

GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CÔNG TÁC DÂN VẬN CỦA CHÍNH QUYỀN XÃ, PHƯỜNG TẠI THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG HIỆN NAY

NGUYỄN VĂN THÔNG

Khoa Xây dựng Đảng, Trường Chính trị Tô Hiệu

Nhận bài ngày 15/9/2026. Sửa chữa xong 15/10/2026. Duyệt đăng 22/10/2026.

Abstract

Effective mass mobilization by commune- and ward-level authorities plays an important role in promoting citizens' democratic participation and improving local governance. This article examines the current situation, underlying causes, and challenges facing mass mobilization by local authorities in Hai Phong City under the two-tier local government model. Drawing on local reports and official information from 2025 to 2026, it identifies improvements in public service responsibilities, the content and methods of mass mobilization, and coordination among relevant actors. The analysis highlights the need to integrate mass mobilization into public service delivery, respond more effectively to citizens' needs, and strengthen dialogue, accountability, and inter-agency coordination. The findings provide a basis for developing measures to improve the quality of mass mobilization in accordance with local conditions.

Keywords: Government mass mobilization, grassroots government, Hai Phong City, mass mobilization quality, two-tier local government.

1. Đặt vấn đề

Mối quan hệ giữa chính quyền với Nhân dân được củng cố thông qua sự thống nhất giữa trách nhiệm quản lý nhà nước và việc bảo đảm quyền làm chủ của người dân. Trong quan hệ ấy, công tác dân vận (CTDV) giữ vai trò kết nối chủ trương, chính sách với thực tiễn, phát huy sự tham gia và tạo đồng thuận xã hội. Chủ tịch Hồ Chí Minh khẳng định: “Dân vận kém thì việc gì cũng kém. Dân vận khéo thì việc gì cũng thành công” (Hồ Chí Minh, 2011, tập 6, tr. 234). Chỉ dẫn này đặt ra yêu cầu xem xét dân vận trong mối liên hệ với kết quả thực hiện nhiệm vụ và lợi ích của Nhân dân. Nghị quyết số 25-NQ/TW ngày 03/6/2013 và Quyết định số 23-QĐ/TW ngày 30/7/2021 tiếp tục xác lập trách nhiệm đổi mới CTDV của hệ thống chính trị, trong đó có các cơ quan nhà nước. Tại thành phố Hải Phòng, CTDV của chính quyền xã, phường có những chuyển biến trong cải cách hành chính, tiếp công dân, giải quyết kiến nghị và thực hiện dân chủ ở cơ sở. Việc vận hành chính quyền địa phương hai cấp từ ngày 01/7/2025 càng làm rõ yêu cầu bảo đảm sự phù hợp giữa nhiệm vụ, thẩm quyền và năng lực phục vụ (Quốc hội, 2025). Đổi mới tổ chức vì vậy cần đi cùng đổi mới nội dung, phương thức dân vận để đáp ứng những vấn đề phát sinh từ đời sống. Nghiên cứu vận dụng phương pháp luận duy vật biện chứng, duy vật lịch sử và tư tưởng Hồ Chí Minh; kết hợp phương pháp logic - lịch sử, nghiên cứu tài liệu, phân tích và tổng hợp. Đồng thời sử dụng phương pháp quan sát, thống kê, phương pháp chuyên gia và tổng kết thực tiễn. Qua đó, bài viết đánh giá ưu điểm, hạn chế, phân tích nguyên nhân và đề xuất giải pháp phù hợp, góp phần xây dựng chính quyền gần dân, có trách nhiệm và hoạt động hiệu quả.

