

Số: 439/BC-UBND

Đoàn Đào, ngày 13 tháng 8 năm 2026

BÁO CÁO

**Tình hình tổ chức và hoạt động của Trung tâm PVHCC
xã Đoàn Đào, thời gian báo cáo từ 01/7/2025 đến 30/6/2026**

Kính gửi: Ban Pháp chế HĐND tỉnh Hưng Yên

Thực hiện Kế hoạch số 464/KH-BPC ngày 03/8/2026 của Ban Pháp chế HĐND tỉnh Hưng Yên về việc khảo sát tình hình tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ Hành chính công cấp xã trên địa bàn tỉnh Hưng Yên, UBND xã Đoàn Đào báo cáo tình hình tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công (PVHCC) xã Đoàn Đào, như sau:

I. Khái quát tình hình địa phương

Xã Đoàn Đào được thành lập trên cơ sở hợp nhất nguyên trạng 03 xã: xã Đoàn Đào, xã Minh Hoàng và xã Phan Sào Nam thuộc huyện Phù Cừ, tỉnh Hưng Yên (cũ) theo Nghị quyết 1666/NQ-UBTVQH15 ngày 16/6/2025 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội khóa XV, xã có tổng diện tích đất tự nhiên là 2.237,32 ha, dân số 22.644 người sinh sống tại 13 thôn (xã Đoàn Đào 06 thôn, xã Phan Sào Nam 04 thôn, xã Minh Hoàng 03 thôn); đến 01/7/2026, thực hiện sáp nhập các thôn trên địa bàn xã, xã có 07 thôn (trong đó 02 thôn giữ nguyên trạng; 11 thôn sáp nhập thành 5 thôn).

Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Đoàn Đào được thành lập ngày 01/7/2025 theo Quyết định số 05/QĐ-UBND của UBND xã Đoàn Đào (mới), Trung tâm được bố trí nơi làm việc trong khuôn viên Trụ sở của Đảng ủy, địa chỉ tại thôn Đoàn Đào.

*** Những yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động của Trung tâm PVHCC:**

- Về biên chế, khi mới thành lập, Trung tâm có 07 cán bộ, công chức, trong đó chức danh Giám đốc Trung tâm do đồng chí Ủy viên Ban Thường vụ-Phó Chủ tịch UBND xã kiêm nhiệm, Phó Giám đốc là Cấp ủy viên chuyên trách và 05 Công chức chuyên môn. Đến tháng 02/2026, Trung tâm biên chế giao 06 đồng chí, trong đó 01 đồng chí Quyền Giám đốc và 05 Công chức chuyên môn (khuyết chức danh Phó Giám đốc).

- Về trụ sở tiếp công dân, doanh nghiệp: Trung tâm PVHCC xã đặt tại Trụ sở làm việc của Đảng ủy (thuộc xã Đoàn Đào cũ), cách Trụ sở làm việc của các Phòng chuyên môn thuộc UBND xã khoảng 4km (trụ sở xã Phan Sào Nam cũ); trụ sở làm việc của Công an xã gần 2km (trụ sở Công an Huyện Phù Cừ cũ); cách trụ sở làm việc của MTTQ, các đoàn thể 4km (thuộc xã Minh Hoàng cũ); khu dân cư xa nhất trên 7km, trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính của người dân và doanh nghiệp cũng như trong quá trình phối hợp xử lý TTHC giữa Trung tâm PVHCC với các phòng, ban, cơ quan chuyên môn gặp nhiều khó khăn.

II. Tình hình tổ chức và kết quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã

1. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo hoạt động của TTPVHCC xã

- Việc quán triệt, triển khai thực hiện các quy định của Trung ương, của tỉnh:

UBND xã chỉ đạo quán triệt, triển khai các quy định, nghị định của Trung ương và của các cấp ủy đến cán bộ, công chức của Trung tâm Phục vụ hành chính công, cán bộ, công chức được cử đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công: Nghị định 118/2025/NĐ-CP ngày đã quán triệt và triển khai thực hiện đầy đủ các văn bản của Trung ương, của tỉnh về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính:

+ Nghị quyết 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 về Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030;

+ Các Nghị định, thông tư của Chính phủ, Văn phòng Chính phủ về thực hiện TTHC: Nghị định 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 về thực hiện TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại bộ phận một cửa và cổng dịch vụ công quốc gia; Nghị định 367/2025/NĐ-CP ngày 31/12/2025 về sửa đổi, bổ sung một số điều Nghị định 118/2025/NĐ-CP; Thông tư 03/2025/TT-VPCP ngày 15/9/2025 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số nội dung Nghị định 118/2025/NĐ-CP;

+ Các Nghị định về kiểm soát TTHC: Nghị định 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 về kiểm soát TTHC; Nghị định 48/2013/NĐ-CP ngày 14/5/2013 về sửa đổi, bổ sung một số điều Nghị định 63/2010/NĐ-CP; Nghị định 92/2017/NĐ-CP ngày 08/7/2017 về sửa đổi, bổ sung một số điều Nghị định 63/2010/NĐ-CP, 48/2013/NĐ-CP; Nghị định 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 về thực hiện TTHC trên môi trường điện tử; Nghị định 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 về cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng; Thông tư 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử;

+ Quyết định 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp trong thực hiện TTHC và dịch vụ công quốc gia theo thời gian thực trên môi trường điện tử.

