UBND XÃ TÂN MINH
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HCC

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

Số: 61/BC-TTPVHCC

Tân Minh, ngày 30 tháng 9 năm 2026

BÁO CÁO
Kết quả thực hiện nhiệm vụ công tác 9 tháng đầu năm, phương hướng nhiệm vụ quý IV năm 2026
(Số liệu tính từ ngày 01/01 đến hết ngày 30/9/2026)

Thực hiện chức năng, nhiệm vụ được giao và các nhiệm vụ về cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính, chuyển đổi số, xây dựng chính quyền thân thiện, nâng cao hiệu quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công năm 2026, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Tân Minh báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ công tác 9 tháng đầu năm, phương hướng nhiệm vụ quý IV năm 2026 như sau:

I. ĐẶC ĐIỂM TÌNH HÌNH

1. Chức năng, tổ chức bộ máy và nhân sự

Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Tân Minh được thành lập theo Nghị quyết số 02/NQ-HĐND ngày 01/7/2025 của HĐND xã, là đầu mối tập trung tiếp nhận, hướng dẫn, số hóa, theo dõi, đôn đốc giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính (TTHC) cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và tổ chức, hoạt động của Trung tâm được quy định tại Quyết định số 733/QĐ-UBND ngày 30/9/2025 của UBND xã.

Trung tâm có 06 cán bộ, công chức, gồm 01 Giám đốc và 05 công chức. Việc phân công nhiệm vụ được thực hiện cụ thể theo từng lĩnh vực công tác tại Thông báo số 14/TB-TTHCC ngày 12/8/2026 về việc phân công nhiệm vụ đối với Giám đốc và công chức Trung tâm, bảo đảm rõ người, rõ việc, rõ trách nhiệm, phù hợp với chức năng, nhiệm vụ được giao. Số lượng công chức hiện có chưa đủ so với chỉ tiêu biên chế được giao năm 2026; một số công chức còn kiêm nhiệm nhiệm vụ tại các phòng chuyên môn.

2. Cơ sở vật chất, trang thiết bị

Trung tâm được bố trí diện tích 213 m², sắp xếp gọn gàng, khoa học, phân khu chức năng rõ ràng gồm: khu tiếp nhận và trả kết quả; khu chờ có bàn ghế cho người dân; khu tra cứu thông tin TTHC; khu hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân lập hồ sơ, nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí, lệ phí và gửi phản ánh, kiến nghị.

Trung tâm được trang bị hệ thống kiosk lấy số thứ tự tự động, bảng tra cứu TTHC, bảng niêm yết TTHC có mã QR, thiết bị đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp; công chức được trang bị đầy đủ máy tính, máy in, máy quét, mạng Internet cáp quang, bàn ghế giao dịch, tủ hồ sơ; có máy vi tính, máy in, máy quét A3 phục vụ người dân nộp hồ sơ trực tuyến và số hóa hồ sơ đầu vào; có

Wifi miễn phí cho người dân đến giao dịch; hệ thống camera giám sát trong và ngoài Trung tâm, khu vực giải quyết TTHC.

Tại khu vực tiếp nhận và trả kết quả có pano tuyên truyền về việc thực hiện "4 xin, 4 luôn, 5 không" của cán bộ, công chức khi giao tiếp với Nhân dân.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN NHIỆM VỤ 9 THÁNG ĐẦU NĂM 2026

1. Công tác chỉ đạo, điều hành

Trung tâm chủ động tham mưu UBND xã ban hành và tổ chức thực hiện các kế hoạch, văn bản chỉ đạo về cải cách hành chính, kiểm soát TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, chuyển đổi số và nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức; đồng thời xây dựng, ban hành các kế hoạch thuộc thẩm quyền nhằm cụ thể hóa nhiệm vụ được giao. Các văn bản đã tham mưu ban hành gồm:

a) Kế hoạch, quyết định của UBND xã

- Kế hoạch số 22/KH-UBND ngày 02/01/2026 về cải thiện, nâng cao hiệu quả các chỉ số theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ.

- Kế hoạch số 24/KH-UBND ngày 20/01/2026 về rà soát, đánh giá TTHC năm 2026.

