ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG AN DƯƠNG	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số:46 /KH-UBND	*An Dương, ngày 11 tháng 02 năm 2026*

KẾ HOẠCH
Xây dựng và thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" tại Ủy ban nhân dân phường An Dương

Thực hiện Kế hoạch số 49/KH-UBND, ngày 28/02/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng về xây dựng mô hình "chính quyền thân thiện" tại xã, phường trên địa bàn thành phố Hải Phòng; Quyết định số 5049/QĐ-UBND, ngày 11/12/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố về việc ban hành Bộ tiêu chí, Bảng thang điểm và quy trình xét công nhận "Chính quyền thân thiện" cấp xã trên địa bàn thành phố Hải Phòng;

Ủy ban nhân dân phường xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" tại Ủy ban nhân dân phường An Dương, như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Nâng cao trách nhiệm của cấp ủy, chính quyền; nâng cao đạo đức công vụ, ý thức trách nhiệm và phong cách phục vụ Nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, hướng tới xây dựng nền hành chính phục vụ.

Xây dựng phong cách "Trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân"; "Nghe dân nói", "Nói dân hiểu", "Hướng dẫn dân làm", "Làm dân tin" và phương châm "Chân thành, tích cực, thận trọng, kiên trì, tế nhị, hiệu quả" của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức ở cơ sở.

Tạo môi trường minh bạch, thân thiện, văn minh, khuyến khích người dân thực hiện vai trò giám sát và phản biện xã hội, tích cực tham gia đóng góp ý kiến, xây dựng hệ thống chính trị trong sạch, vững mạnh.

2. Yêu cầu

Xây dựng mô hình "Chính quyền thân thiện" phải gắn với thực hiện Luật Tổ chức chính quyền địa phương bảo đảm nghiêm túc, hiệu quả đồng thời phải có sự lãnh đạo, chỉ đạo của cấp uỷ, chính quyền và sự phối hợp chặt chẽ giữa các tổ chức trong hệ thống chính trị.

Việc triển khai mô hình phải đảm bảo chất lượng, hiệu quả, gắn với cải cách hành chính và chuyển đổi số; góp phần nâng cao hiệu quả công tác dân vận của chính quyền, tạo sự hài lòng của tổ chức, cá nhân khi đến liên hệ giải quyết công việc hành chính.

II. NỘI DUNG XÂY DỰNG CHÍNH QUYỀN THÂN THIỆN

1. Xây dựng chính quyền công khai, minh bạch

1.1. Chính quyền công khai các nội dung để tổ chức, công dân biết, thực hiện

Thực hiện nghiêm túc việc công khai các nội dung theo quy định, bảo đảm để tổ chức, công dân biết, giám sát và thực hiện, cụ thể:

a) Nội dung công khai

Thực hiện công khai theo quy định tại Luật thực hiện dân chủ ở cơ sở, Luật phòng chống tham nhũng; cam kết không gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ, các quy định của pháp luật và các nội dung cần thiết khác mà pháp luật không cấm; đồng thời định kỳ rà soát để cập nhật khi có thay đổi, gồm:

- Danh mục, nội dung, thời gian, quy trình giải quyết thủ tục hành chính; mức thu phí, lệ phí của từng thủ tục hành chính;

- Số điện thoại của Bí thư, Phó Bí thư Đảng ủy; Chủ tịch, Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân; Chủ tịch, Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân và cán bộ, công chức phường;

- Nội quy tiếp công dân, thông báo lịch tiếp công dân định kỳ;

- Lịch công tác tuần của Ủy ban nhân dân phường, của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường;

- Số điện thoại đường dây nóng của Ủy ban nhân dân phường;

- Cam kết không gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ;

- Các nội dung phải công khai theo quy định về thực hiện dân chủ trong công tác bồi thường, hỗ trợ, tái định cư khi nhà nước thu hồi đất trên địa bàn thành phố;

- Công khai tình hình giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến (tỷ lệ, số lượng) để thúc đẩy chuyển đổi số.

b) Hình thức công khai:

- Niêm yết thường xuyên tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường;

- Đăng tải trên trang thông tin điện tử;

- Thông tin trên hệ thống đài truyền thanh;

- Đăng tải trên các mạng viễn thông, mạng xã hội (fanpage, zalo page...);

- Định kỳ cung cấp thông tin báo chí (tổ chức họp báo, gửi văn bản) theo quy định của Luật tiếp cận thông tin.

1.2. Chính quyền tạo điều kiện để tổ chức, công dân giám sát hoạt động

a**) Nội dung giám sát**

- Hoạt động của chính quyền, việc thực thi công vụ cán bộ, công chức; đạo đức, lối sống của cán bộ, công chức;

- Việc thực hiện trách nhiệm nêu gương của cán bộ, công chức (tiên phong trong thực hiện chủ trương, đường lối của đảng, chính sách, pháp luật của nhà nước; vận động người thân, nhân dân cùng thực hiện);

- Việc thực hiện tiếp dân, đối thoại trực tiếp, lắng nghe ý kiến nhân dân của người đứng đầu cấp ủy, chính quyền phường.

b) Hình thức giám sát

Ủy ban nhân dân phường bố trí, thiết lập các phương tiện để tiếp nhận ý kiến phản ánh, góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp:

+ Bố trí hòm thư góp ý tại trụ sở phường, nơi sinh hoạt cộng đồng tại các Tổ dân phố;

+ Thiết lập hòm thư điện tử, địa chỉ zalo, facebook, số điện thoại đường dây nóng để tiếp nhận ý kiến phản ánh, góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp;

+ Vận hành App trên điện thoại thông minh để tiếp nhận ý kiến phản ánh, góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp; xây dựng cơ chế tiếp nhận thông tin phản ánh, góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp ít nhất 01 lần/tuần thông qua Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội, Tổ trưởng Tổ dân phố, chi hội đoàn thể ở Tổ dân phố.

