

BÁO CÁO

Tình hình triển khai thi hành 05 năm Nghị định sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử

Thực hiện Công văn số 1031/SKHCN-TTTT về việc báo cáo tình hình triển khai Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, Ủy ban nhân xã An Hưng báo cáo kết quả triển khai thực hiện như sau:

I. Tình hình triển khai thực hiện

1. Về chỉ đạo, điều hành

Quán triệt việc triển khai thực hiện các văn bản của Trung ương, thành phố: Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 về kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/5/2013 sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính; Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Thông tư số 01/2020/TT-VPCP ngày 21/10/2020 quy định chế độ báo cáo định kỳ và quản lý, sử dụng, khai thác Hệ thống thông tin báo cáo của Văn phòng Chính phủ. Đồng thời chú trọng một số nội dung: thực hiện thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính; tổ chức Bộ phận Một cửa; số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính; vận hành, khai thác, tích hợp chia sẻ dữ liệu trên Cổng dịch

vụ công thành phố với Công dịch vụ Công Quốc gia và Công dịch vụ Công cấp bộ...

Chỉ đạo thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử đảm bảo hợp lý, khoa học, hiệu quả theo quy định tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử và các văn bản chỉ đạo của Ủy ban nhân dân thành phố có liên quan.

Các quy định về định danh và xác thực điện tử (Nghị định 59/2022/NĐ-CP) và giao dịch điện tử của cơ quan Nhà nước đã tạo hành lang pháp lý đồng bộ cho việc thực hiện TTHC từ xa

- Phổ biến, triển khai kế hoạch thực hiện.

Tổ chức các hội nghị trực tuyến, đào tạo kỹ năng số cho cán bộ, công chức tại bộ phận một cửa để hỗ trợ người dân thao tác trên Công dịch vụ công.

Tổ chức tập huấn, hội nghị về nội dung Nghị định 45/2020/NĐ-CP cho cán bộ, công chức và người dân.

Thực hiện số hóa kết quả giải quyết TTHC theo Điều 25, đảm bảo xây dựng kho dữ liệu điện tử, lưu trữ thông tin tại các Công dịch vụ công.

Nâng cấp Công dịch vụ công, hệ thống thông tin một cửa điện tử, tích hợp chữ ký số và xác thực điện tử.

Hướng dẫn người dân, doanh nghiệp gửi hồ sơ điện tử và nhận kết quả trực tuyến, hạn chế sử dụng giấy tờ giấy.

Định kỳ kiểm tra, đôn đốc và báo cáo tình hình thực hiện từ các bộ, ngành, địa phương.

2. Kết quả triển khai thực hiện

- Ngày 23/02/2026, UBND xã An Hưng đã ban hành Kế hoạch số 38/KH-UBND về việc Xây dựng và thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn xã An Hưng năm 2026; Công văn số 228/UBND-TTPVHCC ngày 04/3/2026 về việc triển khai thực hiện tái sử dụng thông tin, dữ liệu đã được kết nối, chia sẻ để giải quyết TTHC; Quyết định số 282/QĐ-UBND ngày 05/03/2026 về 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 xã An Hưng; Công văn số 285/UBND-TTPVHCC ngày 13/3/2026 về việc triển khai thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo Kế hoạch năm 2026.

