ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG PHÙ LIỄN	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 623/BC-UBND	*Phù Liễn, ngày 17 tháng 11 năm 2026*

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

Thực hiện Công văn số 804/SNV-XDCQ&CTTN ngày 12/02/2026 của Sở Nội vụ thành phố về việc triển khai thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" cấp xã trên địa bàn thành phố; Quyết định số 4822/QĐ-UBND ngày 12/11/2026 của Ủy ban nhân dân thành phố về việc 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, Ủy ban nhân dân phường Phù Liễn báo cáo kết quả triển khai thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" năm 2026, cụ thể như sau:

I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, TRIỂN KHAI

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 Chương trình hành động số 25-CTr/ĐU ngày 06/5/2026 để lãnh đạo, chỉ đạo triển khai thực hiện trên địa bàn.

Ủy ban nhân dân phường đã ban hành Kế hoạch số 91/KH-UBND ngày 13/02/2026 về triển khai thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" năm 2026; 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 1804/UBND-VHXH ngày 18/5/2026 về việc triển khai Bảng thang điểm tự đánh giá kết quả thực hiện các tiêu chí xét công nhận "Chính quyền thân thiện"; Công văn số 2061/UBND-VHXH ngày 03/6/2026 về việc báo cáo kết quả thực hiện và minh chứng kết quả tự đánh giá theo Bảng thang điểm "Chính quyền thân thiện".

Trên cơ sở các văn bản đã ban hành, Ủy ban nhân dân phường đã chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, bộ phận chuyên môn tổ chức triển khai thực hiện các tiêu chí của

mô hình; thực hiện tự đánh giá, hoàn thiện hồ sơ, tài liệu minh chứng và định kỳ báo cáo kết quả thực hiện theo quy định. Công tác tự đánh giá được thực hiện trên cơ sở Bảng thang điểm và tài liệu kiểm chứng của các cơ quan, đơn vị được phân công; kết quả tự chấm điểm là cơ sở đề nghị cấp có thẩm quyền thẩm định, xét công nhận theo quy trình.

2. Công tác tuyên truyền

Ủy ban nhân dân phường Phù Liễn xác định công tác thông tin, tuyên truyền là một trong những nhiệm vụ quan trọng nhằm nâng cao nhận thức, trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức và Nhân dân trong triển khai thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện". Trên cơ sở Kế hoạch số 91/KH-UBND ngày 13/02/2026, Ủy ban nhân dân phường đã chỉ đạo các cơ quan, đơn vị tăng cường tuyên truyền, phổ biến các chủ trương, quy định về xây dựng mô hình, gắn với công tác cải cách hành chính, thực hiện dân chủ ở cơ sở, chuyển đổi số và xây dựng văn hóa công sở.

Nội dung tuyên truyền tập trung vào mục đích, ý nghĩa, yêu cầu và các tiêu chí xây dựng mô hình "Chính quyền thân thiện"; trách nhiệm của cán bộ, công chức trong thực thi công vụ; việc thực hiện chuẩn mực giao tiếp, ứng xử "4 xin", "4 luôn", "5 không"; phương châm "Trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân", "Nghe dân nói, nói dân hiểu, hướng dẫn dân làm, làm dân tin". Đồng thời, chú trọng tuyên truyền về công khai, minh bạch thủ tục hành chính, các dịch vụ công trực tuyến, quyền tham gia giám sát, phản ánh, kiến nghị của Nhân dân đối với hoạt động của chính quyền.

Công tác tuyên truyền được triển khai thông qua nhiều hình thức như tổ chức hội nghị, lồng ghép trong các cuộc họp cơ quan, sinh hoạt tại tổ dân phố; đăng tải tin, bài trên Cổng thông tin điện tử phường, các trang thông tin và mạng xã hội; tuyên truyền trên hệ thống truyền thanh cơ sở; xây dựng, bố trí pano, khẩu hiệu tuyên truyền trực quan tại trụ sở Ủy ban nhân dân phường và Trung tâm Phục vụ hành chính công phường. Bên cạnh đó, phát huy vai trò của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường, các tổ chức chính trị - xã hội trong tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên và Nhân dân tham gia thực hiện, giám sát việc triển khai mô hình.

II. KẾT QUẢ TỰ ĐÁNH GIÁ VIỆC THỰC HIỆN CÁC TIÊU CHÍ 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

Trong năm 2026, Ủy ban nhân dân phường đã tập trung chỉ đạo thực hiện công khai, minh bạch các nội dung theo quy định, gắn với cải cách hành chính,

thực hiện dân chủ ở cơ sở và chuyển đổi số; bảo đảm quyền tiếp cận thông tin của tổ chức, công dân, tạo điều kiện để Nhân dân tham gia giám sát hoạt động của chính quyền.

- *Về nội dung công khai:* Ủy ban nhân dân phường đã thực hiện công khai danh mục, thành phần hồ sơ, trình tự, thời hạn giải quyết thủ tục hành chính; mức thu phí, lệ phí của từng thủ tục; số điện thoại của lãnh đạo Đảng ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân phường và cán bộ, công chức; số điện thoại đường dây nóng; nội quy, lịch tiếp công dân định kỳ; lịch công tác hằng tuần của lãnh đạo phường. Đồng thời, công khai cam kết không gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực trong thực thi công vụ; quy chế thực hiện dân chủ ở cơ sở; các thông tin liên quan đến thu hồi đất, bồi thường, hỗ trợ, tái định cư và tình hình, tiến độ giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến.

