UBND PHƯỜNG AN BIÊN
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

Số:50 /BC-TTPVHCC

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

An Biên, ngày 11 tháng 11 năm 2026

BÁO CÁO
Kết quả thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế Một cửa, Một cửa liên thông và thực hiện Thủ tục hành chính trên môi trường điện tử từ ngày 1/1/2026 đến ngày 10/11/2026

Kính gửi: Ủy ban nhân dân phường.

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), tham gia ý kiến với văn bản quy phạm pháp luật có quy định về TTHC:

Trung tâm Phục vụ Hành chính công phường chưa tham mưu UBND phường tham gia ý kiến vào văn bản quy phạm pháp luật có quy định về thủ tục hành chính.

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

-100% Thủ tục hành chính được đưa ra tiếp nhận, trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công phường (trừ khoản 3 Điều 14 Nghị định 118/NĐ-CP)

- Về niêm yết thủ tục hành chính: Trung tâm Phục vụ Hành chính công phường phối hợp với các phòng chuyên môn rà soát và tiến hành niêm yết công khai 344 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường và niêm yết các thủ tục hành chính không phụ thuộc địa giới hành chính trong phạm vi thành phố theo hình thức niêm yết bằng mã Qr tại Trung tâm và Cổng Thông tin điện tử của UBND phường tạo điều kiện thuận lợi tối đa cho tổ chức, cá nhân tiếp cận, tìm hiểu và thực hiện thủ tục hành chính, bảo đảm quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân, đồng thời có cơ sở, điều kiện thực hiện quyền giám sát quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của cán bộ, công chức.

3. 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: **25762** hồ sơ (trực tuyến: **25402** hồ sơ; trực tiếp và qua dịch vụ bưu chính: 0 hồ sơ); số từ kỳ trước chuyển qua: **360** hồ sơ; đã giải quyết: **25626** hồ sơ; trong đó, giải quyết trước hạn: **24609** hồ sơ, đúng hạn: **307** hồ sơ, quá hạn: **01** hồ sơ (H24.101-261023-150004) lĩnh vực hộ tịch ngày 23/10/2026.

- Số lượng hồ sơ đang giải quyết: **136** hồ sơ; trong đó, trong hạn: **110**, quá hạn: 0; yêu cầu bổ sung **26**.

- Qua thống kê các bộ có tổng số hồ sơ khai thác, tái sử dụng thông tin, dữ liệu đã được số hóa là **19312/25083** đạt **77%**.

TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI CƠ QUAN, ĐƠN VỊ TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

(Từ ngày 01 tháng 01 năm 2026 đến ngày 10 tháng 11 năm 2026)

Đơn vị tính: Số hồ sơ

STT	Đơn vị	Số lượng hồ sơ tiếp nhận				Số lượng hồ sơ đã giải quyết						Số lượng hồ sơ đang giải			
		Tổng số	Trong kỳ		Từ kỳ trước	Tổng số	Trước hạn	Đúng hạn	Quá hạn	Từ chối, không giải quyết	Hồ sơ rút	Tổng số	Trong hạn	Quá hạn	Yêu cầu bổ sung
			Trực tuyến	Trực tiếp, dịch vụ bưu											
1	UBND phường An Biên	13398	13038	0	360	13303	13095	0	0	82	126	95	75	0	20
2	Bộ Tư Pháp	9616	9616	0	0	9597	9289	307	1	0		19	19	0	0
3	Bộ Xây dựng	423	423	0	0	418	358	0	0	6	54	5	5	0	0
4	Nội vụ	376	376	0	0	376	367	0	0	0	9	0	0	0	0
5	Y tế	48	48	0	0	47	39	0	0	4	4	1	1	0	0
6	Công thương	18	18	0	0	17	16	0	0	1	0	1	1	0	0
7	Tài chính	1883	1883	0	0	1868	1445	0	0	423	0	15	9	0	6
Tổng cộng		**25762**	**25402**	**0**	**360**	**25626**	**24609**	**307**	**1**	**516**	**193**	**136**	**110**	**0**	**26**