2.1. Kết quả công khai, minh bạch, cập nhật niêm yết trong thực hiện TTHC.

UBND xã đã thực hiện nghiêm túc các quy định của UBND thành phố về công khai minh bạch TTHC, chấn chỉnh kỷ cương, kỷ luật trong giải quyết TTHC; niêm yết công khai danh mục TTHC, về nội dung, thành phần hồ sơ, biểu mẫu, quy trình giải quyết, thời gian giải quyết, phí và lệ phí theo đúng hướng dẫn tại Thông tư số 02/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ tại vị trí thuận lợi để tổ chức, công dân dễ khai thác; thường xuyên cập nhật các TTHC khi có sự thay đổi đảm bảo thực hiện đúng quy định; các hoạt động kiểm soát TTHC như: Rà soát các TTHC, phân công cán bộ làm đầu mối kiểm soát TTHC, tham mưu kiến nghị sửa đổi, thay thế TTHC cho phù hợp với thực tiễn...; công khai danh mục, quy trình giải quyết, kết quả giải quyết TTHC trên Cổng thông tin điện tử xã; trên cơ sở các Quyết định chuẩn hóa công bố công khai TTHC mới ban hành của UBND thành phố, Chủ tịch UBND thành phố; UBND xã ban hành các văn bản chỉ đạo các phòng chuyên môn nghiêm túc thực hiện công khai danh mục TTHC và quy trình nội bộ giải quyết TTHC các lĩnh vực thuộc phạm vi, chức năng quản lý của các sở, ngành chuyên môn.

UBND xã đã công khai 100% TTHC thuộc thẩm quyền trên Cổng thông tin điện tử của xã (chuyên mục TRA CỨU TTHC và tại Barner NIÊM YẾT TTHC CẤP XÃ) và tại trụ sở làm việc Trung tâm Phục vụ hành chính công đảm bảo kịp thời, đầy đủ, chính xác đúng quy định. Cụ thể 378 TTHC, trong đó 218 TTHC dịch vụ công trực tuyến toàn trình, 160 TTHC dịch vụ công trực tuyến một phần.

Tiến hành niêm yết công khai TTHC phi địa giới hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công; Công khai số điện thoại của cán bộ tiếp nhận hồ sơ tại trung tâm. Công khai bảng thu phí lệ phí đối với các TTHC phát sinh phí, lệ phí theo đúng quy định.

Nhìn chung, công tác niêm yết, công khai TTHC được thực hiện nghiêm túc, đúng quy định với hình thức phù hợp (Bảng niêm yết và mã QR TTHC), tạo thuận lợi cho cá nhân, tổ chức tiếp cận, tìm hiểu và thực hiện.

2.2. Về rà soát, đơn giản hóa TTHC

Thực hiện Nghị quyết số 66/NQ-CP ngày 26/3/2025 và Kế hoạch cải cách TTHC trọng tâm năm 2025 của Chính phủ và các Văn bản chỉ đạo của thành phố, ngày 03/9/2025, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố đã ban hành Quyết định số 3606/QĐ-UBND về cắt giảm thời gian giải quyết TTHC liên quan đến người dân, doanh nghiệp trên địa bàn thành phố Hải Phòng. Theo đó có 277 TTHC được cắt giảm từ 50% thời gian giải quyết trở lên. Các trường hợp không cắt giảm hoặc cắt giảm ít hơn 50% là các TTHC có thời gian thực hiện ngắn hoặc quy định pháp luật. Thực hiện quy định về rà soát TTHC tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP,

ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát TTHC; Quyết định số 257/QĐ-UBND, ngày 24/01/2025 của UBND thành phố Hải Phòng về ban hành Kế hoạch kiểm soát TTHC và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2025;

UBND xã đã chỉ đạo các phòng chuyên môn căn cứ vào chức năng nhiệm vụ và Kế hoạch của UBND thành phố, thực hiện các nhiệm vụ rà soát các TTHC có tác động nhiều đến đời sống người dân và hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp để phát hiện, kiến nghị với cấp trên bãi bỏ những TTHC hết hiệu lực, bổ sung, thay thế những TTHC còn bất hợp lý, gây khó khăn cho việc thực hiện trên thực tế.

2.3. Tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính

UBND xã chỉ đạo các phòng chuyên môn thực hiện nghiêm túc các nội dung tại Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính của thành phố. Trung tâm Phục vụ hành chính công, các cơ quan chuyên môn đã thực hiện niêm yết công khai nội dung, số điện thoại, địa chỉ tiếp nhận xử lý phản ánh, kiến nghị của các tổ chức, công dân về quy định hành chính tại nơi tiếp nhận và giải quyết công việc.

