

Số: /BC-UBND *Thiên Hương, ngày tháng năm 2026*

BÁO CÁO

Kết quả triển khai thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” 6 tháng đầu năm, phương hướng nhiệm vụ 6 tháng cuối năm 2026 trên địa bàn phường Thiên Hương

Ủy ban nhân dân phường Thiên Hương báo cáo kết quả triển khai thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” 6 tháng đầu năm, phương hướng nhiệm vụ 6 tháng cuối năm 2026 như sau:

I. CÔNG TÁC LÃNH ĐẠO, CHỈ ĐẠO

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 Kế hoạch số 50/KH-ĐU ngày 19/3/2026; Ủy ban nhân dân phường ban hành Chương trình hành động số 03/CTr-UBND ngày 08/4/2026 để lãnh đạo, chỉ đạo triển khai thực hiện trên địa bàn.

Ủy ban nhân dân phường đã ban hành Kế hoạch số 38/KH-UBND ngày 29/01/2026 về triển khai thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” năm 2026; Công văn số 247/UBND-VHXXH ngày 26/02/2026 về việc đăng ký thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn phường; Công văn số 946/UBND-VHXXH ngày 11/6/2026 về việc đôn đốc triển khai các tiêu chí xét, công nhận “Chính quyền thân thiện”; Công văn số 1106/UBND-VHXXH ngày 08/7/2026 về việc báo cáo kết quả thực hiện mô hình “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.

II. KẾT QUẢ TRIỂN KHAI MÔ HÌNH "CHÍNH QUYỀN THÂN THIÊN"

1. Kết quả tự đánh giá theo bảng thang điểm

Căn cứ bảng thang điểm tự đánh giá kết quả thực hiện các tiêu chí xét, công nhận “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn phường Thiên Hương, tổng điểm đánh giá là 98/100 điểm, gồm 04 nhóm tiêu chí lớn.

- Tiêu chí 1: Chính quyền công khai, minh bạch: 24/24 điểm;
- Tiêu chí 2: Chính quyền thân thiện, hành động, vì Nhân dân phục vụ: 24/24 điểm;
- Tiêu chí 3: Chính quyền có đội ngũ cán bộ, công chức chuyên nghiệp, trách nhiệm, gương mẫu, thân thiện: 26/26 điểm;
- Tiêu chí 4: Chính quyền xanh, văn minh, hiện đại: 24/26 điểm.

Trong 6 tháng đầu năm 2026, Ủy ban nhân dân phường đã tập trung chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, bộ phận chuyên môn bám sát yêu cầu của từng nhóm tiêu chí; phân công rõ trách nhiệm đối với từng đơn vị chủ trì, đơn vị phối hợp; đồng thời thường xuyên rà soát, cập nhật, hoàn thiện hồ sơ, tài liệu minh chứng phục vụ công tác đánh giá, xét công nhận theo quy định.

Kết quả tự rà soát, đánh giá đến ngày 10/6/2026, phường Thiên Hương đạt 98/100 điểm.

2. Kết quả thực hiện theo từng tiêu chí

2.1. Đối với Tiêu chí 1: Chính quyền công khai, minh bạch

Ủy ban nhân dân phường đã thực hiện công khai đầy đủ các nội dung đề tổ chức, công dân biết, thực hiện và giám sát. Các nội dung công khai gồm: danh mục, quy trình, thời gian giải quyết thủ tục hành chính; mức thu phí, lệ phí; số điện thoại của lãnh đạo Đảng ủy, HĐND, UBND phường và cán bộ, công chức; số điện thoại đường dây nóng; nội quy, lịch tiếp công dân; lịch công tác của UBND, Chủ tịch UBND phường; quy chế thực hiện dân chủ ở cơ sở và các nội dung khác theo quy định.

