

BÁO CÁO

**Kết quả triển khai thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện”
6 tháng đầu năm 2026 trên địa bàn xã Phú Thái**

Thực hiện Công văn số 3877/SNV-XDCQ&CTTN ngày 07/7/2026 của Sở Nội vụ thành phố Hải Phòng về việc báo cáo kết quả triển khai mô hình “Chính quyền thân thiện” 6 tháng đầu năm 2026; Ủy ban nhân dân xã Phú Thái báo cáo kết quả triển khai thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” 6 tháng đầu năm 2026 trên địa bàn xã Phú Thái, cụ thể như sau:

I. CÔNG TÁC LÃNH ĐẠO, CHỈ ĐẠO, TỔ CHỨC TRIỂN KHAI

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

Ngay từ đầu năm 2026, UBND xã Phú Thái xác định việc xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện” là nhiệm vụ trọng tâm, thường xuyên, gắn trực tiếp với cải cách hành chính, chuyển đổi số, thực hiện dân chủ ở cơ sở, nâng cao kỷ luật, kỷ cương hành chính và chất lượng phục vụ Nhân dân. UBND xã đã quán triệt phương châm xây dựng phong cách “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”.

UBND xã đã ban hành Kế hoạch số 49/KH-UBND ngày 05/02/2026 về xây dựng và thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn xã năm 2026; phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng cơ quan, đơn vị trực thuộc. Các nhiệm vụ được xác định theo hướng rõ việc, rõ cơ quan chủ trì, rõ cơ quan phối hợp, rõ thời gian, rõ sản phẩm, gắn với hồ sơ minh chứng phục vụ kiểm tra, đánh giá, chấm điểm và đề nghị xét công nhận.

UBND xã chỉ đạo Phòng Văn hóa - Xã hội là cơ quan thường trực theo dõi, đôn đốc, tổng hợp kết quả thực hiện; Văn phòng HĐND và UBND xã tham mưu công tác chỉ đạo điều hành, công khai minh bạch, tiếp công dân, đối thoại, xử lý phản ánh kiến nghị; Trung tâm Phục vụ hành chính công tổ chức triển khai các nội dung liên quan đến tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, khảo sát sự hài lòng; Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công tăng cường tuyên truyền trên hệ thống Đài truyền thanh, Cổng thông tin điện tử và các nền tảng số.

UBND xã đã quán triệt, triển khai công tác xây dựng và thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn xã năm 2026 đến toàn thể cán bộ, công chức xã, các trường học, Trạm Y tế, Bí thư chi bộ và trưởng các thôn. Qua đó các mục tiêu, tiêu chí, nhiệm vụ và trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị được quán triệt thống nhất, tạo sự đồng thuận trong tổ chức thực hiện.

Trong quá trình triển khai, UBND xã thường xuyên đôn đốc các cơ quan, đơn vị báo cáo tiến độ, kết quả thực hiện; yêu cầu cập nhật minh chứng theo từng nhóm

tiêu chí, kịp thời tháo gỡ khó khăn, vướng mắc và chấn chỉnh những nội dung triển khai chưa đồng bộ. Việc thực hiện mô hình được lồng ghép với nhiệm vụ dân vận chính quyền, thực hiện dân chủ ở cơ sở, cải cách hành chính, chuyển đổi số và các phong trào thi đua yêu nước tại địa phương.

2. Công tác tuyên truyền

Công tác tuyên truyền được triển khai bằng nhiều hình thức phù hợp với điều kiện thực tế của địa phương: Thông qua hội nghị, Đài truyền thanh xã và thôn, Cổng thông tin điện tử, trang mạng xã hội, nhóm Zalo cộng đồng, niêm yết công khai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và lồng ghép trong sinh hoạt chi bộ, họp thôn, sinh hoạt đoàn thể.

Nội dung tuyên truyền tập trung vào mục đích, ý nghĩa của mô hình “Chính quyền thân thiện”; các nội dung của Bộ tiêu chí; phương châm “4 xin”, “4 luôn”, “5 không”; trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ; quyền của người dân trong giám sát, phản ánh, góp ý xây dựng chính quyền.

Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công xã đã phối hợp với các bộ phận chuyên môn tăng cường tuyên truyền trên Đài truyền thanh xã; đăng tải thông tin trên Facebook, Cổng thông tin điện tử, nhóm Zalo để nâng cao khả năng tiếp cận thông tin của người dân. Công tác tuyên truyền góp phần nâng cao nhận thức, trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và tạo sự đồng thuận trong Nhân dân khi tham gia xây dựng chính quyền thân thiện.

