

Số: /BC-TTPVHCC

Gia Phúc, ngày tháng 8 năm 2026

BÁO CÁO

Kết quả thực hiện chức năng nhiệm vụ của trung tâm PVHCC tháng 8, phương hướng nhiệm vụ tháng 9/2026

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 07 người; trong đó: 01 Giám đốc, 02 phó giám đốc và 04 công chức. 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 ngành dọc trực hằng ngày để giải quyết công việc theo yêu cầu của người dân.

II. Kết quả thực hiện tháng 8 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 24 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 09 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, 08 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 377 thủ tục. Trong đó:

+ Số TTHC cung cấp DVCTT một phần: 157 thủ tục.

+ Số TTHC cung cấp DVCTT toàn trình: 220 thủ tục.

- 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

- Tổng số hồ sơ tiếp nhận trong kỳ báo cáo: 1.993 hồ sơ. (Trong đó: Số lượng hồ sơ tiếp nhận trực tuyến: 1.977 hồ sơ, Số lượng hồ sơ tiếp nhận trực tiếp: 0 hồ sơ, từ kỳ trước: 16 hồ sơ).

- Số hồ sơ đã giải quyết: 1.952 hồ sơ, trong đó tỷ lệ hồ sơ giải quyết trước và đúng hạn: 1.952 /1.952 đạt 100% hồ sơ, không có hồ sơ giải quyết quá hạn.

- Số hồ sơ đang giải quyết: 41 hồ (hồ sơ trong hạn: 39 hồ sơ; hồ sơ yêu cầu bổ sung: 02 hồ sơ).

*** Tình hình tiếp nhận và giải quyết TTHC ngành dọc**

*** Ngành Công an**

Tổng số hồ sơ tiếp nhận: 522 hồ sơ (trong đó: tiếp nhận trực tuyến: 522 hồ sơ, Tiếp nhận trực tiếp: 0 hồ sơ)

- Đã giải quyết trước, đúng hạn: 417 hồ sơ, đạt tỷ lệ 100%. Không có hồ sơ quá hạn)

- Đang giải quyết: 0 hồ sơ.
- Hồ sơ yêu cầu bổ sung: 03 hồ sơ.
- Hồ sơ trả lại không giải quyết: 02 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: 29 hồ sơ (Trong đó: tiếp nhận trực tuyến 0 hồ sơ, Tiếp nhận trực tiếp: 29 hồ sơ)

- Đã giải quyết trước và đúng hạn: 29 hồ sơ, đạt tỷ lệ 100%
- Đang giải quyết 0 hồ sơ.
- Hồ sơ yêu cầu 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: 80 hồ sơ. (Trong đó: Tiếp nhận trực tuyến 80 hồ sơ, trực tiếp: 0 hồ sơ).

- Đã giải quyết: 75 hồ sơ (trước hạn, đúng hạn: 75 hồ sơ, tỷ lệ 100%);
- Đang giải quyết 05 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: 0 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: 04 hồ sơ. Trong đó:

- + Hồ sơ từ chối: 04 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 03 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 không có 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 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 hóa tra cứu dữ liệu trên hệ thống giải quyết TTHC của thành phố đạt tỷ lệ 97,62%.

Hồ sơ lưu kho tra cứu dữ liệu trên hệ thống giải quyết TTHC của thành phố đạt tỷ lệ 97,62%.

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 nhận được 01 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.

Lãnh đạo trung tâm đã chỉ đạo công chức phụ trách lĩnh vực có PAKN xử lý trả lời PAKN của công dân đúng quy định và không có PAKN lần 2.

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

Tổng số TTHC được phân cấp, phân quyền thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã là 377 thủ tục. Trong đó:

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

Số TTHC cung cấp DVCTT một phần: 157 thủ tục. Số DVC phát sinh hồ sơ: 17 thủ tục, số hồ sơ tiếp nhận: 1.633 hồ sơ.

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

Số TTHC cung cấp DVCTT toàn trình: 220 thủ tục. Số DVC phát sinh hồ sơ: 10 thủ tục, Số hồ sơ tiếp nhận: 360 hồ sơ.

9. Thực hiện thanh toán trực tuyến.

- Tổng số hồ sơ có phát sinh phí/lệ phí: 1.609 hồ sơ.
- Số hồ sơ đã thanh toán phí/lệ phí qua cổng dịch vụ công quốc gia: 1.609/1.609 hồ sơ đạt 100%. Số phí thu đạt: 8.529.000^d.

10. Kết quả đánh giá sự hài lòng

- Kết quả đánh giá sự hài lòng của công dân đối với nhân viên Trung tâm phục vụ hành chính công trong việc tiếp nhận, giải quyết TTHC tỷ lệ hài lòng đạt 100%.
- Kết quả đánh giá sự hài lòng của công dân đối với nhân viên Trung tâm phục vụ hành chính công trong việc thực hiện chính quyền thân thiện, tỷ lệ hài lòng đạt 100%.

11. Thực hiện Đề án “Chính quyền thân thiện”

11.1 Thực hiện “Chính quyền công khai, minh bạch”:

- Công khai các nội dung để tổ chức, công dân biết, thực hiện tại trung tâm phục vụ hành chính công:
 - + Công khai cam kết không gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ: Công khai Nội quy làm việc tại trung tâm phục vụ hành chính công.
 - + Công khai danh mục thủ tục hành chính, nội dung, thời gian, quy trình giải quyết: Bảng niêm yết công khai TTHC tại trung tâm PVHCC, Công khai trên trang thông tin điện tử xã.
 - + Công khai mức thu phí, lệ phí của từng thủ tục hành chính: Bảng niêm yết công khai mức thu phí, lệ phí của từng thủ tục hành chính tại trung tâm PVHCC.
 - + Công khai đầy đủ kết quả giải quyết thủ tục hành chính của chính quyền cho tổ chức và công dân trên cổng dịch vụ công quốc gia.

