UỶ BAN NHÂN DÂN **XÃ VĨNH LẠI**	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số:45 /KH-UBND	*Vĩnh Lại, ngày 10 tháng 02 năm 2026*

KẾ HOẠCH
Thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" tại xã Vĩnh Lại

Căn cứ Kế hoạch số 49/KH-UBND ngày 28/02/2025 của Uỷ ban nhân dân thành phố Hải Phòng về việc xây dựng mô hình "Chính quyền thân thiện" tại xã, xã, thị trấn trên địa bàn thành phố Hải Phòng;

Thực hiện Quyết định số 5049/QĐ-UBND ngày 11/12/2025 của Uỷ 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;

UBND xã Vĩnh Lại xây dựng kế hoạch thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" trên địa bàn xã, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Xây dựng chính quyền xã Vĩnh Lại hoạt động theo hướng gần dân, trọng dân, phục vụ nhân dân;

- Nâng cao chất lượng phục vụ tổ chức, công dân; tăng mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của chính quyền;

- 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 Uỷ 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;

- 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 nền hành chính thân thiện, phục vụ, hiện đại và hiệu quả; xây dựng phong cách "trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân", hướng đến sự hài lòng của người dân.

2. Yêu cầu

- Thực hiện đúng nội dung, tiêu chí theo văn bản quản lý nhà nước đã ban hành;

- Phân công rõ trách nhiệm, lộ trình, giải pháp cụ thể;

- Đảm bảo tính thiết thực, hiệu quả, tránh hình thức.

- Việc xây dựng và triển khai mô hình "Chính quyền thân thiện" phải được thực hiện nghiêm túc, chất lượng, hiệu quả, tiết kiệm, tránh lãng phí, hình thức.

- 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 phòng chuyên môn và các cơ quan, tổ chức liên quan.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG

- Phạm vi: Toàn bộ hoạt động của UBND xã Vĩnh Lại

- Đối tượng: Cán bộ, công chức, viên chức và người lao động; các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã, các thôn; tổ chức, cá nhân đến giao dịch hành chính tại xã.

III. NỘI DUNG TRIỂN KHAI

1. Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, nhân viên "thân thiện" và có trách nhiệm với nhân dân

- Mỗi cán bộ, công chức, nhân viên; cán bộ 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, lề lối, tác phong công tác trong giao tiếp, ứng xử và giải quyết công việc với Nhân dân. Thực hiện tốt "nụ cười công sở", tiếp đón niềm nở, giải thích, hướng dẫn tận tình cho Nhân dân và tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Thực hiện nghiêm các quy định về đạo đức công vụ, văn hóa công sở; chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính; nâng cao tinh thần trách nhiệm, ý thức phục vụ Nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức.

- Triển khai và thực hiện hiệu quả phương châm trong quá trình tiếp xúc, giải quyết công việc cho tổ chức, công dân:

"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.

- Thực hiện nghiêm việc đeo thẻ công chức, trang phục gọn gàng, lịch sự; giao tiếp chuẩn mực, thái độ niềm nở, tôn trọng, không gây phiền hà, sách nhiễu.

- Tăng cường đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp hành chính, kỹ năng tiếp công dân, kỹ năng xử lý tình huống phát sinh trong giải quyết thủ tục hành chính; khuyến khích tự học tập, tự rèn luyện nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ.

- Gắn kết quả thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" với đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ, xếp loại cán bộ, công chức và bình xét thi đua, khen thưởng hằng năm.

2. Cải cách thủ tục hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ

- Rà soát, cập nhật, chuẩn hóa và niêm yết công khai đầy đủ các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã tại trụ sở và trên môi trường điện tử; bảo đảm người dân dễ tiếp cận, dễ hiểu, dễ thực hiện.

- Tổ chức tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính đúng quy trình, đúng thời hạn; hạn chế tối đa việc yêu cầu bổ sung hồ sơ nhiều lần, gây phiền hà cho tổ chức, công dân.

- Thực hiện cơ chế "một cửa", "một cửa liên thông" hiệu quả; bố trí cán bộ có năng lực, trách nhiệm trực tiếp tiếp nhận, hướng dẫn và hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính.

- Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong hoạt động của UBND xã; khuyến khích người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán không dùng tiền mặt theo quy định.

