

KẾ HOẠCH
Triển khai thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện”
trên địa bàn phường Nam Triệu

Thực hiện Quyết định số 5049/QĐ-UBND ngày 11/12/2025 của Ủy ban nhân dân 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; Công văn số 804/SNV-XDCQ&CTTN ngày 12/02/2026 của Sở Nội vụ về việc triển khai thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” cấp xã trên địa bàn thành phố, Ủy ban nhân dân phường Nam Triệu ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” tại phường Nam Triệu 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”; 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. Việc thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” đảm bảo đủ 04 tiêu chí theo Quyết định số 5049/QĐ-UBND ngày 11/12/2025 của Ủy ban nhân dân 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.

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

- Mức 4: Đạt từ 95 đến 100 điểm.
- Mức 3: Đạt từ 90 đến dưới 95 điểm.
- Mức 2: Đạt từ 85 đến dưới 90 điểm.
- Mức 1: Đạt từ 80 đến dưới 85 điểm.
- Không đạt chuẩn: Dưới 80 điểm hoặc không đăng ký.

3. 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.

4. 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 cơ quan, đơn vị liên quan.

II. NỘI DUNG

1. Công tác tuyên truyền

- Tăng cường công tác tuyên truyền, quán triệt, triển khai thực hiện có hiệu quả các văn bản về việc thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” gắn với việc thi hành Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở và thực hiện Quy chế dân chủ ở cơ sở trên địa bàn phường.

- Tổ chức tuyên truyền, quán triệt đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức cơ quan và cán bộ, nhân dân tại các tổ dân phố về thực hiện “Chính quyền thân thiện” thông qua các hình thức tuyên truyền phong phú, đa dạng.

2. Xây dựng chính quyền công khai, minh bạch

a) Thực hiện công khai các nội dung để tổ chức, công dân biết, thực hiện.

- Công khai danh mục, nội dung, thời gian, quy trình giải quyết thủ tục hành chính.

- Công khai mức thu phí, lệ phí của từng thủ tục hành chính.

- Công khai số điện thoại của Bí thư, Phó bí thư Đảng ủy; Chủ tịch, Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân; Chủ tịch, Phó chủ tịch Ủy ban nhân dân và cán bộ, công chức phường.

- Công khai nội quy tiếp công dân, lịch tiếp công dân định kỳ.

- Công khai lịch công tác của UBND phường, Chủ tịch UBND phường hằng tuần.

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

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

- Công khai quy chế thực hiện dân chủ.

- 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.

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

b) Hình thức công khai đa dạng

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

- Đăng tải trên Cổng thông tin điện tử phường.

- Thông tin trên hệ thống đài truyền thanh.

- Đăng tải trên các mạng viễn thông, mạng xã hội (fanpage, zalo page...) được pháp luật cho phép.

- Định kỳ cung cấp thông tin báo chí theo quy định của Luật Tiếp cận thông tin.

c) Chính quyền tạo điều kiện để tổ chức, công dân giám sát hoạt động

- Bố trí hòm thư góp ý tại trụ sở làm việc của phường, nơi sinh hoạt cộng đồng tại các tổ dân phố.

- 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.

- Vận hành ứng dụng trên thiết bị thông minh để tiếp nhận ý kiến phản ánh, góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp khi được triển khai.

- 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 tổ dân phố.

3. Xây dựng chính quyền thân thiện, hành động, vì nhân dân phục vụ.

a) 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.

b) 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.

c) Bố trí, huy động sự tham gia của cán bộ, đoàn viên, hội viên các tổ chức chính trị - xã hội phường để hỗ trợ, tiếp đón, hướng dẫn người dân đến làm thủ tục hành chính.

d) Tổ chức các hoạt động thăm hỏi, chúc mừng, động viên nhân dân thông qua các hình thức.

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

- Tổ chức thăm hỏi, phúng viếng hoặc gửi thư chia buồn đến gia đình công dân có người thân qua đời (nếu có).

- 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... (nếu có).

- 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 (nếu có).

- Gửi thư xin lỗi người dân, tổ chức và doanh nghiệp về việc giải quyết thủ tục hành chính quá hạn (nếu có).

