

Số: /BC-TTHCC

Thủy Nguyên, ngày 20 tháng 10 năm 2025

## BÁO CÁO

### Kết quả thực hiện của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường tháng 10, nhiệm vụ công tác tháng 11/2025

Thực hiện Công văn số 1541/UBND-VP ngày 16/10/2025 của Ủy ban nhân dân phường Thủy Nguyên về việc báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội tháng 10; phương hướng, nhiệm vụ tháng 11/2025, Trung tâm Phục vụ hành chính công phường báo cáo kết quả với những nội dung sau:

#### I. KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG THÁNG 10/2025

##### 1. Tổng số thủ tục hành chính thực hiện tại Trung tâm

Tổng số thủ tục hành chính (TTHC) thuộc thẩm quyền giải quyết tại Trung tâm là 366 thủ tục.

Tổng số TTHC đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công toàn trình 366 thủ tục: Số dịch vụ công trực tuyến toàn trình đã được cung cấp toàn trình 209 thủ tục; số dịch vụ công trực tuyến toàn trình đã được cung cấp một phần 136 thủ tục; số TTHC chưa cung cấp dịch vụ công toàn trình 21 thủ tục.

##### 2. Kết quả tiếp nhận và giải quyết TTHC tại Trung tâm

**2.1. Số lượng hồ sơ tiếp nhận:** Từ ngày 01/10 đến hết ngày 17/10/2025, Trung tâm đã tiếp nhận 1.587 hồ sơ. Hồ sơ tiếp nhận qua dịch vụ công trực tuyến là 1.506/1.587 hồ sơ, đạt 94,89%.

**2.2. Kết quả giải quyết:** Số hồ sơ giải quyết và trả kết quả trước hạn, đúng hạn là 1.483/1.485 hồ sơ, đạt 99,87%. Số hồ sơ đã giải quyết và trả kết quả nhưng quá hạn là 02 hồ sơ, chiếm 0,13%. Còn 102 hồ sơ đang trong thời gian giải quyết theo quy định.

**2.3. Việc thu phí, lệ phí:** Trung tâm đã thực hiện nghiêm túc các khoản phí, lệ phí đối với các TTHC có quy định thu; thực hiện thu đúng, thu đủ theo quy định. Từ ngày 01/10/2025 đến hết ngày 20/10/2025 đã thu được 31.485.000 đồng. Tính đến thời điểm báo cáo, Trung tâm không nhận được phản ánh, kiến nghị của các tổ chức, cá nhân về việc thu phí, lệ phí.

**2.4. 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% (1.238/1.238 hồ sơ).

**2.5. Tỷ lệ thanh toán trực tuyến:** Tỷ lệ thanh toán trực tuyến đạt 89,13% (số hồ sơ thanh toán trực tuyến/tổng số hồ sơ có phí, lệ phí là 943/1058 hồ sơ).

**2.6. Tỷ lệ phản ánh kiến nghị của người dân, doanh nghiệp được xử lý theo quy định:** Trong kỳ báo cáo có 01 phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về quy định hành chính được xử lý theo quy định, đạt 100%.

### **3. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân**

Trung tâm đang thực hiện việc lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng của các tổ chức, cá nhân đến giao dịch qua thiết bị điện tử. Có tổng số 199 lượt tham gia; 198/199 lượt đánh giá rất hài lòng và hài lòng, đạt tỷ lệ 99,5%.

### **4. Về công tác quản lý cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm**

Tổng số cán bộ, công chức, viên chức đang thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm là 17 đồng chí. Trong đó: 05 biên chế thuộc Văn phòng HĐND&UBND phường; 02 biên chế thuộc Phòng Kinh tế, hạ tầng và đô thị; 01 biên chế thuộc Phòng Văn hóa xã hội; 02 biên chế thuộc Văn phòng đăng ký đất đai; 06 biên chế thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công; 01 biên chế thuộc Bưu điện.

