

Số: /BC-UBND

Xã Nguyễn Lương Bằng, ngày 10 tháng 7 năm 2026

BÁO CÁO

Kết quả thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” 6 tháng đầu năm và phương hướng, nhiệm vụ 6 tháng cuối năm 2026

Thực hiện Công văn số 3877/SNV-XDCQ&CTTN ngày 07/7/2026 của Sở Nội vụ thành phố Hải Phòng về việc báo cáo kết quả triển khai mô hình “Chính quyền thân thiện” 6 tháng đầu năm 2026;

Căn cứ Quyết định số 5049/QĐ-UBND ngày 11/12/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng về việc ban hành Bộ tiêu chí, Bảng thang điểm và quy trình xét công nhận “Chính quyền thân thiện” cấp xã trên địa bàn thành phố Hải Phòng;

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

Căn cứ Quyết định số 441/QĐ-UBND về việc thành lập Ban Chỉ đạo xây dựng và thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn xã Nguyễn Lương Bằng năm 2026;

Ủy ban nhân dân xã Nguyễn Lương Bằng báo cáo kết quả triển khai thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” 6 tháng đầu năm 2026 trên địa bàn xã, cụ thể như sau:

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN 6 THÁNG ĐẦU NĂM 2026

1. Công tác chỉ đạo, điều hành

1.1. Việc ban hành Kế hoạch và đăng ký đơn vị đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” năm 2026

- Ngay từ đầu năm 2026, Ủy ban nhân dân xã Nguyễn Lương Bằng xác định việc xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện” là nhiệm vụ trọng tâm, thường xuyên, gắn trực tiếp với cải cách hành chính, chuyển đổi số, thực hiện dân chủ ở cơ sở, nâng cao kỷ luật, kỷ cương hành chính và chất lượng phục vụ Nhân dân. UBND xã đã quán triệt phương châm xây dựng phong cách “trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân”; “nghe dân nói, nói dân hiểu, hướng dẫn dân làm, làm dân tin”.

- Ngày 09/02/2026, Ủy ban nhân dân xã đã ban hành Kế hoạch số 64/KH-UBND về việc xây dựng và thực hiện mô hình “ Chính quyền thân thiện” trên địa bàn xã Nguyễn Lương Bằng năm 2026. Kế hoạch phân công rõ các nhiệm vụ cụ thể cho các cơ quan, đơn vị trên cơ sở Bảng tiêu chí chấm điểm 100 điểm gồm 4 tiêu chí thành phần trong đó:

- + Chính quyền công khai minh bạch: 24 điểm;
- + Chính quyền thân thiện, hành động, vì nhân dân phục vụ: 24 điểm;

+ Chính quyền có đội ngũ cán bộ, công chức chuyên nghiệp, trách nhiệm, gương mẫu, thân thiện: 26 điểm;

+ Chính quyền xanh, văn minh, hiện đại: 26 điểm.

- Ngày 09/02/2026 UBND xã ban hành Quyết định số 441/QĐ-UBND về việc thành lập Ban Chỉ đạo xây dựng và thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn xã Nguyễn Lương Bằng.

- Ngày 09/02/2026, Ủy ban nhân dân xã đã ban hành Công văn số 323/UBND-VHXXH về việc đăng ký đơn vị đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” năm 2026 gửi Sở Nội vụ thành phố trong đó đăng ký đơn vị đạt chuẩn mức 3 “Chính quyền thân thiện” năm 2026 (*Đạt từ 90 đến dưới 95 điểm*).

1.2. Công tác tuyên truyền

- Ngày 10/02/2026, Ủy ban nhân dân xã đã ban hành Công văn số 332/UBND-VHXXH về việc dẫn hướng tuyên truyền cài đặt và sử dụng ứng dụng Công dân số (Smart Hải Phòng) trên địa bàn xã.

