

Số: /BC-UBND

Chí Minh, ngày tháng 6 năm 2026

BÁO CÁO

Kết quả thực hiện tiến độ giải quyết thủ tục hành chính gắn với việc vận hành mô hình chính quyền địa phương 2 cấp

I. KHÁI QUÁT ĐẶC ĐIỂM TÌNH HÌNH

1. Đặc điểm tình hình của địa phương sau khi sắp xếp đơn vị hành chính và vận hành mô hình chính quyền địa phương 2 cấp có tác động đến công tác giải quyết thủ tục hành chính (TTHC)

Sau khi sáp nhập, xã Chí Minh, TP. Hải Phòng có tổng diện tích tự nhiên là 33,58 km² và quy mô dân số đạt 32.636 người, xã đạt tiêu chí đơn vị hành chính cấp xã loại II, trụ sở làm việc của UBND xã được đặt tại khu vực của UBND xã Văn Tổ (cũ). Sắp xếp đơn vị hành chính và vận hành chính quyền 2 cấp giúp tinh gọn bộ máy, giảm cấp trung gian, giúp các chủ đạo từ tỉnh được truyền đạt trực tiếp xuống cơ sở.

Sau sáp nhập xã Chí Minh tăng quy mô dân số và diện tích, trong khi số lượng cán bộ, công chức giảm theo chủ trương tinh giản biên chế. Cán bộ, công chức trực tiếp giải quyết TTHC phải chịu áp lực xử lý lượng hồ sơ lớn hơn đáng kể. Khoảng cách địa lý đến trung tâm hành chính mới xa hơn, đồng thời, hạ tầng công nghệ thông tin có thời điểm còn 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. Trung tâm đã bố trí đủ các quầy phục vụ hệ thống ngành dọc cử người ra thực hiện nhiệm vụ. Tuy nhiên, một số ngành dọc (*công an, thuế, quân sự*) chưa bố trí được trang thiết bị nội bộ và con người để thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm.

2. Cơ cấu tổ chức, nhân sự, cơ sở vật chất và trang thiết bị công nghệ thông tin tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả (Bộ phận một cửa)

Căn cứ Quyết định số 09/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 của UBND xã Chí Minh về thành lập Trung tâm Phục vụ Hành chính công xã Chí Minh; Quyết định số 10/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 của UBND xã Chí Minh về quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Chí Minh; Quyết định số 51/QĐ-UBND ngày 14/7/2025 của UBND xã Chí Minh về ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Chí Minh.

- *Nhân lực hoạt động*: Tổng số biên chế của TTPVHCC là 06 người (01 GD, 01 PGD, 04 công chức phục trách lĩnh vực). Trong đó: 04 công chức thực hiện nhiệm vụ chuyên môn nghiệp vụ (02 công chức tiếp nhận các hồ sơ TTHC của Văn phòng HĐND&UBND; 01 công chức tiếp nhận các hồ sơ TTHC của

phòng Văn hóa và 01 công chức tiếp nhận các hồ sơ TTHC của phòng Kinh tế). Bố trí 03 công chức thuộc các phòng chuyên môn cử đến làm việc. Thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn tiếp nhận, giải quyết TTHC. Bố trí 01 đoàn viên Đoàn Thanh niên thực hiện đón tiếp, hướng dẫn, điều phối từ cửa ra vào và 01 nhân viên Bưu điện phục vụ nhân dân đăng ký nhận kết quả.

- *Cơ sở vật chất và trang thiết bị:* Bố trí 02 bàn quầy tiếp đón tại khu vực cửa ra, vào với 01 máy tính, 01 máy in để hướng dẫn công dân nộp, tự nộp hồ sơ, số hóa hồ sơ và đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính. Bố trí 01 Kiosk bấm số thứ tự tự động kết nối với máy tính các quầy để công dân bấm số thứ tự chọn quầy theo nhu cầu xử lý hồ sơ. Bố trí 01 màn hình tra cứu thông tin TTHC. Bố trí 14 ghế băng dài, 15 ghế đơn, sức chứa khoảng 85 người. Có khu vực nước uống, khu vực bỏ rác cho công dân. Bố trí 01 máy photocopy dùng chung. Bố trí Bảng niêm yết TTHC có nhận diện thương hiệu. Bố trí 01 màn hình số thứ tự tập trung tại cửa ra vào, có hệ thống loa thông báo số thứ tự. Bố trí 02 tủ lưu trữ tài liệu phục vụ hoạt động của Trung tâm. Tại khu vực trung tâm, bố trí 12 quầy tiếp nhận có dán nhận diện theo từng lĩnh vực. Dạng bàn quầy kính 1,2m x 1,6m. Bố trí 01 bàn Giám đốc và 01 bàn Phó Giám đốc. Trong đó: Bố trí 07 quầy giải quyết các lĩnh vực thuộc thẩm quyền cấp xã. Hiện đủ số lượng công chức thực hiện nhiệm vụ. Mỗi quầy có 01 máy tính, 01 máy in và 01 máy scan và 01 màn hình gọi số thứ tự tại quầy. Bố trí 05 quầy phục vụ cho ngành dọc (*Công an, Quân sự, Thuế, BHXH và Văn phòng ĐKDD*). Hiện nay, đã có Văn phòng ĐKDD cử 01 người đến thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm. Công bố đường dây nóng có số điện thoại 0220.3747155 tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về tình hình tiếp nhận, giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ HCC. Đăng ký chữ ký số cho 06/06 công chức thuộc Trung tâm Phục vụ HCC. Đăng ký tài khoản tạm thu tại ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn chi nhánh Tứ Kỳ, tích hợp trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia để thanh toán trực tuyến.

