

Số: 61 /BC-HCC

Cần Thơ, ngày 01 tháng 10 năm 2026

BÁO CÁO

Tình hình hoạt động của các Trung tâm Phục vụ hành chính công trên địa bàn thành phố Cần Thơ (tháng 9 năm 2026)

Trên cơ sở tổng hợp báo cáo tình hình hoạt động của các đơn vị và Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, phường (sau đây gọi tắt là cấp xã), Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Cần Thơ báo cáo công tác tiếp nhận và trả kết quả trên địa bàn thành phố trong tháng 9 năm 2026 như sau:

I. KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG

1. Hoạt động Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố

a) Lãnh đạo Trung tâm tham dự:

- Hội nghị quán triệt nội dung cốt lõi, điểm mới, trọng tâm các Nghị quyết, Chỉ thị của Bộ Chính trị khóa XIV;
- Phiên họp Ủy ban nhân dân thành phố thường kỳ tháng 8 năm 2026;
- Khảo sát, nghiên cứu, học tập kinh nghiệm về công tác kiểm soát thủ tục hành chính tại thành phố Bắc Ninh;
- Hội thảo nâng cao nghiệp vụ cho cán bộ, công chức, viên chức thực hiện Tiếp nhận, trả kết quả và giải quyết thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực Khoa học và Công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số tại Hà Nội;
- Hội nghị tập huấn triển khai luật và các văn bản dưới luật về trí tuệ nhân tạo quốc gia tại thành phố Hồ Chí Minh;
- Hội nghị gấp gờ, trao đổi, quán triệt và giao nhiệm vụ đối với cán bộ trong quy hoạch - Kỳ thứ nhất;
- Hội nghị tập huấn triển khai TTHC của Đảng trên môi trường điện tử;
- Tập huấn sử dụng Hệ thống Quản lý văn bản và hồ sơ công việc chứa nội dung bí mật nhà nước;
- Hội nghị đề xuất giải pháp đẩy mạnh cải cách hành chính và nâng cao các Chỉ số (PAR INDEX, SIPAS, PAPI, PCI, PGI) của thành phố Cần Thơ;
- Tập huấn sử dụng Phần mềm theo dõi, đánh giá công chức;
- Hội nghị đóng góp ý kiến dự thảo Nghị định của Chính phủ quy định về cơ chế, chính sách phát triển thành phố Cần Thơ;
- Lễ ra mắt và triển khai vận hành ứng dụng phần mềm “Điều hành khu phố, ấp” trên địa bàn xã Nhơn Ái;

- Thực hiện công tác báo cáo viên tập huấn nội dung về cải cách thủ tục hành chính và nâng cao chất lượng công tác kiểm soát thủ tục hành chính cho các xã, phường;

- Đón tiếp Đoàn công tác Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố Đà Nẵng, các hoạt động trao tặng quà tại xã Trần Đề, họp Chi bộ Trung tâm và họp giao ban tuần.

b) Tiếp nhận 748 văn bản đến, xử lý và phát hành 165 văn bản trong đó:

Tham mưu Lãnh đạo Ủy ban nhân dân thành phố ban hành 45 văn bản chỉ đạo bao gồm: 01 Tờ trình, 03 Báo cáo, 05 Công văn và 36 Quyết định (*Chi tiết trong Phụ lục đính kèm*).

2. Hoạt động Trung tâm Phục vụ hành chính công các xã, phường

a) Trong dịp lễ 2/9 đã có 17/103 Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, phường làm việc phục vụ người dân.

b) Ngoài ra, trong tháng 9, nhiều địa phương đã triển khai các mô hình tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, phường như:

- Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Cái Răng: Kế hoạch thực hiện mô hình “Ngày thứ bảy vì Nhân dân phục vụ” trong giải quyết thủ tục hành chính lưu động đối với lĩnh vực chứng thực, hộ tịch trên địa bàn phường Cái Răng và kế hoạch triển khai mô hình “Giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực chứng thực không quá 45 phút” từ khi tiếp nhận.

- Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Khánh Hòa: Thông báo về việc rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính so với quy định thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân phường Khánh Hòa.

- Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Sóc Trăng: Kế hoạch triển khai thực hiện mô hình “Đồng hành cùng công dân số” tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Sóc Trăng năm 2026.

- Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Mỹ Hương: Kế hoạch triển khai mô hình “Mỗi ấp một Trung tâm Phục vụ hành chính công xã thu nhỏ” trên địa bàn xã Mỹ Hương.

- Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Ngọc Tồ: Báo cáo kết quả triển khai mô hình “Thứ Bảy đồng hành cùng nhân dân” đợt 4, đợt 5 (ngày 22/8/2026 và 29/8/2026) trên địa bàn xã Ngọc Tồ.

- Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Vị Thủy: Kế hoạch duy trì và nâng chất mô hình “Chính quyền thân thiện vì nhân dân phục vụ, nhận hồ sơ trực tuyến và trả kết quả tận nhà cho các đối tượng yếu thế.

- Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Tân Hòa: Kế hoạch thực hiện Mô hình “Giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực chứng thực không quá 35 phút” và

Mô hình hành chính công lưu động hỗ trợ các đối tượng là người yếu thế, người cao tuổi, người có công, gia đình chính sách thực hiện thủ tục hành chính trên địa bàn xã.

- Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Cái Khế: Kế hoạch triển khai mô hình “Tuyên truyền các thủ tục hành chính hộ tịch trên nền tảng số” trên địa bàn phường Cái Khế.

- Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Trần Đề: Báo cáo kết quả thực hiện mô hình “Hỗ trợ các nhóm đối tượng yếu thế trong giải quyết thủ tục hành chính lưu động” trên địa bàn xã Trần Đề.

- Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Thạnh Phú: Kế hoạch triển khai mô hình "Đưa thủ tục hành chính đến tận nhà dân" trên địa bàn xã Thạnh Phú.

- Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Trường Long Tây: Triển khai thực hiện mô hình “Chứng thực ủy quyền nhận tiền chính sách và bảo trợ xã hội qua ứng dụng Zalo” cho người già yếu, khuyết tật nặng trên địa bàn xã Trường Long Tây.

- Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Tân Phước Hưng: Kế hoạch thực hiện Mô hình hỗ trợ người dân nộp hồ sơ trực tuyến và thanh toán trực tuyến và kế hoạch triển khai mô hình cải cách hành chính “Ngày thứ 6 không hẹn.”

3. Tiếp nhận và giải quyết TTHC

Theo số liệu thống kê đến ngày 25 tháng 9 năm 2026:

- Hồ sơ tiếp nhận qua dịch vụ công trực tuyến: 21.117/28.682 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 73,63%.

- Hồ sơ tiếp nhận trực tiếp và qua bưu chính công ích: 299/28.682 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 1,04%.

- Hồ sơ tiếp nhận từ kỳ trước: 7.266/28.682 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 25,33%.

- Số hồ sơ đã giải quyết và trả kết quả đúng, trước hạn: 19.191/19.198 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 99,96%; trong đó, số hồ sơ trả kết quả trước hạn là 10.235/19.198 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 53,31% và trả kết quả đúng hạn là 8.956/19.198 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 46,65%.

- Số hồ sơ đã giải quyết và trả kết quả trễ hạn: 07/19.198 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 0,04% (Sở Nội vụ 02 hồ sơ, Sở Y tế 02 hồ sơ, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch 01 hồ sơ – hồ sơ thuộc thẩm quyền của sở Xây dựng xử lý, Thuế thành phố Cần Thơ 02 hồ sơ).

- Số hồ sơ đang trong thời gian giải quyết theo quy định: 2.115 hồ sơ.

- Số hồ sơ của sở, ban, ngành thực hiện TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính là 21.416 hồ sơ; Tổng hồ sơ tiếp nhận phi địa giới của xã, phường và Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai các khu vực được ghi nhận trên hệ thống Một cửa của thành phố Cần Thơ là 104 hồ sơ.

4. Công tác kiểm soát thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo mô hình tập trung

a) Theo số liệu thống kê đến ngày 25 tháng 9 năm 2026 trên trang Cơ sở dữ liệu về thủ tục hành chính, tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết tại địa phương là 2.024 thủ tục – 100% TTHC thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính (phi địa giới), trong đó:

- Cấp tỉnh: 1.641 TTHC (toàn trình: 1.311 TTHC, một phần: 291 TTHC).
- Cấp xã: 383 TTHC (toàn trình: 267 TTHC, một phần: 102 TTHC).
- Dịch vụ cung cấp thông tin trực tuyến đặc thù đất đai theo Quyết định số 4413/QĐ-UBND ngày 24 tháng 8 năm 2026 của Ủy ban nhân dân thành phố là 54 TTHC (Cấp tỉnh 40 TTHC và cấp xã 14 TTHC).

b) Ủy ban nhân dân thành phố đã ban hành Báo cáo số 160/BC-UBND ngày 26 tháng 5 năm 2026 báo cáo kết quả rà soát, đề xuất sửa đổi quy định, cắt giảm thủ tục hành chính, thành phần hồ sơ và tái sử dụng dữ liệu đã có trong các cơ sở dữ liệu (Qua rà soát, các cơ quan, đơn vị đã đề xuất 359 thủ tục liên quan đến bãi bỏ quy định, cắt giảm thành phần hồ sơ, giảm thông tin phải cung cấp và tái sử dụng dữ liệu điện tử trong giải quyết thủ tục hành chính).

