

Số:34 /BC-TTPVHCC

Lưu Kiểm, ngày 04 tháng 9 năm 2026

## BÁO CÁO

### **Tình hình, kết quả tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; thực hiện một số chỉ tiêu về công tác cải cách, kiểm soát thủ tục hành chính của Trung tâm Phục vụ hành chính công Quý III/2026**

Thực hiện Công văn số 02/VP-TH ngày 09/01/2026 của Ủy ban nhân dân phường Lưu Kiếm về việc xây dựng kế hoạch phát triển KT-XH, QP-AN và thực hiện chế độ thông tin, báo cáo định kỳ năm 2026; Trung tâm Phục vụ hành chính công tổng hợp tình hình, kết quả tiếp nhận thủ tục hành chính; một số chỉ tiêu về công tác cải cách, kiểm soát và giải quyết TTHC Quý III/2026, cụ thể như sau:

#### **I. Đánh giá tình hình thực hiện nhiệm vụ Quý III/2026**

##### **a. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

- Cung cấp 372 thủ tục hành chính (Trực tuyến một phần 153 thủ tục, trực tuyến toàn trình 219 thủ tục), Trung tâm phục vụ hành chính công đã tiếp 4.443 lượt công dân, tiếp nhận 3.385 hồ sơ (trực tuyến 3.379 hồ sơ, trực tiếp 06 hồ sơ), đã giải quyết 3.356 hồ sơ (đạt tỷ lệ 99,14%), còn 29 hồ sơ đang trong hạn giải quyết chiếm 0,86%.

- Tỷ lệ hồ sơ đã giải quyết trước hạn, đúng hạn đạt: 99,91 % (số hồ sơ đã giải quyết trước hạn, đúng hạn/tổng số hồ sơ đã giải quyết là 3.353/3.356).

- Tỷ lệ hồ sơ đã giải quyết quá hạn: 0,09% (03/3.356 hồ sơ)

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

###### **1. Tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến (Chỉ tiêu giao $\geq 80\%$ )**

Tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến đạt 99,82% (số hồ sơ nộp trực tuyến/trên tổng số hồ sơ tiếp nhận là 3.379/3.385 hồ sơ)

###### **2. Tỷ lệ thanh toán trực tuyến (Chỉ tiêu giao $\geq 80\%$ )**

Tỷ lệ thanh toán trực tuyến đạt 100% (số hồ sơ thanh toán trực tuyến/trên tổng số hồ sơ có phí, lệ phí là 2.686/2.686 hồ sơ)

###### **3. Tỷ lệ số hoá hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính (Chỉ tiêu giao = 100%)**

Tỷ lệ số hoá hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính đạt 100%

###### **4. Tỷ lệ tái sử dụng thông tin, dữ liệu số hoá (Chỉ tiêu giao $\geq 90\%$ )**

Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin số hoá đạt 97,20%

5. Tỷ lệ phản ánh kiến nghị của người dân, doanh nghiệp được xử lý theo quy định (Chỉ tiêu giao = 100%)

Tỷ lệ phản ánh kiến nghị của người dân, doanh nghiệp được xử lý theo quy định đạt 100%.

6. 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 trên hệ thống thông tin giải quyết TTHC/ tổng số tiếp nhận là 3.385/3.385 hồ sơ).

### **c. Khó khăn, vướng mắc**

- Hệ thống thường xuyên chậm, treo hoặc phản hồi chậm vào giờ cao điểm;
- Một số chức năng ký số điện tử hoạt động chưa ổn định;
- Đồng bộ dữ liệu giữa các hệ thống còn chậm;
- Công tác hỗ trợ kỹ thuật từ đơn vị vận hành có thời điểm chưa kịp thời.

