UBND PHƯỜNG LƯU KIẾM
TRUNG TÂM PV HÀNH CHÍNH CÔNG

Số:54 /BC-TTPVHCC

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Lưu Kiếm, ngày 11 *tháng 11 năm 2026*

BÁO CÁO

Kết quả thực hiện Chương trình hành động của Ban Chấp hành Đảng bộ phường thực hiện Nghị quyết Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XIV của Đảng năm 2026

Thực hiện Công văn số 885/UBND-VP ngày 22/4/2026 của Ủy ban nhân dân phường Lưu Kiếm về việc triển khai thực hiện Chương trình hành động số 17-CTr/ĐU ngày 24/3/2026 của Ban Chấp hành Đảng bộ phường thực hiện Nghị quyết Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XIV của Đảng và Công văn số 02/VP-TH ngày 09/01/2026 của Ủy ban nhân dân phường về xây dựng kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội, quốc phòng - an ninh và thực hiện chế độ thông tin, báo cáo định kỳ năm 2026, Trung tâm Phục vụ Hành chính công phường Lưu Kiếm báo cáo kết quả thực hiện chức năng, nhiệm vụ và Kế hoạch hành động thực hiện Chương trình hành động số 17-CTr/ĐU của Đảng ủy phường, cụ thể như sau:

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN NHIỆM VỤ

1. Công tác triển khai thực hiện Chương trình hành động

Trung tâm Phục vụ hành chính công đã tổ chức quán triệt, triển khai các nội dung của Chương trình hành động số 17-CTr/ĐU đến đội ngũ cán bộ, công chức, người lao động thuộc Trung tâm; xác định nhiệm vụ cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính, chuyển đổi số, nâng cao chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp là nhiệm vụ trọng tâm, thường xuyên.

Trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ được giao, Trung tâm tập trung thực hiện các nhiệm vụ gắn với việc nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính; tăng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, số hóa hồ sơ và kết quả giải quyết; khai thác, tái sử dụng dữ liệu số hóa; tăng cường công khai, minh bạch quá trình giải quyết hồ sơ và nâng cao mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp.

Đồng thời, Trung tâm thường xuyên theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; chủ động phối hợp với các phòng chuyên môn trong quá trình xử lý hồ sơ, kịp thời phát hiện những hồ sơ có nguy cơ chậm hạn để đôn đốc, xử lý.

2. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Hiện Trung tâm Phục vụ hành chính công thực hiện tiếp nhận, giải quyết 372 thủ tục hành chính, trong đó 153 thủ tục trực tuyến một phần và 219 thủ tục trực tuyến toàn trình.

Năm 2026, Trung tâm thực hiện đón tiếp trên 19.000 lượt công dân đến giao dịch, thực hiện thủ tục hành chính; Tiếp nhận 17.442 hồ sơ, trong đó 17.437 hồ sơ trực tuyến, 05 hồ sơ trực tiếp; Đã giải quyết 17.421 hồ sơ, đạt tỷ lệ 99,87%; Còn 21 hồ sơ đang trong hạn giải quyết, chiếm 0,13%; Số hồ sơ giải quyết trước hạn, đúng hạn là 17.393/17.421 hồ sơ, đạt 99,84%; Số hồ sơ giải quyết quá hạn là 28/17.421 hồ sơ, chiếm 0,16%.

Nhìn chung, công tác tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện nghiêm túc, đúng quy trình; tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn và trước hạn đạt mức cao, cơ bản đáp ứng yêu cầu phục vụ người dân và doanh nghiệp.

3. Kết quả thực hiện các chỉ tiêu cải cách hành chính, chuyển đổi số

3.1. Tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến

Tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến đạt 99,97%, với 17.437/17.442 hồ sơ, vượt yêu cầu chỉ tiêu giao từ 80% trở lên.

Kết quả trên cho thấy việc tuyên truyền, hướng dẫn và hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử tiếp tục phát huy hiệu quả.

3.2. Tỷ lệ thanh toán trực tuyến

Tỷ lệ thanh toán trực tuyến đạt 100%, với 12.374/12.374 hồ sơ có phát sinh phí, lệ phí được thực hiện thanh toán trực tuyến, vượt yêu cầu chỉ tiêu giao từ 80% trở lên.

Trung tâm tiếp tục hướng dẫn người dân thực hiện thanh toán điện tử, góp phần giảm giao dịch bằng tiền mặt và thúc đẩy thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường số.

