|  |  |
| --- | --- |
| UỶ BAN MTTQ VIỆT NAM  TỈNH TUYÊN QUANG  **BAN THƯỜNG TRỰC**  Số: **36**/HD-MTTQ-BTT | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**    *Tuyên Quang, ngày 29 tháng 11 năm 2022* |

**HƯỚNG DẪN**

**Lấy ý kiến sự hài lòng của người dân về kết quả xây dựng đô thị văn minh**

Căn cứ Quyết định số 04/2022/QĐ-TTg ngày 18/2/2022 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành tiêu chí, trình tự, thủ tục xét công nhận đạt chuẩn đô thị văn minh; Hướng dẫn số 91/HD-MTTW ngày 21/9/2022 của Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam *về hướng dẫn lấy ý kiến sự hài lòng của người dân về kết quả xây dựng đô thị văn minh*; Kế hoạch số 202/KH-UBND ngày 22/10/2022 của UBND tỉnh *về triển khai thực hiện Quyết định số 04/2022/QĐ-TTg ngày 18/02/2022 của Thủ tướng Chính phủ về ban hành Quy định tiêu chí, trình tự, thủ tục xét công nhận đạt chuẩn đô thị văn minh*; Hướng dẫn số 1137/HD-SVHTTDL ngày 03/11/2022 của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Tuyên Quang về hướng dẫn thực hiện Quyết định số 04/2022/QĐ-TTg ngày 18/2/2022 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành tiêu chí, trình tự, thủ tục xét công nhận đạt chuẩn đô thị văn minh;

Sau khi trao đổi thống nhất với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc tỉnh hướng dẫn lấy ý kiến sự hài lòng của người dân về kết quả xây dựng đô thị văn minh như sau:

**I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

**1.** Phát huy vai trò chủ thể của Nhân dân trong xây dựng đô thị văn minh; đề cao trách nhiệm của Mặt trận Tổ quốc các cấp và các tổ chức thành viên của Mặt trận trong việc tuyên truyền, vận động Nhân dân tham gia xây dựng đô thị văn minh và tổ chức đánh giá, công nhận đạt chuẩn đô thị văn minh.

**2.** Việc tổ chức lấy ý kiến sự hài lòng của người dân về kết quả xây dựng đô thị văn minh phải đảm bảo khách quan, chính xác và phải được thực hiện một cách độc lập do Mặt trận Tổ quốc các cấp chủ trì thực hiện, qua đó thể hiện sự đồng thuận của người dân và nâng cao chất lượng đô thị văn minh đảm bảo tính hiệu quả, bền vững.

**3.** Tổ chức lấy ý kiến phải có sự phối hợp thống nhất giữa Ủy ban Mặt trận Tổ quốc các cấp với các tổ chức chính trị - xã hội và các ban, ngành chức năng trong quá trình triển khai thực hiện. Việc tổ chức đảm bảo tính thực chất, tránh hình thức.

**II. NỘI DUNG VÀ CÁCH THỨC TỔ CHỨC LẤY Ý KIẾN**

**1. Nội dung lấy ý kiến**

- Lấy ý kiến sự hài lòng của người dân đề nghị công nhận phường, thị trấn đạt chuẩn đô thị văn minh (theo mẫu **Phiếu số 1**).

- Lấy ý kiến sự hài lòng của người dân đề nghị công nhận thành phố thuộc cấp tỉnh đạt chuẩn đô thị văn minh (theo mẫu **Phiếu số 2**).

*Lưu ý*: Các mẫu phiếu đánh giá phải được đóng dấu treo bên góc trái. **Phiếu số 1** đóng dấu Mặt trận Tổ quốc phường, thị trấn; **Phiếu số 2** đóng dấu của Mặt trận Tổ quốc thành phố.

**2. Địa bàn, phương thức, hình thức lấy ý kiến**

***2.1. Địa bàn lấy ý kiến***

Tổ chức lấy ý kiến hộ gia đình ở khu dân cư trên địa bàn phường, thị trấn (không lấy ý kiến đối với xã).

***2.2. Phương thức lấy ý kiến***

*- Đối với đề nghị công nhận hoặc công nhận lại phường, thị trấn đạt chuẩn đô thị văn minh:* Ủy ban Mặt trận Tổ quốc huyện, thành phố chủ trì, phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội phường, thị trấn tiến hành lấy ý kiến sự hài lòng của người dân trên địa bàn.

*- Đối với đề nghị công nhận hoặc công nhận lại thành phố trực thuộc tỉnh đạt chuẩn đô thị văn minh:* Ủy ban Mặt trận Tổ quốc tỉnh chủ trì, phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc thành phố, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc phường, thị trấn tiến hành lấy ý kiến người dân trên địa bàn.