- Công tác tuyên truyền được triển khai bằng nhiều hình thức phù hợp với điều kiện thực tế của địa phương: Thông qua hội nghị, Đài truyền thanh xã và thôn, Cổng thông tin điện tử, các trang mạng xã hội, nhóm Zalo cộng đồng, niêm yết công khai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và lồng ghép trong sinh hoạt chi bộ, họp thôn, sinh hoạt các đoàn thể.

- Nội dung tuyên truyền tập trung vào mục đích, ý nghĩa của mô hình “Chính quyền thân thiện”; các nội dung của Bộ tiêu chí; phương châm “4 xin”, “4 luôn”, “5 không”; trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ; quyền của người dân trong giám sát, phản ánh, góp ý xây dựng chính quyền.

- Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công xã đã phối hợp với các bộ phận chuyên môn tăng cường tuyên truyền trên Đài truyền thanh xã; đăng tải thông tin trên Facebook, Cổng thông tin điện tử, nhóm Zalo để nâng cao khả năng tiếp cận thông tin của người dân, góp phần nâng cao nhận thức, trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và tạo sự đồng thuận trong Nhân dân khi tham gia xây dựng chính quyền thân thiện.

- UBND xã chỉ đạo kiểm soát chặt chẽ thông tin đăng tải trên Cổng thông tin điện tử, Fanpage Facebook, Zalo OA và các nhóm Zalo cộng đồng theo nguyên tắc: Nội dung chính xác, thống nhất với văn bản chỉ đạo; ưu tiên nguồn thông tin chính thống; không đăng tải thông tin chưa kiểm chứng; khi đăng tải phải lưu bài viết, ảnh chụp màn hình, đường dẫn, ngày đăng và người phụ trách để làm minh chứng. Đối với nội dung trên Zalo OA hoặc nhóm Zalo không có đường dẫn công khai ổn định, hồ sơ minh chứng lưu bằng ảnh chụp màn hình, nhật ký đăng tin hoặc xác nhận của bộ phận phụ trách truyền thông.

2. Kết quả thực hiện các tiêu chí

2.1. Chính quyền công khai minh bạch

- Các phòng, đơn vị thuộc UBND xã đã chủ động thực hiện đầy đủ các nội dung để tổ chức, cá nhân biết, thực hiện: Công khai danh mục, nội dung,

thời gian, quy trình giải quyết thủ tục hành chính; Công khai mức thu phí, lệ phí của từng thủ tục hành chính; Công khai số điện thoại của bí thư, phó bí thư đảng ủy; Chủ tịch, phó chủ tịch Hội đồng nhân dân; chủ tịch, phó chủ tịch Ủy ban nhân dân và cán bộ, công chức xã; Công khai nội quy tiếp công dân, lịch tiếp công dân định kỳ; Công khai lịch công tác của UBND, chủ tịch UBND cấp xã hàng tuần; Số điện thoại đường dây nóng của Ủy ban nhân dân xã; Công khai cam kết không gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ; Công khai quy chế thực hiện dân chủ; Công khai tình hình giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến (tỷ lệ, số lượng) để thúc đẩy chuyển đổi số.

- Các hình thức công khai được thực hiện đa dạng, bảo đảm thuận tiện cho người dân tiếp cận: Niêm yết tại trụ sở UBND xã, Trung tâm Phục vụ hành chính công, Phòng tiếp công dân; công khai trên Cổng thông tin điện tử xã; thông tin trên Đài truyền thanh; đăng tải qua Fanpage, Zalo OA, nhóm Zalo cộng đồng; công khai tại nhà văn hóa thôn và các điểm sinh hoạt cộng đồng khi cần thiết...

- Cổng thông tin điện tử xã Nguyễn Lương Bằng duy trì các chuyên mục phục vụ tiếp cận thông tin, cải cách hành chính - chuyển đổi số, lịch công tác - lịch tiếp công dân; công khai thông tin đơn vị chịu trách nhiệm nội dung, địa chỉ, điện thoại, Zalo OA và Fanpage. Trong 6 tháng đầu năm, UBND xã đã công khai danh mục thủ tục hành chính tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công đồng thời duy trì công khai kết quả tiếp nhận, giải quyết hồ sơ và khảo sát sự hài lòng theo Bộ chỉ số 766.

