

## BÁO CÁO

Tình hình, kết quả thực hiện một số chỉ tiêu trên công dịch vụ công quốc gia Theo Bộ tiêu chí Quyết định 766/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ.

### 1. Kết quả đánh giá xếp hạng QĐ 766 trên Công dịch vụ công quốc gia quý I/2026

ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TRÊN CÔNG DỊCH VỤ CÔNG THEO QĐ 766/QĐ-TTg								
TT		Thang Điểm	31/01/2026		28/02/2026		23/3/2026	
			Thứ tự	Điểm	Thứ tự	Điểm	Thứ tự	Điểm
1	Công khai minh bạch	18	46	18	77	18	90	18
2	Tiến độ giải quyết công việc	20	59	19.96	71	19.95	76	19.95
3	Dịch vụ công trực tuyến	12	46	10	77	10	90	10
4	Thanh toán trực tuyến	10	46	10	77	10	90	10
5	Mức độ hài lòng	18	46	18	77	18	90	18
6	Số hoá hồ sơ	22	62	21.36	79	21.39	94	21.41
Tổng hợp		100	46	97.32	77	97.34	90	97.36

Qua bảng tổng hợp cho thấy:

- Chỉ tiêu công khai minh bạch đạt 18/18 điểm = 100% theo QĐ 766 cho thấy cơ quan đã công khai đầy đủ thông tin (kế hoạch, kết quả, dữ liệu mở, hoạt động giải quyết thủ tục hành chính...). Tuy nhiên tiến độ thời gian vẫn chậm do vậy xếp vị trí 90.

- Chỉ tiêu Tiến độ giải quyết công việc đạt 19.95/20 điểm (-0,05 điểm) = 99.75% tương ứng với nhóm tiêu chí “Hiệu quả điều hành, xử lý hồ sơ trên môi trường điện tử” do tồn tại việc giải quyết hồ sơ chưa đúng hạn, còn hồ sơ quá hạn các bước xử lý hoặc hệ thống xử lý công việc nội bộ chưa đồng bộ.

- Chỉ tiêu Dịch vụ công trực tuyến đạt 10/12 điểm (-2 điểm) = 83,3% theo QĐ 766, đây là tiêu chí cung cấp DVCTT mức độ 3, 4; tỷ lệ hồ sơ trực tuyến; tích hợp với Cổng DVCQG cho thấy đã có triển khai dịch vụ công còn thấp (số thủ tục hành chính phát sinh mới có 46/378 TTHC chiếm 12,16% tổng số TTHC thuộc thẩm quyền cấp phường xã). Tỷ lệ phát sinh thủ tục hành chính trên công dịch vụ công Quốc gia còn hạn chế (thủ tục chứng thực bản giấy vẫn còn).

- Chỉ tiêu Thanh toán trực tuyến đạt 10/10 điểm (0 điểm) = 100% Tỷ lệ hồ sơ được thực hiện thanh toán điện tử. Từ 01/01/2026 Thành phố miễn lệ phí các thủ tục hành chính trên môi trường điện tử đặc biệt là miễn phí chứng thực điện tử.

- Chỉ tiêu số hóa hồ sơ 21.41/22 điểm (-0,59 điểm) = 97,3%. Tỷ lệ hồ sơ, lưu trữ điện tử, chia sẻ qua LGSP vẫn còn chưa thực hiện đúng quy trình, tỷ lệ số hoá từng khâu còn hạn chế, một số hồ sơ chưa đảm bảo đúng quy định, còn hồ sơ quá hạn.

- Chỉ tiêu tổng hợp 97.36/100 điểm (-2,64 điểm) = 97,36% qua đánh giá hệ số đảm bảo ở mức Xuất sắc so với mức thang điểm chung tuy nhiên vị trí xếp hạng chưa đảm bảo. Qua phân tích cho thấy điểm mạnh đã công khai minh bạch, thanh toán trực tuyến tốt; Hệ thống dịch vụ công trực tuyến hoạt động hiệu quả; Tiến độ xử lý công việc, phát sinh thủ tục hành chính trên công dịch vụ công Quốc gia còn hạn chế.

- Tăng cường cải thiện tiến độ giải quyết công việc, số hoá hồ sơ, phát sinh thủ tục hành chính trên Công dịch vụ công quốc gia để cải thiện thứ tự trên bảng xếp hạng.

