

Số: 38/KH-UBND

Bạch Đằng, ngày 05 tháng 02 năm 2026

KẾ HOẠCH
Xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện”
trên địa bàn phường Bạch Đằng

Căn cứ Quyết định số 5049/QĐ-UBND ngày 11 tháng 12 năm 2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng 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; Quyết định số 371/QĐ-UBND ngày 28/01/2026 của UBND thành phố Hải Phòng về việc ban hành danh mục nhiệm vụ thực hiện công tác dân vận năm 2026 của cơ quan nhà nước, chính quyền các cấp trên địa bàn thành phố Hải Phòng; Nghị quyết số 06-NQ/ĐU ngày 23/12/2025 của Ban chấp hành Đảng bộ phường khóa I về mục tiêu, nhiệm vụ, giải pháp năm 2026.

Ủy ban nhân dân phường Bạch Đằng ban hành Kế hoạch xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn phường như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

a) Tổ chức triển khai thực hiện và hoàn thành chỉ tiêu, nhiệm vụ đã đề ra tại Nghị quyết số 06-NQ/ĐU ngày 23/12/2025 của Ban chấp hành Đảng bộ phường khóa I về mục tiêu, nhiệm vụ, giải pháp năm 2026. Cụ thể hóa việc triển khai Bộ tiêu chí, Bảng thang điểm và quy trình xét công nhận “Chính quyền thân thiện” cấp xã trên địa bàn phường Bạch Đằng theo Quyết định số 5049/QĐ-UBND ngày 11/12/2025 của UBND thành phố Hải Phòng.

b) Đổi mới mạnh mẽ lề lối làm việc của chính quyền cơ sở từ “mệnh lệnh hành chính” sang “phục vụ, hướng dẫn, vận động, thuyết phục”; xây dựng nền hành chính thân thiện, phục vụ, hiện đại và hiệu quả; xây dựng phong cách “trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân”, hướng đến sự hài lòng của người dân.

c) Xây dựng chính quyền phường hoạt động kỷ cương, trách nhiệm, công khai, minh bạch, thân thiện, lấy sự hài lòng của Nhân dân làm thước đo đánh giá hiệu quả công việc. Nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, đạo đức công vụ và mức độ hài lòng của người dân, tổ chức.

d) Phát huy vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu và từng cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức trong thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện”.

2. Yêu cầu

a) Việc xây dựng và triển khai mô hình “Chính quyền thân thiện” phải được thực hiện nghiêm túc, chất lượng, hiệu quả, tiết kiệm, tránh lãng phí. Triển khai đồng bộ, thực chất, tránh hình thức; bám sát từng tiêu chí, chỉ số thành phần theo

Bộ tiêu chí, Bảng thang điểm theo Quyết định số 5049/QĐ-UBND ngày 11/12/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố.

b) Nội dung công việc phải gắn với trách nhiệm, vai trò của cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân liên quan được giao chủ trì, phối hợp; có sự phối hợp chặt chẽ, thường xuyên, hiệu quả giữa các phòng, ban, ngành và các cơ quan, tổ chức liên quan bảo đảm rõ việc, rõ trách nhiệm, rõ tiến độ, rõ kết quả; gắn kết quả thực hiện mô hình với đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của tập thể, cá nhân.

d) Gắn xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện” với cải cách hành chính, chuyển đổi số và công tác dân vận chính quyền.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG

1. Phạm vi: Toàn bộ hoạt động quản lý, điều hành và giải quyết công việc của UBND phường Bạch Đằng.

2. Đối tượng: Xây dựng và thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” tại phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị thuộc UBND phường.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Chính quyền công khai, minh bạch

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

a) Nội dung công khai

Ủy ban nhân dân phường Bạch Đằng tổ chức công khai đầy đủ, kịp thời, chính xác các nội dung theo quy định của pháp luật nhằm bảo đảm quyền được biết, được giám sát của Nhân dân; góp phần nâng cao tính minh bạch, trách nhiệm giải trình của chính quyền cơ sở. Các nội dung công khai bao gồm:

- Công khai các nội dung mà chính quyền phải công khai theo quy định của Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở, Luật Phòng, chống tham nhũng, các văn bản pháp luật có liên quan và các nội dung cần thiết khác mà pháp luật không cấm; thực hiện rà soát, cập nhật định kỳ khi có sự thay đổi.

- Công khai danh mục thủ tục hành chính, nội dung, thời gian, trình tự, quy trình giải quyết từng thủ tục hành chính; mức thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

- Công khai số điện thoại liên hệ của Bí thư, Phó Bí thư Đảng ủy; Chủ tịch, Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân; Chủ tịch, các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường; cán bộ, công chức phường có liên quan trực tiếp đến giải quyết công việc của tổ chức, công dân.

- Công khai nội quy tiếp công dân, thông báo lịch tiếp công dân định kỳ của người đứng đầu và lãnh đạo UBND phường.

- Công khai lịch công tác hằng tuần của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường.

- Công khai số điện thoại đường dây nóng của Ủy ban nhân dân phường để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân.

- Công khai cam kết không gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ của cán bộ, công chức phường.

- Công khai Quy chế thực hiện dân chủ ở cơ sở, Quy chế thực hiện dân chủ trong xây dựng nông thôn mới kiểu mẫu (nếu có).

- Công khai 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.

