

Số: /KH-UBND

Ninh Giang, ngày tháng năm 2026

KẾ HOẠCH
Xây dựng và thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện”
trên địa bàn xã năm 2026

Căn cứ Quyết định số 5049/QĐ-UBND ngày 11/12/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng ban hành Bộ Tiêu chí, Bảng thang điểm và quy trình xét công nhận “Chính quyền thân thiện” cấp xã trên địa bàn thành phố Hải Phòng;

Thực hiện Kế hoạch số 49/KH-UBND ngày 28/02/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng về xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện” tại xã, phường trên địa bàn thành phố Hải Phòng; Ủy ban nhân dân xã Ninh Giang ban hành Kế hoạch xây dựng và thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn xã cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

a) 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 Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng ban hành Bộ Tiêu chí, Bảng thang điểm và quy trình xét công nhận “Chính quyền thân thiện” cấp xã trên địa bàn thành phố Hải Phòng.

b) Đổi mới 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”, “Nghe dân nói”, “Nói dân hiểu”, “Hướng dẫn dân làm”, “Làm dân tin” của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

2. Yêu cầu

a) Việc triển khai thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” phải được thực hiện nghiêm túc, tiết kiệm, hiệu quả, tránh lãng phí, hình thức.

b) Nội dung công việc phải gắn với trách nhiệm, vai trò của phòng, ban, đơn vị được giao chủ trì; đồng thời phải có sự lãnh đạo, chỉ đạo sát sao, hiệu quả của cấp ủy, chính quyền và sự phối hợp chặt chẽ, thường xuyên của cơ quan, đơn vị, Ủy ban Mặt trận tổ quốc, các tổ chức chính trị - xã hội và cá nhân liên quan.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG

1. Phạm vi: Toàn bộ hoạt động của UBND xã

2. Đối tượng: Toàn thể cán bộ, công chức các phòng chuyên môn và Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

III. NỘI DUNG

1. Công tác tuyên truyền

a) Tăng cường công tác tuyên truyền, quán triệt, triển khai thực hiện có hiệu quả các văn bản về Chính quyền thân thiện, Quy chế dân chủ ở cơ sở, triển khai thi hành Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở trên địa bàn xã.

b) Xây dựng pano, khẩu hiệu tuyên truyền trực quan về quyết tâm xây dựng "Chính quyền thân thiện", khẩu hiệu "4 xin, 4 luôn và 5 không" tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

c) Tổ chức tuyên truyền, quán triệt đến toàn thể đảng viên, cán bộ, công chức, viên chức cơ quan và toàn thể cán bộ, đảng viên ở các thôn về thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở, "Chính quyền thân thiện" thông qua loa truyền thanh, niêm yết, tổ chức các hội nghị và các nền tảng mạng xã hội, như: zalo, facebook,...

2. Đảm bảo công khai, minh bạch

a) Thực hiện nghiêm túc việc công khai, minh bạch thủ tục hành chính và quy trình giải quyết thủ tục hành chính và các vấn đề có liên quan đến thủ tục hành chính đối với người dân, tổ chức, doanh nghiệp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và trên mạng xã hội (Fanpage, zalo page,...), trang thông tin điện tử của xã.

b) 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 thực hiện nhiệm vụ.

c) Bố trí hòm thư góp ý tại trụ sở cơ quan, Nhà văn hoá, nơi sinh hoạt cộng đồng các thôn đảm bảo thuận tiện trong việc tiếp nhận các ý kiến, phản hồi từ Nhân dân. Xây dựng hòm thư điện tử, địa chỉ zalo, facebook,... để tiếp nhận ý kiến góp ý của cá nhân, tổ chức; đồng thời lắp đặt thiết bị điện tử tại Trung tâm Phục vụ hành chính công để người dân đánh giá trực tiếp hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết các thủ tục hành chính. Đồng thời lắp đặt camera theo dõi, giám sát cán bộ, công chức làm việc trực tiếp với người dân, tổ chức, doanh nghiệp và cán bộ, công chức làm việc ở Trung tâm Phục vụ hành chính công.

3. Xây dựng hoạt động của chính quyền theo hướng gần gũi, thân thiện

a) Tổ chức các hoạt động thăm hỏi, chúc mừng, động viên nhân dân như:

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

+ Nhân dịp năm mới, các ngày lễ lớn của đất nước, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã trực tiếp chúc mừng toàn thể Nhân dân qua hệ thống truyền thanh cơ sở, Cổng thông tin điện tử của xã.