- Thường xuyên theo dõi, đánh giá tiến độ giải quyết hồ sơ; kịp thời chấn chỉnh, xử lý các trường hợp chậm trễ, gây bức xúc trong Nhân dân.

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, tổ chức, cá nhân như:

+ Tổ chức lễ trao Giấy chứng nhận kết hôn tại Ủy ban nhân dân xã;

+ Nhân dịp năm mới, các ngày lễ lớn của đất nước, người đứng đầu chính quyền chúc mừng toàn thể Nhân dân qua hệ thống thông tin truyền thanh của cơ sở, cổng thông tin điện tử và các trang mạng xã hội của UBND cấp xã.

+ Hàng năm 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. Gửi thư cảm ơn tổ chức, cá nhân 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,...

+ Gửi thư xin lỗi với nhân dân, tổ chức, cá nhân về giải quyết công việc còn chậm, không đúng hẹn, trong quá trình tiếp dân còn những nhiễu, phiền hà,...

+ Gửi thư chia buồn đến gia đình công dân có người thân qua đời

- Thực hiện việc lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của chính quyền xã làm căn cứ đánh giá, xếp loại thi đua.

4. Xây dựng hình ảnh người đứng đầu chính quyền gương mẫu, thân thiện và có trách nhiệm 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 công tác 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 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, nhân viên thuộc Ủy ban nhân dân xã.

- Chỉ đạo xây dựng và triển khai thực hiện nghiêm túc, có hiệu quả các quychế, quy định về thực hiện đạo đức công vụ đối với đội ngũ cán bộ công chức, nhân viên thuộc chính 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 bộ phận một cửa, trực tiếp giải quyết các chế độ chính sách cho Nhân dân.

- Xây dựng và thực hiện nghiêm Quy chế tiếp công dân theo Luật Tiếp Công dân; niêm yết 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 nghiêm Quy chế đối thoại với Nhân dân theo Điều 125, Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2025. Chủ tịch UBND xã tổ chức đối thoại trực tiếp với nhân dân định kỳ ít nhất 01 lần/năm đối thoại trực tiếp của người đứng đầu cấp ủy đảng, chính quyền các cấp với Nhân dân để lắng nghe ý kiến, kiến nghị, phản ánh

- Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thường xuyên lắng nghe, tiếp thu ý kiến góp ý của Nhân dân tham gia xây dựng chính quyền, giải quyết kịp thời những kiến nghị, nguyện vọng chính đáng của Nhân dân theo quy định của pháp luật; đồng thời kiên trì tuyên truyền, giải thích, thuyết phục Nhân dân đối với những vấn đề Nhân dân chưa rõ, chưa đồng thuận.

5. Xây dựng chính quyền xanh, văn minh, hiện đại

- 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 công dân khi đến liên hệ, giao dịch (bồn hoa, cây xanh, bàn ghế, điện sáng,...).

- Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã: bên trong có ghế ngồi, quạt, điều hoà, vòi nước uống công cộng; nơi chờ ngoài Trung tâm Phục vụ hành chính công 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 tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã: 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...; 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.

- Sắp xếp, bố trí vị trí làm việc, các phòng làm việc của cán bộ, công chức, bố trí bộ phận tiếp nhận và trả kết quả gọn gàng, khoa học đảm bảo tổ chức và công dân đến giao dịch thuận tiện, đáp ứng 4 tiêu chí "nhanh hơn, tiết kiệm hơn, hợp lý hơn, thân thiện hơn"; đảm bảo không có sự ngăn cách giữa cán bộ, công chức và Nhân dân khi làm việc ở Trung tâm Phục vụ hành chính công.

6. Đảm bảo công khai dân chủ, hướng tới chính quyền điện tử

- 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 cá nhân và tổ chức tại trụ sở xã, và trên mạng xã hội (fanpage, zalo page, ...), công thông tin điện tử của xã, ...

- Công khai số điện thoại của Bí thư, Phó Bí thư Đảng ủy, Chủ tịch, Phó chủ tịch ủy ban nhân dân xã, và cán bộ, công chức cấp xã.

- Niêm yết danh mục thủ tục hành chính và nội dung từng thủ tục hành chính theo quy định, công khai trên mục thông tin cải cách hành chính của xã trên trang thông tin điện tử và trang mạng xã hội (fanpage, zalo page, ...).

