ỦY BAN NHÂN DÂN **XÃ AN PHÚ**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số:649 /BC-UBND	*An Phú, ngày 04 tháng 11 năm 2026*

BÁO CÁO
Kết quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công Tháng 10, nhiệm vụ trọng tâm tháng 11 năm 2026

Thực hiện ý kiến chỉ đạo của Thường trực và Ban Thường vụ Đảng ủy xã An Phú, Ủy ban nhân dân xã báo cáo kết quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tháng 10, nhiệm vụ trọng tâm tháng 11 năm 2026, cụ thể như sau:

I. KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG THÁNG 10 NĂM 2026

1. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo

- Triển khai các văn bản chỉ đạo của Trung ương, thành phố về hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công, về cải cách hành chính và thực hiện Nghị quyết số 57. Cụ thể: Quyết định số 2856/QĐ-BGDĐT, ngày 30/9/2026 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc công bố danh mục THHC thuộc phạm vi quản lý của Bộ thực hiện trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung; Công văn số 13138/VP-NC, ngày 06/10/2026 của Văn phòng UBND thành phố về việc tiếp tục triển khai Nghị quyết số 66.22/2026/NQ-CP ngày 09/7/2026 của Chính phủ về phát triển công dân số; Công văn số 13202/VP-TTPVHCC, ngày 07/10/2026 của Văn phòng UBND thành phố về việc rà soát các hồ sơ, giấy tờ hành chính phát sinh trong giải quyết TTHC hoặc giải quyết công việc; Công văn số 2388/UBND-TTPVHCC, ngày 08/10/2026 của UBND thành phố về việc rà soát, khắc phục tồn tại, hạn chế trên Bộ chỉ số 766; Công văn số 13374/VP-TTPVHCC, ngày 09/10/2026 của Văn phòng UBND thành phố về việc triển khai thực hiện Thông tư số 13/2026/TT-BTP, số 14/2026/TT-BTP của Bộ trưởng Bộ Tư pháp; Công văn số 2420/UBND-TTPVHCC, ngày 12/10/2026 của UBND thành phố về việc triển khai thực hiện nhiệm vụ về cải cách TTHC tại Công văn số 2004-CV/ĐU ngày 06/10/2026 của Đảng ủy UBND thành phố; Công văn số 12306/SXD-VP, ngày 14/10/2026 của UBND thành phố về việc triển khai thực hiện cắt giảm, thay thế thành phần hồ sơ bằng dữ liệu đối với các TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Bộ Xây dựng…

- Trong tháng, Trung tâm Phục vụ hành chính công đã phổ biến, tuyên truyền, quán triệt và triển khai nội dung các Quyết định, Công văn, Kế hoạch của Đảng ủy, UBND xã có liên quan tới chức năng, nhiệm vụ của Chi bộ, của Trung tâm tới toàn thể cán bộ, công chức, người lao động làm việc tại Trung tâm.

2. Kết quả công bố công khai các thủ tục hành chính

- Trong kỳ báo cáo, Ủy ban nhân dân xã ban hành 36 công văn 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, bãi bỏ thủ tục hành chính của các Bộ, ngành.... Đảm bảo niêm yết công khai đầy đủ, kịp thời 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.

3. Kết quả thực hiện các nhiệm vụ chuyên môn

- Tăng cường thực hiện các thủ tục dịch vụ công trực tuyến toàn trình thiết yếu.

- Tuyên truyền, hướng dẫn người dân chủ động cập nhật, tích hợp đầy đủ thông tin, giấy tờ trên VNeID để công dân hưởng chính sách ưu đãi theo Nghị quyết số 66.22/2026/NQ-CP.

- Duy trì thanh toán phí, lệ phí trực tuyến, xuất biên lai điện tử cho công dân; công khai kết quả giải quyết TTHC trên Cổng thông tin điện tử của xã.