đ) Người đứng đầu chính quyền chúc mừng toàn thể Nhân dân dịp năm mới, các ngày lễ lớn... thông qua hệ thống truyền thanh, cổng thông tin điện tử điện tử, mạng viễn thông, mạng xã hội...

e) Tổ chức gặp gỡ, tiếp xúc với các tổ chức, cá nhân có nhiều hoạt động ủng hộ phường, những người có uy tín đang sinh sống tại phường.

ê) 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.

- 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 hoặc online qua ứng dụng hoặc mã QR tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

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

g) Đảm bảo 100% các thủ tục hành chính của người dân, tổ chức thuộc thẩm quyền của phường được giải quyết xong trước và trong thời gian quy định.

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

a) Xây dựng hình ảnh người đứng đầu cấp ủy, chính quyền gương mẫu, trách nhiệm, thân thiện với nhân dân

- Gương mẫu đi đầu trong việc thực hiện nhiệm vụ và các chuẩn mực đạo đức, tác phong, lễ nết làm việc.

+ Gương mẫu đi đầu thực hiện chuẩn mực về đạo đức, lối sống, tác phong công tác của người cán bộ, đảng viên.

+ Gương mẫu đi đầu thực hiện học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh.

+ 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".

- Người đứng đầu cấp ủy, chính quyền thường xuyên xuống tổ dân phố lắng nghe tâm tư, nguyện vọng và đối thoại, giải quyết đơn thư.

+ Ít nhất 1 lần/tuần, cấp ủy, chính quyền cử cán bộ, công chức lãnh đạo, quản lý phường (từ cấp phó trưởng phòng và tương đương trở lên) trực tiếp xuống 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 ngõ, trồng, chăm sóc cây xanh); dự họp cộng đồng dân cư tổ dân phố để lắng nghe sáng kiến, ý kiến góp ý, tâm tư, nguyện vọng, phản ánh, kiến nghị của Nhân dân.

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

- Chỉ đạo, lãnh đạo triển khai và thực hiện tốt các nhiệm vụ.

+ 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 phường quản lý.

+ 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 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.

- Chỉ đạo, lãnh đạo thực hiện các quy chế, quy định của pháp luật

+ Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở; Luật Tiếp công dân; Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các Luật có liên quan.

+ Công tác tổ chức Hội nghị tiếp xúc, đối thoại của người đứng đầu cấp ủy đảng, chính quyền phường với nhân dân trên địa bàn.

+ Giải quyết các ý kiến, kiến nghị của nhân dân sau Hội nghị tiếp xúc, đối thoại.

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

- 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 chuyên đổi số.

- 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.

- Cán bộ, công chức gương mẫu và thực hiện nghiêm các quy định, chuẩn mực về đạo đức, lối sống; quy tắc ứng xử của người làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường; quy tắc ứng xử trên mạng xã hội; tích cực học tập, nghiên cứu, nâng cao trình độ, năng lực, rèn luyện tác phong công tác dân vận, đáp ứng yêu cầu phục vụ Nhân dân.

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

Cán bộ, công chức khi làm việc phải đeo thẻ; mặc đồng phục (cả tuần hoặc thứ 2, 6); 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.

- 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).

5. Xây dựng chính quyền xanh, văn minh, hiện đại

a) Xây dựng cảnh quan môi trường khu vực khuôn viên trụ sở Ủy ban nhân

dân phường bảo đảm sáng, xanh, sạch, đẹp, thân thiện tạo ấn tượng tốt đối với công dân khi đến liên hệ, giao dịch.

b) Sắp xếp các phòng làm việc gọn gàng, khoa học, thân thiện: phòng Hội trường, phòng họp; phòng làm việc của cán bộ, công chức; phòng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; phòng tiếp công dân.

c) Trung tâm Phục vụ hành chính công phường được trang bị các máy móc, thiết bị để Nhân dân đến giao dịch thuận tiện: có máy tính để người dân sử dụng; bàn ghế ngồi chờ; nước uống, quạt điện hoặc điều hoà nơi có điều kiện; internet/wifi không đặt mật khẩu, miễn phí cho Nhân dân đến giao dịch sử dụng thuận lợi; máy photocopy, máy scan tài liệu; camera giám sát.

d) Có bảng khẩu hiệu, panô tuyên truyền:

- Tại sảnh trung tâm trụ sở làm việc của chính quyền phường có khẩu hiệu, panô tuyên truyền về “Xây dựng chính quyền phường thân thiện, vì Nhân dân phục vụ” theo hướng dẫn của Thành phố.

- Tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, phòng tiếp dân có khẩu hiệu, panô tuyên truyền về cán bộ, công chức khi giao tiếp với Nhân dân phải thực hiện “4 xin, 4 luôn, 5 không ”.

- Có khẩu hiệu, panô tuyên truyền về các phong trào thi đua yêu nước, các cuộc vận động do Đảng, Nhà nước, Thành phố và phường phát động.

đ) Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động chỉ đạo, điều hành của chính quyền

- Tỷ lệ ký số văn bản phát hành đạt từ 90% trở lên.

- 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.

- Lập mã quét QR về các thủ tục hành chính và hướng dẫn việc thực hiện thủ tục hành chính.

- Ứng dụng VNeID trong giải quyết một số thủ tục hành chính, thiết bị bấm số thứ tự giải quyết thủ tục hành chính tự động; ứng dụng công nghệ AI trong hướng dẫn, tra cứu, giải quyết một số thủ tục hành chính...

e) Tỷ lệ người dân cài đặt ứng dụng Hải Phòng Smart trên số hộ gia đình trên 100%.

ê) Hằng năm, phường có mô hình sáng tạo và hiệu quả được công nhận.

III. 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” tại phường Nam Triệu (*gửi kèm*).

- 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 (kèm 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 10/11 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. Giao phòng Văn hóa - Xã hội

- Là đầu mối đôn đốc việc triển khai thực hiện của các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp thuộc phường; tổng hợp kết quả thực hiện Kế hoạch định kỳ hằng năm và theo yêu cầu đột xuất.

- Tham mưu Ủy ban nhân dân phường đăng ký; tổng hợp kết quả tự đánh giá, chấm điểm các tiêu chí thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” của phường; lập hồ sơ đề nghị Thành phố thẩm định công nhận phường đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” theo quy định.

Trên đây là Kế hoạch triển khai thực hiện khai thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" tại phường Nam Triệu. Yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ;
- TT ĐU, TT HĐND phường ;
- CT, các PCT UBND phường;
- Các phòng, cơ quan, đơn vị;
- Đơn vị DVSNC (đưa tin);
- Các tổ dân phố;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Mạnh Nghĩa

**Bảng thang điểm và quy trình xét công nhận “Chính quyền thân thiện”
trên địa bàn phường Nam Triệu hằng năm**
(Kèm theo Kế hoạch số 87 /KH-UBND ngày 27 tháng 02 năm 2026)

TT	Nội dung tiêu chí	Điểm chuẩn	Tài liệu minh chứng	Cơ quan chủ trì tham mưu và thực hiện báo cáo
I	TIÊU CHÍ 1: CHÍNH QUYỀN CÔNG KHAI, MINH BẠCH	24		
1	Chính quyền công khai các nội dung để tổ chức, công dân biết, thực hiện	10	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện	
	- Công khai danh mục, nội dung, thời gian, quy trình giải quyết thủ tục hành chính;	1		Trung tâm Phục vụ Hành chính công
	- Công khai mức thu phí, lệ phí của từng thủ tục hành chính.	1		Trung tâm Phục vụ Hành chính công
	- Công khai số điện thoại của Bí thư, Phó Bí thư Đảng ủy; Chủ tịch, Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân; Chủ tịch, phó chủ tịch Ủy ban nhân dân và cán bộ, công chức cấp xã;	1		Trung tâm Dịch vụ Sự nghiệp công
	- Công khai nội quy tiếp công dân, lịch tiếp công dân định kỳ	1		Văn phòng HĐND và UBND
	- Công khai lịch công tác của UBND, Chủ tịch UBND phường hằng tuần	1		Văn phòng HĐND và UBND
	- Số điện thoại đường dây nóng của Ủy ban nhân dân phường	1		Văn phòng HĐND và UBND
	- Công khai cam kết không gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ.	1		Phòng Văn hóa – Xã hội

