

UBND PHƯỜNG AN BIÊN
TRUNG TÂM PHỤC VỤ
HÀNH CHÍNH CÔNG
Số: /BC-TTPVHCC

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

An Biên, ngày 29 tháng 5 năm 2026

BÁO CÁO
Kết quả thực hiện nhiệm vụ, giải pháp chủ đề năm 2026

Thực hiện Công văn 1320/UBND-VP ngày 26/5/2026 của Ủy ban nhân dân phường An Biên về báo cáo kết quả 6 tháng thực hiện chủ đề năm 2026; Trung tâm Phục vụ hành chính công phường An Biên báo cáo kết quả thực hiện như sau:

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo triển khai thực hiện

- Trung tâm đã xây dựng kế hoạch số 01/KH-TTPVHCC về triển khai nhiệm vụ, giải pháp thực hiện chủ đề năm 2026
- Trung tâm đã tổ chức quán triệt, triển khai nội dung chủ đề năm 2026 tới toàn thể cán bộ, công chức, đảng viên; xây dựng kế hoạch thực hiện gắn với chức trách, nhiệm vụ của từng cá nhân.
- Ban Chỉ ủy Chi bộ, lãnh đạo Trung tâm thường xuyên chỉ đạo, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính, chuyển đổi số và nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân.
- Tăng cường công tác tuyên truyền, nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức về vai trò, trách nhiệm trong thực hiện nhiệm vụ được giao.

2. Kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính, chuyển đổi số

- Công tác thông tin, tuyên truyền, kiểm tra CCHC Công tác kiểm tra CCHC được thực hiện thường xuyên và kết hợp vào chương trình công tác hàng tháng quý. Thực hiện các văn bản chỉ đạo về tuyên truyền công tác CCHC nhà nước của Thành phố, Trung tâm đã thực hiện công tác tuyên truyền bằng nhiều hình thức như: ban hành văn bản chỉ đạo, triển khai qua các hội nghị, lồng ghép vào các cuộc họp giao ban, các phương tiện truyền thông, nhóm Zalo, trên website... trong đó tập trung đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến, quán triệt kịp thời, đầy đủ những nội dung cơ bản trong thực hiện CCHC đến toàn thể cán bộ, công chức để mỗi cán bộ, công chức, viên chức nhận thức đúng về mục tiêu, yêu cầu, nhiệm vụ của công tác CCHC. Trên cơ sở đó, xác định nghĩa vụ, trách

nhiệm của từng phòng, đơn vị và cá nhân trong việc triển khai, thực hiện công tác CCHC của ngành GDĐT theo chức năng, nhiệm vụ và chức trách được giao.

- Tiếp tục duy trì và nâng cao hiệu quả hoạt động tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông”.

- Thực hiện yêu cầu triển khai Hệ thống thông tin giải quyết TTHC theo mô hình tập trung từ Trung ương đến địa phương, các Bộ đã xây dựng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung thuộc thẩm quyền quản lý của Bộ, triển khai tại cấp tỉnh và bảo đảm đáp ứng các tiêu chuẩn kỹ thuật theo quy định. Hệ thống đã hoàn thiện đầy đủ các tính năng cốt lõi như quản trị tài khoản, phân quyền theo mô hình tổ chức của Bộ; tích hợp chức năng thông báo trạng thái hồ sơ qua SMS Brandname và email để cung cấp thông tin kịp thời cho người dân và doanh nghiệp. Đồng thời, hệ thống tích hợp với Hệ thống Quản lý văn bản và điều hành của Bộ nhằm phục vụ luân chuyển, xử lý và ký số văn bản điện tử trong quá trình giải quyết TTHC.

- Công tác thống kê, báo cáo được chuẩn hóa với việc cấu hình đầy đủ biểu mẫu theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ theo địa phương, đơn vị, hình thức nộp và trạng thái xử lý. Hệ thống được thiết kế đáp ứng yêu cầu giải quyết hồ sơ phi địa giới hành chính, cho phép phân quyền xử lý theo thẩm quyền nhưng vẫn bảo đảm quản lý dữ liệu tập trung, thống nhất.

