UBND PHƯỜNG CHÍ LINH **TRUNG TÂM PVHCC**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập- Tự do- Hạnh phúc**
Số: 98 /BC-TTPVHCC	*Chí Linh, ngày* 18 *tháng* 11 *năm 2026*

BÁO CÁO
Kết quả thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Chí Linh năm 2026

I. KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG NĂM 2026

1. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo

Trong kỳ báo cáo,Trung tâm Phục vụ hành chính công đã tham mưu Ủy ban nhân dân phường đã ban hành các văn bản để chỉ đạo, điều hành, cụ thể như sau: Kế hoạch số 11./KH-UBND ngày 20/01/2026 về triển khai mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính công lưu động trên địa bàn phường năm 2026. Quyết định số 95/QĐ-UBND ngày 20/01/2026 Ban hành Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2026. Kế hoạch số 23/KH-UBND ngày 29/01/2026 về Ứng dụng công nghệ thông tin; Kế hoạch số 04/KH-UBND ngày 08/01/2026 triển khai thực hiện Chính quyền điện tử trên địa bàn phường Chí Linh. Kế hoạch số 226/KH-UBND ngày 03/08/2026 về thực hiện mô hình " Ngày thứ năm không hẹn " tại Trung tâm PVHCC phường Chí Linh; Kế hoạch số 43/KH-UBND ngày 10/02/2026 về việc rà soát, đánh giá thủ tục hành chính năm 2026 trên địa bàn phường; Kế hoạch số 245/KH-UBND triển khai mô hình " Năm phút lấy ngay " tại Trung tâm Phục vụ hành chính công; Kế hoạch số 328/KH-UBND ngày 13/10/2026 tổ chức " Ngày thứ bảy vì dân "; Công văn số 1558/UBND-TTPVHCC ngày 08/06/2026 về việc rà soát, đề xuất cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính dựa trên dữ liệu.

2. Tổng số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân phường

Tổng số thủ tục hành chính (TTHC) thuộc thẩm quyền giải quyết là 347 thủ tục. Số dịch vụ công trực tuyến toàn trình đã được cung cấp toàn trình 217 thủ tục; số dịch vụ công trực tuyến toàn trình đã được cung cấp một phần 124 thủ tục; số TTHC chưa cung cấp dịch vụ công toàn trình 6 thủ tục.

3. Kết quả tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính

3.1. Số lượng hồ sơ tiếp nhận: Từ ngày 01/01 đến ngày 15/11/2026, đã tiếp nhận 7.767 hồ sơ. Hồ sơ tiếp nhận qua dịch vụ công trực tuyến là 7.767/7.767 hồ sơ, đạt 100%.

3.2. Kết quả giải quyết: Số hồ sơ giải quyết là 7.705 hồ sơ; số hồ sơ đã giải quyết và trả kết quả trước hạn, đúng hạn: 7.570 hồ sơ; số hồ sơ đã giải quyết và trả kết quả nhưng trễ hạn: 21 hồ sơ; hồ sơ đã rút: 09 hồ sơ; hồ sơ từ chối, không giải quyết: 105 hồ sơ; hồ sơ đang trong thời gian giải quyết theo quy định: 62 hồ sơ. *(Chi tiết tại Phụ lục kèm theo)*

3.3. Việc thu phí, lệ phí: Thực hiện nghiêm túc các khoản phí, lệ phí, thực hiện thu đúng, thu đủ theo quy định. Từ ngày 01/01/2026 đến ngày 15/11/2026 đã thu được 42.987.000 đồng. Tính đến thời điểm báo cáo không có phản ánh, kiến nghị của các tổ chức, cá nhân về việc thu phí, lệ phí.

3.4. Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính: Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính đạt 100%.

3.5. Tỷ lệ thanh toán trực tuyến: Tỷ lệ thanh toán trực tuyến đạt 100% (số hồ sơ thanh toán trực tuyến/tổng số hồ sơ có phí, lệ phí là 2.565/2.565 hồ sơ).

3.6. Tỷ lệ tái sử dụng thông tin, dữ liệu số hóa: Tỷ lệ tái sử dụng thông tin, dữ liệu số hóa tổng hợp từ 07 phần mềm giải quyết thông tin TTHC của các Bộ, ngành bình quân đạt 53,41%.

3.7. Tỷ lệ kết quả số hóa đảm bảo các quy định dữ liệu điện tử và ký số: Số hồ sơ đã hoàn thành xử lý trên hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Thành phố và các Bộ, ngành là 7.591/7.591 hồ sơ được số hóa và có chữ ký số.

4. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân

Trung tâm đang thực hiện việc lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng của các tổ chức, cá nhân đến giao dịch qua thiết bị điện tử. Có tổng số 210 lượt tham gia, 210/210 lượt đánh giá rất hài lòng và hài lòng, đạt tỷ lệ 100%.

5. Kết quả tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị

Ủy ban nhân dân phường đã chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công thực hiện việc niêm yết công khai địa chỉ tiếp nhận các phản ánh kiến nghị về quy định hành chính và hành vi hành chính của các cá nhân, tổ chức. Trong kỳ báo cáo, tình hình tiếp nhận và xử lý 03/03 phản ánh, kiến nghị theo quy định.

(01 PAKN trên Cổng DVC quốc gia; 02 PAKN trên Tổng đài 1022).

6. Kiểm soát quy trình nội bộ, quy trình điện tử giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết

Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân phường là 347 thủ tục, thuộc các lĩnh vực của các phòng: Kinh tế; Xây dựng, Nông nghiệp và Môi trường; Văn hóa - Xã hội; Văn phòng HĐND&UBND phường.

Hệ thống Thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố được vận hành ổn định, kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia. 100% cán bộ, công chức có tài khoản và được phân quyền xử lý hồ sơ trên hệ thống. Quy trình điện tử đảm bảo tuân thủ trình tự, thời hạn, trách nhiệm từng khâu, từng người xử lý hồ sơ.

7. Về công tác quản lý cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm

Tổng số cán bộ, công chức đang thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm là 08 đồng chí, trong đó: 07 đồng chí thuộc biên chế của Trung tâm Phục vụ hành chính công với các lĩnh vực Hộ tịch; Chứng thực; Văn hóa – xã hội; Y tế, nội vụ và đất đai, đăng kí kinh doanh; 01 viên chức thuộc Văn phòng Chi nhánh đăng kí đất đai đến thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm.

Các cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm đều có trình độ, năng lực, nhiệt tình, trách nhiệm với công việc, thực hiện nghiêm túc Quy chế tổ chức và hoạt động, Nội quy làm việc của Trung tâm; chấp hành thời gian làm việc, tiếp

nhận và giải quyết TTHC. Luôn nêu cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ, chất lượng giải quyết TTHC; thường xuyên theo dõi, đôn đốc việc giải quyết hồ sơ TTHC đã tiếp nhận đảm bảo đúng tiến độ thời gian theo quy định.

8. Kết quả thực hiện các mô hình

Trung tâm phục vụ hành chính công đã phối hợp cùng các đơn vị chuyên môn, các TDP triển khai các mô hình nhằm tuyên truyền, hỗ trợ người dân tiếp cận, thực hiện các thủ tục hành chính ngay tại cơ sở, giúp thời gian giải quyết thủ tục được rút ngắn, thuận tiện, giảm chi phí đi lại, cụ thể như sau:

- Mô hình " Trung tâm Phục vụ hành chính công lưu động ": Trung tâm Phục vụ hành chính công phường đã triển khai thực hiện mô hình tại các tổ dân phố: đã triển khai 07 buổi lưu động tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ nộp hồ sơ trực tuyến; hướng dẫn tích hợp sổ sức khỏe điện tử, tích hợp tài khoản an sinh xã hội và các loại giấy tờ trên ứng dụng VNeID: đã tư vấn, hướng dẫn trên 300 lượt công dân liên quan đến thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực: Đất đai, Hộ tịch, Chứng thực, Bảo trợ xã hội, ...

- Mô hình " Năm phút lấy ngay ": Thực hiện tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính trong vòng 5 phút đối với 203 trường hợp.

- Mô hình " Giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính trong ngày " được thực hiện vào ngày thứ 5 hằng tuần: đã tiếp nhận, xử lý và trả kết quả 352 hồ sơ thuộc các lĩnh vực Chứng thực; đăng ký khai sinh, đăng ký khai tử, đăng ký kết hôn, xác nhận tình trạng hôn nhân.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm

- Số lượng hồ sơ TTHC được tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả trước hạn, đúng hạn đạt tỷ lệ cao, tỷ lệ hồ sơ trực tuyến đạt 98,24%. Thực hiện minh bạch trong quá trình giải quyết TTHC từ việc tiếp nhận hồ sơ đến thẩm định, giải quyết, thu phí, lệ phí và trả kết quả cho tổ chức và cá nhân.

