ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG GIA VIÊN	CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 441/BC-UBND	*Gia Viên, ngày 11 tháng 7 năm 2026*

BÁO CÁO
Kết quả triển khai mô hình "Chính quyền thân thiện" 6 tháng đầu năm 2026

Thực hiện Công văn số 3877/SNV-XDCQ&CTTN ngày 07/7/2026 của Sở Nội vụ thành phố về việc báo cáo kết quả triển khai mô hình "Chính quyền thân thiện" 6 tháng đầu năm 2026, UBND phường Gia Viên báo cáo kết quả như sau:

I. CÔNG TÁC LÃNH ĐẠO, CHỈ ĐẠO

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

Thực hiện Nghị quyết số 05-NQ/TU ngày 14/01/2026 của Ban Chấp hành Đảng bộ thành phố về xây dựng và triển khai thực hiện một số mô hình Chủ nghĩa xã hội gắn với con người Xã hội chủ nghĩa tại thành phố Hải Phòng giai đoạn 2026 - 2030 và những năm tiếp theo, trong đó có nội dung xây dựng mô hình "Chính quyền thân thiện", Ban Thường vụ Đảng ủy phường đã ban hành Thông báo kết luận của Thường trực Đảng ủy về việc triển khai xây dựng mô hình "Chính quyền thân thiện" tại phường Gia Viên yêu cầu tập trung chỉ đạo, xây dựng mô hình "Chính quyền thân thiện" đảm bảo chất lượng, thực hiện các nhóm tiêu chí theo quy định, hiệu quả, góp phần hoàn thành chỉ tiêu Nghị quyết Đại hội Đảng bộ phường lần thứ I, nhiệm kỳ 2025-2030.

Thực hiện Quyết định số 5049/QĐ-UBND ngày 11/12/2025 của UBND thành phố Hải Phòng 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, Ủy ban nhân dân phường đã ban hành Kế hoạch số 57/KH-UBND ngày 13/02/2026 về triển khai thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" trên địa bàn phường Gia Viên; Công văn số 1711/UBND-VHXH ngày 12/5/2026 về việc triển khai thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" trên địa bàn phường; Công văn số 530/UBND-VHXH ngày 13/02/2026 về đăng ký đơn vị đạt chuẩn "Chính quyền thân thiện".

2. Công tác tuyên truyền

UBND phường thực hiện việc tuyên truyền trên hệ thống truyền thanh phường, bảng tin, lồng ghép nội dung xây dựng "Chính quyền thân thiện" trong sinh hoạt chi bộ, họp tổ dân phố, sinh hoạt các đoàn thể. Hệ thống Truyền thanh phường tích cực tuyên truyền sâu rộng đến Nhân dân trên địa bàn các vấn đề CCHC, thủ tục hành chính, các mô hình trong thực hiện CCHC, chuyển đổi số...

Thường xuyên đăng phát thông tin tuyên truyền để người dân tham gia đăng ký, sử dụng tài khoản dịch vụ công trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; Tuyên truyền 07 phương thức khai thác, sử dụng thông tin công dân trên thẻ căn cước công dân gắn chip hoặc trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư thay cho việc xuất trình sổ hộ khẩu, sổ tạm trú... (tần suất trung bình 02 lượt/ngày).

UBND phường tổ chức quán triệt sâu sắc mục tiêu, ý nghĩa của mô hình "Chính quyền thân thiện" gắn với xây dựng chính quyền phục vụ Nhân dân; đưa nội dung này vào sinh hoạt chi bộ, họp cơ quan, sinh hoạt các đoàn thể.

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

- UBND phường công khai đầy đủ các nội dung, để tổ chức, công dân biết, thực hiện và giám sát. Các nội dung công khai gồm: các danh mục, nội dung, thời gian, quy tình giải quyết thủ tục hành chính; mức thu phí, lệ phí của từng thủ tục hành chính; các cam kết không gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ; niêm yết công khai, minh bạch 100% các thủ tục hành chính tại bộ phận Một cửa, niêm yết đầy đủ thông tin phí, lệ phí và lịch công tác của UBND, Chủ tịch UBND phường, nội quy, lịch tiếp công dân, số điện thoại đường dây nóng,… quy chế thực hiện dân chủ ở cơ sở và các nội dung khác theo quy định.

