UBND PHƯỜNG BẠCH ĐẰNG
TRUNG TÂM PVHCC

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

Số:01 /KH-TTHCC

Bạch Đằng, ngày 26 tháng 3 năm 2026

KẾ HOẠCH
Triển khai mô hình "5 XIN - 5 LUÔN - 5 ĐỒNG HÀNH" Xây dựng Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công năm 2026

I. CĂN CỨ XÂY DỰNG KẾ HOẠCH

- Căn cứ Nghị quyết số 27-NQ/TW ngày 09/11/2022 của Ban Chấp hành Trung ương khóa XIII về tiếp tục xây dựng và hoàn thiện Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa Việt Nam trong giai đoạn mới;

- Căn cứ 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;

- Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính và Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP;

- Căn cứ Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

- Căn cứ Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia;

- Căn cứ Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Bộ chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính;

- Căn cứ Kế hoạch cải cách hành chính năm 2026 và Kế hoạch chuyển đổi số năm 2026 của Ủy ban nhân dân phường;

- Căn cứ yêu cầu nâng cao chất lượng phục vụ tổ chức, Nhân dân tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Bạch Đằng ban hành Kế hoạch triển khai mô hình "5 XIN - 5 LUÔN - 5 ĐỒNG HÀNH" cụ thể như sau:

II. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Cụ thể hóa chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về xây dựng nền hành chính phục vụ, chuyên nghiệp, hiện đại; triển khai hiệu quả cải cách hành chính gắn với vận hành Trung tâm Phục vụ hành chính công. Xây dựng môi trường hành chính thân thiện, công khai, minh bạch, lấy người dân và doanh nghiệp làm trung tâm, chuyển mạnh sang *"phục vụ - đồng hành - hỗ trợ"*.

- Nâng cao chất lượng thực thi công vụ, đạo đức nghề nghiệp, văn hóa giao tiếp hành chính; tăng cường kỷ luật, kỷ cương và trách nhiệm giải trình của đội ngũ cán bộ, công chức. Tạo chuyển biến rõ nét về chất lượng phục vụ, giảm thời gian và chi phí thực hiện thủ tục hành chính, nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức; góp phần cải thiện các chỉ số cải cách hành chính và chỉ số hài lòng.

- Gắn triển khai mô hình với chuyển đổi số, ứng dụng dữ liệu dân cư, định danh điện tử, bảo đảm phục vụ người dân đồng bộ trên cả môi trường trực tiếp và môi trường điện tử.

2. Yêu cầu

- Triển khai mô hình bảo đảm nghiêm túc, đồng bộ, thống nhất, thường xuyên, liên tục, tránh hình thức. Nội dung mô hình phải được cụ thể hóa thành chuẩn mực hành vi, quy trình nghiệp vụ và tiêu chí đánh giá, gắn với trách nhiệm cá nhân, vị trí việc làm và kết quả thi đua, khen thưởng.

- Kết hợp chặt chẽ cải cách hành chính với chuyển đổi số; tăng cường sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán không dùng tiền mặt, công khai tiến độ giải quyết hồ sơ. Đẩy mạnh kiểm tra, giám sát, đánh giá định kỳ; lấy sự hài lòng của người dân, tổ chức làm thước đo chủ yếu.

- Bảo đảm công khai, minh bạch, đúng quy định pháp luật; xử lý nghiêm các hành vi gây phiền hà, nhũng nhiễu, chậm trễ. Phát huy vai trò nêu gương của người đứng đầu; xác định rõ trách nhiệm cá nhân trong từng khâu, bảo đảm mọi phản ánh, kiến nghị của người dân được tiếp nhận, xử lý kịp thời, đúng quy định.

III. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG

1. Phạm vi áp dụng

Kế hoạch được triển khai thống nhất trong toàn bộ hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công thuộc Ủy ban nhân dân phường Bạch Đằng, bao gồm: tiếp nhận, thẩm định, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, khai thác dữ liệu số, định danh điện tử; thực hiện giao tiếp hành chính trực tiếp, qua điện thoại và trên môi trường số; đồng thời phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

Mô hình **"5 XIN - 5 LUÔN - 5 ĐỒNG HÀNH"** được áp dụng xuyên suốt toàn bộ quy trình xử lý hồ sơ và trong mọi hoạt động giao tiếp hành chính.

