

Chí Linh, ngày tháng năm 2025

Số: /BC-TTPVHCC

BÁO CÁO

Kết quả thực hiện cải cách hành chính năm 2025 tại Trung tâm phục vụ hành chính công phường Chí Linh

Thực hiện Kế hoạch số 18 /KH-UBND ngày 06/8/2025 của UBND phường Chí Linh về Kiểm tra công tác cải cách hành chính nhà nước 6 tháng cuối năm 2025 trên địa bàn phường Chí Linh. Trung tâm phục vụ hành chính công báo cáo kết quả thực hiện công tác Cải cách hành chính năm 2025 như sau:

I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO ĐIỀU HÀNH, CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH

1. Công tác chỉ đạo, điều hành

Năm 2025, Trung tâm phục vụ hành chính công phường đã tham mưu cho UBND phường ban hành Kế hoạch số 13/KH-UBND ngày 15/7/2025 về việc triển khai thực hiện Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia; Quyết định 633/QĐ-UBND ngày 01/8/2025 Ban hành Kế hoạch kiểm soát TTHC và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn phường Chí Linh 6 tháng cuối năm 2025; Kế hoạch số 25/KH-UBND ngày 04/8/2025 rà soát, đánh giá thủ tục hành chính 6 tháng cuối năm 2025 trên địa bàn phường Chí Linh; Công văn số 38/UBND-TTPVHCC ngày 11/7/2025 về việc đảm bảo hoàn thành các mục tiêu, chỉ tiêu được giao về công tác cải cách, kiểm soát thủ tục hành chính; Công văn số 241/UBND-TTPVHCC ngày 01/8/2025 về việc rà soát, niêm yết các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết.

2. Về cơ cấu tổ chức của Trung tâm

Trung tâm phục vụ hành chính công phường được biên chế 01 đồng chí Giám đốc, 01 đồng chí Phó giám đốc và 6 thành viên là các công chức chuyên môn (01 Văn phòng, 02 công chức Văn hóa-xã hội, 02 công chức Tư pháp-Hộ tịch, 01 công chức địa chính). Trung tâm phục vụ hành chính công phường bố trí 01 đồng chí lãnh đạo thường trực để giải quyết, ký duyệt hồ sơ, giấy tờ TTHC cho tổ chức, công dân. Để đảm bảo tính thống nhất về chức năng, nhiệm vụ, Trung tâm PVHCC phường đã ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm, quy chế được duy trì thực hiện góp phần tích cực vào giải quyết công việc tại trung tâm được nhanh chóng, hiệu quả.

Cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm đều có trình độ chuyên môn đại học, kỹ năng hành chính, có tinh thần trách nhiệm cao, chấp hành đúng nội quy, quy chế đã ban hành.

3. Thông tin tuyên truyền

Đẩy mạnh, nâng cao công tác tuyên truyền về cải cách hành chính, chú trọng tuyên truyền thực hiện tiếp nhận giải quyết TTHC trực tuyến bằng nhiều hình thức

phong phú, đa dạng như: tuyên truyền trên hệ thống đài truyền thanh phường, qua các tin bài, phóng sự, trang fanpage; tuyên truyền trực quan như pano, áp phích.

Trung tâm PVHCC phường thực hiện niêm yết công khai đầy đủ các thủ tục hành chính tại trụ sở Trung tâm, tuyên truyền hướng dẫn về quyền và nghĩa vụ của công dân khi giải quyết TTHC, thanh toán trực tuyến. 100% công chức Trung tâm được tập huấn, cập nhật văn bản pháp luật mới liên quan đến lĩnh vực chuyên môn. Nâng cao nhận thức, ý thức chấp hành pháp luật của người dân; hạn chế tình trạng hồ sơ sai sót, thiếu giấy tờ khi nộp.

4. Về tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị về TTHC

Trung tâm phục vụ hành chính công phường đã niêm yết công khai đầy đủ thông tin nội dung, địa chỉ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định thủ tục hành chính tại Trung tâm.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Cải cách thủ tục hành chính

Từ ngày 01/7/2025 đến ngày 25/9/2025 Trung tâm phục vụ hành chính công đã tiếp nhận tổng số 2.238 hồ sơ, trong đó:

