

Số: /BC-UBND

An Phú, ngày tháng 9 năm 2026

BÁO CÁO

Kết quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công Tháng 9, nhiệm vụ trọng tâm tháng 10 năm 2026

Thực hiện ý kiến chỉ đạo của Thường trực Đảng ủy xã An Phú, Ủy ban nhân dân xã báo cáo kết quả hoạt động và thực hiện nhiệm vụ tháng 9, nhiệm vụ trọng tâm tháng 10 năm 2026 của Trung tâm Phục vụ hành chính công, cụ thể như sau:

I. KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG THÁNG 9 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: Công văn số 1934/UBND-TTPVHCC, ngày 28/8/2026 của UBND thành phố về việc chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao trách nhiệm thực thi công vụ trong giải quyết TTHC; Công văn số 11766/CAHP-PC06, ngày 08/9/2026 của Công an thành phố 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; Công văn số 11559/VP-TTPVHCC, ngày 10/9/2026 của Văn phòng UBND thành phố về việc thực hiện văn bản số 3617/TBTTDLQG- (P1+P4) của Trung tâm Dữ liệu quốc gia; Công văn số 9097/STC-VP, ngày 10/9/2026 của Sở Tài chính thành phố về việc tiếp nhận, giải quyết TTHC tính hoặc tính lại tiền sử dụng đất theo quy định tại các điểm a, b, c và d khoản 2 Điều 12 Nghị định số 50/2026/NĐCP ngày 31/01/2026 của Chính phủ; Công văn số 11919/CAHP-PC06, ngày 11/9/2026 của Công an thành phố về việc triển khai thực hiện Nghị định số 320/2026/NĐ-CP của Chính phủ quy định về định danh và xác thực điện tử; Công văn số 10782/SXD-VP, ngày 15/9/2026 của Sở Xây dựng về việc triển khai cắt giảm, thay thế thành phần hồ sơ bằng dữ liệu và áp dụng biểu mẫu báo cáo, thống kê thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung của Bộ Xây dựng...

Trong tháng, Trung tâm Phục vụ hành chính công đã phổ biến, tuyên truyền và triển khai nội dung các Quyết định, Công văn, Kế hoạch của Đảng ủy, UBND xã tới toàn thể cán bộ, công chức, người lao động làm việc tại Trung tâm như: Nghị quyết số 42-NQ/ĐU ngày 29/8/2026 của Ban Chấp hành Đảng bộ về lãnh đạo thực hiện nhiệm vụ trọng tâm tháng 9/2026; Công văn số 2483/UBND-VHXXH, ngày 07/9/2026 của UBND xã về việc triển khai các nhiệm vụ cải thiện, nâng cao Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI); Công văn số 2572/UBND-VHXXH, ngày 14/9/2026 về việc tăng cường hỗ trợ nhóm yếu thế tiếp cận, sử dụng dịch vụ số...

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

- Trong kỳ báo cáo, Ủy ban nhân dân xã ban hành 34 công văn công khai Quyết định của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố giải quyết thủ tục 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, 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.
- 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 9 năm 2026
(thời điểm thống kê từ ngày 15/8 đến ngày 14/9/2026):

Nội dung	Số lượng (hồ sơ)	Tỷ lệ (%)
1. Tổng số hồ sơ tiếp nhận	1.501	
- Số hồ sơ tiếp nhận trong kỳ	1.493	99,47%
- Số hồ sơ kỳ trước chuyển sang	8	0,53%
2. Số hồ sơ tiếp nhận trực tuyến	1.501	100%
3. Số hồ sơ đã xử lý và trả kết quả	1.448	96,47%
- Số hồ sơ trả đúng, trước hạn	1.440	99,47%
- Số hồ sơ quá hạn	0	0%
- Số hồ sơ từ chối, không giải quyết	0	0%
- Số hồ sơ rút	8	0,55%
4. Số hồ sơ đang giải quyết	53	3,53%
- Hồ sơ trong hạn	46	3,06%
- Hồ sơ quá hạn	0	0%
- Hồ sơ yêu cầu bổ sung	7	0,47%
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, địa phương không tiếp nhận ý kiến phản ánh, kiến nghị nào trên cổng dịch vụ công quốc gia và trên Tổng đài 1022. Tuy nhiên, UBND xã tiếp nhận 01 đơn kiến nghị, phản ánh của công dân về việc thực hiện thủ tục hành chính trong lĩnh vực đất đai (*đơn ghi ngày 26/8/2026*). UBND xã đã trả lời ý kiến kiến nghị, phản ánh của công dân đảm bảo thời gian quy định.

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, ngày 22/8/2026 Trung tâm 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 04 công dân tuổi 75 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 11 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 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...

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 15/8 đến 14/9/2026, Trung tâm Phục vụ hành chính công đã tiếp nhận và giải quyết 229 hồ sơ về lĩnh vực hộ tịch, trong đó có 05 hồ sơ thủ tục đăng ký kết hôn, 14 hồ sơ thủ tục đăng ký khai sinh, 21 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.

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 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 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

- 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 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.

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 thường xuyên xảy ra lỗi chưa đồng bộ, chậm đồng bộ hoặc đồng bộ, thống kê sai trạng thái hồ sơ.

- 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 hàng ngày nhiều lúc không thể trích xuất, 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.

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 có một số kiến nghị, đề xuất như sau:

8.1. Đối với các phòng, cơ quan chuyên môn

Ủy ban nhân dân xã yêu cầu:

- 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.

- Các phòng chuyên môn phối hợp 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. 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 với Trung tâm Phục vụ hành chính công trong giải quyết TTHC, trường hợp hồ sơ chưa đủ điều kiện, 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. 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.

8.2. 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.

- + Tích hợp, cấu hình tính năng đánh giá, xếp hạng chất lượng phục vụ, kết quả giải quyết TTHC, mức độ hài lòng của người dân, tỷ lệ số hóa hồ sơ... của các tỉnh, thành phố cũng như của các địa phương.

II. NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM THÁNG 10 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 Bảy 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 năm 2026. Phân 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.

- 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, biểu 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, 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 9, nhiệm vụ trọng tâm tháng 10 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**

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	230	229		1	229	229					1			1
2	Thành lập và hoạt động doanh nghiệp (hộ kinh doanh)	32	32			32	32					0			
3	Đất đai	85	78		7	44	36				8	41	35		6
4	Người có công	9	9			7	7					2	2		
5	Bảo trợ xã hội	16	16			8	8					8	8		
6	Chứng thực	1.129	1.129			1.128	1.128					1	1		
Tổng cộng		1.501	1.493	0	8	1.448	1.440	0	0	0	8	53	46	0	7
Tỷ lệ:		100%	100%			96,47%	99,45%	0%	0%	0%	0,55%	3,53%	3,06%	0%	0,46%