

Số: /BC-UBND

An Phú, ngày tháng 9 năm 2026

BÁO CÁO

**Kết quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công quý III,
nhiệm vụ trọng tâm quý IV năm 2026**
(Số liệu tính từ ngày 15/6 đến hết ngày 14/9/2026)

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 III, nhiệm vụ trọng tâm quý IV năm 2026, cụ thể như sau:

I. KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG QUÝ III 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...

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

- Trong kỳ báo cáo, Ủy ban nhân dân xã đã ban hành 109 công văn công khai Quyết định ủy quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố giải quyết thủ tục

¹ Công văn số 7744/VP-TTPVHCC ngày 26/6/2026, Công văn số 9501/VP-TTPVHCC ngày 30/7/2026, Công văn số 10087/VP-TTPVHCC ngày 11/8/2026 của Văn phòng UBND thành phố; Công văn số 1346/UBND-TTPVHCC ngày 30/6/2026, Công văn số 1359/UBND-TTPVHCC ngày 01/7/2026, Công văn số 1396/UBND-TTPVHCC ngày 03/7/2026, Quyết định số 2602/QĐ-UBND ngày 08/7/2026, Công văn số 9866/VP-TC, Công văn số 9912/VP-TTPVHCC ngày 06/8/2026, Công văn số 1934/UBND-TTPVHCC ngày 28/8/2026, Công văn số 11559/VP-TTPVHCC ngày 10/9/2026 của UBND thành phố; Công văn số 8742/SYT-TCHC, ngày 07/8/2026 của Sở Y tế; Công văn số 4659/SNV-LĐVL ngày 11/8/2026 của Sở Nội vụ; Công văn số 9097/STC-VP ngày 10/9/2026 của Sở Tài chính; Công văn số 10782/SXD-VP ngày 15/9/2026 của Sở Xây dựng; Công văn số 14087/TCTTKĐA06TP ngày 14/8/2026 của BCĐ Đề án 06; Công văn số 984/PV06-Đ4, ngày 07/7/2026, Công văn số 11766/CAHP-PC06 ngày 08/9/2026, Công văn số 11919/CAHP-PC06 ngày 11/9/2026 của Công an thành phố...

² Kế hoạch số 82-KH/ĐU ngày 17/7/2026 của Đảng ủy, Nghị quyết số 42-NQ/ĐU ngày 29/8/2026 của BCH Đảng ủy; Kế hoạch số 197/KH-UBND ngày 02/7/2026, Kế hoạch số 186/KH-UBND ngày 26/6/2026, Công văn số 1859/UBND-VP ngày 03/7/2026, Công văn số 1887/UBND-KT ngày 07/7/2026, Kế hoạch số 203/KH-UBND ngày 08/7/2026, Công văn số 1907/UBND-VP ngày 09/7/2026, Công văn số 1918/UBND-KT ngày 09/7/2026, Kế hoạch số 220/KH-UBND ngày 24/7/2026, Kế hoạch số 223/KH-UBND ngày 29/7/2026, Kế hoạch số 236/KH-UBND, Công văn số 2131/UBND-KT ngày 30/7/2026, Công văn số 2152/UBND-VHXX ngày 04/8/2026, Kế hoạch số 247/KH-UBND ngày 12/8/2026, Công văn số 2483/UBND-VHXX ngày 07/9/2026, Công văn số 2572/UBND-VHXX ngày 14/9/2026 của UBND xã...

hành chính 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, ngành³.... Đảm bảo nghiêm ýet 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

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

- Trung tâm tham mưu UBND xã và hiện đang triển khai, 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.

- 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 tháng, hàng quý trên Cổng thông tin điện tử xã.