Phản ánh, kiến nghị của các tổ chức và công dân liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận, chuyển hồ sơ giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC đều được Trung tâm Phục vụ hành chính công phối hợp với các đơn vị liên quan tiếp thu và xử lý, giải quyết kịp thời và báo cáo xin ý kiến lãnh đạo UBND xã.

Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công đã trang bị hệ thống đánh giá sự hài lòng của tổ chức và công dân đến giao dịch. Các phản ánh, kiến nghị đều được UBND xã, các đơn vị chuyên môn xử lý, giải quyết ngay, công khai kết quả xử lý phản ánh kiến nghị đảm bảo kịp thời, đúng quy định.

2.4. Tình hình triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC

a) Cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ cho việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

- Trung tâm Phục vụ hành chính công xã được đầu tư, sửa chữa nâng cấp với các trang thiết bị hiện đại, với tổng diện tích 96 m², trang bị các hệ thống bảng biểu, khẩu hiệu, nhận diện thương hiệu theo quy định; bố trí các khu vực đảm bảo theo quy định (khu vực làm việc; khu vực tiếp đón và hướng dẫn; khu vực ghế chờ công dân; khu vực thực hiện dịch vụ công trực tuyến;...). Khu vực làm việc đảm bảo quy định, thuận tiện và đủ chỗ ngồi cho tổ chức, công dân đến giao dịch

làm việc: bố trí 07 quầy, quầy phục vụ công chức thuộc Trung tâm: 05 quầy, 01 quầy trực lãnh đạo, 01 quầy bố trí công chức, viên chức ngành dọc (Văn phòng đăng ký đất đai; Quân sự, Bảo hiểm xã hội khu vực XIII...); Trung tâm được trang bị đầy đủ, đồng bộ các hệ thống CNTT, trang thiết bị phục vụ cho việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả gồm: 01 Kiosk lấy số thứ tự tự động; 01 Kiosk tra cứu thông tin giải quyết TTHC và đánh giá sự hài lòng; 01 Màn hình hiển thị số thứ tự tập trung; 06 Màn hình hiển thị số thứ tự tại quầy; Hệ thống Loa thông báo số thứ tự, hệ thống bàn quầy làm việc cho công chức; khu vực thực hiện dịch vụ công trực tuyến của công dân gồm: 01 máy vi tính, 01 máy Scan, 01 máy in; hệ thống mạng Internet tốc độ cao, mạng Wifi riêng miễn phí phục vụ người dân khi đến Trung tâm thực hiện TTHC. 100% cán bộ, công chức tại Trung tâm được trang bị máy tính, máy Scan, chữ ký số đảm bảo việc tiếp nhận và số hóa hồ sơ.

- Việc bố trí, phân công cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công: Trung tâm Phục vụ hành chính công có 6 biên chế gồm: 01 Giám đốc, 01 Phó Giám đốc phụ trách và 4 chuyên viên. Cán bộ, công chức làm việc ở Trung tâm có trình độ đại học, được tập huấn chuyên môn, nghiệp vụ, bồi dưỡng về kỹ năng giao tiếp và luôn có tinh thần trách nhiệm cao.

b) 100% các hồ sơ TTHC được tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công theo Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ và được cập nhật tình trạng, công khai tiến độ giải quyết trên Cổng dịch vụ công thành phố và đồng bộ công khai trên Cổng dịch vụ công Quốc gia để người dân tìm hiểu, giám sát và đánh giá việc thực hiện.

100% TTHC niêm yết và thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã theo quy định (trừ một số TTHC có quy định khác). Các cơ quan do ngành dọc quản lý đã đưa đầy đủ TTHC ra thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công theo quy định.

c) Thực hiện liên thông giải quyết TTHC

UBND xã tổ chức tiếp nhận, giải quyết liên thông TTHC theo hình thức liên thông giữa các cấp bảo đảm thiết thực, hiệu quả và đúng quy định. Kết quả, đã giúp giảm chi phí tài chính và chi phí cơ hội của người dân, doanh nghiệp khi thực hiện TTHC.

