ỦY BAN NHÂN DÂN **XÃ CHẤN HƯNG**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số:607 /BC-UBND	*Chấn Hưng, ngày* 19 *tháng 11 năm 2026*

BÁO CÁO
Kết quả triển khai mô hình "Chính quyền thân thiện" năm 2026 trên địa bàn xã Chấn Hưng

Thực hiện Đề án số 04-ĐA/TU ngày 14/01/2026 của Thành ủy Hải Phòng; Nghị quyết số 05-NQ/TU ngày 14/01/2026 của Ban Chấp hành Đảng bộ thành phố; Nghị quyết số 05-NQ/ĐU ngày 20/3/2026 của Đảng ủy Ủy ban nhân dân thành phố; Kế hoạch số 294/KH-UBND ngày 11/11/2025 của UBND thành phố; Quyết định số 5049/QĐ-UBND ngày 11/12/2025 của UBND thành phố ban hành Bộ tiêu chí, Bảng thang điểm và quy trình xét công nhận "Chính quyền thân thiện" cấp xã; Kế hoạch số 119/KH-UBND ngày 09/4/2026 của UBND thành phố; Kế hoạch số 117/KH-UBND ngày 13/5/2026 của UBND xã Chấn Hưng về triển khai thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" trên địa bàn xã giai đoạn 2026-2030 và những năm tiếp theo, UBND xã Chấn Hưng báo cáo kết quả triển khai thực hiện năm 2026 như sau:

Ủy ban nhân dân xã Chấn Hưng báo cáo kết quả triển khai thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" năm 2026 trên địa bàn xã, cụ thể như sau:

I. CÔNG TÁC LÃNH ĐẠO, CHỈ ĐẠO

1. Công tác chỉ đạo, quán triệt triển khai mô hình

UBND xã xác định xây dựng mô hình "Chính quyền thân thiện" là nhiệm vụ quan trọng, gắn với đổi mới phương thức lãnh đạo, quản lý, điều hành; nâng cao chất lượng cải cách hành chính, chuyển đổi số và đạo đức công vụ; lấy người dân, tổ chức và doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ. Trên cơ sở chỉ đạo của Thành phố và Đảng ủy xã, UBND xã đã tổ chức quán triệt, triển khai các nội dung của mô hình đến cán bộ, công chức, người lao động thuộc UBND xã và các bộ phận có liên quan.

Việc triển khai được lồng ghép với thực hiện nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội, công tác dân vận chính quyền, thực hiện dân chủ ở cơ sở, cải cách hành chính và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã. UBND xã chú trọng phân công nhiệm vụ gắn với chức năng của từng bộ phận; đề cao trách nhiệm người đứng đầu, trách nhiệm phối hợp và tiến độ thực hiện.

Theo Phụ lục nhiệm vụ kèm theo Kế hoạch số 117/KH-UBND, xã xác định rõ tiến độ thực hiện: tuyên truyền, phổ biến văn bản được tiến hành hằng năm; tổ chức thực hiện các tiêu chí được duy trì thường xuyên; báo cáo tự đánh giá gửi UBND xã (qua Phòng Văn hóa - Xã hội) trước ngày 15/11; thành lập Tổ công tác

thẩm định trước ngày 30/11; thẩm định, chấm điểm, xem xét khen thưởng và báo cáo kết quả trong tháng 12; sơ kết vào năm 2027 và tổng kết giai đoạn vào năm 2030.

Cụ thể hóa chỉ đạo của thành phố, UBND xã đã ban hành Kế hoạch số 117/KH-UBND ngày 13/5/2026, triển khai mô hình tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn xã từ tháng 5/2026. Kế hoạch xác định Phòng Văn hóa - Xã hội là cơ quan hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc, tổng hợp kết quả, chủ trì tham mưu đánh giá, thẩm định và chấm điểm; Trung tâm Phục vụ hành chính công chủ trì tham mưu đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính, đổi mới hoạt động theo hướng thực chất, hiệu quả; Phòng Kinh tế tổng hợp dự toán kinh phí; Ủy ban MTTQ Việt Nam xã và các tổ chức chính trị - xã hội phối hợp tuyên truyền, giám sát, phản biện xã hội; các cơ quan, đơn vị chủ động triển khai nhiệm vụ theo chức năng được giao.

