UBND PHƯỜNG HẢI DƯƠNG **TRUNG TÂM PVHCC**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 23 /BC-TTPVHCC	*Hải Dương, ngày 30 tháng 10 năm 2026*

BÁO CÁO

Kết quả thực hiện việc 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

Thực hiện Kế hoạch số 32/KH-UBND ngày 02/02/2026 về tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC tại nhà cho các đối tượng không có khả năng đi lại, có nhu cầu; nâng cao chất lượng phục vụ người dân, lấy người dân làm trung tâm, tạo điều kiện thuận lợi cho các đối tượng yếu thế trong tiếp cận và thực hiện thủ tục hành chính, Trung tâm phục vụ Hành chính công phường Hải Dương báo cáo kết quả thực hiện việc 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, cụ thể như sau:

I. CÔNG TÁC TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

1. Công tác chỉ đạo, tổ chức thực hiện

UBND phường đã quan tâm chỉ đạo bộ phận chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công phường và các bộ phận có liên quan triển khai việc hỗ trợ tiếp nhận hồ sơ, hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại nhà đối với người dân không có khả năng đi lại, có nhu cầu.

Việc triển khai được thực hiện trên tinh thần bảo đảm quyền lợi chính đáng của người dân, nâng cao trách nhiệm phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức; tạo điều kiện thuận lợi cho người cao tuổi, người khuyết tật, người mắc bệnh hiểm nghèo, người ốm đau dài ngày và các trường hợp khác thực tế không có khả năng đến trực tiếp cơ quan hành chính nhà nước để thực hiện thủ tục hành chính.

2. Công tác tuyên truyền, hướng dẫn

UBND phường đã thực hiện tuyên truyền, phổ biến đến người dân về việc hỗ trợ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại nhà đối với các trường hợp không có khả năng đi lại, có nhu cầu; thông qua hoạt động của tổ dân phố, hệ thống thông tin cơ sở, các kênh thông tin của địa phương và quá trình hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

Đồng thời, hướng dẫn người dân hoặc người đại diện liên hệ với cơ quan có thẩm quyền để đăng ký nhu cầu hỗ trợ, cung cấp thông tin cần thiết và phối hợp hoàn thiện hồ sơ theo quy định.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Kết quả tiếp nhận và giải quyết nhu cầu

Trong kỳ báo cáo, UBND phường đã tổ chức rà soát, nắm bắt nhu cầu của các đối tượng không có khả năng đi lại trên địa bàn; tiếp nhận thông tin đề nghị hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính tại nhà và phối hợp với các bộ phận chuyên môn triển khai thực hiện theo quy định.

Kết quả cụ thể như sau:

Tổng số trường hợp được rà soát, nắm bắt nhu cầu: 160 trường hợp.

Tổng số trường hợp có nhu cầu tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả tại nhà: 112 trường hợp.

Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận tại nhà: 112 hồ sơ.

Tổng số hồ sơ đã giải quyết và trả kết quả tại nhà: 112 hồ sơ.

Tổng số hồ sơ đang giải quyết: 0 hồ sơ.

Tổng số trường hợp chưa phát sinh nhu cầu hoặc chưa đủ điều kiện thực hiện: 0 trường hợp.

Đối với các trường hợp có nhu cầu, cán bộ, công chức đã hướng dẫn thành phần hồ sơ, kiểm tra thông tin, phối hợp tiếp nhận hồ sơ và chuyển đến bộ phận có thẩm quyền giải quyết. Sau khi có kết quả, việc trả kết quả tại nhà được thực hiện theo nhu cầu của người dân và điều kiện tổ chức thực hiện, bảo đảm đúng quy định pháp luật.

2. Các nhóm đối tượng được quan tâm hỗ trợ

Địa phương chú trọng rà soát, hỗ trợ các nhóm đối tượng như người cao tuổi sức khỏe yếu; người khuyết tật gặp khó khăn trong di chuyển; người mắc bệnh hiểm nghèo, người ốm đau dài ngày; người có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn và các trường hợp khác thực tế không có khả năng đi lại, có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính tại nhà.

Việc hỗ trợ được xem xét trên cơ sở nhu cầu thực tế của người dân, tính chất của thủ tục hành chính, yêu cầu về thành phần hồ sơ, việc xác minh thông tin và các điều kiện pháp lý có liên quan.