2. Xây dựng Chính quyền thân thiện, hành động, Vì Nhân dân phục vụ

- Quy định 01 ngày/tuần giải quyết nhanh và trả kết quả thủ tục hành chính trong ngày cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp đối với một số thủ tục hành chính (Giao Trung tâm Phục vụ hành chính công lựa chọn, tham mưu Quyết định ngày áp dụng trong tuần).

- Thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại nhà cho các đối tượng (thương binh, bệnh binh nặng, người khuyết tật, người ốm đau, người mắc bệnh hiểm nghèo, người già yếu cô đơn không nơi nương tựa) không có khả năng đi lại khi có nhu cầu, đề nghị.

- Bố trí, huy động sự tham gia của cán bộ, đoàn viên, hội viên các tổ chức chính trị - xã hội phường để hỗ trợ, tiếp đón, hướng dẫn người dân đến làm thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công vào các ngày làm việc trong tuần thực hiện giải quyết nhanh và trả kết quả thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp. Tổ chức các hoạt động thăm hỏi, chúc mừng, động viên nhân dân thông qua các hình thức:

+ Tổ chức trao tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường: giấy chứng nhận kết hôn, thư chúc mừng kết hôn;

+ Tổ chức thăm hỏi, phúng viếng hoặc gửi thư chia buồn đến gia đình công

dân có người thân qua đời;

+ Gửi thư cảm ơn người dân, tổ chức và doanh nghiệp có đóng góp xây dựng đảng, xây dựng chính quyền và cộng đồng dân cư...;

+ Gửi thư biểu dương đối với công dân có sáng kiến ở cộng đồng dân cư đã được Ủy ban nhân dân phường công nhận;

+ Gửi thư xin lỗi người dân, tổ chức và doanh nghiệp về việc giải quyết thủ tục hành chính quá hạn;

- Người đứng đầu chính quyền trực tiếp chúc mừng toàn thể nhân dân dịp năm mới, các ngày lễ lớn... thông qua hệ thống truyền thanh, trang thông tin điện tử điện tử, mạng viễn thông, mạng xã hội...

- 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 hằng năm.

- Khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp bằng phiếu điều tra xã hội học hoặc online qua ứng dụng hoặc mã QR tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

- Khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và về kết quả thực hiện "Chính quyền thân thiện" ở phường bằng phiếu điều tra xã hội học hoặc online qua ứng dụng hoặc mã QR.

3. Xây dựng Chính quyền có đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức chuyên nghiệp, trách nhiệm, gương mẫu, thân thiện

a) Xây dựng hình ảnh người đứng đầu cấp ủy, chính quyền gương mẫu, trách nhiệm, thân thiện với nhân dân gương mẫu đi đầu trong việc thực hiện nhiệm vụ và các chuẩn mực đạo đức, tác phong, lề nối làm việc

- Thường xuyên xuống cơ sở khu dân cư, Tổ dân phố để tham gia các hoạt động với nhân dân, lắng nghe, tiếp thu các ý kiến, kiến nghị, tham vấn của nhân dân để có biện pháp giải quyết và sửa đổi, bổ sung các quy chế, quy định cho phù hợp với tình hình thực tiễn.

+ Ít nhất 1 lần/tuần, cấp ủy, chính quyền cử cán bộ, công chức, viên chức, lãnh đạo, quản lý (từ cấp phó trưởng phòng và tương đương trở lên) trực tiếp xuống địa bàn khu dân cư, Tổ dân phố để tham gia hoạt động cộng đồng với nhân dân (Ví dụ: Ngày thứ 7 cùng dân ra quân dọn vệ sinh đường làng, ngõ xóm, trồng, chăm sóc cây xanh...); dự họp cộng đồng dân cư ở khu dân cư, Tổ dân phố để lắng nghe sáng kiến, ý kiến góp ý, tâm tư, nguyện vọng, phản ánh, kiến nghị của nhân dân.

+ Ít nhất 1 tháng/lần, người đứng đầu cấp ủy, chính quyền tiếp công dân; đối thoại đột xuất khi có vấn đề, vụ việc phát sinh; giải quyết dứt điểm đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của công dân ngay từ cơ sở, không để khiếu nại, tố cáo kéo dài,

vượt cấp.

- Chỉ đạo, lãnh đạo triển khai và thực hiện tốt các nhiệm vụ tại địa phương; Chỉ đạo, lãnh đạo thực hiện các quy chế, quy định của pháp luật.

b) Đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức chuyên nghiệp, trách nhiệm, gương mẫu, thân thiện

- Cán bộ, công chức, viên chức có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ đảm bảo theo quy định; có trình độ ngoại ngữ để phục vụ yêu cầu công việc; có trình độ tin học đáp ứng yêu cầu ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số.

