| | |
|---|---|
| **UBND PHƯỜNG TRẦN NHÂN TÔNG**<br>**TRUNG TÂM PHỤC VỤ HCC** | **CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**<br>**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |
| Số:26 /BC-TTPVHCC | *P. Trần Nhân Tông, ngày 30 tháng 9 năm 2026* |

# BÁO CÁO
## Kết quả vận hành Trung tâm phục Hành chính
*(Kỳ báo cáo 9 tháng năm 2026)*

### I. Kết quả thực hiện nhiệm vụ 9 tháng đầu năm 2026

#### 1. Tình hình hoạt động của Trung tâm phục vụ Hành chính công

Cán bộ Trung tâm luôn chủ động, linh hoạt thực hiện tiếp nhận, trả kết quả hồ sơ cho công dân bảo đảm giải quyết nhanh chóng, thuận tiện các thủ tục hành chính phục vụ Nhân dân. Hệ thống trang thiết bị cơ bản đáp ứng yêu cầu hoạt động. Đa số cán bộ tiếp nhận hồ sơ có chuyên môn phù hợp với lĩnh vực được phân công, có tinh thần trách nhiệm, nhiệt tình hướng dẫn, hỗ trợ công dân. Lãnh đạo Trung tâm thường xuyên theo dõi, đôn đốc, chỉ đạo cán bộ tiếp nhận phối hợp chặt chẽ với các bộ phận chuyên môn trong quá trình giải quyết các TTHC bảo đảm việc trả giải quyết các thủ tục cho công dân trước hạn, đúng hạn đạt tỷ lệ cao, hạn.

#### 2. Về tiếp nhận xử lý phản ánh, kiến nghị

Trong kỳ báo cáo, UBND phường tiếp nhận 5 ý kiến phản ánh, kiến nghị liên quan đến giải quyết TTHC. Đã giải quyết và công khai trên hệ thống PAKN tại địa chỉ https://phananhkiennghi.dichvucong.gov.vn. Đạt tỷ lệ 100%

Trong thời gian tới, đơn vị sẽ tiếp tục theo dõi, duy trì kênh tiếp nhận và sẵn sàng tiếp nhận, xử lý kịp thời khi có phát sinh.

#### 3. Kết quả thực hiện thủ tục hành chính

Việc thực hiện thủ tục hành chính (TTHC) và cung cấp dịch vụ công trực tuyến từ tháng 01/2026 đến tháng 9/2026:

Theo rà soát, thống kê của các sở, ban, ngành chuyên môn thuộc UBND thành phố tính đến ngày 27/8/2026, tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của thành phố là 1.990 TTHC, trong đó: 1.642 TTHC có thẩm quyền riêng cấp tỉnh (951 thủ tục được cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình, 680 thủ tục được cung cấp dịch vụ công trực tuyến một phần; 11 TTHC chưa được cung cấp dịch vụ công trực tuyến ); 263 TTHC cấp xã (157 thủ tục được cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình, 102 thủ tục được cung cấp dịch vụ công trực tuyến một phần, 04 thủ tục chưa được cung cấp dịch vụ công trực tuyến); 85 thủ tục dùng chung (59 thủ tục được cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình, 26 thủ tục được cung cấp dịch vụ công trực tuyến một phần). UBND phường thực hiện niêm yết đầy đủ theo quy định.

Tính đến thời điểm báo cáo, thành phố Hải Phòng đã công bố, công khai 74 TTHC đặc thù, trong đó: 100% TTHC liên quan đến doanh nghiệp được cung cấp dịch vụ công trực tuyến và 100% TTHC đủ điều kiện được cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình. Đối với các TTHC chưa đáp ứng ngay yêu cầu triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình, các cơ quan chuyên môn của thành phố đang tiếp tục rà soát, đề xuất sửa đổi, bổ sung quy định tại các văn bản quy phạm pháp luật liên quan (nếu cần) trước khi thực hiện tái cấu trúc quy trình và cung cấp mức dịch vụ công.

**4. Triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC**

Thực hiện các Nghị định của Chính phủ: số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 về việc thực hiện TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ quốc gia; số 367/2025/NĐ-CP về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Trung tâm là  tổ chức hành chính, có con dấu và tài khoản riêng để thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao. Địa chỉ trụ sở, số điện thoại đường dây nóng, nội dung của các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết được niêm yết công khai đầy đủ.

