

Số: 57 /KH-UBND

Gia Viên, ngày 13 tháng 02 năm 2026

KẾ HOẠCH
Xây dựng và thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện”
trên địa bàn phường Gia Viên

Thực hiện Kế hoạch số 49/KH-UBND ngày 28/02/2025 của UBND thành phố Hải Phòng về xây dựng mô hình “chính quyền thân thiện” tại xã, phường trên địa bàn thành phố Hải Phòng; Quyết định số 5049/QĐ-UBND ngày UBND thành phố 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.

UBND phường Gia Viên xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện mô hình “chính quyền thân thiện” trên địa bàn phường Gia Viên cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Xây dựng chính quyền hoạt động theo hướng gần dân, trọng dân, vì Nhân dân phục vụ;
- Nâng cao chất lượng phục vụ tổ chức, công dân; tăng mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của chính quyền;
- Tổ chức triển khai thực hiện và hoàn thành chỉ tiêu, nhiệm vụ theo Bộ tiêu chí được ban hành tại Quyết định số 5049/QĐ-UBND ngày 11/12/2025 của UBND thành phố Hải Phòng về 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;
- 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.

2. Yêu cầu

- Thực hiện đúng nội dung, tiêu chí theo văn bản quản lý nhà nước đã ban hành;
- Phân công rõ trách nhiệm, lộ trình, giải pháp cụ thể;
- Đảm bảo tính thiết thực, hiệu quả, tránh hình thức.
- 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, hình thức.
- 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 chuyên môn và các cơ quan, tổ chức liên quan.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG

- Phạm vi: Toàn bộ hoạt động của UBND phường Gia Viên.

- Đối tượng: Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động; các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị thuộc UBND phường, các tổ dân phố; tổ chức, cá nhân đến giao dịch hành chính tại phường.

III. NỘI DUNG TRIỂN KHAI

1. Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức “thân thiện”

- Tổ chức quán triệt sâu sắc mục tiêu, ý nghĩa của mô hình “Chính quyền thân thiện” gắn với xây dựng chính quyền phục vụ Nhân dân; đưa nội dung này vào sinh hoạt chi bộ, họp cơ quan, sinh hoạt các đoàn thể.

- Thực hiện nghiêm các quy định về đạo đức công vụ, văn hóa công sở; chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính; nâng cao tinh thần trách nhiệm, ý thức phục vụ Nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức.

- Triển khai và thực hiện hiệu quả phương châm “4 xin, 4 luôn” (xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn, xin phép; luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn lắng nghe, luôn giúp đỡ) trong quá trình tiếp xúc, giải quyết công việc cho tổ chức, công dân.

- Thực hiện nghiêm việc đeo thẻ công chức, trang phục gọn gàng, lịch sự; giao tiếp chuẩn mực, thái độ niềm nở, tôn trọng, không gây phiền hà, sách nhiễu.

- Tăng cường đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp hành chính, kỹ năng tiếp công dân, kỹ năng xử lý tình huống phát sinh trong giải quyết thủ tục hành chính; khuyến khích tự học tập, tự rèn luyện nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ.

- Gắn kết quả thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” với đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ, xếp loại cán bộ, công chức, viên chức, người lao động và bình xét thi đua, khen thưởng hằng năm.

2. Cải cách thủ tục hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ

- Rà soát, cập nhật, chuẩn hóa và niêm yết công khai đầy đủ các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã tại trụ sở và trên môi trường điện tử; bảo đảm người dân dễ tiếp cận, dễ hiểu, dễ thực hiện.

- Tổ chức tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính đúng quy trình, đúng thời hạn; hạn chế tối đa việc yêu cầu bổ sung hồ sơ nhiều lần, gây phiền hà cho tổ chức, công dân.

- Thực hiện cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông” hiệu quả; bố trí cán bộ có năng lực, trách nhiệm trực tiếp tiếp nhận, hướng dẫn và hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính.

- Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong hoạt động của UBND phường; khuyến khích người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán không dùng tiền mặt theo quy định.

- Thường xuyên theo dõi, đánh giá tiến độ giải quyết hồ sơ; kịp thời chấn chỉnh, xử lý các trường hợp chậm trễ, gây bức xúc trong Nhân dân.

3. Xây dựng môi trường làm việc thân thiện, văn minh

- Bố trí, sắp xếp trụ sở làm việc của UBND phường khang trang, sạch sẽ, gọn gàng; khu vực tiếp công dân bảo đảm thuận tiện, văn minh, lịch sự.

- Niêm yết công khai nội quy, quy tắc ứng xử, sơ đồ hướng dẫn quy trình giải quyết thủ tục hành chính tại trụ sở UBND phường.