## **II. Đánh giá chung**

Quý III năm 2026, Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Lưu Kiếm đã cơ bản hoàn thành tốt các nhiệm vụ được giao, bảo đảm việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính thông suốt, đúng quy định, đáp ứng yêu cầu phục vụ người dân và doanh nghiệp. Chất lượng giải quyết thủ tục hành chính tiếp tục được nâng lên, tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng và trước hạn đạt cao; các chỉ tiêu về tiếp nhận hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, số hóa hồ sơ, cập nhật hồ sơ trên các Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính đều đạt hoặc vượt chỉ tiêu được giao. Việc khai thác, tái sử dụng dữ liệu số hóa được thực hiện hiệu quả, góp phần giảm thành phần hồ sơ, tiết kiệm thời gian và chi phí cho tổ chức, cá nhân.

Công tác kiểm soát thủ tục hành chính, theo dõi, giám sát quá trình giải quyết hồ sơ được thực hiện thường xuyên; các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp được tiếp nhận và xử lý kịp thời, không để phát sinh điểm nóng hoặc khiếu kiện liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính. Đội ngũ công chức, viên chức Trung tâm phát huy tinh thần trách nhiệm, thực hiện nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính, có thái độ phục vụ tận tình, chuyên nghiệp, góp phần nâng cao mức độ hài lòng của người dân và doanh nghiệp.

Bên cạnh những kết quả đạt được, hoạt động của Trung tâm vẫn chịu ảnh hưởng bởi một số yếu tố khách quan như hệ thống phần mềm giải quyết thủ tục hành chính có thời điểm hoạt động chưa ổn định, tốc độ xử lý chậm, việc đồng bộ dữ liệu và hỗ trợ kỹ thuật còn chưa kịp thời, ảnh hưởng nhất định đến quá trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ. Tuy nhiên, Trung tâm đã chủ động phối hợp với các cơ quan chuyên môn, đơn vị cung cấp dịch vụ để khắc phục, bảo đảm việc giải quyết thủ tục hành chính không bị gián đoạn, hoàn thành các nhiệm vụ được giao.

## **III. Phương hướng, nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm Quý IV/2026**

- Tiếp tục triển khai thực hiện có hiệu quả các chủ trương của Trung ương, Thành phố và UBND phường về cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính, chuyển đổi số và cơ chế một cửa, một cửa liên thông; bảo đảm việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính thông suốt, đúng quy định, lấy sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp làm thước đo chất lượng phục vụ.

- Duy trì tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng và trước hạn đạt từ 99% trở lên; phấn đấu không để phát sinh hồ sơ quá hạn do nguyên nhân chủ quan; thực hiện nghiêm việc theo dõi, đôn đốc, cảnh báo tiến độ giải quyết hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

- Tiếp tục duy trì 100% hồ sơ được tiếp nhận, cập nhật, số hóa trên các Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; nâng cao tỷ lệ khai thác, tái sử dụng dữ liệu số hóa, giảm thành phần hồ sơ người dân phải cung cấp khi thực hiện thủ tục hành chính.

- Tăng cường hướng dẫn người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến và khai thác dữ liệu điện tử; đẩy mạnh tuyên truyền, hỗ trợ công dân thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường số.

- Thường xuyên rà soát, đánh giá thủ tục hành chính; kịp thời đề xuất đơn giản hóa quy trình, cắt giảm thời gian giải quyết đối với các thủ tục còn bất cập; thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân theo quy định.

- Chủ động phối hợp với các cơ quan chuyên môn và đơn vị vận hành hệ thống để xử lý kịp thời các sự cố kỹ thuật, nâng cao chất lượng vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; bảo đảm việc ký số, đồng bộ dữ liệu và kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia được thông suốt.

- Tiếp tục nâng cao chất lượng đội ngũ công chức, viên chức Trung tâm; tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, văn hóa công vụ, đạo đức nghề nghiệp, kỹ năng giao tiếp, hướng dẫn và hỗ trợ người dân, doanh nghiệp; phấn đấu hoàn thành và vượt các chỉ tiêu cải cách hành chính, chuyển đổi số, góp phần nâng cao Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp và hoàn thành thắng lợi nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội của phường năm 2026.

**Nơi nhận:**

- VP HĐND&UBND;
- Giám đốc, PGĐ;
- Lưu: TTPVHCC.

**GIÁM ĐỐC**



**Nguyễn Trung Hiếu**