UBND PHƯỜNG NGUYỄN ĐẠI NĂNG
TRUNG TÂM PVHCC

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

Số:12 /BC-TTPVHCC

P.Nguyễn Đại Năng, ngày 20 *tháng* 10 *năm 2026*

BÁO CÁO
Kết quả thực hiện tháng 10, phương hướng nhiệm vụ tháng 11/2026

Thực hiện chỉ đạo của UBND phường Nguyễn Đại Năng về việc tổng hợp báo cáo các nhiệm vụ. Trung tâm Phục vụ hành chính công phường báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ tháng 10, phương hướng nhiệm vụ tháng 11/2026 như sau:

I. Kết quả thực hiện nhiệm vụ

1. Công tác tiếp nhận và giải quyết hồ sơ

Từ ngày 15/9/2026 đến ngày 14/10/2026, Trung tâm Phục vụ hành chính công phường đã giải quyết TTHC từng lĩnh vực đạt kết quả cụ thể như sau:

Số TT	Lĩnh vực giải quyết	Số lượng HS tiếp nhận					Số lượng HS đã giải quyết						Số lượng HS đang giải quyết			
		Tổng số	Trong kỳ			Từ kỳ trước	Tổng số	Trước hạn	Đúng hạn	Quá hạn	Từ chối không giải quyết	HS rút	Tổng số	Trọng hạn	Quá hạn	Yêu cầu bổ sung
			Trực tuyến toàn trình	Trực tuyến một phần	Trực tiếp, DVBC											
1	Chứng thực	463	0	463	0	0	463	460	3	0	0	0	0	0	0	0
4	Hộ tịch	263	220	36	0	7	262	260	2	0	0	0	1	1	0	0
2	Tài chính đất đai	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
2	Đất đai	84	0	46	0	38	20	16	0	2	0	2	64	63	0	1
3	BTXH	46	0	28	0	18	44	44	0	0	0	0	2	2	0	0
6	Người có công	6	2	1	0	3	3	3	0	0	0	0	3	3	0	0
Tổng cộng		**863**	**223**	**574**	**0**	**66**	**793**	**783**	**5**	**2**	**0**	**3**	**70**	**69**	**0**	**1**

- Số hóa hồ sơ coa file kết quả đính kèm đạt 100%
- Tỷ lệ hồ sơ được thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đạt 100%.

2. Công tác cải cách hành chính

- Tiếp tục thực hiện nghiêm túc, hiệu quả cơ chế "một cửa", "một cửa liên thông" trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính; bảo đảm đúng quy trình, đúng thời hạn và tạo thuận lợi cho người dân, tổ chức.

- Tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn và hỗ trợ người dân, tổ chức sử dụng dịch vụ công trực tuyến toàn trình, thanh toán trực tuyến và khai thác, sử dụng các tiện ích số trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Thực hiện niêm yết, công khai đầy đủ, kịp thời các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết; công khai thành phần hồ sơ, trình tự thực hiện, thời gian giải quyết, phí, lệ phí và các nội dung có liên quan để người dân, tổ chức dễ tiếp cận và thực hiện.

- Tăng cường ứng dụng hệ thống phần mềm quản lý, giải quyết thủ tục hành chính; thường xuyên cập nhật, kiểm tra và đồng bộ trạng thái hồ sơ, bảo đảm thông tin được cập nhật đầy đủ, chính xác, kịp thời, phục vụ hiệu quả công tác theo dõi, thống kê và kiểm soát tiến độ giải quyết hồ sơ.

- Tiếp tục triển khai giải quyết thủ tục hành chính lưu động đối với người cao tuổi, người khuyết tật, người có hoàn cảnh khó khăn và các đối tượng gặp khó khăn trong việc đi lại khi có nhu cầu, bảo đảm quyền tiếp cận dịch vụ hành chính công của người dân.

- Không ngừng nâng cao tính chuyên nghiệp, trách nhiệm và thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức tại Trung tâm; lấy sự hài lòng của người dân, tổ chức làm thước đo chất lượng phục vụ, góp phần xây dựng Trung tâm Phục vụ hành chính công chuyên nghiệp, hiện đại, thân thiện và hiệu quả

II. Tồn tại hạn chế, khó khăn vướng mắc và giải pháp khắc phục

1. Tồn tại, hạn chế

Kết quả giải quyết thủ tục hành chính vẫn còn 02 hồ sơ quá hạn, 70 hồ sơ ở trạng thái đang giải quyết, trong đó nhiều hồ sơ đã tồn tại từ kỳ trước làm ảnh hưởng đến kết quả chấm điểm chỉ số 766 của đơn vị.

Công tác theo dõi, kiểm soát tiến độ giải quyết hồ sơ có thời điểm chưa kịp thời, nhất là đối với những hồ sơ phải phối hợp xử lý qua nhiều cơ quan, đơn vị.

Việc cập nhật, đồng bộ trạng thái xử lý hồ sơ trên hệ thống trong một số trường hợp còn chưa kịp thời, gây khó khăn cho công tác theo dõi, thống kê và đánh giá kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

2. Khó khăn, vướng mắc

Hệ thống giải quyết thủ tục hành chính của các Bộ, ngành và của Thành phố trong quá trình vận hành vẫn còn xảy ra tình trạng lỗi kỹ thuật, hệ thống bị treo hoặc hoạt động không ổn định, ảnh hưởng đến việc tiếp nhận, luân chuyển, xử lý, cập nhật kết quả và trả kết quả hồ sơ đúng thời hạn.

