

Số: /BC-UBND

An Hưng, ngày tháng năm 2026

BÁO CÁO

Kết quả triển khai mô hình “Chính quyền thân thiện” 6 tháng đầu năm 2026

I. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo

1. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo, quán triệt triển khai mô hình "Chính quyền thân thiện"

Trong 6 tháng đầu năm 2026, UBND xã An Hưng đã tập trung lãnh đạo, chỉ đạo triển khai thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" gắn với nhiệm vụ cải cách hành chính, chuyển đổi số, xây dựng chính quyền điện tử và nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân. Trên cơ sở các văn bản chỉ đạo của thành phố, UBND xã đã ban hành Kế hoạch số triển khai thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" năm 2026; phân công nhiệm vụ cụ thể cho các cơ quan chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã và các thôn, bảo đảm rõ trách nhiệm, rõ nội dung, rõ thời gian thực hiện.

Công tác quán triệt được thực hiện nghiêm túc thông qua các hội nghị giao ban, hội nghị cán bộ, công chức và các cuộc họp chuyên môn; yêu cầu đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức thực hiện nghiêm Quy tắc ứng xử, nâng cao tinh thần trách nhiệm, đạo đức công vụ, xây dựng phong cách làm việc chuyên nghiệp, tận tụy, gần dân, trọng dân và phục vụ Nhân dân. Việc triển khai mô hình được gắn với thực hiện chủ đề năm của thành phố, xây dựng chính quyền số, cải cách hành chính và thực hiện dân chủ ở cơ sở.

2. Công tác tuyên truyền

Công tác tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa và nội dung của mô hình "Chính quyền thân thiện" được triển khai thường xuyên, đa dạng về hình thức. UBND xã đã đăng tải các kế hoạch, văn bản chỉ đạo, tin, bài tuyên truyền trên Cổng thông tin điện tử của xã; tăng cường tuyên truyền trên hệ thống truyền thanh cơ sở, các nền tảng mạng xã hội của địa phương và thông qua các hội nghị, sinh hoạt của các tổ chức chính trị - xã hội, các thôn.

Nội dung tuyên truyền tập trung vào việc nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức và Nhân dân về xây dựng nền hành chính phục vụ, cải cách thủ tục hành chính, văn hóa công sở, chuyển đổi số, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông; đồng thời tuyên truyền về quyền, trách nhiệm của người dân trong giám sát, phản ánh, góp ý đối với hoạt động của chính quyền. Qua đó góp

phần tạo sự đồng thuận của Nhân dân, nâng cao chất lượng phục vụ, xây dựng hình ảnh chính quyền gần dân, thân thiện, trách nhiệm và vì Nhân dân phục vụ.

II. Kết quả triển khai mô hình “Chính quyền thân thiện”

1. Thực hiện Chính quyền công khai, minh bạch

1.1 Chính quyền công khai các nội dung để tổ chức, công dân biết, thực hiện

- Các nội dung công khai;

Trung tâm đã thực hiện công khai đầy đủ, kịp thời các quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính, quy trình nội bộ, quy trình điện tử, thành phần hồ sơ, trình tự thực hiện, thời hạn giải quyết, đối tượng thực hiện, cơ quan giải quyết, phí, lệ phí và các văn bản hướng dẫn có liên quan theo quy định của các Bộ, ngành Trung ương và UBND thành phố Hải Phòng. Việc công khai được thực hiện ngay khi có văn bản mới ban hành hoặc sửa đổi, bổ sung, bảo đảm tổ chức, công dân dễ dàng tiếp cận và tra cứu thông tin.

Bên cạnh đó, Trung tâm công khai số điện thoại đường dây nóng của lãnh đạo UBND xã và Trung tâm Phục vụ Hành chính công; địa chỉ, số điện thoại, hòm thư điện tử tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và việc giải quyết thủ tục hành chính; công khai tiến độ giải quyết hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của thành phố, tạo điều kiện để tổ chức, công dân theo dõi, giám sát quá trình giải quyết hồ sơ. Thực hiện nghiêm việc công khai nội quy, quy chế làm việc, quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức; lịch tiếp công dân; thời gian làm việc; danh sách cán bộ, công chức trực tiếp tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân; qua đó phát huy quyền giám sát của Nhân dân, góp phần xây dựng nền hành chính công khai, minh bạch, chuyên nghiệp, hiện đại và lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ.

- Các hình thức công khai: được thực hiện bằng nhiều hình thức như: niêm yết tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công; đăng tải trên Cổng thông tin điện tử của xã; tuyên truyền trên các nền tảng mạng xã hội (Zalo, Facebook); đồng thời niêm yết bằng mã QR tại khu vực tiếp nhận và trả kết quả để người dân thuận tiện tra cứu thủ tục hành chính, quy trình giải quyết, mức thu phí, lệ phí và các thông tin liên quan bằng thiết bị thông minh.

1.2 Chính quyền tạo điều kiện để tổ chức, công dân giám sát hoạt động

UBND xã An Hưng luôn quan tâm tạo điều kiện thuận lợi để các tổ chức, đoàn thể và Nhân dân thực hiện quyền giám sát đối với hoạt động của chính quyền theo quy định của pháp luật; bảo đảm công khai, minh bạch trong quá trình quản lý, điều hành và giải quyết công việc.

Các nội dung giám sát:

Việc thực hiện các chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước và các nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội của địa phương.

Việc thực hiện cải cách hành chính, giải quyết thủ tục hành chính tại

Trung tâm Phục vụ hành chính công xã; việc thực hiện quy tắc ứng xử, đạo đức công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức.

Việc quản lý, sử dụng ngân sách nhà nước, các khoản huy động đóng góp của Nhân dân; quản lý đầu tư xây dựng cơ bản, các chương trình, dự án trên địa bàn.

Việc thực hiện các chế độ, chính sách đối với người có công, đối tượng bảo trợ xã hội, hộ nghèo, cận nghèo và các đối tượng chính sách khác.

Việc thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở; công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của tổ chức, cá nhân.

Hình thức giám sát:

Công khai các nội dung theo quy định trên bảng niêm yết tại trụ sở UBND xã, Trung tâm Phục vụ hành chính công, Nhà văn hóa các thôn và trên Cổng thông tin điện tử của xã để Nhân dân theo dõi, giám sát.

Thông qua hoạt động giám sát của Ủy ban MTTQ Việt Nam xã và các tổ chức chính trị - xã hội; Ban Thanh tra nhân dân, Ban Giám sát đầu tư của cộng đồng.

Thông qua các hội nghị tiếp xúc cử tri, đối thoại giữa người đứng đầu cấp ủy, chính quyền với Nhân dân; các cuộc họp thôn, hội nghị Nhân dân.

Tiếp nhận ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, qua hòm thư góp ý, đường dây nóng, Cổng thông tin điện tử và các kênh phản ánh theo quy định.

Kịp thời xem xét, xử lý và phản hồi các ý kiến góp ý, kiến nghị của Nhân dân; công khai kết quả giải quyết theo quy định, góp phần nâng cao tính minh bạch, trách nhiệm giải trình của chính quyền.