***2.3. Hình thức***

Có thể lấy ý kiến bằng một trong các hình thức sau:

- Phát phiếu và lấy ý kiến trực tiếp tại các hộ gia đình.

- Tổ chức cuộc họp khu dân cư, phát phiếu và xin ý kiến đại diện các hộ gia đình.

- Tổ chức lấy ý kiến bằng công nghệ thông tin (sẽ có hướng dẫn cụ thể sau).

**3. Thời điểm và thời gian lấy ý kiến**

***3.1. Thời điểm lấy ý kiến:*** Sau khi Ủy ban nhân dân (phường, thị trấn; thành phố trực thuộc tỉnh) hoàn thiện hồ sơ đề nghị công nhận đạt chuẩn đô thị văn minh và đề nghị công nhận lại đạt chuẩn đô thị văn minh và có văn bản đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc cùng cấp tổ chức lấy ý kiến sự hài lòng của người dân.

***3.2. Thời gian lấy ý kiến:*** Tiến hành việc lấy ý kiến trong vòng 20 ngày (không tính ngày thứ 7 và chủ nhật) kể từ khi lấy ý kiến đến khi hoàn thiện báo cáo tổng hợp kết quả lấy ý kiến.

**4. Các bước lấy ý kiến**

***Bước 1:*** Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc chủ trì phối hợp với Ủy ban nhân dân cùng cấp và các tổ chức chính trị - xã hội xây dựng kế hoạch tổ chức lấy ý kiến đánh giá sự hài lòng của người dân đề nghị công nhận hoặc công nhận lại đô thị đạt chuẩn văn minh.

***Bước 2:*** Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc phường, thị trấn, thành phố trực thuộc tỉnh tổ chức lấy ý kiến đề nghị công nhận hoặc công nhận lại đô thị đạt chuẩn văn minh phối hợp với Ủy ban nhân dân cùng cấp thống nhất cách thức, thời gian thực hiện; phân bổ phiếu cho các khu dân cư và triển khai cho Ban Công tác Mặt trận ở các khu dân cư tiến hành lấy ý kiến các hộ gia đình.

***Bước 3:***Ban Công tác Mặt trận chủ trì cùng các đoàn thể tổ chức lấy ý kiến thông qua tổ chức họp dân hoặc phát phiếu cho các hộ gia đình, hướng dẫn hộ gia đình ghi phiếu trả lời câu hỏi và nhận phiếu từ các hộ gia đình.

***Bước 4:***Tổng hợp kết quả:

*- Tổng hợp kết quả đề nghị công nhận hoặc công nhận lại phường, thị trấn đạt chuẩn đô thị văn minh (theo* **Biểu số 1***):*

+ Ban Công tác Mặt trận tổng hợp phiếu từ các hộ gia đình, xây dựng báo cáo kết quả lấy phiếu gửi Ủy ban Mặt trận Tổ quốc phường, thị trấn.

+ Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc phường, thị trấn tổng hợp kết quả từ các Ban công tác Mặt trận và xây dựng báo cáo bằng văn bản gửi Ủy ban nhân dân cùng cấp để hoàn thiện hồ sơ đề nghị công nhận hoặc công nhận lại đạt chuẩn đô thị văn minh, đồng thời gửi báo cáo về Ủy ban Mặt trận Tổ quốc cấp trên trực tiếp để theo dõi, thẩm tra.

*- Tổng hợp kết quả đề nghị công nhận hoặc công nhận lại thành phố trực thuộc tỉnh đạt chuẩn đô thị văn minh (theo* **Biểu số 2a, 2b***):*

+ Ban Công tác Mặt trận tổng hợp phiếu gửi Ủy ban Mặt trận Tổ quốc phường, thị trấn.

+ Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc phường, thị trấn tổng hợp kết quả phiếu từ các Ban công tác Mặt trận, xây dựng báo cáo bằng văn bản gửi Ủy ban Mặt trận Tổ quốc thành phố.

+ Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc thành phố tổng hợp báo cáo của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc các phường trên địa bàn. Tổ chức thẩm định kết quả và tổng hợp báo cáo bằng văn bản gửi Ủy ban nhân dân cùng cấp để hoàn thiện hồ sơ đề nghị công nhận hoặc công nhận lại đạt chuẩn đô thị văn minh, đồng thời gửi báo cáo về Ủy ban Mặt trận Tổ quốc tỉnh để theo dõi, thẩm tra.

*Lưu ý*: Trong quá trình tổng hợp và báo cáo kết quả cần phân tích các nội dung có tỷ lệ hài lòng chưa cao để kiến nghị chính quyền và các ngành chức năng quan tâm giải quyết.