- Kế hoạch số 25/KH-UBND ngày 21/01/2026 và Quyết định số 225/QĐ-UBND ngày 10/3/2026 về công tác kiểm soát TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2026.

b) Thông báo, công văn chỉ đạo của UBND xã

- Công văn số 02/UBND-TTPVHCC ngày 12/01/2026 và Công văn số 03 ngày 29/01/2026 đề nghị các cơ quan, đơn vị rà soát, cung cấp danh mục TTHC để niêm yết.

- Công văn số 670/UBND-TTPVHCC ngày 15/4/2026 về việc đề nghị cấp tài khoản quản trị Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Thông báo số 147/TB-UBND ngày 23/4/2026 về tăng cường kiểm soát tiến độ giải quyết TTHC và khắc phục các tồn tại trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Thông báo số 153/TB-UBND ngày 29/4/2026 về việc triển khai thực hiện chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ tại Công điện số 33/CĐ-TTg và chỉ đạo của UBND thành phố về bảo đảm hoạt động giải quyết TTHC thông suốt, hiệu quả.

- Thông báo số 167/TB-UBND ngày 08/5/2026 về việc tăng cường khắc phục tồn tại, hạn chế trong giải quyết TTHC và nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

- Thông báo số 11555/TB-UBND ngày 06/8/2026 và Thông báo số 18140/TB-UBND ngày 10/9/2026 về rà soát, đề xuất phương án đơn giản hóa TTHC năm 2026.

c) Kế hoạch của Trung tâm

- Kế hoạch số 01/KH-TTPVHCC ngày 02/02/2026 về chuẩn hóa quy trình tiếp nhận - giải quyết hồ sơ hành chính (đã hoàn thành).

- Kế hoạch số 02/KH-TTPVHCC ngày 19/3/2026 về triển khai mô hình "Hành chính lưu động - Hỗ trợ không khoảng cách".

- Kế hoạch số 03/KH-TTPVHCC ngày 14/5/2026 về triển khai mô hình "Ngày thứ Sáu không giấy hẹn" và "Lắng nghe cơ sở".

Lãnh đạo Trung tâm thường xuyên theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ, kỷ luật, kỷ cương hành chính của công chức làm việc tại Trung tâm; lãnh đạo UBND xã theo dõi, chỉ đạo việc giải quyết TTHC trực tiếp trên phần mềm một cửa điện tử.

2. Công tác tiếp nhận, xử lý và ban hành văn bản

Trong 9 tháng đầu năm 2026, Trung tâm đã tiếp nhận 5.281 văn bản đến và phát hành 113 văn bản đi phục vụ hoạt động quản lý, điều hành và thực hiện nhiệm vụ chuyên môn. Công tác tiếp nhận, phân loại, xử lý, theo dõi và phát hành văn bản được thực hiện kịp thời, đúng quy trình, quy định, phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành và phối hợp giải quyết công việc.

3. Thực hiện chế độ báo cáo

Trung tâm thực hiện đầy đủ các báo cáo định kỳ hằng tháng, hằng quý, 6 tháng, 9 tháng và báo cáo chuyên đề về công tác kiểm soát TTHC, tình hình tiếp nhận, giải quyết TTHC, bảo đảm nội dung và thời hạn theo yêu cầu, kịp thời cung cấp thông tin, số liệu phục vụ công tác theo dõi, đánh giá và chỉ đạo, điều hành của UBND xã.

4. Rà soát, đánh giá và đề xuất đơn giản hóa TTHC

Thực hiện Kế hoạch số 24/KH-UBND ngày 20/01/2026, với mục tiêu cắt giảm tối thiểu 10% chi phí tuân thủ TTHC, phấn đấu rút ngắn 30% thời gian giải quyết so với khung thời gian quy định chung của Trung ương, Trung tâm phối hợp với các phòng chuyên môn rà soát danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã. Ngày 06/8/2026 và ngày 10/9/2026, Trung tâm tiếp tục tham mưu UBND xã ban hành Thông báo số 11555/TB-UBND và Thông báo số 18140/TB-UBND triển khai rà soát, đề xuất phương án đơn giản hóa TTHC năm 2026. Các công chức chuyên môn thường xuyên theo dõi các quyết định công bố TTHC của cơ quan có thẩm quyền để kịp thời cập nhật, đề xuất sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ những thủ tục không còn phù hợp.

