ỦY BAN NHÂN DÂN **XÃ ĐẠI SƠN**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số:790 /BC-UBND	*Đại Sơn, ngày* 14 *tháng 11 năm 2026*

BÁO CÁO
Kết quả triển khai thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" năm 2026

Thực hiện Quyết định số 4822/QĐ-UBND ngày 12/11/2026 của UBND thành phố về điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung một số nội dung của Quyết định số 5049/QĐ-UBND ngày 11/12/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố về ban hành Bộ Tiêu chí, Bảng thang điểm và quy trình xét công nhận "Chính quyền thân thiện" cấp xã trên địa bàn thành phố Hải Phòng; Kế hoạch số 58/KH-UBND ngày 13/02/2026 của Ủy ban nhân dân xã Đại Sơn về triển khai thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" trên địa bàn xã Đại Sơn; Quyết định số 1376/QĐ-UBND ngày 09/4/2026 của UBND thành phố phê duyệt Đề án thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" tại xã, phường, đặc khu giai đoạn 2026 - 2030; Ủy ban nhân dân xã Đại Sơn báo cáo kết quả xây dựng mô hình "Chính quyền thân thiện" năm 2026 như sau:

I. CÔNG TÁC LÃNH ĐẠO, CHỈ ĐẠO

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

UBND xã Đại Sơn xác định xây dựng mô hình "Chính quyền thân thiện" là nhiệm vụ trọng tâm trong nâng cao chất lượng hoạt động của chính quyền cơ sở, đổi mới phong cách, lề lối làm việc và nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân. Trên cơ sở Bộ tiêu chí đánh giá mô hình, UBND xã đã chủ động, kịp thời cụ thể hóa các nội dung thành hệ thống văn bản chỉ đạo, điều hành, bảo đảm có mục tiêu, lộ trình và phân công trách nhiệm rõ ràng, cụ thể, gồm:

- Công văn số 379/UBND-VHXH ngày 15/02/2026 về việc đăng ký đạt chuẩn "Chính quyền thân thiện" năm 2026, thể hiện quyết tâm và cam kết của UBND xã trong triển khai thực hiện mô hình.

- Kế hoạch số 58/KH-UBND ngày 13/02/2026 triển khai thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" trên địa bàn xã Đại Sơn, xác định cụ thể mục đích, yêu cầu, nhiệm vụ, giải pháp và phân công trách nhiệm cho từng phòng, đơn vị theo 04 nhóm tiêu chí: Chính quyền công khai, minh bạch; Chính quyền thân thiện, hành động; Đội ngũ cán bộ chuyên nghiệp, gương mẫu; Chính quyền xanh, văn minh, hiện đại.

- Quyết định số 381/QĐ-UBND ngày 09/4/2026 của Chủ tịch UBND xã về việc thành lập Ban Chỉ đạo xây dựng và thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" trên địa bàn xã Đại Sơn. Ban Chỉ đạo do đồng chí Chủ tịch UBND xã làm

Trưởng ban; đồng chí Phó Chủ tịch UBND xã làm Phó Trưởng ban Thường trực; Trưởng ban Xây dựng Đảng và Chủ tịch Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã làm Phó Trưởng ban; thành viên gồm lãnh đạo UBND xã, các phòng, đơn vị chuyên môn và người đứng đầu các tổ chức chính trị - xã hội. Phòng Văn hóa - Xã hội được giao làm cơ quan Thường trực, tham mưu điều phối, theo dõi, đôn đốc và tổng hợp kết quả thực hiện.

- Báo cáo số 446/BC-UBND ngày 10/7/2026 về kết quả triển khai thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" 6 tháng đầu năm, phương hướng, nhiệm vụ 6 tháng cuối năm 2026, làm cơ sở đánh giá tiến độ, kết quả thực hiện và xác định các nhiệm vụ trọng tâm trong thời gian tiếp theo.

Trên cơ sở các văn bản chỉ đạo, UBND xã đã tổ chức triển khai đồng bộ các nhiệm vụ; giao các phòng chuyên môn, đơn vị và Trung tâm căn cứ chức năng, nhiệm vụ được phân công chủ động thực hiện, phối hợp cung cấp thông tin, tài liệu và minh chứng kết quả. Ban Chỉ đạo thực hiện vai trò chỉ đạo, điều phối chung; Phòng Văn hóa - Xã hội với vai trò cơ quan Thường trực thường xuyên theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc, tổng hợp tình hình, tham mưu UBND xã đánh giá tiến độ, tự chấm điểm theo Bộ tiêu chí và kịp thời đề xuất giải pháp khắc phục những nội dung còn hạn chế.

Thông qua công tác lãnh đạo, chỉ đạo, mô hình "Chính quyền thân thiện" từng bước được triển khai có hệ thống, bảo đảm sự thống nhất từ chỉ đạo đến tổ chức thực hiện, gắn trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị với kết quả thực hiện các tiêu chí, góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước và chất lượng phục vụ Nhân dân.

2. Công tác tuyên truyền

UBND xã xác định công tác tuyên truyền là một trong những giải pháp quan trọng nhằm nâng cao nhận thức, tạo sự đồng thuận và huy động sự tham gia tích cực của cán bộ, công chức, viên chức và Nhân dân trong xây dựng mô hình "Chính quyền thân thiện". Nội dung tuyên truyền được triển khai thường xuyên, có trọng tâm, tập trung vào mục đích, ý nghĩa, các nhóm tiêu chí của mô hình; chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; công tác cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính, chuyển đổi số; quyền và nghĩa vụ của tổ chức, công dân; thực hiện dân chủ ở cơ sở; văn hóa công vụ, quy tắc ứng xử và trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức trong thực thi công vụ, phục vụ Nhân dân.

Để đa dạng hóa hình thức tiếp cận thông tin, UBND xã chỉ đạo Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công, Văn phòng HĐND và UBND, Trung tâm Phục vụ hành chính công và các đơn vị liên quan đẩy mạnh tuyên truyền trên nhiều nền tảng, phương tiện như: hệ thống truyền thanh cơ sở, Cổng thông tin điện tử xã, Fanpage "Đại Sơn Ngày mới", Zalo "Đại Sơn số", các nhóm thông tin cộng đồng; đồng thời

lồng ghép tuyên truyền thông qua các hội nghị, cuộc họp thôn và hoạt động tiếp xúc trực tiếp với Nhân dân. Qua đó, từng bước đưa các nội dung xây dựng "Chính quyền thân thiện" đến gần hơn với cán bộ và người dân, tạo điều kiện để Nhân dân nắm bắt thông tin, tham gia giám sát và đồng hành cùng chính quyền địa phương.

Kết quả thực hiện tính đến ngày 31/10/2026: Công tác tuyên truyền được duy trì thường xuyên trên các phương tiện thông tin của xã, với kết quả cụ thể:

- Cổng thông tin điện tử xã: Đăng tải gần 1.500 tin, bài, kịp thời phản ánh hoạt động chỉ đạo, điều hành của cấp ủy, chính quyền và các hoạt động chính trị, kinh tế, văn hóa, xã hội trên địa bàn; đồng thời phổ biến các chủ trương, chính sách, pháp luật và thông tin phục vụ người dân.

