

Số: /BC-TTPVHCC

Xã Nguyễn Lương Bằng, ngày 04 tháng 5 năm 2026

BÁO CÁO

Kết quả 01 năm thực hiện sắp xếp đơn vị hành chính và hoạt động của chính quyền địa phương 02 cấp

Thực hiện công văn số 1021/UBND-VHXX ngày 29/04/2026 của Ủy ban nhân dân xã về việc triển khai thực hiện báo cáo sơ kết 01 năm thực hiện sắp xếp đơn vị hành chính và hoạt động của chính quyền địa phương 02 cấp. Trung tâm Phục vụ hành chính công báo cáo cụ thể như sau:

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Tổ chức bộ máy và nhân sự

Thực hiện chủ trương của Chính phủ, Thành phố về cải cách hành chính, xây dựng nền hành chính phục vụ, lấy người dân và doanh nghiệp làm trung tâm. Xây dựng chính quyền địa phương 2 cấp (cấp thành phố và cấp xã/phường) tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả.

Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Nguyễn Lương Bằng chính thức đi vào hoạt động từ ngày 01/7/2025 đảm nhận vai trò tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính (TTHC), góp phần công khai, minh bạch, hiện đại hóa nền hành chính.

Bố trí cán bộ, công chức chuyên trách làm việc tại Trung tâm với 01 Phó giám đốc và 05 chuyên viên phụ trách theo từng vị trí việc làm. Cán bộ, chuyên viên tại trung tâm nhiệt tình, trách nhiệm, thực hiện nghiêm quy định về đạo đức công vụ và giao tiếp, làm việc với người dân khi đến giao dịch, giải quyết TTHC. Thực hiện nghiêm túc nội quy quy chế làm việc tại Trung tâm theo quy định, bảo đảm tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ cho tổ chức và cá nhân theo đúng quy trình tiếp nhận - xử lý - trả kết quả TTHC thống nhất, đúng quy định.

Sau gần 01 năm đi vào hoạt động, Trung tâm phục vụ hành chính công hoạt động cơ bản ổn định, thông suốt trong việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC cho người dân và doanh nghiệp trên địa bàn.

2. Về cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Trung tâm Phục vụ hành chính công

UBND xã quan tâm đã bổ sung và nâng cấp một số máy móc, thiết bị tại trung tâm do đó cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ tại trung tâm cơ bản đáp ứng yêu cầu tiếp công dân đến giải quyết TTHC.

Trung tâm Phục vụ hành chính công được bố trí với diện tích 220m² với các khu chức năng được quy định:

+ Khu vực cung cấp thông tin thủ tục hành chính: Công dân, tổ chức đến giao dịch tại trung tâm được theo dõi, nắm bắt thông tin TTHC được niêm yết tại

trung tâm qua bảng mã quét QR để dễ dàng thuận lợi cho việc tra cứu các TTHC trên Cổng dịch vụ công quốc gia, TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân xã.

+ Khu vực hỗ trợ thực hiện dịch vụ công trực tuyến: Trung tâm bố trí khu vực hỗ trợ công dân nộp hồ sơ trực tuyến với máy tính kết nối internet, máy in, máy scan và nhân viên hỗ trợ người dân nộp hồ sơ trực tuyến tại khu vực này.

+ Khu vực tiếp nhận và trả kết quả: Khu vực này được bố trí với 10 ô cửa trên các lĩnh vực như: Hộ tịch - Chứng thực; Đất đai - xây dựng - tài nguyên, môi trường; Văn hóa - giáo dục - y tế; Kinh tế hạ tầng - tài chính kế hoạch; Thu phí và trả kết quả... Ngoài ra có các ô cửa dành cho cơ quan ngành dọc như Văn phòng đăng ký đất đai, Quân sự.

+ Khu vực chờ: Được bố trí với 30 ghế ngồi phục vụ người dân, tổ chức đến giao dịch, bàn viết thông tin hồ sơ và chờ trả kết quả. Ngoài ra có hệ thống cây xanh trong khuôn viên tạo không gian xanh tại trung tâm phục vụ hành chính công.