	- Công khai quy chế thực hiện dân chủ	1		Phòng Văn hóa – Xã hội
	- Các nội dung phải công khai theo quy định của Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở trong công tác bồi thường, hỗ trợ, tái định cư khi nhà nước thu hồi đất trên địa bàn thành phố.	1		Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị
	- 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
2	Hình thức công khai đa dạng	8	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện	
	- Niêm yết thường xuyên tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường	1		Trung tâm Phục vụ hành chính công
	- Đăng tải trên trang thông tin điện tử.	2		Trung tâm Dịch vụ Sự nghiệp công
	- Thông tin trên hệ thống đài truyền thanh	1		Trung tâm Dịch vụ Sự nghiệp công
	- Đăng tải trên các mạng viễn thông, mạng xã hội (fanpage, zalo page...) được pháp luật cho phép.	2		Trung tâm Dịch vụ Sự nghiệp công
	- Định kỳ cung cấp thông tin báo chí theo quy định của Luật Tiếp cận thông tin.	2	Tổ chức họp báo, gửi văn bản	Văn phòng HĐND và UBND
3	Chính quyền tạo điều kiện để tổ chức, công dân giám sát hoạt động	6	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện	
	Bố trí hòm thư góp ý tại trụ sở UBND phường, nơi sinh hoạt cộng đồng tại các tổ dân phố.	1		Văn phòng HĐND và UBND
	- Luôn bố trí công chức trực zalo page, facebook page, số điện thoại đường dây nóng để tiếp nhận ý kiến phản ánh, góp	1	Thông báo phân công	Văn phòng HĐND và UBND; Trung tâm Dịch vụ Sự nghiệp công

	ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.			
	- Vận hành App trên thiết bị thông minh để tiếp nhận ý kiến phản ánh, góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.	2		Trung tâm Phục vụ Hành chính công
	- 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.	2		Trung tâm Phục vụ Hành chính công; Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam
II	TIÊU CHÍ 2: CHÍNH QUYỀN THÂN THIỆN, HÀNH ĐỘNG, VÌ NHÂN DÂN PHỤC VỤ	24	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện	
1	Quy định 01 ngày/tuần giải quyết nhanh và trả kết quả thủ tục hành chính trong ngày cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp	2	Có quy định cụ thể TTHC và có kết quả triển khai thực hiện	Trung tâm Phục vụ Hành chính công
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.	3		Trung tâm Phục vụ Hành chính công
3	Bố trí, huy động sự tham gia của cán bộ, đoàn viên, hội viên các tổ chức chính trị - xã hội phường để hỗ trợ, tiếp đón, hướng dẫn người dân đến làm thủ tục hành chính.	3		Trung tâm Phục vụ Hành chính công

	Tổ chức các hoạt động thăm hỏi, chúc mừng, động viên nhân dân thông qua các hình thức.	5		
4	- Tổ chức trao tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường: giấy chứng nhận kết hôn, thư chúc mừng kết hôn.	1		Văn phòng HĐND và UBND, Trung tâm Phục vụ Hành chính công
	- Tổ chức thăm hỏi, phúng viếng hoặc gửi thư chia buồn đến gia đình công dân có người thân qua đời.	1		Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam
	- Gửi thư cảm ơn người dân, tổ chức và doanh nghiệp có đóng góp xây dựng đảng, xây dựng chính quyền và cộng đồng dân cư...	1		Văn phòng HĐND và UBND
	- 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.	1		Phòng Văn hóa – Xã hội
	- Gửi thư xin lỗi người dân, tổ chức và doanh nghiệp về việc giải quyết thủ tục hành chính quá hạn.	1		Trung tâm Phục vụ Hành chính công
5	Người đứng đầu chính quyền chúc mừng toàn thể Nhân dân dịp năm mới, các ngày lễ lớn... thông qua hệ thống truyền thanh, trang thông tin điện tử điện tử, mạng viễn thông, mạng xã hội...	1		Văn phòng HĐND và UBND; Trung tâm Dịch vụ Sự nghiệp công
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
7	Chính quyền thường xuyên khảo sát đánh giá việc thực hiện chính quyền thân thiện	4		

