

Số: 54 /2025/QĐ-UBND

Đồng Nai, ngày 04 tháng 11 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy định tiêu chí và thang điểm công nhận xã, phường đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn tỉnh Đồng Nai

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật số 64/2025/QH15 được sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 87/2025/QH15;

Căn cứ Nghị định số 150/2025/NĐ-CP của Chính phủ quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương và Ủy ban nhân dân xã, phường, đặc khu thuộc tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ;

Ủy ban nhân dân ban hành Quyết định ban hành Quy định tiêu chí và thang điểm công nhận xã, phường đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn tỉnh Đồng Nai.

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định tiêu chí và thang điểm đánh giá, công nhận xã, phường đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn tỉnh Đồng Nai.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 15 tháng 11 năm 2025.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở Nội vụ, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn và tương đương, đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Vụ Pháp chế - Bộ Nội vụ;
- Cục Kiểm tra văn bản và QLXLVPHC - Bộ Tư pháp;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- BTT. UBMTTQ Việt Nam tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Ban Tổ chức Tỉnh ủy;
- Chánh, các PCVP UBND tỉnh;
- Các Sở: Tư pháp, Nội vụ;
- Báo và phát thanh, truyền hình Đồng Nai;
- VP. UBND tỉnh (Công báo điện tử tỉnh);
- Chánh, các PCVP. UBND tỉnh;
- Lưu: VT, KGVX (44 bản).

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Võ Tấn Đức



ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH ĐỒNG NAI

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

QUY ĐỊNH

**Tiêu chí và thang điểm công nhận xã, phường đạt chuẩn
“Chính quyền thân thiện” trên địa bàn tỉnh Đồng Nai**
(Ban hành kèm theo Quyết định số 54/2025/QĐ-UBND)

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh

Quy định này quy định về mục đích, nguyên tắc, tiêu chí, thang điểm và phương pháp đánh giá công nhận xã, phường đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn tỉnh Đồng Nai.

2. Đối tượng áp dụng

a) Ủy ban nhân dân xã, phường (sau đây gọi tắt là Ủy ban nhân dân cấp xã).

a) Các cơ quan, đơn vị có chức năng thẩm định, đánh giá, công nhận xã, phường đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện”.

Điều 2. Mục đích đánh giá, phân loại “Chính quyền thân thiện”

1. Việc đánh giá, phân loại hàng năm về thực hiện mô hình chính quyền thân thiện nhằm xem xét toàn diện các hoạt động quản lý nhà nước trên các lĩnh vực: Chính trị, kinh tế, văn hóa - xã hội, quốc phòng - an ninh tại địa bàn. Trên cơ sở đánh giá nhằm phát huy các nhân tố tích cực trong công tác dân vận chính quyền, góp phần tạo động lực thi đua thực hiện tốt nhiệm vụ được giao, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước đối với các cơ quan nhà nước.

2. Kết quả đánh giá, công nhận xã, phường đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” là một trong những cơ sở để xem xét, đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ chính trị, đánh giá kết quả thi đua và xét khen thưởng hàng năm đối với Ủy ban nhân dân cấp xã.

Điều 3. Nguyên tắc đánh giá

1. Việc xét đánh giá, công nhận xã, phường đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” được thực hiện định kỳ hàng năm; chỉ đánh giá, công nhận các xã, phường, thị trấn đăng ký đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” hàng năm hoặc đăng ký nâng hạng sao “Chính quyền thân thiện” hàng năm (đối với các xã, phường đã được công nhận đạt chuẩn); bảo đảm công khai, dân chủ, minh bạch; kết quả, chất lượng thực hiện các tiêu chí đến đâu đánh giá, xếp loại đến đó; lấy ý kiến đánh giá của người dân, tổ chức và doanh nghiệp là tiêu chí quan trọng để xem xét, công nhận.

2. Điều kiện để xem xét, công nhận đơn vị đạt “Chính quyền thân thiện”: Có 100% tiêu chí đạt số điểm tối thiểu bằng 50% số điểm chuẩn của tiêu chí và có tổng điểm đạt được của các tiêu chí từ 80 điểm trở lên.

