

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
PHƯỜNG TÂN AN**

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

Số: /BC-HCC

Tân An, ngày tháng 5 năm 2026

## **BÁO CÁO**

### **Kết quả tiếp nhận, giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Tân An tháng 5/2026**

Thực hiện 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; Nghị định số 367/2025/NĐ-CP ngày 31/12/2025 sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ; Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15/9/2025 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số nội dung của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ; Quyết định số 141/QĐ-UBND ngày 02/02/2026 của UBND tỉnh ban hành Quyết định danh mục báo cáo định kỳ phục vụ mục tiêu quản lý trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh; UBND phường Tân An báo cáo kết quả tiếp nhận, giải quyết TTHC Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Tân An tháng 5/2026 như sau:

#### **I. KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

##### **1. Tình hình thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông; công tác bố trí nguồn nhân lực**

*- Tình hình thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông:*

Tình hình thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Tân An được thực hiện theo hướng hiện đại, minh bạch và hiệu quả. Trong đó tập trung vào việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính (TTHC) tại một đầu mối, giúp giảm phiền hà, thời gian và chi phí cho người dân, doanh nghiệp.

Trung tâm đã tập trung thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động nhằm đáp ứng tốt nhất nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân. Thực hiện nghiêm yết công khai, minh bạch các TTHC, quy trình, cán bộ giải quyết TTHC; công khai đầy đủ các quy định về mức phí, lệ phí theo đúng quy định. Rà soát, đơn giản hóa việc tiếp nhận, giải quyết các TTHC tại Trung tâm, gắn với việc tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, cung cấp dịch vụ công trực tuyến. Thực hiện rà soát đội ngũ cán bộ để đáp ứng điều kiện, tiêu chuẩn, chất lượng cán bộ theo yêu cầu. Thường xuyên theo dõi, đôn đốc các cán bộ, công chức và các đơn vị trong quá trình giải quyết TTHC, hạn chế tối đa hồ sơ quá hạn. Ngoài thời gian giải quyết TTHC theo quy định UBND phường chỉ đạo công chức Trung tâm thực hiện hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến và giải quyết TTHC vào sáng thứ 7 hàng tuần.

Thực hiện Quyết định số 261/QĐ-UBND ngày 02/02/2026 của UBND phường Tân An về việc ủy quyền ký lĩnh vực chứng thực cho Giám đốc TTPVHCC và sử

dụng con dấu của trung tâm đã rút ngắn được thời gian chờ đợi cho người dân, doanh nghiệp trên địa bàn phường.

- *Công tác bố trí nguồn nhân lực:*

Ngày 29/12/2025, UBND phường Tân An đã ban hành Quyết định số 2846/QĐ-UBND về việc phê duyệt danh sách nhân sự được cử ra làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Tân An, năm 2026.

Tổng số cán bộ, công chức, viên chức đang thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm là 12. Bao gồm: 01 Giám đốc Trung tâm và 9 công chức. Trong đó: 07 công chức thuộc trung tâm Phục vụ hành chính công; 02 công chức thuộc biên chế của Văn phòng HĐND và UBND phường.

Trong quá trình hoạt động, Trung tâm đã thực hiện tốt việc quản lý, theo dõi, đánh giá công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm. Qua đánh giá, đội ngũ 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, nhất là các quy định về kỷ luật, kỷ cương, đạo đức công vụ, nếp sống văn hóa tại cơ quan, công sở; chấp hành thời gian làm việc, thời gian 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.

## **2. Kết quả tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính ở các lĩnh vực thuộc thẩm quyền và các lĩnh vực được phân cấp, phân định thẩm quyền.**

Trong kỳ tháng 5 năm 2026, Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Tân An đã tiếp nhận tổng số 4.875 hồ sơ, trong đó: kỳ trước là 28 hồ sơ, trong kỳ là 4.847 hồ sơ; đã trả kết quả 4.841 hồ sơ, trong đó hồ sơ giải quyết trước hạn là 4.366 hồ sơ (đạt 89,56%), đúng hạn là 475, quá hạn là 0 hồ sơ; hồ sơ đang giải quyết là 34, trong đó: chưa đến hạn là 34, quá hạn là 0 hồ sơ; hồ sơ yêu cầu bổ sung là 0 hồ sơ; hồ sơ trả lại cho tổ chức, cá nhân là 01; hồ sơ liên thông là 32 hồ sơ, hồ sơ tiếp nhận và giải quyết qua dịch vụ công trực tuyến là 4.875 hồ sơ (đạt tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến là 100%). Tổng số hồ sơ trả qua Bưu điện theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ Bưu chính công ích là 4.231 hồ sơ, đạt 78,39%. Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến là 4.661 hồ sơ, đạt 100 %. Tỷ lệ hồ sơ có số hóa khi tiếp nhận là 4.875 hồ sơ, đạt 100 %. Tỷ lệ hồ sơ có kết quả điện tử là 4.841, đạt 95,00%.

