ỦY BAN NHÂN DÂN **PHƯỜNG AN BIÊN**	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 523/BC-UBND	*An Biên, ngày 16 tháng 10 năm 2026*

BÁO CÁO
Công tác kiểm soát thủ tục hành chính tháng 10 năm 2026
(từ ngày 15/9/2026 – 16/10/2026)

Kính gửi: - Văn phòng UBND thành phố Hải Phòng;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố.

I. TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ KIỂM SOÁT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH (TTHC)

1. Đánh giá tác động TTHC quy định tại dự thảo văn bản quy phạm pháp luật (QPPL)

- Trong kỳ báo cáo: không TTHC (tại 0 dự thảo văn bản QPPL).
- Lũy kế đến kỳ báo cáo: không TTHC.
- Trong kỳ báo cáo: không TTHC (tại không văn bản QPPL).
- Lũy kế đến kỳ báo cáo: không TTHC

2. Thẩm định TTHC quy định tại dự thảo văn bản QPPL

- Tổng số văn bản QPPL trong kỳ báo cáo: không văn bản.
- Lũy kế đến kỳ báo cáo: không văn bản.
- Tổng số TTHC trong kỳ báo cáo: không TTHC.
- Lũy kế đến kỳ báo cáo: không TTHC.

3. Công bố, công khai TTHC, danh mục TTHC

+ Tổng số Quyết định công bố TTHC/danh mục TTHC đã được ban hành trong kỳ báo cáo (trích dẫn Quyết định công bố), lũy kế đến kỳ báo cáo:

- Trong kỳ báo cáo: không Quyết định.
- Lũy kế đến kỳ báo cáo: không Quyết định.

+ Tổng số văn bản QPPL có quy định TTHC được công bố (trích dẫn tên văn bản QPPL):

- Không văn bản.

+ Tổng số TTHC/danh mục TTHC được công bố 344; trong đó số TTHC được công khai 344 TTHC thuộc phạm vi giải quyết của phường:

4. Rà soát, phê duyệt và thực thi phương án cắt giảm, đơn giản hóa TTHC

4.1. Theo chương trình, kế hoạch của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ

a) Theo chương trình, kế hoạch cắt giảm, đơn giản hóa TTHC liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh

(1) Kết quả rà soát, phê duyệt phương án đơn giản hóa TTHC, ĐKKD:

- Số lượng TTHC, ĐKKD liên quan đến hoạt động sản xuất kinh doanh được thống kê, rà soát: không.

- Phương án đơn giản hóa cụ thể:

+ Số lượng TTHC, ĐKKD bãi bỏ: không.

+ Số lượng TTHC, ĐKKD đơn giản hóa: không

- Số tiền tiết kiệm được: không (triệu đồng); đạt tỷ lệ: 0 %.

- Thời gian cắt giảm; không (ngày); đạt tỷ lệ: 0 %.

(2) Kết quả thực thi phương án đơn giản hóa trong kỳ báo cáo:

- Số TTHC, ĐKKD đã thực thi xong phương án: không, đạt tỷ lệ: 0 %.

- Số tiền tiết kiệm được: không (triệu đồng); đạt tỷ lệ: 0 %.

- Thời gian cắt giảm: không (ngày); đạt tỷ lệ: 0 %.

(3) Kết quả thực thi phương án đơn giản hóa lũy kế đến kỳ báo cáo:

- Số TTHC, ĐKKD đã thực thi xong phương án: không, đạt tỷ lệ: 0 %.

- Số tiền tiết kiệm được: không (triệu đồng); đạt tỷ lệ: 0 %.

- Thời gian cắt giảm: không (ngày); đạt tỷ lệ: 0 %.

- Số TTHC, ĐKKD còn phải thực thi phương án: không;

b) Theo chương trình, kế hoạch khác của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ (nếu có)

(1) Kết quả rà soát, phê duyệt phương án đơn giản hóa

(2) Kết quả thực thi phương án đơn giản hóa trong kỳ báo cáo:

- Số TTHC đã thực thi xong phương án: không, đạt tỷ lệ: 0 %.

Trong đó:

+ Số TTHC bãi bỏ: không.

+ Số TTHC đơn giản hóa: không.

- Số tiền tiết kiệm được: không (triệu đồng); đạt tỷ lệ: 0%

- Thời gian cắt giảm: không (ngày); đạt tỷ lệ: 0 %.