Cùng với đó là hệ thống máy vi tính, máy scan, máy in, màn hình hiển thị quầy giao dịch, máy photo, bàn ghế tiếp công dân, bàn ghế ngồi chờ, giá sách, tủ đựng tài liệu, hệ thống máy điều hoà... phục vụ việc tiếp công dân khi đến giao dịch, giải quyết TTHC tại Trung tâm.

3. Hạ tầng công nghệ, chuyển đổi số, thủ tục hành chính

Việc đầu tư trang thiết bị hạ tầng công nghệ thông tin được Ủy ban nhân dân xã quan tâm đầu tư, bố trí các thiết bị hạ tầng tại Trung tâm:

Hệ thống máy vi tính phục vụ việc tiếp nhận và trả kết quả công dân: 13 bộ máy tính để bàn phục vụ việc tiếp nhận hồ sơ và giải quyết TTHC của công dân tại trung tâm phục vụ hành chính công; Bàn ghế làm việc tại quầy; 11 Máy in, 11 máy scan khổ A4, 01 máy scan khổ A3; máy photo; 1 Bộ lưu điện UPS, hệ thống mạng Lan, tường lửa, hệ thống kios lấy số tự động, hệ thống màn hình hiển thị, loa thông báo, máy tính, máy scan phục vụ nộp hồ sơ nộp trực tuyến của công dân, hệ thống máy điều hoà, thiết bị đánh giá mức độ hài lòng (máy Ipad) tại các quầy hiển thị đánh giá mức độ hài lòng về dịch vụ để công dân đến giao dịch, hệ thống wifi miễn phí dành cho công dân truy cập mạng.

Hệ thống hạ tầng công nghệ cơ bản đáp ứng yêu cầu nộp hồ sơ trực tuyến, tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm phục vụ hành chính công.

4. Tình hình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính

Tổng hồ sơ tiếp nhận (từ 1/7/2025 - 01/05/2026) là 19.068 hồ sơ, hồ sơ tiếp nhận trực tuyến là 17.592 hồ sơ đạt 92,26%; hồ sơ đã giải quyết là 19.060 hồ sơ, hồ sơ giải quyết trước hạn là 18.566 hồ sơ đạt 97,41%; hồ sơ đúng hạn 0, hồ sơ quá hạn 09 chiếm 0,05%.

Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công đạt > 98%.

Việc tiếp nhận và xử lý, trả kết quả hồ sơ phi địa giới còn hạn chế, từ 01/7/2025 đến 01/5/2026 có 01 hồ sơ phi địa giới.

Việc kết nối, liên thông giữa các cấp trong quá trình vận triển khai trang bị hạ tầng công nghệ thông tin và mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong việc thực hiện thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công cơ bản đáp ứng yêu cầu của người dân trong việc nộp hồ sơ trực tuyến, cán bộ tiếp nhận xử lý và trả kết quả hồ sơ trên hệ thống giải quyết TTHC của thành phố, các Bộ, ngành.

II. ĐÁNH GIÁ

Từ khi đi vào hoạt động đến nay, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Nguyễn Lương Bằng đã khẳng định vai trò là đầu mối quan trọng trong việc cải cách thủ tục hành chính, nâng cao hiệu quả hoạt động chính quyền địa phương 2 cấp, phục vụ tốt hơn cho người dân và doanh nghiệp.

