UBND XÃ NGUYỄN LƯƠNG BẰNG
TRUNG TÂM
PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:46 /BC-TTPVHCC

Xã Nguyễn Lương Bằng, ngày 13 tháng 11 năm 2026

BÁO CÁO
Kết quả triển khai thực hiện Công tác dân vận năm 2026; phương hướng, nhiệm vụ năm 2027

Căn cứ Kế hoạch số 37/KH-UBND ngày 29 tháng 01 năm 2026 của UBND xã Nguyễn Lương Bằng về việc thực hiện công tác dân vận năm 2026 của cơ quan hành chính nhà nước, chính quyền cơ sở trên địa bàn xã Nguyễn Lương Bằng;

Thực hiện Công văn số 3272/UBND-VHXH ngày 11 tháng 11 năm 2026 của UBND xã Nguyễn Lương Bằng về việc báo cáo kết quả thực hiện, tự chấm điểm và xếp loại công tác dân vận năm 2026

Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Nguyễn Lương Bằng báo cáo kết quả triển khai thực hiện Công tác dân vận năm 2026, phương hướng nhiệm vụ năm 2027, cụ thể như sau:

I. KẾT QUẢ TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

1. Công tác triển khai thực hiện

- Trung tâm Phục vụ hành chính công đã xây dựng Kế hoạch số 03/KH-TTPVHCC ngày 04/03/2026 về Triển khai thực hiện công tác dân vận năm 2026 của Trung tâm phục vụ hành chính công xã Nguyễn Lương Bằng. Bna hành quyết định số 05/QĐ-TTPVHCC ngày 10/4/2026 Ban hành Quy chế thực hiện dân chủ trong hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Nguyễn Lương Bằng. Thực hiện nội quy hoạt động, quy chế hoạt động, quy chế chi tiêu nội bộ của Trung tâm Phục vụ hành chính công.

- Triển khai và phân công nhiệm vụ chủ trì thực hiện các nội dung tiêu chí cho từng cán bộ, công chức Trung tâm phụ trách.

2. Thực hiện công khai, minh bạch TTHC và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

- Công khai 100% danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết, nội dung, thời gian, quy trình giải quyết, mức phí, lệ phí tại bảng niêm yết công khai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công; Công khai trên Trang thông tin điện tử của xã tại địa chỉ: https://nguyenluongbang.haiphong.gov.vn; Người dân có thể trực tiếp tra cứu thủ tục hành chính tại kiosk tra cứu TTHC tại Trung tâm, tra cứu trên Cổng dịch vụ công qua đường link: https://dichvucong.gov.vn.

- Công khai tình hình tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành

chính trực tuyến; kết quả đánh giá chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp theo Bộ chỉ số 766 trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hàng háng: Báo cáo số 04/BC-TTPVHCC ngày 09/02/2026; Báo số 172/Bc-UBND ngày 24/03/2026, Thông báo số 526/TB-UBND ngày 04/5/2026, Thông báo số 589/TB-UBND ngày 01/6/2026, Thông báo số 278/TB-UBND ngày 01/6/2026…

Trung tâm Phục vụ hành chính công xã thực hiện Công khai trụ sở nơi tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thông tin người đứng đầu Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Nguyễn Lương Bằng (Thông báo số 559/TB-UBND ngày 18/5/2026; Thông báo số 611/TB-UBND ngày 8/6/2026 Công khai trụ sở tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; thông tin cán bộ, công chức, viên chức phụ trách tiếp nhận, trả kết quả thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Nguyễn Lương Bằng)

- Đảm bảo 100% các thủ tục hành chính của người dân, tổ chức thuộc thẩm quyền của cấp xã được giải quyết xong trước và trong hạn quy định.

