

Số: /SNV-XDCQ

Bắc Giang, ngày tháng năm 2024

V/v hướng dẫn đánh giá, chấm
điểm và công nhận “chính quyền
thân thiện” cấp xã

Kính gửi: UBND các huyện, thị xã, thành phố

Căn cứ Kế hoạch số 152-KH/BCSD-BDVTU ngày 18/4/2023 của Ban Cán sự đảng UBND tỉnh và Ban Dân vận Tỉnh ủy về việc triển khai, xây dựng chính quyền thân thiện xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh giai đoạn 2023-2025;

Thực hiện Quyết định số 710/QĐ-UBND ngày 17/4/2024 của Chủ tịch UBND tỉnh về ban hành Bộ tiêu chí và thang điểm “chính quyền thân thiện” cấp xã trên địa bàn tỉnh Bắc Giang, Sở Nội vụ phối hợp Ban Dân vận Tỉnh ủy hướng dẫn tổ chức thực hiện chấm điểm, đánh giá công nhận xã, phường, thị trấn đạt chính quyền thân thiện, cụ thể như sau:

1. Nguyên tắc đánh giá, chấm điểm và công nhận

- Việc xét, công nhận xã, phường, thị trấn đạt chuẩn chính quyền thân thiện được thực hiện định kỳ hằng năm (vào thời điểm cuối năm); chỉ đánh giá, công nhận các xã, phường, thị trấn có đăng ký đạt chuẩn chính quyền thân thiện của năm đánh giá.

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

- Không xét chính quyền thân thiện đối với đơn vị cấp xã trong năm đánh giá có cán bộ, công chức đang bị kỷ luật từ mức cảnh cáo trở lên hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự.

- Có trên 80% tiêu chí đạt (các tiêu chí đạt là các tiêu chí có số điểm tối thiểu bằng 25% số điểm chuẩn của tiêu chí) và có tổng điểm đạt được của các tiêu chí từ 80 điểm trở lên.

- Các xã, phường, thị trấn sau khi được công nhận đạt chuẩn “chính quyền thân thiện” cần tiếp tục phấn đấu để nâng cao chất lượng các tiêu chí và có kế hoạch, chương trình, mục tiêu cụ thể để tiến hành xây dựng nâng hạng sao “chính quyền thân thiện”.

2. Nội dung, tài liệu minh chứng đánh giá, chấm điểm

T T	Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Nội dung chi tiết	Tài liệu Minh chứng	Mục đăng trên cổng thông tin QCDC	Ảnh minh họa	Điểm chấm
I	NỘI DUNG TIÊU CHÍ						
	Tiêu chí 1: Xây dựng và thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở	8					

T T	Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Nội dung chi tiết	Tài liệu Minh chứng	Mục đăng trên cổng thông tin QCDC	Ảnh minh họa	Điểm chấm
1	Có ban hành đầy đủ các văn bản triển khai thực hiện quy chế dân chủ trong hoạt động cơ quan cấp xã và quy chế dân chủ đối với Nhân dân, tổ chức và doanh nghiệp hàng năm; đăng công khai trên cổng thông tin quy chế dân chủ tỉnh.	1	Quyết định thành lập, kiện toàn Ban chỉ đạo thực hiện quy chế dân chủ cấp xã		523		0,2
			Quy chế hoạt động của Ban Chỉ đạo thực hiện Quy chế dân chủ		524		0,2
			Thông báo phân công nhiệm vụ thành viên Ban Chỉ đạo thực hiện Quy chế dân chủ		525		0,2
			Văn bản triển khai quy chế dân chủ trong hoạt động của cơ quan cấp xã và quy chế dân chủ đối với Nhân dân, tổ chức và doanh nghiệp		521		0,4
2	Có văn bản và tổ chức niêm yết quy chế thực hiện dân chủ trong hoạt động của UBND xã, phường, thị trấn theo quy định của Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở năm 2022; đăng công khai trên cổng thông tin quy chế dân chủ tỉnh.	1	Quy chế thực hiện dân chủ ở xã, phường, thị trấn		502	Ảnh niêm yết	0,4
			Quy chế thực hiện dân chủ trong công tác thu hồi; bồi thường, hỗ trợ, tái định cư trên địa bàn tỉnh		503	Ảnh niêm yết	0,2
			Quy chế thực hiện dân chủ của cơ quan UBND xã, phường, thị trấn		506	Ảnh niêm yết	0,4
3	Có xây dựng kế hoạch và báo cáo kết quả tổ chức thực hiện công khai các nội dung công khai theo quy định của Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở và quy chế dân chủ của xã, phường, thị trấn hàng năm; đăng công khai trên cổng thông tin quy chế dân chủ tỉnh.	1	Kế hoạch công khai thông tin hàng năm		501	Ảnh niêm yết	0,3
			Báo cáo kết quả thực hiện các nội dung công khai của UBND xã (phường, thị trấn) trình tại các kỳ họp HĐND cùng cấp		520	Ảnh niêm yết	0,3
			Danh sách các nội dung đã được thực hiện công khai các quý (kèm theo hình thức, thời gian thực hiện)		511, 512, 513, 514	Ảnh niêm yết	0,4
4	Có xây dựng kế hoạch và báo cáo kết quả tổ chức thực hiện các nội dung Nhân dân bàn và quyết định theo quy định của Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở và quy chế dân chủ của xã, phường, thị trấn hàng năm; đăng công khai trên cổng thông tin quy chế dân chủ tỉnh.	1	Kế hoạch tổ chức thực hiện các nội dung Nhân dân bàn và quyết định	x			0,5
			Báo cáo kết quả tổ chức thực hiện các nội dung Nhân dân bàn và quyết định	x			0,5
5	Có xây dựng kế hoạch và báo cáo kết quả tổ chức thực hiện các nội dung Nhân dân tham gia	1	Kế hoạch lấy ý kiến Nhân dân, nội dung lấy ý kiến Nhân dân, các quý I, II, III, IV		101, 203, 301, 401		0,5