- *Vận hành phần mềm phục vụ hoạt động:* Trung tâm Phục vụ HCC đang phối hợp quản lý và vận hành 09 phần mềm ứng dụng cung cấp dịch vụ công các lĩnh vực và phần mềm tác nghiệp để vận hành Trung tâm Phục vụ HCC, các phần mềm được trang bị và vận hành thông suốt: Hệ thống Văn phòng điện tử; Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố; Hệ thống Biên lai điện tử; Hệ thống Phản ánh kiến nghị Dịch vụ công; Hệ thống quản lý, tổng hợp báo cáo thành phố; Hệ thống quản lý dữ liệu Hộ tịch; Hệ thống phần mềm hồ sơ đăng ký kinh doanh; Hệ thống dữ liệu BVLip phục vụ hồ sơ đất đai; Hệ thống điều phối giải quyết TTHC theo Bộ.

II. TÌNH HÌNH VÀ KẾT QUẢ THỰC HIỆN (*Mốc số liệu từ 01/7/2025 đến 15/6/2026*)

1. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo và triển khai thực hiện

1.1. Việc quán triệt, triển khai các văn bản chỉ đạo của cấp trên đối với công tác giải quyết thủ tục hành chính

UBND xã quan tâm, chỉ đạo sát sao nhiệm vụ cải cách TTHC, công tác kiểm soát TTHC, nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp, góp

phần thực hiện thắng lợi nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội của thành phố như: quán triệt và triển khai nội dung Nghị định 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính; Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ về hướng dẫn nghiệp vụ 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; Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ 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; Nghị định số 09/2019/NĐ-CP ngày 24/01/2019 của Chính phủ quy định về chế độ báo cáo của cơ quan hành chính nhà nước; Thông tư số 01/2020/TT-VPCP ngày 21/10/2020 của Văn phòng Chính phủ 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; Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về việc thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Công Dịch vụ công quốc gia. Đề cụ thể hóa nghị quyết trong công tác tổ chức, tham mưu tổ chức thực hiện, Trung tâm Phục vụ hành chính công đã xây dựng và ban hành 75 văn bản chỉ đạo và đề nghị phối hợp. Tham mưu cho UBND xã ban hành 80 văn bản chỉ đạo thực hiện. Các văn bản được ban hành dưới dạng điện tử và ký số theo đúng quy định.

Trong kỳ báo cáo, UBND xã đã xây dựng Kế hoạch số 04/KH-UBND ngày 12/01/2026 về Kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2026; đồng thời, ban hành các văn bản để tổ chức thực hiện nhiệm vụ (*Phụ lục 1 kèm theo*).

1.2. Công tác niêm yết, công khai, minh bạch các bước giải quyết, quy trình liên thông, mức phí và lệ phí tại Trung tâm phục vụ hành chính công

UBND xã niêm yết công khai **374 TTHC** cấp xã (*154 TTHC thuộc mức độ Một phần, 220 TTHC thuộc mức độ Toàn trình*). Trong đó, Văn phòng HĐND&UBND: 69 TTHC; Phòng Kinh tế: 164 TTHC; Phòng Văn hóa - Xã hội: 141 TTHC. Đồng thời, niêm yết công khai **31 TTHC** thuộc lĩnh vực ngành Công an (*21 TTHC thuộc mức độ Một phần, 10 TTHC thuộc mức độ Toàn trình*) và **19 TTHC** thuộc lĩnh vực Quân sự (*19 TTHC thuộc mức độ Một phần*).

UBND xã phối hợp niêm yết **31 TTHC** thuộc lĩnh vực Văn phòng Đăng ký đất đai và **215 TTHC** thuộc lĩnh vực Thuế. Niêm yết **1.472 TTHC** không phụ thuộc vào địa giới hành chính. Hình thức niêm yết bằng mã QRCode và chi tiết nội dung TTHC bản giấy kèm theo. Thực hiện niêm yết đầy đủ, rõ ràng tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và trên Cổng thông tin điện tử xã, đảm bảo thực hiện quy trình tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết. Thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã được cập nhật, bổ sung kịp thời.

2. Kết quả thực hiện quy trình và tiến độ giải quyết hồ sơ TTHC

2.1. Về tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính (Phụ lục 2)

2.2. Phân tích nguyên nhân hồ sơ quá hạn (Báo cáo chi tiết các nguyên nhân chủ quan, khách quan dẫn đến việc chậm trễ: Do lỗi hệ thống, do quy trình liên thông giữa các cấp, hoặc do hồ sơ phức tạp...)

* Tổng số hồ sơ quá hạn 16, trong đó:

a) Lĩnh vực Bảo trợ xã hội có 04 hồ sơ quá hạn

(1) Thủ tục thực hiện, điều chỉnh, thôi hưởng trợ cấp hưu trí xã hội có 03 hồ sơ: H24.122-250718-0370; H24.122-250718-0822; H24.122-250718-0995. Quá hạn tại bước lãnh đạo UBND xã phê duyệt.

Lý do trễ hạn hồ sơ: Do khối lượng công việc nhiều nên công chức chuyên môn phòng Văn hóa – Xã hội (VHXH) chưa tham mưu kịp thời lãnh đạo UBND xã phê duyệt và trả kết quả TTHC trên phần mềm cho công dân đúng hạn. Tuy nhiên, trong thực tế Ủy ban nhân dân xã đã ban hành Quyết định từ ngày 22/7/2025 và trả cho công dân đúng hạn (Báo cáo giải trình số 109/BC-UBND ngày 07/08/2025 của UBND xã).