- Từ ngày 01/01/2026 đến 12/11/2026, Trung tâm tiếp nhận 25.589 hồ sơ, hồ sơ đã giải quyết và trả kết quả trước hạn, đúng hạn 25.508 hồ sơ, tỷ lệ hồ sơ giải quyết trước hạn đạt 100%; số hồ sơ đang giải quyết trong hạn là 81 hồ sơ. Trong năm có 01 hồ sơ quá hạn, Văn phòng HĐND và UBND xã đã có văn bản báo cáo hồ sơ quá hạn, có thư xin lỗi công dân vì để xảy ra hồ sơ quá hạn của công dân.

- Hàng tháng UBND xã thực hiện nghiêm túc báo cáo kết quả kiểm soát TTHC theo quy định, báo cáo kết quả giải quyết TTHC của địa phương (Báo cáo số 50/BC-UBND ngày 20/01/2026 Cải cách thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử tháng 01 năm 2026; Báo cáo số 94/BC-UBND ngày 20/02/2026 Cải cách thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử tháng 02 năm 2026; Báo cáo số 220/BC-UBND ngày 15/04/2026 Tình hình, kết quả thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tháng 04 năm 2026; Báo cáo số 301/BC-UBND ngày 15/05/2026 Tình hình, kết quả thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tháng 05 năm 2026; Báo cáo số 418/BC-UBND ngày 15/6/2026 Kết quả cải cách thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử Quý II năm 2026; Báo cáo số 416/BC-UBND ngày 15/6/2026 Tình hình, kết quả thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tháng 6 năm 2026; Báo cáo số 595/BC-UBND ngày 15/07/2026 Kết quả thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện thủ tục hành chính trên

môi trường điện tử tháng 7 năm 2026; Báo cáo số 381/BC-UBND ngày 23/6/2026 Kết quả thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử tháng 7 năm 2026; Báo cáo số 703 /BC-UBND ngày 20/8/2026 về Công tác kiểm soát thủ tục hành chính tháng 8 năm 2026; Báo cáo số 792/BC-UBND ngày 20/9/2026 Kết quả công tác kiểm soát thủ tục hành chính Quý III năm 2026 trên địa bàn xã; Báo cáo số 882/BC-UBND ngày 16/10/2026 Công tác kiểm soát thủ tục hành chính tháng 10 năm 2026; Báo cáo số 649/BC-UBND ngày 15/10/2026).

- Trung tâm xây dựng, ban hành và niêm nội quy hoạt động của Trung tâm tại Trung tâm để cán bộ, chuyên viên và người dân thực hiện.

- Trung tâm đã trang bị khẩu hiệu, pano tuyên truyền Xã Nguyễn Lương Bằng quyết tâm xây dựng chính quyền thân thiện, vì nhân dân phục vụ; cán bộ, công chức khi giao tiếp làm việc với nhân dân phải thực hiện nghiêm "4 xin, 4 luôn, 5 không", luôn hoà nhã tươi cười, thân thiện với nhân dân. Không có phản ánh kiến nghị của công dân về thái độ làm việc, tác phong của công chức khi làm việc vơi người dân.

3. Công tác tiếp nhận, giải quyết Phản ánh kiến nghị

Trong năm Trung tâm đã tiếp nhận 09 Phản ánh kiến nghị của người dân trên Cổng thông tin tiếp nhận và giải đáp thông tin cho người dân, doanh nghiệp. 100% phản ánh kiến nghị được tiếp nhận, xử lý và công khai theo quy định; tiếp nhận 02 phản ánh kiến nghị về quy định TTHC trên Cổng dịch vụ công quốc gia, Trung tâm Phục vụ hành chính công đã tiếp nhận, xử lý công khai phản ánh của công dân và nhận được hài lòng của công dân.

- Cán bộ, chuyên viên Trung tâm có tinh thần trách nhiệm, chấp hành tốt các quy định của cơ quan. Không có cán bộ, công chức vi phạm quy định, kỷ luật của cơ quan, đơn vị.

