ỦY BAN NHÂN DÂN **XÃ AN PHÚ**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số:690 /BC-UBND	*An Phú, ngày 16 tháng 11 năm 2026*

BÁO CÁO
Kết quả thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính năm 2026 trên địa bàn xã An Phú

Thực hiện Quyết định số 1750/QĐ-UBND, ngày 10/5/2026 của Ủy ban nhân dân thành phố về việc ban hành Kế hoạch kiểm tra công tác kiểm soát 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 năm 2026 trên địa bàn thành phố Hải Phòng; Quyết đinh số 85/QĐ-UBND, ngày 30/01/2026 về việc ban hành Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính năm 2026 trên địa bàn xã, Ủy ban nhân dân xã báo cáo kết quả thực hiện *(từ ngày 01/01/2026 đến thời điểm ngày 14/11/2026)*, cụ thể như sau:

PHẦN I. ĐẶC ĐIỂM TÌNH HÌNH

Năm 2026, công tác kiểm soát thủ tục hành chính (TTHC) và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn xã An Phú tiếp tục được UBND xã quan tâm chỉ đạo, xác định là một trong những nhiệm vụ trọng tâm trong công tác cải cách hành chính, xây dựng chính quyền địa phương 2 cấp, hướng tới nền hành chính công khai, minh bạch, chuyên nghiệp, hiện đại và phục vụ Nhân dân.

Trung tâm Phục vụ hành chính công đã làm tốt công tác tham mưu UBND xã triển khai thực hiện các nhiệm vụ kiểm soát TTHC theo chỉ đạo của Trung ương và của thành phố; thường xuyên rà soát, cập nhật, niêm yết và công khai đầy đủ các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã bằng các hình thức phù hợp, tạo điều kiện thuận lợi để tổ chức, cá nhân tiếp cận, tìm hiểu và thực hiện. Đồng thời, chú trọng công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về quy định hành chính; kịp thời tổng hợp những khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình giải quyết TTHC để báo cáo cấp có thẩm quyền xem xét, giải quyết.

Việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông được duy trì nền nếp, bảo đảm nguyên tắc lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ. Trung tâm tổ chức tiếp nhận, hướng dẫn, số hóa hồ sơ, luân chuyển và theo dõi tiến độ giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC; thực hiện thu phí, lệ phí và trả kết quả theo đúng quy định. Công tác phối hợp giữa Trung tâm với các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị liên quan từng bước được tăng cường, góp phần nâng cao trách nhiệm của cán bộ, công chức trong quá trình tham gia giải quyết hồ sơ, hạn chế tình trạng chậm trễ, tồn đọng.

Bên cạnh đó, UBND xã chú trọng đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin,

chuyển đổi số trong giải quyết TTHC; Trung tâm đang dần chuyển đổi phương thức hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện dịch vụ công trực tuyến theo hướng "nộp hộ", "nộp thay" sang hướng dẫn, giải thích để người dân, doanh nghiệp chủ động sử dụng tài khoản VneID để tự kê khai, nộp hồ sơ và theo dõi kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, hướng dẫn người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, khai thác và sử dụng các tiện ích số, đồng thời Trung tâm triển khai, thực hiện có hiệu quả các mô hình hỗ trợ người dân như điểm hỗ trợ công dân số, hỗ trợ thực hiện TTHC tại nhà đối với người cao tuổi, người khuyết tật, người ốm đau, đi lại khó khăn; xây dựng phong cách phục vụ thân thiện, gần gũi, tận tình, trách nhiệm.

Với sự quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo của Đảng ủy, UBND xã và sự phối hợp của các cơ quan, đơn vị liên quan, công tác kiểm soát TTHC và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn xã An Phú trong năm 2026 tiếp tục được triển khai đồng bộ, góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước, cải thiện chất lượng phục vụ, tạo thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp, từng bước xây dựng nền hành chính công khai, minh bạch, hiện đại, thân thiện và vì Nhân dân phục vụ.

PHẦN II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH

- Ngày 30/01/2026, Ủy ban nhân dân xã đã ban hành Quyết định số 85/QĐ-UBND về việc ban hành Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính năm 2026 trên địa bàn xã.

- Ngoài triển khai các văn bản chỉ đạo của Trung ương, của các Bộ, ngành, thành phố, của Ban Thường vụ Đảng ủy xã về hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công, về cải cách hành chính và thực hiện Nghị quyết số 57-NQ/TW của Bộ Chính trị, Ủy ban nhân dân xã đã ban hành một số Kế hoạch, hướng dẫn thực hiện công tác cải cách TTHC, kiểm soát TTHC và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, như:

+ Kế hoạch số 125/KH-UBND, ngày 31/12/2025 về tổ chức thực hiện mô hình "Ngày thứ Năm không hẹn" giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính trong ngày cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

+ Kế hoạch số 31/KH-UBND, ngày 30/01/2026 về rà soát, đánh giá thủ tục hành chính, thủ tục hành chính nội bộ trên địa bàn xã năm 2026.

+ Kế hoạch số 87/KH-UBND ngày 03/4/2026 của Ủy ban nhân dân xã An Phú về xây dựng và thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" tại xã An Phú năm 2026

+ Công văn số 1528/UBND-TTPVHCC, ngày 08/6/2026 về việc rà soát, đề xuất cắt giảm, đơn giản hóa TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã dựa trên dữ liệu.

+ Công văn số 1585/UBND-TTPVHCC, ngày 15/6/2026 về việc rà soát, tổng hợp nhóm nội dung về thủ tục hành chính; phân loại thủ tục thực hiện bằng giấy, thủ tục dựa trên dữ liệu…

+ Kế hoạch số 186/KH-UBND, ngày 26/6/2026 về hỗ trợ giải quyết thủ tục hành chính cho đối tượng yếu thế trên địa bàn xã.

