

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ THANH HÀ**

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

Số: 66/KH-UBND

Thanh Hà, ngày 27 tháng 02 năm 2026

KẾ HOẠCH

**Xây dựng triển khai thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” trên
địa bàn xã Thanh Hà năm 2026.**

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, trên địa bàn thành phố Hải Phòng;

Căn cứ Quyết định số 5049/QĐ-UBND ngày 11/12/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng ban hành Bộ Tiêu chí, Bảng thang điểm và quy trình xét công nhận “Chính quyền thân thiện” cấp xã trên địa bàn thành phố Hải Phòng. Công văn số 804/SNV-XDCQ-CTTN ngày 12/02/2026 của Sở Nội vụ thành phố Hải Phòng về việc triển khai thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” tại các xã, phường, đặc khu trên địa bàn thành phố.

UBND xã Thanh Hà ban hành Kế hoạch xây dựng và thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn xã Thanh Hà, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH YÊU CẦU

1. Mục đích

a) Nhằm 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”; cải thiện và nâng cao chất lượng phục vụ tổ chức, công dân, góp phần nâng cao kết quả Chỉ số cải cách hành chính, Chỉ số hài lòng của tổ chức, công dân đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước; Xây dựng hình ảnh Ủy ban nhân dân xã Thanh Hà thân thiện, trách nhiệm, kỷ cương, gần dân, nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, công dân.

b) 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.

c) Tạo sự chuyển biến tích cực về nhận thức, trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị, của người đứng đầu và đội ngũ cán bộ, công chức trong thực thi nhiệm vụ được giao, nhất là thái độ của cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ giao tiếp, tiếp nhận, xử lý, giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính của người dân, tổ chức, doanh nghiệp; xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức có phẩm chất đạo đức, trình độ năng lực, có tinh thần trách nhiệm cao, tận tụy phục vụ Nhân dân.

2. Yêu cầu

a) Việc triển khai thực hiện mô hình phải được thực hiện nghiêm túc, tiết kiệm, hiệu quả; đảm bảo được sự hài lòng của người dân, tổ chức, cá nhân khi đến liên hệ giải quyết các công việc.

b) Nội dung công việc phải gắn với trách nhiệm, vai trò của đơn vị, tổ chức, cá nhân liên quan được giao chủ trì, phối hợp; 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.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG

1. Phạm vi: Toàn bộ hoạt động của Ủy ban nhân dân xã.

2. Đối tượng: Cán bộ, công chức; các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị (*gọi chung là cơ quan, đơn vị*) thuộc Ủy ban nhân dân xã.

III. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Công tác tuyên truyền

- 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.

- 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 tổ dân phố 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

- 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 các 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.

- 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.

- Bố trí hòm thư góp ý tại trụ sở cơ quan, nơi sinh hoạt công cộng tại các thôn; 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 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

- 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 thông tin truyền thanh, trang thông tin điện tử của xã.

+ Hằng năm gặp gỡ, tiếp xúc với các 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.

+ Tổ chức đoàn đến thăm hỏi, phúng viếng hoặc gửi thư chia buồn đến gia đình công dân có người qua đời.

+ Gửi thư xin lỗi người dân, tổ chức, doanh nghiệp về việc giải quyết công việc còn chậm, không đúng hẹn.

- 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

- 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.

- 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.

- Thường xuyên xuống cơ sở 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.

- 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. Đội ngũ cán bộ, công chức chuyên nghiệp, trách nhiệm, gương mẫu thân thiện

- 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 của người cán bộ, đảng viên, đạo đức công vụ, lễ lối, tác phong công tác trong giao tiếp, ứng xử và giải quyết công việc với công 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 thực hiện 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 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

- 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, ...*). Khu vực tiếp công dân bảo đảm thuận tiện, văn minh, lịch sự.

- Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công: bố trí địa điểm ngồi chờ rộng rãi, đủ ghế ngồi, có quạt, điều hòa, nước uống phục vụ người dân, tổ chức, doanh nghiệp trong khi ngồi chờ được giải quyết thủ tục hành chính; lắp đặt internet không đặt mật khẩu, máy photo, máy scan đảm bảo phục vụ các nhu cầu của người dân, tổ chức, doanh nghiệp đến giải quyết thủ tục hành chính; triển khai hệ thống camera giám sát hoạt động của cán bộ, công chức; phòng làm việc bố trí, sắp xếp gọn gàng, khoa học; quầy giao dịch đảm bảo không có sự ngăn cách giữa cán bộ, công chức với người dân, tổ chức, doanh nghiệp khi giải quyết thủ tục hành chính.