2. Công tác tuyên truyền

UBND xã quan tâm chỉ đạo tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa, nội dung và các tiêu chí xây dựng mô hình "Chính quyền thân thiện" bằng các hình thức phù hợp với điều kiện thực tế: thông qua hội nghị, hệ thống truyền thanh cơ sở, Trang thông tin điện tử/trang mạng xã hội và các cuộc họp tại thôn. Xã đã bố trí pano, khẩu hiệu tuyên truyền về xây dựng "Chính quyền thân thiện", trong đó có nội dung "4 xin, 4 luôn và 5 không" tại trụ sở UBND xã và Trung tâm Phục vụ hành chính công, góp phần nâng cao nhận thức, trách nhiệm của cán bộ, công chức và Nhân dân.

Nội dung tuyên truyền tập trung vào các văn bản chỉ đạo về xây dựng mô hình "Chính quyền thân thiện"; thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở; trách nhiệm của cán bộ, công chức trong phục vụ Nhân dân; quyền tham gia, giám sát của người dân. Hình thức tuyên truyền thông qua hội nghị, hệ thống đài truyền thanh, Trang thông tin điện tử và các nền tảng mạng xã hội (Zalo, Facebook), các cuộc họp thôn; đồng thời chú trọng tuyên truyền trực quan bằng pano, khẩu hiệu tại cổng, khuôn viên trụ sở UBND xã và Trung tâm Phục vụ hành chính công, trong đó có khẩu hiệu "4 xin, 4 luôn và 5 không".

II. KẾT QUẢ TRIỂN KHAI MÔ HÌNH "CHÍNH QUYỀN THÂN THIỆN"

1. Thực hiện chính quyền công khai, minh bạch

1.1. Công khai các nội dung để tổ chức, công dân biết và thực hiện

UBND xã thực hiện công khai các nội dung theo quy định, trọng tâm gồm:

- Danh mục thủ tục hành chính, thành phần hồ sơ, quy trình, thời hạn giải quyết, phí và lệ phí tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã;

- Thông tin về tổ chức bộ máy, chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận chuyên môn; số điện thoại, địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cơ quan và người có trách nhiệm;

- Nội quy, lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã; các quy định về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo;

- Các nội dung phải công khai theo quy định về thực hiện dân chủ ở cơ sở, ngân sách, đầu tư công, quy hoạch, đất đai, chính sách an sinh xã hội và các nội dung liên quan trực tiếp đến quyền, lợi ích hợp pháp của Nhân dân.

Hình thức công khai được thực hiện thông qua niêm yết tại trụ sở UBND xã, Trung tâm Phục vụ hành chính công; đăng tải trên các kênh thông tin của địa phương; thông báo qua hệ thống truyền thanh, nhóm Zalo cộng đồng và thông tin tại nhà văn hóa các thôn, bảo đảm người dân có điều kiện tiếp cận, theo dõi và giám sát.

1.2. Tạo điều kiện để tổ chức, công dân giám sát hoạt động của chính quyền

UBND xã duy trì việc tiếp công dân định kỳ và thường xuyên; công khai lịch tiếp công dân, địa chỉ và phương thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị. Người dân được tạo điều kiện giám sát thông qua việc theo dõi tình trạng, thời hạn giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính; phản ánh trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, thông qua tiếp công dân, các cuộc tiếp xúc, đối thoại và thông qua Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã, các tổ chức chính trị - xã hội, bí thư chi bộ, trưởng thôn.

Các ý kiến, phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền được tiếp nhận, phân loại, chuyển cơ quan, bộ phận có trách nhiệm xem xét, giải quyết và trả lời theo quy định; góp phần nâng cao trách nhiệm giải trình và tăng cường mối quan hệ giữa chính quyền với Nhân dân.

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

2.1. Nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính

Trung tâm Phục vụ hành chính công xã thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; công khai quy trình, thời hạn, phí, lệ phí; hướng dẫn tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ, hạn chế việc đi lại nhiều lần. UBND xã thường xuyên chỉ đạo rà soát quy trình nội bộ, chấn chỉnh tác phong, lề lối làm việc, nâng cao tinh thần trách nhiệm của cán bộ, công chức trong tiếp nhận và giải quyết hồ sơ.

Theo Báo cáo công tác kiểm soát thủ tục hành chính của UBND xã, trong kỳ từ ngày 15/12/2025 đến ngày 14/11/2026, xã đã tiếp nhận 11.273 hồ sơ thủ tục hành chính; 100% hồ sơ được tiếp nhận trực tuyến. Đã giải quyết 11.259 hồ sơ, trong đó 11.216 hồ sơ được giải quyết trước hạn và đúng hạn, đạt tỷ lệ 99,61%; 21 hồ sơ giải quyết quá hạn (chiếm 0,18%); 02 hồ sơ từ chối và 20 hồ sơ công dân đề nghị rút. Tại thời điểm báo cáo còn 14 hồ sơ đang trong hạn giải quyết. Các số liệu được cập nhật theo kỳ báo cáo kiểm soát TTHC, không đồng nhất với số liệu của kỳ báo cáo khác.