(2) Thủ tục: Hỗ trợ chi phí mai táng cho đối tượng Bảo trợ xã hội có 01 hồ sơ: H24.122-250710-1421; Quá hạn tại bước thụ lý hồ sơ (chuyên viên phòng VHXH).

Lý do quá hạn hồ sơ: Thời gian giải quyết thủ tục Hỗ trợ chi phí mai táng cho đối tượng Bảo trợ xã hội từ 05 ngày giám xuống còn 03 ngày theo Nghị định 147 vì vậy dẫn đến sự tham mưu chưa kịp thời của công chức chuyên môn phụ trách lĩnh vực Bảo trợ xã hội. Tuy nhiên, trong thực tế Ủy ban nhân dân xã đã ban hành Quyết định (kết quả) và trả cho công dân đúng hạn (Báo cáo giải trình số 01/BC-VHXH ngày 15/7/2025 của phòng VHXH)

b) Lĩnh vực Người có công: 01 (thủ tục Công nhận và giải quyết chế độ ưu đãi người hoạt động kháng chiến bị nhiễm chất độc hóa học) Mã hồ sơ H24.122-260112-10149:

Bước: 9. Thụ lý hồ sơ (Cấp Sở); Phòng Người có công - Sở Nội vụ (60 giờ); Bước này quá hạn 4 ngày 4 giờ;

Bước: 12. Chuyên viên (Cấp Sở) (4 giờ); Bước này quá hạn 9 ngày 6 giờ 23 phút 06 giây.

⇒ Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công TP:

Bước: 13. Trả kết quả (Trung tâm PVHCC TP); Bước này quá hạn 23 giờ 3 phút 10 giây (theo Báo cáo giải trình số 01/BC-VHXH ngày 06/02/2026 của phòng VHXH).

c) Lĩnh vực đất đai: 06 hồ sơ quá hạn.

Lý do quá hạn trong các bước của cán bộ chuyên môn chuyển hồ sơ chậm dẫn đến trả kết quả quá hạn trên hệ thống, nhưng trên thực tế thực hiện trả kết quả bản giấy đúng hạn, cụ thể như sau:

(1) Mã hồ sơ: H24.122-260420-2393; trễ hạn 0 ngày 18 giờ 00 phút 40 giây;

Lý do quá hạn: Tại bước chuyên viên phòng Kinh tế xử lý hồ sơ thao tác chuyển chậm theo quy định tại bước 12 (*Kèm báo cáo giải trình số 01/BC-KT, ngày 11/6/2026 của phòng Kinh tế*).

(2) Mã hồ sơ: H24.122-260410-7164; trễ hạn 0 ngày 00 giờ 21 phút 23 giây;

Quá hạn tại bước chuyên viên phòng Kinh tế xử lý hồ sơ thao tác chuyển chậm theo quy định tại bước 4 (*Kèm báo cáo giải trình số 29/BC-KT, ngày 08/6/2026 của phòng Kinh tế*).

(3) Mã hồ sơ: H24.122-260526-6457; trễ hạn 0 ngày 19 giờ 20 phút 48 giây;

Quá hạn tại bước lãnh đạo phòng Kinh tế, duyệt, xử lý hồ sơ thao tác chuyển chậm theo quy định tại bước 6 (*Kèm báo cáo giải trình số 28/BC-KT, ngày 03/6/2026 của phòng Kinh tế*).

(4) Mã hồ sơ: H24.122-260407-8777; trễ hạn 02 ngày 21 giờ 00 phút 08 giây;

Quá hạn tại bước 10 Trung tâm Phục vụ HCC chuyển hồ sơ chậm theo thời gian quy định (*Kèm báo cáo giải trình số 04/BC-HCC, ngày 11/6/2026 của Trung tâm Phục vụ HCC*).

(5) Lý do từ chối: Hồ sơ: H24.122-251201-12234

Quá hạn tại bước chuyên viên phòng Kinh tế xử lý hồ sơ thao tác chuyển chậm theo quy định tại bước 12 (*Kèm báo cáo giải trình số 01/BC-KT, ngày 10/01/2026 của phòng Kinh tế*).

(6) Hồ sơ: H24.122-251201-13761/TNHS

Quá hạn tại bước chuyên viên phòng Kinh tế xử lý hồ sơ thao tác chuyển chậm theo quy định tại bước 12 (*Kèm báo cáo giải trình số 01/BC-KT, ngày 10/01/2026 của phòng Kinh tế*).

d) Lĩnh vực Tư pháp - Hộ tịch: 04 hồ sơ quá hạn.

Lĩnh vực Chứng thực: Quá hạn 02 hồ sơ: H24.122-250708-0940; H24.122-250708-0768.

Lý do quá hạn: Trước ngày 08/7/2025, Sở Tư pháp xây dựng quy trình điện tử đối với giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực Chứng thực gồm 06 bước. Khoảng 17h35', ngày 08/7/2025, Sở Tư pháp thông tin đã ban hành lại quy trình điện tử đối với giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực Chứng thực gồm 04 bước. Trong quá trình xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố Hải Phòng đã xảy ra lần quy trình từ Lãnh đạo UBND chuyển sang công chức tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ HCC để thực hiện trả kết quả nhưng khi chuyển về công chức tiếp nhận lại thể hiện vai trò xử lý hồ sơ. Vì vậy, trong quá trình theo dõi không có hồ sơ trả kết quả nên không thực hiện thao tác trả kết quả kịp thời trên hệ thống nên xảy ra tình trạng trễ hạn như trên (*Kèm theo Phiếu xin lỗi số 01, 02/PXL-VP ngày 11/07/2025 của Văn phòng HĐND&UBND xã*).

