ỦY BAN NHÂN DÂN **PHƯỜNG HẢI DƯƠNG**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**
Số:767 /BC-UBND	*Hải Dương, ngày* 13 *tháng 11 năm 2026*

BÁO CÁO
Kết quả triển khai thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" năm 2026 trên địa bàn phường Hải Dương

Thực hiện Kế hoạch số 119/KH-UBND ngày 09/4/2026 của UBND thành phố Hải Phòng về triển khai thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" tại xã, phường, đặc khu trên địa bàn thành phố giai đoạn 2026-2030 và những năm tiếp theo; Quyết định số 5049/QĐ-UBND ngày 11/12/2025 của UBND thành phố Hải Phòng về việc 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, UBND phường Hải Dương báo cáo kết quả thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" năm 2026, cụ thể như sau:

I. CÔNG TÁC LÃNH ĐẠO, CHỈ ĐẠO

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

- Ngay sau khi UBND thành phố ban hành Đề án và Kế hoạch triển khai mô hình "Chính quyền thân thiện", UBND phường Hải Dương đã xác định việc xây dựng chính quyền thân thiện, phục vụ Nhân dân là một trong những nhiệm vụ trọng tâm gắn với thực hiện cải cách hành chính, chuyển đổi số, xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số và thực hiện Quy chế dân chủ ở cơ sở.

- UBND phường chỉ đạo các phòng chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công và các đơn vị liên quan nghiên cứu, quán triệt đầy đủ các nội dung của Đề án; xây dựng kế hoạch triển khai phù hợp với điều kiện thực tế của địa phương; đưa các nhiệm vụ xây dựng chính quyền thân thiện vào chương trình công tác năm 2026, đồng thời gắn trách nhiệm người đứng đầu trong tổ chức thực hiện.

- UBND phường ban hành các kế hoạch, văn bản chỉ đạo phục vụ triển khai mô hình, cụ thể: Kế hoạch số 28/KH-UBND ngày 30/01/2026 về xây dựng và thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" trên địa bàn phường năm 2026; Kế hoạch số 179/KH-UBND ngày 18/5/2026 về triển khai thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" giai đoạn 2026-2030 và những năm tiếp theo trên địa bàn phường; trong đó tập trung vào các nội dung như: thực hiện cải cách hành chính; chuyển đổi số; kiểm soát thủ tục hành chính; phát động phong trào thi đua đẩy mạnh cải cách hành chính; thực hiện mô hình "Ngày thứ Tư không hẹn"; mô hình "Hành chính công-Không khoảng cách trên địa bàn phường Hải Dương"; đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức; triển khai Đề án "Thượng tôn và tuân thủ pháp luật"; phát động các phong trào thi đua gắn với xây dựng chính quyền phục vụ Nhân dân. UBND phường đã thực hiện đăng ký phường đạt chuẩn "Chính quyền thân thiện" mức độ 3 năm 2026. Song song với đó, UBND phường chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành

chính công triển khai mô hình dân vận khéo "Khéo trong dân - Chuẩn trong giải quyết", lấy đây là giải pháp cụ thể nhằm nâng cao chất lượng phục vụ tổ chức, công dân; xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức chuyên nghiệp, trách nhiệm, tận tụy và thân thiện. Mô hình được tổ chức ra mắt ngày 31/3/2026, ban hành quy chế hoạt động, phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng cán bộ, công chức và ký cam kết thực hiện các nội dung của mô hình.

- Lãnh đạo UBND phường thường xuyên kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện; đưa kết quả triển khai mô hình "Chính quyền thân thiện" vào nội dung đánh giá việc thực hiện nhiệm vụ của các phòng chuyên môn và cán bộ, công chức; kịp thời biểu dương những tập thể, cá nhân có cách làm hay, sáng tạo, đồng thời chấn chỉnh những tồn tại, hạn chế phát sinh trong quá trình thực hiện.