Email: nvthongtct@gmail.com

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. Thực trạng chất lượng công tác dân vận của chính quyền xã, phường thành phố Hải Phòng

2.1.1. Những ưu điểm về chất lượng công tác dân vận của chính quyền xã, phường thành phố Hải Phòng

Chất lượng CTDV được hình thành trong sự tác động qua lại giữa trách nhiệm của chính quyền và sự tham gia của Nhân dân, giữa mục tiêu phục vụ và điều kiện thực hiện. Trên cơ sở tài liệu địa phương và khảo sát 421 người tại ba xã Kiến Hải, Hùng Thắng, Yết Kiêu và hai phường Lê Thanh Nghị, Đông Hải cùng với các dữ liệu thứ cấp từ các xã, phường khác, thực trạng được xem xét qua những ưu điểm và hạn chế sau đây. Các kết quả khảo sát phản ánh đánh giá trong phạm vi mẫu nghiên cứu tại 5 địa bàn, thời gian khảo sát từ 01/8/2026 đến 15/10/2026.

a. *Nhận thức và trách nhiệm của chính quyền đối với công tác dân vận từng bước được nâng cao:* Nhận thức về vai trò của Nhân dân chỉ có giá trị thực tiễn khi được cụ thể hóa thành trách nhiệm tổ chức và hành động phục vụ. Chương trình hành động số 05-CTr/TU xác định nhiệm vụ xây dựng “Chính quyền thân thiện”, “Công sở thân thiện”, đổi mới phong trào “Dân vận khéo” và tổ chức đối thoại với Nhân dân (Thành ủy Hải Phòng, 2025). Những định hướng này tạo cơ sở đưa dân vận vào hoạt động quản lý thường xuyên của chính quyền.

Trong đánh giá tại 5 địa bàn khảo sát, sự quan tâm chỉ đạo và tổ chức thực hiện CTDV của lãnh đạo chính quyền được 51,8% người trả lời ghi nhận tích cực. Sự ghi nhận ấy bổ sung căn cứ cho thấy vai trò lãnh đạo đã hiện diện trong cảm nhận của một bộ phận người được hỏi. Giá trị của sự quan tâm không chỉ nằm ở định hướng được ban hành mà còn ở khả năng kết nối chủ trương với những công việc cụ thể mà người dân có thể tiếp cận và đánh giá.

b. *Nội dung công tác dân vận ngày càng gần gũi với nhiệm vụ quản lý nhà nước và nhu cầu thiết thực của Nhân dân:* Chủ trương chung chỉ phát huy sức sống khi được cụ thể hóa trong hoàn cảnh và lợi ích của từng cộng đồng. Tại một số xã, phường, CTDV đã được kết nối với hướng dẫn thủ tục, tiếp nhận kiến nghị, giải thích chính sách đất đai, bảo vệ môi trường và hỗ trợ dịch vụ công. Việc lựa chọn những vấn đề dân sinh làm nội dung tiếp xúc, đối thoại giúp hoạt động vận động gần hơn với thực tiễn quản lý.

Sự phù hợp giữa nội dung vận động với nhu cầu và đặc điểm người dân được 57,7% người tham gia khảo sát đánh giá tích cực. Tỷ lệ này phản ánh sự ghi nhận đối với quá trình đưa yêu cầu chính sách vào những vấn đề có ý nghĩa trong đời sống. Xét trong quan hệ giữa cái chung và cái riêng, ưu điểm của nội dung dân vận thể hiện ở khả năng làm cho định hướng thống nhất được tiếp nhận thông qua những công việc phù hợp điều kiện địa phương, thay vì dừng ở phổ biến những yêu cầu khái quát.