## **II. ĐÁNH GIÁ CHUNG**

### **1. Ưu điểm**

- Trung tâm đã đẩy mạnh việc ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính. Tất cả quá trình giải quyết thủ tục hành chính đều được thực

hiện trên môi trường điện tử. Người dân, tổ chức và các cơ quan quản lý nhà nước kiểm soát được quá trình giải quyết thủ tục hành chính của từng phòng chuyên môn.

- Thông qua hoạt động tiếp nhận và giải quyết TTHC tại Trung tâm đã góp phần khắc phục được tình trạng chậm trễ, đùn đẩy, né tránh và giảm được phiền hà, tiêu cực, sách nhiễu trong quá trình giải quyết TTHC cho người dân và doanh nghiệp. Trách nhiệm của cán bộ, công chức các phòng chuyên môn được giao thực hiện giải quyết Thủ tục hành chính từng bước được nâng cao.

- Số lượng hồ sơ TTHC được tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả trước hạn, đúng hạn chiếm tỷ lệ cao (đạt 100%).

- Tính 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) được nâng lên.

## **2. Tồn tại, hạn chế**

### **2.1. Giải quyết hồ sơ TTHC**

- Hệ thống phần mềm khai thác cơ sở dữ liệu dân cư có thời điểm bị gián đoạn, không truy cập được, ảnh hưởng đến tiến độ tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính.

- Một bộ phận người dân, đặc biệt là người cao tuổi, người dân và các đối tượng ít có điều kiện tiếp cận công nghệ thông tin còn gặp khó khăn, lúng túng khi thao tác trên các nền tảng số trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính.

- Khả năng sử dụng các ứng dụng số của người dân chưa đồng đều; nhiều trường hợp đã sử dụng điện thoại thông minh nhưng chưa biết cách tải, đăng ký, xác thực tài khoản định danh điện tử VNeID; chưa thành thạo trong việc sử dụng Cổng Dịch vụ công Quốc gia. Một số thủ tục yêu cầu tải lên giấy tờ, chụp, định dạng tệp hồ sơ điện tử... gây khó khăn trong quá trình thực hiện.

- Khối lượng công việc của công chức tại Trung tâm lớn; đồng thời phải thường xuyên hỗ trợ, hướng dẫn trực tiếp và thao tác giúp người dân trên môi trường trực tuyến, dẫn đến áp lực về thời gian và nhân lực.

### **2.2. Các hệ thống phần mềm, công nghệ thông tin**

Việc số hóa hồ sơ nhất là việc khai thác dữ liệu còn gặp khó khăn, do công dân chưa có dữ liệu trên tài khoản cá nhân, việc tra cứu dữ liệu quốc gia về dân cư chưa thực hiện được ở lĩnh vực Y tế, giáo dục, lĩnh vực đăng ký kinh doanh chưa số hóa do phần mềm của Bộ Tài chính chưa cấu hình.

Từ ngày 01/01/2026 thực hiện song song giải quyết TTHC trên cả cổng dịch vụ công của tỉnh và phần mềm của nhiều bộ, dẫn đến 1 cán bộ phải kiểm soát TTHC trên quá nhiều phần mềm dẫn đến việc không đồng bộ và có phần lúng túng, việc tổng hợp, kiểm soát TTHC gặp nhiều khó khăn.

Hệ thống đăng ký kinh doanh là hệ thống của bộ, rất khó cho cán bộ cấp xã thực hiện kiểm soát, báo cáo theo danh mục báo cáo của cấp trên.

### **III. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT**

#### **1. Đối với Trung ương**

Đối với Trung ương: Tiếp tục hoàn thiện, nâng cấp các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu dùng chung; bảo đảm kết nối, liên thông, chia sẻ dữ liệu thông suốt, ổn định, đồng bộ giữa các bộ, ngành và địa phương; hạn chế tình trạng gián đoạn, chồng chéo hoặc không tương thích trong quá trình khai thác, sử dụng.

#### **2. Đối với Tỉnh**

Tiếp tục quan tâm đầu tư, nâng cấp hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin; bảo đảm năng lực xử lý, tốc độ truy cập và tính ổn định của hệ thống; đáp ứng yêu cầu khai thác, vận hành thông suốt, an toàn, hiệu quả trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công.

***Nơi nhận:***

- Trung tâm PVHCC tỉnh;
- Thường trực Đảng ủy, HĐND phường;
- Chủ tịch, các PCT UBND phường;
- Các cơ quan: VP HĐND và UBND, VH-XH, KT HT và ĐT, Trung tâm PVHCC;
- Lưu: VT.

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Trần Văn Quỳnh**