(3) Kết quả thực thi phương án đơn giản hóa lũy kế đến kỳ báo cáo:

- Số TTHC đã thực thi xong phương án: không, đạt tỷ lệ: 0%.

Trong đó:

+ Số TTHC bãi bỏ: không.

+ Số TTHC đơn giản hóa: không.

- Số tiền tiết kiệm được: không (triệu đồng); đạt tỷ lệ: 0%

- Thời gian cắt giảm: không. (ngày); đạt tỷ lệ: 0 %.

- Số TTHC còn phải thực thi phương án: không, chiếm tỷ lệ: 0 %

4.2. Theo Kế hoạch của bộ, cơ quan, UBND cấp tỉnh

(1) Kết quả rà soát, phê duyệt phương án đơn giản hóa.

(2) Kết quả thực thi phương án đơn giản hóa trong kỳ báo cáo:

- Số TTHC đã thực thi xong phương án: không, đạt tỷ lệ: 0 %.

Trong đó:

+ Số TTHC bãi bỏ: không.

+ Số TTHC đơn giản hóa: không.

- Số tiền tiết kiệm được: không (triệu đồng); đạt tỷ lệ: 0 %

- Thời gian cắt giảm: không (ngày); đạt tỷ lệ: 0 %.

- Số TTHC còn phải thực thi phương án (lũy kế đến kỳ báo cáo): không, chiếm tỷ lệ: 0 %.

5. Cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính dựa trên dữ liệu

- Số lượng, tên Cơ sở dữ liệu được công bố phạm vi thông tin trong cơ sở dữ liệu được khai thác, sử dụng thay thế giấy tờ trong thành phần hồ sơ thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công quốc gia;

Người dân được phép khai thác dữ liệu sử dụng thay thế giấy tờ thành phần hồ sơ thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công quốc.

- Số lượng thủ tục hành chính có thành phần hồ sơ, giấy tờ sử dụng thông tin từ Cơ sở dữ liệu được công bố;

Thực hiện thành công quy trình liên thông "2 nhóm thủ tục hành chính thiết yếu" (Đăng ký khai sinh - Đăng ký thường trú - Cấp thẻ BHYT cho trẻ dưới 6 tuổi và Đăng ký khai tử - Xóa đăng ký thường trú - Trợ cấp mai táng phí) dựa trên việc chia sẻ dữ liệu số giữa Bộ Tư pháp, Bộ Công an và cơ quan bảo hiểm, cắt giảm từ 3 bộ hồ sơ xuống còn 1 bộ sồ nộp 1 lần trên Cổng dịch vụ công.

Toàn bộ các TTHC liên quan đến dữ liệu dân cư đã được UBND Thành phố tái cấu trúc quy trình nội bộ theo hướng điện tử hóa 100%.

- Số lượng thủ tục hành chính đã được tái cấu trúc quy trình để sử dụng thông tin, dữ liệu từ Cơ sở dữ liệu được công bố để thay thế thành phần hồ sơ hoặc cắt giảm thủ tục hành chính;

Tính đến nay, thành phố đã thực hiện tái cấu trúc quy trình nội bộ và điện tử hóa đối với toàn bộ 100% các TTHC phường thuộc nhóm có thành phần hồ sơ trùng lặp với thông tin sẵn có trên CSDL quốc gia.

- Số lượng văn bản quy phạm pháp luật cần sửa đổi và đã sửa đổi để thực hiện cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính dựa trên dữ liệu.

Do thẩm quyền ban hành TTHC phường thuộc các cơ quan và thẩm quyền quy định quy trình nội bộ tại địa phương thuộc UBND Thành phố.

6. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định, TTHC

- Tổng số phản ánh, kiến nghị đã phân loại và chuyển xử lý: không phản ánh, kiến nghị. Trong đó: từ chối tiếp nhận: không phản ánh, kiến nghị; hướng dẫn bổ sung:

… phản ánh, kiến nghị; chuyển đơn vị khác xử lý: không phản ánh, kiến nghị; công khai qua thư điện tử của công dân: không phản ánh, kiến nghị.

- Tổng số phản ánh, kiến nghị đã tiếp nhận trong kỳ báo cáo, trong đó: Số tiếp nhận mới trong kỳ: không; số từ kỳ trước chuyển qua: không; số phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính: 0; số phản ánh, kiến nghị về hành vi hành chính: không.

