ỦY BAN NHÂN DÂN **XÃ THANH HÀ**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 651/BC-UBND	*Thanh Hà, ngày 04 tháng 11 năm 2026*

BÁO CÁO
Kết quả triển khai mô hình "Chính quyền thân thiện" trên địa bàn xã Thanh Hà năm 2026

Căn cứ 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; Công văn số 804/SNV-XDCQ-CTTN ngày 12/02/2026 của Sở Nội vụ thành phố Hải Phòng về việc triển khai thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện"; Kế hoạch số 119/KH-UBND ngày 09/4/2026 của UBND thành phố về việc triển khai thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" tại xã, phường, đặc khu;

Thực hiện Công văn số 6987/SNV-XDCQ&CTTN ngày 03/11/2026 của Sở Nội vụ thành phố Hải Phòng về triển khai thực hiện Kế hoạch số 99- KH/TU của Ban Thường vụ Thành ủy đối với mô hình "Chính quyền thân thiện" trên địa bàn thành phố Hải Phòng; Kế hoạch số 66/KH-UBND ngày 27/02/2026 của UBND xã Thanh Hà về triển khai thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" trên địa bàn xã năm 2026 và những năm tiếp theo. Ủy ban nhân dân xã Thanh Hà báo cáo kết quả việc triển khai mô hình "Chính quyền thân thiện" năm 2026 như sau:

II. CÔNG TÁC LÃNH ĐẠO, CHỈ ĐẠO

1. Công tác chỉ đạo, quán triệt triển khai mô hình

Ngay sau khi có các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn của cấp trên, UBND xã Thanh Hà đã chủ động xây dựng kế hoạch, ban hành các văn bản chỉ đạo, tổ chức triển khai thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" bảo đảm đồng bộ, thống nhất, phù hợp với tình hình thực tế của địa phương[1].

UBND xã đã ban hành Kế hoạch số 66/KH-UBND ngày 27/02/2026 về triển khai thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" trên địa bàn xã năm 2026 và những năm tiếp theo, triển khai đến 100% đơn vị trực thuộc UBND xã và Trung tâm Phục vụ hành chính công. Kế hoạch xác định rõ mục tiêu, nhiệm vụ, giải pháp và trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị, bộ phận chuyên môn; trong

---

[1] Công văn số 433/UBND-VHXH ngày 12/03/2026 về việc đăng ký xã đạt chuẩn "Chính quyền thân thiện".

Công văn số 705/UBND-VHXH ngày 14/04/2026 về việc đôn đốc thực hiện Kế hoạch triển khai mô hình "Chính quyền thân thiện" năm 2026.

Công văn số 1593/UBND-VHXH ngày 14/07/2026 về việc đôn đốc thực hiện các tiêu chí xây dựng mô hình "Chính quyền thân thiện" năm 2026.

Công văn số 2817/UBND-VHXH ngày 30/10/2026 về việc rà soát, tự đánh giá, chấm điểm kết quả thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" năm 2026

đó lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ, lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân làm thước đo chất lượng, hiệu quả hoạt động của chính quyền.

Việc triển khai mô hình được quán triệt sâu rộng đến đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động với phương châm xây dựng chính quyền "Trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân"; thực hiện tốt các chuẩn mực "Nghe dân nói", "Nói dân hiểu", "Hướng dẫn dân làm", "Làm dân tin". Đồng thời, chú trọng nâng cao đạo đức công vụ, tinh thần trách nhiệm, ý thức tổ chức kỷ luật và phong cách giao tiếp, ứng xử của đội ngũ cán bộ, công chức trong thực thi nhiệm vụ, công vụ.

Thông qua công tác lãnh đạo, chỉ đạo thường xuyên, UBND xã đã từng bước đưa các nội dung của mô hình vào hoạt động quản lý, điều hành và giải quyết công việc hằng ngày, bảo đảm việc xây dựng "Chính quyền thân thiện" gắn với thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính, chuyển đổi số và nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân.

2. Công tác tuyên truyền

UBND xã xác định công tác tuyên truyền là một trong những nhiệm vụ quan trọng nhằm nâng cao nhận thức, trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức và tạo sự đồng thuận, tích cực tham gia của Nhân dân trong quá trình triển khai thực hiện mô hình.