- Thực hiện tốt văn hóa công sở; xây dựng môi trường làm việc đoàn kết, trách nhiệm, hỗ trợ lẫn nhau giữa cán bộ, công chức.

- Thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí; giữ gìn tài sản công, bảo đảm an toàn, an ninh trật tự tại trụ sở làm việc.

4. Phát huy vai trò giám sát của Nhân dân

- Công khai số điện thoại, địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, công dân; tiếp nhận và xử lý kịp thời theo quy định.

- Tổ chức đối thoại trực tiếp, định kỳ giữa lãnh đạo UBND phường với Nhân dân để lắng nghe ý kiến, kiến nghị, phản ánh.

- Phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội trong công tác giám sát việc thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện”.

- Thực hiện việc lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của chính quyền làm căn cứ đánh giá, xếp loại thi đua.

5. Công tác tuyên truyền

- Đẩy mạnh công tác tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa và nội dung của mô hình “Chính quyền thân thiện” trên hệ thống truyền thanh phường, bảng tin và các hình thức phù hợp khác.

- Lồng ghép nội dung xây dựng “Chính quyền thân thiện” trong sinh hoạt chi bộ, họp tổ dân phố, sinh hoạt các đoàn thể.

- Kịp thời biểu dương, khen thưởng các tập thể, cá nhân có cách làm hay, sáng tạo, hiệu quả; nhân rộng các mô hình, điển hình tiên tiến trong thực hiện kế hoạch.

- Tuyên truyền trên hệ thống truyền thanh phường, tại các tổ dân phố;

- Lồng ghép nội dung “Chính quyền thân thiện” trong sinh hoạt chi bộ, đoàn thể;

- Biểu dương, khen thưởng kịp thời tập thể, cá nhân thực hiện tốt.

(Danh mục nhiệm vụ theo tiêu chí cụ thể tại Phụ lục kèm theo Kế hoạch này).

IV. KINH PHÍ

Kinh phí thực hiện Kế hoạch được bố trí từ nguồn ngân sách Nhà nước và các nguồn hợp pháp khác theo quy định.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp thuộc phường

- Quán triệt, triển khai đến toàn thể công chức, viên chức thực hiện có hiệu quả việc xây dựng thực hiện “Chính quyền thân thiện” theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và theo các nhiệm vụ cụ thể tại Phụ lục Danh mục thực hiện Bộ tiêu chí “Chính quyền thân thiện”.

- Tập trung các biện pháp, giải pháp nhằm đảm bảo đạt được Bộ tiêu chí mô hình “Chính quyền thân thiện” tại phường đảm bảo thiết thực, hiệu quả, đúng thời gian quy định.

- Báo cáo kết quả thực hiện (có tài liệu minh chứng) các nội dung được phân công tại Kế hoạch này theo Tiêu chí thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” gửi về Ủy ban nhân dân phường (qua phòng Văn hóa - Xã hội) **trước ngày 10/10** hằng năm để tổng hợp, gửi hồ sơ đề nghị thẩm định công nhận phường đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” theo quy định.

2. Phòng Văn hóa – Xã hội phường

- Chủ trì, phối hợp với các đơn vị, cơ quan chuyên môn có liên quan hướng dẫn triển khai mô hình “Chính quyền thân thiện” theo nội dung Kế hoạch được ban hành. Đôn đốc, kiểm tra việc triển khai, đảm bảo triển khai đầy đủ các nội dung, đạt được mục đích, yêu cầu theo Kế hoạch.

- Tổ chức các lớp bồi dưỡng, tập huấn, tuyên truyền các nội dung xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện” và các nội dung có liên quan cho cán bộ, công chức người hoạt động không chuyên trách và Nhân dân trên địa bàn.

- Tham mưu đánh giá, chấm điểm tiêu chí “Chính quyền thân thiện” theo bộ tiêu chí được UBND thành phố phê duyệt và hướng dẫn từ các cơ quan chuyên môn. Hoàn thiện hồ sơ đề nghị xét, công nhận phường đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” hằng năm.

- Thường xuyên kiểm tra, giám sát việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức nhất là công chức trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính cho Nhân dân. Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp trên địa bàn phường.

- Tham mưu cho UBND phường biểu dương 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.

3. Văn phòng HĐND&UBND phường

- Phối hợp với Phòng Văn hóa-Xã hội trong việc tổ chức các hội nghị tuyên truyền về mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn phường.

- Thường xuyên tổ chức việc đối thoại, lắng nghe, tiếp thu ý kiến góp ý của Nhân dân tham gia xây dựng chính quyền, giải quyết kịp thời những kiến nghị, nguyện vọng chính đáng của Nhân dân theo quy định của pháp luật.

