

BỘ TIÊU CHÍ VÀ THANG ĐIỂM
“CHÍNH QUYỀN THÂN THIỆN” CẤP XÃ TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH BẮC GIANG
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng 4 năm 2024 của Chủ tịch UBND tỉnh)

TT	NỘI DUNG	ĐIỂM CHUẨN	ĐIỂM CƠ SỞ TỰ CHẤM	ĐIỂM BCD CẤP HUYỆN CHẤM	ĐIỂM BCD 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; đăng công khai trên cổng thông tin quy chế dân chủ tỉnh.	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; đăng công khai trên cổng thông tin quy chế dân chủ tỉnh.	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; đăng công khai trên cổng thông tin quy chế dân chủ tỉnh.	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; đăng công khai trên cổng thông tin quy chế dân chủ tỉnh.	1			
5	Có xây dựng kế hoạch và báo cáo kết quả tổ chức thực hiện các nội dung Nhân dân	1			

	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; đăng công khai trên cổng thông tin quy chế dân chủ tỉnh.				
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			
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			
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			
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 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 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 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 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; đăng công khai trên cổng thông tin quy chế dân chủ tỉnh.	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 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			
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			
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			
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			
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			
20	Tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có internet wifi miễn phí, không đặt mật khẩu.	1			
21	Tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có quạt điện, điều hòa.	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%.	5			

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			
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; đăng công khai trên cổng thông tin quy chế dân chủ tỉnh, 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 tiếp nhận và trả kết quả.	2			
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			
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			
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			
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			
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 hoặc gửi thư chia buồn đối với các gia đình có người thân bệnh	1			

	tật, tai nạn chết trên địa bàn xã, phường, thị trấn.				
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			
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			
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			
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			
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			
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			
39	Hàng năm, không có cán bộ, công chức vi phạm một trong các lỗi của nội quy, quy chế làm việc (uống 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			
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 cấp xã theo quy định của pháp luật.	1			
41	UBND cấp xã có xây dựng, ban hành nội quy, quy chế tiếp công dân theo quy định	1			

	của pháp luật; đăng công khai trên cổng thông tin quy chế dân chủ tỉnh.				
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; đăng công khai trên cổng thông tin quy chế dân chủ tỉnh.	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; đăng công khai trên cổng thông tin quy chế dân chủ tỉnh.	2			
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 hằng năm.	2			
45	Trong năm đánh giá mà giải quyết 100% đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng hạn.	5			
46	Trong năm đánh giá không có khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp kéo dài.	2			
47	Hàng năm, chính quyền cấp xã và UBMTTQ, 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			
Tiêu chí 7: Mức độ hài lòng của cán bộ, công chức và người dân (tối đa là 20 điểm, số điểm cụ thể được xác định trên cơ sở tỷ lệ kết quả khảo sát của mẫu phiếu kèm theo Kế hoạch số 152-KH-BCSD-BDVTU ngày 18/4/2023)		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			
49	Mức độ hài lòng của người dân về chất lượng thực hiện nhiệm vụ của Chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn.	3			
50	Mức độ hài lòng của người dân về chất lượng thực hiện quy chế dân chủ ở xã, phường, thị trấn.	3			

51	Mức độ hài lòng của người dân về chất lượng thực hiện thủ tục hành chính của UBND xã, phường, thị trấn.	3			
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			
53	Mức độ hài lòng của người dân về nội dung văn minh, văn hóa công sở của UBND xã, phường, thị trấn.	3			
54	Mức độ hài lòng của người dân về chất lượng chính quyền thân thiện xã, phường, thị trấn.	3			
II	ĐIỂM THƯỞNG	10			
1	Hàng năm, đơn vị có mô hình sáng tạo và hiệu quả được công nhận và nhân rộng.	5			
2	Đơn vị có trên 60% TTHC giải quyết trước hạn trở lên.	5			
TỔNG ĐIỂM		100			