T T	Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Nội dung chi tiết	Tài liệu Minh chứng	Mục đăng trên cổng thông tin QCDC	Ảnh minh họa	Điểm chấm
	ý kiến trước khi cơ quan có thẩm quyền quyết định theo quy định của Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở và quy chế dân chủ của xã, phường, thị trấn hằng năm; đăng công khai trên cổng thông tin quy chế dân chủ tỉnh.		Kết quả tổng hợp ý kiến và giải trình, tiếp thu ý kiến của Nhân dân đối với những nội dung chính quyền địa phương cấp xã đưa ra lấy ý kiến Nhân dân quy định tại Điều 25 của Luật, các quý I, II, III, IV		102, 204, 302, 402		0,5
6	Báo cáo kết quả tổng hợp các ý kiến Nhân dân kiểm tra, giám sát về các nội dung nhân dân kiểm tra, giám sát theo quy định của Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở và quy chế dân chủ của xã, phường, thị trấn hằng năm; đăng công khai trên cổng thông tin quy chế dân chủ tỉnh	1	Báo cáo kết quả tổng hợp các ý kiến Nhân dân kiểm tra, giám sát	x			1
7	Có xây dựng, kiện toàn và ban hành quy chế hoạt động của Ban thanh tra nhân dân, kết quả hoạt động của Ban thanh tra nhân dân hằng năm; đăng công khai trên cổng thông tin quy chế dân chủ tỉnh.	1	Quyết định kiện toàn Ban thanh tra nhân dân	x			0,25
			Báo cáo kết quả hoạt động của Ban thanh tra nhân dân hằng năm	x			0,25
			Quy chế hoạt động của Ban thanh tra nhân dân		515		0,5
8	Có xây dựng, kiện toàn và ban hành quy chế hoạt động của Ban giám sát đầu tư của cộng đồng, kết quả hoạt động của Ban giám sát đầu tư của cộng đồng hằng năm; đăng công khai trên cổng thông tin quy chế dân chủ tỉnh.	1	Quyết định thành lập Ban giám sát đầu tư của cộng đồng	x			0,25
			Báo cáo kết quả hoạt động của Ban giám sát đầu tư của cộng đồng	x			0,25
			Quy chế hoạt động của Ban giám sát đầu tư của cộng đồng		516		0,5
	Tiêu chí 2: Tuyên truyền về “Chính quyền thân thiện”	4					
9	Có khẩu hiệu “4 xin, 4 luôn, 5 không” trang trí trang trọng, dễ quan sát treo tại 02 vị trí: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND cấp xã	1	Hình ảnh treo Khẩu hiệu “4 xin, 4 luôn, 5 không” tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND cấp xã			x	0,5
			Hình ảnh treo Khẩu hiệu “4 xin, 4 luôn, 5 không” trong khuôn viên trụ sở UBND cấp xã.			x	0,5