Hình thức công khai được thực hiện đa dạng thông qua niêm yết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường, đăng tải trên Cổng thông tin điện tử phường, hệ thống thông tin cơ sở, đài truyền thanh, mạng xã hội và các hình thức phù hợp khác. Bên cạnh đó, phường đã bố trí hòm thư góp ý, duy trì các kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

Qua tự đánh giá, Tiêu chí 1 đạt 24/24 điểm.

2.2. Đối với Tiêu chí 2: Chính quyền thân thiện, hành động, vì Nhân dân phục vụ

Ủy ban nhân dân phường đã quan tâm triển khai các nội dung hướng đến nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân. Phường đã thực hiện quy định ngày giải quyết nhanh và trả kết quả thủ tục hành chính trong ngày vào Thứ Ba hàng tuần; tổ chức tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại nhà cho các đối tượng là thương binh, bệnh binh nặng, người khuyết tật, người ốm đau, người mắc bệnh hiểm nghèo, người già yếu, cô đơn không nơi nương tựa khi có nhu cầu.

Bên cạnh đó, phường huy động sự tham gia của cán bộ, đoàn viên, hội viên các tổ chức chính trị - xã hội hỗ trợ, tiếp đón, hướng dẫn người dân đến làm thủ tục hành chính. Các hoạt động thăm hỏi, chúc mừng, động viên Nhân dân được quan tâm thực hiện thông qua nhiều hình thức như trao giấy chứng nhận kết hôn, thư chúc mừng kết hôn, thư cảm ơn, thư xin lỗi, thư biểu dương và các hoạt động gặp gỡ, tiếp xúc với tổ chức, cá nhân có nhiều đóng góp cho địa phương.

Phường cũng đã triển khai khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường và kết quả thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện”, làm cơ sở rút kinh nghiệm, hoàn thiện các tiêu chí trong thời gian tiếp theo.

Qua tự đánh giá, Tiêu chí 2 đạt 24/24 điểm.

2.3. Đối với Tiêu chí 3: Chính quyền có đội ngũ cán bộ, công chức chuyên nghiệp, trách nhiệm, gương mẫu, thân thiện

Phường đã chú trọng xây dựng hình ảnh người đứng đầu cấp ủy, chính quyền gương mẫu, trách nhiệm, thân thiện với Nhân dân; thực hiện tốt việc tiếp công dân, đối thoại, lắng nghe tâm tư, nguyện vọng, phản ánh, kiến nghị của Nhân dân. Công tác giải quyết đơn thư, kiến nghị của công dân được quan tâm thực hiện ngay từ cơ sở, hạn chế phát sinh vụ việc kéo dài, vượt cấp.

Đội ngũ cán bộ, công chức phường cơ bản bảo đảm trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, có khả năng ứng dụng công nghệ thông tin, đáp ứng yêu cầu chuyển đổi số trong thực hiện nhiệm vụ. Cán bộ, công chức thực hiện nghiêm các quy định về đạo đức công vụ, văn hóa công sở, quy tắc ứng xử; thực hiện “nụ cười công sở”, “4 xin”, “4 luôn”, “5 không”; có thái độ tiếp đón niềm nở, hướng dẫn tận tình cho người dân, tổ chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

Trong 6 tháng đầu năm, phường không để xảy ra tình trạng cán bộ, công chức bị xử lý kỷ luật hoặc vi phạm nghiêm trọng nội quy, quy chế làm việc. Qua tự đánh giá, Tiêu chí 3 đạt 26/26 điểm.

2.4. Đối với Tiêu chí 4: Chính quyền xanh, văn minh, hiện đại

Ủy ban nhân dân phường đã quan tâm xây dựng cảnh quan môi trường khu vực trụ sở bảo đảm sáng, xanh, sạch, đẹp, thân thiện; sắp xếp phòng làm việc, phòng họp, phòng tiếp công dân, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả gọn gàng, khoa học, thuận tiện cho người dân đến liên hệ, giao dịch.