II. NHIỆM VỤ KIỂM SOÁT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

1. Công khai các thủ tục hành chính

Ủy ban nhân dân xã thực hiện nghiêm túc về công khai minh bạch các thủ tục hành chính, công khai Quyết định của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố giải quyết TTHC một số lĩnh vực thuộc thẩm quyền, quyết định phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết TTHC, công văn công khai danh mục TTHC mới ban hành, sửa đổi, bổ sung, thay thế thủ tục hành chính của các Bộ, ngành.... thường xuyên cập nhật các thủ tục hành chính khi có sự thay đổi đảm bảo thực hiện đúng quy định; các hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính như: Rà soát các thủ tục hành chính, phân công cán bộ làm đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính, tham mưu kiến nghị sửa đổi, thay thế thủ tục hành chính cho phù hợp với thực tiễn…

Tính đến ngày 31/10/2026, tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã là 263 thủ tục *(158 thủ tục được cung cấp DVC trực tuyến toàn trình, 99 thủ tục được cung cấp DVC trực tuyến một phần, 06 thủ tục chưa được cung cấp DVC trực tuyến)*; 84 thủ tục dùng chung *(59 thủ tục được cung cấp DVC trực tuyến toàn trình, 25 thủ tục được cung cấp DVC trực tuyến một phần)*. 100% thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ, kịp thời ở vị trí thuận lợi để tổ chức, công dân dễ khai thác tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và trên Cổng thông tin điện tử của xã tại địa chỉ https://anphu.haiphong.gov.vn mục Cải cách hành chính - Chuyển đổi số.

2. Về rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính

Thực hiện quy định về rà soát thủ tục hành chính tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP, ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính, căn cứ vào chức năng nhiệm vụ UBND xã đã ban hành Kế hoạch số 31/KH-UBND, ngày 30/01/2026 về rà soát, đánh giá thủ tục hành chính, thủ tục hành chính nội bộ trên địa bàn xã năm 2026. Qua đó, các phòng chuyên môn và Trung tâm Phục vụ hành chính công thực hiện rà soát các thủ tục hành chính có tác động nhiều đến đời sống người dân và hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp để phát hiện, kiến nghị với cấp trên bãi bỏ những thủ tục hành chính hết hiệu lực, bổ sung, thay thế những thủ tục hành chính còn bất hợp lý, gây khó khăn cho việc thực hiện trên thực tế.

Ngày 06/10/2026, các phòng chuyên môn đã tổ chức rà soát, kiến nghị cắt giảm thành phần hồ sơ, giấy tờ dựa trên dữ liệu theo Nghị quyết số 66.7/2025/NQ-CP của Chính phủ các TTHC thuộc thẩm quyền, UBND xã đã xây dựng báo cáo số 569/BC-UBND báo cáo về kết quả rà soát, đơn giản hoá, cắt giảm thủ tục hành chính 9 tháng đầu năm 2026 trên địa bàn xã. Tuy nhiên do chưa đảm bảo về quy trình nên ngày

09/10/2026, Văn phòng UBND thành phố số đã gửi Công văn số 13376/VP-TTPVHCC về việc hoàn trả hồ sơ rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính.

3. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với quy định về TTHC

UBND xã chỉ đạo các các cơ quan, đơn vị thực hiện nghiêm các nội dung tại Quyết định số 33/2026/QĐ-CTUBND ngày 25/5/2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố về việc ban hành quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị (PAKN) của tổ chức, cá nhân trên địa bàn thành phố Hải Phòng qua Tổng đài 1022; Công văn số 8463/VP-CTTĐT, ngày 10/7/2026 của Văn phòng UBND thành phố về việc triển khai tiếp nhận và xử lý phản ánh kiến nghị qua Tổng đài 1022; Công văn số 11766/CAHP-PC06, ngày 08/9/2026 về việc tuyên truyền, triển khai chức năng đánh giá việc cung ứng dịch vụ hành chính công và chức năng phản ánh, kiến nghị về dịch vụ công trên ứng dụng VneID. Các cơ quan chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công đã thực hiện niêm yết công khai nội dung, số điện thoại, địa chỉ tiếp nhận xử lý phản ánh, kiến nghị của các tổ chức, cá nhân về quy định hành chính tại nơi tiếp nhận và giải quyết công việc. Tổng số phản ánh, kiến nghị địa phương đã tiếp nhận đến ngày 14/11/2026 là: 03 PAKN *(cổng Dịch vụ công quốc gia: 01 PAKN, trên Tổng đài 1022: 02 PAKN)*, cả 03 PAKN đều về lĩnh vực đất đai. 100% PAKN đều được UBND xã tiếp nhận, xử lý và trả lời công dân đúng và trước hạn, chất lượng xử lý PAKN đảm bảo công khai, kịp thời, đúng quy định.

4. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính

- Tình hình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công đảm bảo đúng quy trình quy định, đảm bảo thời gian, các bộ phận chuyên môn làm tốt công tác phối hợp trong tiếp nhận, xử lý giải quyết hồ sơ đã tích cực tham mưu giải quyết các thủ tục hành chính đảm bảo kịp thời, đúng quy định của pháp luật. Trách nhiệm giải trình trong việc thực hiện thủ tục hành chính được quan tâm, vì vậy, tiến độ và chất lượng giải quyết các thủ tục hành chính được nâng lên.

- 100% TTHC thuộc thẩm quyền *(trừ các TTHC thuộc khoản 3, Điều 14 NĐ118/2025/NĐ-CP của Chính phủ)* đều được tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, tiếp nhận, giải quyết TTHC theo đúng nội dung quy định về TTHC được đăng tải trên Cơ sở dữ liệu quốc gia.

- 100% Hồ sơ TTHC của tổ chức, cá nhân nộp trực tuyến được thông báo tiếp nhận chính thức *(hoặc yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung hồ sơ)* trong thời hạn 8 giờ làm việc kể từ khi hệ thống tiếp nhận, không có hồ sơ nào tiếp nhận chậm, muộn.

- Thường xuyên, kịp thời bổ sung các TTHC được ban hành mới, chỉnh sửa, thay thế, bổ sung của bộ, ngành, thành phố ra thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công đảm bảo quy định.