(*Phụ lục chi tiết phân công triển khai thực hiện các tiêu chí kèm theo*)

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Văn hóa - Xã hội:

- Tham mưu UBND xã xây dựng và triển khai thực hiện mô hình “*Chính quyền thân thiện*” trên địa bàn xã;

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu UBND xã tổ chức quán triệt, triển khai, tuyên truyền 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 hệ thống loa truyền thanh, niêm yết, tổ chức các hội nghị và các nền tảng mạng xã hội, như: zalo, facebook...

- 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 xã.

- Làm đầu mối giúp UBND xã theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên 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 người dân, tổ chức, doanh nghiệp; theo dõi, đôn đốc, kiểm tra kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp trên địa bàn xã; tổng hợp, báo cáo định kỳ hoặc đột xuất về kết quả xây dựng mô hình “*Chính quyền thân thiện*”.

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu đánh giá, chấm điểm tiêu chí “*Chính quyền thân thiện*” theo bộ tiêu chí đã được UBND thành phố phê duyệt và hướng dẫn của Sở Nội vụ. Hoàn thiện hồ sơ đề nghị xét, công nhận xã đạt chuẩn “*Chính quyền thân thiện*” năm 2026.

- Tham mưu cho UBND xã biểu dương những đơn vị, cá nhân có nhiều cách làm hay, sáng tạo, các gương điển hình trong thực hiện mô hình để tạo sức lan tỏa sâu rộng; đồng thời cũng phản ánh những đơn vị thực hiện chưa nghiêm túc.

- Tham mưu chỉ đạo tiếp tục đẩy mạnh thực hiện cải cách hành chính, đổi mới cơ chế hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công, đảm bảo đi vào thực chất, hiệu quả hướng đến mục tiêu phục vụ, tạo điều kiện tốt nhất cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp, góp phần nâng cao sự hài lòng của nhân dân.

- Tham mưu thực hiện các nhiệm vụ khác do lãnh đạo UBND xã phân công theo quy định.

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

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

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

- 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*” mức độ 4 năm 2026.

- Tham mưu thực hiện các nhiệm vụ khác do lãnh đạo UBND xã phân công theo quy định.

3. Phòng Kinh tế

- 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;

- 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.

- Tham mưu thực hiện các nhiệm vụ khác do lãnh đạo UBND xã phân công theo quy định.

4. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã

- Nghiên cứu thực hiện các nội dung xây dựng và thực hiện mô hình “*Chính quyền thân thiện*” vào hoạt động của đơn vị, triển khai đến toàn thể cán bộ, công chức biết và thực hiện.

- Tham mưu UBND xã bố trí đầy đủ cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Trung tâm đảm bảo phục vụ cá nhân, tổ chức hiệu quả, chất lượng.

- Thực hiện đúng quy trình, thời gian giải quyết hồ sơ; không để hồ sơ trễ hạn; Thực hiện nghiêm quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức; duy trì các tiêu chí “*thân thiện - gần gũi - trách nhiệm*”.

- 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.

- Tham mưu thực hiện các nhiệm vụ khác do lãnh đạo UBND xã phân công theo quy định.

5. Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công xã

- Tăng cường công tác thông tin 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 bằng các hình thức tuyên truyền phù hợp.

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện đăng tải các thông tin công khai trên Cổng thông tin điện tử 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 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.

- Tham mưu thực hiện các nhiệm vụ khác do lãnh đạo UBND xã phân công theo quy định.

6. Đề nghị Ban Xây dựng Đảng xã

Tham mưu 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.

7. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã

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

- Chỉ đạo Đoàn thanh niên bố trí lực lượng đoàn viên hướng dẫn người dân cài đặt ứng dụng Hải Phòng Smart và thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm hành chính công vào từng thời điểm khi được huy động.

8. Đề nghị Văn phòng Đảng ủy

Tham mưu Đảng ủy xã bố trí lịch đi cơ sở của cấp ủy; lịch tiếp dân, đối thoại, lắng nghe, tiếp thu ý kiến góp ý của Nhân dân tham gia xây dựng chính quyền, giải quyết kịp thời những kiến nghị, nguyện vọng chính đáng của Nhân dân theo quy định của pháp luật.