- Lắp camera theo dõi, giám sát cán bộ, công chức trong làm việc trực tiếp với người dân (cán bộ làm việc ở Trung tâm Phục vụ hành chính công, tiếp dân).

- Xây dựng hòm thư điện tử, địa chỉ zalo, facebook, ... để tiếp nhận ý kiến góp ý của tổ chức, cá nhân; đồng thời lắp đặt thiết bị điện tử tại bộ phận một cửa để người dân đánh giá trực tiếp hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết các thủ tục hành chính.

7. Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, khen thưởng

- Đẩy mạnh công tác tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa và nội dung của mô hình "Chính quyền thân thiện" trên hệ thống truyền thanh xã, bảng tin và các hình thức phù hợp khác.

- Tổ chức quán triệt sâu sắc mục tiêu, ý nghĩa của mô hình "Chính quyền thân thiện" gắn với xây dựng chính quyền phục vụ Nhân dân; đưa nội dung này vào sinh hoạt chi bộ, họp thôn, họp cơ quan, sinh hoạt các đoàn thể.

- Kịp thời biểu dương, khen thưởng các tập thể, cá nhân có cách làm hay, sáng tạo, hiệu quả; nhân rộng các mô hình, điển hình tiên tiến trong thực hiện kế hoạch.

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

VII. CHẾ ĐỘ BÁO CÁO, KIỂM TRA

- Các phòng, cơ quan đơn vị định kỳ 3 tháng, 6 tháng, 9 tháng, một năm hoặc đột xuất về kết quả xây dựng mô hình "Chính quyền thân thiện" về UBND xã qua phòng Văn hóa – Xã hội;

- Tổ chức kiểm tra, đánh giá, rút kinh nghiệm. Làm căn cứ đánh giá thi đua, khen thưởng cuối năm.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Văn hoá - Xã hội

- Tham mưu việc triển khai thực hiện Kế hoạch xây dựng mô hình "Chính quyền thân thiện" trên địa bàn xã; ban hành kế hoạch cụ thể hằng năm và các văn bản hướng dẫn thực hiện.

- Phân công nhiệm vụ rõ ràng cho từng cán bộ, công chức theo chức năng, nhiệm vụ; xác định rõ trách nhiệm người đứng đầu trong tổ chức thực hiện.

- Phát động phong trào thi đua trong cán bộ, công chức và nhân dân về ứng xử văn minh, nói lời hay, làm việc tốt.

- Thường xuyên kiểm tra, giám sát việc thực hiện nhiệm vụ của đội ngũ cán bộ công chức, nhất là công chức làm việc tại bộ phận một cửa, trực tiếp giải quyết các chế độ chính sách cho Nhân dân.

- Đề xuất khen thưởng đối với tập thể cá nhân có thành tích xuất sắc trongviệc xây dựng mô hình "Chính quyền thân thiện" xã.

- Theo dõi đôn đốc, kiểm tra kết quả khảo sát đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức ở xã, xây dựng mô hình "Chính quyền thân thiện".

- Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc, đánh giá tiến độ và kết quả thực hiện; kịp thời chấn chỉnh những tồn tại, hạn chế trong quá trình triển khai. Làm đầu

mối giúp UBND xã theo dõi, kiểm tra, đôn đốc và tổng hợp báo cáo định kỳ 3 tháng, 6 tháng, 9 tháng, một năm hoặc đột xuất về kết quả xây dựng mô hình "Chính quyền thân thiện".

- Tổng hợp kết quả thực hiện, định kỳ báo cáo UBND cấp trên theo quy định; làm căn cứ đánh giá thi đua, khen thưởng hằng năm

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 thân thiện trong giao tiếp.

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

- Thiết kế, in ấn và lắp đặt số khẩu hiệu, mẫu thư và mẫu khảo sát.

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

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

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

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan 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. Xây dựng các mẫu thư chúc mừng, cảm ơn, khen ngợi, chia buồn để triển khai, thực hiện.

- Đảm bảo công tác thông tin, báo cáo, lưu trữ hồ sơ, cập nhật kết quả thực hiện trên hệ thống quản lý nội bộ.