c. *Phương thức công tác dân vận từng bước được đổi mới theo hướng dân chủ, công khai, gần dân và sát dân:* Nội dung phục vụ Nhân dân đòi hỏi những hình thức tổ chức tạo điều kiện cho người dân tiếp cận, trao đổi và tham gia. Bên cạnh tuyên truyền, các địa phương đã kết hợp đối thoại, hướng dẫn trực tiếp, công khai thủ tục và tương tác điện tử. Tại phường Ái Quốc, mô hình “Bộ phận một cửa không giấy tờ photo” hỗ trợ quét, số hóa và tái sử dụng giấy tờ gốc trong xử lý thủ tục (Huy Đại, 2026). Những cách làm này cho thấy phương thức dân vận được điều chỉnh theo yêu cầu giải quyết công việc. Công nghệ có thể hỗ trợ giảm thao tác, còn tiếp xúc trực tiếp giúp giải thích và xử lý những vướng mắc cụ thể. Sự kết hợp ấy tạo điều kiện để đổi mới hình thức phục vụ mục tiêu thực chất: giúp người dân hiểu quy trình, thực hiện quyền, nghĩa vụ và tiếp cận chính quyền thuận tiện hơn.

d. *Công tác phối hợp giữa chính quyền với Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, các tổ chức chính trị - xã hội và cộng đồng dân cư được quan tâm:* Hoạt động quản lý chỉ gắn bó với đời sống khi có sự kết nối thường xuyên với các tổ chức và cộng đồng dân cư. Tại xã Chí Minh thành phố Hải Phòng, các chủ thể phối hợp vận động người dân thực hiện sắp xếp đơn vị hành chính, xây dựng nông thôn mới, bảo vệ môi trường, giữ gìn an ninh trật tự và thực hiện an sinh xã hội (Nguyễn Thị Ngân, 2026).

Thông qua mạng lưới tổ chức, ý kiến và nguyện vọng của Nhân dân có thêm kênh phản ánh đến chính quyền. Sự phối hợp tạo điều kiện kết hợp cung cấp thông tin, giải thích chính sách với vận động tham gia và giám sát. Ưu điểm này thể hiện khả năng liên kết các chức năng khác nhau trong cùng mục tiêu phục vụ, đồng thời tạo cơ sở để chính quyền tiếp nhận những thông tin mà hoạt động quản lý đơn lẻ khó bao quát đầy đủ.

e. Kết quả công tác dân vận bước đầu được ghi nhận ở khả năng đáp ứng yêu cầu thực tiễn: Thực tiễn phục vụ là nơi kiểm nghiệm sự thống nhất giữa nhận thức, trách nhiệm và phương thức dân vận. Trong phạm vi 5 địa bàn nghiên cứu, 58,7% người trả lời đánh giá tích cực về khả năng đáp ứng yêu cầu thực tiễn của chất lượng CTDV tại địa phương. Sự ghi nhận này bổ sung góc nhìn từ người tham gia khảo sát cho những thông tin về tổ chức và kết quả hoạt động của chính quyền. Tuy nhiên, đánh giá chung tích cực không đồng nghĩa là mọi khâu thực hiện đều đạt chất lượng tương ứng. Ý nghĩa của kết quả nằm ở việc xác nhận một mức độ đáp ứng được người trả lời cảm nhận, chưa chứng minh chất lượng đã tăng lên theo thời gian. Thành quả dân vận vì vậy cần được xem xét trong quan hệ giữa kết quả tổng thể và từng mặt hoạt động cụ thể.

2.1.2. Những hạn chế trong chất lượng công tác dân vận của chính quyền xã, phường thành phố Hải Phòng

Tài liệu địa phương cho thấy CTDV của chính quyền xã, phường thành phố Hải Phòng còn những hạn chế trên 5 phương diện sau:

a. Nhận thức và trách nhiệm thực hiện công tác dân vận của một bộ phận cán bộ, công chức chưa theo kịp yêu cầu, nhiệm vụ: Khoảng cách giữa nhận thức và hành động ảnh hưởng đến việc tích hợp dân vận vào thực thi công vụ. Báo cáo năm 2025 của xã Nguyễn Lương Bằng ghi nhận một số cơ quan, đơn vị chưa nhận thức đầy đủ ý nghĩa của dân vận; việc quán triệt chưa sâu rộng, kiến thức và kỹ năng chưa được cập nhật thường xuyên. Cán bộ phụ trách còn kiêm nhiệm nhiều công việc (Ủy ban nhân dân xã Nguyễn Lương Bằng, 2025). Định hướng chỉ trở thành năng lực tổ chức khi trách nhiệm được xác định rõ trong từng công việc. Nếu sự quan tâm của lãnh đạo được ghi nhận tích cực ở mức 51,8% thì mức độ rõ ràng trong phân công trách nhiệm dân vận mới nhận được 45,1% đánh giá tích cực. Sự khác biệt này gợi mở khoảng cách cần xem xét giữa quan tâm chỉ đạo và khả năng cụ thể hóa thành trách nhiệm để nhận biết.

