UBND XÃ AN HƯNG
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HCC

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

Số: 18 /BC-TTPVHHC

*An Hưng, ngày*19 *tháng 10 năm 2026*

BÁO CÁO
Kết quả hoạt động tháng 10, triển khai nhiệm vụ tháng 11 năm 2026
Trung tâm Phục vụ hành chính công xã An Hưng
(Số liệu báo cáo từ ngày 15/9 – 08/10/2026)

1. Công tác lãnh đạo chỉ đạo

Trong tháng Trung tâm đã quán triệt và triển khai các văn bản chỉ đạo của Trung ương, thành phố về hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công. Tiếp tục triển khai thực hiện các Quyết định, kế hoạch và các văn bản chỉ đạo của Ủy ban nhân dân xã về cải cách hành chính, kiểm soát TTHC. Phối hợp các phòng chuyên môn thực hiện việc rà soát các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết, khai thác dữ liệu từ hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và các cơ sở dữ liệu chuyên ngành để phục vụ việc tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính; Chủ động theo dõi, đôn đốc tiến độ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính; thường xuyên rà soát các hồ sơ sắp đến hạn, kịp thời nhắc nhở, phối hợp với các bộ phận chuyên môn xử lý, bảo đảm hồ sơ được giải quyết đúng thời hạn, đúng quy trình, hạn chế tối đa tình trạng hồ sơ quá hạn.

+ Duy trì thực hiện các mô hình Chính quyền thân thiện (trao thư chúc mừng **kết hôn (22 cặp vợ chồng), khai sinh** (**29** trẻ); tổ chức triển khai mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính công lưu động với phương châm ***"đưa TTHC đến gần với người dân"*** (đã thực hiện 02 ngày thứ bẩy lưu động vào ngày 19/9/2026 và ngày 17/10/2026, tại địa điểm Nhà văn hóa thôn Kim Lĩnh và thôn Tiên Cầm), với sự tham gia vào cuộc tập thể lãnh đạo, cán bộ, công chức các phòng chuyên môn thuộc UBND xã, viên chức Văn phòng Đăng ký đất đai An Lão, Công an xã, cấp uỷ, Ban quản lý thôn Kim Lĩnh, Tiên Cầm và đông đảo lực lượng đoàn viên thanh niên, Tổ công nghệ số cộng động của 02 thôn. Tại buổi các lưu động Trung tâm HCC lưu động đã tiếp đón trên **150 lượ**t người đến để được hướng dẫn, hỗ trợ, giải quyết các TTHC. Tại các buổi lưu động, lực lượng đoàn viên thanh niên đã tích cực hỗ trợ người dân thực hiện cài đặt sử dụng, tích hợp giấy tờ trên VneID, cài đặt sử dụng Smart Hải Phòng, nộp hồ sơ TTHC trực tuyến, thanh toán trực tuyến…. qua đó tạo dấu ấn tích cực trong công tác cải cách hành chính, góp phần xây dựng hình ảnh nền hành chính chuyên nghiệp, thân thiện, gần dân và nâng cao mức độ hài lòng của người dân khi thực hiện thủ tục hành chính trên địa bàn.

Trong tháng, Trung tâm đã tham mưu cho UBND xã đã ban hành các văn bản chỉ đạo, điều hành: Công văn số: 2083 /UBND-TTPVHCC ngày 12/10/2026về việc triển khai thực hiện Công văn số 571/TTPVHCC-KTGS ngày 29/9/2026 của TTPVHCC thành phố Hải Phòng; Kế hoạch số: 254/KH-UBND thực hiện nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu đẩy mạnh công tác cải cách thủ tục hành chính giai đoạn 2026-2030 theo Nghị quyết số 258/NQ-CP ngày 31/8/2026 của Chính phủ; Công văn Số: 2086 /UBND-TTPVHCC ngày 12/10/2026 về việc rà soát, khắc phục tồn tại, hạn chế nâng cao thứ hạng của của xã trên Bộ Chỉ số 766; Công văn số: 2070/UBND-TTPVHCC ngày 09/10/2026 về việc rà soát các hồ sơ, giấy tờ hành chính phát sinh trong giải quyết thủ tục hành chính hoặc giải quyết công việc; Công văn số: 2115 /UBND-TTPVHCC ngày 14/10/2026 về việc triển khai thực hiện Thông tư số 13/2026/TT-BTP, số 14/2026/TT-BTP của Bộ trưởng Bộ Tư pháp.