Thực hiện Nghị quyết số 66.7/2025/NQ-CP, Trung tâm khai thác Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư để thay thế giấy tờ cá nhân, giấy tờ về cư trú, góp phần giảm thành phần hồ sơ. Trung tâm triển khai các giải pháp cải tiến nâng cao chất lượng phục vụ như chuẩn hóa quy trình tiếp nhận - giải quyết hồ sơ, tích hợp mã QR tra cứu TTHC, triển khai chứng thực bản sao điện tử, tổ chức hành chính lưu động và ngày thứ Sáu không giấy hẹn.

5. Công khai, minh bạch TTHC

Công khai tại Trung tâm: Trung tâm niêm yết công khai thường xuyên, đầy đủ 391 TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết hoặc liên thông giải quyết (tăng 13 TTHC so với quý I năm 2026), gồm danh mục, nội dung, thành phần hồ sơ, biểu mẫu, quy trình, thời hạn giải quyết, mức thu phí, lệ phí của từng TTHC, có

tích hợp mã QR hướng dẫn thực hiện; niêm yết đầy đủ TTHC ngành dọc (trong đó có TTHC của Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai Tiên Lãng) và 100% TTHC thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi thành phố.

Công khai trên Cổng thông tin điện tử xã: Trung tâm phối hợp với Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công đăng tải danh mục, quy trình giải quyết, phí, lệ phí của TTHC kèm mã QR tại địa chỉ: https://tanminh.haiphong.gov.vn/trung-tam-phuc-vu-hanh-chinh-cong-xa-tan-minh, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, tổ chức chủ động tra cứu.

Công khai thông tin cán bộ, công chức: niêm yết họ, tên, chức danh, số điện thoại của lãnh đạo Trung tâm và họ, tên, chức danh, lĩnh vực công tác, số điện thoại của công chức làm việc tại Trung tâm.

Công khai hướng dẫn phản ánh, kiến nghị: niêm yết địa chỉ, số điện thoại, cách thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính và việc thực hiện TTHC.

Công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ: 100% hồ sơ được cập nhật, xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của thành phố và hệ thống của các bộ, ngành; người dân, tổ chức tra cứu tiến độ, kết quả qua Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc tin nhắn thông báo. Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tiếp, công chức cập nhật thông tin lên hệ thống, bảo đảm việc quản lý, theo dõi thống nhất trên môi trường điện tử. Tình hình giải quyết TTHC trực tuyến được tổng hợp, công khai định kỳ tại https://tanminh.haiphong.gov.vn/ket-qua-hoat-dong.

6. Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

Trung tâm tiếp tục thực hiện nghiêm cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo Nghị định số 118/2025/NĐ-CP; hoạt động tiếp nhận, trả kết quả được duy trì nền nếp, thông suốt, bảo đảm giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân nhanh chóng, kịp thời, đúng pháp luật.

- Số TTHC tiếp nhận, trả kết quả tại Trung tâm: 391 TTHC (220 TTHC trực tuyến toàn trình, 171 TTHC trực tuyến một phần), tăng từ 378 TTHC trong quý I năm 2026. Trung tâm thường xuyên rà soát, ban hành thông báo cập nhật, kịp thời bổ sung TTHC mới công bố ra thực hiện tại Trung tâm.

- Thực hiện TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi thành phố đối với các TTHC thuộc danh mục đã công bố.

- 100% TTHC liên thông (đăng ký khai sinh, đăng ký khai tử...) được tiếp nhận tại Trung tâm và thực hiện theo quy trình điện tử liên thông với các cơ quan phối hợp.

- 100% TTHC được xây dựng quy trình nội bộ, quy trình điện tử và gán quyền xử lý trên hệ thống; quy trình phối hợp giữa Trung tâm với các phòng chuyên môn trong giải quyết, trả kết quả được thực hiện theo Kế hoạch số 01/KH-TTPVHCC.

- Nhiều TTHC được giải quyết, trả kết quả ngay trong ngày như chứng thực bản sao từ bản chính, chứng thực chữ ký, đăng ký khai sinh, đăng ký khai tử, cấp

bản sao trích lục hộ tịch, xác nhận lý lịch cá nhân, xác nhận vay vốn ngân hàng, đăng ký kinh doanh hộ cá thể.