T T	Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Nội dung chi tiết	Tài liệu Minh chứng	Mục đăng trên cổng thông tin QCDC	Ảnh minh họa	Điểm chấm
	và trong khuôn viên trụ sở UBND cấp xã.						
10	Có bảng khẩu hiệu, pano tuyên truyền về quyết tâm xây dựng "chính quyền thân thiện" trang trọng, dễ quan sát treo tại 02 vị trí: Công trụ sở UBND cấp xã và trong khuôn viên trụ sở UBND cấp xã.	1	Hình ảnh treo Khẩu hiệu ở Công trụ sở UBND cấp xã			x	0,5
			Hình ảnh treo Khẩu hiệu trong khuôn viên trụ sở UBND cấp xã			x	0,5
11	Có văn bản hoặc biên bản ghi kết quả tổ chức triển khai, quán triệt tới toàn thể cán bộ, công chức trực thuộc 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 (zalo, facebook) hằng năm.	1	Có giấy mời, biên bản ghi tiến trình Hội nghị triển khai, quán triệt, tập huấn tới toàn thể cán bộ, công chức trực thuộc về quy chế dân chủ và "chính quyền thân thiện"	x			0,5
			Hình ảnh quán triệt, tuyên truyền tới cán bộ, công chức trực thuộc về quy chế dân chủ và "chính quyền thân thiện" qua zalo, facebook			x	0,5
12	Có văn bản hoặc biên bản ghi kết quả tổ chức triển khai, quán triệt tới đảng viên, cán bộ và nhân dân tại các thôn, tổ dân phố về các văn bản thực hiện quy chế dân chủ, chính quyền thân thiện hằng năm.	1	Có giấy mời, biên bản ghi tiến trình Hội nghị triển khai, quán triệt, tập huấn tới đảng viên, cán bộ và nhân dân tại các thôn, tổ dân phố về quy chế dân chủ và "chính quyền thân thiện"	x			0,5
			Hình ảnh quán triệt, tuyên truyền tới đảng viên, cán bộ và nhân dân về quy chế dân chủ và "chính quyền thân thiện" qua zalo, facebook			x	0,5
	Tiêu chí 3: Thực hiện cải cách hành chính	15					
13	Tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có niêm yết công khai các thủ tục hành chính; nội dung, thời gian, quy trình giải quyết, mức thu phí, lệ phí của từng thủ tục hành chính; đăng công khai trên cổng thông tin quy chế dân chủ tỉnh.	1	Hình ảnh niêm yết các thủ tục hành chính, thủ tục giải quyết công việc liên quan đến tổ chức, cá nhân do chính quyền địa phương cấp xã trực tiếp thực hiện			x	0,5
			Đăng trên cổng thông tin QCDC		510		0,5
14	Kết quả thực hiện rà soát các thủ tục hành chính hằng năm.	1	Có Báo cáo kết quả rà soát các thủ tục hành chính	x			0,5
			Niem yết công khai những thủ tục hành chính được cắt giảm thời gian giải quyết	x			0,5

T T	Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Nội dung chi tiết	Tài liệu Minh chứng	Mục đăng trên cổng thông tin QCDC	Ảnh minh họa	Điểm chấm
15	Có thông báo và công khai số điện thoại của lãnh đạo, công chức trực tiếp giải quyết và thông báo số điện thoại đường dây nóng của UBND cấp xã tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính của người dân, tổ chức và doanh nghiệp hằng năm.	1	Hình ảnh công khai: Thông báo số điện thoại của lãnh đạo, công chức trực tiếp giải quyết phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính			x	0,5
			Hình ảnh công khai: Thông báo số điện thoại đường dây nóng của UBND cấp xã tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính			x	0,5
16	Có lập sổ theo dõi giải quyết hồ sơ của người dân, tổ chức và doanh nghiệp tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND cấp xã.	1	Sổ theo dõi giải quyết hồ sơ của người dân, tổ chức và doanh nghiệp tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND cấp xã.			x	1
17	Tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả bố trí phòng làm việc khoa học, không có sự ngăn cách giữa công chức khi giao dịch và làm việc với người dân, tổ chức và doanh nghiệp.	1	- Hình ảnh: Bàn quầy lễ tân, đảm bảo không có sự ngăn cách giữa công chức khi giao dịch và làm việc với người dân, tổ chức và doanh nghiệp (quầy lễ tân có kính chắn cao không quá chiều cao của màn hình máy tính của công chức)			x	0,5
			- Hình ảnh: Không gian làm việc của bộ phận 1 cửa, đảm bảo phòng làm việc bố trí, sắp xếp thường xuyên gọn gàng, khoa học			x	0,5
18	Tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có nước uống cho người dân; đủ ghế ngồi chờ ở bên trong và bên ngoài phòng làm việc; đủ ghế ngồi cho người dân khi làm việc với công chức, đảm bảo ghế ngồi phù hợp cho người già và người khuyết tật.	1	Hình ảnh nơi bố trí nước uống cho người dân			x	0,2
			Hình ảnh nơi bố trí ghế ngồi chờ ở bên ngoài 1 cửa			x	0,2
			Hình ảnh nơi bố trí ghế ngồi chờ ở bên trong 1 cửa			x	0,2
			Hình ảnh: Ghế ngồi cho người dân làm việc với công chức, đảm bảo ghế ngồi thoải mái, ngang hàng với công chức, phù hợp cho người già và người khuyết tật.			x	0,4
19	Tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có tủ sách, báo phục vụ người dân, tổ chức và doanh nghiệp đến làm việc.	1	Hình ảnh: Tủ sách, báo phục vụ người dân			x	1
20	Tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có internet wifi miễn phí, không đặt mật khẩu.	1	Hình ảnh tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: Thông báo có internet wifi miễn phí, không đặt mật khẩu tại bộ phận 1 cửa			x	1