Trung tâm Phục vụ hành chính công xã đã chứng minh đây là bước chuyển lớn của nền hành chính phục vụ: gần dân hơn, nhanh gọn hơn, minh bạch hơn. Nếu trước đây, quá trình giải quyết TTHC cho người dân đôi khi còn rườm rà, giấy tờ phức tạp, thì nay, nhiều người dân đã quen với hình ảnh cán bộ tiếp đón niềm nở, hướng dẫn tận tình, giải quyết công việc ngay tại chỗ, nhanh chóng, thuận tiện. Thời gian nhận kết quả hồ sơ thủ tục hành chính cắt giảm 50%, nhiều thủ tục được giải quyết, nhận kết quả trong ngày. Đây không chỉ là thay đổi về mô hình tổ chức, mà còn là thay đổi trong tư duy và văn hóa phục vụ, tạo tiền đề để xây dựng một chính quyền thân thiện, hiện đại, chuyên nghiệp, vì nhân dân phục vụ.

Với phương châm “lấy người dân, doanh nghiệp là trung tâm phục vụ”, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã đang từng bước xây dựng nền hành chính hiện đại, nền hành chính phục vụ với TTHC đơn giản, quy trình rõ ràng, dữ liệu số hóa đồng bộ, phân quyền chủ động cho cơ sở. Người dân dễ tiếp cận, việc giám sát minh bạch, từ đó củng cố niềm tin và sự đồng thuận xã hội.

Khó khăn:

- Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của một số Bộ, ngành chưa có đủ chức năng và một số tiện ích phục vụ người dân như: kiểm tra danh tính số, không cập nhật các bước quy trình xử lý, không lưu kho (Bộ tài chính); để có số liệu tình hình tiếp nhận giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của địa phương, cán bộ phải cập nhật vào Hệ thống từng Bộ để thống kê, tổng hợp.

- Tỷ lệ hồ sơ phi địa giới còn thấp.

- Tại một số thời điểm, nhất là trong khung giờ cao điểm, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, hệ thống của các Bộ, ngành còn chậm, xảy ra tình trạng treo hệ thống khi thực hiện các thao tác nhiều bước như tiếp nhận, xử lý và trình ký hồ sơ; việc đăng nhập bằng tài khoản định danh VNeID thường xuyên phát sinh lỗi, ảnh hưởng đến khả năng tiếp nhận và xử lý hồ sơ đúng thời hạn.

III. GIẢI PHÁP, PHƯƠNG HƯỚNG THỜI GIAN TỚI

- Trung tâm Phục vụ hành chính công xã tiếp tục duy trì và phát huy các tiêu chí đã đạt kết quả cao;

- Tăng cường công tác tuyên truyền, hướng dẫn hỗ trợ người dân nộp hồ sơ trực tuyến, hồ sơ phi địa giới trên các phương tiện thông tin truyền thông, tại Trung tâm Phục vụ hành chính công để người dân, doanh nghiệp nắm được và thực hiện;

- Tập trung khắc phục triệt để những tồn tại, hạn chế, nhất là trong công tác đẩy nhanh tiến độ giải quyết hồ sơ, công tác số hóa hồ sơ. Phối hợp hiệu quả với các cơ quan chuyên môn xử lý giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cho công dân nhanh chóng, chính xác. Đồng thời tiếp tục nâng cao trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức trong giải quyết thủ tục hành chính, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, bảo đảm công khai, minh bạch, đúng tiến độ, nâng cao mức độ hài lòng của người dân và tổ chức.

IV. ĐỀ XUẤT KIẾN NGHỊ

Ủy ban nhân dân thành phố, Trung tâm phục vụ hành chính công thành phố, các Bộ, ngành quan tâm có giải pháp để khắc phục tình trạng lỗi hệ thống để đảm bảo quy trình tiếp nhận, xử lý, nâng cao chất lượng, tiến độ giải quyết thủ tục hành chính cho công dân;

Sớm triển khai đồng bộ, thống nhất tất cả các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền quản lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Bộ, ngành theo nguyên tắc tập trung, thống nhất.

Trên đây là báo cáo của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã kết quả 01 năm thực hiện sắp xếp đơn vị hành chính và hoạt động của chính quyền địa phương 02 cấp./.

Nơi nhận:

- Lãnh đạo UBND xã;
- Các cơ quan đơn vị thuộc UBND xã;
- Lưu VT.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Văn Dũng

