

**BỘ TIÊU CHÍ VÀ THANG ĐIỂM**

**Xã, phường, thị trấn đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ”**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 924/QĐ-UBND ngày 05 tháng 6 năm 2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang)*

TT	NỘI DUNG TIÊU CHÍ	ĐIỂM CHUẨN	ĐIỂM CƠ SỞ TỰ CHẤM	ĐIỂM CỦA BCD CẤP HUYỆN CHẤM	GHI CHÚ
I	<b>Công tác xây dựng và thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở; tuyên truyền về “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ”</b>	20	12		
1	Có ban hành văn bản triển khai thực hiện Quy chế dân chủ ở các loại hình cơ sở: Thực hiện dân chủ xã, phường, thị trấn; Thực hiện dân chủ trong hoạt động của cơ quan hành chính Nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập theo Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở; Nghị định số 59/2023/NĐ-CP, ngày 14/8/2023 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở; Nghị định 61/2023/NĐ-CP, ngày 16/8/2023 của Chính phủ về xây dựng và thực hiện hương ước, quy ước của cộng đồng dân cư.	2	2		
2	Có xây dựng và niêm yết Quy chế thực hiện dân chủ trong hoạt động của UBND xã, phường, thị trấn và <b>Quyết định số .....QĐ-UBND ngày ../../..... của UBND tỉnh về ban hành quy chế thực hiện dân chủ trong công tác thu hồi</b> ; bồi thường, hỗ trợ, tái định cư trên địa bàn tỉnh An Giang tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND cấp xã và nhà văn hóa các tổ dân phố <sup>1</sup>	2	2		

<sup>1</sup> Kịp thời cập nhật theo văn bản mới khi có sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế.

3	Có xây dựng và niêm yết Quy chế thực hiện dân chủ trong hoạt động của UBND cấp xã về thực hiện dân chủ trong hoạt động của cơ quan hành chính Nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập <sup>2</sup> tại bản tin của UBND	2	2		
4	Có kế hoạch của UBND cấp xã ban hành trong tháng 01 hàng năm về thực hiện công khai các nội dung cần công khai theo quy định	0,5	0,5		
5	Có báo cáo kết quả thực hiện công khai hàng năm của UBND cấp xã trình kỳ họp HĐND cùng cấp	0,5	0		
6	Có xây dựng, ban hành Quy chế hoạt động của Ban thanh tra nhân dân	0,5	0,5		
7	Có xây dựng, ban hành Quy chế hoạt động của Ban giám sát đầu tư cộng đồng	0,5	0		
8	Lắp đặt hệ thống truyền thanh thông minh tới các xóm, ấp, tổ dân phố và duy trì hoạt động bảo đảm công tác công khai	4	2		
9	Có Bảng khẩu hiệu “4 xin, 4 luôn, 5 không”	2	0		
10	Có Bảng khẩu hiệu, pano tuyên truyền về quyết tâm xây dựng “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ”	2	0		
11	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 (zalo, facebook) Có các văn bản kiểm chứng khi tổ chức hội nghị gồm: (Giấy mời, biên bản cuộc họp, giao ban)	2	1		
12	Có tổ chức triển khai, quán triệt cho toàn thể đảng viên và ở các thôn, tổ dân phố, cụm dân cư 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	2	2		
<b>II</b>	<b>Công tác cải cách hành chính</b>	<b>25</b>	<b>19</b>		
13	Tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có bảng 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. Đồng thời, công khai đầy đủ, kịp thời trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh, mục thông tin cải cách hành chính, trang tin điện tử cấp xã và mạng xã hội (fanpage, zalo...)	2	2		
14	Có thông báo các thủ tục hành chính thực hiện cắt giảm tối thiểu 30% thời gian giải quyết so với quy định hiện hành theo yêu cầu của UBND tỉnh <sup>3</sup>	2	2		

<sup>2</sup> Niêm yết thường xuyên.

<sup>3</sup> Kế hoạch số ...../KH-UBND ngày ..../...../20.... của UBND tỉnh.