Qua triển khai, UBND xã đã phát huy vai trò giám sát của Nhân dân, tạo sự đồng thuận trong xã hội, góp phần xây dựng nền hành chính công khai, minh bạch, dân chủ, vì Nhân dân phục vụ; đồng thời nâng cao hiệu quả thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" trên địa bàn xã.

2. Thực hiện Chính quyền thân thiện, hành động, vì Nhân dân phục vụ

Quy định 01 ngày/tuần giải quyết nhanh và trả kết quả thủ tục hành chính trong ngày cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp đối với một số thủ tục hành chính;

Nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, công dân và doanh nghiệp, Trung tâm Phục vụ Hành chính công xã An Hưng đã ban hành Thông báo triển khai mô hình "**Ngày giải quyết thủ tục hành chính nhanh và trả kết quả trong ngày**" vào **thứ Sáu hằng tuần** đối với **10 thủ tục hành chính** thuộc các lĩnh vực hộ tịch, chứng thực, bảo trợ xã hội và hộ kinh doanh.

Theo đó, đối với các hồ sơ được tiếp nhận đầy đủ, hợp lệ và không phải thực hiện việc xác minh theo quy định, Trung tâm ưu tiên xử lý, luân chuyển hồ

sơ ngay trong ngày, phối hợp chặt chẽ với các bộ phận chuyên môn để giải quyết và trả kết quả cho tổ chức, công dân trong ngày làm việc, góp phần rút ngắn thời gian giải quyết so với thời gian quy định.

Từ khi triển khai đến nay, Trung tâm đã tiếp nhận và giải quyết nhanh trong ngày thuộc **08/10** thủ tục hành chính với tổng số **601** hồ sơ, bảo đảm đúng quy định và không phát sinh phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân (*có danh sách kèm theo*)

Thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại nhà cho các đối tượng không có khả năng đi lại khi có nhu cầu, đề nghị;

Nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, nhất là các đối tượng yếu thế trong xã hội, Trung tâm Phục vụ Hành chính công xã An Hưng đã triển khai thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại nhà đối với người có công, người cao tuổi, người khuyết tật, người không có khả năng đi lại và các trường hợp đặc biệt khác khi có nhu cầu theo quy định.

Từ khi triển khai mô hình đến nay, Trung tâm đã thực hiện tiếp nhận và trả kết quả tại nhà đối với **12** trường hợp là người cao tuổi, người khuyết tật và người không có khả năng đi lại, bảo đảm đúng quy định, được người dân và gia đình đánh giá cao."

Bố trí, huy động sự tham gia của cán bộ, đoàn viên, hội viên các tổ chức chính trị - xã hội ở cấp xã để hỗ trợ, tiếp đón, hướng dẫn người dân đến làm thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã;

Nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, công dân khi thực hiện thủ tục hành chính, Trung tâm Phục vụ Hành chính công xã An Hưng đã chủ động phối hợp với Đoàn Thanh niên xã bố trí lực lượng đoàn viên thường xuyên tham gia hỗ trợ, tiếp đón, hướng dẫn tổ chức, công dân đến thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm, nhất là trong dịp nghỉ hè. Bên cạnh đó, Hội Liên hiệp Phụ nữ xã phối hợp tham gia hỗ trợ trong các đợt cao điểm, các chiến dịch tình nguyện hoặc khi có yêu cầu nhằm góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người dân.

Đoàn viên thanh niên trực tiếp hướng dẫn người dân kê khai hồ sơ, tạo và kích hoạt tài khoản định danh điện tử VNeID, đăng ký và sử dụng tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; hỗ trợ nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến phí, lệ phí và tra cứu kết quả giải quyết hồ sơ. Đối với người cao tuổi, người khuyết tật, người có hoàn cảnh khó khăn, người ít có điều kiện tiếp cận công nghệ thông tin và các đối tượng yếu thế, cán bộ Trung tâm cùng lực lượng đoàn viên thanh niên trực tiếp hướng dẫn, hỗ trợ tận tình để người dân thực hiện thủ tục hành chính thuận lợi.

Tổ chức các hoạt động thăm hỏi, chúc mừng, động viên nhân dân;

Tổ chức trao giấy đăng ký kết hôn cho 12 cặp đôi, gửi thư chúc mừng các gia đình đón thành viên mới chào đời: 10 gia đình. Từ ngày 01/7/2025, sau khi thực hiện chính quyền địa phương 2 cấp, Chủ tịch UBND xã đã có thư chia buồn đến

các hộ gia đình có người thân qua đời.

Người đứng đầu chính quyền trực tiếp chúc mừng toàn thể nhân dân dịp năm mới, các ngày lễ lớn... ;

Nhân dịp đón xuân mới Bính Ngọ, đồng chí Chủ tịch UBND xã có bài chúc mừng năm mới đến toàn thể Nhân dân trên địa bàn xã; UBND xã tổ chức các hoạt động văn hóa, văn nghệ, thể dục thể thao trên địa bàn chào mừng xuân mới Bính Ngọ: Hội chợ tết, chương trình Văn nghệ chào mừng Xuân Bính Ngọ, giải kéo co nữ,...

Tổ chức 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;

Nhân dịp đón xuân mới Bính Ngọ, UBND xã tổ chức các hội nghị tiếp xúc, tri ân đối với các tổ chức, cá nhân trên địa bàn hoặc là con em quê hương đã có nhiều hoạt động ủng hộ địa phương, những người có uy tín đang sinh sống tại địa phương.

Khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã;

Căn cứ kết quả đánh giá trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của Trung tâm Phục vụ Hành chính công xã An Hưng đạt **100%**. Chỉ số hài lòng chung của xã đạt **18/18 điểm (100%)**. Theo Bộ Chỉ số 766 về đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công, xã An Hưng xếp **thứ 44/114 xã, phường, đặc khu** trên địa bàn thành phố Hải Phòng.

Kết quả trên phản ánh sự chuyển biến tích cực trong chất lượng phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức; hiệu quả của việc triển khai các mô hình, sáng kiến cải cách hành chính và xây dựng mô hình "Chính quyền thân thiện", góp phần nâng cao mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với cơ quan hành chính nhà nước.

Khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và về kết quả thực hiện "Chính quyền thân thiện" ở cấp xã.

Thực hiện việc lấy ý kiến đánh giá sự hài lòng của người dân đối với chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, UBND xã An Hưng đã tổ chức **02 đợt khảo sát** phát **60 phiếu khảo sát** để lấy ý kiến đánh giá chất lượng đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

3. Chính quyền có đội ngũ cán bộ, công chức chuyên nghiệp, trách nhiệm, gương mẫu, thân thiện

3.1 Kết quả xây dựng hình ảnh người đứng đầu cấp ủy, chính quyền gương mẫu, trách nhiệm, thân thiện với Nhân dân

- Chính quyền triển khai đồng bộ các giải pháp xây dựng hình ảnh người đứng đầu cấp ủy, chính quyền gương mẫu, trách nhiệm, gần dân, sát dân

và thân thiện với Nhân dân. Người đứng đầu duy trì nghiêm chế độ tiếp công dân, đối thoại trực tiếp, kịp thời chỉ đạo giải quyết các kiến nghị, phản ánh chính đáng của Nhân dân; đồng thời phát huy tinh thần nêu gương, tác phong làm việc khoa học, sâu sát cơ sở, góp phần củng cố niềm tin của Nhân dân, nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.