5. Phản ánh kiến nghị

a) Kiến nghị (PAKN) về quy định và hành vi hành chính:

- Tổng số PAKN được gửi đến (từ ngày 01 tháng 9 đến ngày 28 tháng 9): 63 PAKN

- Số PAKN chờ tiếp nhận/chờ rút: 01 PAKN
- Số PAKN đơn vị đang xử lý: 01 PAKN
- Số PAKN đã công khai: 62 PAKN
- Số PAKN từ chối tiếp nhận/đã rút: 25 PAKN

b) Theo thống kê trên hệ thống phản ánh kiến nghị:

- Tỷ lệ trả lời phản ánh kiến nghị là: 97,75% (đã trả lời 87 PAKN và chưa trả lời 02 PAKN – còn trong hạn xử lý tính đến thời điểm thống kê).

- Tỷ lệ hài lòng trong xử lý phản ánh kiến nghị: (trong số 12 PAKN đã trả lời) là: 06 ý kiến đánh giá hài lòng (tỷ lệ 50%), 06 ý kiến đánh giá không hài lòng (tỷ lệ 50%) và 75 ý kiến chưa đánh giá.

6. Thuận lợi, khó khăn

a) Thuận lợi:

Tiếp tục được sự quan tâm của Lãnh đạo thành phố, Lãnh đạo Văn phòng UBND thành phố, Lãnh đạo Trung tâm phục vụ hành chính công thành phố chỉ đạo, cùng sự nỗ lực của từng cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm; Trung tâm tiếp tục thực hiện và hoàn thành tốt nhiệm vụ theo Nghị định số 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ.

b) Khó khăn, kiến nghị:

- Trong công tác thực hiện báo cáo, tổng hợp thống kê số liệu tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của thành phố gặp trở ngại do hệ thống của Bộ, ngành và Cổng Dịch vụ công Quốc gia hay gặp lỗi gây khó khăn trong việc theo dõi dữ liệu, thống kê số liệu và tổng hợp báo cáo định kỳ.

- Hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính không phụ thuộc địa giới hành chính đề nghị có giải pháp triển khai, đặc biệt là thực hiện theo Kế hoạch số 161/KH-UBND ngày 09 tháng 4 năm 2026 của Ủy ban nhân dân thành phố về việc phát động phong trào thi đua đẩy mạnh công tác triển khai thực hiện tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính trên địa bàn thành phố Cần Thơ năm 2026.

II. PHƯƠNG HƯỚNG NHIỆM VỤ THÁNG 10

1. Tiếp tục triển khai, hướng dẫn Hệ thống điều phối giải quyết thủ tục hành chính và Hệ thống phản ánh kiến nghị.

2. Tiếp tục đôn đốc việc thực hiện thủ tục hành chính không phụ thuộc địa giới hành chính.

3. Đề nghị Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, phường và các đơn vị nghiêm túc kiểm tra, rà soát và có giải pháp cụ thể để nâng tỷ lệ trả lời phản ánh kiến nghị trên hệ thống mới lên 100% và nâng cao sự hài lòng trong trả lời phản ánh kiến nghị.

4. Đề nghị các sở, ban, ngành đôn đốc, nhắc nhở cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm có giải pháp để nâng cao tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận qua dịch vụ công trực tuyến Theo Quyết định số 3339/QĐ-UBND ngày 25 tháng 12 năm 2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Ban hành Kế hoạch cải cách hành chính thành phố Cần Thơ giai đoạn 2026-2030 – tối thiểu 90% hồ sơ TTHC được tiếp nhận, xử lý trực tuyến toàn trình và khắc phục tình trạng hồ sơ trễ hạn.

5. Tiếp tục thực hiện nghiêm chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố về chấn chỉnh, tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trong thực thi công vụ. Quán triệt đội ngũ công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp nêu cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ người dân; kiên quyết không để xảy ra tình trạng đùn đẩy, chậm trễ, những nhiễu hoặc yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp lại các loại giấy tờ, thông tin đã có sẵn trong cơ sở dữ liệu quốc gia.

6. Tổ chức Hội nghị tập huấn bồi dưỡng, kỹ năng nghiệp vụ thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính và cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2026 theo Kế hoạch số 46/KH-VPUB ngày 25 tháng 8 năm 2026 của Văn phòng UBND thành phố.

7. Phối hợp với các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thành phố đánh giá xếp loại của cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên được cử đến làm việc tại Bộ phận một cửa tại Trung tâm quý III năm 2026 theo Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, Nghị định số 309/2026/NĐ-CP và thực hiện họp giao ban Quý

III năm 2026 trong tháng 10 năm 2026 theo Kế hoạch số 03/KH-HCC của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố.

Trên đây là báo cáo tình hình hoạt động của các Trung tâm Phục vụ hành chính công trên địa bàn thành phố Cần Thơ tháng 9 năm 2026./.

(Đính kèm Phụ lục)

Nơi nhận:

- UBND TP;
- VP. Thành ủy;
- Các CQCM thuộc UBND TP;
- Thuế thành phố Cần Thơ;
- Bảo hiểm xã hội thành phố Cần Thơ;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, phường;
- VP. UBND TP (2AB,7);
- Lưu: VT, HCC_{LNK}.



GIÁM ĐỐC

Lê Xuân Hoa