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 <sup>4</sup> / Hướng dẫn tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính của người dân, tổ chức và doanh nghiệp	1	1		
16	Thực hiện hệ thống tin nhắn trả kết quả cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp khi đến giao dịch tại UBND xã, phường, thị trấn	3	1		
17	Các lĩnh vực thực hiện thủ tục hành chính: Tiếp nhận, giải quyết và số hóa 100% hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân trên môi trường điện tử	2	2		
18	Tại nơi giao dịch một cửa, một cửa liên thông 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	1		
19	Tại bộ phận một cửa có bàn, ghế, nước uống; tủ sách, báo, kính đọc sách, báo, internet wifi không đặt mật khẩu, quạt điện, điều hòa phục vụ đón tiếp	5	5		
20	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	2	2		
21	Trang bị máy phô tô phục vụ người dân, tổ chức và doanh nghiệp đối với trường hợp cần thiết tại bộ phận một cửa	3	0		
22	Lắp đặt thiết bị điện tử tại bộ phận một cửa để người dân tổ chức và doanh nghiệp đánh giá trực tiếp công tác tiếp công dân, giải quyết các thủ tục hành chính	4	3		
<b>III</b>	<b>Thực hiện văn minh, văn hóa công sở và Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức</b>	<b>20</b>	<b>19</b>		
23	Tổ chức các hoạt động thăm hỏi, chúc mừng, động viên (Tổ chức lễ trao giấy chứng nhận kết hôn; trao giấy khai sinh, thẻ bảo hiểm y tế tại nhà; gửi thư cảm ơn người dân, tổ chức và doanh nghiệp có đóng góp; 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; 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...) thông qua hệ thống truyền thanh, trang tin điện tử, mạng xã hội hội...	2	1		
24	Niêm yết Quy tắc ứng xử của người làm việc tại bộ phận một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh <sup>5</sup> tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND cấp xã	1	1		
25	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, địa chỉ zalo, facebook... để tiếp nhận ý kiến góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp	1	1		

<sup>4</sup> Các hình thức: (gọi điện tới....; nhắn tin tới....)

<sup>5</sup> Ban hành kèm theo Quyết định số ...../QĐ-UBND ngày ...../...../20... của UBND tỉnh.

26	100% cán bộ công chức khi làm việc đeo thẻ; mặc đồng phục (nếu có); riêng công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa mặc đồng phục hoặc trang phục ngành theo quy định, đeo Thẻ công chức, viên chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ	2	2		
27	Lắp đặt camera theo dõi, giám sát hoạt động của cán bộ, công chức một cửa trong phục vụ người dân, tổ chức và doanh nghiệp	2	2		
28	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 (Có ghế ngồi, mái che, cây xanh...)	2	2		
29	Hàng năm không có cán bộ, công chức bị xử lý kỷ luật, không có công chức vi phạm nội quy, quy chế làm việc (uống rượu, bia trong giờ hành chính, không có mặt tại trụ sở làm việc trong giờ làm việc không có lý do)	10	10		
<b>IV</b>	<b>Tổ chức tiếp xúc, đối thoại và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo</b>	<b>15</b>	<b>15</b>		
30	UBND cấp xã có xây dựng, ban hành nội quy, quy chế tiếp công dân	1	1		
31	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	1	1		
32	Chủ tịch UBND cấp xã trực tiếp tiếp công dân định kỳ theo quy định của Luật Tiếp công dân (Điều 15 Luật Tiếp công dân năm 2013)	2	2		
33	Chủ tịch UBND xã có tổ chức trao đổi, đối thoại trực tiếp với 01 lần trở lên trong 01 năm theo Quyết định số 1158-QĐ/TU của Ban Thường vụ Tỉnh ủy	3	3		
34	Giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (không có đơn Không có đơn xử lý quá hạn: điểm tối đa; giải quyết từ 70% trở lên: đạt 3 điểm; từ 50% trở lên: đạt 2 điểm; dưới 50% không có điểm)	5	5		
35	Không có khiếu nại tố cáo đông người, phức tạp kéo dài	3	3		
<b>V</b>	<b>Mức độ hài lòng của cán bộ, công chức, người dân, tổ chức và doanh nghiệp</b>	<b>20</b>	<b>14</b>		
36	Đánh giá của cán bộ, công chức về chất lượng thực hiện quy chế dân chủ của Chủ tịch UBND cấp xã theo Nghị định 04/2015/NĐ-CP (Theo Mẫu PKS 01)	2	2		
37	Đánh giá của người dân về chất lượng thực hiện nhiệm vụ của Chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn (Theo Mẫu PKS 02)	3	0		
38	Đánh giá của người dân về chất lượng thực hiện quy chế dân chủ của UBND cấp xã theo Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở và Quyết định số 01/2017/QĐ-UBND (Theo Mẫu PKS 03)	3	0		

39	Đánh giá của người dân về chất lượng thực hiện thủ tục hành chính của UBND xã, phường, thị trấn (Theo Mẫu PKS 04)	2	2		
40	Đánh giá của người dân về chất lượng thực hiện nhiệm vụ của công chức một cửa xã, phường, thị trấn (Theo Mẫu PKS 05)	2	2		
41	Đánh giá của người dân về nội dung văn minh, văn hóa công sở của UBND xã, phường, thị trấn (Theo Mẫu PKS 06)	2	2		
42	Mức độ hài lòng của người dân tổ chức và doanh nghiệp đối với chất lượng mô hình “chính quyền thân thiện” xã, phường, thị trấn (Mẫu PKS 07)	3	3		
43	Kết quả đánh giá Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử theo Quyết định 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ đạt xếp loại từ loại khá, tốt trở lên	3	3		
	<b>TỔNG ĐIỂM</b>	<b>100</b>	<b>79</b>		