3.3. Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính đạt 100%, đảm bảo đảm yêu cầu chỉ tiêu giao.

Việc số hóa được thực hiện gắn với quá trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ, tạo cơ sở để hình thành, bổ sung và khai thác kho dữ liệu phục vụ giải quyết thủ tục hành chính.

3.4. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

Trung tâm đã tiếp nhận và phối hợp xử lý 05/05 phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp, đạt tỷ lệ 100%, bảo đảm yêu cầu chỉ tiêu giao.

Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị được thực hiện theo quy định, góp phần kịp thời tháo gỡ khó khăn, vướng mắc của người dân, doanh nghiệp trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính.

3.5. Cập nhật hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính

Tỷ lệ hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được cập nhật trên hệ thống đạt 100%, với 17.442/17.442 hồ sơ được cập nhật.

Trung tâm thường xuyên kiểm tra, theo dõi tình trạng hồ sơ trên hệ thống, góp phần bảo đảm công khai, minh bạch tiến độ giải quyết thủ tục hành chính và phục vụ công tác theo dõi, đánh giá chất lượng giải quyết hồ sơ.

4. Kết quả nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp

Trung tâm xác định sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp là một trong những thước đo quan trọng đánh giá chất lượng hoạt động của cơ quan hành chính.

Trong tháng 8/2026, Trung tâm đã phát 150 phiếu khảo sát SIPAS, thu về 150/150 phiếu, đạt tỷ lệ 100%; trong đó có 147 phiếu rất hài lòng, chiếm 98% và 03 phiếu hài lòng, chiếm 2%; không có phiếu đánh giá bình thường, không hài lòng hoặc rất không hài lòng.

Kết quả khảo sát cho thấy 100% người dân, doanh nghiệp được khảo sát đánh giá từ mức hài lòng trở lên đối với chất lượng phục vụ của Trung tâm. Đây là kết quả tích cực, phản ánh tinh thần trách nhiệm, thái độ giao tiếp, hướng dẫn và hỗ trợ của đội ngũ cán bộ, công chức trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

Trung tâm tiếp tục duy trì việc công khai thủ tục hành chính, quy trình, thời gian giải quyết, phí và lệ phí; thực hiện tiếp nhận, giải quyết hồ sơ theo hướng công khai, minh bạch, tạo thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Kết quả đạt được

Năm 2026, thực hiện Chương trình hành động, Trung tâm Phục vụ hành chính công đã bám sát nhiệm vụ được UBND phường giao, chủ động triển khai các giải pháp nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền, trọng tâm là nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp và đẩy mạnh chuyển đổi số trong giải quyết thủ tục hành chính.

Các chỉ tiêu chủ yếu đạt kết quả cao, cụ thể: tỷ lệ hồ sơ trực tuyến đạt 99,97%; thanh toán trực tuyến đạt 100%; số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết đạt 100%; phản ánh, kiến nghị được xử lý đạt 100%; cập nhật hồ sơ trên hệ thống đạt 100%.

Chất lượng giải quyết thủ tục hành chính được duy trì ổn định, tỷ lệ hồ sơ giải quyết trước hạn, đúng hạn đạt 99,84%. Công tác phục vụ người dân, doanh nghiệp có chuyển biến tích cực, thể hiện qua kết quả khảo sát SIPAS tháng 8/2026 với 100% người được khảo sát hài lòng và rất hài lòng, trong đó 98% rất hài lòng.

Việc đẩy mạnh tiếp nhận hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, số hóa và tái sử dụng dữ liệu đã góp phần giảm thời gian, chi phí thực hiện thủ tục hành chính, từng bước xây dựng nền hành chính phục vụ, chuyên nghiệp, hiện đại.

2. Tồn tại, hạn chế

Bên cạnh những kết quả đạt được, vẫn còn 28 hồ sơ giải quyết quá hạn, chiếm 0,16% tổng số hồ sơ đã giải quyết. Đây là nội dung Trung tâm cần tiếp tục tập trung khắc phục nhằm duy trì tỷ lệ giải quyết đúng hạn ở mức cao và hạn chế tối đa phát sinh hồ sơ quá hạn.

Một số hồ sơ vẫn còn phụ thuộc vào quá trình xử lý, liên thông và vận hành của các hệ thống phần mềm chuyên ngành; việc đồng bộ, trao đổi dữ liệu giữa các hệ thống trong một số trường hợp còn ảnh hưởng đến tiến độ theo dõi, cập nhật và giải quyết hồ sơ.

