

Số: /BC-TTPVHCC

Gia Phúc, ngày tháng 4 năm 2026

BÁO CÁO

Kết quả thực hiện chức năng nhiệm vụ của trung tâm PVHCC tháng 4 năm 2026, phương hướng nhiệm vụ tháng 5/2026

I. Đặc điểm tình hình

Trung tâm phục vụ hành chính công xã Gia Phúc được thành lập theo Nghị quyết số 05/NQ-HĐND ngày 01/7/2025 của HĐND xã Gia Phúc;

Trung tâm PVHCC được biên chế tổng số cán bộ, công chức 06 người; trong đó: 01 Giám đốc, 01 công chức phụ trách văn thư, kiểm soát TTHC, trả kết quả; 02 công chức thuộc lĩnh vực Tư pháp - hộ tịch và Tư pháp chứng thực; 01 công chức thuộc lĩnh vực Tài chính kế hoạch; 01 công chức hướng dẫn và hỗ trợ công dân nộp hồ sơ. Cán bộ và công chức trung tâm đều có trình độ, đáp ứng với lĩnh vực được phân công, thực hiện nghiêm túc Quy chế tổ chức và hoạt động, Nội quy làm việc của Trung tâm.

Trung tâm tiếp nhận 03 công chức của các phòng cử ra tiếp nhận và giải quyết TTHC cho người dân thuộc các lĩnh vực: Tư pháp chứng thực; Văn hoá xã hội; Nông nghiệp – môi trường.

Ngoài ra tại Trung tâm còn đặt quầy giao dịch và có viên chức của cơ quan BHXH; Văn phòng đăng ký đất đai; Bưu chính viễn thông trực hằng ngày để giải quyết công việc theo yêu cầu của người dân.

II. Kết quả thực hiện tháng 4 năm 2026

1. Công khai TTHC và tiến độ giải quyết hồ sơ:

Thường xuyên rà soát, tiếp nhận các Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính của các Bộ, ngành của Trung ương và Thành phố, tham mưu cho UBND xã ra 20 thông báo công khai và thực hiện danh mục thủ tục hành chính theo Quyết định của Chủ tịch UBND thành phố, đăng trên trang thông tin điện tử của xã (giaphuc.haiphong.gov.vn - mục *Cải cách hành chính*) và niêm yết đầy đủ, đúng quy định các thủ tục hành chính được công bố tại bảng niêm yết công khai của Trung tâm.

2. Thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông:

- Cơ sở vật chất, trang thiết bị của Trung tâm PVHCC: Trung tâm phục vụ hành chính công có diện tích 250m², được trang bị 07 máy điều hòa, hệ thống quạt trần; có khu vực niêm yết công khai đầy đủ các TTHC, có khu vực tiếp nhận và hướng dẫn viết hồ sơ, có bàn và máy vi tính để bàn phục vụ công dân tự số hóa, nộp hồ sơ trực tuyến, có khu vực ngồi chờ cho công dân; được trang bị 12 bộ máy vi tính để bàn, 01 máy scan A3, 06 máy scan A4 phục vụ công việc chuyên môn;

có Kios lấy số thứ tự tự động; Có máy cho người dân tra cứu TTHC; Màn hình hiển thị số thứ tự tại quầy; Hệ thống Loa thông báo số thứ tự tích hợp với hệ thống lấy số tự động; có máy đánh giá mức độ hài lòng của người dân, có Hệ thống thiết bị phát Wi-fi, Hệ thống camera giám sát đảm bảo theo dõi toàn bộ khu vực làm việc.

Công tác ứng dụng công nghệ thông tin, dịch vụ công trực tuyến: Tất cả cán bộ, công chức tại Trung tâm đã có đủ phần mềm ứng dụng cung cấp dịch vụ công và phần mềm tác nghiệp để vận hành Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã, các phần mềm đã vận hành thông suốt, hiệu quả, 100% cán bộ, công chức được cấp chữ ký số công vụ.

