

Số: /BC-UBND

Long Mỹ, ngày tháng năm 2026

BÁO CÁO

Kết quả hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính, thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử năm 2025 và phương hướng năm 2026

UBND phường Long Mỹ báo cáo kết quả hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính, thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử năm 2025 và phương hướng năm 2026, cụ thể như sau:

I. KHÁI QUÁT ĐẶC ĐIỂM, TÌNH HÌNH CƠ SỞ VẬT CHẤT CỦA ĐƠN VỊ

Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Long Mỹ được thành lập theo Nghị quyết số 01/NQ-HĐND ngày 01/7/2025 của HĐND phường Long Mỹ.

Trung tâm Phục vụ hành chính công là tổ chức hành chính khác thuộc UBND phường, có chức năng tham mưu, giúp UBND phường thực hiện các nhiệm vụ về xây dựng chính quyền điện tử; tổ chức triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết các thủ tục hành chính và được cung ứng các dịch vụ công trực tiếp đến người dân, doanh nghiệp trên địa bàn; phối hợp với các cơ quan nhà nước ở Trung ương tổ chức theo ngành dọc trên địa bàn thành phố hoặc khu vực để tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính của người dân, doanh nghiệp trên địa bàn phường.

Trụ sở: nằm trong khuôn viên của Trụ sở Đảng ủy - HĐND - UBND phường Long Mỹ. Địa chỉ: Đường 3/2, khu vực 2, phường Long Mỹ, thành phố Cần Thơ.

Trung tâm có diện tích khoảng 87m², được bố trí thành các khu vực để công chức thực hiện nhiệm vụ và phục vụ người dân đảm bảo theo quy định:

+ Khu vực niêm yết công khai: bảng niêm yết công khai TTHC và 01 màn hình lớn;

+ Khu vực Tiếp nhận hồ sơ và Trả kết quả: bố trí 07 quầy, trong đó 06 quầy của các lĩnh vực thuộc thẩm quyền của UBND phường và 01 quầy thuộc cơ quan ngành dọc (Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai khu vực XV);

+ Khu vực ngồi chờ: bố trí 06 băng ghế dài và các ghế rời phục vụ công dân ngồi chờ (đảm bảo cho trên 50 công dân ngồi chờ).

+ Khu vực người dân tự số hóa hồ sơ, nộp trực tuyến: bố trí 02 bàn, 02 máy tính cây; để người dân có thể tự tra cứu TTHC và tự nộp hồ sơ trực tuyến.

+ Khu vực nội bộ dành cho CBCC: đã có 01 bàn làm việc cho Giám đốc; 01 bàn làm việc cho Phó Giám đốc và 01 bàn làm việc cho công chức chuyên môn, kỹ thuật.

Về máy móc, thiết bị làm việc: UBND phường đã trang bị cơ bản đáp ứng được yêu cầu Tiếp nhận và Trả kết quả thủ tục hành chính cho người dân và nhu cầu người dân đến Trung tâm để thực hiện TTHC.

Đường chuyên internet: Trung tâm thuê 02 đường truyền. Trong đó một đường dùng cho cán bộ làm việc tại Trung tâm (có hệ thống tường lửa bảo vệ) và đường truyền thứ hai dùng cho công dân đến thực hiện giao dịch hồ sơ TTHC.

Nhân sự: Trung tâm Phục vụ hành chính công 07 biên chế chuyên trách (01 Phó Giám đốc tương đương Trưởng phòng và 06 chuyên viên). Toàn bộ công chức làm việc tại Trung tâm đã được tập huấn về công nghệ thông tin và các quy trình thực hiện thủ tục hành chính theo mô hình “Một cửa, một cửa liên thông” theo Nghị định 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ.

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết

Căn cứ theo các Quyết định của UBND thành phố về việc công bố danh mục thủ tục hành chính (TTHC) thuộc thẩm quyền tiếp nhận của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, phường, Thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận của UBND phường Long Mỹ với 409 thủ tục hành chính đã được niêm yết (Trong đó có THC thực hiện tiếp nhận và trả kết quả giải quyết không phụ thuộc địa giới hành chính 287 thủ tục. Công chức thực hiện đúng quy trình thủ tục được công bố. Đảm bảo hồ sơ tiếp nhận và trả kết quả được thực hiện một đầu mối tại Trung tâm.

