

Số: /BC-TTPVHCC

Phường Chí Linh, ngày tháng năm 2025

BÁO CÁO

Kết quả thực hiện nhiệm vụ vận hành chính quyền địa phương 02 cấp

Thực hiện công văn số 937/UBND-VHXX ngày 15 tháng 10 năm 2025 của UBND phường Chí Linh về việc chuẩn bị nội dung báo cáo việc kiểm tra vận hành mô hình chính quyền địa phương 02 cấp. Trung tâm phục vụ hành chính công báo cáo kết quả thực hiện như sau:

I. ĐẶC ĐIỂM TÌNH HÌNH

Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Chí Linh là bộ phận trực thuộc Ủy ban nhân dân phường, thực hiện chức năng tiếp nhận, hướng dẫn, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân trên địa bàn phường theo cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông”.

Trung tâm phục vụ hành chính công phường được biên chế 07 đồng chí gồm: 01 đồng chí Phó giám đốc và 06 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).

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.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Công tác tổ chức, vận hành mô hình

Trung tâm phục vụ hành chính công phường được biên chế 07 đồng chí gồm: 01 đồng chí Phó giám đốc và 06 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).

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.

2. Kết quả tiếp nhận và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính

Từ ngày 01/7/2025 đến 15/10/2025 Trung tâm PVHCC đã tiếp nhận **2.810** hồ sơ, trong đó:

- Tiếp nhận trực tuyến 2.002 hồ sơ đạt tỷ lệ 71,24%; tiếp nhận trực tiếp 808 hồ sơ đạt tỷ lệ 28,75%.

- Hồ sơ đã giải quyết 2.788 trong đó hồ sơ giải quyết trước hạn 2.746 đạt tỷ lệ 98,49%; giải quyết trễ hạn 05 hồ sơ tỷ lệ 0,17%; từ chối không giải quyết 02 hồ sơ tỷ lệ 0,07%; Hồ sơ rút 35 tỷ lệ 1,25%. Hồ sơ trong hạn đang giải quyết 21.

- Thực hiện cấp 616/616 hồ sơ chứng thực điện tử cho công dân khi thực hiện thủ tục chứng thực đạt tỷ lệ 100%. Thanh toán trực tuyến 1.067/1.542 đạt tỷ lệ 69,2%

- Lưu kho 2.705 hồ sơ, tái sử dụng lại dữ liệu số hóa 1.106 hồ sơ.

- Tỷ lệ hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được cập nhật trên hệ thống đạt 100%.

- Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính đạt 100.

- Tỷ lệ phản ánh kiến nghị của người dân, doanh nghiệp được xử lý theo quy định 4/4 xử lý PAKN được giải quyết đúng hạn và công khai kết quả trên Dịch vụ công quốc gia đạt 100%.

- Công tác truyền thông 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.

- Triển khai mô hình “*Tiếp nhận và trả kết quả TTHC tại nhà*” cho các đối tượng yếu thế (thương binh, bệnh binh nặng, người khuyết tật, người già neo đơn), được nhân dân đánh giá cao.

- Đề nâng cao chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp, trung tâm PVHCC thực hiện tốt mô hình " 01 ngày/tuần giải quyết nhanh và trả kết quả thủ tục hành chính trong ngày" nhằm rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ, tạo điều kiện thuận lợi tối đa cho người dân. Bố trí điểm hướng dẫn dịch vụ công trực tuyến tại quầy, có công chức trực hỗ trợ thường xuyên. Duy trì việc giải quyết và trả kết quả trong ngày cho một số thủ tục đơn giản.

- Mức độ hài lòng của người dân đạt 96,12% (qua phiếu khảo sát).

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

- 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.

- 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 ...

- Tiếp nhận trực tuyến 2.002 hồ sơ đạt tỷ lệ 71,24% (*chỉ tiêu thành phố giao $\geq 60\%$*).
- Thanh toán trực tuyến 1.067/1.542 đạt tỷ lệ 69,2% (*chỉ tiêu thành phố giao $\geq 60\%$*).
- Tỷ lệ hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được cập nhật trên hệ thống đạt 100% (*chỉ tiêu Thành phố giao = 100%*).
- Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính đạt 100% (*chỉ tiêu thành phố giao = 100%*).
- Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trên tổng hồ sơ các DVC trực tuyến 83,89%.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm

Trung tâm Phục vụ hành chính công hoạt động nền nếp, đúng quy trình, bảo đảm công khai, minh bạch trong tiếp nhận và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính. 100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của phường được thực hiện theo cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông”. Tổ chức linh hoạt các hình thức hỗ trợ, đặc biệt với nhóm yếu thế.

2. Hạn chế

- Hệ thống phần mềm đôi khi bị nghẽn, ảnh hưởng tiến độ xử lý.
- Tình trạng trễ hạn giải quyết TTHC vẫn còn xảy ra (05 hồ sơ). Hệ thống giải quyết thủ tục hành chính đôi khi bị lỗi. Tại thời điểm cập nhật trạng thái hồ sơ Dữ liệu tại cổng Tỉnh và Hệ thống dịch vụ công quốc gia chưa đồng bộ. Mặc dù hệ thống DVC quốc gia báo quá hạn nhưng trong thực tế kết quả hồ sơ đã được trả trước hạn và đúng hạn cho công dân.

V. NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM THỜI GIAN TỚI

- Duy trì và nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến lên trên **80%**.
- Tiếp tục nhân rộng mô hình “TTHC tại nhà” và “Ngày không hẹn”.
- 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.

Trên đây là báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ vận hành chính quyền địa phương 02 cấp của Trung tâm phục vụ hành chính công phường Chí Linh./.

Nơi nhận:

- Phòng VHXXH;
- Lưu VT TTPVHCC.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Hoàng Sinh Khôi