3. Phương thức tổ chức thực hiện

Khi phát sinh nhu cầu, UBND phường thực hiện hoặc phối hợp thực hiện các nội dung sau:

Tiếp nhận thông tin đề nghị hỗ trợ của người dân hoặc người đại diện; xác định nhu cầu và hướng dẫn thủ tục cần thực hiện.

Phân công cán bộ, công chức hoặc bộ phận có liên quan hỗ trợ tiếp nhận hồ sơ tại nhà trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ và điều kiện được phép.

Kiểm tra thành phần hồ sơ, hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định; thực hiện việc tiếp nhận, cập nhật và chuyển xử lý trên hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính theo quy trình áp dụng.

Theo dõi tiến độ giải quyết, thông tin kịp thời cho người dân về tình trạng xử lý hồ sơ.

Phối hợp trả kết quả tại nhà đối với các trường hợp đủ điều kiện, bảo đảm việc giao nhận kết quả, không thực hiện thu phí, lệ phí và các yêu cầu liên quan được thực hiện đúng quy định.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Kết quả đạt được

Việc quan tâm hỗ trợ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại nhà góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người dân, thể hiện tinh thần trách nhiệm, thái độ tận tình của đội ngũ cán bộ, công chức trong thực thi công vụ.

Hoạt động này giúp giảm khó khăn, chi phí và thời gian đi lại cho người cao tuổi, người khuyết tật, người mắc bệnh hoặc các trường hợp không có khả năng đi lại; góp phần bảo đảm quyền tiếp cận dịch vụ hành chính công, thúc đẩy cải cách hành chính và xây dựng nền hành chính phục vụ.

2. Khó khăn, hạn chế

Một số người dân chưa nắm rõ thông tin về phương thức đăng ký và quy trình hỗ trợ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả tại nhà.

Việc tổ chức hỗ trợ trực tiếp tại nhà phụ thuộc vào nhân lực, phương tiện, địa bàn cư trú và điều kiện thực tế của địa phương.

Một số thủ tục hành chính có yêu cầu riêng về xác minh, ký hồ sơ, đối chiếu giấy tờ hoặc thực hiện trực tiếp nên cần được xem xét cụ thể trước khi hỗ trợ.

Việc bố trí cán bộ thực hiện nhiệm vụ tại nhà trong khi vẫn phải bảo đảm công tác tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thường xuyên tại Trung tâm Phục vụ hành chính công còn có những khó khăn nhất định.

IV. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ THỜI GIAN TỚI

Tiếp tục đẩy mạnh tuyên truyền về việc hỗ trợ 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.

Tăng cường phối hợp với tổ dân phố, các tổ chức đoàn thể và bộ phận chuyên môn để rà soát, nắm bắt nhu cầu của người dân, kịp thời hỗ trợ các trường hợp có hoàn cảnh khó khăn.

Phân công cán bộ, công chức tiếp nhận thông tin, hướng dẫn và tổ chức hỗ trợ theo từng trường hợp cụ thể; bảo đảm công khai, minh bạch, thuận tiện và đúng thẩm quyền.

Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, dịch vụ công trực tuyến và các phương thức hỗ trợ phù hợp nhằm giảm số lần người dân phải trực tiếp đến cơ quan hành chính nhà nước.

Theo dõi, tổng hợp kết quả thực hiện; kịp thời phản ánh những khó khăn, vướng mắc về cơ quan có thẩm quyền để được hướng dẫn, tháo gỡ, bảo đảm việc hỗ trợ người dân được thực hiện thống nhất, hiệu quả và đúng quy định.

V. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

Đề nghị cơ quan cấp trên tiếp tục hướng dẫn cụ thể về quy trình, phạm vi thủ tục hành chính được hỗ trợ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại nhà, đặc biệt đối với các thủ tục có yêu cầu xác minh, ký hồ sơ hoặc điều kiện thực hiện riêng.

Quan tâm bố trí nguồn lực, phương tiện và điều kiện cần thiết để địa phương tổ chức hỗ trợ người dân không có khả năng đi lại, có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính.

Tăng cường hướng dẫn, tập huấn nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ, công chức nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả phục vụ người dân, bảo đảm thực hiện đúng quy định pháp luật.

Trên đây là Báo cáo kết quả thực hiện việc 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 trên địa bàn phường Hải Dương./.

Nơi nhận:
- Chủ tịch, các PCT UBND phường *(để báo cáo);*
- Lưu: TTPVHCC.

GIÁM ĐỐC

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

Phạm Công Tân