UBND xã chỉ đạo kiểm soát chặt chẽ thông tin đăng tải trên Cổng thông tin điện tử, Fanpage Facebook, Zalo và các nhóm Zalo cộng đồng theo nguyên tắc: Nội dung chính xác, thống nhất với văn bản chỉ đạo; ưu tiên nguồn thông tin chính thống; không đăng tải thông tin chưa kiểm chứng; khi đăng tải phải lưu bài viết, ảnh chụp màn hình, đường dẫn, ngày đăng và người phụ trách để làm minh chứng.

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 xã thực hiện công khai các nội dung để tổ chức, cá nhân biết và thực hiện, gồm: Danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết; nội dung, quy trình, thời gian, thành phần hồ sơ, mức thu phí, lệ phí; kết quả tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ; lịch tiếp công dân của Chủ tịch UBND xã; lịch công tác tuần; số điện thoại đường dây nóng, số điện thoại của lãnh đạo UBND xã và công chức chuyên môn; nội quy tiếp công dân; thông tin người đứng đầu, địa chỉ, số điện thoại liên hệ; các nội dung công khai về ngân sách, dự toán, quyết toán, đất đai, xây dựng, bồi thường, hỗ trợ, tái định cư, dân chủ ở cơ sở và các nội dung phải công khai theo quy định...

- Các hình thức công khai được thực hiện đa dạng, bảo đảm thuận tiện cho người dân tiếp cận: Niêm yết tại trụ sở UBND xã, Trung tâm Phục vụ hành chính công, Phòng tiếp công dân; công khai trên Cổng thông tin điện tử xã; thông tin trên

Đài truyền thanh; đăng tải qua Fanpage, Zalo, nhóm Zalo cộng đồng; công khai tại nhà văn hóa thôn và các điểm sinh hoạt cộng đồng khi cần thiết...

Cổng thông tin điện tử xã Phú Thái duy trì các chuyên mục phục vụ tiếp cận thông tin, cải cách hành chính - chuyển đổi số, lịch công tác - lịch tiếp công dân; công khai thông tin đơn vị chịu trách nhiệm nội dung, địa chỉ, điện thoại, Zalo và Fanpage. Trong tháng 6 tháng đầu năm, UBND xã đã công khai danh mục thủ tục hành chính tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công đồng thời duy trì công khai kết quả tiếp nhận, giải quyết hồ sơ và khảo sát sự hài lòng đảm bảo theo quy định.

Định kỳ hàng quý, Văn phòng HĐND và UBND xã gửi văn bản cung cấp thông tin báo chí về tình hình phát triển kinh tế, xã hội trên địa bàn xã. Thường xuyên giữ mối liên hệ với Báo và phát thanh, truyền hình Hải Phòng để tuyên truyền, phổ biến và công khai thông tin để dân biết, dân bàn, dân kiểm tra.

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

- UBND xã tạo điều kiện để tổ chức, cá nhân giám sát hoạt động của chính quyền thông qua việc công khai nội dung, thời hạn giải quyết thủ tục hành chính, kết quả giải quyết hồ sơ, kết quả khảo sát sự hài lòng, lịch tiếp công dân, đường dây nóng, địa chỉ tiếp nhận phản ánh kiến nghị và kết quả xử lý các nội dung thuộc thẩm quyền.

- Xã duy trì hòm thư góp ý tại Trụ sở UBND xã, Trung tâm Phục vụ hành chính công, Phòng tiếp công dân, Trụ sở Công an xã, Ban Chỉ huy Quân sự xã. đồng thời tiếp nhận phản ánh qua điện thoại, Cổng thông tin điện tử, Fanpage, Zalo, nhóm Zalo cộng đồng và trao đổi trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

- Văn phòng HĐND và UBND xã tham mưu thực hiện công tác tiếp công dân định kỳ và thường xuyên; công khai lịch tiếp công dân của Chủ tịch UBND xã vào thứ Tư hàng tuần tại Phòng tiếp công dân xã.