3. Văn phòng HĐND-UBND

- Chủ trì, phối hợp với các phòng, ban, Trung tâm phục vụ hành chính công, Trung tâm Sự nghiệp công và các cơ quan đơn vị có liên quan tham mưu chỉ đạo tiếp tục đẩy mạnh thực hiện cải cách thủ tục hành chính, đổi mới cơ chế hoạt động của bộ phận một cửa, đảm bảo đi vào thực chất, hiệu quả hướng đến mục tiêu phục vụ, tạo điều kiện tốt nhất cho người dân, doanh nghiệp.

- Tổ chức chỉnh trang cảnh quan đảm bảo cảnh quan sáng - xanh - sạch - đẹp tại khu vực cơ quan hành chính.

4. Phòng Kinh tế

- Tham mưu UBND xã chỉ đạo, hướng dẫn bố trí kinh phí đầu tư cơ sở vật chất để thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" và hướng dẫn thủ tục thanh, quyết toán theo quy định.

- Hướng dẫn, hỗ trợ các hộ kinh doanh, cơ sở dịch vụ trên địa bàn thực hiện văn minh thương mại, niêm yết giá, ứng xử thân thiện với khách hàng.

5. Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công xã

Đẩy mạnh công tác thông tin tuyên truyền những đơn vị, cá nhân có nhiều cách làm hay, sáng tạo, các gương điển hình trong thực hiện mô hình để tạo sức lan tỏa sâu rộng; đồng thời cũng phản ánh những đơn vị thực hiện chưa nghiêm túc.

6. Cán bộ, công chức, viên chức và người lao động xã

- Nghiêm túc thực hiện đầy đủ các nội dung của Kế hoạch, nêu cao tinh thần trách nhiệm, ý thức phục vụ Nhân dân trong thực thi công vụ.

- Chủ động đổi mới phương pháp làm việc, nâng cao chất lượng tham mưu và hiệu quả giải quyết công việc; thực hiện đúng quy trình, thời gian giải quyết thủ tục hành chính.

- Thực hiện nghiêm chuẩn mực đạo đức công vụ, quy tắc ứng xử, văn hóa công sở; giữ gìn hình ảnh người cán bộ, công chức gần dân, thân thiện, trách nhiệm.

- Chịu sự kiểm tra, giám sát của lãnh đạo phòng, cơ quan, đơn vị; lãnh đạo UBND xã và sự đánh giá của tổ chức, công dân; lấy kết quả thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" làm một trong những tiêu chí đánh giá, xếp loại cuối năm.

7. Đề nghị MTTQ và các tổ chức đoàn thể:

- Phát huy vai trò tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên và nhân dân tích cực tham gia xây dựng chính quyền thân thiện, góp ý cho cán bộ, công chức trong thực thi nhiệm vụ. Xây dựng mối quan hệ chính quyền - Nhân dân ngày càng gắn bó, tin cậy.

- Phối hợp tổ chức các hoạt động an sinh xã hội, ngày hội "Dân vận khéo", "Chính quyền lắng nghe nhân dân nói".

- 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 và các nội dung liên quan đến cải cách hành chính.

- Phối hợp với UBND xã trong công tác tuyên truyền, vận động Nhân dân tham gia thực hiện và giám sát mô hình "Chính quyền thân thiện".

- Phản ánh kịp thời tâm tư, nguyện vọng, kiến nghị của Nhân dân đối với hoạt động của chính quyền; đề xuất các giải pháp nâng cao hiệu quả thực hiện Kế hoạch.

8. Các thôn trên địa bàn xã

- Phối hợp với chính quyền xã trong việc triển khai, tuyên truyền, vận động Nhân dân hưởng ứng thực hiện các nội dung của Kế hoạch.

- Ghi nhận, tổng hợp và phản ánh kịp thời ý kiến của người dân liên quan đến thái độ phục vụ, giải quyết công việc của cán bộ, công chức, báo cáo UBND xã để xử lý kịp thời.