- Thực hiện tốt quy trình liên thông TTHC, nhóm TTHC theo quy định: Từ ngày 01/01/2026 đến ngày 05/11/2026, Trung tâm Phục vụ hành chính công đã tiếp

nhận 294 hồ sơ liên thông về đăng ký khai sinh, đăng ký khai tử. Trong đó có 44 hồ sơ liên thông đăng ký khai sinh và 250 hồ sơ liên thông đăng ký khai tử. Cả 294 hồ sơ *(tỷ lệ 100%)* giải quyết TTHC được thực hiện theo quy trình điện tử liên thông.

***Kết quả tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC từ ngày 01/01/2026 đến ngày 14/11/2026*:**

Nội dung	**Số lượng** (hồ sơ)
1. Tổng số hồ sơ tiếp nhận	12.980
- Số hồ sơ tiếp nhận trong kỳ	*12.951*
- Số hồ sơ kỳ trước chuyển sang	*29*
2. Số hồ sơ tiếp nhận trực tuyến	12.980
2.1. Số hồ sơ tiếp nhận trực tuyến toàn trình	*3.991*
2.2. Số hồ sơ tiếp nhận trực tuyến một phần	*8.989*
3. Số hồ sơ đã xử lý và trả kết quả	12.939
3.1. Số hồ sơ đã xử lý, trả kết quả đúng, trước hạn	12.939
- Số hồ sơ trước hạn	*12.859*
- Số hồ sơ đúng hạn	*6*
- Số hồ sơ từ chối, không giải quyết	*12*
- Số hồ sơ rút	*92*
3.2. Số hồ sơ xử lý quá hạn	0
4. Số hồ sơ đang giải quyết	41
- Hồ sơ đang giải quyết trong hạn	*37*
- Hồ sơ đang giải quyết quá hạn	*0*
- Hồ sơ yêu cầu bổ sung	*4*
5. Tỷ lệ hồ sơ thanh toán phí, lệ phí trực tuyến	100%

(Có bảng kết quả từng lĩnh vực cụ thể gửi kèm)

5. Số hóa kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực thuộc thẩm quyền

- Rà soát số lượng, khối lượng và đề xuất nhu cầu số hóa, lưu trữ kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực: UBND xã chỉ đạo các bộ phận chuyên môn, cán bộ, công chức xã tiếp tục rà soát các TTHC còn hiệu lực để số hoá đảm bảo theo quy định. Đồng thời thực hiện cập nhật kết quả giải quyết TTHC trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, của các bộ, ngành và của thành phố. Năm 2026, toàn bộ kết quả TTHC các trên các lĩnh vực có phát sinh hồ sơ đều được số hóa và cập nhật trên trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Sau khi tiếp nhận hồ sơ TTHC và thực hiện quy trình các bước tiến hành số hóa theo hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ: thực hiện ký số các giấy tờ là thành phần hồ sơ TTHC, kết quả giải quyết TTHC và chuyển vào kho lưu trữ cập nhật, bổ sung cho Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, phục vụ giải quyết TTHC, đồng thời để khai thác, tái sử dụng…

- Từ ngày 01/01/2026 đến ngày 14/11/2026: UBND xã đã tiếp nhận 12.980 hồ sơ TTHC, 100% hồ sơ tiếp nhận đều được thực hiện số hóa, 100% hồ sơ đã giải quyết và trả kết quả đều được đính kèm kết quả điện tử. Kết quả số hóa bảo đảm các quy định dữ liệu điện tử và ký số.

6. Triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC

Thực hiện Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 Chính phủ 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, được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 367/2025/NĐ-CP ngày 31/12/2025 và Nghị định số 309/2026/NĐ-CP ngày 05/8/2026, UBND xã đã ban hành Quyết định số 04/2025-UBND, ngày 01/7/2025 quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Phục vụ hành chính công. Trung tâm Phục vụ hành chính công là tổ chức hành chính, có con dấu và tài khoản riêng để thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao[1]. Trung tâm đảm bảo điều kiện làm việc thuận lợi và phục vụ tốt nhu cầu của người dân. Địa chỉ trụ sở, số điện thoại đường dây nóng, nội dung của các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết được niêm yết công khai đầy đủ.

Cơ sở hạ tầng, trang thiết bị của Trung tâm được triển khai đồng bộ theo Nghị định số 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ và Công văn số 5621/VPCP-KSTT ngày 20/6/2025 của Văn phòng Chính phủ, như sau: (i) Thiết bị văn phòng: Trang bị cơ bản đầy đủ và đảm bảo về máy tính phục vụ cán bộ, công chức, viên 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; kiosk và thiết bị cảm ứng đánh giá mức độ hài lòng; ghế ngồi chờ; bàn để viết và các trang thiết bị phục vụ công tác hành chính khác; (ii) Hạ tầng công nghệ: Hệ thống

[1] Trung tâm Phục vụ hành chính công xã An Phú được thành phố chọn vận hành thử nghiệm từ ngày 16/6/2025 và chính thức hoạt động từ ngày 01/7/2025.

mạng nội bộ và đường truyền internet phục vụ người dân, doanh nghiệp được thiết lập riêng biệt, thông suốt, ổn định; (iii) Phân khu chức năng: Đảm bảo bố trí khu vực cung cấp thông tin TTHC; khu vực hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện DVC trực tuyến; khu vực tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ, hợp lý, thuận tiện. Căn cứ vào quy mô, diện tích và điều kiện thực tế Trung tâm đã bố trí thêm lối lên xuống dành riêng cho người cao tuổi, phụ nữ mang thai, người khuyết tật đi lại khó khăn và bố trí hệ thống cây xanh tạo cảnh quan, môi trường nơi công sở[2]…

Nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp và cắt giảm chi phí trong thực hiện TTHC, UBND xã đã chủ động rà soát, công bố các TTHC thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả không phụ thuộc vào địa giới hành chính kèm theo các Quyết định công bố danh mục TTHC, luôn bảo đảm 100% TTHC thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, được tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả không phụ thuộc địa giới hành chính theo đúng yêu cầu, chỉ đạo của Trung ương và của thành phố.

