UBND XÃ NAM AN PHỤ
TRUNG TÂM PV HCC

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

Số: 09/BC-TTPVHCC

Nam An Phụ, ngày 12 tháng 9 năm 2026

BÁO CÁO
Kết quả hoạt động 9 tháng đầu năm, phương hướng, nhiệm vụ 3 tháng cuối năm 2026

Thực hiện Qui chế làm việc của UBND xã Nam An Phụ, nhiệm kỳ 2026-2031; Qui chế hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công. Trung tâm Phục vụ hành chính công báo cáo kết quả hoạt động 9 tháng đầu năm, phương hướng, nhiệm vụ 3 tháng cuối năm 2026 như sau:

I. KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG 9 THÁNG NĂM 2026

1. Kết quả triển khai thực hiện nhiệm vụ

- Thực hiện chương trình công tác năm 2026; Kế hoạch cải cách hành chính; Kế hoạch chuyển đổi số của UBND xã Nam An Phụ năm 2026. Dưới sự lãnh đạo, chỉ đạo của Đảng uỷ - UBND xã, Trung tâm Phục vụ hành chính công đã bám sát sự lãnh đạo, chỉ đạo của Đảng ủy, UBND xã triển khai nghiêm túc các nhiệm vụ được giao theo qui định. Tiếp tục duy trì hoạt động theo cơ chế "một cửa, một cửa liên thông", tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, tổ chức khi thực hiện các thủ tục hành chính.

- Công tác chỉ đạo, điều hành được thực hiện thường xuyên, đội ngũ cán bộ, công chức, nhân viên hỗ trợ làm việc tại Trung tâm có tinh thần trách nhiệm, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ.

- Các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của UBND xã được niêm yết công khai, đầy đủ theo quy định, việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của thành phố Hải Phòng và các bộ, nghành được thực hiện trên môi trường điện tử và Cổng dịch vụ công quốc gia, góp phần nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước với phương châm gần dân, sát dân, theo tinh thần phục vụ người dân và doanh nghiệp.

- Công tác tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính được thực hiện đúng nguyên tắc, đảm bảo đúng quy trình và thời gian theo quy định. Các thủ tục hành chính được rà soát thường xuyên, niêm yết công khai, minh bạch tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức và công dân khi đến làm việc và thực hiện thủ tục hành chính.

- Trung tâm thường xuyên phối hợp với các phòng chuyên môn tuyên truyền cải cách hành chính, cải cách thủ tục hành chính trong quá trình tiếp nhận, và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính. Phát huy tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, nhân viên hỗ trợ được nâng lên, thực hiện nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính, đảm bảo việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện đúng quy định, tạo sự hài lòng cho tổ chức và công dân.

2. Kết quả tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính

9 tháng đầu năm 2026, Trung tâm Phục vụ hành chính công đã tiếp nhận và giải quyết các thủ tục hành chính theo thẩm quyền giải quyết của UBND xã.

Kết quả cụ thể:

- Tổng số hồ sơ tiếp nhận 8785 hồ sơ.

Trực tuyến 8726 hồ sơ; trực tiếp 11 hồ sơ, từ kỳ trước 48 hồ sơ.

- Hồ sơ đã giải quyết 8702 hồ sơ; Trong đó giải quyết đúng, trước hạn 8643 hồ sơ, quá hạn 26 hồ sơ, từ chối 8, rút 25.

- Hồ sơ đang giải quyết 83 hồ sơ.

3. Công tác cải cách hành chính, ứng dụng Công nghệ thông tin

- Trung tâm Phục vụ hành chính công thực hiện nghiêm việc công khai các thủ tục hành chính theo quy định, niêm yết đầy đủ các thủ tục hành chính, thời gian giải quyết, bảng thu phí và lệ phí tại Trung tâm để tổ chức và công dân thuận tiện tra cứu, thực hiện.

- Cán bộ, công chức và nhân viên hỗ trợ làm việc tại Trung tâm thực hiện tốt việc hướng dẫn, tiếp nhận, kiểm tra và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính đúng quy trình, đúng thẩm quyền, hạn chế việc phải bổ sung, hoàn thiện hồ sơ nhiều lần.

- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong tiếp nhận, xử lý và trả kết quả hồ sơ, hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính thông qua dịch vụ công trực tuyến, đến thời điểm hiện tại đảm bảo 100% hồ sơ thực hiện trực tuyến trên Cổng dịch vụ công Quốc gia, các văn bản trao đổi trên môi trường điện tử góp phần nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính và giảm thời gian, chi phí đi lại cho tổ chức và công dân.

4. Công tác Phục vụ và tiếp nhận Phản ánh kiến nghị

- Cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công luôn nêu cao tinh thần trách nhiệm trong thực thi nhiệm vụ, thực hiện nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính, chấp hành đúng quy chế làm việc và quy định về văn hóa công sở. Trong quá trình tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính luôn giữ thái độ lịch

sự, tận tình, hướng dẫn chu đáo cho tổ chức và công dân khi đến liên hệ giải quyết công việc.

- Thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính đúng quy trình, chủ động hướng dẫn người dân chuẩn bị đầy đủ thành phần hồ sơ theo quy định. Đối với những hồ sơ còn thiếu hoặc chưa đảm bảo theo quy định, cán bộ, công chức tại Trung tâm giải thích rõ ràng và hướng dẫn cụ thể để tổ chức, công dân hoàn thiện hồ sơ.

- Trung tâm luôn tập trung nâng cao chất lượng phục vụ, tạo môi trường làm việc thân thiện, thuận lợi cho tổ chức và công dân khi đến giải quyết thủ tục hành chính, tiếp thu trực tiếp các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính và các nội dung khác để kịp thời chấn chỉnh, khắc phục những hạn chế trong quá trình giải quyết các thủ tục hành chính.

- 9 tháng đầu năm 2026, UBND xã tiếp nhận 03 PAKN tại Cổng Dịch vụ công quốc gia *(Trong đó 02 PAKN thuộc lĩnh vực Hộ tịch: Về việc cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân cho công dân Nguyễn Thị Thanh và xem xét việc đăng ký lại Khai tử của công dân Lê Thị Khiển, 01 PAKN đề nghị cấp GCN QSD đất cho công dân Bùi Trọng Biên, vụ việc liên quan tranh chấp đất giữa 05 hộ dân với gia đình ông Vũ Đình Đáp sau khi bị từ chối tiếp nhận),* và 03 PAKN qua tổng đài 1022 thành phố Hải Phòng *(Trong đó 01 PAKN về việc chậm giải quyết hồ sơ đo đạc, trích lục thửa đất thuộc Văn phòng ĐKĐĐ Kinh Môn, 01 PAKN về hệ thống giao thông nông thôn xuống cấp, 01hỏi nội dung ủy quyền thờ cúng Liệt sỹ)*. Các nội dung PAKN đều được Trung tâm phối hợp với cán bộ phụ trách, các phòng chuyên môn tham mưu lãnh đạo UBND xã trả lời bằng văn bản và đã được công khai trên các hệ thống.

5. Đánh giá chung

5.1. Ưu điểm

- 9 tháng năm 2026, Trung tâm Phục vụ hành chính công đã thực hiện tốt công tác tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính. Các nhiệm vụ được triển khai kịp thời, việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ được thực hiện đúng quy trình, đảm bảo thời gian theo quy định.

- Công tác cải cách thủ tục hành chính luôn được quan tâm, các thủ tục hành chính được công khai, minh bạch, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức và công dân khi đến giải quyết thủ tục hành chính.

- Cán bộ, công chức, nhân viên hỗ trợ, cán bộ cơ quan được cử làm việc tại Trung tâm luôn nêu cao tinh thần trách nhiệm, thực hiện nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính, có thái độ tận tình, trách nhiệm trong quá trình hướng dẫn và giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, người dân.

- Chất lượng phục vụ tại Trung tâm từng bước được nâng lên, góp phần nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính và mức độ hài lòng của tổ chức, công dân trên địa bàn.

5.2. Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân

- Thực hiện thủ tục hành chính thông qua Dịch vụ công trực tuyến của người dân còn hạn chế, đối tượng thực hiện thủ tục hành chính phần lớn là người trung, cao tuổi hạn chế về các dịch vụ trực tuyến, cán bộ phải giành nhiều thời gian hướng dẫn và nộp thay.