- Việc chuẩn hóa mô hình giúp các Bộ và các địa phương chỉ cần sử dụng một nền tảng duy nhất, giảm thiểu chi phí vận hành, đồng thời hình thành kho dữ liệu chuyên ngành phục vụ công tác giám sát, thống kê và đánh giá hiệu quả quản lý. Người dân và doanh nghiệp chỉ cần một cổng truy cập, một tài khoản duy nhất để thực hiện toàn bộ thủ tục hành chính, giúp rút ngắn thời gian và đơn giản hóa quy trình.

3. Kết quả giải quyết Thủ tục hành chính trên môi trường điện tử

- Tổng số thủ tục hành chính thực hiện theo hình thức dịch vụ công trực tuyến toàn trình, từng phần và trực tiếp, được tổng hợp cho từng loại thủ tục hành chính và từng cấp:

- * Tổng số thủ tục hành chính (TTHC) 380; Số lượng TTHC cung cấp dịch vụ công toàn trình: 221; TTHC phát sinh hồ sơ 78 thủ tục ; Số dịch vụ công toàn trình một phần: 159, TTHC phát sinh hồ sơ 38 thủ tục.

- Tổng số hồ sơ tiếp nhận, giải quyết trong kỳ báo cáo từ 01/01/2026-28/5/2026 tổng số 13.005 hồ sơ, từ kỳ trước: 371; trong đó:

- + Tiếp nhận trực tiếp: 0 hồ sơ

- + Tiếp nhận trực tuyến: 12.634 hồ sơ ;

- + Tổng số hồ sơ xử lý trước, đúng hạn: 12.724 hồ sơ;

- + Số hồ sơ đang giải quyết: 135 hồ sơ (trong hạn: 119 hồ sơ, yêu cầu bổ sung: 16 hồ sơ);

- + Tổng số hồ sơ giải quyết quá hạn (đã hoàn thành xử lý): 02 hồ sơ.
- + Từ chối không giải quyết: 29 hồ sơ; rút: 115 hồ sơ.
- Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng và trước hạn đạt: 99,98%. Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến đạt: 100%.

- Thực hiện nghiêm việc công khai, minh bạch các thủ tục hành chính, thời gian giải quyết, phí và lệ phí theo quy định.

- Tăng cường hướng dẫn người dân sử dụng Cổng Dịch vụ công quốc gia, hỗ trợ nộp hồ sơ trực tuyến tại Trung tâm.

- Tiếp tục triển khai ứng dụng công nghệ thông tin trong xử lý văn bản, quản lý hồ sơ công việc và giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

- Duy trì hiệu quả việc sử dụng các thiết bị hỗ trợ người dân như: máy lấy số tự động, màn hình tra cứu thủ tục hành chính, máy tính hỗ trợ nộp hồ sơ trực tuyến.

4. Công tác rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính

- Trung tâm đã tham mưu UBND phường ban hành Quyết định số 394/QĐ-UBND ngày 02 tháng 3 năm 2026 ban hành Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2026 trên địa bàn phường An Biên. Công văn số 780/UBND-TTPVHCC ngày 31/3/2026 về việc rà soát, cắt giảm đơn giản hóa thủ tục hành chính theo Nghị quyết số 66/NQ-CP ngày 26/3/2025. Công văn số 1132/UBND-TTPVHCC ngày 09/5/2026 V/v triển khai thực hiện chỉ đạo của Thủ tướng chính phủ tại công văn số 464/TTg-CĐS ngày 30/4/2026. Kế hoạch số 181 ngày 14/5/2026 Rà soát, đánh giá thủ tục hành chính, trên địa bàn phường An Biên năm 2026. Công văn số 1283/UBND-TTPVHCC ngày 22/5/2026 triển khai thực hiện 08 Nghị quyết của Chính phủ cắt giảm, phân cấp, đơn giản hóa TTHC, điều kiện kinh doanh.

