

Số: /KH-UBND

Phú Riềng, ngày tháng 7 năm 2026

KẾ HOẠCH

Triển khai xây dựng và thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" trên địa bàn xã Phú Riềng năm 2026 và giai đoạn 2026 - 2030

Căn cứ Quyết định số 54/2025/QĐ-UBND ngày 04/11/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Nai ban hành Quy định tiêu chí và thang điểm công nhận xã, phường đạt chuẩn "Chính quyền thân thiện" trên địa bàn tỉnh Đồng Nai (nay thành phố Đồng Nai);

Căn cứ Kế hoạch số 60/KH-UBND ngày 04/6/2026 của Ủy ban nhân dân thành phố Đồng Nai về triển khai thực hiện đánh giá và công nhận xã, phường đạt chuẩn "Chính quyền thân thiện" giai đoạn 2026 - 2030 trên địa bàn thành phố.

Ủy ban nhân dân (UBND) xã Phú Riềng ban hành Kế hoạch triển khai xây dựng và thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" trên địa bàn xã Phú Riềng năm 2026 và giai đoạn 2026 - 2030, như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Nâng cao nhận thức, trách nhiệm của cấp ủy, chính quyền, cán bộ, công chức trong thực hiện nhiệm vụ, nhất là đạo đức công vụ, văn hóa công sở và tinh thần phục vụ Nhân dân; xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức thân thiện, trách nhiệm, tận tụy, chuyên nghiệp.

Tiếp tục đổi mới phương thức hoạt động của chính quyền theo hướng công khai, minh bạch, gần dân, trọng dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với Nhân dân; lấy sự hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp làm thước đo chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

Nâng cao hiệu quả thực hiện công tác cải cách hành chính, chuyển đổi số, thực hiện dân chủ ở cơ sở; xây dựng môi trường làm việc văn minh, hiện đại, thân thiện, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp khi liên hệ giải quyết công việc.

Phấn đấu xây dựng UBND xã Phú Riềng đạt chuẩn "Chính quyền thân thiện" theo quy định tại Quyết định số 54/2025/QĐ-UBND ngày 04/11/2025 của UBND thành phố Đồng Nai; từng bước nâng cao mức độ đánh giá, công nhận sao "Chính quyền thân thiện" năm 2026 và giai đoạn 2026 - 2030.

2. Yêu cầu

Việc triển khai thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" phải được thực hiện đồng bộ, nghiêm túc, thường xuyên và hiệu quả; gắn với nhiệm vụ cải

cách hành chính, chuyển đổi số, thực hiện dân chủ ở cơ sở, xây dựng văn hóa công vụ và nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân.

Phát huy vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong lãnh đạo, chỉ đạo, tổ chức thực hiện; xác định rõ trách nhiệm của từng cán bộ, công chức trong thực thi công vụ, phục vụ người dân và doanh nghiệp.

Bảo đảm công khai, minh bạch, dân chủ trong hoạt động của chính quyền; tạo điều kiện thuận lợi để người dân, tổ chức và doanh nghiệp tham gia giám sát, góp ý xây dựng chính quyền.

Việc thực hiện các nội dung, tiêu chí “Chính quyền thân thiện” phải bảo đảm thực chất, tránh hình thức; thường xuyên kiểm tra, đánh giá, kịp thời khắc phục những tồn tại, hạn chế và nhân rộng các mô hình, cách làm hay, hiệu quả.

II. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu năm 2026

- Tổ chức triển khai đồng bộ, hiệu quả các nhiệm vụ xây dựng và thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" trên địa bàn xã; nâng cao nhận thức, trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức thực thi công vụ, xây dựng chính quyền phục vụ, gần dân, trọng dân, vì Nhân dân phục vụ.

- 100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã được công khai đầy đủ, đúng quy định; 100% hồ sơ tiếp nhận, giải quyết được cập nhật, theo dõi trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

- Duy trì tỷ lệ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính đúng và trước hạn đạt từ 98% trở lên; tỷ lệ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đạt từ 95% trở lên.

