| ỦY BAN NHÂN DÂN<br>TỈNH HƯNG YÊN | CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM<br>Độc lập - Tự do - Hạnh phúc |
|---|---|
| Số: 2490 /QĐ-UBND | *Hưng Yên, ngày 11 tháng 8 năm 2026* |

# QUYẾT ĐỊNH
## Ban hành Quy định về việc đánh giá, xếp loại cấp xã đạt chuẩn mô hình "Chính quyền phục vụ người dân và doanh nghiệp" trên địa bàn tỉnh Hưng Yên

## ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH HƯNG YÊN

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;*

*Căn cứ Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở ngày 10 tháng 11 năm 2022 đã được sửa đổi, bổ sung một số điều theo Luật số 97/2025/QH15 ngày 27 tháng 6 năm 2025;*

*Căn cứ Nghị định số 59/2023/NĐ-CP ngày 14 tháng 8 năm 2023 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở;*

*Căn cứ Kết luận số 07-KL/TU ngày 13 tháng 01 năm 2026 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về kết quả thực hiện mô hình "Dân vận khéo" chính quyền phục vụ người dân và doanh nghiệp, mô hình "Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ"; thống nhất mô hình thực hiện trên địa bàn tỉnh;*

*Căn cứ Thông báo số 645-TB/TU ngày 28 tháng 6 năm 2026 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về việc điều chỉnh tên gọi mô hình "Chính quyền đồng hành, phục vụ người dân và doanh nghiệp";*

*Căn cứ Kế hoạch số 53-KH/BTGDVTU-ĐUUBND ngày 29 tháng 7 năm 2026 của Ban Tuyên giáo và Dân vận Tỉnh ủy - Đảng ủy Ủy ban nhân dân tỉnh về triển khai thực hiện mô hình "Chính quyền phục vụ người dân và doanh nghiệp" trên địa bàn tỉnh Hưng Yên;*

*Theo đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 734/TTr-SNV ngày 03 tháng 8 năm 2026.*

## QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về việc đánh giá, xếp loại cấp xã đạt chuẩn mô hình "Chính quyền phục vụ người dân và doanh nghiệp" trên địa bàn tỉnh Hưng Yên.

**Điều 2. Hiệu lực thi hành**

1. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

2. Trường hợp các văn bản dẫn chiếu trong Quyết định này được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế bằng văn bản mới thì thực hiện theo quy định của các văn bản sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế đó.

**Điều 3. Trách nhiệm thi hành**

Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc các sở, Thủ trưởng các ban, ngành của tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường và các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

***Nơi nhận:***
- Như Điều 3;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Ban Tuyên giáo và Dân vận Tỉnh ủy;
- Ủy ban Mặt trận TQVN tỉnh;
- Lãnh đạo VP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, NC[Thủy].

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

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH HƯNG YÊN

**Phạm Văn Nghiêm**

| ỦY BAN NHÂN DÂN<br>TỈNH HƯNG YÊN | CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM<br>Độc lập - Tự do - Hạnh phúc |
|---|---|

# QUY ĐỊNH
**Về việc đánh giá, xếp loại cấp xã đạt chuẩn mô hình "Chính quyền phục vụ người dân và doanh nghiệp" trên địa bàn tỉnh Hưng Yên**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày /8/2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hưng Yên)*

## Chương I
## NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy định này quy định về nội dung, đối tượng, mục đích, nguyên tắc, tiêu chí, thang điểm, thời gian, phương pháp, trình tự đánh giá và các mức xếp loại cấp xã đạt chuẩn mô hình "Chính quyền phục vụ người dân và doanh nghiệp" trên địa bàn tỉnh Hưng Yên.

### Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Ủy ban nhân dân các xã, phường (sau đây gọi chung là Ủy ban nhân dân cấp xã) trên địa bàn tỉnh Hưng Yên.

2. Các cơ quan, đơn vị được giao thẩm định Bộ tiêu chí và các cơ quan, đơn vị khác có liên quan.

### Điều 3. Mục đích, yêu cầu

1. Mục đích

Việc đánh giá, xếp loại cấp xã đạt chuẩn mô hình "Chính quyền phục vụ người dân và doanh nghiệp" nhằm cụ thể hóa Kết luận số 07-KL/TU ngày 13/01/2026 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về kết quả thực hiện mô hình "Dân vận khéo" chính quyền phục vụ người dân và doanh nghiệp, mô hình "Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ"; thống nhất mô hình thực hiện trên địa bàn tỉnh, góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền cấp xã; đồng thời nhằm tiếp tục đổi mới, nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác dân vận chính quyền và triển khai mô hình dân vận khéo trong công tác dân vận chính quyền phù hợp với mô hình chính quyền địa phương 02 cấp.

Phát huy các nhân tố tích cực trong công tác dân vận chính quyền, chính quyền phục vụ người dân và doanh nghiệp; tạo động lực thi đua thực hiện tốt mô hình tại các xã, phường trên địa bàn tỉnh góp phần nâng cao chỉ số sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

2. Yêu cầu

Đánh giá thực chất, khách quan kết quả thực hiện mô hình "Chính quyền phục vụ người dân và doanh nghiệp" của cấp xã. Việc đánh giá bảo đảm đầy đủ nội dung theo quy định, không đưa vào đánh giá những tiêu chí mang tính đặc thù hoặc các tiêu chí tạo ra sự phân biệt lớn giữa các địa phương.

**Điều 4. Nguyên tắc đánh giá, xếp loại**

1. Việc đánh giá, xếp loại xã, phường đạt chuẩn mô hình chính quyền phục vụ người dân và doanh nghiệp được thực hiện định kỳ hằng năm.

2. Việc đánh giá, xếp loại bảo đảm công khai, dân chủ, minh bạch, khách quan dựa trên kết quả, chất lượng thực hiện nhiệm vụ của các đơn vị theo nội dung, yêu cầu của từng tiêu chí, tiêu chí thành phần.

3. Ưu tiên sử dụng dữ liệu số, dữ liệu được kết nối, chia sẻ từ các hệ thống thông tin của tỉnh để phục vụ công tác đánh giá, hạn chế yêu cầu cung cấp hồ sơ giấy đối với các nội dung đã có dữ liệu điện tử.

4. Không tính điểm đối với các tiêu chí, tiêu chí thành phần không có tài liệu kiểm chứng hoặc giải trình cụ thể kèm theo.

## Chương II
## NỘI DUNG, PHƯƠNG PHÁP, QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ, XẾP LOẠI

**Điều 5. Nội dung và thang điểm đánh giá**

1. Nội dung Bộ tiêu chí đánh giá, xếp loại cấp xã đạt chuẩn mô hình "Chính quyền phục vụ người dân và doanh nghiệp" gồm 02 phần:

a) Đánh giá kết quả thực hiện mô hình "Chính quyền phục vụ người dân và doanh nghiệp" gồm 05 nội dung:

- Chính quyền hoạt động công khai, minh bạch, dân chủ, hướng tới chính quyền điện tử, chính quyền số.

- Chính quyền thân thiện, trách nhiệm, gần gũi, phục vụ người dân và doanh nghiệp.

- Người đứng đầu chính quyền gương mẫu, thân thiện và có trách nhiệm với người dân, doanh nghiệp.

- Đội ngũ cán bộ, công chức tận tụy, trách nhiệm, thân thiện.

- Trụ sở làm việc văn minh, sáng, xanh, sạch đẹp, an toàn.

b) Điểm thưởng, điểm trừ

2. Thang điểm đánh giá: Thang điểm đánh giá tối đa được tính là 100 điểm. Mức điểm được xác định cụ thể với từng tiêu chí, tiêu chí thành phần của Bộ tiêu chí tại Phụ lục I ban hành kèm theo Quyết định này.

**Điều 6. Phương pháp đánh giá và xác định điểm**

1. Tự đánh giá: Ủy ban nhân dân cấp xã tự đánh giá và cho điểm kết quả thực hiện mô hình "Chính quyền phục vụ người dân và doanh nghiệp" theo các tiêu chí, tiêu chí thành phần quy định trong Bộ tiêu chí. Điểm tự đánh giá được thể hiện tại cột "Điểm tự đánh giá".

2. Thẩm định kết quả tự đánh giá: Điểm tự đánh giá của Ủy ban nhân dân cấp xã được Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan thẩm định và được thể hiện ở cột "Điểm thẩm định".