Lĩnh vực Hộ tịch: Quá hạn 02 hồ sơ.

(1) H24.122-251110-32787

Lý do quá hạn: Do lỗi hệ thống, vì sau khi nhận được hồ sơ chuyển từ chuyên viên Trung tâm Phục vụ HCC chuyển lúc 09 giờ 23 phút 03 giây ngày 11/11/2025. Chuyên viên Văn phòng HĐND&UBND đã thực hiện xử lý và có kết quả, xác nhận hoàn thành chuyển về kết quả trên phần mềm một cửa cho chuyên viên Trung tâm Phục vụ HCC lúc 14 giờ ngày 11/11/2025 trước thời hạn. Một giờ sau, khi vào phần mềm một cửa phần xử lý lại thấy hồ sơ trên báo đang xử lý. Chuyên viên Văn phòng HĐND&UBND đã trao đổi trực tiếp với chuyên viên tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ HCC và được biết bộ phận tiếp nhận đã nhận được kết quả và thực hiện lưu kho trả kết quả nhưng không biết tại sao hồ sơ lại quay lại bước xử lý (*Phiếu xin lỗi công dân số 01/PXL-VP*).

(2) H24.122-260504- 3835 (G22.99.08-260504-893341)

Nguyên nhân: Do lỗi hệ thống nên khi công chức được giao xử lý hồ sơ đã chuyển trả kết quả trước hạn trên hệ thống một cửa nhưng hệ thống vẫn báo hồ sơ quá hạn (*Báo cáo giải trình số 03/BC-VP ngày 05/05/2026 và Phiếu xin lỗi công dân kèm theo*).

2.3. Việc thực hiện quy trình liên thông (*Đánh giá tính kết nối, liên thông giữa các cơ quan, đơn vị trong mô hình chính quyền 2 cấp*)

Các cấp chính quyền đang từng bước hoàn thiện hệ thống quy chế, đảm bảo gửi nhận văn bản điện tử thông suốt giữa các cấp. Việc kết nối dữ liệu được định hình là “*cầu nối sống động*” để vận hành chính quyền. Việc vận hành xuyên suốt giúp giảm tầng nấc trung gian, rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ, tuy nhiên, thực tế vẫn tồn tại một số điểm nghẽn kỹ thuật. Một số quy trình giữa cơ sở dữ liệu chuyên ngành còn phát sinh lỗi, cán bộ vẫn phải thực hiện thêm các thao tác thủ công do hệ thống chưa hoàn toàn đồng bộ.

3. Trách nhiệm thực thi công vụ và điều kiện vận hành

3.1. Tinh thần, thái độ phục vụ Nhân dân và văn hóa giao tiếp của đội ngũ cán bộ, công chức

Tinh thần, thái độ phục vụ và văn hóa giao tiếp của cán bộ, công chức là thước đo trực tiếp đánh giá công chức trong thực thi công vụ. Giải quyết công việc khách quan, công tâm. Cán bộ, công chức phải chủ động hướng dẫn tận tình, không gây phiền hà, sách nhiễu hoặc có thái độ cửa quyền, hách dịch hướng tới sự hài lòng của Nhân dân.

Đến nay, 100% cán bộ, công chức của đơn vị thực hiện chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính. Gương mẫu trong chấp hành kỷ luật, kỷ cương. Trung tâm tăng cường kiểm tra, đánh giá kết quả của công chức đối với các hành vi vi phạm né tránh, đùn đẩy trách nhiệm, thiếu hợp tác... Thực hiện tốt việc giải quyết công việc đúng quy trình, không gây phiền hà cho người dân và doanh nghiệp. Nâng cao kỷ luật kỷ cương hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ, văn hóa giao tiếp,

ứng xử trong thi hành công vụ và cải thiện chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp; kiên quyết xử lý nghiêm những trường hợp vi phạm pháp luật, kỷ cương hành chính, bảo đảm sự nghiêm minh trong thực thi pháp luật. Cán bộ, công chức thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công xã tuân thủ, thực hiện nghiêm quy định giờ giấc làm việc; không sử dụng thời gian vào việc riêng, không uống rượu bia trong giờ làm việc, giờ nghỉ trưa của ngày làm việc. Nghiêm chỉnh thực hiện quy định về thời giờ làm việc của cơ quan hành chính nhà nước. Huy động được sự tham gia tích cực, tự giác của mỗi cán bộ, công chức nhằm tạo sự chuyển biến rõ nét về kỷ luật, kỷ cương hành chính; nâng cao đạo đức công vụ hướng tới phục vụ nhân dân tốt hơn. Gắn việc thực hiện các biện pháp tăng cường kỷ cương, kỷ luật công vụ với việc thực hiện Luật Cán bộ, công chức, đặc biệt là các quy định về nghĩa vụ, những điều cán bộ, công chức không được làm và các văn bản điều chỉnh về kỷ luật, kỷ cương công vụ. Tăng cường kiểm tra, giám sát việc thực thi công vụ của cán bộ, công chức để kịp thời khắc phục những tồn tại, hạn chế.

3.2. Kết quả hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến, đặc biệt đối với người cao tuổi và các đối tượng yếu thế

Chuyên viên tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công luôn tận tâm, tận tình hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện các nội dung như: số hóa hồ sơ, lấy lại mật khẩu VNeID, nộp hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia; đặc biệt đối với người cao tuổi và các đối tượng yếu thế. Việc tiếp cận dịch vụ công trực tuyến là một việc đặc thù, cần những giải pháp hỗ trợ mang tính sát thực tế. Dù gặp nhiều rào cản từ công nghệ, kết quả hỗ trợ nhóm đối tượng này đã đạt được những chuyển biến tích cực thông qua công tác phối hợp trực tiếp, các đối tượng là người cao tuổi, người yếu thế không có điện thoại thông minh có mạng Internet tốc độ cao thì lực lượng thanh niên và tổ công nghệ số cộng đồng trực tiếp đến tận nhà hoặc hỗ trợ tại bộ phận một cửa giúp người dân từng bước làm quen với giao diện dịch vụ công.

