

Số: 5049/QĐ-UBND

Hải Phòng, ngày 11 tháng 12 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

**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 THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16/6/2025;

Căn cứ Nghị quyết số 202/2025/QH15 ngày 12/6/2025 của Quốc hội về việc sắp xếp đơn vị hành chính cấp tỉnh năm 2025; Nghị quyết số 1669/NQ-UBTVQH15 ngày 16/6/2025 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về việc sắp xếp đơn vị hành chính cấp xã của thành phố Hải Phòng năm 2025;

Căn cứ Quyết định số 3177/QĐ-UBND ngày 06/8/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố ban hành danh mục nhiệm vụ thực hiện công tác dân vận 6 tháng cuối năm 2025 của cơ quan hành chính nhà nước, chính quyền các cấp trên địa bàn thành phố Hải Phòng;

Theo đề nghị của Sở Nội vụ tại Tờ trình số 447/TTr-SNV ngày 25/11/2025.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này 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.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký; thời điểm triển khai thực hiện từ năm 2026.

Điều 3. Tổ chức thực hiện

1. Sở Nội vụ

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân thành phố triển khai thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” ở cấp xã; trong quá trình triển khai, thực hiện kịp thời đề xuất các nội dung cần thiết phải điều chỉnh, bổ sung để phù hợp với quy định của Trung ương, của thành phố, báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố để xem xét, quyết định.

b) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân thành phố thành lập tổ thẩm định, tổ chức thẩm định kết quả tự chấm điểm của cấp xã. Báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố trước ngày 31/12 hằng năm.

2. Ủy ban nhân dân cấp xã

a) Trước ngày 15/02 hằng năm, Ủy ban nhân dân cấp xã đăng ký đơn vị đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện”, xây dựng kế hoạch thực hiện trong năm gửi về Sở Nội vụ.

b) Trước ngày 01/12 hằng năm, Ủy ban nhân dân cấp xã tự đánh giá, chấm điểm kết quả thực hiện các tiêu chí tại Bảng thang chấm điểm và báo cáo kết quả thực hiện về Ủy ban nhân dân thành phố (qua Sở Nội vụ tổng hợp).

Điều 4. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố; Giám đốc các sở, ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã và các tập thể, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 4;
- TTTU, TT HĐND TP;
- CT, các PCT UBNDTP;
- Các Ban: TG&DVTU, TCTU, UBKTTU;
- VPTU;
- UB MTTQ VN TP;
- Các Phòng: NVKTGS, VX, TH;
- Lưu: VT, P.T.Nguyệt.

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



Nguyễn Minh Hùng



BỘ TIÊU CHÍ “CHÍNH QUYỀN THÂN THIỆN” CẤP XÃ

(Kèm theo Quyết định số 5049/QĐ-UBND ngày 11 tháng 12 năm 2025
của Ủy ban nhân dân thành phố)

1. Nhóm 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, tổ dân phố;

+ 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, Tổ trưởng tổ dân phố, chi hội đoàn thể ở thôn, tổ dân phố.

2. Nhóm tiêu chí 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. Nhóm tiêu chí 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, lễ nghi làm việc.

- Thường xuyên xuống cơ sở thôn, tổ dân phố 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, tổ dân phố để tham gia hoạt động cộng đồng với nhân dân (Ví dụ: Ngày thứ 7 cùng dân ra quân dọn vệ sinh đường làng, ngõ xóm, trồng, chăm sóc cây xanh...); dự họp cộng đồng dân cư ở thôn, tổ dân phố để lắng nghe sáng kiến, ý kiến góp ý, tâm tư, nguyện vọng, phản ánh, kiến nghị của nhân dân.

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

- 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 vụ;

- 100% cán bộ, công chức khi làm việc phải đeo thẻ; mặc đồng phục (cả tuần hoặc thứ 2, 6); riêng công chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công

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.

- 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. Nhóm tiêu chí 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, tổ dân phố.

- 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.

- Hằng năm, địa phương có mô hình sáng tạo và hiệu quả được công nhận./.