3.2 Đánh giá đội ngũ cán bộ, công chức chuyên nghiệp, trách nhiệm, gương mẫu, thân thiện

Đội ngũ cán bộ, công chức xã An Hưng cơ bản đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ, có phẩm chất chính trị vững vàng, tinh thần trách nhiệm cao, chấp hành nghiêm chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước và các quy định của cơ quan. Trong thực thi công vụ, cán bộ, công chức luôn nêu cao tinh thần trách nhiệm, chủ động, tận tụy, giải quyết công việc đúng quy định, đúng thời hạn, lấy sự hài lòng của người dân và tổ chức làm thước đo chất lượng phục vụ.

Việc thực hiện văn hóa công vụ, quy tắc ứng xử, đạo đức nghề nghiệp được duy trì nghiêm túc. Cán bộ, công chức có tác phong làm việc chuyên nghiệp, giao tiếp văn minh, lịch sự, hướng dẫn tận tình, giải thích rõ ràng các quy định và thủ tục hành chính; không gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực trong giải quyết công việc. Thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức từng bước được nâng cao, tạo được niềm tin và sự hài lòng của người dân khi đến liên hệ công tác.

Công tác đào tạo, bồi dưỡng, tự học tập nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng hành chính, kỹ năng giao tiếp, ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số được quan tâm thực hiện. Đội ngũ cán bộ, công chức chủ động thích ứng với yêu cầu vận hành mô hình chính quyền địa phương hai cấp, bảo đảm giải quyết công việc thông suốt, hiệu quả.

Qua theo dõi, đánh giá và kết quả lấy ý kiến phản hồi của tổ chức, công dân, đội ngũ cán bộ, công chức xã cơ bản được đánh giá **chuyên nghiệp, trách nhiệm, gương mẫu, thân thiện**, có ý thức phục vụ Nhân dân, góp phần nâng cao chất lượng cải cách hành chính, xây dựng hình ảnh chính quyền gần dân, trọng dân, vì Nhân dân phục vụ, đáp ứng yêu cầu của mô hình "**Chính quyền thân thiện**".

4. Chính quyền xanh, văn minh, hiện đại

Xây dựng môi trường làm việc thân thiện, xanh - sạch - đẹp;

UBND xã đã triển khai nhiều giải pháp xây dựng môi trường làm việc thân thiện, văn minh, xanh - sạch - đẹp; thường xuyên tổ chức vệ sinh cơ quan, chăm sóc cây xanh, sắp xếp khuôn viên, phòng làm việc ngăn nắp, khoa học. Cơ sở vật chất, trang thiết bị được quản lý, sử dụng hiệu quả; cán bộ, công chức thực hiện nghiêm nội quy, quy chế công sở, xây dựng tác phong ứng xử văn minh, lịch sự, tạo môi trường làm việc chuyên nghiệp, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ tổ chức và công dân.

UBND xã An Hưng thường xuyên quan tâm xây dựng môi trường làm việc văn minh, thân thiện, xanh - sạch - đẹp; chỉ đạo các bộ phận chuyên môn, trong đó có Trung tâm Phục vụ Hành chính công, thực hiện tốt công tác vệ sinh môi trường, chỉnh trang cảnh quan, bố trí nơi làm việc khoa học, gọn gàng, ngăn nắp, tạo điều kiện thuận lợi cho cán bộ, công chức và Nhân dân đến liên hệ công tác.

Trụ sở UBND xã và Trung tâm Phục vụ Hành chính công được bố trí khuôn viên sạch đẹp, có cây xanh, cây cảnh, hệ thống biển chỉ dẫn, bảng niêm yết thủ tục hành chính, phí, lệ phí, nội quy, quy chế, đường dây nóng, hòm thư góp ý và mã QR tra cứu thông tin được công khai, thuận tiện cho người dân tiếp cận và sử dụng.

UBND xã thường xuyên phát động cán bộ, công chức thực hiện phong trào giữ gìn vệ sinh nơi làm việc; duy trì việc tổng vệ sinh định kỳ, xây dựng cơ quan "Sáng - xanh - sạch - đẹp", thực hiện tốt văn hóa công sở, xây dựng tác phong làm việc chuyên nghiệp, thân thiện, trách nhiệm, góp phần tạo môi trường làm việc hiện đại, văn minh và nâng cao hình ảnh chính quyền phục vụ Nhân dân.

Cơ sở vật chất tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã;

- Về trang thiết bị: Đã hoàn thành việc bố trí cơ sở vật chất, hạ tầng, trang thiết bị và trang trí tên thương hiệu, khẩu hiệu, logo của Trung tâm, đảm bảo thống nhất về bảng hiệu, quy trình tiếp đón theo quy chuẩn của Thành phố. Niêm yết đầy đủ các thủ tục hành chính, nội quy làm việc.

- + Thiết bị phục vụ người dân: Hiện nay, tại Trung tâm đã đầu tư, trang bị hệ thống trang thiết bị hiện đại phục vụ người dân và doanh nghiệp như: bàn kê khai, hệ thống máy tính, máy in, máy scan, máy foto, kiosk lấy số thứ tự, màn hình hiển thị số thứ tự tại quầy, hệ thống loa thông báo, máy đánh giá sự hài lòng, màn hình tivi, 01 bộ máy vi tính (kèm 01 máy scan, 01 máy in) để phục vụ công dân tra cứu thủ tục hành chính, khai hồ sơ trực tuyến và số hóa hồ sơ; bố trí hệ thống camera và màn hình giám sát; bảng niêm yết thủ tục hành chính bố trí 02 bàn ghi và ghế ngồi chờ cho công dân đảm bảo thuận tiện; Hệ thống Internet, wifi miễn phí dành riêng cho người dân, doanh nghiệp đảm bảo an toàn, an ninh mạng.

- + Thiết bị của cán bộ, công chức: Trung tâm đã bố trí 07 bộ máy tính, 07 máy in, 05 máy scan dành cho cán bộ công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ, kiểm soát thủ tục hành chính và trả kết quả thủ tục hành chính.

- + Hệ thống Internet và hệ thống điện đã được sửa chữa cơ bản đáp ứng được nhu cầu sử dụng, phục vụ của Trung tâm.

- Về phân khu chức năng: Trung tâm đã bố trí đầy đủ các khu vực chức năng theo quy định, gồm: khu vực đón tiếp, hướng dẫn; khu vực tiếp nhận và số hóa hồ sơ đầu vào; khu vực thu phí, lệ phí; khu vực trả kết quả; khu vực tra cứu thông tin và thực hiện dịch vụ công trực tuyến. Hiện nay Trung tâm bố trí 06 quầy tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính, bảo đảm thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận và giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân trên địa bàn.