- Số phản ánh, kiến nghị đã xử lý: 0; trong đó số đã được đăng tải công khai: không.

- Số phản ánh, kiến nghị đang xử lý: không.

- Số phản ánh, kiến nghị xử lý quá hạn: không.

7. Tình hình, kết quả giải quyết TTHC

- Tổng số hồ sơ TTHC đã tiếp nhận trong kỳ báo cáo, trong đó: Số mới tiếp nhận trong kỳ: 1964 (trực tuyến: 1881; trực tiếp và qua dịch vụ bưu chính: 0); số từ kỳ trước chuyển qua: 83.

- Số lượng hồ sơ đã giải quyết: 1862; trong đó, giải quyết trước hạn: 1764, đúng hạn: 0, quá hạn: 0.

- Số lượng hồ sơ đang giải quyết: 129; trong đó, trong hạn: 111, quá hạn: 0, yêu cầu bổ sung hồ sơ: 17.

8. Triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC

- Phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng công chức chuyên môn trực tại Trung tâm phục vụ hành chính công và ban hành Quyết định Quy chế hoạt động tại trung tâm phục vụ hành chính công.

- UBND phường bố trí trung tâm phục vụ hành chính công với vị trí thuận tiện, có biển bảng chỉ dẫn rõ ràng, diện tích đảm bảo quy định, trang bị ghế ngồi chờ, bàn viết hồ sơ, máy điều hòa nhiệt độ, nước uống phục vụ người dân.

- Trang bị đầy đủ hệ thống máy tính kết nối mạng nội bộ an toàn, máy in, máy quét (scanner) tốc độ cao phục vụ số hóa và camera giám sát toàn bộ quá trình giao dịch công việc.

- Lãnh đạo UBND phường thường xuyên trực tiếp kiểm tra hoạt động tại trung tâm phục vụ hành chính công theo dõi lịch sử xử lý hồ sơ trên phần mềm dùng chung để kịp thời đôn đốc các lĩnh vực có dấu hiệu xử lý chậm, muộn.

- Đối với các hồ sơ bị trễ hẹn do lỗi hệ thống hoặc nguyên nhân khách quan, UBND phường đã thực hiện nghiêm túc việc ký ban hành Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả gửi đến công dân.

Phối hợp chặt chẽ với các phòng chuyên môn thực hiện liên thông các thủ tục như: Đăng ký khai sinh - Đăng ký thường trú - Cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ dưới 6 tuổi; Đăng ký khai tử - Xóa đăng ký thường trú - Trợ cấp mai táng phí.

- 100% hồ sơ liên thông được chuyển giao luân chuyển qua môi trường mạng điện tử đúng thời gian quy định, giảm bớt đầu mối tiếp xúc cho người dân.

- Xây dựng chính quyền thân thiện, hành chính công hiện đại - vì dân phục vụ ***"với phương châm 6 Biết"*** *1. Biết chào, 2. Biết cười, 3. Biết lắng nghe, 4. Biết hướng dẫn, 5. Biết cảm ơn, 6. Biết xin lỗi;* "***5 Không trong giải quyết thủ tục hành chính"*** *1. không gây phiền hà, 2. không trể hẹn trong giải quyết hồ sơ, 3. không yêu cầu bổ sung hồ sơ ngoài quy định, 4. không né tránh trách nhiệm, 5. không có hành vi thiếu chuẩn mực khi tiếp dân;* ***"5 luôn trong thực thi công vụ"*** *1. luôn chấp hành pháp luật, 2. luôn công khai minh bạch, 3. luôn giải quyết đúng hạn, 4. luôn không gây phiền hà, 5. luôn trách nhiệm cá nhân.UBND phường xây dựng mô hình "Chính quyền phục vụ - Nhân dân hài lòng" để triển khai thực hiện các thủ tục hành chính đối với người yếu thế và công dân tại nhà.*

- Công chức tại trung tâm thực hiện nghiêm khẩu hiệu và hỗ trợ tối đa người dân trong việc nộp hồ sơ.