3. Trường hợp năm xét “Chính quyền thân thiện” đơn vị có tập thể lãnh đạo, cán bộ, công chức, những người hoạt động không chuyên tại địa phương trách bị vi phạm đến mức phải xử lý kỷ luật thì đánh giá năm đó như sau:

a) Tập thể dễ xảy ra mất đoàn kết nội bộ, tham nhũng, tiêu cực, vi phạm quy chế dân chủ thì không được xem xét, đánh giá của năm đó.

b) Có đảng viên, cán bộ, công chức, viên chức, những người hoạt động không chuyên trách bị kỷ luật chính quyền (hoặc đảng) từ hình thức khiển trách trở lên thì hạ một sao so với kết quả thẩm định đánh giá của năm đó.

c) Trường hợp đã được công nhận sao đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” của năm đánh giá mà sau đó phát hiện có tập thể, cán bộ, công chức, viên chức, những người hoạt động không chuyên trách vi phạm tại điểm a, điểm b khoản này thì thu hồi quyết định công nhận đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” của năm đánh giá và đánh giá lại theo quy định.

4. Các xã, phường sau khi được công nhận đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” cần phải 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”.

Chương II

TIÊU CHÍ, THANG ĐIỂM VÀ HÌNH THỨC ĐÁNH GIÁ CÔNG NHẬN XÃ, PHƯỜNG

Điều 4. Tiêu chí đánh giá

1. Tiêu chí 1: Công tác tuyên truyền về “Chính quyền thân thiện” (15 điểm);

2. Tiêu chí 2: Thực hiện văn minh, văn hóa công sở và Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức (15 điểm);

3. Tiêu chí 3: 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” (20 điểm).

4. Tiêu chí 4: Cải cách hành chính (50 điểm) (Theo Bộ Chỉ số cải cách hành chính hàng năm của Ủy ban nhân dân tỉnh).

5. Tiêu chí 5: Các sáng kiến, cải tiến, mô hình cách làm mới.

Có mô hình sáng kiến về lĩnh vực công tác được cấp tỉnh công nhận và triển khai nhân rộng trên địa bàn xã, phường (được cộng 5 điểm).

6. Tổng điểm của đơn vị đạt được bao gồm tổng điểm của 05 tiêu chí quy định tại Điều này.

Điều 5. Phương pháp đánh giá

1. Việc đánh giá, phân loại được thực hiện dựa trên 05 tiêu chí được nêu tại Điều 4 của Quy định này. Mỗi tiêu chí quy định một hoặc nhiều nội dung liên quan trực tiếp đến việc thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” của địa phương.

2. Cách chấm điểm từng nội dung tiêu chí:

a) Đánh giá trên tổng số điểm đạt được của tiêu chí ban hành kèm theo Quy định này.

b) Các địa phương căn cứ vào việc ban hành văn bản chỉ đạo, triển khai và kết quả thực hiện nhiệm vụ được giao để đánh giá, tự chấm điểm từng nội dung tiêu chí.

3. Số lượng phiếu đánh giá

a) Đối với phiếu khảo sát lấy ý kiến cán bộ, công chức cấp xã về nội dung thực hiện dân chủ tại cơ quan xã, phường (Mẫu PKS01).

- Số lượng: 40 phiếu.

- Đối tượng: Toàn thể cán bộ, công chức.

b) Đối với phiếu khảo sát lấy ý kiến của người dân đối với Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường (Mẫu PKS02)

- Số lượng: 50 phiếu.

- Đối tượng: Người dân đến liên hệ công tác.

c) Đối với phiếu khảo sát lấy ý kiến của người dân về kết quả thực hiện dân chủ ở cơ sở xã, phường (Mẫu PKS03).

- Số lượng: 50 phiếu.

- Đối tượng: Người dân đến liên hệ công tác.

d) Đối với phiếu khảo sát lấy ý kiến của người dân, tổ chức về bộ phận một cửa (Mẫu PKS04).

- Số lượng: 50 phiếu.

- Đối tượng: Người dân đến liên hệ công tác.