- Hồ sơ nộp trực tuyến được công chức theo dõi hằng ngày, thông báo tiếp nhận hoặc yêu cầu bổ sung trong thời hạn 08 giờ làm việc theo quy định.

7. Kết quả tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC

Trong kỳ báo cáo (từ ngày 01/01/2026 đến ngày 30/9/2026), tổng hợp trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố và hệ thống của các bộ, ngành, tổng số hồ sơ TTHC đã tiếp nhận là 11.440 hồ sơ (kỳ trước chuyển sang 84 hồ sơ, tiếp nhận mới 11.353 hồ sơ); tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận trực tuyến đạt *99,97%*. 100% hồ sơ, kể cả hồ sơ liên quan đến hộ kinh doanh, doanh nghiệp, được cập nhật và xử lý trên hệ thống.

- Số hồ sơ đã giải quyết: 11.314 hồ sơ, trong đó giải quyết trước hạn 11.154 hồ sơ; đúng hạn 121 hồ sơ; quá hạn 01 hồ sơ (thuộc Phòng Kinh tế); công dân xin rút 31 hồ sơ; từ chối, không giải quyết 07 hồ sơ. Tỷ lệ giải quyết trước hạn, đúng hạn đạt 99,99% số hồ sơ đã có kết quả (11.275/11.276 hồ sơ).

- Phân theo hệ thống: Hệ thống một cửa thành phố Hải Phòng 4.615 hồ sơ; Bộ Tư pháp 6.131 hồ sơ; Bộ Y tế 509 hồ sơ; Bộ Nội vụ 19 hồ sơ; Bộ Nông nghiệp và Môi trường 29 hồ sơ; Bộ Giáo dục và Đào tạo 04 hồ sơ; Bộ Xây dựng 02 hồ sơ; Bộ Công Thương 01 hồ sơ; Bộ Tôn Giáo 4 hồ sơ;

- Số hồ sơ đang giải quyết: 126 hồ sơ, trong đó trong hạn 91 hồ sơ, yêu cầu bổ sung 35 hồ sơ.

- Tỷ lệ hồ sơ yêu cầu bổ sung, xin rút, từ chối chiếm 0,64% tổng số hồ sơ tiếp nhận (73/11.440 hồ sơ).

- Trong kỳ phát sinh 01 hồ sơ quá hạn thuộc Phòng Kinh tế; đã ban hành văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân theo quy định. Không có cán bộ, công chức vi phạm, gây phiền hà, sách nhiễu trong giải quyết TTHC.

8. Số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC

Trung tâm thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC theo Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và Thông tư số 01/2023/TT-VPCP. Theo thống kê của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố đến ngày 30/9/2026: tỷ lệ hồ sơ có file kết quả đính kèm đạt 100%; tỷ lệ hồ sơ có file thành phần hồ sơ và file kết quả đính kèm đạt 99,99%; tỷ lệ khai thác, tái sử dụng dữ liệu số hóa để hạn chế yêu cầu người dân cung cấp lại giấy tờ đạt 99,93%.

9. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến và ứng dụng công nghệ thông tin

Trong số 391 TTHC, có 220 TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình và 171 TTHC trực tuyến một phần; 100% TTHC được cập nhật đầy đủ, công khai trên Cổng Dịch vụ công. Đối với dịch vụ công trực tuyến toàn trình, có 18 TTHC phát sinh hồ sơ, với tổng số 1.750 hồ sơ được tiếp nhận và giải quyết; đối với dịch vụ công trực tuyến một phần, có 25 TTHC phát sinh hồ sơ, với tổng số 9.603 hồ sơ được tiếp nhận và giải quyết. Đáng chú ý, 100% hồ sơ thuộc dịch vụ công trực tuyến toàn trình được thực hiện trực tuyến. 100% hồ sơ được cập nhật,

luân chuyển, xử lý trên môi trường điện tử. Hệ thống điều phối và hệ thống của một số bộ, ngành có thời điểm chưa đồng bộ, phát sinh lỗi truy cập (đặc biệt là hệ thống của Bộ Tư pháp) nhưng không để hồ sơ bị bỏ sót.