Hệ thống điều phối mới chưa được đồng bộ hoàn toàn với các hệ thống liên quan, dẫn đến khó khăn trong việc theo dõi, tra cứu, cập nhật trạng thái và thống kê số liệu hồ sơ

Một số hồ sơ phải thực hiện qua nhiều hệ thống hoặc có sự phối hợp giữa nhiều cơ quan, đơn vị nên khi phát sinh lỗi kỹ thuật hoặc chậm đồng bộ dữ liệu sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến tiến độ giải quyết hồ sơ.

3. Giải pháp khắc phục

Tăng cường công tác kiểm soát, theo dõi tiến độ giải quyết hồ sơ, thường xuyên rà soát các hồ sơ sắp đến hạn, có nguy cơ quá hạn để kịp thời đôn đốc, phối hợp với các phòng, ban, cơ quan chuyên môn trong quá trình xử lý, bảo đảm hồ sơ được giải quyết đúng thời hạn và đúng quy định.

Phân công cán bộ thường xuyên kiểm tra tình trạng hoạt động của hệ thống, kịp thời phát hiện các hồ sơ bị lỗi, treo hoặc chưa đồng bộ để có biện pháp xử lý, đồng thời chủ động phối hợp với cơ quan quản trị hệ thống khi phát sinh sự cố.

Đề xuất nâng cấp, hoàn thiện hệ thống phần mềm giải quyết TTHC và hệ thống điều phối, bảo đảm khả năng kết nối, liên thông, đồng bộ dữ liệu giữa các hệ thống; hạn chế tình trạng lỗi, treo hệ thống, chậm cập nhật trạng thái hồ sơ.

Đề nghị các cơ quan quản lý, vận hành hệ thống tăng cường hỗ trợ kỹ thuật, có cơ chế tiếp nhận và xử lý nhanh các sự cố phát sinh, nhất là đối với những lỗi ảnh hưởng trực tiếp đến thời hạn giải quyết hồ sơ.

Thường xuyên rà soát, đối chiếu số liệu giữa hệ thống và hồ sơ thực tế để kịp thời phát hiện những trường hợp chưa đồng bộ, sai trạng thái hoặc thiếu dữ liệu, góp phần nâng cao chất lượng theo dõi, thống kê và đánh giá kết quả giải quyết TTHC.

III. Phương hướng nhiệm vụ tháng 11

1. Tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ người dân và tổ chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công; thực hiện nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ và đạo đức công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức.

2. Tăng cường công tác theo dõi, đôn đốc và kiểm soát tiến độ giải quyết hồ sơ; yêu cầu công chức tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả bám sát nhiệm vụ được phân công, chủ động rà soát các hồ sơ sắp đến hạn, kịp thời phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan để hạn chế phát sinh hồ sơ quá hạn.

3. Đẩy mạnh thực hiện số hóa hồ sơ và kết quả giải quyết thủ tục hành chính, bảo đảm thành phần hồ sơ đầu vào và kết quả giải quyết được số hóa, cập nhật đầy đủ, chính xác trên hệ thống; phấn đấu duy trì tỷ lệ số hóa đạt 100%, góp phần nâng cao hiệu quả khai thác, tái sử dụng dữ liệu và phục vụ người dân, tổ chức.

4. Đẩy mạnh tuyên truyền, hướng dẫn người dân và tổ chức thực hiện dịch vụ công trực tuyến, nhất là việc nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán phí, lệ phí trực tuyến; hỗ trợ người dân thực hiện các thao tác trên hệ thống, từng bước nâng cao tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

5. Tiếp tục triển khai có hiệu quả các nhiệm vụ cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính và chuyển đổi số; thường xuyên rà soát quy trình, kịp thời phát hiện những khó khăn, bất cập trong quá trình giải quyết TTHC để đề xuất xử lý, khắc phục.

6. Tăng cường công tác tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức; bảo đảm các phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận, phân loại, chuyển xử lý và trả lời đúng thẩm quyền, đúng thời hạn; qua đó nâng cao chất lượng phục vụ và mức độ hài lòng của người dân, tổ chức.

7. Chủ động phối hợp với các cơ quan chuyên môn và đơn vị quản trị hệ thống trong việc xử lý các trường hợp hệ thống giải quyết TTHC bị lỗi, treo hoặc chưa đồng bộ dữ liệu; kịp thời cập nhật trạng thái hồ sơ, hạn chế ảnh hưởng đến tiến độ giải quyết và kết quả đánh giá trên hệ thống.

Trên đây là báo cáo kết quả công tác hoạt động tháng 10, phương hướng nhiệm vụ tháng 11/2026 của trung tâm phục vụ hành chính công./.

Nơi nhận:
- Văn phòng HĐND-UBND phường;
- Lưu: VT.

GIÁM ĐỐC

U.B.N.D PHƯỜNG NGUYỄN ĐẠI NĂNG T.P THÁI NGUYÊN
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

Trương Quang Phước