|  |  |
| --- | --- |
| ỦY BAN NHÂN DÂNTỈNH BẮC GIANG | CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |

 **DỰ THẢO**

**BỘ TIÊU CHÍ VÀ THANG ĐIỂM**

**XÃ, PHƯỜNG, THỊ TRẤN “CHÍNH QUYỀN THÂN THIỆN”**

 *(Ban hành kèm theo Quyết định số…..../QĐ-UBND ngày ….. tháng ….. năm 2024 của Chủ tịch UBND tỉnh)*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **NỘI DUNG**  | **ĐIỂM CHUẨN** | **ĐIỂM CƠ SỞ TỰ CHẤM** | **ĐIỂM BCĐ CẤP HUYỆN CHẤM** | **ĐIỂM BCĐ TỈNH CHẤM** |
| **I** |  **NỘI DUNG TIÊU CHÍ**  |  |  |  |  |
| **Tiêu chí 1: Xây dựng và thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở** | **8** |  |  |  |
| 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 hằng năm. | 1 |  |  |  |
| 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. | 1 |  |  |  |
| 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 hằng năm. | 1 |  |  |  |
| 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 hằng năm. | 1 |  |  |  |
| 5 | Có xây dựng kế hoạch và báo cáo kết quả tổ chức thực hiện các nội dung nhân dân tham gia 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. | 1 |  |  |  |
| 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. | 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. | 1 |  |  |  |
| 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.  | 1 |  |  |  |
| **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 nhìn, dễ thấy, dễ quan sát treo tại 02 vị trí: Bộ phận một cửa của UBND cấp xã và trong khuôn viên trụ sở UBND cấp xã.  | 1 |  |  |  |
| 10 | Có bảng khẩu hiệu, pano tuyên truyền về quyết tâm xây dựng "chính quyền thân thiện” trang trọng, dễ nhìn, dễ thấy, dễ quan sát treo tại 02 vị trí: Cổng trụ sở UBND cấp xã và trong khuôn viên trụ sở UBND cấp xã. | 1 |  |  |  |
| 11 | Có văn bản hoặc biên bản ghi, chép 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 |  |  |  |
| 12 | Có văn bản hoặc biên bản ghi, chép 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 |  |  |  |
| **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.  | 1 |  |  |  |
| 14 | Kết quả thực hiện rà soát các thủ tục hành chính hằng năm.  | 1 |  |  |  |
| 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;Hướng dẫn tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính của người dân, tổ chức và doanh nghiệp hằng năm. | 1 |  |  |  |
| 16 | Có lập sổ theo dõi giải quyết hồ sơ của người dân, tổ chức và doanh nghiệp tại Bộ phận một cửa của UBND cấp xã. | 1 |  |  |  |
| 17 | Tại Bộ phận 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 |  |  |  |
| 18 | Tại bộ phận một cửa có bàn, ghế ngồi chờ, nước uống cho công dân. | 1 |  |  |  |
| 19 | Tại bộ phận một cửa có tủ sách, báo, kính đọc sách phục vụ người dân, tổ chức và doanh nghiệp đến làm việc. | 1 |  |  |  |
| 20 | Tại bộ phận một cửa có internet wifi không đặt mật khẩu phục vụ công dân. | 1 |  |  |  |
| 21 | Tại bộ phận một cửa có quạt điện,điều hòa phục vụ đón tiếp người dân, tổ chức và doanh nghiệp đến làm việc. | 1 |  |  |  |
| 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 |  |  |  |
| 23 | Tỷ lệ giải quyết TTHC đúng hạn đạt 100% được 5 điểm (cứ giảm 1% trừ 0,5 điểm) | 5 |  |  |  |
| **Tiêu chí 4: Thực hiện chuyển đổi số**  | **10** |  |  |  |
| 24 | Lắp đặt hệ thống truyền thanh tại các thôn, tổ dân phố. Trường hợp lắp đặt hệ thống truyền thanh thông minh tới các thôn, tổ dân phố và quản lý, khai thác, sử dụng hiệu quả thì được 2 điểm. Trường hợp chưa lắp đặt hệ thống truyền thanh thông minh mà có trang bị hệ thống truyền thanh thông thường và quản lý, khai thác, sử dụng hiệu quả thì được 1 điểm | 2 (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, trang tin điện tử cấp xã và mạng xã hội (fanpage, zalo...) | 1 |  |  |  |
| 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 một cửa. Trường hợp có trang bị máy phô tô sử dụng riêng cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp thì được 2 điểm. Trường hợp sử dụng chung với máy phô tô của cơ quan, đơn vị thì được 1 điểm. | 2 (1) |  |  |  |
| 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 được 2 điểm. Trường hợp sử dụng và khai thác hiệu quả bằng phiếu hoặc qua mã QR thì được 1 điểm. | 2 (1)  |  |  |  |
| 28 | (1) Có hòm thư điện tử để tiếp nhận ý kiến góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp được 0,5 điểm; (2) Có địa chỉ zalo hoặc facebook để tiếp nhận ý kiến góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp được 0,5 điểm. | 1 |  |  |  |