- Văn phòng HĐND và UBND xã đã tham mưu cơ chế phối hợp Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị, xã hội, Trưởng thôn, chi hội đoàn thể ở thôn trong đó xây dựng cơ chế tiếp nhận thông tin phản ánh, góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp hàng tuần thông qua Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị, xã hội, Trưởng thôn, chi hội đoàn thể ở thôn bằng nhiều hình thức khác nhau phù hợp với tình hình thực tế tại địa phương như: Tiếp nhận bằng văn bản từ các cơ quan, đơn vị có liên quan; tiếp nhận tại các buổi họp thôn, tiếp xúc cử tri ...

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

- Trung tâm Phục vụ hành chính công xã ban hành Thông báo số 54/TB-TTPVHCC ngày 28/4/2026 về triển khai thực hiện mô hình “Một cửa ngày thứ sáu không giấy tờ phô tô” nhằm giảm chi phí và thời gian đi lại, phô tô giấy tờ của người dân, doanh nghiệp, hạn chế yêu cầu cung cấp lại các thông tin đã có trong cơ sở dữ liệu hoặc đã được số hóa. Nội dung này được công khai tại trụ sở UBND xã, Trung tâm Phục vụ hành chính công, Phòng tiếp công dân; công khai trên Cổng thông tin

điện tử xã; thông tin trên Đài truyền thanh; đăng tải qua Fanpage, Zalo, nhóm Zalo cộng đồng; công khai tại nhà văn hóa thôn và các điểm sinh hoạt cộng đồng để người dân biết, liên hệ thực hiện.

- UBND xã ban hành Kế hoạch số 22/KH-UBND ngày 01/8/2025 về xây dựng phương án hỗ trợ xử lý thủ tục hành chính đối với nhóm yếu thế trên địa bàn xã Phú Thái. Thông báo số 22/TB-UBND ngày 31/7/2025 về phân công nhiệm vụ hỗ trợ đối với người hoạt động không chuyên trách cấp xã trước sắp xếp, do đó tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã được bố trí 02 cán bộ hỗ trợ, tiếp đón, hướng dẫn người dân đến làm thủ tục hành chính; hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, số hóa hồ sơ, tra cứu kết quả và đánh giá mức độ hài lòng.

- UBND xã tổ chức các hoạt động thăm hỏi, chúc mừng, động viên Nhân dân theo hướng gần gũi, thiết thực; triển khai trao Giấy chứng nhận kết hôn kèm thư chúc mừng, thư chia buồn khi công dân qua đời, phiếu xin lỗi trong trường hợp hồ sơ giải quyết quá hạn; phối hợp hỗ trợ người yếu thế, người có công, người cao tuổi, người khuyết tật, người ốm đau, bệnh hiểm nghèo khi có nhu cầu.

- Người đứng đầu chính quyền, lãnh đạo UBND xã quan tâm tuyên truyền, chúc mừng toàn thể Nhân dân dịp năm mới và các ngày lễ lớn; tổ chức gặp gỡ, tiếp xúc, ghi nhận các tổ chức, cá nhân có nhiều hoạt động ủng hộ địa phương, người có uy tín trong cộng đồng; tăng cường đối thoại để lắng nghe, tháo gỡ vướng mắc từ cơ sở.

- UBND xã triển khai lấy phiếu đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính đối với sự phục vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công. Kết quả công khai trên Cổng thông tin điện tử xã về kết quả tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính và kết quả khảo sát sự hài lòng để người dân, doanh nghiệp theo dõi.

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

Người đứng đầu cấp ủy, chính quyền xã thực hiện vai trò nêu gương trong lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành; trực tiếp quán triệt yêu cầu đổi mới phong cách phục vụ, nâng cao trách nhiệm giải trình, công khai minh bạch, đối thoại và lắng nghe Nhân dân. Chủ tịch UBND xã duy trì tiếp công dân định kỳ vào thứ Tư hàng tuần tại Trụ sở Phòng tiếp công dân xã. Trong 6 tháng đầu năm 2026, đã tổ chức tiếp công dân 44 lượt, với 71 công dân; trong đó tiếp thường xuyên 19 lượt, tiếp định kỳ và đột xuất của người đứng đầu 25 lượt. Tiếp nhận và xử lý 28 đơn thư, trong đó 26 đơn đủ điều kiện xử lý, 25 đơn thuộc thẩm quyền giải quyết. Nội dung đơn thư chủ yếu liên quan đến lĩnh vực đất đai (14 đơn), chế độ chính sách (02 đơn) và các lĩnh vực khác (08 đơn); có 01 đơn tố cáo, không phát sinh đơn khiếu nại. Đã giải quyết xong: 07 đơn.

