

Số: 05/BC-TTPVHCC

Hải Anh, ngày 10 tháng 12 năm 2025

BÁO CÁO SỐ LƯỢNG VỤ VIỆC TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PAKN TẠI TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

I. Khái quát chung

1. Cơ sở pháp lý

Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính

Quyết định số 574/QĐ-TTg ngày 25 tháng 4 năm 2017 ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Cổng Thông tin điện tử Chính phủ

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 01/2023/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ quy định về một số nội dung và biện pháp thi hành trong công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính.

Mục tiêu: Nhằm đánh giá khách quan, toàn diện tình hình thực hiện công tác tiếp nhận và xử lý PAKN của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã trong kỳ, từ đó phát hiện các vướng mắc, bất cập và đề xuất giải pháp cải thiện chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

2. Phạm vi thẩm quyền giải quyết TTHC cấp xã

Phạm vi TTHC: Các TTHC chủ yếu tập trung vào lĩnh vực:

Hộ tịch: Khai sinh, khai tử, kết hôn...

Chứng thực: Chứng thực bản sao từ bản chính, chứng thực chữ ký...

Đất đai (một số nội dung): Xác nhận nguồn gốc đất, xác nhận tình trạng sử dụng đất...

Thẩm quyền: Các TTHC này được giải quyết bởi công chức chuyên môn (Tư pháp - Hộ tịch, Địa chính - Xây dựng...) dưới sự chỉ đạo trực tiếp của Chủ tịch UBND cấp xã.

Đặc điểm: TTHC cấp xã có số lượng hồ sơ lớn, tiếp xúc trực tiếp và thường xuyên với người dân tại địa bàn, do đó, các phản ánh, kiến nghị tập trung chủ yếu vào sự **kịp thời, tính công khai, minh bạch** và **thái độ phục vụ** của công chức.

3. Vai trò của Đơn vị báo cáo (Trung tâm/Bộ phận Một cửa)

Vị trí: Trung tâm Phục vụ hành chính công là đầu mối duy nhất tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả và đồng thời là **cơ quan tiếp nhận các kênh thông tin PAKN** của cá nhân, tổ chức về TTHC.

Chức năng:

Tiếp nhận: Đảm bảo các kênh tiếp nhận PAKN hoạt động thông suốt (trực tuyến, điện thoại, hộp thư góp ý, trực tiếp).

Phân loại và chuyển giao: Phân loại nội dung PAKN và chuyển kịp thời đến cơ quan có thẩm quyền (Chủ tịch UBND cấp xã, các công chức chuyên môn liên quan) để giải quyết theo quy trình.

Theo dõi và đôn đốc: Giám sát tiến độ xử lý PAKN và yêu cầu cơ quan giải quyết có văn bản trả lời đúng hạn.

Tổng hợp và báo cáo: Tổng hợp số liệu, đánh giá và báo cáo định kỳ về tình hình PAKN.

II. Kết quả tiếp nhận và xử lý PAKN

STT	Chỉ tiêu	Đơn vị tính	Tổng số
1	Tổng số vụ việc PAKN tiếp nhận trong kỳ	Vụ	15
1.1	<i>Trong đó: Số vụ việc nhận qua Cổng Dịch vụ công/Hệ thống thông tin điện tử</i>	Vụ	15
1.2	<i>Trong đó: Số vụ việc nhận trực tiếp/quá đường bưu chính</i>	Vụ	0
2	Phân loại PAKN theo đối tượng thủ tục		
2.1	PAKN đối với TTHC cấp xã	Vụ	15