Thực hiện liên thông 02 nhóm TTHC đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ BHYT cho trẻ dưới 06 tuổi; đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú, hỗ trợ chi phí mai táng/trợ cấp mai táng phí được UBND xã triển khai, chỉ đạo sát sao, thường xuyên theo dõi, đôn đốc việc thực hiện tiếp nhận để tạo điều kiện cho công dân giảm chi phí, thời gian đi lại.

d) Thực hiện đổi mới hoạt động, nhận diện thương hiệu theo quy định.

đ) Đánh giá giải quyết TTHC: Xác định việc đánh giá giải quyết TTHC góp phần nâng cao chất lượng giải quyết TTHC nhằm phục vụ tốt hơn nhu cầu của người dân, tổ chức, doanh nghiệp, mặt khác nhằm mục đích tuyên truyền cho tổ chức, cá nhân giám sát, đánh giá việc giải quyết TTHC của cán bộ, công chức và cơ quan hành chính nhà nước trong giải quyết hồ sơ TTHC, UBND xã tổ chức đánh giá việc giải quyết TTHC theo 4 chỉ số (gồm: Chỉ số 1, chỉ số 3, chỉ số 4 và chỉ số 7) quy định tại Điều 13 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

Kết quả thực hiện việc đánh giá chất lượng giải quyết TTHC: Trung tâm Phục vụ hành chính công tiếp tục thực hiện nghiêm túc việc đánh giá chất lượng giải quyết TTHC trên hệ thống đánh giá sự hài lòng và bằng phiếu đánh giá tại khu vực tiếp đón và hướng dẫn công dân, tổ chức khi đến giao dịch trực tiếp thực hiện quyền góp ý, phản ánh của mình. Kết quả đa số các phiếu lấy ý kiến đều thể hiện sự hài lòng năm 2025; Tỷ lệ đánh giá mức độ rất hài lòng và hài lòng đạt 100%

2.5. Thực hiện TTHC trên môi trường điện tử

Để triển khai có hiệu quả Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ, UBND xã thường xuyên chỉ đạo Thủ trưởng các phòng, đơn vị tổ chức công khai, hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, số hóa kết quả giải quyết TTHC trên môi trường điện tử đồng thời tiếp tục đẩy mạnh cải cách TTHC, đổi mới thực hiện cơ chế một cửa và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử.

Về thực hiện chứng thực điện tử đã được UBND xã nghiêm túc triển khai, thực hiện tốt việc tuyên truyền chứng thực điện tử; thực hiện chứng thực bản sao điện tử từ bản chính theo quy định.

Thực hiện nghiêm Quyết định số 206/QĐ-BTC ngày 24 tháng 02 năm 2022 của Bộ trưởng Bộ Tài chính về việc triển khai áp dụng hóa đơn điện tử tại 57 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và Công văn số 1799/BTCTCT ngày 24 tháng 02 năm 2022 của Bộ Tài chính về việc phối hợp triển khai hóa đơn điện tử theo quy định tại Luật Quản lý thuế số 38/2019/QH14 và Nghị định số 123/2020/NĐ-CP. Đến nay, trên địa bàn xã đã thực hiện thu biên lai điện tử trên phần mềm.

* Kết quả thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC: (Số liệu Từ 01/7/2025 đến 31/12/2025):

- Tỷ lệ số hóa hồ sơ tiếp nhận và kết quả giải quyết TTHC: 100% (chỉ tiêu giao đạt 100%).

- Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa: 76,98 % (chỉ tiêu giao tối thiểu đạt 50%)

- Năm 2025, UBND xã đã tiếp nhận hồ sơ trực tuyến một phần: 7.324 hồ sơ và hồ sơ trực tuyến toàn trình là 1.512 hồ sơ; Chứng thực điện tử 6.674 bản.

