

Số: /BC-TTPVHCC Hưng Đạo, ngày tháng năm 2026

## **BÁO CÁO**

### **Kết quả ước thực hiện nhiệm vụ tháng 3 và quý I; nhiệm vụ trọng tâm quý II năm 2026**

Thực hiện Công văn số 631/UBND-VP ngày 06/3/2026 của Ủy ban nhân dân phường về việc báo cáo kết quả ước thực hiện nhiệm vụ tháng 3 và quý I; nhiệm vụ trọng tâm quý II năm 2026. Trung tâm Phục vụ hành chính công báo cáo kết quả thực hiện cụ thể như sau:

#### **I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN NHIỆM VỤ**

##### **1. Các nhiệm vụ đã triển khai trong quý I năm 2026**

- Trong quý I, Trung tâm Phục vụ hành chính công đã tham mưu cho Ủy ban nhân dân phường ban hành:

+ Quyết định số 42/QĐ-UBND ngày 14/01/2026 ban hành Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2026;

+ Quy chế số 209/QC-UBND ngày 27/01/2026 về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trên địa bàn phường Hưng Đạo;

+ Kế hoạch số 43/KH-UBND ngày 13/02/2026 về xây dựng Chính quyền điện tử phường Hưng Đạo năm 2026;

+ Kế hoạch số 44/KH-UBND ngày 13/02/2026 về ứng dụng công nghệ thông tin phường Hưng Đạo năm 2026.

Bên cạnh đó, nhằm nâng cao hiệu quả phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị với Trung tâm trong việc giải quyết, trả kết quả thủ tục hành chính (TTHC) cho công dân, Trung tâm đã tham mưu cho Ủy ban nhân dân phường ban hành Công văn số 1648/UBND-TTPVHCC ngày 29/12/2025 về việc tăng cường giải quyết TTHC qua Trung tâm Phục vụ hành chính công, nâng cao điểm Bộ Chỉ số 766; Công văn số 70/UBND-TTPVHCC ngày 09/01/2026 về việc tăng cường giải quyết TTHC qua Trung tâm Phục vụ hành chính công.

- Trung tâm đã ban hành Chương trình công tác năm 2026 số 02/CTr-TTPVHCC ngày 06/01/2026; Chương trình công tác bổ sung số 21/CTr-TTPVHCC ngày 16/01/2026; Phương án số 02/PA-TTPVHCC ngày 06/01/2026 dự phòng để xử lý các tình huống thường gặp và hỗ trợ người dân yếu thế nhằm đảm bảo hoạt động phục vụ công dân và doanh nghiệp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Hưng Đạo; Kế hoạch số 55/KH-TTPVHCC ngày 05/3/2026 về xây dựng và thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” tại Trung tâm Phục vụ hành chính công nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và mức độ hài lòng của công dân.

## **2. Hoạt động tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC**

### **a, Kết quả ước thực hiện nhiệm vụ tháng 3 năm 2026**

Từ ngày 01/03/2026 đến ngày 09/3/2026, Trung tâm đã tiếp nhận 343 hồ sơ giải quyết TTHC, trong đó có 266 hồ sơ trong kỳ, 77 hồ sơ từ kỳ trước chuyển sang. 100% hồ sơ được tiếp nhận trực tuyến. Đã trả kết quả 237 hồ sơ, trong đó có 235 hồ sơ được giải quyết trước hạn, 02 hồ sơ từ chối. Có 106 hồ sơ đang giải quyết, trong đó có 105 hồ sơ trong hạn, 01 hồ sơ quá hạn.

Tỷ lệ số hoá hồ sơ đạt 100%. Tỷ lệ tái sử dụng lại dữ liệu số hoá là 96.67%. Tỷ lệ thanh toán trực tuyến đạt 100%.

Trong tháng 03/2026 ước tiếp nhận 798 hồ sơ trong kỳ, ước giải quyết và trả kết quả 711 hồ sơ.

### **b, Kết quả ước thực hiện nhiệm vụ quý I năm 2026**

Từ ngày 01/01/2026 đến ngày 09/3/2026, Trung tâm đã tiếp nhận 1.965 hồ sơ giải quyết TTHC, trong đó có 1.884 hồ sơ trong kỳ, 81 hồ sơ từ kỳ trước chuyển sang. 100% hồ sơ được tiếp nhận trực tuyến. Đã trả kết quả 1.859 hồ sơ, trong đó có 1.824 hồ sơ được giải quyết trước hạn, 06 hồ sơ quá hạn, 10 hồ sơ từ chối, 19 hồ sơ rút. Có 106 hồ sơ đang giải quyết, trong đó có 105 hồ sơ trong hạn, 01 hồ sơ quá hạn.