Lãnh đạo UBND xã thường xuyên kiểm tra hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công, nhắc nhở cán bộ, công chức thực hiện nghiêm đạo đức công vụ, văn hóa giao tiếp hành chính, không gây phiền hà, sách nhiễu, không để tổ chức,

công dân phải đi lại nhiều lần do lỗi chủ quan của cơ quan giải quyết. thường xuyên xuống cơ sở thôn để tham gia các hoạt động với nhân dân, lắng nghe, tiếp thu các ý kiến, kiến nghị, tham vấn của Nhân dân để có biện pháp giải quyết và sửa đổi, bổ sung các quy chế, quy định cho phù hợp với tình hình thực tế của địa phương:

- Cử cán bộ, công chức lãnh đạo, quản lý các phòng, cơ quan, đơn vị trực tiếp tham gia các hoạt động “Ngày Chủ nhật xanh”, “Toàn dân chung tay bảo vệ môi trường”, “Ra quân dọn vệ sinh nghĩa trang liệt sĩ”, “Hoạt động hè”, “Cải đặt Smart Hải Phòng”, “Sở sức khỏe điện tử”

- Cử cán bộ, công chức lãnh đạo, quản lý tham gia họp cộng đồng dân cư ở thôn, tham gia cùng sinh hoạt chi bộ thôn, mặt trận thôn theo địa bàn quản lý được phân công... thường xuyên giữ mối liên hệ với cơ sở kịp thời nắm bắt tình hình địa bàn quản lý, tháo gỡ khó khăn vướng mắc của Nhân dân.

- UBND xã đã tập trung chỉ đạo triển khai thực hiện tốt các nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội, quốc phòng - an ninh và các nhiệm vụ trọng tâm của địa phương. Các nhiệm vụ được phân công rõ người, rõ việc, rõ tiến độ; thường xuyên kiểm tra, đôn đốc, kịp thời tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong quá trình tổ chức thực hiện, bảo đảm hoạt động quản lý, điều hành của chính quyền xã đi vào nền nếp, hiệu quả.

- Quan tâm chỉ đạo việc thực hiện nghiêm các quy chế làm việc, quy định của pháp luật, kỷ luật, kỷ cương hành chính trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức. Việc tiếp nhận, giải quyết công việc của tổ chức, công dân được thực hiện theo đúng quy trình, thẩm quyền, bảo đảm công khai, minh bạch; tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu, nâng cao ý thức phục vụ Nhân dân, góp phần xây dựng chính quyền thân thiện, chuyên nghiệp, trách nhiệm.

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

- Đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức cơ bản chấp hành nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính; thực hiện đeo thẻ trong giờ làm việc; công chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công mặc đồng phục hoặc trang phục ngành theo quy định; giao tiếp chuẩn mực, hướng dẫn tận tình, trách nhiệm đối với người dân và doanh nghiệp.

- UBND xã thường xuyên quán triệt thực hiện phương châm “4 xin” gồm: Xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn, xin phép; “4 luôn”; gồm: Luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn lắng nghe, luôn giúp đỡ; “5 không”; gồm: Không cửa quyền, hách dịch, gây khó khăn, phiền hà; không quan liêu, vô cảm, vô trách nhiệm; không tham nhũng, lãng phí, lợi ích nhóm; không xu nịnh, chạy chọt, gian dối; không lợi dụng chức vụ, quyền hạn trong thực thi công vụ.

- Trong 6 tháng đầu năm, UBND xã chưa ghi nhận phản ánh, kiến nghị liên quan đến tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức trên địa bàn xã, đặc biệt là tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

4. Chính quyền xanh, văn minh, hiện đại

- Trụ sở UBND xã, các phòng làm việc, Phòng tiếp công dân và Trung tâm Phục vụ hành chính công được sắp xếp gọn gàng, khoa học, bảo đảm sạch đẹp, thân thiện, tạo điều kiện thuận lợi cho Nhân dân đến giao dịch. Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công đã bố trí máy tính, ghế ngồi chờ, nước uống, quạt trần, điều hòa, wifi miễn phí không đặt mật khẩu, máy photocopy, máy scan, camera giám sát và cây xanh, cây cảnh tạo cảnh quan thân thiện.