Cấp thành phố đã hoàn thành tích hợp 687 TTHC có thu phí, lệ phí để thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC. Trung tâm hướng dẫn, hỗ trợ người dân, tổ chức thanh toán trực tuyến đối với các TTHC có phát sinh phí, lệ phí. Tổng số tiền phí, lệ phí nộp Kho bạc Nhà nước khu vực 3 từ tháng 01 đến hết tháng 9/2026 là 189.041.000 đồng.

Trung tâm ứng dụng hệ thống lấy số thứ tự tự động; khai thác dữ liệu dân cư, ứng dụng VNeID trong giải quyết TTHC; lập mã QR tra cứu, hướng dẫn thực hiện TTHC; hướng dẫn người dân đến giao dịch cài đặt, sử dụng ứng dụng Hải Phòng Smart.

10. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị và đánh giá sự hài lòng

Trung tâm bố trí đầy đủ các kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị: số điện thoại đường dây nóng, mã QR, Cổng Dịch vụ công quốc gia, tổng đài 1022 và tiếp nhận trực tiếp. Trong 9 tháng đầu năm 2026, Trung tâm không nhận được phản ánh, kiến nghị liên quan đến thái độ phục vụ, quy trình giải quyết TTHC hoặc việc gây phiền hà, sách nhiễu của công chức Trung tâm.

UBND xã tiếp nhận 01 phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia thuộc lĩnh vực đất đai; trên tổng đài 1022 tiếp nhận 07 ý kiến, kiến nghị của công dân (02 ý kiến về lĩnh vực điện chiếu sáng, 05 ý kiến về lĩnh vực nước sạch). Các phản ánh, kiến nghị được xử lý trước hạn và đúng hạn, không có kiến nghị lần 2, tỷ lệ hài lòng đạt 100%.

Việc đánh giá mức độ hài lòng của người dân được thực hiện qua thiết bị đánh giá tích hợp trên hệ thống lấy số tự động, trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và tại quầy giao dịch; qua khảo sát trực tiếp, đa số người dân hài lòng về thái độ phục vụ, tinh thần trách nhiệm của công chức. Điểm Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp (Bộ chỉ số 766) của xã đến ngày 30/9/2026 đạt 72,55/100 điểm, đứng thứ 34/114 xã, phường, đặc khu; (kết quả trên Cổng Dịch vụ công quốc gia mới vận hành).

11. Mô hình phục vụ Nhân dân tại cơ sở

a) Mô hình "Hành chính lưu động - Hỗ trợ không khoảng cách"

Thực hiện Kế hoạch số 02/KH-TTPVHCC ngày 19/3/2026 (tổ chức vào thứ Bảy hoặc Chủ nhật, từ tháng 4 đến tháng 11/2026, tại nhà văn hóa thôn hoặc tại nhà đối với người cao tuổi, đối tượng bảo trợ xã hội, người khuyết tật), từ ngày 01/4/2026 đến ngày 30/9/2026, Trung tâm đã tổ chức hành chính lưu động tại 12 thôn, trực tiếp hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết 224 hồ sơ, cụ thể:

STT	Ngày	Thôn	Đất đai	Hưu trí XH	BHYT	Bảo trợ XH	Chứng thực	Tổng
1	11/4/2026	Cấp Tiến	5	2	7	2	0	16
2	18/4/2026	Tân Lai	8	1	0	4	0	13

STT	Ngày	Thôn	Đất đai	Hưu trí XH	BHYT	Bảo trợ XH	Chứng thực	Tổng
3	16/5/2026	Bạch Đằng	8	0	2	2	0	12
4	16/5/2026	Nam Phong	6	4	0	0	0	10
5	06/6/2026	Tiên Vân	8	2	0	1	0	11
6	13/6/2026	Tân Đôi	10	4	0	0	0	14
7	19/7/2026	Bắc Phong	12	3	5	0	8	28
8	25/7/2026	Phác Xuyên	22	5	0	3	6	36
9	16/8/2026	Xuân Lai	13	0	0	2	5	20
10	16/8/2026	Tuần Tiến	15	3	2	1	3	24
11	19/9/2026	Đoàn Lập	12	1	2	6	5	26
12	19/9/2026	An Thạch	8	1	0	1	4	14
	Tổng cộng		**127**	**26**	**18**	**22**	**31**	**224**

b) Hoạt động "Ngày thứ Sáu không giấy hẹn và lắng nghe cơ sở để phục vụ nhân dân"