Các nội dung công khai được cụ thể hóa bằng văn bản, thông báo và tài liệu niêm yết. Trong đó có thông báo công khai thủ tục hành chính, bảng niêm yết phí, lệ phí; quyết định ban hành nội quy tiếp công dân, thông báo lịch tiếp công dân năm 2026; thông báo công khai số điện thoại lãnh đạo phường, đường dây nóng; quyết định ban hành Quy chế thực hiện dân chủ ở cơ sở và các thông báo công khai tiến độ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

- *Về hình thức công khai:* Ủy ban nhân dân phường duy trì niêm yết thường xuyên các thông tin tại Trung tâm Phục vụ hành chính công; đăng tải trên Cổng thông tin điện tử phường tại địa chỉ https://phulien.haiphong.gov.vn, hệ thống tra cứu thủ tục hành chính tại https://tthc.phulien.io.vn; đồng thời tuyên truyền, cung cấp thông tin qua hệ thống truyền thanh, trang Facebook, Zalo và các kênh thông tin phù hợp khác. Việc cung cấp thông tin cho cơ quan báo chí cũng được quan tâm thông qua hoạt động phối hợp, tiếp xúc và thực hiện quy định về phát ngôn, cung cấp thông tin.

- Về công khai, hướng dẫn thủ tục hành chính bằng mã QR: Trung tâm Phục vụ hành chính công phường đã tạo lập và công khai mã QR tại khu vực tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, giúp người dân, tổ chức chủ động quét mã để tra cứu thông tin, thành phần hồ sơ, quy trình và hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính; góp phần nâng cao tính công khai, minh bạch và thuận tiện trong tiếp cận dịch vụ hành chính công.

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

- *Về nội dung giám sát:* Tập trung vào hoạt động quản lý, điều hành của chính quyền; việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, đạo đức công vụ, tác phong, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức; trách nhiệm nêu gương của người đứng đầu; công tác tiếp công dân, đối thoại, tiếp nhận và giải quyết phản ánh, kiến nghị

của Nhân dân; chất lượng giải quyết thủ tục hành chính và việc thực hiện các chính sách liên quan trực tiếp đến quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, công dân.

- Về hình thức giám sát: Ủy ban nhân dân phường đã bố trí hòm thư góp ý tại trụ sở, Trung tâm Phục vụ hành chính công và các địa điểm sinh hoạt cộng đồng tại tổ dân phố; công khai số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ Cổng thông tin điện tử, các kênh Facebook, Zalo để tiếp nhận thông tin phản ánh, góp ý. Đồng thời, triển khai ứng dụng trên thiết bị thông minh, trong đó có ứng dụng Zalo Mini App, eGov - Resident, tạo thêm kênh tương tác, tiếp nhận ý kiến của người dân, tổ chức và doanh nghiệp. Phường cũng tăng cường phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường, các tổ chức chính trị - xã hội, tổ trưởng tổ dân phố và các chi hội đoàn thể để nắm bắt, tổng hợp ý kiến, kiến nghị của Nhân dân từ cơ sở.

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

- 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.

Triển khai mô hình "Ngày thứ Sáu không hẹn" nhằm đẩy nhanh tiến độ giải quyết thủ tục hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức và doanh nghiệp. Theo đó, phường đã ban hành kế hoạch, thông báo công khai việc thực hiện mô hình, lựa chọn một số thủ tục hành chính phù hợp để tổ chức tiếp nhận, giải quyết nhanh và trả kết quả ngay trong ngày thứ Sáu hằng tuần.

Việc triển khai mô hình được gắn với cải cách thủ tục hành chính, nâng cao trách nhiệm của cán bộ, công chức và tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong tiếp nhận, xử lý hồ sơ; tạo thuận lợi cho người dân, tổ chức, góp phần rút ngắn thời gian chờ đợi, nâng cao hiệu quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

- Thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại nhà cho các đối tượng không có khả năng đi lại khi có nhu cầu, đề nghị;

Ủy ban nhân dân phường đã tổ chức tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại nhà đối với các đối tượng không có khả năng đi lại như thương binh, bệnh binh nặng, người khuyết tật, người ốm đau, mắc bệnh hiểm nghèo, người cao tuổi cô đơn, không nơi nương tựa khi có nhu cầu, đề nghị.

Theo đó, Ủy ban nhân dân phường đã ban hành Quyết định số 768/QĐ-UBND ngày 08/10/2025 về việc ban hành Quy chế thực hiện thủ tục hành chính tại nhà; chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công phường chủ động phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức thực hiện, tạo điều kiện thuận lợi cho các đối tượng yếu thế tiếp cận dịch vụ hành chính công. Trong quá trình triển khai,

phường đã trực tiếp hỗ trợ Mẹ Việt Nam Anh hùng thực hiện thủ tục hành chính tại nhà, được thể hiện qua tin bài và hình ảnh hoạt động thực tế.

Việc triển khai mô hình góp phần giảm khó khăn trong đi lại, tiết kiệm thời gian cho người dân, thể hiện tinh thần trách nhiệm, sự quan tâm, phục vụ của chính quyền đối với các đối tượng chính sách, người có hoàn cảnh đặc biệt, từng bước xây dựng hình ảnh chính quyền gần dân, thân thiện, vì Nhân dân phục vụ.

- Bố trí, huy động sự tham gia của cán bộ, đoàn viên, hội viên các tổ chức chính trị - xã hội ở cấp xã để hỗ trợ, tiếp đón, hướng dẫn người dân đến làm thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã;

Ủy ban nhân dân phường thường xuyên phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường và các tổ chức chính trị - xã hội huy động lực lượng cán bộ, đoàn viên, hội viên tham gia hỗ trợ, hướng dẫn người dân thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

Trong đó, phát huy vai trò xung kích, tình nguyện của đoàn viên thanh niên trong việc tiếp đón, hướng dẫn người dân chuẩn bị hồ sơ, kê khai thông tin, sử dụng dịch vụ công trực tuyến và các tiện ích số; ưu tiên hỗ trợ người cao tuổi, người khuyết tật và những người còn hạn chế về kỹ năng công nghệ thông tin. Hoạt động phối hợp góp phần giảm thời gian chờ đợi, tạo thuận lợi cho người dân khi giải quyết thủ tục hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ và xây dựng hình ảnh chính quyền thân thiện, gần dân, vì Nhân dân phục vụ.

