UBND THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG
BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ

Số: 2053 /KH-BQL

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

Hải Phòng, ngày 14 tháng 4 năm 2026

KẾ HOẠCH
Triển khai thực hiện Bộ tiêu chí "Công sở thân thiện" tại Ban Quản lý khu kinh tế Hải Phòng

Căn cứ Quyết định số 1413/QĐ-UBND ngày 10/4/2026 của Ủy ban nhân dân thành phố ban hành Bộ tiêu chí, Bảng thang điểm và quy trình xét công nhận "Công sở thân thiện" tại các sở, ban, ngành trên địa bàn thành phố Hải Phòng; Kế hoạch số 125/KH-UBND ngày 10/4/2026 của Ủy ban nhân dân thành phố về triển khai thực hiện Bộ tiêu chí "Công sở thân thiện" tại các sở, ban, ngành trên địa bàn thành phố Hải Phòng; Ban Quản lý các khu kinh tế Hải Phòng *(Ban Quản lý)* xây dựng Kế hoạch tổ chức thực hiện như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Tổ chức thực hiện có hiệu quả Bộ tiêu chí "Công sở thân thiện" theo Quyết định số 1413/QĐ-UBND ngày 10/4/2026, Kế hoạch số 125/KH-UBND ngày 10/4/2026 của Ủy ban nhân dân thành phố; phấn đấu đến năm 2027, Ban Quản lý Khu kinh tế Hải Phòng đạt chuẩn "Công sở thân thiện" mức 4.

- Đổi mới mạnh mẽ lề lối làm việc của Ban Quản lý theo hướng "phục vụ, hướng dẫn, vận động, thuyết phục", góp phần xây dựng nền hành chính thân thiện, phục vụ, hiện đại và hiệu quả; xây dựng phong cách "trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân", hướng đến sự hài lòng của người dân, nhà đầu tư và doanh nghiệp; hoàn thành nhiệm vụ xây dựng mô hình Chủ nghĩa xã hội gắn với con người Xã hội chủ nghĩa tại thành phố Hải Phòng.

2. Yêu cầu

- Xác định cụ thể, rõ ràng các nhiệm vụ, thời gian thực hiện, trách nhiệm thực hiện của các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc, cá nhân thực hiện.

- Công tác tự đánh giá, chấm điểm đảm bảo chính xác, trung thực, khách quan, minh bạch, phản ánh thực chất, đa chiều, toàn diện kết quả thực hiện Bộ tiêu chí "Công sở thân thiện".

- Nâng cao nhận thức và trách nhiệm của toàn thể công chức, viên chức, người lao động của Ban Quản lý trong việc xây dựng Công sở thân thiện nói chung và đánh giá kết quả Bộ tiêu chí "Công sở thân thiện" nói riêng.

II. NỘI DUNG

1. Công tác quán triệt, thông tin, tuyên truyền

- *Nội dung:* Tổ chức tuyên truyền, quán triệt đầy đủ các nội dung của Bộ tiêu chí "Công sở thân thiện", Quyết định số 1413/QĐ-UBND ngày 10/4/2026, Kế hoạch số 125/KH-UBND ngày 10/4/2026 của Ủy ban nhân dân thành phố tới toàn thể công chức, viên chức, người lao động của Ban, các tổ chức doanh nghiệp và người dân trên địa bàn thành phố.

- *Đơn vị thực hiện:* Trung tâm Xúc tiến đầu tư - Việc làm - Hỗ trợ doanh nghiệp Hải Phòng đăng tải lên Cổng Thông tin điện tử của Ban Quản lý. Các phòng thuộc Ban phổ biến, quán triệt rộng rãi các văn bản trên đến toàn thể công chức, người lao động, các nhà đầu tư, doanh nghiệp thông qua mạng xã hội, hội nghị, cuộc làm việc...

- *Thời gian thực hiện:* Thường xuyên.

2. Tổ chức triển khai thực hiện Bộ tiêu chí "Công sở thân thiện"

a) Nội dung 1: Đăng ký đơn vị đạt chuẩn "Công sở thân thiện" và tổ chức triển khai thực hiện "Công sở thân thiện" tại Ban Quản lý.