- Duy trì và nâng cao hiệu quả các mô hình, cách làm thiết thực trong phục vụ Nhân dân, trọng tâm là mô hình "Buổi sáng với Nhân dân", tăng cường đối thoại, tiếp nhận, giải quyết kịp thời các phản ánh, kiến nghị chính đáng của người dân.

- Đẩy mạnh cải cách hành chính, chuyển đổi số trong hoạt động của UBND xã; nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến, thanh toán không dùng tiền mặt và ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý, điều hành.

- Phấn đấu UBND xã Phú Riềng được công nhận đạt chuẩn "Chính quyền thân thiện" năm 2026 theo quy định của UBND thành phố Đồng Nai.

2. Mục tiêu giai đoạn 2026 - 2030

- Xây dựng và duy trì UBND xã Phú Riềng đạt chuẩn "Chính quyền thân thiện", bảo đảm thực hiện đầy đủ, hiệu quả các tiêu chí theo quy định; từng bước nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của chính quyền cơ sở, hướng đến nền hành chính chuyên nghiệp, hiện đại, công khai, minh bạch và phục vụ Nhân dân.

- Tiếp tục đổi mới phương thức quản lý, điều hành của chính quyền theo hướng lấy người dân, tổ chức và doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ; nâng cao

chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, cải thiện mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, phấn đấu duy trì tỷ lệ hài lòng đạt từ 98% trở lên.

- Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức có phẩm chất đạo đức, tác phong chuyên nghiệp, trách nhiệm, tận tụy, thân thiện, gần dân, trọng dân, hiểu dân và có trách nhiệm với Nhân dân; thực hiện nghiêm văn hóa công sở, đạo đức công vụ và kỷ luật, kỷ cương hành chính.

- Đẩy mạnh cải cách hành chính gắn với chuyển đổi số; nâng cao hiệu quả ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý, điều hành, giải quyết thủ tục hành chính; tăng cường cung cấp dịch vụ công trực tuyến, thanh toán không dùng tiền mặt và các tiện ích số phục vụ người dân, góp phần xây dựng chính quyền số, công dân số và xã hội số.

- Duy trì, nhân rộng các mô hình, cách làm hiệu quả trong phục vụ Nhân dân, tăng cường đối thoại, tiếp nhận và giải quyết kịp thời các kiến nghị, phản ánh của người dân; xây dựng môi trường hành chính văn minh, thân thiện, chuyên nghiệp, tạo sự đồng thuận và củng cố niềm tin của Nhân dân đối với chính quyền địa phương.

- Hằng năm tổ chức tự kiểm tra, đánh giá, rà soát, khắc phục những tồn tại, hạn chế; duy trì và nâng cao chất lượng các tiêu chí sau khi được công nhận, phấn đấu giữ vững danh hiệu "Chính quyền thân thiện" trong suốt giai đoạn 2026 - 2030.

III. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Công tác tuyên truyền

a) Tăng cường công tác tuyên truyền, quán triệt và triển khai thực hiện có hiệu quả các chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về thực hiện dân chủ ở cơ sở, cải cách hành chính, chuyển đổi số và xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện”; trọng tâm là Quyết định số 54/2025/QĐ-UBND ngày 04/11/2025 của UBND thành phố Đồng Nai về quy định tiêu chí và thang điểm công nhận xã, phường đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện”.

b) Xây dựng panô, khẩu hiệu tuyên truyền trực quan về quyết tâm xây dựng “Chính quyền thân thiện”, khẩu hiệu “Tổ chức triển khai và hướng dẫn cán bộ, công chức ký cam kết thực hiện và làm theo khẩu hiệu “4 xin”, “4 luôn”, “5 không”: Cụ thể: “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*) tại cổng, trong khuôn viên trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã.

c) Tổ chức quán triệt, triển khai đến toàn thể đảng viên, cán bộ, công chức, người lao động của Đảng ủy, chính quyền và toàn thể cán bộ, đảng viên ở các thôn về thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở, “Chính quyền thân thiện” thông

qua loa truyền thanh, niêm yết, tổ chức các hội nghị và các nền tảng mạng xã hội, như: Zalo, Facebook,...

d) Phát huy vai trò của hệ thống Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội trong công tác tuyên truyền, vận động Nhân dân tham gia giám sát việc thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện”; kịp thời phản ánh tâm tư, nguyện vọng, kiến nghị của người dân đối với chính quyền cơ sở.

