

Số:38 /BC-TTPVHCC

Xã Khúc Thừa Dụ, ngày 18 tháng 9 năm 2026

BÁO CÁO

Đánh giá kết quả hoạt động, tình hình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp sau quá trình vận hành mô hình chính quyền địa phương 02 cấp

Thực hiện Công văn số 2477/UBND-VHXXH ngày 15/9/2026 của UBND xã Khúc Thừa Dụ về việc triển khai thực hiện Kế hoạch số 343/KH-UBND ngày 09/9/2026 của UBND thành phố; Trung tâm Phục vụ hành chính công (TTPVHCC) báo cáo đánh giá kết quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, tình hình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp sau quá trình vận hành mô hình chính quyền địa phương 02 cấp, cụ thể như sau:

I. Kết quả thực hiện

1. Việc tổ chức, vận hành Trung tâm Phục vụ hành chính công; công khai, minh bạch thủ tục hành chính.

Trung tâm Phục vụ hành chính công được thành lập và thực hiện có hiệu quả; tổ chức giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông. TTPVHCC xã Khúc Thừa Dụ được chính thức thành lập và đi vào hoạt động từ ngày 01/7/2025 theo Nghị quyết 02/NQ-HĐND ngày 01/7/2025 của HĐND xã Khúc Thừa Dụ. Tỷ lệ TTHC thực hiện việc tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm đạt 100% theo quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Công tác công khai, niêm yết TTHC được thực hiện thường xuyên, liên tục. Ngay sau khi các thủ tục hành chính được Ủy ban nhân dân thành phố công bố, Ủy ban nhân dân xã đã chỉ đạo các phòng chuyên môn và Trung tâm Phục vụ hành chính công (sau đây gọi tắt là Trung tâm) thực hiện niêm yết công khai các thủ tục hành chính theo đúng quy định tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và Cổng Thông tin điện tử xã tại địa chỉ: <https://khucthuadu.haiphong.gov.vn/> (chuyên mục Công khai thủ tục hành chính), qua đó tạo điều kiện thuận lợi để người dân trong việc tìm hiểu, thực hiện thủ tục hành chính và giám sát cơ quan nhà nước, cán bộ, công chức trong việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ hành chính.

Tính đến thời điểm hiện tại, UBND xã đã thực hiện niêm yết công khai 323/323 thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã, trong đó công khai 100% thủ tục thực hiện phi địa giới hành chính.

2. Việc bố trí trụ sở, trang thiết bị đầu cuối, hạ tầng mạng, phân công lãnh đạo, nhân lực; bố trí đủ nhân sự cho việc giải quyết thủ tục hành chính.

UBND xã đã đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị của Trung tâm Phục vụ hành chính công được đảm bảo theo đúng hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ, quy định của Nghị định 118/2025/NĐ-CP, trong đó: đã bố trí đầy đủ các khu chức năng theo hướng dẫn, quy định; có đầy đủ trang thiết bị, phương tiện làm việc đáp ứng nhu cầu của cán bộ, công chức và ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước; có đầy đủ trang thiết bị phục vụ người dân, doanh nghiệp theo quy định.

Hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công đã bố trí 12 quầy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả, trong đó có: 01 quầy hướng dẫn TTHC, 02 quầy thuộc lĩnh vực Chứng thực – Hộ tịch, 01 quầy thuộc lĩnh vực Nội vụ, Lao động, Y tế, Khoa học và Thông tin, 01 quầy thuộc lĩnh vực Xây dựng và Công thương, Nông nghiệp và Môi trường, 01 quầy thuộc lĩnh vực Tài chính - Kế hoạch, Đăng ký kinh doanh, 01 quầy thuộc lĩnh vực Bảo hiểm xã hội, bưu điện; 01 quầy Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai, 01 quầy lĩnh vực Quân sự và 02 quầy thuộc lĩnh vực Công an.

- Về trang thiết bị, máy móc: Bố trí 8 máy vi tính, 07 máy in, 07 máy scan cho CBCC tiếp nhận; 01 máy vi tính, 01 máy scan, 01 máy in để hỗ trợ công dân.

- Hệ thống mạng được thiết kế tách biệt: Một hệ thống dành cho cán bộ xử lý hồ sơ và một hệ thống phục vụ người dân tra cứu, nộp hồ sơ trực tuyến.