- Hệ thống truyền thanh cơ sở: Đã thực hiện gần 200 lượt tin, bài được phát sóng, tập trung phổ biến các nội dung về cải cách hành chính, chuyển đổi số, văn hóa công vụ và xây dựng chính quyền gần dân, vì Nhân dân phục vụ. (Chi tiết tại Bảng tổng hợp tin, bài phát trên Đài truyền thanh xã và fanpage "Đại Sơn Ngày mới" ngày 08/11/2026 của Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công).

- Fanpage "Đại Sơn Ngày mới": Đạt gần 6.300 lượt người theo dõi, đăng tải gần 200 bài viết, phản ánh kịp thời các hoạt động của Đảng, chính quyền, đoàn thể và tình hình phát triển kinh tế - xã hội của địa phương.

Thông qua việc kết hợp các hình thức tuyên truyền truyền thống với nền tảng số, công tác thông tin, tuyên truyền về mô hình "Chính quyền thân thiện" được triển khai rộng khắp, góp phần nâng cao nhận thức, trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức, đồng thời tăng cường khả năng tiếp cận thông tin, phát huy quyền làm chủ và sự tham gia của Nhân dân trong xây dựng chính quyền cơ sở công khai, minh bạch, thân thiện và phục vụ.

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

1. Xây dựng chính quyền công khai, minh bạch

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

UBND xã luôn xác định công khai, minh bạch là một trong những nguyên tắc quan trọng trong hoạt động quản lý nhà nước, góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý, tạo điều kiện thuận lợi để Nhân dân tham gia giám sát, thực hiện quyền làm chủ theo quy định của pháp luật.

- Các nội dung được công khai tập trung vào:

+ Danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã; thành phần hồ sơ, quy trình, thời hạn giải quyết, mức thu phí, lệ phí và các thông tin liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính (niêm yết tại Trung tâm Phục

vụ hành chính công, công khai bằng mã QR và trên Cổng thông tin điện tử tại địa chỉ https://daison.haiphong.gov.vn/cong-khai-thu-tuc-hanh-chinh).

+ Số điện thoại đường dây nóng của UBND xã; số điện thoại của lãnh đạo cấp ủy, chính quyền và cán bộ, công chức trực tiếp giải quyết công việc liên quan đến người dân theo nội dung, phạm vi công khai. Cụ thể: Thông báo số 38/TB-UBND ngày 02/02/2026 công khai địa chỉ Cổng thông tin điện tử, Fanpage, trụ sở làm việc và số điện thoại đường dây nóng; Thông báo số 55/TB-UBND ngày 02/3/2026 công khai số điện thoại lãnh đạo Đảng, chính quyền xã; Thông báo số 74/TB-UBND ngày 20/3/2026 công khai số điện thoại của lãnh đạo Đảng ủy, HĐND, UBND xã và lãnh đạo, công chức, viên chức các cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã.

+ Nội quy tiếp công dân, lịch tiếp công dân của Chủ tịch UBND xã; lịch công tác hằng tuần của UBND xã. Cụ thể: Quyết định số 1142/QĐ-UBND ngày 16/9/2026 ban hành Nội quy tiếp công dân tại trụ sở làm việc của UBND xã; Quyết định số 1185/QĐ-UBND ngày 29/9/2026 ban hành Nội quy tiếp công dân trực tuyến; Thông báo số 212/TB-UBND ngày 31/12/2025 và Thông báo số 205/TB-UBND ngày 29/6/2026 về lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã năm 2026; lịch công tác tuần của UBND, Chủ tịch UBND xã được niêm yết và đăng tải thường xuyên.

+ Quy chế thực hiện dân chủ ở cơ sở; các chủ trương, chính sách, văn bản chỉ đạo, điều hành và những nội dung phải công khai theo quy định của pháp luật. Trong đó, UBND xã ban hành Quyết định số 363/QĐ-UBND ngày 03/4/2026 về Quy chế thực hiện dân chủ trong hoạt động của UBND xã Đại Sơn; Kế hoạch số 30/KH-UBND ngày 28/01/2026 và Báo cáo số 243/BC-UBND ngày 04/5/2026 về kết quả triển khai thi hành Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở.

+ Các nội dung liên quan đến công tác bồi thường, hỗ trợ, tái định cư khi Nhà nước thu hồi đất trên địa bàn, bảo đảm công khai, minh bạch, đúng trình tự, thủ tục và quyền tham gia của người dân.

+ Thông tin về tình hình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, số lượng hồ sơ được giải quyết, kết quả giải quyết thủ tục hành chính nhằm tạo điều kiện để người dân theo dõi, giám sát và thúc đẩy chuyển đổi số. Kết quả được công khai qua các báo cáo định kỳ: Báo cáo số 129/BC-UBND ngày 18/3/2026 (Quý I), Báo cáo số 607/BC-UBND ngày 21/9/2026 (Quý III), Báo cáo số 686/BC-UBND ngày 19/10/2026 (tháng 10) và trên Cổng thông tin điện tử xã.

- Việc công khai được thực hiện bằng nhiều hình thức như: niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan, Trung tâm Phục vụ hành chính công; đăng tải trên Cổng thông tin điện tử của xã; Fanpage; zalo; tuyên truyền trên hệ thống truyền thanh và các nền tảng số của địa phương.

Đối với lĩnh vực cải cách thủ tục hành chính, 100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã được niêm yết công khai đầy đủ, đúng quy định; đồng thời thường xuyên rà soát, cập nhật khi có sự thay đổi.

1.2. Hình thức công khai đa dạng

Các nội dung phải công khai được UBND xã thực hiện đồng thời bằng nhiều hình thức, bảo đảm tổ chức, công dân dễ tiếp cận:

- Niêm yết thường xuyên tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã: bảng danh mục TTHC, mức thu phí, lệ phí, mã QR tra cứu TTHC, lịch tiếp công dân, lịch công tác, số điện thoại đường dây nóng.

- Đăng tải đầy đủ các nội dung công khai trên Cổng thông tin điện tử xã (https://daison.haiphong.gov.vn), gồm: TTHC, kết quả giải quyết TTHC, các nội dung công khai theo Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở (trong đó có công tác bồi thường, hỗ trợ, tái định cư).

- Thông tin trên hệ thống đài truyền thanh xã (trên 190 tin, bài từ tháng 01 đến tháng 11/2026) và đài truyền thanh thông minh tại các thôn.

- Đăng tải trên mạng xã hội được pháp luật cho phép: Fanpage "Đại Sơn Ngày mới", Zalo OA, Zalo Mini App "Đại Sơn số" và các nhóm Zalo thôn.

- Định kỳ cung cấp thông tin cho báo chí và công khai thông tin theo quy định của Luật Tiếp cận thông tin trên Cổng thông tin điện tử xã.

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

UBND xã quan tâm thực hiện các giải pháp tạo điều kiện để Nhân dân tham gia giám sát hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước.

- Các nội dung giám sát tập trung vào việc thực hiện chủ trương, chính sách, pháp luật; trách nhiệm của cán bộ, công chức trong thực thi công vụ; việc giải quyết thủ tục hành chính; thực hiện chế độ, chính sách đối với người dân; công khai các khoản thu, chi và những nội dung liên quan trực tiếp đến quyền, lợi ích hợp pháp của Nhân dân.