đ) Tuyên truyền gắn với chuyển đổi số, cải cách hành chính, xây dựng văn hóa công vụ và nâng cao đạo đức công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức nhằm tạo chuyển biến thực chất trong phong cách phục vụ Nhân dân.

2. Triển khai thực hiện các tiêu chí “Chính quyền thân thiện”

a) Hoạt động của chính quyền thân thiện

- Hoạt động công khai, minh bạch:

+ Thực hiện nhắn tin bằng điện thoại về kết quả giải quyết hồ sơ cho tổ chức và công dân khi đến giao dịch tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã. Bố trí hòm thư góp ý tại trụ sở UBND xã, bảo đảm dễ quan sát và thuận tiện trong việc góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp; đồng thời có hòm thư điện tử, địa chỉ Zalo, Fanpage để tiếp nhận ý kiến góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

+ Niêm yết thường xuyên tại Trung tâm Phục vụ hành chính công; đồng thời công khai trên chuyên mục cải cách hành chính của Trang thông tin điện tử xã và các nền tảng mạng xã hội của xã các nội dung: Danh mục thủ tục hành chính; nội dung, quy trình giải quyết từng thủ tục hành chính; số điện thoại của Bí thư Đảng ủy, Phó Bí thư Đảng ủy; Chủ tịch HĐND, Phó Chủ tịch HĐND; Chủ tịch UBND, các Phó Chủ tịch UBND xã và cán bộ, công chức chuyên môn; nội quy tiếp công dân, lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã.

+ Niêm yết thường xuyên tại phòng họp cơ quan, trụ sở UBND xã Quy chế thực hiện dân chủ trong hoạt động của UBND xã.

+ Duy trì, khai thác hiệu quả hệ thống truyền thanh cơ sở tại các thôn; bảo đảm công khai, tuyên truyền kịp thời các chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước và các thông tin của địa phương đến Nhân dân.

- “Mềm hóa” hoạt động của chính quyền:

+ Bố trí, huy động sự tham gia của cán bộ, đoàn viên, hội viên các đoàn thể, thành viên Tổ công nghệ số cộng đồng hỗ trợ, tiếp đón, hướng dẫn người dân thực hiện thủ tục hành chính và dịch vụ công trực tuyến tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

+ Tổ chức các hoạt động thăm hỏi, chúc mừng, động viên thông qua các hình thức như: thư chúc mừng; thư cảm ơn đối với cá nhân, tổ chức có đóng góp tích cực cho địa phương; thư xin lỗi đối với những thiếu sót trong quá trình giải quyết công việc; tổ chức thăm hỏi, phúng viếng, thư chia buồn đối với các trường hợp phù hợp.

+ Chủ tịch UBND xã trực tiếp gửi lời chúc mừng đến Nhân dân nhân dịp năm mới, các ngày lễ lớn của đất nước thông qua hệ thống truyền thanh, Trang thông tin điện tử xã và các nền tảng mạng xã hội của địa phương.

+ Ủy ban nhân dân cấp xã phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã tổ chức Hội nghị đối thoại với Nhân dân (ít nhất 01 lần/01 năm).

b) Môi trường công sở văn minh, thân thiện

- Xây dựng môi trường làm việc trong lành, thân thiện, xanh - sạch - đẹp. Có vị trí để xe cho người dân. Bố trí địa điểm ngồi chờ bên trong (ghế ngồi, quạt điều hòa, không gian xanh,...) và ngồi chờ bên ngoài (mái che, cây xanh).

- Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công có bàn, ghế, nước uống; tủ sách, báo, kính đọc sách dành cho người già. Phòng làm việc sắp xếp gọn gàng, khoa học; Trung tâm Phục vụ hành chính công không có sự ngăn cách giữa cán bộ với người dân khi giao dịch (vách kính được thiết kế phù hợp, thuận tiện cho việc trao đổi giữa cán bộ, công chức, người dân, doanh nghiệp), bảo đảm người dân có ghế ngồi thoải mái.

- Lắp đặt máy photocopy phục vụ người dân miễn phí, thiết bị điện tử để đánh giá sự hài lòng, hệ thống camera giám sát, mạng Wi-Fi miễn phí, quạt điện, điều hòa.

c) Cán bộ của chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ

- Đội ngũ cán bộ, công chức:

+ Gương mẫu thực hiện nghiêm các quy định về đạo đức, lối sống, quy tắc ứng xử; thực hiện tốt “nụ cười công sở”, tiếp đón niềm nở, hướng dẫn tận tình.

+ 100% cán bộ đeo thẻ công chức, mặc đồng phục theo quy định. Không vi phạm kỷ luật, không uống rượu bia trong giờ hành chính.

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

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

+ Sống gần gũi, hòa đồng, thân thiện với đồng chí, đồng nghiệp và Nhân dân. Tôn trọng, lắng nghe, tiếp thu ý kiến góp ý của Nhân dân tham gia xây dựng chính quyền, giải quyết kịp thời những kiến nghị, nguyện vọng chính đáng của Nhân dân theo quy định của pháp luật. Đồng thời, kiên trì tuyên truyền, giải thích, thuyết phục Nhân dân đối với những vấn đề Nhân dân chưa rõ, chưa đồng thuận. Xây dựng và thực hiện nghiêm Quy chế tiếp công dân theo Luật Tiếp công dân; tổ chức đối thoại trực tiếp với người dân, tổ chức...

3. Đánh giá và đề nghị công nhận xã đạt chuẩn “Chính quyền thân

thiện”

a) Quy trình thực hiện đánh giá xã, phường đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” thực hiện theo Quyết định số 54/2025/QĐ-UBND.

b) Trên cơ sở hồ sơ đề nghị của Ủy ban nhân dân, Hội đồng đánh giá do Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố thành lập tổ chức thẩm định, đánh giá theo quy định.

Đơn vị được công nhận đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” được Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố quyết định công nhận, công bố đơn vị đạt chuẩn và được gắn biển hiệu “Chính quyền thân thiện” (có mức độ sao đạt được) tại Trung tâm Phục vụ hành chính công. Các đơn vị được công nhận đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” ở mức từ 1 đến 3 sao tiếp tục đăng ký để được công nhận ở mức sao cao hơn.

(Phụ lục chi tiết kèm theo)

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Kinh phí thực hiện Kế hoạch được bố trí từ nguồn ngân sách nhà nước theo phân cấp ngân sách hiện hành; nguồn kinh phí thực hiện cải cách hành chính, chuyển đổi số, công tác thông tin tuyên truyền và các nguồn kinh phí hợp pháp khác theo quy định của pháp luật.

2. Căn cứ nhiệm vụ được giao, các cơ quan, đơn vị liên quan chủ động đề xuất nhu cầu kinh phí thực hiện các nội dung của Kế hoạch; thực hiện quản lý, sử dụng và thanh quyết toán kinh phí theo đúng quy định của pháp luật, bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Giao Phòng Văn hóa - Xã hội

- Chủ trì công tác tuyên truyền; tham mưu triển khai các nhiệm vụ gắn với thực hiện dân chủ ở cơ sở, cải cách hành chính, chuyển đổi số, ứng dụng công nghệ thông tin, xây dựng chính quyền số, công dân số và xã hội số trong thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện”.

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của người dân; theo dõi, tổng hợp kết quả thực hiện các tiêu chí; tham mưu UBND xã xây dựng báo cáo, hồ sơ tự đánh giá và đề nghị công nhận xã đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” theo quy định.