Trên đây là Kế hoạch thực hiện "mô hình chính quyền thân thiện" xã Vĩnh Lại, UBND xã yêu cầu các phòng chuyên môn, các cơ quan, đơn vị căn cứ nội dung Kế hoạch triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc phản ánh trực tiếp về phòng Văn hóa - Xã hội để tổng hợp, báo cáo UBND xã xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:
- UBND thành phố;
- Sở Nội vụ thành phố;
- Thường trực Đảng ủy;
- Thường trực HĐND xã;
- Lãnh đạo UBND xã;
- TT. UBMTTQ Việt Nam xã;
- Các phòng, cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã;
- Lưu: VT, VHXH.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

U.B.N.D XÃ VĨNH LẠI TP HẢI PHÒNG

Nguyễn Văn Hướng

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

(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày /02/2026 của Ủy ban nhân dân xã)

STT	Nội dung tiêu chí	Thời gian thực hiện	Điểm chuẩn	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Sản phẩm
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**			
	- Công khai cam kết không gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ	Cả năm	1	Trung tâm phục vụ Hành chính công	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Công khai danh mục thủ tục hành chính, nội dung, thời gian, quy trình giải quyết	Cả năm	1	Trung tâm phục vụ Hành chính công	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Công khai mức thu phí, lệ phí của từng thủ tục hành chính	Cả năm	1	Trung tâm phục vụ Hành chính công	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính của chính quyền cho tổ chức và công dân	Cả năm	1	Trung tâm phục vụ Hành chính công	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Công khai số điện thoại đường dây nóng, số điện thoại của lãnh đạo UBND cấp xã; số điện thoại của cán bộ, công chức trực tiếp giải quyết các công việc liên quan đến người dân	Cả năm	1	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện

STT	Nội dung tiêu chí	Thời gian thực hiện	Điểm chuẩn	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Sản phẩm
	- Công khai nội quy tiếp công dân, lịch tiếp công dân của Chủ tịch UBND cấp xã	Cả năm	1	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 cấp xã	Cả năm	1	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Công khai quy chế thực hiện dân chủ, quy chế thực hiện dân chủ trong xây dựng nông thôn mới kiểu mẫu (đối với xã xây dựng nông thôn mới kiểu mẫu)	Cả năm	1	Phòng Kinh tế, Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Các nội dung phải công khai theo quy định của Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở trong công tác bồi thường, hỗ trợ, tái định cư khi nhà nước thu hồi đất trên địa bàn thành phố	Cả năm	1	Phòng Kinh tế	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
2	**Hình thức công khai đa dạng**		**8**			
	- Niêm yết thường xuyên tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã;	Cả năm	1	Trung tâm phục vụ Hành chính công	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Đăng tải trên trang thông tin điện tử;	Thường xuyên	2	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Thông tin trên hệ thống phát thanh;	Thường xuyên	1	Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Đăng tải trên các mạng xã hội (fanpage, zalo page...) được pháp luật cho phép	Thường xuyên	2	Trung tâm dịch vụ sự nghiệp công	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện

STT	Nội dung tiêu chí	Thời gian thực hiện	Điểm chuẩn	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Sản phẩm
	- Định kỳ cung cấp thông tin báo chí theo quy định của Luật Tiếp cận thông tin.	Thường xuyên	2	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Gửi văn bản
3	**Chính quyền tạo điều kiện để tổ chức, công dân giám sát hoạt động**		**6**			
	- Bố trí hòm thư góp ý tại trụ sở chính quyền, nơi sinh hoạt cộng đồng tại các thôn	Quý I	1	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Luôn bố trí công chức trực zalo page, facebook page, số điện thoại đường dây nóng để tiếp nhận ý kiến phản ánh, góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp;	Quý I	1	Văn phòng HĐND và UBND, Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Thông báo phân công
	- Vận hành App trên điện thoại thông minh để tiếp nhận ý kiến phản ánh, góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp	Thường xuyên	2	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, 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, Trưởng thôn, chi hội đoàn thể ở thôn.	Quý I	2	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
II	**TIÊU CHÍ 2: CHÍNH QUYỀN THÂN THIỆN, HÀNH ĐỘNG, VÌ NHÂN DÂN PHỤC VỤ**		**24**			
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	3	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Có quy định cụ thể TTHC và có kết quả cụ thể