+ Nhiều lượt các văn bản chỉ đạo của Tỉnh ủy, UBND Tỉnh; các văn bản hướng dẫn của các Bộ, ngành Trung ương; của các Sở, ngành của tỉnh thông qua hệ thống văn bản và các hội nghị họp UBND, họp Trung tâm Phục vụ hành chính công.

- Việc thành lập, quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Trung tâm PVHCC; ban hành các quy chế hoạt động, quy chế phối hợp giữa Trung tâm PVHCC với các phòng, ban, bộ phận chuyên môn:

Ngay sau khi được thành lập, UBND ban hành 02 Quyết định quy định về thành lập, quy định chức năng, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công theo Nghị định 118/2025/NĐ-CP.

Tháng 4/2026, rà soát, ban hành 02 Quyết định¹ về sửa đổi, bổ sung quy định về chức năng, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công theo Nghị định 367/2025/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2025 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều Nghị định số 118/2025/NĐ-CP; Nghị quyết số 332/NQ-CP ngày 15 tháng 10 năm 2025 của Chính phủ về số lượng cấp phó của phòng chuyên môn và tương đương, Trung tâm Phục vụ hành chính công thuộc Ủy ban nhân dân xã, phường, đặc khu thuộc tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương; Thông tư 03/2025/TT-VPCP ngày 15 tháng 9 năm 2025 của Văn phòng Chính phủ về hướng dẫn thi hành một số nội dung Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 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.

Hàng năm, căn cứ và nhiệm vụ thực tế, Trung tâm PVHCC xã ban hành các kế hoạch, Công văn để phối hợp giữa Trung tâm PVHCC với các phòng, ban, bộ phận chuyên môn có liên quan. Trong mốc khảo sát, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã ban hành nhiều lượt Kế hoạch, Công văn phối hợp trong thực hiện TTHC².

2. Tổ chức bộ máy, nhân sự tại TTPVHCC

- Việc giao biên chế, bố trí công chức, người lao động làm việc tại Trung tâm; việc phân công thực hiện nhiệm vụ theo từng lĩnh vực; bố trí nhân sự thực hiện nhiệm vụ công nghệ thông tin, chuyển đổi số

- Khi mới thành lập (01/7/2025), Trung tâm có 07 cán bộ, công chức, trong đó chức danh Giám đốc Trung tâm do đồng chí Ủy viên Ban Thường vụ-Phó Chủ tịch UBND xã kiêm nhiệm, Phó Giám đốc là Cấp ủy viên chuyên trách và 05 Chuyên viên thực hiện vị trí việc làm: Chuyên viên thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC, TTHC, xây dựng chính quyền điện tử, theo dõi việc ứng dụng công nghệ thông tin tại UBND xã.

Thực hiện Nghị quyết Nghị quyết số 332/NQ-CP ngày 15/10/2025 của Chính phủ và các Nghị định 370/2025/NĐ-CP ngày 31/12/2025 về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định 150/2025/NĐ-CP ngày 12 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và Ủy ban nhân dân xã, phường, đặc khu thuộc tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương; các Thông báo, Nghị quyết, Quyết định của Đảng ủy-UBND xã, từ tháng 02/2026, đồng chí ủy viên Ban Thường vụ-Phó Chủ tịch UBND xã thôi kiêm nhiệm Giám đốc Trung tâm, số cán bộ, công chức Trung tâm biên chế giao 06 đồng chí, trong đó 01 đồng chí Quyền Giám đốc (khuyết chức danh Phó Giám đốc) và 05 Chuyên viên thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC, TTHC, xây dựng chính quyền điện tử, theo dõi việc ứng dụng công nghệ thông tin tại UBND xã đồng thời thực hiện 02 vị trí kiêm nhiệm, đó là phụ trách kế toán; cán sự thủ quỹ.

¹ Quyết định số 723/QĐ-UBND ngày 01/4/2026 của UBND xã về quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của TTPVHCC; Quyết định số 725/QĐ-UBND ngày 01/4/2026 về việc ban hành quy định về tổ chức hoạt động của TTPVHCC xã Đoàn Đào.

² Công văn, Kế hoạch phối hợp với các phòng: Phòng kinh tế, phòng Văn hóa- xã hội xã.

- Việc phân công nhiệm vụ được thực hiện rõ người, rõ việc, rõ trách nhiệm: Công chức phụ trách các lĩnh vực Tư pháp - Hộ tịch, Văn hóa - Xã hội, Địa chính - Xây dựng, Chứng thực, Đăng ký kinh doanh thực hiện nhiệm vụ đúng chức trách được giao.

- Trung tâm PVHCC xã ban hành công văn gửi các phòng, cơ quan, đơn vị có liên quan giải quyết TTHC cử cán bộ, công chức đến làm việc tại Trung tâm PVHCC:

+ Từ 01/7/2025-02/2026, có 04 công chức chuyên môn của 3 Phòng thuộc UBND xã cử đến làm việc tại Trung tâm PVHCC: Văn phòng HĐND-UBND 02 công chức (01 công chức lĩnh vực Tư pháp, 01 công chức lĩnh vực văn thư); phòng kinh tế 01 công chức, phòng văn hóa- xã hội xã 01 công chức;

+ Từ 3/2026-7/2026, có 03 công chức chuyên môn của 3 Phòng thuộc UBND xã cử đến làm việc tại Trung tâm PVHCC: Văn phòng HĐND-UBND 01 công chức lĩnh vực Tư pháp; phòng kinh tế 01 công chức, phòng văn hóa- xã hội xã 01 công chức.