- Cán bộ, công chức, viên chức có kỹ năng giao tiếp, ứng xử, tiếp dân, tiếp nhận và xử lý thông tin, xử lý tình huống với người dân, tổ chức, doanh nghiệp báo chí, hội nhập, ứng xử trên mạng xã hội. Cán bộ, công chức, viên chức gương mẫu và thực hiện nghiêm các quy định, chuẩn mực về đạo đức, lối sống; quy tắc ứng xử của người làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công; quy tắc ứng xử trên mạng xã hội; tích cực học tập, nghiên cứu, nâng cao trình độ, năng lực, rèn luyện tác phong công tác dân vận, đáp ứng yêu cầu phục vụ nhân dân.

- Thực hiện tốt "nụ cười công sở", tiếp đón niềm nở, giải thích, hướng dẫn tận tình cho người dân và tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính. Thực hiện nghiêm "4 xin", "4 luôn" và "5 không":

"4 xin": Xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn, xin phép.

"4 luôn": Luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn lắng nghe, luôn giúp đỡ.

"5 không": Không cửa quyền, hách dịch, gây khó khăn, phiền hà;

Không quan liêu, vô cảm, vô trách nhiệm;

Không tham nhũng, lãng phí, lợi ích nhóm;

Không xu nịnh, chạy chọt, gian dối;

Không lợi dụng chức vụ, quyền hạn trong thực thi công vụ;

- 100% cán bộ, công chức, viên chức khi làm việc phải đeo thẻ, trang phục gọn gàng, đúng quy định; riêng công chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phải mặc đồng phục công sở hoặc trang phục ngành theo quy định, đeo thẻ công chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ.

- Không có cán bộ, công chức, viên chức bị xử lý kỷ luật, không có công chức vi phạm nội quy, quy chế làm việc (uống rượu, bia trước, trong giờ hành chính, không có mặt tại trụ sở làm việc trong giờ làm việc không có lý do).

4. Xây dựng Chính quyền xanh, văn minh, hiện đại

- Xây dựng môi trường làm việc thân thiện, xanh - sạch - đẹp (bố trí cây xanh, vị trí để xe miễn phí cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp khi đến giao dịch, làm việc).

Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công: Bên trong có ghế ngồi, quạt/điều hòa, vòi nước uống công cộng; nơi ngồi chờ bên ngoài Trung tâm Phục vụ hành chính công có ghế ngồi, mái che, cây xanh, vòi nước uống công cộng; trang bị biển tên, chức danh, số điện thoại của công chức; lắp đặt, trang bị các máy móc, thiết bị sau: máy photo, máy scan, máy in, máy tính tra cứu thủ tục hành chính, thực hiện dịch vụ công trực tuyến, truy cập internet miễn phí; ứng dụng mã QR - code trong tra cứu thủ tục hành chính, thanh toán phí, lệ phí; ứng dụng VNeID trong giải quyết một số thủ tục hành chính, thiết bị bấm số thứ tự giải quyết thủ tục hành chính tự động; ứng dụng công nghệ AI trong hướng dẫn, tra cứu, giải quyết một số thủ tục hành chính...; thiết bị điện tử để người dân tổ chức và doanh nghiệp đánh giá trực tiếp công tác tiếp công dân, giải quyết các thủ tục hành chính; hệ thống camera giám sát; cài đặt wifi miễn phí.

- Ứng dụng công nghệ truyền thanh kỹ thuật số đến khu dân cư, Tổ dân phố.

- Ứng dụng biểu quyết trực tuyến qua zalo, fanpage về các vấn đề pháp luật quy định tại cộng đồng dân cư.

- Vận động 01 người dân/hộ gia đình trở lên cài đặt ứng dụng Hải Phòng Smart.

- Hằng năm, địa phương có mô hình sáng tạo và hiệu quả được công nhận.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Văn hoá - Xã hội:

- Chủ trì xây dựng Kế hoạch và hướng dẫn các cơ quan, đơn vị thực hiện, định kỳ báo cáo kết quả thực hiện theo quy định.

- Hướng dẫn tổ chức tuyên truyền sâu rộng về mục tiêu, nội dung và ý nghĩa của mô hình "Chính quyền thân thiện, vì nhân dân phục vụ" bằng nhiều hình thức phong phú (loa truyền thanh, pano, mạng xã hội, sinh hoạt Tổ dân phố…).

- Xây dựng Kế hoạch kiểm tra công vụ và kỷ luật, kỷ cương hành chính năm 2026.

- Phát động phong trào thi đua trong cán bộ, công chức, viên chức và nhân dân về ứng xử văn minh, nói lời hay, làm việc tốt.

- Cử cán bộ tham gia các lớp bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp, văn hoá công sở cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

- Theo dõi, biểu dương và nhân rộng các gương điển hình tiên tiến trong việc thực hiện chính quyền thân thiện.