2. Đối tượng thực hiện

Toàn thể cán bộ, công chức, người lao động làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và cán bộ, công chức được phân công phối hợp giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm thực hiện nghiêm nội dung của mô hình. Giám đốc, Phó Giám đốc Trung tâm chịu trách nhiệm tổ chức triển khai, kiểm tra, giám sát việc thực hiện.

Việc thực hiện mô hình là yêu cầu bắt buộc, được gắn với đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ, bình xét thi đua, khen thưởng và xem xét trách nhiệm khi có vi phạm.

3. Đối tượng phục vụ

Công dân, hộ gia đình, tổ chức, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm hoặc trên môi trường điện tử; các đối tượng được ưu tiên hỗ trợ theo quy định như người cao tuổi, người khuyết tật, người có công với cách mạng và đối tượng chính sách xã hội.

Việc triển khai mô hình bảo đảm phục vụ bình đẳng, thuận tiện, minh bạch, đúng quy định pháp luật, lấy sự hài lòng của người dân và tổ chức làm thước đo chất lượng phục vụ.

IV. NỘI DUNG MÔ HÌNH VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Thực hiện "5 XIN" - Chuẩn mực giao tiếp hành chính

Cán bộ, công chức thực hiện thống nhất trong suốt quá trình tiếp xúc, giải quyết công việc cho công dân:

1.1. Xin chào: Chủ động chào hỏi, hướng dẫn ngay khi công dân đến Trung tâm.

1.2. Xin hỏi: Hỏi rõ nhu cầu, nội dung công việc để hướng dẫn đúng thủ tục, đúng thẩm quyền.

1.3. Xin phép: Xin phép công dân trước khi kiểm tra hồ sơ, hướng dẫn thao tác trên máy tính, thiết bị thông minh hoặc thực hiện số hóa hồ sơ.

1.4. Xin lỗi: Khi để công dân chờ đợi, hồ sơ phát sinh vướng mắc hoặc giải quyết chưa đúng hẹn.

1.5. Xin cảm ơn: Cảm ơn công dân sau khi hoàn thành giao dịch, tiếp nhận ý kiến góp ý.

Mục tiêu: Hình thành môi trường giao tiếp hành chính văn minh, tôn trọng Nhân dân.

2. Thực hiện "5 LUÔN" - Chuẩn mực thái độ, trách nhiệm phục vụ

2.1. Luôn mỉm cười: Thái độ hòa nhã, lịch sự, đúng mực.

2.2. Luôn lắng nghe: Tiếp thu đầy đủ ý kiến, phản ánh, kiến nghị của công dân.

2.3. Luôn hướng dẫn rõ ràng, dễ hiểu: Hướng dẫn từng bước, hạn chế tối đa thuật ngữ khó hiểu.

2.4. Luôn giải quyết đúng hẹn: Thực hiện nghiêm thời gian giải quyết TTHC theo quy định.

2.5. Luôn chịu trách nhiệm đến cùng: Theo dõi hồ sơ từ khi tiếp nhận đến khi trả kết quả; không đùn đẩy, không né tránh trách nhiệm.

Mục tiêu: Gắn thái độ phục vụ với kỷ luật, kỷ cương hành chính và trách nhiệm cá nhân.

3. Thực hiện "5 ĐỒNG HÀNH" - Trọng tâm triển khai:

3.1. Đồng hành trong kê khai hồ sơ - thực hiện nội dung "công dân không viết"

- Hướng dẫn công dân tự thao tác trực tiếp trên máy tính, máy tính bảng, điện thoại thông minh tại Trung tâm PVHCC.

- Chuyển các biểu mẫu trước đây kê khai bằng giấy sang thao tác điện tử theo quy định.

- Cán bộ giữ vai trò hướng dẫn, giám sát, hỗ trợ kỹ thuật; không làm thay, không viết hộ.

3.2. Đồng hành trong số hóa hồ sơ

- Hướng dẫn, hỗ trợ quét, sao chụp, tải hồ sơ lên hệ thống dịch vụ công.

- Đảm bảo hồ sơ số hóa đúng quy chuẩn, đầy đủ, hạn chế tối đa việc phát sinh bổ sung.

3.3. Đồng hành trong sử dụng dịch vụ công trực tuyến

- Hướng dẫn tạo tài khoản, đăng nhập, xác thực danh tính, nộp hồ sơ trực tuyến.

- Thực hiện phương châm "cầm tay chỉ việc", giúp công dân từng bước làm quen với dịch vụ công.