STT	Nội dung tiêu chí	Thời gian thực hiện	Điểm chuẩn	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Sản phẩm
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	3	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
3	**Bố trí, huy động sự tham gia của cán bộ, đoàn viên, hội viên các tổ chức chính trị - xã hội ở xã để hỗ trợ, tiếp đón, hướng dẫn người dân đến làm thủ tục hành chính**	Thường xuyên	3	Trung tâm Phục vụ hành chính công; Đoàn Thanh niên xã	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
4	**Tổ chức các hoạt động thăm hỏi, chúc mừng, động viên Nhân dân thông qua các hình thức**		5			
	- Tổ chức trao: giấy chứng nhận kết hôn, thư chúc mừng kết hôn; giấy khai sinh, thư chúc mừng có thêm thành viên mới	Thường xuyên	1	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Tổ chức thăm hỏi, phúng viếng hoặc gửi thư chia buồn đến gia đình công dân có người thân qua đời	Thường xuyên	1	Văn phòng HĐND và UBND; Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, 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	1	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Gửi thư biểu dương đối với công dân có sáng kiến ở cộng đồng dân cư đã được Ủy ban nhân dân cấp xã công nhận.	Thường xuyên	1	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Gửi thư xin lỗi người dân, tổ chức và doanh nghiệp về việc giải quyết thủ tục hành chính quá hạn	Thường xuyên	1	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện

STT	Nội dung tiêu chí	Thời gian thực hiện	Điểm chuẩn	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Sản phẩm
5	**Người đứng đầu chính quyền trực tiếp chúc mừng toàn thể Nhân dân dịp năm mới, các ngày lễ lớn...**	Nhân các ngày lễ lớn, và tết nguyên đán	1	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, 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	1	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
7	**Chính quyền cấp xã thường xuyên khảo sát đánh giá việc thực hiện chính quyền thân thiện để rút kinh nghiệm, hoàn thiện các tiêu chí và nâng hạng mức độ đạt chuẩn**		4			
	- 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 online qua ứng dụng hoặc mã QR tại Trung tâm phục vụ hành chính công cấp xã	Thường xuyên	2	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Bảng tổng hợp kết quả khảo sát, đánh giá
	- Khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân 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 mã QR	*Quí IV*	2	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Bảng tổng hợp kết quả khảo sát, đánh giá
8	**Đảm bảo 100% các thủ tục hành chính của người dân, tổ chức thuộc thẩm quyền của cấp xã được giải quyết xong trước và trong thời gian quy định**	Thường xuyên	5	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, cơ quan, đơn vị	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**					

STT	Nội dung tiêu chí	Thời gian thực hiện	Điểm chuẩn	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Sản phẩm
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, lề lối làm việc	Thường xuyên	3	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Gương mẫu đi đầu thực hiện chuẩn mực về đạo đức, lối sống, tác phong công tác của người cán bộ, đảng viên	Thường xuyên	1	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Gương mẫu đi đầu thực hiện học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh	Thường xuyên	1	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Gương mẫu đi đầu trong giao tiếp, ứng xử và giải quyết công việc với Nhân dân theo hướng "trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân"	Thường xuyên	1	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
1.2	**Người đứng đầu cấp ủy, chính quyền thường xuyên xuống cơ sở thôn lắng nghe tâm tư, nguyện vọng và đối thoại, giải quyết đơn thư**		3			
	- Ít nhất 1 lần/tuần, cấp ủy, chính quyền cử lãnh đạo trực tiếp xuống địa bàn thôn để tham gia hoạt động cộng đồng với Nhân dân (Ví dụ: Ngày chủ nhật xanh 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	1	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Ít nhất 1 tháng/lần, người đứng đầu cấp ủy, chính quyền tiếp công dân; đối thoại đột xuất khi có vấn đề, vụ việc phát sinh; giải quyết dứt điểm đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của công dân ngay từ cơ sở, không để khiếu nại, tố cáo kéo dài, vượt cấp	Thường xuyên	2	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện

STT	Nội dung tiêu chí	Thời gian thực hiện	Điểm chuẩn	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Sản phẩm
1.3	**Chỉ đạo, lãnh đạo triển khai và thực hiện tốt các nhiệm vụ**		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	1	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Văn bản 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	1	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Văn bản 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	1	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Văn bản triển khai thực hiện
1.4	Chỉ đạo, lãnh đạo thực hiện các quy chế, quy định của pháp luật		6			
	- 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	2	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Văn bản triển khai thực hiện
	- Công tác tổ chức Hội nghị tiếp xúc, đối thoại của người đứng đầu cấp ủy đảng, chính quyền xã với nhân dân trên địa bàn	Thường xuyên	2	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Văn bản triển khai thực hiện
	- Giải quyết các ý kiến, kiến nghị của nhân dân sau Hội nghị tiếp xúc, đối thoại	Thường xuyên	2	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Văn bản triển khai thực hiện
2	**Đội ngũ cán bộ, công chức chuyên nghiệp, trách nhiệm, gương mẫu, thân thiện**		**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.	Thường xuyên	2	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Báo cáo của UBND
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	2	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng, 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 của người cán bộ, đảng viên, đạo đức công vụ, (văn hóa công sở) có tác phong, thái độ lịch	Thường xuyên	1	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Báo cáo của UBND