- Hệ thống bấm số tự động được đầu tư đồng bộ gồm máy lấy số thứ tự, màn hình hiển thị tập trung, màn hình hiển thị tại từng quầy, máy tra cứu thông tin kết hợp đánh giá hài lòng hoạt động ổn định, cơ bản đáp ứng được yêu cầu vận hành.

- Bố trí đầy đủ khu vực chờ, bàn hướng dẫn để thuận tiện cho người dân đến giao dịch.

- Niêm yết công khai bộ thủ tục hành chính tại Bảng niêm yết TTHC để người dân thuận tiện tra cứu.

- Hoàn thành việc bố trí Bộ nhận diện thương hiệu “Hành chính phục vụ” đặt tại Trung tâm.

- + Về bố trí nhân sự: Từ ngày 01/07/2025, Trung tâm được thành lập và bố trí 07 nhân sự gồm 01 Giám đốc (Phó Chủ tịch UBND xã kiêm nhiệm Giám đốc TTPVHCC), 01 phó giám đốc (tương đương Trưởng phòng) và 7 chuyên viên tiếp nhận, trả kết quả, kiểm soát TTHC. Từ ngày 20/11/2025, lãnh đạo Trung tâm được kiện toàn gồm 01 Giám đốc (chuyên trách) và 01 Phó Giám đốc. Từ ngày 01/01/2026, thực hiện mô hình mới với tổng số biên chế là 4 người, bao gồm: có 01 Giám đốc và 01 Phó Giám đốc, 01 chuyên viên kiểm soát TTHC và 01 chuyên viên thu phí, trả kết quả và thực hiện nhiệm vụ kế toán Trung tâm, ngoài ra Trung tâm có 3 chuyên viên do các phòng chuyên môn cử đến để thực hiện tiếp nhận hồ sơ thuộc lĩnh vực phụ trách.

Về cơ bản, việc bố trí cán bộ, công chức tại Trung tâm PVHCC xã Khúc Thừa Dụ đều phù hợp với năng lực, trình độ chuyên môn của từng công chức, đảm bảo đúng theo quy định tại Nghị định 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia và các công chức của Trung tâm thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn kiểm soát TTHC theo đúng quy định tại Thông tư 03/2025/TT-VPCP ngày 15/09/2025 của Văn phòng Chính phủ về việc hướng dẫn thi hành tại Nghị định 118/2025/NĐ-CP.

Thực hiện công khai số điện thoại đường dây nóng, danh sách và số điện thoại của công chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại trụ sở Trung tâm và Cổng thông tin điện tử của xã Khúc Thừa Dụ để người dân có thể liên hệ khi cần thiết, hướng dẫn, giải đáp các câu hỏi của người dân và doanh nghiệp.

3. Phân quyền, phân cấp, ủy quyền

- Trung tâm đã thực hiện niêm yết công khai 100% danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã (theo quy định của các Bộ, ngành và UBND thành phố).

- Thực hiện ủy quyền ký chứng thực tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, trong đó Chủ tịch UBND xã đã ủy quyền cho Giám đốc, Phó Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công thực hiện ký chứng thực đối với 02 thủ tục hành chính theo Nghị quyết số 09/2025/NQ-HĐND ngày 25/07/2025 của HĐND thành phố Hải Phòng về Quy định phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn được ủy quyền cho công chức thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã.

- Thực hiện quy trình "4 tại chỗ" (Tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt, trả kết quả) được vận hành hiệu quả, giúp giảm thời gian chờ đợi của người dân.

4. Việc chuẩn hóa quy trình, cắt giảm, đơn giản hóa, thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử

Trung tâm đã tham mưu UBND xã ban hành Quyết định số 586/QĐ-UBND ngày 05/3/2026 của về ban hành Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2026 trên địa bàn xã Khúc Thừa Dụ; Quyết định số 370/QĐ-UBND ngày 30/01/2026 về việc ban hành Kế hoạch rà soát, đánh giá, đơn giản hóa thủ tục hành chính năm 2026. Tập trung chỉ đạo các phòng chuyên môn chủ động lựa chọn thủ tục hành chính thuộc ngành, lĩnh vực quản lý, nhất là các thủ tục hành chính có lượng phát sinh hồ sơ nhiều để thực hiện rà soát, đánh giá, Trung tâm Phục vụ hành chính công hướng dẫn, đôn đốc, tổng hợp báo cáo kết quả rà soát, đánh giá, phương án đơn giản hóa theo đúng quy định hướng dẫn được quy định tại Chương V về rà soát, đánh giá thủ tục hành chính và các biểu mẫu rà soát, đánh giá theo phụ lục VII, VIII, IX ban hành theo Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 về hướng dẫn nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính.