9. Thực hiện TTHC trên môi trường điện tử

- Duy trì ổn định đường truyền mạng internet tốc độ cao; trang bị đầy đủ máy tính, máy quét (scanner) tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, phục vụ công tác quét, số hóa thành phần hồ sơ đầu vào và kết quả đầu ra.

- Theo dõi hệ thống để kịp thời hỗ trợ các công chức chuyên môn khác xử lý lỗi kỹ thuật, lỗi đồng bộ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

9.1 Tiếp nhận và giải quyết dịch vụ công trực tuyến (DVCTT):

Tổng số hồ sơ tiếp nhận trực tuyến trong kỳ báo cáo là: 1964 hồ sơ.

Các lĩnh vực có tỷ lệ phát sinh hồ sơ trực tuyến cao gồm: Tư pháp - Hộ tịch (Đăng ký khai sinh, kết hôn, khai tử liên thông), Chứng thực bản sao điện tử.

Tỷ lệ số hóa hồ sơ đầu vào (quét và đính kèm thành phần hồ sơ lên hệ thống khi tiếp nhận trực tiếp) đạt: 100 %.

Tỷ lệ số hóa kết quả giải quyết TTHC đầu ra (ký số bản điện tử và trả vào kho dữ liệu của công dân) đạt: 100 %.

9.2 Thực hiện thanh toán trực tuyến:

UBND phường đã tích hợp thành công mã QR thanh toán của các ngân hàng và ví điện tử tại quầy tiếp nhận.

Tổng số hồ sơ phát sinh nghĩa vụ tài chính (phí, lệ phí) được thanh toán trực tuyến qua Cổng dịch vụ công quốc gia hoặc quét mã tại quầy đạt: 893 hồ sơ, với tổng số tiền là 19.519.000 đồng.

Bố trí công chức tại trung tâm Phục vụ hành chính công để hỗ trợ người dân (đặc biệt là người lớn tuổi) hướng dẫn và nộp hồ sơ qua cổng Dịch vụ công quốc gia, định danh VNeID mức độ 2 và thực hiện nộp hồ sơ điện tử.

- Đối với một số TTHC đơn giản thuộc lĩnh vực chứng thực, hộ tịch, khi người dân nộp hồ sơ sẽ được công chức tiếp nhận, xử lý điện tử và trả kết quả ngay lập tức, cắt giảm tối đa thời gian chờ đợi.

10. Công bố, công khai và cắt giảm, đơn giản hóa TTHC nội bộ giữa các cơ quan hành chính nhà nước

10.1 Về công bố, công khai

- Tổng số Quyết định công bố TTHC nội bộ đã được ban hành trong kỳ báo cáo (trích dẫn tên Quyết định công bố); Tổng số TTHC nội bộ được công bố; lũy kế đến kỳ báo cáo:

- Trong kỳ báo cáo: 0 Quyết định (quy định 0 TTHC nội bộ).

- Lũy kế đến kỳ báo cáo: 0 Quyết định.

- Thẩm quyền ban hành Quyết định công bố TTHC nội bộ thuộc cấp tỉnh, thành phố. UBND phường không có thẩm quyền ban hành nên không phát sinh số liệu.

- Tổng số Quyết định công bố và số lượng TTHC nội bộ được công khai (Đã công khai/Chưa công khai):

- Uỷ ban nhân dân phường ban hành Thông báo số 3534/TB-UBND ngày 01/10/2026, 344 thủ tục hành chính thuộc phạm vi giải quyết của phường.

- Trong kỳ báo cáo, UBND phường đã kịp thời phổ biến, quán triệt và tổ chức thực hiện công khai trong nội bộ cơ quan đối với (Số lượng) TTHC nội bộ áp dụng cho phường sau khi có Quyết định công bố của UBND cấp tỉnh, thành phố.

- Tỷ lệ công khai: Đạt 100% đối với các văn bản TTHC nội bộ thuộc phạm vi áp dụng tại cơ quan.

10.2 Tình hình kết quả phê duyệt, thực thi phương án cắt giảm, đơn giản hóa TTHC nội bộ.

- Phương án cắt giảm, đơn giản hóa được cấp có thẩm quyền phê duyệt:

- Số TTHC giữ nguyên: 0.

- Số TTHC bãi bỏ: 0.

- Số TTHC sửa đổi, bổ sung: 0.

- UBND phường không có thẩm quyền phê duyệt phương án cắt giảm, đơn giản hóa TTHC nội bộ.