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

Tổ chức các hoạt động thăm hỏi, chúc mừng, động viên Nhân dân bằng nhiều hình thức thiết thực, góp phần xây dựng mối quan hệ gần gũi, thân thiện giữa chính quyền với người dân. Trong đó, thực hiện trao Giấy chứng nhận kết hôn kèm thư chúc mừng cho các cặp vợ chồng tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường; tổ chức thăm hỏi, phúng viếng, 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 trong xây dựng chính quyền và cộng đồng dân cư.

Các hoạt động được triển khai gắn với thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện", thể hiện sự quan tâm, chia sẻ và trách nhiệm của chính quyền đối với Nhân dân. Trong năm 2026, Ủy ban nhân dân phường đã quan tâm phát hiện, biểu dương, khen thưởng kịp thời các tổ chức, cá nhân có sáng kiến, đóng góp tích cực cho địa phương. Tiêu biểu, Ủy ban nhân dân phường đã gửi Thư khen ông Trần Thành Bình, Tổ dân phố Đầu Sơn, có sáng kiến "Vận động quần chúng tự nguyện bàn giao mặt bằng, không phải tổ chức cưỡng chế tại Tổ dân phố Đầu Sơn", góp phần tạo sự đồng thuận trong Nhân dân, đẩy nhanh tiến độ giải phóng mặt bằng

thực hiện dự án. Đồng thời, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường đã ban hành Quyết định số 2975/QĐ-UBND ngày 12/10/2026 tặng Giấy khen cho 11 tập thể và 01 cá nhân có đóng góp tích cực trong công tác an sinh xã hội trên địa bàn phường.

- Người đứng đầu chính quyền trực tiếp chúc mừng toàn thể Nhân dân dịp năm mới, các ngày lễ lớn.

Trong năm 2026, cấp ủy, chính quyền phường Phù Liễn đã quan tâm tổ chức nhiều hoạt động thăm hỏi, chúc mừng, động viên Nhân dân nhân dịp năm mới, các ngày lễ lớn và những sự kiện quan trọng của địa phương. Người đứng đầu cấp ủy, chính quyền đã chú trọng việc gửi thư chúc Tết, thông điệp chúc mừng Nhân dân; trực tiếp tham gia các hoạt động thăm hỏi, gặp gỡ, chúc mừng các cơ quan, đơn vị, tổ chức, doanh nghiệp và cơ sở tín ngưỡng, tôn giáo trên địa bàn, thể hiện sự quan tâm, trách nhiệm và tinh thần gần dân, đồng hành cùng Nhân dân.

Tiêu biểu, lãnh đạo phường đã tổ chức các hoạt động thăm, chúc Tết, tăng cường mối quan hệ gắn bó với phường Nhị Chiểu, xã Kiến Hưng; tổ chức thăm hỏi, chúc mừng các cơ sở tín ngưỡng, tôn giáo nhân dịp lễ, Tết, thể hiện sự quan tâm của cấp ủy, chính quyền đối với đời sống văn hóa, tinh thần và hoạt động tín ngưỡng, tôn giáo của Nhân dân. Bên cạnh đó, phường đã tổ chức gặp gỡ, tiếp xúc, chúc mừng các doanh nghiệp nhân Ngày Doanh nhân Việt Nam (13/10); lãnh đạo phường trực tiếp thăm, chúc mừng các doanh nghiệp nhân dịp kỷ niệm ngày thành lập, qua đó ghi nhận những đóng góp của cộng đồng doanh nghiệp đối với sự phát triển kinh tế - xã hội của địa phương.

- 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;

Ủy ban nhân dân phường đã tổ chức các hoạt động gặp gỡ, tiếp xúc với các tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp có nhiều đóng góp cho sự phát triển kinh tế - xã hội, công tác an sinh xã hội và các phong trào tại địa phương. Tiêu biểu, phường đã tổ chức gặp gỡ, tiếp xúc với các doanh nghiệp, hộ kinh doanh nhân dịp kỷ niệm Ngày Doanh nhân Việt Nam (13/10); tổ chức hội nghị gặp mặt, biểu dương, tặng quà và khen thưởng 11 tập thể, 01 cá nhân có đóng góp tích cực trong công tác an sinh xã hội trên địa bàn.

Thông qua các hoạt động gặp gỡ, tiếp xúc, lãnh đạo phường đã ghi nhận, biểu dương những đóng góp của các tổ chức, cá nhân; đồng thời tăng cường trao đổi, lắng nghe ý kiến, góp phần củng cố mối quan hệ gắn bó giữa chính quyền với cộng đồng doanh nghiệp và Nhân dân, khuyến khích các tổ chức, cá nhân tiếp tục đồng hành cùng địa phương trong thực hiện các nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội.

- Khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã;

Thực hiện Kế hoạch số 121/KH-UBND ngày 19/02/2026 của Ủy ban nhân dân phường về triển khai tự khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Ủy ban nhân dân phường năm 2026, Trung tâm Phục vụ hành chính công phường đã tổ chức khảo sát thông qua 03 hình thức: phát phiếu trực tiếp, khảo sát qua mã QR và ứng dụng Zalo Mini App "Hành chính công Phù Liễn".

Kết quả, đã thu thập 227 phiếu khảo sát, trong đó có 83 phiếu trực tiếp, 74 phiếu qua mã QR và 70 phiếu qua ứng dụng Zalo Mini App. Tổng số có 124 phiếu đánh giá rất hài lòng (chiếm 54,63%); 103 phiếu đánh giá hài lòng (chiếm 45,37%); không có phiếu đánh giá không hài lòng. Tỷ lệ người dân, tổ chức đánh giá từ mức hài lòng trở lên đạt 100%.