Báo cáo của xã Kiến Hải cũng nhận định một bộ phận cán bộ, công chức chưa hiểu đầy đủ yêu cầu vận hành mô hình mới; tính chủ động và khả năng thích ứng chưa đồng đều (Đảng ủy xã Kiến Hải, 2026). Những biểu hiện này cho thấy trách nhiệm được xác lập trong văn bản chưa được chuyển hóa nhất quán thành hành động. Tuy nhiên cần phân biệt hạn chế về nhận thức, trách nhiệm với khó khăn do thiếu hướng dẫn, nhân lực và điều kiện làm việc, tránh quy mọi vướng mắc về thái độ cá nhân.

b. Mức độ gắn kết giữa nội dung dân vận với nhu cầu thực tiễn của Nhân dân còn chưa đồng đều: Nội dung dân vận chỉ phát huy tác dụng khi phản ánh những vấn đề thiết thực của cộng đồng. Tại xã Chí Minh, thông tin tổng kết thực hiện Quy chế công tác dân vận ghi nhận dự báo tình hình, xử lý vấn đề phát sinh có lúc chưa kịp thời; chất lượng dân vận chính quyền chưa đồng đều giữa các lĩnh vực; một số mô hình “Dân vận khéo” có hiệu quả lan tỏa chưa cao (Nguyễn Thị Ngân, 2026).

Những biểu hiện này cho thấy việc kết nối thông tin từ cơ sở với lựa chọn nội dung vận động còn giới hạn tại địa bàn được phản ánh. Khi nhu cầu giữa các nhóm dân cư khác nhau, nội dung theo kế hoạch chung có thể chưa đáp ứng đầy đủ thứ tự ưu tiên của từng cộng đồng.

c. Tính thực chất của phương thức dân vận, đối thoại và phản hồi ý kiến của người dân cần được nâng cao: Hình thức tiếp xúc chỉ có ý nghĩa khi tạo ra trao đổi có thông tin và kết quả xử lý rõ ràng. Báo cáo của xã Nguyễn Lương Bằng năm 2025 chỉ ra việc niêm yết thủ tục hành chính chưa đầy đủ, kịp thời khi có thay đổi; học tập, quán triệt nội dung dân vận có lúc chưa kịp thời, chủ yếu được lồng ghép (Ủy ban nhân dân xã Nguyễn Lương Bằng, 2025). Những hạn chế này ảnh hưởng đến khả năng tiếp cận thông tin và chất lượng hướng dẫn. Đối thoại tạo điều kiện để thông tin từ đời sống tác động trở

lại quá trình quản lý. Tuy nhiên, tính thường xuyên của đối thoại, tiếp xúc trực tiếp mới được 50,8% người trả lời ghi nhận tích cực, trong khi 35,2% lựa chọn trung lập hoặc không có ý kiến. Sự phân bố này gợi mở vấn đề về mức độ hiện diện của hoạt động tiếp xúc trong trải nghiệm của các nhóm được hỏi.