- Tham mưu Ủy ban nhân dân phường Bảng đăng ký xây dựng mô hình "Chính quyền thân thiện" và hồ sơ tự đánh giá, chấm điểm kết quả thực hiện các tiêu chí tại Bảng thang điểm, trình Ủy ban nhân dân phường ký gửi báo cáo về Ủy ban nhân dân thành phố (qua Sở Nội vụ).

2. Phòng Kinh tế - Hạ tầng và Đô thị:

- Tổ chức chỉnh trang, đảm bảo cảnh quan, môi trường làm việc thân thiện, xanh - sạch - đẹp tại khu vực khuôn viên cơ quan hành chính, các tuyến đường trung tâm.

- Hướng dẫn, hỗ trợ các hộ kinh doanh, cơ sở dịch vụ trên địa bàn thực hiện văn minh thương mại, niêm yết giá, ứng xử thân thiện với khách hàng.

- Theo dõi, đánh giá tác động của hạ tầng và môi trường đô thị đến hình ảnh chính quyền thân thiện, kịp thời tham mưu Ủy ban nhân dân phường biện pháp khắc phục.

- Tự đánh giá, chấm điểm kết quả thực hiện các tiêu chí được phân công tại Bảng thang điểm, gửi báo cáo kèm đầy đủ minh chứng về Ủy ban nhân dân phường (qua phòng Văn hóa-Xã hội) **trong ngày 20/11/2026**.

3. Văn phòng HĐND và UBND:

- Phối hợp với các đơn vị liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân phường thực hiện nhiệm vụ công khai, minh bạch các nội dung để tổ chức, công dân biết thực hiện.

- Phối hợp Trung tâm phục vụ hành chính công trong công tác chuyển đổi số, cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ người dân.

- Tự đánh giá, chấm điểm kết quả thực hiện các tiêu chí được phân công tại Bảng thang điểm, gửi báo cáo kèm đầy đủ minh chứng về Ủy ban nhân dân phường (qua phòng Văn hóa-Xã hội) **trong ngày 20/11/2026**.

4. Trung tâm Phục vụ hành chính công:

- Là đầu mối tiếp nhận, hướng dẫn và giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân; đảm bảo đúng quy trình, thân thiện trong giao tiếp.

- Tăng cường bố trí cán bộ có kỹ năng giao tiếp tốt, thái độ chuẩn mực, tạo môi trường làm việc văn minh, gần dân, hiểu dân.

- Chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân phường thực hiện nhiệm vụ công khai, minh bạch các nội dung để tổ chức, công dân biết thực hiện.

- Triển khai mô hình “một cửa thân thiện”, bố trí khu vực tiếp công dân khoa học, có bảng hướng dẫn rõ ràng, ghế ngồi, nước uống, tờ rơi tuyên truyền. Thực hiện tốt "nụ cười công sở", tiếp đón niềm nở, giải thích, hướng dẫn tận tình cho người dân và tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính. Thực hiện nghiêm "4 xin", "4 luôn" và "5 không":

- Phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND trong việc kết nối dữ liệu để nâng cao chất lượng phục vụ.

- Thường xuyên khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổng hợp và báo

cáo Ủy ban nhân dân phường định kỳ hằng quý.

- Tự đánh giá, chấm điểm kết quả thực hiện các tiêu chí được phân công tại Bảng thang điểm, gửi báo cáo kèm đầy đủ minh chứng về Ủy ban nhân dân phường (qua phòng Văn hóa - Xã hội) **trong ngày 20/11/2026**.

5. Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công

- Đẩy mạnh thông tin tuyên truyền mô hình "chính quyền thân thiện" trên hệ thống phát thanh.

- Thực hiện tốt các nhiệm vụ được giao tại Phụ lục Bộ tiêu chí xây dựng mô hình "chính quyền thân thiện".

- Tự đánh giá, chấm điểm kết quả thực hiện các tiêu chí được phân công tại Bảng thang điểm, gửi báo cáo kèm đầy đủ minh chứng về Ủy ban nhân dân phường (qua phòng Văn hóa - Xã hội) **trong ngày 20/11/2026**.

6. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức đoàn thể:

- Phát huy vai trò tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên và nhân dân tích cực tham gia xây dựng chính quyền thân thiện, góp ý cho cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong thực thi nhiệm vụ.

- Phối hợp tổ chức các hoạt động an sinh xã hội, thường xuyên nắm bắt tâm tư, nguyện vọng của nhân dân, kịp thời phản ánh, đề xuất giải pháp với chính quyền để nâng cao chất lượng phục vụ.

- Tham gia giám sát việc thực hiện quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức và các nội dung liên quan đến cải cách hành chính.

