ỦY BAN NHÂN DÂN **XÃ CẨM GIANG**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 44/KH-UBND	*Cẩm Giang, ngày 30 tháng 01 năm 2026*

KẾ HOẠCH
Triển khai thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" trên địa bàn xã Cẩm Giang

Căn cứ 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;

Căn cứ Quyết định số 5049/QĐ-UBND ngày 11/12/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng 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;

Căn cứ Nghị quyết Đại hội Đại biểu Đảng bộ xã Cẩm Giang lần thứ I, nhiệm kỳ 2025 - 2030; trong đó xác định mục tiêu đến năm 2027 chính quyền xã được công nhận đạt chuẩn "Chính quyền thân thiện";

Ủy ban nhân dân xã Cẩm Giang xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" trên địa bàn xã, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. 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"; nâng cao kỷ luật, kỷ cương hành chính và hiệu quả quản lý nhà nước.

2. Xây dựng phong cách "Trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân"; thực hiện phương châm "Nghe dân nói", "Nói dân hiểu", "Hướng dẫn dân làm", "Làm dân tin", hướng tới sự hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

3. Tổ chức triển khai thực hiện mô hình bảo đảm nghiêm túc, thiết thực, hiệu quả, tiết kiệm; có sự lãnh đạo, chỉ đạo của cấp ủy, chính quyền và sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, đơn vị trong hệ thống chính trị.

4. Các nhiệm vụ, giải pháp triển khai phải bám sát Bộ tiêu chí, Bảng thang điểm "Chính quyền thân thiện" của thành phố; bảo đảm có sản phẩm đầu ra, hồ sơ minh chứng theo từng tiêu chí; phấn đấu đạt mức 3 (từ 90 đến 95 điểm) khi đăng ký xét công nhận.

5. Thực hiện đầy đủ chế độ đăng ký, tự chấm điểm, báo cáo, thẩm định theo quy trình của thành phố; chủ động duy trì, nâng cao chất lượng mô hình sau khi được công nhận.

II. NỘI DUNG, GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

1. Tổ chức quán triệt, tuyên truyền, tập huấn về mô hình "Chính quyền thân thiện" và Bộ tiêu chí, Bảng thang điểm của thành phố cho đội ngũ cán bộ, công chức,

người hoạt động không chuyên trách, Trưởng ban công tác Mặt trận, Trưởng thôn và các lực lượng tham gia hỗ trợ tại cơ sở.

2. Ban hành, rà soát, bổ sung các quy chế, quy định nội bộ bảo đảm thực hiện kỷ luật, kỷ cương, đạo đức công vụ; quy tắc ứng xử; quy chế tiếp công dân, đối thoại; quy trình phối hợp giải quyết thủ tục hành chính; quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân.

3. Bố trí nguồn lực, điều kiện cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin phục vụ người dân, tổ chức và doanh nghiệp khi giao dịch; cải tiến chất lượng phục vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã theo phương châm "nhanh hơn, tiết kiệm hơn, hợp lý hơn, thân thiện hơn".

4. Triển khai thực hiện các nội dung theo 04 tiêu chí chấm điểm của thành phố (chi tiết phân công tại Phụ lục I kèm theo), gồm:

4.1. Tiêu chí 1: Chính quyền công khai, minh bạch (24 điểm) - tập trung công khai đầy đủ thông tin; đa dạng kênh công khai; tạo điều kiện để Nhân dân giám sát hoạt động của chính quyền.

4.2. Tiêu chí 2: Chính quyền thân thiện, hành động, vì Nhân dân phục vụ (24 điểm) - bảo đảm chất lượng giải quyết thủ tục hành chính; tăng cường hỗ trợ nhóm yếu thế; tổ chức các hoạt động thân thiện, tri ân, xin lỗi; khảo sát mức độ hài lòng; bảo đảm 100% hồ sơ giải quyết đúng hạn.

4.3. Tiêu chí 3: Chính quyền có đội ngũ cán bộ, công chức chuyên nghiệp, trách nhiệm, gương mẫu, thân thiện (26 điểm) - đề cao trách nhiệm nêu gương của người đứng đầu; thực hiện dân chủ, tiếp công dân, đối thoại; đào tạo, bồi dưỡng; thực hiện "nụ cười công sở", "4 xin - 4 luôn - 5 không"; giữ nghiêm kỷ luật công vụ.