	để rút kinh nghiệm, hoàn thiện các tiêu chí và nâng hạng mức độ đạt chuẩn.			
	- 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 hoặc online qua ứng dụng hoặc mã QR tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường	2	Bảng tổng hợp kết quả khảo sát, đánh giá	Trung tâm Phục vụ Hành chính công
	- 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” bằng phiếu điều tra xã hội học hoặc online qua ứng dụng hoặc mã QR.	2	Bảng tổng hợp kết quả khảo sát, đánh giá	Trung tâm Phục vụ Hành chính công
8	Đảm bảo 100% các thủ tục hành chính của người dân, tổ chức thuộc thẩm quyền của phường được giải quyết xong trước và trong thời gian quy định	5	Báo cáo của địa phương	Trung tâm Phục vụ Hành chính công
III	TIÊU CHÍ 3: CHÍNH QUYỀN CÓ ĐỘI NGŨ CÁN BỘ, CÔNG CHỨC CHUYÊN NGHIỆP, TRÁCH NHIỆM, GƯƠNG MẪU, THÂN THIỆN	26		
1	Xây dựng hình ảnh người đứng đầu cấp ủy, chính quyền gương mẫu, trách nhiệm, thân thiện với nhân dân.	15		
1.1	Gương mẫu đi đầu trong việc thực hiện nhiệm vụ và các chuẩn mực đạo đức, tác phong, lễ lối làm việc.	3	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện	
	- Gương mẫu đi đầu thực hiện chuẩn mực về đạo đức, lối	1		Phòng Văn hóa – Xã hội

	sống, tác phong công tác của người cán bộ, đảng viên.			
	- Gương mẫu đi đầu thực hiện học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh.	1		Phòng Văn hóa – Xã hội
	- Gương mẫu đi đầu trong giao tiếp, ứng xử và giải quyết công việc với Nhân dân theo hướng "trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân".	1		Phòng Văn hóa – Xã hội
1.2	Người đứng đầu cấp ủy, chính quyền thường xuyên xuống tổ dân phố lắng nghe tâm tư, nguyện vọng và đối thoại, giải quyết đơn thư	3	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện	
	- Ít nhất 1 lần/tuần, cấp ủy, chính quyền cử cán bộ, công chức lãnh đạo, quản lý (từ cấp phó trưởng phòng và tương đương trở lên) 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 tổ dân phố để lắng nghe sáng kiến, ý kiến góp ý, tâm tư, nguyện vọng, phản ánh, kiến nghị của Nhân dân.	1		Văn phòng HĐND và UBND
	- 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	2		Văn phòng HĐND và UBND

	kéo dài, vượt cấp.			
1.3	Chỉ đạo, lãnh đạo triển khai và thực hiện tốt các nhiệm vụ	3	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.	1		Phòng Văn hóa – Xã hội
	- Thường xuyên quan tâm công tác bồi dưỡng cho cán bộ, công chức về chuyên môn nghiệp vụ và các kỹ năng tuyên truyền giáo dục, vận động thuyết phục.	1		Phòng Văn hóa – Xã hội
	- Thường xuyên đôn đốc nhắc nhở, kiểm tra, giám sát việc thực hiện nhiệm vụ của đội ngũ cán bộ công chức, nhất là công chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công, trực tiếp giải quyết các chế độ chính sách cho Nhân dân.	1		Trung tâm Phục vụ Hành chính công, phòng Văn hóa – Xã hội
1.4	Chỉ đạo, lãnh đạo thực hiện các quy chế, quy định của pháp luật	6	Văn bản triển khai thực hiện	
	- Luật thực hiện dân chủ ở cơ sở; Luật Tiếp công dân; Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các Luật có liên quan	2		Văn phòng HĐND và UBND; Phòng Văn hóa – Xã hội
	- Công tác tổ chức Hội nghị tiếp xúc, đối thoại của người đứng đầu cấp ủy đảng, chính quyền phường với nhân dân trên địa bàn	2		Văn phòng HĐND và UBND
	- Giải quyết các ý kiến, kiến nghị của nhân dân sau Hội nghị tiếp xúc, đối thoại.	2		Văn phòng HĐND và UBND
2	Đội ngũ cán bộ, công chức chuyên nghiệp, trách nhiệm,	11		