- UBND xã đã chỉ đạo lắp đặt, bổ sung khẩu hiệu, pano tuyên truyền về xây dựng chính quyền cấp xã thân thiện, vì Nhân dân phục vụ; tuyên truyền cán bộ, công chức khi giao tiếp với Nhân dân phải thực hiện “4 xin, 4 luôn, 5 không”.

- Các hoạt động xây dựng cảnh quan, vệ sinh môi trường, sắp xếp phòng làm việc, cải thiện điều kiện đón tiếp công dân được duy trì thường xuyên, góp phần tạo môi trường hành chính văn minh, hiện đại, thân thiện và gần gũi với người dân.

- UBND xã tiếp tục đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong chỉ đạo, điều hành, xử lý văn bản, tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính. 6 tháng đầu năm 2026 tổng số văn bản đi của UBND xã là 4.393 văn bản; đã trao đổi qua trực liên thông 4.939 văn bản, đạt 100%; có 4.393 văn bản ký số cơ quan và chữ ký số cá nhân, đạt 100%. Việc sử dụng chữ ký số, xử lý văn bản điện tử góp phần rút ngắn thời gian xử lý công việc, nâng cao hiệu quả phục vụ tổ chức, công dân.

- UBND xã chỉ đạo tiếp tục tuyên truyền, hướng dẫn người dân cài đặt, sử dụng ứng dụng Smart Hải Phòng, dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến và các kênh tương tác số với chính quyền; đồng thời rà soát, đề xuất nâng cấp hạ tầng công nghệ thông tin, trang thiết bị phục vụ chuyển đổi số tại cơ sở.

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

- Mô hình “Một cửa ngày thứ sáu không giấy tờ phô tô”
- Mô hình “Xã đổi mới sáng tạo”
- Mô hình “Xã chăm sóc sức khỏe toàn dân, toàn diện”
- Mô hình “Trường học xã hội chủ nghĩa”
- Mô hình “Xã âm nhạc”
- Mô hình “Xã thượng tôn pháp luật”
- Mô hình “Sản xuất nông nghiệp theo hướng hàng hóa, quy mô lớn, hữu cơ công nghệ cao gắn với chuyển đổi số”
- Mô hình “Cơ sở kinh doanh dịch vụ thân thiện môi trường không sử dụng sản phẩm nhựa dùng một lần”
- Mô hình “Nhà ở xã hội chủ nghĩa”

III. KẾT QUẢ TỰ ĐÁNH GIÁ THEO BẢNG THANG ĐIỂM

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, UBND xã Phú Thái đã rà soát, tự đánh giá theo 04 nhóm tiêu chí chính và tiêu chí mô hình sáng tạo, hiệu quả.

Theo biểu tổng hợp triển khai mô hình “Chính quyền thân thiện” 6 tháng đầu năm 2026, xã Phú Thái đã ban hành Kế hoạch số 49/KH-UBND ngày 05/02/2026; đã đăng ký mức độ đạt chuẩn, trong năm 2026 phấn đấu đạt mức độ 4, và duy trì mức độ 4 vào những năm tiếp theo.

Qua tự rà soát, các nội dung thuộc tiêu chí 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 cơ bản đã được triển khai. Một số nội dung cần tiếp tục hoàn thiện trong 6 tháng cuối năm là chuẩn hóa hồ sơ minh chứng điện tử, tăng cường lưu trữ ảnh chụp màn hình các bài đăng Fanpage/Zalo, cập nhật đầy đủ kết quả khảo sát hài lòng theo tháng, bổ sung minh chứng về cơ sở vật chất và mô hình sáng tạo. UBND xã Phú Thái tự đánh giá, xếp loại đơn vị đạt chuẩn “ Chính quyền thân thiện” mức 4 điểm 96/100 điểm.

IV. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Những chuyển biến và tác động tích cực

- Việc triển khai mô hình “Chính quyền thân thiện” đã tạo chuyển biến tích cực trong nhận thức, phong cách, lề lối làm việc của cán bộ, công chức, viên chức; nâng cao trách nhiệm phục vụ, trách nhiệm giải trình và kỷ luật, kỷ cương hành chính.

- Hoạt động công khai, minh bạch được tăng cường trên cả kênh trực tiếp và kênh số, giúp người dân dễ tiếp cận thông tin, thuận lợi trong giám sát hoạt động của chính quyền. Cổng thông tin điện tử xã, Fanpage, Zalo, nhóm Zalo cộng đồng từng bước trở thành kênh hỗ trợ truyền thông chính sách, tiếp nhận phản ánh và hướng dẫn người dân.