4.4. Tiêu chí 4: Chính quyền xanh, văn minh, hiện đại (26 điểm) - xây dựng môi trường công sở sáng - xanh - sạch - đẹp; sắp xếp phòng làm việc khoa học; trang bị đầy đủ thiết bị phục vụ Nhân dân; đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số; vận động cài đặt Hải Phòng Smart; xây dựng mô hình sáng tạo được công nhận.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng HĐND và UBND xã

- Chủ trì xây dựng nội dung tổ chức hội nghị ra mắt mô hình, hội nghị tập huấn triển khai hoạt động của mô hình.

- Chủ trì các nội dung liên quan công khai lịch công tác, số điện thoại đường dây nóng; tổ chức tiếp công dân; tiếp nhận, xử lý đơn thư; phối hợp giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thực hiện công tác phòng, chống tham nhũng, tiêu cực.

- Phối hợp Trung tâm Phục vụ hành chính công kiểm tra, rà soát thể thức, quy trình, hồ sơ trình ký; kiểm soát việc ban hành văn bản; bảo đảm công khai, minh bạch theo quy định; lưu trữ đầy đủ hồ sơ minh chứng.

- Làm đầu mối giúp UBND xã theo dõi, kiểm tra, đôn đốc và tổng hợp báo cáo định kỳ 3 tháng, 6 tháng, 9 tháng, một năm hoặc đột xuất về kết quả xây dựng mô hình "Chính quyền thân thiện".

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã

- Là đầu mối tiếp nhận, hướng dẫn, số hóa và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; theo dõi, giám sát tiến độ giải quyết hồ sơ; thực hiện trả kết quả tại nhà cho các đối tượng theo quy định.

- Chủ trì khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với hoạt động của Trung tâm; tham mưu các giải pháp cải tiến chất lượng phục vụ; phối hợp vận hành các hệ thống dịch vụ công trực tuyến, mã QR, ứng dụng VNeID và các giải pháp công nghệ hỗ trợ người dân.

- Thực hiện quản lý, vận hành cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Trung tâm phục vụ hành chính công, công khai, niêm yết đầy đủ thủ tục hành chính; bảo đảm kỷ luật công vụ, văn minh công sở tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

3. Phòng Văn hóa - Xã hội xã

- Chủ động tham mưu, đề xuất với các ban Đảng ủy xã, UBND xã chỉ đạo, tổ chức thực hiện các chủ trương, Nghị quyết, Chỉ thị của Đảng và pháp luật của Nhà nước về mô hình "Chính quyền thân thiện" cấp xã.

- Chủ trì tham mưu Ủy ban nhân dân xã ban hành các văn bản chỉ đạo, điều hành; theo dõi, đôn đốc, tổng hợp tiến độ thực hiện theo Kế hoạch và Phụ lục I ; định kỳ báo cáo kết quả thực hiện theo quy định; hướng dẫn thiết kế, in ấn và lắp đặt số khẩu hiệu, mẫu thư và mẫu khảo sát.

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, các tổ dân phố tham mưu UBND xã ban hành các tiêu chí công nhận mô hình "Chính quyền thân thiện" xã.

- Thường xuyên 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.

- Theo dõi đôn đốc, kiểm tra kết quả khảo sát đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức ở xã, xây dựng mô hình "Chính quyền thân thiện" vận động Nhân dân cài đặt và sử dụng ứng dụng Hải Phòng Smart.

- Đề xuất khen thưởng đối với tập thể cá nhân có thành tích xuất sắc trong việc xây dựng mô hình "Chính quyền thân thiện" xã.

4. Phòng Kinh tế

- Tham mưu bố trí kinh phí, hướng dẫn thủ tục mua sắm, thanh quyết toán theo quy định; phối hợp đầu tư, nâng cấp hạ tầng kỹ thuật, cảnh quan khuôn viên trụ sở bảo đảm "sáng, xanh, sạch, đẹp, an toàn".