- Triển khai thực hiện các mô hình: "Trung tâm Hành chính công lưu động", "Năm phút lấy ngay", "Giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính trong ngày" đã đạt được những kết quả tích cực, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người dân, cải cách thủ tục hành chính và xây dựng nền hành chính phục vụ.

2. Tồn tại, hạn chế

- Hồ sơ đã xử lý xong nhưng trễ hạn 21 hồ sơ; còn có hồ sơ dừng, từ chối, rút hồ sơ.Trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, vẫn còn tình trạng hồ sơ quá hạn quy trình, toàn trình, chưa đảm bảo dữ liệu số hóa, tốc độ xử lý hồ sơ còn chậm.

- Công tác thống kê, kiểm soát quy trình, toàn trình, lấy số liệu thủ công khó khăn, không thể tiếp cận được dữ liệu tổng thể để giám sát, đánh giá, đôn đốc việc giải quyết hồ sơ cho doanh nghiệp, cá nhân.

- Người dân tham gia sử dụng dịch vụ công trực tuyến chưa cao, đặc biệt ở nhóm người cao tuổi, người ít tiếp cận công nghệ thông tin; thói quen nộp hồ sơ trực tiếp vẫn còn phổ biến. Hầu hết người dân khi đến Trung tâm Phục vụ hành chính công phường đều được Trung tâm bố trí cán bộ để hướng dẫn và nộp hồ sơ trực tuyến.

III. NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM NĂM 2027

1. Quán triệt nghiêm túc tinh thần, thái độ, trách nhiệm của đội ngũ công chức, viên chức trong thực hiện các nhiệm vụ được giao. Thực hiện nghiêm các quy định về đạo đức công vụ, văn hóa công sở; phòng ngừa, ngăn chặn các biểu hiện những nhiễu, gây phiền hà cho người dân, doanh nghiệp.

2. Thực hiện nghiêm và có hiệu quả Quyết định 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2025 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử; Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15/9/2025 của Văn phòng Chính phủ về việc hướng dẫn thi hành một số nội dung của 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 Cổng Dịch vụ công quốc gia.

3. Kiểm soát chặt chẽ việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC, đảm bảo công khai, minh bạch. Công chức chuyên môn tuân thủ việc thực hiện việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ đảm bảo đúng quy định, quy trình, tiến độ thời gian, không để hồ sơ trễ hạn.

4. Tiếp tục đẩy mạnh tuyên truyền hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện dịch vụ công trực tuyến, nâng cao số lượng hồ sơ nộp trực tuyến và trả kết quả qua bưu chính công ích.

5. Kịp thời tiếp nhận và giải quyết dứt điểm phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên Cổng dịch vụ công quốc gia.

6. Tiếp tục thực hiện mô hình "Trung tâm Phục vụ hành chính công lưu động", mô hình " Năm phút lấy ngay " và mô hình "Giải quyết và trả kết quả TTHC trong ngày".

7. Thường xuyên theo dõi, đánh giá kết quả thực hiện; kịp thời báo cáo, đề xuất giải pháp xử lý những khó khăn, vướng mắc phát sinh.

Trên đây là báo cáo của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Chí Linh về kết quả thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công năm 2026, nhiệm vụ trọng tâm năm 2027./.

Nơi nhận:
- Văn phòng UBND TP;
- CT, các PCT UBND phường;
- Các phòng, cơ quan, đơn vị phường;
- Lưu: VT.

GIÁM ĐỐC

U.B.N.D PHƯỜNG CHÍ LINH T.P HẢI DƯƠNG
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

Hoàng Sinh Khôi

Phụ lục

Kết quả tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính năm 2026

(Kèm theo Báo cáo số /BC-UBND ngày tháng năm 2026 của TTPVHCC)

TT	Hệ thống	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											
1	Một cửa thành phố	3.808	3.806	0	2	3.780	3.760	0	8	6	6	28	28	0	0
2	Bộ Y tế	171	171	0	0	159	159	0	0	0	0	12	12	0	0
3	Bộ Tư pháp	2.573	2.573	0	0	2.566	2.555	0	11	0	0	7	7	0	0
4	Bộ Xây dựng	129	129	0	0	127	125	0	2	0	2	0	0	0	0
5	Bộ NN& Môi trường	40	40	0	0	24	24	0	0	0	1	15	15	0	0
6	Bộ Nội vụ	28	28	0	0	28	28	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Bộ Tài chính	1.018	1.018	0	0	919	919	0	0	99	0	0	0	0	0
Tổng		**7.767**	**7.765**	**0**	**2**	**7.705**	**7.570**	**0**	**21**	**105**	**9**	**62**	**62**	**0**	**0**