- Số TTHC đã thực thi xong phương án; lũy kế đến kỳ báo cáo:

- Số lượng thực thi xong: 0 TTHC (Đạt tỷ lệ: 0%).

- Trong đó: số TTHC bãi bỏ: 0; số TTHC sửa đổi, bổ sung: 0; số TTHC giữ nguyên: 0.

- Địa phương không có thẩm quyền ban hành văn bản thực thi phương án đơn giản hóa. Việc thực thi, sửa đổi các văn bản liên quan thuộc trách nhiệm của cơ quan cấp tỉnh, thành phố.

11. Truyền thông hỗ trợ hoạt động kiểm soát TTHC

- Trong kỳ báo cáo, UBND phường đã chủ đã chủ động triển khai đồng bộ, đa dạng các hình thức tuyên truyền, phổ biến chủ trương, chính sách, pháp luật về kiểm soát và cải cách TTHC nhằm tiếp cận đến mọi tầng lớp nhân dân trên địa bàn, cụ thể bao gồm các hình thức sau:

- Tuyên truyền qua hệ thống loa truyền thanh của UBND phường, trên các trang mạng xã hội như Zalo, Facebook, công thông tin điện tử của phường:

- Nội dung tập trung phổ biến về: Lợi ích của việc nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến; hướng dẫn cài đặt và sử dụng ứng dụng định danh điện tử VNeID; danh mục

các TTHC mới ban hành hoặc được sửa đổi, bổ sung (nhất là lĩnh vực tư pháp, hộ tịch, đất đai, chính sách xã hội).

- Tuyên truyền trực quan tại Trung tâm Phục vụ hành chính công

- Niêm yết công khai, rõ ràng toàn bộ danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết bằng bảng giấy công khai và hệ thống mã QR code tra cứu nhanh tại trung tâm Phục vụ hành chính công của phường với các khẩu hiệu tại cổng trụ sở và các khu vực công cộng với nội dung cổ động tinh thần cải cách hành chính, chuyển đổi số.

- Đặt các tờ rơi, sổ tay hướng dẫn ngắn gọn về quy trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến tại bàn viết hồ sơ dành cho công dân.

- Tuyên truyền thông qua không gian mạng (Mạng xã hội và Trang thông tin điện tử):

Đăng tải kịp thời bài viết, video hướng dẫn quy trình giải quyết TTHC trên Trang thông tin điện tử của phường.

Tận dụng các trang/nhóm Zalo, Facebook chính thức của địa phương và của từng tổ dân phố để chia sẻ nhanh các thông tin về cải cách TTHC, giúp người dân dễ dàng tiếp cận ngay tại nhà.

- Lồng ghép thông qua các cuộc họp dân và hoạt động của đoàn thể:

Tổ chức tuyên truyền, quán triệt trực tiếp chủ trương về cải cách TTHC tại cuộc họp giao ban của UBND phường, cuộc họp Ban chấp hành các đoàn thể (Hội Phụ nữ, Đoàn Thanh niên, Hội Cựu chiến binh).

Lồng ghép nội dung hướng dẫn dịch vụ công vào các buổi họp, tổ dân phố, ngày hội toàn dân.

- Phát huy vai trò của Tổ công nghệ số cộng đồng:

Chỉ đạo đội ngũ thành viên Tổ công nghệ số cộng đồng trực tiếp hướng dẫn người dân đăng nhập dịch vụ công quốc gia và thực hiện các bước nộp hồ sơ trực tuyến cơ bản.

12. Nghiên cứu, đề xuất sáng kiến cải cách TTHC

- Ủy ban nhân dân phường tập trung vào các giải pháp thực tế, có tính ứng dụng cao nhằm giải quyết trực tiếp những nút thắt tại địa phương (hỗ trợ người dân già yếu, yếu thế trong giải quyết các thủ tục hành chính).

13. Kiểm tra thực hiện kiểm soát TTHC

- Số lần kiểm tra việc thực hiện kiểm soát TTHC; hình thức kiểm tra; kết quả kiểm tra.

- Việc khen thưởng cán bộ, công chức có thành tích, việc xử lý cán bộ, công chức vi phạm quy định về kiểm soát thực hiện TTHC.