Đối với đối thoại, tổ chức hội nghị và ghi nhận kiến nghị mới phản ánh khâu tiếp nhận. Tư liệu hiện có chưa cung cấp đồng đều dữ liệu về thực hiện kết luận, thời gian phản hồi và kết quả giải quyết sau đối thoại. Vì vậy, cần phân biệt giữa hoạt động đã tổ chức với hiệu quả thực tế. Đồng thời, không thể từ khoảng trống dữ liệu suy ra đối thoại mang tính hình thức; nhận định phải dựa vào hồ sơ xử lý và phản hồi của người dân.

d. Công tác phối hợp giữa chính quyền với Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, các tổ chức chính trị - xã hội và cộng đồng dân cư có lúc chưa chặt chẽ: Sự thống nhất về mục tiêu chưa bảo đảm thông tin và trách nhiệm được kết nối thông suốt. Báo cáo của xã Kiến Hải phản ánh phối hợp giải quyết thủ tục giữa một số phòng, đơn vị đôi lúc chưa nhịp nhàng, dữ liệu quản lý chưa đồng bộ (Đảng ủy xã Kiến Hải, 2026). Đây là những quan hệ phối hợp khác nhau nhưng đều cho thấy yêu cầu liên kết thông tin với trách nhiệm xử lý. Nếu phản ánh của cộng đồng chưa được chuyển tiếp, cập nhật và trả lời đầy đủ, hoạt động vận động khó gắn với giải quyết công việc. Tuy nhiên, các dẫn chứng chỉ phản ánh những đơn vị cụ thể, chưa đủ để khẳng định tình trạng phổ biến toàn thành phố.

e. Năng lực thực thi công vụ, điều kiện ứng dụng công nghệ số và cơ sở đánh giá chất lượng dân vận còn hạn chế: Khả năng phục vụ phụ thuộc vào sự phù hợp giữa nhiệm vụ, năng lực cán bộ và điều kiện thực hiện. Báo cáo của xã Yết Kiêu ghi nhận khối lượng công việc lớn, chất lượng đội ngũ chưa đồng đều, hạ tầng và phần mềm còn bất cập. Báo cáo của Phường Đông Hải cũng thiếu cán bộ chuyên trách có chuyên môn sâu về công nghệ thông tin (Đảng ủy xã Yết Kiêu, 2026; Ủy ban nhân dân phường Đông Hải, 2026). Bên cạnh đó, số cuộc đối thoại, mô hình hoặc hồ sơ chưa phản ánh đầy đủ chất lượng giải thích, thực hiện cam kết và sự tham gia của người dân. Đây là giới hạn của cơ sở đánh giá cần được làm rõ để phân tích nguyên nhân và lựa chọn giải pháp phù hợp.

2.2. Nguyên nhân của thực trạng chất lượng công tác dân vận của chính quyền xã, phường thành phố Hải Phòng

2.2.1. Về ưu điểm

Kết quả dân vận hình thành từ sự kết hợp giữa định hướng chính trị, điều kiện tổ chức và tính chủ động của người thực hiện. Trước hết, sự lãnh đạo của cấp ủy và việc cụ thể hóa nhiệm vụ tạo cơ sở duy trì dân vận trong hoạt động thường xuyên. Chương trình hành động số 05-CTr/TU xác định nhiệm vụ đối mới phong trào “Dân vận khéo”, triển khai chính quyền thân thiện, tổ chức đối thoại và tăng cường giám sát xã hội (Thành ủy Hải Phòng, 2025). Văn bản này cung cấp định hướng; kết quả phụ thuộc vào mức độ triển khai tại từng đơn vị. Mặt khác, quy trình hành chính, nền tảng số và sự phối hợp tại cơ sở tạo điều kiện rút ngắn khâu xử lý, hỗ trợ người dân. Báo cáo xã Kiến Hải ghi nhận việc kiện toàn bộ máy, duy trì chỉ đạo và phối hợp, từng bước thích ứng với nhiệm vụ mới (Đảng ủy xã Kiến Hải, 2026). Các sáng kiến hỗ trợ hồ sơ cho thấy vai trò chủ động của cán bộ trong giải quyết vướng mắc cụ thể. Sự tham gia của Nhân dân bổ sung thông tin thực tiễn, giúp chính quyền nhận diện nhu cầu và điều chỉnh cách phục vụ. Đây là những yếu tố góp phần giải thích kết quả, chưa phải căn cứ định lượng mức độ tác động của từng nguyên nhân.