- UBND xã duy trì và đa dạng hóa các kênh tiếp nhận ý kiến phản ánh, kiến nghị, góp ý của tổ chức, cá nhân thông qua các hình thức: tiếp công dân trực tiếp, hòm thư góp ý, số điện thoại đường dây nóng và Cổng thông tin điện tử xã. Hòm thư góp ý được bố trí tại trụ sở UBND xã và nơi sinh hoạt cộng đồng tại các thôn; UBND xã ban hành Thông báo số 117/TB-UBND ngày 22/4/2026 phân công 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. Đặc biệt, ngày 09/10/2026, UBND xã Đại Sơn ra mắt ứng dụng Zalo Mini App "Đại Sơn số", tạo thêm kênh tương tác trực tuyến trên thiết bị thông minh, hỗ trợ tiếp nhận ý kiến phản ánh, góp ý của người dân, đồng thời cung cấp thông tin chính thống, tuyên

truyền các chủ trương, chính sách và hoạt động của chính quyền địa phương. Các ý kiến, phản ánh sau khi tiếp nhận được phân loại, chuyển đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xem xét, giải quyết và trả lời theo quy định, góp phần nâng cao tính công khai, minh bạch và chất lượng phục vụ Nhân dân.

UBND xã ban hành Quyết định số 505/QĐ-UBND ngày 15/5/2026 ban hành Quy chế phối hợp tiếp nhận thông tin phản ánh, góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp thông qua Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội, Trưởng thôn, chi hội đoàn thể ở thôn trong việc nắm bắt tình hình, tiếp nhận tâm tư, nguyện vọng, kiến nghị của Nhân dân; kịp thời tổng hợp, tham mưu giải quyết những vấn đề phát sinh ngay từ cơ sở. Việc tiếp nhận thông tin qua các kênh này được duy trì ít nhất 01 lần/tuần theo Quy chế.

- Tính đến ngày 31/10/2026, UBND xã đã tiếp nhận 02 phản ánh, kiến nghị qua tổng đài 1022 và 50 phản ánh trên các nền tảng số của UBND xã và giải quyết đạt 100% không để phát sinh đơn thư tồn đọng, kéo dài; qua đó góp phần nâng cao chất lượng phục vụ và củng cố niềm tin của Nhân dân đối với chính quyền địa phương.

2. Xây dựng chính quyền thân thiện, hành động, vì Nhân dân phục vụ

2.1. Quy định 01 ngày/tuần giải quyết nhanh và trả kết quả thủ tục hành chính trong ngày

UBND xã ban hành Thông báo số 102/TB-UBND ngày 10/4/2026 về triển khai mô hình "Ngày thứ 5 không hẹn", quy định việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả ngay trong ngày đối với 100% thủ tục hành chính đáp ứng đủ điều kiện giải quyết nhanh, có thành phần hồ sơ đơn giản, thông tin rõ ràng, không phải thực hiện xác minh hoặc xử lý liên thông với cơ quan, đơn vị khác.

Trung tâm Phục vụ hành chính công xã bố trí cán bộ, công chức trực tiếp hướng dẫn, tiếp nhận và giải quyết hồ sơ; đồng thời chủ động rà soát điều kiện, thành phần hồ sơ để thực hiện trả kết quả ngay trong ngày theo đúng quy định. Việc triển khai mô hình góp phần rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính, giảm thời gian chờ đợi, hạn chế số lần đi lại của người dân, nâng cao chất lượng phục vụ và mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân. Chủ tịch UBND xã trực tiếp ký, trả kết quả cho người dân vào ngày thứ Năm hằng tuần tại Khu vực trả kết quả nhanh của Trung tâm.

2.2. Thực hiện tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại nhà

UBND xã ban hành Kế hoạch số 126/KH-UBND ngày 13/4/2026 về 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, mắc bệnh hiểm nghèo, người già yếu cô đơn không nơi nương tựa, không có khả năng đi lại. Trung tâm Phục vụ HCC, Phòng Văn hóa - Xã hội phối hợp với Ủy ban MTTQ Việt Nam xã

và các đoàn thể triển khai thực hiện, bảo đảm đúng quy định, tạo thuận lợi cho các đối tượng yếu thế trong tiếp cận dịch vụ hành chính công.

Kết quả: Rà soát, lập danh sách trên 400 đối tượng có nhu cầu; từ ngày 13/4/2026 đến ngày 31/10/2026 đã tổ chức 395 lượt đến tận nhà, tiếp nhận 395 hồ sơ (chứng thực chữ ký, ủy quyền nhận lương hưu, trợ cấp xã hội, người có công, bảo trợ xã hội); 395/395 hồ sơ được giải quyết trước hạn và trả kết quả tại nhà; tỷ lệ hài lòng, rất hài lòng của nhóm đối tượng được phục vụ tại nhà đạt 98,9% (395 phiếu).

2.3. Huy động cán bộ, đoàn viên, hội viên hỗ trợ, tiếp đón, hướng dẫn người dân

UBND xã ban hành Quyết định số 578/QĐ-UBND ngày 02/6/2026 về thành lập Tổ hỗ trợ tham gia tiếp đón, hướng dẫn người dân thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công. Trên cơ sở đó, Ủy ban MTTQ Việt Nam xã phối hợp với các tổ chức chính trị - xã hội huy động cán bộ, đoàn viên, hội viên tham gia hỗ trợ trực tiếp tại Trung tâm, tập trung hướng dẫn người dân lấy số thứ tự, tra cứu thông tin, kê khai hồ sơ, nộp hồ sơ trực tuyến và thực hiện các thao tác trên môi trường điện tử.

Hoạt động hỗ trợ được chú trọng đối với người cao tuổi, người khuyết tật, người hạn chế kỹ năng sử dụng công nghệ số và các trường hợp gặp khó khăn khi thực hiện thủ tục hành chính. Qua đó, góp phần bảo đảm người dân được tiếp cận dịch vụ công thuận tiện, bình đẳng, giảm thời gian chờ đợi và nâng cao chất lượng phục vụ tại Trung tâm.

Kết quả: Tính đến ngày 31/10/2026, Tổ hỗ trợ đã tham gia hỗ trợ trên 3.000 lượt hồ sơ của công dân đến thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

2.4. Tổ chức các hoạt động thăm hỏi, chúc mừng, động viên Nhân dân

UBND xã triển khai các hoạt động chúc mừng, thăm hỏi, động viên Nhân dân thông qua việc trao giấy chứng nhận kết hôn, thư chúc mừng các cặp đôi; thăm hỏi, phúng viếng hoặc gửi thư chia buồn đến gia đình có người thân qua đời; gửi thư cảm ơn các tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp có đóng góp tích cực cho địa phương. Đặc biệt, UBND xã đã gửi thư biểu dương bà Phạm Thị Hòa về sáng kiến "Mô hình hợp tác xã thêu thủ công truyền thống Xuân Nẻo nhằm bảo tồn nghề truyền thống và quảng bá sản phẩm địa phương", được công nhận tại Quyết định số 1344/QĐ-UBND ngày 09/11/2026 của Chủ tịch UBND xã. Qua đó, thể hiện sự quan tâm, trân trọng và ghi nhận những đóng góp của Nhân dân đối với cộng đồng. Đối với 21 hồ sơ giải quyết quá hạn trong kỳ, UBND xã đã gửi 21 thư xin lỗi đến tổ chức, công dân theo quy định, thể hiện tinh thần cầu thị, trách nhiệm giải trình của chính quyền.