- Trung tâm đã nghiêm túc triển khai công tác rà soát, đánh giá thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp phường theo chỉ đạo của UBND thành phố Hải Phòng. Tổ chức rà soát toàn bộ các thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực: tư pháp – hộ tịch, địa chính – xây dựng – môi trường, lao động – thương binh và xã hội, văn hóa – xã hội... Qua rà soát, các thủ tục hành chính cơ bản bảo đảm tính hợp pháp, hợp lý; không phát hiện thủ tục gây phiền hà, chồng chéo hoặc trái quy định.

- Thường xuyên rà soát quy trình nội bộ, cập nhật, bổ sung quy trình giải quyết thủ tục hành chính bảo đảm đúng quy định.

- Chủ động đề xuất cắt giảm thời gian giải quyết đối với một số thủ tục hành chính phù hợp.

- Thực hiện nghiêm cơ chế “4 tại chỗ”, góp phần giảm thời gian luân chuyển hồ sơ và nâng cao hiệu quả giải quyết công việc.

- Từ 01/01/2026 đến 28/5/2026 Trung tâm đã phối hợp tiếp nhận trên Cổng dịch vụ công quốc gia : Tiếp nhận 44 phản ánh kiến nghị trong đó đã giải quyết 43 ý kiến, 01 ý kiến đang giải quyết. Trên Cổng 1022 thành phố : Tiếp nhận 22 ý kiến (18 ý kiến thuộc thẩm quyền, 04 ý kiến không thuộc thẩm quyền). Đã xem xét giải quyết 17 ý kiến, 01 ý kiến đang giải quyết.

- Đã tham gia xây dựng, đóng góp ý kiến vào dự thảo văn bản quy phạm pháp luật có quy định về TTHC do Chính phủ ban hành như: dự thảo Nghị định sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định quy định việc quản lý, sử dụng và khai thác tài sản kết cấu hạ tầng giao thông, thủy lợi, chợ, cấp nước; Dự thảo Nghị định quy định chi tiết một số điều và hướng dẫn thi hành Luật Quảng cáo; dự thảo Nghị quyết của Hội đồng nhân dân thành phố Quy định mức thu, chế độ thu, nộp, quản lý và sử dụng phí tham quan danh lam thắng cảnh và di tích lịch sử trên địa bàn thành phố Hải Phòng và các dự thảo Nghị quyết của Hội đồng nhân dân thành phố như: Quy định mức thu, chế độ thu, nộp, quản lý và sử dụng phí tham quan danh lam thắng cảnh và di tích lịch sử trên địa bàn thành phố Hải Phòng; Quy định chính sách hỗ trợ các nhóm đối tượng bảo trợ xã hội và mức phí chi trả trợ giúp xã hội trên địa bàn thành phố Hải Phòng; quy định nội dung và định mức chi đối với công tác quản lý, bảo vệ, chăm sóc sức khỏe cho các đối tượng thuộc diện bảo vệ, chăm sóc sức khỏe trên địa bàn thành phố Hải Phòng...;

5. Công tác xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức và văn hóa công sở

- Đội ngũ cán bộ, công chức chấp hành nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính; thực hiện tốt văn hóa công vụ và chuẩn mực giao tiếp hành chính.

- Tiếp tục quán triệt thực hiện mô hình “5 biết”, “4 xin” trong giao tiếp với tổ chức, công dân.

- Thường xuyên cử cán bộ, công chức tham gia các lớp tập huấn về chuyển đổi số, kỹ năng nghiệp vụ và ứng dụng công nghệ thông tin.

- Môi trường làm việc tại Trung tâm từng bước được xây dựng theo hướng chuyên nghiệp, thân thiện, hiện đại.