Ứng dụng công nghệ truyền thanh kỹ thuật số đến thôn, tổ dân phố;

UBND xã tiếp tục duy trì, khai thác hiệu quả hệ thống truyền thanh ứng dụng công nghệ thông tin - viễn thông, bảo đảm phủ sóng đến các thôn trên địa bàn. Hệ thống truyền thanh kỹ thuật số được sử dụng để truyền tải kịp thời các chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, thông tin chỉ đạo điều hành của chính quyền, các thông báo phục vụ Nhân dân, công tác cải cách hành chính, chuyển đổi số, phòng chống thiên tai, dịch bệnh và các nhiệm vụ chính trị của địa phương.

Việc ứng dụng công nghệ truyền thanh kỹ thuật số góp phần nâng cao hiệu quả công tác thông tin, tuyên truyền, bảo đảm thông tin được truyền tải nhanh chóng, chính xác, đồng bộ đến người dân; đồng thời từng bước hiện đại hóa hệ thống thông tin cơ sở, đáp ứng yêu cầu xây dựng **chính quyền số, chính quyền thân thiện, văn minh và hiện đại**.

Ứng dụng biểu quyết trực tuyến qua zalo, fanpage về các vấn đề pháp luật quy định tại cộng đồng dân cư.

UBND xã đã tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác lấy ý kiến Nhân dân đối với các nội dung được pháp luật quy định thuộc phạm vi cộng đồng dân cư. Thông qua các nền tảng số như **Zalo Official Account**, nhóm Zalo của các thôn, **Fanpage của UBND xã**, chính quyền đăng tải đầy đủ các thông tin, dự thảo, phương án và tổ chức lấy ý kiến, biểu quyết trực tuyến đối với các nội dung phù hợp theo quy định.

Việc ứng dụng hình thức biểu quyết trực tuyến góp phần mở rộng sự tham gia của người dân vào quá trình quản lý nhà nước ở cơ sở, nâng cao tính công khai, minh bạch, tiết kiệm thời gian, chi phí tổ chức hội nghị, đồng thời tạo điều kiện để người dân dễ dàng tiếp cận thông tin và thực hiện quyền làm chủ.

Vận động 01 người dân/hộ gia đình trở lên cài đặt ứng dụng Hải Phòng Smart.

UBND xã đã đẩy mạnh tuyên truyền, hướng dẫn cán bộ, đảng viên, đoàn viên, hội viên và Nhân dân cài đặt, sử dụng ứng dụng **Hải Phòng Smart** nhằm khai thác các tiện ích phục vụ người dân trong giải quyết thủ tục hành chính, phản ánh hiện trường, tra cứu thông tin, tiếp cận dịch vụ công và tương tác với chính quyền.

Các tổ công nghệ số cộng đồng, đoàn viên thanh niên, cán bộ, công chức và các thôn tích cực hỗ trợ người dân cài đặt, kích hoạt và sử dụng ứng dụng, phấn đấu **mỗi hộ gia đình có ít nhất 01 thành viên cài đặt và sử dụng ứng dụng Hải Phòng Smart**. Qua đó góp phần nâng cao tỷ lệ người dân sử dụng nền tảng số, thúc đẩy chuyển đổi số toàn diện và xây dựng chính quyền số trên địa bàn xã.

5. Địa phương có mô hình sáng tạo và hiệu quả (nêu cụ thể nội dung, kết quả đối với các mô hình sáng tạo, có hiệu quả đã triển khai trong 6 tháng đầu năm 2026).

Trong 6 tháng đầu năm 2026, Trung tâm Phục vụ Hành chính công xã

An Hưng đã chủ động nghiên cứu, phối hợp với các phòng, cơ quan chuyên môn, các thôn triển khai nhiều mô hình, cách làm sáng tạo nhằm nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân, lấy sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp làm mục tiêu, động lực thúc đẩy công tác cải cách hành chính.

Nổi bật là mô hình **"Tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính tại nhà đối với các đối tượng yếu thế"**, tạo điều kiện thuận lợi cho người cao tuổi, người khuyết tật, người mắc bệnh hiểm nghèo, người không có khả năng đi lại và các đối tượng có hoàn cảnh đặc biệt được tiếp cận dịch vụ hành chính công ngay tại nơi cư trú, góp phần giảm thời gian, chi phí đi lại, bảo đảm quyền tiếp cận dịch vụ công của người dân.

Bên cạnh đó, Trung tâm triển khai mô hình **"Ngày giải quyết thủ tục hành chính nhanh và trả kết quả trong ngày"** vào **thứ Sáu hằng tuần** đối với **10 thủ tục hành chính** thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã. Đối với các hồ sơ đầy đủ, hợp lệ, không phải xác minh theo quy định, Trung tâm ưu tiên tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả ngay trong ngày làm việc, góp phần rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, công dân và doanh nghiệp.

Ngoài ra, Trung tâm còn triển khai đồng bộ nhiều hoạt động hỗ trợ người dân như: hướng dẫn cài đặt, kích hoạt tài khoản định danh điện tử VNeID; hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến; thực hiện **Thư xin lỗi** đối với **01 hồ sơ** giải quyết quá hạn; trao **21 Thư chúc mừng kết hôn** (trong đó có **03 cặp kết hôn có yếu tố nước ngoài**) và **22 Thư chúc mừng công dân mới chào đời**. Những hoạt động trên không chỉ góp phần nâng cao chất lượng phục vụ mà còn lan tỏa hình ảnh chính quyền thân thiện, gần dân, trách nhiệm, nhân văn và phục vụ Nhân dân.

Việc triển khai đồng bộ các mô hình, sáng kiến nêu trên đã mang lại hiệu quả thiết thực, được người dân và doanh nghiệp ghi nhận, đánh giá cao. Qua đó, góp phần nâng cao tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của xã đạt **97,82%**, đưa xã xếp **thứ 44/114 xã, phường, đặc khu** trên địa bàn thành phố.

III Kết quả tự đánh giá theo bảng thang điểm

Bảng tự đánh giá tiêu chí xây dựng chính quyền thân thiện

STT	Nội dung tiêu chí	Điểm chuẩn	Tài liệu minh chứng	Điểm tự đánh giá
I	TIÊU CHÍ 1: CHÍNH QUYỀN CÔNG KHAI, MINH BẠCH	24		
1	Chính quyền công khai các nội dung để tổ chức, công dân biết, thực hiện	10	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện	
	- Công khai danh mục, nội dung, thời gian, quy trình giải quyết thủ tục hành chính;	1	- Bảng niêm yết các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã được niêm yết tại Trung tâm bằng kệ treo tường và mã ;	1

