UBND XÃ NAM AN PHỤ
TRUNG TÂM PV HCC

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

Số: 11/BC-TTPVHCC

Nam An Phụ, ngày 13 tháng 11 năm 2026

BÁO CÁO
CÔNG TÁC KIỂM SOÁT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH, TRIỂN KHAI CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG VÀ THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRÊN MÔI TRƯỜNG ĐIỆN TỬ TỪ NGÀY 01/01/2026 ĐẾN NGÀY 13/11/2026

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 Công tác kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một của liên thông và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử từ ngày 01/01/2026 đến ngày 13/11/2026 như sau:

I. KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG 11 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 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 và thanh toán trực tuyến

Từ ngày 01/01/2026 đến ngày 13/11/2026, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Nam An Phụ đã tập trung thực hiện công tác tiếp nhận, hướng dẫn và giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo quy định, bảo đảm công khai, minh bạch, đúng quy trình và thời hạn giải quyết.

Kết quả cụ thể như sau:

Tổng số hồ sơ tiếp nhận: 10.878 hồ sơ; trong đó, tiếp nhận trực tuyến 10.866 hồ sơ, chiếm 99,89%; tiếp nhận trực tiếp 12 hồ sơ, chiếm 0,11%.

Tổng số hồ sơ đã xử lý, giải quyết: 10.751 hồ sơ, đạt 98,83% tổng số hồ sơ tiếp nhận. Trong đó, 10.599 hồ sơ giải quyết đúng hạn, trước hạn, chiếm 98,59%; 25 hồ sơ giải quyết quá hạn, chiếm 0,23%; 72 hồ sơ từ chối giải quyết, chiếm 0,67%; 55 hồ sơ rút, chiếm 0,51%.

Số hồ sơ đang giải quyết: 127 hồ sơ, chiếm 1,17% tổng số hồ sơ tiếp nhận. Trong đó, 104 hồ sơ còn trong hạn và 23 hồ sơ đang chờ tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện thành phần hồ sơ.

Tổng số hồ sơ có phát sinh phí, lệ phí: 7.743 hồ sơ, chiếm 71,18% tổng số hồ sơ tiếp nhận; tổng số tiền phí, lệ phí thu được là 74.355.000 đồng. Trong đó:

+ Thanh toán trực tuyến: 7.724 hồ sơ, đạt 99,75% tổng số hồ sơ có phát sinh phí, lệ phí, với số tiền 73.957.000 đồng.

+ Thanh toán trực tiếp: 19 hồ sơ, chiếm 0,25%, với số tiền 398.000 đồng.

Nhìn chung, công tác tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính được Trung tâm triển khai nghiêm túc, hiệu quả; tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận trực tuyến và thanh toán trực tuyến đạt mức cao. Việc tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, đẩy mạnh thanh toán không dùng tiền mặt đã góp phần nâng cao hiệu quả cải cách hành chính, giảm thời gian, chi phí thực hiện thủ tục hành chính và nâng cao chất lượng phục vụ tổ chức, cá nhân trên địa bàn.

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, tiếp tục tăng tỷ lệ tiếp nhận hồ sơ 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.

3.1. Công khai, rà soát và kiểm soát thủ tục hành chính

Trung tâm phối hợp với các bộ phận chuyên môn thường xuyên theo dõi các quyết định công bố, sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ TTHC; cập nhật danh mục và nội dung hướng dẫn tại nơi tiếp nhận, tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân tra cứu. Tổng số văn bản QPPL có quy định TTHC được công bố: Không. Tổng số TTHC/danh mục TTHC được công bố 345 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết cấp xã. Số TTHC được công khai 345 TTHC

3.2. Số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết

Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Nam An Phụ tiếp tục đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện dịch vụ công trực tuyến; tăng cường số hóa thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và khuyến khích thanh toán không dùng tiền mặt, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân.

Tỷ lệ hồ sơ đã giải quyết có đính kèm file thành phần hồ sơ đạt 98,96%; tỷ lệ hồ sơ đã giải quyết có đính kèm file kết quả đạt 100%; tỷ lệ tái sử dụng dữ liệu số hóa đạt 94,14%.