* Theo đánh giá việc thực hiện giải quyết TTHC theo Quyết định số 766/QĐ-TTG ngày 23/06/2022 của Thủ tướng Chính phủ trong năm 2025, UBND xã An Hưng đạt được kết quả như sau:

- Chỉ số công khai, minh bạch đạt: 18/18 điểm đạt tỷ lệ :100%
- Chỉ số tiến độ giải quyết đạt: 19,8/20 điểm đạt tỷ lệ: 99,4.%
- Chỉ số dịch vụ công trực tuyến đạt: 10/10 điểm, đạt tỷ lệ: 100%
- Chỉ số thanh toán trực tuyến đạt: 10/10 điểm, đạt tỷ lệ: 100%
- Chỉ số mức độ hài lòng đạt 18/18 điểm, đạt tỷ lệ:100%
- Chỉ số số hoá hồ sơ đạt 21,78/22 điểm, đạt tỷ lệ: 99%

* Đánh giá việc thực hiện giải quyết TTHC:

Kết quả đánh giá Mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong việc thực hiện TTHC, cung cấp DVC năm 2025:

- Tỷ lệ hài lòng trong xử lý phản ánh kiến nghị: 100%
- Tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC: 100%

Điểm đánh giá là: 18/18 điểm

* Việc thu phí, lệ phí

- Việc thu phí, lệ phí tại Bộ phận Một cửa thành phố được áp dụng biên lai thu tiền phí, lệ phí điện tử và thực hiện nghiêm theo các quy định. Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, tất cả TTHC theo quy định phải nộp phí, lệ phí đều có biên lai điện tử. Tổng số hồ sơ TTHC có thu phí là: 7.322 hồ sơ với tổng số tiền phí, lệ phí đã thu là: 31.778.004 đồng (trong đó thanh toán trực tuyến 27.988.004 đồng, đạt 99,51%), thực hiện việc nộp đủ vào ngân sách theo quy định;

Nhìn chung, kết quả thực hiện số hoá hồ sơ, kết quả giải quyết đạt tỷ lệ cao, kết quả giải quyết bảo đảm các quy định điện tử và ký số và thực hiện việc lưu kho và khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hoá vào giải quyết TTHC.

2.6. Tình hình, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC

* Kết quả giải quyết TTHC (Số liệu Từ 01/7/2025 đến 15/3/2026):

- Tổng Số hồ sơ được tiếp nhận 10.344 hồ sơ, trong đó
- + Trực tuyến: 10.135 hồ sơ, đạt 97,98%;
- + Trực tiếp, dịch vụ BCCC: 208 hồ sơ, đạt 2,01%;
- Số hồ sơ trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích: 03 hồ sơ
- Tổng số hồ sơ đã giải quyết: 10.323 hồ sơ, Trong đó:
- + Trước hạn: 10.119 hồ sơ, đạt 98,02%;

- + Hồ sơ từ chối, không giải quyết: 33 hồ sơ
- + Hồ sơ rút: 147 hồ sơ
- + Đúng hạn: 0 hồ sơ, đạt 0%;
- + Quá hạn: 24 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 0,23% (hồ sơ giải quyết quá hạn chủ yếu thuộc lĩnh vực chứng thực trên phần mềm điện tử một cửa (10 hồ sơ), đất đai 07 hồ sơ, hộ tịch 05 hồ sơ, do thời gian đầu thực hiện chính quyền 2 cấp hệ thống phần mềm lỗi, chưa ổn định, cán bộ chuyên môn không kích hồ sơ điện tử kịp thời; việc phân quyền tài khoản thực hiện chứng thực điện tử lỗi nên không hoàn thành được hồ sơ (10 hồ sơ). Thực tế hồ sơ đã được giải quyết và trả đúng hạn).
- Tổng số hồ sơ đang giải quyết: 21 hồ sơ (trong hạn 20 hồ sơ, yêu cầu bổ sung 01).