Xã tiếp tục thực hiện việc hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, tra cứu tình trạng hồ sơ và khai thác các tiện ích số; hỗ trợ người cao tuổi, người yếu thế và người gặp khó khăn trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính. UBND xã công khai 100% TTHC trên Cổng thông tin của xã và tại Trung tâm Phục vụ hành chính công bằng mã QR và bảng niêm yết; tổng số có 359 TTHC thuộc thẩm quyền cấp xã, trong đó 220 TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình và 139 TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến một phần. Tỷ lệ hồ sơ có file thành phần đính kèm khi tiếp nhận đạt 99,57%; hồ sơ có file kết quả đính kèm đạt 100%; tỷ lệ tái sử dụng dữ liệu số hóa đạt 46,72%; tỷ lệ thanh toán trực tuyến đạt 100% đối với hồ sơ phải thực hiện nghĩa vụ tài chính.

2.2. Quan tâm hỗ trợ người yếu thế, người không có khả năng đi lại

UBND xã chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công và các bộ phận chuyên môn quan tâm hỗ trợ người cao tuổi, người khuyết tật, người ốm đau, người có hoàn cảnh khó khăn và các trường hợp không có khả năng đi lại khi có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính. Việc hỗ trợ được thực hiện trên cơ sở điều kiện thực tế, bảo đảm đúng quy định, tạo thuận lợi và bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của người dân.

Hoạt động hành chính lưu động vào Chủ nhật hằng tuần tại tất cả các thôn trên địa bàn xã là một trong những hình thức hỗ trợ trực tiếp, giúp người dân thuận tiện tiếp cận thông tin, được hướng dẫn và hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính tại cơ sở.

2.3. Huy động lực lượng hỗ trợ, hướng dẫn người dân

UBND xã duy trì hoạt động hành chính lưu động vào Chủ nhật hằng tuần tại tất cả các thôn trên địa bàn xã. Thông qua hoạt động này, cán bộ, công chức trực tiếp xuống cơ sở để tiếp nhận hồ sơ theo thẩm quyền, hướng dẫn, hỗ trợ người dân hoàn thiện thủ tục hành chính, thực hiện dịch vụ công trực tuyến và giải đáp những khó khăn, vướng mắc phát sinh. Đây là cách làm thiết thực nhằm đưa chính quyền đến gần dân, giảm thời gian và công sức đi lại, nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ hành chính công của người dân.

Địa bàn xã hiện có 12 thôn; việc phối hợp với bí thư chi bộ, trưởng thôn và các tổ chức đoàn thể ở cơ sở được chú trọng nhằm kịp thời nắm bắt nhu cầu, phản ánh, kiến nghị của Nhân dân.

2.4. Thực hiện các hoạt động thăm hỏi, chúc mừng, động viên Nhân dân

UBND xã quan tâm thực hiện các hoạt động thể hiện sự gần gũi, trách nhiệm của chính quyền đối với người dân trong các sự kiện quan trọng của đời sống dân cư; phối hợp với các thôn và đoàn thể thăm hỏi, động viên các gia đình chính sách, người có công, người có hoàn cảnh khó khăn và các trường hợp cần

hỗ trợ theo chính sách. Bên cạnh đó, xã chú trọng sử dụng thư chúc mừng, thư cảm ơn như một hình thức giao tiếp hành chính thân thiện, thể hiện sự trân trọng và tinh thần phục vụ Nhân dân.

Việc trao giấy tờ hộ tịch, hướng dẫn công dân thực hiện các thủ tục liên quan đến khai sinh, kết hôn, khai tử và các sự kiện hộ tịch khác được thực hiện theo quy định; đồng thời chú trọng thái độ giao tiếp, ứng xử văn minh, thân thiện. Trong năm 2026, UBND xã đã thực hiện 02 thư chúc mừng và 03 thư cảm ơn, góp phần lan tỏa hình ảnh chính quyền gần gũi, trách nhiệm, lấy người dân làm trung tâm phục vụ.

