triển khai mô hình *Chính quyền đô thị thân thiện với Nhân dân* bước đầu mang lại những hiệu quả thiết thực, mang lại sự hài lòng, đồng thuận cao của Nhân dân, góp phần xây dựng hệ thống chính trị vững mạnh.

Dưới sự lãnh đạo trực tiếp của Ban Thường vụ Quận ủy, sự điều hành linh hoạt của chính quyền, sự tham gia tích cực của Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể chính trị - xã hội, phong trào thi đua xây dựng *Chính quyền đô thị thân thiện với Nhân dân* đã tạo được sự chuyển biến mạnh mẽ. Theo đó, Ban Chỉ đạo thực hiện Quy chế dân chủ ở cơ sở quận đã ban hành Kế hoạch số 106-KH/BCĐ ngày 30-01-2023 về triển khai thực hiện mô hình *Chính quyền đô thị thân thiện với Nhân dân*; Ủy ban nhân dân quận Thanh Khê đã cụ thể hóa bằng Kế hoạch số 422/KH-UBND ngày 07-3-2023, với mục tiêu phát huy hiệu quả phong trào “Dân vận khéo”, đẩy mạnh xây dựng các mô hình phong trào thi đua “Dân vận khéo” trong cơ quan nhà nước, chính quyền các cấp, đồng thời áp dụng công tác dân vận vào việc thí điểm xây dựng Chính quyền đô thị tại

thành phố Đà Nẵng gắn với thực hiện Chỉ thị 05-CT/TW trong việc xác định những nhiệm vụ trọng tâm, đột phá, sát với việc học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh.

Qua đó, đã đổi mới mạnh mẽ lề lối làm việc của chính quyền cơ sở, hướng đến chính quyền thân thiện, phục vụ, vận động và thuyết phục người dân; xây dựng phong cách làm việc dân chủ “Trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân”, hướng đến sự hài lòng của người dân. Mỗi cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong cơ quan hành chính nhà nước hưởng ứng và thực hiện tốt các phong trào thi đua gắn với nâng cao đạo đức, trách nhiệm công vụ, kỷ luật, kỷ cương hành chính. Thường xuyên nghiên cứu để có những sáng kiến hay, cách làm sáng tạo trong thực hiện cải cách hành chính, trong giải quyết công việc của tổ chức, công dân nhằm thực hiện công tác dân vận trong cơ quan hành chính nhà nước đạt hiệu quả cao. Đẩy mạnh việc xây dựng và thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở; gắn việc thực hiện dân chủ ở cơ sở với việc tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao tinh thần trách nhiệm phục vụ Nhân dân. Đẩy mạnh dân chủ, công khai, minh bạch trong hoạt động quản lý, điều hành. Tập trung giải quyết kịp thời bức xúc, kiến nghị của Nhân dân liên quan đến các lĩnh vực như: đất đai, xây dựng, an ninh trật tự...

Đối với hoạt động chính quyền, phải bảo đảm công khai, mở rộng và phát huy dân chủ cơ sở; hướng đến xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số; xây dựng từng bước khu dân cư điện tử

tại các khu vực, tổ dân phố trên địa bàn; xây dựng hoạt động của chính quyền đô thị thân thiện với Nhân dân và đặc biệt xây dựng hình ảnh người cán bộ, công chức, gương mẫu, trách nhiệm và thân thiện theo tinh thần “5 biết, 5 không, 3 thể hiện”<sup>1</sup>, thực hiện khẩu hiệu về chính quyền số “tiếp cận nhanh, giải đáp nhanh và hoàn tất nhanh”.

Trên cơ sở chỉ đạo của Ủy ban nhân dân quận Thanh Khê, chính quyền địa phương cấp phường trên địa bàn quận đã thành lập Ban Chỉ đạo, xây dựng kế hoạch thực hiện, tập huấn và tổ chức Lễ ra mắt mô hình *Chính quyền đô thị thân thiện với Nhân dân*; đã tăng cường kết nối với các tổ dân phố qua các nhóm trong ứng dụng (App) Zalo để thông báo kịp thời, nhanh chóng đến người dân các văn bản chỉ đạo của thành phố, quận, phường; bảo đảm phục vụ tốt hơn yêu cầu của các tổ chức và Nhân dân.