**5. Tỷ lệ lấy ý kiến trên địa bàn**

*5.1. Đối với đề nghị công nhận, công nhận lại phường, thị trấn đạt chuẩn đô thị văn minh:*

- Tỷ lệ lấy ý kiến về sự hài lòng của người dân phải được thực hiện ít nhất 80% số hộ gia đình tại các tổ dân phố, khu phố (hoặc tương đương) trong phường, thị trấn (không tổ chức lấy ý kiến đối với xã).

- Từ câu số 01 đến câu số 09 phải đạt trung bình từ 80% trở lên số hộ gia đình được lấy ý kiến hài lòng (trong đó không có câu nào tỷ lệ số người dân hài lòng dưới 60%); câu số 10 phải đạt từ 90% trở lên số hộ được lấy ý kiến hài lòng.

*5.2. Đối với đề nghị công nhận, công nhận lại thành phố trực thuộc tỉnh đạt chuẩn đô thị văn minh:*

*- Tỷ lệ lấy phiếu:* Tỷ lệ lấy ý kiến về sự hài lòng của người dân phải được thực hiện ít nhất 70% số hộ gia đình của các phường (không tổ chức lấy ý kiến đối với xã).

*- Tỷ lệ đề nghị công nhận:* Từ câu số 01 đến câu số 9 phải đạt trung bình từ 80% trở lên số hộ gia đình được lấy ý kiến hài lòng (trong đó không có câu nào tỷ lệ người dân hài lòng dưới 70%); câu số 10 phải đạt từ 90% trở lên số hộ được lấy ý kiến hài lòng.

**6**. **Công khai kết quả, quản lý và lưu giữ phiếu**

***6.1. Công khai kết quả lấy phiếu***

- Bảng tổng hợp kết quả hài lòng của người dân về đạt chuẩn đô thị văn minh của từng địa phương được niêm yết tại các khu dân cư, tổ dân phố, bảng tin khu dân cư, Nhà văn hóa, khu sinh hoạt cộng đồng và trụ sở Ủy ban nhân dân các phường, thị trấn và thành phố thuộc tỉnh. Tùy điều kiện từng địa phương, có thể áp dụng hình thức công khai kết quả lấy ý kiến bằng công nghệ thông tin trên hệ thống zalo, facebook, viber...

- Thời gian niêm yết và công khai trên các phương tiện thông tin là 10 ngày kể từ khi có báo cáo kết quả tổng hợp của Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc các cấp đối với kết quả xây dựng đô thị văn minh.

- Việc công khai kết quả lấy ý kiến, nếu có ý kiến thắc mắc của người dân ở cấp nào thì Chủ tịch Ủy ban Mặt trận Tổ quốc cấp đó có trách nhiệm trả lời; trường hợp ý kiến trả lời chưa thỏa đáng thì có thể phản ánh lên cấp trên trực tiếp đảm bảo theo đúng quy định.

***6.2. Quản lý và xử lý phiếu***

- Việc tổ chức lấy phiếu phải đảm bảo số lượng phiếu phát ra và thu về. Đối với những phiếu không đảm bảo theo quy định hoặc cần phải thay thế thì phải có biên bản hủy phiếu hoặc thay thế phiếu.

- Sau khi tổng hợp kết quả phiếu phải có biên bản kiểm tra số lượng phiếu và bàn giao để lưu giữ phiếu.

- Đối với những địa phương tổ chức lấy ý kiến không đảm bảo theo quy định hoặc khi kiểm tra, thẩm định phát hiện việc tổ chức lấy ý kiến thực hiện chưa đúng quy định thì Ủy ban Mặt trận Tổ quốc cấp trên trực tiếp chỉ đạo, xem xét, kiến nghị giải quyết hoặc tổ chức lại việc lấy ý kiến.

***6.3. Lưu giữ phiếu***

- Việc lưu giữ phiếu đảm bảo nguyên tắc cấp nào tổ chức lấy ý kiến thì cấp đó lưu giữ phiếu. Tuy nhiên trong trường hợp số lượng phiếu quá lớn thì Ủy ban MTTQ cấp trên ủy quyền cho Ủy ban Mặt trận Tổ quốc cấp dưới lưu giữ; việc bàn giao và ủy quyền lưu giữ phiếu phải có văn bản cụ thể.

- Thời gian lưu giữ phiếu là 5 năm theo quy định lưu trữ.