- Số TTHC tiếp nhận, trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (trừ khoản 3 Điều 14 Nghị định số 118)

Tổng số TTHC được phân cấp, phân quyền thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã là 378 thủ tục. Trong đó:

+ Số TTHC chưa cung cấp DVCTT: 0 thủ tục.

+ Số TTHC cung cấp DVCTT một phần: 159 thủ tục. Số DVC phát sinh hồ sơ: 13 thủ tục. Số hồ sơ tiếp nhận: 815. Số hồ sơ tiếp nhận trực tiếp: 0 hồ sơ. Số hồ sơ tiếp nhận trực tuyến: 815 hồ sơ.

+ Số TTHC cung cấp DVCTT toàn trình: 219 thủ tục. Số DVC phát sinh hồ sơ: 11 thủ tục. Số hồ sơ tiếp nhận: 92 hồ sơ. Số hồ sơ tiếp nhận trực tiếp: 0 hồ sơ. Số hồ sơ tiếp nhận trực tuyến: 92 hồ sơ. Số hồ sơ trực tuyến toàn trình: 90 hồ sơ.

+ Tỷ lệ % DVCTT phát sinh hồ sơ: 6,35%.

+ Tỷ lệ % DVCTT một phần phát sinh hồ sơ: 8,18%.

+ Tỷ lệ % DVCTT toàn trình phát sinh hồ sơ: 5,02%.

+ Tỷ lệ % hồ sơ trực tuyến/tổng số hồ sơ của các DVCTT: 100%.

+ Tỷ lệ % hồ sơ trực tuyến/tổng số hồ sơ: 100%

- Đưa TTHC do ngành dọc quản lý ra thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công. Cụ thể: Thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của Văn phòng đăng ký đất đai; ngành công an; ngành quân sự

- 100% TTHC liên thông được thực hiện theo quy trình điện tử liên thông với các cơ quan phối hợp trên hệ thống.

3. Thường xuyên phối hợp, kiểm soát quy trình nội bộ, quy trình điện tử giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết.

4. Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC:

4.1. Tỷ lệ hồ sơ TTHC do UBND cấp xã tiếp nhận trong kỳ báo cáo (Từ 20/3/2026 đến 19/4/2026)

- Tổng số hồ sơ tiếp nhận: 1.022 hồ sơ. Trong đó:

- + Tiếp nhận trực tuyến: 980 hồ sơ.
- + Tiếp nhận trực tiếp: 0 hồ sơ.
- + Từ kỳ trước: 42 hồ sơ.
- Hồ sơ đã giải quyết: 1.006 hồ sơ. Trong đó:
 - + Giải quyết trước, đúng hạn: 1.002 hồ sơ, tỷ lệ 99.6%
 - + Quá hạn: 01 hồ sơ, tỷ lệ 0.01%
 - + Hồ sơ rút: 01 hồ sơ, tỷ lệ 0,01%
 - + Hồ sơ từ chối không giải quyết: 02 hồ sơ, tỷ lệ 0,02%
- Hồ sơ đang giải quyết: 17 hồ sơ (trong hạn).

*** Tình hình tiếp nhận và giải quyết TTHC ngành dọc (từ ngày 20.03.2026 đến 19.4.2026)**

*** Ngành Công an**

Tổng số hồ sơ tiếp nhận: 438 hồ sơ (trong đó: tiếp nhận trực tuyến: 438 hồ sơ, Tiếp nhận trực tiếp: 0 hồ sơ)

- Đã giải quyết: 438 hồ sơ (438 hồ sơ trước hạn, 0 hồ sơ đúng hạn, tỷ lệ 100%; hồ sơ quá hạn: 0 hồ sơ, tỷ lệ... %.

- Đang giải quyết hạn: 0 hồ sơ (trong hạn....hồ sơ; quá ..hồ sơ).

- Hồ sơ đề nghị bổ sung: 13 hồ sơ.

- Hồ sơ trả lại không giải quyết: 09 hồ sơ.

- Hồ sơ người dân đề nghị xin rút không giải quyết: 0 hồ sơ.