Hiện tại, việc tiếp nhận và giải quyết TTHC được thực hiện trên nhiều Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, bao gồm: Hệ thống thông tin giải

quyết thủ tục hành chính thành phố Hải Phòng, các Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính bộ, ngành, Hệ thống điều phối giải quyết TTHC.

Thường xuyên chú trọng quản lý chặt chẽ tài khoản người dùng, đảm bảo đề xuất phân quyền đúng chuyên môn, nghiệp vụ, nâng cao trách nhiệm cá nhân trong xử lý công việc. Công tác quản trị đối với một số Hệ thống được thực hiện thường xuyên, kịp thời cập nhật, duy trì hoạt động ổn định, an toàn, bảo mật thông tin người dùng.

Việc khai thác, sử dụng các hệ thống dùng chung và chuyên ngành được triển khai đồng bộ, thống nhất trong toàn bộ quy trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ. Trung tâm PVHCC thường xuyên phối hợp với phòng chuyên môn khắc phục những lỗi phát sinh trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử. Kịp thời phát hiện những khó khăn, vướng mắc trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC trên Hệ thống giải quyết thông tin hành chính của thành phố và Hệ thống thông tin giải quyết của bộ, ngành, đề xuất các cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo thẩm quyền.

Đội ngũ công chức được hướng dẫn nhằm sử dụng thành thạo các phần mềm, hạn chế sai sót trong quá trình luân chuyển hồ sơ trên các hệ thống. Dữ liệu được cập nhật đầy đủ, chính xác trên hệ thống, phục vụ hiệu quả công tác theo dõi, kiểm tra và báo cáo. Qua đó góp phần nâng cao hiệu quả quản lý, điều hành và chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính.

5. Việc thực hiện thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trực tuyến

Tổng số TTHC tính đến ngày 18/9/2026: 323 thủ tục hành chính. Trong đó: Một phần: 109 TTHC; Toàn trình: 212 TTHC. Số lượng TTHC phát sinh hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công từ ngày 01/7/2025 đến ngày 18/9/2026 là: 127 thủ tục.

Theo số liệu từ ngày 01/07/2025 đến ngày 18/9/2026: Tổng số hồ sơ tiếp nhận: 22069 hồ sơ, trong đó: số hồ sơ tiếp nhận trực tuyến: 20.665 hồ sơ; trực tiếp và qua dịch vụ bưu chính: 1.404, từ kỳ trước chuyển qua: 0 hồ sơ. Hồ sơ tiếp nhận trên hệ thống giải quyết thủ tục hành chính của thành phố Hải Phòng: 15.652 hồ sơ; Hồ sơ tiếp nhận trên hệ thống giải quyết thủ tục hành chính của các Bộ, ngành: 5013 hồ sơ.

- Số lượng hồ sơ đã giải quyết: 22.058 hồ sơ; trong đó, giải quyết trước hạn: 21.909 hồ sơ, đúng hạn: 0, quá hạn: 02 hồ sơ, hồ sơ từ chối: 08 hồ sơ; hồ sơ công dân rút: 139 hồ sơ. Số hồ sơ đã giải quyết trên hệ thống giải quyết thủ tục hành chính của thành phố Hải Phòng: 17.053 hồ sơ; Hồ sơ đã giải quyết trên hệ thống giải quyết TTHC của các Bộ, ngành: 5.005 hồ sơ.

- Số lượng hồ sơ đang giải quyết: 11; trong đó, trong hạn: 11, quá hạn: 0 hồ sơ.

6. Việc số hóa, cấp kết quả điện tử và tái sử dụng dữ liệu

Thực hiện tái sử dụng dữ liệu qua Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và nền tảng tích hợp LGSP. Tỷ lệ số hóa hồ sơ đạt 100%. Trong đó Tỷ lệ cấp kết quả

điện tử: 100%, tỷ lệ tái sử dụng dữ liệu đạt 99,89%, tỷ lệ TTHC thực hiện số hóa hồ sơ: 100 %.

