

Số: /BC-UBND

Thủy Nguyên, ngày tháng năm 2026

BÁO CÁO

**Kết quả thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công
phường Thủy Nguyên quý I, nhiệm vụ trọng tâm quý II năm 2026**

I. KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG QUÝ I NĂM 2026

1. Công tác chỉ đạo

Trong kỳ báo cáo, Ủy ban nhân dân phường đã ban hành các văn bản để chỉ đạo, điều hành, cụ thể như sau: Quyết định số 41/QĐ-UBND ngày 14/01/2026 về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước phường Thủy Nguyên năm 2026; Kế hoạch số 11/KH-UBND ngày 22/01/2026 về tuyên truyền cải cách hành chính nhà nước phường Thủy Nguyên năm 2026; Kế hoạch số 10/KH-UBND ngày 20/01/2026 về triển khai mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính công lưu động trên địa bàn phường năm 2026. Quyết định số 512/QĐ-UBND ngày 16/3/2026 Ban hành Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2026. Kế hoạch số 69/KH-UBND ngày 25/3/2026 về thực hiện mô hình "Giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính trong ngày".

2. Tổng số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân phường

Tổng số thủ tục hành chính (TTHC) thuộc thẩm quyền giải quyết tại Trung tâm là 378 thủ tục. Số dịch vụ công trực tuyến toàn trình đã được cung cấp toàn trình 218 thủ tục; số dịch vụ công trực tuyến toàn trình đã được cung cấp một phần 160 thủ tục; số TTHC chưa cung cấp dịch vụ công toàn trình 0 thủ tục.

Số dịch vụ công trực tuyến toàn trình đã phát sinh hồ sơ: 54/378.

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

3.1. Số lượng hồ sơ tiếp nhận: Từ ngày 01/01 đến ngày 31/3/2026, Trung tâm đã tiếp nhận 5.775 hồ sơ. Hồ sơ tiếp nhận qua dịch vụ công trực tuyến là 5.757/5.775 hồ sơ, đạt 99,51%.

3.2. Kết quả giải quyết: Số hồ sơ giải quyết và trả kết quả trước hạn, đúng hạn: 5.565 hồ sơ; số hồ sơ đã giải quyết và trả kết quả nhưng trễ hạn: 02 hồ sơ; hồ sơ đã rút: 30 hồ sơ; hồ sơ từ chối, dừng không xử lý: 117 hồ sơ; hồ sơ đang trong thời gian giải quyết theo quy định: 61 hồ sơ.

(Chi tiết tại Phụ lục 1)

3.3. Việc thu phí, lệ phí: Trung tâm đã thực hiện nghiêm túc các khoản phí, lệ phí, thực hiện thu đúng, thu đủ theo quy định. Từ ngày 01/01/2026 đến ngày 31/3/2026 đã thu được 85.276.000 đồng. Tính đến thời điểm báo cáo không nhận được phản ánh, kiến nghị của các tổ chức, cá nhân về việc thu phí, lệ phí.

3.4. 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 99,29% (5.343/5.381 hồ sơ).

3.5. Tỷ lệ thanh toán trực tuyến: Tỷ lệ thanh toán trực tuyến đạt 99,95% (số hồ sơ thanh toán trực tuyến/tổng số hồ sơ có phí, lệ phí là 4.151/4.152 hồ sơ).

3.6. Tỷ lệ tái sử dụng thông tin, dữ liệu số hóa: Tỷ lệ tái sử dụng thông tin, dữ liệu số hóa đạt 99,37%.

4. 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 214 lượt tham gia, 208/214 lượt đánh giá rất hài lòng và hài lòng, đạt tỷ lệ 97,19%.

5. Kết quả tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị

Trong kỳ báo cáo, tình hình tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định và hành vi hành chính: Đã tiếp nhận và xử lý 7/14 phản ánh, kiến nghị, còn 7/14 phản ánh kiến nghị đang xử lý theo quy định.

6. Kiểm soát quy trình nội bộ, quy trình điện tử giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết

Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân phường là 378 thủ tục, thuộc các lĩnh vực của các phòng: Kinh tế Hạ tầng và Đô thị, Văn hóa - Xã hội; Văn phòng HĐND&UBND phường. Thực hiện xây dựng 378 quy trình nội bộ tương ứng với các thủ tục hành chính nêu trên và niêm yết công khai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

Hệ thống Thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố được vận hành ổn định, kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia. 100% cán bộ, công chức có tài khoản và được phân quyền xử lý hồ sơ trên hệ thống. Quy trình điện tử đảm bảo tuân thủ trình tự, thời hạn, trách nhiệm từng khâu, từng người xử lý hồ sơ.

7. 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 19 đồng chí. Trong đó: 06 biên chế thuộc Văn phòng HĐND&UBND phường; 02 biên chế thuộc Phòng Kinh tế, hạ tầng và đô thị; 02 biên chế thuộc Phòng Văn hóa xã hội; 02 biên chế thuộc Văn phòng đăng ký đất đai; 7 biên chế thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công.

Các cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm đều có trình độ, năng lực, nhiệt tình, trách nhiệm với công việc, thực hiện nghiêm túc Quy chế tổ chức và hoạt động, Nội quy làm việc của Trung tâm; chấp hành thời gian làm việc, tiếp nhận và giải quyết TTHC. Luôn nêu cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ, chất lượng giải quyết TTHC; thường xuyên theo dõi, đôn đốc việc giải quyết hồ sơ TTHC đã tiếp nhận đảm bảo đúng tiến độ thời gian theo quy định.