2. Kết quả thực hiện nhiệm vụ tháng 10.

Trong tháng 10, theo ghi nhận tại Hệ thống giải quyết TTHC của thành phố Hải Phòng và Hệ thống giải quyết thủ tục hành chính của các Bộ:

- Tổng số hồ sơ yêu cầu giải quyết TTHC: **1.299** hồ sơ

+ Số hồ sơ tiếp nhận (trực tiếp và bưu chính): **14/1299 = 1,08%;**

+ Số hồ sơ từ kỳ báo cáo trước chuyển qua: **43;**

+ Số hồ sơ tiếp nhận trực tuyến: **1.242** (trong đó: toàn trình **220 = 17,71%,** một phần **1022** hồ sơ = **82,29%).**

- Kết quả giải quyết TTHC:

+ Số hồ sơ đã giải quyết: **1267** (đúng hạn và trước hạn: **1264** hồ sơ, quá hạn 0 hồ sơ, từ chối 0 hồ sơ, rút 03 hồ sơ);

+ Số hồ sơ đang giải quyết: **32** hồ sơ, trong đó: trong hạn **31** hồ sơ, yêu cầu bổ sung **01** hồ sơ.

- Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến đạt **99,92%.**

- Tỷ lệ hồ sơ được giải quyết đúng và trước hạn đạt **100%**

- Số hồ sơ phi địa giới được tiếp nhận, xử lý: **14** hồ sơ

b) Về tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị:

Trong tháng, Trung tâm đã tiếp nhận 03 phản ánh, kiến nghị của công dân trên Tổng đài 1022 (01 PAKN) và trên Cổng dịch công quốc gia (02 PAKN) thuộc lĩnh vực đất đai (02), Xây dựng (01). Trung tâm đã kịp thời chuyển các PAKN đến các Phòng, cơ quan chuyên môn nghiên cứu, trả lời công dân theo thẩm quyền, đồng thời công khai thông tin trả lời người dân trên hệ thống Cổng dịch vụ công quốc gia theo đúng thời gian quy định theo quy định. Các phản ánh, kiến nghị trực tiếp được cán bộ tiếp nhận và xử lý kịp thời.

c) Về công bố, công khai TTHC, danh mục TTHC.

Căn cứ các Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính của UBND thành phố, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã đã thực hiện niêm yết, công khai đầy đủ danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã; kịp thời cập nhật các quyết định công bố, sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ thủ tục hành chính do cơ quan có thẩm quyền ban hành; 100% TTHC cấp xã, TTHC phi địa giới và danh mục, thành phần hồ sơ đã được thay thế bằng dữ liệu điện tử, Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC kèm theo hướng dẫn đầy đủ, cụ thể được công khai trên Cổng Thông tin điện tử của xã tại địa chỉ truy cập: https://anhung.haiphong.gov.vn đồng thời niêm yết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã bằng phương thức quét mã QR và bảng treo tường theo quy định để người dân, doanh nghiệp biết, thực hiện và giám sát thực hiện.

d) Về công tác kiểm tra thực hiện kiểm soát TTHC:

