

Số: /BC-TTPVHCC

Diễn Châu, ngày 15 tháng 12 năm 2025

BÁO CÁO

Kết quả hoạt động Trung tâm phục vụ Hành chính công tháng 12 năm 2025 nhiệm vụ tháng 01 năm 2026

(Thời gian Báo cáo từ 15/11 đến 15/12 năm 2025)

I/ Kết quả thực hiện nhiệm vụ thường xuyên

1. Công tác phối hợp, đôn đốc, giám sát việc giải quyết TTHC

Trong tháng 12, công tác phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ Hành chính công xã với các phòng ban chuyên môn liên quan trong việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) tiếp tục được duy trì chặt chẽ và hiệu quả.

Trung tâm đã chủ động phối hợp với các công chức chuyên môn thuộc các lĩnh vực Tư pháp - Hộ tịch, Địa chính - Xây dựng, Văn hóa - Xã hội... để tiếp nhận, thẩm định và giải quyết hồ sơ TTHC theo đúng quy trình "một cửa", "một cửa liên thông". Mọi vướng mắc phát sinh trong quá trình xử lý hồ sơ đều được trao đổi, tháo gỡ kịp thời, đảm bảo không gây phiền hà, khó khăn cho công dân.

Lãnh đạo Trung tâm phục vụ hành chính công xã và công chức phụ trách các lĩnh vực đã thường xuyên theo dõi, đôn đốc tiến độ giải quyết hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, đảm bảo thời hạn trả kết quả cho người dân.

Công tác phối hợp hiệu quả đã góp phần nâng cao sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp khi đến giao dịch tại Trung tâm. Tỷ lệ mức độ hài lòng của người dân luôn đạt trên 95% .

2. Công tác tuyên truyền, ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số

Trung tâm hành chính công xã đã chủ động xây dựng các tờ rơi hướng dẫn, quy trình nộp hồ sơ trực tuyến các thủ tục thường xuyên phát sinh hồ sơ để chủ động hướng dẫn cho công dân nộp hồ sơ trực tuyến. Tích cực đăng các tin bài hoạt động, video hướng dẫn trên các kênh mạng xã hội của Trung tâm và của xã để tuyên truyền hoạt động, phổ cập việc ứng dụng công nghệ trong thực hiện TTHC và phổ biến các văn bản pháp luật mới có hiệu lực.

Cán bộ công chức tại Trung tâm thường xuyên hướng dẫn, giải thích cặn kẽ cho người dân đến làm việc về cách thức tạo tài khoản trên Cổng DVC Quốc gia, cách nộp hồ sơ trực tuyến, và thanh toán trực tuyến.

Tiếp tục đảm bảo 100% hồ sơ đầu vào tại Trung tâm được số hóa, 100% kết quả đầu ra được ký số điện tử và 95% được lưu kho đảm bảo theo quy định.

3. Công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính

Công tác tiếp nhận và xử lý hồ sơ được thực hiện nghiêm túc, tạo thuận lợi cho tổ chức và công dân đến giao dịch. Không phát sinh đơn thư khiếu nại về thái độ, thời gian giải quyết của cán bộ tiếp nhận.

- Tổng số lượng hồ sơ tiếp nhận trong kỳ báo cáo là 1.944 hồ sơ. Trong đó:
 - + Số lượng hồ sơ trực tuyến: 1.811 hồ sơ, tỷ lệ 98,25%; hồ sơ trực tiếp: 34 hồ sơ, tỷ lệ 1.75%
 - + Số lượng hồ sơ đã xử lý và trả kết quả trước hạn : 1.631 hồ sơ , tỷ lệ 99,6%; Hồ sơ quá hạn 06 hồ sơ, tỷ lệ 0,4%
 - + Số lượng hồ sơ đang giải quyết trong hạn: 294 hồ sơ.
 - + Hồ sơ rút, trả lại: 13 hồ sơ
- Tổng phí, lệ phí: 32.873.000đ, trong đó thanh toán trực tuyến 32.090.000 = 98%, thanh toán trực tiếp 783.000 = 2%.

Bên cạnh đó, Trung tâm còn tiếp nhận và trả kết quả các thủ tục thuộc thẩm quyền giải quyết của Chi nhánh VPĐK Đất đai, tổng số hồ sơ tiếp nhận là: 1.550 hồ sơ, trong đó

- + Số lượng hồ sơ trực tuyến: 1550 hồ sơ, tỷ lệ 100%;
- + Số lượng hồ sơ đã xử lý và trả kết quả trước hạn : 1.309 hồ sơ , tỷ lệ 99,7%; Hồ sơ quá hạn 4 hồ sơ, tỷ lệ 0.3%
- + Số lượng hồ sơ đang giải quyết trong hạn: 80 hồ sơ.
- + Hồ sơ rút, trả lại: 15 hồ sơ

Trong tháng qua Trung tâm không có đơn kiến nghị, phản ánh của công dân liên quan đến giải quyết TTHC.