6. Kết quả ứng dụng CSDLQG về DC, căn cước, định danh và xác thực điện tử phục vụ phát triển kinh tế, xã hội

- Qua đánh giá người dân trên địa bàn Phường đã từng bước sử dụng căn cước gắn chip, VNeID để mở tài khoản ngân hàng, xác thực thông tin cá nhân thay cho nhiều loại giấy tờ truyền thống. Việc đối soát, xác thực thông tin khách hàng được thực hiện nhanh chóng, chính xác, hạn chế rủi ro giả mạo. Qua đó, giảm thời gian xác minh thông tin, cắt giảm giấy tờ sao y, tạo thuận lợi cho người dân tiếp cận các dịch vụ tài chính, thanh toán điện tử.

7. Các mô hình triển khai :

- Tham gia Tổ ứng cứu Công nghệ và Nghiệp vụ hỗ trợ giải quyết TTHC tại phường. Hỗ trợ hướng dẫn người dân thực hiện các TTHC trên môi trường điện tử; xử lý các sự cố cơ sở; kiểm tra hạ tầng, thiết bị hệ thống vào đầu mỗi ngày làm việc.

- Triển khai xây dựng mô hình dân vận khéo “ 5 không, 6 luôn, 6 biết” trong giải quyết thủ tục hành chính và thực thi công vụ đối với cán bộ, công chức Trung tâm; hỗ trợ giải quyết thủ tục hành chính tại nhà cho đối tượng yếu thế (người già, người khuyết tật, thương bệnh binh); hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

- Tiếp tục triển khai mô hình Đồng hành cùng Nhân dân chuyển đổi số thực hiện các nhóm lĩnh vực Đăng ký đất đai, cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; Đăng ký thường trú; Bảo trợ xã hội.

8. Công tác kiểm tra, giám sát

- Thường xuyên kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức; kịp thời chấn chỉnh các tồn tại, hạn chế trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

- Định kỳ tổ chức đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ gắn với công tác thi đua, khen thưởng và đánh giá cán bộ, công chức cuối năm.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm

- Công tác lãnh đạo, chỉ đạo được triển khai nghiêm túc, kịp thời. Ý thức trách nhiệm, tinh thần phục vụ Nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức có nhiều chuyển biến tích cực.

- Công tác kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn phường đã được quan tâm chỉ đạo triển khai bài bản, đồng bộ ngay từ thời điểm triển khai chính quyền 02 cấp. Chất lượng giải quyết thủ tục hành chính từng bước được nâng cao; ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số được đẩy mạnh.

- Việc công khai, minh bạch thủ tục hành chính được thực hiện đầy đủ, tạo thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp. Việc tổ chức thực hiện tiếp nhận hồ sơ trực tuyến trong giải quyết TTHC đã tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức rút ngắn thời gian, tiết kiệm kinh phí, có thể tra cứu theo dõi tình giải quyết hồ sơ dễ dàng, thuận tiện; lãnh đạo cơ quan dễ theo dõi tình hình giải quyết TTHC của đơn vị; nâng cao năng lực trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức về chuyên môn nghiệp vụ, về kỹ năng xử lý công việc cũng như tinh thần, thái độ phục vụ nhân dân; xây dựng mối quan hệ thân thiện, hòa nhã giữa công chức và nhân dân, tạo được lòng tin của nhân dân đối với đội ngũ cán bộ thực thi công vụ và bộ máy hành chính Nhà nước, góp phần nâng cao tính minh bạch trong giải quyết TTHC.

2. Tồn tại, hạn chế

- Hệ thống còn gặp lỗi liên thông, không đồng bộ sang Phần mềm Hộ tịch, cấp mã định danh chậm. Một số hồ sơ liên thông khai sinh cấp thẻ BHYT còn bị lỗi, không đồng bộ được dữ liệu sang cơ quan Bảo hiểm nên cán bộ phải lập danh sách giấy đề nghị cấp thẻ.