3.4. Đồng hành trong theo dõi, nhận kết quả

- Hướng dẫn công dân tra cứu tiến độ giải quyết hồ sơ.

- Thông tin rõ thời gian, hình thức nhận kết quả; hạn chế tối đa việc đi lại nhiều lần.

3.5. Đồng hành sau giải quyết thủ tục

- Hướng dẫn các thủ tục liên quan, phát sinh tiếp theo (nếu có).

- Tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh để cải tiến quy trình phục vụ.

Nguyên tắc thực hiện xuyên suốt: Một lần đến - Trọn quy trình.

V. GIẢI PHÁP TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Giải pháp về tổ chức, nhân sự

Thành lập Tổ triển khai mô hình tại Trung tâm Phục vụ hành chính công; phân công lãnh đạo phụ trách trực tiếp để chỉ đạo, điều hành thống nhất. Thực

hiện phân công nhiệm vụ cụ thể theo vị trí việc làm, bảo đảm rõ người, rõ việc, rõ trách nhiệm, gắn với kết quả thực hiện. Bố trí cán bộ có năng lực, kỹ năng giao tiếp tốt làm đầu mối hướng dẫn, hỗ trợ người dân, nhất là trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến và số hóa hồ sơ; đồng thời thực hiện luân phiên, hỗ trợ giữa các vị trí để bảo đảm hoạt động thông suốt, liên tục.

2. Giải pháp về quy trình nghiệp vụ

Rà soát, chuẩn hóa quy trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính theo hướng đơn giản, rõ ràng, dễ thực hiện, giảm thời gian chờ đợi. Xây dựng quy trình hỗ trợ người dân theo mô hình "5 XIN - 5 LUÔN - 5 ĐỒNG HÀNH" thống nhất, bảo đảm hướng dẫn đầy đủ, xuyên suốt. Công khai, niêm yết đầy đủ quy trình, thành phần hồ sơ, thời hạn giải quyết tại Trung tâm và trên môi trường điện tử để người dân dễ tiếp cận, giám sát; thực hiện nghiêm cơ chế "một cửa", "một cửa liên thông", không phát sinh thủ tục ngoài quy định. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong theo dõi, kiểm soát tiến độ, hạn chế sai sót.

3. Giải pháp về cơ sở vật chất và chuyển đổi số

Bố trí khu vực "Hỗ trợ công dân" tại Trung tâm bảo đảm thuận tiện, dễ nhận diện; trang bị đầy đủ thiết bị phục vụ như máy tính, máy quét, máy in, kết nối internet ổn định, đáp ứng yêu cầu dịch vụ công trực tuyến và số hóa hồ sơ. Tổ chức hỗ trợ trực tiếp để người dân thực hiện các thao tác trên hệ thống dịch vụ công, từng bước nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến; đồng thời hướng dẫn, khuyến khích người dân sử dụng các nền tảng số trong tra cứu, theo dõi tiến độ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

4. Giải pháp về đào tạo, bồi dưỡng

Tổ chức tập huấn, bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp hành chính, kỹ năng phục vụ Nhân dân theo mô hình; nâng cao năng lực ứng dụng công nghệ thông tin, kỹ năng hướng dẫn dịch vụ công trực tuyến và số hóa hồ sơ cho cán bộ, công chức. Tăng cường trao đổi, chia sẻ kinh nghiệm, nhân rộng cách làm hiệu quả; lồng ghép nội dung thực hiện mô hình vào sinh hoạt chuyên môn và đánh giá định kỳ nhằm nâng cao nhận thức, trách nhiệm và xây dựng đội ngũ cán bộ chuyên nghiệp, tận tâm.

5. Giải pháp triển khai tại tổ dân phố

Tổ chức triển khai mô hình đến 100% tổ dân phố; tăng cường hỗ trợ trực tiếp tại cơ sở. Định kỳ hằng tháng (01–02 lần), Trung tâm Phục vụ hành chính công phối hợp với tổ dân phố tổ chức xuống địa bàn để hướng dẫn người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến; hỗ trợ kê khai, hoàn thiện và số hóa hồ sơ; tuyên truyền, phổ biến nội dung mô hình; đồng thời tiếp nhận, giải đáp kịp thời

các phản ánh, kiến nghị ngay tại cơ sở, góp phần giảm việc đi lại và nâng cao mức độ hài lòng của Nhân dân.