- Theo dõi, đôn đốc, tổng hợp kết quả thực hiện, tham mưu UBND xã báo cáo định kỳ, báo cáo sơ kết, tổng kết hoặc báo cáo đột xuất theo yêu cầu của cơ quan cấp trên; đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng thực hiện các tiêu chí “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn xã.

2. Giao Văn phòng HĐND và UBND xã

- Phối hợp tham mưu thực hiện các nội dung liên quan đến cải cách hành chính, công tác tiếp công dân, giải quyết phản ánh, kiến nghị và xây dựng văn

hóa công sở.

- Tham mưu công khai, minh bạch các hoạt động của chính quyền; thực hiện các nội dung liên quan đến công tác kiểm soát thủ tục hành chính, công khai thủ tục hành chính và nâng cao chất lượng phục vụ người dân.

- Phối hợp thực hiện công tác tự đánh giá, chấm điểm và hoàn thiện hồ sơ đề nghị công nhận xã đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện”.

3. Giao Trung tâm Phục vụ hành chính công xã

- Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; thực hiện tốt công tác hướng dẫn, hỗ trợ người dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính và sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Thực hiện công khai, minh bạch các thủ tục hành chính; duy trì việc khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức; phối hợp thực hiện các tiêu chí về cải cách hành chính và chính quyền thân thiện.

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị duy trì và phát huy hiệu quả của mô hình “café sáng với Nhân dân” được triển khai tại Trung tâm.

4. Giao các cơ quan, đơn vị thuộc xã

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao có trách nhiệm phối hợp triển khai thực hiện các nội dung của Kế hoạch; nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân; thực hiện tốt các tiêu chí “Chính quyền thân thiện” thuộc lĩnh vực phụ trách.

5. Đề nghị UBNDTTQ Việt Nam xã và các tổ chức chính trị - xã hội

- Phối hợp tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên và Nhân dân tham gia thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện”.

- Thực hiện giám sát, phản biện xã hội; phối hợp tổ chức các hội nghị đối thoại giữa chính quyền với Nhân dân; kịp thời phản ánh tâm tư, nguyện vọng và kiến nghị của Nhân dân đến chính quyền địa phương.

- Đoàn xã Phú Riềng thường xuyên tổ chức đội hình thanh niên tình nguyện hỗ trợ, hướng dẫn người dân nộp TTHC và thực hiện trên môi trường điện tử tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công.

Trên đây là Kế hoạch triển khai xây dựng và thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" trên địa bàn xã Phú Riềng năm 2026 và giai đoạn 2026-2030. Đề nghị các cơ quan, đơn vị có liên quan phối hợp triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ;
- TT Đảng ủy;
- TT HĐND xã;
- CT, các PCT UBND xã;
- UBNDTTQ và các hội đoàn thể xã;
- Các phòng, đơn vị thuộc UBND xã;
- LĐVP, CVVX;
- Lưu: VT.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Trần Văn Thảo

PHỤ LỤC
PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ THỰC HIỆN VÀ TỰ CHẤM ĐIỂM CÁC TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ,
CÔNG NHẬN XÃ ĐẠT CHUẨN “CHÍNH QUYỀN THÂN THIỆN”

STT	Nội dung tiêu chí	Điểm chuẩn	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Ghi chú
I	Công tác tuyên truyền về “Chính quyền thân thiện”	15			
1	Có Bảng khẩu hiệu “Dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra, dân giám sát, dân thụ hưởng”, cụ thể: - Có bảng hiệu: 2 điểm - Không có bảng hiệu: 0 điểm	2	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng chuyên môn	
2	Có Bảng khẩu hiệu, pano tuyên truyền về quyết tâm xây dựng "Chính quyền thân thiện", cụ thể: - Có bảng hiệu, pano theo quy định: 2 điểm - Không có bảng hiệu, pano: 0 điểm	2	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng chuyên môn	
3	Tổ chức triển khai, quán triệt cho toàn thể cán bộ, công chức các văn bản về thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở và xây dựng "Chính quyền thân thiện" thông qua hội nghị và các hình thức khác. <i>Có các văn bản kiểm chứng khi tổ chức hội nghị gồm:</i> <i>(Giấy mời, biên bản cuộc họp, giao ban)</i> - Có triển khai đầy đủ: 2 điểm - Có triển khai nhưng chưa đầy đủ: 1 điểm - Không triển khai: 0 điểm	2	Phòng Văn hóa – Xã hội	Các phòng, Trung tâm thuộc xã	