- Những lĩnh vực còn thiếu nhân lực, phải bố trí kiêm nhiệm hoặc chưa đáp ứng yêu cầu chuyên môn và ảnh hưởng đến chất lượng, tiến độ giải quyết thủ tục hành chính: Trung tâm PVHCC có 06 biên chế, lãnh đạo Trung tâm 02 (hiện khuyết 01 vị trí); cán sự thủ quỹ, kế toán thực hiện kiêm nhiệm.

3. Về cơ sở vật chất, điều kiện bảo đảm hoạt động

a) Trụ sở làm việc: Đánh giá hiện trạng trụ sở của Trung tâm Phục vụ hành chính công (vị trí, diện tích, việc bố trí các khu vực, quầy; mức độ đáp ứng yêu cầu tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân).

Trụ sở làm việc của TTPVHCC xã được bố trí làm việc cùng trụ sở làm việc của Đảng ủy xã Đoàn Đào, với diện tích khoảng 50 m²; bố trí 08 bàn quầy; 01 bàn phục vụ công dân, hệ thống ghế chờ khoảng 30 người; hệ thống quạt, điều hòa được mua sắm trang bị mới.

b) Trang thiết bị, hạ tầng công nghệ thông tin: Đánh giá việc trang bị cơ sở vật chất, máy móc, thiết bị, hạ tầng công nghệ thông tin, phần mềm, đường truyền và các điều kiện kỹ thuật khác phục vụ hoạt động của Trung tâm; mức độ đáp ứng yêu cầu thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử theo quy định của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP (được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 367/2025/NĐ-CP).

Trung tâm được trang bị mới hệ thống máy tính, máy in, máy scan, máy photocopy tài liệu, cây kios, cây tra cứu kết quả, hệ thống camera... phục vụ hoạt động của Trung tâm³.

c) Tình hình bố trí và sử dụng kinh phí phục vụ hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công; mức độ đáp ứng yêu cầu vận hành thường xuyên, những khó khăn, vướng mắc và kiến nghị, đề xuất

³ 09 Máy vi tính để bàn, 09 bộ Lưu điện Santak, 06 máy in Laser đen trắng HP, 05 máy Quét HP, 01 máy Photocopy 01, 01 cây KIOS tra cứu, 01 Kios lấy số tự động.

Năm 2025, kinh phí hoạt động của Trung tâm được phân bổ, thanh toán theo thực tế, chủ tài khoản do Chánh Văn phòng HĐND-UBND phụ trách, kế toán thuộc biên chế của Văn phòng HĐND-UBND thực hiện.

Năm 2026, kinh phí hoạt động của Trung tâm được bảo đảm từ ngân sách nhà nước, cơ bản đáp ứng yêu cầu vận hành thường xuyên và thực hiện các nhiệm vụ được giao bao gồm: Nguồn kinh phí giao tự chủ và nguồn kinh phí giao không tự chủ; tiền thưởng theo Nghị định 73/2024/NĐ-CP. Chủ tài khoản là Lãnh đạo Trung tâm, vị trí kế toán do 01 công chức thực hiện kiêm nhiệm, thực hiện qua tài khoản Kho Bạc Nhà nước khu vực IV.

4. Tình hình tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính

- Tỷ lệ cập nhật hồ sơ đã tiếp nhận vào hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính theo trạng thái và thời gian thực giải quyết hồ sơ: hồ sơ thủ tục hành chính được tiếp nhận trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hưng Yên (năm 2025), trên cổng dịch vụ công quốc gia (của các Bộ, ngành Trung ương từ quý 1/2026) được phân luồng, xử lý theo trạng thái và thời gian thực giải quyết hồ sơ.

- Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận **7555 hồ sơ, trong đó:**

+ Hồ sơ tiếp nhận trực tuyến 7552 hồ sơ, tỷ lệ 99,96%; hồ sơ trực tiếp 03, tỷ lệ 0,04%;

+ Hồ sơ đã xử lý và trả kết quả: 7377 hồ sơ, tỷ lệ 97,6%;

+ Hồ sơ trả đúng và trước hạn: 7338 hồ sơ, tỷ lệ: 99,5%;

+ Hồ sơ đã trả nhưng trễ hạn: 39 hồ sơ, tỷ lệ 0,5%. Nguyên nhân: Nguyên nhân: trong quá trình tiếp nhận, xử lý và giải quyết thủ tục hành chính một số thời điểm hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, đường truyền hoặc việc kết nối, đồng bộ dữ liệu giữa các hệ thống chưa ổn định, dẫn đến việc cập nhật, luân chuyển và xử lý hồ sơ trên môi trường điện tử bị gián đoạn, ảnh hưởng đến thời gian giải quyết. Bên cạnh đó, một số hồ sơ có nội dung phức tạp, cần phối hợp, xác minh hoặc lấy ý kiến của cơ quan, đơn vị chuyên môn nên thời gian xử lý kéo dài hơn dự kiến. Trung tâm đã chủ động theo dõi, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan để khắc phục, đẩy nhanh tiến độ, hạn chế tối đa tình trạng hồ sơ quá hạn và bảo đảm quyền lợi của tổ chức, cá nhân.

+ Số hồ sơ đang giải quyết, 178 hồ sơ, trong đó có 125 hồ sơ tạm dừng (thuộc lĩnh vực cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất để bổ sung thành phần hồ sơ).