6. Giải pháp về kiểm tra, đánh giá

Thiết lập cơ chế theo dõi, đánh giá thường xuyên việc thực hiện mô hình trên cơ sở các tiêu chí cụ thể như số lượt công dân được hỗ trợ, tỷ lệ hồ sơ số hóa, tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng và trước hạn, mức độ hài lòng của người dân. Tổ chức khảo sát, lấy ý kiến bằng nhiều hình thức; thực hiện kiểm tra định kỳ, đột xuất việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, kịp thời chấn chỉnh tồn tại, hạn chế. Gắn kết quả thực hiện với công tác đánh giá, xếp loại cán bộ, công chức và bình xét thi đua, khen thưởng; công khai kết quả nhằm nâng cao trách nhiệm và tạo động lực thi đua.

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Thời gian

Kế hoạch triển khai từ tháng 3 năm 2026 và thực hiện thường xuyên, liên tục trong năm 2026, bảo đảm đồng bộ, thống nhất, gắn với nhiệm vụ cải cách hành chính và chuyển đổi số của phường. Tổ chức sơ kết 6 tháng đầu năm, tổng kết cuối năm 2026 để đánh giá kết quả, kịp thời điều chỉnh, hoàn thiện và nhân rộng mô hình.

2. Kinh phí

Kinh phí thực hiện được bố trí từ ngân sách nhà nước theo phân cấp và các nguồn hợp pháp khác (nếu có); quản lý, sử dụng bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả, đúng quy định. Trung tâm Phục vụ hành chính công chủ động sử dụng kinh phí được giao, ưu tiên cho tuyên truyền, tập huấn và hỗ trợ người dân tại cơ sở.

3. Tổ chức triển khai

Trung tâm Phục vụ hành chính công trực tiếp tổ chức triển khai Kế hoạch; xây dựng kế hoạch chi tiết, phân công nhiệm vụ rõ người, rõ việc, rõ trách nhiệm; hướng dẫn, đôn đốc cán bộ, công chức thực hiện thống nhất, đồng bộ các nội dung của mô hình.

Tổ chức niêm yết công khai đầy đủ nội dung mô hình, quy trình giải quyết thủ tục hành chính và kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị. Cán bộ, công chức thực hiện nghiêm túc mô hình; chủ động hướng dẫn, hỗ trợ người dân, bảo đảm dễ hiểu, thuận tiện, giảm tối đa việc đi lại; chịu trách nhiệm về tiến độ, chất lượng giải quyết hồ sơ.

Định kỳ hằng tháng, Trung tâm phối hợp với tổ dân phố tổ chức hỗ trợ trực tiếp tại cơ sở, tập trung vào: hướng dẫn thực hiện dịch vụ công trực tuyến; hỗ trợ kê khai, số hóa hồ sơ; tuyên truyền nội dung mô hình; tiếp nhận, giải đáp phản ánh, kiến nghị của người dân ngay tại địa bàn. Qua đó nâng cao tỷ

lệ hồ sơ trực tuyến, mức độ hài lòng và tính chủ động của người dân trong thực hiện thủ tục hành chính.

Các bộ phận chuyên môn thuộc UBND phường có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Trung tâm; bảo đảm giải quyết hồ sơ đúng quy trình, đúng hạn; thực hiện số hóa, cập nhật tiến độ đầy đủ trên hệ thống; chủ động hỗ trợ đối với các thủ tục phức tạp.

4. Kiểm tra, giám sát và báo cáo

Tăng cường kiểm tra, giám sát việc thực hiện; kịp thời chấn chỉnh tồn tại, hạn chế. Đánh giá kết quả dựa trên các tiêu chí cụ thể như tỷ lệ hồ sơ đúng hạn, hồ sơ trực tuyến và mức độ hài lòng của người dân. Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ; kết quả là căn cứ đánh giá, xếp loại cán bộ, công chức và bình xét thi đua.

5. Khen thưởng và xử lý vi phạm

Kịp thời biểu dương, khen thưởng tập thể, cá nhân thực hiện tốt; đồng thời xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm, gây phiền hà, ảnh hưởng uy tín cơ quan. Công khai kết quả đánh giá nhằm nâng cao trách nhiệm và tạo động lực thi đua.