2.5. Phát huy vai trò người đứng đầu, tăng cường tiếp xúc, đối thoại với Nhân dân

Người đứng đầu UBND xã duy trì việc tiếp công dân theo lịch; quan tâm chỉ đạo giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền. Thông qua các cuộc họp, tiếp xúc tại thôn và hoạt động của Mặt trận Tổ quốc, chính quyền kịp thời nắm bắt tâm tư, nguyện vọng của Nhân dân, tập trung giải quyết những vấn đề phát sinh ngay từ cơ sở.

Việc phân công nhiệm vụ cho cán bộ, công chức phụ trách lĩnh vực, địa bàn được gắn với trách nhiệm theo dõi, phối hợp với các thôn; góp phần nâng cao hiệu quả quản lý, điều hành và chất lượng phục vụ Nhân dân.

2.6. Khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân

Mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng phục vụ của chính quyền xã được theo dõi, đánh giá theo kết quả chung của thành phố. Theo kết quả xếp hạng được cung cấp, xã Chấn Hưng đứng thứ 33/114 xã, phường. Đây là căn cứ phản ánh vị trí của xã trong đánh giá mức độ hài lòng trên địa bàn thành phố; xã tiếp tục duy trì việc tiếp nhận ý kiến, phản hồi của tổ chức, cá nhân, rà soát và nâng cao chất lượng phục vụ. Lưu ý: thứ hạng 33/114 là kết quả xếp hạng, không phải tỷ lệ phần trăm hài lòng.

3. Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức chuyên nghiệp, trách nhiệm, gương mẫu, thân thiện

3.1. Trách nhiệm nêu gương của người đứng đầu

Lãnh đạo UBND xã quan tâm chỉ đạo đổi mới phong cách làm việc, nâng cao trách nhiệm giải trình, tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính; yêu cầu cán bộ, công chức thực hiện đúng chức trách, nhiệm vụ, thẩm quyền, quy trình giải quyết công việc. Công tác tiếp công dân, đối thoại, tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị được xác định là nhiệm vụ thường xuyên.

UBND xã chú trọng kiểm tra việc chấp hành giờ giấc làm việc, quy chế làm việc, văn hóa công sở và đạo đức công vụ; kịp thời nhắc nhở, chấn chỉnh những biểu hiện thiếu trách nhiệm, gây phiền hà cho tổ chức, cá nhân.

3.2. Xây dựng tác phong, văn hóa giao tiếp hành chính

Cán bộ, công chức xã được quán triệt thực hiện nghiêm quy tắc ứng xử, chuẩn mực đạo đức công vụ và phương châm "4 xin", "4 luôn", "5 không": "4 xin" gồm xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn, xin phép; "4 luôn" gồm luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn lắng nghe, luôn giúp đỡ; "5 không" gồm không cửa quyền, hách dịch, gây khó khăn, phiền hà; không quan liêu, vô cảm, vô trách nhiệm; không tham nhũng, lãng phí, lợi ích nhóm; không xu nịnh, chạy chọt, gian dối; không lợi dụng chức vụ, quyền hạn trong thực thi công vụ.

Trong quá trình tiếp xúc, giải quyết công việc, cán bộ, công chức thực hiện giao tiếp lịch sự, hướng dẫn rõ ràng, tận tình; lấy sự hài lòng của người dân làm thước đo chất lượng phục vụ. UBND xã thường xuyên nhắc nhở việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương và nâng cao tinh thần phối hợp giữa các bộ phận.

4. Xây dựng chính quyền xanh, văn minh, hiện đại

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

UBND xã quan tâm bố trí nơi làm việc, khu vực tiếp công dân và Trung tâm Phục vụ hành chính công bảo đảm nền nếp, thuận tiện; sắp xếp hồ sơ, tài liệu, trang thiết bị khoa học; giữ gìn vệ sinh môi trường, cảnh quan công sở. Tại khu vực tiếp nhận và trả kết quả, chú trọng bố trí chỗ ngồi, bảng hướng dẫn, niêm yết thủ tục hành chính và các điều kiện cần thiết để phục vụ tổ chức, cá nhân.

4.2. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số

UBND xã tiếp tục đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong chỉ đạo, điều hành và giải quyết công việc; tăng cường trao đổi văn bản điện tử, sử dụng chữ ký số, cập nhật dữ liệu trên các phần mềm chuyên ngành; tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, tài khoản định danh điện tử, thanh toán không dùng tiền mặt và các ứng dụng số phục vụ đời sống.