Kết quả khảo sát cho thấy sự đánh giá tích cực của người dân, tổ chức tham gia khảo sát đối với chất lượng phục vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường; đồng thời là cơ sở để tiếp tục nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức và chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, góp phần xây dựng chính quyền chuyên nghiệp, thân thiện, vì Nhân dân phục vụ.

- Khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và về kết quả thực hiện "Chính quyền thân thiện" ở cấp xã.

Thực hiện Kế hoạch số 165/KH-UBND ngày 31/12/2025 của Ủy ban nhân dân phường về triển khai tự khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và về kết quả thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" năm 2026, Ủy ban nhân dân phường đã tổ chức khảo sát, lấy ý kiến đánh giá của người dân, tổ chức thông qua 03 hình thức: phát phiếu trực tiếp, khảo sát qua mã QR và ứng dụng eGov - Resident.

Kết quả, đã thu thập 96 phiếu khảo sát, gồm 30 phiếu trực tiếp, 28 phiếu qua mã QR và 38 phiếu qua ứng dụng eGov - Resident. Trong đó, có 51 phiếu đánh giá rất hài lòng (chiếm 53,13%); 45 phiếu đánh giá hài lòng (chiếm 46,87%); không có phiếu đánh giá không hài lòng. Tỷ lệ người dân, tổ chức tham gia khảo sát đánh giá từ mức hài lòng trở lên đạt 100%.

Kết quả khảo sát phản ánh sự đánh giá tích cực của người dân, tổ chức đối với tinh thần trách nhiệm, thái độ giao tiếp, ứng xử và chất lượng phục vụ của chính quyền phường; đồng thời ghi nhận hiệu quả bước đầu trong triển khai mô hình "Chính quyền thân thiện", làm cơ sở để tiếp tục rà soát, hoàn thiện các tiêu chí, nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân.

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

Trong năm 2026, cấp ủy, chính quyền phường Phù Liễn đã chú trọng phát huy vai trò, trách nhiệm nêu gương của người đứng đầu trong lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành và thực hiện nhiệm vụ chính trị tại địa phương; gắn việc xây dựng hình ảnh người đứng đầu gương mẫu, trách nhiệm, thân thiện với thực hiện dân chủ ở cơ sở, cải cách hành chính và nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân.

- *Về thực hiện nhiệm vụ và các chuẩn mực đạo đức, tác phong, lề lối làm việc:* Người đứng đầu cấp ủy, chính quyền thực hiện nghiêm các quy định về đạo đức, lối sống, trách nhiệm nêu gương; đẩy mạnh học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh. Chú trọng đổi mới phong cách lãnh đạo, điều hành theo hướng sâu sát cơ sở, gần dân, trọng dân, lắng nghe và có trách nhiệm với Nhân dân; thực hiện chuẩn mực giao tiếp, ứng xử văn minh, tận tình trong giải quyết công việc của tổ chức, công dân.

- *Về hoạt động xuống cơ sở, tiếp xúc, đối thoại với Nhân dân:* Cấp ủy, chính quyền phường quan tâm bố trí lãnh đạo, cán bộ, công chức trực tiếp xuống địa bàn tổ dân phố, tham gia các hoạt động cộng đồng, tiếp xúc cử tri, lắng nghe tâm tư, nguyện vọng, phản ánh, kiến nghị của Nhân dân. Tiêu biểu là hoạt động tiếp xúc cử tri của Tổ đại biểu số 2 Hội đồng nhân dân phường Phù Liễn chuẩn bị kỳ họp thường lệ giữa năm 2026. Đồng thời, duy trì công tác tiếp công dân định kỳ của người đứng đầu; chú trọng đối thoại, chỉ đạo xem xét, giải quyết đơn thư, phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo ngay từ cơ sở, hạn chế phát sinh các vụ việc phức tạp, kéo dài.

- *Về công tác lãnh đạo, chỉ đạo thực hiện nhiệm vụ:* Người đứng đầu chính quyền đã quan tâm chỉ đạo xây dựng, triển khai các quy chế, quy định về đạo đức công vụ, văn hóa công sở, kỷ luật, kỷ cương hành chính; tăng cường kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, nhất là các vị trí trực tiếp tiếp xúc, giải quyết công việc cho Nhân dân. Đồng thời, chú trọng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số. Trong năm, phường đã tổ chức tập huấn ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong thực hiện nhiệm vụ tại cơ quan hành chính; tập huấn công tác bảo vệ bí mật nhà nước năm 2026, góp phần nâng cao năng lực, trách nhiệm và hiệu quả thực thi công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức.

- *Về chỉ đạo thực hiện các quy định của pháp luật:* Cấp ủy, chính quyền phường tiếp tục quan tâm chỉ đạo thực hiện Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở, Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các quy định pháp luật có liên quan. Chú trọng tổ chức tiếp xúc, đối thoại giữa người đứng đầu cấp ủy, chính quyền với Nhân dân; tiếp nhận, phân loại, chỉ đạo giải quyết các ý kiến, kiến nghị sau tiếp xúc, đối thoại, bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp, chính đáng của tổ chức, công dân.

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

Ủy ban nhân dân phường luôn quan tâm xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, tinh thần trách nhiệm, đạo đức công vụ và kỹ năng giao tiếp, ứng xử đáp ứng yêu cầu thực hiện nhiệm vụ trong điều kiện vận hành mô hình chính quyền địa phương hai cấp; gắn việc nâng cao chất lượng đội ngũ với thực hiện cải cách hành chính, chuyển đổi số và xây dựng mô hình "Chính quyền thân thiện".

