UBND PHƯỜNG LÝ VĂN LÂM
**TRUNG TÂM PVHCC**

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

Số: 15 /BC-TTPVHCC

*Phường Lý Văn Lâm, ngày 06 tháng 5 năm 2026*

# BÁO CÁO
## Kết quả tình hình hoạt động của Trung tâm 4 tháng đầu năm năm 2026 và phương hướng, nhiệm vụ năm 2026
*(Từ ngày 01/01/2026 đến ngày 30/4/2026)*

Kính gửi: Văn phòng HĐND – UBND phường Lý Văn Lâm

Thực hiện ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch UBND phường Lý Văn Lâm về báo cáo kết quả hoạt động, giải quyết thủ tục hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính định kỳ.

Trung tâm Phục vụ hành chính công báo cáo kết quả thực hiện như sau:

## I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

**1.** Tình hình tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa

Trung tâm PVHCC phường tiếp tục phát huy hiệu quả tích cực công tác tiếp nhận và giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp. Điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc đáp ứng được nhu cầu phục vụ nhân dân đến giao dịch thủ tục hành chính. Phân công 09 cán bộ, công chức tại bộ phận một cửa có trình độ, chuyên môn đạt chuẩn theo quy định. Ngoài ra còn bố trí 01 thành viên tổ công nghệ số cộng đồng thực hiện hỗ trợ người dân nộp hồ sơ trực tuyến, bắt số thứ tự, đánh giá chất lượng cán bộ, công chức, ghi hộ TTHC nhất là hỗ trợ người yếu thế.

Trung tâm được bố trí đường truyền internet sử dụng riêng với tốc độ đường truyền 500MB đảm bảo xử lý công việc trên môi trường mạng và kết nối với cổng dịch vụ công quốc gia thông suốt.

100% công chức tại Bộ phận Một cửa phường không có hành vi, thái độ những nhiễu, gây phiền hà cho tổ chức, cá nhân. Được người dân, doanh nghiệp đánh giá cao về chất lượng phục vụ

Đưa 04 công chức tham gia các lớp tập huấn do các sở, ngành tỉnh tổ chức.

**2.** Việc công bố công khai thủ tục hành chính

Trung tâm thực hiện tốt các chỉ đạo của các cấp về công bố thủ tục hành chính, đồng thời triển khai thực hiện kịp thời, đúng theo quy định; Bộ phận Một cửa phường thực hiện việc công bố thủ tục hành chính trên từng lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của phường, chủ động niêm yết công khai đúng theo quy định, nhằm minh bạch các thủ tục hành chính giúp người dân và doanh nghiệp dễ dàng tiếp cận và tra cứu thông tin; việc niêm yết thủ tục hành chính được thực hiện bằng nhiều hình thức như niêm yết bằng mã QR, niêm yết bằng sổ để bàn và bằng

kios tra cứu thủ tục hành chính. Đến nay, tổng số thủ tục hành chính được niêm yết tại phường là 447/447 thủ tục. Ngoài ra Trung tâm PVHCC phường còn thực hiện niêm yết 2.157 dịch vụ công trực tuyến thủ tục phi địa giới.

**3.** Kết quả giải quyết thủ tục hành chính; ứng dụng công nghệ thông tin trong xử lý, giải quyết công việc; số hóa dữ liệu.

- Kết quả Giải quyết thủ tục hành chính cho người dân trên Một cửa điện tử và Hệ thống GQTTHC của Bộ: Tổng số hồ sơ tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm phục vụ hành chính công phường trong tháng đã tiếp nhận 2.247 hồ sơ (Trong đó: 2.067 hồ sơ trực tuyến; 21 hồ sơ trực tiếp, từ kỳ trước 159, trả trước hạn 2.055 hồ sơ, quá hạn 01 hồ sơ; đang giải quyết 107 hồ sơ)

- Tiếp nhận 5 hồ sơ phi địa giới hành chính.

- Tiếp nhận và giải quyết 2.217 hồ sơ theo quy trình "4 tại chỗ".

- Tổng số thủ tục hành chính tiếp nhận, trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích 0 hồ sơ.

- Tổng số hồ sơ được số hóa là 2.055/2.055 hồ sơ, đạt 100%.

- Kết quả thực hiện chứng thực bản sao điện tử: 105 bản.

- Thực hiện xin lỗi tổ chức, cá nhân khi xảy ra tình trạng giải quyết thủ tục hành chính trễ hẹn: Thực hiện xin lỗi người dân bằng văn bản đúng quy định.

- Ngoài ra Trung tâm thực hiện tiếp nhận và giải quyết hồ sơ trực tiếp cho người dân (không trên Hệ thống GQTTHC): chứng thực bản sao từ bản chính: 2.311 hồ sơ; chứng thực chữ ký: 1.989 hồ sơ.

- Việc ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động chuyên môn của Trung tâm như sau:

+ Cán bộ, công chức trung tâm đã sử dụng tốt việc ứng dụng công nghệ thông tin, phần mềm quản lý hồ sơ công việc liên thông (ioffice) trong xử lý công việc và xử lý văn bản đi và đến. Tài khoản được cấp 09/09; tỷ lệ cán bộ, công chức sử dụng iOffice thường xuyên: 09/09 đạt 100%. Trong kỳ báo cáo có 1.494/1.494 văn bản đến thực tế/Ioffice đạt tỷ lệ 100% và 43/43 văn bản đi thực tế/ Ioffice đạt tỷ lệ 100% các văn bản đi được ký số 43 văn bản đạt 100%, số văn bản xử lý trên Ioffice 43 văn bản.