- Công khai tình hình tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến (số lượng, tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, hồ sơ thanh toán trực tuyến...) nhằm thúc đẩy chuyển đổi số và tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp.

b) Hình thức công khai

Các nội dung trên được thực hiện công khai bằng một hoặc nhiều hình thức phù hợp, bảo đảm người dân dễ tiếp cận, dễ theo dõi, bao gồm:

- Niêm yết công khai, thường xuyên tại trụ sở và Trung tâm Phục vụ hành chính công phường;

- Đăng tải đầy đủ, kịp thời trên Trang thông tin điện tử của phường;

- Thông tin, tuyên truyền trên hệ thống Đài truyền thanh phường;

- Đăng tải, chia sẻ trên các nền tảng viễn thông, mạng xã hội chính thống của phường (Fanpage, Zalo Official Account...);

- Định kỳ cung cấp thông tin cho báo chí (tổ chức họp báo, gửi thông cáo, cung cấp văn bản) theo quy định của Luật Tiếp cận thông tin và các quy định có liên quan.

c) Trách nhiệm tổ chức phân công thực hiện

- Văn phòng HĐND và UBND phường: Chủ trì tham mưu tổ chức công khai các nội dung thuộc thẩm quyền UBND phường; theo dõi, đôn đốc, tổng hợp kết quả thực hiện; định kỳ rà soát, cập nhật thông tin công khai.

- Trung tâm Phục vụ hành chính công phường: Chủ trì công khai thủ tục hành chính, quy trình giải quyết hồ sơ, tình hình tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến; bảo đảm niêm yết đầy đủ, đúng quy định.

- Các phòng chuyên môn, cán bộ, công chức phường: Cung cấp thông tin thuộc lĩnh vực phụ trách; chịu trách nhiệm về tính chính xác, kịp thời của nội dung được công khai.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên trong năm và xuyên suốt quá trình xây dựng, duy trì mô hình “Chính quyền thân thiện”.

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

a) Nội dung giám sát

Ủy ban nhân dân phường Bạch Đằng tạo điều kiện thuận lợi để tổ chức, công dân thực hiện quyền giám sát đối với hoạt động của chính quyền và đội ngũ cán bộ, công chức theo quy định của pháp luật; bảo đảm việc giám sát được thực hiện dân chủ, công khai, khách quan, đúng quy định.

Các nội dung giám sát bao gồm:

- Giám sát hoạt động của chính quyền phường; việc thực thi nhiệm vụ, công vụ của cán bộ, công chức trong quá trình giải quyết công việc cho tổ chức, công dân.

- Giám sát việc chấp hành đạo đức công vụ, lối sống, tác phong, thái độ phục vụ Nhân dân của cán bộ, công chức phường.

- Giám sát việc thực hiện trách nhiệm nêu gương của cán bộ, công chức, nhất là người đứng đầu, thể hiện ở việc:

- + Tiên phong, gương mẫu trong thực hiện chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước;

- + Tích cực tuyên truyền, vận động người thân trong gia đình và Nhân dân cùng thực hiện các quy định của pháp luật, các phong trào thi đua tại địa phương.

- Giám sát việc thực hiện công tác tiếp công dân, đối thoại trực tiếp, lắng nghe và xử lý ý kiến, kiến nghị của Nhân dân của người đứng đầu cấp ủy, chính quyền phường theo quy định.

b) Hình thức giám sát

Ủy ban nhân dân phường tổ chức đa dạng hóa các hình thức giám sát, bảo đảm thuận tiện, dễ tiếp cận, phù hợp với điều kiện thực tế của địa phương, cụ thể:

- Bố trí, duy trì các phương tiện để tiếp nhận ý kiến phản ánh, góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp, bao gồm:

- + Hòm thư góp ý đặt tại trụ sở Ủy ban nhân dân phường, Trung tâm Phục vụ hành chính công phường và tại nhà văn hóa, nơi sinh hoạt cộng đồng ở các tổ dân phố;

- + Hòm thư điện tử, địa chỉ Zalo, Fanpage Facebook, số điện thoại đường dây nóng của Ủy ban nhân dân phường để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị;

- + Vận hành, khai thác hiệu quả các ứng dụng (App) trên điện thoại thông minh để tiếp nhận phản ánh, góp ý của người dân, tổ chức, doanh nghiệp theo các nền tảng do thành phố và phường triển khai.

- Xây dựng và duy trì cơ chế tiếp nhận, tổng hợp ý kiến giám sát của Nhân dân thông qua:

- + Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường;

- + Các tổ chức chính trị - xã hội;

- + Tổ trưởng Tổ dân phố, Ban công tác Mặt trận, chi hội, chi đoàn tại tổ dân phố; Việc tiếp nhận thông tin được thực hiện ít nhất 01 lần/tuần để kịp thời phản ánh, kiến nghị đến Ủy ban nhân dân phường xem xét, xử lý.

c) Trách nhiệm tổ chức thực hiện

- Văn phòng HĐND và UBND phường: Chủ trì tham mưu xây dựng, vận hành cơ chế tiếp nhận, xử lý thông tin giám sát; tổng hợp, báo cáo kết quả tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân theo định kỳ.

- Trung tâm Phục vụ hành chính công phường: Phối hợp tiếp nhận ý kiến giám sát liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính; kịp thời phản ánh các nội dung thuộc thẩm quyền đến UBND phường để xem xét, xử lý.

- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường và các tổ chức chính trị - xã hội: Phối hợp tổ chức giám sát; định kỳ tổng hợp ý kiến, kiến nghị của đoàn viên, hội viên và Nhân dân gửi UBND phường.

- Các phòng, cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức phường: Có trách nhiệm tiếp thu, giải trình, khắc phục kịp thời các tồn tại, hạn chế được phản ánh; chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND phường về lĩnh vực được phân công.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên, liên tục trong quá trình xây dựng và duy trì mô hình “Chính quyền thân thiện”.

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

2.1. Nội dung trọng tâm

Xây dựng chính quyền phường Bạch Đằng theo hướng gần dân, sát dân, phục vụ Nhân dân, lấy sự hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp làm thước đo đánh giá hiệu quả hoạt động; tăng cường các giải pháp hành động cụ thể, thiết thực, nhân văn trong giải quyết thủ tục hành chính và trong quan hệ với Nhân dân.