Trong năm 2026, UBND xã đã đăng tải, tuyên truyền 45 tin, bài trên các trang mạng xã hội chính thống và 40 tin, bài trên Cổng thông tin điện tử xã, tập trung vào các nội dung về mô hình "Chính quyền thân thiện", cải cách hành chính, chuyển đổi số, thực hiện Quy chế dân chủ ở cơ sở và Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở.

Các hình thức tuyên truyền được triển khai đa dạng, phù hợp như tuyên truyền thông qua hệ thống truyền thanh cơ sở; niêm yết công khai tại trụ sở UBND xã và Trung tâm Phục vụ hành chính công; lồng ghép nội dung tuyên truyền tại các hội nghị, cuộc họp của cơ quan, đơn vị và các tổ chức chính trị - xã hội; trên Cổng thông tin điện tử của xã và các nền tảng mạng xã hội như Zalo, Facebook, góp phần nâng cao khả năng tiếp cận thông tin của người dân.

Tổ chức tuyên truyền trực quan thông qua hệ thống pano, khẩu hiệu tại trụ sở UBND xã và Trung tâm Phục vụ hành chính công, tập trung vào các chuẩn mực giao tiếp, ứng xử "4 xin, 4 luôn và 5 không".

Thông qua công tác tuyên truyền, nhận thức của cán bộ, công chức và Nhân dân về mục đích, ý nghĩa của mô hình "Chính quyền thân thiện" từng bước được nâng lên; góp phần hình thành phong cách làm việc chuyên nghiệp, trách nhiệm, gần dân, sát dân và vì Nhân dân phục vụ.

III. KẾT QUẢ TRIỂN KHAI MÔ HÌNH "CHÍNH QUYỀN THÂN THIỆN" NĂM 2026

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 luôn quan tâm thực hiện công khai, minh bạch các nội dung theo quy định, tạo điều kiện để tổ chức, công dân dễ dàng tiếp cận thông tin, giám sát hoạt động của cơ quan nhà nước và thuận lợi trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính.

- Các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã được niêm yết đầy đủ, rõ ràng tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và Trụ sở UBND xã, bao gồm danh mục thủ tục hành chính, quy trình thực hiện, thành phần hồ sơ, thời hạn giải quyết, phí, lệ phí (nếu có), mẫu đơn, mẫu tờ khai và các nội dung liên quan. Các thủ tục hành chính không phụ vào địa giới hành chính. Đồng thời, UBND xã thường xuyên công khai, cập nhật kịp thời các quyết định công bố, sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ thủ tục hành chính để bảo đảm thông tin công khai luôn chính xác, đầy đủ.

- Bên cạnh việc niêm yết trực tiếp, UBND xã thực hiện công khai thông tin trên Cổng thông tin điện tử https://thanhha.haiphong.gov.vn/, mạng xã hội, đài truyền thanh và các kênh thông tin khác: các hội nghị, cuộc họp, cũng như là trao đổi qua các buổi tập huấn, hay đối thoại… nhằm giúp người dân thuận tiện tiếp cận thông tin mọi lúc, mọi nơi.

- UBND xã thực hiện công khai họ tên, số điện thoại của lãnh đạo, cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm cũng như công khai họ tên, số điện thoại của lãnh đạo, công chức và địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, hòm thư góp ý và các kênh tiếp nhận thông tin để người dân, tổ chức dễ dàng liên hệ khi có khó khăn, vướng mắc theo Thông báo tại Trung tâm phục vụ hành chính công.

- Việc thực hiện công khai, minh bạch đã góp phần nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính, tăng cường sự giám sát của Nhân dân, tạo dựng niềm tin và nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với hoạt động của chính quyền địa phương. Trên cổng thông tin điện tử: UBND xã đã thực hiện công khai Thông báo số: 12/TB-UBND ngày 19/01/2026 Về việc công khai Bản cam kết không gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ và bản cam kết của công chức Trung tâm phục vụ hành chính công. Công khai thông báo số 43/TB-UBND ngày 11/03/2026 công khai số điện thoại các đồng chí lãnh đạo Đảng, chính quyền xã Thanh Hà, thành phố Hải Phòng.