100% công chức làm việc tại Trung tâm đã được cấp tài khoản và sử dụng thành thạo hệ thống Một cửa điện tử của thành phố Hải Phòng và đang trong quá trình tiếp cận và sử dụng hệ thống Một cửa điện tử tập trung của các Bộ, ngành.

Việc thực hiện thủ tục hành chính không phụ thuộc địa giới: Trung tâm đã tổ chức triển khai thực hiện các Quyết định của UBND thành phố về công bố danh mục thủ tục hành chính thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính thuộc thẩm quyền của các sở, ban, ngành và UBND các xã, phường, đặc khu trên địa bàn thành phố Hải Phòng, tổng số hồ sơ đã tiếp nhận phi địa giới đạt 26 hồ sơ.

7. Nghiên cứu, đề xuất sáng kiến cải cách TTHC

UBND xã tiếp tục chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công nghiên cứu, đánh giá hiệu quả các mô hình cải cách thủ tục hành chính đã triển khai trong năm 2025, 2026 nhằm hoàn thiện quy trình phục vụ, đề xuất sáng kiến cải cách hành chính và nhân rộng các mô hình có hiệu quả.

Triển khai thực hiện 4 mô hình, sáng kiến cải cách hành chính theo Kế hoạch số 134/KH-UBND ngày 23/4/2026 về triển khai thực hiện mô hình "Ngày không hẹn" tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã; Kế hoạch số 135/KH-UBND ngày 23/4/2026 về triển khai thực hiện mô hình "5 phút lấy ngay" tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã; Kế hoạch số 184/KH-UBND ngày 03/6/2026 về triển khai mô hình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính "Giờ thứ 9" tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã; Kế hoạch số 257/KH-UBND ngày 23/7/2026 về triển khai thực hiện mô hình "Hành chính công lưu động" trên địa bàn xã Khúc Thừa Dụ năm 2026. Các mô hình được triển khai đồng bộ, bám sát yêu cầu đổi mới phương thức phục vụ, nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính và tăng mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp. Trong đó, mô hình "Ngày không hẹn" hướng tới giải quyết trước thời hạn trong 1 ngày làm việc đối với các thủ tục đủ điều kiện; mô hình "5 phút lấy ngay" tiếp tục phát huy hiệu quả đối với các thủ tục có quy trình xử lý đơn giản, giải quyết, trả kết quả ngay trong 5 phút tại Trung tâm; mô hình "Giờ thứ 9" tạo điều kiện cho người dân, người lao động thực hiện thủ tục hành chính ngoài giờ hành chính, góp phần giảm áp lực tiếp nhận hồ sơ trong giờ làm việc và nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ công của người dân; mô hình "Hành chính công lưu động" đưa dịch vụ công đến tận nhà văn hóa thôn và tại nhà người dân, giúp người dân dễ dàng tiếp cận các dịch vụ hành chính công, đặc biệt là người cao tuổi, người khuyết tật... gặp khó khăn trong việc đi lại, người không có điều kiện thực hiện thủ tục hành chính công tại Trung tâm trong giờ hành chính đều được tiếp cận và thụ hưởng các Dịch vụ công thuận tiện, hiệu quả. Trong quý III, các mô hình đã giải quyết trên 2.800 lượt hồ sơ, nhận được sự đồng tình, đánh giá cao của người dân.

Trên cơ sở kết quả triển khai, UBND xã đã chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công tổng hợp các kinh nghiệm thực tiễn, rà soát quy trình nghiệp vụ, chuẩn hóa để đề xuất thành sáng kiến cải cách thủ tục hành chính; đồng thời

nghiên cứu mở rộng phạm vi áp dụng các mô hình đối với các thủ tục có tần suất phát sinh lớn, có khả năng rút ngắn thời gian giải quyết hoặc giải quyết ngay trong ngày nhưng vẫn bảo đảm đúng quy định của pháp luật.

II. Đánh giá chung

1. Ưu điểm:

Việc triển khai thực hiện mô hình chính quyền địa phương 02 cấp trên địa bàn xã cơ bản đạt được nhiều kết quả tích cực. Bộ máy tổ chức được kiện toàn, từng bước ổn định; công tác lãnh đạo, chỉ đạo được thực hiện quyết liệt, đồng bộ, đảm bảo sự thống nhất từ xã đến các cơ quan, đơn vị.