2.5. Người đứng đầu chính quyền trực tiếp chúc mừng Nhân dân trong các dịp lễ, Tết

Lãnh đạo UBND xã quan tâm tổ chức các hoạt động chúc mừng, động viên Nhân dân nhân dịp năm mới, các ngày lễ lớn và sự kiện quan trọng của địa phương thông qua thông điệp trên Cổng thông tin điện tử, hệ thống truyền thanh, Fanpage, Zalo OA và các hoạt động gặp gỡ trực tiếp; góp phần tăng cường sự gắn kết giữa chính quyền với Nhân dân. Thông điệp chúc mừng của người đứng đầu chính quyền được đăng tải nhân dịp Tết Nguyên đán Bính Ngọ, các ngày lễ lớn của đất nước và các sự kiện chính trị của địa phương.

2.6. Gặp gỡ, tiếp xúc với các tổ chức, cá nhân có đóng góp tích cực cho địa phương

UBND xã quan tâm tổ chức các hoạt động gặp gỡ, tiếp xúc, tri ân và biểu dương các tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân, người có uy tín có đóng góp tích cực trong phát triển kinh tế - xã hội, bảo đảm an sinh xã hội, xây dựng Đảng, chính quyền và các phong trào tại khu dân cư; qua đó phát huy nguồn lực và tăng cường sự đồng hành của cộng đồng đối với địa phương. Trong năm, UBND xã ban hành Kế hoạch số 120/KH-UBND ngày 08/4/2026 tổ chức Hội nghị đối thoại doanh nghiệp hằng năm và Kế hoạch số 373/KH-UBND ngày 05/10/2026 tổ chức Hội nghị gặp mặt, đối thoại doanh nghiệp xã Đại Sơn năm 2026, ghi nhận, tri ân các doanh nghiệp có nhiều đóng góp cho địa phương.

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

UBND xã ban hành Kế hoạch số 58/KH-UBND ngày 24/02/2026 về khảo sát mức độ hài lòng của người dân khi giao dịch tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và Kế hoạch số 282/KH-UBND ngày 03/8/2026 về khảo sát xây dựng mô hình "Chính quyền thân thiện" tại 08 thôn. Việc khảo sát được thực hiện thông qua phiếu điều tra xã hội học và các hình thức phù hợp. UBND xã ban hành Quyết định số 908/QĐ-UBND ngày 26/8/2026 thành lập các Tổ khảo sát; hình thức khảo sát gồm phiếu giấy tại 08 thôn và khảo sát trực tuyến qua mã QR niêm yết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, đăng tải trên Cổng thông tin điện tử và mạng xã hội của xã.

Kết quả, Kế hoạch số 282/KH-UBND thu được 1.012 phiếu (487 phiếu Phụ lục I, 525 phiếu Phụ lục II); Kế hoạch số 58/KH-UBND thu được 9.011 phiếu. Tỷ lệ hài lòng đạt từ 99,8% đến 100% ở cả ba loại phiếu, cho thấy sự ghi nhận tích cực của người dân đối với chất lượng giải quyết thủ tục hành chính và tinh thần, thái độ phục vụ của chính quyền địa phương.

2.8 Giải quyết thủ tục hành chính trước và trong thời gian quy định

Trong kỳ báo cáo (từ 01/01/2026 đến 31/10/2026), Ủy ban nhân dân xã tiếp nhận 9.282 hồ sơ thủ tục hành chính trực tuyến, đã giải quyết 9.221 hồ sơ; trong

đó giải quyết trước hạn 8.759 hồ sơ, đúng hạn 390 hồ sơ, quá hạn 21 hồ sơ, từ chối giải quyết 22 hồ sơ, hồ sơ rút 29 hồ sơ; đang giải quyết trong hạn 61 hồ sơ. Tỷ lệ hồ sơ giải quyết trước và đúng hạn đạt 99,77% (trên 9.170 hồ sơ, không tính hồ sơ từ chối, hồ sơ rút), trong đó tỷ lệ giải quyết trước hạn đạt 95,52%. Số hồ sơ thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình là 2.735 hồ sơ, đạt 100% số hồ sơ của các TTHC đủ điều kiện cung cấp trực tuyến toàn trình. Do còn 21 hồ sơ quá hạn (chiếm 0,23%), tỷ lệ giải quyết trước và đúng hạn chưa đạt 100%; theo Bảng thang điểm, nội dung này tự chấm 2/3 điểm (mức từ 90% đến dưới 100%).

2.9 Mô hình sáng tạo, cách làm hay, hiệu quả

UBND xã triển khai 03 mô hình, cách làm sáng tạo, thiết thực và hiệu quả, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân và thúc đẩy chuyển đổi số tại địa phương, cụ thể: (1) Mô hình tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại nhà cho các đối tượng đặc biệt, yếu thế (Kế hoạch số 126/KH-UBND ngày 13/4/2026); (2) Mô hình "Ngày thứ 5 không hẹn", giải quyết nhanh và trả kết quả thủ tục hành chính trong ngày đối với các hồ sơ đủ điều kiện (Thông báo số 102/TB-UBND ngày 10/4/2026); (3) Mô hình "Đại sứ số nhí", phát huy vai trò của học sinh trong tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ kỹ năng số từ nhà trường đến gia đình và cộng đồng (Kế hoạch số 47/KH-UBND ngày 15/02/2026). Các mô hình được triển khai theo hướng thiết thực, phù hợp với điều kiện thực tế, góp phần đổi mới phương thức hoạt động của chính quyền, nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ công và lan tỏa kỹ năng số trong cộng đồng. Kết quả nổi bật: Mô hình tiếp nhận, trả kết quả tại nhà đã phục vụ 395 lượt, 395/395 hồ sơ giải quyết trước hạn, từ mô hình này hình thành sáng kiến "Mô hình chứng thực chữ ký lưu động phục vụ người già yếu, người khuyết tật và người gặp khó khăn trong đi lại"; Mô hình "Đại sứ số nhí" xây dựng được 48 "Đại sứ số nhí" tại 02 trường, 08 thôn, hỗ trợ trên 500 lượt người thân thuộc hơn 200 hộ gia đình sử dụng VNeID, dịch vụ công trực tuyến, thanh toán không dùng tiền mặt.

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

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

Thực hiện Kế hoạch số 169-KH/ĐU ngày 22/10/2026 của Ban Thường vụ Đảng ủy xã về thực hiện Nghị quyết số 24-NQ/TW ngày 22/8/2026 của Bộ Chính trị và Chương trình hành động số 39-CTr/TU ngày 30/9/2026 của Ban Thường vụ Thành ủy về phát huy tinh thần tiên phong, gương mẫu, tận tâm đổi mới, dám nghĩ, dám làm, dám chịu trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, đảng viên trong kỷ nguyên mới; Kế hoạch số 149-KH/ĐU ngày 22/9/2026 của Ban Thường vụ Đảng ủy xã về thực hiện Đề án số 10-ĐA/TU và Chỉ thị số 20-CT/TU của Ban Thường vụ Thành ủy về đổi mới công tác thông tin, tuyên truyền, nắm bắt và xử lý dư luận xã hội

trên địa bàn xã giai đoạn 2026 - 2030, UBND xã xác định trách nhiệm nêu gương của người đứng đầu là yếu tố quan trọng trong xây dựng hình ảnh chính quyền gần dân, trọng dân, vì Nhân dân phục vụ.