- Các hình thức công khai được thực hiện đa dạng, UBND phường niêm yết thường xuyên tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, đăng tải trên Cổng thông tin điện tử của phường, thông tin trên hệ thống đài truyền thanh, đăng tải trên fanpage, zalo của phường để người dân được dễ dàng tiếp cận. Bên cạnh đó, phường đã bố trí hòm thư góp ý, duy trì các kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

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

- Giám sát UBND phường thông qua lịch công tác của UBND phường, Chủ tịch UBND phường, các hoạt động của chính quyền, việc thực thi công vụ của cán bộ, công chức, viên chức tại các phòng, đơn vị thuộc phường. Thông qua việc thực hiện trách nhiệm nêu gương của cán bộ, công chức, viên chức trong thực hiện chủ trương, đường lối của đảng, chính sách, pháp luật của nhà nước, vận động người thân và Nhân dân cùng thực hiện.

Giám sát thông qua lịch tiếp công dân được đăng tải rộng rãi, thông qua các cuộc đối thoại, lắng nghe ý kiến Nhân dân của người đứng đầu cấp ủy, chính quyền. Đảng ủy ban hành Kế hoạch số 39-KH/ĐU, ngày 22/01/2026 của Ban Thường vụ Đảng ủy về thực hiện công tác đối thoại giữa người đứng đầu cấp ủy,

chính quyền phường với Nhân dân năm 2026; Công tác tuyên truyền về hoạt động đối thoại giữa người đứng đầu cấp ủy, chính quyền với Nhân dân được chỉ đạo thực hiện nghiêm túc. Hình thức tuyên truyền được triển khai đa dạng, linh hoạt và phù hợp với từng nhóm đối tượng gồm: Tuyên truyền trực tiếp thông qua các buổi sinh hoạt chi bộ, cuộc họp tổ dân phố, các hội nghị của MTTQ và tổ chức chính trị - xã hội từ phường đến cơ sở; thông qua tuyên truyền trên hệ thống loa truyền thanh, cổng thông tin điện tử phường, các trang fanpage, nhóm zalo. Nội dung tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa, nội dung kế hoạch, lịch tổ chức các cuộc đối thoại; đồng thời, nắm bắt tâm tư, nguyện vọng, những vấn đề bức xúc, nổi cộm mà Nhân dân quan tâm trên địa bàn phường. Thông qua thực hiện đồng bộ các hình thức tuyên truyền, Nhân dân đã nắm rõ mục đích, nội dung, quyền và trách nhiệm khi tham gia đối thoại, tích cực đóng góp ý kiến, phản ánh tâm tư, nguyện vọng và đồng thuận với chủ trương, chính sách của cấp ủy, chính quyền phường; qua đó tạo chuyển biến tích cực trong nhận thức và hành động, góp phần củng cố niềm tin của Nhân dân đối với Đảng và chính quyền, tăng cường mối quan hệ gắn bó, trách nhiệm giữa cấp ủy, chính quyền với Nhân dân, xây dựng Đảng, chính quyền và hệ thống chính trị vững mạnh, hoạt động hiệu lực, hiệu quả.

- UBND phường thực hiện nghiêm túc các quy định về tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân, tổ chức liên quan đến quy định TTHC. Công khai niêm yết tại trụ sở cơ quan và trên Cổng thông tin điện tử số điện thoại, địa chỉ tiếp nhận phản ánh kiến nghị, 6 tháng đầu năm đã tiếp nhận và xử lý kịp thời 26 phản ánh kiến nghị từ phía người dân, tổ chức liên quan đến quy định về TTHC. 100% số kiến nghị, phản ánh đã giải quyết được công khai trên Cổng dịch vụ công Quốc gia đảm bảo theo quy định.

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

Ủy ban nhân dân phường đã quan tâm triển khai các nội dung hướng đến nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân. Phường đã thực hiện quy định ngày giải quyết nhanh và trả kết quả thủ tục hành chính trong ngày vào Thứ Tư hàng tuần; tổ chức tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại nhà cho các đối tượng là 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 khi có nhu cầu. Bên cạnh đó, phường huy động sự tham gia của cán bộ, đoàn viên, hội viên các tổ chức chính trị - xã hội hỗ trợ, tiếp đón, hướng dẫn người dân đến làm thủ tục hành chính. Các hoạt động thăm hỏi, chúc mừng, động viên Nhân dân được quan tâm thực hiện thông qua nhiều hình thức như trao giấy chứng nhận kết hôn, thư chúc mừng kết hôn, thư cảm ơn, thư xin lỗi, thư biểu dương và các hoạt động gặp gỡ, tiếp xúc với tổ chức, cá nhân có nhiều đóng góp cho địa phương. Phường cũng đã triển khai khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của

Trung tâm Phục vụ hành chính công phường và kết quả thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện", làm cơ sở rút kinh nghiệm, hoàn thiện các tiêu chí.