Bảng thang điểm và quy trình xét công nhận “Chính quyền thân thiện” cấp xã trên địa bàn thành phố Hải Phòng hằng năm
(Kèm theo Quyết định số 5049/QĐ-UBND ngày 11 tháng 12 năm 2025 của Ủy ban nhân dân thành phố)

I. BẢNG THANG ĐIỂM VÀ NGUYÊN TẮC THỰC HIỆN CHẤM ĐIỂM

1. Bảng thang điểm

TT	Nội dung tiêu chí	Điểm chuẩn	Tài liệu minh chứng
ỦY BAN NHÂN DÂN CẤP XÃ TỰ CHẤM ĐIỂM, ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ THẨM ĐỊNH THEO CÁC TIÊU CHÍ (Từ tiêu chí 1 đến tiêu chí 4)		100	
I	TIÊU CHÍ 1: CHÍNH QUYỀN CÔNG KHAI, MINH BẠCH	24	
1	Chính quyền công khai các nội dung để tổ chức, công dân biết, thực hiện	10	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Công khai danh mục, nội dung, thời gian, quy trình giải quyết thủ tục hành chính;	1	
	- Công khai mức thu phí, lệ phí của từng thủ tục hành chính.	1	
	- Công khai số điện thoại của bí thư, phó bí thư đảng ủy; chủ tịch, phó chủ tịch Hội đồng nhân dân; chủ tịch, phó chủ tịch Ủy ban nhân dân và cán bộ, công chức cấp xã;	1	
	- Công khai nội quy tiếp công dân, lịch tiếp công dân định kỳ	1	
	- Công khai lịch công tác của UBND, Chủ tịch UBND cấp xã hằng tuần	1	
	- Số điện thoại đường dây nóng của Ủy ban nhân dân cấp xã.	1	
	- Công khai cam kết không gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ.	1	
	- 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).	1	
	- Các nội dung phải công khai theo quy định của Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở trong công tác bồi thường, hỗ trợ, tái định cư khi nhà nước thu hồi đất trên địa bàn thành phố.	1	

	- Công khai tình hình giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến (tỷ lệ, số lượng) để thúc đẩy chuyển đổi số.	1	
2	Hình thức công khai đa dạng	8	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Niêm yết thường xuyên tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.	1	
	- Đăng tải trên trang thông tin điện tử.	2	
	- Thông tin trên hệ thống đài truyền thanh.	1	
	- Đăng tải trên các mạng viễn thông, mạng xã hội (fanpage, zalo page...) được pháp luật cho phép.	2	
	- Định kỳ cung cấp thông tin báo chí theo quy định của Luật Tiếp cận thông tin.	2	Tổ chức họp báo, gửi văn bản
3	Chính quyền tạo điều kiện để tổ chức, công dân giám sát hoạt động	6	Văn bản/ Hình ảnh triển khai thực hiện
	- Bố trí hòm thư góp ý tại trụ sở chính quyền cấp xã, nơi sinh hoạt cộng đồng tại các thôn, tổ dân phố.	1	
	- 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.	1	Thông báo phân công
	- Vận hành App trên thiết bị thông minh để tiếp nhận ý kiến phản ánh, góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.	2	
	- 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, Tổ trưởng Tổ dân phố, chi hội đoàn thể ở thôn, tổ dân phố.	2	
II	TIÊU CHÍ 2: CHÍNH QUYỀN THÂN THIỆN, HÀNH ĐỘNG, VÌ NHÂN DÂN PHỤC VỤ	24	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
1	Quy định 01 ngày/tuần giải quyết nhanh và trả kết quả thủ tục hành chính trong ngày cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp	2	Có quy định cụ thể TTHC và có kết quả 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.	3	
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.	3	
4	Tổ chức các hoạt động thăm hỏi, chúc mừng, động viên nhân dân thông qua các hình thức.	5	
	- Tổ chức trao tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã: giấy chứng nhận kết hôn, thư chúc mừng kết hôn.	1	
	- Tổ chức thăm hỏi, phúng viếng hoặc gửi thư chia buồn đến gia đình công dân có người thân qua đời.	1	
	- Gửi thư cảm ơn người dân, tổ chức và doanh nghiệp có đóng góp xây dựng đảng, xây dựng chính quyền và cộng đồng dân cư...	1	
	- 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.	1	
	- Gửi thư xin lỗi người dân, tổ chức và doanh nghiệp về việc giải quyết thủ tục hành chính quá hạn.	1	
5	Người đứng đầu chính quyền chúc mừng toàn thể Nhân dân dịp năm mới, các ngày lễ lớn... thông qua hệ thống truyền thanh, trang thông tin điện tử điện tử, mạng viễn thông, mạng xã hội...	1	
6	Tổ chức gặp gỡ, tiếp xúc với các tổ chức, cá nhân có nhiều hoạt động ủng hộ địa phương, những người có uy tín đang sinh sống tại địa phương.	1	
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.	4	
	- 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.	2	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 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.	2	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	5	Báo cáo của cơ quan liên quan, địa phương