- *Về trình độ chuyên môn, nghiệp vụ và ứng dụng công nghệ thông tin:* Đội ngũ cán bộ, công chức phường cơ bản đáp ứng yêu cầu về trình độ chuyên môn, nghiệp vụ theo vị trí việc làm; có trình độ, kỹ năng tin học đáp ứng yêu cầu ứng dụng công nghệ thông tin, sử dụng các phần mềm quản lý, điều hành, giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện nhiệm vụ chuyển đổi số. Cán bộ, công chức tích cực học tập, nghiên cứu, cập nhật kiến thức, nâng cao năng lực chuyên môn, kỹ năng thực thi công vụ và tác phong công tác dân vận, đáp ứng yêu cầu phục vụ Nhân dân.

- Về kỹ năng giao tiếp, ứng xử và xử lý tình huống: Cán bộ, công chức được quán triệt, rèn luyện kỹ năng giao tiếp, ứng xử, tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý thông tin, giải quyết các tình huống phát sinh trong quá trình làm việc với người dân, tổ chức, doanh nghiệp và cơ quan báo chí; chú trọng kỹ năng giao tiếp trong môi trường hội nhập, ứng xử trên mạng xã hội và sử dụng các nền tảng thông tin số. Ủy ban nhân dân phường quan tâm cử cán bộ, công chức tham gia các lớp đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn, trong đó có lớp tập huấn về kỹ năng giao tiếp, ứng xử và xây dựng phong cách làm việc chuyên nghiệp do Sở Nội vụ thành phố tổ chức theo Công văn số 4960/SNV-CCHC&PC ngày 19/8/2026.

- *Về đạo đức công vụ, văn hóa công sở và tinh thần trách nhiệm:* Ủy ban nhân dân phường đã ban hành, triển khai thực hiện quy định về quy tắc ứng xử và văn hóa công sở; yêu cầu 100% cán bộ, công chức, viên chức nghiêm túc chấp hành các chuẩn mực về đạo đức, lối sống, tác phong, lề lối làm việc và trách nhiệm trong thực thi nhiệm vụ. Đặc biệt, cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm Phục

vụ hành chính công phường được quán triệt thực hiện nghiêm quy tắc ứng xử của người làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã; đồng thời chấp hành quy tắc ứng xử trên mạng xã hội, giữ gìn hình ảnh, uy tín của cơ quan nhà nước và đội ngũ cán bộ, công chức.

- *Về thực hiện phong cách phục vụ thân thiện:* Chú trọng việc thực hiện "nụ cười công sở", tiếp đón niềm nở, thái độ lịch sự, tôn trọng, giải thích rõ ràng, hướng dẫn tận tình cho người dân, tổ chức trong quá trình liên hệ công tác và giải quyết thủ tục hành chính. Thực hiện nghiêm các chuẩn mực giao tiếp "4 xin", "4 luôn", "5 không", góp phần xây dựng môi trường làm việc văn minh, chuyên nghiệp, thân thiện, lấy sự hài lòng của người dân, tổ chức làm thước đo chất lượng phục vụ.

- *Về chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính:* Thực hiện nghiêm quy định về thời gian làm việc, trang phục công sở, đeo thẻ công chức, nội quy, quy chế làm việc; không sử dụng rượu, bia trước và trong giờ hành chính, không tự ý vắng mặt tại trụ sở trong giờ làm việc khi không có lý do chính đáng. Công tác quản lý, kiểm tra, chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính được quan tâm thực hiện. Trong năm 2026, phường không có cán bộ, công chức bị xử lý kỷ luật; không ghi nhận trường hợp vi phạm nội quy, quy chế làm việc theo kết quả tự đánh giá của đơn vị, đặc biệt không có trường hợp vi phạm liên quan đến giải quyết công việc của Nhân dân phải xử lý kỷ luật từ hình thức khiển trách trở lên hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự.

- *Về chất lượng phục vụ và mức độ hài lòng của Nhân dân:* Kết quả khảo sát tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường cho thấy, trong tổng số 227 phiếu khảo sát, có 124 phiếu đánh giá rất hài lòng (54,63%), 103 phiếu đánh giá hài lòng (45,37%), không có phiếu không hài lòng; tỷ lệ hài lòng đạt 100%. Kết quả này phản ánh sự đánh giá tích cực của người dân, tổ chức tham gia khảo sát đối với thái độ, tinh thần trách nhiệm và chất lượng phục vụ của cán bộ, công chức.

4. Chính quyền xanh, văn minh, hiện đại

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

Ủy ban nhân dân phường đã chỉ đạo xây dựng môi trường làm việc thân thiện, văn minh, xanh - sạch - đẹp tại trụ sở cơ quan và Trung tâm Phục vụ hành chính công phường. Thường xuyên tổ chức vệ sinh, chỉnh trang khuôn viên, bố trí cây xanh, sắp xếp phòng làm việc, phòng họp, phòng tiếp công dân và khu vực tiếp nhận, trả kết quả thủ tục hành chính gọn gàng, khoa học; bảo đảm không gian làm việc thông thoáng, sạch sẽ, thuận tiện cho người dân, tổ chức đến liên hệ, giao dịch.

Bên cạnh đó, phường chú trọng duy trì cảnh quan môi trường, bố trí khu vực để xe, khu vực đón tiếp và hướng dẫn người dân phù hợp; nâng cao ý thức, trách nhiệm của cán bộ, công chức trong giữ gìn vệ sinh môi trường, xây dựng nếp sống văn minh công sở. Qua đó, góp phần tạo môi trường làm việc chuyên nghiệp, thân thiện, nâng cao chất lượng phục vụ và xây dựng hình ảnh chính quyền gần dân, vì Nhân dân phục vụ.

- Cơ sở vật chất tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã;

Ủy ban nhân dân phường đầu tư, bố trí và duy trì các điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường theo hướng hiện đại, khoa học, thân thiện, tạo thuận lợi cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp khi đến liên hệ, giải quyết thủ tục hành chính.

