

Số: /BC-UBND

An Phú, ngày tháng 6 năm 2026

BÁO CÁO

Kết quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công quý II, nhiệm vụ trọng tâm quý III năm 2026 (Số liệu tính từ ngày 15/3 đến hết ngày 14/6/2026)

Thực hiện sự chỉ đạo của Ban Thường vụ Đảng ủy, Ủy ban nhân dân xã An Phú báo cáo kết quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công quý II, nhiệm vụ trọng tâm quý III năm 2026, cụ thể như sau:

I. KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG QUÝ II 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 công¹.

- Tiếp tục triển khai thực hiện các Quyết định, kế hoạch và các văn bản chỉ đạo của Ủy ban nhân dân xã² về cải cách hành chính, thực hiện Nghị quyết số 57...

¹ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Công Dịch vụ công quốc gia (được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 367/2025/NĐCP ngày 31/12/2025); Nghị quyết số 43/2025/NQ-HĐND, ngày 10/12/2025 của HĐND thành phố. Công văn số 3075/UBND-TTPVHCC, ngày 03/12/2025; Công văn số 3124/UBND-NC, ngày 08/12/2025; Công văn số 232/UBND-TTPVHCC, ngày 03/02/2026; Công văn số 321/UBND-TTPVHCC, ngày 22/02/2026; Quyết định số 714/QĐ-UBND ngày 27/02/2026; Công văn số 523/UBND-TTPVHCC ngày 23/3/2026; Công văn số 590/UBND-TTPVHCC, ngày 31/3/2026; Báo cáo số 82/BC-UBND ngày 30/3/2026 của UBND thành phố; Công văn số 1297/STC-ĐKKD&QLDN, ngày 13/02/2026 của Sở Tài chính; Công văn số 2174/VP-TTPVHCC, ngày 04/3/2026 của Văn phòng UBND thành phố. Công văn số 964/STP-BT&BT&HCTP, ngày 07/3/2026; Công văn số 1370/STP-BT&HCTP, ngày 27/3/2026 của Sở Tư pháp thành phố.

² Quyết định số 1149/QĐ-UBND, ngày 31/12/2025 về việc ban hành Kế hoạch CCHC nhà nước trên địa bàn xã năm 2026; Kế hoạch số 121/KH-UBND, ngày 31/12/2025 về thực hiện Nghị quyết số 57-NQ/TW của Bộ Chính trị; Kế hoạch số 118/KH-UBND, ngày 31/12/2025 về xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện”; Kế hoạch số 106/KH-UBND, ngày 19/12/2025 về triển khai thực hiện Quyết định số 27/2025/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ quy định về xã, phường, đặc khu khi đạt chuẩn tiếp cận pháp luật và Thông tư số 15/2025/TT-BTP của Bộ trưởng Bộ Tư pháp hướng dẫn thi hành Quyết định số 27/2025/QĐ-TTg; Kế hoạch số 107/KH-UBND, ngày 22/12/2025 về việc rà soát văn bản quy phạm pháp luật xã An Phú năm 2026; Kế hoạch số 01/KH-UBND, ngày 05/01/2026 về thực hiện công tác kiểm tra và bản quy phạm pháp luật năm 2026; Công văn số 799/UBND-VHXH, ngày 31/3/2026 về việc triển khai thực hiện Thông tư 02/2026/TT-BNV ngày 15/01/2026 của Bộ trưởng Bộ nội vụ; Công văn số 805/UBND-VHXH ngày 31/3/2026 về việc đẩy nhanh thực hiện các nhiệm vụ về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới, sáng tạo. về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới, sáng tạo và chuyển đổi số năm 2026.

- Ủy ban nhân dân xã đã ban hành 94 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 và đăng tải các quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính; quy trình nội bộ các thủ tục hành chính; danh mục thủ tục hành chính thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và trên cổng thông tin điện tử của xã.

- Tăng cường thực hiện 25 thủ tục dịch vụ công trực tuyến toàn trình thiết yếu, buộc làm thủ tục trực tuyến từ ngày 01/10/2025, không nhận hồ sơ giấy.

- Trong quý đã tiếp nhận và giải quyết 02 ý kiến phản ánh, kiến nghị trên cổng dịch vụ công quốc gia và 01 ý kiến phản ánh, kiến nghị trên tổng đài 1022.

- Duy trì thanh toán phí, lệ phí trực tuyến, xuất biên lai điện tử cho công dân; đăng tải công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính hàng ngày trên Cổng thông tin điện tử xã.