2. Công tác tuyên truyền

- Công tác tuyên truyền được xác định là một trong những giải pháp quan trọng nhằm nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức và Nhân dân về mục tiêu, ý nghĩa của việc xây dựng chính quyền thân thiện.

- Nội dung tuyên truyền tập trung vào mục đích, ý nghĩa, các tiêu chí của mô hình; chủ trương, 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; các quy định về thực hiện dân chủ ở cơ sở; văn hóa công vụ, quy tắc ứng xử và trách nhiệm của cán bộ, công chức trong phục vụ Nhân dân.

- UBND phường 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 tăng cường tuyên truyền trên hệ thống truyền thanh cơ sở, Cổng thông tin điện tử phường, Fanpage, Zalo OA, các nhóm thông tin cộng đồng và thông qua hội nghị, cuộc họp tổ dân phố.

- Đến hết ngày 31/10/2026, phường đã thực hiện 350 tin bài trên Trang Fanpage của UBND phường, 421 lượt tuyên truyền trên hệ thống truyền thanh và 732 tin, bài trên Cổng thông tin điện tử của phường về cải cách hành chính, chuyển đổi số và các hoạt động xây dựng chính quyền thân thiện phục vụ Nhân dân. Nội dung tuyên truyền được thực hiện đa dạng, thiết thực, góp phần nâng cao nhận thức của người dân trong việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, đồng thời tạo điều kiện để Nhân dân giám sát hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước.

- Thông qua công tác tuyên truyền, nhận thức, trách nhiệm và thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức tiếp tục được nâng lên; sự đồng thuận của Nhân dân đối với việc xây dựng chính quyền thân thiện ngày càng được củng cố, tạo nền tảng quan trọng để nâng cao chất lượng phục vụ và hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn; người dân từng bước chủ động tiếp cận thông tin, sử dụng dịch vụ công và tham gia đóng góp ý kiến xây dựng chính quyền địa phương.

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

Thực hiện các nội dung của Đề án "Chính quyền thân thiện", UBND phường Hải Dương 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 phường; 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

+ Số điện thoại đường dây nóng của UBND phường; 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.

+ Nội quy tiếp công dân, lịch tiếp công dân của Chủ tịch UBND phường; lịch công tác hằng tuần của UBND phường.

+ 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.

+ 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.

- 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 phường; Fanpage; zalo OA; 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 phường 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. Chính quyền tạo điều kiện để tổ chức, công dân giám sát hoạt động

UBND phường 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.

- Phường duy trì các kênh tiếp nhận ý kiến phản ánh, góp ý của tổ chức, công dân thông qua tiếp công dân trực tiếp, hòm thư góp ý, số điện thoại đường dây nóng, Cổng thông tin điện tử và các kênh thông tin khác. Các ý kiến, phản ánh được tiếp nhận, phân loại, chuyển cơ quan, đơn vị có trách nhiệm xem xét, giải quyết và trả lời theo quy định.

UBND phường tăng cường phối hợp với Ủy ban MTTQ Việt Nam phường, các tổ chức chính trị - xã hội, bí thư chi bộ, tổ trưởng tổ dân phố và các chi hội đoàn thể 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.

- Trong kỳ hạn báo cáo UBND phường đã tiếp nhận 21 phản ánh, kiến nghị qua tổng đài 1022 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

UBND phường Hải Dương xác định xây dựng chính quyền phục vụ là nhiệm vụ trọng tâm, xuyên suốt trong quá trình triển khai mô hình "Chính quyền thân thiện", lấy sự hài lòng của người dân, tổ chức làm thước đo chất lượng hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước. Trên cơ sở đó, UBND phường đã tập trung đổi mới phương thức phục vụ, nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, tăng cường hỗ trợ người dân, nhất là các đối tượng yếu thế, người gặp khó khăn trong tiếp cận dịch vụ hành chính công; tạo điều kiện thuận lợi nhất cho tổ chức và công dân khi thực hiện giao dịch hành chính.

- 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.

