

Số: /BC- UBND

Kim Thành, ngày tháng năm 2025

BÁO CÁO

Tình hình hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Kim Thành quý III năm 2025 (từ ngày 01/7/2025 đến ngày 19/9/2025)

I. KHÁI QUÁT CHUNG

1. Công tác chỉ đạo điều hành

Thực hiện chính quyền địa phương hai cấp, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Kim Thành (sau đây gọi tắt là Trung tâm) được thành lập và đi vào hoạt động từ ngày 01/7/2025. Ngay sau khi đi vào hoạt động, Trung tâm đã tập trung thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động nhằm đáp ứng tốt nhất nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) của tổ chức, cá nhân. Thực hiện tiếp nhận và trả kết quả các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã và các cơ quan có thẩm quyền.

Trung tâm đã ban hành Quyết định số 01/QĐ-TTPVHCC ngày 8/7/2025 về việc ban hành Quy chế hoạt động của Trung tâm, Thông báo số 01/TB-TTPVHCC về phân công nhiệm vụ cho cán bộ, công chức, người lao động thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm.

Thực hiện tốt chức năng, nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ theo quy định; số hóa, chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết thủ tục hành chính; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo quy định của pháp luật; thu phí, lệ phí, các nghĩa vụ tài chính (nếu có) theo quy định; từ chối tiếp nhận đối với hồ sơ chưa đúng quy định. Thực hiện tốt công tác giám sát, đánh giá chất lượng phục vụ của cán bộ, công chức và ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC.

Thường xuyên theo dõi, giám sát, đánh giá, đôn đốc việc giải quyết và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị liên quan theo đúng quy trình được phê duyệt; yêu cầu cơ quan có thẩm quyền thông tin về việc tiếp nhận và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; đôn đốc các cơ quan, đơn vị xử lý các hồ sơ đến hoặc quá hạn giải quyết.

Thực hiện Quyết định số 829/QĐ-UBND ngày 7/8/2025 của UBND xã Kim Thành về việc ủy quyền ký một số thủ tục trong lĩnh vực chứng thực cho Phó giám đốc TTPVHCC. Thực hiện quyền hạn và trách nhiệm được ủy quyền ký chứng thực bản sao từ bản chính các giấy tờ, văn bản do quan có thẩm quyền của Việt Nam cấp hoặc chứng nhận; chứng thực chữ ký trong các giấy tờ, văn bản theo quy định của pháp luật (trừ chứng thực chữ ký người dịch) đã rút ngắn được thời gian chờ đợi cho người dân, doanh nghiệp trên địa bàn xã.

2. Công tác quản lý cán bộ, công chức

Tổng số cán bộ, công chức, người lao động đang thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm là 12; trong đó: 10 cán bộ, công chức thuộc biên chế của UBND xã, 02 nhân viên hỗ trợ (theo QĐ của UBND xã).

Qua đánh giá, đội ngũ công chức đều có trình độ, năng lực, nhiệt tình, trách nhiệm với công việc, thực hiện nghiêm túc Quy chế tổ chức và hoạt động, Nội quy làm việc của Trung tâm, nhất là các quy định về kỷ luật, kỷ cương, đạo đức công vụ, nếp sống văn hóa tại cơ quan, công sở; chấp hành thời giờ làm việc, thời gian tiếp nhận và giải quyết TTHC. Luôn nêu cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ, chất lượng giải quyết TTHC; thường xuyên theo dõi, đôn đốc việc giải quyết hồ sơ TTHC đã tiếp nhận đảm bảo đúng tiến độ thời gian theo quy định.

Tiếp tục lấy kiểm soát TTHC là một trong những tiêu chí quan trọng trong công tác đánh giá, xếp loại chất lượng cán bộ, công chức cũng như bình xét thi đua, khen thưởng hàng năm đối với tập thể, cá nhân.