Người đứng đầu cấp ủy, chính quyền xã luôn chú trọng giữ gìn phẩm chất chính trị, đạo đức, lối sống, tác phong công tác; đề cao tinh thần trách nhiệm, tính tiên phong, gương mẫu trong thực thi nhiệm vụ, công vụ; thực hiện phương châm gần dân, sát dân, trọng dân, lắng nghe ý kiến của Nhân dân, kịp thời chỉ đạo giải quyết những vấn đề phát sinh, kiến nghị, phản ánh chính đáng của người dân, tổ chức. Đồng thời, triển khai Kế hoạch số 160-KH/ĐU ngày 13/10/2026 của Ban Thường vụ Đảng ủy xã về thực hiện Chỉ thị số 07-CT/TW ngày 13/7/2026 của Bộ Chính trị và Kế hoạch số 09-KH/TW ngày 15/9/2026 của Ban Bí thư về đẩy mạnh học tập, thực hành tư tưởng, đạo đức, phương pháp, phong cách Hồ Chí Minh trong giai đoạn phát triển mới (2026–2030). Việc học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh được gắn với trách nhiệm nêu gương của cán bộ lãnh đạo, quản lý, việc tu dưỡng, rèn luyện đạo đức công vụ và nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân. Cụ thể hóa việc triển khai thực hiện, UBND xã đã ban hành Công văn số 3817/UBND-VHXH ngày 13/11/2026 về việc triển khai thực hiện Chỉ thị số 07-CT/TW và Kế hoạch số 09-KH/TW, nhằm nâng cao nhận thức, trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong học tập, thực hành và vận dụng tư tưởng, đạo đức, phương pháp, phong cách Hồ Chí Minh vào thực tiễn công tác. Qua đánh giá, xếp loại chất lượng năm 2025, 100% tập thể và cá nhân cán bộ lãnh đạo, quản lý được xếp loại từ mức hoàn thành tốt nhiệm vụ trở lên. Kết quả này thể hiện tinh thần trách nhiệm, ý thức nêu gương và vai trò lãnh đạo, chỉ đạo của đội ngũ cán bộ lãnh đạo, quản lý trong thực hiện nhiệm vụ chính trị tại địa phương.

Trong công tác quản lý, điều hành, UBND xã ban hành Công văn số 848/UBND-VHXH ngày 13/4/2026 về tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trên địa bàn xã; triển khai thực hiện Quyết định số 01/2026/QĐ-CTUBND ngày 06/01/2026 của Chủ tịch UBND thành phố Hải Phòng ban hành Quy định về Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong các cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc thành phố. Đặc biệt, UBND xã đã triển khai phần mềm chấm công nhằm theo dõi, đánh giá ý thức chấp hành thời gian làm việc, kỷ luật, kỷ cương hành chính của cán bộ, công chức, góp phần nâng cao trách nhiệm cá nhân và hiệu quả thực thi công vụ.

Người đứng đầu UBND xã quan tâm tham gia các hoạt động tại cơ sở, dự các hội nghị, cuộc họp cộng đồng dân cư để trực tiếp nắm bắt tình hình, tâm tư, nguyện vọng của Nhân dân; kịp thời chỉ đạo giải quyết những vấn đề phát sinh thuộc thẩm quyền. Công tác tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được quan tâm thực hiện. Chủ tịch UBND xã đã ban hành Quyết định số 690/QĐ-UBND ngày 30/6/2026 về Quy chế tiếp công dân và tiếp

nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Chủ tịch UBND xã; Quyết định số 1223/QĐ-UBND ngày 09/10/2026 thành lập Bộ phận tiếp công dân, xử lý đơn thư, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh; Kế hoạch số 381/KH-UBND ngày 09/10/2026 triển khai chế độ bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân; đồng thời công khai Thông báo số 212/TB-UBND ngày 31/12/2025 và Thông báo số 205/TB-UBND ngày 29/6/2026 về lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã năm 2026, tạo điều kiện để người dân chủ động liên hệ, phản ánh và thực hiện quyền giám sát đối với hoạt động của chính quyền.

Hằng tuần, lãnh đạo UBND xã và cán bộ lãnh đạo, quản lý cấp xã trực tiếp xuống thôn tham gia hoạt động cộng đồng cùng Nhân dân (ra quân vệ sinh môi trường, kiểm tra công tác phân loại rác, phòng chống lụt bão, hỗ trợ người dân sửa nhà...) và dự họp cộng đồng dân cư để lắng nghe ý kiến, kiến nghị của Nhân dân.

Năm 2026, người đứng đầu chính quyền xã tổ chức 03 hội nghị tiếp xúc, đối thoại trực tiếp: (1) Hội nghị đối thoại giữa Chủ tịch UBND xã với Nhân dân thôn Kỳ Sơn; (2) Hội nghị gặp mặt, đối thoại với doanh nghiệp; (3) Hội nghị đối thoại giữa Chủ tịch UBND xã với thanh niên năm 2026. Các ý kiến, kiến nghị sau hội nghị đối thoại được tổng hợp, phân công giải quyết và trả lời.

Bên cạnh đó, người đứng đầu UBND xã thường xuyên chỉ đạo, kiểm tra, đôn đốc các phòng chuyên môn, đơn vị trong thực hiện nhiệm vụ; chú trọng nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức thông qua việc bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp, ứng xử và tinh thần trách nhiệm, nhất là đối với đội ngũ trực tiếp tiếp xúc, hướng dẫn và giải quyết thủ tục hành chính cho người dân. Qua đó, từng bước xây dựng phong cách lãnh đạo sâu sát cơ sở, tác phong làm việc chuyên nghiệp, thái độ ứng xử chuẩn mực, góp phần nâng cao niềm tin và sự hài lòng của Nhân dân đối với chính quyền địa phương.

3.2. Đội ngũ cán bộ, công chức chuyên nghiệp, trách nhiệm, gương mẫu, thân thiện

UBND xã xác định xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức chuyên nghiệp, trách nhiệm, gương mẫu, thân thiện là yếu tố quan trọng trong nâng cao chất lượng hoạt động của chính quyền cơ sở, lấy sự hài lòng của người dân làm thước đo hiệu quả thực thi công vụ. Theo đó, UBND xã giao Phòng Văn hóa – Xã hội tham mưu tổ chức tập huấn, quán triệt các quy định về đạo đức công vụ, văn hóa công sở, kỹ năng giao tiếp, ứng xử và tinh thần phục vụ Nhân dân cho đội ngũ cán bộ, công chức theo Kế hoạch số 03/KH-VHXH ngày 10/9/2026.

Qua triển khai, 100% cán bộ, công chức được quán triệt và thực hiện các quy định về quy tắc ứng xử, văn hóa công sở; chấp hành nghiêm việc đeo thẻ công chức, viên chức, trang phục gọn gàng, lịch sự và thời gian làm việc theo quy định. Đội ngũ cán bộ, công chức chú trọng thực hiện phương châm “4 xin, 4 luôn”, “5

không", đề cao tinh thần trách nhiệm, thái độ tận tụy, tôn trọng, lắng nghe và hướng dẫn người dân với tinh thần cầu thị, thân thiện; không có biểu hiện gây phiền hà, sách nhiễu hoặc thiếu trách nhiệm trong giải quyết công việc.