3. Phương pháp xác định điểm đánh giá

Tổng điểm đạt được của Ủy ban nhân dân cấp xã = Tổng điểm thẩm định của các tiêu chí, tiêu chí thành phần + Tổng điểm thưởng - Tổng điểm trừ.

**Điều 7. Quy trình đánh giá**

1. Ủy ban nhân dân cấp xã tự đánh giá, chấm điểm kết quả thực hiện mô hình "Chính quyền phục vụ người dân và doanh nghiệp" theo Bộ tiêu chí

a) Hằng năm, Ủy ban nhân dân cấp xã căn cứ vào kết quả thực hiện mô hình "Chính quyền phục vụ người dân và doanh nghiệp" của địa phương để tự đánh giá, chấm điểm theo từng tiêu chí, tiêu chí thành phần của Bộ tiêu chí.

Đối với những tiêu chí, tiêu chí thành phần không có tài liệu kiểm chứng hoặc tài liệu kiểm chứng chưa thể hiện hết nội dung tự đánh giá, chấm điểm thì đơn vị phải có giải trình cụ thể về cách đánh giá, tính điểm.

Báo cáo tự đánh giá, chấm điểm phải thể hiện đầy đủ số điểm thực tế của từng tiêu chí, tiêu chí thành phần, tổng số điểm đạt được; đồng thời cung cấp đầy đủ các tài liệu kiểm chứng chứng minh cho các kết quả đạt được theo yêu cầu.

b) Ủy ban nhân dân cấp xã xây dựng báo cáo tự đánh giá, chấm điểm và gửi kết quả về Sở Nội vụ.

2. Thẩm định kết quả tự đánh giá

a) Thành lập Tổ thẩm định: Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với các sở, ngành thành lập Tổ thẩm định, gồm: Ban Tuyên giáo và Dân vận Tỉnh ủy, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ, Công an tỉnh, Thanh tra tỉnh, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

b) Căn cứ để thẩm định gồm: Báo cáo tự đánh giá kết quả thực hiện mô hình "Chính quyền phục vụ người dân và doanh nghiệp" của đơn vị; hồ sơ, tài liệu kiểm chứng cho các tiêu chí, tiêu chí thành phần được quy định trong Bộ tiêu chí; thông tin, số liệu có liên quan do cơ quan thẩm định quản lý hoặc thu thập.

Trong trường hợp cần thiết, Tổ thẩm định có thể tiến hành kiểm tra thực tế việc tự chấm điểm tại các xã, phường để xác minh, phục vụ việc thẩm định.

3. Tổng hợp kết quả đánh giá: Sở Nội vụ chủ trì, tổng hợp kết quả thẩm định đánh giá, chấm điểm của Ủy ban nhân dân cấp xã, trình Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định.

4. Kết quả đánh giá, xếp loại cấp xã đạt chuẩn mô hình "Chính quyền phục vụ người dân và doanh nghiệp"

a) Cấp xã đạt chuẩn: Đạt từ 80 điểm đến 100 điểm, theo các mức độ sau:

- Nhóm đạt điểm Xuất sắc: Đạt từ 90 đến 100 điểm.

- Nhóm đạt điểm Tốt: Đạt từ 85 đến dưới 90 điểm.

- Nhóm đạt điểm Khá: Đạt từ 75 đến dưới 85 điểm.

- Nhóm đạt điểm Trung bình: Đạt từ 70 đến dưới 75 điểm.

b) Cấp xã không đạt chuẩn: Dưới 70 điểm.

5. Thẩm quyền đánh giá, xếp loại cấp xã đạt chuẩn mô hình "Chính quyền phục vụ người dân và doanh nghiệp".

Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định đánh giá, xếp loại cấp xã đạt chuẩn mô hình "Chính quyền phục vụ người dân và doanh nghiệp" trên địa bàn tỉnh.

**Điều 8. Thời gian chốt số liệu và thời gian thực hiện đánh giá**

1. Thời gian chốt số liệu được tính từ 01 tháng 11 của năm trước liền kề đến hết ngày 31 tháng 10 của năm đánh giá.

2. Thời gian thực hiện

a) Trước ngày 05/11 của năm đánh giá, Ủy ban nhân dân cấp xã hoàn thành công tác tự đánh giá, chấm điểm và gửi kết quả về Sở Nội vụ.

b) Trước ngày 20/11 của năm đánh giá, Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức thẩm định kết quả tự đánh giá, chấm điểm của Ủy ban nhân dân cấp xã và trình Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định đánh giá, xếp loại cấp xã đạt chuẩn mô hình "Chính quyền phục vụ người dân và doanh nghiệp".

## Chương III
## TỔ CHỨC THỰC HIỆN

**Điều 9. Kinh phí thực hiện**

Kinh phí triển khai đánh giá, xếp loại cấp xã đạt chuẩn mô hình "Chính quyền phục vụ người dân và doanh nghiệp" được bảo đảm bằng nguồn ngân sách Nhà nước của tỉnh và thực hiện theo phân cấp ngân sách hiện hành.

**Điều 10. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị, địa phương**

1. Tổ chức phổ biến, quán triệt Quy định này; dựa trên nguyên tắc, các tiêu chí và phương pháp đánh giá, xếp loại theo Quy định này, Ủy ban nhân dân cấp xã tự đánh giá, xếp loại cấp xã đạt chuẩn mô hình "Chính quyền phục vụ người dân và doanh nghiệp".

2. Chỉ đạo bộ phận tham mưu thường xuyên cập nhật, đăng tải tài liệu kiểm chứng tương ứng với từng tiêu chí, tiêu chí thành phần lên phần mềm chấm điểm ngay sau khi văn bản được ban hành và phần mềm được mở.

3. Căn cứ kết quả đánh giá, xếp loại đạt chuẩn mô hình "Chính quyền phục vụ người dân và doanh nghiệp", quyết định việc biểu dương, khen thưởng theo thẩm quyền; chấn chỉnh, xử lý kịp thời các đơn vị, cá nhân không hoàn thành nhiệm vụ hoặc vi phạm các quy định, chỉ đạo của cấp trên về công tác dân vận.

4. Trong trường hợp do thực hiện tổ chức, sắp xếp lại cơ quan, đơn vị mà phần chức năng, nhiệm vụ liên quan đến các Tiêu chí/Tiêu chí thành phần được phân công thẩm định tại khoản 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 Điều này chuyển sang cơ quan khác thì cơ quan tiếp nhận chức năng, nhiệm vụ đó thực hiện việc thẩm định.

5. Đề nghị Ban Tuyên giáo và Dân vận Tỉnh ủy chủ trì thẩm định tiêu chí thành phần 6 thuộc tiêu chí 3 tại Phụ lục I và thẩm định các nội dung khác khi có yêu cầu phối hợp.

6. Giao Sở Nội vụ là cơ quan chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan giúp Ủy ban nhân dân tỉnh triển khai thực hiện Quy định này, tập trung vào các nhiệm vụ sau:

a) Thành lập, phân công nhiệm vụ Tổ thẩm định để thẩm định kết quả tự đánh giá chấm điểm của các xã, phường.

b) Thẩm định các tiêu chí, tiêu chí thành phần tại Phụ lục I (trừ các tiêu chí, tiêu chí thành phần đã phân công cơ quan khác chủ trì thẩm định theo quy định tại các khoản 5, 7, 8, 9, 10, 11 Điều này).

c) Tổ chức thực hiện công tác kiểm tra thực tế việc tự chấm điểm tại các xã, phường (nếu thấy cần thiết) và tổng hợp kết quả thẩm định, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định.

d) Lập dự toán kinh phí phục vụ công tác đánh giá, xếp loại cấp xã đạt chuẩn mô hình "Chính quyền phục vụ người dân và doanh nghiệp" hàng năm gửi Sở Tài chính.

đ) Quản lý, vận hành, nâng cấp phần mềm chấm điểm mô hình cấp xã đạt chuẩn "Chính quyền phục vụ người dân và doanh nghiệp" bảo đảm thông suốt, dễ sử dụng.

e) Trình Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định kết quả đánh giá, xếp loại cấp xã đạt chuẩn mô hình "Chính quyền phục vụ người dân và doanh nghiệp".

g) Hằng năm, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh khen thưởng các tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc trong xây dựng mô hình cấp xã đạt chuẩn "Chính quyền phục vụ người dân và doanh nghiệp".

7. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì thẩm định tiêu chí thành phần 4, 5 thuộc tiêu chí 1, tiêu chí thành phần 3 và nội dung thứ nhất của tiêu chí thành phần 5 thuộc tiêu chí 2 tại Phụ lục I và thẩm định các nội dung khác khi có yêu cầu phối hợp.

8. Sở Khoa học và Công nghệ chủ trì thẩm định tiêu chí thành phần 6 thuộc tiêu chí 1 tại Phụ lục I và thẩm định các nội dung khác khi có yêu cầu phối hợp.

9. Thanh tra tỉnh chủ trì thẩm định tiêu chí thành phần 4 thuộc tiêu chí 3 tại Phụ lục I và thẩm định các nội dung khác khi có yêu cầu phối hợp.

10. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch chủ trì thẩm định tiêu chí thành phần 1 thuộc tiêu chí 2 tại Phụ lục I và thẩm định các nội dung khác khi có yêu cầu phối hợp.

11. Công an tỉnh chủ trì thẩm định tiêu chí thành phần 6 thuộc tiêu chí 5 tại Phụ lục I và thẩm định các nội dung khác khi có yêu cầu phối hợp.

12. Sở Tài chính thẩm định, trình Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí kinh phí tổ chức thẩm định kết quả đánh giá, xếp loại; hướng dẫn Sở Nội vụ thanh quyết toán kinh phí theo quy định hiện hành; thẩm định các nội dung khác khi có yêu cầu phối hợp.

13. Các cơ quan, đơn vị phối hợp thẩm định các nội dung liên quan khi có đề nghị của Sở Nội vụ./.

**Phụ lục I**

**BỘ TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ, XẾP LOẠI CẤP XÃ ĐẠT CHUẨN MÔ HÌNH "CHÍNH QUYỀN PHỤC VỤ NGƯỜI DÂN VÀ DOANH NGHIỆP" TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH HƯNG YÊN**

*(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày /8/2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hưng Yên)*