Trung tâm được trang bị đầy đủ 06 nhóm điều kiện, trang thiết bị thiết yếu, gồm: máy tính phục vụ người dân tra cứu thông tin, thực hiện dịch vụ công trực tuyến; bàn ghế ngồi chờ; nước uống, quạt điện, điều hòa; hệ thống internet, wifi miễn phí, không yêu cầu mật khẩu; máy photocopy, máy scan tài liệu và hệ thống camera giám sát. Các trang thiết bị được bố trí phục vụ việc tiếp nhận, hướng dẫn, xử lý hồ sơ, hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính và bảo đảm điều kiện giám sát hoạt động tại Trung tâm.

Bên cạnh đó, khu vực tiếp nhận và trả kết quả được sắp xếp gọn gàng, có các bảng hướng dẫn, thông tin thủ tục hành chính và khẩu hiệu tuyên truyền về xây dựng chính quyền thân thiện, thực hiện chuẩn mực giao tiếp "4 xin", "4 luôn", "5 không". Việc duy trì, khai thác các điều kiện cơ sở vật chất góp phần nâng cao chất lượng phục vụ, tạo môi trường giao dịch văn minh, thuận tiện, đáp ứng yêu cầu cải cách hành chính và chuyển đổi số.

- Ứng dụng công nghệ truyền thanh kỹ thuật số đến thôn, tổ dân phố;

Trong năm 2026, Ủy ban nhân dân phường đã quan tâm đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong hoạt động truyền thanh cơ sở, từng bước hiện đại hóa phương thức thông tin, tuyên truyền đến Nhân dân. Hiện nay, trên địa bàn phường đang vận hành 77 cụm loa truyền thanh thông minh, được quản lý, điều hành tập trung thông qua Hệ thống thông tin nguồn của thành phố Hải Phòng, góp phần nâng cao hiệu quả truyền tải thông tin, phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành và tuyên truyền tại các tổ dân phố.

- Ứng dụng biểu quyết trực tuyến qua Zalo, Fanpage về các vấn đề pháp luật quy định tại cộng đồng dân cư.

Tăng cường ứng dụng công nghệ số trong thực hiện dân chủ ở cơ sở, tạo điều kiện để người dân tham gia đóng góp ý kiến, phản ánh, kiến nghị và trao đổi các

vấn đề liên quan đến cộng đồng dân cư thông qua các nền tảng trực tuyến như Zalo, Fanpage và ứng dụng eGov - Resident (Cư dân tổ dân phố). Trong đó, ứng dụng eGov - Resident được sử dụng làm kênh kết nối giữa người dân với chính quyền và tổ dân phố, hỗ trợ triển khai các hoạt động khảo sát, lấy ý kiến, tiếp nhận phản hồi của cư dân; từng bước tạo điều kiện ứng dụng hình thức biểu quyết trực tuyến đối với những nội dung phù hợp theo quy định.

Bên cạnh đó, phường duy trì và khai thác Fanpage, Zalo Official Account, các nhóm Zalo tổ dân phố để thông tin, tuyên truyền chủ trương, chính sách, pháp luật; thông báo những vấn đề liên quan đến đời sống cộng đồng, tiếp nhận ý kiến góp ý của Nhân dân. Việc kết hợp các nền tảng số góp phần đa dạng hóa hình thức tương tác, tăng cường công khai, minh bạch, phát huy quyền làm chủ của Nhân dân và nâng cao hiệu quả thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" gắn với chuyển đổi số tại địa phương.

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

Trong năm 2026, Ủy ban nhân dân phường đã đẩy mạnh công tác tuyên truyền, vận động, hướng dẫn người dân cài đặt và sử dụng ứng dụng Hải Phòng Smart, gắn với triển khai các nhiệm vụ chuyển đổi số và xây dựng mô hình "Chính quyền thân thiện". Phường đã phát huy vai trò của các tổ công nghệ số cộng đồng, các tổ dân phố và các tổ chức đoàn thể trong việc hướng dẫn người dân tiếp cận, sử dụng ứng dụng, góp phần nâng cao kỹ năng số và tăng cường tương tác giữa người dân với chính quyền trên môi trường điện tử.

Kết quả, toàn phường có 18.822 người dân cài đặt ứng dụng Hải Phòng Smart, trong khi tổng số hộ dân trên địa bàn là 17.119 hộ; tỷ lệ số lượt cài đặt so với tổng số hộ gia đình đạt 109,95% (làm tròn 110%), vượt 9,95 điểm phần trăm so với chỉ tiêu 100%. Kết quả này góp phần mở rộng khả năng tiếp cận các tiện ích số, thúc đẩy chuyển đổi số trong cộng đồng dân cư và nâng cao hiệu quả xây dựng chính quyền số, chính quyền thân thiện, phục vụ Nhân dân.

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

Về ký số văn bản phát hành: Ủy ban nhân dân phường đẩy mạnh xử lý văn bản điện tử, sử dụng chữ ký số trong hoạt động chỉ đạo, điều hành. Kết quả, 12.277/12.277 văn bản phát hành được ký số, đạt 100%, vượt mức yêu cầu từ 90% trở lên.

Về dịch vụ công trực tuyến toàn trình: Ủy ban nhân dân phường chỉ đạo tăng cường cung cấp, hướng dẫn và hỗ trợ người dân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; theo kết quả theo dõi, tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến toàn trình đạt mức từ 90% trở lên, đáp ứng yêu cầu của tiêu chí.

Về số hóa hồ sơ và kết quả giải quyết thủ tục hành chính: Trong kỳ, Trung tâm Phục vụ hành chính công phường tiếp nhận 25.312 hồ sơ, trong đó 24.664 hồ sơ tiếp nhận mới và 648 hồ sơ chuyển từ kỳ trước; đã trả kết quả 25.066 hồ sơ, đang giải quyết 246 hồ sơ. Toàn bộ 25.066/25.066 hồ sơ đã trả kết quả đều có kết quả giải quyết bản điện tử, đạt 100% về số hóa hồ sơ thủ tục hành chính.