3.1. Kết quả tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC quý III năm 2026 (thời điểm từ ngày 15/6 đến ngày 14/9/2026):

Nội dung	Số lượng (hồ sơ)	Tỷ lệ (%)	Tăng/giảm so với quý trước
1. Tổng số hồ sơ tiếp nhận	4.401		Tăng 826 hồ sơ
- Số hồ sơ tiếp nhận trong kỳ	4.366		Tăng 810 hồ sơ
- Số hồ sơ kỳ trước chuyển sang	35		Tăng 16 hồ sơ
2. Số hồ sơ tiếp nhận trực tuyến	4.401	100%	
3. Số hồ sơ đã xử lý và trả kết quả	4.348	98,8%	Tăng 0,4%
- Số hồ sơ trả đúng, trước hạn	4.338	99,77%	Tăng 0,62%
- Số hồ sơ quá hạn	0	0%	
- Số hồ sơ từ chối, không giải quyết	2	0,05%	Giảm 0,43%
- Số hồ sơ rút	8	0,18%	Giảm 0,19%
4. Số hồ sơ đang giải quyết	53	1,2%	Giảm 0,4%
- Hồ sơ trong hạn	46	1,05%	Giảm 0,25%
- Hồ sơ quá hạn	0	0%	
- Hồ sơ yêu cầu bổ sung	7	0,15%	Giảm 0,15%
5. Tỷ lệ hồ sơ thanh toán phí, lệ phí trực tuyến		99,98%	
6. Tỷ lệ số hóa hồ sơ đầu vào và kết quả		100%	

³ Tháng 7 ban hành 48 công văn, tháng 8: 27 công văn, tháng 9: 34 công văn.

3.2. Về phản ánh, kiến nghị

Trong quý, Trung tâm không nhận được phản ánh kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và Tổng đài 1022; tiếp nhận 01 đơn kiến nghị, phản ánh của công dân về việc thực hiện thủ tục hành chính trong lĩnh vực đất đai, UBND xã đã có văn bản trả lời ý kiến kiến nghị, phản ánh của công dân đảm bảo thời gian quy định.

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

- Từ ngày 01/6/2026, không trích xuất được thứ hạng đánh giá chất lượng phục vụ.

4. Kết quả thực hiện các mô hình

4.1. Mô hình “Ngày thứ Bảy 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, trong quý Trung tâm đã phối hợp với phòng Văn hóa - Xã hội cùng lãnh đạo các thôn đã 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 13 công dân tuổi 75 tại nhà⁴.

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

Trung tâm đã hỗ trợ, hướng dẫn cho 31 công dân thuộc đối tượng người yếu thế nộp hồ sơ trực tuyến giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công⁵. Ngoài ra, căn cứ vào đơn đề nghị được hỗ trợ giải quyết TTHC tại nhà cho 07 đối tượng người yếu thế, cán bộ Trung tâm đã cùng lãnh đạo thôn đến tận hộ gia đình để hỗ trợ một số công dân làm thủ tục ủy quyền giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực hộ tịch, chứng thực và đất đai...

Nhân kỷ niệm 79 năm Ngày Thương binh liệt sỹ 27/7, Trung tâm phối hợp với phòng Văn hóa - Xã hội cùng lãnh đạo thôn đến tận hộ gia đình để hỗ trợ, hướng dẫn kê khai thủ tục hành chính và hoàn thiện hồ sơ trình hội đồng xét khuyết tật cho 01 đối tượng là vợ của nạn nhân nhiễm chất độc hóa học 60% (thôn An Lâm) bị ung thư di căn và 01 nạn nhân chất độc hóa học 35% (thôn An Điền Xuân) bị bệnh hiểm nghèo, gia đình có hoàn cảnh khó khăn...

⁴ Tháng 7: trao Quyết định hưởng trợ cấp hưu trí xã hội của Chủ tịch UBND xã cho 03 công dân, tháng 8: 06 công dân, tháng 9: 04 công dân.

⁵ Tháng 7: Hỗ trợ, hướng dẫn cho 08 công dân đối tượng yếu thế, tháng 8: 12 công dân, tháng 9: 11 công dân.