| STT | Nội dung/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần | Điểm tối đa | Điểm tự đánh giá | Điểm thẩm định | Tài liệu kiểm chứng |
|---|---|---|---|---|---|
| **I** | **Chính quyền hoạt động công khai, minh bạch, dân chủ, hướng tới chính quyền điện tử, chính quyền số** | **25,00** | | | |
| 1 | Tổ chức phổ biến, quán triệt, tuyên truyền kịp thời, đầy đủ đến các tầng lớp Nhân dân các chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước; các chương trình, dự án, quy định của tỉnh, địa phương thông qua các hội nghị, các cuộc họp thôn, tổ dân phố và các hình thức khác. Khuyến khích đa dạng hoá các hình thức tuyên truyền, quán triệt phù hợp, hiệu quả; phát huy hiệu quả hoạt động của hệ thống truyền thanh ở cơ sở | 4,00 | | | |
| 1.1 | Ban hành kế hoạch hoặc văn bản triển khai công tác phổ biến, quán triệt, tuyên truyền | 1,00 | | | Kế hoạch, công văn, thông báo; văn bản phân công nhiệm vụ |
| | *Ban hành đúng thời hạn; xác định đầy đủ nội dung, đối tượng, hình thức, trách nhiệm thực hiện và thời hạn hoàn thành: 1 điểm.* | | | | |
| | *Ban hành chậm hoặc thiếu từ 01 trong các nội dung nêu trên trở lên: 0,5 điểm.* | | | | |
| | *Không ban hành: 0 điểm* | | | | |
| 1.2 | Tỷ lệ nội dung phải phổ biến, quán triệt, tuyên truyền được triển khai đầy đủ, đúng thời hạn | 1,00 | | | Danh mục nội dung phải tuyên truyền; văn bản triển khai; giấy mời; chương trình; biên bản; tin, bài và tài liệu liên quan. |
| | *Đạt 100%: 1 điểm* | | | | |
| | *Từ 90% đến dưới 100%: 0,75 điểm.* | | | | |
| | *Từ 80% đến dưới 90%: 0,5 điểm.* | | | | |
| | *Dưới 80%: 0 điểm.* | | | | |
| 1.3 | Tỷ lệ thôn, tổ dân phố được triển khai các nội dung tuyên truyền liên quan trực tiếp đến người dân | 1,00 | | | Danh sách thôn, tổ dân phố; biên bản họp; lịch tuyên truyền; báo cáo của thôn, tổ dân phố; hình ảnh và tài liệu liên quan. |
| | *Đạt 100%: 1 điểm.* | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | *Từ 90% đến dưới 100%: 0,5 điểm.* | | | | |
| | *Dưới 90%: 0 điểm.* | | | | |
| 1.4 | Đa dạng hóa hình thức tuyên truyền và phát huy hiệu quả hoạt động của hệ thống truyền thanh cơ sở | 1,00 | | | Lịch phát thanh; sổ theo dõi; lịch phát thanh; đường dẫn tin, bài; tài liệu hội nghị; hình ảnh; đường dẫn bài đăng trên trang thông tin điện tử hoặc mạng xã hội. |
| | *Sử dụng ít nhất 03 hình thức tuyên truyền, trong đó có hệ thống truyền thanh cơ sở và ít nhất 01 hình thức trực tiếp hoặc điện tử; đồng thời 100% nội dung phù hợp được phát trên hệ thống truyền thanh: 1 điểm.* | | | | |
| | *Sử dụng 02 hình thức hoặc có từ 80% đến dưới 100% nội dung phù hợp được phát trên hệ thống truyền thanh: 0,75 điểm.* | | | | |
| | *Chỉ sử dụng 01 hình thức hoặc dưới 80% nội dung phù hợp được phát trên hệ thống truyền thanh: 0,5 điểm.* | | | | |
| | *Không thực hiện: 0 điểm* | | | | |
| 2 | Rà soát, ban hành các quyết định, quy chế, quy định... của địa phương; thực hiện dân chủ ở cơ sở, kiện toàn Ban chỉ đạo thực hiện dân chủ ở cơ sở, Ban thanh tra nhân dân, Ban giám sát đầu tư của cộng đồng. | 4,00 | | | |
| 2.1 | Ban hành quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân cấp xã | 1,00 | | | Quyết định |
| | *Ban hành kịp thời: 1 điểm* | | | | |
| | *Có ban hành nhưng chưa kịp thời: 0,5 điểm* | | | | |
| | *Không ban hành: 0 điểm* | | | | |
| 2.2 | Ban hành quy chế thực hiện dân chủ ở cơ sở | 1,00 | | | Quyết định |
| | *Ban hành kịp thời: 1 điểm* | | | | |
| | *Có ban hành nhưng chưa kịp thời: 0,5 điểm* | | | | |
| | *Không ban hành: 0 điểm* | | | | |
| 2.3 | Kiện toàn Ban chỉ đạo thực hiện dân chủ ở cơ sở | 1,00 | | | Quyết định |
| | *Ban hành kịp thời: 1 điểm* | | | | |
| | *Có ban hành nhưng chưa kịp thời: 0,5 điểm* | | | | |
| | *Không ban hành: 0 điểm* | | | | |
| 2.4 | Kiện toàn Ban Thanh tra nhân dân | 0,50 | | | Quyết định |
| | *Ban hành kịp thời: 0,5 điểm* | | | | |
| | *Có ban hành nhưng chưa kịp thời: 0,25 điểm* | | | | |
| | *Không ban hành: 0 điểm* | | | | |
| 2.5 | Kiện toàn Ban Giám sát đầu tư của cộng đồng | 0,50 | | | Quyết định |
| | *Ban hành kịp thời: 0,5 điểm* | | | | |
| | *Có ban hành nhưng chưa kịp thời: 0,25 điểm* | | | | |
| | *Không ban hành: 0 điểm* | | | | |
| 3 | Tổ chức triển khai thực hiện hiệu quả các quy định về thực hiện dân chủ ở cơ sở, Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở | 6,00 | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 3.1 | Thực hiện các nội dung theo quy định tại Điều 15 Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở thuộc phạm vi thực hiện trên địa bàn xã | 2,00 | | | Kế hoạch, Công văn, Thông báo |
| 3.1.1 | Tổ chức để Nhân dân bàn và quyết định | 1,00 | | | |
| | *Ban hành đúng thời hạn, xác định đầy đủ nội dung, hình thức, cách thức, thời hạn triển khai và trách nhiệm thực hiện: 1 điểm* | | | | |
| | *Ban hành đúng thời hạn nhưng thiếu từ 01 trong các nội dung nêu trên trở lên: 0,5 điểm.* | | | | |
| | *Ban hành không đúng thời hạn hoặc không ban hành: 0 điểm* | | | | |
| 3.1.2 | Công nhận quyết định của cộng đồng dân cư | 1,00 | | | Quyết định, công văn, thông báo |
| | *Ban hành quyết định hoặc văn bản trả lời đúng thời gian quy định: 1 điểm* | | | | |
| | *Có ban hành quyết định hoặc văn bản trả lời nhưng chưa đảm bảo thời gian quy định: 0,25 điểm* | | | | |
| | *Không triển khai thực hiện: 0 điểm* | | | | |
| 3.2 | Thực hiện các nội dung theo quy định tại Điều 25 Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở thuộc thẩm quyền quyết định của cấp xã | 2,00 | | | Kế hoạch, công văn, thông báo |
| 3.2.1 | Ban hành Kế hoạch lấy ý kiến Nhân dân | 1,00 | | | Kế hoạch |
| | *Ban hành kế hoạch đúng thời hạn: 0,5 điểm* | | | | |
| | *Kế hoạch xác định đầy đủ nội dung, hình thức, cách thức, thời hạn triển khai và trách nhiệm thực hiện: 0,5 điểm* | | | | |
| | *Kế hoạch không xác định đầy đủ nội dung, hình thức, cách thức, thời hạn triển khai và trách nhiệm thực hiện: 0,25 điểm* | | | | |
| | *Không ban hành kế hoạch: 0 điểm* | | | | |
| 3.2.2 | Công khai kết quả tổng hợp ý kiến và giải trình, tiếp thu ý kiến của Nhân dân | 1,00 | | | Lịch phát thanh; sổ theo dõi; lịch phát thanh; đường dẫn tin, bài; hình ảnh; đường dẫn bài đăng trên trang thông tin điện tử hoặc mạng xã hội. |
| | *Công khai đảm bảo thời gian quy định, trong đó có từ 02 hình thức điện tử trở lên: 1 điểm* | | | | |
| | *Công khai đảm bảo thời gian quy định, trong đó có 01 hình thức điện tử: 0,75 điểm* | | | | |
| | *Công khai đảm bảo thời gian quy định nhưng không có hình thức điện tử: 0,5 điểm* | | | | |
| | *Công khai nhưng chưa đảm bảo thời gian quy định: 0,25 điểm* | | | | |
| | *Không thực hiện công khai: 0 điểm* | | | | |
| 3.3 | Tổ chức công khai thông tin theo quy định tại Điều 11 Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở | 2,00 | | | |
| 3.3.1 | Ban hành kế hoạch thực hiện việc công khai thông tin | 1,00 | | | Kế hoạch, thông báo |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | *Kế hoạch có đầy đủ nội dung thông tin, hình thức, thời điểm, thời hạn, trách nhiệm thực hiện: 1 điểm* | | | | |
| | *Kế hoạch không bảo đảm đầy đủ nội dung thông tin, hình thức, thời điểm, thời hạn, trách nhiệm thực hiện: 0,5 điểm* | | | | |
| | *Không ban hành kế hoạch: 0 điểm* | | | | |