3.1. Kết quả tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC tháng 10 năm 2026 *(thời điểm thống kê từ ngày 15/9 đến ngày 31/10/2026)***:**

Nội dung	**Số lượng** (hồ sơ)	**Tỷ lệ** (%)
1. Tổng số hồ sơ tiếp nhận	2.274	
- Số hồ sơ tiếp nhận trong kỳ	*2.241*	*98,6%*
- Số hồ sơ kỳ trước chuyển sang	*33*	*1,4%*
2. Số hồ sơ tiếp nhận trực tuyến	2.274	100%
3. Số hồ sơ đã xử lý và trả kết quả	2.226	97,89%
3.1. Số hồ sơ đã xử lý, trả kết quả đúng, trước hạn	2.226	100%
- Số hồ sơ trước hạn	*2.209*	*99,24%*
- Số hồ sơ đúng hạn	*0*	*0%*
- Số hồ sơ từ chối, không giải quyết	*0*	*0%*
- Số hồ sơ rút	*17*	*0,76%*
3.2. Số hồ sơ xử lý quá hạn	0	0%
4. Số hồ sơ đang giải quyết	48	2,11%
- Hồ sơ trong hạn	*45*	*1,98%*
- Hồ sơ quá hạn	*0*	*0%*
- Hồ sơ yêu cầu bổ sung	*3*	*0,13%*
5. Tỷ lệ hồ sơ thanh toán phí, lệ phí trực tuyến		100%
6. Tỷ lệ số hóa hồ sơ đầu vào và kết quả giải quyết TTHC		100%

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

3.2. Về phản ánh, kiến nghị

Trong kỳ báo cáo, Trung tâm không nhận được ý kiến phản ánh, kiến nghị nào của người dân, doanh nghiệp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và trên Tổng đài 1022.

3.3. Kết quả xếp hạng trên Dịch vụ công quốc gia về đánh giá chất lượng phục vụ:

Tổng số điểm xã An Phú được ghi nhận: 73,42 điểm, xếp thứ hạng 60/114 xã, phường, đặc khu *(tính đến thời điểm ngày 31/10/2026)*.

4. Kết quả thực hiện các mô hình

4.1. 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, ngày 26/9/2026 và ngày 24/10/2026 Trung tâm 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 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 15 công dân từ đủ 75 tuổi tại nhà.

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

Trung tâm đã hỗ trợ, hướng dẫn cho 32 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, cán bộ Trung tâm đã đến tận hộ gia đình để hỗ trợ ông Đỗ Thế Khuyện sinh năm 1944 (thuộc đối tượng Thương binh hạng 4/4, bệnh binh MĐTT 70%) ở thôn An Đoài làm TTHC tặng cho quyền sử dụng đất…

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

Tiếp tục duy trì 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.

4.4. Mô hình "Chính quyền thân thiện":

Trong thời gian từ ngày 15/9 đến 31/10/2026, Trung tâm Phục vụ hành chính công đã tiếp nhận và giải quyết 503 hồ sơ về lĩnh vực hộ tịch, trong đó có 36 hồ sơ thủ tục đăng ký kết hôn, 44 hồ sơ liên thông TTHC đăng ký khai sinh, 26 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.

5. Công tác phối hợp

Trong tháng, Trung tâm Phục vụ hành chính công đã làm tốt công tác phối hợp với các phòng ban, cơ quan, đơn vị và các thôn. Cụ thể:

- Phối hợp với Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công làm tốt công tác tuyên

truyền, đăng tải thường xuyên, kịp thời thông tin, kế hoạch, kết quả hoạt động của Trung tâm, kết quả thực hiện các mô hình, công bố công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên cổng thông tin điện tử của xã.

- Phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND xã trao giấy tờ hộ tịch cho công dân như: trao Giấy chứng nhận kết hôn, Giấy khai sinh, thư chúc mừng, thư chia buồn của UBND xã.

- Phối hợp với phòng Văn hóa - Xã hội tổ chức thực hiện mô hình trao Quyết định hưởng trợ cấp hưu trí xã hội tại nhà và hỗ trợ người yếu thế, hướng dẫn kê khai thủ tục hành chính, hướng dẫn làm hồ sơ xét khuyết tật tại hộ gia đình cho một số đối tượng và phối hợp thực hiện mô hình hưởng ứng Ngày Công dân số.