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

UBND phường đã chú trọng xây dựng hình ảnh người đứng đầu cấp ủy, chính quyền gương mẫu, trách nhiệm, thân thiện với Nhân dân; đi đầu trong việc thực hiện nhiệm vụ và các chuẩn mực đạo đức, tác phong, lề nối làm việc; thực hiện tốt việc tiếp công dân, đối thoại, lắng nghe tâm tư, nguyện vọng, phản ánh, kiến nghị của Nhân dân. Công tác giải quyết đơn thư, kiến nghị của công dân được quan tâm thực hiện ngay từ cơ sở, hạn chế phát sinh vụ việc kéo dài, vượt cấp.

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

Đội ngũ cán bộ, công chức phường cơ bản bảo đảm trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, có khả năng ứng dụng công nghệ thông tin, đáp ứng yêu cầu chuyển đổi số trong thực hiện nhiệm vụ. Cán bộ, công chức thực hiện nghiêm các quy định về đạo đức công vụ, văn hóa công sở, quy tắc ứng xử; thực hiện "nụ cười công sở", "4 xin", "4 luôn", "5 không"; có thái độ tiếp đón niềm nở, hướng dẫn tận tình cho người dân, tổ chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính. Trong 6 tháng đầu năm, phường không để xảy ra tình trạng cán bộ, công chức bị xử lý kỷ luật hoặc vi phạm nghiêm trọng nội quy, quy chế làm việc

UBND phường chỉ đạo thực hiện nghiêm các quy định về đạo đức công vụ, văn hóa công sở; chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính; nâng cao tinh thần trách nhiệm, ý thức phục vụ Nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức. 100% cán bộ, công chức, viên chức đeo thẻ khi làm việc và mặc đồng phục từ thứ đến thứ sáu hoặc trang phục ngành theo quy định. Gắn kết quả thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" với đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ, xếp loại cán bộ, công chức, viên chức, người lao động và bình xét thi đua, khen thưởng hằng năm.

4. Chính quyền xanh, văn minh, hiện đại

Ủy ban nhân dân phường đã quan tâm xây dựng cảnh quan môi trường khu vực trụ sở bảo đảm sáng, xanh, sạch, đẹp, thân thiện; sắp xếp phòng làm việc, phòng họp, phòng tiếp công dân, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả gọn gàng, khoa học, thuận tiện cho người dân đến liên hệ, giao dịch. Trung tâm Phục vụ hành chính công phường được trang bị cơ bản các điều kiện phục vụ Nhân dân như máy tính, bàn ghế ngồi chờ, nước uống, bánh kẹo, điều hòa, wifi, máy photocopy,

camera giám sát và các thiết bị cần thiết khác. Việc ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong chỉ đạo, điều hành và giải quyết thủ tục hành chính tiếp tục được đẩy mạnh; cán bộ, công chức sử dụng chữ ký số, phần mềm quản lý văn bản, dịch vụ công trực tuyến, mã QR thủ tục hành chính, VNeID và các nền tảng số phục vụ công tác chuyên môn.

5. Địa phương có mô hình sáng tạo và hiệu quả

Tiếp tục duy trì các sáng kiến như: Giải pháp dân vận khéo và ứng dụng chuyển đổi số trong lĩnh vực Tư pháp – Hộ tịch nhằm phục vụ nhân dân tốt hơn tại phường Gia Viên; Mô hình số hóa hồ sơ và gán mã QR code trong quản lý cơ sở kinh doanh dịch vụ Văn hóa – Xã hội, giải pháp liên thông dữ liệu từ phường đến thành phố.

- Sáng kiến về giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Gia Viên.

- Sáng kiến về nâng cao tỷ lệ hồ sơ thực hiện dịch vụ công trực tuyến và thanh toán trực tuyến tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường. Trong đó kết hợp nhiều giải pháp như: Cử các thành viên Đoàn thanh niên hỗ trợ người dân nộp hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, Bố trí trang thiết bị để người dân thực hiện TTHC trực tuyến ngay tại Trung tâm, phát tờ rơi, xây dựng clip hướng dẫn nộp hồ sơ.

III. KẾT QUẢ TỰ ĐÁNH GIÁ THEO BẢNG THANG ĐIỂM

1. Tiêu chí 1: Chính quyền công khai, minh bạch**:** 24/24 điểm.

2. Tiêu chí 2: Chính quyền thân thiện, hành động, vì Nhân dân phục vụ: 24/24 điểm.

3. Tiêu chí 3: Chính quyền có đội ngũ cán bộ, công chức chuyên nghiệp, trách nhiệm, gương mẫu, thân thiện**:** 26/26 điểm.