UBND xã đã triển khai thực hiện liên thông TTHC lĩnh vực lao động, thương binh, xã hội với xã và các xã thực hiện liên thông TTHC theo Thông tư liên tịch số 05/2015/TTLT-BTP-BCA-BYT ngày 15/5/2015 của liên bộ Bộ Tư pháp - Bộ Công an - Bộ Y tế và Quyết định số 1380/QĐ-TTg ngày 18/10/2018, Quyết định số 1291/QĐ-TTg ngày 07/10/2019 của Thủ tướng Chính phủ (Thực hiện liên thông các các TTHC: Đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú, hưởng chế độ tử tuất/trợ chi phí mai táng/hưởng mai táng phí và liên thông TTHC: Đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ e dưới 6 tuổi;).

2.7. Truyền thông hỗ trợ hoạt động kiểm soát TTHC

Ủy ban nhân dân xã chỉ đạo phòng Văn hóa - Xã hội và Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công, Ban biên tập Cổng thông tin điện tử, Ban biên tập Fanpage “Xã An Hưng thành phố Hải Phòng” tăng cường tuyên truyền trên hệ thống các văn bản liên quan đến công tác cải cách hành chính, kiểm soát TTHC trên địa bàn xã; tạo lập zalo OA xã An Hưng để cung cấp thông tin và kết nối người dân với chính quyền địa phương.

Triển khai thực hiện Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, UBND xã làm tốt công tác tuyên truyền lồng ghép thông qua các hội nghị của các ngành, đoàn thể để tuyên truyền tới đoàn viên, hội viên, nhân dân. Tuy nhiên do trình độ dân trí không đồng đều nên việc tiếp cận các dịch vụ từ môi trường điện tử chưa mang lại kết quả cao.

Cổng TTĐT xã đăng tải các tin, bài về tình hình ứng dụng CNTT và xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số trên địa bàn; kết nối, tích hợp với Cổng dịch vụ công của thành phố, Quốc gia công bố công khai các TTHC và kết quả giải quyết TTHC trên hệ thống Cổng Dịch vụ công, phần mềm dùng chung của thành phố.

Tăng cường tuyên truyền về Đề án 06 và thực hiện các nhiệm vụ chính trị, phát triển kinh tế, xã hội (theo QĐ số 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án “Phát triển ứng dụng dữ liệu dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022-2025, tầm nhìn đến năm 2030”; Nghị định 59/2022/NĐ-CP ngày 05/9/2022; Kế hoạch tuyên truyền về cải cách hành chính; Kế hoạch tuyên truyền cải cách hành chính về nội dung Chuyển đổi số quốc gia; Văn bản về việc hướng dẫn khai thác và sử dụng cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư trên hệ thống thông tin giải quyết TTHC; Văn bản triển khai tuyên truyền và hướng dẫn thi hành luật cư trú năm 2020; Văn bản triển khai công tác cấp, kích hoạt, sử dụng “Tài khoản điện tử”; Nhiều văn bản khác có liên quan đến triển khai thực hiện Nghị quyết 06.

Ban hành và tổ chức thực hiện tốt Kế hoạch về tuyên truyền công tác cải cách hành chính thành phố năm 2025, nội dung tuyên truyền các nhiệm vụ công tác cải cách hành chính nhà nước năm 2025 với các nhóm nhiệm vụ chính: Cải cách thể chế; Cải cách thủ tục hành chính; Xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số...

Triển khai cuộc thi trực tuyến tìm hiểu và tuyên truyền cải cách hành chính năm 2025 trên địa bàn thành phố; động viên, phấn đấu 100% cán bộ, công chức, viên chức thành phố tích cực tham gia Cuộc thi với tinh thần nghiêm túc, hiệu quả, tiết kiệm, tạo nên đợt sinh hoạt sâu rộng, bổ ích; góp phần thực hiện tốt mục tiêu, chỉ tiêu nhiệm vụ tuyên truyền cải cách hành chính đề ra.

Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công đã thực hiện 25 lượt chuyên mục “Đẩy mạnh CCHC, nâng cao chất lượng phục vụ nhân dân” tuyên truyền 124 tin, bài phát trên sóng phát thanh, tiếp âm Đài phát thanh xuống cơ sở 36 lượt; đăng tải nhiều tin, bài trên Cổng thông tin điện tử xã và trang Fanpage “Xã An Hưng thành phố Hải Phòng” tuyên truyền về công tác cải cách hành chính. Nội dung các tin, bài đã tập trung tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa và tầm quan trọng của việc thực hiện Cải cách hành chính đối với sự phát triển kinh tế xã hội của thành phố; tuyên truyền về hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công thực hiện giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; Tuyên truyền về đất đai, xử lý vi phạm hành chính, các văn bản pháp luật của Nhà nước liên quan đến quyền lợi của các đối tượng người có công; tuyên truyền các nhiệm vụ công tác cải cách hành chính nhà nước năm 2025.

2.8. Kiểm tra thực hiện kiểm soát TTHC

Các đơn vị đã tích cực triển khai công tác tự kiểm tra, giám sát, đánh giá việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa hiện đại và giải quyết TTHC theo cơ

chế một cửa liên thông tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã; nâng cao chất lượng, đảm bảo sự hài lòng của tổ chức, công dân khi thực hiện các TTHC.

Các phòng chuyên môn xã thường xuyên cập nhật thông tin, trao đổi, hướng dẫn về chuyên môn, đảm bảo việc giải quyết các nội dung về cải cách hành chính, nhất là cải cách TTHC được xử lý, giải quyết kịp thời, hiệu quả. Hàng tháng, nội dung, kết quả kiểm tra được tổng hợp trong báo cáo hàng tháng, quý của các đơn vị.

Trung tâm Phục vụ hành chính công duy trì thường xuyên việc kiểm tra, đôn đốc, báo cáo hàng tuần kết quả thực hiện giải quyết TTHC của các phòng chuyên môn với lãnh đạo UBND xã. Kịp thời nhắc, đôn đốc nội dung thực hiện lĩnh vực cải cách TTHC.

Thực hiện Nghị định số 48/2013/NĐ-CP, ngày 14/5/2013 của Chính phủ; Thông tư số 25/2014/TT-BTP, ngày 31/12/2014 của Bộ Tư pháp hướng dẫn kiểm tra việc thực hiện hoạt động kiểm soát TTHC và các văn bản của UBND thành phố; UBND x chỉ đạo các cơ quan, đơn vị tự kiểm tra công tác kiểm soát TTHC tại cơ quan. UBND xã thường xuyên rà soát và thực hiện đúng quy trình điện tử giải quyết TTHC nội bộ đã được phê duyệt. Công tác phối hợp, kiểm soát quy trình nội bộ, quy trình điện tử giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền được phối hợp chặt chẽ. Kết quả: 100% quy trình giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết được xây dựng theo Quy trình nội bộ đã phê duyệt; 100% hồ sơ TTHC được tiếp nhận, giải quyết TTHC theo quy trình nội bộ, quy trình điện tử trên hệ thống thông tin giải quyết TTHC của thành phố.

2.9. Thực hiện phối hợp, kiểm soát quy trình điện tử giải quyết TTHC, Số hoá hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC, thực hiện thanh toán trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết.

Phối hợp Điện tử trong Giải quyết Hồ sơ

- Việc phối hợp và kiểm soát quy trình điện tử là yếu tố then chốt để đảm bảo tính công khai, minh bạch, kịp thời và hiệu quả trong giải quyết hồ sơ.

- Trung tâm phục vụ hành chính công sử dụng hệ thống phần mềm một cửa của thành phố Hải Phòng làm nền tảng chính để tiếp nhận, luân chuyển và giải quyết hồ sơ.

- Phối hợp các phòng chuyên môn: Quy trình điện tử yêu cầu sự phối hợp chặt chẽ giữa Trung tâm phục vụ hành chính công (tiếp nhận và trả kết quả), và các phòng chuyên môn của xã, cũng như các đơn vị ngành dọc có liên quan (thẩm định, phê duyệt).

- Đôn đốc và theo dõi: Trung tâm thực hiện theo dõi, đôn đốc đẩy nhanh tiến độ giải quyết thành phần hồ sơ của phòng chuyên môn và đơn vị có liên quan thông qua hệ thống điện tử để đảm bảo trả kết quả TTHC đúng thời gian quy định.

