ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ NGUYỄN BỈNH KHIÊM	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số:45 /KH-UBND	*Xã Nguyễn Bỉnh Khiêm, ngày* 13 *tháng* 02 *năm 2026*

KẾ HOẠCH
Xây dựng và thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" trên địa bàn xã Nguyễn Bỉnh Khiêm năm 2026

Thực hiện Quyết định số 5049/KH-UBND ngày 11/12/2025 của Ủy ban nhân dân 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.

Ủy ban nhân dân xã Nguyễn Bỉnh Khiêm xây dựng và thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" năm 2026 trên địa bàn xã, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Nhằm 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".

2. Xây dựng phong cách "Trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân"; "Nghe dân nói", "Nói dân hiểu", "Hướng dẫn dân làm", "Làm dân tin" và phương châm "Chân thành, tích cực, thận trọng, kiên trì, tế nhị, hiệu quả", hướng đến sự hài lòng của người dân của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức ở cơ sở.

3. Việc triển khai xây dựng mô hình phải được thực hiện nghiêm túc, tiết kiệm, hiệu quả; đồng thời phải có sự lãnh đạo, chỉ đạo của cấp ủy, chính quyền và sự phối hợp chặt chẽ giữa các tổ chức trong hệ thống chính trị.

III. NỘI DUNG

Triển khai xây dựng và thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" tại 100% đơn vị, các thôn trên địa bàn xã gồm các tiêu chí:

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

Công khai những nội dung mà chính quyền cấp xã phải công khai theo quy định tại Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở, Luật phòng chống tham nhũng; cam kết không gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ, các quy định của Pháp luật và các nội dung cần thiết khác mà pháp luật không cấm; đồng thời định kỳ rà soát để cập nhật khi có thay đổi, gồm:

- Danh mục, nội dung, thời gian, quy trình giải quyết thủ tục hành chính; mức thu phí, lệ phí của từng thủ tục hành chính;

- 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;

- Nội quy tiếp công dân, thông báo lịch tiếp công dân định kỳ;

- Lịch công tác của Ủy ban nhân dân cấp xã, của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã hằng tuần;

- Số điện thoại đường dây nóng của Ủy ban nhân dân cấp xã;

- Cam kết không gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ;

- Quy chế thực hiện dân chủ, quy chế thực hiện dân chủ trong xây dựng nông thôn mới kiểu mẫu (đối với xã xây dựng nông thôn mới kiểu mẫu);

- 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 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

- Niêm yết thường xuyên tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã;

- Đăng tải trên trang thông tin điện tử;

- Thông tin trên hệ thống đài truyền thanh;

- Đăng tải trên các mạng viễn thông, mạng xã hội (fanpage, zalo page...);

- Định kỳ cung cấp thông tin báo chí (tổ chức họp báo, gửi văn bản) theo quy định của Luật Tiếp cận thông tin.

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

a) Nội dung giám sát

- Hoạt động của chính quyền, việc thực thi công vụ cán bộ, công chức;

- Đạo đức, lối sống của cán bộ, công chức;

- Việc thực hiện trách nhiệm nêu gương của cán bộ, công chức (tiên phong trong thực hiện chủ trương, đường lối của đảng, chính sách, pháp luật của nhà nước; vận động người thân, nhân dân cùng thực hiện);

- Việc thực hiện tiếp dân, đối thoại trực tiếp, lắng nghe ý kiến nhân dân của người đứng đầu cấp ủy, chính quyền cấp xã.

b) Hình thức giám sát

- Ủy ban nhân dân cấp xã bố trí, thiết lập các phương tiện để tiếp nhận ý kiến phản ánh, góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp:

+ Bố trí hòm thư góp ý tại trụ sở chính quyền cấp xã, nơi sinh hoạt cộng đồng tại các thôn.

+ Thiết lập hòm thư điện tử, địa chỉ zalo, facebook, 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 App trên điện thoại thông minh để tiếp nhận ý kiến phản ánh, góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp;

- Ủy ban nhân dân cấp xã 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, Trưởng thôn, chi hội đoàn thể ở thôn.