STT	Chỉ tiêu	Đơn vị tính	Tổng số
2.2	PAKN đối với TTHC thuộc thẩm quyền khác (nếu có tiếp nhận hộ)	Vụ	0
3	Phân loại PAKN theo nội dung (đối với TTHC cấp xã)		
3.1	Phản ánh về sự chậm trễ trong giải quyết TTHC	Vụ	0
3.2	Phản ánh về thái độ, hành vi của công chức	Vụ	0
3.3	Kiến nghị về việc đơn giản hóa/thay đổi quy trình TTHC	Vụ	0
3.4	Phản ánh về việc yêu cầu hồ sơ ngoài quy định	Vụ	0
3.5	Nội dung khác	Vụ	15
4	Kết quả xử lý PAKN		
4.1	Tổng số vụ việc đã xử lý xong, có văn bản trả lời	Vụ	10
4.2	Số vụ việc đang trong thời hạn giải quyết	Vụ	5
4.3	Tỷ lệ xử lý xong (4.1/1)	%	66,67
5	Phân loại kết quả xử lý		
5.1	PAKN được xác định là đúng (dẫn đến việc điều chỉnh quy trình, xử lý công chức...)	Vụ	0
5.2	PAKN được xác định là sai (không có căn cứ)	Vụ	15

STT	Chỉ tiêu	Đơn vị tính	Tổng số
5.3	PAKN được tiếp thu, nghiên cứu (là kiến nghị xây dựng)	Vụ	0

III. Nhận xét, đánh giá

1. Ưu điểm

Về công tác tiếp nhận:

- Đa dạng hóa và công khai kênh tiếp nhận:

+ Trực tuyến: Duy trì và vận hành hiệu quả kênh tiếp nhận PAKN qua Cổng Dịch vụ công Quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh/huyện. Công dân có thể dễ dàng gửi PAKN mọi lúc, mọi nơi, đảm bảo tính *kịp thời* và *minh bạch* (thông qua mã theo dõi).

+ Trực tiếp: Vẫn duy trì các kênh tiếp nhận truyền thống như Hộp thư góp ý đặt tại Bộ phận Một cửa và đường dây nóng, đảm bảo mọi đối tượng người dân, kể cả những người không quen sử dụng công nghệ, đều có thể gửi ý kiến.

-Tiếp nhận tập trung, phân loại chính xác:

+ Trung tâm đã thực hiện tốt vai trò là đầu mối duy nhất tiếp nhận toàn bộ PAKN đối với TTHC cấp xã. Việc này giúp tránh tình trạng người dân gửi đơn thư không đúng nơi, không đúng thẩm quyền.

+ Cán bộ tiếp nhận đã được tập huấn kỹ lưỡng, thực hiện tốt việc phân loại ban đầu (PAKN về thái độ, về quy trình, về thời gian giải quyết) ngay khi tiếp nhận, từ đó chuyển giao đến bộ phận chuyên môn giải quyết theo đúng quy trình và thời gian quy định.

-Về công tác xử lý: Tỷ lệ xử lý nhanh, đúng thời hạn theo quy định

-Về công tác phối hợp: Sự phối hợp hiệu quả giữa Trung tâm và các bộ phận chuyên môn của UBND cấp xã.

2. Tồn tại, hạn chế

Về tính hiệu quả: Sự việc PAKN lặp lại đối với cùng một TTHC.

IV. Giải pháp và kiến nghị

1. Giải pháp của Trung tâm

Tăng cường công tác tuyên truyền về quy trình PAKN.

Kiểm soát chặt chẽ hơn quy trình giải quyết TTHC tại UBND cấp xã, nhất là các thủ tục có số lượng hồ sơ lớn.

Tổ chức tập huấn về kỹ năng giao tiếp, đạo đức công vụ cho công chức cấp xã.

2. Kiến nghị

Tổ chức các khóa đào tạo, tập huấn chuyên sâu về kỹ năng giao tiếp, ứng xử, đạo đức công vụ và xử lý tình huống phát sinh trong giải quyết TTHC.

V. Cam kết

Đơn vị báo cáo cam kết các số liệu trên là chính xác, phản ánh đúng tình hình thực tế tiếp nhận và xử lý PAKN trong kỳ báo cáo.

Nơi nhận:

- Văn phòng UBND tỉnh ;
- TT. Đảng ủy xã;
- CT, các PCT UBND xã;
- Các phòng chuyên môn thuộc xã;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Bùi Thanh Hải