3.3. Việc ứng dụng công nghệ thông tin: Tính ổn định của hệ thống, việc sử dụng chữ ký số và đồng bộ dữ liệu dân cư tại đơn vị

Việc ứng dụng công nghệ thông tin tại Trung tâm phục vụ hành chính công xã Chí Minh đảm bảo hạ tầng mạng ổn định, không gián đoạn. Đồng thời đã phủ sóng 100% việc sử dụng chữ ký số trong xử lý văn bản điện tử và đồng bộ dữ liệu dân cư chính xác để nâng cao hiệu quả dịch vụ công.

Hệ thống mạng nội bộ (LAN), đường truyền internet tốc độ cao, và các máy chủ hoạt động thông suốt, không bị tắc nghẽn. Văn bản điện tử được tạo lập, gửi, nhận và xử lý trên môi trường mạng, kết hợp ký số của cơ quan và chữ ký số cá nhân của lãnh đạo/chuyên viên đạt 100%. Hệ thống của đơn vị được kết nối thông suốt với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư.

3.4. Đánh giá hiện trạng phát sinh các thủ tục ngoài quy định hoặc các hiện tượng tiêu cực, môi giới, dịch vụ hỗ trợ (nếu có): Không có.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm (Những kết quả nổi bật về tiến độ giải quyết, nâng cao chỉ số hài lòng của người dân)

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).

1.1. Từ ngày 01/7/2025 đến hết ngày 31/12/2025

UBND xã Chí Minh đạt tổng điểm **96,11/100** điểm (Điểm đơn vị cao nhất của thành phố là 99,82/100 điểm); UBND xã Chí Minh xếp hạng **75/114** xã, phường, đặc khu; cụ thể như sau:

TT	Nhóm chỉ số	Điểm UBND xã đạt được	Điểm đơn vị cao nhất của thành phố	Xếp hạng của UBND xã	Ghi chú
1	Công khai minh bạch	18/18	18/18	75/114	
2	Tiến độ, kết quả giải quyết	19,97/20	20/20	51/114	
3	Cung cấp dịch vụ trực tuyến	18,11/22			
	- Dịch vụ công trực tuyến	8,62/12	11,92/12	78/114	
	- Thanh toán trực tuyến	9,63/10	10/10	71/114	
4	Số hóa hồ sơ	21,89/22	22/22	82/114	
5	Mức độ hài lòng	18/18	18/18	75/114	
	Cộng:	96,11/100	99,82/100	75/114	

1.2. Từ ngày 01/01/2026 đến hết ngày 31/5/2026 (Từ 01/6/2026, Cổng DVC Quốc gia thực hiện kiểm thử nên không cập nhật được 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 30/4/2026, UBND xã Chí Minh đạt tổng điểm **97,89/100** điểm (Điểm đơn vị cao nhất của thành phố là 97,99/100 điểm), xếp hạng **17/114** xã, phường, đặc khu, cụ thể:

TT	Nhóm chỉ số	Điểm đạt được	Điểm tối đa	Xếp vị trí
1	Công khai minh bạch	18	18	17
2	Chất lượng giải quyết (DVCTT)	10	12	17
3	Tiến độ giải quyết	19,96	20	40
4	Mức độ hài lòng	18	18	17
5	Số hóa hồ sơ	21,93	22	17
6	Thanh toán trực tuyến	10	10	26
	Cộng:	97,89	100	17

2. Hạn chế, tồn tại (Những vướng mắc về cơ sở vật chất tại các đơn vị mới hợp nhất, hạ tầng CNTT, năng lực cán bộ...)

Sau sắp xếp, thực hiện mô hình chính quyền địa phương 2 cấp. Tại Trung tâm Phục vụ HCC xã Chí Minh, cơ sở vật chất, thiết bị tốc độ cao để phục vụ công dân và công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận, hỗ trợ công dân còn thiếu. Trang thiết bị dùng trong quá trình hướng dẫn nhân dân nộp hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ cơ bản tận dụng những thiết bị đã dùng trước đây đã xuống cấp nên tốc độ xử lý còn chậm. Hạ tầng công nghệ thông tin giai đoạn đầu còn yếu kém yếu kém thường hay bị chậm, lỗi là “nút thắt” gây lãng phí thời gian và giảm hiệu suất vận hành tại Trung tâm. Cán bộ, công chức trực tiếp giải quyết TTHC phải chịu áp lực xử lý lượng hồ sơ lớn hơn đáng kể. Khoảng cách địa lý đến Trung tâm hành chính mới xa hơn, đồng thời hạ tầng công nghệ thông tin có thời điểm còn khó khăn. Tuy nhiên cán bộ, công chức được bố trí, sắp xếp làm việc tại Trung tâm Phục vụ HCC đều đáp ứng được trước yêu cầu của nhiệm vụ mới.