+ Hằng năm gặp gỡ, tiếp xúc với người dân, tổ chức, doanh nghiệp có nhiều hoạt động ủng hộ địa phương, những người có uy tín đang sinh sống tại xã; gửi thư cảm ơn cá nhân, tổ chức có những đóng góp bằng sức lực, trí tuệ, vật chất góp phần xây dựng Đảng, xây dựng chính quyền và cộng đồng dân cư.

b) UBND xã phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã tổ chức Hội nghị, trao đổi đối thoại với Nhân dân trên địa bàn về tình hình hoạt động của UBND và những vấn đề liên quan đến quyền và nghĩa vụ của công dân ở địa phương (ít nhất 01 lần/năm).

c) Thực hiện và nhân rộng các mô hình, cách làm hay trong việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp (Thực hiện 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 già yếu cô đơn không nơi nương tựa, người mắc bệnh hiểm nghèo không có khả năng đi lại khi có nhu cầu, đề nghị,...).

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

a) Thường xuyên gương mẫu đi đầu trong việc thực hiện nghiêm túc các quy định, chuẩn mực về đạo đức, lối sống, tác phong của người cán bộ, đảng viên trong học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh. Đặc biệt là 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 nhân dân”. Chịu trách nhiệm trước cấp ủy đảng, trước nhân dân về công tác điều hành toàn bộ hoạt động của chính quyền và việc thực thi công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức thuộc Ủy ban nhân dân xã.

b) Chỉ đạo xây dựng và triển khai thực hiện nghiêm túc, có hiệu quả các quy chế, quy định về thực hiện đạo đức đối với đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức thuộc quyền quản lý. Thường xuyên làm tốt công tác bồi dưỡng, giáo dục, 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 làm việc với công dân.

c) Thường xuyên xuống thôn để tham gia các hoạt động với nhân dân, lắng nghe, tiếp thu các 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; đồng thời tuyên truyền, giải thích, thuyết phục Nhân dân đối với những vấn đề Nhân dân chưa rõ, chưa đồng thuận.

d) Xây dựng và thực hiện nghiêm Quy chế tiếp công dân theo Luật Tiếp Công dân; công khai các quy định về tổ chức tiếp công dân và xem xét giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định của Luật khiếu nại, Luật tố cáo; Thực hiện tốt Quy chế đối thoại với Nhân dân.

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

a) Người đứng đầu gương mẫu, thân thiện và có trách nhiệm với Nhân dân

- Người đứng đầu gương mẫu, đi đầu trong việc thực hiện quy định, chuẩn mực về đạo đức, lối sống, tác phong công tác của người cán bộ, đảng viên, trong học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh. Chỉ đạo xây dựng và triển khai thực hiện nghiêm, có hiệu quả các quy chế, quy định về thực hiện đạo đức công vụ đối với đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức thuộc chính quyền quản lý.

- Sống gần gũi, hòa đồng, thân thiện với đồng chí, đồng nghiệp và Nhân dân. Tôn trọng, 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. Đồng thời, kiên trì tuyên truyền, giải thích, thuyết phục Nhân dân đối những vấn đề Nhân dân chưa rõ, chưa đồng thuận.

- Xây dựng và thực hiện nghiêm Quy chế tiếp công dân theo Luật Tiếp Công dân; tổ chức đối thoại trực tiếp với người dân, tổ chức

b) Đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức thân thiện và có trách nhiệm với Nhân dân

- Mỗi cán bộ, công chức, viên chức đều phải gương mẫu và thực hiện nghiêm túc các quy định, chuẩn mực về đạo đức, lối sống. 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 thực hiện thủ tục hành chính; tích cực học tập, nghiên cứu, nâng cao trình độ, năng lực, rèn luyện tác phong công tác, đáp ứng yêu cầu phục vụ Nhân dân. - 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 vụ.

