

BÁO CÁO

Tình hình, kết quả thực hiện Kế hoạch số 57/KH-UBND về xây dựng và thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường (từ ngày 14/2/2026 đến ngày 31/3/2026)

Trung tâm Phục vụ hành chính công phường nhận được Công văn số 81/PVHXXH ngày 03/4/2026 của Phòng Văn hóa - Xã hội phường về việc báo cáo kết quả thực hiện Kế hoạch số 57/KH-UBND về xây dựng và thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện”.

Trung tâm Phục vụ hành chính công phường báo cáo tình hình, kết quả thực hiện Kế hoạch số 57/KH-UBND về xây dựng và thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” tại Trung tâm, cụ thể như sau:

1. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo:

Căn cứ theo các nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch số 57/KH-UBND ngày 13/02/2026 của UBND phường về xây dựng và thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện”, Trung tâm Phục vụ hành chính công phường đã chỉ đạo cán bộ, công chức thực hiện những nội dung:

- Xây dựng và ban hành Kế hoạch số 03/KH-TTPVHCC ngày 06/3/2026 triển khai thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Gia Viên.

- Xây dựng Phương án triển khai mô hình “Chính quyền thân thiện” tại Trung tâm, trong đó phân công rõ trách nhiệm, vai trò của từng cán bộ, công chức được giao chủ trì, đảm bảo tính thiết thực, hiệu quả, có sự phối hợp chặt chẽ, thường xuyên.

2. Tình hình, kết quả thực hiện Kế hoạch số 57/KH-UBND về xây dựng và thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường (từ ngày 14/2/2026 đến ngày 31/3/2026):

2.1. Về nội dung Chính quyền công khai, minh bạch:

- Theo dõi, niêm yết công khai, kịp thời bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết cấp xã và mức phí, lệ phí, thời gian giải quyết tại Bộ phận Một cửa và trên Cổng thông tin điện tử của phường. Việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông đảm bảo đúng quy trình từ công khai các thủ tục hành chính, tiếp nhận hồ sơ, chuyển hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết hồ sơ. Đa số người dân, tổ chức, doanh nghiệp hài lòng với thái độ phục vụ và thời gian giải quyết các TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

- Tham mưu UBND phường ban hành Quyết định số 372/QĐ-UBND ngày 27/02/2026 về việc ban hành Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2026 trên địa bàn phường, trong đó yêu cầu Trung tâm Phục vụ hành chính công phường phối hợp với các phòng chuyên môn thuộc phường trong công tác rà soát, xây dựng phương án cắt giảm, đơn giản hoá TTHC, thực hiện kiểm soát TTHC theo quy định.

- Thường xuyên ban hành các văn bản yêu cầu các phòng chuyên môn phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công chủ động rà soát, đảm bảo thời gian tiếp nhận và xử lý hồ sơ trên Hệ thống và trên Cổng dịch vụ công quốc gia; chủ động phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố đảm bảo 100% TTHC được giải quyết đúng quy trình điện tử, không để xảy ra tình trạng hồ sơ bị chậm tiếp nhận hoặc quá hạn giải quyết tại từng bước quy trình.

2.2. Về nội dung Chính quyền thân thiện, hành động, vì Nhân dân phục vụ:

- Tham mưu UBND phường ban hành Thông báo số 54/TB-UBND ngày 27/3/2026 về việc công khai ngày giải quyết nhanh và trả kết quả thủ tục hành chính trong ngày; Thực hiện tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính cho các đối tượng thuộc diện chính sách; Tổ chức các hoạt động thăm hỏi, chúc mừng, động viên Nhân dân. Trung tâm đã chỉ đạo cán bộ, công chức triển khai những nội dung cụ thể như sau:

+ Quy định thứ 4 hàng tuần là ngày giải quyết nhanh và trả kết quả thủ tục hành chính trong ngày cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp đối với các thủ tục hành chính: Trích lục bản sao; Đăng ký khai sinh; Đăng ký khai tử. Căn cứ theo tình hình thực tế, Trung tâm sẽ triển khai đối với các thủ tục hành chính khác nếu đủ điều kiện.