Trung tâm Phục vụ hành chính công phối hợp với các phòng chuyên môn duy trì thường xuyên tự kiểm tra, rà soát việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính nhằm phát hiện và khắc phục những tồn tại, hạn chế trong quá trình giải quyết các TTHC; Chủ động khai thác dữ liệu từ hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và các cơ sở dữ liệu chuyên ngành để phục vụ việc tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính; thường xuyên rà soát, đề xuất cắt giảm những thành phần hồ sơ không cần thiết, đặc biệt trong các lĩnh vực đất đai, hộ tịch, đăng ký kinh doanh, bảo trợ xã hội …. Tăng cường tiếp nhận hồ sơ trực tuyến và trả kết quả trên môi trường điện tử. Đẩy mạnh tiếp nhận hồ sơ trực tuyến, hồ sơ điện tử, giảm dần hồ sơ giấy và thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

d) Về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

Việc triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC được UBND xã quan tâm chỉ đạo thực hiện nghiêm túc theo quy định của Chính phủ và hướng dẫn của thành phố. Trung tâm Phục vụ Hành chính công xã đã thực hiện tốt việc tiếp nhận, hướng dẫn, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo đúng quy trình, đảm bảo công khai, minh bạch tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp. Công tác niêm yết công khai thủ tục hành chính, quy trình giải quyết, thành phần hồ sơ, thời hạn giải quyết, mức thu lệ phí, lệ phí được thực hiện đầy đủ tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công và trên Cổng thông tin điện tử của xã. Việc tiếp nhận hồ sơ được đảm bảo, chất lượng giải quyết thủ tục hành chính được nâng cao. Hồ sơ được tiếp nhận, phân công xử lý hồ sơ và trả kết quả đúng quy định. Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn và trước hạn đạt cao. Thực hiện tiếp nhận hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, số hóa hồ sơ kết quả giải quyết TTHC được đẩy mạnh góp phần giảm thời gian, chi phí cho người dân và tổ chức. Công tác phối hợp với phòng chuyên môn được duy trì hiệu quả, các thủ tục hành chính liên thông thuộc lĩnh vực hộ tịch, đất đai, bảo trợ xã hội và các lĩnh vực khác được thực hiện theo đúng quy trình dẫn đến

việc luân chuyển hồ sơ giữa các cơ quan được thực hiện trên môi trường điện tử, hạn chế việc đi lại nhiều lần của người dân.

e) Về tình hình triển khai thực hiện các Nghị quyết của Chính phủ quy định cắt giảm, đơn giản hóa TTHC dựa trên dữ liệu.

Cán bộ công chức Trung tâm chủ động khai thác, tái sử dụng thông tin, dữ liệu đã có trong các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành và các giấy tờ đã chia sẻ, tích hợp trên ứng dụng VNeID; không yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp lại các thông tin, giấy tờ đã có trong các cơ sở dữ liệu được kết nối, chia sẻ. Thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo các quy trình, thủ tục đã được cơ quan có thẩm quyền công bố; không tự đặt thêm thành phần hồ sơ, yêu cầu, điều kiện hoặc kéo dài thời gian giải quyết ngoài quy định.

Thường xuyên phối hợp các cơ quan chuyên môn tăng cường khai thác và tái sử dụng dữ liệu từ các cơ sở dữ liệu. Các loại giấy tờ như giấy tờ tùy thân, thông tin cư trú, giấy khai sinh, giấy chứng nhận kết hôn, giấy tờ bảo hiểm, giấy phép lái xe, giấy đăng ký xe, giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp, giấy chứng nhận quyền sử dụng đất... được khai thác từ cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, cơ sở dữ liệu hộ tịch điện tử… từng bước được thay thế bằng thông tin tương ứng được khai thác từ các cơ sở dữ liệu khi đáp ứng điều kiện.

