

Số: 46/KH-UBND

Tiên Lãng, ngày 13 tháng 02 năm 2026

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

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

Thực hiện Công văn số 804/SNV-XDCQ&CTTN ngày 12/02/2026 của Sở Nội vụ về việc triển khai thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” cấp xã trên địa bàn thành phố,

Ủy ban nhân dân xã Tiên Lãng ban hành Kế hoạch xây dựng và thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn xã năm 2026 cụ thể như sau:

**I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

**1. Mục đích**

- Nhằm đổi mới mạnh mẽ lề lối làm việc của chính quyền cơ sở từ “mệnh lệnh hành chính” sang “phục vụ, hướng dẫn, vận động, thuyết phục”.

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

**2. Yêu cầu**

- Việc triển khai xây dựng mô hình phải được thực hiện nghiêm túc, tiết kiệm, hiệu quả, tránh lãng phí, hình thức; 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.

- Nội dung công việc phải gắn với trách nhiệm, vai trò của cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân liên quan được giao chủ trì, phối hợp; có sự phối hợp chặt chẽ, thường xuyên, hiệu quả giữa các cơ quan, đơn vị.

**II. NỘI DUNG**

Căn cứ tình hình thực tiễn, năm 2026, Ủy ban nhân dân xã Tiên Lãng đăng ký thực hiện và phấn đấu đạt đơn vị đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” mức độ 3, trong đó tập trung triển khai thực hiện các nội dung sau:

**1. Đảm bảo 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 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 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;
- 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 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 xã.

#### b) Hình thức giám sát

Ủy ban nhân dân 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 xã, nơi sinh hoạt cộng đồng tại các thôn;

+ Thiết lập hòm thư điện tử, địa chỉ zalo, facebook, số điện thoại đường dây nóng để tiếp nhận ý kiến phản ánh, góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp;

+ Vận hành App trên điện thoại thông minh để tiếp nhận ý kiến phản ánh, góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp;

- Ủy ban nhân dân xã xây dựng cơ chế tiếp nhận thông tin phản ánh, góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp ít nhất 01 lần/tuần thông qua Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội, Trưởng thôn, chi hội đoàn thể ở thôn.

## **2. Xây dựng hoạt động của 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 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 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 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 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.

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

### **3. Xây dựng 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 lối làm việc.

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

+ Ít nhất 1 lần/tuần, cấp ủy, chính quyền cử cán bộ, công chức lãnh đạo, quản lý (từ cấp phó trưởng phòng và tương đương trở lên) trực tiếp xuống địa bàn thôn để tham gia hoạt động cộng đồng với nhân dân (Ví dụ: Ngày thứ 7 cùng dân ra quân dọn vệ sinh đường làng, ngõ xóm, trồng, chăm sóc cây xanh...); dự họp cộng đồng dân cư ở thôn để lắng nghe sáng kiến, ý kiến góp ý, tâm tư, nguyện vọng, phản ánh, kiến nghị của nhân dân.

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

- Chỉ đạo, lãnh đạo triển khai và thực hiện tốt các nhiệm vụ tại địa phương; Chỉ đạo, lãnh đạo thực hiện các quy chế, quy định của pháp luật.

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

- Cán bộ, công chức có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ đảm bảo theo quy định; có trình độ ngoại ngữ để phục vụ yêu cầu công việc; có trình độ tin học đáp ứng yêu cầu ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số.

- Cán bộ, công chức có kỹ năng giao tiếp, ứng xử, tiếp dân, tiếp nhận và xử lý thông tin, xử lý tình huống với người dân, tổ chức, doanh nghiệp báo chí, hội nhập, ứng xử trên mạng xã hội. Cán bộ, công chức gương mẫu và thực hiện nghiêm các quy định, chuẩn mực về đạo đức, lối sống; quy tắc ứng xử của người làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công 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 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. Bảo đảm cơ sở vật chất, môi trường 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 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 xã có ghế ngồi, mái che, cây xanh, vòi nước uống công cộng;

trang bị biển tên, chức danh, số điện thoại của công chức; lắp đặt, trang bị các máy móc, thiết bị sau: máy photo, máy scan, máy in, máy tính tra cứu thủ tục hành chính, thực hiện dịch vụ công trực tuyến, truy cập internet miễn phí; ứng dụng mã QR-code trong tra cứu thủ tục hành chính, thanh toán phí, lệ phí; ứng dụng VNeID trong giải quyết một số thủ tục hành chính, thiết bị bấm số thứ tự giải quyết thủ tục hành chính tự động; ứng dụng công nghệ AI trong hướng dẫn, tra cứu, giải quyết một số thủ tục hành chính...; thiết bị điện tử để người dân tổ chức và doanh nghiệp đánh giá trực tiếp công tác tiếp công dân, giải quyết các thủ tục hành chính; hệ thống camera giám sát; cài đặt wifi miễn phí.