2. Bố trí nhân sự

- 01 Phó Giám đốc chuyên trách.
- 06 công chức chuyên môn thuộc biên chế của Trung tâm phụ trách các lĩnh vực: Đất đai; Tư pháp, Hộ tịch; Văn hóa – Xã hội; Tài chính – Kế hoạch – Xây dựng – Công thương; trả kết quả và thu phí.
- 01 viên chức thuộc biên chế của các cơ quan trực thuộc ngành dọc đóng trên địa bàn (Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai).

3. Bố trí vị trí các khu chức năng

Trung tâm phục vụ HCC phường Long Mỹ đã được bố trí 07 khu vực chức năng, cụ thể:

(1) Khu vực tiếp đón cá nhân, tổ chức: đã thực hiện bố trí 01 nhân viên hành chính công Bưu điện tiếp đón, hướng dẫn công dân, tổ chức lấy số tự động hoặc theo lịch hẹn.

(2) Khu vực cung cấp, tra cứu thông tin, thủ tục hành chính: Đã thực hiện công khai, niêm yết các thủ tục hành chính và các thông tin khác theo quy định

(bằng hình thức mã QR Code) phục vụ cá nhân, tổ chức tra cứu, tìm kiếm thông tin liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính và chuẩn bị, hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính trước khi nộp.

(3) Khu vực tự số hóa, thực hiện dịch vụ công: đã trang bị 01 máy tính, 01 máy scan, 01 máy in phục vụ cá nhân, tổ chức tự chủ động số hóa giấy tờ hoặc thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

(4) Khu vực ngồi chờ: đã bố trí 05 dãy ghế dành cho cá nhân, tổ chức đã đặt lịch hẹn chờ đến lượt thực hiện thủ tục hành chính; chờ nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

(5) Khu vực tiếp nhận và số hóa hồ sơ thủ tục hành chính: Được chia thành 05 quầy để tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính của cá nhân và thực hiện số hóa hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định.

(6) Khu vực trả kết quả thủ tục hành chính: đã bố trí 01 Quầy trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức và đóng phí, lệ phí.

(7) Khu vực nội bộ: đã bố trí đảm bảo theo quy định.

Nhìn chung, tất cả các khu vực đều đã được bố trí đầy đủ trang thiết bị, máy tính để đảm bảo phục vụ tốt cho cá nhân, tổ chức cũng như đội ngũ công chức tại Trung tâm trong quá trình tiếp nhận và xử lý hồ sơ TTHC.

4. Việc trang bị hệ thống

Về thiết bị và hệ thống đường truyền:

Về cơ bản, trang thiết bị, hệ thống đường truyền đã được lãnh đạo quan tâm chỉ đạo đầu tư, nâng cấp đảm bảo đúng về cấu hình, đủ về số lượng, đảm bảo phục vụ tốt cho công tác vận hành Trung tâm phục vụ hành chính công phường kể từ ngày 01/7/2025. Đồng thời, thực hiện theo hướng dẫn của Sở Khoa học và Công nghệ về phối hợp với các đơn vị viễn thông nâng cấp hệ thống đường truyền internet phục vụ cho người dân, tổ chức đến BPMC để giải quyết hồ sơ TTHC, Trung tâm cũng đã phối hợp với VNPT chi nhánh Long Mỹ tiến hành lắp đặt gói internet tốc độ cao để phục vụ tốt cho người dân và doanh nghiệp.

Phần mềm ứng dụng:

+ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố Cần Thơ:

<https://motcua.cantho.gov.vn/>

+ Hệ thống thư điện tử công vụ: <https://mail.cantho.gov.vn>

+ Hệ thống phần mềm QLVBĐH: <https://vanban.cantho.gov.vn>

5. Kết quả giải quyết TTHC

+ Tổng số hồ sơ tiếp nhận: 2.387 hồ sơ, từ kỳ trước chuyển qua: 00 hồ sơ, tiếp nhận trong kỳ: 2.387 hồ sơ.