Số lượng, tên cơ sở dữ liệu được công bố trong phạm vi thông tin cơ sở dữ liệu được khai thác, sử dụng thay thế giấy tờ trong thành phần hồ sơ thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công quốc gia, trên 10 cơ sở dữ liệu: Cơ sơ dữ liệu quốc gia về đăng ký doanh nghiệp; cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư; cơ sở dữ liệu quốc gia về đất đai; cơ sở dữ liệu hộ tịch điện tử; cơ sở dữ liệu căn cước công dân; cơ sở dữ liệu định danh điện tử tổ chức; cơ sở dữ liệu quốc gia về y tế; cơ sở dữ liệu về lý lịch tư pháp; cơ sở dữ liệu giấy phép lái xe; cơ sở dữ liệu đăng ký xe;

Kết quả trên 99% hồ sơ được khai thác, tái sử dụng dữ liệu số hoá từ các cơ sở dữ liệu. Qua đó, góp phần giảm thành phần hồ sơ, giảm thời gian kê khai, giảm chi phí sao chụp, chứng thực và đặc biệt giảm số lần người dân phải trực tiếp đến cơ quan hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp.

2. Đánh giá chung

Nhìn chung, trong tháng, công tác tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC cơ bản đảm bảo đúng quy trình, tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn và trước đạt 100%, không có hồ sơ quá hạn; việc ứng dụng công nghệ thông tin, số hóa hồ sơ, triển khai dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến được đẩy mạnh góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp. Công tác rà soát, đánh giá thủ tục hành chính được thực hiện thường xuyên, qua đó kịp thời phát hiện những khó khăn, bất cập để kiến nghị với cơ quan có thẩm quyền đơn giản hóa thủ tục hành chính. Tỷ lệ khai thác, sử dụng thông tin từ các cơ sở dữ liệu

quốc gia và chuyên ngành thay thế thành phần hồ sơ giấy; giảm yêu cầu xuất trình giấy tờ; giảm chi phí tuân thủ hành chính được nâng cao.

- Việc tiếp nhận, xử lý, phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính được thực hiện nghiêm túc góp phần nâng cao tính công khai, minh bạch và hiệu quả, 100% phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền đều được tiếp nhận, xử lý đúng quy định. Giúp nâng cao mức độ hài lòng của các cá nhân, tổ chức trong quá trình thực hiện TTHC.

- Phối hợp tổ chức, triển khai, thực hiện hiệu quả mô hình **"Hành chính công lưu động"**, đã tổ chức thành công buổi lưu động tại 02 thôn Kim Lĩnh và Tiên Cầm đạt đươc những kết quả tích cực được nhân dân ghi nhận, hưởng ứng và đánh giá cao.

3. Tồn tại, hạn chế, nguyên nhân

- Mặc dù tỷ lệ hồ sơ được nộp trực tuyến ở mức cao nhưng phần lớn hồ sơ được nộp phải có sự hỗ trợ của cán bộ tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công; phần lớn người dân chưa tự thực hiện được.

- Đến thời điểm hiện tại vẫn chưa có hệ thống báo cáo chung để phục vụ công tác theo dõi, giám sát, kiểm soát TTHC, đánh giá, báo cáo tổng hợp chung tình hình, kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn xã (Phải thực hiện thống kê thủ công báo cáo số liệu TTHC trên phần mềm của các Bộ, ngành để tổng hợp), gây mất thời gian tổng hợp, phân tích số liệu và dễ dẫn đến sự nhầm lẫn, sai sót.

- Hệ thống Điều phối chưa tổng hợp chưa tổng hợp dữ liệu dùng chung do nhiều tính năng thống kê, báo cáo chưa được triển khai, chưa hoàn thiện và thiếu ổn định; tiến độ đồng bộ dữ liệu giữa các hệ thống còn chậm, thiếu chính xác hoặc không đầy đủ. Khó khăn khi tổng hợp số liệu báo cáo. Còn thiếu công cụ thống kê, tổng hợp và trích xuất dữ liệu theo các tiêu chí chuyên sâu (ví dụ: tỷ lệ về số hóa hồ sơ, cấp kết quả điện tử, tỷ lệ tái sử dụng dữ liệu số hóa,...) Việc tổng hợp, theo dõi và báo cáo một số chỉ tiêu còn phải thực hiện thủ công do dữ liệu nằm phân tán trên nhiều hệ thống.