- Đơn vị thực hiện: Giao Văn phòng Ban Quản lý đăng ký chỉ tiêu cần đạt và lộ trình thực hiện gửi về Sở Nội vụ để tổng hợp, theo dõi. Các Phòng, đơn vị thuộc Ban, các cán bộ, công chức, viên chức, người lao động Ban Quan lý tích cực triển khai thực hiện nghiêm các tiêu chí "Công sở thân thiện".

- Thời gian thực hiện:

+ Về thời gian đăng ký thực hiện "Công sở thân thiện": Trước ngày 15/02 hằng năm. Đối với năm 2026, thực hiện trước ngày 15/4/2026.

+ Về thời gian thực hiện Bộ tiêu chí "Công sở thân thiện": Thường xuyên.

b) Nội dung 2: Báo cáo kết quả thực hiện, đánh giá, tự chấm điểm kết quả thực hiện các tiêu chí tại Bảng thang điểm; tổng hợp tài liệu kiểm chứng, tự đánh giá, chấm điểm; cung cấp tài liệu kiểm chứng, tự đánh giá, chấm điểm Bộ tiêu chí "Công sở thân thiện".

- Cơ quan chủ trì: Văn phòng Ban Quản lý.

- Cơ quan phối hợp: Các phòng chuyên môn, nghiệp vụ thuộc Ban.

- Thời gian thực hiện: ***Trước ngày 01/12 hằng năm***.

3. Kinh phí thực hiện

Kinh phí thực hiện Bộ tiêu chí "Công sở thân thiện" lấy từ nguồn kinh phí chi thường xuyên.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc Ban Quản lý

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ được phân công, chủ động triển khai thực hiện các nội dung Kế hoạch đảm bảo chất lượng và tiến độ quy định. Định kỳ trước ngày 15/11 hằng năm, các phòng, đơn vị rà soát, báo cáo kết quả thực hiện theo phụ lục gửi kèm và cung cấp tài liệu minh chứng về Ban Quản lý *(qua Văn phòng Ban để tổng hợp)*.

2. Giao Văn phòng Ban Quản lý

Chủ trì, phối hợp với các phòng, đơn vị liên quan thực hiện đăng ký đơn vị đạt chuẩn "Công sở thân thiện" hằng năm. Đồng thời, có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc triển khai thực hiện Kế hoạch; định kỳ tổng hợp tình hình và tham mưu Ban Quản lý báo cáo Sở Nội vụ theo quy định.

Trên đây là Kế hoạch tổ chức thực hiện Bộ tiêu chí "Công sở thân thiện", yêu cầu các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc, tổ chức đoàn thể nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:
- UBND TP (để b/c);
- Sở Nội vụ;
- Lãnh đạo Ban;
- Các phòng, đơn vị trực thuộc BQL (để t/h);
- Cổng TTĐT Heza (để đăng tải);
- Lưu: VP/BQL.

K/T TRƯỞNG BAN
PHÓ TRƯỞNG BAN

BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ HẢI PHÒNG

Nguyễn Văn Chuẩn

Phụ lục 1
Các tiêu chí "Công sở thân thiện" tại Ban Quản lý khu kinh tế Hải Phòng
(*Kèm theo Kế hoạch số /KH-BQL ngày 14/4/2026 của Ban Quản lý)*

TT	Nội dung tiêu chí	Điểm chuẩn	Tài liệu minh chứng	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian thực hiện
I	**TIÊU CHÍ 1: Công sở công khai, minh bạch**	**20**				
1	**Các nội dung công khai để tổ chức, công dân biết, thực hiện**	12	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện			
	- Công khai danh mục thủ tục hành chính, nội dung, thời gian, quy trình giải quyết	2		Văn phòng Ban	Các phòng, đơn vị	Hằng năm
	- Công khai nội quy, quy chế làm việc của cơ quan, đơn vị	1		Văn phòng Ban		Hằng năm
	- Công khai nội quy tiếp công dân, lịch tiếp công dân của người đứng đầu Ban Quản lý	1		Văn phòng Ban		Hằng năm
	- Công khai thông báo phân công nhiệm vụ của lãnh đạo Ban Quản lý	1		Văn phòng Ban		Hằng năm
	- Công khai lịch công tác của lãnh đạo Ban Quản lý hằng tuần	1		Văn phòng Ban		Hằng tuần
	- Công khai quy chế thực hiện dân chủ	1		Văn phòng Ban		Hằng năm
	- Số điện thoại đường dây nóng của Ban Quản lý	1		Văn phòng Ban		Hằng năm