Công tác cải cách hành chính, chuyển đổi số có chuyển biến rõ nét; việc giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp được duy trì thông suốt, không bị gián đoạn.

Công tác cải cách TTHC luôn được UBND xã quan tâm chỉ đạo triển khai thực hiện; những khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện, được kịp thời giải quyết hoặc báo cáo đề xuất UBND thành phố và các Sở, ngành phối hợp giải quyết, góp phần nâng cao hiệu quả công tác cải cách TTHC trên địa bàn xã; chất lượng phục vụ dịch vụ công ngày được nâng cao thông qua thực hiện và duy trì cơ chế một cửa, một cửa liên thông; việc công khai TTHC được thực hiện thường xuyên, kịp thời bảo đảm đầy đủ, chính xác.

Các điều kiện về nhân sự, hoàn thiện, nâng cấp trang thiết bị làm việc, hạ tầng công nghệ thông tin cần thiết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công được UBND xã rà soát và đáp ứng kịp thời, theo đúng quy định, đảm bảo công tác giải quyết hồ sơ TTHC phục vụ người dân, doanh nghiệp.

Năm 2025, kết quả công bố Chỉ số cải cách hành chính và Chỉ số hài lòng đối với sự phục vụ hành chính của UBND thành phố Hải Phòng: xã Khúc Thừa Dụ đứng thứ nhất trong số 69 xã, đặc khu về mức độ hài lòng của người dân; đứng thứ 11/69 xã, đặc khu về Chỉ số cải cách hành chính.

2. Khó khăn, vướng mắc:

Thời gian đầu sau sáp nhập, việc đồng bộ, liên thông các phần mềm quản lý chuyên ngành còn chưa thống nhất, gây khó khăn cho quá trình giải quyết các thủ tục hành chính trên các lĩnh vực đất đai, tư pháp...; việc phối hợp thực hiện giải quyết các TTHC giữa một số cơ quan, đơn vị đôi lúc chưa nhịp nhàng; một bộ phận người dân chưa quen tiếp cận dịch vụ công trực tuyến; việc số hóa dữ liệu còn gặp khó khăn do hạ tầng công nghệ và kỹ năng cán bộ chưa đồng đều.

** Các khó khăn vướng mắc còn tồn đọng đến thời điểm báo cáo:*

- Hệ thống đăng ký kinh doanh khi người dân thực hiện thủ tục đăng ký hộ kinh doanh trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia, hồ sơ được chuyển trực tiếp vào cơ quan chuyên môn không thông qua Trung tâm phục vụ hành chính công, dẫn đến khó khăn trong công tác kiểm soát, theo dõi, thống kê, tổng hợp.

- Hệ thống điều phối giải quyết TTHC trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia chưa được cập nhật kịp thời theo thời gian thực.

- Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Bộ Tư pháp có nhiều thời điểm còn

phát sinh lỗi không đăng nhập, không nộp, xử lý được hồ sơ.

- Cán bộ, công chức hiện phải thực hiện song song trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của thành phố và hệ thống tập trung của Bộ, ngành để thực hiện một số nhóm TTHC liên thông (*Nhóm thủ tục liên thông 3 trong 1 gồm: nhóm thủ tục đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú và cấp thẻ bảo hiểm y tế và nhóm thủ tục: đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú và trợ cấp mai táng phí*) dẫn đến mất nhiều thời gian, nguy cơ sai sót nhiệm vụ, nhầm lẫn.

- Một số giao dịch trên hệ thống đối soát thanh toán trực tuyến Cổng Dịch vụ công quốc gia chưa được cập nhật tình trạng quyết toán.

- Hệ thống giải quyết TTHC tập trung của các Bộ, ngành còn gây nhiều khó khăn trong công tác kiểm soát, tổng hợp, theo dõi tiến độ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Hầu hết hệ thống của các bộ ngành chưa thiết lập được tính năng tiếp nhận và xử lý hồ sơ phi địa giới hành chính.

- Việc tiếp nhận TTHC phi địa giới hành chính còn chưa hiệu quả, chưa có hướng dẫn thực hiện đầy đủ và trùng lặp với yêu cầu cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

- Người dân chưa thành thạo cách thức nộp hồ sơ trực tuyến, số hóa hồ sơ, thanh toán trực tuyến qua Cổng dịch vụ công Quốc gia, cán bộ, công chức còn mất nhiều thời gian để hướng dẫn, hỗ trợ.