- Ứng dụng công nghệ truyền thanh kỹ thuật số đến thôn.
  - Ứng dụng biểu quyết trực tuyến qua zalo, fanpage về các vấn đề pháp luật quy định tại cộng đồng dân cư.
  - Vận động 01 người dân/hộ gia đình trở lên cài đặt ứng dụng Hải Phòng Smart.
  - Hàng năm, địa phương có mô hình sáng tạo và hiệu quả được công nhận.
- (Danh mục nhiệm vụ cụ thể tại Phụ lục kèm theo Kế hoạch này).*

### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **1. Phòng Văn hoá - Xã hội**

- Chủ trì, tham mưu Ủy ban nhân dân xã đăng ký đơn vị đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” về Ủy ban nhân dân thành phố đảm bảo thời gian quy định.
- Tham mưu triển khai thực hiện quy định về quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động, kỹ năng giao tiếp, văn hóa công sở trong cơ quan hành chính và đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Ủy ban nhân dân xã.
- Tham mưu phát động phong trào thi đua, đề xuất khen thưởng đối với các tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc trong việc xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện” xã.
- Là đầu mối, tham mưu giúp Ủy ban nhân dân xã theo dõi, kiểm tra, đôn đốc; khảo sát đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức; tổng hợp báo cáo định kỳ, 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 hoàn thiện hồ sơ tự đánh giá, chấm điểm, trình Ủy ban nhân dân thành phố thẩm định, công nhận đạt chuẩn theo quy định.

#### **2. Trung tâm Phục vụ hành chính công**

- Là đầu mối tiếp nhận, hướng dẫn và giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân; đảm bảo đúng quy trình, đúng hạn và trước hạn.
- Tăng cường bố trí cán bộ có kỹ năng giao tiếp tốt, thái độ chuẩn mực, tạo môi trường làm việc văn minh, gần dân, hiểu dân.
- Triển khai mô hình “một cửa thân thiện”, bố trí khu vực tiếp nhận hồ sơ

khoa học, có bảng hướng dẫn rõ ràng, ghé ngồi, nước uống, thiết bị hỗ trợ đầy đủ.

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

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

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan đảm bảo cơ sở vật chất, trang thiết bị, môi trường văn minh thân thiện hướng tới nâng cao sự hài lòng của người dân khi đến liên hệ giải quyết thủ tục hành chính.

- Tham mưu triển khai thực hiện gửi thư chúc mừng, cảm ơn, chia buồn, xin lỗi... đến người dân, doanh nghiệp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (*có mẫu tham khảo gửi kèm theo*).

### **3. Các cơ quan, đơn vị**

Bảo đảm môi trường làm việc sáng - xanh - sạch - đẹp; chỉ đạo, quán triệt cán bộ, công chức, viên chức người lao động tại cơ quan, đơn vị nghiêm túc thực hiện các chuẩn mực về đạo đức, lối sống, quy tắc giao tiếp, ứng xử với đồng nghiệp và với người dân, tổ chức liên hệ công tác; tích cực bồi dưỡng, học tập nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ trong tình hình mới.

### **4. Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công**

Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền qua hệ thống phát thanh, trang thông tin điện tử của xã về mục tiêu, nội dung và ý nghĩa của mô hình “Chính quyền thân thiện”, thông tin biểu dương, khen thưởng những đơn vị, cá nhân có cách làm hay, sáng tạo, gương điển hình trong thực hiện mô hình để tạo sức lan tỏa sâu rộng.

### **5. Đề nghị MTTQ xã và các tổ chức đoàn thể**

- Phát huy vai trò tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên và các tầng lớp Nhân dân tích cực tham gia xây dựng chính quyền thân thiện, góp ý cho cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi nhiệm vụ.