**7. Kiểm tra, giám sát, thẩm tra kết quả lấy ý kiến**

***7.1. Tổ chức kiểm tra:*** Sau khi tổ chức lấy ý kiến sự hài lòng của người dân về kết quả xây dựng đô thị văn minh, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc cấp trên tổ chức kiểm tra việc tổ chức lấy ý kiến đối với cấp dưới, quá trình kiểm tra nếu phát hiện việc tổ chức thực hiện không đúng theo quy định, thì Ủy ban Mặt trận Tổ quốc cấp trên trực tiếp chỉ đạo tổ chức lấy ý kiến lại theo hình thức phù hợp. Tiến hành tổ chức kiểm tra xác suất việc tổ chức lấy ý kiến để đánh giá tính khách quan trong quá trình tổ chức thực hiện.

***7.2. Tổ chức giám sát:*** Quá trình tổ chức lấy ý kiến ở cấp nào thì Mặt trận Tổ quốc cấp trên thành lập đoàn giám sát hoặc trực tiếp cử đại diện giám sát việc tổ chức thực hiện lấy ý kiến sự hài lòng của người dân về kết quả xây dựng đô thị văn minh.

***7.3. Tổ chức thẩm tra:*** Ủy ban Mặt trận Tổ quốc cấp trên có kế hoạch thẩm tra, đánh giá việc tổ chức lấy ý kiến của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc cấp dưới. Đối với những hồ sơ phát hiện có vấn đề hoặc có khiếu kiện, khiếu nại, phản ánh việc tổ chức lấy ý kiến không đảm bảo theo quy định thì Ủy ban Mặt trận Tổ quốc cấp trên trực tiếp chỉ đạo thực hiện lấy ý kiến lại đảm bảo theo quy định, đồng thời có hình thức xử lý đối với tập thể, cá nhân vi phạm quy định.

**III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**1. Ban Thường trực Ủy ban MTTQ tỉnh**

- Phối hợp ban hành Hướng dẫn việc lấy ý kiến sự hài lòng của người dân đối với đề nghị công nhận, công nhận lại đơn vị đạt chuẩn đô thị văn minh.

- Tổ chức tập huấn, hướng dẫn Mặt trận Tổ quốc huyện, thành phố và phường, thị trấn tổ chức lấy ý kiến đối với đơn vị đề nghị đạt chuẩn đô thị văn minh.

- Tăng cường công tác phối hợp kiểm tra, giám sát, thẩm định, thẩm tra việc lấy ý kiến đảm bảo tính khách quan, thực chất, hiệu quả.

**2. Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc** **huyện, thành phố**

- Xây dựng kế hoạch tổ chức lấy ý kiến sự hài lòng của người dân về đề nghị công nhận, công nhận lại đơn vị đạt chuẩn đô thị văn minh.

- Chủ trì phối hợp với các tổ chức chính trị - xã hội cùng cấp gắn thực hiện công tác giám sát về xây dựng đô thị văn minh với việc lấy ý kiến sự hài lòng của người dân tại địa phương

- Xây dựng dự toán thực hiện nhiệm vụ lấy ý kiến sự hài lòng của người dân về kết quả xây dựng đô thị văn minh báo cáo cấp ủy, phối hợp với UBND cùng cấp để bố trí kinh phí thực hiện.

**3. Kinh phí thực hiện**

Căn cứ tình hình thực hiện của địa phương, hằng năm Ban Thường trực Ủy ban MTTQ cấp huyện lập dự toán kinh phí tổ chức thực hiện lấy ý kiến sự hài lòng của người dân về đề nghị công nhận và công nhận lại đô thị văn minh trong nguồn dự toán chi thường xuyên của cơ quan trình cấp có thẩm quyền phê duyệt.

**4. Chế độ báo cáo**

Định kỳ 6 tháng, 01 năm Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc các huyện, thành phố tổng hợp, đánh giá kết quả gắn với báo cáo kết quả thực hiện Cuộc vận động *“Toàn dân đoàn kết xây dựng nông thôn mới, đô thị văn minh”* về Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc tỉnh (qua Ban Tuyên giáo - Phong trào) để theo dõi, tổng hợp.

Trong quá trình tổ chức thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc, đề nghị Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc các huyện, thành phố thông tin về Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc tỉnh để kịp thời báo cáo, đề nghị Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xem xét điều chỉnh, bổ sung./.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Nơi nhận:***  - BTT Ủy ban TW MTTQ Việt Nam (b/c)*;*  - Thường trực Tỉnh ủy (b/c);  - UBND tỉnh;  - Ban Dân vận Tỉnh ủy;  - BTT Ủy ban MTTQ tỉnh;  - Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch;  - Các tổ chức chính trị - xã hội tỉnh;  - UBND các huyện, thành phố;  - Uỷ ban MTTQ các huyện, thành phố;  - Các ban MTTQ tỉnh;  - Lưu VT, Ban TG-PT. | TM. BAN THƯỜNG TRỰC  **PHÓ CHỦ TỊCH**  **Đỗ Minh Tân** |