II/ Tồn tại hạn chế, nguyên nhân

- Tỷ lệ người dân tự nộp hồ sơ trực tuyến chưa cao xuất phát từ tư duy và trình độ sử dụng công nghệ số của người dân chưa đồng đều; thói quen sử dụng dịch vụ trực tiếp còn phổ biến, ngại tiếp cận và sử dụng các dịch vụ trực tuyến.

- Việc truy cập vào cổng dịch vụ công quốc gia và hệ thống giải quyết TTHC cấp tỉnh do lượng truy cập lớn nên tốc độ truy cập còn chậm, hay bị lỗi kết nối dẫn đến tình trạng chậm trễ trong quá trình tiếp nhận và giải quyết thực hiện hồ sơ.

- Một số hệ thống phần mềm chuyên ngành như đăng ký kinh doanh, đất đai chưa hoàn thành kết nối, tích hợp, chia sẻ và đồng bộ dữ liệu với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh dẫn đến khó khăn trong khâu tiếp nhận, giải quyết, khai thác và sử dụng.

- Một số thủ tục lĩnh vực đất đai trả kết quả cho công dân thường chậm hơn so với giấy hẹn trả kết quả do trong quy trình thực hiện các TTHC về lĩnh vực đất đai, chưa đưa

vào quy trình nội dung thực hiện nghĩa vụ thuế của công dân dẫn tới việc không xác định được thời gian thực hiện nghĩa vụ thuế, nên thời gian trả kết quả cho công dân chậm hơn quy định, gây bức xúc cho công dân nhưng không quy trách nhiệm của đơn vị chậm trong giải quyết TTHC.

- Còn khoảng 1,4% thủ tục hành chính đang tiếp nhận trực tiếp, chủ yếu trong lĩnh vực hộ tịch do thủ tục yêu cầu chính công dân hoặc người giám hộ hợp pháp thực hiện, không được nộp thay, trong khi đó công dân hoặc người giám hộ hợp pháp chưa có tài khoản Vneid nên không thể nộp hồ sơ được, phải tiếp nhận hồ sơ trực tiếp.

III/ Nhiệm vụ trọng tâm tháng 01 năm 2026

Tháng 1 năm 2026 là thời điểm chuyển giao giữa năm mới và cận kề Tết Nguyên đán. Các nhiệm vụ tại Trung tâm Hành chính công (HCC) cần tập trung vào việc đảm bảo hoạt động thông suốt, phục vụ nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) tăng cao của người dân trước Tết và ổn định công tác ngay sau nghỉ tết dương lịch.

Tiếp tục duy trì kỷ luật, kỷ cương hành chính, đảm bảo 100% cán bộ, công chức làm việc đúng giờ, chấp hành nghiêm túc quy định, quy chế làm việc công sở. Chuẩn mực trong các hoạt động tiếp công dân giải quyết TTHC.

Đảm bảo các hoạt động tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm thông suốt, hiệu quả, chủ động rút ngắn thời gian thực hiện TTHC của công dân, ưu tiên thực hiện quy trình “4 tại chỗ” đối với các thủ tục trả kết quả trong ngày; đáp ứng nhu cầu của công dân giao dịch hằng ngày.

Tăng cường công tác tuyên truyền, vận động để nâng cao nhận thức và trình độ của công dân, góp phần nâng cao tỷ lệ công dân chủ động nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, sử dụng kết quả điện tử trong các giao dịch. Phát huy vai trò của tổ công nghệ số cộng đồng, tham mưu thành lập các tổ về từng xóm hướng dẫn cho công dân và ban cán sự xóm cập nhật các kiến thức về thực hiện TTHC trực tuyến.

Thường xuyên phối hợp với các phòng ban chuyên môn rà soát, cập nhật và công khai đầy đủ, đúng quy định các TTHC sửa đổi bổ sung; nghiên cứu đề xuất cấp có thẩm quyền rút ngắn thời gian thực hiện các TTHC và cắt giảm bớt quy trình để phù hợp với thực tiễn thực hiện hồ sơ.

Thường xuyên theo dõi, xử lý kịp thời các phản ánh, kiến nghị của người dân trên cổng dịch vụ công quốc gia đảm bảo tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ đúng mực.

Trên đây là báo cáo tình hình hoạt động của Trung tâm phục vụ hành chính công xã Diễn Châu tháng 12 năm 2025, nhiệm vụ tháng 01 năm 2026

Nơi nhận:

- Lãnh đạo UBND xã;
- Các phòng chuyên môn UBND xã;
- Lưu: TTPVHCC.

GIÁM ĐỐC

Phạm Thị Hương Giang