UBND phường triển khai mô hình “Ngày thứ Tư không hẹn”, thực hiện giải quyết nhanh và trả kết quả trong ngày đối với một số thủ tục hành chính đủ điều kiện, có thành phần hồ sơ đơn giản, không phải xác minh hoặc cần thực hiện các bước xử lý liên thông theo quy định.

Trung tâm Phục vụ hành chính công bố trí cán bộ, công chức tiếp nhận, hướng dẫn và giải quyết hồ sơ; bảo đảm việc thực hiện mô hình không làm thay đổi thành phần hồ sơ, quy trình và điều kiện giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật. Qua đó, góp phần rút ngắn thời gian chờ đợi, giảm số lần đi lại và nâng cao chất lượng phục vụ người dân.

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

Thực hiện Kế hoạch số 32/KH-UBND ngày 02/02/2026, UBND phường triển khai việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại nhà

đối với người cao tuổi, người khuyết tật, người mắc bệnh hiểm nghèo, người ốm đau, người không có khả năng đi lại và các trường hợp đặc biệt khác khi có nhu cầu, đề nghị.

Việc triển khai được thực hiện theo hướng tạo thuận lợi tối đa cho người dân, bảo đảm đúng quy định, đúng thẩm quyền, không phát sinh thêm thủ tục và chi phí trái quy định. Đây là giải pháp thiết thực thể hiện tinh thần trách nhiệm, sự quan tâm, chia sẻ của chính quyền đối với những người gặp khó khăn trong tiếp cận dịch vụ hành chính công.

- Bố trí lực lượng hỗ trợ, tiếp đón, hướng dẫn người dân:

Trung tâm Phục vụ hành chính công thường xuyên bố trí cán bộ, công chức hướng dẫn người dân thực hiện thủ tục hành chính, sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, tra cứu kết quả giải quyết và khai thác các tiện ích số.

UBND phường đồng thời phát huy vai trò của đoàn viên, hội viên các tổ chức chính trị - xã hội trong hỗ trợ, hướng dẫn người dân, nhất là người cao tuổi, người ít có điều kiện tiếp cận công nghệ thông tin, người gặp khó khăn khi thực hiện các thao tác trên môi trường điện tử.

- Tổ chức các hoạt động thăm hỏi, chúc mừng, động viên Nhân dân:

UBND phường quan tâm triển khai các hoạt động thể hiện sự gần gũi, trách nhiệm và tinh thần phục vụ Nhân dân thông qua các hình thức chúc mừng, thăm hỏi, động viên phù hợp với từng sự kiện và đối tượng.

Các hoạt động tập trung vào việc trao giấy chứng nhận kết hôn, thư chúc mừng kết hôn cho các cặp đôi; thăm hỏi, phúng viếng hoặc gửi thư chia buồn đến gia đình công dân có người thân qua đời; gửi thư cảm ơn các tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp có đóng góp tích cực cho công tác xây dựng Đảng, xây dựng chính quyền và cộng đồng dân cư. Các hoạt động được tổ chức với tinh thần trang trọng, thiết thực, phù hợp với điều kiện thực tế, góp phần đổi mới phương thức giao tiếp giữa chính quyền với người dân, xây dựng hình ảnh chính quyền gần dân, trọng dân và có trách nhiệm với dân. Gửi thư xin lỗi người dân, tổ chức và doanh nghiệp về việc giải quyết thủ tục hành chính quá hạn.

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

Lãnh đạo UBND phường quan tâm tổ chức các hoạt động chúc mừng, động viên Nhân dân nhân dịp năm mới, các ngày lễ lớn, ngày kỷ niệm và các sự kiện quan trọng của địa phương; thông qua các hình thức phù hợp như thông điệp chúc mừng trên Cổng thông tin điện tử, hệ thống truyền thanh, Fanpage, Zalo OA và các hoạt động gặp gỡ trực tiếp.