- Quá trình giải quyết thủ tục hành chính phụ thuộc nhiều vào hạ tầng, kỹ thuật, thời gian xử lý theo qui trình và thời gian nhất định, một số hồ sơ về Hộ tịch và đất đai phải thực hiện việc xác minh, bổ sung, xử lý và hoàn thiện hồ sơ và phụ thuộc vào sự phối hợp giữa các phòng chuyên môn, cơ quan liên quan nên đôi lúc ảnh hưởng đến thời gian, tiến độ giải quyết, dẫn đến phát sinh một số hồ sơ quá hạn.

- Ngoài hệ thống thông tin giải quyết TTHC của thành phố, công chức phụ trách lĩnh vực phải tiếp nhận, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính từ nhiều phần mềm của các Bộ, nghành thực hiện trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của các Bộ, nghành. Cổng dịch vụ công Quốc gia được chuyển đổi từ Văn phòng Chính phủ điều hành, VNPT hỗ trợ sang Bộ công an quản lý và Mobifone hỗ trợ thực hiện đang dần hoàn thiện, bước đầu còn khó khăn nhất định do chuyển đổi mô hình và rất nhiều nội dung mới.

- Thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính trong các cơ quan nhà nước đã đi vào nề nếp, với phương châm lấy sự hài lòng của tổ chức và công dân là Trung tâm, song vẫn có việc cán bộ giải quyết còn cứng nhắc dẫn đến công dân có ý kiến với lãnh đạo xã và chưa thực sự hài lòng.

II. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ QUÍ IV NĂM 2026

Quí IV năm 2026, Trung tâm Phục vụ hành chính công tiếp tục bám sát sự lãnh đạo, chỉ đạo của Đảng ủy, UBND xã, tập trung thực hiện tốt các nhiệm vụ trọng tâm sau:

- Tiếp tục thực hiện tốt việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế "một cửa", "một cửa liên thông", đảm bảo đúng quy trình, đúng thẩm quyền và thời gian giải quyết theo quy định.

- Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao tinh thần trách nhiệm và thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm trong quá trình tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính.

- Thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính, thực hiện công khai, minh bạch các thủ tục hành chính, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức và công dân khi đến thực hiện các thủ tục hành chính.

- Ứng dụng công nghệ thông tin trong tiếp nhận và giải quyết hồ sơ, hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính thông qua dịch vụ công trực tuyến, góp phần nâng cao chỉ số cải cách hành chính của địa phương.

- Thường xuyên rà soát, theo dõi tiến độ giải quyết hồ sơ, tăng cường phối hợp giữa các phòng chuyên môn trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính nhằm khắc phục hồ sơ quá hạn.

- Tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, phấn đấu nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức và công dân, lấy sự hài lòng của tổ chức, công dân là tiêu chí khi thực hiện thủ tục hành chính.

- Phối hợp các phòng, ban chuyên môn tham mưu lãnh đạo UBND xã tự chấm điểm cải cách hành chính năm 2026. Hoàn thành các nhiệm vụ năm 2026.

III. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

- Đề nghị UBND xã tiếp tục chỉ đạo các phòng chuyên môn trong công tác phối hợp giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, đảm bảo không còn hồ sơ quá hạn.

- Đề nghị UBND xã tiếp tục chỉ đạo các hội, đoàn thể, các tổ công nghệ số cộng đồng tại các thôn tăng cường công tác tuyên truyền thông qua các hội nghị BCH các hội, đoàn thể, các chi tổ hội tại các thôn trong công tác chuyển đổi số, ứng dụng công nghệ thông tin đối với các hội viên, công dân.

Trên đây là Báo cáo kết quả hoạt động 9 tháng đầu năm, phương hướng, nhiệm vụ 3 tháng cuối năm 2026. Trung tâm Phục vụ hành chính công báo cáo UBND xã nắm được và cho ý kiến chỉ đạo để Trung tâm Phục vụ hành chính công tiếp tục thực hiện và hoàn thành tốt các nhiệm vụ trong thời gian tới và những năm tiếp theo./.

Nơi nhận:
- Lãnh đạo UBND xã (để b/c);
- Các phòng chuyên môn (để p/h);
- Lưu: VT.

TM. TRUNG TÂM
GIÁM ĐỐC

TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

Vũ Văn Dũng