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

- 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 đối với một số thủ tục hành chính (Ủy ban nhân dân cấp xã lựa chọn, quyết định ngày áp dụng trong tuần).

- 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.

- Bố trí, huy động sự tham gia của cán bộ, đoàn viên, hội viên các tổ chức chính trị - xã hội ở cấp xã để hỗ trợ, tiếp đón, hướng dẫn người dân đến làm thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã vào các ngày làm việc trong tuần thực hiện giải quyết nhanh và trả kết quả thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

- 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 cấp xã: 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;

+ 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...;

+ Gửi thư biểu dương đối với công dân có sáng kiến ở cộng đồng dân cư đã được Ủy ban nhân dân cấp xã công nhận;

+ Gửi thư xin lỗi người dân, tổ chức và doanh nghiệp về việc giải quyết thủ tục hành chính quá hạn;

- Người đứng đầu chính quyền trực tiếp 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...

- 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 hằng năm.

- Khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã bằng phiếu điều tra xã hội học hoặc online qua ứng dụng hoặc mã QR tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.

- 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 cấp xã bằng phiếu điều tra xã hội học hoặc online qua ứng dụng hoặc mã QR.

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

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

- Thường xuyên xuống cơ sở thôn, để tham gia các hoạt động với nhân dân, lắng nghe, tiếp thu các ý kiến, kiến nghị, tham vấn của nhân dân để có biện pháp giải quyết và sửa đổi, bổ sung các quy chế, quy định cho phù hợp với tình hình thực tiễn.

+ Ít nhất 1 lần/tuần, cấp ủy, chính quyền cử cán bộ, công chức lãnh đạo, quản lý cấp xã (từ cấp phó trưởng phòng và tương đương trở lên) trực tiếp xuống địa bàn thôn, 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.

+ 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.

- Chỉ đạo, lãnh đạo triển khai và thực hiện tốt các nhiệm vụ tại địa phương;

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

3.2. 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 ngoại ngữ để phục vụ yêu cầu công việc; có trình độ tin học đáp ứng yêu cầu ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển 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 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.

- 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":

"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

- 100% cán bộ, công chức, viên chức phải đeo thẻ công chức, viên chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ; công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phải mặc đồng phục hoặc trang phục ngành theo quy định trong quá trình thực thi nhiệm vụ.

- Trong năm không có cán bộ, công chức bị xử lý kỷ luật, không có 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 trong giờ làm việc không có lý do).

4. Chính quyền xanh, văn minh, hiện đại

- Xây dựng môi trường làm việc thân thiện, xanh -sạch - đẹp (bố trí cây xanh, vị trí để xe miễn phí cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp khi đến giao dịch, làm việc).

- Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã: bên trong có ghế ngồi, quạt/điều hòa, vòi nước uống công cộng; nơi ngồi chờ bên ngoài Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã có ghế ngồi, mái che, cây xanh, vòi nước uống công cộng; trang bị biển tên, chức danh, số điện thoại của công chức; lắp đặt, trang bị các máy móc, thiết bị sau: máy photo, máy scan, máy in, máy tính tra cứu thủ tục hành chính, thực hiện dịch vụ công trực tuyến, truy cập internet miễn phí; 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, 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...; thiết bị điện tử để người dân tổ chức và doanh nghiệp đánh giá trực tiếp công tác tiếp công dân, giải quyết các thủ tục hành chính; hệ thống camera giám sát; cài đặt wifi miễn phí.

- Ứng dụng công nghệ truyền thanh kỹ thuật số đến thôn.

- Ứng dụng biểu quyết trực tuyến qua zalo, fanpage về các vấn đề pháp luật quy định tại cộng đồng dân cư

- Vận động 01 người dân/hộ gia đình trở lên cài đặt ứng dụng Hải Phòng Smart.