Công tác kiểm tra, giám sát việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính và thực thi công vụ được UBND xã quan tâm chỉ đạo thực hiện. Căn cứ Kế hoạch số 63/KH-UBND ngày 25/02/2026 về kiểm tra công vụ, công tác cải cách hành chính năm 2026 và Quyết định số 320/QĐ-UBND ngày 23/3/2026 về thành lập Đoàn kiểm tra công tác thực thi công vụ, cải cách hành chính năm 2026 tại xã Đại Sơn, đến ngày 31/10/2026, 100% cơ quan chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công và Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công đã được kiểm tra. Qua kiểm tra, Đoàn kiểm tra đã kịp thời nhắc nhở, chấn chỉnh những tồn tại, hạn chế, đồng thời yêu cầu các cơ quan, đơn vị nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu và ý thức tự giác chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức. Sau kiểm tra, các cơ quan, đơn vị đã xây dựng và báo cáo kết quả khắc phục tồn tại, hạn chế theo kết luận kiểm tra.

Về trình độ chuyên môn và chất lượng đội ngũ, tính đến ngày 07/11/2026, UBND xã có 47 cán bộ, công chức, viên chức (gồm 40 cán bộ, công chức và 07 viên chức thuộc Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công); 100% có trình độ đại học trở lên. Năm 2025, 100% cán bộ, công chức, viên chức được đánh giá hoàn thành tốt nhiệm vụ trở lên. Đến thời điểm báo cáo, không có cán bộ, công chức bị xử lý kỷ luật; không phát hiện trường hợp vi phạm nội quy, quy chế làm việc như uống rượu, bia trước và trong giờ hành chính hoặc tự ý vắng mặt tại trụ sở trong giờ làm việc không có lý do. Việc đeo thẻ công chức, viên chức và mặc đồng phục theo quy định được thực hiện nghiêm túc, góp phần xây dựng hình ảnh đội ngũ cán bộ, công chức có tác phong làm việc chuyên nghiệp, chuẩn mực, trách nhiệm và thân thiện với Nhân dân.

Về giải quyết đơn thư, khiếu nại, tố cáo: UBND xã kịp thời giải quyết các vụ việc thuộc thẩm quyền, không để phát sinh điểm nóng, phức tạp, khiếu nại, tố cáo đông người, kéo dài, vượt cấp, 100% đơn thuộc thẩm quyền được phân loại, xử lý theo quy định; không có đơn khiếu nại, không có đoàn đông người.

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

4.1. Xây dựng cảnh quan môi trường khuôn viên trụ sở UBND xã sáng, xanh, sạch, đẹp, thân thiện

UBND xã quan tâm xây dựng môi trường công sở văn minh, hiện đại, bảo đảm cảnh quan khuôn viên trụ sở sáng, xanh, sạch, đẹp, tạo ấn tượng thân thiện đối với tổ chức, công dân khi đến liên hệ công tác.

4.2. Sắp xếp các phòng làm việc gọn gàng, khoa học, thân thiện

Các phòng làm việc, hội trường, phòng họp, khu vực tiếp công dân và Trung tâm Phục vụ hành chính công được sắp xếp theo hướng gọn gàng, khoa học, thuận tiện trong quá trình thực hiện nhiệm vụ và giao dịch hành chính. Việc giữ gìn vệ sinh môi trường, sắp xếp tài liệu, trang thiết bị, bảo đảm trật tự và an toàn tại cơ quan được quan tâm thực hiện thường xuyên.

4.3. Cơ sở vật chất phục vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã

Trung tâm Phục vụ hành chính công xã được trang bị đầy đủ máy móc, thiết bị và các điều kiện cần thiết phục vụ hoạt động tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính và nhu cầu giao dịch của người dân. Cụ thể, 100% các hạng mục thiết yếu được bố trí đầy đủ tại điểm phục vụ, gồm: 02 máy tính dành cho người dân tra cứu, thực hiện dịch vụ công trực tuyến; bàn ghế tại khu vực chờ; nước uống, quạt điện/điều hòa; hệ thống internet/wifi miễn phí, không đặt mật khẩu; máy photocopy, máy scan tài liệu và hệ thống camera giám sát. Các trang thiết bị được bố trí đồng bộ, bảo đảm người dân dễ dàng tiếp cận, sử dụng, góp phần xây dựng môi trường giao dịch hành chính công khai, thuận tiện, văn minh, thân thiện và nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân. UBND xã tiếp tục quan tâm rà soát, bổ sung, sắp xếp cơ sở vật chất, trang thiết bị, các điều kiện phục vụ người dân như khu vực ngồi chờ, nước uống, internet, tài liệu hướng dẫn, bảng niêm yết và các phương tiện hỗ trợ khác, hướng tới xây dựng môi trường giao dịch hành chính thuận tiện, thân thiện, hiện đại.

4.4. Bảng khẩu hiệu, pano tuyên truyền

UBND xã đã quan tâm bố trí, lắp đặt đầy đủ hệ thống khẩu hiệu, pano tuyên truyền tại các vị trí phù hợp trong khuôn viên trụ sở và các khu vực thực hiện nhiệm vụ hành chính, góp phần xây dựng môi trường công sở văn minh, thân thiện, nâng cao ý thức trách nhiệm và tinh thần phục vụ Nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức. Cụ thể: Bố trí khẩu hiệu, pano với nội dung "Xây dựng chính quyền cấp xã thân thiện, vì Nhân dân phục vụ" tại sảnh trung tâm trụ sở UBND xã; Lắp đặt khẩu hiệu, pano tuyên truyền về phương châm "4 xin, 4 luôn, 5 không" tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và phòng tiếp công dân, góp phần nâng cao chất lượng giao tiếp, ứng xử trong thực thi công vụ; Bố trí khẩu hiệu, pano tuyên truyền về các phong trào thi đua yêu nước, các cuộc vận động do Đảng, Nhà nước và địa phương phát động, góp phần tạo khí thế thi đua, khơi dậy tinh thần trách nhiệm trong cán bộ, công chức và Nhân dân.

4.5. Ứng dụng công nghệ thông tin và các nền tảng số

UBND xã đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác chỉ đạo, điều hành và giải quyết công việc; khai thác hiệu quả hệ thống quản lý văn bản và điều hành, phần mềm một cửa điện tử, các phần mềm chuyên ngành và nền tảng số dùng chung.

100% các văn bản được trao đổi trên môi trường điện tử, trừ văn bản mật. Tỷ lệ ký số văn bản phát hành đạt 100%. 100% hồ sơ tiếp nhận qua môi trường trực tuyến (9.244/9.244 hồ sơ tiếp nhận trong kỳ); tỷ lệ hồ sơ có file thành phần số hóa đạt 99,34%, hồ sơ có file kết quả số hóa đạt 100%; thanh toán trực tuyến đạt 100% (6.482/6.482 hồ sơ).

Xã duy trì và phát huy hiệu quả hệ thống thông tin cơ sở, hệ thống truyền thanh ứng dụng công nghệ thông tin - viễn thông, Cổng thông tin điện tử, Fanpage, Zalo OA, các cuộc họp thôn, đồng thời lồng ghép với hoạt động hướng dẫn người dân tại Trung tâm Phục vụ hành chính công để cung cấp thông tin chính thống, tuyên truyền chủ trương, chính sách, pháp luật và các hoạt động của địa phương đến Nhân dân.