4. Cách tính điểm đối với các mẫu phiếu khảo sát

a) Cách tính điểm

Để đánh giá trên tổng số điểm của tiêu chí được quy định tại Tiêu chí và thang điểm công nhận xã, phường đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn tỉnh Đồng Nai.

b) Cách quy điểm

Đối với mỗi loại phiếu khảo sát: Điểm = [Tổng số điểm tối đa : Tổng số điểm đạt được]x7.

Điều 6. Phân loại mức độ “Chính quyền thân thiện”

1. Mức độ đánh giá Chính quyền thân thiện được căn cứ trên tổng số điểm của 05 tiêu chí, cụ thể:

- a) Từ 95 điểm trở lên, đơn vị đạt chuẩn 04 sao “Chính quyền thân thiện”.
- b) Từ 90 đến dưới 95 điểm, đơn vị đạt chuẩn 03 sao “Chính quyền thân thiện”.
- c) Từ 80 đến dưới 90 điểm, đơn vị đạt chuẩn 02 sao “Chính quyền thân thiện”.
- d) Đạt dưới 80 điểm, đơn vị đạt chuẩn 01 sao “Chính quyền thân thiện”.

2. Mức độ đạt chuẩn sao sau khi được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công nhận sẽ được thể hiện thông qua hình thức “Biểu chính quyền thân thiện” được công khai tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Ủy ban nhân dân cấp xã. Nội dung, hình thức “bảng hiệu” theo Phụ lục đính kèm.

Điều 7. Trình tự, thời gian xét duyệt, phân loại đối với công nhận “Chính quyền thân thiện”

1. Trình tự hồ sơ đề nghị thẩm định

a) Ủy ban nhân dân cấp xã thực hiện tự nhận xét, đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ của đơn vị mình theo 05 tiêu chí quy định tại Điều 4 Quy định này và báo cáo kết quả tự chấm điểm về Sở Nội vụ để thẩm định và quyết định phân loại xã, phường đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện”.

b) Hồ sơ đề nghị thẩm định, công nhận gồm:

- Tờ trình của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã
- Báo cáo kết quả xây dựng và thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” của Ủy ban nhân dân cấp xã.
- Bảng tự chấm điểm theo các tiêu chí.
- Biên bản họp đánh giá.
- Tài liệu kiểm chứng tương ứng cho từng nội dung, tiêu chí đánh giá; trường hợp không có tài liệu kiểm chứng cụ thể, Ủy ban nhân dân cấp xã thực hiện báo cáo giải trình bổ sung.

c) Thời gian gửi hồ sơ đề nghị về Sở Nội vụ: Trước ngày 01 tháng 12 hàng năm.

2. Công nhận mức độ đánh giá “Chính quyền thân thiện”.

a) Sở Nội vụ thẩm định, tổng hợp kết quả mức độ đánh giá “Chính quyền thân thiện” của Ủy ban nhân dân cấp xã, phối hợp với Ban Tuyên giáo và Dân vận Tỉnh ủy thẩm định, đánh giá và trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công nhận chính quyền thân thiện đối với Ủy ban nhân dân cấp xã trên địa bàn tỉnh.

b) Thời gian thực hiện: Tháng 12 hằng năm.

Điều 8. Thẩm quyền thực hiện

1. Giám đốc Sở Nội vụ thẩm định, phân loại mức độ đánh giá “Chính quyền thân thiện” của Ủy ban nhân dân cấp xã.

2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh có thẩm quyền quyết định công nhận mức độ đánh giá “Chính quyền thân thiện” của Ủy ban nhân dân cấp xã trên địa bàn tỉnh.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 9. Trách nhiệm thực hiện

1. Trách nhiệm tự đánh giá của địa phương

Dựa trên các tiêu chí và phương pháp đánh giá, phân loại nêu trên, hàng năm các địa phương tự đánh giá, phân loại. Kết quả đánh giá, phân loại cho thấy việc thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” tại địa phương tốt hay chưa tốt; đây cũng là tiêu chí để xét thi đua, khen thưởng cuối năm của địa phương.