- Việc thực hiện xin lỗi tổ chức, cá nhân đối với hồ sơ giải quyết quá hạn:

Đối với hồ sơ quá hạn, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Đoàn Đào đã quán triệt và thực hiện nghiêm các quy định về trách nhiệm xin lỗi tổ chức, cá nhân khi đề xảy ra chậm trễ trong giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại khoản 6 Điều 19 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và Mẫu số 04 ban hành kèm theo Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15/9/2025 của Văn phòng Chính phủ. Trong quá trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ, công chức thường xuyên theo dõi tiến độ xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính. Sau 01 năm thực hiện mô hình chính quyền địa phương 2 cấp, trong giải quyết TTHC, tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã phát sinh 39 hồ sơ quá hạn do khách quan (do lỗi kỹ thuật hệ thống), hay do chủ quan, Trung tâm đã chủ động

thực hiện xin lỗi công dân bằng các hình thức phù hợp (bằng công văn, bằng tin nhắn điện thoại, trao đổi trực tiếp khi công dân đến nhận kết quả...).

- Đánh giá việc thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của cán bộ, công chức, viên chức (*sách nhiễu, gây phiền hà, khó khăn cho tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC; cản trở tổ chức, cá nhân lựa chọn hình thức nộp hồ sơ, nhận, trả kết quả giải quyết TTHC theo quy định của pháp luật; tự ý yêu cầu bổ sung hồ sơ, giấy tờ, nộp các chi phí ngoài quy định của pháp luật; yêu cầu cung cấp lại thông tin, giấy tờ, tài liệu điện tử hoặc tài liệu đã được số hóa có giá trị pháp lý theo quy định pháp luật, được kết nối, chia sẻ dữ liệu trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC...*).

Lãnh đạo UBND xã thường xuyên quán triệt cán bộ, công chức chấp hành nghiêm quy định về đạo đức công vụ, quy tắc ứng xử, kỷ luật, kỷ cương hành chính; kịp thời chấn chỉnh, khắc phục những hạn chế phát sinh nhằm không ngừng nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, đáp ứng yêu cầu phục vụ người dân và doanh nghiệp.

Việc hướng dẫn, tiếp nhận thủ tục hành chính tại Trung tâm được cá bộ, công chức của Trung tâm, cán bộ các phòng chuyên môn thuộc UBND được cử đến làm việc tại Trung tâm hướng dẫn người dân và doanh nghiệp chuẩn bị hồ sơ theo thành phần, được tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC theo quy định của pháp luật; không có tình trạng tự ý yêu cầu bổ sung hồ sơ, giấy tờ, nộp các chi phí ngoài quy định của pháp luật; không yêu cầu cung cấp lại thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được số hóa có giá trị pháp lý theo quy định pháp luật, được kết nối, chia sẻ dữ liệu trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC.

Qua công tác theo dõi, kiểm tra và tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, không phát hiện trường hợp cán bộ, công chức có hành vi sách nhiễu, gây phiền hà, kéo dài thời gian giải quyết hồ sơ hoặc cản trở tổ chức, cá nhân lựa chọn hình thức nộp hồ sơ, nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định. Đồng thời, không có trường hợp tự ý yêu cầu người dân, doanh nghiệp bổ sung thành phần hồ sơ ngoài quy định, thu các khoản phí, lệ phí trái quy định hoặc yêu cầu cung cấp lại thông tin, giấy tờ, tài liệu điện tử, dữ liệu đã được số hóa và có giá trị pháp lý theo quy định của pháp luật.

Việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ được thực hiện trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, bảo đảm khai thác hiệu quả dữ liệu đã được số hóa, hạn chế yêu cầu người dân cung cấp lại thông tin đã có trong cơ sở dữ liệu dùng chung; đồng thời tăng cường hướng dẫn người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến và thanh toán trực tuyến, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ và mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân.

- Đánh giá việc phối hợp giữa các bộ phận chuyên môn của UBND cấp xã và giữa UBND cấp xã với các cơ quan cấp trên trong giải quyết thủ tục hành chính; nhất là các nhóm TTHC, dịch vụ công liên thông. Đánh giá việc thực hiện phân cấp, phân quyền trong giải quyết thủ tục hành chính; những thủ tục hành chính còn phải xin ý kiến nhiều cấp, kéo dài thời gian giải quyết hoặc phát sinh khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện

Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Đoàn Đào đã duy trì tốt cơ chế phối hợp giữa các bộ phận chuyên môn của UBND xã và với các cơ quan chuyên môn cấp trên trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính. Việc trao đổi thông tin, chuyển hồ sơ, lấy

ý kiến chuyên môn được thực hiện kịp thời, bảo đảm đúng quy trình, đúng thời hạn.

Công chức chuyên môn của Trung tâm đã phối hợp với các phòng chuyên môn tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính theo 2 hình thức (hướng dẫn trực tiếp tại Trung tâm; trực tuyến qua hệ thống Dịch vụ công quốc gia, Dịch vụ công tỉnh). Các hồ sơ đều được cập nhật lên phần mềm Một cửa điện tử, luân chuyển xử lý, giải quyết và trả kết quả trên hệ thống phần mềm.