Trung tâm Phục vụ hành chính công phường được trang bị cơ bản các điều kiện phục vụ Nhân dân như máy tính, bàn ghế ngồi chờ, nước uống, bánh kẹo, điều hòa, wifi, máy photocopy, camera giám sát và các thiết bị cần thiết khác. Việc ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong chỉ đạo, điều hành và giải quyết thủ tục hành chính tiếp tục được đẩy mạnh; cán bộ, công chức sử dụng chữ ký số, phần mềm quản lý văn bản, dịch vụ công trực tuyến, mã QR thủ tục hành chính, VNeID và các nền tảng số phục vụ công tác chuyên môn.

Tuy nhiên, qua rà soát, nội dung về mô hình sáng tạo, hiệu quả được công nhận cần tiếp tục hoàn thiện thêm hồ sơ, sản phẩm cụ thể và văn bản công nhận để bảo đảm điều kiện đánh giá, công nhận ở mức cao hơn.

Qua tự đánh giá, Tiêu chí 4 đạt 24/26 điểm.

3. Nhận xét, đánh giá

3.1. Ưu điểm

Trong 6 tháng đầu năm 2026, việc triển khai mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn phường Thiên Hương đã đạt được nhiều kết quả tích cực. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo được quan tâm thực hiện; các tiêu chí, tiêu chí được triển khai tương đối đồng bộ; nhận thức, trách nhiệm của cán bộ, công chức trong phục vụ Nhân dân từng bước được nâng lên.

Công tác công khai, minh bạch trong giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện thường xuyên. Các kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của Nhân dân được duy trì. Việc khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân được triển khai nhằm kịp thời nắm bắt ý kiến góp ý, rút kinh nghiệm và nâng cao chất lượng phục vụ. Cơ sở vật chất, cảnh quan, môi trường làm việc tại trụ sở UBND phường và Trung tâm Phục vụ hành chính công phường từng bước được chỉnh trang theo hướng văn minh, hiện đại, thân thiện.

Kết quả tự đánh giá 6 tháng đầu năm 2026, phường Thiên Hương đạt 98/100 điểm, cơ bản đáp ứng các yêu cầu của mô hình “Chính quyền thân thiện”.

3.2. Tồn tại, hạn chế, nguyên nhân

Bên cạnh kết quả đạt được, một số hồ sơ, tài liệu minh chứng cần tiếp tục được rà soát, bổ sung, sắp xếp khoa học hơn theo từng tiêu chí, tiêu chí do mô hình có phạm vi triển khai rộng, liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị. Công tác khảo sát sự hài lòng của Nhân dân và tuyên truyền về mô hình “Chính quyền thân thiện” cần được duy trì thường xuyên, sâu rộng hơn để bảo đảm thực chất, khách quan. Nội dung xây dựng mô hình sáng tạo, hiệu quả cần tiếp tục hoàn thiện do đây là tiêu chí cần có sản phẩm cụ thể, kết quả rõ nét, hồ sơ minh chứng đầy đủ và văn bản công nhận theo quy định.

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

Trong 6 tháng cuối năm 2026, để tiếp tục duy trì, hoàn thiện các tiêu chí và phấn đấu đạt 100/100 điểm trước khi trình thành phố đánh giá, công nhận, Ủy ban nhân dân phường Thiên Hương 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, 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 6 tháng đầu năm và phương hướng, nhiệm vụ trọng tâm trong 6 tháng cuối năm 2026, phường Thiên Hương phấn đấu hoàn

thiện đầy đủ các tiêu chí, đủ điều kiện trình thành phố đánh giá, công nhận 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” 6 tháng đầu năm; phương hướng, nhiệm vụ 6 tháng cuối năm 2026 trên địa bàn phường Thiên Hương./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ thành phố;
- TT: Đảng uỷ, HĐND phường;
- Lãnh đạo UBND phường;
- Lưu: VT, VHXX.

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

Nguyễn Văn Năng