## **II. ĐÁNH GIÁ CHUNG**

### **1. Ưu điểm**

- Số lượng hồ sơ TTHC được tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả trước hạn, đúng hạn đạt tỷ lệ cao (đạt 99,87%), số hồ sơ trả kết quả quá hạn chiếm tỷ lệ rất thấp (chiếm 0,13%).

- Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến đạt 94,89%.

- Tỷ lệ hài lòng của các tổ chức, cá nhân khi đến thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm chiếm tỷ lệ cao 99,5%.

- Thực hiện minh bạch trong quá trình giải quyết TTHC từ việc tiếp nhận hồ sơ đến thẩm định, giải quyết, thu phí, lệ phí và trả kết quả cho tổ chức và cá nhân.

### **2. Tồn tại, hạn chế**

Vẫn còn hồ sơ trễ hạn quy trình; hồ sơ đã xử lý xong nhưng trễ hạn trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và trễ hạn hệ thống thông tin giải quyết TTHC của thành phố.

## **III. NHIỆM VỤ THÁNG 11/2025**

Nhằm đáp ứng nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính của các tổ chức, cá nhân, Trung tâm tiếp tục phối hợp với các phòng, đơn vị phường triển khai thực hiện một số nội dung trọng tâm sau:

1. Tiếp tục quán triệt nghiêm túc tinh thần, thái độ, trách nhiệm của đội ngũ công chức, viên chức trong thực hiện các nhiệm vụ được giao tại Trung tâm.

2. Kiểm soát chặt chẽ việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC, đảm bảo công khai, minh bạch. Công chức chuyên môn tuân thủ việc thực hiện việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ đảm bảo đúng quy định, quy trình, tiến độ thời gian, không để hồ sơ trễ hạn.

3. Tiếp tục đẩy mạnh tuyên truyền hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện dịch vụ công trực tuyến, nâng cao số lượng hồ sơ nộp trực tuyến và trả kết quả qua bưu chính.

4. Đẩy mạnh thực hiện số hóa hồ sơ đầu vào và kết quả giải quyết thủ tục hành chính giải quyết tại Trung tâm đạt 100%.

Trên đây là báo cáo kết quả hoạt động tháng 10 và các nhiệm vụ, giải pháp tháng 11/2025 của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Thủy Nguyên./.

***Nơi nhận:***

- UBND phường (BC);
- Các phòng, đơn vị phường;
- Lưu: TTHCC.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Lê Thị Mai**

**Phụ lục**  
**Kết quả tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường**  
*(Kèm theo Báo cáo số /BC-TTHCC ngày /10/2025 của Trung tâm Phục vụ hành chính công)*

TT	Lĩnh vực giải quyết	Số lượng hồ sơ tiếp nhận			Số lượng hồ sơ đã giải quyết			Số lượng hồ sơ đang giải quyết		
		Tổng số	Trực tuyến	Trực tiếp, dịch vụ bưu chính	Tổng số	Trước hạn, đúng hạn	Quá hạn	Tổng số	Trong hạn	Quá hạn
1	Chứng thực	1058	1010	48	1058	1058	0	0	0	0
2	Hộ tịch	318	303	15	308	306	2	10	10	0
3	Công thương; Kế hoạch và đầu tư; Tài chính	81	81	0	80	80	0	1	1	0
4	Xây dựng; GTVT; Đất đai; Tài nguyên môi trường; Phát triển quỹ đất	86	68	18	22	22	0	64	64	0
5	Bảo hiểm, Nội vụ; Y tế; Lao động thương binh và xã hội; Giáo dục và đào tạo	44	44	0	17	17	0	27	27	0
<b>Tổng cộng</b>		<b>1587</b>	<b>1506</b>	<b>81</b>	<b>1485</b>	<b>1483</b>	<b>2</b>	<b>102</b>	<b>102</b>	<b>0</b>