Đối với các trường hợp người dân cao tuổi, người khuyết tật, người đi lại khó khăn hoặc hạn chế khả năng tiếp cận công nghệ, Trung tâm chủ động bố trí cán bộ hướng dẫn, hỗ trợ trực tiếp; trong những trường hợp cần thiết thực hiện hỗ trợ tại nhà theo các mô hình đang triển khai[3], Trung tâm phối hợp với các phòng chuyên môn và lãnh đạo thôn đến tận hộ gia đình để hướng dẫn, hỗ trợ công dân nộp hồ sơ giải quyết TTHC tại nhà…

Từ tháng 9 năm 2026, 100% cán bộ, công chức, người lao động làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thực hiện nghiêm việc mặc đồng phục, logo nhận diện thương hiệu *(theo hướng dẫn số 10617/VP-TTPVHCC, ngày 21/8/2026 của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố)* và đeo Thẻ công chức, viên chức, nhân viên trong quá trình thực thi nhiệm vụ các ngày làm việc trong tuần.

7. Truyền thông hỗ trợ hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính

Để công tác truyền thông hỗ trợ hoạt động kiểm soát TTHC được tốt hơn, Trung tâm Phục vụ hành chính công và Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công đã chủ động triển khai nhiều giải pháp đồng bộ và hiệu quả, như: Đẩy mạnh công tác tuyên truyền qua hệ thống đài truyền thanh và cổng thông tin điện tử của xã, xây dựng các chuyên mục, tin bài để truyền tải các văn bản chỉ đạo của Chính phủ, Bộ, ngành, thành phố về cải cách TTHC, cải thiện môi trường kinh doanh, tuyên truyền, hỗ trợ, khuyến khích người dân sử dụng bản sao chứng thực điện tử trong thực hiện TTHC… Ngoài ra còn lồng ghép tuyên truyền qua các hội nghị, các cuộc họp và tuyên truyền bằng hình thức trực quan (pano, áp phích tại Trung tâm Phục vụ hành chính công), các trang mạng xã hội và các buổi sinh hoạt văn hóa,

[2] Trung tâm có hệ thống bảng, biển và gắn bộ nhận diện thương hiệu, logo của Trung tâm Phục vụ hành chính công theo quy định, lắp đặt 10 bộ bàn quầy, 02 đường truyền internet tốc độ cao, 01 màn hình tra cứu TTHC, 01 kiost lấy số thứ tự tự động, 01 bộ âm thanh gọi số tự động, 05 màn hình hiện số thứ tự, 02 kiost đánh giá sự hài lòng của người dân, 06 thiết bị điện tử khảo sát đánh giá sự hài lòng của người dân, 07 bộ máy vi tính, máy in, scan, 06 điều hòa, 02 camera giám sát, 02 máy lọc nước và một số hàng ghế ngồi chờ phục vụ nhân dân…

[3] Trung tâm hiện đang triển khai một số mô hình như: mô hình "Ngày thứ Bẩy tình nguyện", "Ngày thứ Năm không hẹn", mô hình "Hỗ trợ người yếu thế giải quyết TTHC", "Mô hình chính quyền thân thiện"…

kết hợp phối hợp chặt chẽ với Đoàn Thanh niên cùng Ủy ban MTTQ Việt Nam xã và các tổ chức Hội để đưa thông tin chính xác, bổ ích đến tận tay từng người dân và doanh nghiệp.

8. Kết quả thực hiện các mô hình sáng kiến cải cách hành chính

8.1. Mô hình "Ngày thứ Bẩy thân thiện":

Thực hiện Kế hoạch số 186/KH-UBND, ngày 26/6/2026 của UBND xã về hỗ trợ giải quyết thủ tục hành chính cho đối tượng yếu thế trên địa bàn xã, Trung tâm Phục vụ hành chính công phối hợp với phòng Văn hóa - Xã hội cùng lãnh đạo các thôn đến hộ gia đình để hướng dẫn, hoàn thiện hồ sơ cho 164 công dân từ đủ 75 tuổi trở lên làm thủ tục hưởng trợ cấp hưu trí xã hội theo Nghị định số 176/2025/NĐ-CP và trao Quyết định hưởng trợ cấp hưu trí xã hội của Chủ tịch UBND xã cho 72 công dân từ đủ 75 tuổi tại nhà.

8.2. Mô hình "Hỗ trợ người dân yếu thế giải quyết thủ tục hành chính":

Trung tâm đã tổ chức được 02 buổi chứng thực cho tặng quyền sử dụng đất lưu động tại hộ gia đình cho 02 công dân già yếu; tổ chức trao giấy chứng nhận quyền sử dụng đất lần đầu cho 02 hộ dân tại hộ gia đình. Đã hỗ trợ, hướng dẫn cho 228 công dân thuộc đối tượng người yếu thế nộp hồ sơ trực tuyến giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công. Ngoài ra, căn cứ vào đơn đề nghị được hỗ trợ giải quyết TTHC tại nhà cho đối tượng người yếu thế, người già đi lại khó khăn, cán bộ Trung tâm đã cùng lãnh đạo thôn đến tận hộ gia đình để hỗ trợ cho 67 công dân làm thủ tục ủy quyền giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực đất đai, lĩnh vực chứng thực và ủy quyền giải quyết TTHC…

8.3. Mô hình "Ngày thứ Năm không hẹn":

Tổ chức triển khai có hiệu quả mô hình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả ngay trong ngày đối với 10 thủ tục hành chính đã được Ủy ban nhân dân xã phê duyệt vào ngày thứ 5 hàng tuần góp phần xây dựng một nền hành chính kỷ cương, chuyên nghiệp, thân thiện và phục vụ từng bước nâng cao chất lượng giải quyết TTHC và sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp.