Đội ngũ nhân sự làm việc tại TTPVHCC gồm: Công chức, nhân viên thuộc quản lý của TTPVHCC; viên chức do các phòng chuyên môn, cơ quan trung ương tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương cử đến.

Công tác đầu tư hạ tầng, trang thiết bị được triển khai đồng bộ theo đúng Nghị định số 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ và Công văn số 5621/VPCP-KSTT ngày 20/6/2025 của Văn phòng Chính phủ, như sau: (i) Thiết bị văn phòng: Trang bị cơ bản đầy đủ và đảm bảo về máy tính phục vụ cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại TTPVHCC thực hiện tiếp nhận và giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp; máy tính có kết nối mạng phục vụ riêng cho tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC; máy in; máy photocopy; máy scan để thực hiện số hóa hồ sơ; máy lấy số tự động; kiosk tra cứu thông tin; màn hình hiện thị số tự động; thiết bị cảm ứng đánh giá mức độ hài lòng; ghế ngồi chờ; bàn để viết và các trang thiết bị phục vụ công tác hành chính khác; (ii) Hạ tầng công nghệ: Hệ thống mạng nội bộ và đường truyền internet phục vụ người dân, doanh nghiệp được thiết lập riêng biệt, thông suốt, ổn định; (iii) Phân khu chức năng: Đảm bảo bố trí khu vực cung cấp thông tin TTHC; khu vực hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện dịch vụ công trực tuyến; khu vực tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ, hợp lý, thuận tiện.

- Toàn bộ TTHC đã được rà soát và có giải pháp kỹ thuật, quy trình triển khai trên môi trường điện tử.

- *Việc thực hiện TTHC không phụ thuộc địa giới*: - Việc cung cấp DVCTT phi địa giới trong phạm vi cấp tỉnh được cập trận trên hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố. Niêm yết TTHC phi địa giới hành chính thuộc các Sở, ngành

được UBND thành phố công bố tại Trung tâm phục vụ Hành chính công và Cổng thông tin điện tử phường tại địa chỉ: http://trannhantong.haiphong.gov.vn. Trong kỳ báo cáo đã tiếp nhận 02 hồ sơ phi địa giới, chuyển phường Chu Văn An, thụ lý 02 hồ sơ từ phường Chu Văn An chuyển sang, đã trả kết quả.

*Kết quả công bố, công khai minh bạch giải quyết thủ tục hành chính*

Kết quả công bố, công khai thủ tục hành chính: 100% thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường và trên trang thông tin điện tử của phường.

**5. Tình hình, kết quả giải quyết TTHC**

***Số liệu báo cáo được thống kê từ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của thành phố và các Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của các Bộ, ngành trong cùng kỳ báo cáo:***

+ Tổng số hồ sơ tiếp nhận theo kỳ báo cáo, lũy kế: 11.302 hồ sơ, trong đó từ kỳ trước chuyển sang 13 hồ sơ. Số lượng hồ sơ trực tuyến : 11.288 hồ sơ, tỷ lệ đạt 99,88%. Số lượng hồ sơ trực tuyến toàn trình trên tổng số hồ sơ trực tuyến : 5.299/11.302 hồ sơ, tỷ lệ 46,89%%. Tiếp nhận trực tiếp 14 hồ sơ.

Số hồ sơ đã giải quyết : 11.274 hồ sơ, trong đó, hồ sơ giải quyết trước hạn 10.682/11.274 hồ sơ, đạt tỷ lệ 94,75% ; hồ sơ giải quyết đúng hạn 583/11.274 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 5,17 %. Quá hạn 09 hồ sơ. Chiếm tỷ lệ 0,08% (*Do lỗi hệ thống Bộ Tư pháp 02 hồ sơ, 05 hồ sơ đất đai quá hạn tại bước thực hiện nghĩa vụ tài chính, hệ thống không cập nhật thời gian dừng để công dân thực hiện nghĩa vụ tài chính với bên thuế, 02 hồ sơ lỗi hệ thống một cửa thành phố).*

Số hồ sơ đang giải quyết 28 hồ sơ (trong hạn).

- Việc số hóa, cấp kết quả điện tử và tái sử dụng dữ liệu: Tỷ lệ số hóa hồ sơ đã giải quyết: 100%, tỷ lệ cấp kết quả điện tử: 100%, tỷ lệ tái sử dụng dữ liệu đạt tỷ lệ 96,36%.