- + Số hồ sơ đã giải quyết 2.233
- + Số hồ sơ đã giải quyết trước hạn 2.200; đạt tỷ lệ 98.5%.
- + Số hồ sơ quá hạn 05.
- Thực hiện cấp 386/386 hồ sơ chứng thực điện tử cho công dân khi thực hiện thủ tục chứng thực đạt tỷ lệ 100%.
- Số hồ sơ tiếp nhận và giải quyết của cơ quan ngành dọc: 446 hồ sơ trong đó: Lĩnh vực quân sự 61 hồ sơ, Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai 281 hồ sơ; Bảo hiểm 29 hồ sơ; Công an 75 hồ sơ.
- Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến 1.515/2.233 đạt 67,8%.
- 100% thủ tục hành chính được đưa ra thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.
- 100% thủ tục hành chính đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình được cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.
- Tỷ lệ hồ sơ được thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia trên tổng số giao dịch thanh toán của dịch vụ công 60,6%.
- Tỷ lệ hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị, địa phương được cập nhật, xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của thành phố hoặc trên Hệ thống do Bộ, ngành Trung ương quản lý 100%.
- Tỷ lệ hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị, địa phương được đồng bộ đầy đủ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia 100%.
- Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính 100%.
- Tỷ lệ cấp kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử 100%.
- Tỷ lệ dữ liệu được sử dụng lại thông tin, dữ liệu đã được số hóa và kết nối, chia sẻ, đồng bộ dữ liệu giữa các hệ thống thông tin 100%.

Tổng số phản ánh kiến nghị đã tiếp nhận trong kỳ báo cáo: 04 PAKN, trong đó: Số tiếp nhận mới trong kỳ: 04; số từ kỳ trước chuyển qua: 0; số

phản ánh kiến nghị đã xử lý và đăng tải công khai: 04. Số phản ánh kiến nghị đang xử lý: 0.

- Công tác truyền thông và sáng kiến, mô hình, giải pháp cải cách TTHC: Ngay từ khi mô hình chính quyền 2 cấp đi vào hoạt động Trung tâm đã triển khai thực hiện cải cách TTHC gắn với chuyển đổi số. Niêm yết công khai, minh bạch 100% thủ tục hành chính tại trụ sở Trung tâm và trên Cổng thông tin điện tử phường. Tuyên truyền hướng dẫn công dân nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, sử dụng dịch vụ công toàn trình. trực tiếp hỗ trợ người dân thao tác trên máy tính, điện thoại thông minh khi nộp hồ sơ trực tuyến. triển khai 100% chữ ký số đối với công chức, đẩy mạnh số hóa hồ sơ, tăng tốc độ giải quyết và giảm chi phí giấy tờ.

- Mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về giải quyết TTHC:

Trung tâm thực hiện phát phiếu khảo sát ngẫu nhiên hằng tháng đối với các lĩnh vực có nhiều hồ sơ như: đất đai, hộ tịch, chứng thực. Tổng số lượt đánh giá:

- Kết quả thu, nộp phí, lệ phí: Tổng thu phí, lệ phí từ 01/7/2025 đến 25/9/2025: 18. 930. 000 đồng, đã thực hiện nộp 13.720.038 đồng vào ngân sách nhà nước (phí lệ phí tháng 7, tháng 8).

2. Xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số

- Trung tâm phục vụ hành chính công phường đã quán triệt, triển khai thực hiện nghiêm túc các Nghị quyết, chỉ đạo của Đảng ủy, UBND phường về xây dựng chính quyền điện tử. Tham mưu cho UBND phường ban hành kế hoạch số 22/KH-UBND ngày 13/8/2025 về triển khai thực hiện Chính quyền điện tử trên địa bàn phường Chí Linh 6 tháng cuối năm 2025. 100% cán bộ công chức tại Trung tâm được trang bị máy tính, thiết bị đầu cuối, kết nối Internet tốc độ cao đảm bảo phục vụ công việc điện tử hóa. 100% cán bộ, công chức sử dụng phần mềm quản lý văn bản, điều hành điện tử liên thông. Tỷ lệ văn bản trao đổi dưới dạng điện tử đạt 100%, sử dụng chữ ký số thay thế văn bản giấy.

- Kết quả xây dựng, phát triển ứng dụng, dịch vụ phục vụ người dân, doanh nghiệp, cung cấp dịch vụ công trực tuyến

Hệ thống dịch vụ công đã tích hợp với Cổng dịch vụ công quốc gia, cho phép công dân, doanh nghiệp sử dụng một tài khoản duy nhất (tài khoản VNEID). Tích hợp dịch vụ thanh toán trực tuyến phí, lệ phí được triển khai qua ngân hàng, ví điện tử, QR code. Thực hiện triển khai nhiều dịch vụ công liên thông như đăng ký khai sinh- đăng ký thường trú-cấp thẻ BHYT cho trẻ em dưới 6 tuổi, đăng ký khai tử - xóa đăng ký thường trú, hỗ trợ chi phí mai táng; liên thông trong lĩnh vực đất đai, thuế, ...

Triển khai thực hiện hiệu quả ứng dụng phần mềm chuyên ngành phục vụ giải quyết TTHC cho người dân và doanh nghiệp như: Ứng dụng đăng ký khai sinh, kết hôn, khai tử trực tuyến; ứng dụng cấp giấy phép xây dựng, đăng ký hộ kinh doanh, hộ tịch điện tử. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến về cấp giấy phép xây dựng, đính chính Giấy chứng nhận đã cấp lần đầu có sai sót, chuyển trường ...