8.4. Mô hình "Chính quyền thân thiện":

Trong thời gian từ ngày 01/01 đến 14/11/2026, Trung tâm Phục vụ hành chính công đã tiếp nhận và giải quyết 3.289 hồ sơ về lĩnh vực hộ tịch, trong đó có 145 hồ sơ thủ tục đăng ký kết hôn, 264 hồ sơ liên thông TTHC đăng ký khai sinh, 186 thủ tục khai tử… thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" Trung tâm đã trao giấy tờ hộ tịch kèm thư chúc mừng, thư chia buồn của Chủ tịch UBND xã cho công dân… tạo chuyển biến tích cực, góp phần nâng cao mức độ hài lòng của người dân.

8.5. Một số mô hình khác

- Mô hình "Thanh niên tình nguyện hỗ trợ công dân giải quyết TTHC": Trong thời gian từ ngày 17-21/8, tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của xã, Đoàn thanh niên đã hỗ trợ, hướng dẫn cho trên 60 lượt công dân đến đến giải quyết TTHC, hỗ trợ công dân lấy số thứ tự, hỗ trợ nộp hồ sơ trực tuyến, tích hợp thông

tin, giấy tờ trên ứng dụng VneID…Tại nhà văn hóa các thôn, Đoàn thanh niên và Trung tâm đã hỗ trợ người dân kê khai, tích hợp thông tin.

- Mô hình "Điểm hỗ trợ công dân số": Từ ngày 23-29/10, hưởng ứng Ngày Công dân số Việt Nam, Trung tâm đã phối hợp với các phòng, cơ quan, đơn vị tổ chức một số hoạt động và tổ chức mô hình "Điểm hỗ trợ công dân số", kết quả đã hướng dẫn, tuyên truyền cho trên 70 lượt công dân và người cao tuổi, người yếu thế khi giải quyết TTHC tại Trung tâm.

- Trung tâm thường xuyên tuyên truyền, hướng dẫn các bước quy trình tích hợp thông tin, giấy tờ thiết yếu trên ứng dụng VNeID, hướng dẫn các bước nộp hồ sơ trực tuyến một số lĩnh vực thiết yếu cho các thành viên nhóm "Gia đình số" của thôn An Lâm.

PHẦN III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Về hiệu quả và mức độ hoàn thành công tác kiểm soát TTHC

Công tác chỉ đạo, điều hành và kiểm soát TTHC của địa phương đã được triển khai quyết liệt, đồng bộ, linh hoạt và đạt nhiều kết quả tích cực:

- Về công tác chỉ đạo, điều hành: tăng cường chỉ đạo triển khai toàn diện các hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính; chỉ đạo triển khai thực hiện các văn bản về công tác kiểm soát thủ tục hành chính theo chỉ đạo của Chính phủ, các bộ, ngành và UBND thành phố.

- Công tác kiểm soát thủ tục hành chính: được thực hiện nghiêm túc, theo đúng quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP, ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính; đảm bảo niêm yết đầy đủ, công khai các Quyết định của UBND thành phố về công bố TTHC, danh mục TTHC. Tỷ lệ tiếp nhận và xử lý hồ sơ trực tuyến của địa phương đạt 100%. Tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng và trước hạn đạt trên 99%, không có hồ sơ quá hạn. Thực hiện sự đánh giá hài lòng của người dân và doanh nghiệp bằng Kiosk và thiết bị điện tử tại Trung tâm Phục vụ hành chính công. Tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân, doanh nghiệp được thực hiện công khai và trách nhiệm, 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.

2. Khó khăn, vướng mắc, tồn tại, hạn chế trong công tác kiểm soát TTHC

- Một số Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của các Bộ, ngành (đặc biệt là Bộ Tư pháp) vận hành chưa ổn định.

- Hệ thống Điều phối chưa phát huy hiệu quả vai trò tổng hợp dữ liệu dùng chung do nhiều tính năng thống kê, báo cáo chưa hoàn thiện, tiến độ đồng bộ dữ liệu giữa các hệ thống còn chậm, thiếu chính xác hoặc không đầy đủ, trạng thái hồ sơ còn sai lệch so với thực tế. 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, chưa có

cơ chế tự động tổng hợp, đồng bộ theo thời gian thực. Điều này ảnh hưởng đến công tác theo dõi, đánh giá chất lượng giải quyết TTHC và cung cấp dịch vụ công.

- Tính năng thống kê, tổng hợp, trích xuất dữ liệu của một số Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của Bộ, ngành chưa đáp ứng tốt nhu cầu khai thác dữ liệu theo khoảng thời gian linh hoạt; còn thiếu công cụ thống kê, tổng hợp và trích xuất dữ liệu theo các tiêu chí, như: tỷ lệ về số hóa hồ sơ, cấp kết quả điện tử, tỷ lệ tái sử dụng dữ liệu số hóa...

- Quá trình triển khai các nhóm TTHC liên thông *(thủ tục đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi; thủ tục đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú, giải quyết mai táng phí, tử tuất;...)* còn phát sinh lỗi kết nối, chia sẻ dữ liệu dẫn đến việc thực hiện TTHC liên thông trên môi trường điện tử không được thông suốt…

PHẦN IV. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ TRONG THỜI GIAN TỚI

1. Tiếp tục thực hiện có chất lượng, hiệu quả các nhiệm vụ kiểm soát TTHC, đẩy mạnh công tác rà soát, kiến nghị phương án đơn giản hóa thủ tục hành chính theo Thông tư số 02/2017/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ và các văn bản chỉ đạo về kiểm soát thủ tục hành chính của Chính phủ và UBND thành phố.

2. Tiếp tục triển khai giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử theo đúng quy định tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

3. Tiếp tục thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính đảm bảo đạt 100%.

4. Tiếp tục đẩy mạnh thanh toán trực tuyến phí, lệ phí trực tuyến và thanh toán nghĩa vụ tài chính trên Cổng dịch vụ công quốc gia đảm bảo theo quy định.