- Chất lượng phục vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công có chuyển biến rõ nét; các mô hình ngày giải quyết nhanh trong ngày, hỗ trợ người yếu thế, khảo sát hài lòng qua mã QR góp phần giảm thời gian, chi phí đi lại và nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, công dân.

2. Thuận lợi, khó khăn, vướng mắc

2.1. Thuận lợi

- Thành phố, Sở Nội vụ và các sở, ngành có văn bản chỉ đạo, hướng dẫn cụ thể; cấp ủy, chính quyền xã quan tâm chỉ đạo, phân công nhiệm vụ rõ ràng; MTTQ, các tổ chức chính trị - xã hội, bí thư chi bộ, trưởng thôn phối hợp tích cực trong tuyên truyền, vận động và hỗ trợ Nhân dân.

- Hệ thống Cổng thông tin điện tử, Fanpage, Zalo, nhóm Zalo cộng đồng, truyền thanh cơ sở và Tổ Công nghệ số cộng đồng tạo điều kiện thuận lợi để truyền tải thông tin nhanh, rộng, phù hợp với nhu cầu tiếp cận thông tin của người dân.

- Nhân dân cơ bản đồng thuận với chủ trương xây dựng chính quyền thân thiện, cải cách hành chính, chuyển đổi số; nhiều tổ chức, cá nhân ủng hộ, phối hợp với chính quyền trong các hoạt động an sinh, văn hóa, môi trường và chuyển đổi số.

2.2. Khó khăn, vướng mắc

- Một bộ phận người dân, nhất là người cao tuổi, người ít sử dụng thiết bị thông minh, còn hạn chế trong tiếp cận dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, ứng dụng Smart Hải Phòng và các kênh tương tác số.

- Khối lượng công việc của cấp xã sau sắp xếp đơn vị hành chính và vận hành mô hình chính quyền địa phương 02 cấp tăng cao; yêu cầu vừa giải quyết công việc thường xuyên, vừa chuẩn hóa hồ sơ minh chứng theo Bộ tiêu chí đòi hỏi cần phải nhiều thời gian và nhân lực.

- Hạ tầng công nghệ thông tin, phần mềm chuyên ngành, đường truyền có thời điểm chưa thật ổn định; việc đồng bộ dữ liệu, lưu trữ minh chứng điện tử và thống kê kết quả theo từng tiêu chí cần tiếp tục hoàn thiện.

- Đối với minh chứng trên nền tảng Zalo hoặc nhóm mạng xã hội cộng đồng, không phải nội dung nào cũng có đường dẫn truy cập công khai lâu dài; do đó cần quy trình lưu ảnh chụp màn hình, xác nhận người phụ trách và nhật ký đăng tải để phục vụ kiểm tra.

3. Nội dung cần điều chỉnh, sửa đổi tại Bảng thang điểm và quy trình xét công nhận

- Đề nghị quy định cách tính đối với chỉ tiêu cài đặt ứng dụng Smart Hải Phòng theo hướng phân biệt số người cài đặt, số tài khoản kích hoạt, số hộ gia đình và số lượt sử dụng; trường hợp số người cài đặt lớn hơn số hộ gia đình cần có hướng dẫn thuyết minh để tránh cách hiểu tỷ lệ vượt 100% là không đúng.

- Đề nghị hướng dẫn cụ thể hơn về minh chứng đối với thủ tục hành chính giải quyết nhanh trong ngày và hỗ trợ tại nhà.

- Đề nghị xem xét bổ sung tiêu chí khuyến khích mô hình sáng tạo phù hợp đặc thù từng địa phương, trong đó ưu tiên mô hình hỗ trợ người yếu thế, mô hình tương tác số, mô hình tiếp nhận phản ánh đa kênh và mô hình nâng cao trách nhiệm giải trình.

V. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ 6 THÁNG CUỐI NĂM 2026

1. Tiếp tục quán triệt, triển khai thực hiện nghiêm Quyết định số 5049/QĐ-UBND của UBND thành phố, Kế hoạch số 49/KH-UBND của UBND xã và các văn bản chỉ đạo có liên quan; xác định xây dựng chính quyền thân thiện là nhiệm vụ thường xuyên của từng phòng, cơ quan, đơn vị và từng cán bộ, công chức, viên chức.