*** Ngành Quân sự:**

Tổng số hồ sơ tiếp nhận: 09 hồ sơ (Trong đó: tiếp nhận trực tuyến 0 hồ sơ, Tiếp nhận trực tiếp: 09 hồ sơ)

- Đã giải quyết: 09 hồ sơ

- Đang giải quyết 0 hồ sơ.

- Hồ sơ đề nghị bổ sung 0 hồ sơ.

- Hồ sơ trả lại không giải quyết: 0 hồ sơ.

- Hồ sơ người dân đề nghị xin rút không giải quyết: 0 hồ sơ.

*** Văn phòng Đăng ký đất đai**

Tổng số hồ sơ tiếp nhận: 132 hồ sơ. (Trong đó: Tiếp nhận trực tuyến 132 hồ sơ, trực tiếp: 0 hồ sơ).

- Đã giải quyết: 80 hồ sơ (trước hạn, đúng hạn: 80 hồ sơ tỷ lệ 100%);

- Đang giải quyết 50 hồ sơ (trong hạn).

- Hồ sơ trả lại không giải quyết: 0 hồ sơ.

- Hồ sơ người dân đề nghị xin rút không giải quyết: 02 hồ sơ.

*** Bảo hiểm xã hội**

Từ ngày 01/10/2025. Do sáp nhập, không có cán bộ thường trực tại xã nên không có Hồ sơ tiếp nhận tại xã Gia phúc

4.2. Tỷ lệ Hồ sơ TTHC từ chối, dừng xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của thành phố và Cổng Dịch vụ công quốc gia là: 01 hồ sơ. Trong đó:

+ Hồ sơ từ chối: 02 hồ sơ .

+ Hồ sơ dừng xử lý: 0 hồ sơ.

4.3. Thực hiện thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi thành phố có phát sinh hồ sơ: Địa phương đã công bố thực hiện 100% đối với TTHC thuộc phạm vi giải quyết. Địa phương đã đi vào vận hành thực tế: Trong kỳ báo cáo không phát sinh hồ sơ.

4.4. Kịp thời thực hiện việc xin lỗi tổ chức, cá nhân khi để xảy ra trễ hẹn trong giải quyết hồ sơ TTHC (Liên hệ trực tiếp qua số điện thoại + Gửi phiếu xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả). Trong kỳ báo cáo có 01 hồ sơ bị trễ hẹn.

5. Số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC

5.1. Tỷ lệ hồ sơ TTHC có cấp kết quả giải quyết bản điện tử: 100%

5.2. Tỷ lệ hồ sơ TTHC được tiếp nhận và số hóa hồ sơ:

+ Tỷ lệ số hóa hồ sơ đã giải quyết có file thành phần hồ sơ đính kèm: 100%.

+ Tỷ lệ số hóa hồ sơ đã giải quyết có file kết quả đính kèm: 100%.

+ Tỷ lệ số hóa hồ sơ đã giải quyết có file thành phần hồ sơ và file kết quả đính kèm: 100%.

5.3. Kết quả số hóa bảo đảm các quy định dữ liệu điện tử và ký số:

100% hồ sơ, kết quả kết quả giải quyết được thực hiện đúng quy định (chỉ tiêu giao: 100%).

5.4. Khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa:

Kết quả khai thác, sử dụng lại thông tin dữ liệu số hoá tra cứu dữ liệu trên hệ thống giải quyết TTHC của thành phố đạt: 970/978 hồ sơ tiếp nhận = 99,18% (chỉ tiêu giao: Tối thiểu 50%).

Hồ sơ lưu kho: 907 hồ sơ.

6. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị (PAKN) của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền.

Trong tháng Trung tâm phục vụ hành chính công không có phản ánh, kiến nghị trên Cổng dịch vụ công quốc gia của cá nhân liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm .

7. Ứng dụng công nghệ thông tin.