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

UBND xã luôn tạo điều kiện để tổ chức, công dân tham gia giám sát hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước, góp phần nâng cao tính công khai, minh bạch, trách nhiệm giải trình và chất lượng phục vụ của đội ngũ cán bộ, công

chức. Để thực hiện hiệu quả nội dung này, UBND xã đã bố trí hòm thư góp ý tại Trụ sở UBND xã và Trung tâm Phục vụ hành chính công; đồng thời duy trì các kênh tiếp nhận phản ánh, góp ý qua thư điện tử, Fanpage và số điện thoại đường dây nóng để người dân thuận tiện phản ánh, kiến nghị. Các kiến nghị, phản ánh về TTHC, hành vi hành chính đều được tiếp nhận, chuyển đến cấp có thẩn quyền để giải quyết và công khai kịp thời trên hệ thống PAKN. Trong năm 2026 có 04 PAKN về TTHC đã giải quyết 04 và công khai 04, không có kiến nghị lần 2.

Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, UBND xã lắp đặt KIOSK điện tử để tra cứu và đánh giá sự hài lòng của người dân; phiếu khảo sát sau khi hoàn thành giao dịch, làm cơ sở để đánh giá chất lượng phục vụ của cán bộ, công chức và kịp thời chấn chỉnh những tồn tại, hạn chế. Đồng thời, hệ thống camera giám sát được lắp đặt, duy trì tại khu vực tiếp nhận và trả kết quả nhằm tăng cường tính công khai, minh bạch, góp phần nâng cao kỷ luật, kỷ cương hành chính và bảo đảm văn hóa công sở. Tại TTPVHCC đã lắp đặt 01 bộ camera, (8 mắt cam) để theo dõi, giám sát cán bộ, công chức làm việc trực tiếp với người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

UBND xã thường xuyên rà soát, tổng hợp các ý kiến phản ánh, kiến nghị, góp ý của người dân; phân công cán bộ nghiên cứu, tham mưu giải quyết hoặc báo cáo cấp có thẩm quyền xử lý theo quy định, đồng thời thông tin kết quả giải quyết đến tổ chức, công dân. Bên cạnh đó, việc công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính, kết quả tiếp thu, xử lý phản ánh, kiến nghị và kết quả khảo sát mức độ hài lòng được thực hiện theo quy định, tạo điều kiện để Nhân dân theo dõi, giám sát hoạt động của chính quyền. Thông qua các hình thức giám sát đa dạng, UBND xã đã phát huy quyền làm chủ của Nhân dân, xây dựng môi trường hành chính công khai, minh bạch, dân chủ và ngày càng nâng cao chất lượng phục vụ.

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

UBND xã đã triển khai đồng bộ các giải pháp nhằm xây dựng chính quyền thân thiện, gần dân, sát dân, lấy người dân và doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ. Hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tiếp tục được củng cố, kiện toàn; cơ sở vật chất, trang thiết bị được bố trí đầy đủ, bảo đảm môi trường giao dịch văn minh, thuận tiện. Cán bộ, công chức thường xuyên hướng dẫn, hỗ trợ người dân kê khai hồ sơ, thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến và tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính, góp phần giảm thời gian, chi phí thực hiện thủ tục.

UBND xã huy động sự tham gia của cán bộ, đoàn viên, hội viên các tổ chức chính trị - xã hội tham gia hỗ trợ, tiếp đón, hướng dẫn người dân tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, nhất là đối với người cao tuổi, người khuyết tật, người lần đầu thực hiện thủ tục hành chính hoặc còn hạn chế trong việc sử dụng công nghệ thông tin.

Thực hiện hiệu quả các hoạt động mang tính nhân văn, gần gũi với Nhân dân như trao Giấy chứng nhận kết hôn tại trụ sở UBND xã. Trong năm, UBND xã đã trao GCN kết hôn cho 154 cặp đôi và trao 614 giấy khai sinh cho các gia đình.

a) Hỗ trợ người dân yếu thế và triển khai mô hình "Một cửa tại nhà"

Ngay từ khi đi vào hoạt động, Trung tâm Phục vụ hành chính công đã chủ động xây dựng Kế hoạch số 25/KH-UBND ngày 19/8/2025 về hỗ trợ người dân yếu thế và xử lý tình huống thường gặp trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn xã Thanh Hà; Phương án số PA-01/TTPVHCC ngày 21/8/2025 về kịch bản hỗ trợ người dân yếu thế và xử lý tình huống thường gặp.

Thông qua việc triển khai các nội dung trên, Trung tâm Phục vụ hành chính công đã hỗ trợ được 1.635 trường hợp người dân yếu thế, góp phần tạo điều kiện để các đối tượng gặp khó khăn trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính được tiếp cận và thụ hưởng các dịch vụ hành chính công thuận lợi, bình đẳng.