Từ ngày 01/7/2025 đến ngày 25/9/2025 tổng số hồ sơ tiếp nhận qua dịch vụ công trực tuyến là 1.515 Hồ sơ, Hồ sơ trực tuyến đạt 67.8% (chỉ tiêu thành phố giao $\geq 60\%$)

Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến được giải quyết trước hạn đạt 98,5%.

Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến đạt 60,6% (chỉ tiêu thành phố giao $\geq 60\%$)

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

1. Những kết quả tích cực đã đạt được

- Công tác cải cách hành chính luôn được xác định là một trong những nhiệm vụ trọng tâm, xuyên suốt; được Lãnh đạo Trung tâm quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo, thống nhất triển khai đồng bộ, bám sát theo Kế hoạch của UBND thành phố, UBND phường về CCHC. Tăng cường thực hiện ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý, điều hành và thực thi nhiệm vụ. 100% TTHC và quy trình thực hiện được niêm yết công khai, đầy đủ tại Trung tâm phục vụ hành chính công; việc thực hiện số hóa, đơn giản hóa TTHC gắn với việc thực hiện cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông” được triển khai đồng bộ và ngày càng đi vào nề nếp; việc hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả giải quyết các thủ tục hành chính được nhanh chóng, thuận tiện, đúng hạn đặc biệt trong giai đoạn đầu thực hiện chính quyền địa phương 2 cấp liên thông, liên mạch không gây tắc nghẽn; sự hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp đối với các cơ quan hành chính nhà nước ngày càng được nâng cao.

- Tích cực tuyên truyền về các nhiệm vụ CCHC; tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trong quá trình thực thi công vụ; công nghệ thông tin được ứng dụng mạnh mẽ, hiệu quả trong công tác quản lý nhà nước và được thực hiện đồng bộ tại Trung tâm phục vụ hành chính công.

- Ý thức trách nhiệm và tinh thần, thái độ phục vụ tổ chức và công dân của đội ngũ cán bộ, công chức được nâng cao, nhân dân thấy mình luôn được tôn trọng thông qua việc tiếp xúc với cán bộ, công chức; việc hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả giải quyết các thủ tục hành chính được nhanh chóng, thuận tiện, đúng hạn.

2. Những tồn tại, hạn chế

- Công tác tuyên truyền cải cách hành chính có lúc chưa được thường xuyên liên tục.
- Công tác rà soát, đánh giá thủ tục hành chính có thời điểm thực hiện chưa kịp thời, công tác rà soát đơn giản hóa TTHC còn gặp khó khăn chưa có phương án đề xuất đơn giản hóa TTHC.
- Tình trạng trễ hạn giải quyết TTHC vẫn còn xảy ra (05 hồ sơ).
- Chưa khai thác, tái sử dụng kho dữ liệu.
- Phần mềm một cửa điện tử chưa tích hợp chức năng phát hành biên lai tự động.

IV. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP TRỌNG TÂM CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC TRONG THỜI GIAN TỚI

- Tiếp tục tăng cường công tác lãnh đạo, chỉ đạo, đôn đốc thực hiện toàn diện công tác cải cách hành chính của phường năm 2025.

- Tiếp tục rà soát hệ thống thủ tục hành chính đang thực hiện, đánh giá mức độ phù hợp của các thủ tục về nội dung, hình thức, loại bỏ những thủ tục không hợp lý làm cơ sở cho việc nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của cơ chế “một cửa”; phấn đấu hoàn thành vượt chỉ tiêu về hồ sơ TTHC trực tuyến, tỷ lệ số hóa, chứng thực điện tử, thanh toán phí lệ phí trực tuyến; tỷ lệ tiếp nhận hồ sơ phi địa giới hành chính, mức độ hài lòng của người dân và doanh nghiệp.

- Tiếp tục tổ chức triển khai tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức tại trung tâm, người dân và doanh nghiệp về chuyển đổi số thông qua các cuộc hội thảo, hội nghị, các phương tiện thông tin đại chúng và các nền tảng số, thúc đẩy chuyển đổi số.

- Đẩy mạnh tuyên truyền các nội dung nhiệm vụ trọng tâm, trong công tác cải cách hành chính năm 2025; nâng cao chất lượng phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước.

- Thực hiện đánh giá Chỉ số CCHC năm 2025 theo hướng dẫn của UBND phường.

V. ĐỀ XUẤT

- Đề nghị UBND phường tiếp tục quan tâm, đầu tư nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị.

- UBND phường thường xuyên kết nối tổ chức các đợt tập huấn nghiệp vụ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, nghiệp vụ kiểm soát TTHC...cho đội ngũ cán bộ, công chức tại Trung tâm.

Trên đây là báo cáo kết quả thực hiện công tác Cải cách hành chính năm 2025 tại Trung tâm phục vụ hành chính công phường./.

Nơi nhận:

- Đoàn KT;
- Lưu: TTPVHCC.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Hoàng Sinh Khôi