Thực hiện Kế hoạch số 03/KH-TTPVHCC ngày 14/5/2026, định kỳ vào thứ Sáu hằng tuần, Trung tâm tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả ngay trong ngày, không sử dụng giấy hẹn đối với các TTHC đơn giản, đủ điều kiện, gồm: đăng ký khai tử, cấp bản sao trích lục hộ tịch, bản sao giấy khai sinh, chứng thực bản sao từ bản chính và chứng thực chữ ký. Từ ngày 01/6/2026 đến ngày 30/9/2026, Trung tâm đã tiếp nhận và trả kết quả trong ngày 1.106 hồ sơ.

Mỗi công chức Trung tâm tham gia xuống cơ sở tối thiểu 04 lần/tháng để tuyên truyền, hướng dẫn thực hiện TTHC, tiếp nhận phản ánh, kiến nghị; lắng nghe, nắm bắt tâm tư, nguyện vọng, khó khăn, vướng mắc của người dân để kịp thời đề xuất giải pháp tháo gỡ, cải tiến quy trình, phương thức phục vụ.

12. Xây dựng đội ngũ công chức và chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ

Công chức Trung tâm nghiêm túc chấp hành nội quy, quy chế làm việc, chuẩn mực đạo đức công vụ và quy tắc ứng xử, kể cả quy tắc ứng xử trên mạng xã hội; thực hiện đúng quy định về trang phục công sở, đeo thẻ công chức, nhận diện thương hiệu và thời gian mặc đồng phục; thực hiện "nụ cười công sở", "4 xin, 4 luôn, 5 không", giao tiếp văn minh, lịch sự, tận tình, không gây phiền hà, sách nhiễu tổ chức, cá nhân. Trung tâm chú trọng nâng cao kỹ năng giao tiếp, tiếp dân, tiếp nhận và xử lý thông tin, xử lý tình huống, kỹ năng dân vận; khuyến khích công chức chủ động học tập, nâng cao trình độ chuyên môn, tin học. Trong 9 tháng đầu năm, không có công chức bị xử lý kỷ luật hoặc vi phạm nội quy, quy chế làm việc.

Công chức Trung tâm trực tiếp hướng dẫn, hỗ trợ người dân lập hồ sơ, nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, sử dụng tài khoản định danh điện tử; phối hợp với các đoàn thể để hỗ trợ, tiếp đón người dân đến làm TTHC.

Trung tâm thực hiện trao Giấy chứng nhận kết hôn kèm thư chúc mừng cho các cặp đôi khi đăng ký kết hôn tại Trung tâm; đồng thời gửi thư chúc mừng đến các gia đình khi thực hiện thủ tục đăng ký khai sinh cho trẻ mới sinh và thư chia buồn đến gia đình công dân có người thân qua đời khi thực hiện thủ tục đăng ký khai tử. Trong 5 tháng, Trung tâm đã trao Giấy chứng nhận kết hôn, gửi thư chúc mừng và thư chia buồn với tổng số 359 trường hợp. Hoạt động này góp phần nâng cao chất lượng phục vụ, thể hiện sự quan tâm, chia sẻ và tinh thần trách nhiệm của Trung tâm đối với người dân, hướng đến xây dựng nền hành chính thân thiện, gần gũi, lấy người dân làm trung tâm phục vụ. Lãnh đạo Trung tâm tham gia các hoạt động tại thôn, tổ dân phố theo phân công; phối hợp giải quyết các kiến nghị của Nhân dân liên quan đến TTHC sau các hội nghị tiếp xúc, đối thoại.