4	Có tổ chức triển khai, quán triệt cho toàn thể đảng viên và ở thôn, tổ nhân dân về thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở, "Chính quyền thân thiện" thông qua loa truyền thanh, niêm yết, tổ chức các hội nghị. Có các văn bản kiểm chứng khi tổ chức hội nghị gồm: (Giấy mời, biên bản cuộc họp, giao ban) - Có triển khai đầy đủ: 2 điểm - Có triển khai nhưng chưa đầy đủ: 1 điểm - Không triển khai: 0 điểm	2	Các phòng, Trung tâm thuộc xã		
5	Tại bộ phận một cửa có bàn, ghế, nước uống; tủ sách, báo, internet wifi miễn phí, quạt điện, điều hòa phục vụ đón tiếp người dân, tổ chức và doanh nghiệp đến làm việc, cụ thể: - Có bố trí đầy đủ theo quy định: 2 điểm - Có bố trí nhưng chưa đầy đủ: 1 điểm - Không bố trí: 0 điểm	2	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng chuyên môn	
6	Bố trí cán bộ, đoàn viên thường xuyên tiếp đón, hướng dẫn người dân đến làm thủ tục hành chính tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND cấp xã, cụ thể: - Có bố trí thường xuyên: 3 điểm - Có bố trí nhưng chưa thường xuyên: 1 điểm - Không bố trí: 0 điểm	3	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng chuyên môn, các hội Đoàn thể xã	
7	Trang bị máy in, máy phô-tô phục vụ người dân, tổ chức và doanh nghiệp đối với trường hợp cần thiết tại bộ phận một cửa, cụ thể: - Có trang bị đầy đủ: 2 điểm - Có trang bị nhưng chưa đầy đủ: 1 điểm - Không trang bị: 0 điểm	2	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng chuyên môn	
II	Thực hiện văn minh, văn hóa công sở và Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức	15			

8	Tổ chức các hoạt động thăm hỏi, chúc mừng, động viên (<i>Thư chúc mừng; thư cảm ơn người dân, tổ chức và doanh nghiệp có đóng góp; thư xin lỗi về những khuyết điểm, tồn tại của chính quyền, những hoạt động của chính quyền làm ảnh hưởng đến người dân, tổ chức và doanh nghiệp; tổ chức thăm hỏi, phúng viếng, gửi thư chia buồn; Chủ tịch UBND cấp xã trực tiếp chúc mừng toàn thể nhân dịp năm mới, các ngày lễ lớn...</i>) thông qua hệ thống truyền thanh, trang tin điện tử... , cụ thể: - Có tổ chức đầy đủ, kịp thời, đúng quy định: 3 điểm - Có tổ chức đầy đủ nhưng chưa kịp thời: 2 điểm - Có tổ chức nhưng chưa đầy đủ: 1 điểm - Không tổ chức: 0 điểm	3	Trung tâm Dịch vụ tổng hợp	Các phòng, Trung tâm thuộc xã	
9	Có bố trí hòm thư góp ý tại trụ sở UBND xã, đảm bảo dễ quan sát và thuận tiện trong việc góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp. Có hòm thư điện tử để tiếp nhận ý kiến góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp. - Có thực hiện đầy đủ: 3 điểm - Có thực hiện nhưng chưa đầy đủ: 1 điểm - Không thực hiện: 0 điểm	3	Văn phòng HĐND&UBND		
10	100% cán bộ, công chức khi làm việc có đeo thẻ. - Đạt 100%: 3 điểm - Từ 90 đến dưới 100%: 2 điểm - Từ 80 đến dưới 90%: 1 điểm - Dưới 80%: 0 điểm	3	Phòng Văn hóa – Xã hội	Các phòng, Trung tâm thuộc xã	