7.1. Tỷ lệ hồ sơ giải quyết TTHC được cập nhật, luân chuyển xử lý trong hệ thống thông tin giải quyết TTHC đạt 100%.

7.2. Tỷ lệ TTHC được cập nhật đầy đủ, công khai trên cổng dịch vụ công đạt 100%.

7.3. Tỷ lệ TTHC được cập nhật quy trình điện tử đạt 100%.

8. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến

8.1. Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến một phần:

+ Số TTHC cung cấp DVCTT một phần: 159 thủ tục. Số DVC phát sinh hồ sơ: 13 thủ tục đạt: 8,18%.

8.2. Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến toàn trình:

+ Số TTHC cung cấp DVCTT toàn trình: 219 thủ tục. Số DVC phát sinh hồ sơ: 11 thủ tục đạt 8,18%.

9. Thực hiện thanh toán trực tuyến.

- Tổng số hồ sơ có phát sinh phí/lệ phí: 709 hồ sơ.

- Số hồ sơ đã thanh toán phí/lệ phí qua cổng dịch vụ công quốc gia: 709/709 hồ sơ đạt 100%.

III. Đánh giá chung

* **Ưu điểm:** Trong quá trình hoạt động, cán bộ và công chức làm việc tại Trung tâm đều 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, thời gian tiếp nhận và giải quyết TTHC; 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 thời gian theo quy định.

*** Hạn chế, khó khăn, vướng mắc:**

- Còn để hồ sơ giải quyết quá hạn: 01 hồ sơ.

- Công dân nộp hồ sơ trực tuyến chưa cung cấp đầy đủ thành phần hồ sơ và nộp sai TTHC có yêu cầu dẫn đến bộ phận tiếp nhận hồ sơ phải yêu cầu công dân bổ sung và từ chối không giải quyết hồ sơ.

*** Nguyên nhân:**

- Công chức chuyên môn sơ xuất trong quy trình xử lý hồ sơ.

- Công tác tuyên truyền còn hạn chế, người dân, doanh nghiệp còn chưa hiểu rõ về dịch vụ công trực tuyến, không thường xuyên có yêu cầu giải quyết TTHC dẫn đến khi thực hiện TTHC gặp khó khăn.

IV. Phương hướng nhiệm vụ công tác tháng 5 năm 2026

Tiếp tục phát huy những mặt đã đạt chỉ tiêu và thực hiện những nhiệm vụ sau:

1. Thường xuyên quán triệt tinh thần, thái độ, trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm.
 2. Tiếp nhận hồ sơ của công dân nhanh nhất có thể. Hạn chế việc “*Yêu cầu bổ sung*”, “*Từ chối*” hồ sơ của công dân.
 3. Rà soát TTHC và cập nhật đúng thời gian xử lý theo quyết định ban hành của thành phố, đảm bảo thời gian xử lý.
 4. Kết hợp cùng các phòng, ban cập nhật, công khai đầy đủ, kịp thời danh mục, nội dung TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết tại Trung tâm.
 5. Phối hợp với các phòng ban cập nhật vào các hệ thống thông tin giải quyết TTHC của các Bộ để hướng dẫn, tiếp nhận và xử lý các TTHC cho người dân và Doanh nghiệp.
 6. Tiếp nhận, theo dõi, đôn đốc các phòng ban xử lý hồ sơ của các tổ chức, cá nhân đến giao dịch đúng thời hạn, không để có hồ sơ trễ, quá hạn trả kết quả và giải quyết.
 7. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân liên quan đến hoạt động của Trung tâm (nếu có).
 8. Thường xuyên tuyên truyền về công tác CCHC, KSTTHC thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp tìm hiểu và thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến khi có yêu cầu.
 9. Thực hiện các nhiệm vụ khác theo chỉ đạo của lãnh đạo UBND xã.
- Trên đây là báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ tháng 4 và phương hướng, nhiệm vụ công tác tháng 5 năm 2026 của Trung tâm phục vụ hành chính công xã./.

Nơi nhận:

- Lãnh đạo UBND xã;
- Lãnh đạo, chuyên viên các phòng ban;
- Lưu VT.

GIÁM ĐỐC

Phạm Văn Duy