+ Chữ ký được cấp 01 chữ ký số tổ chức; 09 chữ ký số cá nhân được sử dụng thường xuyên đạt tỷ lệ 100%, Các văn bản của đơn vị được ký số đúng theo quy định.

## II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

### 1. Những thuận lợi và kết quả đạt được

Đội ngũ công chức được bồi dưỡng nghiệp vụ, thường xuyên học hỏi, nâng cao trình độ góp phần nâng cao chất lượng, hiệu quả trong cải cách hành chính.

Công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính được quan tâm chỉ đạo thường xuyên, quyết liệt, đặc biệt là công tác giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân và giải quyết những khó khăn, vướng mắc, phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp góp phần nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân trong thực hiện thủ tục hành chính.

Kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả phường có tỷ lệ giải quyết trước hẹn và đúng hẹn rất cao, qua đó cho thấy công tác cải cách hành chính trên địa bàn phường ngày càng phát huy hiệu quả.

Công tác ứng dụng công nghệ thông tin của đơn vị đã mang lại hiệu quả tích cực, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước; nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công phục vụ tổ chức, cá nhân.

**2. Những khó khăn, hạn chế trong việc triển khai thực hiện.**

Việc thanh toán trực tuyến gặp khó khăn, người dân còn ngại thanh toán trực tuyến do lớn tuổi không thành thạo sử dụng app tài khoản ngân hàng, một phần còn thói quen sử dụng tiền mặt nên việc vận động thanh toán trực tuyến đôi lúc cũng gặp khó khăn.

Lĩnh vực đất đai (cấp lần đầu và chuyển mục đích) quy trình thực hiện phải qua bước đo đạc, trích lục tại Văn phòng đăng ký đất đai, hồ sơ cần phải bổ sung bản vẽ, việc thực hiện mất nhiều thời gian nên trả kết quả lĩnh vực này dễ dẫn đến trễ hạn hồ sơ.

Việc hỗ trợ người dân nộp hồ sơ trực tuyến cũng gặp không ít khó khăn như: người dân chưa thực hiện định danh điện tử, số điện thoại không khớp với định danh do thay đổi số điện thoại; đồng thời việc nộp hồ sơ cho người dân cũng dẫn đến chậm tiến độ xây dựng công dân điện tử (hướng đến người dân nộp hồ sơ trực tuyến tại nhà) do người dân còn ỷ lại vào cán bộ hỗ trợ không tự thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến.

Đầu năm 2026 các bộ, ngành triển khai dịch vụ công của từng bộ, ngành nên việc quản lý, sử dụng nhiều hệ thống gây khó khăn cho công chức, hệ thống một số bộ chưa hoàn chỉnh nên việc báo cáo số liệu của từng lĩnh vực cũng gặp khó khăn.

Việc tiếp nhận: xác nhận hai người là một; xác nhận tờ cớ mất; xác nhận hoàn cảnh khó khăn… không thuộc lĩnh vực thủ tục hành chính, chưa có phân công cụ thể nên việc tiếp nhận xác nhận các hồ sơ này cũng gây khó khăn cho cán bộ trong quá trình xử lý, giải quyết tại bộ phận 1 cửa.

## III. CHƯƠNG TRÌNH CÔNG TÁC

1. Tiếp tục triển khai và tổ chức thực hiện tốt các văn bản chỉ đạo của cấp trên về công tác cải cách hành chính và kiểm soát thủ tục hành chính năm 2026.

2. Thường xuyên rà soát các thủ tục hành chính rườm rà, không còn phù hợp đề nghị cấp trên bãi bỏ tránh gây phiền hà cho các tổ chức và cá nhân.

3. Nâng cao chất lượng hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và hoàn trả kết quả theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; tăng cường củng cố và phát triển việc thực hiện cơ chế "Một cửa, một cửa liên thông".

4. Chỉ đạo cán bộ, công chức giữ mối liên hệ chặt chẽ với phòng chuyên môn cấp trên trong xử lý công việc đảm bảo đúng trình tự thủ tục quy định.

5. Tăng cường công tác, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ và đạo đức phẩm chất cho cán bộ, công chức gắn với thực hiện cuộc vận động "Học tập và làm theo tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh".

6. Đẩy mạnh việc thực hành tiết kiệm, phòng, chống tham nhũng, lãng phí.

7. Tiếp tục đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động của Trung tâm.

8. Thường xuyên tuyên truyền, nhắc nhỡ cán bộ, công chức phục vụ tốt cho người dân, doanh nghiệp khi đến thực hiện thủ tục hành chính; kiểm tra, giám sát thái độ phục vụ người dân, doanh nghiệp kịp thời chấn chỉnh, xử lý nghiêm cán bộ, công chức có thái độ hạch sách, nhũng nhiễu người dân, doanh nghiệp.

9. Nhiệm vụ trọng tâm khắc phục trong những tháng tiếp theo: Hạn chế tối đa nhận hồ sơ trực tiếp, tăng cường hỗ trợ người dân nộp trực tuyến nhằm tăng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến của trung tâm.

Trên đây là báo cáo kết quả hoạt động, giải quyết thủ tục hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính 4 tháng đầu năm và phương hướng, nhiệm vụ năm 2026 của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Lý Văn Lâm./.

***Nơi nhận***:
- TT HĐND - UBND phường (báo cáo);
- Các phòng chuyên môn thuộc UBND phường;
- Lưu VT.

**KT.GIÁM ĐỐC**
**PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Trần Quốc Tộc**