TT	Nội dung tiêu chí	Điểm chuẩn	Tài liệu minh chứng	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian thực hiện
	- Công khai Chương trình công tác hằng năm	1		Văn phòng Ban		Hằng năm
	- Công khai thực hiện thu chi Dự toán ngân sách Nhà nước hàng quý, 6 tháng và cả năm	1		Văn phòng Ban (Kế toán)		Hằng năm
	- Công khai Mua sắm tài sản công	1		Văn phòng Ban		Hằng năm
	- Công khai Quy định chức năng, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức của cơ quan, đơn vị	1		Văn phòng Ban		Hằng năm
2	**Hình thức công khai đa dạng**	6	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện			
	- Đăng tải trên trang thông tin điện tử	2		Trung tâm XTĐT-VL-HTDN	Văn phòng Ban	Hằng năm
	- Đăng tải trên các mạng xã hội (fanpage, zalo page...) được pháp luật cho phép	2		Trung tâm XTĐT-VL-HTDN, Văn phòng Ban	Các phòng, đơn vị	Hằng năm
	- Định kỳ cung cấp thông tin báo chí theo quy định của Luật Tiếp cận thông tin	2		Văn phòng Ban	Các phòng, đơn vị	Hằng năm
3	**Công sở tạo điều kiện để tổ chức, công dân giám sát hoạt động**	2	Văn bản/ Hình ảnh triển khai thực hiện	Văn phòng Ban	Các phòng, đơn vị	Hằng năm
	- Bố trí hòm thư góp ý tại trụ sở Ban Quản lý	1		Văn phòng Ban		Hằng năm

TT	Nội dung tiêu chí	Điểm chuẩn	Tài liệu minh chứng	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian thực hiện
	- Bố trí công chức trực zalo page, facebook page, số điện thoại đường dây nóng để tiếp nhận ý kiến phản ánh, góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp	1	Thông báo phân công	Văn phòng Ban, Trung tâm XTĐT-VL-HTDN	Các phòng chuyên môn	Hằng năm
II	**TIÊU CHÍ 2: Công sở thân thiện, hành động, phục vụ vì Nhân dân**	**32**	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện			
1	Thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại nhà cho các đối tượng (Thương binh, bệnh binh nặng, người khuyết tật, người ốm đau, người mắc bệnh hiểm nghèo, người già yếu cô đơn không nơi nương tựa) không có khả năng đi lại khi có nhu cầu, đề nghị (nếu có)	1		Văn phòng Ban (Bộ phận Một cửa)	Các phòng, đơn vị	Hằng năm
2	Giải quyết dứt điểm đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của công dân/doanh nghiệp ngay từ cơ sở, không để khiếu nại, tố cáo kéo dài, vượt cấp	5		Văn phòng Ban	Các phòng, đơn vị liên quan	Hằng năm
3	Tổ chức các hoạt động thăm hỏi, động viên Nhân dân, doanh nghiệp thông qua các hình thức	2				
	- Gửi thư cảm ơn nhà đầu tư, tổ chức và doanh nghiệp có đóng góp xây dựng cơ quan; khen thưởng kịp thời các cá nhân và tổ chức có đóng góp, ý kiến xây dựng công sở	1		Văn phòng Ban	Các phòng, đơn vị liên quan	Hằng năm