4. Kiến nghị, đề xuất

Để bảo đảm không gián đoạn cung cấp dịch vụ công trực tuyến, Trung tâm Phục vụ Hành chính công xã đề nghị các cơ quan có thẩm quyền quan tâm một số nội dung sau:

- Các Bộ, ngành tiếp tục hoàn thiện, nâng cấp cơ sở hạ tầng, tối ưu hóa hiệu năng của Cổng Dịch vụ công quốc gia cùng các phân hệ; hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của các Bộ, ngành. Bảo đảm việc kết nối, tích hợp, chia sẻ và đồng bộ dữ liệu giữa các hệ thống được thông suốt, chính xác, kịp thời.

- Bổ sung đầy đủ các công cụ thống kê chuyên sâu để đáp ứng theo các yêu cầu báo cáo số liệu tháng, quý (ví dụ: thống kê tỷ lệ số hóa hồ sơ, thống kê hồ sơ theo mức DVC trực tuyến, tỷ lệ thanh toán trực tuyến và tỷ lệ tái sử dụng dữ liệu;

…). Bên cạnh đó, cần linh hoạt thời gian trích xuất dữ liệu (không giới hạn niên độ báo cáo 03 tháng như BTP hiện nay) và phân quyền khai thác đầy đủ cho Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã để chủ động phục vụ công tác kiểm soát TTHC và chỉ đạo, điều hành tập trung.

IV. NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM CỦA THÁNG TIẾP THEO

1. Tiếp tục triển khai thực hiện các chỉ tiêu, nhiệm vụ về cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và chuyển đổi số theo chỉ đạo của Chính phủ, thành phố và UBND xã; bảo đảm thực hiện kịp thời, đầy đủ, hiệu quả các nhiệm vụ được giao.

2. Duy trì và thực hiện có hiệu quả mô hình ***"Chính quyền thân thiện"*** đảm bảo thực hiện đầy đủ các tiêu chí theo kế hoạch đề ra; nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức trong tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính; góp phần nâng cao chất lượng phục vụ, tạo sự hài lòng cho tổ chức và công dân.

3. Thường xuyên đẩy mạnh công tác tuyên truyền trong tiếp nhận, giải quyết TTHC, việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thực hiện thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính đối với các TTHC liên quan đến người dân và doanh nghiệp bảo đảm giải quyết thủ tục hành chính nhanh chóng, thuận tiện cho tổ chức, cá nhân, trả hồ sơ đúng, trước hạn theo quy định; chú trọng khai thác, tái sử dụng lại thông tin, dữ liệu đã được số hoá; tập trung việc tiếp nhận và tích cực giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, hạn chế tối đa xảy ra tình trạng trễ hẹn đảm bảo sự hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

4. Thực hiện tốt công tác công khai, minh bạch thủ tục hành chính; tiếp nhận, xử lý kịp thời các phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức liên quan đến quy định hành chính và việc giải quyết thủ tục hành chính.

5. Thường xuyên rà soát, tổng hợp các khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và các phần mềm chuyên ngành; kịp thời báo cáo cơ quan có thẩm quyền xem xét, hướng dẫn, tháo gỡ nhằm bảo đảm việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính được thông suốt, hiệu quả.

6. Thực hiện nghiêm túc chế độ báo cáo định kỳ, đột xuất theo quy định.

Trên đây là báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ tháng 10, triển khai nhiệm vụ tháng 11 của Trung tâm phục vụ hành chính công./.

Nơi nhận:
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Văn phòng HĐND &UBND xã;
- Lưu: VT.

GIÁM ĐỐC

U.B.N.D XÃ AN HƯNG T.P HẢI PHÒNG
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

Nguyễn Thị Hương