3. Nguyên nhân của hạn chế, tồn tại

Nhiều TTHC còn chưa đồng bộ, rườm rà, qua nhiều khâu trung gian, chưa thực sự liên thông giữa các cơ quan dẫn đến thời gian giải quyết kéo dài. Quá trình chuyển đổi số và số hóa hồ sơ chưa đồng bộ. Các hệ thống phần mềm, dịch vụ công trực tuyến đôi khi thiếu ổn định, giao diện khó sử dụng hoặc thiếu tính năng liên thông chia sẻ dữ liệu giữa các ban ngành Sự phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị trong giải quyết TTHC liên thông còn rời rạc, chưa hiệu quả. Nhận thức và kỹ năng sử dụng công nghệ của một bộ phận người dân còn hạn chế, dẫn đến khó khăn khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

4. Những thuận lợi, khó khăn phát sinh sau khi thực hiện sắp xếp đơn vị hành chính

4.1. Giai đoạn vận hành công tỉnh

a) Thuận lợi:

- Đảng uỷ, UBND luôn quan tâm chỉ đạo sát sao, đầu tư cơ sở vật chất, con người phục vụ hoạt động, đáp ứng các điều kiện vận hành.
- Công chức chịu khó tìm hiểu, tiếp cận với quy trình, hệ thống mới.
- UBND thành phố sâu sát, quan tâm, tận tình hỗ trợ cơ sở trong quá trình vướng mắc, khó khăn.

b) Khó khăn:

- Người dân lần đầu làm quen với quy trình mới, còn so sánh với quy trình cũ khi phải thực hiện nộp hồ sơ.
- Do lần đầu làm quen với hệ thống, công chức còn bỡ ngỡ, thao tác chưa thành thạo, chưa hiểu rõ bản chất quy trình dẫn đến nhiều thao tác chưa đúng.
- Hệ thống cơ sở vật chất ban đầu còn thô sơ, tận dụng máy cũ đã xuống cấp (máy tính, máy in,...) nên việc xử lý hồ sơ còn chậm.
- Nhiều quy trình TTHC được giao thẩm quyền từ cấp huyện xuống xã nên việc tiếp cận, xử lý của bộ phận thụ lý còn phụ thuộc vào hướng dẫn của thành phố.

4.2. Giai đoạn vận hành công Bộ

*** Trước khi qua hệ thống điều phối do Bộ Công an vận hành**

a) Thuận lợi:

- Công chức được giao tiếp, làm việc và hỗ trợ trực tiếp của Bộ chuyên ngành về quy trình giải quyết, cách vận hành hệ thống.
- Hồ sơ TTHC được đồng bộ và quản lý bởi các Bộ ngành nên giải quyết tâm lý yên tâm cho người dân.
- Hệ thống cơ sở vật chất được đầu tư hoàn chỉnh, tốc độ cao nên không ảnh hưởng đến việc xử lý hồ sơ của công chức.
- Công chức đã quen với hệ thống MCĐT của thành phố, giao diện của các Bộ và quy trình được thiết lập tương tự nên không ngỡ như thời gian ban đầu.

b) Khó khăn:

- Một số Bộ ngành có hệ thống đặc thù, giao diện nhiều bước, không tương đồng với hệ thống MCĐT cũ nên công chức chưa thật sự thành thạo, thao tác nhầm (BTP); hoặc không qua bộ phận tiếp nhận mà chuyển thẳng đến phòng chuyên môn (BTC) dẫn đến việc kiểm soát hồ sơ gặp nhiều khó khăn.
- Đa số các Bộ chưa cấu hình đầy đủ các chức năng báo cáo chi tiết như MCĐT của thành phố nên có những nội dung không thực hiện được báo cáo về mức độ DVC, số hoá, ...
- Một số TTHC chưa được điều hướng hoàn toàn về cổng Bộ nên công chức phải thao tác đồng thời trên cổng Bộ và cổng thành phố, gây khó khăn và khó kiểm soát.
- Công chức phải thực hiện quản lý nhiều cổng Bộ ngành nên ảnh hưởng đến việc tiếp nhận và giải quyết TTHC.

*** Khi kiểm thử vận hành qua cổng điều phối của Bộ Công an**

a) Thuận lợi:

- Đã khắc phục được hạn chế của việc 1 công chức phải đăng nhập cùng lúc nhiều cổng Bộ. Thay vào đó, chỉ cần vào cổng điều phối có thể kiểm soát được tất cả hồ sơ có liên quan đến các cổng Bộ. Sau đó về cổng Bộ thao tác.
- Việc quản lý, theo dõi tình hình giải quyết của đơn vị được bao quát hơn, rõ nét hơn.

b) Khó khăn:

- Hệ thống điều phối còn chậm, chưa đồng bộ đầy đủ nên việc theo dõi hồ sơ của công chức gặp khó khăn.
- Hệ thống các Bộ chưa thật sự trơn chu nên việc đồng bộ xử lý hồ sơ về cổng điều phối còn thiếu sót.
- Nhiều khó khăn, vướng mắc của công chức chưa rõ đơn vị cần hỏi, cần hỗ trợ: Hỏi thành phố thì được hướng dẫn hỏi sang Bộ. Sang Bộ thì được hướng dẫn cần hỏi bên điều phối Bộ Công an, ...

- Do phải ghi nhớ, thao tác quá nhiều hệ thống phần mềm, đường link, ... vừa chính thức vừa kiểm thử nên gây ra rất nhiều khó khăn cho CBCC.

- Các hệ thống đôi lúc chưa thông suốt, chưa ổn định,... nên công dân chưa thật sự hài lòng.