2.2.2. Nguyên nhân của những hạn chế

Hạn chế phát sinh khi yêu cầu nhiệm vụ thay đổi nhanh hơn khả năng thích ứng của tổ chức và con người. Về khách quan, chuyển đổi mô hình chính quyền làm gia tăng yêu cầu phân định thẩm quyền, xử lý hồ sơ và phối hợp trong thời gian ngắn. Theo báo cáo của xã Kiến Hải, một số hướng dẫn, dữ liệu và hạ tầng chưa đồng bộ; trang thiết bị tiếp nhận từ các đơn vị cũ có mặt chưa đáp ứng yêu cầu (Đảng ủy xã Kiến Hải, 2026). Những điều kiện này ảnh hưởng đến tiến độ và khả năng cung cấp thông tin.

Về chủ quan, báo cáo địa phương chỉ ra việc nghiên cứu, nắm bắt và tổ chức thực hiện của một số cán bộ chưa chủ động; năng lực chuyên môn, kỹ năng công nghệ và mức độ chuyển biến nhận thức chưa đồng đều. Sự thiếu gắn kết giữa trách nhiệm, quy trình và điều kiện thực thi có thể khiến việc tiếp nhận thông tin chưa chuyển thành xử lý kịp thời.

2.3. Những vấn đề đặt ra đối với việc nâng cao chất lượng công tác dân vận của chính quyền xã, phường thành phố Hải Phòng hiện nay

2.3.1. Nâng cao nhận thức, trách nhiệm của chính quyền và đội ngũ cán bộ, công chức trong thực hiện công tác dân vận

Nhận thức chỉ phát huy vai trò định hướng khi được chuyển hóa thành trách nhiệm công vụ. Vấn đề đặt ra là làm cho mỗi cán bộ hiểu dân vận hiện diện trong cách hướng dẫn, giải thích, tiếp nhận và giải quyết công việc hằng ngày. Trách nhiệm gắn liền với vị trí việc làm, phạm vi thẩm quyền và kết quả cụ thể; người đứng đầu phải theo dõi việc thực hiện cam kết với Nhân dân. Đồng thời, đánh giá nhận thức phải thông qua hành vi phục vụ, khả năng phối hợp và xử lý tình huống. Nếu chỉ dừng ở học tập, quán triệt, khoảng cách giữa hiểu biết và hành động khó được khắc phục.

2.3.2. Đổi mới nội dung, phương thức dân vận gắn với nhu cầu thực tiễn và quyền làm chủ của Nhân dân

Nội dung dân vận thay đổi cùng sự vận động của nhu cầu, lợi ích và điều kiện sống. Vì vậy, nội dung vận động cần dựa vào thông tin từ cộng đồng, tránh áp dụng một chương trình chung cho mọi nhóm dân cư. Phương thức thực hiện phải kết hợp cung cấp thông tin với tham vấn, tiếp nhận phản hồi và giải thích việc tiếp thu. Công nghệ có thể mở rộng tương tác, song cần hỗ trợ tiếp xúc trực tiếp để người hạn chế kỹ năng số vẫn thực hiện được quyền tham gia.

2.3.3. Nâng cao hiệu quả đối thoại, tiếp nhận, giải quyết kiến nghị và trách nhiệm giải trình của chính quyền

Đối thoại có giá trị khi thông tin được trao đổi trở thành căn cứ giải quyết vấn đề. Việc tổ chức hội nghị mới tạo điều kiện ban đầu; chất lượng phải được xem xét qua nội dung trả lời và thực hiện kết luận. Do đó, cần kết nối tiếp nhận, phân loại, giao xử lý, theo dõi và phản hồi thành quy trình liên tục. Kiến nghị chưa thể đáp ứng phải được giải thích rõ căn cứ, thẩm quyền và hướng xử lý. Trường hợp vượt thẩm quyền cần theo dõi sau chuyển giao. Như vậy, giải trình trở thành trách nhiệm chứng minh quá trình xử lý, giúp người dân hiểu và giám sát quyết định của chính quyền.