T T	Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Nội dung chi tiết	Tài liệu Minh chứng	Mục đăng trên cổng thông tin QCDC	Ảnh minh họa	Điểm chấm
21	Tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có quạt điện, điều hòa.	1	Hình ảnh quạt điện phục vụ công chức và người dân tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả			x	0,5
			Hình ảnh điều hòa phục vụ công chức và người dân tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả			x	0,5
22	Có bố trí nhân lực tiếp đón, hướng dẫn người dân đến làm thủ tục hành chính tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND cấp xã và các đợt khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.	1	Hình ảnh cán bộ, công chức, đoàn viên, hội viên cấp xã tiếp đón, hướng dẫn người dân đến làm thủ tục hành chính tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại những thời điểm có đông người dân đến làm việc			x	0,3
			Kết quả phân tích chất lượng dữ liệu các đợt khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp (theo kết quả của BCD Quy chế dân chủ tỉnh)				0,7
23	Tỷ lệ giải quyết TTHC đúng hạn đạt 100%.	5	Có Báo cáo kết quả giải quyết thủ tục hành chính	x			2
			Tỷ lệ giải quyết TTHC đúng hạn đạt 100% (tỷ lệ giải quyết TTHC chậm hơn so với thời gian hạn công dân 1%, trừ 0,5 điểm)	x			3
	Tiêu chí 4: Thực hiện chuyển đổi số	10					
24	Lắp đặt, khai thác, sử dụng có hiệu quả hệ thống truyền thanh tại các thôn, tổ dân phố; 100% thôn, tổ dân phố sử dụng App Quy chế dân chủ Bắc Giang để công khai thông tin đến Nhân dân theo quy định của Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở năm 2022.	2	Lắp đặt, khai thác, sử dụng có hiệu quả hệ thống truyền thanh tại các thôn, tổ dân phố			x	1
			100% thôn, tổ dân phố sử dụng App Quy chế dân chủ Bắc Giang (theo kết quả của BCD Quy chế dân chủ tỉnh)				1
25	Có công khai các thủ tục hành chính; nội dung, thời gian, quy trình giải quyết, mức thu phí, lệ phí của từng thủ tục hành chính trên mục thông tin cải cách hành chính;	1	Hình ảnh công khai các thủ tục hành chính; nội dung, thời gian, quy trình giải quyết, mức thu phí, lệ phí của từng thủ tục hành chính trên mục thông tin cải cách hành chính				0,5
	đăng công khai trên cổng thông tin quy chế dân chủ tỉnh, trang tin điện tử cấp xã và mạng xã hội (fanpage, zalo...).		Đăng công khai trên cổng thông tin quy chế dân chủ tỉnh, trang tin điện tử cấp xã		510		0,5

T T	Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Nội dung chi tiết	Tài liệu Minh chứng	Mục đăng trên cổng thông tin QCDC	Ảnh minh họa	Điểm chấm
26	Trang bị máy phô tô phục vụ người dân, tổ chức và doanh nghiệp trong các trường hợp cần thiết khi đến giải quyết TTHC tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	2	Có trang bị máy phô tô (sử dụng chung với máy phô tô của cơ quan) để phục vụ người dân, tổ chức và doanh nghiệp trong các trường hợp cần thiết khi đến giải quyết TTHC tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả			x	0,5
			Có trang bị máy phô tô (sử dụng riêng) để phục vụ người dân, tổ chức và doanh nghiệp trong các trường hợp cần thiết khi đến giải quyết TTHC tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả			x	1,5
			Niên yết công khai quy định sử dụng máy phô tô phục vụ người dân, tổ chức và doanh nghiệp trong các trường hợp cần thiết tại khu vực để máy phô tô			x	0,5
27	Lắp đặt, quản lý, khai thác, sử dụng hiệu quả hệ thống 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; hàng quý đăng kết quả tổng hợp ý kiến của người dân, tổ chức và doanh nghiệp trên cổng thông tin quy chế dân chủ tỉnh.	2	Lắp đặt, quản lý, khai thác, sử dụng hiệu quả hệ thống 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			x	0,8
			Kết quả tổng hợp ý kiến của người dân, tổ chức và doanh nghiệp trên cổng thông tin quy chế dân chủ tỉnh.		110, 205, 305, 413		1,2
28	Có hòm thư điện tử, địa chỉ zalo hoặc facebook để tiếp nhận ý kiến góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.	1	Hình ảnh mã QR Hòm thư điện tử tiếp nhận ý kiến góp ý			x	0,5
			Báo cáo kết quả tiếp nhận, xử lý, giải quyết các ý kiến góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp trên Hòm thư điện tử		522		0,5
29	Lắp đặt camera theo dõi, giám sát hoạt động của cán bộ, công chức tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có kết nối với cấp huyện.	2	Lắp đặt camera theo dõi, giám sát hoạt động của cán bộ, công chức tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả			x	2
			Trường hợp chỉ lắp đặt camera theo dõi, giám sát tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND cấp xã được kết nối đến phòng làm việc của lãnh đạo UBND cấp xã			x	1