Từ quá trình thực hiện mô hình *Chính quyền đô thị thân thiện với Nhân dân* trên địa bàn quận Thanh Khê, bước đầu đạt được những kết quả sau đây:

*Thứ nhất*, chính quyền địa phương các cấp trên địa bàn quận Thanh Khê đã triển khai xây dựng được hơn 150 mô hình thiết thực, hiệu quả, sát với điều kiện thực tế, để kịp thời hỗ trợ nhu cầu của người dân. Một số mô hình nổi bật, mang tính đặc thù, riêng biệt của quận Thanh Khê như mô hình *Ngày thứ Tư không viết, không hẹn, không dùng tiền mặt*, với nòng cốt là cán bộ, công chức chuyên môn phường trực tiếp hỗ trợ người dân khi đến thực hiện thủ tục hành chính, việc kê khai được thực hiện trực tuyến, không để người dân phải chờ đợi, kết quả giải quyết thủ tục hành chính được trả ngay và lệ phí được chuyển khoản, không sử dụng tiền mặt khi nộp lệ phí. Mô hình *Tổ hỗ trợ công dân lưu động* với nòng cốt là đoàn viên thanh niên trực tiếp đến từng nhà người dân trên địa bàn để hỗ trợ cài đặt, sử dụng, đăng ký tài khoản công dân trên ứng dụng VneID, hỗ trợ giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến, giúp tiết kiệm chi phí đi lại, thời gian cho người dân; bộ QR CODE về số hóa dữ liệu Bộ hướng dẫn các thủ tục hành chính tại bộ phận một cửa, giúp người dân tiếp cận bộ thủ tục hành chính một cách nhanh nhất, thuận lợi nhất. Mô hình *Tận tâm - Tận tụy - Tận tình* và mô hình *Đình làng Thạch Giám 4.0 - nét đẹp văn hóa địa phương*, đã giúp người dân tiếp cận các cơ sở tin

ngưỡng, văn hóa tại địa phương, góp phần lưu giữ nét văn hóa truyền thống, giáo dục truyền thống cho thế hệ trẻ. Mô hình *Vùng giáo 3 không*, với mục tiêu “không có người nghiện ma túy tại cộng đồng khu dân cư, không có người vi phạm pháp luật, không có tội phạm”, đã góp phần tạo sự đoàn kết trong vùng đồng bào có đạo, xây dựng thế trận an ninh nhân dân, giữ vững an ninh trật tự tại địa phương. Các mô hình này đã trở thành những điểm sáng, góp phần xây dựng mối quan hệ tích cực giữa chính quyền và Nhân dân.

*Thứ hai*, chính quyền địa phương đã tập trung đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong chỉ đạo, điều hành thông qua hệ thống thông tin chính quyền điện tử (egov.danang.gov.vn); đổi mới phong cách, lề lối làm việc và cải cách hành chính trên địa bàn quận. Rà soát và kiến nghị thành phố, các sở chuyên ngành cắt giảm các thủ tục hành chính không cần thiết, gây phiền hà cho tổ chức và công dân; cung cấp dịch vụ công trực tuyến với tổng cộng 240 thủ tục (14 thủ tục dịch vụ công trực tuyến một phần và 226 thủ tục dịch vụ công trực tuyến toàn trình), số lượng hồ sơ trực tuyến được giải quyết qua các năm tăng lên; chủ động triển khai rút ngắn đối với một số thủ tục hành chính có phát sinh từ 50 hồ sơ trở lên; số lượng hồ sơ thực tế được trả sớm và đúng hạn đạt tỷ lệ 100%; tỷ lệ người dân đánh giá ở mức hài lòng đối với các dịch vụ công được cung cấp đạt tỷ lệ 100% qua các năm; từng bước xây dựng khu dân cư điện tử tại các khu vực, tổ dân phố trên địa bàn, với mục tiêu tối thiểu 90% người dân trưởng thành có tài khoản công dân điện tử/công dân số trên hệ thống thành phố, 80% hộ gia đình sử dụng mạng internet băng thông rộng; 100% Tổ công nghệ số cộng đồng tại khu dân cư điện tử hoạt động có hiệu quả. Qua đó, tạo sự chuyển biến rõ nét, nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, tiết kiệm thời gian, chi phí của người dân về cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan nhà nước, góp phần xây dựng và giữ gìn hình ảnh của quận Thanh Khê đối với Nhân dân, du khách trong nước và quốc tế.