- Định kỳ hàng quý, Văn phòng HĐND và UBND xã gửi văn bản cung cấp thông tin báo chí về tình hình phát triển kinh tế, xã hội trên địa bàn xã. Thường xuyên giữ mối liên hệ với báo, đài phát thanh Hải Phòng tuyên truyền, phổ biến và công khai thông tin để dân biết, dân bàn, dân kiểm tra.

2.2. Chính quyền tạo điều kiện để tổ chức, cá nhân giám sát hoạt động

- UBND xã tạo điều kiện để tổ chức, cá nhân giám sát hoạt động của chính quyền thông qua việc công khai nội dung, thời hạn giải quyết thủ tục hành chính, kết quả giải quyết hồ sơ, kết quả khảo sát sự hài lòng, lịch tiếp công dân, đường dây nóng, địa chỉ tiếp nhận phản ánh kiến nghị và kết quả xử lý các nội dung thuộc thẩm quyền.

- Xã duy trì hòm thư góp ý tại trụ sở UBND xã, Trung tâm Phục vụ hành chính công, Phòng tiếp công dân, trụ sở Ủy ban MTTQ Việt Nam xã, Công an xã, Ban Chỉ huy quân sự xã và tại các nhà văn hóa thôn; đồng thời tiếp nhận phản ánh qua điện thoại, Cổng thông tin điện tử, Fanpage, Zalo OA, nhóm Zalo cộng đồng và trao đổi trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

- Văn phòng HĐND và UBND xã tham mưu thực hiện công tác tiếp công dân định kỳ và thường xuyên; công khai lịch tiếp công dân của Chủ tịch UBND xã vào thứ Tư hàng tuần tại Phòng tiếp công dân xã. UBND xã duy trì nghiêm túc chế độ tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã vào ngày thứ Tư hàng tuần theo quy định. Từ ngày 15/12/2025 đến ngày 06/6/2026, Chủ tịch UBND xã đã thực hiện 26 kỳ tiếp công dân định kỳ, tương ứng 52 buổi tiếp công dân.

Nội dung công dân phản ánh, kiến nghị chủ yếu liên quan đến lĩnh vực quản lý đất đai, xử lý vi phạm đất đai và các vấn đề phát sinh trong quá trình quản lý nhà nước tại địa phương.

- + Tổng lượt tiếp: đã tiếp 148 lượt với 174 người, liên quan đến 148 vụ việc.
- + Trách nhiệm người đứng đầu: Chủ tịch UBND xã trực tiếp tiếp công dân định kỳ và đột xuất 27 kỳ (bằng 54 buổi).
- + Tiếp đoàn đông người: đã tiếp 03 đoàn (11 công dân), các vụ việc đều được lắng nghe, giải thích và xử lý kịp thời, không để phát sinh “điểm nóng”.
- + Tổng số đơn tiếp nhận trong kỳ là 52 đơn.
- + Kết quả phân loại theo nội dung: Đơn khiếu nại: 04 đơn (7,7%), 100% liên quan đến lĩnh vực đất đai. Đơn tố cáo: 05 đơn (9,6%), chủ yếu phản ánh việc thực thi công vụ trong quản lý đất đai. Đơn kiến nghị, phản ánh: 43 đơn (82,7%), trong đó lĩnh vực đất đai chiếm số lượng lớn với 92,9%.
- + UBND xã đã xử lý, giải quyết xong 50/52 đơn tiếp nhận, đạt tỷ lệ 96%, bảo đảm đúng trình tự, thủ tục và thẩm quyền.
- Kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo: Công tác giải quyết được thực hiện khách quan, đúng trình tự, đạt tỷ lệ xử lý 100%;
- + Về khiếu nại: giải quyết dứt điểm các vụ việc thông qua đối thoại và hướng dẫn pháp luật; trong đó 01 vụ việc công dân tự nguyện chuyển sang đơn kiến nghị sau khi được giải thích; 01 vụ việc đang thụ lý giải quyết.
- + Về tố cáo: Thụ lý 02 vụ việc, đã ban hành kết luận nội dung tố cáo, qua đó chấn chỉnh kịp thời các hành vi chưa đúng quy định; không thụ lý 02 vụ việc do không đủ điều kiện; 01 vụ việc đang thụ lý giải quyết.
- Văn phòng HĐND và UBND xã đã tham mưu cơ chế phối hợp Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị, xã hội, Trưởng thôn, chi hội đoàn thể ở thôn trong đó xây dựng cơ chế tiếp nhận thông tin phản ánh, góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp hàng tuần thông qua Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị, xã hội, Trưởng thôn, chi hội đoàn thể ở thôn bằng nhiều hình thức khác nhau phù hợp với tình hình thực tế tại địa phương.