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

6. Đảm bảo cơ sở vật chất, môi trường văn minh thân thiện hướng tới nâng cao sự hài lòng của người dân

a) Xây dựng cảnh quan môi trường cơ quan trụ sở Ủy ban nhân dân xã, thường xuyên đảm bảo “Sáng, xanh, sạch, đẹp, an toàn” tạo ấn tượng tốt đối với người dân, tổ chức, doanh nghiệp khi đến liên hệ công việc (bồn hoa, cây xanh, ghế đá, điện sáng,...). Khu vực tiếp công dân bảo đảm thuận tiện, văn minh, lịch sự.

b) Bố trí tại Trung tâm Phục vụ hành chính công:

- Bố trí địa điểm ngồi chờ rộng rãi, đủ ghế ngồi, có quạt, điều hòa không khí, nước uống phục vụ người dân, tổ chức, doanh nghiệp trong khi ngồi chờ được giải quyết thủ tục hành chính;

- Truy cập internet miễn phí, máy photo, máy scan, máy in, máy tính tra cứu thủ tục hành chính, thực hiện dịch vụ công trực tuyến, 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, ứng dụng công nghệ AI trong hướng dẫn, tra cứu, giải quyết một số thủ tục hành chính, hệ thống camera giám sát

c) Duy trì nâng cao chất lượng của hệ thống loa truyền thanh đến các thôn để xây dựng mô hình điểm “Chính quyền thân thiện”.

(Chi tiết tại Phụ lục tiêu chí và phân công triển khai thực hiện kèm theo)

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các phòng, ban, ngành, đơn vị có liên quan và các thôn

a) Quán triệt, chỉ đạo và tổ chức triển khai thực hiện các nội dung có liên quan của Kế hoạch này tại cơ quan, đơn vị bảo đảm theo quy định

b) Phân công bộ phận hoặc cán bộ, công chức, viên chức làm đầu mối để chủ trì tham mưu tổ chức thực hiện các nhiệm vụ có liên quan

c) Phối hợp Phòng Văn hóa - Xã hội đôn đốc, theo dõi, kiểm tra, giám sát trong triển khai thực hiện các nhiệm vụ liên quan đến ngành, lĩnh vực; đánh giá kết quả thực hiện, chấm điểm các tiêu chí và đề xuất công nhận xã đạt chuẩn mô hình “Chính quyền thân thiện”.

2. Phòng Văn hóa - Xã hội

a) Tham mưu UBND xã xây dựng và hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc việc triển khai thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn xã; tổng hợp kết quả thực hiện Kế hoạch định kỳ hàng năm và theo yêu cầu đột xuất.

b) Chủ trì, tổng hợp kết quả đánh giá, thẩm định các tiêu chí mô hình “Chính quyền thân thiện”, hoàn thiện hồ sơ đề nghị xét, công nhận xã đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” năm 2026.

c) Chủ trì tham mưu thực hiện sơ kết, tổng kết kết quả thực hiện Kế hoạch này; tham mưu, đề xuất cấp có thẩm quyền biểu dương, khen thưởng đối với các tập thể, cá nhân có thành tích, 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, báo cáo xử lý những cơ quan, đơn vị thực hiện chưa nghiêm túc.

3. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân

a) Phối hợp với Phòng Văn hóa - Xã hội trong việc tổ chức các hội nghị, hội thảo, trình ký các văn bản do lãnh đạo UBND xã ký liên quan đến việc triển khai thực hiện Kế hoạch này.

b) Thực hiện các tiêu chí mô hình “Chính quyền thân thiện” theo chức năng, nhiệm vụ được giao. Phối hợp với Phòng Văn hóa - Xã hội cung cấp tài liệu kiểm chứng thực hiện đánh giá, chấm điểm mô hình “Chính quyền thân thiện” xã năm 2026.

4. Phòng Kinh tế

a) Tham mưu UBND xã 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.

b) Thực hiện các tiêu chí mô hình “Chính quyền thân thiện” theo chức năng, nhiệm vụ được giao; phối hợp với Phòng Văn hóa - Xã hội cung cấp tài liệu kiểm chứng đánh giá, chấm điểm mô hình “Chính quyền thân thiện” xã năm 2026.

5. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã

Thực hiện các tiêu chí mô hình “Chính quyền thân thiện” theo chức năng, nhiệm vụ được giao; phối hợp với Phòng Văn hóa - Xã hội cung cấp tài liệu kiểm chứng đánh giá, chấm điểm mô hình “Chính quyền thân thiện” xã năm 2026.

6. Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công xã

a) Tăng cường công tác thông tin tuyên truyền về Kế hoạch và các tiêu chí thực hiện, về Chính quyền thân thiện và các văn bản liên quan

b) Thực hiện các tiêu chí mô hình “Chính quyền thân thiện” theo chức năng, nhiệm vụ được giao; phối hợp với Phòng Văn hóa - Xã hội tổ chức tuyên truyền

bằng hình thức trực quan như xây dựng pano, khẩu hiệu tuyên truyền trực quan về quyết tâm xây dựng "Chính quyền thân thiện" trên địa bàn xã.

6. Đề nghị Ban Xây dựng Đảng và Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã

a) Tham mưu Đảng ủy chỉ đạo các Chi bộ, Đảng bộ trực thuộc tổ chức quán triệt tới cán bộ, đảng viên ở các thôn về thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở, xây dựng thành công mô hình "Chính quyền thân thiện" trên địa bàn xã.

b) 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; tổ chức khảo sát, lấy ý kiến người dân về kết quả 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 xã Ninh Giang năm 2026. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, các phòng, ban, đơn vị, thôn phản ánh trực tiếp về Ủy ban nhân dân xã (qua Phòng Văn hóa - Xã hội) để tổng hợp, tham mưu báo cáo Ủy ban nhân dân xã xem xét, quyết định.

Kế hoạch này thay thế Kế hoạch số 27/KH-UBND ngày 27/01/2026 của Ủy ban nhân dân xã Ninh Giang về Xây dựng và thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" trên địa bàn xã Ninh Giang năm 2026./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ thành phố;
- Thường trực Đảng ủy;
- Thường trực HĐND xã;
- Lãnh đạo UBND xã;
- Ban Xây dựng Đảng ủy xã;
- UBMTTQ và các tổ chức chính trị - xã hội;
- Các cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã;
- Các thôn;
- Cổng thông tin điện tử xã;
- Lưu: VT, VHXX.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Thị Huệ

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ NINH GIANG**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự Do - Hạnh Phúc**

Phụ lục tiêu chí thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn xã Ninh Giang
(Kèm theo Kế hoạch số: /KH-UBND ngày tháng năm 2026 của Ủy ban nhân dân xã Ninh Giang)

STT	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				
	Chính quyền công khai các nội dung để tổ chức, công dân biết, thực hiện				
	- Công khai cam kết không gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực trong thực hiện nhiệm vụ, công 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
	- Công khai danh mục thủ tục hành chính, nội dung, thời gian, quy trình giải quyết	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
1	- Công khai mức thu phí, lệ phí của từng 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
	- Công khai tình hình kết quả giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến (tỷ lệ, số lượng) để thúc đẩy chuyển đổi số	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
	- Công khai số điện thoại đường dây nóng của UBND xã; 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 trực tiếp giải quyết các công việc liên quan đến người 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

	- Công khai nội quy tiếp công dân, lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã	Thường xuyên	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, Chủ tịch UBND xã hằng tuần	Thường xuyên	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	Thường xuyên	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Các nội dung phải công khai theo quy định của Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở trong công tác bồi thường, hỗ trợ, tái định cư khi nhà nước thu hồi đất trên địa bàn thành phố	Thường xuyên	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;	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
	- 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 OA,...) được pháp luật cho phép	Thường xuyên	Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công	Văn phòng HĐND và	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện

				UBND; Các phòng, cơ quan đơn vị	
	- 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				
	- Bố trí hòm thư góp ý tại trụ sở UBND xã, Nhà văn hoá các thôn	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND	Các Thôn	Văn bản/ Hình ảnh triển khai thực hiện
	- Luôn bố trí công chức trực zalo page, facebook page để tiếp nhận ý kiến phản ánh, góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp;	Thường xuyên	Phòng Văn hóa – Xã hội	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Thông báo phân công
3	Luôn bố trí công chức trực tổng đài 1022, số điện thoại đường dây nóng để tiếp nhận ý kiến phản ánh, góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp;		Văn phòng HĐND và UBND		
	- Vận hành App trên điện thoại thông minh (Mini App Zalo,) để tiếp nhận ý kiến phản ánh, góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp;	Thường xuyên	Phòng Văn hóa – Xã hội	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Văn bản/ Hình ảnh triển khai thực hiện
	- Ủy ban nhân dân 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, Tổ trưởng Thôn, chi hội đoàn thể ở thôn.	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Văn bản 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	Phòng Văn hoá – Xã hội; 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	Đoàn Thanh niên; Hội Phụ nữ	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	Thường xuyên	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Văn phòng HĐND và UBND	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Gửi thư chia buồn đến gia đình công dân có người thân qua đời	Thường xuyên	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Văn phòng HĐND và UBND	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	Văn phòng HĐND và UBND	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 xã công nhận.	Thường xuyên	Phòng Văn hoá – 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 vụ hành chính công	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
5	Người đứng đầu chính quyền trực tiếp chúc mừng toàn thể Nhân dân dịp năm mới, các ngày lễ lớn	Các ngày lễ lớn và năm mới	Văn phòng HĐND và UBND	Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp 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
	UBND 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				
7	- Khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và kết quả thực hiện “Chính quyền thân thiện” ở xã bằng phiếu điều tra xã hội học hoặc bảng hỏi trên thiết bị điện tử (nếu có).	Quý IV	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Bảng tổng hợp kết quả khảo sát, đánh giá
	- Khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công 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
8	Đảm bảo 100% các thủ tục hành chính của người dân, tổ chức thuộc thẩm quyền của xã được giải quyết xong trước và trong thời gian quy định	Thường xuyên	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Báo cáo

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 trong việc thực hiện nhiệm vụ và các chuẩn mực đạo đức, tác phong, lễ nôi 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	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 học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh	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 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	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
1.2	Người đứng đầu cấp ủy, chính quyền thường xuyên xuống cơ sở thôn, thôn lắng nghe tâm tư, nguyện vọng và đối thoại, giải quyết đơn thư				
	- Ít nhất 1 lần/tuần, cấp ủy, chính quyền cử lãnh đạo trực tiếp xuống địa bàn thôn, 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, 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	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện

	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				
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	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.	Thường xuyên	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Báo cáo của đơn vị
	- Cán bộ, công chức có kỹ năng giao tiếp, ứng xử, tiếp dân, tiếp nhận và xử lý thông tin, xử lý tình huống với người dân, tổ chức, doanh nghiệp báo chí, hội nhập, ứng xử trên mạng xã hội	Thường xuyên	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Báo cáo của đơn vị
	- 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"	Thường xuyên	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Báo cáo của đơn vị
	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; mặc đồng phục thứ Hai, thứ Sáu; riêng công chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phải mặc đồng phục công sở 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).	Thường xuyên	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Báo cáo của đơn vị
	TIÊU CHÍ 4: CHÍNH QUYỀN XANH, VĂN MINH, HIỆN ĐẠI				
1	Xây dựng cảnh quan môi trường khu vực khuôn viên trụ sở UBND xã bảo đảm sáng, xanh, sạch, đẹp, thân thiện tạo ấn tượng tốt đối với công dân khi đến liên hệ, giao dịch				
2	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	Các phòng, cơ quan, đơn vị	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
3	Trung tâm Phục vụ hành chính công 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	Thường xuyên	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Phòng Kinh tế	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Có tủ sách, báo, bàn ghế ngồi chờ	Thường xuyên	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Phòng Kinh tế	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Có nước uống, quạt điện hoặc điều hoà nơi có điều kiện	Thường xuyên	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Phòng Kinh tế	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	Thường xuyên	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	Thường xuyên	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Phòng Kinh tế	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Có camera giám sát	Thường xuyên	Hành chính công	Phòng Kinh tế	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 UBND xã có khẩu hiệu, pano tuyên truyền về “Xây dựng chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ”	Thường xuyên	Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công		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 ”	Thường xuyên	Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công	Trung tâm Phục vụ hành chính công	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 xã, cơ sở phát động	Thường xuyên	Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công	Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công	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 các cơ quan, đơn vị liên quan
	Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến toàn trình và số hóa hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đạt từ 90% trở lên	Thường xuyên	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Báo cáo của các cơ quan, đơn vị liên quan

	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 các cơ quan, đơn vị liên quan
6	Tỷ lệ người dân cài đặt ứng dụng Hải Phòng Smart trên số hộ gia đình trên 100%	Thường xuyên	Phòng Văn hóa – Xã hội	Các phòng, cơ quan, đơn vị, thôn	Báo cáo của các cơ quan, đơn vị liên quan
7	Hàng năm, đơn vị có mô hình sáng tạo và hiệu quả được công nhận	Thường xuyên	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Quyết định công nhận sáng kiến