			- Công khai trên Cổng thông tin điện tử của xã, chuyên mục "TTHC";Niêm	
	- Công khai mức thu phí, lệ phí của từng thủ tục hành chính.	1	TB số 134/TB-UBND ngày 01/6/2026 của UBND xã về công khai danh mục TTHC có phí, lệ phí; Ảnh chụp: Biểu công khai thu, phí lệ phí được niêm yết tại Trung tâm	1
	- Công khai số điện thoại của bí thư, phó bí thư đảng ủy; chủ tịch, phó chủ tịch Hội đồng nhân dân; chủ tịch, phó chủ tịch Ủy ban nhân dân và cán bộ, công chức cấp xã;	1	Đã công khai	1
	- Công khai nội quy tiếp công dân, lịch tiếp công dân định kỳ	1	Đã công khai	1
	- Công khai lịch công tác của UBND, Chủ tịch UBND cấp xã hằng tuần	1	Đã công khai	1
	- Số điện thoại đường dây nóng của Ủy ban nhân dân cấp xã.	1	Đã công khai	1
	- Công khai cam kết không gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ.	1	Đã công khai	1
	- Công khai quy chế thực hiện dân chủ, quy chế thực hiện dân chủ trong xây dựng nông thôn mới kiểu mẫu (đối với xã xây dựng nông thôn mới kiểu mẫu).	1	Đã công khai	1
	- Các nội dung phải công khai theo quy định của Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở trong công tác bồi thường, hỗ trợ, tái định cư khi nhà nước thu hồi đất trên địa bàn thành phố.	1		1
	- Công khai tình hình giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến (tỷ lệ, số lượng) để thúc đẩy chuyển đổi số.	1	- Tổng số hồ sơ tiếp nhận trực tuyến: 6.151 hồ sơ, số hồ sơ đã giải quyết: 6.135 hồ sơ, trong đó quá hạn 01 hồ sơ. - Tỷ lệ hồ sơ được tiếp nhận và giải quyết trước hạn: $6.134/6.135 = 99,98\%$. - 100% hồ sơ tiếp nhận và trả kết quả được công khai trên Cổng dịch vụ công quốc gia.	1
2	Hình thức công khai đa dạng	8	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện	
	- Niêm yết thường xuyên tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.	1	Thực hiện niêm yết công khai các TTHC hành chính thuộc thẩm quyền của UBND cấp xã;	1

			Niêm danh mục, nội dung, quy trình giải quyết TTHC; Niêm yết Danh mục TTHC thực hiện phi địa giới, TTHC thuộc ngành dọc: BHXH, Chi nhánh VPĐK đất đai; Niêm yết công khai số điện thoại đường dây nóng tiếp nhận PAKN của người dân về TTHC, CBCC của Trung tâm (Ảnh chụp thực tế)	
	- Đăng tải trên trang thông tin điện tử.	2	Trang thông tin điện tử	2
	- Thông tin trên hệ thống đài truyền thanh.	1	Báo cáo, hình ảnh	1
	- Đăng tải trên các mạng viễn thông, mạng xã hội (fanpage, zalo page...) được pháp luật cho phép.	2	Báo cáo, hình ảnh	2
	- Định kỳ cung cấp thông tin báo chí theo quy định của Luật Tiếp cận thông tin.	2	Tổ chức họp báo, gửi văn bản	2
3	Chính quyền tạo điều kiện để tổ chức, công dân giám sát hoạt động	6	Văn bản/ Hình ảnh triển khai thực hiện	
	- Bố trí hòm thư góp ý tại trụ sở chính quyền cấp xã, nơi sinh hoạt cộng đồng tại các thôn, tổ dân phố.	1	Báo cáo, hình ảnh	1
	- Luôn 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	2
	- Vận hành App trên thiết bị thông minh để tiếp nhận ý kiến phản ánh, góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.	2	Hình ảnh, báo cáo	2
	- Ủy ban nhân dân cấp xã xây dựng cơ chế tiếp nhận thông tin phản ánh, góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp ít nhất 01 lần/tuần thông qua Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội, Trưởng thôn, Tổ trưởng Tổ dân phố, chi hội đoàn thể ở thôn, tổ dân phố.	2	Thông báo, báo cáo	2
II	TIÊU CHÍ 2: CHÍNH QUYỀN THÂN THIỆN, HÀNH ĐỘNG, VÌ NHÂN DÂN PHỤC VỤ	24	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện	
1	Quy định 01 ngày/tuần giải quyết nhanh và trả kết quả thủ tục hành chính trong ngày cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp	2	Có quy định cụ thể TTHC và có kết quả cụ thể: Thông báo số 34/TB-UBND ngày 08/4/226 của UBND xã về tổ chức "Ngày giải quyết thủ tục hành chính nhanh và trả kết quả thủ tục hành chính trong ngày" tại Trung	2

			tâm PVHCC (kèm theo 10 TTHC được thực hiện giải quyết nhanh trong ngày làm việc)	
2	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.	3	Tổng TTHC chính đã thực hiện tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại nhà cho các 03 nhóm đối tượng: Thương binh, người khuyết tật, người ốm đau, người già yếu với 03 TTHC là: Chứng thực chữ ký (06 hồ sơ), chứng thực hợp đồng (02 hồ sơ), đăng ký khai sinh cho người có hồ sơ, giấy tờ cá nhân (03 hồ sơ)	3
3	Bố trí, huy động sự tham gia của cán bộ, đoàn viên, hội viên các tổ chức chính trị - xã hội ở cấp xã để hỗ trợ, tiếp đón, hướng dẫn người dân đến làm thủ tục hành chính.	3	Hình ảnh, báo cáo	3
4	Tổ chức các hoạt động thăm hỏi, chúc mừng, động viên nhân dân thông qua các hình thức:	5	Hình ảnh, báo cáo	
	- Tổ chức trao tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã: giấy chứng nhận kết hôn, thư chúc mừng kết hôn.	1	Hình ảnh, báo cáo Tổ chức Lễ trao giấy chứng nhận kết hôn và thư chúc mừng cho 21 cặp đôi (trong đó 03 cặp đôi có yếu tố nước ngoài); Trao 22 Thư chúc mừng công dân mới chào đời tại Trung tâm PVHCC (Có ảnh chụp minh chứng kèm theo)	1
	- Tổ chức thăm hỏi, phúng viếng hoặc gửi thư chia buồn đến gia đình công dân có người thân qua đời.	1	Hình ảnh, báo cáo	1
	- Gửi thư cảm ơn người dân, tổ chức và doanh nghiệp có đóng góp xây dựng đảng, xây dựng chính quyền và cộng đồng dân cư...	1	Hình ảnh, báo cáo	1
	- Gửi thư biểu dương đối với công dân có sáng kiến ở cộng đồng dân cư đã được Ủy ban nhân dân cấp xã công nhận.	1	Hình ảnh, báo cáo	1
	- Gửi thư xin lỗi người dân, tổ chức và doanh nghiệp về việc giải quyết thủ tục hành chính quá hạn.	1	Trong kỳ báo cáo, có 01 hồ sơ giải quyết quá hạn liên quan đến thủ tục đất đai. Chủ tịch UBND xã đã ký thư xin lỗi gửi tới công dân theo quy định	1
5	Người đứng đầu chính quyền chúc mừng toàn thể Nhân dân dịp năm mới, các ngày lễ lớn... thông qua hệ thống truyền thanh, trang thông tin điện tử, mạng viễn thông, mạng xã hội...	1	Hình ảnh, báo cáo	1