Bảng Thống kê Số lượng hồ sơ dịch vụ công trực tuyến toàn trình của phường An Biên
(Từ 01/01/2026 - 10/11/2026)

STT	Tên các bộ	Số TTHC cung cấp DVC trực tuyến toán trình	Số thủ tục hành chính DVC trực tuyến toán trình phát sinh hồ sơ	Số hồ sơ tiếp nhận dịch vụ công toàn trình	Số hồ sơ giải quyết dịch vụ công toàn trình	Tỷ lệ
1	Cổng một của Hải phòng	233	19	1610	1610	100
2	Cổng Tư pháp		9	1958	1958	100
3	Cổng Bộ Nội vụ		1	37	37	100
4	Cổng bộ Y tế		4	119	119	100
5	Cổng bộ Công thương		8	13	13	100
6	Cổng bộ Tài chính		9	1838	1838	100
	Tổng	**233**	**50**	**5575**	**5575**	**100**

4. Thực hiện thanh toán trực tuyến:

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: **20556** hồ sơ, với tổng số tiền là **219.007.000** đồng.

Thống kê số lượng hồ sơ thanh toán trực tuyến
(Từ 01.01.2026 -10.11.2026)

STT	Tổng số hồ sơ có nghĩa vụ tài chính	Tổng số hồ sơ có nghĩa vụ tài chính được thiết lập thông tin thanh toán	Tỷ lệ thanh toán trực tuyến
1	20556	20556	100

Tổng	**20556**	**20556**	**100**

5. Rà soát, đơn giản hóa TTHC:

- Trung tâm tham mưu UBND phường ban hành các văn bản liên quan đến công tác rà soát, đơn giản hóa TTHC:

+ Kế hoạch số 181/KH-UBND ngày 14/5/2026 thực hiện rà soát, đơn giản hóa TTHC, TTHC nội bộ trên địa bàn phường An Biên năm 2026;

+ Báo cáo số 430 ngày 08/9/2026 về kết quả rà soát, đánh giá thủ tục hành chính năm 2026

Qua đánh giá, rà soát thủ tục hành chính năm 2026, phường đề xuất giữ nguyên các thủ tục hành chính hiện nay, không có đề xuất cắt giảm.

- TTPVHCC phường tham mưu Ủy ban nhân dân phường triển khai thực hiện Nghị quyết số 66.7/2025/NQ-CP quy định cắt giảm, đơn giản hóa TTHC dựa trên dữ liệu, tăng cường chỉ đạo các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc phường thực hiện các nội dung:

+ Khai thác, sử dụng thông tin trong các cơ sở dữ liệu gồm: Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư; Cơ sở dữ liệu hộ tịch điện tử; Cơ sở dữ liệu quốc gia về bảo hiểm; Cơ sở dữ liệu giấy phép lái xe; Cơ sở dữ liệu quốc gia về đăng ký doanh nghiệp; Cơ sở dữ liệu về đăng ký phương tiện; Cơ sở dữ liệu quốc gia về đất đai; Cơ sở dữ liệu lý lịch tư pháp; Cơ sở dữ liệu nền tảng sổ sức khỏe điện tử để thay thế cho các loại thông tin, thành phần hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính.

+ Đề nghị cá nhân, tổ chức thực hiện cập nhật, điều chỉnh thông tin trong các cơ sở dữ liệu trên khi phát hiện trên các cơ sở dữ liệu không có thông tin, thông tin không chính xác hoặc không đầy đủ để bổ sung hồ sơ khi giải quyết thủ tục hành chính.

+ Tổ chức thực hiện việc số hóa, cập nhật đầy đủ, chính xác dữ liệu của đơn vị lên cơ sở dữ liệu chuyên ngành theo quy định.

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

- Tổng số phản ánh, kiến nghị đã tiếp nhận trên cổng **1022**: **103** ý kiến đã giải quyết **100** ý kiến còn **03** ý kiến đang giải quyết.

- Tổng số phản ánh, kiến nghị trên cổng dịch vụ công quốc gia: **09** ý kiến; đã giải quyết **08** ý kiến; **01** ý kiến đang giải quyết.