4. Phòng Kinh tế - Hạ tầng và Đô thị phường

Tham mưu UBND phường bố trí kinh phí đầu tư cơ sở vật chất để thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” và hướng dẫn thủ tục thanh, quyết toán theo quy định.

5. Trung tâm Phục vụ hành chính công phường

- Nghiên cứu ứng dụng mô hình “Chính quyền thân thiện” vào hoạt động của đơn vị, triển khai đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức, người lao động biết và thực hiện.

- Tham mưu chỉ đạo tiếp tục đẩy mạnh thực hiện cải cách thủ tục hành chính, đổi mới hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công, đảm bảo đi vào thực

chất, hiệu quả hướng đến mục tiêu phục vụ, tạo điều kiện tốt nhất cho người dân, doanh nghiệp, góp phần nâng cao sự hài lòng của nhân dân.

5. Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công phường

Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền về kế hoạch thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” để phòng, ban, ngành, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người hoạt động không chuyên trách, Nhân dân biết và theo dõi.

6. Công an phường

- Đảm bảo an ninh trật tự, an toàn cho các hoạt động của chính quyền, đồng thời xây dựng hình ảnh lực lượng Công an thân thiện, gần gũi với Nhân dân.

- Phối hợp nắm bắt tâm tư, nguyện vọng của Nhân dân để kịp thời phản ánh với cấp có thẩm quyền.

7. Các Tổ dân phố trên địa bàn

- Phối hợp với chính quyền địa phương trong việc triển khai, tuyên truyền, vận động Nhân dân hưởng ứng thực hiện các nội dung của Kế hoạch.

- Ghi nhận, tổng hợp và phản ánh kịp thời ý kiến của người dân liên quan đến thái độ phục vụ, giải quyết công việc của cán bộ, công chức, viên chức báo cáo UBND phường để xử lý kịp thời.

8. Đề nghị Ban Xây dựng Đảng Đảng ủy phường

Định hướng công tác tuyên truyền và tham mưu chỉ đạo các tổ chức Đảng trực thuộc tổ chức quán triệt tới cán bộ đảng viên về thực hiện quy chế dân chủ và mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn phường.

9. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường

Hướng dẫn tổ chức các hoạt động tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên và Nhân dân phối hợp xây dựng, tổ chức thực hiện và giám sát việc thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện”.

Trên đây là Kế hoạch xây dựng và thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn phường Gia Viên. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, các cơ quan, đơn vị phản ánh trực tiếp về Phòng Văn hóa – Xã hội để tổng hợp, báo cáo UBND phường xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ;
- Thường trực Đảng ủy;
- CT, các PCT UBND phường;
- Các phòng, ban, đơn vị liên quan;
- Các TDP trên địa bàn;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Chu Thanh Lương

**ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG GIA VIÊN**

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

DANH MỤC NHIỆM VỤ THEO TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ

(Kèm theo Kế hoạch số: 57 /KH -UBND ngày 13 tháng 02 năm 2026 của UBND phường Gia Viên)

TT	Nội dung tiêu chí	Thời gian thực hiện	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Sản phẩm
	TIÊU CHÍ 1: CHÍNH QUYỀN CÔNG KHAI, MINH BẠCH				
	Chính quyền công khai các nội dung để tổ chức, công dân biết, thực hiện	Cả năm	Phòng Văn hóa- Xã hội	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Công khai cam kết không gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ	Cả năm	Phòng Văn hóa- Xã hội	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Công khai danh mục thủ tục hành chính, nội dung, thời gian, quy trình giải quyết	Cả năm	TT 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	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	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	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
- Công khai nội quy tiếp công dân, lịch tiếp công dân của Chủ tịch UBND phường	Cả năm	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
- Công khai lịch công tác của UBND phường	Cả năm	Văn phòng HĐND và UBND	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	Phòng Kinh tế	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
Hình thức công khai đa dạng				Các văn bản/ hình ảnh hoạt động

					triển khai thực hiện
	- Niêm yết thường xuyên tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường;	Cả năm	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Đăng tải trên trang thông tin điện tử;	Thường xuyên	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	Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Đăng tải trên các mạng xã hội (fanpage, zalo page...) được pháp luật cho phép	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND	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	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Tổ chức họp báo, gửi văn bản
	Chính quyền tạo điều kiện để tổ chức, công dân giám sát hoạt động				Văn bản/ Hình ảnh triển khai thực hiện