Tiếp tục phát huy tinh thần chủ động phục vụ Nhân dân, Trung tâm Phục vụ hành chính công đã ban hành Kế hoạch số 02/KH-TTPVHCC ngày 02/03/2026 về tổ chức thực hiện mô hình "Một cửa tại nhà" đối với người cao tuổi, người khuyết tật, người mắc bệnh hiểm nghèo, người có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn hoặc công dân không có khả năng đi lại khi có nhu cầu.

Theo đó, cán bộ, công chức Trung tâm Phục vụ hành chính công trực tiếp đến nơi cư trú để hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, đối chiếu thông tin, thu nhận hồ sơ theo quy định và thực hiện trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại nhà sau khi hồ sơ được giải quyết.

Trong năm 2026, mô hình đã hỗ trợ 127 trường hợp. Quá trình triển khai được thực hiện bảo đảm đúng quy định của pháp luật, công khai, minh bạch, đúng đối tượng; qua đó giảm thời gian, chi phí đi lại, tạo điều kiện thuận lợi cho những người không có khả năng trực tiếp đến cơ quan hành chính nhà nước để thực hiện thủ tục.

Mô hình "Một cửa tại nhà" thể hiện rõ sự chuyển biến từ phương thức phục vụ hành chính thụ động sang chủ động tiếp cận, hỗ trợ người dân; góp phần bảo đảm quyền tiếp cận dịch vụ hành chính công của mọi đối tượng, nhất là các nhóm yếu thế trong xã hội.

b) Triển khai mô hình "Ngày thứ Sáu không hẹn"

UBND xã đã ban hành Kế hoạch số 62/KH-UBND ngày 24/02/2026 về thực hiện mô hình "Ngày thứ Sáu không hẹn" tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Thanh Hà.

Mô hình được triển khai đối với các thủ tục hành chính đủ điều kiện giải quyết ngay trong ngày. Theo đó, cán bộ, công chức chủ động rà soát hồ sơ, phối hợp với các bộ phận chuyên môn trong quá trình xử lý, rút ngắn thời gian giải

quyết và trả kết quả ngay trong ngày làm việc, không để người dân phải quay lại theo giấy hẹn đối với những hồ sơ đủ điều kiện tham gia mô hình.

Trong năm 2026, Trung tâm Phục vụ hành chính công đã thực hiện trả kết quả nhanh trong ngày đối với 1.362 hồ sơ, đạt 100% số hồ sơ đủ điều kiện đăng ký tham gia mô hình.

Việc triển khai mô hình đã góp phần giảm thời gian chờ đợi, giảm số lần đi lại của người dân, tổ chức, doanh nghiệp; đồng thời nâng cao tinh thần trách nhiệm, ý thức chủ động phối hợp và hiệu quả giải quyết công việc của đội ngũ cán bộ, công chức.

c) Nâng cao chất lượng giao tiếp, ứng xử và trách nhiệm phục vụ Nhân dân

UBND xã chú trọng xây dựng phong cách làm việc "Trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân"; yêu cầu đội ngũ cán bộ, công chức thực hiện nghiêm văn hóa công sở, chuẩn mực giao tiếp, ứng xử văn minh, lịch sự, tận tình hướng dẫn và giải quyết công việc với tinh thần trách nhiệm cao.

UBND xã đã ban hành Thông báo số 2678/UBND-VHXH ngày 20/10/2026 về thực hiện chấm công bằng nhận diện khuôn mặt và chấp hành Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động, góp phần tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính và nâng cao trách nhiệm trong thực thi nhiệm vụ, công vụ.

Việc thực hiện xin lỗi bằng văn bản khi giải quyết hồ sơ quá hạn, cảm ơn người dân sau khi thực hiện giao dịch, hướng dẫn đầy đủ ngay từ lần tiếp nhận đầu tiên được quan tâm triển khai, nhằm hạn chế tình trạng người dân phải bổ sung hồ sơ, đi lại nhiều lần; đồng thời nâng cao chất lượng giao tiếp và xây dựng hình ảnh người cán bộ, công chức thân thiện, trách nhiệm.

d) Khảo sát, đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức

UBND xã đã ban hành Kế hoạch số 51/KH-UBND ngày 12/02/2026 về triển khai tự khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND xã Thanh Hà năm 2026. Việc khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng được quan tâm thực hiện định kỳ thông qua nhiều hình thức như phiếu khảo sát, hệ thống KIOSK điện tử, quét mã QR và lấy ý kiến trực tiếp của người dân, tổ chức khi đến giao dịch tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

Các ý kiến đánh giá được tổng hợp, phân tích nhằm xác định những mặt đã làm được, những hạn chế cần khắc phục; từ đó kịp thời chấn chỉnh thái độ, trách nhiệm phục vụ của cán bộ, công chức và đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính.