Trên đây là Kế hoạch xây dựng và thực hiện mô hình “*Chính quyền thân thiện*” trên địa bàn xã Thanh Hà năm 2026. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, các phòng, ban, đơn vị phản ánh trực tiếp về Ủy ban nhân dân xã (*qua Phòng Văn hóa - Xã hội*) để xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ Thành phố;
- TT HĐND, UBND xã;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- UB MTTQ VN và các tổ chức CT-XH;
- Các phòng, cơ quan chuyên môn UBND xã;
- Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công;
- Các thôn;
- Lưu: VT, VHXX.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Thị Thúy

PHỤ LỤC

Tiêu chí thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn xã Thanh Hà
(Kèm theo Kế hoạch số 66 /KH-UBND ngày 27 tháng 02 năm 2026 của UBND xã Thanh Hà)

TT	Nhiệm vụ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Sản phẩm	Thời gian thực hiện
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				
	Công khai cam kết không gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ	Các cơ quan, đơn vị có liên quan		Các văn bản, hình ảnh thực hiện	Thường xuyên
	Công khai danh mục thủ tục hành chính, nội dung, thời gian, quy trình giải quyết	Trung tâm phục vụ hành chính công	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Các văn bản, hình ảnh thực hiện	Thường xuyên
	Công khai mức thu phí, lệ phí của từng thủ tục hành chính	Trung tâm phục vụ hành chính công	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Các văn bản, hình ảnh thực hiện	Thường xuyên
	Công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến (tỷ lệ, số lượng) để thúc đẩy chuyển đổi số	Trung tâm phục vụ hành chính công	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Các văn bản, hình ảnh thực hiện	Thường xuyên
	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	Văn phòng HĐND và UBND	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Các văn bản, hình ảnh thực hiện	Thường xuyên

	Công khai nội quy tiếp công dân, lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã	Văn phòng HĐND và UBND	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên
	Công khai lịch công tác của UBND, Chủ tịch UBND xã hằng tuần	Văn phòng HĐND và UBND	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên
	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	Phòng Kinh tế	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên
2	Hình thức công khai đa dạng				
	Niêm yết thường xuyên tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã;	Trung tâm phục vụ hành chính công	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Các văn bản, hình ảnh thực hiện	Thường xuyên
	Đăng tải trên trang thông tin điện tử;	Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công	Các cơ quan, đơn vị	Các văn bản, hình ảnh thực hiện	Thường xuyên
	Thông tin trên hệ thống phát thanh;	Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công	Các cơ quan, đơn vị	Các văn bản, hình ảnh thực hiện	Thường xuyên
	Đăng tải trên các mạng xã hội (fanpage, zalo page...) được pháp luật cho phép;	Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công	Các cơ quan, đơn vị	Các văn bản, hình ảnh thực hiện	Thường xuyên
	Định kỳ cung cấp thông tin báo chí theo quy định của Luật Tiếp cận thông tin;	Văn phòng HĐND và UBND	Văn phòng HĐND và UBND	Tổ chức họp, gửi văn bản	Thường xuyên
3	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, nơi sinh hoạt cộng đồng tại các thôn	Văn phòng HĐND và UBND	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Các văn bản, hình ảnh thực hiện	Quý I
	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;	Văn phòng HĐND và UBND; Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Các văn bản phân công	Thường xuyên
	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	Văn phòng HĐND và UBND; Trung tâm phục vụ hành chính công	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Các văn bản, hình ảnh thực hiện	Thường xuyên
	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, Trưởng thôn, trưởng ban công tác mặt trận, chi hội đoàn thể ở thôn.	Văn phòng HĐND và UBND	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Các văn bản, hình ảnh thực hiện	Thường xuyên
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	Trung tâm phục vụ hành chính công	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Có quy định, kết quả cụ thể TTHC	Thường xuyên
2	Thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại nhà cho các đối tượng (<i>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</i>) không có khả năng đi lại khi có nhu cầu, đề nghị	Trung tâm phục vụ hành chính công	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Các văn bản, hình ảnh thực hiện	Thường xuyên

3	Bố trí, huy động sự tham gia của cán bộ, đoàn viên, hội viên các tổ chức chính trị - xã hội xã để hỗ trợ, tiếp đón, hướng dẫn người dân đến làm thủ tục hành chính.	Trung tâm phục vụ hành chính công	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Các văn bản, hình ảnh thực hiện	Thường xuyên
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	Văn phòng HĐND và UBND; Trung tâm phục vụ hành chính công	Trung tâm phục vụ hành chính công	Các văn bản, hình ảnh thực hiện	Thường xuyên
	Tổ chức thăm hỏi, phúng viếng hoặc gửi thư chia buồn đến gia đình công dân có người thân qua đời	Văn phòng HĐND và UBND	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Các văn bản, hình ảnh thực hiện	Thường xuyên
	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...;	Văn phòng HĐND và UBND	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Các văn bản, hình ảnh thực hiện	Thường xuyên
	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.	Phòng Văn hóa - xã hội	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Các văn bản, hình ảnh thực hiện	Thường xuyên
	Gửi thư xin lỗi người dân, tổ chức và doanh nghiệp về việc giải quyết thủ tục hành chính quá hạn	Trung tâm phục vụ hành chính công	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Các văn bản, hình ảnh thực hiện	Thường xuyên
5	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, mạng viễn thông, mạng xã hội	Văn phòng HĐND và UBND; Trung tâm sự nghiệp công	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Các văn bản, hình ảnh thực hiện	Thường xuyên