| 3.3.2 | Hình thức công khai thông tin | 1,00 | | | Lịch phát thanh; sổ theo dõi; lịch phát thanh; đường dẫn tin, bài; hình ảnh; đường dẫn bài đăng trên trang thông tin điện tử hoặc mạng xã hội. |
| | *Sử dụng ít nhất 03 hình thức công khai đảm bảo thời gian quy định, trong đó có từ 02 hình thức điện tử trở lên: 1 điểm* | | | | |
| | *Sử dụng ít nhất 03 hình thức công khai đảm bảo thời gian quy định, trong đó có 01 hình thức điện tử: 0,75 điểm* | | | | |
| | *Sử dụng ít nhất 03 hình thức công khai đảm bảo thời gian quy định nhưng không có hình thức điện tử: 0,5 điểm* | | | | |
| | *Sử dụng ít nhất 03 hình thức công khai nhưng chưa đảm bảo thời gian và không có hình thức điện tử: 0,25 điểm* | | | | |
| | *Có thực hiện công khai nhưng khác các trường hợp nêu trên: 0,15 điểm* | | | | |
| | *Không thực hiện công khai: 0 điểm* | | | | |
| 4 | Công khai số điện thoại đường dây nóng, số điện thoại của lãnh đạo xã, phường và cán bộ, công chức trực tiếp giải quyết các công việc liên quan đến người dân, tổ chức, doanh nghiệp bằng hình thức niêm yết tại Trụ sở làm việc của chính quyền cấp xã, Trung tâm phục vụ hành chính công, Bộ phận tiếp công dân, công bố trên hệ thống loa truyền thanh hoặc có các hình thức công khai khác. | 1,00 | | | Thông báo, công văn |
| | *Công khai đầy đủ, chính xác: 1 điểm* | | | | |
| | *Công khai chưa đầy đủ hoặc chưa chính xác: 0,5 điểm* | | | | |
| | *Không công khai: 0 điểm* | | | | |
| 5 | Hướng dẫn tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính của người dân, tổ chức và doanh nghiệp. | 5,00 | | | Báo cáo/ Văn bản triển khai của địa phương |
| 5.1 | Công khai địa chỉ cơ quan, địa chỉ thư tín, số điện thoại chuyên dùng, địa chỉ website, địa chỉ email thực hiện việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính | 1,00 | | | Thông báo, công văn, đường dẫn tin bài, hình ảnh trên trang thông tin điện tử hoặc mạng xã hội. |
| | *Công khai đầy đủ các thông tin trên: 1 điểm* | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | *Có công khai nhưng không đầy đủ các thông tin trên: 0,5 điểm* | | | | |
| | *Không thực hiện công khai: 0 điểm* | | | | |
| 5.2 | Tỷ lệ phản ánh kiến nghị được xử lý | 2,00 | | | Sổ theo dõi, danh mục phản ánh kiến nghị; công văn, thông báo kết quả |
| | *Đạt 100%: 2 điểm* | | | | |
| | *Từ 90% đến dưới 100%: 1 điểm* | | | | |
| | *Từ 80% đến dưới 90%: 0,5 điểm* | | | | |
| | *Dưới 80%: 0 điểm.* | | | | |
| 5.3 | Công khai kết quả xử lý phản ánh kiến nghị | 2,00 | | | Thông báo, công văn, đường dẫn tin bài, hình ảnh trên trang thông tin điện tử hoặc mạng xã hội. |
| | *Sử dụng ít nhất 03 hình thức công khai; trong đó có ít nhất 02 hình thức điện tử: 2 điểm* | | | | |
| | *Sử dụng ít nhất 03 hình thức công khai; trong đó có 01 hình thức điện tử: 1,5 điểm* | | | | |
| | *Sử dụng ít nhất 02 hình thức công khai; trong đó có ít nhất 01 hình thức điện tử: 1 điểm* | | | | |
| | *Sử dụng ít nhất 02 hình thức công khai nhưng không có hình thức điện tử: 0,75 điểm* | | | | |
| | *Sử dụng 01 hình thức công khai điện tử : 0,5 điểm* | | | | |
| | *Sử dụng 01 hình thức công khai không phải hình thức điện tử: 0,25 điểm* | | | | |
| | *Không công khai: 0 điểm* | | | | |
| 6 | Xây dựng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Ủy ban nhân dân cấp xã | 5,00 | | | |
| 6.1 | Thành lập Ban chỉ đạo ISO | 1,00 | | | Quyết định |
| | *Ban hành Quyết định thành lập và xác định đầy đủ nội dung, thời gian, trách nhiệm thực hiện: 1 điểm* | | | | |
| | *Ban hành Quyết định thành lập nhưng không xác định đầy đủ nội dung, thời gian, trách nhiệm thực hiện: 0,5 điểm* | | | | |
| | *Không ban hành Quyết định thành lập: 0 điểm* | | | | |
| 6.2 | Thực hiện công bố và áp dụng, duy trì cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng đối với tất cả hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính và hoạt động nội bộ | 1,00 | | | Quyết định, danh mục, |
| | *Ban hành đầy đủ thành phần (Quyết định, danh mục, bản công bố HTQLCL), đảm bảo nội dung, trách nhiệm thực hiện: 1 điểm* | | | | Bản công bố HTQLCL |
| | *Ban hành nhưng không đầy đủ các nội dung trên: 0,5 điểm* | | | | |
| | *Không ban hành: 0 điểm* | | | | |
| 6.3 | Duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng | 3,00 | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 6.3.1 | Cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào Hệ thống quản lý chất lượng để áp dụng trong thời gian chậm nhất là ba tháng kể từ khi văn bản quy phạm pháp luật có hiệu lực thi hành. | 1,00 | | | Quyết định, danh mục, bản công bố HTQLCL |
| | *Cập nhật đảm bảo thời gian quy định: 1 điểm* | | | | |
| | *Cập nhật nhưng chưa đảm bảo thời gian quy định: 0,5 điểm* | | | | |
| | *Không thực hiện: 0 điểm* | | | | |
| 6.3.2 | Thực hiện đánh giá nội bộ, họp xem xét của lãnh đạo hàng năm | 1,00 | | | Kế hoạch, biên bản, thông báo |
| | *Có thực hiện, đồng thời 100% các nội dung được đánh giá, khắc phục các điểm không phù hợp: 1 điểm* | | | | |
| | *Có thực hiện, đồng thời từ 80% đến dưới 100% các nội dung được đánh giá, khắc phục các điểm không phù hợp: 0,5 điểm* | | | | |
| | *Có thực hiện và dưới 80% các nội dung được đánh giá, khắc phục các điểm không phù hợp: 0,25 điểm* | | | | |
| | *Không thực hiện: 0 điểm* | | | | |
| 6.3.3 | Thực hiện công bố lại khi có điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng | 1,00 | | | Quyết định, danh mục, bản công bố HTQLCL |
| | *Ban hành kịp thời, xác định đầy đủ nội dung, thời gian, trách nhiệm thực hiện: 1 điểm* | | | | |
| | *Ban hành không kịp thời hoặc xác định không đầy đủ nội dung, thời gian, trách nhiệm thực hiện: 0,5 điểm* | | | | |
| | *Không ban hành: 0 điểm* | | | | |
| **II** | **Chính quyền thân thiện, trách nhiệm, gần gũi, phục vụ người dân và doanh nghiệp** | **24,00** | | | |
| 1 | Tổ chức các hoạt động thăm hỏi, chúc mừng, động viên Nhân dân. | 6,00 | | | |
| 1.1 | Tỷ lệ giấy chứng nhận kết hôn, giấy khai sinh và thư chúc mừng cho công dân được đại diện lãnh đạo chính quyền trao trực tiếp cho công dân tại trụ sở làm việc hoặc bằng các hình thức nhắn tin, bản điện tử *(tham khảo mẫu 01, 02 tại Phụ lục II)* | 1,00 | | | Báo cáo thống kê, hình ảnh |
| | *Đạt 100%: 1 điểm* | | | | |
| | *Từ 90% đến dưới 100%: 0,5 điểm.* | | | | |
| | *Từ 80% đến dưới 90%: 0,25 điểm.* | | | | |
| | *Dưới 80%: 0 điểm.* | | | | |
| 1.2 | Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã có thư chúc mừng Nhân dân, tổ chức, đơn vị | 2,00 | | | |
| 1.2.1 | Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã có thư chúc mừng Nhân dân trong các dịp Tết nguyên đán và một số sự kiện trọng đại của đất nước, địa phương, một số dịp lễ trọng của các tôn giáo *(tham khảo mẫu 03, mẫu 04 tại Phụ lục II).* | 1,00 | | | Thư chúc mừng; báo cáo thống kê |
| | *Có triển khai thực hiện: 1 điểm* | | | | |
| | *Không triển khai thực hiện: 0 điểm* | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1.2.2 | Thư chúc mừng được đọc trên loa truyền thanh hoặc gửi đến các tổ chức tôn giáo, cơ sở tôn giáo (trong trường hợp chính quyền cấp xã không trực tiếp đến chúc mừng). | 1,00 | | | Lịch phát thanh; biên lai gửi nhận, dấu bưu điện, sổ ký nhận… |
| | *Có triển khai thực hiện: 1 điểm* | | | | |