	- Bố trí hòm thư góp ý tại trụ sở chính quyền, nơi sinh hoạt cộng đồng tại các tổ dân phố	Quý I	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Văn bản/ Hình ảnh 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	Văn phòng HĐND và UBND	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	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Văn bản/ Hình ảnh triển khai thực hiện
	- UBND 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 Mật 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	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Văn bản triển khai thực hiện
I	TIÊU CHÍ 2: CHÍNH QUYỀN THÂN THIỆN, HÀNH ĐỘNG, VÌ NHÂN DÂN PHỤC VỤ				Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	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	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
	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	Thường xuyên	Trung tâm Phục vụ Hành chính công	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện

	già yếu cô đơn không nơi nương tựa) không có khả năng đi lại khi có nhu cầu, đề nghị				
	Bố trí, huy động sự tham gia của cán bộ, đoàn viên, hội viên các tổ chức chính trị - xã hội để hỗ trợ, tiếp đón, hướng dẫn người dân đến làm thủ tục hành chính	Thường xuyên	Trung tâm Phục vụ Hành chính công	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	Tổ chức các hoạt động thăm hỏi, chúc mừng, động viên Nhân dân thông qua các hình thức	Thường xuyên	Trung tâm Phục vụ Hành chính công	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	<i>- Tổ chức trao: giấy chứng nhận kết hôn, thư chúc mừng kết hôn; giấy khai sinh, thư chúc mừng có thêm thành viên mới</i>	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	<i>- Tổ chức trao thẻ bảo hiểm y tế tại nhà đối với các đối tượng thuộc diện chính sách (thương binh, bệnh binh nặng, người khuyết tật, người ốm đau, bệnh hiểm nghèo, người già yếu cô đơn không nơi nương tựa và các đối tượng khó khăn khác) không có khả năng về đi lại khi có nhu cầu, đề nghị</i>	Thường xuyên	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	<i>- Tổ chức thăm hỏi, phúng viếng hoặc gửi thư chia buồn đến gia đình công dân có người thân qua đời</i>	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện

	<i>- 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...;</i>	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	<i>- 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.</i>	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	<i>- Gửi thư xin lỗi người dân, tổ chức và doanh nghiệp về việc giải quyết thủ tục hành chính quá hạn</i>	Thường xuyên	Trung tâm Phục hành chính công	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	Người đứng đầu chính quyền trực tiếp chúc mừng toàn thể Nhân dân dịp năm mới, các ngày lễ lớn...	Nhân các nguyên lễ lớn, và tết nguyên đán	Văn phòng HĐND và UBND	Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	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	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	Chính quyền 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		Văn phòng HĐND và UBND		Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện

	- Khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước bằng phiếu điều tra xã hội học hoặc bảng hỏi trên thiết bị điện tử (nếu có).	Thường xuyên	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Bảng tổng hợp kết quả khảo sát, đánh giá
	- Khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân về kết quả thực hiện “Chính quyền thân thiện” bằng phiếu điều tra xã hội học hoặc bảng hỏi trên thiết bị điện tử (nếu có).	Quý IV	Văn phòng Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Bảng tổng hợp kết quả khảo sát, đánh giá
	Đảm bảo 100% các thủ tục hành chính của người dân, tổ chức thuộc thẩm quyền được giải quyết xong trước và trong thời gian quy định	Thường xuyên	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Báo cáo của cơ quan liên quan, địa phương
II	TIÊU CHÍ 3: CHÍNH QUYỀN CÓ ĐỘI NGŨ CÁN BỘ, CÔNG CHỨC CHUYÊN NGHIỆP, TRÁCH NHIỆM, GƯƠNG MẪU, THÂN THIỆN				
	XÂY DỰNG HÌNH ẢNH NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU CẤP ỦY, CHÍNH QUYỀN GƯƠNG MẪU, TRÁCH NHIỆM, THÂN THIỆN VỚI NHÂN DÂN				
.1	Gương mẫu đi đầu trong việc thực hiện nhiệm vụ và các chuẩn mực đạo đức, tác phong, lễ nết làm việc	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Gương mẫu đi đầu thực hiện chuẩn mực về đạo đức, lối sống, tác phong công tác của người cán bộ, đảng viên	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện

	- <i> gương mẫu đi đầu thực hiện học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh</i>	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- <i> 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"</i>	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
.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	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- <i> 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 phố, ngõ xóm, trồng, chăm sóc cây xanh); dự họp cộng đồng dân cư ở tổ dân phố để lắng nghe sáng kiến, ý kiến góp ý, tâm tư, nguyện vọng, phản ánh, kiến nghị của Nhân dân</i>	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	<i> 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</i>	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
.3	Chỉ đạo, lãnh đạo triển khai và thực hiện tốt các nhiệm vụ				Văn bản triển khai thực hiện