| 29 | Lắp đặt camera theo dõi, giám sát hoạt động của cán bộ, công chức tại Bộ phận một cửa khiphục vụ người dân, tổ chức và doanh nghiệp đến làm việc hoặc giải quyết TTHC, có kết nối cấp huyện | 2 |  |  |  |
| **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 giấy chứng nhận kết hôn; trao giấy khai sinh, thẻ bảo hiểm y tế tại nhà đối với các đối tượng chính sách).  | 1 |  |  |  |
| 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 |  |  |  |
| 32 | Có tổ chức thăm hỏi, phúng viếng, gửi thư chia buồn đối với các gia đình có người thân mất trên địa bàn xã, phường, thị trấn. | 1 |  |  |  |
| 33 | Chủ tịch UBND cấp xã hằng năm có thư chúc mừng mừng thọ hoặc chúc thọ đối với các cụ được tuổi mừng thọ, chúc thọ theo quy định | 1 |  |  |  |
| 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 tải trên mục công khai trang quy chế dân chủ tỉnh.  | 1 |  |  |  |
| 35 | 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. | 1 |  |  |  |
| 36 | Cán bộ, công chức khi làm việc đeo thẻ; riêng công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa mặc đồng phục hoặc trang phục của ngành theo quy, đeo thẻ công chức, viên chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ. | 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 xã làm việc hoặc giải quyết TTHC. | 1 |  |  |  |
| 38 | Hằng năm không có cán bộ, công chức bị xử lý kỷ luật từ cảnh cáo trở lên.  | 5 |  |  |  |
| Trường hợp trong năm đánh giá có cán bộ, công chức bị xử lý kỷ luật khiển trách thì: Mỗi cán bộ, công chức bị kỷ luật trừ 03 điểm; trường hợp số cán bộ, công chức bị kỷ luật có tổng số điểm trừ cao hơn điểm của tiêu chí thành phần này thì trừ vào tổng điểm của toàn bộ tiêu chí. |  |  |  |  |
| 39 | Hằng năm không có cán bộ, 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) được 5 điểm. Trường hợp trong năm đánh giá có 1 cán bộ hoặc 1 công chức vi phạm một trong các lỗi trên được 3 điểm; trường hợp có 2 cán bộ hoặc 2 công chức vi phạm được 1 điểm; trường hợp có từ 3 cán bộ hoặc 3 công chức trở lên vi phạm 0 điểm. | 5 (3, 1, 0) |  |  |  |
| **Tiêu chí 6: Hoạt động của HĐND; tổ chức tiếp xúc, đối thoại và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của Chủ tịch UBND; phối hợp với mặt trận tổ quốc và các đoàn thể chính trị-xã hội.** | **15** |  |  |  |
| 40 | **Kết quả hoạt động của HĐND theo quy định của pháp luật** | 1 |  |  |  |
| 41 | **UBND cấp xã có xây dựng, ban hành nội quy, q**uy chế tiếp công dân hằng năm. | 1 |  |  |  |
|  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 hằng năm.**  | 1 |  |  |  |
| 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 hằng tuần.** | 2 |  |  |  |
| 44 | Kết quả đối thoại trực tiếp với nhân dân của Chủ tịch UBND cấp xã hằng năm theo Quyết định số 1158-QĐ/TU của Ban Thường vụ Tỉnh uỷ. | 3 |  |  |  |
| 45 | Trong năm đánh giá giải quyết 100% đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (không có đơn xử lý quá hạn) được 5 điểm; giải quyết từ 70% đến 99% được 3 điểm; giải quyết từ 50% đến 69% được 2 điểm; giải quyết dưới 50% được 0 điểm. | 5 (3, 2, 0) |  |  |  |
| 46 | Trong năm đánh giá không có khiếu nại tố cáo đông người, phức tạp kéo dài được 2 điểm. Trường hợp có khiếu nại tố cáo đông người và phức tạp kéo dài thuộc thẩm quyền mà không giải quyết đúng hạn 0 điểm. | 2 (0)  |  |  |  |
| **Tiêu chí 7: *Mức độ hài lòng của cán bộ, công chức, người dân, tổ chức và doanh nghiệp*** | **20** |  |  |  |
| 47 | Lấy ý kiến cán bộ, công chức cấp xã về nội dung thực hiện QCDC tại cơ quan cấp xã đối với Chủ tịch UBND cấp xã | 4 |  |  |  |
| 48 | Lấy ý kiến của người dân về kết quả thực hiện QCDC ở xã, phường, thị trấn đối với UBND cấp xã | 4 |  |  |  |
| 49 | Lấy ý kiến của người dân đối với công chức làm việc tại bộ phận một cửa của công chức một cửa các cấp | 4 |  |  |  |
| 50 | Lấy ý kiến của người dân về nội dung văn minh, văn hóa công sở đối với UBND cấp xã | 4 |  |  |  |
| 51 | Mức độ hài lòng của người dân đối với chính quyền thân thiện của UBND cấp xã | 4 |  |  |  |
| **II** | **ĐIỂM THƯỞNG** | **10** |  |  |  |
| 1 | Hằng năm có mô hình hay vận dụng sáng tạo và hiệu quả được công nhận và nhân rộng.  | 5 |  |  |  |
| 2 | Đơn vị có từ 30% TTHC giải quyết trước hạn trở lên  | 5 |  |  |  |
| **TỔNG ĐIỂM** | **100** |  |  |  |