T T	Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Nội dung chi tiết	Tài liệu Minh chứng	Mục đăng trên cổng thông tin QCDC	Ảnh minh họa	Điểm chấm
	Tiêu chí 5: Thực hiện văn minh, văn hóa công sở và Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức	18					
30	Có tổ chức các hoạt động thăm hỏi, chúc mừng, động viên (tổ chức lễ trao thư chúc mừng và giấy chứng nhận kết hôn, giấy khai sinh; trao thẻ bảo hiểm y tế tại nhà đối với các đối tượng chính sách).	1	Tổ chức lễ trao thư chúc mừng và giấy chứng nhận kết hôn	x		x	0,4
			Tổ chức lễ trao thư chúc mừng và giấy khai sinh	x		x	0,3
			Trao thẻ bảo hiểm y tế tại nhà đối với các đối tượng chính sách	x		x	0,3
31	Có gửi thư cảm ơn người dân, tổ chức và doanh nghiệp có đóng góp và có gửi 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.	1	Gửi thư cảm ơn người dân, tổ chức và doanh nghiệp có đóng góp	x		x	0,4
			Gửi thư xin lỗi về những khuyết điểm, tồn tại của chính quyền	x		x	0,3
			Gửi thư xin lỗi về những hoạt động của chính quyền làm ảnh hưởng đến người dân, tổ chức và doanh nghiệp.	x		x	0,3
32	Có tổ chức thăm hỏi hoặc gửi thư chia buồn đối với các gia đình có người thân bệnh tật, tai nạn chết trên địa bàn xã, phường, thị trấn.	1	Hình ảnh thăm hỏi hoặc gửi thư chia buồn đối với các gia đình có người thân bệnh tật, tai nạn chết trên địa bàn xã, phường, thị trấn.			x	1
33	Chủ tịch UBND cấp xã có thư chúc mừng mừng thọ hoặc chúc thọ đối với các cụ được tuổi chúc thọ, mừng thọ theo quy định.	1	Thư chúc mừng mừng thọ hoặc chúc thọ đối với các cụ được tuổi chúc thọ, mừng thọ theo quy định	x			0,5
			Hình ảnh trao thư chúc mừng			x	0,5
34	Niêm yết Quy tắc ứng xử của người làm việc tại bộ phận một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh theo Quyết định số 411/QĐ-UBND ngày 21/3/2022 của UBND tỉnh tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND cấp xã và đăng công khai trên cổng thông tin quy chế dân chủ tỉnh.	1	Hình ảnh Niêm yết Quy tắc ứng xử			x	0,5
			Đăng công khai trên cổng thông tin quy chế dân chủ tỉnh		507		0,5

T T	Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Nội dung chi tiết	Tài liệu Minh chứng	Mục đăng trên cổng thông tin QCDC	Ảnh minh họa	Điểm chấm
35	Có bố trí hòm thư góp ý tại trụ sở UBND cấp xã, đảm bảo dễ quan sát và thuận tiện trong việc góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.	1	Hình ảnh Hòm thư góp ý tại trụ sở UBND cấp xã (đảm bảo dễ quan sát và thuận tiện trong việc góp ý của người dân)			x	0,5
			Báo cáo kết quả tiếp nhận, xử lý, giải quyết các ý kiến góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp		522		0,5
36	Cán bộ, công chức khi làm việc đeo thẻ; riêng công chức, viên chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả mặc đồng phục hoặc trang phục của ngành theo quy định, đeo thẻ công chức, viên chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ.	1				x	1
37	Xây dựng môi trường làm việc thân thiện, xanh - sạch - đẹp; có vị trí để xe cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp đến trụ sở UBND cấp xã làm việc hoặc giải quyết TTHC.	1	Hình ảnh môi trường làm việc thân thiện, xanh - sạch - đẹp			x	0,5
			Hình ảnh nơi để xe cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp đến trụ sở UBND cấp xã làm việc			x	0,5
38	Hàng năm, không có cán bộ, công chức bị xử lý kỷ luật từ cảnh cáo trở lên. Trường hợp trong năm đánh giá có cán bộ, công chức bị xử lý kỷ luật khiển trách thì bị trừ điểm.	5	Có cán bộ, công chức bị xử lý kỷ luật từ cảnh cáo trở lên.	Giấy xác nhận			0
			01 cán bộ hoặc 01 công chức bị xử lý kỷ luật khiển trách thì bị trừ 3 điểm	Giấy xác nhận			- 3
39	Hàng năm, không có cán bộ, công chức vi phạm một trong các lỗi của nội quy, quy chế làm việc (uông rượu, bia trong giờ hành chính, vắng mặt tại trụ sở làm việc trong giờ làm việc mà không có lý do chính đáng). Trường hợp trong năm đánh giá có cán bộ hoặc công chức vi phạm một trong các lỗi trên thì bị trừ điểm.	5	Có văn bản xác nhận của UBND cấp xã trong năm đánh giá về cán bộ, công chức đang bị xử lý kỷ luật, trường hợp không có cán bộ, công chức đang bị xử lý kỷ luật cũng phải xác nhận	x			
			Có 1 cán bộ hoặc 1 công chức vi phạm trừ 2 điểm				- 2
			Trường hợp có 2 cán bộ hoặc 2 công chức vi phạm trừ 4 điểm				- 4
	Tiêu chí 6: Hoạt động của HĐND; tổ chức tiếp xúc, đối thoại và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của	15					