2.2. Nhiệm vụ, giải pháp cụ thể

a) Tổ chức giải quyết nhanh thủ tục hành chính

- Quy định 01 ngày làm việc/tuần để tổ chức tiếp nhận, giải quyết nhanh và trả kết quả trong ngày đối với một số thủ tục hành chính đủ điều kiện theo quy định.

- Ủy ban nhân dân phường lựa chọn, quyết định cụ thể ngày áp dụng trong tuần và công khai để Nhân dân biết, thực hiện.

+ *Đơn vị chủ trì:* Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

+ *Phối hợp:* Các phòng, cơ quan, đơn vị.

+ *Thời gian:* Thực hiện thường xuyên.

b) Thực hiện tiếp nhận, trả kết quả thủ tục hành chính tại nhà

- Tổ chức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại nhà khi có nhu cầu, đề nghị đối với các đối tượng: Thương binh, bệnh binh nặng; Người khuyết tật; Người ốm đau, người mắc bệnh hiểm nghèo; Người cao tuổi yếu, cô đơn, không nơi nương tựa; Các đối tượng khác không có khả năng đi lại.

- Bảo đảm việc thực hiện đúng quy trình, không phát sinh chi phí ngoài quy định.

+ *Đơn vị chủ trì:* Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

+ *Phối hợp:* Văn phòng HĐND & UBND phường, các tổ chức chính trị - xã hội.

+ *Thời gian:* Thường xuyên, theo nhu cầu thực tế.

c) Tăng cường hỗ trợ, hướng dẫn người dân tại Trung tâm Phục vụ hành chính công

- Bố trí, huy động cán bộ, đoàn viên, hội viên các tổ chức chính trị - xã hội phường tham gia: Tiếp đón, hướng dẫn người dân thực hiện thủ tục hành chính; Hỗ trợ người dân trong các ngày tổ chức giải quyết nhanh và trả kết quả thủ tục hành chính trong ngày.

- Ưu tiên hỗ trợ người cao tuổi, người yếu thế, người lần đầu thực hiện thủ tục hành chính.

+ *Đơn vị chủ trì:* Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

+ *Phối hợp:* Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội phường.

+ *Thời gian*: Theo lịch làm việc hằng tuần.

d) Thực hiện các hoạt động thăm hỏi, chúc mừng, động viên Nhân dân

Ủy ban nhân dân phường tổ chức các hoạt động thể hiện sự quan tâm, chia sẻ, đồng hành với Nhân dân thông qua các hình thức:

- Trao tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường: Giấy chứng nhận kết hôn; Thư chúc mừng kết hôn cho công dân.

- Thăm hỏi, phúng viếng hoặc gửi thư chia buồn đến gia đình công dân có người thân qua đời.

- Gửi thư cảm ơn đối với người dân, tổ chức, doanh nghiệp có đóng góp trong xây dựng Đảng, xây dựng chính quyền và cộng đồng dân cư.

- Gửi thư biểu dương đối với công dân có sáng kiến tại cộng đồng dân cư đã được UBND phường công nhận.

- Gửi thư xin lỗi người dân, tổ chức, doanh nghiệp trong trường hợp giải quyết thủ tục hành chính quá hạn theo quy định.

+ *Đơn vị chủ trì*: Văn phòng HĐND & UBND phường.

+ *Phối hợp*: Trung tâm Phục vụ hành chính công, các phòng, cơ quan liên quan.

+ *Thời gian*: Thường xuyên.

đ) Người đứng đầu chính quyền trực tiếp chúc mừng Nhân dân

Người đứng đầu UBND phường trực tiếp gửi lời chúc mừng Nhân dân nhân dịp năm mới, các ngày lễ lớn của đất nước, thành phố và địa phương thông qua: Hệ thống truyền thanh, Trang thông tin điện tử của phường, Các nền tảng viễn thông, mạng xã hội chính thông của phường.

+ *Đơn vị chủ trì*: Văn phòng HĐND & UBND phường.

+ *Phối hợp*: Phòng Văn hóa - Xã hội, Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công.

+ *Thời gian*: Theo các dịp lễ, sự kiện trong năm.

e) Tổ chức gặp gỡ, tiếp xúc các tổ chức, cá nhân tiêu biểu

Hằng năm tổ chức gặp gỡ, tiếp xúc với: Các tổ chức, cá nhân có nhiều đóng góp, ủng hộ địa phương; Người có uy tín đang sinh sống trên địa bàn phường, qua đó kịp thời lắng nghe ý kiến, phát huy vai trò đồng hành của Nhân dân trong xây dựng chính quyền.

+ *Đơn vị chủ trì*: Văn phòng HĐND & UBND phường.

+ *Phối hợp*: MTTQ và các tổ chức chính trị - xã hội.

+ *Thời gian*: Ít nhất 01 lần/năm.

g) Khảo sát, đánh giá sự hài lòng của Nhân dân

- Thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường bằng:

+ Phiếu điều tra xã hội học;

+ Hình thức trực tuyến thông qua mã QR đặt tại Trung tâm.

- Khảo sát, đánh giá sự hài lòng của Nhân dân đối với:
- + Hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước;
- + Kết quả thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn phường.
- Kết quả khảo sát được tổng hợp, công khai và làm căn cứ điều chỉnh, nâng cao chất lượng phục vụ.
- + *Đơn vị chủ trì*: Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.
- + *Thời gian*: Định kỳ hằng năm và khi cần thiết.