II. KẾT QUẢ TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

1. Công khai thủ tục hành chính

Thực hiện niêm yết công khai danh mục TTHC đang được tiếp nhận, trả kết quả tại Trung tâm bằng mã QR-Code. Phối hợp với các phòng, ban chuyên môn cập nhật khi có sửa đổi, bổ sung hay bãi bỏ và niêm yết theo quy định. Thường xuyên cung cấp kết quả giải quyết TTHC hàng ngày, danh mục TTHC được sửa đổi bổ sung để đăng tải lên Trang thông tin điện tử xã theo quy định.

Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết cấp xã gồm 387 TTHC (TTHC chưa cung cấp DVC toàn trình: 21 TTHC, DVC trực tuyến một phần: 142 TTHC, DVC trực tuyến toàn trình: 224 TTHC).

2. Rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính

Trong quý III năm 2025, qua rà soát chưa phát hiện TTHC có vướng mắc, bất cập, gây cản trở đến hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống của Nhân dân trên địa bàn xã.

3. Kết quả tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Tổng số tiếp công dân là 4.520 lượt công dân

Tổng số lượng hồ sơ tiếp nhận là 4.466 hồ sơ (trực tuyến: 2.483, trực tiếp: 1.983). Trong đó:

- + Số lượng hồ sơ đã xử lý và trả kết quả: 4.399 hồ sơ
- + Số hồ sơ trả đúng hạn và trước hạn: 4.379 hồ sơ
- + Số hồ sơ quá hạn do lỗi hệ thống, lỗi quy trình, chậm xử lý: 20 hồ sơ
 - + Số lượng hồ sơ đang giải quyết trong hạn: 56 hồ sơ
 - + Hồ sơ rút: 11 hồ sơ

- Số lượng hồ sơ có phí, lệ phí: 3.144 hồ sơ

- Số lượng hồ sơ thanh toán phí, lệ phí trực tuyến: 1.212 hồ sơ. Tổng số lệ phí thu được là 53.366.000 đ và đã nộp vào ngân sách theo đúng quy định.

4. Về triển khai thực hiện số hóa thành phần hồ sơ thủ tục hành chính và kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Việc triển khai số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện theo như quy trình đã được niêm yết và sự phân công cụ thể của Trung tâm.

- Tổng số hồ sơ có file kết quả đính kèm: 4.368 hồ sơ;
- Tổng số hồ sơ có file thành phần hồ sơ đính kèm: 4.365 hồ sơ;
- Tổng số hồ sơ chưa có file thành phần hồ sơ đính kèm: 03 hồ sơ

5. Kết quả thực hiện một số chỉ tiêu về công tác cải cách, kiểm soát thủ tục hành chính

- *Tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến (chỉ tiêu giao $\geq 60\%$):* Tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến đạt **55,59%** (số hồ sơ nộp trực tuyến/tổng số hồ sơ tiếp nhận là 2.483/4.466 hồ sơ)

- *Tỷ lệ thanh toán trực tuyến (chỉ tiêu giao $\geq 60\%$):* Tỷ lệ thanh toán trực tuyến đạt **38,54%** (số hồ sơ thanh toán trực tuyến/tổng số hồ sơ có phí, lệ phí là 1.212/3.144 hồ sơ.

- *Tỷ lệ hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được cập nhật trên hệ thống (chỉ tiêu giao = 100%):* Tỷ lệ hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được cập nhật trên hệ thống đạt **100%** (số hồ sơ được cập nhật lên hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính/tổng số hồ sơ tiếp nhận là 4.466/4.466 hồ sơ)

- *Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính (chỉ tiêu giao = 100%):* Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính đạt **99,93%** (số hồ sơ có file thành phần hồ sơ và file kết quả đính kèm/tổng số lượng hồ sơ đã giải quyết 4.365/4.368 hồ sơ)

- *Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin số hóa (chỉ tiêu giao $\geq 50\%$):* Hệ thống chưa có chức năng thống kê tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin số hóa.