5. Tiếp tục thực hiện liên thông giải quyết TTHC, các nhóm TTHC.

6. Thực hiện kịp thời, đầy đủ công khai thủ tục hành chính để đáp ứng yêu cầu của cá nhân, tổ chức trong việc tìm hiểu, tra cứu thủ tục hành chính cũng như giám sát việc thực hiện thủ tục hành chính của cơ quan nhà nước, cán bộ, công chức, viên chức. Tổ chức thực hiện việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị, đề xuất, sáng kiến về quy định hành chính và việc thực hiện quy định hành chính theo đúng quy định pháp luật.

7. Kiểm soát chặt chẽ quy trình giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức theo quy định của pháp luật. Tăng cường công tác kiểm tra định kỳ việc thực hiện hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính. Nâng cao trách nhiệm giải trình của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính, kịp thời chấn chính các hành vi nhũng nhiễu, gây phiền hà cho cá nhân, tổ chức.

8. Tiếp tục chỉ đạo thực hiện tốt việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công bảo các quy định của pháp luật, thời gian quy định, hạn chế thấp nhất việc giải quyết hồ sơ quá hạn.

9. Tiếp tục tăng cường tuyên truyền, phổ biến sâu rộng với nhiều hình thức phù hợp việc tiếp nhận, hồ sơ và trả kết quả thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu

chính công ích, sử dụng giao dịch dịch vụ công trực tuyến một phần và toàn trình để các tổ chức, cá nhân tiếp cận tìm hiểu và thực hiện.

10. Tiếp tục triển khai các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo hướng chuyển mạnh từ phương thức hỗ trợ theo hướng "nộp hộ", "làm thay" sang hướng dẫn, giải thích để người dân, doanh nghiệp chủ động sử dụng tài khoản định danh điện tử, tự kê khai, nộp hồ sơ và theo dõi kết quả giải quyết TTHC trên môi trường điện tử theo sự chỉ đạo của UBND thành phố.

11. Tiếp tục duy trì và thực hiện hiệu quả các mô hình theo kế hoạch hỗ trợ giải quyết thủ tục hành chính cho đối tượng yếu thế, như: mô hình "Ngày thứ Bẩy thân thiện", mô hình "Hỗ trợ người dân yếu thế giải quyết thủ tục hành chính", mô hình "Ngày thứ Năm không hẹn", mô hình "Chính quyền thân thiện"…

12. Thực hiện nghiêm túc chế độ báo cáo định kỳ, đột xuất; thực hiện sơ kết, tổng kết và công tác thi đua khen thưởng. Tiếp tục quan tâm bố trí kinh phí và thực hiện chế độ đối với đội ngũ cán bộ trực tiếp thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính theo chế độ tài chính hiện hành.

PHẦN V. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

Đề nghị các Bộ, ngành, UBND thành phố, các Sở, ban, ngành nghiên cứu nâng cấp, cải thiện phần mềm liên thông giải quyết thủ tục hành chính theo Đề án 06 nhằm thực hiện tốt hơn việc thực hiện liên thông giải quyết thủ tục hành chính cho người dân vã doanh nghiệp, giảm tình trạng không thể luân chuyển hồ sơ dẫn đến trả quá hạn trên phần mềm.

- Nâng cấp và hoàn thiện các tính năng thống kê, trích xuất dữ liệu tự động của Hệ thống Điều phối và hệ thống các Bộ, ngành theo khoảng thời gian linh hoạt. Sớm khắc phục và đồng bộ số lượng, tình trạng hồ sơ trên hệ thống Điều phối

- Sớm hoàn thiện, nâng cấp hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, bảo đảm hoạt động ổn định, liên thông, thuận tiện, hiệu quả.

Trên đây là báo cáo của Ủy ban nhân dân xã An Phú về kết quả thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính năm 2026 trên địa bàn xã./.

Nơi nhận:
- Trung tâm PVHCC thành phố *(để b/c)*;
- Thường trực Đảng ủy xã *(để b/c)*;
- Lãnh đạo UBND xã;
- Các cơ quan, đơn vị liên quan;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

UBND XÃ AN PHÚ T.P HẢI PHÒNG

Trần Đức Khanh

KẾT QUẢ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ (PAKN) VỀ QUY ĐỊNH HÀNH CHÍNH VÀ HÀNH VI HÀNH CHÍNH TẠI CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

Kỳ báo cáo: Năm 2026.

(từ ngày 01/01/2026 đến ngày 14/11/2026)

STT	Tên ngành, lĩnh vực có PAKN	Số lượng PAKN được tiếp nhận					Kết quả xử lý PAKN								Số PAKN được đăng tải công khai
							Đã xử lý					Đang xử lý			
		Tổng số	Theo nội dung		Theo thời điểm tiếp nhận		Tổng số	Theo nội dung		Theo thời điểm tiếp nhận		Tổng số	Hành vi hành chính	Quy định hành chính	
			Hành vi hành chính	Quy định hành chính	Từ kỳ trước	Trong kỳ		Hành vi hành chính	Quy định hành chính	Từ kỳ trước	Trong kỳ				
1	Đất đai	3	3	0	0	3	3	3	0	0	3	0	0	0	3
Tổng cộng:		**3**	**3**	**0**	**0**	**3**	**3**	**3**	**0**	**0**	**3**	**0**	**0**	**0**	**3**

TÌNH HÌNH KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

Kỳ báo cáo: Năm 2026.