Trên đây là Kế hoạch triển khai thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" trên địa bàn phường An Dương. Ủy ban nhân dân phường đề nghị các phòng, ban, đơn vị, tổ chức nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị phản ánh trực tiếp về phòng Văn hóa-Xã hội để tổng hợp, báo cáo UBND phường xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:
- Sở Nội vụ thành phố;
- Thường trực Đảng ủy;
- Thường trực HĐND phường;
- CT, các PCT UBND phường;
- Các phòng, cơ quan, đơn vị thuộc phường;
- Lưu: VT, VHXH.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Vũ Mạnh Hùng

ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG AN DƯƠNG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

PHỤ LỤC
Bảng thang điểm và quy trình xét công nhận "Chính quyền thân thiện" phường An Dương năm 2026
(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày tháng năm 2026 của Ủy ban nhân dân phường)

I. BẢNG THANG ĐIỂM VÀ NGUYÊN TẮC THỰC HIỆN CHẤM ĐIỂM

1. Bảng thang điểm

TT	Nội dung tiêu chí	Điểm chuẩn	Thời gian thực hiện	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Tài liệu minh chứng
CÁC PHÒNG, ĐƠN VỊ TỰ CHẤM ĐIỂM THEO CÁC TIÊU CHÍ (Từ tiêu chí 1 đến tiêu chí 4)		**100**				
I	**TIÊU CHÍ 1: CHÍNH QUYỀN CÔNG KHAI, MINH BẠCH**	**24**				
1	**Chính quyền công khai các nội dung để tổ chức, công dân biết, thực hiện**	**10**				Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Công khai danh mục, nội dung, thời gian, quy trình giải quyết thủ tục hành chính;	*1*	Cả năm	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Công khai mức thu phí, lệ phí của từng thủ tục hành chính.	*1*	Cả năm	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện

	- Công khai số điện thoại của bí thư, phó bí thư đảng ủy; chủ tịch, phó chủ tịch Hội đồng nhân dân; chủ tịch, phó chủ tịch Ủy ban nhân dân và cán bộ, công chức cấp xã;	*1*	Cả năm	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Công khai nội quy tiếp công dân, lịch tiếp công dân định kỳ	*1*	Cả năm	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Công khai lịch công tác của UBND, Chủ tịch UBND cấp xã hằng tuần	*1*	Cả năm	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Số điện thoại đường dây nóng của Ủy ban nhân dân cấp xã.	*1*	Cả năm	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Công khai cam kết không gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ.	*1*	Cả năm	Phòng Văn hóa-Xã hội	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Công khai quy chế thực hiện dân chủ, quy chế thực hiện dân chủ trong xây dựng nông thôn mới kiểu mẫu (đối với xã xây dựng nông thôn mới kiểu mẫu).	*1*	Cả năm	Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Các nội dung phải công khai theo quy định của Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở trong công tác bồi thường, hỗ trợ, tái định cư khi nhà nước thu hồi đất trên địa bàn thành phố.	*1*	Cả năm	Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện

	- Công khai tình hình giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến (tỷ lệ, số lượng) để thúc đẩy chuyển đổi số.	*1*	Cả năm	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
2	**Hình thức công khai đa dạng**	**8**				Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Niêm yết thường xuyên tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.	*1*	Cả năm	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Đăng tải trên trang thông tin điện tử.	*2*	Thường xuyên	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Thông tin trên hệ thống đài truyền thanh.	*1*	Thường xuyên	Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Đăng tải trên các mạng viễn thông, mạng xã hội (fanpage, zalo page...) được pháp luật cho phép.	*2*	Thường xuyên	Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Định kỳ cung cấp thông tin báo chí theo quy định của Luật Tiếp cận thông tin.	*2*	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Tổ chức họp báo, gửi văn bản
3	**Chính quyền tạo điều kiện để tổ chức, công dân giám sát hoạt động**	**6**				Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện

	- Bố trí hòm thư góp ý tại trụ sở chính quyền cấp xã, nơi sinh hoạt cộng đồng tại các thôn, tổ dân phố.	*1*	Quý I/2026	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị, Tổ dân phố	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Luôn bố trí công chức trực zalo page, facebook page, số điện thoại đường dây nóng để tiếp nhận ý kiến phản ánh, góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.	*1*	Quý I/2026	Văn phòng HĐND và UBND, Trung tâm dịch vụ sự nghiệp công	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Thông báo phân công
	- Vận hành App trên thiết bị thông minh để tiếp nhận ý kiến phản ánh, góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.	*2*	Quý I/2026	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Ủy ban nhân dân cấp xã xây dựng cơ chế tiếp nhận thông tin phản ánh, góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp ít nhất 01 lần/tuần thông qua Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội, Trưởng thôn, Tổ trưởng Tổ dân phố, chi hội đoàn thể ở thôn, tổ dân phố.	*2*	Quý I/2026	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Văn bản triển khai thực hiện
II	**TIÊU CHÍ 2: CHÍNH QUYỀN THÂN THIỆN, HÀNH ĐỘNG, VÌ NHÂN DÂN PHỤC VỤ**	**24**				Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
1	**Quy định 01 ngày/tuần giải quyết nhanh và trả kết quả thủ tục hành chính trong ngày cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp**	**2**	Thường xuyên	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Có quy định cụ thể TTHC và có kết quả cụ thể
2	**Thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả giải**	**3**	Thường	Trung tâm	Các phòng, cơ	Các văn bản/ hình