Bên cạnh đó, UBND xã tăng cường hướng dẫn người dân sử dụng mã QR để tra cứu thủ tục hành chính, tiếp cận các thông tin cần thiết; tuyên truyền, vận động sử dụng VNeID và các nền tảng số phục vụ giao dịch hành chính. Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công bố trí ki-ốt lấy số thứ tự, tra cứu TTHC tự động và khu vực hỗ trợ thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

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

UBND xã xác định công tác tuyên truyền, vận động người dân cài đặt và sử dụng ứng dụng Công dân số Smart Hải Phòng là nhiệm vụ thiết thực trong xây dựng công dân số, xã hội số và chính quyền số. UBND xã đã chỉ đạo triển khai các văn bản hướng dẫn, tổ chức tuyên truyền trên các kênh thông tin của địa phương, đồng thời lồng ghép vận động, hướng dẫn cài đặt ứng dụng trong các đợt ra quân chuyển đổi số, hoạt động của Tổ công nghệ số cộng đồng và các hoạt động hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

Tính đến ngày 31/10/2026, trên địa bàn xã có khoảng 18.000 người dân đã cài đặt ứng dụng Công dân số Smart Hải Phòng, trên tổng số 9.388 hộ dân, bình quân gần 02 người/hộ, vượt chỉ tiêu 01 người dân/hộ gia đình (riêng tháng 10/2026, 08/08 Tổ Công nghệ số cộng đồng với 101 thành viên hỗ trợ cài đặt thành công cho trên 2.350 người). Kết quả trên cho thấy mức độ hưởng ứng tích cực của người dân đối với nền tảng số của thành phố, góp phần mở rộng khả năng tiếp cận thông tin, khai thác tiện ích số, sử dụng dịch vụ công trực tuyến và tăng cường tương tác giữa người dân với chính quyền trên môi trường điện tử. Qua đó, góp phần thúc đẩy hình thành thói quen sử dụng các nền tảng số trong đời sống hằng ngày.

5. Về tổ chức triển khai, báo cáo kết quả thực hiện mô hình

- UBND xã ban hành Kế hoạch số 58/KH-UBND ngày 13/02/2026 triển khai thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" năm 2026, phân công nhiệm vụ cụ thể

theo từng nhóm tiêu chí; thành lập Ban Chỉ đạo tại Quyết định số 381/QĐ-UBND ngày 09/4/2026.

- Đăng ký mức đạt chuẩn "Chính quyền thân thiện" năm 2026 tại Công văn số 379/UBND-VHXH ngày 15/02/2026 gửi Sở Nội vụ.

- Thực hiện báo cáo định kỳ đam bảo đúng thời gian quy định.

III. TỰ ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN MÔ HÌNH "CHÍNH QUYỀN THÂN THIỆN"

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 được điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung tại Quyết định số 4822/QĐ-UBND ngày 12/11/2026 của UBND thành phố và các nội dung tiêu chí được rà soát, điều chỉnh, bổ sung, UBND xã đã tổ chức tự đánh giá kết quả thực hiện mô hình năm 2026.

Việc tự đánh giá được thực hiện trên cơ sở đối chiếu từng tiêu chí, nội dung thành phần với kết quả triển khai thực tế; xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ, tài liệu minh chứng và trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị có liên quan.

Kết quả tự đánh giá tập trung vào 05 nhóm nội dung: Chính quyền công khai, minh bạch; Chính quyền thân thiện, hành động, vì Nhân dân phục vụ; Chính quyền có đội ngũ cán bộ, công chức chuyên nghiệp, trách nhiệm, gương mẫu, thân thiện; Chính quyền xanh, văn minh, hiện đại; Về tổ chức triển khai, báo cáo kết quả thực hiện mô hình. Kết quả cụ thể như sau:

TT	Nhóm tiêu chí	Điểm chuẩn	Xã tự chấm	Ghi chú
I	Tiêu chí 1: Chính quyền công khai, minh bạch	23	23	
II	Tiêu chí 2: Chính quyền thân thiện, hành động, vì Nhân dân phục vụ	23	22	Nội dung 8 đạt 2/3 điểm do còn 21 hồ sơ quá hạn (tỷ lệ trước và đúng hạn 99,77%)
III	Tiêu chí 3: Chính quyền có đội ngũ cán bộ, công chức chuyên nghiệp, trách nhiệm, gương mẫu, thân thiện	26	26	
IV	Tiêu chí 4: Chính quyền xanh, văn minh, hiện đại	24	24	
V	Về việc tổ chức triển khai, báo cáo kết quả thực hiện mô hình	4	4	
	TỔNG CỘNG	**100**	**99**	**Mức độ 4 (từ 95 - 100 điểm)**

Qua tự rà soát, UBND xã đã cơ bản triển khai đầy đủ các nhóm nhiệm vụ, tiêu chí theo yêu cầu; nhiều nội dung đạt kết quả tích cực, có tài liệu minh chứng cụ thể. Đặc biệt, công tác giải quyết thủ tục hành chính, số hóa hồ sơ, xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức và triển khai các mô hình phục vụ Nhân dân tiếp tục được quan tâm, thực hiện hiệu quả.

Tổng số điểm tự đánh giá: 99/100 điểm.

Mức độ đạt chuẩn đăng ký: Mức độ 4.

(Kèm theo Bảng tự đánh giá, chấm điểm và tài liệu minh chứng theo từng tiêu chí).

IV. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Tác động tích cực của việc thực hiện mô hình

Qua một năm triển khai thực hiện, mô hình "Chính quyền thân thiện" trên địa bàn xã đã từng bước đi vào nền nếp, tạo sự chuyển biến tích cực trong nhận thức và hành động của đội ngũ cán bộ, công chức; đồng thời nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân, góp phần xây dựng nền hành chính chuyên nghiệp, hiện đại, công khai, minh bạch và lấy người dân làm trung tâm phục vụ.

Thứ nhất, công tác lãnh đạo, chỉ đạo được quan tâm, triển khai đồng bộ và có trọng tâm. Các nội dung của mô hình được cụ thể hóa bằng kế hoạch, văn bản chỉ đạo và phân công nhiệm vụ cho các phòng chuyên môn, đơn vị; trách nhiệm của người đứng đầu từng bước được gắn với kết quả thực hiện nhiệm vụ.

Thứ hai, tính công khai, minh bạch và trách nhiệm giải trình của chính quyền được nâng cao. Việc công khai thủ tục hành chính, thông tin chỉ đạo, điều hành và duy trì các kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị đã tạo điều kiện thuận lợi để người dân tiếp cận thông tin, tham gia giám sát và thực hiện quyền làm chủ tại cơ sở.

Thứ ba, chất lượng phục vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công có chuyển biến rõ nét. Việc triển khai mô hình “Ngày thứ Năm không hẹn”, tiếp nhận và trả kết quả tại nhà, hướng dẫn dịch vụ công trực tuyến và số hóa hồ sơ đã góp phần giảm thời gian, chi phí đi lại, nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính.

Thứ tư, đội ngũ cán bộ, công chức từng bước đổi mới tác phong, lề lối làm việc theo hướng chuyên nghiệp, trách nhiệm, thân thiện; ý thức chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính được duy trì nghiêm túc. Đến thời điểm báo cáo, không có cán bộ, công chức bị xử lý kỷ luật hoặc vi phạm nội quy, quy chế làm việc.

Thứ năm, việc ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số được đẩy mạnh; các kênh thông tin điện tử, hệ thống truyền thanh và nền tảng số được khai thác phục vụ công tác quản lý, điều hành, tuyên truyền và tương tác với Nhân dân. Việc vận động cài đặt ứng dụng Hải Phòng Smart góp phần nâng cao nhận thức, kỹ năng số và khả năng tiếp cận các dịch vụ số của người dân.

