

Bình Phước, ngày tháng năm 2024

PHỤ LỤC

Hướng dẫn đánh giá, chấm điểm Bộ tiêu chí và thang điểm xã, phường, thị trấn đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” giai đoạn 2024 - 2030 trên địa bàn tỉnh
(Kèm theo Công văn số /SNV-CCHC ngày / 2024 của Sở Nội vụ)

STT	Nội dung tiêu chí	Điểm chuẩn	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
I	Công tác xây dựng và thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở; tuyên truyền về “Chính quyền thân thiện”	23,5		
1	Có ban hành văn bản triển khai Luật Thực hiện dân chủ cơ sở ngày 10/11/2022; Quyết định số 346/QĐ-TTg ngày 06/4/2023 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành kế hoạch triển khai thi hành Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở; Kế hoạch số 191/KH-UBND ngày 12/6/2023 về việc triển khai thi hành Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở trên địa bàn tỉnh và các văn bản liên quan đến triển khai thực hiện dân chủ ở cơ sở hiện hành.	1,5	Yêu cầu: a) Cấp huyện, cấp xã xây dựng, ban hành văn bản triển khai Luật Thực hiện dân chủ cơ sở - Nếu ban hành văn bản triển khai về Luật Thực hiện dân chủ cơ sở đảm bảo đầy đủ nội dung theo quy định và ban hành trong năm 2023 điểm đánh giá là 0,75 điểm . - Nếu ban hành văn bản triển khai sau năm 2023 điểm đánh giá là 0,5 điểm ; - Nếu không ban hành văn bản triển khai điểm đánh giá là 0 điểm . b) Cấp huyện, cấp xã ban hành văn bản triển khai thực hiện dân chủ cơ sở hằng năm	- Văn bản triển khai của UBND cấp xã - Các báo cáo của UBND cấp xã - Các tài liệu kiểm chứng khác (nếu có)

STT	Nội dung tiêu chí	Điểm chuẩn	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
			- Nếu ban hành văn bản triển khai thực hiện dân chủ cơ sở hằng năm đảm bảo đầy đủ nội dung và đúng thời gian theo yêu cầu điểm đánh giá là 0,75 điểm; - Không đảm bảo các nội dung trên điểm đánh giá là 0 điểm.	
2	Có xây dựng và niêm yết Quy chế thực hiện dân chủ trong hoạt động của UBND xã, phường, thị trấn theo Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở ngày 10/11/2022; Kế hoạch số 191/KH-UBND ngày 12/6/2023 về việc triển khai thi hành Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở trên địa bàn tỉnh và các văn bản liên quan đến quy chế dân chủ hiện hành.	1,5	Yêu cầu: - Nếu niêm yết Quy chế thực hiện dân chủ trong hoạt động của UBND xã, phường, thị trấn theo quy định điểm đánh giá là 1,5 điểm; - Không đảm bảo nội dung trên điểm đánh giá là 0 điểm.	- Quy chế thực hiện dân chủ của UBND xã - Các tài liệu kiểm chứng khác (nếu có) - Từ kết quả kiểm tra trực tiếp
3	Có kết quả đánh giá phân loại dân vận chính quyền trong năm đạt mức hoàn thành tốt trở lên.	2	Yêu cầu: - Nếu kết quả đánh giá phân loại dân vận chính quyền trong năm đạt mức hoàn thành Xuất sắc điểm đánh giá là 2 điểm; - Nếu kết quả đánh giá phân loại dân vận chính quyền trong năm đạt mức hoàn thành Tốt điểm đánh giá là 1 điểm; - Không đảm bảo nội dung trên điểm đánh giá là 0 điểm. * Lưu ý: Kết quả đánh giá của UBND cấp huyện.	- Quyết định đánh giá, phân loại - Các tài liệu kiểm chứng khác (nếu có)