+ UBND thành phố đã công bố thực hiện 100% đối với TTHC thuộc phạm vi giải quyết, UBND phường thực hiện niêm yết công khai đúng quy định.

Tỷ lệ số hóa thành phần hồ sơ và số hóa kết quả giải quyết TTHC đạt 100%

Tỷ lệ thanh toán trực tuyến đạt tỷ lệ 96,65%. (Vượt chỉ tiêu giao tối thiểu 80%).

**6. Ưu điểm, tồn tại, hạn chế, khó khăn, vướng mắc, nguyên nhân, giải pháp khắc phục**

Ưu điểm: 100% TTHC thuộc thẩm quyền được niêm yết công khai đầy đủ quy trình, thời hạn giải quyết, phí, lệ phí và tích hợp biểu mẫu điện tử tương tác trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung các Bộ và hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố.

- Duy trì tiếp nhận, xử lý hiệu quả các nhóm DVC liên thông: Liên thông Đăng ký khai sinh - Đăng ký thường trú - Cấp thẻ BHYT cho trẻ dưới 6; Liên thông Đăng ký khai tử - Xóa đăng ký thường trú - Hỗ trợ chi phí mai táng; liên thông trong lĩnh vực Đất đai, Thuế...

- Tích hợp thành công giải pháp xác thực tài khoản định danh điện tử VNeID duy nhất và hệ thống thanh toán trực tuyến phí, lệ phí qua Ngân hàng, Ví điện tử, mã QR code.

Tính năng hỗ trợ xử lý công việc còn thiếu: Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) của một số Bộ, ngành chưa tích hợp đầy đủ các tiện ích tự động hóa (thống kê, báo cáo, cảnh báo hồ sơ mới tiếp nhận hoặc hồ sơ sắp đến hạn xử lý).

- Hạ tầng truyền dẫn thiếu ổn định: Các phần mềm dùng chung chuyên ngành (Hộ tịch, Bảo hiểm xã hội, Đất đai, Đăng ký hộ kinh doanh...) thường xuyên xảy ra tình trạng nghẽn mạng, gián đoạn kết nối hoặc phát sinh lỗi kỹ thuật trong giờ cao điểm. Tình trạng này dẫn đến việc người dân gặp khó khăn khi nộp hồ sơ, cán bộ phải hẹn trả kết quả nhiều lần, làm ảnh hưởng trực tiếp đến tiến độ giải quyết TTHC.

Hệ thống của Bộ Tư pháp giới hạn khoảng thời gian trích xuất dữ liệu (tối đa 3 tháng).

Bất cập trong cấu hình tính thời gian xử lý: Một số Hệ thống tập trung cấp Bộ cấu hình thời gian giải quyết TTHC bao gồm cả ngày nghỉ, ngày lễ và giờ ngoài hành chính, gây áp lực lớn và ảnh hưởng đến kết quả đánh giá thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp xử lý.

**7. Đánh giá chung:**

*Tập hợp, thống kê số liệu phức tạp***:** Phải tổng hợp thủ công qua nhiều bước trung gian, tiềm ẩn nguy cơ sai sót, ảnh hưởng đến tính chính xác của công tác báo cáo, thống kê.

*Theo dõi, điều hành thiếu tập trung***:** Dữ liệu phân tán gây khó khăn cho lãnh đạo trong việc kiểm soát tiến độ, đôn đốc và chỉ đạo xử lý hồ sơ.

*Tăng áp lực công việc cho cán bộ:* Cán bộ, công chức phải thao tác trên nhiều phần mềm, tài khoản khác nhau; việc cập nhật trạng thái hồ sơ đôi lúc chưa đồng nhất, kịp thời, ảnh hưởng đến hiệu suất và việc tra cứu của người dân, doanh nghiệp.

*Đánh giá chung:* Các hạn chế trên ảnh hưởng trực tiếp đến tiến độ, chất lượng giải quyết thủ tục hành chính và công tác đánh giá cải cách hành chính tại đơn vị, cần sớm có giải pháp tháo gỡ đồng bộ.