III. Phương hướng, nhiệm vụ thời gian tới

1. Tập trung triển khai thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính, kiểm soát TTHC theo chỉ đạo của Trung ương, của thành phố Hải Phòng; xây dựng và triển khai Kế hoạch CCHC, Kế hoạch kiểm soát TTHC, Kế hoạch rà soát, đơn giản hóa TTHC năm 2026 của UBND xã.

2. Tiếp tục khắc phục các khó khăn, xử lý kịp thời các vướng mắc phát sinh, đảm bảo thực hiện tốt nhất, đúng quy trình, quy định về tiếp nhận, trả kết quả TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công. Đẩy mạnh tiếp nhận thủ tục hành chính liên thông trên Cổng dịch vụ công quốc gia mới; thực hiện dịch vụ công một phần, toàn trình, tiếp nhận TTHC phi địa giới trên địa bàn thành phố.

3. Tiếp tục triển khai 02 mô hình "5 phút lấy ngay" và "Ngày không hẹn" giải quyết nhanh TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã. Tiếp tục nghiên cứu triển khai các mô hình, sáng kiến, các làm mới nhằm nâng cao chất lượng, tiến độ giải quyết TTHC theo kế hoạch năm 2026. Thường xuyên duy trì công tác kiểm tra, kiểm soát trong quá trình thực hiện TTHC thuộc thẩm quyền.

4. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động cải cách hành chính nhà nước trong hoạt động chỉ đạo điều hành cũng như trên các lĩnh vực chuyên môn phụ trách triển khai thực hiện. Triển khai rà soát, đánh giá, đơn giản hóa TTHC, TTHC nội bộ đã được UBND thành phố công khai. Thường xuyên theo dõi, kiểm tra tiến độ giải quyết TTHC tại các phòng ban, chuyên môn, đơn vị thuộc UBND xã, nâng cao khả năng phối hợp giữa các khâu, các bước của quy trình giải quyết TTHC, kịp thời theo dõi tiến độ xử lý hồ sơ, kiên quyết không để phát sinh hồ sơ quá hạn, trễ hạn thuộc thẩm quyền.

5. Tiếp tục nâng cao kỹ năng tiếp dân, chú trọng hình ảnh, thái độ của đội ngũ CBCC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, đảm bảo môi trường Trung tâm hành chính công chuyên nghiệp - tận tình - chu đáo - đúng mực - đúng trách nhiệm - đúng pháp luật. Duy trì nghiêm thực hiện nghiêm quy chế, nội quy làm việc; duy trì đồng phục của CBCC làm việc tại Trung tâm.

6. Tiếp tục nâng cao thứ hạng, xếp hạng về Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp của xã trên Cổng dịch vụ công Quốc gia.

7. Thực hiện tự đánh giá, chấm điểm, cung cấp tài liệu kiểm chứng để các cơ quan của thành phố chấm điểm Chỉ số CCHC cấp xã năm 2026.

8. Thực hiện các nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính khác khi được UBND thành phố, UBND xã giao.

IV. Kiến nghị, đề xuất

Đề nghị các Bộ, ngành, UBND thành phố quan tâm một số nội dung sau:

- Tiếp tục hoàn thiện, nâng cấp cơ sở hạ tầng, tối ưu hóa hiệu năng vận hành của Cổng Dịch vụ công Quốc gia cùng các phân hệ, các Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của các Bộ, ngành.

- Tiếp tục nâng cấp, hoàn thiện hệ thống điều phối trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đảm bảo đồng bộ về dữ liệu với Hệ thống giải quyết thủ tục hành chính tập trung của các Bộ, ngành và Hệ thống một cửa Hải Phòng.

- Nâng cấp, cấu hình chế độ báo cáo hồ sơ dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần trên hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của các Bộ, Ngành để rút ngắn thời gian tổng hợp báo cáo.

Trên đây là báo cáo kết quả hoạt động, tình hình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp sau quá trình vận hành mô hình chính quyền địa phương 02 cấp, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã báo cáo UBND xã, Phòng Văn hóa - Xã hội xã nắm bắt, tổng hợp./.

Nơi nhận:

- Lãnh đạo UBND xã; (để báo cáo)
- Phòng Văn hóa - Xã hội xã; (để tổng hợp)
- Lưu: VT, TTPVHCC.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Trần Thị Ngân