Nơi nhận:
- Thường trực ĐU, HĐND, UBND phường;
- UBMTTQ và các đoàn thể phường;
- Các ban xây dựng Đảng;
- Các phòng chuyên môn thuộc UBND phường;
- TTPVHCC phường;
- Các TDP trên địa bàn;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

GIÁM ĐỐC

U.B.N.D PHƯỜNG BẠCH ĐẰNG T.P HẢI PHÒNG
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

Vũ Khánh Tùng

PHỤ LỤC 1
Chỉ tiêu thực hiện mô hình "5 XIN – 5 LUÔN – 5 ĐỒNG HÀNH"

STT	Nội dung	Chỉ tiêu
1	100% cán bộ thực hiện chuẩn mực 5 xin - 5 luôn – 5 đồng hành	100%
2	Hồ sơ giải quyết đúng hạn	≥ 95%
3	Hồ sơ nộp trực tuyến	≥ 60%
4	Hồ sơ được số hóa	≥ 90%
5	Mức độ hài lòng của người dân	≥ 95%

PHỤ LỤC 2

Quy trình phục vụ công dân theo mô hình "5 XIN - 5 LUÔN - 5 ĐỒNG HÀNH"

Bước 1	→	Tiếp đón - xác định nhu cầu **Thực hiện:** Xin chào - Xin hỏi
Bước 2	→	Kiểm tra và hướng dẫn hồ sơ **Thực hiện:** Xin phép - Luôn hướng dẫn rõ ràng
Bước 3	→	Hỗ trợ kê khai và số hóa hồ sơ **Thực hiện:** Đồng hành trong kê khai và số hóa
Bước 4	→	Tiếp nhận hồ sơ - theo dõi tiến độ **Thực hiện:** Luôn giải quyết đúng hẹn
Bước 5	→	Trả kết quả và tiếp nhận phản hồi **Thực hiện:** Xin cảm ơn - Luôn chịu trách nhiệm đến cùng

PHỤ LỤC 3
CAM KẾT PHỤC VỤ NHÂN DÂN
Của cán bộ, công chức Trung tâm Phục vụ hành chính công

Thực hiện mô hình "5 XIN – 5 LUÔN – 5 ĐỒNG HÀNH", cán bộ, công chức Trung tâm Phục vụ hành chính công cam kết:

1. Thực hiện chuẩn mực giao tiếp hành chính

• Xin chào khi công dân đến liên hệ công việc;
• Xin hỏi để xác định đúng nhu cầu, nội dung cần giải quyết;
• Xin phép trước khi kiểm tra hồ sơ hoặc thao tác trên hệ thống;
• Xin lỗi khi để công dân chờ đợi hoặc khi có phát sinh ngoài ý muốn;
• Xin cảm ơn khi công dân hoàn thành giao dịch và đóng góp ý kiến;

2. Thực hiện thái độ phục vụ chuẩn mực

• Luôn mỉm cười, thân thiện trong giao tiếp;
• Luôn lắng nghe ý kiến, phản ánh của người dân;
• Luôn hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng, dễ hiểu;
• Luôn giải quyết đúng thời hạn theo quy định;
• Luôn chịu trách nhiệm đến cùng đối với hồ sơ của người dân.

3. Đồng hành cùng người dân trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính

• Hướng dẫn người dân kê khai hồ sơ đúng quy định;
• Hỗ trợ số hóa hồ sơ và nộp hồ sơ trực tuyến;
• Hướng dẫn tra cứu tiến độ giải quyết hồ sơ;
• Hướng dẫn nhận kết quả và các thủ tục liên quan;
• Tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân.

4. Cam kết trách nhiệm

Cán bộ, công chức Trung tâm Phục vụ hành chính công cam kết:

• Không gây phiền hà, sách nhiễu;
• Không yêu cầu bổ sung hồ sơ ngoài quy định;
• Không để hồ sơ quá hạn do lỗi chủ quan;
• Không để người dân phải đi lại nhiều lần.

Mọi phản ánh, kiến nghị của người dân được tiếp nhận và xử lý theo quy định.

📌 Số điện thoại tiếp nhận phản ánh, kiến nghị: 0989.123.832
📌 Hòm thư góp ý tại Trung tâm Phục vụ hành chính công

Chính quyền thân thiện - Vì Nhân dân phục vụ
"Một lần đến – Trọn quy trình"

PHỤ LỤC 4
BẢNG TIÊU CHÍ CHẤM ĐIỂM
Thực hiện mô hình "5 XIN - 5 LUÔN - 5 ĐỒNG HÀNH"
tại Trung tâm Phục vụ hành chính công