**II. Phương hướng, nhiệm vụ 4 tháng cuối năm 2026.**

**1**. Triển khai thực hiện Kế hoạch rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính năm 2026; Kế hoạch triển khai thực hiện "Hỗ trợ người dân yếu thế và xử lý tình huống thường gặp trong giải quyết thủ tục hành chính";

*Tiếp tục duy trì mô hình "Ngày không hẹn"*: Lãnh đạo triển khai hiệu quả "Ngày không hẹn" gắn với cải cách hành chính và chuyển đổi số; tích cực vận động Nhân dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán không dùng tiền mặt, góp phần hình thành công dân số, chính quyền số.

**2**. Nâng cao hiệu quả phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công với các phòng, ban chuyên môn; tham mưu UBND phường giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp đúng trình tự, thẩm quyền, thời hạn, hạn chế tối đa sai sót, trễ hẹn.

**3**. Tiếp tục đẩy mạnh việc triển khai thực hiện tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính không phụ thuộc địa giới hành chính nhằm tạo điều kiện thuận lợi tối đa cho người dân, doanh nghiệp khi có yêu cầu trên địa bàn tỉnh.

**4**. Công bố, công khai thủ tục hành chính, thủ tục hành chính nội bộ, tiếp nhận, xử lý, công khai phản ánh, kiến nghị kịp thời, đúng quy định; tập trung số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính; đẩy mạnh khai thác, tái sử dụng thông tin, dữ liệu đã được số hóa thông qua kết nối, chia sẻ Kho quản lý dữ liệu điện tử cá nhân, tổ chức; theo dõi, đôn đốc việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ, hạn chế tối đa tình trạng trễ hẹn.

**5**. Tiếp tục làm tốt công tác tuyên truyền về chủ trương về tình hình và kết quả của công tác cải cách thủ tục hành chính để người dân, doanh nghiệp biết, thực hiện, giám sát và đánh giá cán bộ, công chức, cơ quan nhà nước trong việc thực hiện.

Trên đây là báo cáo kết quả thực hiện vận hành của Trung tâm Hành chính công 9 tháng đầu năm, phương hướng thực hiện nhiệm vụ 3 tháng cuối năm 2026./.

***Nơi nhận:***
- Lãnh đạo UBND phường;
- Văn phòng HĐND - UBND phường;
- Lưu: VT, VP.

**GIÁM ĐỐC**

U.B.N.D PHƯỜNG TRẦN NHÂN TÔNG T.P HẢI PHÒNG
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

**Nguyễn Tiến Lăng**

**TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI CƠ QUAN, ĐƠN VỊ TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

**Kỳ báo cáo: 9 Tháng / Năm 2026**

*(Từ ngày 01 tháng 01 năm 2026 đến ngày 30 tháng 9 năm 2026)*

| 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 | Tổng số | Trong hạn | Quá hạn |
| | | | Trực tuyến toàn trình | Trực tuyến một phần | Qua dịch vụ bưu chính | Trực tiếp | | | | | | | | |
| (1) | (2) | (3)=(4)+(5)+(6)+(7)+(8) | (4) | (5) | (6) | (7) | (8) | (9)=(10)+(11)+(12) | (10) | (11) | (12) | (13)=(14)+(15) | (14) | (15) |
| 1 | HTTTGQ TTHC Bộ y tế | 118 | 37 | 81 | - | - | - | 118 | 118 | - | - | - | - | - |
| 2 | HTTTGQ TTHC Bộ Công thương | 3 | 3 | - | - | - | - | 3 | 3 | - | - | - | - | - |
| 3 | HTTTGQ TTHC Bộ Tài chính | 366 | 366 | - | - | - | - | 366 | - | 366 | - | - | - | - |
| 4 | HTTTGQ TTHC Bộ Nội vụ | 60 | 60 | 60 | - | - | - | 56 | 56 | - | - | 4 | 4 | - |
| 5 | HTTTGQ TTHC Bộ Xây dựng | 150 | 134 | 16 | - | - | - | 149 | 149 | - | - | 1 | 1 | - |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 6 | HTTTGQ TTHC Bộ Tư pháp | 5.400 | 2.043 | 3.344 | - | 13 | - | 5.378 | 5.159 | 217 | 2 | 22 | 22 | - |
| 7 | Hệ thống TTGQ TTHC thành phố | 5.205 | 2.643 | 3.501 | - | 1 | 13 | 5.204 | 5.197 | - | 7 | 1 | 1 | - |
| **Tổng cộng** | | **11.302** | **5.286** | **7.002** | **-** | **14** | **13** | **11.274** | **10.682** | **583** | **9** | **28** | **28** | **-** |