

Số: /BC-UBND

Nghi Dương, ngày tháng năm 2026

## BÁO CÁO

### Kết quả thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” 6 tháng đầu năm, phương hướng, nhiệm vụ 6 tháng cuối năm 2026

#### PHẦN I: KẾT QUẢ THỰC HIỆN 6 THÁNG ĐẦU NĂM 2026

##### I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH

##### 1. Việc ban hành Kế hoạch và đăng ký đơn vị đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” năm 2026

Căn cứ Quyết định số 5049/QĐ-UBND ngày 11/12/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng 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:

- Ngày 10/02/2026, Ủy ban nhân dân xã đã ban hành Kế hoạch số 62/KH-UBND về việc triển khai thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn xã Nghi Dương năm 2026. Kế hoạch phân công rõ các nhiệm vụ cụ thể cho các cơ quan, đơn vị trên cơ sở Bảng tiêu chí chấm điểm theo thang điểm 100 gồm 4 tiêu chí:

- + Chính quyền công khai minh bạch: 24 điểm;
- + Chính quyền thân thiện, hành động, vì nhân dân phục vụ: 24 điểm;
- + Chính quyền có đội ngũ cán bộ, công chức chuyên nghiệp, trách nhiệm, gương mẫu, thân thiện: 26 điểm;
- + Chính quyền xanh, văn minh, hiện đại: 26 điểm.

- Ngày 10/02/2026, Ủy ban nhân dân xã đã ban hành Công văn số 343/UBND-VHXXH về đăng ký đơn vị đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” năm 2026 gửi Sở Nội vụ thành phố trong đó đăng ký đơn vị đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” năm 2026 mức 2 (Đạt từ 85 đến dưới 90 điểm).

##### 2. Việc triển khai thực hiện

Ngay khi Ủy ban nhân dân thành phố ban hành Quyết định số 5049/QĐ-UBND ngày 11/12/2025, Ủy ban nhân dân xã đã ban hành Công văn số 1381/UBND-VHXXH yêu cầu các cơ quan, đơn vị căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao thực hiện có hiệu quả các Tiêu chí, chuẩn bị đầy đủ các minh chứng để tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân xã và Sở Nội vụ thành phố theo quy định.

Để đảm bảo việc triển khai thực hiện năm 2026 được hiệu quả, đến ngày 23/02/2026, Ủy ban nhân dân xã tiếp tục ban hành Công văn số 403/UBND-VHXX đôn đốc các cơ quan, đơn vị khẩn trương rà soát, thực hiện đầy đủ các nội dung chủ trì, nội dung phối hợp; chú trọng các tài liệu minh chứng để phục vụ công tác báo cáo và chấm điểm theo quy định.

## **II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN CÁC TIÊU CHÍ**

### **1. Chính quyền công khai minh bạch**

- Các phòng, đơn vị thuộc xã đã chủ động thực hiện đầy đủ các nội dung đề tổ chức, công dân biết, thực hiện: Công khai danh mục, nội dung, thời gian, quy trình giải quyết thủ tục hành chính; Công khai mức thu phí, lệ phí của từng thủ tục hành chính; Công khai số điện thoại của bí thư, phó bí thư đảng ủy; chủ tịch, phó chủ tịch Hội đồng nhân dân; chủ tịch, phó chủ tịch Ủy ban nhân dân và cán bộ, công chức cấp xã; Công khai nội quy tiếp công dân, lịch tiếp công dân định kỳ; Công khai lịch công tác của UBND, Chủ tịch UBND cấp xã hằng tuần; Số điện thoại đường dây nóng của Ủy ban nhân dân cấp xã; Công khai cam kết không gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ; Công khai quy chế thực hiện dân chủ, quy chế thực hiện dân chủ; Công khai tình hình giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến (tỷ lệ, số lượng) để thúc đẩy chuyển đổi số.

Hình thức công khai đa dạng: Niêm yết thường xuyên tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã; Đăng tải trên Cổng thông tin điện tử xã; Đăng tải trên Fanpage Cổng thông tin điện tử xã và trên hệ thống loa phát thanh; Định kỳ cung cấp thông tin báo chí theo quy định của Luật Tiếp cận thông tin.