STT	Nội dung đánh giá	Tiêu chí cụ thể	Điểm tối đa	Điểm tự chấm	Điểm thẩm định
I	**Thực hiện chuẩn mực "5 XIN"**		**20 điểm**		
1	Xin chào	Chủ động chào hỏi, hướng dẫn công dân ngay khi đến Trung tâm	4		
2	Xin hỏi	Hỏi rõ nhu cầu, nội dung thủ tục của người dân	4		
3	Xin phép	Xin phép khi kiểm tra hồ sơ hoặc thao tác trên hệ thống	4		
4	Xin lỗi	Thể hiện thái độ cầu thị khi có phát sinh chậm trễ	4		
5	Xin cảm ơn	Cảm ơn người dân sau khi hoàn thành giao dịch	4		
II	**Thực hiện chuẩn mực "5 LUÔN"**		**30 điểm**		
6	Luôn mỉm cười	Thái độ giao tiếp thân thiện, lịch sự	6		
7	Luôn lắng nghe	Tiếp thu ý kiến, phản ánh của người dân	6		
8	Luôn hướng dẫn rõ ràng	Hướng dẫn đầy đủ, dễ hiểu, đúng quy định	6		
9	Luôn giải quyết đúng hẹn	Hồ sơ giải quyết đúng thời hạn	6		
10	Luôn chịu trách nhiệm đến cùng	Theo dõi hồ sơ từ tiếp nhận đến trả kết quả	6		
III	**Thực hiện "5 ĐỒNG HÀNH"**		**30 điểm**		
11	Đồng hành kê khai hồ sơ	Hướng dẫn người dân kê khai hồ sơ	6		

12	Hỗ trợ quét, tải hồ sơ lên hệ thống		6		
13	Đồng hành sử dụng dịch vụ công	Hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến	6		
14	Đồng hành theo dõi tiến độ	Hướng dẫn tra cứu tình trạng hồ sơ	6		
15	Đồng hành sau giải quyết thủ tục	Hướng dẫn thủ tục liên quan và tiếp nhận phản ánh	6		
IV	**Kỷ luật, kỷ cương hành chính**		**20 điểm**		
16	Chấp hành nội quy	Thực hiện đúng giờ giấc, quy định công sở	5		
17	Không gây phiền hà	Không yêu cầu giấy tờ ngoài quy định	5		
18	Không để hồ sơ quá hạn	Hồ sơ không chậm do lỗi chủ quan	5		
19	Thái độ phục vụ	Không có phản ánh tiêu cực của người dân	5		
Tổng điểm			**100**		

Xếp loại kết quả

Điểm đạt được	**Mức xếp loại**
90 - 100 điểm	Hoàn thành xuất sắc
80 - dưới 90	Hoàn thành tốt
60 - dưới 80	Hoàn thành
Dưới 60	Chưa hoàn thành

PHỤ LỤC 5
PHIẾU KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN
(Thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công)

Kính đề nghị Ông/Bà dành ít phút đánh giá chất lượng phục vụ của cán bộ, công chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

1. Thủ tục hành chính Ông/Bà thực hiện

……

2. Đánh giá của Ông/Bà về quá trình giải quyết thủ tục hành chính

2.1 Thái độ giao tiếp của cán bộ, công chức

☐ Rất hài lòng
☐ Hài lòng
☐ Bình thường
☐ Không hài lòng

2.2 Việc hướng dẫn thủ tục hành chính

☐ Rất hài lòng
☐ Hài lòng
☐ Bình thường
☐ Không hài lòng

2.3 Thời gian tiếp nhận và giải quyết hồ sơ

☐ Rất hài lòng
☐ Hài lòng
☐ Bình thường
☐ Không hài lòng

2.4 Sự minh bạch, rõ ràng trong giải quyết hồ sơ

☐ Rất hài lòng
☐ Hài lòng
☐ Bình thường
☐ Không hài lòng

2.5 Mức độ thuận tiện khi thực hiện thủ tục

☐ Rất hài lòng
☐ Hài lòng
☐ Bình thường
☐ Không hài lòng

3. Ông/Bà có được cán bộ hỗ trợ các nội dung sau không?

Nội dung	Có	Không
Hướng dẫn kê khai hồ sơ		
Hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến		
Hướng dẫn tra cứu tiến độ giải quyết hồ sơ		

4. Ý kiến góp ý của Ông/Bà (nếu có)

……

……

……

……

5. Đánh giá chung

☐ Rất hài lòng

☐ Hài lòng

☐ Bình thường

☐ Không hài lòng

Xin trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Ông/Bà!