	quyết thủ tục hành chính tại nhà cho các đối tượng (thương binh, bệnh binh nặng, người khuyết tật, người ốm đau, người mắc bệnh hiểm nghèo, người già yếu cô đơn không nơi nương tựa) không có khả năng đi lại khi có nhu cầu, đề nghị.		xuyên	Phục vụ hành chính công	quan, đơn vị	ảnh hoạt động triển khai thực hiện
3	**Bố trí, huy động sự tham gia của cán bộ, đoàn viên, hội viên các tổ chức chính trị - xã hội ở cấp xã để hỗ trợ, tiếp đón, hướng dẫn người dân đến làm thủ tục hành chính.**	**3**	Thường xuyên	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
4	**Tổ chức các hoạt động thăm hỏi, chúc mừng, động viên nhân dân thông qua các hình thức.**	**5**				Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Tổ chức trao tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã: giấy chứng nhận kết hôn, thư chúc mừng kết hôn.	*1*	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Tổ chức thăm hỏi, phúng viếng hoặc gửi thư chia buồn đến gia đình công dân có người thân qua đời.	*1*	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Gửi thư cảm ơn người dân, tổ chức và doanh nghiệp có đóng góp xây dựng đảng, xây dựng chính quyền và cộng đồng dân cư...	*1*	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Gửi thư biểu dương đối với công dân có sáng kiến ở cộng đồng dân cư đã được Ủy ban nhân dân cấp xã công nhận.	*1*	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện

	- Gửi thư xin lỗi người dân, tổ chức và doanh nghiệp về việc giải quyết thủ tục hành chính quá hạn.	*1*	Thường xuyên	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
5	**Người đứng đầu chính quyền chúc mừng toàn thể Nhân dân dịp năm mới, các ngày lễ lớn... thông qua hệ thống truyền thanh, trang thông tin điện tử điện tử, mạng viễn thông, mạng xã hội...**	**1**	Nhân dịp các ngày lễ lớn và Tết Nguyên đán	Văn phòng HĐND và UBND	Trung tâm dịch vụ sự nghiệp công	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
6	**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.**	**1**	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
7	**Chính quyền cấp xã thường xuyên khảo sát đánh giá việc thực hiện chính quyền thân thiện để rút kinh nghiệm, hoàn thiện các tiêu chí và nâng hạng mức độ đạt chuẩn.**	**4**				Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã bằng phiếu điều tra xã hội học hoặc online qua ứng dụng hoặc mã QR tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.	*2*	Thường xuyên	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Bảng tổng hợp kết quả khảo sát, đánh giá
	- Khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và về kết quả thực hiện "Chính quyền thân thiện" ở cấp xã bằng phiếu điều tra xã hội học hoặc online qua ứng dụng hoặc mã QR.	*2*	Quý IV/2026	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Bảng tổng hợp kết quả khảo sát, đánh giá

8	**Đảm bảo 100% các thủ tục hành chính của người dân, tổ chức thuộc thẩm quyền của cấp xã được giải quyết xong trước và trong thời gian quy định**	**5**	Thường xuyên	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Báo cáo kết quả giải quyết TTHC
III	**TIÊU CHÍ 3: CHÍNH QUYỀN CÓ ĐỘI NGŨ CÁN BỘ, CÔNG CHỨC CHUYÊN NGHIỆP, TRÁCH NHIỆM, GƯƠNG MẪU, THÂN THIỆN**	**26**				
1	**Xây dựng hình ảnh người đứng đầu cấp ủy, chính quyền gương mẫu, trách nhiệm, thân thiện với nhân dân.**	**15**				
1.1	**Gương mẫu đi đầu trong việc thực hiện nhiệm vụ và các chuẩn mực đạo đức, tác phong, lề nối làm việc.**	**3**	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Gương mẫu đi đầu thực hiện chuẩn mực về đạo đức, lối sống, tác phong công tác của người cán bộ, đảng viên.	*1*	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Gương mẫu đi đầu thực hiện học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh.	*1*	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Gương mẫu đi đầu 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".	*1*	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
1.2	**Người đứng đầu cấp ủy, chính quyền thường**	**3**				

	xuyên xuống cơ sở thôn, tổ dân phố lắng nghe tâm tư, nguyện vọng và đối thoại, giải quyết đơn thư					
	- Ít nhất 1 lần/tuần, cấp ủy, chính quyền cử cán bộ, công chức lãnh đạo, quản lý cấp xã (từ cấp phó trưởng phòng và tương đương trở lên) trực tiếp xuống địa bàn thôn, tổ dân phố để tham gia hoạt động cộng đồng với Nhân dân (Ví dụ: Ngày thứ 7 cùng dân ra quân dọn vệ sinh đường làng, ngõ xóm, trồng, chăm sóc cây xanh); dự họp cộng đồng dân cư ở thôn, tổ dân phố để lắng nghe sáng kiến, ý kiến góp ý, tâm tư, nguyện vọng, phản ánh, kiến nghị của Nhân dân.	*1*	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Ít nhất 1 tháng/lần, người đứng đầu cấp ủy, chính quyền tiếp công dân; đối thoại đột xuất khi có vấn đề, vụ việc phát sinh; giải quyết dứt điểm đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của công dân ngay từ cơ sở, không để khiếu nại, tố cáo kéo dài, vượt cấp.	*2*	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
1.3	**Chỉ đạo, lãnh đạo triển khai và thực hiện tốt các nhiệm vụ**	**3**				
	- Chỉ đạo xây dựng và triển khai thực hiện có hiệu quả các quy chế, quy định về thực hiện đạo đức công vụ đối với đội ngũ cán bộ, công chức thuộc chính quyền địa phương quản lý.	*1*	Thường xuyên	Phòng Văn hóa-Xã hội	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện

	- Thường xuyên quan tâm công tác bồi dưỡng cho cán bộ, công chức về chuyên môn nghiệp vụ và các kỹ năng tuyên truyền giáo dục, vận động thuyết phục.	*1*	Thường xuyên	Phòng Văn hóa-Xã hội	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Thường xuyên 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 Trung tâm Phục vụ Hành chính công, trực tiếp giải quyết các chế độ chính sách cho Nhân dân.	*1*	Thường xuyên	Phòng Văn hóa-Xã hội	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
1.4	**Chỉ đạo, lãnh đạo thực hiện các quy chế, quy định của pháp luật**	**6**				Văn bản triển khai thực hiện
	- Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở; Luật Tiếp công dân; Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các Luật có liên quan.	*2*	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Văn bản triển khai thực hiện
	- Công tác tổ chức Hội nghị tiếp xúc, đối thoại của người đứng đầu cấp ủy đảng, chính quyền cấp xã với nhân dân trên địa bàn	*2*	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Văn bản triển khai thực hiện
	- Giải quyết các ý kiến, kiến nghị của nhân dân sau Hội nghị tiếp xúc, đối thoại.	*2*	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Văn bản triển khai thực hiện
2	**Đội ngũ cán bộ, công chức chuyên nghiệp, trách nhiệm, gương mẫu, thân thiện**	**11**				Báo cáo của địa phương
2.1	Cán bộ, công chức có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ đảm bảo theo quy định; có trình độ tin học đáp ứng yêu cầu ứng dụng công nghệ thông	2	Trước 01/12	Phòng Văn hóa-Xã hội	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Báo cáo của địa phương

	tin và chuyển đổi số.					
2.2	Cán bộ, công chức có kỹ năng giao tiếp, ứng xử, tiếp dân, tiếp nhận và xử lý thông tin, xử lý tình huống với người dân, tổ chức, doanh nghiệp báo chí, hội nhập, ứng xử trên mạng xã hội.	2	Trước 01/12	Phòng Văn hóa-Xã hội	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Báo cáo của địa phương
2.3	Cán bộ, công chức gương mẫu và thực hiện nghiêm các quy định, chuẩn mực về đạo đức, lối sống; quy tắc ứng xử của người làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã; quy tắc ứng xử trên mạng xã hội; tích cực học tập, nghiên cứu, nâng cao trình độ, năng lực, rèn luyện tác phong công tác dân vận, đáp ứng yêu cầu phục vụ Nhân dân.	1	Trước 01/12	Phòng Văn hóa-Xã hội	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Báo cáo của địa phương
2.4	Cán bộ, công chức thực hiện tốt "nụ cười công sở", tiếp đón niềm nở, giải thích, hướng dẫn tận tình cho người dân và tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính; thực hiện nghiêm "4 xin", "4 luôn" và "5 không".	2	Thường xuyên	Phòng Văn hóa-Xã hội	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Báo cáo của địa phương
2.5	Cán bộ, công chức khi làm việc phải đeo thẻ;trang phục gọn gàng, đúng quy định; riêng công chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã phải mặc đồng phục công sở hoặc trang phục ngành theo quy định, đeo thẻ công chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ.	2	Thường xuyên	Phòng Văn hóa-Xã hội	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Báo cáo của địa phương

2.6	Không có cán bộ, công chức bị xử lý kỷ luật, không có cán bộ công chức vi phạm nội quy, quy chế làm việc (uống rượu, bia trước, trong giờ hành chính, không có mặt tại trụ sở làm việc (vắng mặt) trong giờ làm việc không có lý do).	2	Trước 01/12	Phòng Văn hóa-Xã hội	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Báo cáo của địa phương
IV	**TIÊU CHÍ 4: CHÍNH QUYỀN XANH, VĂN MINH, HIỆN ĐẠI**	**26**				Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
1	**Xây dựng cảnh quan môi trường khu vực khuôn viên trụ sở UBND cấp xã bảo đảm sáng, xanh, sạch, đẹp, thân thiện tạo ấn tượng tốt đối với công dân khi đến liên hệ, giao dịch**	**2**	Thường xuyên	Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị	Văn phòng HĐND và UBND	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
2	**Sắp xếp các phòng làm việc gọn gàng, khoa học, thân thiện**	**4**				
	- Phòng Hội trường, phòng họp.	*1*	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Phòng làm việc của cán bộ, công chức.	*1*	Thường xuyên	Các phòng, cơ quan, đơn vị		Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Phòng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	*1*	Thường xuyên	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Phòng tiếp công dân.	*1*	Thường	Văn phòng	Các phòng, cơ	Các văn bản/ hình

			xuyên	HĐND và UBND	quan, đơn vị	ảnh hoạt động triển khai thực hiện
3	**Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã được trang bị các máy móc, thiết bị để Nhân dân đến giao dịch thuận tiện**	**6**				
	- Có máy tính để người dân sử dụng.	*1*	Quý I/2026	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Văn phòng HĐND và UBND	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Có bàn ghế ngồi chờ.	*1*	Quý I/2026	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Văn phòng HĐND và UBND	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Có nước uống, quạt điện hoặc điều hoà nơi có điều kiện.	*1*	Quý I/2026	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Văn phòng HĐND và UBND	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Có internet/wifi không đặt mật khẩu, miễn phí cho Nhân dân đến giao dịch sử dụng thuân lợi.	*1*	Quý I/2026	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Văn phòng HĐND và UBND	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Có máy photocopy, máy scan tài liệu.	*1*	Quý I/2026	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Văn phòng HĐND và UBND	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Có camera giám sát.	*1*	Quý I/2026	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Văn phòng HĐND và UBND	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
4	**Có bảng khẩu hiệu, pano tuyên truyền**	**3**				