3. Nhóm tiêu chí 3: Chính quyền có đội ngũ cán bộ, công chức chuyên nghiệp, trách nhiệm, gương mẫu, thân thiện

3.1. Xây dựng hình ảnh người đứng đầu cấp ủy, chính quyền gương mẫu, trách nhiệm, thân thiện với Nhân dân

a) Nội dung thực hiện

Người đứng đầu cấp ủy, chính quyền phường Bạch Đằng phát huy vai trò nêu gương, trách nhiệm, gần dân, sát dân; trực tiếp lãnh đạo, chỉ đạo và chịu trách nhiệm toàn diện về việc xây dựng, duy trì mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn.

Cụ thể:

- Gương mẫu đi đầu trong thực hiện nhiệm vụ chính trị được giao; chấp hành nghiêm các quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước; thực hiện chuẩn mực đạo đức, tác phong, lề lối làm việc của cán bộ lãnh đạo, quản lý.

- Thường xuyên xuống cơ sở, gần bó với Nhân dân; chủ động lắng nghe, tiếp thu ý kiến, kiến nghị, tham vấn của Nhân dân để kịp thời chỉ đạo giải quyết và xem xét sửa đổi, bổ sung các quy chế, quy định cho phù hợp với tình hình thực tiễn.

- Ít nhất 01 lần/tuần, cấp ủy, chính quyền cử cán bộ lãnh đạo, quản lý phường (từ Phó Trưởng phòng và tương đương trở lên) trực tiếp xuống địa bàn các tổ dân phố để:

- + Tham gia hoạt động cộng đồng với Nhân dân (ví dụ: “Ngày thứ Bảy cùng dân” ra quân dọn vệ sinh khu dân cư, trông, chăm sóc cây xanh, chỉnh trang cảnh quan...);

- + Tham dự họp cộng đồng dân cư, họp tổ dân phố lắng nghe sáng kiến, ý kiến góp ý, tâm tư, nguyện vọng, phản ánh, kiến nghị của Nhân dân.

- Ít nhất 01 lần/tháng, người đứng đầu cấp ủy, chính quyền trực tiếp tiếp công dân theo quy định; tổ chức đối thoại đột xuất khi có vấn đề, vụ việc phát sinh; tập trung chỉ đạo giải quyết dứt điểm đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của công dân ngay từ cơ sở, không để phát sinh khiếu kiện kéo dài, vượt cấp.

- + Trực tiếp chỉ đạo, lãnh đạo việc triển khai và tổ chức thực hiện các nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội, bảo đảm quốc phòng - an ninh tại địa phương.

- + Chỉ đạo, lãnh đạo thực hiện nghiêm các quy chế, quy định của pháp luật; tăng cường kiểm tra, giám sát trách nhiệm của cán bộ, công chức trong thực thi công vụ.

Chủ trì thực hiện: Văn phòng HĐND & UBND phường.

Thời gian: Thường xuyên, xuyên suốt năm.

3.2. Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức chuyên nghiệp, trách nhiệm, gương mẫu, thân thiện

a) Nâng cao chất lượng, năng lực đội ngũ cán bộ, công chức

- Bảo đảm cán bộ, công chức có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp với vị trí việc làm theo quy định; từng bước nâng cao trình độ ngoại ngữ đáp ứng yêu cầu công việc; có trình độ tin học đáp ứng yêu cầu ứng dụng công nghệ thông tin và chuyên đổi số.

- Tổ chức bồi dưỡng, rèn luyện kỹ năng giao tiếp, ứng xử hành chính, kỹ năng tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý thông tin; kỹ năng xử lý tình huống với người dân, tổ chức, doanh nghiệp, báo chí; kỹ năng hội nhập và ứng xử trên môi trường mạng xã hội.

+ *Chủ trì*: Phòng Văn hóa - Xã hội.

+ *Phối hợp*: Văn phòng HĐND & UBND phường.

+ *Thời gian*: Hằng năm.

b) Thực hiện nghiêm chuẩn mực đạo đức, tác phong công vụ

- Cán bộ, công chức gương mẫu, nghiêm túc chấp hành: Các quy định về đạo đức, lối sống; Quy tắc ứng xử của người làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường; Quy tắc ứng xử trên mạng xã hội; Nội quy, quy chế làm việc của cơ quan.

- 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 trong tình hình mới.

c) Thực hiện “nụ cười công sở”, nâng cao thái độ phục vụ Nhân dân

- Thực hiện nghiêm “**nụ cười công sở**”; tiếp đón niềm nở, hướng dẫn tận tình, giải thích rõ ràng cho người dân, tổ chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

- Thực hiện đầy đủ:

“**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.

- Trung tâm phục vụ Hành chính công phường triển khai thực hiện mô hình “5 xin - 5 luôn - 5 đồng hành”. Cụ thể:

“**5 xin**”: Xin chào, xin hỏi, xin phép, xin lỗi, xin cảm ơn;

“**5 luôn**”: Luôn mỉm cười, luôn lắng nghe, luôn hướng dẫn rõ ràng dễ hiểu; luôn giải quyết đúng hẹn, luôn chịu trách nhiệm đến cùng;

“5 đồng hành”:

- Đồng hành trong kê khai hồ sơ;
- Đồng hành trong số hóa hồ sơ;
- Đồng hành trong sử dụng dịch vụ công trực tuyến;
- Đồng hành trong theo dõi, nhận kết quả;
- Đồng hành sau giải quyết thủ tục.

d) Thực hiện nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính

- 100% cán bộ, công chức khi làm việc phải đeo thẻ công chức, mặc đồng phục theo quy định (cả tuần hoặc các ngày thứ Hai, thứ Sáu).

- Riêng công chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường phải mặc đồng phục công sở hoặc trang phục ngành theo quy định và đeo thẻ trong suốt quá trình thực thi nhiệm vụ.

- Không để xảy ra tình trạng cán bộ, công chức: Bị xử lý kỷ luật; Vi phạm nội quy, quy chế làm việc; Uống rượu, bia trước và trong giờ hành chính; Vắng mặt tại trụ sở làm việc trong giờ hành chính không có lý do chính đáng.