III	TIÊU CHÍ 3: CHÍNH QUYỀN CÓ ĐỘI NGŨ CÁN BỘ, CÔNG CHỨC CHUYÊN NGHIỆP, TRÁCH NHIỆM, GƯƠNG MẪU, THÂN THIỆN	26	
1	Xây dựng hình ảnh người đứng đầu cấp ủy, chính quyền gương mẫu, trách nhiệm, thân thiện với nhân dân.	15	
1.1	Gương mẫu đi đầu trong việc thực hiện nhiệm vụ và các chuẩn mực đạo đức, tác phong, lễ nghi làm việc.	3	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Gương mẫu đi đầu thực hiện chuẩn mực về đạo đức, lối sống, tác phong công tác của người cán bộ, đảng viên.	1	
	- Gương mẫu đi đầu thực hiện học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh.	1	
	- Gương mẫu đi đầu trong giao tiếp, ứng xử và giải quyết công việc với Nhân dân theo hướng "trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân".	1	
1.2	Người đứng đầu cấp ủy, chính quyền thường xuyên xuống cơ sở thôn, tổ dân phố lắng nghe tâm tư, nguyện vọng và đối thoại, giải quyết đơn thư	3	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Ít nhất 1 lần/tuần, cấp ủy, chính quyền cử cán bộ, công chức lãnh đạo, quản lý cấp xã (từ cấp phó trưởng phòng và tương đương trở lên) trực tiếp xuống địa bàn thôn, tổ dân phố để tham gia hoạt động cộng đồng với Nhân dân (Ví dụ: Ngày thứ 7 cùng dân ra quân dọn vệ sinh đường làng, ngõ xóm, trồng, chăm sóc cây xanh); dự họp cộng đồng dân cư ở thôn, tổ dân phố để lắng nghe sáng kiến, ý kiến góp ý, tâm tư, nguyện vọng, phản ánh, kiến nghị của Nhân dân.	1	
	- 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.	2	
1.3	Chỉ đạo, lãnh đạo triển khai và thực hiện tốt các nhiệm vụ	3	Văn bản triển khai thực hiện
	- Chỉ đạo xây dựng và triển khai thực hiện có hiệu quả các quy chế, quy định về thực hiện đạo đức công vụ đối với đội ngũ cán bộ, công chức thuộc chính quyền địa phương quản lý.	1	
	- Thường xuyên quan tâm công tác bồi dưỡng cho cán bộ, công chức về chuyên môn nghiệp vụ và các kỹ năng tuyên truyền giáo dục, vận động thuyết phục.	1	