	- Tại sảnh trung tâm trụ sở làm việc của chính quyền cấp xã có khẩu hiệu, pano tuyên truyền về "Xây dựng chính quyền cấp xã thân thiện, vì Nhân dân phục vụ".	*1*	Quý I/2026	Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công	Phòng Văn hóa-Xã hội	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, phòng tiếp dân có khẩu hiệu, pa nô tuyên truyền về cán bộ, công chức khi giao tiếp với Nhân dân phải thực hiện "4 xin, 4 luôn, 5 không ".	*1*	Quý I/2026	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Phòng Văn hóa-Xã hội	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Có khẩu hiệu, pano tuyên truyền về các phong trào thi đua yêu nước, các cuộc vận động do Đảng, Nhà nước và địa phương, cơ sở phát động	*1*	Quý I/2026	Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công	Phòng Văn hóa-Xã hội	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
5	**Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động chỉ đạo, điều hành của chính quyền**	**7**				
	- Tỷ lệ ký số văn bản phát hành đạt từ 90% trở lên.	*2*	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Báo cáo của các cơ quan liên quan, địa phương
	- Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến toàn trình và số hoá hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đạt từ 90% trở lên.	*2*	Thường xuyên	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Báo cáo của các cơ quan liên quan, địa phương
	- Lập mã quét QR về các thủ tục hành chính và hướng dẫn việc thực hiện thủ tục hành chính.	*1*	Thường xuyên	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Báo cáo của các cơ quan liên quan, địa phương
	- Ứng dụng VNeID trong giải quyết một số thủ tục hành chính, thiết bị bấm số thứ tự giải quyết	*2*	Thường xuyên	Trung tâm Phục vụ hành	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Báo cáo của các cơ quan liên quan, địa

	thủ tục hành chính tự động; ứng dụng công nghệ AI trong hướng dẫn, tra cứu, giải quyết một số thủ tục hành chính...			chính công		phương
6	**Tỷ lệ người dân cài đặt ứng dụng Hải Phòng Smart trên số hộ gia đình trên 100%**	**2**	Thường xuyên	Phòng Văn hóa-Xã hội	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Báo cáo của các cơ quan liên quan, địa phương
7	**Hằng năm, đơn vị có mô hình sáng tạo và hiệu quả được công nhận**	**2**	Thường xuyên	Phòng Văn hóa-Xã hội	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Quyết định công nhận sáng kiến

II. QUY TRÌNH CHẤM ĐIỂM *(thực hiện kể từ năm 2026).*

1. Các mức đạt chuẩn

Việc đánh giá, xếp loại đơn vị cấp xã đạt chuẩn "Chính quyền thân thiện" theo 4 mức độ sau:

+ Mức 4: Đạt từ 95 đến 100 điểm.

+ Mức 3: Đạt từ 90 đến dưới 95 điểm.

+ Mức 2: Đạt từ 85 đến dưới 90 điểm.

+ Mức 1: Đạt từ 80 đến dưới 85 điểm.

+ Không đạt chuẩn: Dưới 80 điểm hoặc không đăng ký.

2. Quy trình chấm điểm

- Bước 1: Trước ngày 15/02 hằng năm, Ủy ban nhân dân cấp xã đăng ký đơn vị đạt chuẩn "Chính quyền thân thiện"; xây dựng kế hoạch thực hiện trong năm gửi về Sở Nội vụ.

- Bước 2: Trước ngày 01/12 hằng năm, Ủy ban nhân dân cấp xã tự đánh giá, chấm điểm kết quả thực hiện các tiêu chí tại Bảng thang điểm, gửi báo cáo về Ủy ban nhân dân thành phố (qua Sở Nội vụ).

Thành phần hồ sơ gồm:

(1) Tờ trình của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố.

(2) Báo cáo kết quả xây dựng "chính quyền thân thiện" của Ủy ban nhân dân cấp xã.

(3) Bảng tự chấm điểm theo các tiêu chí của Bộ tiêu chí.

(4) Tài liệu minh chứng (sắp xếp theo thứ tự từng tiêu chí, mỗi tiêu chí là một tập tài liệu riêng biệt; các tài liệu kèm theo từng tiêu chí là bản giấy và hình ảnh thì gửi bản phô tô (hoặc bản scan).

- Bước 3: Sở Nội vụ chủ trì tham mưu cho Ủy ban nhân dân thành phố thành lập tổ thẩm định, tổ chức thẩm định kết quả tự chấm điểm của cấp xã. Báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố trước ngày 31/12 hằng năm.

- Bước 4: Khen thưởng, biểu dương đối với Ủy ban nhân dân cấp xã đạt chuẩn chính quyền thân thiện mức độ 4./.