*Thứ ba*, nghiêm túc thực hiện việc tổ chức đối thoại với Nhân dân trên địa bàn quận định kỳ trước các kỳ họp Hội đồng nhân dân thành phố. Tất cả các ý kiến, kiến nghị liên quan đến dân sinh, dân kế của người dân đều được Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận Thanh Khê, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các phường trả lời một cách

thỏa đáng hoặc được tổng hợp báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố giải quyết theo thẩm quyền. Việc giải quyết các kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp quận, phường đạt tỷ lệ 100%. Công tác tiếp dân, giải quyết đơn thư, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị được duy trì thường xuyên; xây dựng và thực hiện nghiêm Quy chế tiếp công dân; hoàn thiện các trang thiết bị tại Phòng Tiếp dân.

*Thứ tư*, công tác giám sát và phản biện xã hội, góp ý xây dựng Đảng, xây dựng chính quyền theo quy định của Hiến pháp năm 2013, Quyết định số 217-QĐ/TW và Quyết định số 218-QĐ/TW của Bộ Chính trị được xác định là nhiệm vụ quan trọng, góp phần phát huy quyền làm chủ của Nhân dân, tăng cường đồng thuận xã hội, củng cố niềm tin của Nhân dân đối với Đảng, chính quyền. Các hình thức dân chủ đại diện được phát huy, dân chủ trực tiếp được mở rộng, tạo điều kiện để Nhân dân giám sát hoạt động của các cơ quan nhà nước và cán bộ, công chức, viên chức. Người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương thường xuyên quan tâm, tạo điều kiện để Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức chính trị - xã hội và Nhân dân tham gia giám sát, phản biện xã hội, góp ý xây dựng Đảng, xây dựng chính quyền. Thực hiện tốt việc phát huy vai trò giám sát của Ban Thanh tra nhân dân và Ban Giám sát đầu tư cộng đồng. Phương châm “Dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra, dân giám sát, dân thụ hưởng”, được thể chế, cụ thể hóa trên nhiều lĩnh vực của đời sống xã hội, góp phần phát huy vai trò, tiềm năng, sức sáng tạo của Nhân dân, tham gia bàn bạc những công việc của địa phương; góp ý kiến xây dựng chính sách, pháp luật, hương ước, quy ước. Nâng cao chất lượng công tác vận động quần chúng, góp phần vào việc thực hiện thắng lợi nhiệm vụ mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội, ổn định tình hình an ninh - chính trị, trật tự an toàn địa phương trên từng địa bàn dân cư.

*Thứ năm*, giải quyết kịp thời, đúng chế độ các chính sách an sinh xã hội, chính sách đối với người có công với cách mạng, người nghèo, người khuyết tật và các chính sách phát triển kinh tế, văn hóa, xã hội tại cơ quan, đơn vị, địa phương. Tổ chức các hoạt động thăm hỏi, chúc mừng, động viên Nhân dân, tổ chức, cá nhân nhân dịp năm mới, các ngày lễ lớn của đất nước, người đứng đầu chính quyền soạn

thảo nội dung và trực tiếp chúc mừng toàn thể Nhân dân qua hệ thống thông tin của cơ sở, trang tin điện tử và các trang mạng xã hội của các phường. Gửi *Thư xin lỗi* nhân dân, tổ chức, cá nhân khi giải quyết công việc chậm trễ, không đúng hẹn, trong quá trình tiếp dân còn những thiếu sót, phiền hà; tổ chức thăm hỏi, phúng viếng hoặc gửi thư chia buồn đến gia đình công dân có người thân qua đời.

*Thứ sáu*, xây dựng trụ sở làm việc và bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của chính quyền địa phương (10/10 phường) hiện đại, khang trang, cảnh quan môi trường xanh - sạch - đẹp, an toàn, công khai số điện thoại đường dây nóng của lãnh đạo chính quyền địa phương và hộp thư điện tử, bố trí các khẩu hiệu, bộ nhận diện thương hiệu, lắp đặt camera theo dõi, giám sát; bố trí đủ bàn viết cho công dân để thực hiện kê khai, ghé ngòi chờ, quạt mát, điều hòa; sắp xếp, bố trí các phòng làm việc của cán bộ, công chức, bộ phận tiếp nhận và trả kết quả gọn gàng, khoa học đảm bảo phục vụ tốt các tổ chức và công dân đến giao dịch thuận tiện, đạt yêu cầu “nhanh hơn, hợp lý hơn, thân thiện hơn, hài lòng hơn”.