đ) Gắn trách nhiệm cán bộ, công chức với hoạt động cộng đồng

Ít nhất 01 lần/tuần, cấp ủy, chính quyền cử lãnh đạo, cán bộ, công chức trực tiếp xuống địa bàn tổ dân phố để:

- + Tham gia hoạt động cộng đồng cùng Nhân dân;
- + Dự họp cộng đồng dân cư, tổ dân phố;
- + Lắng nghe sáng kiến, ý kiến góp ý, tâm tư, nguyện vọng, phản ánh, kiến nghị của Nhân dân để kịp thời tổng hợp, giải quyết.

Chủ trì: Các phòng chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công UBND phường

Phối hợp: MTTQ và các tổ chức chính trị - xã hội.

Thời gian: Thường xuyên.

4. Nhóm tiêu chí 4: Chính quyền xanh, văn minh, hiện đại**4.1. Nội dung trọng tâm**

Xây dựng chính quyền phường Bạch Đằng theo hướng xanh - văn minh - hiện đại, thân thiện với Nhân dân; cải thiện môi trường làm việc; đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số và các giải pháp sáng tạo nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

4.2. Nhiệm vụ, giải pháp cụ thể*a) Xây dựng môi trường làm việc xanh - sạch - đẹp*

Bố trí, duy trì không gian làm việc thân thiện, bảo đảm xanh - sạch - đẹp tại trụ sở UBND phường và các đơn vị trực thuộc.

Trồng, chăm sóc cây xanh; bố trí khu vực để xe miễn phí cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp khi đến giao dịch, làm việc.

Thực hiện tiết kiệm điện, nước; giữ gìn vệ sinh môi trường; xây dựng nếp sống văn minh nơi công sở.

Chủ trì: Trung tâm Phục vụ Hành chính công phường.

Phối hợp: Các phòng, cơ quan, đơn vị liên quan.

Thời gian: Thường xuyên.

b) Hoàn thiện điều kiện phục vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường

Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường, bảo đảm đầy đủ điều kiện phục vụ người dân, tổ chức, doanh nghiệp, cụ thể:

- Bên trong Trung tâm:

+ Bố trí ghế ngồi, quạt, điều hòa; vòi nước uống công cộng;

+ Trang bị biển tên, chức danh, số điện thoại của công chức làm việc tại Trung tâm;

+ Lắp đặt, trang bị các thiết bị: máy photocopy, máy scan, máy in, máy tính phục vụ tra cứu thủ tục hành chính, thực hiện dịch vụ công trực tuyến; thiết bị bấm số thứ tự giải quyết thủ tục hành chính tự động;

+ Cung cấp internet, wifi miễn phí phục vụ người dân;

+ 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 theo quy định;

+ Từng bước nghiên cứu, ứng dụng công nghệ trí tuệ nhân tạo (AI) trong hướng dẫn, tra cứu và hỗ trợ giải quyết một số thủ tục hành chính;

+ Trang bị thiết bị điện tử để người dân, tổ chức, doanh nghiệp đánh giá trực tiếp công tác tiếp công dân và giải quyết thủ tục hành chính;

+ Lắp đặt hệ thống camera giám sát tại các khu vực làm việc theo quy định.

- Khu vực chờ bên ngoài Trung tâm:

+ Bố trí ghế ngồi, mái che, cây xanh;

+ Trang bị vòi nước uống công cộng, bảo đảm thuận tiện, văn minh.

- Trách nhiệm phân công thực hiện:

+ *Chủ trì:* Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

+ *Phối hợp:* Văn phòng HĐND & UBND phường.

+ *Thời gian:* Thường xuyên, từng bước hoàn thiện theo điều kiện thực tế.

c) Ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong quản lý và phục vụ Nhân dân

- Ứng dụng hệ thống truyền thanh kỹ thuật số đến các tổ dân phố nhằm nâng cao hiệu quả thông tin, tuyên truyền.

- Thực hiện biểu quyết trực tuyến thông qua các nền tảng số (Zalo, Fanpage...) đối với các vấn đề thuộc phạm vi pháp luật cho phép tại cộng đồng dân cư.

- Đẩy mạnh tuyên truyền, vận động Nhân dân cài đặt và sử dụng các ứng dụng số, phấn đấu mỗi hộ gia đình có ít nhất 01 người cài đặt ứng dụng Hải Phòng Smart.

- Tăng cường sử dụng các nền tảng số trong quản lý, điều hành và cung cấp dịch vụ công.

Chủ trì: Phòng Văn hóa - Xã hội phường.

Phối hợp: Trung tâm Phục vụ hành chính công phường, các tổ dân phố.

Thời gian: Thường xuyên, Hằng năm.

d) Khuyến khích sáng kiến, mô hình mới trong xây dựng chính quyền hiện đại

- Hằng năm, phường xây dựng và triển khai ít nhất 01 mô hình, sáng kiến mới trong cải cách hành chính, chuyên đổi số, bảo vệ môi trường hoặc nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân.

- Tổ chức đánh giá, tổng kết, đề nghị cấp có thẩm quyền công nhận mô hình sáng tạo, hiệu quả để nhân rộng.

Chủ trì: Phòng Văn hóa - Xã hội phường.

Phối hợp: Các phòng, cơ quan, đơn vị liên quan.

Thời gian: Hằng năm.

III. NHIỆM VỤ CỤ THỂ: Chi tiết tại phụ lục kèm theo.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện Kế hoạch này được bố trí từ ngân sách nhà nước theo quy định của pháp luật.

V. PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ

1. Phòng Văn hóa - Xã hội phường

- Là cơ quan **đầu mối tham mưu tổng hợp**, giúp Ủy ban nhân dân phường tổ chức triển khai, theo dõi, đôn đốc và tổng hợp kết quả thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn phường.

