UBND XÃ CHẤN HƯNG **TRUNG TÂM PVHCC**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 25/BC-TTPVHCC	*Chấn Hưng, ngày 18 tháng 09 năm 2026*

BÁO CÁO
Tình hình, kết quả thực hiện giải quyết TTHC Quý III năm 2026 tại Trung tâm Phục vụ hành chính công

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Kết quả công khai, minh bạch trong thực hiện thủ tục hành chính

- Trung tâm Phục vụ hành chính công đã thực hiện việc niêm yết công khai danh mục TTHC thuộc các lĩnh vực quản lý tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của xã đồng thời đăng tải trên Cổng thông tin điện tử của xã theo quy định.

- Trong quá trình thực hiện tiếp nhận và giải quyết các thủ tục hành chính đơn vị luôn đảm bảo công khai, minh bạch các thông tin về thủ tục hành chính. Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã đã niêm yết công khai quy chế hoạt động, quy trình giải quyết hồ sơ hành chính, bảng thu phí, lệ phí, quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động.

- Tăng cường tuyên truyền thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử. Thực hiện dịch vụ công trực tuyến giúp tăng tính công khai, minh bạch của thủ tục hành chính; nâng cao trách nhiệm, trình độ chuyên môn và kiến thức về công nghệ thông tin của cán bộ công chức được phân công xử lý hồ sơ thủ tục hành chính… góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội.

- Đã tiếp nhận và giải quyết toàn bộ hồ sơ, thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công Quốc gia và trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính các bộ và thành phố. Công dân có thể tra cứu tiến độ giải quyết hồ sơ, nộp hồ sơ trực tuyến đến các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính qua Cổng dịch vụ công Quốc gia hoặc qua tin nhắn đến địa chỉ hòm thư điện tử.

- Đẩy mạnh công tác tuyên truyền công dân thực hiện nộp hồ sơ, thủ tục hành chính qua Cổng dịch vụ công quốc gia.

2. Kết quả giải quyết TTHC

- 100% hồ sơ giải quyết TTHC cấp xã được tiếp nhận và giải quyết trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC các Bộ và thành phố theo quy định.

- Kết quả giải quyết TTHC Quý III năm 2026 (số liệu từ ngày 01/06/2026 đến hết ngày 17/09/2026):

+ Số hồ sơ tiếp nhận 3.456 hồ sơ (kỳ trước chuyển sang 02 hồ sơ, tiếp nhận mới là 3.454 hồ sơ). Trong đó tiếp nhận trực tuyến là 3.456 hồ sơ, đạt tỷ lệ 100%;

+ Số hồ sơ đã giải quyết 3.431 hồ sơ (trong đó giải quyết trước hạn: 3.416 hồ sơ (99,56%), giải quyết quá hạn 04 hồ sơ (0,11%), từ chối 02 hồ sơ, công dân rút 09 hồ sơ).

+ Số hồ sơ đang giải quyết: 25 hồ sơ (trong hạn).

- Tỷ lệ % hồ sơ trực tuyến trên tổng số hồ sơ của các Dịch vụ công trực tuyến là 100%.

- Tỷ lệ % hồ sơ trực tuyến trên tổng số hồ sơ là 100%.

- Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến đạt 70% trên tổng số hồ sơ tiếp nhận, đạt 100% hồ sơ phải thực hiện nghĩa vụ tài chính.

3. Kết quả số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC

- Kết quả từ ngày 01/06/2026 đến hết ngày 17/09/2026:

+ Tỷ lệ hồ sơ TTHC số hoá hồ sơ: 99,96%, số hoá kết quả TTHC đạt 100%;

+ Tỷ lệ tái sử dụng lại dữ liệu số hoá đạt 99,70%.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Đánh giá chung.

- Trung tâm Phục vụ hành chính công đã thực hiện nâng cao hiệu quả giải quyết TTHC; đầu tư trang bị cơ sở vật chất, nâng cao chất lượng đội ngũ công chức, đảm bảo cơ cấu và yêu cầu theo vị trí việc làm đáp ứng nhu cầu cung cấp dịch vụ công phục vụ Nhân dân.

- Hiện nay số lượng TTHC thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tăng lên nhiều so với trước nhưng cơ bản đã được giải quyết nhanh chóng ngay trong ngày và trước thời gian quy định như: chứng thực bản sao từ bản chính, đăng ký khai sinh, đăng ký khai tử, xác nhận lý lịch cá nhân, xác nhận vay vốn ngân hàng, đăng ký kinh doanh hộ cá thể, đính chính giấy chứng nhận quyền sử dụng đất cấp lần đầu có sai sót …

- Tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức trách nhiệm, tận tình, qua kiểm tra, khảo sát trực tiếp người dân, đa số người dân được hỏi hài lòng về thái độ phục vụ, tinh thần trách nhiệm của cán bộ, công chức Trung tâm Phục vụ hành chính công. Trang bị Kios lấy số, Kios tra cứu thủ tục hành chính, máy tính, máy scan, máy in cho công dân thực hiện nộp hồ sơ, thủ tục hành chính đã tạo thuận lợi cho người dân khi thực hiện TTHC, xây dựng môi trường văn minh, trật tự tại Trung tâm Phục vụ hành chính công. Sau khi thực hiện thủ tục hành chính, các tổ chức và công dân có thể đánh giá mức độ hài lòng trên tài khoản trên Cổng dịch vụ công Quốc gia.