4.3. Mô hình “Ngày thứ Năm không hẹn”:

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 15/6 đến 14/9/2026, Trung tâm Phục vụ hành chính công đã tiếp nhận và giải quyết 1.031 hồ sơ về lĩnh vực hộ tịch, trong đó có 32 hồ sơ thủ tục đăng ký kết hôn, 77 hồ sơ thủ tục đăng ký khai sinh, 53 thủ tục khai tử... thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” Trung tâm và UBND xã đã tổ chức trao giấy tờ hộ tịch cho công dân: trao thư chúc mừng kèm Giấy chứng nhận kết hôn cho công dân thực hiện đăng ký kết hôn và Giấy khai sinh cho các gia đình có trẻ em vừa chào đời, thư chia buồn kèm Giấy Khai tử cho gia đình có người thân qua đời... tạo chuyển biến tích cực, góp phần nâng cao mức độ hài lòng của người dân.

4.5. Mô hình thanh niên tình nguyện hỗ trợ công dân giải quyết TTHC:

- Trong thời gian từ ngày 17 đến ngày 21/8/2026, Trung tâm phối hợp với Đoàn thanh niên xã thực hiện mô hình thanh niên tình nguyện hỗ trợ, hướng dẫn công dân lấy số thứ tự, hỗ trợ nộp hồ sơ trực tuyến, tích hợp thông tin, giấy tờ trên ứng dụng VneID và hỗ trợ cho hơn 60 lượt công dân đến giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của xã.

5. Công tác phối hợp

Trong quý, 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 tại hộ gia đình cho một số đối tượng.

- Phối hợp với phòng Kinh tế để thống nhất tiếp nhận các TTHC mới được phân quyền về lĩnh vực đất đai thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã đảm bảo đúng quy trình, quy định. Phối hợp cập nhật cơ sở dữ liệu đất đai trên địa bàn xã.

- Phối hợp với Đoàn thanh niên thực hiện mô hình thanh niên tình nguyện hỗ trợ công dân giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của xã.

- Phối hợp với thôn An Lâm hướng dẫn, hỗ trợ các thành viên “Nhóm Gia đình số thôn An Lâm” nộp một số hồ sơ TTHC cơ bản, thiết yếu ngay tại hộ gia đình thực hiện mô hình “Gia đình số”, “Trưởng thôn số”.

- 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

- Trung tâm đã tổ chức triển khai tới toàn thể cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tại Trung tâm đăng ký và tham gia khóa học “Chương trình phổ cập kỹ năng số dành cho cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong cơ quan nhà nước” trên nền tảng “Bình dân học vụ số”. Kết quả đến hết ngày 18/8/2026 có 9/9 cán bộ, công chức, người lao động tại Trung tâm hoàn thành khóa học (*đạt tỷ lệ 100%*).

- Thực hiện Công văn số 2408/UBND-VHXXH, ngày 29/8/2026 của UBND xã, Trung tâm đã triển khai tới toàn thể cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tại Trung tâm tham gia hội thi trực tuyến tìm hiểu công tác cải cách hành chính thành phố Hải Phòng năm 2026. Kết quả, 8/8 cán bộ, công chức, người lao động tại Trung tâm đã tham gia hội thi trong Đợt 1 (*đạt tỷ lệ 100%*).

- Thực hiện Kế hoạch số 01/KH-ĐKS, ngày 04/8/2026 của Ban Văn hóa - Xã hội HĐND xã về khảo sát việc thực hiện quy chế hoạt động, nội quy tiếp nhận và trả kết quả của Trung tâm Phục vụ hành chính công. Chiều ngày 20/8/2026 Đoàn khảo sát đã tiến hành khảo sát tại Trung tâm đảm bảo chương trình, thời gian và nội dung theo kế hoạch.

- Thực hiện Kế hoạch số 87/KH-MTTQ-BTT, ngày 19/8/2026 của Ban Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam xã về giám sát chuyên đề việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công và thực hiện công khai, minh bạch tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã gắn với vận hành mô hình chính quyền địa phương 02 cấp năm 2026. Trung tâm đã làm việc với đoàn đảm bảo nội dung theo kế hoạch.

