

BÁO CÁO

Tình hình, kết quả thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính tháng 01 năm 2026 tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường (từ ngày 15/12/2025 đến ngày 14/01/2026)

Thực hiện yêu cầu tại Văn bản số 191/UBND-VP ngày 19/01/2026 của Ủy ban nhân dân phường về việc chuẩn bị các nội dung Hội nghị Ban Thường vụ Đảng ủy tháng 01/2026, Trung tâm Phục vụ hành chính công phường báo cáo kết quả thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính tháng 01 như sau:

1. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo:

Trung tâm Phục vụ hành chính công phường đã chỉ đạo cán bộ, công chức thực hiện những nội dung, cụ thể:

- Ban hành Quy chế làm việc năm 2026 tại Trung tâm.

- Xây dựng Chương trình công tác năm 2026, trong đó xác định nhiệm vụ trọng tâm là tổ chức thực hiện có hiệu quả cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường (*hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, theo dõi, giám sát, đánh giá việc thực hiện thủ tục hành chính*); nâng cao chất lượng công tác kiểm soát thủ tục hành chính, tham mưu đề xuất thành phố phê duyệt phương án đơn giản hóa thủ tục hành chính đối với ít nhất 04 thủ tục hành chính.

- Ban hành các văn bản xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị của người dân trên Cổng dịch vụ công quốc gia gửi các phòng chuyên môn theo quy định.

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

**Việc niêm yết, công khai TTHC tại Trung tâm phục vụ hành chính công:*

- Trung tâm đã thực hiện niêm yết công khai kịp thời, đầy đủ danh mục TTHC, các Quyết định công bố của UBND thành phố tại trụ sở và Cổng thông tin điện tử của phường <http://giaviens.haiphong.gov.vn>. (*bao gồm TTHC thuộc thẩm quyền, TTHC phi địa giới hành chính,...*)

**Việc tiếp nhận, công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC của Trung tâm:*

- 100% hồ sơ TTHC của công dân được tiếp nhận, công khai tiến độ và kết quả giải quyết trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của thành phố và Cổng dịch vụ công quốc gia. Trung tâm thường xuyên tham mưu UBND phường ban hành các văn bản yêu cầu các phòng chuyên môn chủ động rà soát, đảm bảo đúng quy trình tiếp nhận và xử lý hồ sơ, không để xảy ra tình trạng hồ sơ bị

chậm tiếp nhận hoặc quá hạn giải quyết trên Hệ thống và trên Cổng dịch vụ công quốc gia.

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

**Cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Trung tâm phục vụ hành chính công:*

- Cơ sở vật chất, trang thiết bị của Trung tâm được UBND phường bố trí cơ bản đảm bảo nhu cầu giải quyết TTHC của công dân. Tại trụ sở của Trung tâm có đầy đủ các khu chức năng theo hướng dẫn, cụ thể:

- + Khu vực đón tiếp công dân (có máy lấy số xếp hàng tự động);
- + Khu vực chờ (có ghế dài phục vụ công dân);
- + Khu vực cung cấp thông tin (có bảng niêm yết TTHC thuộc thẩm quyền và TTHC phi địa giới hành chính, máy tra cứu TTHC);
- + Khu vực tiếp nhận TTHC: 08 quầy được trang bị máy tính để bàn, máy scan, máy in và máy đánh giá mức độ hài lòng;
- + Khu vực trả kết quả;
- + Khu vực nội bộ của công chức;
- + Khu vực thực hiện số hóa của công dân.

- Trang thiết bị, phương tiện đáp ứng đầy đủ nhu cầu của cán bộ, công chức và phục vụ người dân, doanh nghiệp, gồm có: 13 máy tính để bàn, 08 máy scan, 13 máy in, 09 máy đánh giá mức độ hài lòng, 01 máy photocopy, 01 máy hủy tài liệu, 01 máy lấy số xếp hàng tự động, 02 ti vi treo tường, 02 máy tính thực hiện số hóa của công dân, 01 màn hình cảm ứng tra cứu thủ tục hành chính, hệ thống camera của trụ sở.

**Số TTHC tiếp nhận, trả kết quả tại Trung tâm phục vụ hành chính công:*

- Số lượng thủ tục hành chính thực hiện theo hình thức DVC trực tuyến toàn trình: **218 thủ tục**.

- Số lượng thủ tục hành chính thực hiện theo hình thức DVC trực tuyến một phần: **159 thủ tục**.

- Số lượng thủ tục hành chính thực hiện theo hình thức trực tiếp: **20 thủ tục**.