STT	Nội dung tiêu chí	Điểm chuẩn	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
4	Có kế hoạch của UBND cấp xã ban hành hằng năm về thực hiện công khai các nội dung theo quy định.	0,5	Yêu cầu: - Nếu ban hành văn bản về thực hiện việc công khai các nội dung theo quy định điểm đánh giá là 0,5 điểm ; - Không đảm bảo nội dung trên điểm đánh giá là 0 điểm . * Lưu ý: Các nội dung công khai theo Điều 11 Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở.	- Kế hoạch của UBND cấp xã - Các tài liệu kiểm chứng khác (nếu có)
5	Có báo cáo kết quả thực hiện công khai hàng năm của UBND cấp xã trình kỳ họp HĐND cùng cấp.	0,5	Yêu cầu: - Nếu có báo cáo bằng văn bản kết quả thực hiện công khai hàng năm của UBND cấp xã (báo cáo đầy đủ nội dung theo quy định) và trình kỳ họp HĐND cùng cấp theo quy định điểm đánh giá là 0,5 điểm ; - Không đảm bảo nội dung trên điểm đánh giá là 0 điểm . * Lưu ý: Theo khoản 3 Điều 14 Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở.	- Báo cáo của UBND cấp xã - Các tài liệu kiểm chứng khác (nếu có)
6	Thực hiện đầy đủ trách nhiệm đối với hoạt động của Ban Thanh tra nhân dân ở xã, phường, thị trấn theo quy định.	1	Yêu cầu: - Thực hiện đầy đủ trách nhiệm đối với hoạt động của Ban Thanh tra nhân dân theo quy định điểm đánh giá là 1 điểm ; - Không đảm bảo nội dung trên điểm đánh giá là 0 điểm . * Lưu ý: Theo khoản 1 Điều 40 Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở.	- Báo cáo của UBND cấp xã - Các tài liệu kiểm chứng khác (nếu có)

STT	Nội dung tiêu chí	Điểm chuẩn	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
7	Thực hiện đầy đủ trách nhiệm đối với hoạt động giám sát đầu tư của cộng đồng theo quy định.	1	Yêu cầu: - Thực hiện đầy đủ trách nhiệm đối với hoạt động của Ban Giám sát đầu tư của cộng đồng ở xã, phường, thị trấn theo quy định điểm đánh giá là 1 điểm; - Không đảm bảo nội dung trên điểm đánh giá là 0 điểm. * Lưu ý: Theo khoản 2 Điều 45 Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở.	- Báo cáo của UBND cấp xã - Các tài liệu kiểm chứng khác (nếu có)
8	Thực hiện đầy đủ trách nhiệm của UBND cấp xã, trong trường hợp ban hành quyết định hành chính có nội dung xác lập nghĩa vụ hoặc làm chấm dứt, hạn chế quyền, lợi ích của đối tượng thi hành.	1	Yêu cầu: Trường hợp ban hành quyết định hành chính có nội dung xác lập nghĩa vụ hoặc làm chấm dứt, hạn chế quyền, lợi ích của đối tượng thi hành. - Nếu UBND cấp xã thực hiện đầy đủ trách nhiệm theo quy định tại Điều 27, Luật Thực hiện dân chủ cơ sở định điểm đánh giá là 1 điểm; - Nếu không đảm bảo nội dung trên điểm đánh giá là 0 điểm. * Lưu ý: Trường hợp trong năm đánh giá không ban hành quyết định hành chính có nội dung xác lập nghĩa vụ hoặc làm chấm dứt, hạn chế quyền, lợi ích của đối tượng thi hành thì đạt điểm tối đa tại tiêu chí này.	- Quyết định hành chính có liên quan - Báo cáo của UBND cấp xã - Các tài liệu kiểm chứng khác (nếu có)