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

- 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. Trang thiết bị gồm: **20** quầy (**20** vị trí) dành cho công tác tiếp nhận, trả kết quả, hỗ trợ công dân, số hóa hồ sơ, nộp hồ sơ trực tuyến…; **20** bộ máy tính, **20** máy in, **11** máy scan…; Hệ thống camera giám sát. Hệ thống mạng Internet phục vụ Công dân tách biệt với mạng phục vụ Cán bộ, công chức (**01** thuê bao đường truyền riêng biệt).

+ Bố trí khoa học các phân khu chức năng: khu tra cứu TTHC; khu tiếp nhận - số hoá hồ sơ; khu chờ; khu tự số hoá và nộp hồ sơ trực tuyến.

- *Nhân sự tại Trung tâm:* Trung tâm có hiện có **12** cán bộ, công chức, trong đó biên chế được giao **04** đồng chí, phòng chuyên môn và cơ quan ngành dọc cử **0**8 CBCC ra làm việc tại Trung tâm để thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận, hướng dẫn, giải quyết TTHC cho tổ chức, công dân trên địa bàn. **100%** cán bộ, công chức tại Trung tâm sử dụng thành thạo các Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung cấp bộ, thành phố nắm chắc quy trình điện tử của các TTHC được phân cấp. Đồng thời, có trình độ chuyên môn, lý luận chính trị, quản lý nhà nước, có tinh thần trách nhiệm cao đáp ứng yêu cầu phục vụ nhân dân trong giai đoạn chuyển đổi số toàn diện. Lãnh đạo, công chức làm việc tại Trung tâm thực hiện mặc đồng phục theo hướng dẫn tại Công văn số 10617/VP -TTPVHCC ngày 21 tháng 8 năm 2026 của Văn phòng UBND thành phố về việc hướng dẫn về trang phục, nhận diện thương hiệu và thời gian mặc đồng phục trong quá trình thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm phục vụ hành chính công các cấp.

- 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 **675** trẻ dưới 6 tuổi và đăng ký khai tử **470** người - xóa đăng ký thường trú **470** người.

- 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.

- Công chức thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm theo phương châm :

+ ***"6 Biết"*** *: Biết chào, Biết cười, Biết lắng nghe, Biết hướng dẫn, Biết cảm ơn,. Biết xin lỗi;*

+ "***5 Không trong giải quyết thủ tục hành chính"*** *: không gây phiền hà, không trể hẹn trong giải quyết hồ sơ, không yêu cầu bổ sung hồ sơ ngoài quy định, không né tránh trách nhiệm, không có hành vi thiếu chuẩn mực khi tiếp dân;*

+ ***"5 luôn trong thực thi công vụ"*** *: luôn chấp hành pháp luật, luôn công khai minh bạch,. luôn giải quyết đúng hạn, luôn không gây phiền hà, luôn trách nhiệm cá nhân.*

- Trung tâm tham mưu UBND phường tiếp tục thực hiện mô hình "Đồng hành cùng Nhân dân chuyển đổi số" và 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, Hướng dẫn người dân cài đặt, sử dụng ứng dụng **eTax Mobile**, thực hiện tra cứu thông tin và nộp thuế sử dụng đất phi nông nghiệp bằng phương thức điện tử.

- 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.

8. Truyền thông hỗ trợ hoạt động kiểm soát TTHC

- Tham gia đưa tin, bài trên Cổng thông tin điện tử của UBND phường và trang facebook của Trung tâm tuyên truyền, phổ biến chủ trương, chính sách, pháp luật về kiểm soát và cải cách TTHC để chia sẻ nhanh các thông tin về cải cách TTHC, giúp người dân dễ dàng tiếp cận ngay tại nhà

- 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).

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

Công chức tại Trung tâm đã tích cực tham gia viết sáng kiến kinh nghiệm liên quan cải cách hành chính, hiện đang tổ chức thẩm tra xét duyệt, trong đó có 01 đề nghị công nhận sáng kiến cấp thành phố.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

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

- Trung tâm đã triển khai nghiêm túc, kịp thời các chỉ đạo của UBND thành phố; Đảng ủy, UBND phường 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 mã Qr 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

- 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.

- 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 việc đăng ký khai sinh và cấp Trích lục khai tử thường xuyên lỗi trục liên thông. 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.