2. Trách nhiệm của Sở Nội vụ

a) Triển khai, hướng dẫn thực hiện Quy định này đến các địa phương. Đồng thời, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh sửa đổi, bổ sung các tiêu chí đánh giá cho phù hợp với tình hình thực tế ở địa phương.

b) Phối hợp với Ban Tuyên giáo và Dân vận Tỉnh ủy kiểm tra, theo dõi việc thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” tại địa phương trên cơ sở các tiêu chí nêu trên.

c) Rà soát, tổng hợp, thẩm định, báo cáo kết quả chấm điểm công nhận đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” cấp xã trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định.

d) Sau khi có Quyết định của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Sở Nội vụ sẽ chỉ đạo các đơn vị gắn biển công nhận đạt chuẩn và gắn sao (có mức sao đạt được), biển “Chính quyền thân thiện” ở bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Tùy tình hình thực tế tại địa phương và không gian, vị trí của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, các đơn vị trang trí gắn sao, gắn biển đảm bảo trang trọng.

Trong quá trình triển khai thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã kịp thời phản ánh về Ủy ban nhân dân tỉnh (thông qua Sở Nội vụ) để xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với tình hình thực tế./.

Phụ lục I
CÁC MẪU PHIẾU KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN

Mẫu PKS01. Đối với phiếu khảo sát lấy ý kiến cán bộ, công chức cấp xã về nội dung thực hiện dân chủ tại cơ quan xã, phường.

Mẫu PKS02. Đối với phiếu khảo sát lấy ý kiến của người dân đối với Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường.

Mẫu PKS03. Đối với phiếu khảo sát lấy ý kiến của người dân về kết quả thực hiện dân chủ ở cơ sở xã, phường.

Mẫu PKS04. Đối với phiếu khảo sát lấy ý kiến của người dân, tổ chức về Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã

PHIẾU KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN CỦA CÁN BỘ, CÔNG CHỨC CẤP XÃ VỀ NỘI DUNG THỰC HIỆN DÂN CHỦ TẠI CƠ QUAN XÃ, PHƯỜNG

Ông/Bà vui lòng cho biết ý kiến của mình về một số nội dung dưới đây

Nội dung khảo sát	Phương án chọn trả lời (đánh dấu x)	Số điểm tương ứng
Câu 1: Ông/bà đã được, tuyên truyền, phổ biến về việc thực hiện dân chủ trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập tại đảng uỷ, Ủy ban nhân dân xã, phường nơi mình công tác chưa?	☐ Đã được tuyên truyền, phổ biến ☐ Biết và hiểu rõ các quy định về thực hiện dân chủ trong cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập ☐ Chưa được tuyên truyền, phổ biến	- 10 điểm - 5 điểm - 0 điểm
Câu 2: Việc tuyên truyền, phổ biến, triển khai thực hiện dân chủ trong cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập tại cơ quan, đơn vị đang công tác có thường xuyên không ?	☐ Thực hiện thường xuyên và đầy đủ các quy định về thực hiện dân chủ trong cơ quan, đơn vị. ☐ Có thực hiện nhưng hình thức, chưa thường xuyên ☐ Không triển khai thực hiện	- 10 điểm - 5 điểm - 0 điểm
Câu 3: Ông/bà đánh giá về tinh thần, trách nhiệm triển khai thực hiện dân chủ ở cơ quan, đơn vị của người đứng đầu cấp uỷ, Ủy ban nhân dân nơi ông/bà công tác như thế nào ?	☐ Thể hiện tốt vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu trong triển khai thực hiện quy chế dân chủ ở cơ quan, đơn vị. ☐ Có tinh thần trách nhiệm, nhưng hình thức, hiệu quả chưa cao ☐ Thiếu tinh thần trách nhiệm	- 10 điểm - 5 điểm - 0 điểm
Câu 4: Ủy ban nhân dân nơi ông/bà công tác có tổ chức hội nghị cán bộ, công chức hàng năm không?	☐ Có ☐ Không	- 10 điểm - 5 điểm
Câu 5: Việc các nội quy, quy chế, quy định của cán bộ, công chức nơi ông/bà công tác có được công khai không)	☐ Đầy đủ ☐ Chưa đầy đủ ☐ Không	- 10 điểm - 5 điểm - 0 điểm
Câu 6: Ủy ban nhân dân cấp xã có thực hiện công khai kế hoạch tuyển dụng, quy chế hoạt động, kinh phí hoạt động, khen thưởng, kỷ luật	☐ Có, đầy đủ ☐ Có, nhưng không đầy đủ ☐ không công khai	- 10 điểm - 5 điểm - 0 điểm
Câu 7: Ông/bà có được tham gia ý kiến về kế hoạch tuyển dụng, đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, bầu cử, bổ trí, sử dụng cán bộ, công chức trước khi người đứng đầu quyết định hay không	☐ Có ☐ Không	- 10 điểm - 0 điểm
Câu 8: Ông/bà có được thực hiện quyền giám sát của mình trong việc sử dụng kinh phí hoạt động, chấp hành chính sách, chế độ quản lý và sử dụng tài sản; việc thực hiện các nội quy, quy chế của Ủy ban nhân dân không ?	☐ Được thực hiện và có hiệu quả trong thực hiện dân chủ ở cơ sở ☐ Được thực hiện nhưng chỉ mang tính hình thức. ☐ Không	- 10 điểm - 5 điểm - 0 điểm