Qua đó, thể hiện sự quan tâm của cấp ủy, chính quyền đối với đời sống tinh thần của Nhân dân, tăng cường sự gắn kết giữa chính quyền với cộng đồng dân cư.

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

UBND phường quan tâm phát huy vai trò của các tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân, người có uy tín trong cộng đồng; thông qua các hội nghị, cuộc gặp gỡ, tiếp xúc, hoạt động tri ân và các sự kiện của địa phương để ghi nhận, biểu dương những đóng góp thiết thực đối với sự phát triển kinh tế - xã hội, công tác an sinh xã hội, xây dựng Đảng, xây dựng chính quyền và các phong trào tại khu dân cư.

- Khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân:

UBND phường quan tâm công tác khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân đối với hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công và kết quả thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện".

Việc khảo sát được định hướng thực hiện thông qua phiếu điều tra xã hội học và mã QR; tạo điều kiện để người dân phản ánh khách quan về thái độ phục vụ, thời gian giải quyết, chất lượng hướng dẫn và kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

Kết quả khảo sát là cơ sở để UBND phường đánh giá chất lượng phục vụ, kịp thời chấn chỉnh những hạn chế, cải tiến quy trình và nâng cao hiệu quả thực hiện các tiêu chí của mô hình.

Từ ngày 01/01/2026 đến ngày 31/10/2026: Trung tâm Phục vụ hành chính công đã tiếp nhận 12.611 hồ sơ, trong đó 100% hồ sơ được tiếp nhận trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; đã giải quyết 12.574 hồ sơ, tỷ lệ giải quyết đúng và trước hạn đạt 99,87%; tỷ lệ số hóa hồ sơ và cấp kết quả điện tử đạt 100%. Công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện nghiêm túc, không để phát sinh phản ánh, kiến nghị liên quan đến thái độ phục vụ, tinh thần trách nhiệm của cán bộ, công chức.

Thông qua việc triển khai đồng bộ các giải pháp cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ và phát huy hiệu quả các mô hình hỗ trợ người dân, hình ảnh chính quyền phường Hải Dương ngày càng thân thiện, gần dân, trách nhiệm và chuyên nghiệp; góp phần củng cố niềm tin của Nhân dân đối với chính quyền địa phương và nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước trên địa bàn.

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

UBND phường xác định vai trò, trách nhiệm nêu gương của người đứng đầu là yếu tố quan trọng quyết định chất lượng, hiệu quả triển khai mô hình "Chính quyền thân thiện". Lãnh đạo cấp ủy, chính quyền luôn quan tâm chỉ đạo thực hiện nhiệm vụ, giữ gìn phẩm chất đạo đức, lối sống, tác phong công tác; đề cao tinh thần trách nhiệm, thái độ gần dân, trọng dân, lắng nghe và giải quyết các vấn đề chính đáng của Nhân dân.

Lãnh đạo UBND phường quan tâm tham gia các hoạt động tại cơ sở, các hội nghị, cuộc họp cộng đồng dân cư; trực tiếp nắm bắt tình hình, tâm tư, nguyện vọng

của Nhân dân, chỉ đạo giải quyết các vấn đề phát sinh thuộc thẩm quyền. Việc tiếp xúc, đối thoại với Nhân dân được quan tâm thực hiện, góp phần phát huy dân chủ, tăng cường sự đồng thuận và trách nhiệm của chính quyền đối với cộng đồng.

Bên cạnh đó, người đứng đầu thường xuyên chỉ đạo, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện nhiệm vụ của các phòng chuyên môn, đơn vị; quan tâm bồi dưỡng, nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng giao tiếp, ứng xử và tinh thần trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức, nhất là những người trực tiếp tiếp xúc, giải quyết công việc của người dân.

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

UBND phường luôn quan tâm xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức có phẩm chất chính trị, đạo đức công vụ, tinh thần trách nhiệm và phong cách ứng xử văn minh, thân thiện, lấy sự hài lòng của người dân làm mục tiêu phấn đấu trong thực thi công vụ.