Đối với các nhóm thủ tục hành chính, dịch vụ công liên thông, các đơn vị đã chủ động phối hợp trong quá trình tiếp nhận, thẩm định, xử lý và trả kết quả, góp phần rút ngắn thời gian giải quyết, hạn chế việc người dân phải đi lại nhiều lần. Tuy nhiên, đối với một số hồ sơ liên thông có nội dung phức tạp, thời gian phối hợp giữa các cấp đôi khi còn kéo dài do phụ thuộc vào tiến độ xử lý của cơ quan chuyên môn cấp trên

- Kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính và chất lượng phục vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công

Qua khảo sát, đánh giá của tổ chức, cá nhân về việc giải quyết thủ tục hành chính và chất lượng phục vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Đoàn Đào, cơ bản các tổ chức, cá nhân hài lòng với tinh thần, thái độ phục vụ, việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính của cán bộ, công chức. Việc hướng dẫn, tiếp nhận, xử lý và trả kết quả được thực hiện theo quy định, công khai, minh bạch, tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính.

Đánh giá chất lượng phục vụ theo các chỉ số ban hành kèm theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022⁴ tại Trung tâm được duy trì ổn định, đáp ứng yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính, đánh giá chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp từ tháng 7/2025-4/2026 đều đạt mức điểm từ 91-96 điểm, chất lượng phục vụ mức xuất sắc⁵; Trung tâm Phục vụ hành chính công tiếp nhận 05 lượt thư khen và nhiều cuộc điện thoại, tin nhắn, trực tiếp tại hành chính công đối với cán bộ, công chức chuyên môn làm việc tại Trung tâm.

5. Tình hình thực hiện việc hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân trong thực hiện thủ tục hành chính

- Các hình thức hướng dẫn:

+ Hướng dẫn trực tiếp tại Trung tâm khi người dân và doanh nghiệp đến thực hiện TTHC; thông qua tuyên truyền miệng; lồng ghép trong các hội nghị của các cơ quan, tổ chức;

+ Thông qua việc Công khai số điện thoại của cán bộ, công chức Trung tâm để tiếp nhận, hướng dẫn trực tiếp qua điện thoại (khi người dân và doanh nghiệp cần trợ giúp);

+ Thông qua trang fanpage của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Đoàn Đào và các hình thức phù hợp khác.

⁴ Nhóm chỉ số về công khai, minh bạch (18 điểm); nhóm chỉ số về tiến độ, kết quả giải quyết (20 điểm); nhóm chỉ số về cung cấp dịch vụ công trực tuyến (22 điểm); nhóm chỉ số về số hóa hồ sơ (22 điểm); nhóm chỉ số về mức độ hài lòng (18 điểm).

⁵ Từ tháng 5/2026, tạm dừng việc đánh giá theo Công văn 2416/UBND-PVHCC ngày 05/5/2026 của UBND Tỉnh Hưng Yên

- Việc huy động các lực lượng hỗ trợ, hướng dẫn người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến thông qua sử dụng tài khoản định danh điện tử VneID, thanh toán trực tuyến phí, lệ phí.

Lãnh đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công, công an xã phối hợp các ngành đoàn thể ban hành kế hoạch liên ngành giữa các cơ quan: Trung tâm PVHCC- Công an xã- Đoàn thanh niên xã- Hội liên hiệp phụ nữ xã trong thực hiện công tác chuyển đổi số, giải quyết TTHC, chính quyền điện tử gắn với đẩy mạnh thực hiện Đề án 06 trên địa bàn xã Đoàn Đào; trong đó có lực lượng đoàn viên, thanh niên thực hiện thắp đèn tình nguyện hướng dẫn người dân sử dụng tài khoản VNeID, thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến và nhận kết quả điện tử; thanh toán trực tuyến phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính thông qua các phương thức thanh toán điện tử được tích hợp trên Cổng Dịch vụ công. Việc hỗ trợ được thực hiện kịp thời, góp phần giảm thời gian đi lại, nâng cao tính công khai, minh bạch và tạo thuận lợi cho người dân trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính.

Bên cạnh đó, Trung tâm tăng cường tuyên truyền, vận động người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán không dùng tiền mặt; tích hợp tài khoản an sinh xã hội trên VNeID mức độ 2, ưu tiên hỗ trợ người cao tuổi, người ít tiếp cận công nghệ và các đối tượng còn hạn chế về kỹ năng số, góp phần thực hiện hiệu quả công tác chuyển đổi số trong giải quyết thủ tục hành chính.

6. Tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị

Trong thời gian từ ngày 01/7/2025 đến ngày 30/6/2026, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Đoàn Đào tiếp nhận tổng số 03 phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân. Trong đó, có 01 phản ánh, kiến nghị liên quan đến lĩnh vực đất đai và 01 phản ánh thực hiện dịch vụ bưu chính công ích, 01 phản ánh không rõ danh tính người phản ánh. Các phản ánh, kiến nghị sau khi tiếp nhận được Trung tâm phân loại, chuyển cơ quan, bộ phận có thẩm quyền xử lý, thực hiện công khai trên cổng dịch vụ công quốc gia.

7. Thực hiện chuyển đổi số trong hoạt động của TTPVHCC xã

- Công tác số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính: Tỷ lệ số hóa thành phần hồ sơ đạt 98,67%; Tỷ lệ số hóa kết quả giải quyết đạt 100%.

- Tái sử dụng dữ liệu đã được số hóa: Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Đoàn Đào thực hiện nghiêm túc việc khai thác, tái sử dụng dữ liệu đã được số hóa trong quá trình tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính. Tuy nhiên, việc tái sử dụng dữ liệu số hóa còn chưa đồng đều giữa các thủ tục hành chính. Một số hồ sơ đã được số hóa nhưng chưa được khai thác, sử dụng lại thường xuyên; việc kết nối, chia sẻ và khai thác dữ liệu giữa các hệ thống còn có những hạn chế nhất định. Bên cạnh đó, một số thành phần hồ sơ vẫn phải do người dân, tổ chức cung cấp lại theo yêu cầu của thủ tục hoặc do dữ liệu chưa đầy đủ, chưa có khả năng khai thác trên hệ thống.