	Ý kiến khác:	
Câu 9: Theo ông/bà, tại Ủy ban nhân dân xã phường nơi ông bà công tác có tổ chức đối thoại với cán bộ, công chức không?	☐ Có ☐ Không	- 10 điểm - 0 điểm
Câu 10: Ông/bà đánh giá chung việc tổ chức triển khai thực hiện dân chủ trong hoạt động của Ủy ban nhân dân xã (phường) nơi ông/bà công tác đạt mức nào ?	☐ Tốt ☐ Khá ☐ Trung bình ☐ Tốt	- 10 điểm - 7 điểm - 5 điểm - 0 điểm

Trân trọng cảm ơn ông/bà!

**PHIẾU KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI
CHỦ TỊCH UBND XÃ, PHƯỜNG**

Ông/bà vui lòng cho biết một số thông tin cá nhân và ý kiến đánh giá của mình về một số nội dung sau đây:

- ☐ Là người dân xã (phường)
- ☐ Là người đến liên hệ công tác, giải quyết hồ sơ

Nội dung khảo sát	Phương án chọn trả lời (đánh dấu x)	Số điểm tương ứng
Câu 1. Ông/Bà đã từng tham dự đối thoại trực tiếp ở mức độ nào?	☐ Tham dự nghe và phát biểu ý kiến ☐ Tham dự nghe, không tham gia có ý kiến gì ☐ Chưa từng tham dự	- 20 điểm - 10 điểm - 0 điểm
Câu 2. Theo ông/bà biết, công tác tiếp dân ở UBND xã phường tổ chức hoạt động như thế nào?	☐ Thường xuyên. ☐ Định kỳ ☐ Chưa rõ	- 20 điểm - 10 điểm - 0 điểm
Câu 3. Ông/bà nhận thấy công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo của cán bộ, công chức như thế nào?	☐ Chủ động quan tâm, nắm tình hình, giải quyết kịp thời ☐ Chủ động quan tâm, nhưng chưa giải quyết kịp thời ☐ Thờ ơ, thiếu thân thiện ☐ Gọi ý quà tặng để giải quyết.	- 20 điểm - 10 điểm - 5 điểm - 0 điểm
Câu 4. Ông/bà đánh giá như thế nào về chất lượng giải quyết khiếu nại, tố cáo, tiếp dân của UBND xã, phường?	☐ Giải quyết kịp thời thỏa đáng ☐ Giải quyết thỏa đáng nhưng chưa kịp thời ☐ Chưa giải quyết thỏa đáng ☐ Không giải quyết đúng quy định pháp luật.	- 20 điểm - 10 điểm - 5 điểm - 0 điểm
Câu 5: Theo ông/bà chất lượng đối thoại đối thoại trực tiếp như thế nào?	☐ Đáp ứng đầy đủ nguyện vọng của người dân ☐ Chỉ đáp ứng được một ít nguyện vọng người dân ☐ Chưa giải quyết được vấn đề của người dân ☐ Đối thoại mang tính hình thức	- 10 điểm - 10 điểm - 5 điểm - 0 điểm

Trân trọng cảm ơn ông/bà!