100% 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; 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; luôn 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 phường; 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. Tính đến 31/10/2026 đã cử 212 lượt cán bộ, công chức tham gia các lớp tập huấn chuyên môn, nghiệp vụ do các cấp tổ chức, góp phần nâng cao chất lượng tham mưu và hiệu quả giải quyết công việc.

100% cán bộ, công chức được quán triệt thực hiện nghiêm Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức; thực hiện văn hóa công sở; đeo thẻ công chức, mặc trang phục gọn gàng, lịch sự; chấp hành nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính; chú trọng thực hiện phương châm "4 xin, 4 luôn", "5 không"; nâng cao tinh thần trách nhiệm, ý thức phục vụ Nhân dân; không có biểu hiện gây phiền hà, sách nhiễu hoặc thiếu trách nhiệm trong giải quyết công việc.

Công tác kiểm tra công vụ, kiểm tra việc thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính được duy trì thường xuyên; kịp thời nhắc nhở, chấn chỉnh những tồn tại, hạn chế, qua đó xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức tận tụy, trách nhiệm, gần dân và vì Nhân dân phục vụ.

Đến thời điểm báo cáo, UBND phường Hải Dương 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 như uống rượu, bia trước và trong giờ hành chính, tự ý vắng mặt tại trụ sở trong giờ làm việc không có lý do. Việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính

được duy trì nghiêm túc, góp phần xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức chuyên nghiệp, trách nhiệm, gương mẫu và thân thiện.

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

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

UBND phường 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.

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.

- Cơ sở vật chất phục vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường

Trung tâm Phục vụ hành chính công được bố trí tại vị trí thuận tiện, có khu vực tiếp nhận và trả kết quả, bàn hướng dẫn, bàn ghế chờ và các trang thiết bị phục vụ công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

Các trang thiết bị công nghệ thông tin, máy tính, máy in, máy scan và hệ thống mạng được khai thác phục vụ công tác chuyên môn; đồng thời hỗ trợ người dân thực hiện các giao dịch hành chính, tra cứu và sử dụng dịch vụ công trực tuyến. UBND phường 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.

- Ứng dụng công nghệ thông tin và các nền tảng số:

UBND phường 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.

Việc trao đổi văn bản điện tử, ký số, số hóa hồ sơ, cấp kết quả điện tử và cung cấp dịch vụ công trực tuyến tiếp tục được triển khai, góp phần giảm giấy tờ, rút ngắn thời gian xử lý công việc, nâng cao hiệu quả hoạt động của cơ quan hành chính.

Phường 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 tổ dân phố, 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 phường 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.

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

UBND phường xác định việc vận động người dân cài đặt, sử dụng ứng dụng Smart Hải Phòng là nhiệm vụ quan trọng trong xây dựng công dân số, xã hội số và chính quyền số. Đến nay, kết quả cài đặt ứng dụng Smart Hải Phòng trên địa bàn phường Hải Dương như sau: 15.724 người cài đặt ứng dụng; tổng số hộ gia đình trên địa bàn phường là 15.470 hộ. Đây là kết quả tích cực, thể hiện sự hưởng ứng của người dân đối với các nền tảng số của thành phố, góp phần nâng cao khả năng tiếp cận thông tin, sử dụng dịch vụ công và tương tác với chính quyền trên môi trường điện tử.

5. Một số mô hình, cách làm hay, sáng tạo

Trong quá trình triển khai mô hình "Chính quyền thân thiện", UBND phường đã xây dựng và duy trì nhiều mô hình, giải pháp thiết thực, mang lại hiệu quả tích cực, nổi bật như:

- Mô hình **"Khéo trong dân - Chuẩn trong giải quyết"** tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, góp phần nâng cao tinh thần trách nhiệm, đạo đức công vụ, chất lượng phục vụ và sự hài lòng của người dân.

- Mô hình **"Ngày thứ Tư không hẹn"**, giải quyết ngay trong ngày đối với một số thủ tục hành chính đủ điều kiện, rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ, giảm số lần đi lại của tổ chức và công dân.