- Phối hợp với phòng Kinh tế rà soát các hồ sơ, giấy tờ hành chính phát sinh trong giải quyết TTHC hoặc giải quyết công việc theo nội dung Công văn số 13202/VP-TTPVHCC, ngày 07/10/2026 của Văn phòng UBND thành phố. Phối hợp, thống nhất, kiểm tra thành phần hồ sơ lĩnh vực đất đai trước khi tiếp nhận hồ sơ đầu vào.

- Phối hợp với các thôn để thực hiện mô hình chính quyền thân thiện và một số mô hình giải quyết TTHC tại hộ gia đình cho đối tượng là người yếu thế.

6. Một số nhiệm vụ khác

- 100% cán bộ, công chức, người lao động tại Trung tâm đã tham gia đầy đủ 04 đợt thi trực tuyến tìm hiểu công tác cải cách hành chính thành phố Hải Phòng năm 2026 và tham gia đầy đủ cuộc thi "Tìm hiểu pháp luật về phòng, chống ma tuý" trên địa bàn thành phố Hải Phòng, tham gia khảo sát dư luận xã hội, khảo sát, đánh giá chất lượng phục vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố đảm bảo quy định.

- 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.

- Ngày 30/9, Trung tâm đã cùng phòng Văn hoá - Xã hội và lãnh đạo thôn đến hộ gia đình bà Đặng Thị Đào (thôn An Đoài) để tuyên truyền, giải thích, làm rõ về một số ý kiến cũng như thời điểm nhận quyết định hưởng chế độ tuổi 75 và hỗ trợ tư pháp, làm thủ tục hành chính cho bà Nguyễn Thị Thảo (thôn An Đông) uỷ quyền giải quyết TTHC, nộp hồ sơ đính chính thông tin liệt sỹ Nguyễn Đình Huấn về Sở Nội vụ theo ý kiến của công dân tại buổi đối thoại của đồng chí Bí thư Đảng uỷ, Chủ tịch HĐND xã với Nhân dân các thôn An Đông, An Đoài, Đa xá ngày 28/9/2026.

- Từ ngày 23-29/10, 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" hưởng ứng Ngày 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.

- Tuyên truyền, hướng dẫn công dân khi đến giải quyết TTHC tại Trung tâm tham gia khảo sát, đánh giá kết quả phục vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hải Phòng năm 2026.

7. Khó khăn, hạn chế

- Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Hệ thống Điều phối và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của các Bộ, ngành chưa đồng bộ, chậm đồng bộ hoặc đồng bộ, thống kê sai trạng thái hồ sơ dẫn đến tình trạng sai trạng thái hồ sơ.

- Tỷ lệ hồ sơ đang giải quyết còn nhiều, tình trạng yêu cầu bổ sung hồ sơ, hồ rút vẫn còn xảy ra.

8. Kiến nghị, đề xuất

Để tiếp tục nâng cao hiệu quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công, Ủy ban nhân dân xã yêu cầu:

8.1. Đối với Trung tâm Phục vụ hành chính công

- Tăng cường kiểm tra, chấn chỉnh tác phong, thái độ giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức; bảo đảm việc hướng dẫn, giải thích thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân rõ ràng, đầy đủ, đúng quy định. Thường xuyên rà soát, theo dõi tiến độ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính; kịp thời đôn đốc các cơ quan, đơn vị phối hợp giải quyết hồ sơ đảm bảo đúng quy trình và trước hạn. Kịp thời nhắc nhở, rút kinh nghiệm những hạn chế, thiếu sót, nâng cao tinh thần trách nhiệm và chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

8.2. Đối với các phòng, cơ quan chuyên môn

- Phối hợp hơn nữa với Trung tâm trong tiếp nhận, rà soát, xử lý và trả kết quả thủ tục hành chính đảm bảo quy trình và đúng thời gian quy định. Thực hiện nghiêm thời hạn giải quyết hồ sơ, tăng cường trách nhiệm của cán bộ, công chức trong từng khâu xử lý.