- 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.

- Hệ thống giải quyết TTHC các bộ/ngành chưa kết xuất được danh sách thủ tục hành chính thuộc phạm vi của Bộ/ngành đó trên hệ thống để phục vụ công tác báo cáo và kiểm soát TTHC tại địa phương.

- Công tác hỗ trợ kỹ thuật của nhiều Hệ thống Bộ, ngành chưa đáp ứng được yêu cầu thực tế. Chưa bố trí đầy đủ kênh thông tin, tổng đài hỗ trợ theo từng địa phương, nên còn gặp nhiều khó khăn trong việc xác định đầu mối liên hệ khi phát sinh lỗi hoặc vướng mắc trong quá trình xử lý hồ sơ. Đồng thời, quy trình tiếp nhận và xử lý sự cố còn chậm trễ, chưa kịp thời, gây ảnh hưởng trực tiếp đến tiến độ tiếp nhận, giải quyết TTHC tại địa phương.

- Việc triển khai các hệ thống GQTTHC tập trung cấp Bộ/ngành quá khẩn trương, hệ thống chưa hoàn thiện, lực lượng hỗ trợ kỹ thuật chưa kịp thời nên cán bộ, công chức tại UBND phường phải tự tìm hiểu, thử nghiệm hệ thống để vừa có thể giải quyết TTHC đúng quy trình, đúng hạn vừa tránh ảnh hưởng đến các tiêu chí chấm điểm của Bộ chỉ số 766 trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

III. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ CỦA KỲ TIẾP THEO

- Tăng cường công tác tiếp nhận và trả kết quả TTHC trên Cổng dịch vụ công quốc gia, các Hệ thống GQTTHC tập trung cấp Bộ/ngành, Hệ thống GQTTHC thành phố, tăng cường theo dõi, đôn đốc các phòng chuyên môn thuộc phường thực hiện nghiêm túc việc giải quyết các TTHC theo thẩm quyền, đảm bảo đúng trình tự, thủ tục, thời gian theo quy định.

- Thực hiện đôn đốc các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc phường rà soát TTHC còn hiệu lực thuộc thẩm quyền của UBND phường, tiến hành cập nhật, niêm yết bổ sung kịp thời bộ TTHC do UBND Thành phố ban hành sau khi có sự

thay đổi, thay thế, bãi bỏ, đồng thời hướng dẫn các tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết TTHC.

- Triển khai thực hiện có hiệu quả công tác kiểm soát và cải cách thủ tục hành chính, đề xuất các biện pháp khắc phục khó khăn, vướng mắc phù hợp tình hình thực tế hiện nay tại phường.

- Quán triệt đội ngũ cán bộ, công chức nâng cao hơn nữa ý thức, trách nhiệm trong việc hướng dẫn, giải quyết các TTHC cho người dân.

- Phân công cán bộ, công chức là đầu mối kiểm soát TTHC, cải cách TTHC, công chức tại đơn vị tham dự lớp tập huấn, bồi dưỡng kiến thức, nghiệp vụ kiểm soát TTHC của Thành phố tổ chức (nếu có).

- Đề xuất bổ sung trang thiết bị, nâng cấp hệ thống tại Trung tâm phục vụ hành chính công góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người dân.

IV. KIẾN NGHỊ VÀ ĐỀ XUẤT

Để nâng cao hiệu quả tiếp nhận và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân, Trung tâm Phục vụ hành chính công phường

- Đề nghị Ủy ban nhân dân thành phố có ý kiến với các Bộ, ngành xem xét, thường xuyên rà soát, nâng cấp, hoàn thiện đầy đủ các chức năng, cấu hình hệ thống, bảo đảm đồng bộ dữ liệu với các cơ sở dữ liệu quốc gia, chuyên ngành phục vụ công tác tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC của đơn vị được thông suốt, hiệu quả, nâng cao sự hài lòng của người dân khi đến giải quyết TTHC.

- 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.

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

GIÁM ĐỐC

U.B.N.D PHƯỜNG AN BIÊN TP HẢI PHÒNG
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

Hoàng Minh Tiệp