- Thường xuyên nắm bắt tâm tư, nguyện vọng của Nhân dân, kịp thời phản ánh, đề xuất giải pháp với chính quyền để nâng cao chất lượng phục vụ.

- Tham gia giám sát việc thực hiện quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động và các nội dung liên quan đến cải cách hành chính.

### **6. Các thôn**

Phối hợp đẩy mạnh công tác tuyên truyền, vận động người dân tham gia hưởng ứng; ghi nhận, tổng hợp và kịp thời phản ánh ý kiến góp ý của người dân liên quan đến thái độ phục vụ, giải quyết công việc của cán bộ, công chức báo cáo Ủy ban nhân dân xã để xử lý.

Trên đây là Kế hoạch xây dựng và thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn xã Tiên Lãng năm 2026. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, các cơ quan, đơn vị phản ánh trực tiếp về Phòng Văn hóa - Xã hội để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân xã xem xét, giải quyết./.

***Nơi nhận:***

- Sở Nội vụ;
- TT Đảng ủy, TT HĐND xã;
- CT, các PCT UBND xã;
- UBMTTQ xã và các đoàn thể;
- Các phòng chuyên môn;
- Trung tâm PVHCC;
- Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công;
- Các Trưởng thôn;
- Lưu: VT, VHXH.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Phạm Văn Giang**

**Phụ lục: Tiêu chí thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện”**  
(Kèm theo Kế hoạch số 46/KH-UBND ngày 13/02/2026 của UBND xã Tiên Lãng)

STT	Nội dung tiêu chí	Thời gian thực hiện	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Sản phẩm
<b>I</b>	<b>TIÊU CHÍ 1: CHÍNH QUYỀN CÔNG KHAI, MINH BẠCH</b>				
<b>1</b>	<b>Chính quyền công khai các nội dung để tổ chức, công dân biết, thực hiện</b>				
	Công khai danh mục, nội dung, thời gian, quy trình giải quyết thủ tục hành chính	Thường xuyên	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan, đơn vị	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	Công khai mức thu phí, lệ phí của từng thủ tục hành chính	Thường xuyên	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan, đơn vị	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	Công khai số điện thoại của Bí thư, Phó Bí thư Đảng ủy, Chủ tịch, Phó Chủ tịch HĐND, Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND và cán bộ, công chức xã	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND	Các 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	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 hàng tuần	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND	Các cơ quan, đơn vị	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện

	Số điện thoại đường dây nóng của Ủy ban nhân dân xã	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND	Các cơ quan, đơn vị	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	Công khai cam kết không gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ	Thường xuyên	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các cơ quan, đơn vị	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	Công khai quy chế thực hiện dân chủ, quy chế thực hiện dân chủ trong xây dựng nông thôn mới kiểu mẫu.	Thường xuyên	Phòng Văn hóa - Xã hội; Phòng Kinh tế	Các cơ quan, đơn vị	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	Các nội dung phải công khai theo Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở trong công tác bồi thường, hỗ trợ, tái định cư khi nhà nước thu hồi đất	Thường xuyên	Phòng Kinh tế	Các cơ quan, đơn vị	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	Công khai tình hình 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 cơ quan, đơn vị	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
2	<b>Hình thức công khai đa dạng</b>				
	Niêm yết thường xuyên tại Trung tâm Phục vụ hành chính công	Thường xuyên	Trung tâm phục vụ Hành chính công	Các cơ quan, đơn vị	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	Đăng tải trên trang thông tin điện tử; Cổng thông tin điện tử	Thường xuyên	Trung tâm dịch vụ sự nghiệp công; Văn phòng HĐND và UBND	Các 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 cơ quan, đơn vị	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	Đăng tải trên các mạng xã hội (fanpage, zalo page...) được pháp luật cho phép	Thường xuyên	Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công	Các cơ quan, đơn vị	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	Định kỳ cung cấp thông tin báo chí theo quy định của Luật Tiếp cận thông tin.	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND	Các cơ quan, đơn vị	Hộp báo, gửi văn bản
<b>3</b>	<b>Chính quyền tạo điều kiện để tổ chức, công dân giám sát hoạt động:</b>				
	- Bố trí hòm thư góp ý tại trụ sở HĐND và UBND xã, nơi sinh hoạt cộng đồng tại các thôn	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND	Các cơ quan, đơn vị	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai
	- 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;	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND	Các cơ quan, đơn vị	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	Thường xuyên	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan, đơn vị	Các văn bản/hình ảnh hoạt động 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, Trường thôn, chi hội đoàn thể ở thôn.	Quý I	Văn phòng HĐND và UBND	Các cơ quan, đơn vị	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
<b>II</b>	<b>TIÊU CHÍ 2: CHÍNH QUYỀN THÂN THIỆN, HÀNH ĐỘNG, VÌ NHÂN DÂN PHỤC VỤ</b>				