6	Tổ chức 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.	1	Hình ảnh, báo cáo	
7	Chính quyền cấp xã thường xuyên khảo sát đánh giá việc thực hiện chính quyền thân thiện để rút kinh nghiệm, hoàn thiện các tiêu chí và nâng hạng mức độ đạt chuẩn:	4	Hình ảnh, báo cáo	
	- Khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã bằng phiếu điều tra xã hội học hoặc online qua ứng dụng hoặc mã QR tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.	2	Bảng tổng hợp kết quả khảo sát, đánh giá	2
	- Khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và về kết quả thực hiện “Chính quyền thân thiện” ở cấp xã bằng phiếu điều tra xã hội học hoặc online qua ứng dụng hoặc mã QR.	2	Bảng tổng hợp kết quả khảo sát, đánh giá	2
8	Đảm bảo 100% các thủ tục hành chính của người dân, tổ chức thuộc thẩm quyền của cấp xã được giải quyết xong trước và trong thời gian quy định	5	Báo cáo của cơ quan liên quan, địa phương	3
III	TIÊU CHÍ 3: CHÍNH QUYỀN CÓ ĐỘI NGŨ CÁN BỘ, CÔNG CHỨC CHUYÊN NGHIỆP, TRÁCH NHIỆM, GƯƠNG MẪU, THÂN THIỆN	26		
1	Xây dựng hình ảnh người đứng đầu cấp ủy, chính quyền gương mẫu, trách nhiệm, thân thiện với nhân dân.	15		
1.1	Gương mẫu đi đầu trong việc thực hiện nhiệm vụ và các chuẩn mực đạo đức, tác phong, lề lối làm việc:	3	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện	
	- Gương mẫu đi đầu thực hiện chuẩn mực về đạo đức, lối sống, tác phong công tác của người cán bộ, đảng viên.	1	Hình ảnh, báo cáo	1
	- Gương mẫu đi đầu thực hiện học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh.	1	Hình ảnh, báo cáo	1
	- Gương mẫu đi đầu trong giao tiếp, ứng xử và giải quyết công việc với Nhân dân theo hướng "trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân".	1	Hình ảnh, báo cáo	1

1.2	Người đứng đầu cấp ủy, chính quyền thường xuyên xuống cơ sở thôn, tổ dân phố lắng nghe tâm tư, nguyện vọng và đối thoại, giải quyết đơn thư:	3	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện	
	- Ít nhất 1 lần/tuần, cấp ủy, chính quyền cử cán bộ, công chức lãnh đạo, quản lý cấp xã (từ cấp phó trưởng phòng và tương đương trở lên) trực tiếp xuống địa bàn thôn, tổ dân phố để tham gia hoạt động cộng đồng với Nhân dân (Ví dụ: Ngày thứ 7 cùng dân ra quân dọn vệ sinh đường làng, ngõ xóm, trồng, chăm sóc cây xanh); dự họp cộng đồng dân cư ở thôn, tổ dân phố để lắng nghe sáng kiến, ý kiến góp ý, tâm tư, nguyện vọng, phản ánh, kiến nghị của Nhân dân.	1	Hình ảnh, báo cáo	1
	- Ít nhất 1 tháng/lần, người đứng đầu cấp ủy, chính quyền tiếp công dân; đối thoại đột xuất khi có vấn đề, vụ việc phát sinh; giải quyết dứt điểm đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của công dân ngay từ cơ sở, không để khiếu nại, tố cáo kéo dài, vượt cấp.	2	Hình ảnh, báo cáo	2
1.3	Chỉ đạo, lãnh đạo triển khai và thực hiện tốt các nhiệm vụ:	3	Văn bản triển khai thực hiện	
	- Chỉ đạo xây dựng và triển khai thực hiện có hiệu quả các quy chế, quy định về thực hiện đạo đức công vụ đối với đội ngũ cán bộ, công chức thuộc chính quyền địa phương quản lý.	1	Kế hoạch, báo cáo	1
	- Thường xuyên quan tâm công tác bồi dưỡng cho cán bộ, công chức về chuyên môn nghiệp vụ và các kỹ năng tuyên truyền giáo dục, vận động thuyết phục.	1	Kế hoạch, báo cáo	1
	- Thường xuyên đôn đốc nhắc nhở, kiểm tra, giám sát việc thực hiện nhiệm vụ của đội ngũ cán bộ công chức, nhất là công chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công, trực tiếp giải quyết các chế độ chính sách cho Nhân dân.	1	Kế hoạch, báo cáo	1
1.4	Chỉ đạo, lãnh đạo thực hiện các quy chế, quy định của pháp luật:	6	Văn bản triển khai thực hiện	
	- Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở; Luật Tiếp công dân; Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các Luật có liên quan.	2	Kế hoạch, báo cáo	2

	- Công tác tổ chức Hội nghị tiếp xúc, đối thoại của người đứng đầu cấp ủy đảng, chính quyền cấp xã với nhân dân trên địa bàn	2	Kế hoạch, báo cáo	2
	- Giải quyết các ý kiến, kiến nghị của nhân dân sau Hội nghị tiếp xúc, đối thoại.	2	Báo cáo, văn bản trả lời	2
2	Đội ngũ cán bộ, công chức chuyên nghiệp, trách nhiệm, gương mẫu, thân thiện	11		
2.1	Cán bộ, công chức có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ đảm bảo theo quy định; có trình độ tin học đáp ứng yêu cầu ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số.	2	Báo cáo của UBND xã	2
2.2	Cán bộ, công chức có kỹ năng giao tiếp, ứng xử, tiếp dân, tiếp nhận và xử lý thông tin, xử lý tình huống với người dân, tổ chức, doanh nghiệp báo chí, hội nhập, ứng xử trên mạng xã hội.	2	Báo cáo của UBND xã	2
2.3	Cán bộ, công chức gương mẫu và thực hiện nghiêm các quy định, chuẩn mực về đạo đức, lối sống; quy tắc ứng xử của người làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã; quy tắc ứng xử trên mạng xã hội; tích cực học tập, nghiên cứu, nâng cao trình độ, năng lực, rèn luyện tác phong công tác dân vận, đáp ứng yêu cầu phục vụ Nhân dân.	1	Báo cáo của UBND xã	1
2.4	Cán bộ, công chức thực hiện tốt "nụ cười công sở", tiếp đón niềm nở, giải thích, hướng dẫn tận tình cho người dân và tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính; thực hiện nghiêm "4 xin", "4 luôn" và "5 không".	2	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện	2
2.5	Cán bộ, công chức khi làm việc phải đeo thẻ; mặc đồng phục (cả tuần hoặc thứ 2, 6); riêng công chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã phải mặc đồng phục công sở hoặc trang phục ngành theo quy định, đeo thẻ công chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ.	2	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện	2
2.6	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 (uống rượu, bia trước, trong giờ hành chính, không có mặt tại trụ sở làm việc (vắng mặt) trong giờ làm việc không có lý do).	2	Báo cáo của UBND xã	2
IV	TIÊU CHÍ 4: CHÍNH QUYỀN XANH, VĂN MINH, HIỆN ĐẠI	26		