**PHIẾU KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN CỦA NGƯỜI DÂN
VỀ KẾT QUẢ THỰC HIỆN QUY CHỦ Ở XÃ, PHƯỜNG**

Ông/bà vui lòng cho biết một số thông tin cá nhân và ý kiến đánh giá của mình về một số nội dung sau đây:

- ☐ Là người dân xã, phường
☐ Là người đến liên hệ công tác, giải quyết hồ sơ

Nội dung khảo sát	Phương án chọn trả lời (đánh dấu x)	Số điểm tương ứng
Câu 1: Việc tuyên truyền, phổ biến về thực hiện dân chủ tại thôn (ấp, khu phố), xã, phường có thường xuyên không?	☐ Rất ít ☐ Thỉnh thoảng được phổ biến ☐ Thường xuyên phổ biến	- 20 điểm - 10 điểm - 0 điểm
Câu 2: Các nội dung quản lý đất công ích, thu các loại quỹ do nhân dân đóng góp, bình xét hộ nghèo, chương trình kế hoạch đề vay vốn có được niềm yết tại UBND xã, phường không?	☐ Có niềm yết đầy đủ ☐ Có niềm yết nhưng chưa đầy đủ ☐ Không niềm yết	- 20 điểm - 10 điểm - 0 điểm
Câu 3: Ông/bà có được tham gia bàn bạc về hương ước, bầu, miễn nhiệm, bãi nhiệm trưởng ấp, khu phố, Ban Thanh tra Nhân dân, Ban Giám sát đầu tư cộng đồng?	☐ Có tham gia đầy đủ ☐ Có tham gia nhưng không đầy đủ ☐ Không được tham gia	- 20 điểm - 10 điểm - 0 điểm
Câu 4: Ông/bà có được thực hiện quyền giám sát của mình trong thực hiện dân chủ?	☐ Có ☐ Có nhưng mang tính hình thức ☐ Không có	- 20 điểm - 10 điểm - 0 điểm
Câu 5: Ông/bà đánh giá việc thực hiện dân chủ ở cấp xã đạt mức nào?	☐ Tốt ☐ Khá ☐ Trung bình ☐ Kém	- 20 điểm - 15 điểm - 10 điểm - 0 điểm

Trân trọng cảm ơn ông/bà!

**PHIẾU KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC
VỀ TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG CẤP XÃ**

Ông/bà vui lòng cho biết một số thông tin cá nhân và ý kiến đánh giá của mình về một số nội dung sau đây:

Nội dung khảo sát	Phương án chọn trả lời (đánh dấu x)	Số điểm đạt được
Câu 1: Theo ông/bà địa phương có công khai thủ tục hành chính?	☐ Có, đầy đủ ☐ Có, nhưng chưa đầy đủ ☐ Không công khai	- 20 điểm - 10 điểm - 0 điểm
Câu 2: Ông/bà nhận thấy giải quyết thủ tục hành chính của ông/bà như thế nào?	☐ Đúng thời gian ☐ Trễ hạn từ 01-03 ngày ☐ Trễ hạn trên 3 ngày	- 20 điểm - 10 điểm - 0 điểm
Câu 3: Ông/bà nhận thấy thái độ của công chức giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của ông/bà như thế nào?	☐ Lịch sự, thân thiện ☐ Bình thường ☐ Thờ ơ, khó chịu	- 20 điểm - 10 điểm - 0 điểm
Câu 4: Ông/bà đánh giá về cơ sở vật chất của cơ quan?	☐ Sạch đẹp, gọn gàng ☐ Bình thường ☐ Chưa được khoa học	- 20 điểm - 10 điểm - 0 điểm
Câu 5: Ông/bà đánh giá sự đổi mới chất lượng phục vụ của đơn vị so với năm trước như thế nào?	☐ Chất lượng phục vụ tốt hơn ☐ Có thay đổi, nhưng chưa nhiều ☐ Vẫn như cũ	- 20 điểm - 10 điểm - 0 điểm
Câu 6: Theo ông/bà để nâng cao chất lượng phục vụ trong thời gian tới, cơ quan cần cải thiện nội dung gì?		

