UBND PHƯỜNG HẢI DƯƠNG
TRUNG TÂM PVHCC

Số: 30 /BC-HCC

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hải Dương, ngày 20 tháng 11 năm 2026

BÁO CÁO
Kết quả hoạt động của Trung tâm phục vụ hành chính công năm 2026
(Số liệu báo cáo tính từ ngày 01/01/2026 đến ngày 15/11/2026

Thực hiện chỉ đạo của đồng chí Chủ tịch UBND phường Trung tâm phục vụ hành chính công báo cáo kết quả hoạt động của Trung tâm năm 2026 như sau:

I. Tình hình hoạt động của Trung tâm

Trung tâm Phục vụ hành chính công tiếp tục duy trì và thực hiện hiệu quả việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Việc tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân được thực hiện đúng quy trình, đảm bảo công khai, minh bạch và đúng thời gian quy định.

Trung tâm đã thực hiện niêm yết công khai đầy đủ các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết; công khai quy trình, thành phần hồ sơ, thời gian giải quyết, phí và lệ phí theo quy định, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính.

Đồng thời, Trung tâm đẩy mạnh việc hướng dẫn, tuyên truyền để người dân, tổ chức nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng dịch vụ công; thực hiện tiếp nhận, số hóa hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định. Công tác phối hợp giữa các bộ phận chuyên môn trong giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện kịp thời, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ và mức độ hài lòng của người dân, tổ chức.

II. Công tác cải cách hành chính

1. Rà soát, đơn giản hóa TTHC

Trung tâm thường xuyên đôn đốc các phòng chuyên môn thực hiện rà soát, đánh giá đơn giản hóa các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường căn cứ theo các nội dung của các tiêu chí về sự cần thiết, tính hợp lý, hợp pháp và chi phí tuân thủ theo hướng dẫn tại Điều 25,26,27 của Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát TTHC theo Kế hoạch 56/KH-UBND ngày 24/02/2026 về rà soát, đánh giá thủ tục hành chính trên địa bàn phường Hải Dương năm 2026, kết quả như sau:

Số TTHC đề xuất duy trì, bãi bỏ, thay thế, sửa đổi, bổ sung: 0 TTHC

2. Thực hiện mô hình, sáng kiến và các nhiệm vụ hỗ trợ người dân

Trong năm, Trung tâm chú trọng triển khai các mô hình, cách làm nhằm nâng cao hiệu quả phục vụ, trong đó tập trung vào mô hình "Hành chính công - Không khoảng cách"; Ngày thứ tư không hẹn; Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ

tục hành chính tại nhà đối với các đối tượng không có khả năng đi lại, có nhu cầu.

* Nội dung triển khai:

- Hướng dẫn, tuyên truyền để người dân thực hiện thủ tục hành chính trực tiếp và trực tuyến.

- Hạn chế việc người dân phải di chuyển giữa các bộ phận để tìm hiểu, hoàn thiện hồ sơ.

- Hỗ trợ người dân tra cứu tình trạng hồ sơ, tiếp nhận thông báo và nhận kết quả.

- Triển khai các giải pháp tiếp nhận, hỗ trợ và trả kết quả tại nhà đối với trường hợp người dân không có khả năng đi lại khi đủ điều kiện và theo quy định.

3. Công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

Trung tâm thực hiện công khai địa chỉ, số điện thoại tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính và quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

Trong quá trình tiếp nhận phản ánh, Trung tâm phân loại nội dung, xác định thẩm quyền xử lý và chuyển đến bộ phận, cơ quan có trách nhiệm giải quyết; đồng thời theo dõi, đôn đốc và phối hợp trả lời theo quy định.

Kết quả:

Tổng số phản ánh, kiến nghị tiếp nhận: 05 phản ánh.

Số phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết: 05 phản ánh.

Số phản ánh, kiến nghị đã xử lý: 05 phản ánh.

Số phản ánh, kiến nghị đang xử lý: 0 phản ánh.

Số phản ánh, kiến nghị quá hạn: 0 phản ánh.

4. Công tác khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức:

Trung tâm quan tâm triển khai việc khảo sát, đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

Đã thực hiện tuyên truyền, hướng dẫn người dân tham gia đánh giá thông qua mã QR, phiếu khảo sát và các hình thức phù hợp. Nội dung khảo sát tập trung vào thái độ phục vụ, tinh thần trách nhiệm, khả năng hướng dẫn, thời gian giải quyết, tính công khai, minh bạch và chất lượng kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

Kết quả khảo sát được sử dụng làm cơ sở đánh giá chất lượng phục vụ, kịp thời chấn chỉnh những tồn tại, hạn chế trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

Kết quả:

Tổng số lượt người dân tham gia khảo sát: 785 lượt.