STT	Nội dung tiêu chí	Điểm chuẩn	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
9	Hàng năm, UBND cấp xã có trách nhiệm phối hợp với UBMTTQVN cùng cấp tổ chức ít nhất một lần hội nghị trao đổi, đối thoại với Nhân dân trên địa bàn về tình hình hoạt động của UBND và những vấn đề liên quan đến quyền và nghĩa vụ của công dân ở địa phương.	1	Yêu cầu: - Nếu thực hiện điểm đánh giá là 1 điểm ; - Không đảm bảo nội dung trên điểm đánh giá là 0 điểm .	- Báo cáo của UBND cấp xã - Giấy mời, biên bản, hình ảnh của đơn vị - Các tài liệu kiểm chứng khác (nếu có)
10	Lắp đặt hệ thống truyền thanh thông minh tới các thôn, tổ dân phố và duy trì hoạt động bảo đảm công tác công khai.	4	Yêu cầu: - Nếu thực hiện lắp đặt hệ thống truyền thanh thông minh tới các thôn, tổ dân phố và bảo đảm công tác công khai điểm đánh giá là 4 điểm ; - Không đảm bảo nội dung trên điểm đánh giá là 0 điểm . * Lưu ý: Trường hợp các đơn vị có trang bị hệ thống truyền thanh thông thường đang được sử dụng và duy trì hoạt động tốt điểm đánh giá là 1 điểm .	- Báo cáo của UBND cấp xã - Các tài liệu kiểm chứng khác (nếu có) - Từ kết quả kiểm tra trực tiếp
11	Có Bảng khẩu hiệu “ <i>Dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra, dân giám sát, dân thụ hưởng</i> ”.	2,5	Yêu cầu: - Nếu có thực hiện lắp đặt Bảng khẩu hiệu đảm bảo dễ nhìn, lịch sự, trang trọng và hiệu quả điểm đánh giá là 2,5 điểm ; - Không đảm bảo nội dung trên điểm đánh giá là 0 điểm .	- Từ kết quả kiểm tra trực tiếp - Các tài liệu kiểm chứng khác (nếu có)

STT	Nội dung tiêu chí	Điểm chuẩn	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
12	Có Bảng khẩu hiệu, pano tuyên truyền về quyết tâm xây dựng "Chính quyền thân thiện".	3	Yêu cầu: - Nếu thực hiện đầy đủ 04 Bảng khẩu hiệu, pano tuyên truyền (<i>mục I, Phụ lục kèm theo Bộ tiêu chí</i>) đảm bảo dễ nhìn, lịch sự, trang trọng và hiệu quả điểm đánh giá là 3 điểm ; - Mỗi nội dung không đảm bảo, điểm đánh giá bị trừ 0,75 điểm .	- Từ kết quả kiểm tra trực tiếp - Các tài liệu kiểm chứng khác (<i>nếu có</i>)
13	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).	2	Yêu cầu: - Nếu công tác tuyên truyền được thực hiện thông qua Hội nghị, trên trang thông tin điện tử, zalo, facebook của đơn vị điểm đánh giá 1 điểm (<i>Nếu địa phương chưa có trang thông tin điện tử điểm đánh giá là 0 điểm</i>); - Nếu có thêm các hình thức tuyên truyền khác như: Báo chí, các cuộc họp hoặc tổ chức hội nghị, tọa đàm, sân khấu hóa điểm đánh giá được cộng thêm 1 điểm ; - Không thực hiện nội dung trên điểm đánh giá là 0 điểm .	- Đường link trang thông tin điện tử của UBND cấp xã - Giấy mời, biên bản cuộc họp, giao ban của UBND cấp xã - Các tài liệu kiểm chứng khác (<i>nếu có</i>)
14	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	Yêu cầu: - Nếu công tác tuyên truyền được thực hiện thông qua loa truyền thanh, niêm yết tại các thôn, ấp, tổ dân phố, cụm dân cư điểm đánh giá 1 điểm ;	- Giấy mời, biên bản cuộc họp, giao ban của UBND cấp xã - Các tài liệu kiểm chứng khác (<i>nếu có</i>)