| | *Không triển khai thực hiện: 0 điểm* | | | | |
| 1.3 | Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã có thư khen đối với những tập thể, cá nhân đạt thành tích tiêu biểu, nổi trội, có ý nghĩa trong cộng đồng dân cư: Học sinh đạt giải quốc tế, quốc gia, đạt huy chương hoặc tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc khác *(tham khảo mẫu 05 tại Phụ lục II)*. | 1,00 | | | Thư khen; báo cáo thống kê |
| | *Có triển khai thực hiện: 1 điểm* | | | | |
| | *Không triển khai thực hiện: 0 điểm* | | | | |
| 1.4 | Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã có thư cảm ơn đối với những tập thể, cá nhân có nhiều đóng góp cho địa phương *(tham khảo mẫu 06 tại Phụ lục II)*. | 1,00 | | | Thư cảm ơn; báo cáo thống kê |
| | *Có triển khai thực hiện: 1 điểm* | | | | |
| | *Không triển khai thực hiện: 0 điểm* | | | | |
| 1.5 | Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã có thư chia buồn đến gia đình công dân có người thân qua đời *(tham khảo mẫu 07-A, mặt sau của thư chia buồn là một số lưu ý khi tổ chức tang lễ, tham khảo mẫu 07-B tại Phụ lục II)*. Các địa phương căn cứ tình hình thực tế để có thư chia buồn phù hợp với phong tục tập quán, với từng đối tượng cụ thể (cán bộ lão thành cách mạng, đảng viên cao tuổi đảng, người già, người trẻ, người theo tôn giáo,...). Thư chia buồn được đọc trong lễ truy điệu một cách trang trọng. Trong một số trường hợp cụ thể, việc đọc thư chia buồn do ban tổ chức lễ tang quyết định. | 1,00 | | | Thư chia buồn; báo cáo thống kê |
| | *Có triển khai thực hiện: 1 điểm* | | | | |
| | *Không triển khai thực hiện: 0 điểm* | | | | |
| 2 | Thực hiện việc xin lỗi khi cán bộ, công chức có lỗi với người dân, doanh nghiệp trong thực thi công vụ | 2,00 | | | Văn bản xin lỗi; báo cáo thống kê |
| | *100% các nội dung làm việc với người dân, doanh nghiệp có sai sót được người đứng đầu chính quyền hoặc người đại diện chính quyền được ủy quyền gặp trực tiếp, gọi điện hoặc gửi thư xin lỗi kịp thời: 2 điểm* | | | | |
| | *Từ 90% đến dưới 100%: 1 điểm.* | | | | |
| | *Từ 80% đến dưới 90%: 0,5 điểm* | | | | |
| | *Dưới 80%: 0 điểm.* | | | | |
| 3 | Tạo thuận lợi giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp | 2,00 | | | |
| 3.1 | Tổ chức giải quyết các thủ tục hành chính cho người dân ngoài giờ, các ngày nghỉ, lễ, tết, đảm bảo thuận tiện cho người dân và doanh nghiệp. | 1,00 | | | Thông báo, công văn |
| | *Có triển khai thực hiện: 1 điểm* | | | | |
| | *Không triển khai thực hiện: 0 điểm* | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 3.2 | Tổ chức trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại nhà cho thương binh, bệnh binh nặng, người khuyết tật, người già yếu cô đơn không nơi nương tựa,... nhưng không làm ảnh hưởng đến việc thực hiện chức trách, nhiệm vụ được giao của cán bộ, công chức. | 1,00 | | | Thông báo, công văn, hình ảnh |
| | *Có triển khai thực hiện: 1 điểm* | | | | |
| | *Không triển khai thực hiện: 0 điểm* | | | | |
| 4 | Bố trí, sắp xếp cán bộ, công chức làm nhiệm vụ tại Trung tâm phục vụ hành chính công, bộ phận tiếp công dân có năng lực công tác, chuyên nghiệp trong chuyên môn, có kinh nghiệm, khéo léo trong giao tiếp, ứng xử với người dân, doanh nghiệp, nhất là trong xử lý các tình huống phát sinh. | 1,00 | | | Danh sách trích ngang thông tin cán bộ, công chức |
| | *Có triển khai thực hiện: 1 điểm* | | | | |
| | *Không triển khai thực hiện: 0 điểm* | | | | |
| 5 | Bố trí cán bộ, đoàn viên, hội viên tham gia phối hợp tiếp đón, hướng dẫn người dân, tổ chức, doanh nghiệp đến làm thủ tục hành chính tại trụ sở làm việc của chính quyền cấp xã, Trung tâm phục vụ hành chính công trong các dịp cao điểm. | 1,00 | | | Thông báo, công văn |
| | *Có triển khai thực hiện: 1 điểm* | | | | |
| | *Không triển khai thực hiện: 0 điểm* | | | | |
| 6 | Hỗ trợ hoạt động của doanh nghiệp | 9,00 | | | |
| 6.1 | Tỷ lệ giải quyết trước hạn thủ tục hành chính liên quan đến doanh nghiệp | 2,00 | | | Thống kê kết quả giải quyết TTHC |
| | *Đạt 100%: 2 điểm* | | | | |
| | *Từ 90% đến dưới 100%: 1 điểm* | | | | |
| | *Từ 80% đến dưới 90%: 0,5 điểm* | | | | |
| | *Dưới 80%: 0 điểm* | | | | |
| 6.2 | Phân công rõ trách nhiệm của cán bộ, công chức trong xử lý công việc chuyên môn liên quan đến doanh nghiệp | 1,00 | | | Thông báo, văn bản phân công |
| | *Có triển khai thực hiện: 1 điểm* | | | | |
| | *Không triển khai thực hiện: 0 điểm* | | | | |
| 6.3 | Phân công cán bộ trực tiếp phụ trách theo dõi doanh nghiệp để nắm địa bàn, hướng dẫn, hỗ trợ, tiếp nhận và giải đáp kịp thời nhu cầu, vướng mắc của doanh nghiệp. | 1,00 | | | Thông báo, văn bản phân công |
| | *Có triển khai thực hiện: 1 điểm* | | | | |
| | *Không triển khai thực hiện: 0 điểm* | | | | |
| 6.4 | Tổ chức gặp gỡ, đối thoại với doanh nghiệp trên địa bàn | 2,00 | | | Kế hoạch, giấy mời, tài liệu hội nghị |
| | *Trong năm, tổ chức từ 02 cuộc gặp gỡ, đối thoại với doanh nghiệp trở lên: 2 điểm* | | | | |
| | *Trong năm, tổ chức 01 cuộc gặp gỡ, đối thoại với doanh nghiệp: 1 điểm* | | | | |
| | *Không tổ chức: 0 điểm* | | | | |
| 6.5 | Tỷ lệ những khó khăn vướng mắc của doanh nghiệp được chính quyền cấp xã giải đáp, tháo gỡ kịp thời | 2,00 | | | Báo cáo, công văn, thông báo |
| | *Đạt 100%: 2 điểm* | | | | |
| | *Từ 80% đến dưới 100%: 1 điểm.* | | | | |
| | *Từ 70% đến dưới 80%: 0,5 điểm.* | | | | |
| | *Dưới 70%: 0 điểm.* | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 6.6 | Xây dựng chuyên mục chính quyền với doanh nghiệp trên trang thông tin điện tử xã, phường, cập nhật các văn bản, chính sách hỗ trợ doanh nghiệp | 1,00 | | | Đường dẫn chuyên mục; tin, bài đăng trên trang thông tin điện tử. |
| | *Có xây dựng chuyên mục, đồng thời mỗi tháng đăng tải, cập nhật từ 01 tin bài trở lên: 1 điểm* | | | | |
| | *Có xây dựng chuyên mục, đồng thời trong năm đăng tải, cập nhật từ 06 tin bài trở lên: 0,5 điểm* | | | | |
| | *Có xây dựng chuyên mục, đồng thời trong năm đăng tải, cập nhật từ 01 đến 05 tin bài: 0,25 điểm* | | | | |
| | *Trong năm không có tin bài đăng tải, cập nhật: 0 điểm.* | | | | |
| 7 | Đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với hoạt động của chính quyền và cán bộ, công chức cấp xã | 3,00 | | | |
| 7.1 | Tổ chức lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với hoạt động của chính quyền và cán bộ, công chức cấp xã *(tham khảo mẫu 09 tại Phụ lục II)*. | 2,00 | | | Kế hoạch, công văn |
| | *Có triển khai thực hiện: 2 điểm* | | | | |
| | *Không triển khai thực hiện: 0 điểm* | | | | |
| 7.2 | Mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với hoạt động của chính quyền cấp xã | 1,00 | | | Bảng tổng hợp kết quả lấy ý kiến |
| | *Đạt 100%: 1 điểm* | | | | |
| | *Từ 90% đến dưới 100%: 0,75 điểm.* | | | | |
| | *Từ 80% đến dưới 90%: 0,5 điểm.* | | | | |
| | *Dưới 80%: 0 điểm.* | | | | |
| **III** | **Người đứng đầu chính quyền gương mẫu, thân thiện và có trách nhiệm với người dân, doanh nghiệp** | **27,00** | | | |
| 1 | Chỉ đạo xây dựng và triển khai thực hiện nghiêm túc, có hiệu quả các quy chế, quy định về thực hiện văn hóa công sở, đạo đức công vụ đối với đội ngũ cán bộ, công chức. | 2,00 | | | Quyết định, kế hoạch, công văn |
| | *Có triển khai thực hiện: 2 điểm* | | | | |