	- 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	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Thường xuyên quan tâm công tác bồi dưỡng cho cán bộ, công chức về chuyên môn nghiệp vụ và các kỹ năng tuyên truyền giáo dục, vận động thuyết phục	Thường xuyên	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Thường xuyên đôn đốc nhắc nhở, kiểm tra, giám sát việc thực hiện nhiệm vụ của đội ngũ cán bộ công chức, nhất là công chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công, trực tiếp giải quyết các chế độ chính sách cho nhân dân	Thường xuyên	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
.4	Chỉ đạo, lãnh đạo thực hiện các quy chế, quy định của pháp luật	Thường xuyên			Văn bản triển khai thực hiện
	- Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở; Luật Tiếp công dân; Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các Luật có liên quan	Thường xuyên	Văn Phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Văn bản triển khai thực hiện
	- Công tác tổ chức Hội nghị tiếp xúc, đối thoại của người đứng đầu cấp ủy đảng, chính quyền với nhân dân trên địa bàn	Thường xuyên	Văn Phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Văn bản triển khai thực hiện
	- Giải quyết các ý kiến, kiến nghị của nhân dân sau Hội nghị tiếp xúc, đối thoại	Thường xuyên	Văn Phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Văn bản triển khai thực hiện

	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.	Trước 1/12	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Báo cáo của địa phương
	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	Trước 1/12	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Báo cáo của địa phương
	Các 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"	Trước 1/12	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Báo cáo của địa phương
	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	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	Riêng công chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phải mặc đồng phục công sở hoặc trang phục ngành theo quy định, đeo thẻ công chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ.	Thường xuyên	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	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	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Báo cáo của địa phương
V	TIÊU CHÍ 4: CHÍNH QUYỀN XANH, VĂN MINH, HIỆN ĐẠI				

	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	Văn Phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	Sắp xếp các phòng làm việc gọn gàng, khoa học, thân thiện	Thường xuyên	Văn Phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Phòng Hội trường, phòng họp	Thường xuyên	Văn Phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Phòng làm việc của cán bộ, công chức	Thường xuyên	Văn Phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Phòng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	Thường xuyên	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Phòng tiếp công dân	Thường xuyên	Văn Phòng HĐND và UBND		Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	Trung tâm Phục vụ hành chính công phường được trang bị các máy móc, thiết bị để Nhân dân đến giao dịch thuận tiện				Các văn bản/ hình ảnh hoạt động

				triển khai thực hiện
- Có máy tính để người dân sử dụng	<i>Quý I</i>	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	<i>Quý I</i>	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	<i>Quý I</i>	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Văn Phòng HĐND và UBND	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
- Có internet/wifi không đặt mật khẩu, miễn phí cho Nhân dân đến giao dịch sử dụng thuận lợi	<i>Quý I</i>	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	<i>Quý I</i>	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	<i>Quý I</i>	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	<i>Quý I</i>	Văn Phòng HĐND và UBND	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	<i>- Tại sảnh trung tâm trụ sở làm việc của chính quyền phường có khẩu hiệu, pano tuyên truyền về “Xây dựng chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ”</i>	<i>Quý I</i>	Văn Phòng HĐND và UBND	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	<i>- Tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, phòng tiếp dân có khẩu hiệu, pa nô tuyên truyền về cán bộ, công chức khi giao tiếp với Nhân dân phải thực hiện “4 xin, 4 luôn, 5 không ”</i>	<i>Quý I</i>	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	<i>- 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</i>	<i>Quý I</i>	Phòng Văn hóa - Xã hội	Văn Phòng HĐND và UBND	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động chỉ đạo, điều hành của chính quyền				Báo cáo của cơ quan liên quan, địa phương
	<i>- Tỷ lệ ký số văn bản phát hành đạt từ 90% trở lên</i>	<i>Thường xuyên</i>	Văn Phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Báo cáo của cơ quan liên quan, địa phương
	<i>- 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</i>	<i>Thường xuyên</i>	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Báo cáo của cơ quan liên quan, địa phương

	<i>- Lập mã quét QR về các thủ tục hành chính và hướng dẫn việc thực hiện thủ tục hành chính</i>	<i>Thường xuyên</i>	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Báo cáo của cơ quan liên quan, địa phương
	Tỷ lệ người dân cài đặt ứng dụng Hải Phòng Smart trên số hộ gia đình trên 100%	<i>Thường xuyên</i>	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Báo cáo của cơ quan liên quan, địa phương
	Hằng năm, đơn vị có mô hình sáng tạo và hiệu quả được công nhận		Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Quyết định công nhận sáng kiến