T T	Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Nội dung chi tiết	Tài liệu Minh chứng	Mục đăng trên cổng thông tin QCDC	Ảnh minh họa	Điểm chấm
	Chủ tịch UBND; phối hợp với mặt trận tổ quốc và các đoàn thể chính trị - xã hội.						
40	Kết quả hoạt động của HĐND cấp xã theo quy định của pháp luật.	1	Báo cáo kết quả hoạt động của HĐND cấp xã theo quy định của pháp luật.	x			1
41	UBND cấp xã có xây dựng, ban hành nội quy, quy chế tiếp công dân theo quy định của pháp luật; đăng công khai trên cổng thông tin quy chế dân chủ tỉnh.	1	Nội quy, quy chế tiếp công dân theo quy định của pháp luật		517		1
			Hình ảnh niêm yết nội quy, quy chế tiếp công dân			x	
42	UBND cấp xã có bảng niêm yết nội quy tiếp công dân, thông báo Lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND cấp xã hàng năm; đăng công khai trên cổng thông tin quy chế dân chủ tỉnh.	1	Thông báo Lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND cấp xã		518		0,5
			Hình ảnh niêm yết nội quy, quy chế tiếp công dân			x	0,5
43	Kết quả tiếp công dân theo quy định Luật Tiếp công dân của Chủ tịch UBND cấp xã, có thông báo kết quả tiếp dân định kỳ hàng tuần; đăng công khai trên cổng thông tin quy chế dân chủ tỉnh.	2	Báo cáo kết quả tiếp công dân theo quy định Luật Tiếp công dân của Chủ tịch UBND cấp xã		519		1
			Thông báo kết quả tiếp dân định kỳ hàng tuần		519		1
44	Có xây dựng kế hoạch và tổ chức tiếp xúc đối thoại trực tiếp với Nhân dân của Chủ tịch UBND cấp xã theo Quyết định số 1158-QĐ/TU ngày 09/7/2015 của Ban Thường vụ Tỉnh uỷ hàng năm.	2	Kế hoạch tiếp xúc đối thoại trực tiếp với Nhân dân của Chủ tịch UBND cấp xã.	x			1
			Báo cáo kết quả tiếp xúc đối thoại trực tiếp với Nhân dân của Chủ tịch UBND cấp xã.	x			1
45	Trong năm đánh giá mà giải quyết 100% đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng hạn.	5	Báo cáo kết quả giải quyết đơn trong năm đánh giá	x			0,5
			Giải quyết 100% đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy trình quy định, không có đơn xử lý quá hạn				4,5
			Giải quyết từ 90% đến 99% đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy trình quy định				3,5

T T	Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Nội dung chi tiết	Tài liệu Minh chứng	Mục đăng trên cổng thông tin QCDC	Ảnh minh họa	Điểm chấm
			Giải quyết từ 80% đến 89% đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy trình quy định				2,5
			Giải quyết từ 70% đến 79% đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy trình quy định				1,5
			Giải quyết từ 50% dưới 70% đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy trình quy định				0,5
46	Trong năm đánh giá không có khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp kéo dài.	2	Báo cáo khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp kịp thời	x			0,5
			Không có khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp kéo dài.				1,5
			Trường hợp có khiếu nại tố cáo đông người và phức tạp kéo dài thuộc thẩm quyền mà không giải quyết đúng hạn không được điểm				0
47	Hàng năm, chính quyền cấp xã và UBNDTTQ, các tổ chức chính trị xã hội cùng cấp có văn bản phối hợp hoặc kế hoạch phối hợp thực hiện công tác giải quyết đơn thư khiếu nại tố cáo.	1	Văn bản phối hợp hoặc kế hoạch phối hợp thực hiện công tác giải quyết đơn thư khiếu nại tố cáo	x			0,5
			Báo cáo kết quả phối hợp thực hiện công tác giải quyết đơn thư khiếu nại tố cáo	x			0,5
	Tiêu chí 7: Mức độ hài lòng của cán bộ, công chức và người dân	20					
48	Mức độ hài lòng của cán bộ, công chức về chất lượng thực hiện quy chế dân chủ ở cơ quan xã, phường, thị trấn.	2	Tỷ lệ mức độ hài lòng của cán bộ, công chức về chất lượng thực hiện quy chế dân chủ ở cơ quan xã, phường, thị trấn				1,5
			Chất lượng tổ chức khảo sát và kết quả nhập dữ liệu khảo sát trên phần mềm				0,5
49	Mức độ hài lòng của người dân về chất lượng thực hiện nhiệm vụ của Chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn.	3	Kết quả phân tích chất lượng khảo sát (theo kết quả của BCĐ Quy chế dân chủ tỉnh)				2,5
			Chất lượng tổ chức khảo sát và kết quả nhập dữ liệu khảo sát trên phần mềm				0,5
50	Mức độ hài lòng của người dân về chất lượng thực hiện quy chế dân chủ ở xã, phường, thị trấn.	3	Kết quả phân tích chất lượng khảo sát (theo kết quả của BCĐ Quy chế dân chủ tỉnh)				2,5
			Chất lượng tổ chức khảo sát và kết quả nhập dữ liệu khảo sát trên phần mềm				0,5