| | *Không triển khai thực hiện: 0 điểm* | | | | |
| 2 | Kiểm tra, giám sát việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, nhất là công chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, bộ phận tiếp công dân, trực tiếp giải quyết các chế độ, chính sách cho Nhân dân, doanh nghiệp. | 2,00 | | | Kế hoạch, lịch kiểm tra, báo cáo, biên bản |
| | *Có triển khai thực hiện: 2 điểm* | | | | |
| | *Không triển khai thực hiện: 0 điểm* | | | | |
| 3 | Đôn đốc, nhắc nhở 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, bộ phận tiếp công dân, trực tiếp giải quyết các chế độ, chính sách cho Nhân dân, doanh nghiệp. | 1,00 | | | Công văn, thông báo |
| | *Có triển khai thực hiện: 1 điểm* | | | | |
| | *Không triển khai thực hiện: 0 điểm* | | | | |
| 4 | Thực hiện nghiêm việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân theo quy định của Luật Tiếp công dân, Luật khiếu nại, Luật Tố cáo. | 10,00 | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 4.1 | Người đứng đầu thực hiện tiếp công dân | 4,00 | | | |
| 4.1.1 | Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã tiếp công dân ít nhất 1 ngày/tuần | 2,00 | | | Lịch tiếp công dân |
| | *Có triển khai thực hiện: 2 điểm* | | | | |
| | *Không triển khai thực hiện: 0 điểm* | | | | |
| 4.1.2 | Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp cấp bách | 2,00 | | | Báo cáo, biên bản |
| | *Có triển khai thực hiện: 2 điểm* | | | | |
| | *Không triển khai thực hiện: 0 điểm* | | | | |
| 4.2 | Người đứng đầu có trách nhiệm lãnh đạo, chỉ đạo, đảm bảo các điều kiện cho hoạt động tiếp công dân | 4,00 | | | |
| 4.2.1 | Ban hành nội quy, quy chế tiếp công dân | 1,00 | | | Quyết định, nội quy, quy chế |
| | *Có triển khai thực hiện: 1 điểm* | | | | |
| | *Không triển khai thực hiện: 0 điểm* | | | | |
| 4.2.2 | Bố trí địa điểm tiếp công dân ở vị trí thuận tiện; trang bị các phương tiện, thiết bị cần thiết | 1,00 | | | Hình ảnh |
| | *Có triển khai thực hiện: 1 điểm* | | | | |
| | *Không triển khai thực hiện: 0 điểm* | | | | |
| 4.2.3 | Niêm yết công khai nội quy tiếp công dân, lịch tiếp công dân, hướng dẫn quy trình, thủ tục và quyền, nghĩa vụ của công dân tại địa điểm tiếp công dân | 1,00 | | | Hình ảnh |
| | *Niêm yết đầy đủ các nội dung trên: 1 điểm* | | | | |
| | *Niêm yết nhưng không đầy đủ các nội dung trên: 0,5 điểm* | | | | |
| | *Không thực hiện: 0 điểm* | | | | |
| 4.2.4 | Đảm bảo an ninh trật tự tại địa điểm tiếp công dân | 1,00 | | | Nội quy, quy chế phối hợp |
| | *Có triển khai thực hiện: 1 điểm* | | | | |
| | *Không triển khai thực hiện: 0 điểm* | | | | |
| 4.3 | Người đứng đầu chỉ đạo việc xử lý kết quả tiếp công dân | 2,00 | | | Quy chế làm việc, công văn |
| | *Có triển khai thực hiện: 2 điểm* | | | | |
| | *Không triển khai thực hiện: 0 điểm* | | | | |
| 5 | Thực hiện đối thoại giữa chính quyền địa phương cấp xã với Nhân dân theo Điều 43, Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2025 | 5,00 | | | |
| 5.1 | Tổ chức thực hiện đối thoại giữa chính quyền địa phương cấp xã với Nhân dân | 2,00 | | | Kế hoạch, Thông báo, tài liệu hội nghị, hình ảnh |
| | *Có triển khai thực hiện: 2 điểm* | | | | |
| | *Không triển khai thực hiện: 0 điểm* | | | | |
| 5.2 | Thông báo nội dung kết quả hội nghị đối thoại với Nhân dân thông qua các phương tiện thông tin đại chúng, niêm yết tại trụ sở cấp xã, đồng thời gửi đến Trưởng thôn, Tổ trưởng tổ dân phố đúng thời gian quy định (chậm nhất là 10 ngày kể từ ngày tổ chức hội nghị) | 3,00 | | | Báo cáo; lịch phát thanh, hình ảnh niêm yết, thông báo |
| | *Thực hiện đầy đủ và đúng thời gian quy định: 3 điểm* | | | | |
| | *Thực hiện không đầy đủ hoặc không đúng thời gian quy định: 1 điểm* | | | | |
| | *Không thực hiện: 0 điểm* | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 6 | Thực hiện tiếp xúc, đối thoại trực tiếp giữa người đứng đầu chính quyền cấp xã với Nhân dân theo Quyết định số 161-QĐ/TU ngày 09/01/2026 của Ban Thường vụ Tỉnh uỷ về Quy chế tiếp xúc, đối thoại trực tiếp giữa người đứng đầu cấp ủy đảng, chính quyền các cấp với Nhân dân trên địa bàn tỉnh Hưng Yên | 5,00 | | | |
| 6.1 | Thực hiện nghiêm việc tiếp xúc, đối thoại trực tiếp giữa người đứng đầu chính quyền cấp xã với Nhân dân | 2,00 | | | Kế hoạch, tài kiệu hội nghị, hình ảnh |
| | *Tổ chức ít nhất 02 lần/năm tại thôn, tổ dân phố; thời gian mỗi cuộc ít nhất 1/2 ngày: 2 điểm* | | | | |
| | *Tổ chức không đảm bảo các nội dung trên: 0 điểm* | | | | |
| 6.2 | Người đứng đầu chỉ đạo, đôn đốc các đơn vị giải quyết các kiến nghị của Nhân dân hoặc báo cáo cấp trên nếu vượt thẩm quyền | 3,00 | | | Thông báo, báo cáo, công văn |
| | *Trong vòng 05 ngày làm việc sau cuộc tiếp xúc, người đứng đầu phải chỉ đạo các đơn vị giải quyết các kiến nghị chính đáng hoặc trình cấp trên nếu vượt thẩm quyền: 3 điểm* | | | | |
| | *Không thực hiện hoặc thực hiện không đúng thời gian quy định: 0 điểm* | | | | |
| 7 | Người đứng đầu chính quyền (hoặc cử người đại diện chính quyền) thường xuyên xuống địa bàn thôn, tổ dân phố để tham gia các hoạt động với Nhân dân; lắng nghe, tiếp thu ý kiến của Nhân dân, đồng thời tuyên truyền, giải thích, thuyết phục đối với những vấn đề Nhân dân chưa rõ, chưa đồng thuận. | 2,00 | | | Công văn, biên bản |
| | *Có triển khai thực hiện: 2 điểm* | | | | |
| | *Không triển khai thực hiện: 0 điểm* | | | | |
| **IV** | **Đội ngũ cán bộ, công chức tận tụy, trách nhiệm, thân thiện** | **8,00** | | | |
| 1 | Cán bộ công chức thực hiện nghiêm túc các quy định của Luật Cán bộ, công chức và các quy định của pháp luật liên quan đến cán bộ, công chức. | 2,00 | | | Báo cáo, quyết định |
| | *Trong năm không có cán bộ, công chức vi phạm các quy định đến mức phải xử lý kỷ luật từ khiển trách trở lên: 2 điểm* | | | | |
| | *Trong năm có cán bộ, công chức vi phạm các quy định đến mức phải xử lý kỷ luật từ khiển trách trở lên: 0 điểm* | | | | |
| 2 | Nêu cao trách nhiệm với công việc, tận tâm, kiên trì trong thực hiện chức trách, nhiệm vụ được giao; xử lý công việc thành thạo, chuyên nghiệp, kịp thời, hiệu quả; gương mẫu thực hiện nghiêm túc các quy định, chuẩn mực về đạo đức, lối sống, tác phong làm việc | 2,00 | | | Thông báo đánh giá xếp loại CBCC, sáng kiến được công nhận |
| | *100% cán bộ, công chức được đánh giá hoàn thành tốt nhiệm vụ trở lên, đồng thời trong năm có ít nhất 01 đề xuất, sáng kiến cải tiến quy trình rút ngắn thời gian xử lý công việc: 2 điểm* | | | | |
| | *100% cán bộ, công chức được đánh giá hoàn thành tốt nhiệm vụ trở lên, trong năm không có đề xuất, sáng kiến cải tiến quy trình rút ngắn thời gian xử lý công việc: 1,5 điểm* | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | *Từ 90% đến dưới 100% cán bộ, công chức được đánh giá hoàn thành tốt nhiệm vụ trở lên; trong năm có ít nhất 01 đề xuất, sáng kiến cải tiến quy trình rút ngắn thời gian xử lý công việc: 1 điểm* | | | | |
| | *Từ 90% đến dưới 100% cán bộ, công chức được đánh giá hoàn thành tốt nhiệm vụ trở lên; trong năm không có đề xuất, sáng kiến cải tiến quy trình rút ngắn thời gian xử lý công việc: 0,75 điểm* | | | | |
| | *Dưới 90% cán bộ, công chức được đánh giá hoàn thành tốt nhiệm vụ: 0 điểm* | | | | |