11	Xây dựng môi trường làm việc trong lành, thân thiện; xanh - sạch - đẹp. Có vị trí để xe cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp. Có nơi ngồi chờ bên ngoài phòng một cửa (<i>có ghế ngồi, mái che, cây xanh...</i>)., cụ thể: - Có bố trí đầy đủ: 3 điểm - Có bố trí nhưng chưa đầy đủ: 1 điểm - Không bố trí: 0 điểm	3	Văn phòng HĐND&UBND, Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng chuyên môn	
12	Hàng năm không có cán bộ, công chức, viên chức cấp xã bị xử lý kỷ luật, không có cán bộ, công chức vi phạm nội quy, quy chế làm việc (<i>uống rượu, bia trong giờ hành chính, không có mặt tại trụ sở làm việc trong giờ làm việc không có lý do</i>)., cụ thể: - Không có vi phạm: 2 điểm - Có vi phạm: 0 điểm	2	Các phòng, Trung tâm thuộc xã		
13	Tổ chức Hội nghị, trao đổi, đối thoại giữa Chủ tịch UBND cấp xã với Nhân dân, Thanh niên... - Có tổ chức: 1 điểm - Không tổ chức: 0 điểm	1	Phòng Văn hóa – Xã hội	Ban Xây dựng Đảng; Văn phòng HĐND&UBND	
III	Mức độ hài lòng của cán bộ, công chức, người dân, tổ chức và doanh nghiệp đối với chất lượng mô hình “Chính quyền thân thiện” xã, phường, thị trấn (Phiếu khảo sát)	20			
14	Đánh giá của cán bộ, công chức về chất lượng thực hiện quy chế dân chủ của UBND cấp xã theo Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở ngày 10/11/2022 (PKS01) Số điểm đạt được được tính như sau: Điểm=[Tổng số điểm tối đa : Tổng số điểm đạt được]x5	5	Phòng Văn hóa – Xã hội	Toàn thể cán bộ, công chức	Có Biên bản kiểm phiếu khảo sát (Dự kiến 40 phiếu)

15	Đánh giá của người dân địa phương về chất lượng thực hiện nhiệm vụ của Chủ tịch UBND xã (PKS02) Số điểm đạt được được tính như sau: Điểm = [Tổng số điểm tối đa : Tổng số điểm đạt được]x5	5	Phòng Văn hóa – Xã hội;	Các phòng, Trung tâm thuộc xã	Có Biên bản kiểm phiếu khảo sát (dự kiến 50 phiếu)
16	Đánh giá của người, tổ chức về chất lượng thực hiện quy chế dân chủ của UBND cấp xã theo Luật Thực hiện dân chủ cơ sở ngày 10/11/2022 (PKS03) Số điểm đạt được được tính như sau: Điểm =[Tổng số điểm tối đa : Tổng số điểm đạt được]x5	5	Phòng Văn hóa – Xã hội	Các phòng, Trung tâm thuộc xã	Có Biên bản kiểm phiếu khảo sát (dự kiến 50 phiếu)
17	Đánh giá của người dân, tổ chức về bộ phận một cửa (PKS04) Số điểm đạt được được tính như sau: Điểm = [Tổng số điểm tối đa : Tổng số điểm đạt được]x5	5	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, Trung tâm thuộc xã	Có Biên bản kiểm phiếu khảo sát (dự kiến 50 phiếu)
IV	Cải cách hành chính	50	Phòng Văn hóa – Xã hội	Các phòng, Trung tâm thuộc xã	Điểm chỉ số cải cách hành chính hàng năm
V	Đơn vị có sáng kiến, cải tiến, mô hình cách làm hay		Phòng Văn hóa – Xã hội	Các phòng, cơ quan, đơn vị trực thuộc xã	Được cộng 5 điểm
	TỔNG ĐIỂM	100			