Trân trọng cảm ơn ông/bà!

Phụ lục II
MẪU BIỂN HIỆU “CHÍNH QUYỀN THÂN THIỆN”

1. Chất liệu: Bằng đồng thau, nhựa....
2. Kích thước: Dài 36,5 cm, rộng 22,5 cm.
3. Hình thức trang trí: Chữ và đường diềm dập chìm, phủ sơn màu xanh dương.
4. Kích thước chữ:
 - a) Đường diềm: đậm 0,2 cm
 - b) Dòng thứ nhất:
 - Chữ: UBND TỈNH ĐỒNG NAI
 - Chữ in hoa đậm. Chiều cao 0,9 cm, chiều ngang chữ 0,7cm, đậm chữ 0,2 cm, khoảng cách giữa các từ 0,5cm.
 - c) Dòng thứ hai:
 - Chữ: CÔNG NHẬN
 - Chữ in hoa đậm. Chiều cao 1,2 cm, chiều ngang chữ 1,2 cm, đậm chữ 0,3 cm, khoảng cách giữa các từ 0,8 cm.
 - d) Dòng thứ ba:
 - Tên địa danh được xét (Ví dụ: PHƯỜNG A, XÃ B)
 - Chữ in hoa đậm. Chiều cao 0,9 cm, chiều ngang chữ 0,7cm, đậm chữ 0,2 cm, khoảng cách giữa các từ 0,5cm.
 - e) Dòng thứ tư:
 - Chữ: ĐẠT CHÍNH QUYỀN THÂN THIỆN NĂM....
 - Chữ in hoa đậm. Chiều cao 0,9 cm, chiều ngang chữ 0,7cm, đậm chữ 0,2 cm, khoảng cách giữa các từ 0,5cm. Số năm tương ứng với năm được xét trước đó.
 - g) Dòng thứ năm:
 - Hình ngôi sao. Số lượng ngôi sao tương ứng với hạng đã được công nhận.
 - Chiều cao sao, chiều ngang sao 5,5cm; khoảng cách từ tâm sao đến đỉnh sao 3 cm; chiều dày sao 0,7 cm. Khoảng cách giữa các sao tùy thuộc vào hạng sao được công nhận mà trang trí cho cân đối, thẳng hàng.

BỘ TIÊU CHÍ VÀ THANG ĐIỂM
ĐÁNH GIÁ, CÔNG NHẬN XÃ, PHƯỜNG ĐẠT CHUẨN “CHÍNH QUYỀN THÂN THIỆN”
(Ban hành kèm theo Quyết định số 54 /2025/QĐ-UBND)

STT	Nội dung tiêu chí	Điểm chuẩn	Điểm cơ sở tự chấm	Điểm cấp huyện chấm	Ghi chú
I	Công tác tuyên truyền về “Chính quyền thân thiện”	15			
1	Có Bảng khẩu hiệu “Dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra, dân giám sát, dân thụ hưởng”, cụ thể: - Có bảng hiệu: 2 điểm - Không có bảng hiệu: 0 điểm	2			
2	Có Bảng khẩu hiệu, pano tuyên truyền về quyết tâm xây dựng "chính quyền thân thiện", cụ thể: - Có bảng hiệu, pano theo quy định: 2 điểm - Không có bảng hiệu, pano: 0 điểm	2			