- *Tỷ lệ phản ánh kiến nghị của người dân, doanh nghiệp được xử lý theo quy định (chỉ tiêu giao = 100%):* Hiện tại UBND xã đã nhận được 04 PAKN của người dân trên Cổng DVC quốc gia, ở các lĩnh vực đất đai, hộ tịch, UBND xã đã giao cho các phòng chuyên môn, phối hợp với trung tâm cung cấp thông tin trả lời người dân theo quy định.

6. Tình hình vận hành các trang thiết bị và phần mềm công nghệ thông tin

Các trang thiết bị đầu tư phục vụ cho cán bộ, công chức, người lao động làm việc tại Trung tâm; hạ tầng công nghệ thông tin cơ bản đáp ứng cho việc tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính trực tuyến.

- Trung tâm đã phối hợp thực hiện việc đảm bảo an ninh an toàn thông tin các trang thiết bị có kết nối hệ thống Cơ sở dữ liệu Quốc gia về dân cư.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm

- Trung tâm đã đẩy mạnh việc ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính. Tất cả quy trình giải quyết thủ tục hành chính đều được thực hiện trên môi trường điện tử. Người dân, tổ chức, các cơ quan quản lý nhà nước đều kiểm soát được quá trình giải quyết thủ tục hành chính của từng cơ quan, đơn vị.

- Thông qua hoạt động tiếp nhận và giải quyết, trả kết quả TTHC đã góp phần khắc phục được tình trạng chậm trễ, ùn đày, né tránh và giảm được phiền hà, tiêu cực, sách nhiễu trong quá trình giải quyết TTHC cho người dân và doanh nghiệp. Trách nhiệm của cán bộ, công chức được giao thực hiện giải quyết Thủ tục hành chính từng bước được nâng cao.

- Tính minh bạch trong quá trình giải quyết TTHC từ việc tiếp nhận hồ sơ đến thẩm định, giải quyết, trả kết quả, thu phí, lệ phí (*nếu có*) cho tổ chức và cá nhân được công khai..

2. Tồn tại, hạn chế

- **Tỷ lệ hồ sơ quá hạn:** 20 hồ sơ (Hộ tịch: 07, Đất đai: 03, Bảo trợ xã hội: 01 hồ sơ, Chứng thực chữ ký: 9)

+ **Nguyên nhân:** Do có sự thay đổi trong quy trình tiếp nhận hồ sơ và xử lý hồ sơ trên phần mềm có sự điều chỉnh rút ngắn thời gian quy trình xử lý, việc tích chuyển thụ lý hồ sơ của các phòng chuyên môn còn chậm dẫn đến quá hạn trên quy trình xử lý ở các bước, còn trên phần mềm một cửa và trả bản giấy cho công dân đảm bảo theo quy định.

- **Tỷ lệ thanh toán trực tuyến còn thấp:** 1.212/3.144 hồ sơ có phí, lệ phí được thanh toán)

+ **Nguyên nhân:** Do chưa có hướng dẫn quy trình thanh toán trực tuyến ngay từ ngày đầu đi vào hoạt động thực hiện chính quyền địa phương hai cấp. Công dân đến làm TTHC chủ yếu là người lớn tuổi, không có điện thoại thông minh, app ngân hàng, ví điện tử để thực hiện hoạt động thanh toán.

- **Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến còn thấp:** 2.483/4.466 hồ sơ nộp trực tuyến

+ **Nguyên nhân:** Lượng hồ sơ tiếp nhận và giải quyết tại Trung tâm lớn, người dân đến giao dịch TTHC đa phần không nộp được hồ sơ trực tuyến qua các thiết bị điện tử. Nhiều TTHC thực hiện tại cấp xã là tiếp nhận trực tiếp trên hệ thống phần mềm không thực hiện nộp trực tuyến.