Về ứng dụng công nghệ phục vụ người dân: Ủy ban nhân dân phường đã đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết thủ tục hành chính; triển khai ứng dụng VNeID trong việc xác thực thông tin, hỗ trợ người dân thực hiện một số thủ tục hành chính; bố trí thiết bị lấy số thứ tự tự động tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường, góp phần nâng cao hiệu quả tiếp đón, hướng dẫn và giải quyết hồ sơ. Đặc biệt, phường đã triển khai tích hợp Chatbot AI "Trợ lý ảo phường Phù Liễn" trên Cổng thông tin điện tử phường tại địa chỉ https://phulien.haiphong.gov.vn, hỗ trợ người dân, tổ chức và doanh nghiệp đặt câu hỏi, tra cứu thông tin, tìm hiểu quy trình, thành phần hồ sơ và cách thức thực hiện thủ tục hành chính. Việc ứng dụng VNeID, thiết bị lấy số thứ tự tự động và trí tuệ nhân tạo góp phần hiện đại hóa hoạt động hành chính, đa dạng hóa phương thức tương tác, giúp người dân thuận tiện tiếp cận thông tin, tiết kiệm thời gian, nâng cao chất lượng phục vụ, hướng tới xây dựng chính quyền số hiện đại, thân thiện, vì Nhân dân phục vụ.

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

Trong năm 2026, Ủy ban nhân dân phường đã quan tâm khuyến khích đổi mới sáng tạo, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong hoạt động quản lý, điều hành, cải cách hành chính và nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân. Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường đã ban hành Quyết định số 2769/QĐ-UBND ngày 24/9/2026 công nhận hiệu quả áp dụng và khả năng nhân rộng của 25 sáng kiến cấp cơ sở. Tiêu biểu là các sáng kiến ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong phân tích lưu lượng công dân, đánh giá hiệu quả công việc và tối ưu hóa bố trí nhân sự tại Trung tâm Phục vụ hành chính công; xây dựng hệ sinh thái tiện ích số phục vụ người dân, doanh nghiệp; ứng dụng chuyển đổi số trong hướng dẫn thủ tục hành chính; tuyên truyền số đa nền tảng và hỗ trợ người cao tuổi có hoàn cảnh đặc biệt gắn với xây dựng mô hình "Chính quyền thân thiện".

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Những chuyển biến, tác động tích cực của việc thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện"

Qua triển khai thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" năm 2026, nhận thức, trách nhiệm và phương thức lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành của cấp ủy, chính quyền phường Phù Liễn có những chuyển biến tích cực. Đội ngũ cán bộ, công chức ngày càng nâng cao tinh thần trách nhiệm, đạo đức công vụ, kỹ năng giao

tiếp, ứng xử và ý thức phục vụ Nhân dân. Công tác cải cách hành chính, chuyển đổi số, công khai, minh bạch, thực hiện dân chủ ở cơ sở và giải quyết công việc cho người dân, tổ chức được quan tâm thực hiện, từng bước xây dựng nền hành chính chuyên nghiệp, hiện đại, thân thiện.

Việc ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số đạt nhiều kết quả nổi bật: tỷ lệ ký số văn bản phát hành đạt 100% (12.277/12.277 văn bản); 25.066 hồ sơ đã giải quyết được cấp kết quả điện tử có ký số. Phường triển khai mã QR tra cứu, hướng dẫn thủ tục hành chính; ứng dụng VNeID, thiết bị lấy số thứ tự tự động và Chatbot AI "Trợ lý ảo phường Phù Liễn" trên Cổng thông tin điện tử phường để hỗ trợ người dân. Đồng thời, duy trì 77 cụm loa truyền thanh thông minh, vận động 18.822 người dân cài đặt ứng dụng Hải Phòng Smart, góp phần nâng cao hiệu quả quản lý, điều hành và chất lượng phục vụ Nhân dân.

Các hoạt động tiếp công dân, đối thoại, giải quyết kiến nghị, hỗ trợ thủ tục hành chính tại nhà cho đối tượng yếu thế, triển khai mô hình "Ngày thứ Sáu không hẹn" và thực hiện chuẩn mực giao tiếp "4 xin", "4 luôn", "5 không" được duy trì, góp phần tăng cường mối quan hệ gắn bó giữa chính quyền với Nhân dân. Kết quả khảo sát mức độ hài lòng tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường có 227/227 phiếu đánh giá hài lòng và rất hài lòng; khảo sát kết quả thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" có 96/96 phiếu đánh giá hài lòng và rất hài lòng, đều đạt tỷ lệ 100% trong số người tham gia khảo sát.

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

a) Thuận lợi

Việc triển khai mô hình "Chính quyền thân thiện" luôn nhận được sự quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo của cấp ủy, chính quyền và sự phối hợp của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, các tổ chức chính trị - xã hội, các tổ dân phố. Hệ thống văn bản hướng dẫn, Bộ tiêu chí đánh giá được ban hành, tạo cơ sở để địa phương tổ chức thực hiện thống nhất. Đội ngũ cán bộ, công chức cơ bản có tinh thần trách nhiệm, chủ động đổi mới phương pháp làm việc, ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số trong thực hiện nhiệm vụ. Sự đồng thuận, tham gia tích cực của Nhân dân là điều kiện thuận lợi để triển khai mô hình gắn với cải cách hành chính và thực hiện dân chủ ở cơ sở.

b) Khó khăn, vướng mắc

Việc triển khai một số nội dung của mô hình còn gặp khó khăn do khối lượng công việc lớn, yêu cầu ngày càng cao về chất lượng phục vụ trong điều kiện vận hành mô hình chính quyền địa phương hai cấp. Trình độ, kỹ năng sử dụng công nghệ số của một bộ phận người dân chưa đồng đều, nhất là người cao tuổi, người

ít có điều kiện tiếp cận thiết bị thông minh, ảnh hưởng đến việc tham gia các hoạt động khảo sát, góp ý và sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

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 Ủy ban nhân dân thành phố để phù hợp với tình hình thực tiễn

Đề nghị thành phố xem xét điều chỉnh, bỏ tiêu chí yêu cầu cán bộ, công chức ký cam kết không gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ tại Bảng thang điểm ban hành kèm theo Quyết định số 5049/QĐ-UBND ngày 11/12/2025.