STT	Nội dung tiêu chí	Điểm chuẩn	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
			- Nếu có thêm các hình thức tuyên truyền khác như: Tổ chức hội nghị, tọa đàm, sân khấu hóa cho đảng viên và ở các thôn, ấp, tổ dân phố, cụm dân cư điểm đánh giá được cộng thêm 1 điểm; - Không thực hiện nội dung trên điểm đánh giá là 0 điểm.	
II	Công tác cải cách hành chính	24		
15	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 theo quy định. Đồng thời, công khai trên mục thông tin cải cách hành chính, trang tin điện tử cấp xã và mạng xã hội (fanpage, zalo ...).	2	Yêu cầu: - 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 theo quy định và đảm bảo dễ khai thác, dễ nhìn, lịch sự điểm đánh giá là 1 điểm; - Công khai trên mục thông tin cải cách hành chính, trang tin điện tử cấp xã và mạng xã hội (fanpage, zalo ...) điểm đánh giá được cộng thêm 1 điểm.	- Từ kết quả kiểm tra trực tiếp - Các tài liệu kiểm chứng khác (nếu có)
16	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.	1	Yêu cầu: Thực hiện thông báo và công khai đầy đủ các nội dung. - Công khai tại Bộ phận một cửa đảm bảo dễ nhìn, lịch sự và trang trọng điểm đánh giá là 0,5 điểm;	- Từ kết quả kiểm tra trực tiếp - Các tài liệu kiểm chứng khác (nếu có)

STT	Nội dung tiêu chí	Điểm chuẩn	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
			- Công khai trên trang thông tin điện tử của UBND cấp xã điểm đánh giá được cộng thêm 0,5 điểm; - Không đảm bảo nội dung trên điểm đánh giá là 0 điểm.	
17	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.	4	Yêu cầu: - Có hệ thống tin nhắn trả kết quả cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp điểm đánh giá là 4 điểm; - Không đảm bảo nội dung trên điểm đánh giá là 0 điểm.	- Từ kết quả kiểm tra trực tiếp - Các tài liệu kiểm chứng khác (nếu có)
18	Các lĩnh vực thực hiện thủ tục hành chính: Có lập sổ theo dõi giải quyết hồ sơ của người dân, tổ chức và doanh nghiệp tại Bộ phận một cửa liên thông theo quy định.	2	Yêu cầu: - Có thực hiện việc lập sổ theo dõi giải quyết hồ sơ của người dân, tổ chức và doanh nghiệp điểm đánh giá là 2 điểm; - Không đảm bảo nội dung trên điểm đánh giá là 0 điểm.	- Từ kết quả kiểm tra trực tiếp - Các tài liệu kiểm chứng khác (nếu có)
19	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	Yêu cầu: - Có thực hiện đầy đủ điểm đánh giá là 1 điểm; - Không đảm bảo nội dung trên điểm đánh giá là 0 điểm.	- Từ kết quả kiểm tra trực tiếp - Các tài liệu kiểm chứng khác (nếu có)