- Mô hình **"Hành chính công - Không khoảng cách trên địa bàn phường Hải Dương"** với mục tiêu đưa dịch vụ hành chính công đến tận Tổ dân phố; hỗ trợ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến; tổ chức giải quyết thủ tục hành chính tại nhà cho người cao tuổi, người khuyết tật và các đối tượng yếu thế.

- Đẩy mạnh số hóa hồ sơ, cấp kết quả điện tử, hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến và thanh toán trực tuyến, góp phần thực hiện hiệu quả chuyển đổi số trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước.

Các mô hình, cách làm nêu trên bước đầu đã phát huy hiệu quả tích cực, tạo chuyển biến rõ nét trong nhận thức và hành động của đội ngũ cán bộ, công chức; đồng thời nâng cao chất lượng phục vụ, góp phần xây dựng hình ảnh chính quyền thân thiện, chuyên nghiệp, gần dân và vì Nhân dân phục vụ.

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 và các nội dung tiêu chí được rà soát, điều chỉnh, bổ sung, UBND phường Hải Dương 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

Qua tự rà soát, UBND phường 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: 95/100 điểm.

Mức độ đạt chuẩn đăng ký: Mức độ 3.

(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 phường Hải Dương 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 Tư không hẹn”, “Hành chính công – Không khoảng cách trên địa bàn phường Hải Dương”, 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 Smart Hải Phòng 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, việc xây dựng mô hình Chính quyền thân thiện 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 phường 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 phường.

- UBND phường 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 phường, các tổ chức chính trị - xã hội, tổ dân phố 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.

- 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.

- Chưa thực hiện việc vận hành App trên điện thoại thông minh để tiếp nhận ý kiến phản ánh, góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

- Chưa gửi thư biểu dương đối với công dân có sáng kiến ở cộng đồng dân cư đã được Ủy ban nhân dân phường công nhận.

- Chưa 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:.

- Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến toàn trình chưa đạt 90% trở lên.

3. 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

- Nội dung hiện hành: "Gửi thư biểu dương đối với công dân có sáng kiến ở cộng đồng dân cư đã được Ủy ban nhân dân phường công nhận".

- Đề xuất điều chỉnh: "Gửi thư biểu dương đối với công dân có sáng kiến ở cộng đồng dân cư đã được Ủy ban nhân dân phường công nhận (nếu có)".

- Lý do: Việc gửi thư biểu dương chỉ có thể thực hiện khi trên địa bàn có công dân có sáng kiến ở cộng đồng dân cư được UBND phường công nhận. Trường hợp không phát sinh công dân có sáng kiến đáp ứng điều kiện công nhận thì không có đối tượng để thực hiện việc gửi thư biểu dương. Vì vậy, đề nghị bổ sung cụm từ "(nếu có)" để bảo đảm phù hợp với tình hình thực tế và tính khả thi trong quá trình đánh giá, xét công nhận mô hình "Chính quyền thân thiện" cấp xã.

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 phường; tổ chức thực hiện đầy đủ các tiêu chí theo Quyết định số 1376/QĐ-UBND ngày 09/4/2026 của UBND thành phố, phấn đấu hoàn thành các tiêu chuẩn, điều kiện và được UBND thành phố công nhận phường Hải Dương đạt chuẩn "Chính quyền thân thiện" năm 2026.

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 Tư không hẹn", "Hành chính công-Không khoảng cách trên địa bàn phường Hải Dương"; "Khéo trong dân - Chuẩn trong giải quyết" 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 phường Hải Dương "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 phường Hải Dương 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 phường 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 phường Hải Dương gửi UBND thành phố, Sở Nội vụ xem xét, tổng hợp theo quy định./.

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

TM. UỶ BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

U.B.N.D PHƯỜNG HẢI DƯƠNG TP HẢI PHÒNG

Phạm Thị Thanh Vân