14. Nội dung khác

- Việc ban hành đồng bộ, cụ thể các chính sách, quy chuẩn, tiêu chuẩn, định mức kinh tế - kỹ thuật gắn với việc giải quyết TTHC:

- Thẩm quyền ban hành các chính sách, quy chuẩn, tiêu chuẩn và định mức kinh tế - kỹ thuật gắn với giải quyết TTHC thuộc về các cơ quan cấp trên. UBND cấp phường không có thẩm quyền ban hành nội dung này.

Uỷ ban nhân dân phường nghiêm túc tuân thủ, áp dụng đúng các định mức, quy chuẩn và mức thu phí, lệ phí gắn với TTHC theo đúng quy định hiện hành của Hội đồng nhân dân và UBND thành phố ban hành.

- Về công tác xây dựng, ban hành và tổ chức thực hiện văn bản triển khai nhiệm vụ trong nội bộ của bộ, ngành, địa phương (quy chế, kế hoạch…):

- Uỷ ban nhân dân phường đã ban hành đầy đủ, kịp thời các văn bản chỉ đạo điều hành nội bộ đầu năm và theo từng giai đoạn, bao gồm:

- Kế hoạch kiểm soát TTHC năm 2026.

- Kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC năm 2026.

- Quyết định kiện toàn Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả và phân công công chức làm đầu mối kiểm soát TTHC.

- Quy chế hoạt động của Trung tâm phục vụ hành chính công phù hợp với tình hình thực tế hiện nay.

- Hoạt động đôn đốc, tập huấn hướng dẫn nghiệp vụ:

- Lãnh đạo UBND phường thường xuyên đôn đốc, quán triệt tại các cuộc họp giao ban tuần, tháng yêu cầu công chức chuyên môn thực hiện nghiêm quy trình xử lý hồ sơ trên môi trường điện tử; đẩy mạnh chỉ tiêu số hóa hồ sơ và kết quả giải quyết TTHC.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Đánh giá chung về hiệu quả, mức độ hoàn thành công tác kiểm soát TTHC của cơ quan

- Uỷ ban nhân dân phường đã triển khai nghiêm túc, kịp thời các chỉ đạo của UBND thành phố; hoàn thành tốt các nhiệm vụ kiểm soát TTHC, rà soát và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo đúng quy định.

- 100% TTHC thuộc phạm vị giải quyết của UBND phường được niêm yết công khai đầy đủ, rõ ràng bằng bảng giấy tại trung tâm Phục vụ hành chính công và cập nhật kịp thời trên Trang thông tin điện tử của phường.

- Tỷ lệ hồ sơ được giải quyết đúng hạn và trước hạn đạt mức cao 98% hạn chế tối đa tình trạng trễ hẹn gây phiền hà cho nhân dân.

2. Đánh giá những khó khăn, vướng mắc, tồn tại, hạn chế trong công tác kiểm soát TTHC

Khó khăn, vướng mắc, tồn tại, hạn chế:

- Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ và Cổng dịch vụ công quốc gia đôi khi bị mất kết nối hoặc phản hồi chậm vào các giờ cao điểm, gây ùn ứ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

- Hạ tầng kỹ thuật, cơ sở dữ liệu và các phần mềm chuyên ngành chưa được kết nối, liên thông đồng bộ; việc chia sẻ dữ liệu giữa các cơ quan còn hạn chế, làm giảm hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường số. Phần mềm dịch vụ công liên thông chưa cấp quyền cho cơ quan tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính và cơ quan quản lý ở địa phương để thống kê số liệu phục vụ công tác tổng hợp, báo cáo của địa phương.

- Thao tác đồng bộ trên phần mềm hộ tịch điện tử phải thực hiện nhiều lần và kiểm tra đối chiếu lại từng hồ sơ trước khi trả kết quả.

- Một số quy trình thực hiện nhiệm vụ sau phân cấp, phân quyền chưa được hướng dẫn đầy đủ; cơ chế phối hợp giữa phường với các sở, ngành trong giai đoạn đầu còn chưa thật rõ ràng, gây lúng túng trong tổ chức thực hiện. Hệ thống cơ sở dữ liệu hộ tịch của Bộ Tư pháp chưa được nâng cấp, đồng bộ kết nối với cơ sở dữ liệu dân cư nên khi liên thông cấp số định danh cá nhân vẫn bị gián đoạn dẫn đến việc đăng ký khai sinh đôi lúc bị chậm.