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 cơ quan, đơn vị	Có quy định cụ thể TTHC và có kết quả cụ thể
2	Thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại nhà cho các đối tượng (thương binh, bệnh binh nặng, người khuyết tật, người ốm đau, người mắc bệnh hiểm nghèo, người già yếu cô đơn không nơi nương tựa) không có khả năng đi lại khi có nhu cầu, đề nghị	Thường xuyên	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các 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 xã để hỗ trợ, tiếp đón, hướng dẫn người dân đến làm thủ tục hành chính	Thường xuyên	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan, đơn vị	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
4	Tổ chức các hoạt động thăm hỏi, chúc mừng, động viên Nhân dân thông qua các hình thức:				
	- Tổ chức trao tại Trung tâm Phục vụ hành chính công: Giấy chứng nhận kết hôn, thư chúc mừng kết hôn; giấy khai sinh, thư chúc mừng có thêm thành viên mới	Thường xuyên	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan, đơn vị	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Tổ chức thăm hỏi, phúng viếng hoặc gửi thư chia buồn đến gia đình công dân có người thân qua đời	Thường xuyên	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan, đơn vị	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	Các 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 hóa - Xã hội		

	- 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 cơ quan, đơn vị	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
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, mạng viễn thông, mạng xã hội...	Nhân dịp năm mới, các ngày lễ lớn	Văn phòng HĐND và UBND	Các cơ quan, đơn vị	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 cơ quan, đơn vị	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
7	Chính quyền xã thường xuyên khảo sát đánh giá việc thực hiện chính quyền thân thiện để rút kinh nghiệm, hoàn thiện các tiêu chí và nâng hạng mức độ đạt chuẩn:				
	- Khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của 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.	Thường xuyên	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các 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 cơ quan hành chính nhà nước và 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	Quý IV	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các cơ quan, đơn vị	Bảng tổng hợp kết quả khảo sát, đánh giá
8	Đảm bảo 100% các thủ tục hành chính của người dân, tổ chức thuộc thẩm quyền của cấp xã được giải quyết xong trước và trong thời gian quy định	Thường xuyên	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan, đơn vị	Báo cáo của UBND xã

<b>III</b>	<b>TIÊU CHÍ 3: CHÍNH QUYỀN CÓ ĐỘI NGŨ CÁN BỘ, CÔNG CHỨC CHUYÊN NGHIỆP, TRÁCH NHIỆM, GƯƠNG MẪU, THÂN THIỆN</b>				
<b>1</b>	<b>Xây dựng hình ảnh người đứng đầu cấp ủy, chính quyền gương mẫu, trách nhiệm, thân thiện với Nhân dân</b>				
1.1	Gương mẫu đi đầu trong việc thực hiện nhiệm vụ và các chuẩn mực đạo đức, tác phong, lễ lối làm việc:	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND	Các cơ quan, đơn vị	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	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND	Các 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 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 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 lắng nghe tâm tư, nguyện vọng và đối thoại, giải quyết đơn thư:				

	- Ít nhất 1 lần/tuần, cấp ủy, chính quyền cử cán bộ, công chức lãnh đạo, quản lý (từ cấp phó trưởng phòng và tương đương trở lên) trực tiếp xuống địa bàn thôn để tham gia hoạt động cộng đồng với Nhân dân (Ví dụ: Ngày thứ 7 cùng dân ra quân dọn vệ sinh đường làng, ngõ xóm, trồng, chăm sóc cây xanh); dự họp cộng đồng dân cư ở thôn để lắng nghe sáng kiến, ý kiến góp ý, tâm tư, nguyện vọng, phản ánh, kiến nghị của Nhân dân	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND	Các cơ quan, đơn vị	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Ít nhất 1 tháng/lần, người đứng đầu cấp ủy, chính quyền tiếp công dân; đối thoại đột xuất khi có vấn đề, vụ việc phát sinh; giải quyết dứt điểm đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của công dân ngay từ cơ sở, không để khiếu nại, tố cáo kéo dài, vượt cấp	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND	Các cơ quan, đơn vị	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	Chỉ đạo, lãnh đạo triển khai và thực hiện tốt các nhiệm vụ:				
1.3	- 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 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 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 cơ quan, đơn vị	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện

	Chỉ đạo, lãnh đạo thực hiện các quy chế, quy định của pháp luật:				
1.4	- 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 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 với Nhân dân trên địa bàn	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND và phòng Kinh tế	Các 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 và phòng Kinh tế	Các cơ quan, đơn vị	Văn bản triển khai thực hiện
<b>2</b>	<b>Đội ngũ cán bộ, công chức chuyên nghiệp, trách nhiệm, gương mẫu, thân thiện</b>				
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.	Thường xuyên	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các cơ quan, đơn vị	Báo cáo của UBND xã
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.	Thường xuyên	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các cơ quan, đơn vị	Báo cáo của UBND
2.3	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 Phục vụ 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.	Thường xuyên	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các cơ quan, đơn vị	Báo cáo của UBND

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"	Thường xuyên	Phòng Văn hóa - Xã hội, Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan, đơn vị	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 phải mặc đồng phục công sở hoặc trang phục ngành theo quy định, đeo thẻ công chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ.	Thường xuyên	Phòng Văn hóa - Xã hội, Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan, đơn vị	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).	Thường xuyên	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các cơ quan, đơn vị	Báo cáo của UBND xã
<b>IV</b>	<b>TIÊU CHÍ 4: CHÍNH QUYỀN XANH, VĂN MINH, HIỆN ĐẠI</b>				
<b>1</b>	<b>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</b>	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND	Các cơ quan, đơn vị	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
<b>2</b>	<b>Sắp xếp các phòng làm việc gọn gàng, khoa học, thân thiện:</b>				

	- Phòng Hội trường, phòng họp	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND	Các 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 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 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	<b>Trung tâm Phục vụ hành chính công xã được trang bị các máy móc, thiết bị để Nhân dân đến giao dịch thuận tiện:</b>				Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- 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 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	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	Phòng Kinh tế	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	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Phòng Kinh tế	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	<b>Có bảng khẩu hiệu, pano tuyên truyền:</b>				
4	- Tại sảnh trung tâm trụ sở làm việc của chính quyền xã có khẩu hiệu, pano tuyên truyền về “Xây dựng chính quyền xã thân thiện, vì Nhân dân phục vụ”	Quý I	Văn phòng HĐND và UBND	Phòng Văn hóa - Xã hội	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, pano tuyên truyền về cán bộ, công chức khi giao tiếp với Nhân dân phải thực hiện “4 xin, 4 luôn, 5 không ”	Quý I	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Văn phòng HĐND và UBND	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Có 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	Quý I	Phòng Văn hóa - Xã hội	Trung tâm Dịch vụ Sự nghiệp công	Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
5	<b>Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động chỉ đạo, điều hành của chính quyền</b>				
	- Tỷ lệ ký số văn bản phát hành đạt từ 90% trở lên.	Cả năm	Văn phòng HĐND và UBND	Các cơ quan, đơn vị	Báo cáo của các cơ quan, đơn vị
	- Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến toàn trình và số hoá hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đạt từ 90% trở lên.	Thường xuyên	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan, đơn vị	Báo cáo UBND xã

	- 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 cơ quan, đơn vị	Báo cáo UBND xã, hình ảnh minh chứng
	- 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...	Thường xuyên	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan, đơn vị	Báo cáo UBND xã, hình ảnh minh chứng
<b>6</b>	<b>Tỷ lệ người dân cài đặt ứng dụng Hải Phòng Smart trên số hộ gia đình trên 100%</b>	Thường xuyên	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các cơ quan, đơn vị	Báo cáo của UBND xã
<b>7</b>	<b>Hàng năm, đơn vị có mô hình sáng tạo và hiệu quả được công nhận</b>	Thường xuyên	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các cơ quan, đơn vị	Quyết định công nhận sáng kiến