8. Kết quả thực hiện các mô hình

- Mô hình "Trung tâm Phục vụ hành chính công lưu động": Trung tâm Phục vụ hành chính công phường đã triển khai thực hiện mô hình tại các tổ dân phố: Núi 2, Thủy Sơn 5, Tân Dương 2 (tập trung tuyên truyền, hướng dẫn nhân dân tại các tổ dân phố: Núi 1, Núi 2, Xanh Soi, Mảnh, Thủy Sơn 5, Thủy Sơn 6, Thủy Sơn 7, Tân Dương 1, Tân Dương 2, Tân Dương 3, Đường 10). Triển khai tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ nộp hồ sơ trực tuyến; hướng dẫn tích hợp sổ sức khỏe điện tử, tích hợp tài khoản an sinh xã hội và các loại giấy tờ trên ứng dụng VNeID: đã tư vấn, hướng dẫn và tiếp nhận trên 110 lượt công dân liên quan đến thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực: Đất đai, Hộ tịch, Chứng thực, Công an, Bảo hiểm, ...

- Mô hình "Thực hiện thủ tục hành chính lưu động tại hộ gia đình": Thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai tại nhà đối với 01 trường hợp, thường trú tại tổ dân phố Đông Nam, phường Thủy Nguyên.

- Mô hình "Giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính trong ngày": Trong ngày 31/3/2026 đã triển khai thực hiện mô hình, kết quả: đã tiếp nhận 180 hồ sơ; xử lý và trả kết quả 170 hồ sơ, trong đó 160 hồ sơ thực hiện theo mô hình trả kết quả trong ngày (24 hồ sơ thuộc các lĩnh vực đăng ký khai sinh, đăng ký khai tử, đăng ký kết hôn, xác nhận tình trạng độc thân, đăng ký lại hộ kinh doanh và 136 hồ sơ thuộc lĩnh vực chứng thực).

Các mô hình đã hỗ trợ người dân tiếp cận, thực hiện các thủ tục hành chính ngay tại cơ sở, giúp thời gian giải quyết thủ tục được rút ngắn, thuận tiện, giảm chi phí đi lại.

9. Tổng hợp thứ hạng Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC

Tính đến thời điểm báo cáo, phường Thủy Nguyên đạt 97,71/100 điểm, xếp thứ 47/114 xã, phường, đặc khu.

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.
- Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến đạt 99,51%.

- 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.

- Triển khai thực hiện các mô hình: "Trung tâm Hành chính công lưu động", "Thực hiện thủ tục hành chính lưu động tại hộ gia đình", "Giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính trong ngày" đã đạt được những kết quả tích cực, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người dân, cải cách thủ tục hành chính và xây dựng nền hành chính phục vụ.

2. Tồn tại, hạn chế

- Số lượng hồ sơ được tiếp nhận và trả kết quả sử dụng dịch vụ bưu chính công ích chưa cao.

- Hồ sơ đã xử lý xong nhưng trễ hạn 02 hồ sơ; hồ sơ rút 30 hồ sơ; hồ sơ từ chối, không giải quyết 117 hồ sơ.

III. NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM QUÝ II NĂM 2026

1. Tiếp tục thực hiện nghiêm và có hiệu quả Quyết định 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2025 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử; Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15/9/2025 của Văn phòng Chính phủ về việc hướng dẫn thi hành một số nội dung của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

2. 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.

3. 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.

4. 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.

5. Kịp thời tiếp nhận và giải quyết dứt điểm phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên Cổng dịch vụ công quốc gia.

6. Tiếp tục thực hiện mô hình "Trung tâm Phục vụ hành chính công lưu động", mô hình "Thực hiện thủ tục hành chính lưu động tại hộ gia đình" và mô hình "Giải quyết và trả kết quả TTHC trong ngày".

7. Duy trì thực hiện hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến và đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp góp phần nâng cao điểm số trên cổng dịch vụ công quốc gia.

Trên đây là báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Thủy Nguyên quý I, nhiệm vụ trọng tâm quý II năm 2026./.

Nơi nhận:

- Văn phòng UBND TP;
- CT, các PCT UBND phường;
- Các phòng, cơ quan, đơn vị phường;
- Lưu: VT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Bùi Văn Biên

Phụ lục 1
Kết quả tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính Quý I năm 2026
(Kèm theo Báo cáo số /BC-UBND ngày tháng năm 2026 của UBND phường Thủy Nguyên)

STT	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	Trong kỳ		Từ kỳ trước	Tổng số	Trước hạn	Đúng hạn	Quá hạn	Từ chối, không giải quyết	Hồ sơ rút	Tổng số	Trong hạn	Quá hạn	Yêu cầu bổ sung
			Trực tuyến	Trực tiếp											
1	Hệ thống 1 cửa thành phố	5536	5455	28	53	5500	5365	0	0	115	20	36	34	0	2
2	Hệ thống của Bộ Y tế	107	107	0	0	107	107	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Hệ thống của Bộ Giáo dục và Đào tạo	5	5	0	0	5	1	0	0	0	4	0	0	0	0
4	Hệ thống của Bộ Xây dựng	123	123	0	0	98	89	0	2	2	5	25	25	0	0
5	Hệ thống của Bộ Nông nghiệp và Môi trường	3	3	0	0	3	2	0	0	0	1	0	0	0	0
6	Hệ thống của Bộ Nội vụ	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Hệ thống của Bộ Khoa học và Công nghệ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	Hệ thống của Bộ Công thương	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tổng		5775	5694	28	53	5714	5565	0	2	117	30	61	59	0	2