2.3.4. Nâng cao năng lực đội ngũ cán bộ, công chức và bảo đảm các điều kiện thực hiện công tác dân vận

Năng lực cán bộ và điều kiện làm việc tác động qua lại trong quá trình thực thi. Những thiếu hụt chuyên môn, kỹ năng số và hạ tầng tại xã Kiến Hải cho thấy yêu cầu bồi dưỡng phải gắn với nhiệm vụ thực tế. Cần chú trọng pháp luật, đối thoại, xử lý kiến nghị và phối hợp liên ngành; đánh giá khả năng vận dụng sau đào tạo. Đồng thời, bố trí nhân lực, kinh phí và trang thiết bị theo khối lượng công việc, đặc điểm địa bàn. Nếu chỉ tăng yêu cầu mà thiếu điều kiện tương ứng, áp lực công vụ có thể làm giảm thời gian lắng nghe và chất lượng giải thích cho người dân.

2.3.5. Đổi mới công tác kiểm tra, giám sát và đánh giá chất lượng công tác dân vận theo kết quả thực tế và mức độ hài lòng của người dân

Đánh giá phải phản ánh quan hệ giữa hoạt động thực hiện và kết quả người dân nhận được. Cần kết hợp tiến độ xử lý, chất lượng phản hồi, thực hiện cam kết, tính hợp pháp và mức độ hài lòng; phân biệt số lượng hoạt động với hiệu quả. Số liệu hành chính phải được đối chiếu với khảo sát và giám sát cộng đồng. Mức độ hài lòng là chỉ báo quan trọng nhưng chịu ảnh hưởng của kỳ vọng và phương pháp thu thập nên không thể sử dụng đơn độc. Kiểm tra cần xác định nguyên nhân, trách nhiệm và thời hạn khắc phục, tạo căn cứ điều chỉnh quy trình thay vì chỉ tổng hợp thành tích.

2.4. Giải pháp nâng cao chất lượng công tác dân vận của chính quyền xã, phường thành phố Hải Phòng hiện nay

2.4.1. Dự báo tình hình và phương hướng nâng cao chất lượng công tác dân vận

a. *Những thuận lợi và khó khăn tác động đến công tác dân vận của chính quyền xã, phường thành phố Hải Phòng:* Đổi mới tổ chức chính quyền mở ra khả năng nâng cao chất lượng dân vận nhưng khả năng ấy chỉ trở thành hiện thực khi thể chế, nguồn lực và năng lực thực thi được bảo đảm tương ứng. Thuận lợi và khó khăn vì vậy cần được xem xét trong quan hệ tác động qua lại. Nghị quyết số 25-NQ/TW, Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở năm 2022 và Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2025 tạo cơ sở chính trị, pháp lý cho đổi mới công tác dân vận. Tại thành phố Hải Phòng, Nghị quyết số 09-NQ/ĐH và Chương trình hành động số 05-CTr/TU xác định nhiệm vụ xây dựng chính quyền số, chính quyền thân thiện, đổi mới phong trào “Dân vận khéo” và đối thoại với Nhân dân (Đại hội đại biểu Đảng bộ thành phố Hải Phòng lần thứ I, 2025; Thành ủy Hải Phòng, 2025).