- Trung tâm Phục vụ hành chính công tổ chức thực hiện chương trình Hành chính lưu động tại các cơ sở thôn vào sáng Chủ nhật hàng tuần theo Kế hoạch,

giúp người dân tiếp cận gần hơn với TTHC, đưa chính quyền đến gần người dân hơn được nhân dân đánh giá cao (đã tổ chức hành chính lưu động tại các thôn: Tây Hưng, Minh Hưng, Xuân Hưng, Thủy Hưng, Đông Hưng, Bắc Hưng, Đồng Tiến (vào buổi sáng Chủ nhật các ngày 12, 19, 26/7/2026; 09, 16/08/2026; 30/08; 06/09). Tổ giải quyết hành chính lưu động đã tiếp nhận, hướng dẫn, giải quyết 75 hồ sơ chứng thực hợp đồng giao dịch bất động sản; 26 hồ sơ bảo trợ xã hôi, người có công; 34 hồ sơ ký hợp đồng chuyển nhượng, 35 hồ sơ lĩnh vực Hộ tịch, chứng thực; 50 hồ sơ chấm dứt hoạt động đăng ký kinh doanh; hướng dẫn các thủ tục hành chính cho khoảng 230 lượt người. Trung tâm tiếp tục thực hiện tại các thôn còn lại vào các buổi sáng Chủ nhật tiếp theo).

- Trong quá trình giải quyết TTHC, Trung tập đồng thời hỗ trợ, hướng dẫn người dân và doanh nghiệp cài đặt, đăng nhập VneID, nhập liệu thông tin cá nhân để làm thủ tục hành chính, kích hoạt tài khoản an sinh xã hội, sổ sức khỏe điện tử; Hỗ trợ người dân cài đặt ứng dụng eTax Mobile, thực hiện nộp tiền thuế sử dụng đất phi nông nghiệp trên ứng dụng eTax Mobile; Hướng dẫn công dân kê khai các biểu mẫu, lựa chọn thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công Quốc gia và các nền tảng số.

2. Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân

* Tồn tại, hạn chế:

Công tác cập nhật, niêm yết các TTHC mới ban hành, các quy định mới đôi khi còn chậm theo quy định, vẫn còn hồ sơ quá hạn.

* Nguyên nhân:

- Phần mềm giải quyết TTHC của Bộ Tư pháp; phần mềm hộ tịch điện tử đôi khi còn lỗi dẫn đến tình trạng khi đồng bộ được dữ liệu thì hồ sơ đã quá hạn

- Lĩnh vực đất đai: Hồ sơ của công dân còn nhiều vướng mắc do thông tin trong các giấy tờ cá nhân sai khác; mua bán, chuyển nhượng nhiều lần qua nhiều chủ những chưa làm thủ tục pháp lý (mua bán bằng giấy viết tay).

3. Khó khăn, vướng mắc cần tháo gỡ

- Việc nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng dịch vụ công Quốc gia của công dân còn gặp khó khăn trong việc cài đặt, sử dụng VNeID: Công dân không sử dụng điện thoại thông minh, điện thoại không cài đặt VNeID, có VNeID nhưng không nhớ mật khẩu đăng nhập, sử dụng nhiều sim khác nhau.

- Cán bộ tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và cán bộ giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính phải đăng nhập trên nhiều phần mềm khác nhau; việc đăng ký, chuyển đổi tài khoản đăng nhập gặp nhiều khó khăn không được hỗ trợ kịp thời.

- Hiện nay cán bộ tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phải mở nhiều phần mềm (phần mềm Motcua.haiphong.gov.vn và phần mềm cấp Bộ) để tiếp nhận hồ sơ của công dân.

- Phần mềm Quản trị dịch vụ công chưa đồng bộ được dữ liệu từ phần mềm cấp Bộ, thống kê dữ liệu không chính xác, chưa quyết toán được phí, lệ phí đối với địa phương.

III. NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM CỦA THÁNG TIẾP THEO

- Bám sát những nhiệm vụ trọng tâm của Ủy ban nhân dân thành phố về công tác cải cách hành chính và kiểm soát TTHC; phối hợp niêm yết công khai, cập nhật kịp thời những TTHC đã công bố đảm bảo đúng quy định; tăng cường kiểm tra và giám sát, đôn độc việc thực hiện nhiệm vụ cải cách và kiểm soát TTHC tại cơ quan, đơn vị.

- Tiếp tục cập nhật thường xuyên, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố và cấp Bộ đảm bảo cập nhật toàn bộ hồ sơ tiếp nhận, không để phát sinh hồ sơ xử lý quá hạn trên Hệ thống.

- Tập trung thực hiện đồng bộ các giải pháp xây dựng Chính phủ điện tử trên địa bàn xã.

- Đẩy mạnh công tác tuyên truyền bằng các hình thức phù hợp để nâng cao số lượng hồ sơ thực hiện dịch vụ công trực tuyến và hồ sơ thực hiện dịch vụ Bưu chính công ích.

Trên đây là báo cáo tình hình, kết quả thực hiện giải quyết thủ tục hành chính Quý III năm 2026 của Trung tâm Phục vụ hành chính công, Trung tâm Phục vụ hành chính công trân trọng báo cáo./.

Nơinhận:
- CT, các PCT UBND xã;
- Văn phòng HĐND&UBND xã;
- Lưu: VT.

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

U.B.N.D XÃ CHẤN HƯNG T.P HẢI PHÒNG
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

Nguyễn Việt Dũng