3. Chính quyền thân thiện, hành động, vì Nhân dân phục vụ

- Ngày 29/4/2026 UBMTTQ Việt Nam xã đã ban hành Công văn số 22/MTTQ-BTT về việc cử cán bộ cơ quan Ủy ban MTTQ Việt Nam xã và các tổ chức Chính trị - Xã hội xã tham gia thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn xã Nguyễn Lương Bằng, tập trung hướng dẫn công dân nộp hồ sơ trực tuyến và thực hiện các thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.
- Thường xuyên bố trí, huy động sự tham gia của cán bộ đoàn viên, hội viên Hội Nông dân, Hội CCB, Hội Phụ nữ và Đoàn TNCS Hồ Chí Minh xã để hỗ trợ, tiếp đón, hướng dẫn người dân đến làm thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

- Triển khai thực hiện mô hình "Ngày thứ năm không hẹn" tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã để giải quyết nhanh và trả kết quả thủ tục hành chính trong ngày cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

- Tổ chức trao Giấy chứng nhận kết hôn, thư chúc mừng, thăm hỏi, phúng viếng gửi thư chia buồn đến gia đình công dân khi có người thân qua đời. Gửi thư cảm ơn người dân, tổ chức và doanh nghiệp có đóng góp xây dựng đảng, xây dựng chính quyền và cộng đồng dân cư; gửi thư xin lỗi người dân, tổ chức và doanh nghiệp về việc giải quyết thủ tục hành chính quá hạn.

- Cúc mỗi dịp Tết đến xuân về đồng chí Bí thư, Chủ tịch UBND xã chúc mừng toàn thể Nhân dân dịp năm mới, các ngày lễ lớn... thông qua hệ thống truyền thanh, Cổng thông tin điện tử, mạng viễn thông và các trang mạng xã hội khác...

- Tổ chức gặp gỡ, tiếp xúc với các tổ chức, cá nhân có nhiều hoạt động ủng hộ địa phương, những người có uy tín đang sinh sống tại địa phương.

- Thường xuyên khảo sát đánh giá việc thực hiện chính quyền thân thiện để rút kinh nghiệm, hoàn thiện các tiêu chí và nâng hạng mức độ đạt chuẩn.

4. Chính quyền có đội ngũ cán bộ, công chức chuyên nghiệp, trách nhiệm, gương mẫu, thân thiện

- Xây dựng hình ảnh người đứng đầu cấp ủy, chính quyền gương mẫu, trách nhiệm, thân thiện với Nhân dân: Gương mẫu đi đầu trong việc thực hiện nhiệm vụ và các chuẩn mực đạo đức, tác phong, lề lối làm việc. Thường xuyên xuống cơ sở thôn lắng nghe tâm tư, nguyện vọng và đối thoại, giải quyết đơn thư. Chỉ đạo, lãnh đạo triển khai các quy chế, thực hiện tốt các nhiệm vụ và các quy định của pháp luật.