b. *Quan điểm chỉ đạo nâng cao chất lượng công tác dân vận của chính quyền xã, phường thành phố Hải Phòng:* Mục tiêu phục vụ Nhân dân chỉ có giá trị khi thống nhất với phương thức thực thi quyền công. Trong tác phẩm Dân vận, Chủ tịch Hồ Chí Minh yêu cầu người phụ trách dân vận phải “*óc nghĩ, mắt trông, tai nghe, chân đi, miệng nói, tay làm*” (Hồ Chí Minh, 2011, tập 6, tr. 233-234) nhấn mạnh sự gắn kết giữa nhận thức, lắng nghe và hành động. Theo đó, cần quán triệt 5 quan điểm: - Lấy Nhân dân làm trung tâm, chủ thể và mục tiêu phục vụ; kết hợp sự hài lòng với tính hợp pháp, công bằng và hiệu quả; - Gắn dân vận với thực hiện dân chủ ở cơ sở, bảo đảm quyền tiếp cận thông tin, tham gia và giám sát; - Kết hợp trách nhiệm chính quyền với quyền, nghĩa vụ và sự tham gia của người dân; - Bảo đảm pháp quyền, công khai, minh bạch và giải trình; vận động gắn với giải quyết đúng thẩm quyền; - Thống nhất định hướng chung với điều kiện từng địa bàn, cụ thể hóa nhiệm vụ theo đặc điểm dân cư, sinh kế và năng lực quản trị.

2.4.2. Một số giải pháp chủ yếu nhằm nâng cao chất lượng công tác dân vận của chính quyền xã, phường thành phố Hải Phòng hiện nay

Để nâng cao chất lượng CTDV của chính quyền xã, phường thành phố Hải Phòng cần triển khai đồng bộ các giải pháp, bảo đảm sự thống nhất về mục tiêu và phù hợp với điều kiện từng địa bàn.

a. *Nâng cao nhận thức và trách nhiệm của cấp ủy, chính quyền, nhất là người đứng đầu:* Cần xác định dân vận là nhiệm vụ thường xuyên, gắn với thực thi công vụ; cụ thể hóa thành chương trình công tác, phân công người phụ trách, thời hạn và kết quả cần đạt. Người đứng đầu phải trực tiếp đối thoại, chỉ đạo giải quyết kiến nghị và chịu trách nhiệm về chất lượng phục vụ.

b. *Hoàn thiện quy chế, quy trình tổ chức thực hiện phù hợp với chính quyền địa phương hai cấp:* Chính quyền xã, phường cần chuẩn hóa quy trình tiếp nhận, phân loại, xử lý, theo dõi và phản hồi kiến nghị; xác định rõ đầu mối chủ trì, trách nhiệm phối hợp. Với vụ việc vượt thẩm quyền, việc chuyển xử lý phải đi đôi với theo dõi và thông tin kết quả cho người dân.

c. *Đổi mới nội dung, phương thức dân vận theo hướng gần dân, sát dân:* Nội dung vận động cần xuất phát từ khảo sát nhu cầu, tập trung vào đất đai, môi trường, sinh kế, an sinh và thủ tục hành chính. Kết hợp tuyên truyền với lắng nghe, giải thích chính sách, đối thoại theo nhóm vấn đề; gắn kết quả đối thoại với phương án giải quyết và thời hạn thực hiện.

d. *Nâng cao năng lực cán bộ, công chức và bảo đảm nguồn lực:* Bồi dưỡng theo vị trí việc làm, chú trọng kiến thức pháp luật, kỹ năng giao tiếp, hòa giải, xử lý tình huống và sử dụng công nghệ. Đồng thời, bố trí nhân lực, kinh phí, cơ sở vật chất tương ứng với khối lượng công việc; gắn đánh giá cán bộ với trách nhiệm và kết quả thực thi.

e. *Đẩy mạnh chuyển đổi số gắn với đổi mới kiểm tra, đánh giá:* Tích hợp các kênh phản ánh với quy trình xử lý, bảo vệ dữ liệu cá nhân, duy trì hỗ trợ trực tiếp. Đánh giá bằng chất lượng giải quyết công việc, tính hợp pháp và mức độ hài lòng; sử dụng kết quả để điều chỉnh quy trình, nguồn lực và trách nhiệm thực hiện.

Xem tiếp trang 140