5. Tác động của việc sắp xếp, hợp nhất đơn vị hành chính đến đội ngũ cán bộ, công chức, khối lượng hồ sơ tiếp nhận và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính

- Việc sắp xếp, hợp nhất đơn vị hành chính giúp tinh gọn bộ máy và tiết kiệm ngân sách, biên chế tại Trung tâm Phục vụ HCC xã Chí Minh được giao 06 cán bộ, công chức; Có tình trạng chênh lệch về khối lượng công việc giữa các bộ phận. Đội ngũ cán bộ, công chức phải chịu áp lực đào tạo lại để đáp ứng yêu cầu giải quyết các thủ tục trên các nền tảng số và mô hình hành chính mới.

- Giai đoạn đầu sáp nhập, số lượng hồ sơ tiếp nhận tại trụ sở mới tăng đột biến do người dân cần thay đổi các loại giấy tờ tùy thân, giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, đăng ký kinh doanh và các thủ tục liên quan đến địa giới hành chính; đồng thời đòi hỏi sự đồng bộ về công nghệ để duy trì tiến độ giải quyết thủ tục. Công chức phải đảm đương khối lượng công việc lớn hơn và chịu sức ép quản lý địa bàn rộng hơn.

- Quá trình chuyển đổi, hợp nhất cơ sở dữ liệu, kết nối hệ thống công nghệ thông tin còn gây ra tình trạng gián đoạn tạm thời.

IV. NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM VÀ KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

1. Nhiệm vụ, giải pháp khắc phục tồn tại và nâng cao chỉ số hài lòng của người dân trong thời gian tới

- Tiếp tục phối hợp với các phòng chuyên môn tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính đúng quy định. Không để hồ sơ quá hạn. Tiếp nhận PAKN về quy định tiếp nhận và giải quyết TTHC. Tiếp tục rà soát, niêm yết thủ tục hành chính quy định. Đảm bảo 100% TTHC được công khai kịp thời, đầy đủ, chính xác theo quy định. Thực hiện chế độ báo cáo thành phố đúng thời hạn.

- Tổ chức rà soát, đề xuất phương án đơn giản hóa TTHC theo quy định, TTHC nội bộ; cắt giảm 50% thời gian giải quyết TTHC, 50% chi phí tuân thủ TTHC so với năm 2024. Tổ chức rà soát, báo cáo kiến nghị phương án cắt giảm thành phần hồ sơ, giấy tờ dựa trên dữ liệu theo Nghị quyết 66.7/2025/NQ-CP của Chính phủ.

- Tăng cường công tác kiểm tra công tác cải cách TTHC, giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan, đơn vị trực thuộc.

- Thường xuyên, kịp thời cập nhật, bổ sung, hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC đúng quy định tại Trung tâm Phục vụ HCC.

- Tiếp tục thực hiện các nhiệm vụ đảm bảo nâng cao 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.

- Đảm bảo tỷ lệ 100% thủ tục hành chính được đưa ra thực hiện tại Trung tâm Phục vụ HCC (*trừ thủ tục hành chính được quy định tại Khoản 3, Điều 14, Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ*).

- Đảm bảo tối thiểu 95% mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính. Trong đó, mức độ hài lòng về giải quyết các thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai, xây dựng, đầu tư đạt tối thiểu 90%.

- Đạt tỷ lệ 100% thủ tục hành chính được thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi thành phố.

- Đạt tỷ lệ 100% phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp được xử lý theo quy định.

- 100% TTHC có đủ điều kiện được cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình và 100% TTHC liên quan đến doanh nghiệp được thực hiện trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia được thông suốt, liền mạch, hiệu quả, giảm tối đa giấy tờ.

- Đạt tỷ lệ tối thiểu 80% hồ sơ tiếp nhận trực tuyến trên tổng số hồ sơ tiếp nhận, giải quyết TTHC.

- Đạt tỷ lệ tối thiểu 80% hồ sơ TTHC được xử lý trực tuyến.

- Đạt tỷ lệ tối thiểu 80% 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.

2. Kiến nghị, đề xuất với cấp có thẩm quyền (*Về cơ sở vật chất, trang thiết bị, hệ thống phần mềm hoặc cơ chế chính sách*)

Đề nghị UBND thành phố có ý kiến với các Bộ, Ngành:

- Sớm triển khai toàn bộ TTHC thuộc thẩm quyền quản lý lên Hệ thống TTHC tập trung, giảm tải cho địa phương khi phải sử dụng đồng thời hai hệ thống.

- Cung cấp các tính năng về thông kê, tra cứu Cơ sở dữ liệu dân cư, tính năng nhắc việc, tính năng thu hồi hoặc điều chỉnh người xử lý khi chuyển sai bước, tính năng tra cứu mức độ DVC,... trên Hệ thống để phục vụ công tác tiếp nhận, xử lý và theo dõi hồ sơ theo quy định.

Trên đây là Báo cáo Kết quả thực hiện tiến độ giải quyết thủ tục hành chính gắn với việc vận hành mô hình chính quyền địa phương 2 cấp trên địa bàn xã Chí Minh; Ủy ban nhân dân xã trân trọng báo cáo./.