2. Kết quả tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC quý II năm 2026 (thời điểm từ ngày 15/3 đến ngày 14/6/2026):

- Tổng số hồ sơ tiếp nhận là: 3.575 hồ sơ. Trong đó:

+ Tiếp nhận trong kỳ: 3.556 hồ sơ; kỳ trước chuyển sang: 19 hồ sơ.

+ Tiếp nhận trực tuyến: 3.575 hồ sơ, đạt tỷ lệ 100%. Trong đó:

- Số hồ sơ đã xử lý và trả kết quả: 3.518 hồ sơ (tỷ lệ 98,4%);

+ Số hồ sơ trả đúng, trước hạn: 3.488 hồ sơ (tỷ lệ 97,6%);

+ Số hồ sơ từ chối không giải quyết: 17 hồ sơ (tỷ lệ 0,5%);

+ Hồ sơ rút: 13 hồ sơ (tỷ lệ 0,4%);

- Hồ sơ đang giải quyết: 57 hồ sơ (tỷ lệ 1,6%);

+ Hồ sơ trong hạn: 47 hồ sơ (tỷ lệ 1,3%);

+ Hồ sơ quá hạn: 0 hồ sơ (tỷ lệ 0%);

+ Hồ sơ yêu cầu bổ sung: 10 hồ sơ (tỷ lệ 0,3%);

- Số hồ sơ thanh toán phí, lệ phí trực tuyến tháng 4, tháng 5: đạt 100%.

- Số hồ sơ thanh toán phí, lệ phí trực tuyến tháng 6: đạt 99,88% (từ ngày 01/6/2026, khi vận hành cổng Dịch vụ công quốc gia mới một số hồ sơ còn bị lỗi không thanh toán trực tuyến được, nhiều hồ sơ đã thực hiện thanh toán nhưng trên hồ sơ của công dân vẫn báo chưa thanh toán... dẫn đến tỷ lệ thanh toán trực tuyến không đạt 100%).

- Số hóa 100% hồ sơ đầu vào, 100% kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

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

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: 97,76 điểm, xếp thứ hạng 50/114 xã, phường, đặc khu (*tính đến thời điểm ngày 30/5/2026*).

- Từ ngày 01/6/2026 khi vận hành Cổng dịch vụ công quốc gia mới của Bộ Công an, do hệ thống chưa ổn định nên trên Cổng dịch vụ công quốc gia không cấu hình tính năng đánh giá, xếp hạng chất lượng phục vụ của tỉnh, thành phố cũng như của các địa phương nên không trích xuất được thứ hạng đánh giá chất lượng phục vụ.

4. Một số khó khăn, hạn chế

- Các phần mềm giải quyết TTHC theo hình thức tập trung của các bộ, ngành trên Dịch vụ công quốc gia chưa hoàn thiện, hoạt động chưa thông suốt. Hiện nay cán bộ phụ trách tiếp nhận và xử lý hồ sơ phải thực hiện song song trên cả Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ, ngành và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của thành phố (đối với các DVC chưa được cung cấp hoặc chưa hoàn thiện trên Hệ thống của Bộ, ngành) gây khó khăn cho cán bộ, công chức do phải thao tác trên nhiều hệ thống, làm ảnh hưởng đến hiệu quả và tiến độ giải quyết TTHC. Bên cạnh đó, dữ liệu hồ sơ phát sinh trên nhiều nền tảng khác nhau nhưng chưa có cơ chế đồng bộ, tổng hợp tự động nên việc thống kê, báo cáo phải thực hiện thủ công, mất thời gian, dễ sai lệch số liệu và ảnh hưởng công tác chỉ đạo điều hành của địa phương.

- Tại một số thời điểm, nhất là trong khung giờ cao điểm (đầu giờ làm việc buổi sáng và cuối giờ làm việc buổi chiều), hệ thống thông tin giải quyết TTHC trên Cổng dịch vụ công quốc gia mới còn gặp nhiều lỗi cần xử lý, hoạt động chưa ổn định, tốc độ phản hồi chậm hoặc dừng hoạt động đột ngột, làm ảnh hưởng tới tiến độ giải quyết hồ sơ của công dân, nhiều hồ sơ không có chức năng thanh toán trực tuyến ảnh hưởng đến việc trả kết quả và tỷ lệ thanh toán trực tuyến của cơ quan, đơn vị (*từ ngày 01/6/2026, khi vận hành cổng Dịch vụ công quốc gia mới một số hồ sơ còn bị lỗi không thanh toán trực tuyến được, nhiều hồ sơ đã thực hiện thanh toán nhưng trên hồ sơ của công dân vẫn báo chưa thanh toán... dẫn đến tỷ lệ thanh toán trực tuyến không đạt 100%*).

II. NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM THÁNG QUÝ III NĂM 2026

- Triển khai nhiệm vụ Trung tâm Phục vụ hành chính công chủ trì và thực hiện các tiêu chí về cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính, xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện”.

- Xây dựng và triển khai mô hình hỗ trợ giải quyết thủ tục hành chính tại nhà

cho đối tượng yếu thế: tạo thuận lợi cho người già yếu, người khuyết tật, người neo đơn trong tiếp cận dịch vụ hành chính công; Hỗ trợ công dân từ đủ 75 tuổi trở lên nộp hồ sơ và nhận kết quả hưởng trợ cấp hưu trí xã hội theo Nghị định số 176/2025/NĐ-CP tại nhà.

- Tiếp tục thực hiện phương án hướng dẫn hỗ trợ người dân yếu thế và xử lý tình huống thường gặp trong giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công; thực hiện Nghị quyết số 43/2025/NQ-HĐND ngày 10/12/2025 của HĐND thành phố Quy định việc hỗ trợ phí chứng thực bản sao điện tử từ bản chính trên địa bàn thành phố và các văn bản chỉ đạo của cấp trên.

- Thực hiện các kế hoạch, chỉ tiêu năm 2026: Tiếp nhận và trả kết quả 100% TTHC thuộc thẩm quyền tại Trung tâm và cập nhật trên hệ thống điện tử; mức độ hài lòng của người dân và doanh nghiệp đạt tối thiểu 95% (*lĩnh vực đất đai, xây dựng, đầu tư đạt 90%*); hồ sơ tiếp nhận trực tuyến đạt 95%; thanh toán phí, lệ phí trực tuyến đạt 100%; dữ liệu thông tin TTHC được số hóa 100%, khai thác tái sử dụng lại đạt 80% trở lên.

- Phân đầu giải quyết hồ sơ TTHC trước và đúng hạn đạt 100%; không có hồ sơ quá hạn cả trên phần mềm và hồ sơ giấy thực tế; tăng số hồ sơ giải quyết trước tạo sự hài lòng của công dân.

- Tăng cường chỉ đạo, đôn đốc việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất lần đầu; 02 thủ tục liên thông gắn với Đề án 06; các thủ tục cắt giảm 50% thời gian giải quyết; 25 thủ tục dịch vụ công trực tuyến toàn trình thiết yếu, buộc làm thủ tục trực tuyến, không nhận hồ sơ giấy và thủ tục không phụ thuộc vào địa giới hành chính.

- Công khai, niêm yết kịp thời các TTHC theo quy định; tăng cường tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn nâng cao nhận thức, hiểu biết của người dân về thực hiện TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia, thực hiện TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính, nộp hồ sơ và nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích.

- 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.

- 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; tiếp tục ứng dụng công nghệ thông tin, đảm bảo an toàn thông tin, an ninh mạng.

Trên đây là báo cáo kết quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã An Phú quý II, nhiệm vụ trọng tâm quý III năm 2026./.

Nơi nhận:

- Thường trực Đảng ủy;
- Lãnh đạo UBND xã;
- Các cơ quan, đơn vị liên quan;
- Lưu: VT, HCC.

**K.T CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Vũ Văn Quảng

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
			Thực tuyến	Thực tiếp, dịch vụ 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	1.066	1.061		5	1.062	1.043			10	9	4			4
2	Thành lập và hoạt động doanh nghiệp (hộ kinh doanh)	276	276			276	276					0			
3	Đường thủy nội địa	0				0						0			
4	Hoạt động xây dựng	8	8			6	6					2	2		
5	Đất đai	143	130		13	113	113					30	25		5
6	Người có công	36	36			35	35					1	1		
7	Quy hoạch xây dựng, kiến trúc	0				0						0			
8	Thành lập và hoạt động của tổ hợp tác, hợp tác xã, liên hiệp hợp tác xã	6	6			6	6					0			
9	Bảo trợ xã hội	116	116		0	97	97					19	19		
10	Chứng thực	1.922	1.921		1	1.921	1.910			7	4	1			1
11	Kinh doanh khí	0				0						0			
12	Lưu thông hàng hóa trong nước	2	2			2	2					0			
Tổng cộng		3.575	3.556	0	19	3.518	3.488	0	0	17	13	57	47	0	10
Tỷ lệ:		100%	100%			98,4%	97,6%	0%	0%	0,5%	0,4%	1,6%	1,3%	0%	0,3%