Lý do: Tại mục 26 Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định số 3575/QĐ-UBND ngày 30/8/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng đã bãi bỏ Quyết định số 2029/2015/QĐ-UBND ngày 07/9/2015 về việc ban hành Quy định về cam kết không gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực của cán bộ, công chức trong thực hiện nhiệm vụ. Vì vậy, việc tiếp tục sử dụng yêu cầu ký cam kết làm tiêu chí chấm điểm chưa phù hợp với sự thay đổi của hệ thống văn bản hiện hành.

IV. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ NĂM 2027

Trong năm 2027, để tiếp tục duy trì, hoàn thiện các tiêu chí và phấn đấu đạt chuẩn "Chính quyền thân thiện" mức 4, Ủy ban nhân dân phường tập trung thực hiện một số nhiệm vụ trọng tâm sau:

1. Tiếp tục tăng cường công tác lãnh đạo, chỉ đạo, tổ chức thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện"; gắn việc thực hiện các tiêu chí với nhiệm vụ cải cách hành chính, chuyển đổi số và trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị. Duy trì, nâng cao chất lượng các tiêu chí đã đạt, bảo đảm việc triển khai thường xuyên, thực chất, hiệu quả.

2. Thực hiện đầy đủ, kịp thời việc công khai, minh bạch các nội dung theo quy định, nhất là thủ tục hành chính, phí, lệ phí, thời hạn giải quyết, lịch tiếp công dân và các thông tin liên quan trực tiếp đến quyền, lợi ích của người dân, tổ chức. Duy trì hiệu quả các kênh tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị; tăng cường đối thoại, giải quyết kịp thời những khó khăn, vướng mắc phát sinh ngay từ cơ sở.

3. Tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường; duy trì và nâng cao hiệu quả các hoạt động giải quyết nhanh, trả kết quả thủ tục hành chính trong ngày, hỗ trợ tiếp nhận và trả kết quả

tại nhà cho các đối tượng đặc thù khi có nhu cầu. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số; tăng cường hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, VNeID và các tiện ích số trong giải quyết thủ tục hành chính.

4. Tăng cường kiểm tra việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, đạo đức công vụ, văn hóa công sở và quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức. Tiếp tục thực hiện hiệu quả các chuẩn mực giao tiếp "4 xin", "4 luôn", "5 không", xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức chuyên nghiệp, trách nhiệm, tận tình, thân thiện, lấy sự hài lòng của người dân, tổ chức làm thước đo chất lượng phục vụ.

5. Thường xuyên rà soát, tự đánh giá kết quả thực hiện các tiêu chí, tiểu tiêu chí của mô hình; phân công rõ trách nhiệm các cơ quan, đơn vị trong việc triển khai, cung cấp và hoàn thiện hồ sơ, tài liệu minh chứng. Tăng cường kiểm tra, đôn đốc, kịp thời tháo gỡ khó khăn, vướng mắc, bảo đảm chất lượng, tiến độ thực hiện và phục vụ công tác đánh giá, xét công nhận theo quy định.

6. Duy trì thường xuyên việc khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với hoạt động của chính quyền và Trung tâm Phục vụ hành chính công phường; kịp thời tổng hợp, phân tích kết quả khảo sát, xác định những nội dung còn hạn chế để có giải pháp khắc phục. Đẩy mạnh tuyên truyền về mô hình "Chính quyền thân thiện", phát huy vai trò tham gia, giám sát và đóng góp ý kiến của Nhân dân.

V. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

1. Đối với Sở Nội vụ thành phố

Đề nghị tiếp tục quan tâm tổ chức các lớp tập huấn, bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp, ứng xử, đạo đức công vụ, kỹ năng số cho đội ngũ cán bộ, công chức cấp xã; hướng dẫn, chia sẻ và nhân rộng các mô hình, sáng kiến, cách làm hiệu quả trong cải cách hành chính, chuyển đổi số và xây dựng "Chính quyền thân thiện", góp phần nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân tại cơ sở.

2. Đối với Sở Khoa học và Công nghệ thành phố

Đề nghị xem xét, hỗ trợ cấp tài khoản quản trị hoặc phân quyền truy cập chức năng thống kê, báo cáo trên hệ thống ứng dụng Hải Phòng Smart cho Ủy ban nhân dân các xã, phường, nhằm theo dõi, thống kê chính xác số lượng thiết bị, số người dân trên địa bàn đã cài đặt và sử dụng ứng dụng; hỗ trợ trích xuất dữ liệu theo tổ dân phố, phục vụ công tác quản lý.

Trên đây là báo cáo kết quả triển khai thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" năm 2026; phương hướng, nhiệm vụ năm 2027 trên địa bàn phường Phù Liễn *(Báo cáo này thay thế Báo cáo số 612/BC-UBND ngày 13/11/2026 của Ủy ban nhân dân phường)./.*

Nơi nhận:
- Sở Nội vụ thành phố;
- TT Đảng ủy, TT HĐND phường;
- Lãnh đạo UBND phường;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam phường;
- Các cơ quan giúp việc ĐU phường;
- Các tổ chức chính trị - xã hội phường;
- Các phòng, ban, ngành, đơn vị thuộc phường;
- Lưu: VT, VHXH.

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

U.B.N.D PHƯỜNG PHÙ LIỄN T.P HẢI PHÒNG

Trần Quang Hưng