3. Một số tồn tại, hạn chế và nguyên nhân

3.1. Một số tồn tại, hạn chế

Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại dữ liệu số hóa còn chưa cao.

Hạ tầng kỹ thuật chưa ổn định, ảnh hưởng đến tốc độ truy cập hệ thống.

Hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu quốc gia chưa kết nối, chia sẻ đồng bộ giữa các bộ, ngành, địa phương, gây khó khăn cho việc kiểm tra, đối chiếu dữ liệu điện tử.

Tỷ lệ hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC được số hóa, lưu trữ tại kho dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân chưa đạt mục tiêu đề ra.

Một bộ phận người dân và cả cán bộ công chức còn hạn chế về kỹ năng số, vẫn thói quen yêu cầu hoặc cung cấp hồ sơ bản giấy, chưa tin tưởng hoàn toàn vào kết quả điện tử.

Việc phân định trách nhiệm trong tiếp nhận, giải quyết TTHC liên thông trên môi trường điện tử đôi lúc còn chưa rõ ràng, ảnh hưởng đến thời gian xử lý hồ sơ.

Thói quen sử dụng hồ sơ giấy của một bộ phận người dân vẫn còn phổ biến.

3.2. Nguyên nhân

- Nguyên nhân khách quan, trong đó có nguyên nhân từ quy định của Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

Sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ thông tin đòi hỏi phải số hóa các quy trình hành chính để nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước và tăng cường tính minh bạch.

Cần tối đa hóa các bước thực hiện thủ tục trên môi trường điện tử để giảm thiểu giấy tờ, thời gian và chi phí cho cá nhân, tổ chức.

Cần một văn bản quy phạm pháp luật thống nhất quy định về thực hiện TTHC trên môi trường điện tử để thay thế các quy định cũ hoặc bổ sung khoảng trống pháp.

- Nguyên nhân chủ quan.

Cán bộ xã chưa kịp thích ứng với quy trình số hóa, thao tác trên hệ thống Một cửa điện tử còn chậm, thiếu kinh nghiệm xử lý hồ sơ điện tử.

Vẫn còn tư duy làm việc theo phương thức truyền thống (giấy tờ), chưa quyết liệt trong việc chuyển đổi sang môi trường điện tử, còn tư tưởng chờ đợi hướng dẫn chi tiết hoặc phụ thuộc vào tuyến trên.

Việc phổ biến, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện các thủ tục trực tuyến tại xã chưa thực sự hiệu quả, dẫn đến tỷ lệ người dân tự thao tác hồ sơ điện tử còn thấp.

Sự phân định trách nhiệm trong việc kiểm tra, xác thực hồ sơ điện tử tại một số đơn vị chưa rõ ràng, chưa sát sao trong việc theo dõi hồ sơ trễ hẹn

II. Đề xuất và kiến nghị

Đầu tư đồng bộ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh đảm bảo tính tương thích và an toàn thông tin.

Trang bị máy quét (scanner) công suất cao, chữ ký số chuyên dùng cho cán bộ bộ phận "một cửa" để thực hiện chứng thực bản sao điện tử từ bản chính.

Tổ chức các lớp tập huấn chuyên sâu về kỹ năng thao tác trên hệ thống Cổng dịch vụ công quốc gia và kỹ thuật số hóa hồ sơ cho chuyên viên làm tư pháp - hộ tịch.

Trên đây là báo cáo Tình hình triển khai thi hành 05 năm Nghị định sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; Ủy ban nhân dân xã báo cáo Sở Khoa học và Công nghệ thành phố tổng hợp./.

Nơi nhận:

- Sở Khoa học và Công nghệ thành phố; (BC)
- TT ĐU, HĐND xã;
- CT, các PCT UBND xã;
- Các phòng, ban, đơn vị;
- Ban quản lý các thôn;
- Lưu: VT, VHXX.

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

Ngô Thị Hải Ninh