13. Công tác tài chính, tài sản

Trung tâm thực hiện thu, nộp phí, lệ phí đúng quy định, nộp Kho bạc Nhà nước khu vực 3 tổng số tiền 189.041.000 đồng (từ tháng 01 đến hết tháng 9/2026); thực hiện Quy chế chi tiêu nội bộ, Quy chế quản lý, sử dụng tài sản công của UBND xã đối với trang thiết bị được giao.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm

Trong 9 tháng đầu năm 2026, hoạt động của Trung tâm duy trì ổn định, nền nếp; Trung tâm đã chủ động tham mưu UBND xã triển khai đồng bộ các nhiệm vụ cải cách hành chính, kiểm soát TTHC, chuyển đổi số và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông. 100% hồ sơ được tiếp nhận, xử lý và công khai tiến độ trên môi trường điện tử; tỷ lệ hồ sơ trực tuyến đạt 99,97%; tỷ lệ giải quyết trước hạn, đúng hạn đạt 99,99%, chỉ phát sinh 01 hồ sơ quá hạn; tỷ lệ hồ sơ có file kết quả đạt 100%, tái sử dụng dữ liệu số hóa đạt 99,93%; các phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng hạn với tỷ lệ hài lòng 100%.

Mô hình "Hành chính lưu động - Hỗ trợ không khoảng cách" (12 thôn, 224 hồ sơ), Hoạt động "Ngày thứ Sáu không giấy hẹn và lắng nghe cơ sở để phục vụ nhân dân" (1.106 hồ sơ trả trong ngày) được triển khai thực chất, hỗ trợ người cao tuổi, người hạn chế tiếp cận công nghệ, giảm thời gian đi lại cho người dân, rút ngắn khoảng cách giữa chính quyền với Nhân dân.

Công tác công khai TTHC được thực hiện bằng nhiều hình thức, kết hợp niêm yết trực tiếp với tra cứu qua mã QR và Cổng thông tin điện tử xã. Đội ngũ công chức chấp hành nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính, có tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ tận tình, thân thiện; phân công rõ người, rõ việc, rõ trách nhiệm.

2. Hạn chế

- Trong kỳ còn phát sinh 01 hồ sơ giải quyết quá hạn (thuộc Phòng Kinh tế); khối lượng hồ sơ ngày càng lớn.

- Một số TTHC liên thông còn phụ thuộc vào xác minh, phối hợp của cơ quan chuyên môn cấp trên nên có thời điểm ảnh hưởng đến tiến độ xử lý hồ sơ.

- Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của một số bộ, ngành và hệ thống điều phối chưa ổn định, thường xuyên thay đổi, có lúc lỗi truy cập, chậm đồng bộ; một số hệ thống chưa trích xuất được các chỉ tiêu chuyên sâu (số hóa, kết quả điện tử, tái sử dụng dữ liệu), gây khó khăn cho công tác thống kê, đôn đốc; một số minh chứng theo Bộ chỉ số 766 còn thiếu.

- Hồ sơ đăng ký hộ kinh doanh nộp trực tuyến chuyển thẳng vào tài khoản cán bộ Phòng Kinh tế, không qua Trung tâm tiếp nhận, gây khó khăn trong kiểm soát TTHC và thống kê, báo cáo.

- Một bộ phận người dân, nhất là người cao tuổi, chưa thành thạo công nghệ thông tin, chưa tự nộp hồ sơ, thanh toán trực tuyến; công chức phải hỗ trợ nhiều bước.

3. Nguyên nhân

a) Nguyên nhân khách quan

- Hệ thống phần mềm giải quyết TTHC của các bộ, ngành Trung ương và hạ tầng công nghệ thông tin đôi lúc chưa thực sự ổn định, đồng bộ, thường xuyên được điều chỉnh, nâng cấp.

- Một số TTHC liên thông nhiều cấp, nhiều ngành nên thời gian xử lý phụ thuộc vào cơ quan phối hợp.

- Trình độ tiếp cận công nghệ thông tin của người dân chưa đồng đều, nhất là đối với người cao tuổi; khối lượng hồ sơ phát sinh lớn trong khi yêu cầu về cải cách hành chính, chuyển đổi số ngày càng cao.

b) Nguyên nhân chủ quan

- Một số cán bộ, công chức còn chịu áp lực lớn do khối lượng công việc nhiều, kiêm nhiệm nhiều nhiệm vụ.