Thông qua hoạt động khảo sát, UBND xã từng bước hình thành cơ chế lấy sự hài lòng của người dân, tổ chức làm căn cứ đánh giá chất lượng hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước, góp phần xây dựng nền hành chính chuyên nghiệp, hiện đại, công khai, minh bạch và thân thiện.

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 gương mẫu, thân thiện, trách nhiệm

Người đứng đầu cấp ủy, chính quyền và lãnh đạo UBND xã luôn quan tâm thực hiện trách nhiệm nêu gương trong lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành; chú trọng xây dựng tác phong làm việc khoa học, dân chủ, sâu sát cơ sở và có trách nhiệm với Nhân dân. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, người đứng đầu UBND xã tập trung vào các nội dung:

- Thực hiện chuẩn mực đạo đức, tác phong công tác; tăng cường trách nhiệm trong chỉ đạo, điều hành.

- Tôn trọng, lắng nghe, tiếp thu ý kiến góp ý của Nhân dân; kịp thời chỉ đạo giải quyết kiến nghị, nguyện vọng chính đáng theo quy định.

- UBND xã đã ban hành Quết định số 969/QĐ-UBND về việc ban hành Quy chế tiếp công dân tại trụ sở Uỷ ban nhân dân xã Thanh Hà, thành phố Hải Phòng. Việc tiếp công dân được thực hiện đúng theo quy định và quy chế tiếp công dân.

- Công tác đối thoại trực tiếp được thực hiện theo quy định và theo điều kiện thực tế của địa phương. Theo đó, từ đầu năm đến nay UBND xã đã tổ chức 02 cuộc đối thoại của đồng chí Chủ tịch UBND xã với doanh nghiệp và đoàn thanh niên trên địa bàn. Thông qua các cuộc đối thoại, người đứng đầu chính quyền có điều kiện trực tiếp nắm bắt tâm tư, nguyện vọng, khó khăn, vướng mắc của doanh nghiệp, hợp tác xã, hộ kinh doanh và đoàn viên, thanh niên; qua đó nâng cao trách nhiệm trong chỉ đạo, điều hành, góp phần xây dựng mối quan hệ gần gũi, gắn bó giữa chính quyền với Nhân dân[2].

3.2. Đánh giá đội ngũ cán bộ, công chức

UBND xã thường xuyên quán triệt, yêu cầu đội ngũ cán bộ, công chức xã và cán bộ, công chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thực hiện nghiêm các quy định về đạo đức công vụ, văn hóa công sở, kỷ luật, kỷ cương hành chính và chuẩn mực giao tiếp, ứng xử với tổ chức, công dân. Trọng tâm là thực hiện các nội dung:

- Chuẩn mực ứng xử "4 xin", "4 luôn", "5 không"; thực hiện "nụ cười công sở", hướng dẫn tận tình, giải thích rõ ràng, tạo sự thoải mái cho người dân khi giao dịch. Trung tâm phục vụ HCC xã đã xây dựng và tổ chức triển khai thực hiện tốt các kế hoạch như: Kế hoạch 01/KH-TTPVHCC, ngày 02 tháng 03 năm

[2] Kế hoạch số 358/KH-UBND ngày 13/10/2026 của UBND xã Thanh Hà về tổ chức Chương trình đối thoại giữa Chủ tịch UBND xã với đoàn viên, thanh niên xã năm 2026 và Kế hoạch số 93/KH-UBND ngày 19/03/2026 Hội nghị đối thoại, tiếp xúc với các doanh nghiệp, hợp tác xã, hộ kinh doanh trên địa bàn xã Thanh Hà.