T T	Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Nội dung chi tiết	Tài liệu Minh chứng	Mục đăng trên cổng thông tin QCDC	Ảnh minh họa	Điểm chấm
51	Mức độ hài lòng của người dân về chất lượng thực hiện thủ tục hành chính của UBND xã, phường, thị trấn.	3	Kết quả phân tích chất lượng khảo sát (theo kết quả của BCĐ Quy chế dân chủ tỉnh)				2,5
			Chất lượng tổ chức khảo sát và kết quả nhập dữ liệu khảo sát trên phần mềm				0,5
52	Mức độ hài lòng của người dân về chất lượng thực hiện nhiệm vụ của công chức bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND xã, phường, thị trấn.	3	Kết quả phân tích chất lượng khảo sát (theo kết quả của BCĐ Quy chế dân chủ tỉnh)				2,5
			Chất lượng tổ chức khảo sát và kết quả nhập dữ liệu khảo sát trên phần mềm				0,5
53	Mức độ hài lòng của người dân về nội dung văn minh, văn hóa công sở của UBND xã, phường, thị trấn.	3	Kết quả phân tích chất lượng khảo sát (theo kết quả của BCĐ Quy chế dân chủ tỉnh)				2,5
			Chất lượng tổ chức khảo sát và kết quả nhập dữ liệu khảo sát trên phần mềm				0,5
54	Mức độ hài lòng của người dân về chất lượng chính quyền thân thiện xã, phường, thị trấn.	3	Kết quả phân tích chất lượng khảo sát (theo kết quả của BCĐ Quy chế dân chủ tỉnh)				2,5
			Chất lượng tổ chức khảo sát và kết quả nhập dữ liệu khảo sát trên phần mềm				0,5
II	ĐIỂM THƯỞNG	10					
	Hàng năm, đơn vị có mô hình sáng tạo và hiệu quả được công nhận và nhân rộng.	5	Có quyết định của người hoặc cơ quan có thẩm quyền công nhận mô hình sáng tạo và hiệu quả.				5
	Đơn vị có trên 60% TTHC giải quyết trước hạn trở lên.	5	Có báo cáo tổng hợp, đánh giá kết quả giải quyết TTHC của UBND cấp huyện đối với xã, phường, thị trấn đăng ký chính quyền thân thiện của năm đánh giá.				5
	TỔNG ĐIỂM	100					

3. Phương pháp chấm điểm, đánh giá.

3.1. Phương pháp chấm điểm

- Các xã, phường, thị trấn tự chấm điểm theo mức độ hoàn thành các tiêu chí theo Bộ tiêu chí và thang điểm xã, phường, thị trấn đạt chuẩn chính quyền thân thiện.

- Căn cứ điểm tự chấm của các xã, phường, thị trấn, UBND cấp huyện tổng hợp, thẩm định và tổ chức chấm điểm, đánh giá kết quả của từng xã, phường, thị trấn gửi Sở Nội vụ.

- Sở Nội vụ phối hợp Ban Dân vận Tỉnh ủy thành lập các tổ thẩm định tiến hành thẩm định, chấm điểm, đánh giá, công nhận từng xã, phường, thị trấn.

3.2. Điểm để công nhận “chính quyền thân thiện”

- Đạt từ 80 - dưới 85 điểm, đơn vị đạt chuẩn ★ “chính quyền thân thiện”.
- Đạt từ 85 - dưới 90 điểm, đơn vị đạt chuẩn ★★ “chính quyền thân thiện”.
- Đạt từ 90 - dưới 95 điểm, đơn vị đạt chuẩn ★★★ “chính quyền thân thiện”.
- Đạt từ 95 - dưới 100 điểm, đơn vị đạt chuẩn ★★★★ “chính quyền thân thiện”.
- Đạt 100 điểm, đơn vị đạt chuẩn ★★★★★ “chính quyền thân thiện”.

4. Thời gian, trình tự, thủ tục đánh giá, công nhận

- Hằng năm UBND cấp xã tổ chức tự đánh giá kết quả thực hiện các tiêu chí đạt chuẩn “chính quyền thân thiện” gửi UBND cấp huyện; đồng thời, nhập dữ liệu Hồ sơ đề nghị công nhận đạt chuẩn chính quyền thân thiện trên Hệ thống quản trị thông tin quy chế dân chủ <https://qcdc.vnptlab.com>, thời gian hoàn thành trước ngày **05/11**.