	- Thường xuyên đôn đốc nhắc nhở, kiểm tra, giám sát việc thực hiện nhiệm vụ của đội ngũ cán bộ công chức, nhất là công chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công, trực tiếp giải quyết các chế độ chính sách cho Nhân dân.	1	
1.4	Chỉ đạo, lãnh đạo thực hiện các quy chế, quy định của pháp luật	6	Văn bản triển khai thực hiện
	- Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở; Luật Tiếp công dân; Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các Luật có liên quan.	2	
	- 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	2	
	- Giải quyết các ý kiến, kiến nghị của nhân dân sau Hội nghị tiếp xúc, đối thoại.	2	
2	Đội ngũ cán bộ, công chức chuyên nghiệp, trách nhiệm, gương mẫu, thân thiện	11	
2.1	Cán bộ, công chức có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ đảm bảo theo quy định; có trình độ tin học đáp ứng yêu cầu ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số.	2	Báo cáo của địa phương
2.2	Cán bộ, công chức có kỹ năng giao tiếp, ứng xử, tiếp dân, tiếp nhận và xử lý thông tin, xử lý tình huống với người dân, tổ chức, doanh nghiệp báo chí, hội nhập, ứng xử trên mạng xã hội.	2	Báo cáo của địa phương
2.3	Cán bộ, công chức gương mẫu và thực hiện nghiêm các quy định, chuẩn mực về đạo đức, lối sống; quy tắc ứng xử của người làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã; quy tắc ứng xử trên mạng xã hội; tích cực học tập, nghiên cứu, nâng cao trình độ, năng lực, rèn luyện tác phong công tác dân vận, đáp ứng yêu cầu phục vụ Nhân dân.	1	Báo cáo của địa phương
2.4	Cán bộ, công chức thực hiện tốt "nụ cười công sở", tiếp đón niềm nở, giải thích, hướng dẫn tận tình cho người dân và tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính; thực hiện nghiêm "4 xin", "4 luôn" và "5 không".	2	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
2.5	Cán bộ, công chức khi làm việc phải đeo thẻ; mặc đồng phục (cả tuần hoặc thứ 2, 6); riêng công chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công 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.	2	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
2.6	Không có cán bộ, công chức bị xử lý kỷ luật, không có cán bộ công chức vi phạm nội quy, quy chế làm việc (uống rượu, bia trước, trong giờ hành chính, không có mặt tại trụ sở làm việc (vắng mặt) trong giờ làm việc không có lý do).	2	Báo cáo của địa phương

IV	TIÊU CHÍ 4: CHÍNH QUYỀN XANH, VĂN MINH, HIỆN ĐẠI	26	
1	Xây dựng cảnh quan môi trường khu vực khuôn viên trụ sở UBND cấp xã bảo đảm sáng, xanh, sạch, đẹp, thân thiện tạo ấn tượng tốt đối với công dân khi đến liên hệ, giao dịch	2	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
2	Sắp xếp các phòng làm việc gọn gàng, khoa học, thân thiện	4	
	- Phòng Hội trường, phòng họp.	<i>1</i>	
	- Phòng làm việc của cán bộ, công chức.	<i>1</i>	
	- Phòng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	<i>1</i>	
	- Phòng tiếp công dân.	<i>1</i>	
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	6	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Có máy tính để người dân sử dụng.	<i>1</i>	
	- Có bàn ghế ngồi chờ.	<i>1</i>	
	- Có nước uống, quạt điện hoặc điều hoà nơi có điều kiện.	<i>1</i>	
	- Có internet/wifi không đặt mật khẩu, miễn phí cho Nhân dân đến giao dịch sử dụng thuận lợi.	<i>1</i>	
	- Có máy photocopy, máy scan tài liệu.	<i>1</i>	
	- Có camera giám sát.	<i>1</i>	
4	Có bảng khẩu hiệu, pano tuyên truyền	3	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- 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”.	<i>1</i>	
	- Tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, phòng tiếp dân có khẩu hiệu, pa nô tuyên truyền về cán bộ, công chức khi giao tiếp với Nhân dân phải thực hiện “4 xin, 4 luôn, 5 không”.	<i>1</i>	
	- Có khẩu hiệu, pano tuyên truyền về các phong trào thi đua yêu nước, các cuộc vận động do Đảng, Nhà nước và địa phương, cơ sở phát động	<i>1</i>	

	Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động chỉ đạo, điều hành của chính quyền	7	Báo cáo của cơ quan liên quan, địa phương
5	- Tỷ lệ ký số văn bản phát hành đạt từ 90% trở lên.	2	
	- Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến toàn trình và số hoá hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đạt từ 90% trở lên.	2	
	- Lập mã quét QR về các thủ tục hành chính và hướng dẫn việc thực hiện thủ tục hành chính.	1	
	- Ứng dụng VNeID trong giải quyết một số thủ tục hành chính, thiết bị bấm số thứ tự giải quyết thủ tục hành chính tự động; ứng dụng công nghệ AI trong hướng dẫn, tra cứu, giải quyết một số thủ tục hành chính...	2	
6	Tỷ lệ người dân cài đặt ứng dụng Hải Phòng Smart trên số hộ gia đình trên 100%	2	Báo cáo của cơ quan liên quan, địa phương
7	Hàng năm, đơn vị có mô hình sáng tạo và hiệu quả được công nhận	2	Quyết định công nhận sáng kiến

2. Nguyên tắc thực hiện chấm điểm

- Việc đánh giá, chấm điểm và công nhận xã, phường, đặc khu đạt chuẩn chính quyền thân thiện được thực hiện định kỳ tháng 12 hàng năm; chỉ đánh giá, công nhận các xã, phường, đặc khu có đăng ký đạt chuẩn chính quyền thân thiện của năm đánh giá.