- **Tỷ lệ hồ sơ rút, dừng xử lý, yêu cầu bổ sung còn nhiều ở các lĩnh vực** (Mai táng phí, Đăng ký kinh doanh, Hộ tịch, Đất đai)

+ **Nguyên nhân:** Quy trình thực hiện giải quyết TTHC của các phòng ban chưa đồng bộ cần có sự liên hệ với cán bộ tiếp nhận của trung tâm, người dân để cung cấp bổ sung hồ sơ và hoàn thiện quy trình trên hệ thống trước. Tránh tình trạng hồ sơ đã tiếp nhận nhưng lại bị trả về sẽ ảnh hưởng đến các chỉ số trong giải quyết TTHC.

3. Nguyên nhân tồn tại, hạn chế

*** Nguyên nhân khách quan**

- Những ngày đầu khi thực hiện chính quyền địa phương hai cấp, còn gặp nhiều khó khăn khi thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm như: Công tác ổn định tổ chức, phân công nhiệm vụ theo năng lực chuyên môn, quy trình xử lý hồ sơ trên hệ thống phần mềm có sự thay đổi, điều chỉnh và qua nhiều bước, có nhiều thời điểm bị lỗi không thực hiện được ở các bước tiếp nhận của Trung tâm, xử lý và phê duyệt hồ sơ của các phòng chuyên môn .

- Hệ thống phần mềm một cửa trên dịch vụ công Quốc gia, đăng nhập trên ứng dụng VneID, đường truyền mạng có nhiều thời điểm lỗi, do vậy khó khăn trong thực hiện nhiệm vụ.

- Số lượng công dân đến thực hiện các TTHC và xin được tư vấn, hướng dẫn thực hiện các TTHC đông, việc thay đổi thói quen và cách nghĩa cho công dân khi đến thực hiện các TTHC trên môi trường điện tử gặp nhiều khó khăn.

- Trang thiết bị chưa đồng bộ và còn thiếu, phần nào đã ảnh hưởng trong quá trình thực hiện nhiệm vụ

*** Nguyên nhân chủ quan**

Trong quy trình tiếp nhận hồ sơ và xử lý hồ sơ trên phần mềm có sự điều chỉnh rút ngắn thời gian quy trình xử lý, việc tích chuyển thụ lý hồ sơ của các phòng chuyên môn còn chậm dẫn đến quá hạn trên quy trình xử lý ở các bước, quy trình chứng thực điện tử từ ngày 14/8/2025 trên hệ thống phần mềm tiếp nhận, và xử lý, trả kết quả có sự thay đổi, bộ phận tiếp nhận, xử lý, trả kết quả cập nhật chưa kịp thời, dẫn đến việc có hồ sơ báo quá hạn. Thực tế đã trả kết quả giấy cho tổ chức, cá nhân, nhưng trên quy trình điện tử vẫn chưa kết thúc quy trình giải quyết báo quá hạn.

- Công tác phối kết hợp giữa Trung tâm và các phòng, ban chuyên môn của UBND cấp xã trong việc tiếp nhận xử lý, trả kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền chưa được chặt chẽ và đồng bộ.

IV. GIẢI PHÁP THỰC HIỆN TRONG THỜI GIAN TỚI

Để nâng cao chất lượng giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công nhằm đáp ứng nhu cầu giải quyết TTHC của các tổ chức, cá nhân; góp phần thực hiện tốt công tác cải cách hành chính, cải thiện các chỉ số cải cách hành chính của xã trong thời gian tới, Trung tâm tiếp tục phối hợp với các phòng, ban triển khai thực hiện một số nội dung trọng tâm sau đây:

1. Tiếp tục quán triệt nghiêm túc tinh thần, thái độ, trách nhiệm của đội ngũ các bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm; xây dựng Trung tâm thực sự trở thành địa chỉ tin cậy để các tổ chức, cá nhân đến giải quyết TTHC. Công khai đầy đủ nội dung, danh mục thủ tục hành chính và kiểm soát thủ tục hành chính, hướng dẫn, người dân và doanh nghiệp thực hiện TTHC trên môi trường điện tử.