(từ ngày 01/01/2026 đến ngày 14/11/2026)

STT	Lĩnh vực giải quyết	Số lượng hồ sơ tiếp nhận				Hồ sơ toàn trình	Số hồ sơ một phần	Số lượng hồ sơ đã giải quyết						Số lượng hồ sơ đang giải quyết			
		Tổng số	Trong kỳ		Từ kỳ trước			Tổng số	Trước hạn	Đúng hạn	Quá hạn	Từ chối, không giải quyết	Hồ sơ rút	Tổng số	Trong hạn	Quá hạn	Yêu cầu bổ sung
			Trực tuyến	Trực tiếp, bưu chính													
(1)	(2)	(3)=(4)+(5)+(6)	(4)	(5)	(6)			(7)=(8)+(9)+(10)+(11)+(12)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)=(14)+(15)+(16)	(14)	(15)	(16)
I	**Hệ thống giải quyết TTHC thành phố Hải Phòng**	**4.053**	**4.024**	**0**	**29**	**1.238**	**2.815**	**4.021**	**3.951**	**0**	**0**	**10**	**60**	**32**	**28**	**0**	**4**
1	Chứng thực	**2.307**	2.307				2.307	**2.307**	2.302				5	**0**			
2	Hộ tịch	**1.092**	1.090		2	919	173	**1.091**	1.067			10	14	**1**			1
3	Bảo trợ xã hội	**149**	149				149	**149**	149					**0**			
4	Thành lập và hoạt động doanh nghiệp (hộ kinh doanh)	**34**	34			34		**34**	34					**0**			
5	Tài chính đất đai	**2**	2			2		**0**						**2**	1		1
6	Người có công	**40**	37		3	40		**40**	40					**0**			
7	Đất đai	**427**	403		24	241	186	**398**	357				41	**29**	27		2
8	Thành lập và hoạt động của tổ hợp tác, HTX, liên hiệp HTX	**2**	2			2		**2**	2					**0**			

STT	Lĩnh vực giải quyết	Số lượng hồ sơ tiếp nhận				Hồ sơ toàn trình	Số hồ sơ một phần	Số lượng hồ sơ đã giải quyết						Số lượng hồ sơ đang giải quyết			
		Tổng số	Trong kỳ		Từ kỳ trước			Tổng số	Trước hạn	Đúng hạn	Quá hạn	Từ chối, không giải quyết	Hồ sơ rút	Tổng số	Trong hạn	Quá hạn	Yêu cầu bổ sung
			Trực tuyến	Trực tiếp, bưu chính													
(1)	(2)	(3)=(4)+(5)+(6)	(4)	(5)	(6)			(7)=(8)+(9)+(10)+(11)+(12)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)=(14)+(15)+(16)	(14)	(15)	(16)
II	**Hệ thống giải quyết TTHC của các Bộ, ngành**	**8.927**	**8.927**	**0**	**0**	**2.753**	**6.174**	**8.918**	**8.908**	**6**	**0**	**2**	**2**	**9**	**9**	**0**	**0**
1	Chứng thực + Hộ tịch (Bộ Tư pháp)	**7.996**	7.996			2.070	5.926	**7.995**	7.989	6				**1**	1		
2	Người có công (Bộ Nội vụ)	**77**	77			76	1	**71**	71					**6**	6		
3	Bảo trợ xã hội (Bộ Y tế)	**299**	299			70	229	**299**	297			2		**0**			
4	Hoạt động kinh doanh (Bộ Tài chính)	**519**	519			519		**517**	517					**2**	2		
5	Lưu thông hàng hóa (Bộ Công thương)	**2**	2			2		**2**	2					**0**			
6	Hoạt động xây dựng (Bộ Xây dựng)	**15**	15			14	1	**15**	14				1	**0**			
7	Đất đai, giảm nghèo (Bộ Nông nghiệp và Môi trường)	**19**	19			2	17	**19**	18				1	**0**			

STT	Lĩnh vực giải quyết	Số lượng hồ sơ tiếp nhận				Hồ sơ toàn trình	Số hồ sơ một phần	Số lượng hồ sơ đã giải quyết						Số lượng hồ sơ đang giải quyết			
		Tổng số	Trong kỳ		Từ kỳ trước			Tổng số	Trước hạn	Đúng hạn	Quá hạn	Từ chối, không giải quyết	Hồ sơ rút	Tổng số	Trong hạn	Quá hạn	Yêu cầu bổ sung
			Trực tuyến	Trực tiếp, bưu chính													
(1)	(2)	(3)=(4)+(5)+(6)	(4)	(5)	(6)			(7)=(8)+(9)+(10)+(11)+(12)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)=(14)+(15)+(16)	(14)	(15)	(16)
I	**Hệ thống giải quyết TTHC thành phố Hải Phòng**	**4.053**	**4.024**	**0**	**29**	**1.238**	**2.815**	**4.021**	**3.951**	**0**	**0**	**10**	**60**	**32**	**28**	**0**	**4**
II	**Hệ thống giải quyết TTHC của các Bộ, ngành**	**8.927**	**8.927**	**0**	**0**	**2.753**	**6.174**	**8.918**	**8.908**	**6**	**0**	**2**	**2**	**9**	**9**	**0**	**0**
Tổng cộng:		**12.980**	**12.951**	**0**	**29**	**3.991**	**8.989**	**12.939**	**12.859**	**6**	**0**	**12**	**62**	**41**	**37**	**0**	**4**

KẾT QUẢ

Kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính năm 2026 trên địa bàn xã An Phú

(Kèm theo báo cáo số: ..../BC-UBND, ngày ...../11/2026 của UBND xã An Phú)

Số TT	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện/hoàn thành	Đơn vị chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả
I	**Công tác chỉ đạo điều hành**				
1	Xây dựng Kế hoạch kiểm soát TTHC và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2026	Tháng 01/2026	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng chuyên môn	- Quyết định số 85/QĐ-UBND, ngày 30/01/2026 của UBND xã.
2	Hướng dẫn, đôn đốc thực hiện công tác cải cách TTHC, kiểm soát TTHC và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông	Thường xuyên	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng chuyên môn	- Kế hoạch số 125/KH-UBND, ngày 31/12/2025; Kế hoạch số 31/KH-UBND, ngày 30/01/2026; Kế hoạch số 87/KH-UBND ngày 03/4/2026; Kế hoạch số 186/KH-UBND, ngày 26/6/2026. - Công văn số 1528/UBND-TTPVHCC, ngày 08/6/2026; Công văn số 1585/UBND-TTPVHCC, ngày 15/6/2026.
II	**Nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính**				
1	***Công khai thủ tục hành chính***				
1	Công khai TTHC tại Trung tâm phục vụ hành chính công và trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố; trên Trang Thông tin điện tử của xã.	Thường xuyên	Các phòng chuyên môn, Trung tâm PV HCC	Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công	- 100% danh mục TTHC thuộc thẩm quyền được công khai đảm bảo sự thuận lợi cho tổ chức, công dân tra cứu, sử dụng.