- Hàng năm, địa phương có mô hình sáng tạo và hiệu quả được công nhận./.
(Phụ lục chi tiết phân công triển khai thực hiện các tiêu chí kèm theo, bảng thang điểm và quy trình xét công nhận "Chính quyền thân thiện cấp xã)

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Văn hoá - Xã hội:

- Chủ động tham mưu, đề xuất Đảng ủy, HĐND và UBND xã chỉ đạo các Ban Đảng, các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp 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 xây dựng nội dung, tổ chức hội nghị ra mắt mô hình, hội nghị tập huấn triển khai hoạt động của mô hình; 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 thôn tham mưu UBND xã ban hành các tiêu chí công nhận mô hình "Chính quyền thân thiện" cấp 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 bộ phận tiếp dân, 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".

- 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" cấp xã.

- 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. Văn phòng HĐND và UBND

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

- Trình ký các văn bản do lãnh đạo Uỷ ban nhân dân xã ký liên quan đến việc triển khai kế hoạch này.

- Phối hợp Trung tâm phục vụ hành chính công trong công tác chuyển đổi số, cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ người dân.

3. Trung tâm Phục vụ hành chính công

- Là đầu mối tiếp nhận, hướng dẫn và giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân; đảm bảo đúng quy trình, đúng hạn và thân thiện trong giao tiếp.

- Tăng cường bố trí cán bộ có kỹ năng giao tiếp tốt, thái độ chuẩn mực, tạo môi trường làm việc văn minh, gần dân, hiểu dân.

- Triển khai mô hình "một cửa thân thiện", bố trí khu vực tiếp công dân khoa học, có bảng hướng dẫn rõ ràng, ghế ngồi, nước uống, tờ rơi tuyên truyền.

- Phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND trong việc số hóa, kết nối dữ liệu để nâng cao chất lượng phục vụ.

- Thường xuyên khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổng hợp và báo cáo UBND xã định kỳ hằng quý.

4. Phòng Kinh tế

Chủ trì tham mưu UBND xã chỉ đạo, hướng dẫn 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 Dịch vụ sự nghiệp công

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.

Chủ tịch UBND xã yêu cầu các cơ quan, phòng, ban, ngành, đơn vị sự nghiệp, các doanh nghiệp đóng trên trên địa bàn xã và các thôn trên địa bàn xã nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, các phòng, ban, trung tâm, các thôn trong xã phản ánh trực tiếp về phòng Văn hóa - Xã hội để tổng hợp, báo cáo UBND xã xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:
- Văn phòng UBND TP;
- Sở Nội vụ;
- TTĐU, TTHĐND xã;
- CT, các PCT UBND xã;
- Các phòng, CQ chuyên môn:
- Các thôn; Lưu:
- VT, VHXH.

TM. UỶ BAN NHÂN DÂN
KT.CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

U.B.N.D XÃ NGUYỄN BỈNH KHIÊM - T.P HẢI PHÒNG

Đào Nguyên Chính

Phụ lục tiêu chí thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện"

(Kèm theo Kế hoạch số: /KH-UBND ngày tháng 02 năm 2026 của Uỷ ban nhân dân xã)

TT	Nội dung tiêu chí	Thời gian thực hiện	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Sản phẩm
I	**TIÊU CHÍ 1: CHÍNH QUYỀN CÔNG KHAI, MINH BẠCH**				
1	**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	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	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 xã; 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 xã	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 xã	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 quy chế thực hiện dân chủ, quy chế thực hiện dân chủ trong xây dựng nông thôn mới kiểu mẫu (đối với xã xây dựng nông thôn mới kiểu mẫu)	Cả năm	Phòng Kinh tế	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
2	**Hình thức công khai đa dạng**				
	- Niêm yết thường xuyên tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã;	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 Cổng 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	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	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Tổ chức họp báo, gửi văn bản

3	**Chính quyền tạo điều kiện để tổ chức, công dân giám sát hoạt động**				
	- Bố trí hòm thư góp ý tại trụ sở chính quyền xã, nơi sinh hoạt cộng đồng tại các thôn.	Quí 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;	Quí I	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	Trung tâm Phục vụ Hành chính công	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Văn bản/ Hình ảnh triển khai thực hiện
	- Ủy ban nhân dân cấp xã 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, Trưởng thôn, chi hội đoàn thể ở thôn.	Quí I	Trung tâm Phục vụ Hành chính công	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Văn bản/ Hình ảnh triển khai thực hiện
II	**TIÊU CHÍ 2: CHÍNH QUYỀN THÂN THIỆN, HÀNH ĐỘNG, VÌ NHÂN DÂN PHỤC VỤ**				
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	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	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 cấp xã 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