- Chủ trì tham mưu tổ chức bồi dưỡng, nâng cao kỹ năng giao tiếp, ứng xử hành chính, kỹ năng dân vận, kỹ năng tiếp công dân cho đội ngũ cán bộ, công chức phường.

- Định kỳ hướng dẫn, tổng hợp hồ sơ minh chứng, tổ chức tự chấm điểm, đánh giá mức độ đạt chuẩn mô hình “Chính quyền thân thiện” theo Quyết định số 5049/QĐ-UBND; tham mưu UBND phường báo cáo cấp có thẩm quyền theo quy định.

2. Văn phòng HĐND và UBND phường

- Chủ trì tham mưu công khai, minh bạch các nội dung thuộc thẩm quyền của UBND phường theo quy định của Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở, Luật Tiếp cận thông tin, Luật Phòng, chống tham nhũng và các văn bản pháp luật có liên quan.

- Chủ trì tham mưu tổ chức các hoạt động mang tính nhân văn, thân thiện của chính quyền đối với Nhân dân như: thư chúc mừng, thư cảm ơn, thư biểu dương, thăm hỏi, động viên các đối tượng chính sách, người có hoàn cảnh khó khăn.

- Tham mưu tổ chức tiếp công dân định kỳ, đột xuất; tham mưu ban hành và thực hiện thư xin lỗi tổ chức, công dân trong trường hợp giải quyết thủ tục hành chính quá hạn; theo dõi, tổng hợp việc xử lý đơn thư, phản ánh, kiến nghị của Nhân dân.

3. Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị phường

- Thực hiện công khai, minh bạch các nội dung liên quan đến lĩnh vực quản lý như: đất đai, xây dựng, hạ tầng, trật tự đô thị theo quy định.

- Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công phường trong việc hướng dẫn, giải quyết kịp thời các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực phụ trách; hạn chế phát sinh khiếu nại, phản ánh của Nhân dân.

- Tham mưu, phối hợp triển khai các hoạt động chỉnh trang đô thị, bảo đảm trật tự, mỹ quan, vệ sinh môi trường, góp phần xây dựng hình ảnh chính quyền văn minh, hiện đại, thân thiện.

4. Trung tâm Phục vụ hành chính công phường

- Chủ trì tổ chức thực hiện các nội dung của mô hình “Chính quyền thân thiện” gắn với công tác cải cách hành chính và giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân.

- Chủ trì 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.

- Thực hiện công khai, niêm yết đầy đủ, chính xác, kịp thời danh mục thủ tục hành chính, quy trình, thời gian giải quyết, phí và lệ phí (nếu có); thường xuyên rà soát, cập nhật khi có thay đổi.

- Tổ chức thực hiện ngày giải quyết nhanh thủ tục hành chính; tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính tại nhà đối với các đối tượng yếu thế theo quy định.

- Thực hiện nghiêm quy tắc ứng xử, “nụ cười công sở”, nâng cao thái độ phục vụ Nhân dân; bố trí cán bộ, công chức hướng dẫn, hỗ trợ người dân, nhất là người cao tuổi, người lần đầu thực hiện thủ tục hành chính.

- Chủ trì xây dựng, duy trì môi trường công sở xanh - sạch - đẹp, văn minh.

- Chủ trì tổ chức khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính; tổng hợp, báo cáo và đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ.

5. Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công phường

Chủ trì tham mưu tuyên truyền, phổ biến nội dung, ý nghĩa và kết quả thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” trên các phương tiện thông tin đại chúng của phường.

6. Công an phường

- Chủ trì thực hiện các nội dung của mô hình “Chính quyền thân thiện” gắn với nhiệm vụ bảo đảm an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội trên địa bàn.

- Tăng cường cải cách hành chính trong lĩnh vực công an; hỗ trợ, phối hợp giải quyết thủ tục hành chính liên quan đến cư trú, căn cước công dân, định danh điện tử, Đề án 06 của Chính phủ.

- Xây dựng hình ảnh cán bộ, chiến sĩ Công an phường gương mẫu, trách nhiệm, gần dân, thân thiện; chấp hành nghiêm điều lệnh, kỷ luật, quy tắc ứng xử khi tiếp xúc, làm việc với Nhân dân.

- Phối hợp tham gia các hoạt động cộng đồng, công tác dân vận, tuyên truyền pháp luật, góp phần củng cố niềm tin của Nhân dân đối với chính quyền cơ sở.

7. Kính đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường

- Phối hợp với UBND phường tuyên truyền, vận động Nhân dân tham gia xây dựng và giám sát việc thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện”.

- Chủ trì thực hiện giám sát, phản biện xã hội đối với hoạt động của chính quyền, đội ngũ cán bộ, công chức; tổng hợp ý kiến, kiến nghị hợp pháp, chính đáng của Nhân dân phản ánh đến UBND phường.

- Phối hợp đánh giá mức độ hài lòng của Nhân dân; tham gia góp ý, đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ của chính quyền phường.

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các phòng, ban, đơn vị được giao chủ trì các nhiệm vụ, thực hiện nghiêm chế độ báo cáo về tiến độ, kết quả thực hiện, những khó khăn, vướng mắc và đề xuất, kiến nghị.

2. Phòng Văn hóa - Xã hội phường là cơ quan đầu mối, giúp UBND phường theo dõi, tổng hợp, đôn đốc việc thực hiện Kế hoạch này; định kỳ báo cáo Chủ tịch UBND phường.

3. UBND phường, trực tiếp là Chủ tịch và các Phó Chủ tịch thường xuyên tổ chức kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Kế hoạch. Gắn kết quả thực hiện các mục tiêu, nhiệm vụ của Kế hoạch với công tác cải cách hành chính, thi đua, khen thưởng và đánh giá, xếp loại mức độ hoàn thành nhiệm vụ hằng năm của các tập thể, cá nhân.