4. Thực hiện phong trào Dân vận khéo

Phong trào Dân vận khéo gắn với cải cách hành chính, cải cách thủ tục hành chính được Trung tâm Phục vụ hành chính công xây dựng gắn với các mô hình:

- Mô hình "Ngày không hẹn, không chờ" Thiết lập cơ chế "Giải quyết nhanh" ngày thứ 5 trong tuần, tiếp nhận và trả kết quả TTHC ngay trong ngày cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp đối với một số TTHC. Trong năm đã giải quyết nhanh TTHC 3.896 hồ sơ cho công dân.

- Mô hình "Hướng dẫn, hỗ trợ người dân yếu thế, gặp khó khăn trong thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Nguyễn Lương Bằng" Tăng cường công khai, tuyên truyền rộng rãi thông tin của mô hình và các nội dung liên quan đến TTHC trên các phương tiện truyền thông đại chúng; bố trí

nguồn lực tổ chức tiếp nhận hồ sơ ngoài giờ hành chính nhằm tạo điều kiện thuận lợi tối đa cho người già neo đơn, người có công và các nhóm đối tượng khó khăn không có khả năng đến Trung tâm Phục vụ hành chính công được tiếp nhận giải quyết TTHC tại nhà. Ban hành các Phương án nhằm hỗ trợ người dân yếu thế và xử lý tình huống thường gặp khi tiếp nhận hồ sơ và giải quyết TTHC; Tăng cường cán bộ, công chức và đoàn viên, hội viên các tổ chức chính trị xã hội tham gia hỗ trợ giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công hỗ trợ người dân tự nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, hướng dẫn thanh toán trực tuyến và bảo mật dữ liệu cá nhân; hỗ trợ người yếu thế ghi tờ khai, hồ sơ (nếu cần). Trong năm đã hỗ trợ giải quyết TTHC tại nhà cho 6 công dân là người có công, người già không có khả năng đi lại, hướng dẫn tự nộp hồ sơ cho 671 công dân tự nộp hồ sơ trực tuyến và thanh toán trực tuyến.

- Mô hình "Hành chính ngoài giờ - vì Nhân dân phục vụ" tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Nguyễn Lương Bằng" địa phương đã bố trí làm việc ngoài giờ từ 17h - 18h các ngày thứ 2 và thứ 4 hàng tuần. Kết quả đã giải quyết 574 hồ sơ cho công dân ngoài giờ hành chính.

- Bố trí, huy động sự tham gia của cán bộ, đoàn viên, hội viên các tổ chức chính trị - xã hội ở cấp xã để hỗ trợ, tiếp đón, hướng dẫn người dân đến làm thủ tục hành chính: Công văn số 522/CV-UBND ngày 12/3/2026 về việc đề nghị phối hợp thực hiện tiêu chí chính quyền thân thiện. Theo nội dung công văn đề nghị, hàng tháng UBMTTQ và các tổ chức chính trị xã hội đều cử cán bộ, hội viên, đoàn viên đến Trung tâm hỗ trợ người dân nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, khai thông tin giúp công dân (nếu cần).

4. Xây dựng cơ quan văn hoá, công sở văn minh

- Thực hiện các Nghị định của Chính phủ: số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 về việc thực hiện TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ quốc gia; Nghị định số 367/2025/NĐ-CP về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia. Uỷ ban nhân dân xã đã tổ chức, thực hiện mô hình Bộ phận Một cửa như sau:

+ Trang bị cơ bản đầy đủ và đảm bảo về máy tính phục vụ cán bộ, công chức làm việc tại TTPVHCC thực hiện tiếp nhận và giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp; máy tính có kết nối mạng phục vụ riêng cho tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC; máy in; máy photocopy; máy scan để thực hiện số hóa hồ sơ; máy lấy số tự động; kiosk tra cứu thông tin; màn hình hiện thị số tự động; thiết bị cảm ứng đánh giá mức độ hài lòng; ghế ngồi chờ; bình lọc nước phục vụ người dân, bàn để viết và các trang thiết bị phục vụ công tác hành chính khác;