TT	Nội dung tiêu chí	Điểm chuẩn	Tài liệu minh chứng	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian thực hiện
	- Gửi thư xin lỗi tổ chức và doanh nghiệp về việc giải quyết thủ tục hành chính quá hạn, xác định nguyên nhân, đồng thời kèm theo hẹn ngày trả kết quả cụ thể của lần thứ 2	1		Văn phòng Ban	Các phòng, đơn vị	Hằng năm
4	- Thường xuyên khảo sát đánh giá việc thực hiện công sở thân thiện để rút kinh nghiệm, hoàn thiện các tiêu chí và nâng hạng mức độ đạt chuẩn	4		Văn phòng Ban	Các phòng, đơn vị	Hằng năm
	- Khảo sát, đánh giá sự hài lòng đối với sự phục vụ của Bộ phận Tiếp công dân (Một cửa) bằng phiếu điều tra xã hội học hoặc online qua ứng dụng hoặc mã QR	2		Văn phòng Ban	Các phòng, đơn vị	Hằng năm
	- Khảo sát, đánh giá sự hài lòng đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và về kết quả thực hiện "Công sở thân thiện" bằng phiếu điều tra xã hội học hoặc online qua ứng dụng hoặc mã QR	2		Văn phòng Ban	Các phòng, đơn vị	Hằng năm
5	Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động chỉ đạo, điều hành của Ban Quản lý	10				
	- Tỷ lệ ký số văn bản phát hành đạt từ 90% trở lên	2		Văn phòng Ban	Các phòng, đơn vị	Hằng năm
	- Tỷ lệ số hoá hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đạt từ 90% trở lên	2		Văn phòng Ban (Bộ phận Một cửa)	Các phòng, đơn vị	Hằng năm

TT	Nội dung tiêu chí	Điểm chuẩn	Tài liệu minh chứng	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian thực hiện
	- Lập mã quét QR về các thủ tục hành chính và hướng dẫn việc thực hiện thủ tục hành chính	2		Văn phòng Ban, Trung tâm XTĐT-VL-HTDN	Các phòng	Hằng năm
	- Lắp đặt hệ thống nhận diện khuôn mặt hoặc vân tay để kiểm soát thời gian làm việc và chấm công	2		Văn phòng Ban		Hằng năm
	- Có cơ sở dữ liệu chuyên ngành	2		Văn phòng Ban	Các phòng, đơn vị	Hằng năm
6	Đảm bảo 100% các thủ tục hành chính của tổ chức, doanh nghiệp thuộc thẩm quyền của Ban Quản lý được giải quyết xong trước và trong thời gian quy định	10	Báo cáo của cơ quan	Các phòng, đơn vị được giao nhiệm vụ	Văn phòng	Hằng năm
III	**TIÊU CHÍ 3: Đội ngũ cán bộ, công chức tại các công sở chuyên nghiệp, trách nhiệm, kỷ cương gương mẫu, thân thiện**	**28**				
1	**Xây dựng hình ảnh người đứng đầu Ban Quản lý gương mẫu, trách nhiệm, thân thiện**	9	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện	Trưởng ban	Các phòng, đơn vị liên quan	Hằng năm
	- Gương mẫu đi đầu trong việc thực hiện nhiệm vụ và các chuẩn mực đạo đức, tác phong, lề lối làm việc	3	Báo cáo của cơ quan	Trưởng ban		Hằng năm
	- Ít nhất 1 tháng/lần, người đứng đầu Ban Quản lý tiếp công dân; đối thoại đột xuất khi có vấn đề, vụ việc phát sinh	1	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động	Trưởng ban	Văn phòng Ban	Hằng tháng