3. Nguyên nhân

Trung tâm thường xuyên tiếp nhận, giải quyết số lượng lớn hồ sơ với nhiều lĩnh vực, trong đó có các thủ tục phải thực hiện trên hệ thống chuyên ngành hoặc phải phối hợp, liên thông với cơ quan, đơn vị khác.

Bên cạnh đó, yêu cầu về chuyển đổi số, số hóa, khai thác dữ liệu và cung cấp dịch vụ công trực tuyến ngày càng cao, đòi hỏi đội ngũ cán bộ, công chức phải thường xuyên cập nhật quy trình, kỹ năng sử dụng hệ thống và phương thức phục vụ người dân, doanh nghiệp.

III. PHƯƠNG HƯỚNG NHIỆM VỤ VÀ KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG NĂM 2027

- Tiếp tục thực hiện nghiêm Chương trình hành động số 17-CTr/ĐU, bám sát nhiệm vụ UBND phường giao cho Trung tâm; xác định cải cách hành chính, chuyển đổi số và nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp là nhiệm vụ trọng tâm.

- Duy trì tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn, trước hạn từ 99% trở lên, tập trung rà soát hồ sơ có nguy cơ quá hạn; tăng cường đôn đốc cán bộ, công chức và các bộ phận chuyên môn xử lý hồ sơ ngay từ đầu quy trình.

- Phấn đấu hạn chế tối đa hồ sơ quá hạn, thường xuyên kiểm tra trên hệ thống, xác định rõ nguyên nhân đối với từng trường hợp và có biện pháp xử lý, khắc phục kịp thời.

- Duy trì tỷ lệ hồ sơ trực tuyến ở mức cao, tiếp tục hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện dịch vụ công trực tuyến, nhất là đối với các thủ tục đủ điều kiện thực hiện trực tuyến toàn trình.

- Duy trì 100% thanh toán trực tuyến đối với hồ sơ có phát sinh phí, lệ phí; tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng phương thức thanh toán không dùng tiền mặt.

- Duy trì 100% số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết, đồng thời nâng cao chất lượng dữ liệu số hóa, bảo đảm dữ liệu được cập nhật đầy đủ, chính xác, thuận lợi cho việc khai thác và tái sử dụng.

- Tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp, duy trì khảo sát SIPAS thường xuyên, khách quan; phấn đấu tỷ lệ hài lòng và rất hài lòng đạt từ 98% trở lên theo mục tiêu của Trung tâm.

- Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính và đạo đức công vụ, thực hiện nghiêm quy tắc ứng xử; nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ giao tiếp, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp.

- Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số, chủ động khai thác các nền tảng, cơ sở dữ liệu dùng chung phục vụ giải quyết thủ tục hành chính; tăng cường phối hợp với các phòng chuyên môn để tháo gỡ khó khăn trong quá trình vận hành hệ thống.

- Tiếp nhận, xử lý kịp thời 100% phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp; coi phản ánh, kiến nghị là kênh quan trọng để phát hiện những bất cập trong quy trình giải quyết thủ tục hành chính và nâng cao chất lượng phục vụ.

- Tiếp tục rà soát, đề xuất đơn giản hóa thành phần hồ sơ, quy trình và thời gian giải quyết thủ tục hành chính theo hướng giảm giấy tờ, giảm thời gian, giảm chi phí cho người dân, doanh nghiệp, góp phần xây dựng chính quyền số, nền hành chính phục vụ.

IV. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

- Đề nghị UBND phường tiếp tục quan tâm chỉ đạo các phòng chuyên môn phối hợp chặt chẽ với Trung tâm trong việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ, đặc biệt đối với các hồ sơ có thời hạn giải quyết ngắn hoặc có nguy cơ quá hạn.

- Đề nghị tiếp tục quan tâm đầu tư, nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ tại Trung tâm; tăng cường đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp, ứng xử và kỹ năng số cho đội ngũ cán bộ, công chức nhằm đáp ứng yêu cầu phục vụ Nhân dân.

Trên đây là Báo cáo kết quả thực hiện Chương trình hành động của Ban Chấp hành Đảng bộ phường thực hiện Nghị quyết Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XIV của Đảng năm 2026 của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Lưu Kiếm, báo cáo UBND phường xem xét, tổng hợp báo cáo Ban Thường vụ Đảng ủy theo quy định./.

Nơi nhận:
- VP HĐND&UBND;
- Lưu: TTPVHCC.

GIÁM ĐỐC

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

Nguyễn Trung Hiếu