STT	Nội dung tiêu chí	Thời gian thực hiện	Điểm chuẩn	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Sản phẩm
	sự, nghiêm túc, khiêm tốn, khi giao tiếp ngôn ngữ phải chuẩn mực, rõ ràng; Thực hiện nghiêm "4 xin", "4 luôn" và "5 không"					
2.4	Các cán bộ, công chức khi đến trụ sở làm việc trang phục phải gọn gàng, lịch sự, đeo thẻ cán bộ, công chức theo quy định	Thường xuyên	2	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
2.5	Riêng công chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã phải mặc đồng phục công sở hoặc trang phục ngành theo quy định, đeo thẻ công chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ.	Thường xuyên	2	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, 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).	Trước 1/12	2	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Báo cáo UBND
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 xã bảo đảm sáng, xanh, sạch, đẹp, thân thiện tạo ấn tượng tốt đối với công dân khi đến liên hệ, giao dịch**		2			
2	**Sắp xếp các phòng làm việc gọn gàng, khoa học, thân thiện**	Thường xuyên	4			
	- Phòng Hội trường, phòng họp	Thường xuyên	1	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Phòng làm việc của cán bộ, công chức	Thường xuyên	1	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Phòng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	Thường xuyên	1	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện

STT	Nội dung tiêu chí	Thời gian thực hiện	Điểm chuẩn	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Sản phẩm
	- Phòng tiếp công dân	Thường xuyên	1	Văn phòng HĐND và UBND		Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
3	**Trung tâm Phục vụ hành chính công xã được trang bị các máy móc, thiết bị để Nhân dân đến giao dịch thuận tiện**		6			Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Có máy tính để người dân sử dụng	Quý I	1	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Văn phòng HĐND và UBND	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Có tủ sách, báo, bàn ghế ngồi chờ	Quý I	1	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Văn phòng HĐND và UBND	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Có nước uống, quạt điện hoặc điều hoà nơi có điều kiện	Quý I	1	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Văn phòng HĐND và UBND	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Có internet/wifi không đặt mật khẩu, miễn phí cho Nhân dân đến giao dịch sử dụng thuân lợi	Quý I	1	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Văn phòng HĐND và UBND	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Có máy photocopy, máy scan tài liệu	Quý I	1	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Văn phòng HĐND và UBND	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Có camera giám sát		1	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Văn phòng HĐND và UBND	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
4	**Có bảng khẩu hiệu, pano tuyên truyền**		3			
	- 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"	Tháng 1/2026	1	Văn phòng HĐND và UBND	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện

STT	Nội dung tiêu chí	Thời gian thực hiện	Điểm chuẩn	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Sản phẩm
	- 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 ".	Tháng 1/2026	1	Trung tâm Phục vụ hành chính công, Văn phòng HĐND và UBND	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
	- Có khẩu hiệu, pano tuyên truyền về các phong trào thi đua yêu nước, các cuộc vận động do Đảng, Nhà nước và địa phương, cơ sở phát động	Tháng 1/2026	1	Trung tâm DV Sự nghiệp công	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện
5	**Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động chỉ đạo, điều hành của chính quyền**		7			
	- Tỷ lệ ký số văn bản phát hành đạt từ 90% trở lên	Thường xuyên	2	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, 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	2	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Báo cáo của các cơ quan, đơn vị
	- Lập mã quét QR về các thủ tục hành chính và hướng dẫn việc thực hiện thủ tục hành chính	Thường xuyên	1	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Báo cáo của các cơ quan, đơn vị
6	**Tỷ lệ người dân cài đặt ứng dụng Hải Phòng Smart trên số hộ gia đình trên 100%**	Thường xuyên	2	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Báo cáo của các cơ quan, đơn vị
7	**Hằng năm, đơn vị có mô hình sáng tạo và hiệu quả được công nhận**	Thường xuyên	2	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng, cơ quan, đơn vị	Quyết định công nhận sáng kiến