Công tác tuyên truyền, hỗ trợ người dân cài đặt, sử dụng ứng dụng Hải Phòng Smart, VNeID và Sổ sức khỏe điện tử được lồng ghép với các nhiệm vụ chuyển đổi số, hoạt động tại thôn và các đợt tuyên truyền chuyên đề.

4.3. Nâng cao chất lượng hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công

Trung tâm Phục vụ hành chính công xã là đầu mối tiếp nhận, hướng dẫn và trả kết quả thủ tục hành chính; thực hiện công khai, minh bạch, đúng quy trình; chú trọng thái độ phục vụ và hỗ trợ người dân trong quá trình giao dịch. UBND xã thường xuyên quan tâm điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị, đường truyền và việc khai thác các hệ thống thông tin phục vụ giải quyết thủ tục hành chính.

Việc theo dõi tiến độ, kiểm soát thời hạn giải quyết hồ sơ được thực hiện thường xuyên; kịp thời phối hợp với các bộ phận chuyên môn tháo gỡ khó khăn, hạn chế hồ sơ trễ hạn.

5. Xây dựng, nhân rộng mô hình, cách làm sáng tạo, hiệu quả

UBND xã xác định hoạt động hành chính lưu động vào Chủ nhật hằng tuần tại tất cả các thôn là mô hình, cách làm nổi bật trong triển khai "Chính quyền thân thiện" năm 2026. Mô hình được duy trì thường xuyên, kết hợp tiếp nhận hồ sơ theo thẩm quyền, hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính và dịch vụ công trực tuyến ngay tại địa bàn dân cư; qua đó thể hiện tinh thần chủ động, gần dân, sát dân và lấy người dân làm trung tâm phục vụ.

III. KẾT QUẢ TỰ ĐÁNH GIÁ

Căn cứ Bộ tiêu chí, 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 Hải Phòng, UBND xã Chấn Hưng đã tổ chức rà soát, tự đánh giá kết quả thực hiện các tiêu chí, đối chiếu hồ sơ, tài liệu minh chứng.

Kết quả tự chấm điểm đạt 99,5/100 điểm, đề nghị công nhận xã Chấn Hưng đạt chuẩn "Chính quyền thân thiện" Mức độ 4 năm 2026. Kết quả này được tổng hợp trên cơ sở tự rà soát các tiêu chí và hồ sơ minh chứng kèm theo; đề nghị đối chiếu thống nhất với Bảng tự chấm điểm trước khi trình ký, gửi thẩm định.

IV. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Kết quả đạt được

- Công tác lãnh đạo, chỉ đạo và tuyên truyền về mô hình "Chính quyền thân thiện" được quan tâm triển khai, gắn với cải cách hành chính, chuyển đổi số, thực hiện dân chủ ở cơ sở và công tác dân vận chính quyền.

- Việc công khai thủ tục hành chính, quy trình, thời hạn giải quyết và các thông tin cần thiết được chú trọng; tạo điều kiện để người dân tiếp cận thông tin, tham gia giám sát hoạt động của chính quyền.

- Chất lượng giải quyết thủ tục hành chính được quan tâm nâng cao. Trong kỳ từ ngày 15/12/2025 đến ngày 14/11/2026, xã tiếp nhận 11.273 hồ sơ, 100% hồ sơ được tiếp nhận trực tuyến; đã giải quyết 11.259 hồ sơ, trong đó 11.216 hồ sơ trước hạn và đúng hạn, đạt 99,61%. Xã đã tiếp nhận và công khai kết quả trả lời 02 phản ánh, kiến nghị về quy định TTHC đúng thời gian quy định; duy trì hành chính lưu động vào Chủ nhật hằng tuần tại tất cả các thôn, thực hiện tiếp nhận hồ sơ, hướng dẫn và hỗ trợ người dân; tổ chức khảo sát mức độ hài lòng; thực hiện 02 thư chúc mừng và 03 thư cảm ơn trong năm 2026.

- Đội ngũ cán bộ, công chức được quán triệt nâng cao trách nhiệm, đạo đức công vụ, văn hóa giao tiếp; tinh thần phục vụ, hướng dẫn người dân có chuyển biến.

- Ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số được đẩy mạnh trong quản lý, điều hành và giải quyết thủ tục hành chính; sự phối hợp giữa UBND xã với Mặt trận Tổ quốc, các đoàn thể và 12 thôn được quan tâm.

2. Thuận lợi

- Được sự quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo của Thành phố và Đảng ủy xã; sự hướng dẫn của các sở, ngành trong quá trình triển khai thực hiện.