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	Văn phòng HĐND và UBND	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Các văn bản, hình ảnh thực hiện	Thường xuyên
7	UBND xã thường xuyên 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				
7.1	Khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã bằng phiếu điều tra xã hội học hoặc online qua ứng dụng hoặc mã QR tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.	Trung tâm phục vụ hành chính công	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Bảng tổng hợp kết quả khảo sát	Thường xuyên
7.2	- Khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước về kết quả thực hiện “Chính quyền thân thiện” ở xã bằng phiếu điều tra xã hội học hoặc online qua ứng dụng hoặc mã QR.	Phòng Văn hóa - xã hội	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Bảng tổng hợp kết quả khảo sát	Quý IV
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	Trung tâm phục vụ hành chính công	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Báo cáo	Thường xuyên
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	Văn phòng Đảng ủy; Văn phòng HĐND và UBND	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Các văn bản, hình ảnh thực hiện	Thường xuyên

1.1	Gương mẫu đi đầu trong việc thực hiện nhiệm vụ và các chuẩn mực đạo đức, tác phong, lề lối làm việc	Văn phòng Đảng ủy; Văn phòng HĐND và UBND	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Các văn bản, hình ảnh thực hiện	Thường xuyên
	Gương mẫu đi đầu thực hiện chuẩn mực về đạo đức, lối sống, tác phong công tác của người cán bộ, đảng viên	Văn phòng Đảng ủy; Văn phòng HĐND và UBND	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Các văn bản, hình ảnh thực hiện	Thường xuyên
	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"	Văn phòng Đảng ủy; Văn phòng HĐND và UBND	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Các văn bản, hình ảnh thực hiện	Thường xuyên
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	Văn phòng Đảng ủy; Văn phòng HĐND và UBND	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Các văn bản, hình ảnh thực hiện	Thường xuyên
	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 (<i>Ví dụ: Ngày thứ 7 cùng dân ra quân dọn vệ sinh đường phố, trồng, chăm sóc cây xanh</i>); 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	Văn phòng Đảng ủy; Văn phòng HĐND và UBND	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Các văn bản, hình ảnh thực hiện	Thường xuyên
	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	Văn phòng Đảng ủy; Văn phòng HĐND và UBND	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Các văn bản, hình ảnh thực hiện	Thường xuyên

1.3	Chỉ đạo, lãnh đạo triển khai và thực hiện tốt các nhiệm vụ	Phòng Văn hóa - xã hội	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Các văn bản, hình ảnh thực hiện	Thường xuyên
	- 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	Phòng Văn hóa - xã hội	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Các văn bản, hình ảnh thực hiện	Thường xuyên
	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	Phòng Văn hóa - xã hội	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Các văn bản, hình ảnh thực hiện	Thường xuyên
	- 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	Văn phòng HĐND và UBND; Phòng Văn hóa - xã hội	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Các văn bản, hình ảnh thực hiện	Thường xuyên
1.4	Chỉ đạo, lãnh đạo thực hiện các quy chế, quy định của pháp luật	Văn phòng HĐND và UBND	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Các văn bản, hình ảnh thực hiện	Thường xuyên
	- Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở	Văn phòng HĐND và UBND	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Các văn bản, hình ảnh thực hiện	Thường xuyên
	- Luật Tiếp công dân; Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các Luật có liên quan	Văn phòng HĐND và UBND	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Các văn bản, hình ảnh thực hiện	Thường xuyên
	- 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	Văn phòng Đảng ủy; Văn phòng HĐND và UBND	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Các văn bản, hình ảnh thực hiện	Thường xuyên
	- Giải quyết các ý kiến, kiến nghị của nhân dân sau Hội nghị tiếp xúc, đối thoại	Văn phòng Đảng ủy; Văn phòng HĐND và UBND	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Các văn bản, hình ảnh thực hiện	Thường xuyên