2026 về triển khai thực hiện "Mô hình dân vận khéo"; Kế hoạch số 62/KH-UBND, ngày 24 tháng 02 năm 2026 về "Hành chính công thân thiện, vì Nhân dân phục vụ"; Kế hoạch số 02/KH-TTPVHCC, ngày 02 tháng 03 năm 2026 về thực hiện mô hình "Một Cửa tại nhà" của Trung tâm Phục vụ hành chính xã Thanh Hà; Kế hoạch số 62/KH-UBND, ngày 24/02/2026 thực hiện mô hình "*Ngày thứ Sáu không hẹn*".

- Cán bộ, công chức thực hiện nghiêm quy định về đeo thẻ công chức, viên chức khi thực thi nhiệm vụ; chấp hành thời gian làm việc, nội quy, quy chế của cơ quan; nâng cao tinh thần trách nhiệm, ý thức tổ chức kỷ luật và thái độ phục vụ Nhân dân.

- Tăng cường tự học tập, bồi dưỡng, nâng cao năng lực chuyên môn và kỹ năng mềm; từng bước đáp ứng yêu cầu phục vụ Nhân dân ngày càng tốt hơn.

4. Chính quyền xanh, văn minh, hiện đại

Trong năm 2026, UBND xã tiếp tục quan tâm xây dựng môi trường làm việc văn minh, thân thiện, bảo đảm cảnh quan, cơ sở vật chất và điều kiện phục vụ tổ chức, công dân tại trụ sở cơ quan và Trung tâm Phục vụ hành chính công.

Cảnh quan, môi trường làm việc tại trụ sở UBND xã được duy trì theo tiêu chí "Sáng, xanh, sạch, đẹp, an toàn"; phòng làm việc được bố trí, sắp xếp gọn gàng, khoa học, bảo đảm thuận tiện trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Thanh Hà được bố trí khu vực ngồi chờ rộng rãi, có đủ ghế ngồi, quạt, điều hòa và nước uống phục vụ người dân, tổ chức, doanh nghiệp trong thời gian chờ giải quyết thủ tục hành chính. Các quầy giao dịch được bố trí theo quy trình hợp lý, thuận tiện cho việc hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân. Trung tâm được trang bị 01 bộ internet không đặt mật khẩu, máy photocopy, máy scan, máy tính, máy in và các thiết bị cần thiết nhằm hỗ trợ người dân thực hiện các giao dịch hành chính.

Bên cạnh đó, UBND xã tiếp tục quan tâm từng bước bổ sung, hoàn thiện cơ sở vật chất, trang thiết bị và các điều kiện phục vụ theo khả năng nguồn lực của địa phương, hướng tới xây dựng môi trường hành chính hiện đại, văn minh, thân thiện và thuận tiện.

5. Mô hình sáng tạo và hiệu quả

Bên cạnh việc triển khai các nội dung theo Bộ tiêu chí "Chính quyền thân thiện", UBND xã Thanh Hà đã quan tâm nghiên cứu, tổ chức thực hiện các mô hình, cách làm thiết thực nhằm đổi mới phương thức phục vụ, nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính và tạo thuận lợi cho người dân. Trong đó, xã tập trung duy trì, phát huy hiệu quả các mô hình gắn với thực tiễn hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công, nổi bật là mô hình "Một cửa tại nhà" và mô hình "Ngày thứ Sáu không hẹn".

5.1. Mô hình "Một cửa tại nhà"

Xuất phát từ yêu cầu thực tiễn và nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho người cao tuổi, người khuyết tật, người mắc bệnh hiểm nghèo, người có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn và các trường hợp không có khả năng đi lại, UBND xã đã triển khai mô hình "Một cửa tại nhà".

Theo mô hình này, cán bộ, công chức Trung tâm Phục vụ hành chính công chủ động đến nơi cư trú của công dân để hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, đối chiếu thông tin, thực hiện các công việc theo quy định và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại nhà sau khi hồ sơ được giải quyết.

Trong năm 2026, mô hình đã hỗ trợ 127 lượt công dân, thực hiện 127 hồ sơ được tiếp nhận và trả kết quả tại nơi cư trú.

Kết quả triển khai cho thấy mô hình đã góp phần giảm đáng kể thời gian, chi phí đi lại cho người dân thuộc nhóm yếu thế; hạn chế những khó khăn phát sinh do điều kiện sức khỏe, tuổi tác hoặc hoàn cảnh đặc biệt. Đồng thời, thể hiện tinh thần chủ động, trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức trong thực thi công vụ, chuyển từ việc chờ người dân đến liên hệ sang chủ động tiếp cận, hỗ trợ người dân khi có nhu cầu.