| 3 | Chính quyền cấp xã tổ chức cho cán bộ, công chức ký cam kết thực hiện "4 luôn", "4 xin", "5 biết", "5 không" và thực hiện các quy định về đạo đức, tác phong, ý thức tổ chức kỷ luật, trách nhiệm công vụ *(tham khảo mẫu 10 tại Phụ lục II)* | 2,00 | | | Công văn, bản cam kết |
| | *Có triển khai thực hiện: 2 điểm* | | | | |
| | *Không triển khai thực hiện: 0 điểm* | | | | |
| 4 | Cán bộ, công chức lịch sự, thân thiện, tận tình, chu đáo trong giao tiếp, ứng xử và giải quyết công việc với người dân và doanh nghiệp. | 2,00 | | | Bảng tổng hợp kết quả lấy phiếu khảo sát; báo cáo |
| | *Mức độ hài lòng của người dân doanh nghiệp đối với cán bộ, công chức đạt 100%: 2 điểm* | | | | |
| | *Từ 90% đến dưới 100%: 1 điểm.* | | | | |
| | *Từ 80% đến dưới 90%: 0,5 điểm.* | | | | |
| | *Dưới 80%: 0 điểm.* | | | | |
| **V** | **Trụ sở làm việc văn minh, sáng, xanh, sạch đẹp, an toàn** | **11,00** | | | |
| 1 | Cán bộ, công chức, người lao động đeo thẻ công tác, mặc trang phục lịch sự, gọn gàng, đúng quy định. | 1,00 | | | Hình ảnh |
| | *Thực hiện theo quy định: 1 điểm* | | | | |
| | *Không thực hiện: 0 điểm* | | | | |
| 2 | Niêm yết công khai bảng tên cơ quan, sơ đồ chỉ dẫn, nội quy ra vào cơ quan, lịch tiếp công dân tại khu vực dễ quan sát. | 1,00 | | | Hình ảnh niêm yết, công khai |
| | *Thực hiện đầy đủ các nội dung trên: 1 điểm* | | | | |
| | *Có thực hiện nhưng chưa đầy đủ các nội dung trên: 0,5 điểm* | | | | |
| | *Không thực hiện: 0 điểm* | | | | |
| 3 | Hệ thống chiếu sáng tại phòng làm việc, hành lang, cầu thang, nhà xe... | 1,00 | | | Nội quy sử dụng điện, hình ảnh hệ thống chiếu sáng |
| | *Sử dụng đèn LED, hệ thống chiếu sáng thông minh (tự động tắt/bật tại các khu vực dùng chung) bảo đảm đủ ánh sáng: 1 điểm* | | | | |
| | *Hệ thống chiếu sáng bảo đảm đủ ánh sáng: 0,5 điểm* | | | | |
| | *Không có hoặc có hệ thống chiếu sáng nhưng không bảo đảm đủ ánh sáng, hợp chuẩn: 0 điểm* | | | | |
| 4 | Khuôn viên trụ sở có cây xanh, cây bóng mát, được bố trí hợp lý, cắt tỉa gọn gàng | 1,00 | | | Hình ảnh |
| | *Đảm bảo các nội dung trên: 1 điểm* | | | | |
| | *Không đảm bảo: 0 điểm* | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 5 | Thực hiện quy định cơ quan không khói thuốc lá | 1,00 | | | Hình ảnh biển báo tại các khu vực |
| | *Có biển báo "Cấm hút thuốc" tại hành lang và diện tích sử dụng chung: 1 điểm* | | | | |
| | *Không có: 0 điểm* | | | | |
| 6 | Đảm bảo an toàn về phòng cháy chữa cháy tại trụ sở cơ quan | 3,00 | | | |
| 6.1 | Thực hiện các quy định về phòng cháy chữa cháy | 1,50 | | | |
| 6.1.1 | Thành lập lực lượng phòng cháy, chữa cháy và cứu nạn, cứu hộ cơ sở theo quy định tại Điều 37 của Luật phòng cháy, chữa cháy và cứu nạn, cứu hộ hoặc phân công người thực hiện nhiệm vụ phòng cháy, chữa cháy, cứu nạn, cứu hộ. | 0,50 | | | Quyết định, thông báo |
| | *Ban hành kịp thời, xác định đầy đủ nội dung, thời gian, trách nhiệm thực hiện, phân công nhiệm vụ thành viên: 0,5 điểm* | | | | |
| | *Có ban hành nhưng không đầy đủ nội dung trên: 0,25 điểm* | | | | |
| | *Không ban hành: 0 điểm* | | | | |
| 6.1.2 | Có nội quy phòng cháy, chữa cháy, cứu nạn, cứu hộ phù hợp. | 0,50 | | | Quyết định, nội quy |
| | *Có ban hành: 0,5 điểm* | | | | |
| | *Không ban hành: 0 điểm* | | | | |
| 6.1.3 | Có phương án chữa cháy, cứu nạn, cứu hộ của cơ sở | 0,50 | | | Phương án theo mẫu PC06 ban hành kèm theo Nghị định số 105/2025/NĐ-CP ngày 15/5/2025 của Chính phủ |
| | *Phương án Phòng cháy chữa cháy được người có thẩm quyền phê duyệt: 0,5 điểm* | | | | |
| | *Có Phương án phòng cháy chữa cháy nhưng chưa được người có thẩm quyền phê duyệt: 0,25 điểm* | | | | |
| | *Chưa xây dựng Phương án: 0 điểm* | | | | |
| 6.2 | Trang bị phương tiện, hệ thống phòng cháy, chữa cháy, cứu nạn, cứu hộ theo quy định của pháp luật | 1,00 | | | Hồ sơ thiết kế; tem kiểm định; văn bản nghiệm thu về PCCC (nếu có); hình ảnh |
| | *Trang bị đầy đủ phương tiện, hệ thống phòng cháy, chữa cháy, cứu nạn, cứu hộ theo quy định của pháp luật còn hạn sử dụng: 1 điểm* | | | | |
| | *Trang bị không đầy đủ hoặc không còn hạn sử dụng: 0,5 điểm* | | | | |
| | *Không trang bị: 0 điểm* | | | | |
| 6.3 | Trang bị thiết bị truyền tin báo cháy kết nối với hệ thống Cơ sở dữ liệu về phòng cháy, chữa cháy, cứu nạn, cứu hộ và truyền tin báo cháy; khai báo, cập nhật dữ liệu về phòng cháy, chữa cháy, cứu nạn, cứu hộ theo lộ trình do Chính phủ quy định; | 0,50 | | | Hình ảnh, hợp đồng lắp đặt |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | *Có trang bị thiết bị truyền tin báo cháy kết nối với hệ thống Cơ sở dữ liệu về phòng cháy, chữa cháy, cứu nạn, cứu hộ và truyền tin báo cháy: 0,25 điểm* | | | | |
| | *Có thực hiện khai báo, cập nhật dữ liệu về phòng cháy, chữa cháy, cứu nạn, cứu hộ theo lộ trình do Chính phủ quy định: 0,25 điểm* | | | | |
| 7 | Đảm bảo an ninh trật tự tại cơ quan, đơn vị | 1,00 | | | Danh sách, hình ảnh, sổ theo dõi |
| | *Có lực lượng bảo vệ và camera giám sát 24/7 kiểm soát người và phương tiện ra vào cơ quan: 1 điểm* | | | | |
| | *Chỉ có 1 nội dung trên: 0,5 điểm* | | | | |
| | *Không có: 0 điểm* | | | | |
| 8 | Tuyên truyền về mô hình | 2,00 | | | |
| 8.1 | Có bảng khẩu hiệu, pano tuyên truyền về mô hình | 0,50 | | | File market, hình ảnh tại vị trí tuyên truyền |
| | *Khẩu hiệu, pano tuyên truyền được căng, treo tại các vị trí dễ quan sát: 0,5 điểm* | | | | |
| | *Không triển khai thực hiện: 0 điểm* | | | | |
| 8.2 | Có bảng khẩu hiệu "4 luôn", "4 xin", "5 biết", "5 không" | 0,50 | | | File market, hình ảnh tại vị trí tuyên truyền |
| | *Bảng khẩu hiệu được căng, treo tại các vị trí dễ quan sát: 0,5 điểm* | | | | |
| | *Không triển khai thực hiện: 0 điểm* | | | | |
| 8.3 | Tiếp nhận ý kiến góp ý của người dân, doanh nghiệp tại trụ sở làm việc, Trung tâm Phục vụ hành chính công, bộ phận tiếp công dân | 1,00 | | | Hình ảnh, đường dẫn địa chỉ điện tử |
| | *Có hòm thư góp ý đặt tại trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã, bộ phận tiếp công dân, Trung tâm phục vụ hành chính công; hòm thư điện tử hoặc địa chỉ fanpage, zalo, facebook: 1 điểm* | | | | |
| | *Có thực hiện nhưng không đầy đủ các hình thức trên: 0,5 điểm* | | | | |
| | *Không triển khai thực hiện: 0 điểm* | | | | |
| **VI** | **Điểm thưởng và Điểm trừ** | | | | |
| 1 | Điểm thưởng | **5,00** | | | |
| 1.1 | Trong năm có ít nhất 01 cách làm hay, đổi mới, sáng tạo trong thực hiện mô hình chính quyền phục vụ người dân và doanh nghiệp | 2,50 | | | Báo cáo/ Quyết định công nhận của cấp có thẩm quyền… |
| 1.2 | Trong năm có ít nhất 01 gương điển hình tiên tiến về thực hiện mô hình chính quyền phục vụ người dân và doanh nghiệp được giới thiệu, tuyên truyền, nhân rộng trên các phương tiện thông tin đại chúng của tỉnh. | 2,50 | | | Đường dẫn in, bài... |
| 2 | Điểm trừ | **5,00** | | | |
| 2.1 | Không kịp thời giải quyết các vụ, việc thuộc thẩm quyền, làm phát sinh điểm phức tạp, nổi cộm hoặc các vụ việc khiếu nại, tố cáo vượt cấp đông người, phức tạp, kéo dài. | 2,50 | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 2.2 | Địa phương được đánh giá, xếp loại cấp xã đạt chuẩn mô hình "Chính quyền phục vụ người dân và doanh nghiệp" thuộc nhóm đạt điểm Trung bình hoặc không đạt chuẩn trong 2 năm liên tiếp liền kề năm đánh giá | 2,50 | | | |
| | **Tổng điểm** | **100** | | | |