2. Phối hợp với các phòng, ban chuyên môn thực hiện rà soát danh mục TTHC định kỳ, kiến nghị, đề xuất cấp có thẩm quyền phân cấp, ủy quyền, tiếp nhận và xử lý trả kết quả TTHC theo quy trình đảm bảo thời gian theo quy định.... Tăng cường cập nhật kết quả giải quyết hồ sơ lên hệ thống, đẩy mạnh thanh toán trực tuyến, tối ưu hóa quy trình thực hiện thủ tục, đặc biệt ở các lĩnh vực có nhu cầu lớn như đất đai, chứng thực. Đồng thời, tăng cường công tác lưu kho kết quả giải quyết TTHC vào hồ sơ công dân nhằm giảm thiểu việc phải nộp lại bản sao, tạo thuận lợi cho người dân, tổ chức. Kịp thời báo cáo, kiến nghị với UBND xã, Chủ tịch UBND xã việc chậm trễ, quá hạn trong giải quyết TTHC; . Đôn đốc thực hiện việc xin lỗi cá nhân, tổ chức bằng văn bản, hẹn lại ngày trả kết quả kịp thời đối với các trường hợp quá hạn theo quy định.

3. Phối hợp với các phòng, ban liên quan theo dõi, đôn đốc đẩy nhanh tiến độ giải quyết, trả kết quả TTHC. Đẩy mạnh nâng cao tỷ lệ TTHC áp dụng dịch vụ công trực tuyến toàn tình; tăng cường áp dụng việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả qua dịch vụ bưu chính, qua đó giảm chi phí và thời gian đi lại của người dân, doanh nghiệp. Giải quyết kịp thời các PAKN của công dân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Đăng tải kết quả giải quyết các TTHC, các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn về công tác Cải cách hành chính trên Trang TTĐT, chuyên mục Cải cách hành chính thường xuyên, liên tục.

4. Tiếp tục thực hiện lịch làm việc ngày thứ 7 tình nguyện để tiếp nhận và giải quyết các TTHC cho người dân và doanh nghiệp, nhất là các trường hợp không thể đến UBND trong giờ hành chính.

5. Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng để người dân nắm được những thay đổi khi thực hiện mô hình chính quyền địa phương hai cấp cấp, thói quen cũng như suy nghĩ khi thực hiện các TTHC theo đúng quy định

V. ĐỀ XUẤT KIẾN NGHỊ

1. Đề nghị Thường trực Đảng ủy, Ban Thường vụ Đảng ủy, Lãnh đạo UBND xã tiếp tục quan tâm trong công tác lãnh đạo, chỉ đạo; MTTQ, các ngành đoàn thể, các cơ sở thôn đẩy mạnh công tác tuyên truyền để người dân, doanh nghiệp nâng cao trách nhiệm và phối hợp thực hiện trong sử dụng dịch vụ trực tuyến, thanh toán trực tuyến khi thực hiện các TTHC.

2. Các phòng, ban chuyên môn tích cực phối hợp trong công tác rà soát, đơn giản hóa các TTHC. Tiếp nhận và giải quyết hồ sơ trên môi trường điện tử kịp thời, không để chậm trễ ở các bước dẫn đến quá hạn, dừng hồ sơ, trả lại hồ sơ và bổ sung hồ sơ.

3. Đề nghị Thành phố quan tâm hỗ trợ kinh phí để UBND xã thực hiện việc mua sắm tập trung các thiết bị thiết yếu để phục vụ người dân, doanh nghiệp. Nâng cấp hệ thống máy tính, máy scan để phục vụ công tác chuyên môn của cán bộ, công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công.

Trên đây là kết quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Kim Thành kể từ khi đi vào hoạt động đến nay. Kính gửi Thường trực, Ban thường vụ Đảng ủy xã nắm, chỉ đạo./.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nơi nhận:

- TT. Đảng ủy; TV Đảng ủy (b/c)
- TT. UBND xã; (b/c)
- Các phòng, ban, đơn vị có liên quan;
- VP UBND xã;
- Lưu: VT, HCC.

Nguyễn Đình Huấn