- Đội ngũ cán bộ, công chức chuyên nghiệp, trách nhiệm, gương mẫu, thân thiện: Cán bộ, công chức có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ đảm bảo theo quy định. Có kỹ năng giao tiếp, ứng xử, tiếp dân, tiếp nhận và xử lý thông tin, xử lý tình huống với người dân, tổ chức, doanh nghiệp. Gương mẫu và thực hiện nghiêm các quy định, chuẩn mực về đạo đức, lối sống; quy tắc ứng xử của người làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã; quy tắc ứng xử trên mạng xã hội. Thực hiện tốt "nụ cười công sở". 6 tháng đầu năm không có cán bộ, công chức bị xử lý kỷ luật, không có cán bộ công chức vi phạm nội quy, quy chế làm việc.

5. Chính quyền xanh, văn minh, hiện đại

- Xây dựng cảnh quan môi trường khu vực khuôn viên trụ sở Ủy ban nhân dân xã bảo đảm sáng, xanh, sạch, đẹp, thân thiện tạo ấn tượng tốt đối với công dân khi đến liên hệ, giao dịch; sắp xếp các phòng làm việc gọn gàng, khoa học, thân thiện.

- Trung tâm Phục vụ hành chính công xã được trang bị máy móc, thiết bị để Nhân dân đến giao dịch thuận tiện; có bảng khẩu hiệu, pano tuyên truyền các nội dung liên quan đến Chính quyền thân thiện; đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động chỉ đạo, điều hành của chính quyền.

- Kết quả từ ngày 01/01/2026 đến ngày 30/6/2026, tổng số văn bản đi của UBND xã là 4991 văn bản; đã trao đổi qua trực liên thông 4991 văn bản, đạt 100%; có 4991 văn bản ký số cơ quan và 4991 văn bản có chữ ký số cá nhân,

đạt 100%. Việc sử dụng chữ ký số, xử lý văn bản điện tử góp phần rút ngắn thời gian xử lý công việc, nâng cao hiệu quả phục vụ tổ chức, cá nhân

- Trung tâm Phục vụ hành chính công xây dựng Kế hoạch số 01/KH-TTPVHCC ngày 26/2/2026 về thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” năm 2026.

Kết quả đánh giá trên bộ Chỉ số 766 của Tổng số điểm xã Nguyễn Lương Bằng được ghi nhận: 97,89 điểm, xếp 17/114 xã, phường cụ thể: Chỉ số công khai minh bạch 18/18 điểm; Chỉ số tiến độ, kết quả giải quyết: 19,98/20 điểm; Chỉ số dịch vụ công trực tuyến: 10/12 điểm; thanh toán trực tuyến: 10/10 điểm; chỉ số hài lòng: 18/18 điểm; chỉ số số hóa hồ sơ: 21,91/22 điểm. (Kết quả tra cứu tại thời điểm 31/5/2026, từ ngày 01/6/2026 đến nay hệ thống tạm thời dừng đánh giá kết quả)

Trong 6 tháng đầu năm 2026, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã đã duy trì hiệu quả việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; tỷ lệ hồ sơ đã giải quyết được số hóa đạt 99,99%, bảo đảm hồ sơ được cập nhật, lưu trữ, số hồ sơ được khai thác dữ liệu số hoá là 10.444 hồ sơ, tỉ lệ tái sử dụng dữ liệu số hoá là 99,83%.

Tổng số hồ sơ trực tuyến toàn trình đã tiếp nhận là 1589, số hồ sơ trực tuyến toàn trình là 1460 hồ sơ, đạt tỷ lệ 91,9 %. Số hồ sơ cấp bản điện tử là 8925 hồ sơ. 100% hồ sơ được tiếp nhận, xử lý theo quy trình, bảo đảm công khai, minh bạch, tạo thuận lợi cho tổ chức và công dân, góp phần giảm thời gian, chi phí đi lại cho người dân và nâng cao hiệu quả cải cách hành chính.