## **2. Giải pháp thực hiện tiếp tục tăng cường số hoá hồ sơ và nộp dịch vụ công trực tuyến, tránh để hồ sơ quá hạn:**

### **2.1 Đối với Trung tâm phục vụ hành chính công:**

- Từ đầu năm tiếp tục thực hiện đẩy hồ sơ số hoá chứng thực, chứng thực chữ ký thanh toán trực tuyến thì thấy điểm số tăng, nhưng chưa phát sinh Thủ tục hành chính lên thứ tự thấp “phần đánh giá chất lượng phục vụ trên công dịch vụ công quốc gia”.

- Duy trì mỗi ngày bình quân đẩy từ 100 - 150 hồ sơ chứng thực và thanh toán trên công dịch vụ công.

- Tăng cường truyền thông, hướng dẫn sử dụng Vneid tích hợp với CSDL quốc gia về dân cư, hộ tịch.

- Hướng dẫn công dân thanh toán qua hệ thống trung gian thanh toán (VNPay, Napas,...); Tích hợp QR code, ví điện tử để thuận lợi cho công dân thanh toán trực tuyến.

- Tiếp tục chủ trì phối hợp các phòng ban thực hiện mô hình Đồng hành cùng Nhân dân chuyên đổi số; Triển khai các mô hình dân vận khéo trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Tiếp tục duy trì kết quả tỷ lệ hồ sơ được số hóa 100%, đặc biệt là các thủ tục có tần suất cao. Đảm bảo liên thông dữ liệu với kho dữ liệu số hóa quốc gia.

- Tiếp tục nghiên cứu đề xuất nội dung mô hình Đồng hành cùng Nhân dân chuyên đổi số, hỗ trợ nhóm người yếu thế trên địa bàn.

## **2.2 Đối với các phòng có liên quan:**

- Chỉ đạo công chức chuyên môn thực hiện đúng các bước quy trình giải quyết TTHC theo từng Bộ ngành, đảm bảo rõ các bước xử lý hồ sơ điện tử. Hoàn tất hồ sơ, phân đầu rút ngắn thời gian xử lý, kịp thời đề xuất Sở chuyên ngành loại bỏ các bước không cần thiết.

- Giảm thiểu tối đa số hồ sơ dừng xử lý, hồ sơ yêu cầu bổ sung và số lỗi phát sinh, đảm bảo số hoá, ký số cá nhân 100% hồ sơ trên môi trường điện tử từ hồ sơ đến kết quả giải quyết...

- Tăng cường phát sinh thủ tục hành chính trên Công dịch vụ công quốc gia đảm bảo bằng số thủ tục năm 2025 trở lên.

- Giao nhiệm vụ cho các công chức theo dõi các lĩnh vực tiếp tục phát sinh các thủ tục, nhóm thủ tục hành chính đã được phát sinh trong năm 2025; phân đầu phát sinh tăng trong nhóm TTHC thuộc thẩm quyền cấp xã và phát sinh các TTHC trong danh mục có thu phí, lệ phí.

- Tăng số lượng trả hồ sơ trước hạn; Các phòng chuyên môn (lãnh đạo phòng và cán bộ thụ lý) tăng cường giải quyết các hồ sơ đảm bảo trước thời gian quy trình, hạn chế phát sinh hồ sơ quá hạn.

- Rà soát quy trình nội bộ, tăng ứng dụng chữ ký số, tự động hóa quy trình xử lý. Tăng giám sát tiến độ qua thời gian thực; Tăng tỷ lệ hồ sơ xử lý trực tuyến lên  $\geq 95\%$  phân đầu đạt 100% số hồ sơ thực hiện trực tuyến.

- Tiếp tục phối hợp thực hiện các nội dung mô hình Đồng hành cùng Nhân dân chuyên đổi số, hỗ trợ nhóm người yếu thế trên địa bàn.

Trên đây là báo cáo tình hình, kết quả thực hiện một số chỉ tiêu trên công dịch vụ công quốc gia Theo Bộ tiêu chí Quyết định 766/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ quý I năm 2026./.

### ***Nơi nhận:***

- Chủ tịch, PCT UBND phường;
- Các phòng: Văn phòng HĐND - UBND phường;
- Kinh tế - Hạ tầng và Đô thị; Văn hoá - xã hội;
- Lưu: VT.

**GIÁM ĐỐC**

**Hoàng Minh Tiếp**