Mô hình góp phần bảo đảm mọi người dân đều có cơ hội tiếp cận dịch vụ hành chính công thuận lợi, bình đẳng và nhân văn; nhận được sự đồng tình, ủng hộ của người dân, góp phần xây dựng hình ảnh chính quyền gần dân, sát dân, vì Nhân dân phục vụ.

5.2. Mô hình "Ngày thứ Sáu không hẹn"

UBND xã triển khai mô hình "Ngày thứ Sáu không hẹn" tại Trung tâm Phục vụ hành chính công đối với các thủ tục hành chính đủ điều kiện giải quyết ngay trong ngày.

Theo đó, cán bộ, công chức chủ động rà soát hồ sơ, phối hợp chặt chẽ với các bộ phận chuyên môn, nâng cao trách nhiệm trong xử lý công việc, rút ngắn thời gian giải quyết và trả kết quả ngay trong ngày làm việc, không để người dân phải quay lại theo giấy hẹn đối với những hồ sơ đủ điều kiện.

Trong năm 2026, mô hình đã giải quyết và trả kết quả trong ngày thứ Sáu đối với 1.362 hồ sơ, đạt 100% số hồ sơ đủ điều kiện đăng ký tham gia mô hình.

Việc triển khai mô hình đã góp phần giảm thời gian chờ đợi, giảm số lần đi lại của người dân, tổ chức, doanh nghiệp; đồng thời nâng cao tinh thần trách nhiệm, tính chủ động, hiệu quả phối hợp giữa các bộ phận chuyên môn và ý thức phục vụ Nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức.

5.3. Hiệu quả chung của các mô hình

Thông qua việc triển khai mô hình "Một cửa tại nhà" và "Ngày thứ Sáu không hẹn", UBND xã đã từng bước đổi mới phương thức phục vụ theo hướng

chủ động, linh hoạt, lấy người dân làm trung tâm và lấy sự hài lòng của người dân làm thước đo chất lượng hoạt động.

Hai mô hình đã giải quyết những nhu cầu thực tế của người dân, vừa hỗ trợ các đối tượng yếu thế tiếp cận dịch vụ hành chính công, vừa rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ đối với các thủ tục đủ điều kiện. Qua đó, góp phần giảm chi phí xã hội, nâng cao hiệu quả hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước và tăng cường niềm tin của Nhân dân đối với chính quyền địa phương.

IV. 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 Hải Phòng, UBND xã Thanh Hà đã tổ chức rà soát, đối chiếu từng tiêu chí, nội dung, tiểu tiêu chí; tổng hợp hồ sơ, tài liệu minh chứng và tiến hành tự đánh giá kết quả thực hiện mô hình năm 2026.

Kết quả tự đánh giá, xã Thanh Hà đạt **95/100 điểm**.

V. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Kết quả đạt được và tác động tích cực

Qua quá trình triển khai thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" năm 2026, UBND xã Thanh Hà đã đạt được một số kết quả tích cực, thể hiện trên các mặt sau:

- Công tác lãnh đạo, chỉ đạo được quan tâm, triển khai đồng bộ: UBND xã đã chủ động ban hành kế hoạch, văn bản chỉ đạo, hướng dẫn và đôn đốc thực hiện; xác định rõ nhiệm vụ, trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị, bộ phận chuyên môn. Việc triển khai mô hình được gắn với nhiệm vụ cải cách hành chính, chuyển đổi số và nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân.

- Công khai, minh bạch trong hoạt động của chính quyền: Các thủ tục hành chính, quy trình giải quyết, thông tin liên hệ và các nội dung cần công khai được niêm yết, cập nhật trên nhiều kênh thông tin. Các hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và giám sát của người dân được duy trì, góp phần nâng cao trách nhiệm giải trình và tạo điều kiện để Nhân dân tham gia giám sát hoạt động của chính quyền.

- Chất lượng phục vụ Nhân dân có chuyển biến tích cực: Đội ngũ cán bộ, công chức từng bước nâng cao ý thức trách nhiệm, thái độ giao tiếp, ứng xử và tinh thần phục vụ. Các hoạt động hỗ trợ người dân yếu thế, trao Giấy chứng nhận kết hôn, Giấy khai sinh và hỗ trợ giải quyết thủ tục hành chính tại nhà thể hiện sự quan tâm, gần gũi của chính quyền đối với Nhân dân.