- UBND xã chỉ đạo tiếp tục tuyên truyền, hướng dẫn người dân cài đặt, sử dụng ứng dụng Smart Hải Phòng, dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến và các kênh tương tác số với chính quyền; đồng thời rà soát, đề xuất nâng cấp hạ tầng công nghệ thông tin, trang thiết bị phục vụ chuyển đổi số tại cơ sở.

II. KẾT QUẢ TỰ ĐÁNH GIÁ THEO THANG ĐIỂM

- Căn cứ Bộ tiêu chí, Bảng thang điểm và quy trình xét công nhận “Chính quyền thân thiện” cấp xã ban hành kèm theo Quyết định số 5049/QĐ-UBND ngày 11/12/2025 của UBND thành phố, UBND xã Nguyễn Lương Bằng đã rà soát, tự đánh giá theo 04 nhóm tiêu chí chính và tiêu chí mô hình sáng tạo, hiệu quả

- Theo biểu tổng hợp triển khai mô hình “Chính quyền thân thiện” 6 tháng đầu năm 2026, UBND xã Nguyễn Lương Bằng đã ban hành Công văn số 323/UBND-VHXXH ngày 09/02/2026 đã đăng ký mức độ đạt chuẩn, trong năm 2026 phấn đấu đạt mức độ 3, từ năm 2027 trở đi phấn đấu đạt chuẩn mức độ 4; Qua tự rà soát, các nội dung thuộc tiêu chí Chính quyền công khai, minh bạch; Chính quyền thân thiện, hành động, vì Nhân dân phục vụ; Chính quyền có đội ngũ cán bộ, công chức chuyên nghiệp, trách nhiệm, gương mẫu, thân thiện; Chính quyền xanh, văn minh, hiện đại cơ bản đã được triển khai. Một số nội dung cần tiếp tục hoàn thiện 6 tháng cuối năm là chuẩn hóa hồ sơ minh chứng điện tử, tăng cường lưu trữ ảnh chụp màn hình các bài đăng Fanpage/Zalo, Cổng thông tin điện tử của xã cập nhật đầy đủ kết quả khảo sát hài lòng theo tháng, bổ sung minh chứng về cơ sở vật

chất và mô hình sáng tạo. UBND xã Nguyễn Lương Bằng tự đánh giá, xếp loại đơn vị đạt chuẩn “ Chính quyền thân thiện” mức 3 đạt **93,5/100 điểm.**

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Những chuyển biến và tác động tích cực

- Việc triển khai mô hình “Chính quyền thân thiện” đã tạo chuyển biến tích cực trong nhận thức, phong cách, lề lối làm việc của cán bộ, công chức, viên chức; nâng cao trách nhiệm phục vụ, trách nhiệm giải trình và kỷ luật, kỷ cương hành chính.

- Hoạt động công khai, minh bạch được tăng cường trên cả kênh trực tiếp và kênh số, giúp người dân dễ tiếp cận thông tin, thuận lợi trong giám sát hoạt động của chính quyền. Cổng thông tin điện tử xã, Fanpage, Zalo OA, nhóm Zalo cộng đồng từng bước trở thành kênh hỗ trợ truyền thông chính sách, tiếp nhận phản ánh và hướng dẫn người dân.

- Chất lượng phục vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công có chuyển biến rõ nét; các mô hình ngày giải quyết nhanh trong ngày, hỗ trợ người yếu thế, khảo sát hài lòng qua mã QR góp phần giảm thời gian, chi phí đi lại và nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân.

- Mô hình hỗ trợ giải quyết thủ tục hành chính tại nhà thể hiện rõ tinh thần chính quyền hành động, vì Nhân dân phục vụ, phù hợp với điều kiện địa bàn, nhất là đối với nhóm người yếu thế, người cao tuổi, người khuyết tật và người có hoàn cảnh khó khăn.