- Chủ trì thực hiện các nội dung liên quan công khai thông tin trong công tác bồi thường, hỗ trợ, tái định cư khi Nhà nước thu hồi đất (nếu phát sinh); phối hợp công khai thông tin về môi trường, đô thị, thương mại theo quy định và yêu cầu của Bộ tiêu chí.

- Phối hợp Trung tâm Phục vụ hành chính công bảo đảm các điều kiện về máy móc, thiết bị phục vụ người dân theo chuẩn của thành phố.

5. Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công xã

- Đẩy mạnh công tác thông tin tuyên truyền những đơn vị, cá nhân có nhiều cách làm hay, sáng tạo, các gương điển hình trong thực hiện mô hình để tạo sức lan tỏa sâu rộng; đồng thời cũng phản ánh những đơn vị thực hiện chưa nghiêm túc.

- Thực hiện công tác tuyên truyền bằng các hình thức phù hợp (loa truyền thanh; trang thông tin điện tử; fanpage/zalo page; sinh hoạt tổ dân phố và các hình thức tuyên truyền khác theo quy định).

6. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã và các tổ chức chính trị - xã hội

- Phối hợp tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên và Nhân dân tham gia xây dựng "Chính quyền thân thiện"; giám sát việc thực hiện quy tắc ứng xử, đạo đức công vụ; phản ánh kịp thời tâm tư, nguyện vọng, kiến nghị của Nhân dân.

- Phối hợp tổ chức các lực lượng hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính; tham gia tiếp nhận ý kiến phản ánh định kỳ ít nhất 01 lần/tuần theo cơ chế phối hợp của xã.

6. Trưởng các thôn

- Tổ chức tuyên truyền tại cộng đồng dân cư; bố trí địa điểm đặt hòm thư góp ý (*nếu có*); phối hợp tổng hợp phản ánh, kiến nghị của Nhân dân; tham gia các hoạt động đối thoại, tiếp xúc định kỳ và đột xuất theo kế hoạch của xã.

IV. LỘ TRÌNH THỰC HIỆN

1. Năm 2026

- Tổ chức triển khai Kế hoạch; hoàn thiện điều kiện cơ sở vật chất, hạ tầng số; ban hành các quy chế, quy định, quy tắc ứng xử; tổ chức tập huấn; triển khai đồng bộ các nhiệm vụ theo Bộ tiêu chí.

2. Năm 2027

- Duy trì, nâng cao chất lượng thực hiện; hoàn thiện hồ sơ, tài liệu minh chứng; đăng ký và phấn đấu được xét công nhận đạt chuẩn "Chính quyền thân thiện" theo quy trình của thành phố.

3. Hằng năm

- Trước ngày 15/02: đăng ký đơn vị đạt chuẩn "Chính quyền thân thiện", xây dựng kế hoạch thực hiện trong năm gửi Sở Nội vụ.

- Trước ngày 01/12: tổ chức tự đánh giá, chấm điểm theo Bảng thang điểm; lập hồ sơ minh chứng, báo cáo gửi Ủy ban nhân dân thành phố (qua Sở Nội vụ) theo quy định.

V. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện được bố trí từ ngân sách xã và các nguồn kinh phí hợp pháp khác theo quy định của pháp luật; ưu tiên cho các nội dung: tuyên truyền, tập huấn; khảo sát mức độ hài lòng; cải tạo, chỉnh trang cảnh quan trụ sở; trang bị, nâng cấp thiết bị, hạ tầng công nghệ thông tin phục vụ giải quyết thủ tục hành chính; khen thưởng, biểu dương tập thể, cá nhân tiêu biểu.

VI. CHẾ ĐỘ THÔNG TIN, BÁO CÁO; KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ

1. Chế độ báo cáo

- Các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp và Trung tâm Phục vụ hành chính công xã căn cứ nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch và Phụ lục I, chủ động xây dựng triển khai nhiệm vụ của đơn vị; định kỳ báo cáo kết quả thực hiện về Văn phòng HĐND và UBND xã để tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân xã.

- Phòng Văn hóa- Xã hội xã tham mưu Ủy ban nhân dân xã thực hiện đăng ký, chấm điểm, lập hồ sơ đề nghị công nhận; tổng hợp báo cáo định kỳ và đột xuất theo yêu cầu của cấp trên.