- Trung tâm đã hoàn thành hồ sơ sáng kiến kinh nghiệm về “Tăng cường triển khai nhiều mô hình thiết thực để nâng cao chất lượng phục vụ người dân trong cải cách thủ tục hành chính” trình Hội đồng chấm sáng kiến cấp xã.

- Rà soát, lập danh sách người hiện đang làm việc thực tế tại Trung tâm và dự toán kinh phí thực hiện Nghị quyết số 26/2026/NQ-HĐND ngày 28/7/2026 của Hội đồng nhân dân thành phố quy định chính sách hỗ trợ đối với công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn thành phố.

7. Một số khó khăn, hạn chế

Thực hiện chỉ đạo của Trung ương, các Bộ, ngành đã đưa vào vận hành các Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung và Cổng Dịch vụ công Quốc gia cùng các phân hệ. Tuy nhiên, trong quá trình vận hành phát sinh nhiều khó khăn, vướng mắc ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp và tạo áp lực lớn lên đội ngũ cán bộ, công chức. Cụ thể:

- Hệ thống thường xuyên xảy ra lỗi truy cập, lỗi chưa đồng bộ, chậm đồng bộ hoặc đồng bộ sai trạng thái hồ sơ giữa Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Hệ thống Điều phối và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của các Bộ, ngành.

- Hệ thống giải quyết TTHC của Bộ Tư pháp thường xuyên bị lỗi, khó hoặc không kết nối, đồng bộ được với hệ thống, công cụ báo cáo theo Thông tư 01/2020/TT-VPCP nhiều lúc không thể khai thác.

- Cấp xã hiện chưa có công cụ để thống kê, theo dõi, giám sát, đánh giá, báo cáo tổng hợp tình hình, kết quả giải quyết TTHC, vẫn phải thực hiện tổng hợp số liệu thủ công từ nhiều tài khoản, phải chuyển đổi liên tục và sử dụng song song giữa các phần mềm, hệ thống: Cổng Dịch vụ công Quốc gia và các phân hệ, các Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của thành phố...

- Cán bộ, công chức ở Trung tâm Phục vụ hành chính công phải quản lý, tiếp nhận, giải quyết hồ sơ đồng thời trên nhiều Hệ thống khác nhau hoặc phải thực hiện song song trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của thành phố và hệ thống tập trung của Bộ, ngành dẫn đến mất nhiều thời gian, dễ nhầm lẫn.

8. Kiến nghị, đề xuất

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

- Các bộ phận chuyên môn phối hợp chặt chẽ với Trung tâm trong tiếp nhận, xử lý và trả kết quả thủ tục hành chính đảm bảo quy trình và đúng thời gian quy định. Chỉ đạo thực hiện nghiêm thời hạn giải quyết hồ sơ, tăng cường trách nhiệm của cán bộ, công chức trong từng khâu xử lý.

- Trung tâm Phục vụ hành chính công đề cao tinh thần trách nhiệm và thái độ phục vụ phù hợp để thực hiện nhiệm vụ, thực hiện nghiêm phương châm “hành chính phục vụ, gần dân, sát dân”; chủ động hướng dẫn người dân, doanh nghiệp kê khai, hoàn thiện hồ sơ theo quy định; tuyệt đối không có thái độ hách dịch, cửa quyền, gây phiền hà, những nhiễu.

- + Kiến nghị 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.

- Tích hợp, cấu hình tính năng đánh giá, xếp hạng chất lượng phục vụ, kết quả giải quyết TTHC, số hóa hồ sơ... của các tỉnh, thành phố cũng như của các địa phương.

II. NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM THÁNG QUÝ IV 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”.

- Tiếp tục triển khai có hiệu quả một số 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 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 đấu 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 III, nhiệm vụ trọng tâm quý IV năm 2026./.

Nơi nhận:

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

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Trần Đức Khanh