+ Thực hiện tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại nhà đối với các thủ tục: Xác định mức độ khuyết tật; Đăng ký khai sinh, khai tử; Chứng thực chữ ký cho các đối tượng thuộc nhóm yếu thế, không có khả năng đi lại khi có nhu cầu, đề nghị.

+ Xây dựng phương án, chuẩn bị trang thiết bị để tổ chức các hoạt động chúc mừng Nhân dân thông qua các hình thức như: trao Giấy chứng nhận kết hôn, thư chúc mừng kết hôn; giấy khai sinh, thư chúc mừng có thêm thành viên mới.

- Thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước bằng phiếu điều tra xã hội học được bố trí tại các quầy tiếp nhận hoặc trên phần mềm khảo sát đánh giá hài lòng tại máy tra cứu thủ tục hành chính đặt tại Bộ phận Một cửa.

2.3. Về nội dung Chính quyền xanh, văn minh, hiện đại:

- Thường xuyên chỉ đạo cán bộ, công chức tại Trung tâm giữ gìn cảnh quan môi trường khu vực khuôn viên trụ sở xanh, sạch, đẹp, tạo ấn tượng tốt với công dân, tổ chức. Bộ phận Một cửa và Phòng làm việc được bố trí gọn gàng, ngăn nắp,

khoa học, có tủ đựng tài liệu riêng biệt để cán bộ, công chức thuận tiện lưu trữ hồ sơ TTHC. Trang thiết bị cơ bản được đảm bảo, đáp ứng nhu cầu của công dân, tổ chức khi đến thực hiện giao dịch tại Trung tâm.

- Bố trí 02 công chức hướng dẫn công dân số hóa hồ sơ, nộp hồ sơ trực tuyến tại Trung tâm. 100% hồ sơ TTHC của công dân được tiếp nhận, công khai tiến độ và kết quả giải quyết trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của thành phố và Cổng dịch vụ công quốc gia. Thực hiện số hóa kết quả giải quyết TTHC đang được quản lý, lưu trữ bằng văn bản giấy sang dữ liệu điện tử để tích hợp, chia sẻ, khai thác; tổ chức tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử được thực hiện hợp pháp, hợp lý, khoa học. Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến toàn trình có phát sinh hồ sơ đạt 100%; tỷ lệ số hóa hồ sơ tại UBND phường đạt 100%; Tỷ lệ tái sử dụng lại dữ liệu số hóa đạt 99,93%.

3. Phương hướng, nhiệm vụ trong các tháng tiếp theo:

- Triển khai thực hiện có hiệu quả các hoạt động thăm hỏi, chúc mừng, động viên Nhân dân; lắp đặt trang thiết bị, bảng khẩu hiệu, pa-nô tuyên truyền theo các nội dung được giao tại Kế hoạch số 57/KH-UBND của UBND phường và Kế hoạch số 03/KH-TTPVHCC của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

- Tăng cường công tác Tiếp nhận và trả kết quả TTHC trên Cổng dịch vụ công quốc gia, các Hệ thống GQTTHC tập trung cấp Bộ/ngành, Hệ thống GQTTHC thành phố, tăng cường theo dõi, đôn đốc các phòng chuyên môn thuộc phường thực hiện nghiêm túc việc giải quyết các TTHC theo thẩm quyền, đảm bảo đúng trình tự, thủ tục, thời gian theo quy định.

- Tăng cường ứng dụng công nghệ, thúc đẩy chuyển đổi số trong giải quyết thủ tục hành chính; đồng thời nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức trực tiếp làm công tác phục vụ người dân, doanh nghiệp.

Trên đây là báo cáo tình hình, kết quả thực hiện Kế hoạch số 57/KH-UBND về xây dựng và thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường gửi Phòng Văn hóa - Xã hội phường tổng hợp theo quy định./.

Nơi nhận:

- Phòng Văn hóa - Xã hội phường;
- Lưu: VT.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Trần Công Tùng