- Việc phối hợp giữa Trung tâm với một số phòng chuyên môn trong theo dõi, đôn đốc tiến độ giải quyết hồ sơ và thu thập minh chứng có lúc chưa chặt chẽ.

- Kỹ năng số, khả năng ứng dụng công nghệ thông tin của một số cán bộ, công chức cần tiếp tục được nâng cao để đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ trong giai đoạn chuyển đổi số.

IV. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ CÔNG TÁC QUÝ IV NĂM 2026

1. Tiếp tục quán triệt và thực hiện nghiêm các chủ trương, quy định của Trung ương, thành phố và địa phương về cải cách TTHC, chuyển đổi số; bám sát nhiệm vụ trọng tâm của UBND thành phố về công tác kiểm soát TTHC; niêm yết công khai, cập nhật kịp thời các TTHC đã công bố theo đúng quy định.

2. Phát huy vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu; tăng cường kiểm tra, giám sát việc thực hiện nhiệm vụ, kỷ luật, kỷ cương hành chính, đạo đức công vụ, văn hóa công sở của công chức; lấy sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp làm thước đo chất lượng phục vụ.

3. Theo dõi, đôn đốc chặt chẽ tiến độ giải quyết hồ sơ tại các phòng chuyên môn, phấn đấu không để phát sinh hồ sơ quá hạn; hạn chế tối đa hồ sơ phải bổ sung nhiều lần.

4. Hoàn thành rà soát, đề xuất phương án đơn giản hóa TTHC năm 2026 theo Kế hoạch số 24/KH-UBND, Thông báo số 11555/TB-UBND và Thông báo số 18140/TB-UBND, bảo đảm mục tiêu cắt giảm chi phí tuân thủ và thời gian giải quyết đã đề ra.

5. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số; tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, dịch vụ bưu chính công ích; nâng tỷ lệ TTHC toàn trình có phát sinh hồ sơ trực tuyến; rà soát, hoàn thiện minh chứng, phấn đấu nâng điểm Bộ chỉ số 766.

6. Tiếp tục tổ chức Mô hình "Hành chính lưu động - Hỗ trợ không khoảng cách" đến hết tháng 11/2026 và tổng kết, đánh giá hiệu quả mô hình; duy trì hoạt động "Ngày thứ Sáu không giấy hẹn" và lắng nghe cơ sở để phục vụ nhân dân"; tổ chức khảo sát sự hài lòng của người dân.

7. Duy trì trao giấy chứng nhận kết hôn, thư chúc mừng, thư chia buồn; định kỳ công khai số liệu giải quyết TTHC trực tuyến trên Cổng thông tin điện tử xã; thực hiện tốt việc tiếp nhận, trả kết quả TTHC của các cơ quan ngành dọc tại Trung tâm.

8. Tổng hợp số liệu, xây dựng báo cáo tổng kết công tác năm 2026 và kế hoạch nhiệm vụ năm 2027 của Trung tâm, bảo đảm số liệu thống nhất, chính xác.

V. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

- Đề nghị UBND xã bố trí đủ biên chế làm việc tại Trung tâm theo chỉ tiêu được giao, hạn chế kiêm nhiệm.

- Đề nghị thành phố hướng dẫn việc tiếp nhận hồ sơ đăng ký hộ kinh doanh trực tuyến qua Trung tâm theo đúng cơ chế một cửa.

- Đề nghị thành phố chỉ đạo nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, khắc phục lỗi hệ thống, đồng bộ dữ liệu với hệ thống của các bộ, ngành; bổ sung chức năng trích xuất các chỉ tiêu số hóa, kết quả điện tử, tái sử dụng dữ liệu phục vụ thống kê, báo cáo.

Trên đây là báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ công tác 9 tháng đầu năm, phương hướng nhiệm vụ quý IV năm 2026, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Tân Minh trân trọng báo cáo./.

Nơi nhận:
- CT, các PCT UBND xã;
- Trung tâm PVHCC thành phố;
- Các phòng chuyên môn thuộc UBND xã;
- Trung tâm Dịch vụ SNC xã;
- Lưu: VT.

GIÁM ĐỐC

U.B.N.D XÃ TÂN MINH T.P HẢI PHÒNG
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

Vũ Văn Trường