- Tổng số TTHC đã thực hiện tại Trung tâm phục vụ hành chính công phường trong tháng 11: **81 thủ tục** (60 thủ tục hành chính DVC trực tuyến toàn trình, 21 thủ tục hành chính DVC trực tuyến một phần)

- Tỷ lệ thực hiện thủ tục hành chính theo hình thức DVC trực tuyến toàn trình trên tổng số TTHC được phân cấp cho cấp xã: **60 thủ tục/218 thủ tục*100% ≈ 27.52%**. (thủ tục hành chính có phát sinh hồ sơ).

- Tỷ lệ thực hiện thủ tục hành chính theo hình thức DVC trực tuyến một phần trên tổng số TTHC được phân cấp cho cấp xã: **21 thủ tục/159 thủ tục*100% ≈ 13.2%**. (thủ tục hành chính có phát sinh hồ sơ).

**TTHC ngành dọc được đưa ra tiếp nhận, trả kết quả giải quyết tại Trung tâm phục vụ hành chính công:*

- Các đơn vị ngành dọc bao gồm: Công an, Quân sự, Bảo hiểm xã hội, Chi nhánh văn phòng đăng ký đất đai bố trí cán bộ, công chức trực tại Trung tâm để thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết cho công dân, tổ chức.

**Thực hiện quy trình liên thông TTHC, nhóm TTHC:*

- Cán bộ, công chức thực hiện đầy đủ quy trình điện tử liên thông giải quyết TTHC theo chỉ đạo của UBND phường và lãnh đạo Trung tâm phục vụ hành chính công.

**Việc phối hợp, kiểm soát quy trình nội bộ, quy trình điện tử giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết:*

- Cán bộ, công chức tại Trung tâm chủ động phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ và Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố đảm bảo 100% TTHC được giải quyết đúng quy trình điện tử, không để xảy ra tình trạng hồ sơ bị chậm tiếp nhận hoặc quá hạn giải quyết tại từng bước quy trình.

4. Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC:

- Tổng số hồ sơ tiếp nhận trong kỳ: **2.585 hồ sơ** trực tuyến.

- Tổng số hồ sơ xử lý trước hạn: **2.459 hồ sơ**, đạt tỷ lệ **95,12%**.

- Tổng số hồ sơ chậm được tiếp nhận (các hồ sơ tiếp nhận trực tiếp thủ công do cán bộ nhập vào hệ thống bị chậm, nhập ngày hôm sau, so với thời điểm người dân nộp hồ sơ): **0 hồ sơ**.

- Tổng số HS giải quyết quá hạn (đã hoàn thành việc xử lý): **0 hồ sơ**.

- Tổng số hồ sơ giải quyết quá hạn đang xử lý (đối với hồ sơ tiếp nhận trong kỳ báo cáo): **0 hồ sơ**.

- Tổng số hồ sơ giải quyết quá hạn đang xử lý (Tính lũy kế đến kỳ báo cáo): **0 hồ sơ**.

- Tổng số hồ sơ từ chối, không giải quyết: **07 hồ sơ**, chiếm tỷ lệ **0,27%**.

- Tổng số hồ sơ do công dân tự rút: **26 hồ sơ**, chiếm tỷ lệ **1%**.

- Tổng số hồ sơ yêu cầu công dân bổ sung: **11 hồ sơ**, chiếm tỷ lệ **0,42%**.

5. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền:

+ Tổng số phản ánh kiến nghị được tiếp nhận trên Cổng dịch vụ công quốc gia: **05 phản ánh, kiến nghị.**

+ Tỷ lệ phản ánh, kiến nghị được giải quyết: **100%** giải quyết đúng hạn.

+ Tỷ lệ phản ánh, kiến nghị giải quyết quá hạn: **0%**.

6. Phương hướng, nhiệm vụ trong tháng 02:

Trung tâm Phục vụ hành chính công phường sẽ tiếp tục phối hợp với các phòng chuyên môn, đơn vị đảm bảo quy trình xử lý hồ sơ trực tuyến, không để xảy ra tình trạng hồ sơ chậm tiếp nhận và quá hạn xử lý hiển thị trên Cổng dịch vụ công quốc gia và các hệ thống chuyên ngành.

Trên đây là báo cáo tình hình, kết quả thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính tháng 01 của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường gửi Văn phòng HĐND và UBND phường tổng hợp theo quy định./.

Nơi nhận:

- VP HĐND&UBND phường;
- Lưu: VT.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Trần Công Tùng