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:45 /BC-TTPVHCC

Xã Nguyễn Lương Bằng, ngày 13 tháng 11 năm 2026

BÁO CÁO
Kết quả triển khai thực hiện "Chính quyền thân thiện" năm 2026; phương hướng, nhiệm vụ năm 2027

Căn cứ Kế hoạch số 64/KH-UBND ngày 09 tháng 02 năm 2026 của UBND xã Nguyễn Lương Bằng xây dựng và thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" trên địa bàn xã Nguyễn Lương Bằng năm 2026;

Căn cứ Công văn số 335/UBND-VHXH ngày 11/02/2026 của UBND xã về việc phân công nhiệm vụ thực hiện Bộ tiêu chí "Chính quyền thân thiện" trên địa bàn xã Nguyễn Lương Bằng

Thực hiện Công văn số 3264/UBND-VHXH ngày 11 tháng 11 năm 2026 của UBND xã Nguyễn Lương Bằng về việc triển khai báo cáo, tự đánh giá kết quả thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" năm 2026

Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Nguyễn Lương Bằng báo cáo kết quả triển khai thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" năm 2026, phương hướng nhiệm vụ năm 2027, cụ thể như sau:

I. KẾT QUẢ TRIỂN KHAI THỰC HIỆN MÔ HÌNH NĂM 2026

1. Công tác triển khai thực hiện

- Trung tâm Phục vụ hành chính công đã xây dựng Kế hoạch số 01/KH-TTPVHCC ngày 26/02/2026 về thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" năm 2026 tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

- 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

- 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)

3. Thực hiện Chính quyền thân thiện, hành động, vì nhân dân phục vụ

- Tham mưu ban hành quy định 01 ngày/tuần giải quyết nhanh và trả kết quả thủ tục hành chính trong ngày cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp; triển khai thực hiện đảm bảo đúng quy định: Thông báo số 341/TB-UBND ngày 26/02/2026 của UBND xã Về việc quy định giải quyết nhanh và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong ngày cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp (Thứ 5 hàng tuần).

- Thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính tại nhà cho các đối tượng (thương binh, bệnh binh nặng, người khuyết tật, người ốm đau, người mắc bệnh hiểm nghèo, người già yếu cô đơn không nơi lương tựa) không có khả năng đi lại khu có nhu cầu, đề nghị: Kế hoạch số 83/KH-UBND ngày 26/02/2026 của UBND xã về 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.

Bên cạnh đó Trung tâm còn xây dựng mô hình "Hành chính ngoài giờ - vì Nhân dân phục vụ" tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Nguyễn Lương Bằng (Theo nội dung kế hoạch số 219/KH-UBND ngày 26/6/2026 theo đó Trung tâm Phục vụ hành chính công thực hiện hỗ trợ, tiếp nhân và giải quyết TTHC của người dân, doang nghiệp ngoài giờ hành chính từ 17h -18h ngày thứ 2 và thứ 4 hàng tuần.

- 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).

- Tổ chức các hoạt động chúc mừng: Tổ chức trao tại Trung tâm giấy chứng nhận kết hôn, thư chúc mừng kết hôn: Văn phòng HĐND và UBND xã làm biển

hiệu trao giấy chứng nhận kết hôn, phối hợp với Văn phòng HĐND & UBND trao giấy chứng nhận kết hôn tại Trung tâm; gửi thư chúc mừng thành viên mới tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, thư chia buồn với gia đình có người từ trần…

- Khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công, khảo sát đánh giá chính quyền thân thiện bằng phiếu điều tra xã hội học hoặc online qua ứng dụng hoặc mã QR tại Trung tâm: Trung tâm đã tiến hành khảo sát tại chỗ bằng phiếu điều tra xã hội học hằng tháng (Theo kế hoạch số 86/KH-UBND ngày 27/2/2026 về việc triển khai thực hiện khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND xã Nguyễn Lương Bằng năm 2026)

- 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.

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.

- Trung tâm Phục vụ hành chính công thực hiện nghiêm quy định về trang phục làm việc tại Trung tâm, các ngày làm việc trong tuần đều thựuc hiện mặc đồng phục áo trắng sơ vin (nữ áo trắng, chân váy hoặc quần màu xanh than, nam áo trắng quần xanh than) đeo biển tên theo quy định; Thực hiện Công văn số 10617/VP-TTPVHCC ngày 21/8/2026 của Văn phòng UBND Thành phố hướng dẫn về trang phục, nhận diện thương hiệu và thời gian mặc đồng phục trong quá trình thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp. Trung tâm Phục vụ hành chính công thực hiện cắt đo trang phục theo hướng dẫn cụ thể của thành phố, bổ sung thêm Logo nhận diện thương hiệu theo quy định.

4. Xây dựng cảnh quan đảm bảo sạch, đẹp, thân thiện

- 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. 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.

II. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ NĂM 2027

1. Xây dựng kế hoạch thực hiện mô hình "chính quyền thân thiện" 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 quy định 01 ngày/tuần giải quyết nhanh và trả kết quả thủ tục hành chính trong ngày cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

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 đảm bảo thân thiện, sạch đẹp.

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 mô hình "Chính quyền thân thiện" 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 TỈNH HƯNG YÊN
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

Nguyễn Văn Dũng