1	Xây dựng cảnh quan môi trường khu vực khuôn viên trụ sở UBND cấp xã bảo đảm sáng, xanh, sạch, đẹp, thân thiện tạo ấn tượng tốt đối với công dân khi đến liên hệ, giao dịch	2	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện	2
2	Sắp xếp các phòng làm việc gọn gàng, khoa học, thân thiện:	4		
	- Phòng Hội trường, phòng họp.	1	Báo cáo, hình ảnh	1
	- Phòng làm việc của cán bộ, công chức.	1	Báo cáo, hình ảnh	1
	- Phòng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	1	Báo cáo, hình ảnh	1
	- Phòng tiếp công dân.	1	Báo cáo, hình ảnh	1
3	Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã được trang bị các máy móc, thiết bị để Nhân dân đến giao dịch thuận tiện:	6	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện	
	- Có máy tính để người dân sử dụng.	1	Trung tâm đã được trang bị đầy đủ CSVN, trang thiết bị hiện đại phục vụ tiếp nhận, giải quyết TTHC cho người dân, DN. Đã bố trí 01 máy tính, 01 máy in, 01 máy Scan phục vụ người dân sử dụng nộp hồ sơ trực tuyến	1
	- Có bàn ghế ngồi chờ.	1	Bố trí 02 bàn, 02 dãy ghế ngồi chờ, dãy kệ phục vụ người dân ghi thông tin	1
	- Có nước uống, quạt điện hoặc điều hoà nơi có điều kiện.	1	01 máy lọc nước, 02 bình nước lọc, 02 điều hoà, 02 quạt treo tường, 02 quạt trần	1
	- Có internet/wifi không đặt mật khẩu, miễn phí cho Nhân dân đến giao dịch sử dụng thuận lợi.	1	Cung cấp Internet, wifi miễn phí phục vụ nhân dân sử dụng thuận lợi tại Trung tâm	1
	- Có máy photocopy, máy scan tài liệu.	1	01 máy in đa năng có chức năng foto tài liệu, 07 máy scan. Không có máy foto riêng	1
	- Có camera giám sát.	1	Có hệ thống Camera giám sát tại Trung tâm với 02 mắt trong khu làm việc và 02 mắt dãy hàng lang của Trung tâm	1
4	Có bảng khẩu hiệu, pano tuyên truyền:	3	Các văn bản/ hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện	
	- Tại sảnh trung tâm trụ sở làm việc của chính quyền cấp xã có khẩu hiệu, pano tuyên truyền về “Xây dựng chính quyền cấp xã thân thiện, vì Nhân dân phục vụ”.	1	Báo cáo, hình ảnh	1

	- Tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, phòng tiếp dân có khẩu hiệu, pa nô tuyên truyền về cán bộ, công chức khi giao tiếp với Nhân dân phải thực hiện “4 xin, 4 luôn, 5 không”.	1	Báo cáo, hình ảnh	1
	- Có khẩu hiệu, pano tuyên truyền về các phong trào thi đua yêu nước, các cuộc vận động do Đảng, Nhà nước và địa phương, cơ sở phát động	1	Báo cáo, hình ảnh	1
5	Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động chỉ đạo, điều hành của chính quyền:	7	Báo cáo của cơ quan liên quan, địa phương	
	- Tỷ lệ ký số văn bản phát hành đạt từ 90% trở lên.	2	96%	2
	- Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến toàn trình và số hoá hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đạt từ 90% trở lên.	2	100%	2
	- Lập mã quét QR về các thủ tục hành chính và hướng dẫn việc thực hiện thủ tục hành chính.	1	Báo cáo, hình ảnh	1
	- Ứng dụng VNeID trong giải quyết một số thủ tục hành chính, thiết bị bấm số thứ tự giải quyết thủ tục hành chính tự động; ứng dụng công nghệ AI trong hướng dẫn, tra cứu, giải quyết một số thủ tục hành chính...	2	Báo cáo, hình ảnh	2
6	Tỷ lệ người dân cài đặt ứng dụng Hải Phòng Smart trên số hộ gia đình trên 100%	2	25%	0,5
7	Có sáng kiến, giải pháp mới trong thực hiện Chính quyền thân thiện	2	Chưa đến thời gian đánh giá	0
	TỔNG CỘNG ĐIỂM CHUẨN	100		94,5

IV. Đánh giá chung

Tập trung đánh giá, nhận định những chuyển biến về việc thực hiện mô hình chính quyền thân thiện; tác động tích cực của việc thực hiện mô hình.

Qua quá trình triển khai thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện", Trung tâm Phục vụ Hành chính công xã An Hưng đã có nhiều chuyển biến tích cực về nhận thức, tinh thần trách nhiệm và phong cách phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức. Việc thực hiện thủ tục hành chính ngày càng công khai, minh bạch, chuyên nghiệp, đúng quy định, lấy người dân và doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ.

Các mô hình, sáng kiến được triển khai như: "**Ngày giải quyết thủ tục hành chính nhanh và trả kết quả trong ngày**" vào thứ Sáu hằng tuần; **tiếp**

nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính tại nhà đối với các đối tượng yếu thế; hỗ trợ cài đặt, kích hoạt tài khoản VNeID; hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến; Thư xin lỗi, Thư chúc mừng kết hôn, Thư chúc mừng công dân mới chào đời... đã mang lại hiệu quả thiết thực, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ, tạo thuận lợi cho người dân trong thực hiện thủ tục hành chính.

Việc huy động Đoàn Thanh niên và các tổ chức chính trị - xã hội tham gia hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính đã góp phần nâng cao hiệu quả cải cách hành chính và chuyển đổi số; tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến tiếp tục được duy trì ở mức cao. Công tác khảo sát mức độ hài lòng được thực hiện nghiêm túc, kết quả khảo sát đạt **100% người dân được lấy ý kiến đánh giá rất hài lòng**; tỷ lệ hài lòng chung trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của xã đạt **97,82%**, xếp **thứ 44/114 xã, phường, đặc khu** trên địa bàn thành phố. Đây là minh chứng rõ nét cho hiệu quả của việc triển khai mô hình "Chính quyền thân thiện" tại địa phương.

Những thuận lợi, khó khăn, vướng mắc khi thực hiện mô hình chính quyền thân thiện.

+ Thuận lợi: Được sự quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo thường xuyên của Đảng ủy, UBND xã và sự hướng dẫn, hỗ trợ kịp thời của các cơ quan chuyên môn cấp trên, sự phối hợp nhịp nhàng giữa Trung tâm với các phòng, cơ quan chuyên môn, sự ủng hộ của người dân trong quá trình triển khai thực hiện mô hình.

Đội ngũ cán bộ, công chức Trung tâm có tinh thần trách nhiệm, đoàn kết, chủ động đổi mới phương pháp làm việc, tích cực ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số trong giải quyết thủ tục hành chính.

Người dân ngày càng đồng thuận, tích cực sử dụng dịch vụ công trực tuyến, tài khoản định danh điện tử VNeID và thanh toán trực tuyến; các mô hình, sáng kiến của Trung tâm được người dân đồng tình, đánh giá cao, tạo hiệu ứng tích cực trong xây dựng chính quyền phục vụ.