Tiếp nhận trực tuyến trên Cổng DVCQG: 2.240 hồ sơ; trực tiếp, dịch vụ Bưu điện 147 hồ sơ. Số hồ sơ đã giải quyết: 2.248 hồ sơ.

+ Giải quyết trước hạn: 2.243 hồ sơ.

- + Giải quyết đúng hạn: 00 hồ sơ.
- + Quá hạn: 05 hồ sơ.
- + Hồ sơ đang giải quyết: 16 hồ sơ.
- + Hồ sơ rút: 69 hồ sơ.
- + Hồ sơ từ chối: 55 hồ sơ

- Về việc cung cấp dịch vụ công, dịch vụ công trực tuyến cho người dân, doanh nghiệp, tổ chức không phụ thuộc địa giới hành chính được triển khai thực hiện đúng theo quy định. Tuy nhiên đến nay trên địa bàn phường Long Mỹ chưa phát sinh hồ sơ nào.

6. Rà soát, đánh giá TTHC

- UBND phường ban hành Kế hoạch số 87/KH-UBND ngày 19 tháng 11 năm 2025 về Công tác kiểm soát thủ tục hành chính. Theo đó, UBND phường đã đề ra 33 nhiệm vụ cụ thể đã thực hiện 31/33 nhiệm vụ còn 02 nhiệm vụ chưa hoàn thành. (1) Khai thác, sử dụng dữ liệu đã số hóa, dữ liệu được chia sẻ trên các hệ thống chuyên ngành > 50%. (2) Học tập, trao đổi kinh nghiệm với các địa phương. Đồng thời, UBND phường Long Mỹ đã Ban hành Kế hoạch số 92/KH-UBND ngày 19/11/2025 về rà soát, đánh giá thủ tục hành chính trong đó nhiệm vụ cụ thể như sau:

“1. Rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính

- Nhiệm vụ: Rà soát TTHC, đề xuất sửa đổi, bãi bỏ thủ tục không phù hợp, gây phiền hà. Chuẩn hóa quy trình, hồ sơ, biểu mẫu theo quy định. Đề xuất giảm ít nhất 10% thời gian giải quyết ở các TTHC phát sinh nhiều. Báo cáo kết quả rà soát, đơn giản hóa bằng văn bản gửi Trung tâm PVHCC phường.

- Đơn vị thực hiện: Các phòng chuyên môn trực thuộc phường.

- Thời gian: Các phòng ban chuyên môn trực thuộc phường gửi báo cáo về Trung tâm PVHCC trước ngày 25/11/2025.”

- Đến nay, Không phát hiện thủ tục có bất cập cần kiến nghị sửa đổi trong kỳ báo cáo.

7. Kết quả thực hiện dịch vụ công trực tuyến

Theo số liệu thống kê trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, kết quả đánh giá chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp phường Long Mỹ đến 31/12/2025, với số điểm 94,94/100 điểm. Xếp 10/103 xã, phường.

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

Từ ngày 01/7 đến 31/12/2025, Hệ thống phản ánh, kiến nghị của Cổng Dịch vụ công quốc gia đã tiếp nhận 03 phản ánh và được cơ quan, đơn vị trả lời và đăng tải trên Cổng dịch vụ công Quốc gia theo quy định.

9. Kết quả thực hiện TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính

Từ khi triển khai thực hiện TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính đến nay, UBND phường chỉ đạo các ngành, Trung tâm phục vụ hành chính công,

các khu vực tuyên truyền, triển khai quyết liệt. Tuy nhiên đến nay chỉ giải quyết cho người dân 01 hồ sơ TTHC về xác nhận tình trạng hôn nhân trong vay vốn.

II. THUẬN LỢI, KHÓ KHĂN

1. Thuận lợi

- Được sự quan tâm, lãnh đạo, chỉ đạo của cấp ủy, lãnh đạo chính quyền địa phương, hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Long Mỹ được trang bị máy móc, thiết bị đảm bảo phục vụ cho hoạt động tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân (máy vi tính, máy in, máy scan...).

- Đội ngũ chuyên viên công tác tại Trung tâm phục vụ hành chính công phường Long Mỹ đảm bảo về năng lực, có trình độ chuyên môn phù hợp với yêu cầu công tác.