4. Tiêu chí 4: Chính quyền xanh, văn minh, hiện đại: 26/26 điểm.

IV. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm

Được sự quan tâm, chỉ đạo sát sao của cấp ủy Đảng, chính quyền, đặc biệt là thông qua việc triển khai về công tác cải cách hành chính; trong 6 tháng đầu năm 2026, việc triển khai mô hình "Chính quyền thân thiện" trên địa bàn phường Gia Viên đã đạt được nhiều kết quả tích cực. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo được quan tâm thực hiện; các tiêu chí, tiểu tiêu chí được triển khai tương đối đồng bộ; nhận thức, trách nhiệm của cán bộ, công chức trong phục vụ Nhân dân từng bước được nâng lên. Công tác công khai, minh bạch trong giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện thường xuyên. Các kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của Nhân dân được duy trì. Việc khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân được triển

khai nhằm kịp thời nắm bắt ý kiến góp ý, rút kinh nghiệm và nâng cao chất lượng phục vụ. Cơ sở vật chất, cảnh quan, môi trường làm việc tại trụ sở UBND phường và Trung tâm Phục vụ hành chính công phường từng bước được chỉnh trang theo hướng văn minh, hiện đại, thân thiện.

2. Khó khăn, vướng mắc

Do thực hiện việc tổ chức chính quyền địa phương 02 cấp, sắp xếp, sáp nhập đơn vị hành chính khiến cán bộ, công chức phải thực hiện thêm nhiều nhiệm vụ, quy trình xử lý hồ sơ phải điều chỉnh nhiều lần, dẫn đến áp lực cho cán bộ, công chức và làm phát sinh tâm lý e ngại trong quá trình thực thi nhiệm vụ.

V. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ TRONG THỜI GIAN TỚI

Trong 6 tháng cuối năm 2026, để tiếp tục duy trì, hoàn thiện các tiêu chí và phấn đấu đạt 100/100 điểm trước khi trình thành phố đánh giá, công nhận, Ủy ban nhân dân phường Gia Viên tập trung thực hiện một số nhiệm vụ trọng tâm sau:

1. Tiếp tục đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong hoạt động chỉ đạo, điều hành, giải quyết thủ tục hành chính; tăng cường hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến, sử dụng mã QR, VNeID và các tiện ích số. Triển khai linh hoạt các mô hình hỗ trợ người dân để giúp người dân hoàn thiện hồ sơ một cách nhanh nhất.

2. Tiếp tục rà soát, bổ sung toàn bộ hồ sơ, tài liệu minh chứng theo từng tiêu chí, tiểu tiêu chí; phân công rõ trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị, bộ phận chuyên môn trong việc bổ sung, hoàn thiện minh chứng phục vụ công tác thẩm định, đánh giá.

3. Tiếp tục đẩy mạnh khảo sát sự hài lòng của Nhân dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và Trung tâm Phục vụ hành chính công phường; tổng hợp kết quả khảo sát để làm căn cứ rút kinh nghiệm, khắc phục hạn chế và nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân. Lắng nghe và giải quyết kịp thời các phản ánh, kiến nghị của người dân theo quy định. Tăng cường tổ chức các buổi đối thoại giữa cấp ủy, chính quyền với Nhân dân

4. Tăng cường kiểm tra kỷ luật, kỷ cương hành chính, đạo đức công vụ, văn hóa giao tiếp, ứng xử của đội ngũ cán bộ, công chức, nhất là cán bộ, công chức trực tiếp tiếp xúc, giải quyết công việc cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp. Chuẩn hóa phong cách phục vụ của cán bộ, công chức, thực hiện nghiêm phương châm "4 xin, 4 luôn, 5 không"

5. Tiếp tục quan tâm chỉnh trang cơ sở vật chất, cảnh quan môi trường làm việc; bố trí đầy đủ trang thiết bị tạo không gian xanh, sạch đẹp; duy trì Trung tâm Phục vụ hành chính công phường theo hướng văn minh, hiện đại, thuận tiện, thân thiện với Nhân dân.

6. Tăng cường công tác tuyên truyền về mô hình "Chính quyền thân thiện" trên Cổng thông tin điện tử phường, hệ thống truyền thanh, mạng xã hội, nhóm Zalo tổ dân phố và thông qua các cuộc họp, sinh hoạt ở cơ sở nhằm tạo sự đồng thuận, tham gia giám sát của Nhân dân.

Trên đây là báo cáo kết quả triển khai mô hình "Chính quyền thân thiện" 6 tháng đầu năm 2026 của UBND phường Gia Viên./.

Nơi nhận:
- Sở Nội vụ;
- CT, các PCT UBND phường;
- Lưu: VT, VHXH.

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



Nguyễn Chiến Vương