- Chính quyền tạo điều kiện để tổ chức, công dân giám sát hoạt động

- + Thông báo công khai giờ làm việc và có hòm thư góp ý tại trung tâm.

11.2. Chính quyền thân thiện, hành động, vì nhân dân phục vụ:

- Quy định 01 ngày/tuần giải quyết nhanh và trả kết quả thủ tục hành chính trong ngày cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp:
 - + Xây dựng mô hình “Ngày thứ 3 không hẹn”, Ban hành kế hoạch số 91/KH-UBND ngày 16/3/2026 của UBND xã Gia Phúc về việc thực hiện mô

hình “Ngày thứ Ba không hẹn” tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Gia Phúc.

- Thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại nhà cho các đối tượng (Thương binh, bệnh binh nặng, người khuyết tật, người ốm đau, người mắc bệnh hiểm nghèo, người già yếu cô đơn không nơi nương tựa) không có khả năng đi lại khi có nhu cầu, đề nghị: Trong kỳ báo cáo đã thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại nhà cho 07 trường hợp.

- + Xây dựng phương án hỗ trợ cho các đối tượng yếu thế trong việc tiếp nhận sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn xã Gia Phúc.

- + Thông báo số 01//TB-TTPVHCC, ngày 29/01/2026, của Trung tâm PVHCC về việc triển khai Phương án hỗ trợ cho các đối tượng yếu thế trong việc tiếp nhận sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn xã Gia Phúc, Thành phố Hải Phòng.

- Bố trí, huy động sự tham gia của cán bộ, đoàn viên, hội viên các tổ chức chính trị:

- Thực hiện theo thông báo số 06/TB-UBND ngày 11/7/2025 của UBND xã Gia Phúc về việc phân công nhiệm vụ hỗ trợ đối với người hoạt động không chuyên trách cấp xã

- Gửi thư xin lỗi người dân, tổ chức và doanh nghiệp và hẹn lại thời gian trả kết quả khi để xảy ra việc giải quyết thủ tục hành chính quá hạn.

- Trao giấy chứng nhận kết hôn và thư chúc mừng cho 09 cặp vợ chồng đăng ký kết hôn mới; Trao giấy khai sinh và thư chúc mừng cho 43 gia đình có thêm thành viên mới; Trao giấy Trích lục khai tử và thư chia buồn cho 09 gia đình có người qua đời.

- Thường xuyên tổ chức khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của Trung tâm phục vụ hành chính công xã tại máy kiosk tra cứu thông tin – thủ tục hành chính đánh giá sự hài lòng của công dân.

- Khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và về kết quả thực hiện “Chính quyền thân thiện” ở cấp xã qua Mã QR các quầy giao dịch tại trung tâm.

- Đảm bảo 100% các thủ tục hành chính của người dân, tổ chức thuộc thẩm quyền của cấp xã được giải quyết xong trước và trong thời gian quy định

- Cán bộ, công chức làm tại Trung tâm Phục vụ hành chính công việc phải đeo thẻ; mặc đồng phục cả tuần theo quy định.

- Trung tâm Phục vụ hành chính công xã sắp xếp các phòng làm việc gọn gàng, khoa học, thân thiện, được trang bị các máy móc, thiết bị để Nhân dân đến giao dịch thuận tiện

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:**

- Không theo dõi được xếp hạng theo quyết định 766.
- Tình trạng cán bộ, công chức phải thao tác đồng thời trên hệ thống của nhiều Bộ làm gia tăng thời gian tìm kiếm, xử lý hồ sơ, theo dõi, tổng hợp và quản lý tiến độ giải quyết Thủ tục hành chính.
- Đầu mối thực hiện thủ tục hành chính quá nhiều dẫn đến việc khó kiểm soát hồ sơ, thủ tục hành chính và tổng hợp báo cáo. Giao diện các Bộ ngành không đồng nhất dẫn đến khó khăn trong việc thao tác thực hiện của cán bộ, công chức và gây khó khăn cho người dân, doanh nghiệp trong việc tiếp cận hệ thống phần mềm mới.
- Khả năng theo dõi, giám sát, tổng hợp, thống kê, báo cáo tình hình giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn Thành phố chưa khai thác, tra cứu, tổng hợp được dữ liệu đầy đủ khi hồ sơ được xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung của cấp Bộ.
- Tỷ lệ công dân tự nộp được hồ sơ trực tuyến chưa còn thấp đa phần vẫn phải có sự hỗ trợ của chuyên viên trung tâm phục vụ hành chính công.
- Tỷ lệ DVC phát sinh hồ sơ; tỷ lệ TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính phát sinh hồ sơ còn thấp; tỷ lệ hồ sơ đang giải quyết còn nhiều.

*** Nguyên nhân:**

- Hệ thống giải quyết TTHC chuyên ngành của các bộ chưa đồng nhất.
- 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 9 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 tốt Đề án “Chính quyền thân thiện”

10. 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 8 và phương hướng, nhiệm vụ công tác tháng 9 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