- Đánh giá, chấm điểm bảo đảm công khai, dân chủ, minh bạch; kết quả, chất lượng thực hiện các tiêu chí đến đâu đánh giá, chấm điểm đến đó.

- Những địa phương để xảy ra nội dung vi phạm dưới đây thì không xét đánh giá năm đó và xếp loại không đạt chuẩn (trường hợp đã được công nhận đạt chuẩn, mà sau đó phát hiện có các vi phạm đó thì thu hồi quyết định công nhận đạt chuẩn theo quy định), cụ thể:

+ Không kịp thời giải quyết các vụ, việc thuộc thẩm quyền, làm phát sinh điểm phức tạp, nổi cộm hoặc các vụ việc khiếu nại, tố cáo vượt cấp đông người, phức tạp, kéo dài;

+ Có tập thể hoặc cá nhân cán bộ, công chức vi phạm liên quan đến giải quyết công việc của dân đến mức phải xử lý kỷ luật từ khiển trách trở lên hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự;



- Các xã, phường, đặc khu sau khi được công nhận đạt chuẩn “chính quyền thân thiện” ở mức từ 1-3 cần tiếp tục phấn đấu để nâng cao chất lượng các tiêu chí và có kế hoạch, chương trình, mục tiêu cụ thể để đạt được mức cao hơn.

- Sở Nội vụ có trách nhiệm hướng dẫn cụ thể về Bảng thang chấm điểm; đồng thời tham mưu cho Ủy ban nhân dân thành phố điều chỉnh Bảng thang điểm cho phù hợp với yêu cầu triển khai thực hiện nhiệm vụ tại địa phương (nếu cần thiết), đảm bảo không vượt quá tổng số 100 điểm và không phát sinh tiêu chí so với Bộ Tiêu chí ban hành kèm theo Quyết định này của Ủy ban nhân dân thành phố.

II. QUY TRÌNH CHẤM ĐIỂM *(thực hiện kể từ năm 2026).*

1. Các mức đạt chuẩn

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

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

2. Quy trình chấm điểm

- **Bước 1:** Trước ngày 15/02 hằng năm, Ủy ban nhân dân cấp xã đăng ký đơn vị đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện”; xây dựng kế hoạch thực hiện trong năm gửi về Sở Nội vụ.

- **Bước 2:** Trước ngày 01/12 hằng năm, Ủy ban nhân dân cấp xã tự đánh giá, chấm điểm kết quả thực hiện các tiêu chí tại Bảng thang điểm, gửi báo cáo về Ủy ban nhân dân thành phố (qua Sở Nội vụ).

Thành phần hồ sơ gồm:

(1) Tờ trình của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố.

(2) Báo cáo kết quả xây dựng “chính quyền thân thiện” của Ủy ban nhân dân cấp xã.

(3) Bảng tự chấm điểm theo các tiêu chí của Bộ tiêu chí.

(4) Tài liệu minh chứng (sắp xếp theo thứ tự từng tiêu chí, mỗi tiêu chí là một tập tài liệu riêng biệt; các tài liệu kèm theo từng tiêu chí là bản giấy và hình ảnh thì gửi bản photo (hoặc bản scan).

- **Bước 3:** Sở Nội vụ chủ trì tham mưu Ủy ban nhân dân thành phố thành lập tổ thẩm định, tổ chức thẩm định kết quả tự chấm điểm của cấp xã. Báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố trước ngày 31/12 hằng năm.

- **Bước 4:** Khen thưởng, biểu dương đối với Ủy ban nhân dân cấp xã đạt chuẩn chính quyền thân thiện mức độ 4./.