Tỷ lệ số hoá hồ sơ đạt 100%. Tỷ lệ tái sử dụng lại dữ liệu số hoá là 95.96%. Tỷ lệ thanh toán trực tuyến đạt 100%.

Trong quý I/2026 ước tiếp nhận 2.768 hồ sơ trong kỳ, ước giải quyết và trả kết quả 2.624 hồ sơ.

## **3. Công tác tiếp nhận, giải quyết phản ánh, kiến nghị**

Trung tâm đã tham mưu cho Ủy ban nhân dân phường ban hành Quy chế số 209/QC-UBND ngày 27/01/2026 về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trên địa bàn phường Hưng Đạo.

- Từ ngày 01/01/2026 đến ngày 09/03/2026, Trung tâm Phục vụ hành chính công đã tiếp nhận 07 phản ánh, kiến nghị (PAKN) từ công dân và tham mưu cho Ủy ban nhân dân phường xử lý 06 PAKN, còn 01 PAKN đang giải quyết trong hạn. Các PAKN trên được thực hiện xử lý đúng thời hạn, có văn bản trả lời gửi tới công dân đảm bảo theo quy định.

Kết quả giải quyết PAKN đều được công khai, minh bạch trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị của Văn phòng Chính phủ.

## **II. KHÓ KHĂN, HẠN CHẾ VÀ NGUYÊN NHÂN**

Từ ngày 01/01/2026, việc tiếp nhận, giải quyết TTHC được triển khai trên Hệ thống phần mềm giải quyết TTHC riêng của các Bộ ngành. Cán bộ, công chức Trung tâm và phòng chuyên môn còn gặp khó khăn trong công tác tiếp nhận, xử lý do đôi khi hệ thống còn lỗi, vận hành chưa ổn định; cán bộ, công chức phải thao tác trên nhiều hệ thống khác nhau. Hiện chưa có Hệ thống tổng hợp, báo cáo theo dõi, đánh giá chung, chưa có sự liên kết dữ liệu giữa các hệ thống nên còn khó khăn trong việc kiểm soát hồ sơ, công tác thống kê số liệu báo cáo phải thực hiện thủ công dẫn đến việc hồ sơ có thể bị bỏ sót, không được kiểm soát chặt chẽ.

Đối với các thủ tục thuộc lĩnh vực thành lập và hoạt động hộ kinh doanh, hồ sơ sau khi nộp được chuyển đến tài khoản của lãnh đạo phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị, không qua tài khoản tiếp nhận của công chức Trung tâm Phục vụ hành chính công, dẫn đến việc không đảm bảo 100% hồ sơ TTHC được tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm theo quy định. Cán bộ, công chức Trung tâm không thể theo dõi trạng thái hồ sơ trên Hệ thống thông tin về đăng ký kinh doanh, dẫn đến việc gặp khó khăn trong công tác đôn đốc, theo dõi, kiểm soát thời gian, tiến độ giải quyết hồ sơ.

## **III. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP TRỌNG TÂM QUÝ II/2026**

- Tiếp tục thực hiện chức năng, nhiệm vụ, phối hợp với các phòng chuyên môn tiếp nhận, xử lý và trả kết quả hồ sơ giải quyết TTHC đúng hạn cho tổ chức, cá nhân.

- Triển khai rà soát, kiểm soát TTHC; rà soát quy trình xử lý hồ sơ điện tử, từ tiếp nhận - thẩm định - trả kết quả TTHC, đề xuất sửa đổi khi cần thiết.

- Tiếp tục đẩy mạnh việc thực hiện phát sinh các thủ tục hành chính trên địa bàn phường.

- Triển khai thực hiện các nội dung mô hình “Chính quyền thân thiện”.

Trên đây là báo cáo kết quả ước thực hiện nhiệm vụ tháng 3 và quý I; nhiệm vụ trọng tâm quý II năm 2026 của Trung tâm Phục vụ hành chính công./.

***Nơi nhận:***

- Văn phòng HĐND & UBND phường;
- Lưu: TTPVHCC.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Ngô Thanh Phương**