- Chính quyền tạo điều kiện để tổ chức, công dân giám sát hoạt động: Bố trí hòm thư góp ý tại trụ sở chính quyền xã; Bố trí công chức trực zalo page, facebook page, số điện thoại đường dây nóng; Xây dựng cơ chế tiếp nhận thông tin phản ánh, góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

### **2. Chính quyền thân thiện, hành động, vì Nhân dân phục vụ**

- Triển khai thực hiện mô hình "Ngày thứ 6 không hẹn" tại Trung tâm phục vụ hành chính công xã để giải quyết nhanh và trả kết quả thủ tục hành chính trong ngày cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

- Thường xuyên bố trí, huy động sự tham gia của đoàn viên Đoàn TNCS Hồ Chí Minh xã để hỗ trợ, tiếp đón, hướng dẫn người dân đến làm thủ tục hành chính.

- Tổ chức trao tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã: giấy chứng nhận kết hôn, thư chúc mừng kết hôn. Tổ chức thăm hỏi, phúng viếng hoặc gửi thư chia buồn đến gia đình công dân có người thân qua đời. Gửi thư cảm ơn người dân, tổ chức và doanh nghiệp có đóng góp xây dựng đảng, xây dựng chính quyền

và cộng đồng dân cư. Gửi thư xin lỗi người dân, tổ chức và doanh nghiệp về việc giải quyết thủ tục hành chính quá hạn.

- Đồng chí Chủ tịch UBND xã chúc mừng toàn thể Nhân dân dịp năm mới, các ngày lễ lớn... thông qua hệ thống truyền thanh, trang thông tin điện tử điện tử, mạng viễn thông, mạng xã hội...

- Tổ chức gặp gỡ, tiếp xúc với các tổ chức, cá nhân có nhiều hoạt động ủng hộ địa phương, những người có uy tín đang sinh sống tại địa phương.

- Thường xuyên khảo sát đánh giá việc thực hiện chính quyền thân thiện để rút kinh nghiệm, hoàn thiện các tiêu chí và nâng hạng mức độ đạt chuẩn.

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

- Xây dựng hình ảnh người đứng đầu cấp ủy, chính quyền gương mẫu, trách nhiệm, thân thiện với Nhân dân: Gương mẫu đi đầu trong việc thực hiện nhiệm vụ và các chuẩn mực đạo đức, tác phong, lễ nôi làm việc. Thường xuyên xuống cơ sở thôn, tổ dân phố lắng nghe tâm tư, nguyện vọng và đối thoại, giải quyết đơn thư. Chỉ đạo, lãnh đạo triển khai và thực hiện tốt các nhiệm vụ. Chỉ đạo, lãnh đạo thực hiện các quy chế, quy định của pháp luật.

- Đội ngũ cán bộ, công chức chuyên nghiệp, trách nhiệm, gương mẫu, thân thiện: Cán bộ, công chức có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ đảm bảo theo quy định. 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. Gương mẫu và thực hiện nghiêm các quy định, chuẩn mực về đạo đức, lối sống; quy tắc ứng xử của người làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã; quy tắc ứng xử trên mạng xã hội. Thực hiện tốt "nụ cười công sở". 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.

### **4. Chính quyền xanh, văn minh, hiện đại**

- Xây dựng cảnh quan môi trường khu vực khuôn viên trụ sở UBND xã bảo đảm sáng, xanh, sạch, đẹp, thân thiện tạo ấn tượng tốt đối với công dân khi đến liên hệ, giao dịch.

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

- Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã được trang bị các máy móc, thiết bị để Nhân dân đến giao dịch thuận tiện.

- Có bảng khẩu hiệu, pano tuyên truyền các nội dung liên quan đến Chính quyền thân thiện.

- Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động chỉ đạo, điều hành của chính quyền.

*(Kết quả cụ thể của các Tiêu chí tại Phụ lục gửi kèm)*

### III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

**1. Mặt tích cực:** Việc triển khai thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” được xác định là một trong những nhiệm vụ trọng tâm, xuyên suốt; được lãnh đạo xã quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo, thống nhất triển khai đồng bộ, bám sát theo các Chương trình, Kế hoạch của thành phố và xã. Trong 06 đầu năm 2026, các phòng, đơn vị được giao chủ trì thực hiện các nhiệm vụ đã chủ động tham mưu, triển khai có hiệu quả, trước và trong thời hạn quy định. Đa số các Tiêu chí/Tiêu chí thành phần có tài liệu minh chứng theo đúng yêu cầu của Bảng tiêu chí chấm điểm.