Thứ sáu, các mô hình sáng tạo, cách làm hay đã góp phần cụ thể hóa nội dung "Chính quyền thân thiện" thành những hoạt động thiết thực, gần gũi với người dân. Mối quan hệ giữa chính quyền với Nhân dân ngày càng được củng cố; tinh thần trách nhiệm, sự đồng thuận và niềm tin của Nhân dân đối với chính quyền địa phương tiếp tục được nâng lên.

Nhìn chung, mô hình đã góp phần thúc đẩy quá trình chuyển đổi từ nền hành chính thiên về quản lý sang nền hành chính phục vụ, lấy người dân làm trung tâm; nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước và tạo nền tảng để xã tiếp tục xây dựng chính quyền chuyên nghiệp, hiện đại, gần dân, sát dân và vì Nhân dân phục vụ.

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

2.1. Thuận lợi

- Có sự quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo của Thành ủy, UBND thành phố, Sở Nội vụ và các sở, ngành thành phố; sự lãnh đạo trực tiếp của Đảng ủy xã.

- UBND xã đã chủ động xây dựng kế hoạch, phân công nhiệm vụ và tổ chức triển khai các nội dung của mô hình gắn với nhiệm vụ cải cách hành chính, chuyển đổi số và thực hiện dân chủ ở cơ sở.

- Đội ngũ cán bộ, công chức cơ bản có tinh thần trách nhiệm, chủ động đổi mới phương pháp làm việc, tích cực ứng dụng công nghệ thông tin trong thực thi công vụ.

- Sự phối hợp của Ủy ban MTTQ Việt Nam xã, các tổ chức chính trị - xã hội, thôn và sự đồng thuận, ủng hộ của Nhân dân đã góp phần quan trọng trong quá trình triển khai.

2.2. Khó khăn, vướng mắc

Bên cạnh những kết quả đạt được, việc triển khai mô hình "Chính quyền thân thiện" vẫn còn một số khó khăn, hạn chế như:

- Việc tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mặc dù đã được quan tâm nhưng một bộ phận người dân, nhất là người cao tuổi, còn hạn chế về kỹ năng số nên vẫn có nhu cầu thực hiện trực tiếp tại cơ quan hành chính.

- Một số nội dung của mô hình mới được triển khai trong thời gian đầu nên hiệu quả chưa thật sự đồng đều; một số chỉ tiêu cần tiếp tục theo dõi, đánh giá trong quá trình thực hiện.

- Cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ chuyển đổi số mặc dù từng bước được đầu tư nhưng vẫn cần tiếp tục bổ sung, nâng cấp để đáp ứng yêu cầu xây dựng chính quyền số trong giai đoạn mới.

- Trong kỳ còn 21 hồ sơ TTHC giải quyết quá hạn (chiếm 0,23%) do phối hợp, đồng bộ dữ liệu giữa các hệ thống chưa kịp thời; nhân lực còn hạn chế, nhiều công chức kiêm nhiệm, ảnh hưởng đến việc bố trí lực lượng thường xuyên xuống cơ sở và hỗ trợ tại nhà.

V. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ NĂM 2027

1. Tiếp tục tập trung lãnh đạo, chỉ đạo triển khai đồng bộ, hiệu quả các nội dung của Đề án xây dựng mô hình "Chính quyền thân thiện" trên địa bàn xã; tổ chức thực hiện đầy đủ các tiêu chí theo Quyết định số 1376/QĐ-UBND ngày 09/4/2026 và Bộ Tiêu chí ban hành kèm theo Quyết định số 5049/QĐ-UBND ngày 11/12/2025 (được sửa đổi, bổ sung tại Quyết định số 4822/QĐ-UBND ngày 12/11/2026) của UBND thành phố; phấn đấu duy trì đạt chuẩn "Chính quyền thân thiện" mức độ 4 năm 2027; khắc phục triệt để tình trạng hồ sơ TTHC quá hạn, phấn đấu 100% hồ sơ giải quyết trước và đúng hạn.

2. Tiếp tục nâng cao chất lượng hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công; duy trì và phát huy hiệu quả các mô hình "Ngày thứ Năm không hẹn", tiếp nhận và trả kết quả TTHC tại nhà, "Đại sứ số nhí", chứng thực chữ ký lưu động; nghiên cứu, nhân rộng các mô hình, sáng kiến nhằm nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân.

3. Đẩy mạnh cải cách hành chính gắn với chuyển đổi số; nâng cao tỷ lệ hồ sơ được tiếp nhận, giải quyết trực tuyến, thanh toán trực tuyến, số hóa hồ sơ và trả kết quả điện tử; tăng cường hướng dẫn người dân sử dụng các nền tảng số trong thực hiện thủ tục hành chính.

4. Tiếp tục xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức có phẩm chất đạo đức, tinh thần trách nhiệm, tác phong chuyên nghiệp, thân thiện; thực hiện nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính, văn hóa công vụ và Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức; lấy sự hài lòng của người dân, tổ chức làm thước đo trong đánh giá chất lượng thực thi công vụ.

5. Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến về mục tiêu, ý nghĩa và kết quả thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện"; phát huy vai trò giám sát, phản biện xã hội của Ủy ban MTTQ Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội; nâng cao sự đồng thuận, tham gia của Nhân dân trong xây dựng chính quyền phục vụ.

6. Thường xuyên kiểm tra, đánh giá việc thực hiện các tiêu chí của mô hình; kịp thời khắc phục những tồn tại, hạn chế; biểu dương, khen thưởng các tập thể, cá nhân có thành tích, cách làm hay, sáng tạo, góp phần xây dựng chính quyền xã "Thân thiện - Kỷ cương - Liêm chính - Hành động - Phục vụ Nhân dân".

VI. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

Để việc triển khai mô hình "Chính quyền thân thiện" đạt hiệu quả cao hơn trong thời gian tới, UBND xã đề xuất:

- Đề nghị Sở Nội vụ tiếp tục tổ chức các lớp tập huấn chuyên sâu về nội dung, tiêu chí đánh giá mô hình "Chính quyền thân thiện"; hướng dẫn việc xây dựng và nhân rộng các mô hình hiệu quả phù hợp với thực tiễn.

- Đề nghị UBND thành phố quan tâm đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị, hạ tầng công nghệ thông tin cho Trung tâm Phục vụ hành chính công xã nhằm đáp ứng yêu cầu chuyển đổi số và xây dựng chính quyền số.

- Đề nghị các sở, ngành thành phố tiếp tục hoàn thiện, đồng bộ các phần mềm chuyên ngành, tạo thuận lợi trong việc chia sẻ dữ liệu, giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

- Đề nghị tiếp tục quan tâm tổ chức các lớp đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng số, kỹ năng giao tiếp hành chính và văn hóa công vụ cho đội ngũ cán bộ, công chức cấp xã nhằm đáp ứng yêu cầu thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" trong giai đoạn mới.

Trên đây là báo cáo kết quả triển khai mô hình "Chính quyền thân thiện" năm 2026 của UBND xã gửi UBND thành phố, Sở Nội vụ xem xét, tổng hợp theo quy định./.

Nơi nhận:
- Sở Nội vụ thành phố;
- Thường trực Đảng uỷ xã;
- Thường trực HĐND xã;
- Lãnh đạo UBND xã;
- Lưu: VT, VHXH.

CHỦ TỊCH

U.B.N.D XÃ ĐẠI SƠN T.P HẢI PHÒNG

Đào Văn Soái