2	Đội ngũ cán bộ, công chức chuyên nghiệp, trách nhiệm, gương mẫu, thân thiện	Các phòng ban ngành, đơn vị thuộc của xã	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Các văn bản, báo cáo	Thường xuyên
	- 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.	Các phòng ban ngành, đơn vị thuộc của xã	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Các văn bản, báo cáo	Thường xuyên
	- 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	Các phòng ban ngành, đơn vị thuộc của xã	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Các văn bản, báo cáo	Thường xuyên
	- Các cán bộ, công chức gương mẫu thực hiện nghiêm các quy định, chuẩn mực về đạo đức, lối sống; quy tắc ứng xử của người làm việc tại Trung tâm hành chính công 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	Các phòng ban ngành, đơn vị thuộc của xã	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Các văn bản, báo cáo	Thường xuyên
	- Cán bộ, công chức thực hiện tốt nụ cười công sở, tiếp đón niềm nở, giải thích, hướng dẫn tận tình và tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính; thực hiện nghiêm "4 xin", "4 luôn" và "5 không"	Các phòng ban ngành, đơn vị thuộc của xã	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Các văn bản, báo cáo	Thường xuyên
	- 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	Các phòng ban ngành, đơn vị thuộc của xã	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Các văn bản, báo cáo	Thường xuyên

	- 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.	Trung tâm phục vụ hành chính công	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Các văn bản, báo cáo	Thường xuyên
	- 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).	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Các văn bản, báo cáo	Thường xuyên
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 xã bảo đảm sáng, xanh, sạch, đẹp, thân thiện tạo ấn tượng tốt đối với công dân khi đến liên hệ, giao dịch	Văn phòng HĐND và UBND; Phòng Kinh tế	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Các văn bản, hình ảnh thực hiện	Thường xuyên
2	Sắp xếp các phòng làm việc gọn gàng, khoa học, thân thiện	Văn phòng HĐND và UBND	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Các văn bản, hình ảnh thực hiện	Thường xuyên
	- Phòng Hội trường, phòng họp	Văn phòng HĐND và UBND	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Các văn bản, hình ảnh thực hiện	Thường xuyên
	- Phòng làm việc của cán bộ, công chức	Các phòng, ban, ngành, đơn vị thuộc xã	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Các văn bản, hình ảnh thực hiện	Thường xuyên
	- Phòng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	Trung tâm phục vụ hành chính công xã	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Các văn bản, hình ảnh thực hiện	Thường xuyên
	- Phòng tiếp công dân	Văn phòng HĐND và UBND	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Các văn bản, hình ảnh thực hiện	Thường xuyên

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	Trung tâm phục vụ hành chính công	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Các văn bản, hình ảnh thực hiện	Thường xuyên
	- Có tủ sách, báo, bàn ghế ngồi chờ	Trung tâm phục vụ hành chính công	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Các văn bản, hình ảnh thực hiện	Thường xuyên
	- Có nước uống, quạt điện, điều hoà	Trung tâm phục vụ hành chính công	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Các văn bản, hình ảnh thực hiện	Thường xuyên
	- Có internet/wifi không đặt mật khẩu, miễn phí cho Nhân dân đến giao dịch sử dụng thuận lợi	Trung tâm phục vụ hành chính công	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Các văn bản, hình ảnh thực hiện	Thường xuyên
	- Có máy photocopy, máy scan tài liệu	Trung tâm phục vụ hành chính công	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Các văn bản, hình ảnh thực hiện	Thường xuyên
	- Có camera giám sát	Trung tâm phục vụ hành chính công	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Các văn bản, hình ảnh thực hiện	Thường xuyên
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”	Văn phòng HĐND và UBND	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Các văn bản, báo cáo	Thường xuyên

	- 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 ”	Trung tâm phục vụ hành chính công xã; Văn phòng HĐND và UBND	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Các văn bản, báo cáo	Thường xuyên
	- Có khẩu hiệu, pano tuyên truyền về các phong trào thi đua yêu nước, các cuộc vận động do Đảng, Nhà nước và cơ sở phát động.	Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Các văn bản, báo cáo	Thường xuyên
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	Văn phòng HĐND và UBND	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Các văn bản, hình ảnh, báo cáo	Thường xuyên
	Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến toàn trình và số hóa hồ sơ giải quyết TTHC đạt từ 90% trở lên	Trung tâm phục vụ hành chính công	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Báo cáo	Thường xuyên
	Lập mã quét QR về các thủ tục hành chính và hướng dẫn việc thực hiện thủ tục hành chính	Trung tâm phục vụ hành chính công	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Báo cáo	Thường xuyên
	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	Trung tâm phục vụ hành chính công	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Báo cáo	Thường xuyên
6	Tỷ lệ người dân cài đặt ứng dụng Hải Phòng Smart trên số hộ gia đình trên 100%	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Các văn bản, báo cáo	Thường xuyên
7	Hàng năm, đơn vị có mô hình sáng tạo và hiệu quả được công nhận	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Quyết định	Thường xuyên