- Các mô hình phục vụ người dân bước đầu phát huy hiệu quả: Mô hình "Một cửa tại nhà" đã hỗ trợ 127 trường hợp; mô hình "Ngày thứ Sáu không hẹn" đã giải quyết nhanh 1.362 hồ sơ đủ điều kiện. Các mô hình đã góp phần

giảm thời gian, chi phí đi lại, tạo thuận lợi cho người dân và nâng cao trách nhiệm của cán bộ, công chức.

- Điều kiện làm việc và phục vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công từng bước được cải thiện: Cơ sở vật chất, trang thiết bị, khu vực giao dịch, chờ đợi và các điều kiện hỗ trợ người dân được quan tâm bố trí, góp phần xây dựng môi trường hành chính văn minh, thân thiện, thuận tiện.

Nhìn chung, việc triển khai mô hình đã góp phần nâng cao nhận thức, trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức; cải thiện chất lượng giải quyết thủ tục hành chính; tăng cường mối quan hệ gắn bó giữa chính quyền với Nhân dân, từng bước xây dựng nền hành chính phục vụ, lấy người dân và doanh nghiệp làm trung tâm.

2. Tồn tại, hạn chế

Bên cạnh những kết quả đạt được, quá trình triển khai mô hình vẫn còn một số nội dung cần tiếp tục quan tâm, khắc phục:

- Một số điều kiện về hạ tầng công nghệ thông tin cần tiếp tục được đầu tư, hoàn thiện đồng bộ.

- Công tác tổng hợp, theo dõi số liệu và phản hồi kết quả thực hiện các tiêu chí cần tiếp tục được chuẩn hóa, bảo đảm thống nhất, đầy đủ, thuận lợi cho công tác kiểm tra, thẩm định.

VI. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ THỜI GIAN TỚI

Trong năm tới, để tiếp tục duy trì, hoàn thiện các tiêu chí và phấn đấu đạt 100/100 điểm Ủy ban nhân dân xã Thanh Hà tập trung thực hiện một số nhiệm vụ trọng tâm sau:

1. Tiếp tục duy trì thực hiện đầy đủ, thực chất các tiêu chí đã đạt; không để việc triển khai mô hình "Chính quyền thân thiện" mang tính hình thức, thiếu thường xuyên.

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

3. Tiếp tục đẩy mạnh khảo sát sự hài lòng của Nhân dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và Trung tâm Phục vụ hành chính công phường; tổng hợp kết quả khảo sát để làm căn cứ rút kinh nghiệm, khắc phục hạn chế và nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân.

4. Tăng cường kiểm tra kỷ luật, kỷ cương hành chính, đạo đức công vụ, văn hóa giao tiếp, ứng xử của đội ngũ cán bộ, công chức, nhất là cán bộ, công chức trực tiếp tiếp xúc, giải quyết công việc cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

5. Tiếp tục quan tâm chỉnh trang cơ sở vật chất, cảnh quan môi trường làm việc; duy trì Trung tâm Phục vụ hành chính công phường theo hướng văn minh, hiện đại, thuận tiện, thân thiện với Nhân dân.

6. Tiếp tục đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong hoạt động chỉ đạo, điều hành, giải quyết thủ tục hành chính; tăng cường hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến, sử dụng mã QR, VNeID và các tiện ích số.

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

Với kết quả đạt được trong năm 2026 và phương hướng, nhiệm vụ trọng tâm trong thời gian tới, xã Thanh Hà phấn đấu hoàn thiện đầy đủ các tiêu chí, đạt 100/100 điểm, đủ điều kiện trình thành phố đánh giá, công nhận và nâng hạng mức độ đạt chuẩn mô hình "Chính quyền thân thiện".

Trên đây là Báo cáo kết quả triển khai thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" năm 2026; phương hướng, nhiệm vụ trong thời gian tới trên địa bàn xã Thanh Hà./.

Nơi nhận:
- Sở Nội vụ TP Hải Phòng;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Các Phòng chuyên môn thuộc UBND xã;
- Lưu: VT, VHXH.

KT.CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

U.B.N.D XÃ THANH HÀ T.P HẢI PHÒNG

Nguyễn Thị Thúy