#### 2. Tồn tại, hạn chế

Bên cạnh những kết quả đã đạt được, việc triển khai thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” còn một số tồn tại, hạn chế dẫn đến một số Tiêu chí thành phần chưa đảm bảo điểm số theo quy định, cụ thể:

| Stt | Tiêu chí thành phần   | Điểm tối đa | Đơn vị chủ trì                    | Lý do chưa thực hiện   |
|-----|---|-------------|-----------------------------------|--|
| 1   | Vận hành App trên thiết bị thông minh để tiếp nhận ý kiến phản ánh, góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.                             | 2           | Trung tâm phục vụ hành chính công | Chưa có kinh phí triển khai thực hiện.   |
| 2   | Đảm bảo 100% các thủ tục hành chính của người dân, tổ chức thuộc thẩm quyền của cấp xã được giải quyết xong trước và trong thời gian quy định | 5           | Các cơ quan, đơn vị               | Có 04 hồ sơ TTHC giải quyết quá hạn (bao gồm: 02 hồ sơ đất đai; 01 hồ sơ bảo trợ xã hội; 01 hồ sơ lĩnh vực hộ tịch). |
| 3   | Gửi thư biểu dương đối với công dân có sáng kiến ở cộng đồng dân cư đã được Ủy ban nhân dân cấp xã công nhận.                                 | 1           | Phòng Văn hóa - Xã hội            | Không có công dân ở cộng đồng dân cư có sáng kiến kinh nghiệm đề nghị công nhận                                      |
| 4   | Tỷ lệ người dân cài đặt ứng dụng Hải Phòng Smart trên số hộ gia đình đạt 100%   | 2           | Phòng Văn hóa - Xã hội            | Không có phương thức trích xuất chính xác kết quả. Dự kiến chưa đảm bảo 100%.  |

## **PHẦN II: PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ 6 THÁNG CUỐI NĂM 2026**

### **I. PHƯƠNG HƯỚNG**

Tập trung chỉ đạo, đôn đốc và tổ chức thực hiện hoàn thành các mục tiêu, nhiệm vụ đã được xác định tại Kế hoạch triển khai thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn xã Nghi Dương năm 2026 và các Tiêu chí/Tiêu chí thành phần theo Bảng tiêu chí chấm điểm.

### **II. NHIỆM VỤ**

1. Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền triển khai hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn xã Nghi Dương năm 2026 tại Trung tâm phục vụ hành chính công xã, trên Cổng thông tin điện tử xã, Fanpage Cổng thông tin điện tử xã và trên hệ thống loa phát thanh xã.

2. Vận hành App trên thiết bị thông minh để tiếp nhận ý kiến phản ánh, góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

3. Thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại nhà cho các đối tượng (thương binh, bệnh binh nặng, người khuyết tật, người ốm đau, người mắc bệnh hiểm nghèo, người già yếu cô đơn không nơi nương tựa) không có khả năng đi lại.

4. Gửi thư biểu dương đối với công dân có sáng kiến ở cộng đồng dân cư đã được Ủy ban nhân dân cấp xã công nhận.

5. Người đứng đầu chính quyền chúc mừng toàn thể Nhân dân dịp năm mới, các ngày lễ lớn... thông qua hệ thống truyền thanh, trang thông tin điện tử điện tử, mạng viễn thông, mạng xã hội...

6. 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.

7. Lập mã quét QR về các thủ tục hành chính và hướng dẫn việc thực hiện thủ tục hành chính.

8. Ứng dụng VNeID trong giải quyết một số thủ tục hành chính, thiết bị bấm số thứ tự giải quyết thủ tục hành chính tự động; ứng dụng công nghệ AI trong hướng dẫn, tra cứu, giải quyết một số thủ tục hành chính.

9. Đảm bảo tỷ lệ người dân cài đặt ứng dụng Hải Phòng Smart trên số hộ gia đình đạt 100%.

10. Hằng năm, đơn vị có mô hình sáng tạo và hiệu quả được công nhận.

Trên đây là Báo cáo kết quả thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” 6 tháng đầu năm, phương hướng, nhiệm vụ 6 tháng cuối năm năm 2026 của Ủy ban nhân dân xã Nghi Dương./.

***Nơi nhận:***

- TTĐU (đề b/c);
- TT HĐND (đề b/c);
- CT, các PCT UBND xã;
- Các phòng, đơn vị sự nghiệp thuộc xã;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam xã;
- Các thôn dân cư trên địa bàn xã;
- Lưu: VT, VHXX.

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

**Lưu Thị Tươi**