+ Khó khăn:

Hệ thống thủ tục hành chính thường xuyên được sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ; nhiều quy trình, thành phần hồ sơ, biểu mẫu và quy định chuyên ngành được cập nhật liên tục, dẫn đến việc nghiên cứu, cập nhật và triển khai thực hiện gặp không ít khó khăn. Trong khi đó, đội ngũ cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công đồng thời phải thực hiện nhiều nhiệm vụ chuyên môn khác của UBND xã. Do khối lượng công việc lớn, việc cập nhật, nghiên cứu kịp thời các quy định mới trong một số thời điểm còn gặp khó khăn; vì vậy, việc hướng dẫn người dân đối với một số thủ tục hành chính mới hoặc vừa được điều chỉnh có thời điểm chưa thật sự đầy đủ, chi tiết. Tuy nhiên, Trung tâm luôn chủ động rà soát, cập nhật văn bản mới, tăng cường trao đổi nghiệp vụ với cơ quan chuyên môn cấp trên để kịp thời hướng dẫn, bảo đảm việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính đúng quy định.

Việc triển khai dịch vụ công trực tuyến vẫn còn nhiều hạn chế do một bộ phận người dân, đặc biệt là người cao tuổi, lao động phổ thông chưa thành thạo kỹ năng số và chưa có khả năng tự thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến. Vì vậy, công chức tại Trung tâm vừa phải hướng dẫn, hỗ trợ người dân kê khai hồ sơ trực tuyến, vừa thực hiện tiếp nhận hồ sơ, dẫn đến có thời điểm quá tải trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

Về nhân sự: Sau khi thực hiện sắp xếp đơn vị hành chính, số lượng thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã tăng đáng kể, trong khi biên chế làm việc tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công còn hạn chế. Hiện nay, Trung tâm có 02 lãnh đạo và 04 công chức trực tiếp thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận, hướng dẫn, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính, đồng thời phải đảm nhiệm nhiều nhiệm vụ chuyên môn khác theo phân công của UBND xã.

Với khối lượng hồ sơ phát sinh ngày càng lớn và phạm vi địa bàn quản lý được mở rộng sau sáp nhập, việc bố trí cán bộ thực hiện mô hình **tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính tại nhà** đối với người cao tuổi, người khuyết tật, người có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn và các đối tượng yếu thế còn gặp nhiều khó khăn do không đủ nhân lực để thường xuyên tổ chức các đợt hỗ trợ lưu động tại các thôn, khu dân cư. Điều này phần nào ảnh hưởng đến việc mở rộng phạm vi và tần suất triển khai mô hình, mặc dù Trung tâm luôn chủ động sắp xếp nhân lực để đáp ứng nhu cầu chính đáng của người dân.

Những nội dung cần điều chỉnh, sửa đổi tại Bảng thang điểm và quy trình xét công nhận “Chính quyền thân thiện” cấp xã ban hành kèm theo Quyết định số 5049/QĐ-UBND ngày 11/12/2025 của UBND thành phố để phù hợp với tình hình thực tiễn (nêu rõ lý do cần sửa đổi). Không

V. Phương hướng, nhiệm vụ trong thời gian tới

- Tiếp tục tham mưu UBND xã triển khai thực hiện hiệu quả mô hình "Chính quyền thân thiện" gắn với cải cách hành chính, chuyển đổi số và xây dựng nền hành chính chuyên nghiệp, hiện đại, lấy sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp làm thước đo chất lượng phục vụ.

- Tham mưu duy trì nghiêm chế độ tiếp công dân, đối thoại trực tiếp giữa người đứng đầu chính quyền với Nhân dân; kịp thời tiếp nhận, tổng hợp, tham mưu giải quyết các kiến nghị, phản ánh, nguyện vọng chính đáng của tổ chức, cá nhân theo đúng quy định.

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị tiếp tục thực hiện công khai, minh bạch thủ tục hành chính; nâng cao chất lượng giải quyết hồ sơ, giảm thời gian xử lý, hạn chế hồ sơ quá hạn; đẩy mạnh cung cấp dịch vụ công trực tuyến và thanh toán không dùng tiền mặt.

- Thường xuyên tham mưu xây dựng môi trường làm việc văn minh, thân thiện, xanh - sạch - đẹp; nâng cao ý thức, trách nhiệm, đạo đức công vụ, văn hóa ứng xử của đội ngũ cán bộ, công chức; thực hiện nghiêm phương châm "4 xin, 4 luôn, 5 không" trong thi hành công vụ.

- Tăng cường công tác kiểm tra, đôn đốc, đánh giá việc thực hiện các tiêu chí của mô hình "Chính quyền thân thiện"; kịp thời biểu dương, nhân rộng các mô hình, cách làm hay và chấn chỉnh những tồn tại, hạn chế nhằm nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân.

VI. Kiến nghị, đề xuất

Để việc triển khai mô hình "Chính quyền thân thiện" ngày càng hiệu quả, Trung tâm Phục vụ Hành chính công xã An Hưng đề xuất, kiến nghị một số nội dung sau:

- Đề nghị các bộ, ngành Trung ương và UBND thành phố tiếp tục rà soát, chuẩn hóa, đơn giản hóa thủ tục hành chính; hạn chế việc sửa đổi, bổ sung nhiều lần trong thời gian ngắn; đồng thời kịp thời ban hành các văn bản hướng dẫn, tài liệu nghiệp vụ khi có thủ tục hành chính mới hoặc thay đổi để tạo điều kiện thuận lợi cho địa phương trong quá trình triển khai thực hiện.

- Đề nghị các bộ, ngành Trung ương đẩy nhanh việc xây dựng, hoàn thiện và liên thông các hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; thống nhất giao diện, quy trình xử lý và phương thức vận hành giữa các phần mềm chuyên ngành nhằm giảm thao tác, giảm thời gian xử lý hồ sơ và hạn chế sai sót trong quá trình thực hiện.

- Đề nghị các cơ quan quản lý hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thường xuyên nâng cấp hạ tầng kỹ thuật, bảo đảm hệ thống hoạt động ổn định, thông suốt, nhất là trong các khung giờ cao điểm; kịp thời khắc phục các lỗi phát sinh, tránh ảnh hưởng đến tiến độ tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính và việc phục vụ người dân, doanh nghiệp.

- Đề nghị thành phố tiếp tục quan tâm đầu tư, nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị công nghệ thông tin, đường truyền mạng và các điều kiện phục vụ hoạt động của Trung tâm Phục vụ Hành chính công cấp xã, đáp ứng yêu cầu chuyển đổi số, cải cách hành chính và xây dựng mô hình "Chính quyền thân thiện" trong giai đoạn hiện nay.

- Đề nghị các sở, ngành chuyên môn tăng cường tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ, hướng dẫn sử dụng các phần mềm chuyên ngành và kịp thời phổ biến các quy định mới về thủ tục hành chính cho đội ngũ cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công cấp xã nhằm nâng cao chất lượng tham mưu, hướng dẫn và giải quyết thủ tục hành chính.

Nơi nhận:

- TTĐU;
- CT, các PCT UBND TP;
- VPĐU, Ban Xây dựng đảng;
- Các phòng, ban, cơ quan, đơn vị;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam và các tổ chức đoàn thể CT-XH xã;
- Lưu: VT, VHXX.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Ngô Thị Hải Ninh