4	**Tổ chức các hoạt động thăm hỏi, chúc mừng, động viên Nhân dân thông qua các hình thức**				
	- 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	Trung tâm Phục vụ Hành chính công	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- 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	Thường xuyên	Phòng Văn hóa - Xã hội	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	Trung tâm Phục vụ Hành chính công	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- 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	Phòng Văn hóa – Xã hội	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 cấp xã công nhận.	Thường xuyên	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	Trung tâm Phục 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 nguyên lễ lớn, và tết nguyên dán	Văn phòng HĐND và UBND	Trung tâm Phục vụ hành chính công	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	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 xã 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 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" ở cấp xã bằng phiếu điều tra xã hội học hoặc bảng hỏi trên thiết bị điện tử (nếu có).	Quí IV	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 xã 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 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**				
1.1	- 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	Phòng Văn hoá - Xã hội	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Gương mẫu đi đầu thực hiện học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh	Thường xuyên	Phòng Văn hoá - Xã hội	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	Phòng Văn hoá - Xã hội	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện

	Người đứng đầu cấp ủy, chính quyền thường xuyên xuống cơ sở thôn Lắng nghe tâm tư, nguyện vọng và đối thoại, giải quyết đơn thư				
1.2	Ít nhất 1 lần/tuần, cấp ủy, chính quyền cử lãnh đạo trực tiếp xuống địa bàn thôn, 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	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	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**				
	- 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
1.4	**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	Thường xuyên	Phòng Văn hóa - xã hội; 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 cấp xã 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
2	**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 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 cấp xã 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
IV	**TIÊU CHÍ 4: CHÍNH QUYỀN XANH, VĂN MINH, HIỆN ĐẠI**				
1	**Xây dựng cảnh quan môi trường khu vực khuôn viên trụ sở UBND cấp xã 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
2	**Sắp xếp các phòng làm việc gọn gàng, khoa học, thân thiện**				
	- 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 phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện

3	**Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã được trang bị các máy móc, thiết bị để Nhân dân đến giao dịch thuận tiện**				
	- Có máy tính để người dân sử dụng	Quí 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 bàn ghế ngồi chờ	Quí 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	Quí 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 thuân lợi	Quí 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	Quí 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	Quí I	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Văn Phòng HĐND và UBND	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
4	**Có bảng khẩu hiệu, pano tuyên truyền**				
	- Tại sảnh trung tâm trụ sở làm việc của chính quyền cấp xã có khẩu hiệu, pano tuyên truyền về "Xây dựng chính quyền cấp xã thân thiện, vì Nhân dân phục vụ"	Quí I	Phòng Văn hóa - Xã hội	Văn Phòng HĐND và UBND	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, pa nô tuyên truyền về cán bộ, công chức khi giao tiếp với Nhân dân phải thực hiện "4 xin, 4 luôn, 5 không"	Quí I	Trung tâm Phục vụ hành chính công Phòng Văn	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	Quí I	Phòng Văn hóa - Xã hội	Văn Phòng HĐND và UBND	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**				
	- Tỷ lệ ký số văn bản phát hành đạt từ 90% trở lên	Thường xuyên	Văn Phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Báo cáo của địa phương
	- 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	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Báo cáo của địa phương
	- Lập mã quét QR về các thủ tục hành chính và hướng dẫn việc thực hiện thủ tục hành chính	Thường xuyên	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Báo cáo của địa phương
6	**Tỷ lệ người dân cài đặt ứng dụng Hải Phòng Smart trên số hộ gia đình trên 100%**	Thường xuyên	Các phòng, cơ quan, đơn vị		Báo cáo của địa phương
7	**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