STT	Nội dung tiêu chí	Điểm chuẩn	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
			<i>* Lưu ý:</i> Bộ phận một cửa không có sự ngăn cách giữa cán bộ với người dân khi giao dịch (<i>có kính chắn cao không quá chiều cao của màn hình máy tính của công chức</i>), đảm bảo khi làm việc với công chức, người dân có ghế ngồi thoải mái, cao hơn (<i>tối thiểu là ngang hàng</i>) với ghế ngồi của công chức.	
20	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 người dân, tổ chức và doanh nghiệp đến làm việc.	5	Yêu cầu: - Có bàn, ghế, nước uống, tủ sách, báo, kính đọc sách (<i>báo</i>), internet wifi không đặt mật khẩu, quạt điện (<i>điều hòa</i>) phục vụ đón tiếp người dân, tổ chức và doanh nghiệp đến làm việc điểm đánh giá là 5 điểm ; - Mỗi nội dung không đảm bảo, điểm đánh giá bị trừ 1 điểm .	- Từ kết quả kiểm tra trực tiếp - Các tài liệu kiểm chứng khác (<i>nếu có</i>)
21	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	Yêu cầu: - Có bố trí cán bộ, đoàn viên điểm đánh giá là 2 điểm (<i>tối thiểu 01 cán bộ đoàn viên</i>); - Không đảm bảo nội dung trên điểm đánh giá là 0 điểm .	- Văn bản minh chứng - Từ kết quả kiểm tra trực tiếp - Các tài liệu kiểm chứng khác (<i>nếu có</i>)
22	Trang bị máy in, máy phô-tô phục vụ người dân, tổ chức và doanh nghiệp đối với trường hợp cần thiết tại bộ phận một cửa.	3	Yêu cầu: - Có trang bị máy in, máy phô-tô phục vụ người dân, tổ chức và doanh nghiệp điểm đánh giá là 3 điểm ;	- Từ kết quả kiểm tra trực tiếp - Các tài liệu kiểm chứng khác (<i>nếu có</i>)

STT	Nội dung tiêu chí	Điểm chuẩn	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
			- Không đảm bảo nội dung trên điểm đánh giá là 0 điểm. * Lưu ý: Trường hợp các đơn vị sử dụng máy phô tô của cơ quan, đơn vị để phục vụ người dân, tổ chức và doanh nghiệp trong các trường hợp cần thiết tại Bộ phận một cửa điểm đánh giá là 1 điểm.	
23	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	Yêu cầu: - Có lắp đặt và sử dụng hiệu quả thiết bị điện tử tại Bộ phận một cửa để người dân tổ chức và doanh nghiệp đánh giá, điểm đánh giá là 4 điểm; - Không đảm bảo nội dung trên điểm đánh giá là 0 điểm. * Lưu ý: Trường hợp các đơn vị lấy ý kiến bằng phiếu hoặc đánh giá qua mã QR về đánh giá trên cổng dịch vụ công điểm đánh giá là 1 điểm.	- Từ kết quả kiểm tra trực tiếp - Các tài liệu kiểm chứng khác (nếu có)
III	Thực hiện văn minh, văn hóa công sở và Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức	22		

STT	Nội dung tiêu chí	Điểm chuẩn	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
24	Tổ chức các hoạt động thăm hỏi, chúc mừng, động viên (<i>Thư chúc mừng; thư cảm ơn người dân, tổ chức và doanh nghiệp có đóng góp; 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...</i>) thông qua hệ thống truyền thanh, trang tin điện tử, mạng xã hội...	4	Yêu cầu: - Tổ chức các hoạt động thăm hỏi, chúc mừng, động viên qua các hình thức, như: Thư chúc mừng; Thư cảm ơn người dân, tổ chức và doanh nghiệp có đóng góp tích cực; 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, Thư chia buồn điểm đánh giá là 2 điểm . - Chủ tịch UBND cấp xã trực tiếp chúc mừng toàn thể Nhân dân dịp năm mới, các ngày lễ lớn,... thông qua hệ thống truyền thanh, trang tin điện tử, mạng xã hội. Hằng năm, gặp gỡ, tiếp xúc với các tổ chức, cá nhân có nhiều hoạt động ủng hộ địa phương, những người có uy tín đang sinh sống tại địa phương điểm đánh giá được cộng thêm 2 điểm ; - Không đảm bảo nội dung trên điểm đánh giá là 0 điểm .	- Các hình ảnh, mẫu đơn, thư của đơn vị - Các tài liệu kiểm chứng khác (nếu có)
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.	2	Yêu cầu: - Bố trí hòm thư góp ý tại trụ sở đảm bảo dễ quan sát và thuận tiện trong việc góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp điểm đánh giá là 1 điểm .	- Các đường link của UBND cấp xã - Từ kết quả kiểm tra trực tiếp - Các tài liệu kiểm chứng khác (nếu có)