+ Hạ tầng công nghệ: Hệ thống mạng nội bộ và đường truyền internet phục vụ người dân, doanh nghiệp được thiết lập riêng biệt, thông suốt, ổn định;

+ Phân khu chức năng: Trung tâm Phục vụ hành chính công được bố trí với diện tích 220m^2, đảm bảo bố trí khu vực cung cấp thông tin TTHC; khu vực hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện dịch vụ công trực tuyến; khu vực tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ, hợp lý, thuận tiện; Khu vực hỗ trợ thực hiện dịch vụ công trực tuyến: bố trí bàn hỗ trợ công dân viết hồ sơ, tra cứu thủ tục trên Cổng dịch vụ công và nộp hồ sơ trực tuyến có máy tính kết nối internet, máy in, máy scan có nhân viên hỗ trợ người dân nộp hồ sơ trực tuyến. Trung tâm Phục vụ hành chính công có camera theo dõi giám sát hoạt động của trung tâm 24/24 để đảm bảo an ninh, an toàn trong khu vực. Trung tâm đã bố trí một số chậu cây xanh, cây cảnh để bàn để tạo cảnh quan xanh, thân thiện, thoáng mát.

5. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động

Trung tâm Phục vụ hành chính công tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, tăng cường hỗ trợ người dân thực hiện giải quyết TTHC. Cán bộ, chuyên viên tại Trung tâm đều là người gương mẫu, có tinh thần trách nhiệm, có kỹ năng công nghệ thông tin, đáp ứng yêu cầu sử dụng công nghệ thông tin trong tiếp nhận, giải quyết TTHC.

- Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến đạt 100%
- Tỷ lệ số hóa hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đạt 100%
- Tỷ lệ thanh toán trực tuyến đạt 99,5%
- Tỷ lệ tái sử dụng dữ liệu số hóa đạt 99,8%
- Thường xuyên cập nhật bổ sung TTHC, lập mã quét QR về các thủ tục hành chính và hướng dẫn việc thực hiện thủ tục hành chính.

II. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ NĂM 2027

1. Xây dựng kế hoạch thực hiện Công tác dân vận năm 2027.

2. Thực hiện công khai, minh bạch thủ tục hành chính, công khai thành phần hồ sơ, các khoản phí, lệ phí.

3. Tiếp tục thực hiện các mô hình Dân vận khéo gắn với cacir cách hành chính, cải cách TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

4. Tiếp tục thực hiện việc hỗ trợ giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính cho các đối tượng yếu thế tại Trung tâm; hỗ trợ giải quyết TTHC tại nhà cho các đối tượng người cao tuổi, thương binh, bệnh binh, người yếu thế không có khả năng đi lại có nhu cầu giải quyết TTHC.

5. Cải tạo nâng cấp hệ thống cơ sở vật chất phục vụ việc tiếp nhận, giải quyết TTHC, phục vụ người dân khi đến giải quyết TTHC tại Trung tâm; Xây dựng cảnh

quan Trung tâm thoáng mát, sạch đẹp góp phần xây dựng cơ quan văn hoá, công sở văn minh.

6. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, tăng cường hỗ trợ người dân tự nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến và bảo mật thông tin trong giải quyết TTHC.

Trên đây là báo cáo kết quả triển khai thực hiện Công tác Dân vận năm 2026, phương hướng nhiệm vụ năm 2027 của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Nguyễn Lương Bằng./.

Nơi nhận:
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Phòng Văn hóa - Xã hội xã;
- Công chức Trung tâm PVHCC xã;
- Lưu: VT.

GIÁM ĐỐC

U.B.N.D XÃ NGUYỄN LƯƠNG BẰNG T.P HẢI PHÒNG
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

Nguyễn Văn Dũng