Trên đây là Kế hoạch Xây dựng mô hình “**Chính quyền thân thiện**” trên địa bàn phường Bạch Đằng. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh vướng mắc, các cơ quan, đơn vị báo cáo về Ủy ban nhân dân phường (*qua Phòng Văn hóa - Xã hội*) để tổng hợp, giải quyết./.

Nơi nhận:

- UBND thành phố;
- Sở Nội vụ;
- TT. ĐU - HĐND phường;
- CT, các PCT UBND phường;
- UBMTTQ VN phường;
- Trưởng, phó các phòng chuyên môn;
- Công an phường;
- TTPVHCC, TTDVSNC;
- Tổ trưởng TDP;
- Các đơn vị liên quan;
- Lưu VT, VHXH.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Hoàng Minh

PHỤ LỤC NHIỆM VỤ CỤ THỂ THỰC HIỆN MÔ HÌNH CHÍNH QUYỀN THÂN THIỆN
(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày /02/2026 của Ủy ban nhân dân phường Bạch Đằng)

STT	Nội dung tiêu chí	Thời gian thực hiện	Điểm chuẩn	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Sản phẩm
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			
	- Công khai cam kết không gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ	Cả năm	1	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 danh mục thủ tục hành chính, nội dung, thời gian, quy trình giải quyết	Cả năm	1	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	Cả năm	1	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 kết quả giải quyết thủ tục hành chính của chính quyền cho tổ chức và công dân	Cả năm	1	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 đường dây nóng, số điện thoại của lãnh đạo UBND phường; số điện thoại của cán bộ, công chức trực tiếp giải quyết các công việc liên quan đến người dân	Cả năm	1	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện

STT	Nội dung tiêu chí	Thời gian thực hiện	Điểm chuẩn	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Sản phẩm
	- Công khai nội quy tiếp công dân, lịch tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường	Cả năm	1	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 Ủy ban nhân dân phường	Cả năm	1	Văn phòng HĐND và UBND	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 tổ dân phố mới kiểu mẫu	Cả năm	1	Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị; Phòng Văn hóa - Xã hội	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	Cả năm	1	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
	Hình thức công khai đa dạng		8			
2	- Niêm yết thường xuyên tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường;	Cả năm	1	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;	Thường xuyên	2	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Thông tin trên hệ thống phát thanh;	Thường xuyên	1	Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện

STT	Nội dung tiêu chí	Thời gian thực hiện	Điểm chuẩn	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Sản phẩm
	- Đăng tải trên các mạng xã hội (fanpage, zalo page...) được pháp luật cho phép	Thường xuyên	2	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.	Thường xuyên	2	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Gửi văn bản
3	Chính quyền tạo điều kiện để tổ chức, công dân giám sát hoạt động		6			
	- Bố trí hòm thư góp ý tại trụ sở chính quyền, nơi sinh hoạt cộng đồng tại các tổ dân phố	Quý I	1	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	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;	Quý I	1	Văn phòng HĐND và UBND, Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Thông báo phân công
	- 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	Thường xuyên	2	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Ủy ban nhân dân phường 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.	Quý I	2	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện

STT	Nội dung tiêu chí	Thời gian thực hiện	Điểm chuẩn	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Sản phẩm
II	TIÊU CHÍ 2: CHÍNH QUYỀN THÂN THIỆN, HÀNH ĐỘNG, VÌ NHÂN DÂN PHỤC VỤ		24			
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	Thường xuyên	3	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 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	Thường xuyên	3	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình 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 phường để hỗ trợ, tiếp đón, hướng dẫn người dân đến làm thủ tục hành chính	Thường xuyên	3	Trung tâm Phục vụ hành chính công; Đoàn Thanh niên phường	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			
	- Tổ chức trao: giấy chứng nhận kết hôn, thư chúc mừng kết hôn; giấy khai sinh, thư chúc mừng có thêm thành viên mới	Thường xuyên	1	Trung tâm Phục vụ hành chính công	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	Thường xuyên	1	Văn phòng HĐND và UBND; Trung	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện

STT	Nội dung tiêu chí	Thời gian thực hiện	Điểm chuẩn	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Sản phẩm
				tâm Phục vụ hành chính công		
	- 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...;	Thường xuyên	1	Trung tâm Phục vụ hành chính công	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 phường công nhận.	Thường xuyên	1	Phòng Văn hóa - Xã hội	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	Thường xuyên	1	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
5	Người đứng đầu chính quyền trực tiếp chúc mừng toàn thể Nhân dân dịp năm mới, các ngày lễ lớn...	Nhân các ngày lễ lớn, và tết nguyên đán	1	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	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	Thường xuyên	1	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 phường 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			

STT	Nội dung tiêu chí	Thời gian thực hiện	Điểm chuẩn	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Sản phẩm
	- Khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của Trung tâm phục vụ hành chính công phường bằng phiếu điều tra xã hội học online qua ứng dụng hoặc mã QR tại Trung tâm phục vụ hành chính công phường	Thường xuyên	2	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 phường bằng phiếu điều tra xã hội học hoặc online qua ứng dụng mã QR	Quý IV	2	Trung tâm Phục vụ hành chính công	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 phường được giải quyết xong trước và trong thời gian quy định	Thường xuyên	5	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Báo cáo của cơ quan liên quan, địa phương
III	TIÊU CHÍ 3: CHÍNH QUYỀN CÓ ĐỘI NGŨ CÁN BỘ, CÔNG CHỨC CHUYÊN NGHIỆP, TRÁCH NHIỆM, GƯƠNG MẪU, THÂN THIỆN					
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, lễ lối làm việc	Thường xuyên	3	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	Thường xuyên	1	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện

STT	Nội dung tiêu chí	Thời gian thực hiện	Điểm chuẩn	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Sản phẩm
	- Gương mẫu đi đầu thực hiện học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh	Thường xuyên	1	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"	Thường xuyên	1	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 xuyên xuống cơ sở tổ dân phố lắng nghe tâm tư, nguyện vọng và đối thoại, giải quyết đơn thư		3			
	- Ít nhất 1 lần/tuần, cấp ủy, chính quyền cử lãnh đạo trực tiếp xuống địa bàn 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 để lắng nghe sáng kiến, ý kiến góp ý, tâm tư, nguyện vọng, phản ánh, kiến nghị của Nhân dân	Thường xuyên	1	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	Thường xuyên	2	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	Thường xuyên	1	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Văn bản triển khai thực hiện

STT	Nội dung tiêu chí	Thời gian thực hiện	Điểm chuẩn	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Sản phẩm
	- 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	Thường xuyên	1	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Văn bản 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	Thường xuyên	1	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Văn bản triển khai thực hiện
1.4	Chỉ đạo, lãnh đạo thực hiện các quy chế, quy định của pháp luật		6			
	- Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở; Luật Tiếp công dân; Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các Luật có liên quan	Thường xuyên	2	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 xã với nhân dân trên địa bàn	Thường xuyên	2	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	Thường xuyên	2	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			
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 tin và chuyển đổi số.	Thường xuyên	2	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Báo cáo của UBND
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	Thường xuyên	2	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Báo cáo của UBND

STT	Nội dung tiêu chí	Thời gian thực hiện	Điểm chuẩn	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Sản phẩm
2.3	Cán bộ, công chức gương mẫu thực hiện nghiêm các quy định, chuẩn mực về đạo đức, lối sống của người cán bộ, đảng viên, đạo đức công vụ, (văn hóa công sở) có tác phong, thái độ lịch sự, nghiêm túc, khiêm tốn, khi giao tiếp ngôn ngữ phải chuẩn mực, rõ ràng; Thực hiện nghiêm "4 xin", "4 luôn" và "5 không"	Thường xuyên	1	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Báo cáo của UBND
2.4	Các cán bộ, công chức khi đến trụ sở làm việc trang phục phải gọn gàng, lịch sự, đeo thẻ cán bộ, công chức theo quy định	Thường xuyên	2	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
2.5	Riêng công chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường phải mặc đồng phục công sở hoặc trang phục ngành theo quy định, đeo thẻ công chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ.	Thường xuyên	2	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
2.6	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).	Trước 1/12	2	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Báo cáo UBND
IV	TIÊU CHÍ 4: CHÍNH QUYỀN XANH, VĂN MINH, HIỆN ĐẠI		26			
1	Xây dựng cảnh quan môi trường khu vực khuôn viên trụ sở UBND phường bảo đảm sáng, xanh, sạch, đẹp, thân thiện tạo ấn tượng tốt đối với công dân khi đến liên hệ, giao dịch	Thường xuyên	2	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	Sắp xếp các phòng làm việc gọn gàng, khoa học, thân thiện	Thường xuyên	4			

STT	Nội dung tiêu chí	Thời gian thực hiện	Điểm chuẩn	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Sản phẩm
	- Phòng Hội trường, phòng họp	Thường xuyên	1	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	Thường xuyên	1	Văn phòng HĐND và UBND	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	Thường xuyên	1	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	Thường xuyên	1	Văn phòng HĐND và UBND		Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
3	Trung tâm Phục vụ hành chính công thường được trang bị các máy móc, thiết bị để Nhân dân đến giao dịch thuận tiện		6			Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Có máy tính để người dân sử dụng	Quý I	1	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Văn phòng HĐND và UBND	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Có tủ sách, báo, bàn ghế ngồi chờ	Quý I	1	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	Quý I	1	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Văn phòng HĐND và UBND	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện

STT	Nội dung tiêu chí	Thời gian thực hiện	Điểm chuẩn	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Sản phẩm
	- Có internet/wifi không đặt mật khẩu, miễn phí cho Nhân dân đến giao dịch sử dụng thuận lợi	Quý I	1	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	Quý I	1	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	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Văn phòng HĐND và UBND	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	Có bảng khẩu hiệu, pano tuyên truyền		3			
4	- Tại sảnh trung tâm trụ sở làm việc của chính quyền phường có khẩu hiệu, pano tuyên truyền về “Xây dựng chính quyền phường thân thiện, vì Nhân dân phục vụ	Tháng 1/2026	1	Văn phòng HĐND và UBND	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, pano tuyên truyền về cán bộ, công chức khi giao tiếp với Nhân dân phải thực hiện “4 xin, 4 luôn, 5 không”.	Tháng 1/2026	1	Trung tâm Phục vụ hành chính công, Văn phòng HĐND và UBND	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	Tháng 1/2026	1	Trung tâm DV 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			

STT	Nội dung tiêu chí	Thời gian thực hiện	Điểm chuẩn	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Sản phẩm
	- Tỷ lệ ký số văn bản phát hành đạt từ 90% trở lên	Thường xuyên	2	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Báo cáo của các cơ quan, đơn vị
	- 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	Thường xuyên	2	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Báo cáo của các cơ quan, đơn vị
	- Lập mã quét QR về các thủ tục hành chính và hướng dẫn việc thực hiện thủ tục hành chính	Thường xuyên	1	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Báo cáo của các cơ quan, đơn vị
6	Tỷ lệ người dân cài đặt ứng dụng Hải Phòng Smart trên số hộ gia đình trên 100%	Thường xuyên	2	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Báo cáo của các cơ quan, đơn vị
7	Hàng năm, đơn vị có mô hình sáng tạo và hiệu quả được công nhận	Thường xuyên	2	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Quyết định công nhận sáng kiến