2. Khó khăn

- Dịch vụ công quốc gia có lúc xảy ra lỗi, gián đoạn gây chậm tiếp nhận, không xử lý hồ sơ cho dân.

- Phần mềm chuyên ngành chưa đồng bộ với một cửa, khi giải quyết hồ sơ trước hạn cho người dân, doanh nghiệp. Nhưng phần mềm báo trên Cổng dịch vụ công Quốc gia trễ hạn.

- Việc đăng ký quyền sử dụng đất lần đầu còn bất cập gây khó khăn cho cơ quan chức năng khi thực hiện. Do thời gian niêm yết kéo dài chiếm thời gian khi giải quyết thủ tục cho người dân. Dễ dẫn đến trễ hạn hồ sơ.

III. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP THỰC HIỆN NĂM 2026

Để nâng cao chất lượng giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường nhằm đáp ứng nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính của các tổ chức, cá nhân; góp phần thực hiện tốt công tác cải cách hành chính, cải thiện các chỉ số cải cách hành chính của đơn vị trong thời gian tới, Trung tâm tiếp tục phối hợp với các ngành triển khai thực hiện một số nội dung trọng tâm sau đây:

1. Tiếp tục quán triệt nghiêm túc tinh thần, thái độ, trách nhiệm của đội ngũ các bộ, công chức làm việc tại Trung tâm; xây dựng Trung tâm thực sự trở thành địa chỉ tin cậy để các tổ chức, cá nhân đến giải quyết TTHC.

2. Phối hợp với các ngành, đơn vị tiếp tục thực hiện rà soát danh mục TTHC để lựa chọn, kiến nghị, đề xuất cấp có thẩm quyền phân cấp, ủy quyền tối đa cho cán bộ làm việc tại Trung tâm thẩm định, phê duyệt hồ sơ TTHC ngay sau khi tiếp nhận; tăng số lượng TTHC thực hiện đủ 04 bước (tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt và trả kết quả) tại Trung tâm.

3. Phối hợp các ngành có TTHC thực hiện tại Trung tâm đẩy mạnh việc rà soát, nâng cao tỷ lệ TTHC áp dụng dịch vụ công trực tuyến; tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả Tại trung tâm, qua đó giảm chi phí và thời gian đi lại của người dân, doanh nghiệp. Đồng thời, tập trung rà soát, cắt giảm mạnh thời gian giải quyết

TTHC tại Trung tâm so với thời hạn được pháp luật quy định; tăng cường giải pháp về minh bạch gắn với trách nhiệm giải trình của cơ quan giải quyết TTHC.

4. Phối hợp với các cơ quan có liên quan theo dõi, đôn đốc đẩy nhanh tiến độ giải quyết, trả kết quả TTHC. Kịp thời báo cáo, kiến nghị với UBND, Chủ tịch UBND phòng việc chậm trễ, quá hạn trong giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị; hạn chế tối đa tỷ lệ hồ sơ quá hạn. Đôn đốc thực hiện việc xin lỗi cá nhân, tổ chức bằng văn bản, hẹn lại ngày trả kết quả kịp thời đối với các trường hợp quá hạn theo quy định.

5. Liên hệ nhà mạng, nhân viên quản trị, kỹ thuật viên máy để đầu nối, đồng bộ hệ thống máy tính.

IV. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

- Phần mềm một cửa về lĩnh vực đất đai nên bổ sung thêm trường “**chờ nệm yệ́t**”, thời gian nệm yệ́t không tính vào thời gian thực hiện thủ tục. Để công chức thực hiện cấp giấy QSDĐ lần đầu không để hồ sơ trễ hạn.

- Phần mềm chuyên ngành liên thông với một cửa và khắc phục lỗi bao trễ hạn ở các đơn vị

Trên đây là báo cáo kết quả hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính, thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử và phương hướng năm 2026 của UBND phường Long Mỹ./.

Nơi nhận:

- Trung tâm PVHCC thành phố;
- VP.HĐND – UBND phường
- Các phòng thuộc UBND phường;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

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

Lưu Quốc Anh