2. Công tác kiểm tra, đánh giá

- Ủy ban nhân dân xã tổ chức kiểm tra định kỳ và đột xuất việc thực hiện các tiêu chí; kịp thời chấn chỉnh các tồn tại, hạn chế; xử lý nghiêm vi phạm kỷ luật công vụ (nếu có).

- Tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức; công khai kết quả khảo sát; lấy đó làm căn cứ điều chỉnh, nâng cao chất lượng phục vụ và bình xét thi đua, khen thưởng hằng năm.

Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã yêu cầu các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp, Trung tâm Phục vụ hành chính công, các thôn và các cơ quan, đơn vị liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện Kế hoạch này./.

Nơi nhận:
- UBND thành phố;
- Sở Nội vụ;
- TT ĐU xã;
- TT HĐND xã;

(để báo cáo);
- Lãnh đạo UBND xã;
- Các cơ quan, đơn vị liên quan;
- Lưu: VT, VHXH.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH



Vương Đức Dũng

PHỤ LỤC I

PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ THỰC HIỆN BỘ TIÊU CHÍ, BẢNG THANG ĐIỂM "CHÍNH QUYỀN THÂN THIỆN" CẤP XÃ

Mã tiêu chí	Nội dung tiêu chí/tiểu mục	Điểm	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Tài liệu minh chứng
TIÊU CHÍ 1: CHÍNH QUYỀN CÔNG KHAI, MINH BẠCH (24 ĐIỂM)					
TC1.1.1	Công khai danh mục, nội dung, thời gian, quy trình giải quyết thủ tục hành chính.	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
TC1.1.2	Công khai mức thu phí, lệ phí của từng thủ tục hành chính.	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
TC1.1.3	Công khai số điện thoại của Bí thư, Phó Bí thư Đảng ủy; Chủ tịch, Phó Chủ tịch HĐND; Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND và cán bộ, công chức xã.	1	Văn phòng HĐND & UBND	Phòng Văn hóa - Xã hội; Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
TC1.1.4	Công khai nội quy tiếp công dân, lịch tiếp công dân định kỳ.	1	Văn phòng HĐND & UBND	Trung tâm Phục vụ hành chính công; Phòng Văn hóa - Xã hội	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
TC1.1.5	Công khai lịch công tác của UBND, Chủ tịch UBND xã hằng tuần.	1	Văn phòng HĐND & UBND	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
TC1.1.6	Công khai số điện thoại đường dây nóng của UBND xã.	1	Văn phòng HĐND & UBND	Phòng Văn hóa - Xã hội; Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
TC1.1.7	Công khai cam kết không gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ.	1	Văn phòng HĐND và UBND; Phòng Văn hóa - Xã hội	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
TC1.1.8	Công khai quy chế thực hiện dân chủ ở cơ sở và các nội dung thực hiện dân chủ theo quy định.	1	Phòng Văn hóa - Xã hội;	Văn phòng HĐND và UBND; UBMTTQVN và các đoàn thể	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
TC1.1.9	Công khai các nội dung phải công khai theo Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở trong công tác bồi thường, hỗ trợ, tái định cư khi Nhà nước thu hồi đất (nếu phát sinh).	1	Phòng Kinh tế	Văn phòng HĐND và UBND; Phòng Văn hóa - Xã hội; Trưởng các thôn	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
TC1.1.10	Công khai tình hình giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến (tỷ lệ, số lượng) để thúc đẩy chuyển đổi số.	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
TC1.2.1	Niêm yết thường xuyên tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.	1	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Văn phòng HĐND và UBND	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
TC1.2.2	Đăng tải trên trang thông tin điện tử của xã.	2	Trung tâm DVSNC	Văn phòng HĐND và UBND; Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện

TC1.2.3	Thông tin trên hệ thống đài truyền thanh.	1	Trung tâm DVSNC	Trưởng các thôn	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
TC1.2.4	Đăng tải trên các mạng viễn thông, mạng xã hội (fanpage, zalo page và các nền tảng phù hợp khác) theo quy định của pháp luật.	2	Trung tâm DVSNC	Văn phòng HĐND và UBND; Phòng Văn hóa - Xã hội Trung tâm Phục vụ hành chính công; UBMTTQVN và các đoàn thể	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
TC1.2.5	Định kỳ cung cấp thông tin báo chí theo quy định của Luật Tiếp cận thông tin.	2	Văn phòng HĐND & UBND	Phòng Văn hóa - Xã hội	Tổ chức họp báo, gửi văn bản theo quy định (nếu phát sinh)
TC1.3.1	Bố trí hòm thư góp ý tại trụ sở xã và tại nhà văn hóa/điểm sinh hoạt cộng đồng ở các tổ dân phố.	1	Văn phòng HĐND & UBND	Trưởng các thôn; UBMTTQVN và các đoàn thể	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
TC1.3.2	Bố trí công chức trực điện thoại đường dây nóng và trực các kênh zalo page, facebook page để tiếp nhận ý kiến phản ánh, góp ý của người dân, tổ chức, doanh nghiệp.	1	Văn phòng HĐND & UBND	Phòng Văn hóa- Xã hội; Trung tâm Phục vụ hành chính công	Thông báo phân công trực; nhật ký/biên bản tiếp nhận phản ánh
TC1.3.3	Vận hành/triển khai kênh tiếp nhận phản ánh qua ứng dụng (App/QR/biểu mẫu điện tử) để tiếp nhận ý kiến phản ánh, góp ý.	2	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Phòng Văn hóa - Xã hội; Văn phòng HĐND và UBND	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
TC1.3.4	Xây dựng cơ chế tiếp nhận thông tin phản ánh, góp ý ít nhất 01 lần/tuần thông qua MTTQ và các tổ chức chính trị - xã hội, Trưởng tổ dân phố, chi hội đoàn thể.	2	Phòng Văn hóa - Xã hội	Văn phòng HĐND và UBND; UBMTTQVN và các đoàn thể; Trưởng các thôn	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
TIÊU CHÍ 2: CHÍNH QUYỀN THÂN THIỆN, HÀNH ĐỘNG, VÌ NHÂN DÂN PHỤC VỤ (24 ĐIỂM)					
TC2.1	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	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Văn phòng HĐND & UBND; Phòng Văn hóa - Xã hội; Phòng Kinh tế	Có quy định cụ thể TTHC áp dụng và kết quả thực hiện
TC2.2	Thực hiện tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại nhà cho các đối tượng có nhu cầu và đủ điều kiện theo quy định (thương binh, bệnh binh nặng; người khuyết tật; người già yếu, neo đơn và các trường hợp khác theo quy định).	3	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Phòng Văn hóa - Xã hội; Trưởng các thôn; UBMTTQVN và các đoàn thể	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
TC2.3	Bố trí, huy động sự tham gia của cán bộ, đoàn viên, hội viên các tổ chức chính trị - xã hội để hỗ trợ, tiếp đón, hướng dẫn người dân đến làm thủ tục hành chính.	3	Văn phòng HĐND và UBND	UBMTTQVN và các đoàn thể; Phòng VH-XH; Trưởng các thôn; Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
TC2.4.1	Tổ chức trao tại Trung tâm Phục vụ hành chính công: Giấy chứng nhận kết hôn, thư chúc mừng kết hôn.	1	Văn phòng HĐND và UBND (Tư pháp - Hộ tịch)	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện

TC2.4.2	Tổ chức thăm hỏi, phúng viếng hoặc gửi thư chia buồn đến gia đình công dân có người thân qua đời.	1	Trung tâm Phục vụ hành chính công	UBMTTQVN và các đoàn thể; Trưởng các thôn	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
TC2.4.3	Gửi thư cảm ơn người dân, tổ chức, doanh nghiệp có đóng góp xây dựng Đảng, xây dựng chính quyền và cộng đồng dân cư.	1	Văn phòng HĐND và UBND	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
TC2.4.4	Gửi thư biểu dương đối với công dân có sáng kiến ở cộng đồng dân cư đã được UBND xã công nhận.	1	Phòng Văn hóa - Xã hội	Văn phòng HĐND và UBND	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
TC2.4.5	Gửi thư xin lỗi người dân, tổ chức, doanh nghiệp về việc giải quyết thủ tục hành chính quá hạn.	1	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Văn phòng HĐND và UBND	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
TC2.5	Người đứng đầu chính quyền chúc mừng toàn thể Nhân dân nhân dịp năm mới, các ngày lễ lớn của đất nước qua hệ thống truyền thanh, trang thông tin điện tử, mạng xã hội và các hình thức phù hợp khác.	1	Văn phòng HĐND và UBND	Phòng VH-XH; Trung tâm DVSNC; Trưởng các thôn	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
TC2.6	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	Văn phòng HĐND và UBND	Phòng Văn hóa - Xã hội; UBMTTQVN và các đoàn thể; Trưởng các thôn	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
TC2.7.1	Khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công bằng phiếu điều tra xã hội học hoặc online qua ứng dụng/mã QR tại Trung tâm.	2	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Phòng Văn hóa - Xã hội	Bảng tổng hợp kết quả khảo sát, đánh giá
TC2.7.2	Khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và kết quả thực hiện "Chính quyền thân thiện" bằng phiếu điều tra xã hội học hoặc online qua ứng dụng/mã QR.	2	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Văn phòng HĐND và UBND; Phòng VH-XH; Trung tâm DVSNC	Bảng tổng hợp kết quả khảo sát, đánh giá
TC2.8	Đảm bảo 100% thủ tục hành chính của người dân, tổ chức thuộc thẩm quyền của xã được giải quyết xong trước và trong thời gian quy định.	5	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Văn phòng HĐND và UBND; Phòng Văn hóa - Xã hội; Phòng Kinh tế	Báo cáo, số liệu trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC; báo cáo của cơ quan liên quan
TIÊU CHÍ 3: CHÍNH QUYỀN CÓ ĐỘI NGŨ CÁN BỘ, CÔNG CHỨC CHUYÊN NGHIỆP, TRÁCH NHIỆM, GƯƠNG MẪU, THÂN THIỆN (26 ĐIỂM)					
TC3.1.1	Người đứng đầu gương mẫu đi đầu thực hiện chuẩn mực về đạo đức, lối sống, tác phong công tác của cán bộ, đảng viên.	1	Chủ tịch UBND xã	Phòng Văn hóa - Xã hội; Trung tâm DVSNC	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
TC3.1.2	Người đứng đầu gương mẫu đi đầu thực hiện học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh.	1	Chủ tịch UBND xã	Phòng Văn hóa - Xã hội; Trung tâm DVSNC	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
TC3.1.3	Người đứng đầu gương mẫu đi đầu trong giao tiếp, ứng xử và giải quyết công việc với Nhân	1	Chủ tịch UBND xã	Phòng Văn hóa - Xã hội; Trung tâm	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện

	dân theo hướng "trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân".			Phục vụ hành chính công	
TC3.2.1	Ít nhất 01 lần/tuần, cử cán bộ lãnh đạo, quản lý trực tiếp xuống địa bàn tổ dân phố tham gia hoạt động cộng đồng; dự họp cộng đồng dân cư để lắng nghe, tiếp thu ý kiến của Nhân dân.	1	Chủ tịch UBND xã	Văn phòng HĐND và UBND; Trưởng các thôn; UBMTTQVN và các đoàn thể	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
TC3.2.2	Ít nhất 01 tháng/lần, người đứng đầu tiếp công dân; đối thoại đột xuất khi có vấn đề phát sinh; giải quyết dứt điểm đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị từ cơ sở, không để kéo dài, vượt cấp.	2	Văn phòng HĐND và UBND	Chủ tịch UBND xã; Phòng Văn hóa - Xã hội; UBMTTQVN và các đoàn thể	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
TC3.3.1	Chỉ đạo xây dựng và triển khai thực hiện hiệu quả các quy chế, quy định về thực hiện đạo đức công vụ đối với đội ngũ cán bộ, công chức.	1	Phòng Văn hóa - Xã hội	Văn phòng HĐND và UBND	Văn bản triển khai thực hiện
TC3.3.2	Thường xuyên quan tâm công tác bồi dưỡng cho cán bộ, công chức về chuyên môn nghiệp vụ và kỹ năng tuyên truyền, giáo dục, vận động, thuyết phục.	1	Phòng Văn hóa - Xã hội	Văn phòng HĐND và UBND	Văn bản/kế hoạch tập huấn; danh sách tham dự
TC3.3.3	Thường xuyên đôn đốc, nhắc nhở, kiểm tra, giám sát việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, nhất là công chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.	1	Phòng Văn hóa - Xã hội	Trung tâm Phục vụ hành chính công; Văn phòng HĐND và UBND	Biên bản kiểm tra; báo cáo kết quả kiểm tra
TC3.4.1	Chỉ đạo, lãnh đạo thực hiện Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở; Luật Tiếp công dân; Luật Khiếu nại; Luật Tố cáo và các văn bản có liên quan.	2	Văn phòng HĐND và UBND	Phòng Văn hóa - Xã hội; UBMTTQVN và các đoàn thể	Văn bản triển khai thực hiện
TC3.4.2	Tổ chức Hội nghị tiếp xúc, đối thoại của người đứng đầu cấp ủy, chính quyền với Nhân dân trên địa bàn.	2	Văn phòng HĐND và UBND	Phòng Văn hóa - Xã hội; UBMTTQVN và các đoàn thể; Trưởng các thôn.	Kế hoạch, giấy mời, biên bản/hình ảnh đối thoại
TC3.4.3	Giải quyết các ý kiến, kiến nghị của Nhân dân sau Hội nghị tiếp xúc, đối thoại.	2	Văn phòng HĐND và UBND	Phòng Văn hóa - Xã hội; Phòng Kinh tế, Trưởng các thôn	Thông báo kết luận; báo cáo kết quả giải quyết kiến nghị
TC3.5.1	Cán bộ, công chức có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ bảo đảm theo quy định; có trình độ tin học đáp ứng yêu cầu ứng dụng CNTT và chuyển đổi số.	2	Phòng Văn hóa - Xã hội	Văn phòng HĐND và UBND	Báo cáo của địa phương; hồ sơ cán bộ
TC3.5.2	Cán bộ, công chức có kỹ năng giao tiếp, ứng xử, tiếp dân; tiếp nhận và xử lý thông tin, tình huống với người dân, tổ chức, doanh nghiệp; ứng xử trên mạng xã hội.	2	Phòng Văn hóa - Xã hội	Trung tâm Phục vụ hành chính công; Văn phòng HĐND và UBND	Báo cáo của địa phương; kế hoạch/báo cáo tập huấn
TC3.5.3	Cán bộ, công chức gương mẫu thực hiện nghiêm quy định, chuẩn mực đạo đức; quy tắc ứng	1	Phòng Văn hóa - Xã hội	Trung tâm Phục vụ hành chính công;	Báo cáo của địa phương; cam kết thực hiện

	xử tại Trung tâm; quy tắc ứng xử trên mạng xã hội; tích cực học tập, nâng cao năng lực.			Văn phòng HĐND và UBND	
TC3.5.4	Thực hiện tốt "nụ cười công sở", tiếp đón niềm nở; giải thích, hướng dẫn tận tình; thực hiện nghiêm "4 xin", "4 luôn" và "5 không".	2	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
TC3.5.5	Cán bộ, công chức đeo thẻ; mặc đồng phục theo quy định (cả tuần hoặc thứ 2, 6); riêng công chức làm việc tại Trung tâm mặc đồng phục công sở/trang phục ngành.	2	Văn phòng HĐND và UBND	Trung tâm Phục vụ hành chính công; Phòng VH-XH	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
TC3.5.6	Không có cán bộ, công chức bị xử lý kỷ luật; không vi phạm nội quy, quy chế làm việc; không vi phạm quy định về nồng độ cồn, không sử dụng rượu, bia trước/trong giờ hành chính; không vắng mặt không lý do.	2	Phòng Văn hóa - Xã hội	Văn phòng HĐND và UBND	Báo cáo của địa phương; biên bản kiểm tra (nếu có)
TIÊU CHÍ 4: CHÍNH QUYỀN XANH, VĂN MINH, HIỆN ĐẠI (26 ĐIỂM)					
TC4.1	Xây dựng cảnh quan môi trường khuôn viên trụ sở UBND xã bảo đảm sáng, xanh, sạch, đẹp, thân thiện, tạo ấn tượng tốt đối với công dân khi đến liên hệ, giao dịch.	2	Phòng Kinh tế	Văn phòng HĐND và UBND	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
TC4.2.1	Sắp xếp phòng Hội trường, phòng họp gọn gàng, khoa học, thân thiện.	1	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng chuyên môn, đơn vị liên quan phối hợp	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
TC4.2.2	Sắp xếp phòng làm việc của cán bộ, công chức gọn gàng, khoa học, thân thiện.	1	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng chuyên môn, đơn vị liên quan phối hợp	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
TC4.2.3	Sắp xếp khu vực Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (Trung tâm Phục vụ hành chính công) gọn gàng, khoa học, thân thiện.	1	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Văn phòng HĐND và UBND	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
TC4.2.4	Sắp xếp phòng tiếp công dân gọn gàng, khoa học, thân thiện	1	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng chuyên môn, đơn vị liên quan phối hợp	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
TC4.3.1	Có máy tính để người dân sử dụng	1	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Phòng Kinh tế	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
TC4.3.2	Có bàn ghế ngồi chờ	1	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Phòng Kinh tế	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
TC4.3.3	Có nước uống, quạt điện hoặc điều hòa (nơi có điều kiện).	1	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Phòng Kinh tế	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
TC4.3.4	Có internet/wifi không đặt mật khẩu, miễn phí cho Nhân dân đến giao dịch sử dụng thuận lợi.	1	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
TC4.3.5	Có máy photocopy, máy scan tài liệu.	1	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Phòng Kinh tế	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện

TC4.3.6	Có camera giám sát.	1	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Văn phòng HĐND và UBND; Phòng Kinh tế	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
TC4.4.1	Tại sảnh trung tâm trụ sở làm việc có khẩu hiệu, pano tuyên truyền về "Xây dựng chính quyền cấp xã thân thiện, vì Nhân dân phục vụ".	1	Phòng Văn hóa - Xã hội	Văn phòng HĐND và UBND	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
TC4.4.2	Tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, phòng tiếp dân có khẩu hiệu, pano tuyên truyền về "4 xin, 4 luôn, 5 không".	1	Trung tâm Phục vụ hành chính công;	Văn phòng HĐND và UBND	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
TC4.4.3	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 phát động.	1	Phòng Văn hóa - Xã hội	UBMTTQVN và các đoàn thể; Trưởng các thôn	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
TC4.5.1	Tỷ lệ ký số văn bản phát hành đạt từ 90% trở lên.	2	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng chuyên môn, đơn vị liên quan phối hợp	Báo cáo của cơ quan liên quan, địa phương
TC4.5.2	Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến toàn trình và số hóa hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đạt từ 90% trở lên.	2	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng chuyên môn, đơn vị liên quan phối hợp	Báo cáo của cơ quan liên quan, địa phương
TC4.5.3	Lập mã quét QR về các thủ tục hành chính và hướng dẫn việc thực hiện thủ tục hành chính.	1	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng chuyên môn, đơn vị liên quan phối hợp	Báo cáo của cơ quan liên quan, địa phương; ảnh QR niêm yết
TC4.5.4	Ứng dụng VNeID trong giải quyết một số thủ tục hành chính; triển khai các tiện ích tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phục vụ người dân trong hướng dẫn, tra cứu, hỗ trợ giải quyết thủ tục hành chính.	2	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Công an xã; Phòng Văn hóa - Xã hội; Văn phòng HĐND và UBND	Báo cáo của cơ quan liên quan, địa phương
TC4.6	Tỷ lệ người dân cài đặt ứng dụng Hải Phòng Smart trên số hộ gia đình đạt 100%.	2	Phòng Văn hóa - Xã hội	Trưởng các thôn; UBMTTQVN và các đoàn thể; Trung tâm Phục vụ hành chính công	Báo cáo của cơ quan liên quan, địa phương
TC4.7	Hằng năm, đơn vị có mô hình/sáng kiến sáng tạo và hiệu quả được cấp có thẩm quyền công nhận.	2	Phòng Văn hóa - Xã hội	Văn phòng HĐND và UBND; Phòng Kinh tế; Trung tâm Phục vụ hành chính công	Quyết định công nhận sáng kiến/mô hình