- Phòng Kinh tế phối hợp chặt chẽ trong giải quyết TTHC, đẩy nhanh tiến độ giải quyết hồ sơ, tăng tỷ lệ hồ sơ giải quyết và trả kết quả đúng, trước hạn tạo sự hài lòng của người dân. Trường hợp hồ sơ chưa đủ điều kiện hoặc phát sinh giấy tờ trong quá trình giải quyết phải có văn bản hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ, nêu rõ lý do một lần duy nhất, chấm dứt tình trạng trả lại hồ sơ nhiều lần. Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết phải có văn bản trả lời, nêu rõ lý do và căn cứ pháp lý, hạn chế tối đa số lượng hồ sơ từ chối hoặc yêu cầu bổ sung thêm thành phần hồ sơ khiến công dân phải đi lại nhiều lần. Trường hợp hồ sơ quá hạn phải thực hiện nghiêm việc xin lỗi người dân, doanh nghiệp và xác định rõ trách nhiệm của tổ chức, cá nhân có liên quan.

8.3. Kiến nghị, đề xuất với cơ quan cấp trên

+ 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.

+ Sớm khắc phục và đồng bộ số lượng, tình trạng hồ sơ trên hệ thống Điều phối.

+ Tích hợp, cấu hình thêm tính năng tỷ lệ số hóa, tái sử dụng hồ sơ…

II. NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM THÁNG 11 NĂM 2026

- Tiếp tục triển khai nhiệm vụ Trung tâm Phục vụ hành chính công thực hiện các tiêu chí về cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính, xây dựng "Chính quyền thân thiện".

- 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"…

- Tiếp tục thực hiện các kế hoạch, chỉ tiêu Quý IV và chỉ tiêu năm 2026. Phấn đấu giải quyết hồ sơ TTHC trước và đúng hạn đạt 100%; không có hồ sơ quá hạn, tăng số hồ sơ giải quyết trước tạo sự hài lòng của người dân.

- Hoàn thiện các chỉ tiêu, tiêu chí, tài liệu minh chứng phục vụ công tác chấm điểm về cải cách thủ tục hành chính năm 2026.

- Tiếp tục nêu cao tinh thần trách nhiệm trong việc giải quyết TTHC; thực hiện tốt quản lý công chức tại Trung tâm, nghiêm túc chấp hành nội quy, quy chế về giờ làm việc, trang phục, biển chức danh, thái độ, tác phong, ứng xử trong giao tiếp khi giải quyết TTHC của tổ chức và công dân.

- Xem xét, thay mới một số bảng, biển tại Trung tâm do ảnh hưởng bởi thời tiết đảm bảo cảnh quan công sở.

- Thực hiện việc lấy ý kiến đánh giá về chất lượng dịch vụ hành chính công theo sự hài lòng của tổ chức, công dân bằng thiết bị điện tử, kiost đánh giá; tiếp tục ứng dụng công nghệ thông tin, đảm bảo an toàn thông tin, an ninh mạng...

Trên đây là báo cáo của Ủy ban nhân dân xã An Phú về kết quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tháng 10, nhiệm vụ trọng tâm tháng 11 năm 2026./.

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

KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

U.B.N.D XÃ AN PHÚ T.P HẢI PHÒNG

Trần Đức Khanh

STT	Lĩnh vực giải quyết	Số lượng hồ sơ tiếp nhận				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)
1	Hộ tịch	**545**	545			**545**	545					**0**			
2	Thành lập và hoạt động doanh nghiệp (hộ kinh doanh)	**85**	85			**85**	85					**0**			
3	Đất đai	**137**	104		33	**89**	72				17	**48**	45		3
4	Người có công	**13**	13			**13**	13					**0**			
5	Bảo trợ xã hội	**59**	59			**59**	59					**0**			
6	Chứng thực	**1.435**	1.435			**1.435**	1.435					**0**			
Tổng cộng		**2.274**	**2.241**	**0**	**33**	**2.226**	**2.209**	**0**	**0**	**0**	**17**	**48**	**45**	**0**	**3**
Tỷ lệ:			100%			97,89%	99,24%	0%	0%	0%	0,76%	2,11%	1,98%	0%	0,13%