TT	Nội dung tiêu chí	Điểm chuẩn	Tài liệu minh chứng	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian thực hiện
	- Chỉ đạo, lãnh đạo triển khai và thực hiện tốt các nhiệm vụ (Đạo đức công vụ, bồi dưỡng, đôn đốc Bộ phận Một cửa)	3	Văn bản triển khai thực hiện	Trưởng ban	Văn phòng Ban	Hằng năm
	- Chỉ đạo, lãnh đạo thực hiện các quy chế, quy định của pháp luật: Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở; Luật Tiếp công dân; Luật Khiếu nại, Tố cáo...	2	Văn bản triển khai thực hiện và các báo cáo	Trưởng ban	Văn phòng Ban	Hằng năm
2	**Đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức chuyên nghiệp, trách nhiệm, gương mẫu, thân thiện**	14	Báo cáo của cơ quan			
	- Trình độ chuyên môn, ngoại ngữ, tin học đảm bảo quy định phục vụ chuyển đổi số	2		Các phòng, đơn vị; các cán bộ, công chức, viên chức		Hằng năm
	- Kỹ năng giao tiếp, ứng xử, tiếp dân, xử lý tình huống; ứng xử trên mạng xã hội	2		Các phòng, đơn vị; các cán bộ, công chức, viên chức		Hằng năm
	- Gương mẫu thực hiện chuẩn mực đạo đức, lối sống, quy tắc ứng xử	2		Các phòng, đơn vị; các cán bộ, công chức, viên chức		Hằng năm
	- Tích cực học tập, nghiên cứu, nâng cao năng lực	2		Các phòng, đơn vị; các cán bộ, công chức, viên chức		Hằng năm
	- Thực hiện tốt “nụ cười công sở”, niềm nở. Thực hiện nghiêm “4 xin”, “4 luôn” và “5 không”	2		Các phòng, đơn vị; các cán bộ, công chức, viên chức		Hằng năm

TT	Nội dung tiêu chí	Điểm chuẩn	Tài liệu minh chứng	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian thực hiện
	- Trang phục gọn gàng, lịch sự, đeo thẻ cán bộ, công chức, viên chức	2	Hình ảnh hoạt động	Các phòng, đơn vị; các cán bộ, công chức, viên chức		Hằng năm
	- Không có cán bộ, công chức bị kỷ luật, không vi phạm nội quy làm việc	2		Các phòng, đơn vị; các cán bộ, công chức, viên chức		Hằng năm
3	Tỷ lệ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động cài đặt ứng dụng Hải Phòng Smart đạt 100%	5		Văn phòng Ban	Các phòng, đơn vị trực thuộc	Hoàn thành trước 01/12/2026
IV	**TIÊU CHÍ 4: Công sở xanh, văn minh, hiện đại**	**22**				
1	Xây dựng cảnh quan môi trường khu vực khuôn viên trụ sở bảo đảm sáng, xanh, sạch, đẹp (Tận dụng ánh sáng tự nhiên, biển không hút thuốc, vị trí để xe miễn phí)	4	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động	Văn phòng Ban	Các phòng, đơn vị	Hằng năm
2	Sắp xếp các phòng làm việc gọn gàng, khoa học, thân thiện (Hội trường, phòng làm việc, phòng Tiếp công dân)	3	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động	Các phòng, đơn vị		Hằng năm
3	Bộ phận Tiếp công dân được bố trí, trang bị các máy móc, thiết bị (Sơ đồ, bàn chờ, nước uống, wifi miễn phí, máy photo/scan, camera)	6	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động	Văn phòng Ban	Các phòng, đơn vị liên quan	Hằng năm
4	Có bảng khẩu hiệu, pano tuyên truyền (Tại sảnh, phòng tiếp dân, về phong trào thi đua)	3	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động	Văn phòng Ban		Hằng năm

TT	Nội dung tiêu chí	Điểm chuẩn	Tài liệu minh chứng	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian thực hiện
5	Xây dựng công sở không khói thuốc tại nơi làm việc trong nhà	2	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động	Văn phòng Ban	Các phòng, đơn vị	Hằng năm
6	Hằng năm, đơn vị có mô hình sáng tạo và hiệu quả được công nhận	4	Quyết định công nhận sáng kiến	Các phòng, đơn vị		Hằng năm

**** Các mức xếp loại:***

Việc đánh giá, xếp loại các sở, ban, ngành đạt các mức độ chuẩn "Công sở thân thiện" được thực hiện thông qua hình thức chấm điểm theo 4 mức độ sau:

- Mức 4: Đạt từ 95 đến 100 điểm.
- Mức 3: Đạt từ 90 đến dưới 95 điểm.
- Mức 2: Đạt từ 85 đến dưới 90 điểm.
- Mức 1: Đạt từ 80 đến dưới 85 điểm.