	 gương mẫu, thân thiện			
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.	2	Báo cáo của địa phương	Phòng Văn hóa – Xã hội
2.2	Cán bộ, công chức có kỹ năng giao tiếp, ứng xử, tiếp dân, tiếp nhận và xử lý thông tin, xử lý tình huống với người dân, tổ chức, doanh nghiệp báo chí, hội nhập, ứng xử trên mạng xã hội.	2	Báo cáo của địa phương	Phòng Văn hóa – Xã hội
2.3	Cán bộ, công chức gương mẫu và thực hiện nghiêm các quy định, chuẩn mực về đạo đức, lối sống; quy tắc ứng xử của người làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã; quy tắc ứng xử trên mạng xã hội; tích cực học tập, nghiên cứu, nâng cao trình độ, năng lực, rèn luyện tác phong công tác dân vận, đáp ứng yêu cầu phục vụ Nhân dân.	1	Báo cáo của địa phương	Phòng Văn hóa – Xã hội
2.4	Cán bộ, công chức thực hiện tốt "nụ cười công sở", tiếp đón niềm nở, giải thích, hướng dẫn tận tình cho người dân và tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính; thực hiện nghiêm "4 xin", "4 luôn" và "5 không".	2	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện	Trung tâm Phục vụ Hành chính công
2.5	Cán bộ, công chức khi làm việc phải đeo thẻ; mặc đồng phục (cả tuần hoặc thứ 2, 6); 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	2	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện	Phòng Văn hóa – Xã hội

	công chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ.			
2.6	Không có cán bộ, công chức bị xử lý kỷ luật, không có cán bộ công chức vi phạm nội quy, quy chế làm việc (uống rượu, bia trước, trong giờ hành chính, không có mặt tại trụ sở làm việc (vắng mặt) trong giờ làm việc không có lý do).	2	Báo cáo của địa phương	Phòng Văn hóa – Xã hội
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	2	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện	
2	Sắp xếp các phòng làm việc gọn gàng, khoa học, thân thiện	4		
	- Phòng Hội trường, phòng họp.	1		Văn phòng HĐND và UBND
	- Phòng làm việc của cán bộ, công chức.	1		Văn phòng HĐND và UBND
	- Phòng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	1		Trung tâm Phục vụ Hành chính công
	- Phòng tiếp công dân.	1		Văn phòng HĐND và UBND
3	Trung tâm Phục vụ hành chính công phường 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.	1		Trung tâm Phục vụ Hành chính công
	- Có bàn ghế ngồi chờ.	1		Trung tâm Phục vụ Hành chính công
	- Có nước uống, quạt điện	1		Trung tâm Phục vụ

	hoặc điều hoà nơi có điều kiện.			Hành chính công
	- 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
	- Có máy photocopy, máy scan tài liệu.	1		Trung tâm Phục vụ Hành chính công
	- Có camera giám sát.	1		Trung tâm Phục vụ Hành chính công
	Có bảng khẩu hiệu, pano tuyên truyền	3	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện	
4	- Tại sảnh trung tâm trụ sở làm việc của UBND phường có khẩu hiệu, pano tuyên truyền về “Xây dựng chính quyền cấp xã thân thiện, vì Nhân dân phục vụ”.	1		Văn phòng HĐND & UBND
	- 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”.	1		Trung tâm Phục vụ Hành chính công, Văn phòng HĐND và UBND
	- Có khẩu hiệu, pano tuyên truyền về các phong trào thi đua yêu nước, các cuộc vận động do Đảng, Nhà nước và địa phương, cơ sở phát động	1		Trung tâm Dịch vụ Sự nghiệp công
5	Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động chỉ đạo, điều hành của chính quyền	7		
	- Tỷ lệ ký số văn bản phát hành đạt từ 90% trở lên.	2		Văn phòng HĐND và UBND
	- Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến toàn trình và số hoá hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đạt từ 90% trở lên.	2		Trung tâm Phục vụ Hành chính công
	- Lập mã quét QR về các thủ	1		Trung tâm Phục vụ

	tục hành chính và hướng dẫn việc thực hiện thủ tục hành chính.			Hành chính công
	- Ứng dụng VNeID trong giải quyết một số thủ tục hành chính, thiết bị bấm số thứ tự giải quyết thủ tục hành chính tự động; ứng dụng công nghệ AI trong hướng dẫn, tra cứu, giải quyết một số thủ tục hành chính...	2		Trung tâm Phục vụ Hành chính công
6	Tỷ lệ người dân cài đặt ứng dụng Hải Phòng Smart trên số hộ gia đình trên 100%	2	Báo cáo của địa phương	Phòng Văn hóa – Xã hội
7	Hàng năm, đơn vị có mô hình sáng tạo và hiệu quả được công nhận	2	Quyết định công nhận sáng kiến	Phòng Văn hóa – Xã hội