Bên cạnh những kết quả đạt được, việc triển khai xây dựng mô hình *Chính quyền đô thị thân thiện với Nhân dân* trên địa bàn quận Thanh Khê vẫn còn những tồn tại hạn chế cần khắc phục, cụ thể như:

*Thứ nhất*, một số tổ chức đảng, cơ quan, đơn vị chưa quán triệt đầy đủ các nội dung phong trào thi đua “Dân vận khéo”, đặc biệt là cụ thể hóa việc triển khai mô hình *Chính quyền đô thị thân thiện với Nhân dân* nên còn lúng túng trong triển khai thực hiện. Việc ban hành các văn bản triển khai thực hiện tại một số phường, tổ dân phố còn chậm. Nguyên nhân chính là người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương chưa phát huy vai trò, trách nhiệm trong kiểm tra, giám sát, còn giao phó cho công chức chuyên môn trong việc triển khai thực hiện.

*Thứ hai*, một số cán bộ, công chức làm công tác dân vận, nhất là cấp cơ sở kiêm nhiệm nhiều công việc, thường xuyên thay đổi; chế độ chính sách về lương, phụ cấp thấp, nên chưa tạo động lực cho cán bộ, công chức thực sự gắn bó với công tác dân vận, chưa có sự chủ động trong công tác nghiên cứu, tham mưu cho cấp ủy đảng, chính quyền trong việc lãnh đạo, chỉ đạo về công tác dân vận.

*Thứ ba*, điều kiện kinh phí để thực hiện mô hình *Chính quyền đô thị thân thiện với Nhân dân* còn hạn chế đã ảnh hưởng đến việc nhân rộng các mô hình hoặc thay thế các mô hình hoạt động chưa hiệu quả, không còn phù hợp với điều kiện thực tế hiện nay. Trong đó, việc Ủy ban nhân dân quận, phường là đơn vị dự toán ngân sách (không còn là một cấp ngân sách) nên không còn nguồn tăng thu, kết dư ngân sách để bổ sung kịp thời dự toán phục vụ phát triển kinh tế - xã hội, quốc phòng - an ninh và công tác đảm bảo an sinh xã hội trên địa bàn; trường hợp phát sinh các nhiệm vụ chi ngoài dự toán thì ngân sách thành phố phải xem xét bổ sung, nên không chủ động trong việc chi thực hiện các nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội, quốc phòng - an ninh và các nhiệm vụ đột xuất, cấp bách phát sinh.

*Thứ tư*, sự phối hợp hoạt động của một số cơ quan trong hệ thống chính trị các cấp trong quá trình triển khai xây dựng mô hình *Chính quyền đô thị thân thiện với Nhân dân* chưa đồng bộ, thiếu thường xuyên, nhất là công tác tuyên truyền, phổ biến giáo dục chủ trương, chính sách, pháp luật cho Nhân dân; công tác phối hợp, nắm bắt tình hình Nhân dân chưa có sự đổi mới, chưa sâu, chưa sát; Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể chính trị - xã hội ở cơ sở chưa có sự đổi mới về nội dung, phương thức hoạt động. Nguyên nhân chủ yếu là do chưa có cơ chế cụ thể, mặt trận và các đoàn thể chính trị - xã hội vẫn còn tư tưởng e ngại trong công tác giám sát, phản biện, nhất là đối với cấp ủy đảng, chính quyền cùng cấp; phương thức hoạt động chưa có nhiều mô hình đổi mới, phù hợp với yêu cầu của xã hội.

### **2. Một số giải pháp trong thời gian tới**

Để tiếp tục nâng cao hiệu quả xây dựng mô hình *Chính quyền đô thị thân thiện với Nhân dân* trên địa bàn quận Thanh Khê, nhất là trong điều kiện thực hiện thí điểm mô hình chính quyền đô thị và một số cơ chế đặc thù phát triển thành phố theo Nghị quyết số 119/2020/QH14 ngày 19-6-2020 của Quốc hội và Nghị định số 34/2021/NĐ-CP ngày 29-3-2021 của Chính phủ quy định chi tiết và biện pháp thi hành Nghị quyết số 119/2020/QH14, trong thời gian tới cần thực hiện tốt một số giải pháp sau:

*Một là*, cấp ủy, chính quyền địa phương, Mặt trận và các tổ chức chính trị - xã hội từ quận đến phường tiếp tục quán triệt sâu sắc quan điểm của Đảng về công tác dân vận, quy chế công tác dân vận của hệ thống

chính trị. Thực hiện có hiệu quả Đề án số 04-ĐA/TU trong đó tập trung thực hiện Kế hoạch số 85-KH/QU của Ban Thường vụ Quận ủy gắn với việc thực hiện tốt Chỉ thị 05-CT/TW của Bộ Chính trị khoá XII về “Đẩy mạnh học tập làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh” và các chủ trương, chính sách của Đảng, Nhà nước, địa phương nhằm tạo chuyển biến mạnh mẽ về nhận thức, trách nhiệm và hành động của cả hệ thống chính trị, nhất là các cơ quan nhà nước, người đứng đầu các cơ quan, địa phương, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức trong việc triển khai thực hiện có hiệu quả xây dựng mô hình *Chính quyền đô thị thân thiện với Nhân dân*, trong đó, chú trọng xây dựng tốt mối quan hệ giữa chính quyền với Nhân dân, phát huy quyền làm chủ của Nhân dân.

*Hai là*, tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu trong việc triển khai thực hiện mô hình *Chính quyền đô thị thân thiện với Nhân dân* và thực hiện nghiêm việc phân công cán bộ lãnh đạo phụ trách công tác dân vận chính quyền được quy định tại Quy chế công tác dân vận của hệ thống chính trị thành phố (ban hành kèm theo Quyết định số 2547-QĐ/TU ngày 26/12/2016 của Ban Thường vụ Thành ủy); rà soát, sửa đổi, bổ sung các tiêu chí, các nhiệm vụ đánh giá xây dựng mô hình phù hợp với tình hình của cơ quan, địa phương, đơn vị, trong đó, xây dựng hoạt động của chính quyền thân thiện với nhân dân phải là nhiệm vụ thường xuyên gắn với việc thực hiện nhiệm vụ chính trị, là một trong những tiêu chí quan trọng để đánh giá xếp loại thi đua hàng năm của từng cơ quan, địa phương, đơn vị, của từng cán bộ, công chức, viên chức; triển khai có hiệu quả các chương trình phối hợp trong thực hiện nhiệm vụ được giao.

*Ba là*, chú trọng công tác tuyên truyền, vận động, nhân rộng mô hình *Chính quyền đô thị thân thiện với Nhân dân* gắn với thực hiện Quy chế dân chủ ở cơ sở, Pháp luật thực hiện dân chủ, phát huy vai trò làm chủ của Nhân dân; thực hiện tốt phương châm “dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra, dân giám sát, dân thụ hưởng”, “trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với Nhân dân”; phát huy vai trò giám sát của Nhân dân, các Ban Thanh tra nhân dân, Ban giám sát đầu tư của cộng đồng ở phường đối với việc tổ chức thực hiện các chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước trên tất cả các lĩnh vực của đời sống xã hội.

*Bốn là*, phát huy vai trò của người đứng đầu trong công tác cải cách hành chính, đối thoại, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của tổ chức và công dân; rà soát, xử lý dứt điểm các vấn đề bức xúc nổi cộm liên quan đến đời sống Nhân dân, các vụ khiếu kiện đông người, vượt cấp, kéo dài, không để hình thành điểm nóng về an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và hoạt động chuyển đổi số theo Nghị quyết số 05-NQ/TU ngày 17-6-2021 của Thành ủy về “Chuyển đổi số trên địa bàn thành phố Đà Nẵng đến năm 2025, định hướng đến năm 2030”, đề đổi mới nội dung, phương thức thực hiện mô hình *Chính quyền đô thị thân thiện với Nhân dân* của các cơ quan nhà nước; tạo môi trường đầu tư kinh doanh thuận lợi; công khai, minh bạch thông tin, cải thiện khả năng tiếp cận, cạnh tranh công bằng của tất cả người dân, doanh nghiệp; sử dụng có hiệu quả các phương tiện thông tin đại chúng, mạng xã hội theo hướng thiết thực trong công tác dự báo, nắm bắt, phân tích tình hình dư luận trong Nhân dân và trong công tác tuyên truyền, vận động, tập hợp các tầng lớp nhân dân.