2. Thuận lợi, khó khăn

2.1. Thuận lợi

- Thành phố, Sở Nội vụ và các sở, ngành có văn bản chỉ đạo, hướng dẫn cụ thể; sự vào cuộc tích cực của cấp ủy, chính quyền xã, sự quan tâm chỉ đạo, phân công nhiệm vụ rõ ràng; MTTQ, các tổ chức chính trị - xã hội, bí thư chi bộ, trưởng thôn phối hợp tích cực trong tuyên truyền, vận động và hỗ trợ Nhân dân.

- Hệ thống Cổng thông tin điện tử, Fanpage, Zalo OA, nhóm Zalo cộng đồng, truyền thanh cơ sở và Tổ công nghệ số cộng đồng tạo điều kiện thuận lợi để truyền tải thông tin nhanh, rộng, phù hợp với nhu cầu tiếp cận thông tin của người dân.

- Sự đồng thuận của Nhân dân với chủ trương xây dựng chính quyền thân thiện, cải cách hành chính, chuyển đổi số; nhiều tổ chức, cá nhân ủng hộ, phối hợp với chính quyền trong các hoạt động an sinh, văn hóa, môi trường và chuyển đổi số.

2.2. Khó khăn, vướng mắc

- Một bộ phận người dân, nhất là người cao tuổi, người ít sử dụng thiết bị thông minh, còn hạn chế trong tiếp cận dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, ứng dụng Smart Hải Phòng và các kênh tương tác số.

- Khối lượng công việc của cấp xã sau sắp xếp đơn vị hành chính và vận hành mô hình chính quyền địa phương 02 cấp tăng cao; yêu cầu vừa giải quyết

công việc thường xuyên, vừa chuẩn hóa hồ sơ minh chứng theo Bộ tiêu chí đòi hỏi nhiều thời gian và nhân lực.

- Hạ tầng công nghệ thông tin, phần mềm chuyên ngành, đường truyền có thời điểm chưa thật ổn định; việc đồng bộ dữ liệu, lưu trữ minh chứng điện tử và thống kê kết quả theo từng tiêu chí cần tiếp tục hoàn thiện.

- Đối với minh chứng trên nền tảng Zalo hoặc nhóm mạng xã hội cộng đồng, không phải nội dung nào cũng có đường dẫn truy cập công khai lâu dài; do đó cần quy trình lưu ảnh chụp màn hình, xác nhận người phụ trách và nhật ký đăng tải để phục vụ kiểm tra.

3. Nội dung cần điều chỉnh, sửa đổi tại Bảng thang điểm và quy trình xét công nhận

- Đề nghị nghiên cứu hướng dẫn rõ hơn về loại hình minh chứng được chấp nhận đối với các kênh số như Fanpage, Zalo OA, nhóm Zalo cộng đồng, mã QR khảo sát, biểu mẫu trực tuyến, vì các nền tảng này có đặc điểm truy cập, lưu trữ, phân quyền khác nhau.

- Đề nghị quy định cách tính đối với chỉ tiêu cài đặt ứng dụng Smart Hải Phòng theo hướng phân biệt số người cài đặt, số tài khoản kích hoạt, số hộ gia đình và số lượt sử dụng; trường hợp số người cài đặt lớn hơn số hộ gia đình cần có hướng dẫn thuyết minh để tránh cách hiểu tỷ lệ vượt 100% là bất thường.

- Đề nghị hướng dẫn cụ thể hơn về minh chứng đối với thủ tục hành chính giải quyết nhanh trong ngày và hỗ trợ tại nhà, nhất là khi trong kỳ báo cáo không phát sinh đủ trường hợp thực hiện hoặc người dân không có nhu cầu; cần cho phép đánh giá trên cơ sở kế hoạch, thông báo công khai, phân công nhân sự và nhật ký sẵn sàng hỗ trợ.

- Đề nghị xem xét bổ sung tiêu chí khuyến khích mô hình sáng tạo phù hợp đặc thù từng địa phương, trong đó ưu tiên mô hình hỗ trợ người yếu thế, mô hình tương tác số, mô hình tiếp nhận phản ánh đa kênh và mô hình nâng cao trách nhiệm giải trình.

