

Số: /TB-UBND

Chí Minh, ngày 31 tháng 3 năm 2026

## THÔNG BÁO

**Kết quả 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 hiện trên môi trường điện tử theo Quyết định số 766/QĐ-TTg đến hết ngày 31/3/2026**

### I. KẾT QUẢ

Căn cứ Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ 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 (Bộ chỉ số 766).

Theo số liệu thống kê trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia và Trung tâm điều hành thông minh thành phố Hải Phòng (iGate), đến hết ngày 31/3/2026, UBND xã Chí Minh đạt tổng điểm **97,82/100 điểm** (Điểm đơn vị cao nhất của thành phố là 97,90/100 điểm), xếp hạng **16/114** xã, phường, đặc khu. Cụ thể:

STT	Nhóm chỉ số	Điểm đạt được	Điểm tối đa	Xếp vị trí
1	Công khai minh bạch	18	18	16
2	Chất lượng giải quyết (DVCTT)	10	12	16
3	Tiến độ giải quyết	19,94	20	74
4	Mức độ hài lòng	18	18	16
5	Số hóa hồ sơ	21,88	22	8
6	Thanh toán trực tuyến	10	10	16
	<b>Cộng:</b>	<b>97,82</b>	<b>100</b>	<b>16</b>

### II. NGUYÊN NHÂN CỦA HẠN CHẾ

1. Do việc thực hiện giải quyết TTHC theo mô hình của Bộ chưa thông suốt nên trong quá trình giải quyết TTHC trên hệ thống còn gặp nhiều khó khăn. Một bộ phận Nhân dân còn hạn chế trong việc tiếp cận với nền hành chính số; nhiều người chưa quen nộp hồ sơ trực tuyến hoặc sử dụng dịch vụ công mức độ cao, cần thời gian hỗ trợ trực tiếp để làm quen với quy trình mới.

2. Xử lý hồ sơ trễ hạn so với thời gian quy định TTHC của Cổng Dịch vụ công Quốc gia: Tiếp nhận hồ sơ trực tuyến chậm. Sử dụng thao tác “*Tạm dừng*” hồ sơ. Cổng Dịch vụ công Quốc gia quy định một số TTHC có tính thời gian xử lý trong cả thứ Bảy và Chủ nhật (*trừ ngày lễ*). Một số TTHC liên thông bị trễ hạn do các phần mềm liên thông đôi lúc chưa đồng bộ, không trả được kết quả cho Một cửa điện tử.

### **III. GIẢI PHÁP NÂNG CAO KẾT QUẢ**

#### **1. Công khai, minh bạch thủ tục hành chính (TTHC)**

Cập nhật, công khai tất cả TTHC đã được công bố trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC theo quy định. Thực hiện đồng bộ tất cả hồ sơ giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin của thành phố lên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

#### **2. Tiến độ, kết quả giải quyết TTHC**

Thực hiện tiếp nhận, xử lý và trả kết quả hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của thành phố đảm bảo đúng theo Quy trình nội bộ giải quyết TTHC và Quy trình điện tử đã được cấp thẩm quyền phê duyệt. Không để xảy ra tình trạng hồ sơ quá hạn bước và quá hạn toàn quy trình.

#### **3. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến**

Rà soát TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến đủ có khả năng phát sinh hồ sơ cao, đảm bảo theo Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021; Triển khai tiếp nhận và xử lý hồ sơ trực tuyến trên Hệ thống thông tin của thành phố (*đính kèm bản điện tử kết quả giải quyết TTHC trên hệ thống trước khi trả kết quả*).

#### **4. Số hóa hồ sơ**

- Đính kèm kết quả giải quyết TTHC điện tử vào tất cả hồ sơ của các TTHC có quy định trả kết quả giải quyết bằng văn bản, giấy tờ;

- Thực hiện quy trình số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC vào tất cả hồ sơ của các TTHC theo quy định (bao gồm hồ sơ số hóa trong tiếp nhận trực tiếp, qua bưu chính và hồ sơ trực tuyến); Thực hiện ký số, lưu kho kết quả giải quyết TTHC theo quy định.

- Sử dụng lại thông tin, dữ liệu, giấy tờ điện tử đã được số hóa từ kho quản lý dữ liệu của tổ chức, cá nhân trên Cổng dịch vụ công quốc gia hoặc Kho dữ liệu của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của thành phố (nếu có);

- Hướng dẫn cấp tài khoản định danh điện tử trên Hệ thống định danh và xác thực điện tử do Bộ Công an quản lý; kết nối, chia sẻ dữ liệu dân cư phục vụ giải quyết TTHC cho tất cả TTHC có đối tượng thực hiện là người dân.

- Nâng cao tỷ lệ cung cấp dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính.

#### **5. Mức độ hài lòng**

- Xử lý tất cả phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền tiếp nhận, xử lý trên Cổng dịch vụ công quốc gia đúng hoặc trước hạn;

- Xử lý triệt để các vấn đề được phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền tiếp nhận, xử lý trên Cổng dịch vụ công quốc gia để nâng cao mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp;

- Tiếp nhận và xử lý hồ sơ TTHC đúng và trước hạn để nâng cao mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong đánh giá hồ sơ giải quyết TTHC.

**6.** Thực hiện các thao tác (*tiếp nhận, từ chối*) trong thời gian quy định: Tiếp nhận hồ sơ (*công dân nộp trực tuyến từ Cổng Dịch vụ công Quốc gia*) trước 08 giờ. Tiếp nhận hồ sơ trực tuyến nhanh nhất có thể, kể cả thứ Bảy và Chủ nhật. Thực hiện thao tác từ chối trong thời hạn quy định. Hạn chế “*Yêu cầu bổ sung*”, xem xét, đề xuất “*Từ chối*” và yêu cầu người dân nộp lại. Rà soát TTHC và cập nhật đúng thời gian xử lý theo quyết định ban hành của thành phố, đảm bảo thời gian xử lý  $\leq$  thời gian Dịch vụ công Quốc gia đang tính. Xử lý hồ sơ trước hoặc đúng hạn; thực hiện thao tác đúng xử lý trong thời gian quy định: Xử lý hồ sơ trước hoặc đúng “*Hạn xử lý toàn quy trình*”. Xử lý hồ sơ trực tuyến nhanh nhất có thể, kể cả thứ Bảy và Chủ nhật. Thực hiện thao tác đúng xử lý trong thời hạn quy định và đính kèm tệp giải trình. Hạn chế “*Yêu cầu bổ sung*”, phối hợp xem xét, đề xuất “*Từ chối*” và yêu cầu người dân nộp lại.

Ủy ban nhân dân xã thông báo để các tổ chức, cá nhân được biết./.

***Nơi nhận:***

- UBND thành phố;
- Trung tâm PVHCC thành phố;
- TT: Đảng ủy xã; HĐND xã;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Các cơ quan tham mưu, giúp việc Đảng ủy;
- UBMTTQVN xã và các tổ chức đoàn thể xã;
- Các cơ quan, đơn vị xã;
- Lãnh đạo các thôn;
- Công thông tin điện tử xã;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Phạm Anh Tuấn**