STT	Nội dung tiêu chí	Điểm chuẩn	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
			- Việc góp ý thực hiện đầy đủ thông qua: Trang thông tin điện tử, Zalo, Facebook điểm đánh giá được cộng thêm 1 điểm. - Không đảm bảo nội dung trên điểm đánh giá là 0 điểm.	
26	100% cán bộ, công chức khi làm việc đeo thẻ; mặc đồng phục (nếu có)	2	Yêu cầu: 100% cán bộ, công chức, phải đeo thẻ cán bộ, công chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ; 100% cán bộ, công chức, phải mặc đồng phục (nếu có). - Thực hiện đảm bảo điểm đánh giá là 2 điểm; - Không đảm bảo nội dung trên điểm đánh giá là 0 điểm.	- Từ kết quả kiểm tra trực tiếp - Các tài liệu kiểm chứng khác (nếu có)
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	Yêu cầu: - Có thực hiện điểm đánh giá là 2 điểm; - Không đảm bảo nội dung trên điểm đánh giá là 0 điểm.	- Từ kết quả kiểm tra trực tiếp - Các tài liệu kiểm chứng khác (nếu có)
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	Yêu cầu: - Môi trường làm việc trong lành, thân thiện; xanh - sạch - đẹp điểm đánh giá là 1 điểm. - Có vị trí để xe cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp và nơi ngồi chờ bên ngoài phòng Bộ phận một cửa (có ghế ngồi, mái che, cây xanh...) điểm đánh giá được cộng thêm 1 điểm;	- Từ kết quả kiểm tra trực tiếp - Các tài liệu kiểm chứng khác (nếu có)

STT	Nội dung tiêu chí	Điểm chuẩn	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
			- Không đảm bảo nội dung trên điểm đánh giá là 0 điểm .	
29	Hằng năm không có cán bộ, công chức bị xử lý kỷ luật, không có cán bộ, công chức vi phạm nội quy, quy chế làm việc (<i>uống rượu, bia trong giờ hành chính, không có mặt tại trụ sở làm việc trong giờ làm việc không có lý do</i>).	10	Yêu cầu: - Nếu trong năm không có cán bộ, công chức bị kỷ luật từ mức khiển trách trở lên và vi phạm nội quy quy chế làm việc điểm đánh giá là 10 điểm ; - Không đảm bảo nội dung trên điểm đánh giá là 0 điểm .	- Các báo cáo của đơn vị - Các tài liệu kiểm chứng khác (nếu có)
IV	Tổ chức tiếp xúc, đối thoại và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo	11		
30	UBND cấp xã có xây dựng, ban hành nội quy, quy chế tiếp công dân theo <i>điểm d, Khoản 2, Điều 15 Luật Tiếp công dân 2013</i> .	1	Yêu cầu: - Nếu ban hành nội quy, quy chế tiếp công dân và đảm bảo đầy đủ nội dung theo quy định điểm đánh giá là 1 điểm ; - Không đảm bảo nội dung trên điểm đánh giá là 0 điểm .	- Nội quy, quy chế của đơn vị. - Tài liệu kiểm chứng khác