3	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. <i>Có các văn bản kiểm chứng khi tổ chức hội nghị gồm:</i> <i>(Giấy mời, biên bản cuộc họp, giao ban)</i> - Có triển khai đầy đủ: 2 điểm - Có triển khai nhưng chưa đầy đủ: 1 điểm - Không triển khai: 0 điểm	2			
4	Có tổ chức triển khai, quán triệt cho toàn thể đảng viên và ở ấp (khu phố), tổ nhân dân 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. <i>Có các văn bản kiểm chứng khi tổ chức hội nghị gồm:</i> <i>(Giấy mời, biên bản cuộc họp, giao ban)</i> - Có triển khai đầy đủ: 2 điểm - Có triển khai nhưng chưa đầy đủ: 1 điểm - Không triển khai: 0 điểm	2			
5	Tại bộ phận một cửa có bàn, ghế, nước uống; tủ sách, báo, internet wifi miễn phí, quạt điện, điều hòa phục vụ đón tiếp người dân, tổ chức và doanh nghiệp đến làm việc, cụ thể: - Có bố trí đầy đủ theo quy định: 4 điểm - Có bố trí nhưng chưa đầy đủ: 2 điểm - Không bố trí: 0 điểm	2			

6	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, cụ thể: - Có bố trí thường xuyên: 3 điểm - Có bố trí nhưng chưa thường xuyên: 1 điểm - Không bố trí: 0 điểm	3			
7	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, cụ thể: - Có trang bị đầy đủ: 2 điểm - Có trang bị nhưng chưa đầy đủ: 1 điểm - Không trang bị: 0 điểm	2			
II	Thực hiện văn minh, văn hóa công sở và Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức	15			

8	Tổ chức các hoạt động thăm hỏi, chúc mừng, động viên (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) thông qua hệ thống truyền thanh, trang tin điện tử, cụ thể: - Có tổ chức đầy đủ, kịp thời, đúng quy định: 3 điểm - Có tổ chức đầy đủ nhưng chưa kịp thời: 2 điểm - Có tổ chức nhưng chưa đầy đủ: 1 điểm - Không tổ chức: 0 điểm	3			
9	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 để tiếp nhận ý kiến góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp. - Có thực hiện đầy đủ: 3 điểm - Có thực hiện nhưng chưa đầy đủ: 1 điểm - Không thực hiện: 0 điểm	3			

10	100% cán bộ, công chức khi làm việc có đeo thẻ - đạt 100%: 3 điểm - Từ 90 đến dưới 100%: 2 điểm - Từ 80 đến dưới 90%: 1 điểm - Dưới 80%: 0 điểm	3			
11	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 (<i>có ghế ngồi, mái che, cây xanh...</i>), cụ thể: - Có bố trí đầy đủ: 3 điểm - Có bố trí nhưng chưa đầy đủ: 1 điểm - Không bố trí: 0 điểm	3			
12	Hàng năm không có cán bộ, công chức, viên chức và những người hoạt động không chuyên trách cấp xã 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>)., cụ thể: - Không có vi phạm: 2 điểm - Có vi phạm: 0 điểm	2			

13	Tổ chức Hội nghị, trao đổi đối thoại giữa Chủ tịch UBND cấp xã với Nhân dân - Có tổ chức: 1 điểm - Không tổ chức: 0 điểm	1			
III	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 (Phiếu khảo sát)	20			
14	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 (PKS01) Số điểm đạt được được tính như sau: Điểm=[Tổng số điểm tối đa: Tổng số điểm đạt được]x5	5			
15	Đánh giá của người dân địa phương về chất lượng thực hiện nhiệm vụ của Chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn (PKS02) Số điểm đạt được được tính như sau: Điểm = [Tổng số điểm tối đa : Tổng số điểm đạt được]x5	5			

16	Đánh giá của người, tổ chức 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 (PKS03) Số điểm đạt được được tính như sau: Điểm =[Tổng số điểm tối đa : Tổng số điểm đạt được]x5	5			
17	Đánh giá của người dân, tổ chức về bộ phận một cửa (PKS04) Số điểm đạt được được tính như sau: Điểm = [Tổng số điểm tối đa : Tổng số điểm đạt được]x5	5			
IV	Cải cách hành chính	50	Căn cứ kết quả đánh giá xếp loại của cơ quan cấp trên đánh giá hàng năm xếp loại để đánh giá tiêu chí này (thời điểm đánh giá chưa có kết quả của năm hiện tại thì lấy kết quả năm trước liền kề)		
V	Đơn vị có sáng kiến, cải tiến, mô hình cách làm hay		Được cộng 05 điểm		
TỔNG ĐIỂM		100			