

Số: /UBND-TTPVHCC

An Hải, ngày tháng năm 2026

V/v kết quả thực hiện Bộ chỉ số trên Cổng
Dịch vụ công Quốc gia tháng 02/2026

Kính gửi:

- Các Phòng chuyên môn thuộc phường;
- Trung tâm phục vụ hành chính công.

Thực hiện Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử; Qua tổng hợp, kết quả thực hiện Bộ chỉ số trên cổng Dịch vụ công quốc gia trong tháng 02/2026 của Ủy ban nhân dân phường còn thấp, đứng thứ 85/114 xã, phường, thị trấn, đặc khu:

STT	Nội dung	Chỉ số		Xếp hạng
		Điểm tối đa	Kết quả thực hiện	
1.	Công khai minh bạch	18	18	Tối đa
2.	Tiến độ giải quyết	20	19,96	59
3.	Dịch vụ công trực tuyến	12	10	85
4.	Thanh toán trực tuyến	10	10	Tối đa
5.	Mức độ hài lòng	18	18	Tối đa
6.	Số hoá hồ sơ	22	21,28	85
7.	Tổng hợp	100	97,24	85

Một số tồn tại trong thực hiện Bộ chỉ số trên cổng Dịch vụ công quốc gia trong tháng 02/2026: để xảy ra tình trạng 01 hồ sơ quá hạn giải quyết (lĩnh vực hộ tịch); tiến độ giải quyết một số thủ tục còn chậm... Để khắc phục tồn tại, hạn chế, cải thiện kết quả thực hiện Bộ chỉ số trên Cổng dịch vụ công Quốc gia, Ủy ban nhân dân phường yêu cầu:

1. Đối với Trung tâm Phục vụ hành chính công

- Tiếp tục hướng dẫn, hỗ trợ người dân, tổ chức, cá nhân thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến khi đến giải quyết Thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công;
- Đảm bảo thời gian tiếp nhận, trả kết quả giải quyết Thủ tục hành chính theo quy định;

- Phối hợp, đôn đốc các Phòng chuyên môn giải quyết thủ tục hành chính, giải quyết kiến nghị, phản ánh trên Cổng dịch vụ công quốc gia, đảm bảo tiến độ, nội dung theo quy định.

- Tổng hợp khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện Bộ chỉ số, báo cáo Lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường xem xét, chỉ đạo giải quyết.

2. Đối với các Phòng chuyên môn

- Đảm bảo 100% thủ tục hành chính giải quyết đúng hạn (đúng hạn trong các bước thực hiện và trong tổng thời gian giải quyết); Đẩy nhanh tiến độ thẩm định, giải quyết hồ sơ, đặc biệt là lĩnh vực đất đai.

- Đối với các hồ sơ không đảm bảo điều kiện để giải quyết (thiếu thành phần hồ sơ, không đúng thẩm quyền...), **chậm nhất trong thời hạn thẩm định**, các đơn vị phải có **Văn bản** thông tin tới công dân theo quy định tại Thông tư số 03/2025/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số nội dung của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/06/2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

- Đối với các hồ sơ đang ở trạng thái yêu cầu bổ sung, sau thời gian **15 ngày** kể từ khi có thông báo, nếu công dân **không hoàn thiện hồ sơ** thì phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công thực hiện đóng hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

- Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công tiếp nhận, giải quyết phản ánh, kiến nghị của công dân trên Cổng dịch vụ công quốc gia trong **10 ngày làm việc** theo Quyết định số 255/2025/QĐ-UBND ngày 31/12/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố về Ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trên địa bàn thành phố Hải Phòng.

Ủy ban nhân dân phường yêu cầu các phòng, đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- CT, các PCT UBND;
- Trung tâm PVHCC;
- Lưu VT.

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

Nguyễn Thế Đức