- Việc liên thông, chia sẻ dữ liệu giữa các hệ thống thông tin thường hay bị lỗi dẫn đến không thực hiện tra cứu được thông tin của công dân. Số lượng hồ sơ nhiều nhưng số lượt tra cứu thông tin của công dân còn bị giới hạn dẫn đến gây khó khăn trong quá trình xử lý.

- Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến ở một số lĩnh vực còn chưa cao; Một bộ phận người dân còn hạn chế trong tiếp cận và sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Khối lượng hồ sơ ở một số thời điểm tăng cao, gây áp lực đối với cán bộ tiếp nhận và giải quyết hồ sơ.

3. Nguyên nhân

- Hạ tầng công nghệ thông tin đôi lúc còn chưa đồng bộ; Các phần mềm quản lý giữa cơ quan hộ tịch, công an và bảo hiểm xã hội chưa kết nối đồng bộ hoàn toàn. Dữ liệu truyền nhận giữa các hệ thống đôi khi bị gián đoạn, lỗi đường truyền hoặc khác chuẩn dữ liệu nên không cập nhật được tự động.

- Thông tin khai sinh sau khi nhập lên hệ thống hộ tịch điện tử chưa được đồng bộ ngay sang hệ thống cấp mã định danh cá nhân. Hệ thống cấp mã định danh phụ thuộc vào cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư; khi lượng hồ sơ lớn hoặc hệ thống quá tải sẽ làm chậm thời gian xử lý. Dữ liệu khai sinh không truyền được sang cơ quan bảo hiểm xã hội do lỗi kỹ thuật hoặc không tương thích dữ liệu.

- Phần mềm mới được xây dựng chức năng thống kê theo lĩnh vực, chưa phát triển đầy đủ chức năng thống kê theo từng thủ tục hành chính.

- Chưa có sự đồng bộ giữa yêu cầu nghiệp vụ thực tế và chức năng báo cáo của phần mềm. Công tác nâng cấp, hoàn thiện tính năng báo cáo và thống kê còn chậm.

III. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ THỜI GIAN TỚI

1. Tiếp tục đẩy mạnh cải cách hành chính gắn với chuyển đổi số; Nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến và tỷ lệ thanh toán trực tuyến. Thực hiện công tác tiếp nhận và trả kết quả theo quy định; Theo dõi, xử lý hồ sơ; Đơn đốc các đơn vị giải quyết các ý kiến phản ánh kiến nghị. Phối hợp triển khai các nội dung cải cách hành chính năm 2026.

2. Tăng cường tập huấn nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ, công chức.

3. Rà soát, đơn đốc các phòng chuyên môn thực hiện các nội dung Bộ chỉ số theo QĐ766 của Thủ tướng Chính Phủ; Rà soát, bổ sung, công bố quy trình tác nghiệp nội bộ ISO; Thực hiện xây dựng sáng kiến kinh nghiệm cải cách hành chính

4. Đẩy mạnh tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Tiếp tục rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính; nâng cao chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp.

5. Triển khai thực hiện mô hình Dân vận khéo năm 2026 đã đăng ký trong phục vụ hành chính tại trung tâm. Tiếp tục xây dựng kế hoạch, triển khai thực hiện mô hình Đồng hành cùng nhân dân chuyển đổi số tại các tổ dân phố; Xây dựng kế hoạch hỗ trợ người yếu thế, phương án xử lý sự cố thường gặp tại Trung tâm phục vụ hành chính công năm 2026

6. Chủ động tiếp nhận, phối hợp với các phòng, đơn vị xử lý kịp thời phản ánh, kiến nghị của người dân trên các hệ thống; nâng cao chất lượng trả lời, không để phát sinh phản ánh kéo dài.

Trên đây là báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ, giải pháp chủ đề năm 2026 của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường An Biên./.

Nơi nhận:

- TT Đảng ủy, TTHĐND phường;
- Chủ tịch và PCT UBND phường;
- Văn phòng HĐND - UBND phường;
- Lưu: VT.

GIÁM ĐỐC

Hoàng Minh Tiệp