Kết quả này phản ánh những chuyển biến tích cực trong việc số hóa, lưu trữ, khai thác và tái sử dụng dữ liệu phục vụ giải quyết thủ tục hành chính.

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.

- Trong kỳ, UBND xã tiếp nhận 07 PAKN của công dân qua Cổng Dịch vụ công Quốc gia, sau khi tiếp nhận các PAKN, UBND xã chỉ đạo các bộ phận chuyên môn tham mưu trả lời bằng văn bản 5 PAKN, 2 PAKN công dân tự rút. Các PAKN sau khi UBND xã trả lời được Văn phòng UBND thành phố công khai trên hệ thống.

5. Kết quả nổi bật trong 11 tháng năm 2026

Trong 11 tháng năm 2026, Trung tâm đã tiếp nhận 10.878 hồ sơ, bình quân 989 hồ sơ/tháng. Trong đó: 10.866 hồ sơ tiếp nhận trực tuyến, chiếm 99,89%; đây là kết quả thể hiện khối lượng công việc lớn và sự chuyển dịch rõ nét sang phương thức tiếp nhận trên môi trường điện tử.

Trung tâm đã tiếp nhận và phối hợp giải quyết 10.751 hồ sơ theo số liệu tổng hợp, trong đó 10.599 hồ sơ được giải quyết đúng hạn, trước hạn. Việc tiếp nhận, hướng dẫn, kiểm tra thành phần hồ sơ và phối hợp với các phòng chuyên môn được duy trì thường xuyên, góp phần hạn chế việc người dân phải đi lại, bổ sung giấy tờ nhiều lần.

Đội ngũ cán bộ, công chức, nhân viên hỗ trợ nêu cao tinh thần trách nhiệm, giữ thái độ lịch sự, tận tình, chủ động hướng dẫn công dân, đặc biệt là người cao tuổi và người chưa quen sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Công tác tiếp nhận phản ánh, kiến nghị được chú trọng: tiếp nhận 07 phản ánh, kiến nghị; tham mưu trả lời bằng văn bản 05 trường hợp, 02 trường hợp công dân tự rút.

6. Đánh giá chung

6.1. Ưu điểm

- 11 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, 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.

6.2. Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân

- Thực hiện thủ tục hành chính thông qua Dịch vụ công trực tuyến của người dân đặc biệt là người trung, cao tuổi còn hạn chế, cán bộ phải giành nhiều thời gian hướng dẫn và giải thích.

- 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, bước đầu còn khó khăn nhất định do chuyển đổi mô hình và rất nhiều nội dung mới.

7. Kiến nghị, đề xuất

- Đề nghị UBND xã tiếp tục quan tâm chỉ đạo các phòng chuyên môn phối hợp chặt chẽ với Trung tâm trong tiếp nhận, thẩm định, giải quyết và trả kết quả hồ sơ; kịp thời tháo gỡ vướng mắc đối với hồ sơ cần xác minh, bổ sung.

- Đề nghị cơ quan có thẩm quyền tiếp tục hoàn thiện, nâng cấp và tăng cường liên thông dữ liệu giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của thành phố với các hệ thống chuyên ngành của bộ, ngành; hỗ trợ công cụ thống kê, đối soát và theo dõi trạng thái hồ sơ thống nhất.

- Đề nghị tăng cường tập huấn nghiệp vụ, hỗ trợ kỹ thuật và hướng dẫn các quy trình mới; quan tâm trang thiết bị, đường truyền và điều kiện phục vụ tổ chức, cá nhân tại Trung tâm.

II. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ THÁNG 12 NĂM 2026

Thời gian còn lại năm 2026, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Nam An Phụ 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.

- Thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao tinh thần trách nhiệm và thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức 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, 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 chấm điểm cải cách hành chính năm 2026. Hoàn thành các nhiệm vụ năm 2026.

Trên đây là Báo cáo kết quả hoạt động 11 tháng năm 2026, phương hướng, nhiệm vụ tháng 12 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

U.B.N.D XÃ NAM ĐỊNH TỈNH HẢI PHÒNG
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

Vũ Văn Dũng