- Thực hiện ký số, thanh toán trực tuyến và trả kết quả điện tử:

+ Văn bản của Trung tâm Phục vụ hành chính công (báo cáo, kế hoạch, công văn, tờ trình...) phát hành tại Trung tâm; các văn bản tham mưu với UBND xã được xử lý trên môi trường điện tử, thực hiện ký số (bao gồm ký trình, ký duyệt);

+ Hồ sơ thủ tục hành chính được cán bộ tiếp nhận ký số xác nhận trên hệ thống; kết quả giải quyết thủ tục hành chính được người có thẩm quyền ký số theo quy định.

+ 100% hồ sơ phát sinh phí, lệ phí được thanh toán trực tuyến;

+ 100% kết quả giải quyết TTHC trả kết quả bằng văn bản điện tử và kết hợp bản giấy (theo nhu cầu của công dân).

Đánh giá tình hình vận hành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC và các phần mềm giải quyết TTHC:

- Từ 01/7/2025- quý 1/2026: thủ tục hành chính được thực hiện chung trên hệ thống một cửa của tỉnh từ việc tiếp nhận, kiểm soát TTHC, xử lý TTHC, tổng hợp báo cáo kết quả thực hiện TTHC...được thuận lợi; trong quá trình tác nghiệp ít phát sinh lỗi; cán bộ, công chức của Trung tâm thuận lợi theo dõi toàn bộ việc tiếp nhận, tình trạng hồ sơ thụ lý tất cả các thủ tục hành chính tại Trung tâm; có kết quả đánh giá các nhóm chỉ số về chất lượng phục vụ theo Quyết định 766/QĐ-TTg được trích xuất thuận lợi, dễ dàng theo các thời gian ứng với thời điểm, mốc cần báo cáo, đánh giá.

- Từ quý I/2026: việc tiếp nhận TTHC thực hiện theo từng bộ ngành Trung ương và một cửa tỉnh Hưng Yên (lĩnh vực tiếp nhận TTHC lĩnh vực đất đai); trong quá trình vận hành, có thời điểm hệ thống còn phát sinh tình trạng đường truyền không ổn định, hệ thống xử lý chậm hoặc đồng bộ dữ liệu chưa kịp thời; công chức tiếp nhận sử dụng tài khoản đăng nhập nhiều các Bộ ngành, gây khó khăn nhất định cho cán bộ trong thao tác tiếp nhận, xử lý và cập nhật kết quả hồ sơ, ảnh hưởng đến tiến độ (chậm muộn) và chất lượng giải quyết thủ tục hành chính.

- Từ 01/6/2026: chuyển việc quản lý vận hành từ Văn phòng Chính phủ sang công dịch vụ công quốc gia do Trung tâm Dữ liệu quốc gia (C12)-Bộ Công an quản lý vận hành trên phạm vi toàn quốc. Trong quá trình vận hành, hệ thống phát sinh một số khó khăn, vướng mắc, cụ thể như sau:

+ Trong quá trình thao tác nghiệp vụ trên các phân hệ của Hệ thống Cổng Dịch vụ công quốc gia mới gặp các tình trạng lỗi như: tự động ngắt kết nối phiên làm việc, lỗi báo đăng nhập tài khoản VNeID trên nhiều trình duyệt, lỗi báo tài khoản không được cấp quyền truy cập, hoặc các lỗi khiến không thể lưu dữ liệu đã khai báo... các lỗi này ảnh hưởng trực tiếp đến tiến độ tiếp nhận, xử lý và giải quyết thủ tục hành chính của Trung tâm;

+ Các thủ tục hành chính liên thông gồm “đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 06 tuổi” và “đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú, giải quyết hỗ trợ chi phí mai táng, trợ cấp mai táng” đã được triển khai trên Hệ thống Dịch vụ công liên thông nhưng chưa được tích hợp chức năng thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Việc này gây khó khăn cho người dân trong thực hiện thanh toán, phát sinh việc thu phí, lệ phí trực tiếp đối với cơ quan tiếp nhận hồ sơ, ảnh hưởng

đến tỷ lệ, chỉ số thanh toán trực tuyến và kết quả đánh giá chuyển đổi số, cải cách thủ tục hành chính của địa phương.

+ Phân hệ Hệ thống thanh toán tập trung một số lỗi như: công dân đã thực hiện thanh toán phí, lệ phí nhưng hệ thống vẫn hiển thị trạng thái "chưa thanh toán"; một số hồ sơ trên hệ thống ghi nhận đã quyết toán thành công nhưng khoản tiền tương ứng chưa được chuyển về tài khoản thụ hưởng của Trung tâm..., điều này gây khó khăn cho cán bộ, công chức phụ trách mất rất nhiều thời gian trong công tác đối soát, kiểm tra, theo dõi việc thu, nộp phí, lệ phí thủ tục hành chính;

+ Phân hệ Hệ thống cơ sở dữ liệu thủ tục hành chính hiện chưa tổng hợp chính xác số liệu thủ tục hành chính của xã. Đặc biệt, số liệu thống kê về số lượng thủ tục hành chính được cung cấp dưới hình thức dịch vụ công trực tuyến toàn trình và dịch vụ công trực tuyến một phần chưa đảm bảo chính xác, chưa phản ánh đúng thực tế gây khó khăn cho địa phương trong công tác theo dõi, quản lý, tổng hợp và báo cáo tình hình triển khai dịch vụ công trực tuyến; đồng thời ảnh hưởng đến việc đánh giá các chỉ tiêu, kết quả thực hiện cải cách thủ tục hành chính và chuyển đổi số của địa phương.