IV. PHƯƠNG HƯỚNG NHIỆM VỤ 6 THÁNG CUỐI NĂM 2026

1. Tập trung chỉ đạo, đôn đốc và tổ chức thực hiện hoàn thành các mục tiêu, nhiệm vụ đã được xác định tại Kế hoạch số 64/KH-UBND ngày 09 tháng 02 năm 2026 của Ủy ban nhân dân xã Nguyễn Lương Bằng về việc xây dựng và thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn xã Nguyễn Lương Bằng năm 2026 và các Tiêu chí/Tiêu chí thành phần theo Bảng tiêu chí chấm điểm.

2. Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền triển khai hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn xã Nguyễn Lương Bằng năm 2026 tại Trung tâm phục vụ hành chính công xã, trên Cổng thông tin điện tử xã, Fanpage và trên hệ thống loa phát thanh xã.

3. Vận hành App trên thiết bị thông minh để tiếp nhận ý kiến phản ánh, góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

4. Thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại nhà cho các đối tượng (người yếu thế, khuyết tật, người ốm đau, người mắc bệnh hiểm nghèo, người già yếu cô đơn không nơi nương tựa) không có khả năng đi lại.

5. Kịp thời biểu dương, nhân rộng các tập thể, cá nhân có mô hình sáng tạo, cách làm hiệu quả trong phục vụ Nhân dân; đồng thời chấn chỉnh những biểu hiện hình thức, thiếu trách nhiệm, chậm trễ trong thực hiện nhiệm vụ.

6. Người đứng đầu chính quyền chúc mừng toàn thể Nhân dân dịp năm mới, các ngày lễ lớn... thông qua hệ thống truyền thanh, Cổng thông tin điện tử điện tử, mạng viễn thông, mạng xã hội...

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

8. Lập mã quét QR về các thủ tục hành chính và hướng dẫn việc thực hiện thủ tục hành chính.

9. Ứng dụng VNeID trong giải quyết một số thủ tục hành chính, thiết bị bấm số thứ tự giải quyết thủ tục hành chính tự động; ứng dụng công nghệ AI trong hướng dẫn, tra cứu, giải quyết một số thủ tục hành chính.

10. Đảm bảo tỷ lệ 100% người dân cài đặt ứng dụng Smart Hải Phòng trên tổng số hộ gia đình.

V. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

1. Đề nghị UBND thành phố, Sở Nội vụ tiếp tục quan tâm hướng dẫn UBND xã trong quá trình thực hiện Bộ tiêu chí, Bảng thang điểm và quy trình xét công nhận “Chính quyền thân thiện”, nhất là hướng dẫn chuẩn hóa hồ sơ minh chứng, tự chấm điểm và đề nghị xét công nhận đối với cấp xã sau sắp xếp đơn vị hành chính.

2. Đề nghị các sở, ngành thành phố tăng cường tổ chức tập huấn chuyên sâu về cải cách hành chính, kỹ năng giao tiếp hành chính, kỹ năng dân vận chính quyền, tiếp công dân, xử lý phản ánh kiến nghị, chuyển đổi số.

3. Đề nghị các phòng, cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã tiếp tục phối hợp chặt chẽ, gửi báo cáo, số liệu, hình ảnh, hồ sơ minh chứng đúng thời hạn; chịu trách nhiệm về tính chính xác của thông tin, số liệu và kết quả tự đánh giá theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

Trên đây là Báo cáo kết quả triển khai thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” 6 tháng đầu năm 2026, Ủy ban nhân dân xã Nguyễn Lương Bằng báo cáo Sở Nội vụ tổng hợp theo quy định./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ thành phố;
- Thường vụ Đảng ủy; (đề b/c)
- CT, các PCT UBND xã;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam xã;
- Các cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã;
- Các đơn vị sự nghiệp;
- Các thôn trên địa bàn xã;
- Lưu: VT, VHXH.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Đoàn Văn Cát