- UBND xã đã quan tâm phân công nhiệm vụ cho các bộ phận chuyên môn; Trung tâm Phục vụ hành chính công là đầu mối phục vụ người dân, tổ chức.

- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức chính trị - xã hội, bí thư chi bộ, trưởng thôn phối hợp trong tuyên truyền, vận động và nắm bắt tình hình Nhân dân.

- Người dân ngày càng quan tâm đến cải cách hành chính, dịch vụ công trực tuyến và các tiện ích số.

3. Khó khăn, hạn chế

- Địa bàn có số lượng dân cư tương đối đông, khối lượng hồ sơ và yêu cầu giải quyết công việc ở cấp xã lớn; trong khi đội ngũ cán bộ, công chức phải thực hiện nhiều nhiệm vụ chuyên môn, có lĩnh vực kiêm nhiệm.

- Một bộ phận người dân, nhất là người cao tuổi hoặc người ít có điều kiện tiếp cận công nghệ, còn gặp khó khăn khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến, tài khoản định danh điện tử và các ứng dụng số; cần tiếp tục được hướng dẫn, hỗ trợ.

- Việc tổng hợp, cập nhật số liệu và lưu trữ hồ sơ minh chứng theo từng tiêu chí đòi hỏi sự phối hợp thường xuyên giữa các bộ phận, đơn vị và các thôn.

V. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ TRONG THỜI GIAN TỚI

1. Tiếp tục tổ chức thực hiện đồng bộ các tiêu chí mô hình "Chính quyền thân thiện" tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn xã; duy trì việc tuyên truyền, phổ biến các văn bản chỉ đạo và thực hiện phương châm "4 xin, 4 luôn và 5 không".

2. Nâng cao trách nhiệm người đứng đầu; thực hiện nghiêm công tác tiếp công dân, đối thoại, tiếp nhận và giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo ngay từ cơ sở.

3. Thường xuyên rà soát, công khai đầy đủ, kịp thời thủ tục hành chính, quy trình, thời hạn, phí và lệ phí; nâng cao tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn, trước hạn; hạn chế tối đa việc người dân phải đi lại nhiều lần.

4. Tiếp tục cải thiện điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Trung tâm Phục vụ hành chính công; nâng cao chất lượng hướng dẫn, hỗ trợ người dân, nhất là người cao tuổi, người yếu thế và người gặp khó khăn khi thực hiện thủ tục hành chính.

5. Đẩy mạnh tuyên truyền, hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, VNeID, Hải Phòng Smart và các nền tảng số; phát huy vai trò của Tổ công nghệ số cộng đồng và lực lượng tại 12 thôn.

6. Tăng cường bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp hành chính, kỹ năng dân vận, tiếp công dân, xử lý tình huống và kỹ năng số cho đội ngũ cán bộ, công chức; thực hiện nghiêm phương châm "4 xin", "4 luôn", "5 không".

7. Phát huy vai trò của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã, các tổ chức chính trị - xã hội và cộng đồng dân cư trong tuyên truyền, giám sát, phản biện và tham gia xây dựng chính quyền.

8. Thực hiện việc tự đánh giá, chấm điểm và hoàn thiện hồ sơ minh chứng theo đúng tiến độ Kế hoạch số 117/KH-UBND: xây dựng báo cáo tự đánh giá, chấm điểm trước ngày 15/11 hằng năm; tham mưu thành lập Tổ công tác thẩm định trước ngày 30/11; tổ chức thẩm định, chấm điểm, báo cáo UBND xã xem xét trong tháng 12; tham mưu khen thưởng, biểu dương các cơ quan, đơn vị đạt chuẩn Mức độ 4 và báo cáo kết quả triển khai gửi cấp trên trong tháng 12 hằng năm.

Trên đây là Báo cáo kết quả triển khai thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" năm 2026 trên địa bàn xã Chấn Hưng. UBND xã Chấn Hưng kính báo cáo UBND thành phố, Sở Nội vụ xem xét, thẩm định và công nhận xã Chấn Hưng đạt chuẩn "Chính quyền thân thiện" Mức độ 4 năm 2026 với số điểm tự chấm 99,5/100 điểm./.

Nơi nhận:
- Sở Nội vụ;
- TT Đảng ủy, HĐND, UBMTTQ VN xã;
- CT, các PCT UBND xã;
- Các phòng, ban, đơn vị thuộc xã;
- Lưu: VT, VHXH.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Vũ Văn Để