Số TT	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện/hoàn thành	Đơn vị chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả
2	***Rà soát, đánh giá thủ tục hành chính***				
2.1	Xây dựng Kế hoạch rà soát TTHC năm 2026 trên địa bàn xã	Tháng 01/2026	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng chuyên môn	- Kế hoạch số 31/KH-UBND, ngày 30/01/2026.
2.2	Thực hiện rà soát, đánh giá TTHC, đề xuất phương án cắt giảm, đơn giản hoá đối với các TTHC thuộc thẩm quyền; Báo cáo Văn phòng UBND xã thành phố, Trung tâm phục vụ hành chính công thành phố kết quả thực hiện	Thường xuyên	Các phòng chuyên môn	Trung tâm Phục vụ hành chính công	- BC số 569/BC-UBND, ngày 06/10/2026 của UBND xã. - CV số 13376/VP-TTPVHCC, ngày 09/10/2026 của Văn phòng UBND thành phố.
3	***Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với quy định về TTHC***				
3.1	Công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định về TTHC	Thường xuyên	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng chuyên môn; Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công	- 100% cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết TTHC thực hiện công khai theo mẫu tại Phụ lục kèm theo Thông tư số 02/2017/TTVPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ.
3.2	Tiếp nhận, chuyển phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với quy định về TTHC đến các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xử lý	Thường xuyên	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng chuyên môn	- Tiếp nhận PAKN trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và trên Tổng đài 1022.
3.3	Xử lý phản ánh kiến nghị về quy định hành chính	Thường xuyên	Các phòng chuyên môn	Trung tâm Phục vụ hành chính công	- 03/3 PAKN (tỷ lệ 100%) được giải quyết đúng và trước hạn.

Số TT	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện/hoàn thành	Đơn vị chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả
3.4	Theo dõi, đôn đốc và công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị; tổng hợp báo cáo	Thường xuyên	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng chuyên môn	- Báo cáo hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công hàng tháng, quý, năm.
4	***Kiểm tra việc thực hiện công tác cải cách, kiểm soát TTHC, cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC***				
	Tự kiểm tra hoạt động kiểm soát TTHC tại đơn vị	Thường xuyên	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng chuyên môn	- Báo cáo tình hình, kết quả kiểm soát TTHC hàng tháng, quý, năm.
5	***Chế độ thông tin, báo cáo về TTHC***				
	Báo cáo kết quả công tác kiểm soát TTHC và thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên phần mềm Hệ thống thông tin báo cáo Chính phủ	Định kỳ hàng quý và năm 2026	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng chuyên môn	- Thực hiện nhập liệu đầy đủ các biểu và báo cáo trên Hệ thống thông tin báo cáo Chính phủ và của thành phố.
6	***Công tác truyền thông, tuyên truyền, hỗ trợ hoạt động kiểm soát TTHC***				
6.1	Tổ chức thực hiện tuyên truyền, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp khai thác thông tin về TTHC, thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Tuyên truyền, hỗ trợ, khuyến khích người dân sử dụng bản sao chứng thực điện tử trong thực hiện TTHC.	Thường xuyên	TT PVHCC, TT DV Sự nghiệp công	Các phòng chuyên môn	- Làm tốt công tác tuyên truyền, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp khai thác thông tin về TTHC, khuyên khích người dân sử dụng bản sao chứng thực điện tử trong thực hiện TTHC trên hệ thống truyền thanh, cổng thông tin điện tử, mạng xã hội…
6.2	Tham gia tập huấn về nghiệp vụ kiểm soát TTHC	Thường xuyên	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng chuyên môn	- Tham gia đầy đủ các lớp tập huấn về nghiệp vụ kiểm soát TTHC do Sở, ngành, thành phố tổ chức.

Số TT	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện/hoàn thành	Đơn vị chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả
III	**Nhiệm vụ thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông**				
1	100% TTHC thuộc thẩm quyền *(trừ Khoản 3, điều 14 NĐ 118/2025/NĐ-CP)* được tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của xã. Tiếp nhận, giải quyết TTHC theo đúng nội dung quy định về TTHC được đăng tải trên Cơ sở dữ liệu quốc gia	Thường xuyên	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng chuyên môn	- Báo cáo tình hình, kết quả kiểm soát TTHC hàng tháng, quý, năm.
2	Đẩy mạnh thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống giải quyết TTHC thành phố				
2.1	*100% TTHC đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình được cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia*	Thường xuyên	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng chuyên môn	- Báo cáo tình hình, kết quả kiểm soát TTHC hàng tháng, quý, năm. - Kết quả ghi nhận trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống giải quyết TTHC của thành phố.
2.2	*Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trên tổng số hồ sơ tiếp nhận, giải quyết TTHC đạt 100%*				
2.3	*Tỷ lệ thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ quốc gia trên tổng số giao dịch thanh toán của dịch vụ công đạt 100%*				
2.4	*Tỷ lệ kết quả xử lý hồ sơ TTHC của xã được đồng bộ đầy đủ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đạt 100%*				
2.5	*Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính đạt 100%*				
2.6	*Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hoá đạt tối thiểu 80%*				
2.7	*Mức độ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC của người dân, doanh nghiệp đạt tối thiểu 95%*				

Số TT	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện/hoàn thành	Đơn vị chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả
3	Tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính theo thẩm quyền và thủ tục hành chính thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính theo quy định.	Thường xuyên	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng chuyên môn	- Báo cáo tình hình, kết quả kiểm soát TTHC hàng tháng, quý, năm.