Thành phần hồ sơ gồm: (1) Tờ trình của Chủ tịch UBND cấp xã trình Chủ tịch UBND cấp huyện; (2) Báo cáo kết quả xây dựng “chính quyền thân thiện” của UBND cấp xã; (3) Bảng tự chấm điểm theo các tiêu chí của Bộ tiêu chí; (4) Tài liệu minh chứng (sắp xếp theo thứ tự từng tiêu chí, mỗi tiêu chí là một tập tài liệu riêng biệt; các tài liệu kèm theo từng tiêu chí là bản giấy và hình ảnh thì gửi bản phô tô). Số lượng hồ sơ 3 bộ (01 bộ lưu tại UBND cấp xã; 02 bộ gửi UBND cấp huyện).

- UBND cấp huyện tổ chức kiểm tra Hồ sơ trên Hệ thống quản trị thông tin quy chế dân chủ; tổng hợp, thẩm định, chấm điểm, đánh giá kết quả thực hiện của từng xã, phường, thị trấn; hoàn chỉnh hồ sơ (bản giấy và trên hệ thống quản trị thông tin) đề nghị xét, công nhận xã, phường, thị trấn đạt chuẩn “chính quyền thân thiện” gửi về Sở Nội vụ và Ban Dân vận Tỉnh ủy trước ngày **25/11**.

Thành phần hồ sơ gồm: (1) Tờ trình của Chủ tịch UBND cấp huyện trình Chủ tịch UBND tỉnh; (2) Báo cáo kết quả xây dựng “chính quyền thân thiện” của UBND cấp huyện; (3) Báo cáo kết quả thẩm định chấm điểm, đánh giá của UBND cấp huyện đối với hồ sơ đề nghị của UBND cấp xã; (4) Biên bản họp xét duyệt của Ban Chỉ đạo thực hiện “chính quyền thân thiện” cấp huyện; (5) Hồ sơ đề nghị của UBND cấp xã; (6) Các văn bản lãnh đạo, chỉ đạo của cấp huyện (bản phô tô). Số lượng hồ sơ 02 bộ (01 bộ lưu tại UBND cấp huyện, 01 bộ gửi Sở Nội vụ).

- Cơ quan Thường trực Tiểu ban chỉ đạo thực hiện quy chế dân chủ ở xã, phường, thị trấn (Sở Nội vụ) chủ trì phối hợp Ban Dân vận Tỉnh ủy tham mưu Tiểu ban tổ chức thẩm định, đánh giá xã, phường, thị trấn đề nghị công nhận đạt chuẩn “chính quyền thân thiện”; báo cáo Thường trực Ban Chỉ đạo thực hiện Quy chế dân chủ tỉnh và trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định công nhận xã, phường, thị trấn đạt chuẩn “chính quyền thân thiện”. Thực hiện trong tháng 12 hằng năm.

5. Gắn sao và ra mắt chính quyền thân thiện

- Trong thời hạn 15 ngày kể từ ngày Quyết định của Chủ tịch UBND tỉnh

công nhận xã, phường, thị trấn đạt chuẩn “chính quyền thân thiện” có hiệu lực, đơn vị được công nhận tổ chức công bố đạt chuẩn và gắn sao (có mức sao đạt được), biển “chính quyền thân thiện”.

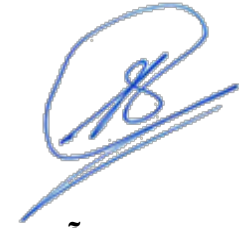
- Sao công nhận chính quyền thân thiện được trang trí và thiết kế như sau:
 - + Khung gắn sao: Chất liệu bằng nhôm hoặc inox, kích thước dài 55 cm x rộng 45 cm x dày 1 cm, mặt ngoài bằng kính hoặc focmica trong suốt và dễ dàng tháo lắp.
 - + Sao: In màu trên giấy A3 nền màu đỏ, sao màu vàng.
 - + Vị trí gắn sao: Tại công trụ sở UBND xã, phường, thị trấn và tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Trên đây là một số hướng dẫn về thực hiện đánh giá chấm điểm công nhận xã, phường, thị trấn đạt chuẩn “chính quyền thân thiện” của Sở Nội vụ. Trong quá trình tổ chức thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc đề nghị phản ánh về Sở Nội vụ hoặc Ban Dân vận Tỉnh ủy để được giải đáp./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Trưởng BCĐ thực hiện QCDC tỉnh;
- Chủ tịch UBND tỉnh (b/c);
- Phó Chủ tịch TT UBND tỉnh (b/c);
- Ban Dân vận Tỉnh ủy;
- BCĐ xây dựng chính quyền thân thiện các huyện, thị xã, thành phố;
- Ban Dân vận các huyện, thị, thành ủy;
- Phòng Nội vụ các huyện, thị xã, thành phố;
- Giám đốc, các PGĐ Sở;
- Lưu: VT, XDCQ.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Nguyễn Văn Phương