- Quá trình thực hiện liên thông điện tử 02 nhóm thủ tục hành chính lĩnh vực Hộ tịch, bảo hiểm xã hội, đăng ký thường trú còn có nhiều vướng mắc, cụ thể: Công dân thực hiện 06 bước trên Cổng dịch vụ công quốc gia nhưng có lúc không thể đồng bộ được hồ sơ sang phần mềm hộ tịch để thực hiện 02 nhóm thủ tục hành chính. Việc đồng bộ kết quả 02 nhóm thủ tục từ phần mềm đăng ký và quản lý hộ tịch điện tử với Phần mềm dịch vụ công liên thông khi đã hoàn thành 3 việc đăng ký khai sinh và cấp Trích lục khai tử còn chậm. Có lúc công dân phải mang hồ sơ giấy sang Cơ quan Công an, Bảo hiểm xã hội để thực hiện các thủ tục tiếp theo.

- Hiện tại vẫn chưa đáp ứng được, còn bị lỗi đối với các thủ tục liên thông đăng ký khai sinh, cấp Bảo hiểm y tế, đăng ký thường trú trên phần mềm dùng chung ngành tư pháp. Hệ thống đường truyền còn xảy ra tình trạng gián đoạn trong các khung giờ hành chính cao điểm, khiến các thao tác chuyển, đồng bộ và lưu trả hồ sơ. Một số phần mềm hệ thống giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử chưa có phần tính gia hạn thời gian đối với những hồ sơ phải thực hiện giải quyết ý kiến kiến nghị, khiếu nại (thủ tục cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất) do vậy dẫn đến tình huống hồ sơ quá hạn trên môi trường điện tử.

- Cơ sở vật chất và trang thiết bị chưa đáp ứng yêu cầu; trụ sở làm việc còn phân tán, thiếu đồng bộ, nhiều thiết bị đã cũ, cần tiếp tục đầu tư nâng cấp.

III. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ CỦA KỲ TIẾP THEO

- Tiếp tục giữ vững và nâng cao chất lượng giải quyết TTHC, đảm bảo tỷ lệ hồ sơ đúng hạn đạt trên 98%; đẩy mạnh chuyển đổi số trong cải cách hành chính nhằm cắt giảm tối đa thời gian và chi phí đi lại cho công dân.

- Kịp thời rà soát, niêm yết bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ các TTHC ngay khi có Quyết định công bố của của thành phố.

- Tập trung thực hiện chỉ tiêu số hóa hồ sơ và tái sử dụng kết quả giải quyết TTHC theo quy định.

- Tăng cường hoạt động của *"Tổ công nghệ số cộng đồng"* nhằm trực tiếp hướng dẫn, hỗ trợ người dân đăng nhập vào Cổng dịch vụ công và nộp hồ sơ trực tuyến tại nhà.

- Nâng cao chất lượng kiểm tra, giám sát nội bộ đối với quy trình xử lý hồ sơ của công chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công; nghiêm túc thực hiện việc xin lỗi người dân nếu để xảy ra hồ sơ trễ hẹn do lỗi chủ quan.

IV. KIẾN NGHỊ VÀ ĐỀ XUẤT

- Lĩnh vực Hộ tịch thủ tục cấp giấy khai sinh thuộc thủ tục liên thông toàn trình hiện tại các bệnh viện trên địa bàn thành phố chưa cấp bản chứng sinh điện tử lên công dân vẫn phải mang bản giấy chứng sinh để thực hiện thủ tục đăng ký khai sinh.

- Thủ tục đăng ký khai sinh thường xuyên lỗi trục cấp BHYT, Thường trú dẫn đến ảnh hưởng số hoá hồ sơ người dân vẫn cầm bản giấy đến các cơ quan làm thủ tục cấp bảo hiểm y tế, đăng ký thường trú.

- Đăng ký kinh doanh " hợp tác xã" người có thẩm quyền ký nhưng không thể ký số không update lên hệ thống của Bộ Tài chính làm ảnh hưởng đến số hoá hồ sơ, tái sử dụng lại dữ liệu của công dân.