2. Duy trì, nâng cao chất lượng công khai, minh bạch; cập nhật kịp thời danh mục thủ tục hành chính, quy trình, thời gian, phí, lệ phí, kết quả giải quyết hồ sơ, lịch tiếp công dân, đường dây nóng, nội quy tiếp công dân trên các kênh niêm yết trực tiếp và nền tảng số.

3. Tiếp tục nâng cao hiệu quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công; phấn đấu duy trì 100% hồ sơ được giải quyết đúng hạn, trước hạn; tăng cường hướng dẫn người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, số hóa hồ sơ; hoàn thiện mã QR hướng dẫn thủ tục hành chính và tử sách, báo phục vụ công dân.

4. Duy trì thực hiện ngày giải quyết nhanh, trả kết quả thủ tục hành chính trong ngày đối với các thủ tục đủ điều kiện; tiếp tục triển khai hỗ trợ tại nhà đối với người có công, người yếu thế, người cao tuổi, người khuyết tật, người ốm đau, bệnh hiểm nghèo khi có nhu cầu.

5. Tăng cường công tác tiếp công dân, đối thoại, tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị; giải quyết các nội dung phát sinh từ sớm, từ cơ sở, không để hình thành điểm nóng, khiếu kiện đông người, vượt cấp; theo dõi, đôn đốc thực hiện kết luận sau đối thoại.

6. Tiếp tục bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp hành chính, kỹ năng dân vận, kỹ năng tiếp công dân, kỹ năng xử lý tình huống và kỹ năng số cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; thực hiện nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính, đạo đức công vụ, văn hóa công sở và phương châm “4 xin, 4 luôn, 5 không”.

7. Đẩy mạnh truyền thông về mô hình “Chính quyền thân thiện”, chuyển đổi số, dịch vụ công trực tuyến, Hải Phòng Smart và các mô hình, cách làm hay; phát huy vai trò của MTTQ, các tổ chức chính trị - xã hội, Bí thư chi bộ, Trưởng thôn trong tuyên truyền, vận động, giám sát và phản ánh tâm tư, nguyện vọng của Nhân dân.

8. Rà soát, chuẩn hóa hồ sơ minh chứng theo từng tiêu chí; tổ chức tự đánh giá, tự chấm điểm, xác định tiêu chí còn hạn chế để có giải pháp khắc phục; hoàn thiện hồ sơ đề nghị xét công nhận “Chính quyền thân thiện” theo đúng quy trình, hướng dẫn của thành phố.

9. Kịp thời biểu dương, nhân rộng các tập thể, cá nhân có mô hình sáng tạo, cách làm hiệu quả trong phục vụ Nhân dân; đồng thời chấn chỉnh những biểu hiện hình thức, thiếu trách nhiệm, chậm trễ trong thực hiện nhiệm vụ.

VI. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

1. Đề nghị UBND thành phố, Sở Nội vụ tiếp tục quan tâm hướng dẫn UBND xã trong quá trình thực hiện Bộ tiêu chí, Bảng thang điểm và quy trình xét công nhận “Chính quyền thân thiện”, nhất là hướng dẫn chuẩn hóa hồ sơ minh chứng, tự chấm điểm và đề nghị xét công nhận đối với cấp xã sau sắp xếp đơn vị hành chính.

2. Đề nghị các sở, ngành thành phố tăng cường tổ chức tập huấn chuyên sâu về cải cách hành chính, kỹ năng giao tiếp hành chính, kỹ năng dân vận chính quyền, tiếp công dân, xử lý phản ánh kiến nghị, chuyển đổi số và sử dụng phần mềm chuyên ngành cho đội ngũ cán bộ, công chức cấp xã.

3. Đề nghị quan tâm hỗ trợ, đầu tư, nâng cấp hạ tầng công nghệ thông tin, trang thiết bị, đường truyền, phần mềm phục vụ giải quyết thủ tục hành chính, số hóa hồ sơ, đánh giá mức độ hài lòng và truyền thông chính sách tại cơ sở.

Trên đây là Báo cáo của Ủy ban nhân dân xã Phú Thái về kết quả triển khai thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” 6 tháng đầu năm 2026 trên địa bàn xã./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ thành phố;
- Thường trực Đảng ủy;
- Thường trực HĐND xã;
- Lãnh đạo UBND xã;
- Các cơ quan, đơn vị trực thuộc UBND xã;
- Lưu: VT, VHXH.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Phạm Tiến Nhuận