*Năm là*, tăng cường phối hợp, tạo điều kiện thuận lợi để Ủy ban Mặt trận Tổ quốc, các đoàn thể chính trị - xã hội các cấp và Nhân dân tham gia giám sát đối với các nội dung liên quan mật thiết đến quyền, lợi ích hợp pháp, chính đáng của nhân dân. Giám sát cơ quan nhà nước, chính quyền các cấp và đội ngũ cán bộ, đảng viên nhất là người đứng đầu; giám sát việc lãnh đạo và thực hiện Quy chế dân chủ ở cơ sở, việc tổ chức tiếp công dân, đối thoại với công dân và giải quyết đơn, thư của công dân của chính quyền các cấp; góp ý xây dựng Đảng, xây dựng chính quyền. Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức chính trị - xã hội, các hội quần chúng tích cực đổi mới nội dung, phương thức hoạt động của theo hướng có trọng tâm, thiết thực, hiệu quả, bám sát cơ sở.

*Sáu là*, chú trọng xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động chuyên nghiệp, hiện đại, giỏi về chuyên môn nghiệp vụ, chuẩn về đạo đức công vụ đáp ứng yêu cầu trong giai đoạn hiện nay, gắn với thực hiện Chỉ thị 34-CT/TU ngày 27-10-2023 của Ban Thường vụ Thành ủy về *việc tiếp tục đẩy mạnh cải cách hành chính, tăng cường kỷ luật, kỷ cương, khắc phục tình trạng né tránh, đùn đẩy, không làm đúng, đầy đủ chức trách, nhiệm vụ, quyền hạn của một*

*bộ phận cán bộ, đảng viên, công chức, viên chức tình hình hiện nay*. Phát huy vai trò gương mẫu, nhất là người đứng đầu về tinh thần, thái độ, lễ lối làm việc, thực thi công vụ... Tăng cường thanh tra, kiểm tra thực thi công vụ; chấn chỉnh, xử lý nghiêm minh những cán bộ, công chức, viên chức thiếu trách nhiệm, quan liêu, hách dịch, cửa quyền, gây khó khăn, phiền hà, tiêu cực với nhân dân và doanh nghiệp. Đào tạo, bồi dưỡng nâng cao đạo đức công vụ và nghiệp vụ, kỹ năng về công tác dân vận cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, nhất là đội ngũ thường xuyên tiếp xúc trực tiếp với người dân. Thường xuyên kiểm tra, giám sát việc triển khai thực hiện các tiêu chí xây dựng *Chính quyền đô thị thân thiện với Nhân dân*. Thực hiện tốt công tác sơ kết, tổng kết để đánh giá đúng, thực chất kết quả phong trào thi đua. Kịp thời khen thưởng, biểu dương những tập thể, cá nhân xuất sắc trong triển khai thực hiện mô hình.

Có thể khẳng định, từ những kết quả thiết thực mang lại cho người dân, doanh nghiệp, mô hình *Chính quyền đô thị thân thiện với Nhân dân* đã thực sự đi vào cuộc sống từ những hành động cụ thể, đơn giản; đã tạo chuyển biến tích cực trong nhận thức, hành động của chính quyền địa phương, của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; nâng cao ý thức phục vụ Nhân dân; củng cố mối gắn kết chặt chẽ, sự tin cậy, đồng cảm, chia sẻ giữa chính quyền và Nhân dân. Cùng với nỗ lực của cấp ủy, chính quyền, Mặt trận và các hội đoàn thể; sự ủng hộ của quần chúng Nhân dân, trong thời gian tới mô hình sẽ phát huy hiệu quả hơn nữa, để góp phần xây dựng nền hành chính dân chủ, chuyên nghiệp, hiện đại, tinh gọn, hiệu lực, hiệu quả, có năng lực kiến tạo phát triển, liêm chính, phục vụ Nhân dân; góp phần xây dựng hệ thống chính trị vững mạnh; xây dựng quận Thanh Khê ngày càng giàu đẹp, an bình, văn minh, hiện đại.

1. “5 biết”: Biết nghe dân nói, Biết nói dân hiểu, Biết làm dân tin, Biết xin lỗi, Biết cảm ơn. “5 không”: Không hách dịch, cửa quyền; Không quan liêu, sách nhiễu, gây phiền hà Nhân dân; Không tham ô, lãng phí; Không né tránh trách nhiệm; Không chậm trễ giải quyết hồ sơ, công việc. “3 thể hiện”: Tôn trọng (trong giao tiếp với Nhân dân); Văn minh (lịch sự, văn hóa trong giao tiếp, giải quyết công việc với Nhân dân); Chuyên nghiệp (trong giải quyết công việc với Nhân dân, đảm bảo “nhanh hơn, hợp lý hơn, thân thiện hơn, hài lòng hơn”).