Số lượt đánh giá hài lòng và rất hài lòng: 785 lượt.

Tỷ lệ hài lòng: 100%.

Số phản ánh, góp ý liên quan đến thái độ phục vụ: 0 ý kiến.

5. Kết quả giải quyết TTHC

- Thực hiện tiếp nhận và giải quyết 100% các TTHC thuộc thẩm quyền trên hệ thống giải quyết thủ tục hành chính của thành phố Hải Phòng và hệ thống giải quyết TTHC tập trung của các bộ, ngành.

- Từ ngày 01/01/2026 đến ngày 19/11/2026:

+ Tổng số hồ sơ tiếp nhận: 14.407 hồ sơ (Trong đó: Tiếp nhận trực tiếp: 0; trực tuyến: 14.356; Kỳ trước chuyển sang: 51).

+ Tổng số hồ sơ đã giải quyết: 14.345 hồ sơ (Trong đó: Giải quyết trước hạn và đúng hạn: 14.325 hồ sơ, giải quyết quá hạn: 08 hồ sơ; Số hồ rút: 21 hồ sơ, từ chối: 6 hồ sơ).

+ Tổng số hồ sơ đang giải quyết: 78 hồ sơ (Trong đó: Trong hạn 78 hồ sơ, quá hạn 0 hồ sơ; yêu cầu bổ sung: 01 hồ sơ, dừng xử lý: 02 hồ sơ).

+ Tỷ lệ số hóa kết quả giải quyết TTHC, Tỷ lệ số hóa thành phần hồ sơ: 100%.

III. Khó khăn, vướng mắc

- Hệ thống điều phối giải quyết TTHC của Bộ công an và Hệ thống giải quyết TTHC tập trung của các bộ, ngành chưa đồng bộ dữ liệu chuẩn, hay xảy ra lỗi. Do đó, đến thời điểm báo cáo, Trung tâm chưa đảm bảo được việc theo dõi, đôn đốc việc thực hiện tiếp nhận, giải quyết TTHC của các phòng chuyên môn.

- Một bộ phận người cao tuổi, người khuyết tật, người không có thiết bị thông minh hoặc chưa thành thạo kỹ năng số còn gặp khó khăn khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

IV. Phương hướng

- Tiếp tục thực hiện tốt Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về việc thực hiện TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Duy trì công tác tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả, đảm bảo các TTHC phát sinh hồ sơ được tiếp nhận đúng quy định, không ảnh hưởng đến kết quả chấm điểm chỉ số cải cách hành chính của phường.

- Duy trì thực hiện mô hình "Ngày thứ 4 không hẹn" tại Trung tâm phục vụ hành chính công phường.

- Duy trì thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại nhà cho các đối tượng không có khả năng đi lại có nhu cầu, đề nghị trên địa bàn phường Hải Dương.

- Tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng tài khoản định danh điện tử, thực hiện các giao dịch trên môi trường điện tử.

- Thường xuyên rà soát, cập nhật, công khai đầy đủ, kịp thời các thủ tục hành

chính mới ban hành, sửa đổi, bổ sung và bãi bỏ.

- Theo dõi, đôn đốc tiến độ giải quyết TTHC của các phòng chuyên môn, nâng cao chỉ số 766 của phường trên Cổng dịch vụ công quốc gia. Tăng cường theo dõi, kiểm soát tiến độ xử lý hồ sơ, phấn đấu nâng cao tỷ lệ giải quyết hồ sơ trước hạn, đúng hạn.

- Duy trì việc khảo sát mức độ hài lòng bằng mã QR và các hình thức phù hợp; thường xuyên tổng hợp, đánh giá kết quả khảo sát để kịp thời khắc phục những hạn chế.

- Duy trì tổng hợp, báo cáo hàng ngày trên hệ thống quản lý, tổng hợp báo cáo của thành phố Hải Phòng.

- Thực hiện tốt công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân; duy trì công khai đầy đủ thủ tục hành chính và địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị theo quy định.

Trên đây là báo cáo kết quả hoạt động của Trung tâm phục vụ hành chính công phường Hải Dương năm 2026./.

Nơi nhận:
- UBND phường;
- Lưu: TTPVHCC.

GIÁM ĐỐC

UBND PHƯỜNG HẢI DƯƠNG TỈNH HẢI PHÒNG
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

Phạm Công Tân