STT	Nội dung tiêu chí	Điểm chuẩn	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
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 - Theo Khoản 1, Điều 19 Luật Tiếp Công dân 2013: về niêm yết nội quy. - Theo Điều 24, Luật Tiếp Công dân 2013: Công bố thông tin về Tiếp Công dân.	1	Yêu cầu: - Có bảng niêm yết nội quy tiếp công dân, thông báo Lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND cấp xã điểm đánh giá là 1 điểm . - Không đảm bảo nội dung trên điểm đánh giá là 0 điểm .	- Từ kết quả kiểm tra trực tiếp - Lịch làm việc hoặc trang thông tin điện tử (nếu có) của đơn vị - Tài liệu kiểm chứng khác
32	Chủ tịch UBND cấp xã trực tiếp tiếp công dân định kỳ theo quy định của Luật Tiếp công dân (<i>điểm d, Khoản 2, Điều 15, Luật Tiếp công dân năm 2013</i>).	2	Yêu cầu: Trực tiếp tiếp công dân tại trụ sở ít nhất 01 ngày/tuần và thực hiện việc tiếp công dân đột xuất theo quy định. - Có thực hiện điểm đánh giá là 2 điểm ; - Không đảm bảo nội dung trên điểm đánh giá là 0 điểm .	- Báo cáo, hình ảnh và lịch làm việc của đơn vị - Các tài liệu kiểm chứng khác (nếu có)
33	Giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (<i>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</i>).	5	Yêu cầu: - 100% đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được giải quyết đúng hạn điểm đánh giá là 5 điểm ; - Từ 70% đến dưới 100% đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được giải quyết đúng hạn điểm đánh giá là 3 điểm ; - Từ 50% đến dưới 70% đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được giải quyết đúng hạn điểm đánh giá là 2 điểm ; - Dưới 50% đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được giải quyết đúng hạn điểm đánh giá là 0 điểm ;	- Báo cáo của đơn vị. - Văn bản xử lý hoặc kiến nghị xử lý. - Các tài liệu kiểm chứng khác (nếu có)

STT	Nội dung tiêu chí	Điểm chuẩn	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
			- Nếu trong năm không đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh điểm đánh giá được chấm điểm tối đa.	
34	Không có khiếu nại tố cáo đông người, phức tạp kéo dài	3	Yêu cầu: - Không có khiếu nại tố cáo đông người, phức tạp kéo dài điểm đánh giá 3 điểm . - Có khiếu nại tố cáo đông người, phức tạp kéo dài điểm đánh giá là 0 điểm .	- Báo cáo của đơn vị - Văn bản xử lý hoặc kiến nghị xử lý - Các tài liệu kiểm chứng khác (nếu có)
V	Mức độ hài lòng của cán bộ, công chức, người dân, tổ chức và doanh nghiệp đối với chất lượng mô hình “chính quyền thân thiện” xã, phường, thị trấn (các Phiếu khảo sát theo Phụ lục kèm theo)	19,5		
35	Đánh giá của cán bộ, công chức về chất lượng thực hiện quy chế dân chủ của UBND cấp xã theo Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở ngày 10/11/2022 (Mẫu PKS01)	4	Do Sở Nội vụ chủ trì phối hợp với UBND cấp huyện thực hiện khảo sát trực tuyến	
36	Đánh giá của người dân địa phương về chất lượng thực hiện nhiệm vụ của Chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn (Mục I Mẫu PKS02)	3,5	Do UBND cấp huyện chủ trì thực hiện khảo sát theo hướng dẫn của Sở Nội vụ.	

STT	Nội dung tiêu chí	Điểm chuẩn	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
37	Đánh giá của người dân địa phương về chất lượng thực hiện quy chế dân chủ của UBND cấp xã theo Luật Thực hiện dân chủ cơ sở ngày 10/11/2022 về thực hiện dân chủ trong hoạt động của cơ quan hành chính Nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập (<i>Mục II, Mẫu PKS02</i>)	3,5		
38	Đánh giá của người dân địa phương về nội dung văn minh, văn hóa công sở của UBND xã, phường, thị trấn (<i>Mục III, Mẫu PKS02</i>)	3,5		
39	Đánh giá của người dân về chất lượng thực hiện thủ tục hành chính của UBND xã, phường, thị trấn (<i>Mẫu PKS03</i>).	5	Do Sở Nội vụ chủ trì sử dụng kết quả khảo sát trên Cổng dịch vụ công của tỉnh và kết quả khảo sát độc lập do Sở Nội vụ hoặc các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền tổ chức (<i>nếu có</i>).	
	TỔNG ĐIỂM	100		