- Thủ tục đăng ký kết hôn, kết quả số hóa thiếu chữ ký của vợ và chồng, thiếu ngày tháng năm hai bên nam, nữ có mặt, ký vào Giấy chứng nhận kết hôn: Theo quy trình khi giải quyết hồ sơ đăng ký kết hôn theo hình thức trực tuyến, công chức tư pháp - hộ tịch kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của các thông tin; thực hiện ghi nội dung vào Sổ đăng ký kết hôn, cập nhật thông tin đăng ký kết hôn trên Phần mềm đăng ký, quản lý hộ tịch điện tử dùng chung; in Giấy chứng nhận kết hôn, trình Lãnh đạo Ủy ban nhân dân ký và chuyển tới Trung tâm Phục vụ hành chính công để trả kết quả cho người yêu cầu.

- Theo quy định người yêu cầu đăng ký kết hôn (hai bên nam, nữ phải có mặt, xuất trình giấy tờ tuỳ thân để đối chiếu) kiểm tra thông tin trên Giấy chứng nhận kết hôn, trong Sổ đăng ký kết hôn và ký tên vào Sổ đăng ký kết hôn, ký tên vào Giấy chứng nhận kết hôn. Sau đó công chức TTPVHCC sẽ trả kết quả bản Giấy cho công dân và nhấn tích trả hồ sơ trên hệ thống.

Tuy nhiên, khi công chức TTPVHCC liên hệ với công dân đến ký và nhận kết quả trong thời hạn giải quyết thủ tục hành chính nhưng công dân không đến đúng thời hạn.

Mặt khác, trên hệ thống có thời điểm báo đỏ hồ sơ nếu quá 1 giờ công chức TTPVHCC không tích trả hồ sơ cho công dân, do vậy công chức TTPVHCC phải tích trả kết quả khi chưa có đầy đủ chữ ký của công dân để đảm bảo thời gian quy định.

- Trên phần mềm điện tử hộ tịch dùng chung sau khi công chức Văn phòng HĐND và UBND đã thực hiện việc lưu chính thức và chuyển lãnh đạo ký số, văn thư đóng dấu, kết quả tự động chuyển về là: Trích lục kết hôn do vậy không có chữ ký của vợ và chồng. Từ tài khoản của công chức TTPVHCC không đính kèm được file kết quả bản Giấy chứng nhận kết hôn có đủ chữ ký của công dân.

-Thủ tục đăng ký lại kết hôn, kết quả quyết thủ tục hành chính điện tử số hóa thiếu trang mặt sau Giấy chứng nhận kết hôn. Do một số trường hợp lỗi hệ thống khi file trình ký số có 2 trang thì lãnh đạo không mở được file để ký số.

- Đầu tư, nâng cấp hạ tầng công nghệ thông tin, phần mềm dùng chung, trang thiết bị và hệ thống số hóa dữ liệu để đáp ứng yêu cầu vận hành chính quyền số. Hiện nay hệ thống Cổng Hải Phòng chỉ cho phép tài khoản mặc nhiên hiển thị đối

với hồ sơ tiếp nhận ở hai tháng gần nhất nên các hồ sơ tiếp nhận ở giai đoạn trước phải điều chỉnh thời hạn mói tra cứu được. Đề nghị quản trị cho phép cấu hình hiển thị hồ sơ cần xử lý để cán bộ thụ lý có thể nắm được thời gian cần xử lý, tránh hồ sơ quá hạn và tiện theo dõi.

- Đề nghị Ủy ban nhân dân thành phố có ý kiến với Bộ Tư pháp nâng cấp phần mềm Một cửa, phần mềm đăng ký quản lý hộ tịch điện tử dùng chung, bổ sung các chức năng, tính năng tiện ích, quy trình đồng bộ, kết nối, chia sẻ dự liệu với các với các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, Cổng dịch vụ công quốc gia được thông suốt, tạo thuận lợi trong giải quyết Thủ tục hành chính liên thông điện tử.

Trên đây là báo cáo công tác kiểm soát thủ tục hành chính tháng 8 năm 2026 của Uỷ ban nhân dân phường An Biên kính gửi Văn phòng UBND thành phố, Trung tâm phục vụ hành chính công thành phố để tổng hợp./.

Nơi nhận:
- Như kính gửi;
- Lưu: VT, TT PVHCC.

T.M UỶ BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

U.B.N.D PHƯỜNG AN BIÊN T.P HẢI PHÒNG

Nguyễn Hữu Đại