+ Phân hệ Hệ thống điều phối chưa tổng hợp được danh sách hồ sơ trong đó có các dữ liệu: Tiếp nhận bao nhiêu hồ sơ, trả kết quả bao nhiêu hồ sơ (đúng hạn, quá hạn); đang xử lý bao nhiêu hồ sơ (đúng hạn, quá hạn); trễ hạn bao nhiêu hồ sơ;

+ Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp theo Quyết định 766/QĐ-TTg chưa có nên không có căn cứ để địa phương đánh giá mức độ thực hiện của xã về cải cách thủ tục hành chính.

Những hạn chế nêu trên gây nhiều khó khăn cho Trung tâm trong quá trình theo dõi, tổng hợp, đối soát và báo cáo số liệu phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành cũng như đánh giá kết quả thực hiện cải cách thủ tục hành chính.

III. Đánh giá chung

1. Kết quả đạt được

Qua 01 năm thực hiện chính quyền địa phương 2 cấp, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Đoàn Đào được kiện toàn, phân công nhiệm vụ cụ thể, tổ chức hoạt động ổn định, bảo đảm thực hiện đầy đủ, hiệu quả các nhiệm vụ được giao. Công tác tiếp nhận, hướng dẫn, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính được thực hiện theo đúng quy trình, công khai, minh bạch, tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân; tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn được duy trì ở mức cao, hạn chế tối đa tình trạng hồ sơ quá hạn.

Công tác cải cách hành chính và chuyển đổi số được quan tâm triển khai đồng bộ. Việc số hóa thành phần hồ sơ, số hóa kết quả giải quyết, tái sử dụng dữ liệu số hóa, ký số, thanh toán trực tuyến và trả kết quả điện tử được thực hiện theo quy định, góp phần rút ngắn thời gian giải quyết, giảm chi phí và giấy tờ cho người dân, doanh nghiệp. Việc vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và các phần mềm liên quan cơ bản đáp ứng yêu cầu tiếp nhận, xử lý và theo dõi hồ sơ.

Đội ngũ cán bộ, công chức từng bước nâng cao ý thức trách nhiệm, kỷ luật, kỷ cương hành chính và tinh thần phục vụ nhân dân; chủ động hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá

nhân trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính. Thái độ giao tiếp, ứng xử có chuyển biến tích cực, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ, hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính và mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với hoạt động của Trung tâm.

2. Tồn tại, hạn chế

Bên cạnh những kết quả đạt được, hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Đoàn Đào vẫn còn một số tồn tại, hạn chế. Sau khi thực hiện sắp xếp đơn vị hành chính, địa bàn và phạm vi phục vụ được mở rộng, dẫn đến khối lượng hồ sơ thủ tục hành chính phát sinh tăng, nhất là tại một số lĩnh vực có số lượng giao dịch lớn, tạo áp lực nhất định đối với công tác tiếp nhận, hướng dẫn và xử lý hồ sơ.

Hạ tầng công nghệ thông tin phục vụ giải quyết thủ tục hành chính chưa thực sự đồng bộ; chất lượng đường truyền, thiết bị và khả năng kết nối, đồng bộ dữ liệu giữa một số hệ thống có thời điểm chưa đáp ứng yêu cầu, ảnh hưởng nhất định đến quá trình tiếp nhận, xử lý và cập nhật hồ sơ trên môi trường điện tử.

Một bộ phận người dân, nhất là người cao tuổi, người ít tiếp cận công nghệ thông tin hoặc chưa có điều kiện sử dụng thiết bị thông minh, còn hạn chế về kỹ năng thực hiện dịch vụ công trực tuyến. Do đó, trong quá trình giao dịch vẫn cần sự hướng dẫn, hỗ trợ trực tiếp của cán bộ, công chức, ảnh hưởng nhất định đến việc đẩy mạnh tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến và thanh toán trực tuyến.

3. Nguyên nhân

Những tồn tại, hạn chế nêu trên xuất phát từ cả nguyên nhân khách quan và chủ quan. Sau khi thực hiện sắp xếp đơn vị hành chính, phạm vi địa bàn và số lượng đối tượng phục vụ tăng, kéo theo khối lượng hồ sơ thủ tục hành chính phát sinh lớn, trong khi nhân lực và điều kiện cơ sở vật chất phục vụ hoạt động của Trung tâm còn có mặt hạn chế.

Hạ tầng công nghệ thông tin, trang thiết bị và đường truyền phục vụ giải quyết thủ tục hành chính chưa được đầu tư đồng bộ; việc kết nối, liên thông và đồng bộ dữ liệu giữa các hệ thống có lúc còn chưa ổn định, trong khi yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử ngày càng cao.

Bên cạnh đó, trình độ, kỹ năng ứng dụng công nghệ thông tin của người dân không đồng đều; một bộ phận người dân, nhất là người cao tuổi và người ít tiếp cận công nghệ, chưa quen với việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

IV. Kiến nghị, đề xuất

1. Đối với cơ quan Trung ương

- Tích hợp chức năng thanh toán trực tuyến đối với các Dịch vụ công liên thông về khai sinh, khai tử; hoàn thiện Hệ thống thanh toán tập trung để hỗ trợ quản lý, đối soát, theo dõi phí, lệ phí thủ tục hành chính tại địa phương.

- Hoàn thiện Hệ thống hỗ trợ phản ánh, kiến nghị, bổ sung chức năng thống kê, theo dõi hồ sơ quá hạn, trễ hạn

- Hoàn thiện chức năng thống kê trên Hệ thống Cơ sở dữ liệu thủ tục hành chính, bảo đảm tổng hợp chính xác số lượng thủ tục hành chính theo mức độ cung cấp dịch vụ công trực tuyến (toàn trình, một phần);

- Nâng cấp Hệ thống điều phối giải quyết thủ tục hành chính, bổ sung chức năng thống kê, tổng hợp tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính (đúng hạn, quá hạn, trễ hạn) và số liệu giải quyết theo thẩm quyền của cấp xã, phục vụ công tác quản lý, giám sát, báo cáo của địa phương.

- Đề nghị tiếp tục đẩy mạnh việc kết nối, tích hợp, đồng bộ và chia sẻ dữ liệu giữa các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, bảo đảm dữ liệu được cập nhật đầy đủ, chính xác, kịp thời, hạn chế việc yêu cầu người dân cung cấp lại thông tin, giấy tờ đã có trong hệ thống.

- Tiếp tục rà soát, đơn giản hóa, cắt giảm các thành phần hồ sơ, thời gian và chi phí thực hiện thủ tục hành chính không cần thiết; nâng cấp, hoàn thiện Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, Cổng Dịch vụ công quốc gia và các phần mềm chuyên ngành theo hướng đồng bộ, ổn định, dễ sử dụng, đáp ứng yêu cầu tiếp nhận, xử lý, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

2. Đối với HĐND – UBND tỉnh

Đề nghị HĐND tỉnh quan tâm bố trí, cân đối nguồn lực đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị và hạ tầng công nghệ thông tin cho Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã, đáp ứng yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính và chuyển đổi số.

Quan tâm chỉ đạo, hỗ trợ công tác đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao kỹ năng chuyển đổi số, nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ, công chức; tiếp tục chỉ đạo nâng cấp, hoàn thiện Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh, bảo đảm hoạt động ổn định, thông suốt, đồng bộ, phục vụ hiệu quả việc tiếp nhận, xử lý và trả kết quả thủ tục hành chính.

Trên đây là Báo cáo Tình hình tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Đoàn Đào, tỉnh Hưng Yên. UBND xã Đoàn Đào trân trọng báo cáo Ban Pháp chế HĐND Tỉnh.

Nơi nhận:

- Ban Pháp chế HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Chánh VP HĐND-UBND xã;
- Lưu: VT, PVHCC.

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



Nguyễn Thị Vân Anh

PHỤ LỤC
THỐNG KÊ MỘT SỐ SỐ LIỆU PHỤC VỤ KHẢO SÁT

STT	Nội dung	Đơn vị tính	Kết quả
I	Tổ chức, nhân sự		
1	Tổng số công chức, người lao động làm việc tại Trung tâm	Người	- Từ 7/2025-01/2026: 07 - Từ 02-7/2026: 06
2	Số công chức, viên chức, nhân viên của các cơ quan khác cử đến	Người	- Từ 7/2025-02/2026: 04 - Từ 3-7/2026: 03
3	Số nhân sự thực hiện nhiệm vụ công nghệ thông tin, chuyển đổi số	Người	
II	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính		
1	Tổng hồ sơ tiếp nhận	Hồ sơ	7555
	Phân loại theo lĩnh vực	Hồ sơ	- Lĩnh vực Tư pháp hộ tịch: 5888
		Hồ sơ	- Lĩnh vực Đất đai: 730
		Hồ sơ	- Lĩnh vực Văn hóa xã hội: 579
		Hồ sơ	- Lĩnh vực HTX, XD: 14
		Hồ sơ	- Lĩnh vực ĐKKD: 342
		Hồ sơ	- Đơn thư: 02
2	Hồ sơ tiếp nhận trực tuyến	Hồ sơ	7552
3	Hồ sơ tiếp nhận trực tiếp	Hồ sơ	03
4	Hồ sơ đã giải quyết	Hồ sơ	7377
5	Hồ sơ giải quyết trước hạn	Hồ sơ	7338
6	Hồ sơ giải quyết đúng hạn	Hồ sơ	7338
7	Hồ sơ giải quyết quá hạn	Hồ sơ	39
8	Hồ sơ đang giải quyết	Hồ sơ	178
III	Chuyển đổi số		
1	Hồ sơ được số hóa	Hồ sơ	- Số hóa tiếp nhận: 7455 HS, tỷ lệ 98,67%; - Số hóa giải quyết TTHC là 7377 HS, tỷ lệ 100%
2	Hồ sơ thanh toán trực tuyến	Hồ sơ	5491/5493, tỷ lệ 99,97%

3	Hồ sơ trả kết quả điện tử	Hồ sơ	7555
IV	Chất lượng phục vụ		
1	Số phản ánh, kiến nghị đã tiếp nhận	Vụ việc	03, trong đó: 01 PAKN lĩnh vực cấp GCN, 01 PAKN dịch vụ bưu chính công ích; 01 PAKN không có danh tính người gửi, nhận
2	Số hồ sơ thực hiện xin lỗi do giải quyết quá hạn	Hồ sơ	39