Nơi nhận:

- Ủy ban MTTQVN TP. Hải Phòng;
 - Thành viên Đoàn giám sát;
 - Trung tâm PVHCC TP;
 - Thường trực Đảng ủy xã;
 - Lãnh đạo UBND xã;
 - Lưu VP, TTPVHCC.
- (Để b/c)

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Phạm Anh Tuấn

Phụ lục 1
DANH MỤC VĂN BẢN VỀ KIỂM SOÁT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH VÀ
THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG NĂM 2026
(Kèm theo Báo cáo số /BC-UBND ngày 6/2026 của UBND xã Chí Minh)

1. Kế hoạch số 04/KH-UBND ngày 12/01/2026 của UBND xã Về Kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2026.
2. Công văn số 10/UBND-TTPVHCC, ngày 06/01/2026 Về thực hiện rà soát, niêm yết thủ tục hành chính tháng 01 năm 2026.
3. Công văn số 46/UBND-TTPVHCC, ngày 12/01/2026 Về triển khai Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống điều phối, giải quyết thủ tục hành chính và hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.
4. Công văn số 272/UBND-TTPVHCC, ngày 11/02/2026 Về đẩy nhanh tiến độ giải quyết TTHC trên hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh.
5. Công văn số 302/UBND-TTPVHCC, ngày 23/02/2026 Về đăng ký cấp quyền tài khoản trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Bộ Y tế.
6. Báo cáo số 55/BC-UBND, ngày 23/01/2026 Về tình hình, kết quả thực hiện một số chỉ tiêu về công tác cải cách, kiểm soát thủ tục hành chính và giải quyết thủ tục hành chính *(Từ ngày 15/12/2025 đến hết ngày 14/01/2026)*.
7. Báo cáo số 108/BC-UBND, ngày 22/02/2026 Về tình hình, kết quả thực hiện một số chỉ tiêu về công tác cải cách, kiểm soát thủ tục hành chính và giải quyết thủ tục hành chính *(Từ ngày 15/01/2026 đến hết ngày 14/02/2026)*.
8. Thông báo số 51/TB-UBND ngày 31/01/2026 Về tình hình, kết quả thực hiện một số chỉ tiêu về công tác cải cách, kiểm soát thủ tục hành chính và giải quyết thủ tục hành chính từ ngày 01/01/2026 đến hết ngày 31/01/2026.
9. Thông báo số 52/TB-UBND ngày 31/01/2026 Về 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 từ ngày 01/01/2026 đến hết ngày 31/01/2026.
10. Thông báo số 81/TB-UBND ngày 28/02/2026 Về tình hình, kết quả thực hiện một số chỉ tiêu về công tác cải cách, kiểm soát thủ tục hành chính và giải quyết thủ tục hành chính từ ngày 01/02/2026 đến hết ngày 28/02/2026.
11. Thông báo số 82/TB-UBND ngày 28/02/2026 Về 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 từ ngày 01/02/2026 đến hết ngày 28/02/2026.
12. Công văn số 368/UBND-TTPVHCC ngày 05/3/2026 Về triển khai thực hiện nhiệm vụ KSTTHC và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo Kế hoạch năm 2026.
13. Công văn số 489/UBND-TTPVHCC ngày 21/3/2026 Về Nâng cao điểm Bộ chỉ số 766.
14. Báo cáo số 157/BC-UBND, ngày 15/3/2026 Về tình hình, kết quả thực hiện một số chỉ tiêu về công tác cải cách, kiểm soát thủ tục hành chính và giải quyết thủ tục hành chính *(Từ ngày 15/02/2026 đến hết ngày 14/3/2026)*.
15. Báo cáo số 202/BC-UBND, ngày 31/3/2026 Về tình hình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

16. Thông báo số 100/TB-UBND ngày 31/3/2026 Về tình hình, kết quả thực hiện một số chỉ tiêu về công tác cải cách, kiểm soát thủ tục hành chính và giải quyết thủ tục hành chính từ ngày 01/3/2026 đến hết ngày 31/3/2026.
17. Thông báo số 99/TB-UBND ngày 31/3/2026 Về 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 từ ngày 01/3/2026 đến hết ngày 31/3/2026.
18. Thông báo số 115/TB-UBND ngày 09/4/2026 Về niêm yết công khai Danh mục thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung lĩnh vực giám định Tư pháp thuộc phạm vi, chức năng quản lý của Sở Tư pháp.
19. Thông báo số 116/TB-UBND ngày 09/4/2026 Về niêm yết công khai Danh mục thủ tục hành chính mới ban hành, được sửa đổi, bổ sung lĩnh vực quản lý tài viên và hành nghề quản lý, thanh lý tài sản thuộc phạm vi, chức năng quản lý của Sở Tư pháp.
20. Thông báo số 134/TB-UBND ngày 16/4/2026 Về niêm yết công khai Danh mục thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung lĩnh vực công chứng và chứng thực thuộc phạm vi, chức năng quản lý của Sở Tư pháp.
21. Thông báo số 120/TB-UBND ngày 10/4/2026 Về niêm yết công khai danh mục thủ tục hành chính mới ban hành, sửa đổi, bổ sung và bị bãi bỏ thuộc phạm vi chức năng quản lý của Sở Tài chính.
22. Thông báo số 129/TB-UBND ngày 15/4/2026 Về niêm yết công khai thủ tục hành chính nội bộ mới ban hành, được sửa đổi bổ sung, bị bãi bỏ thuộc phạm vi chức năng quản lý của Sở Tài chính.
23. Thông báo số 130/TB-UBND ngày 15/4/2026 Về niêm yết công khai danh mục thủ tục hành chính sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực xuất nhập khẩu thuộc phạm vi, chức năng quản lý của Sở Công Thương.
24. Thông báo số 127/TB-UBND ngày 15/4/2026 Về niêm yết công bố Danh mục thủ tục hành chính bị bãi bỏ thuộc phạm vi chức năng quản lý của Sở Khoa học và Công nghệ.
25. Thông báo số 141/TB-UBND ngày 22/4/2026 Về việc niêm yết công bố Danh mục thủ tục hành chính mới ban hành lĩnh vực sở hữu trí tuệ thuộc phạm vi chức năng quản lý của Sở Khoa học và Công nghệ.
26. Thông báo số 142/TB-UBND ngày 23/4/2026 Về việc niêm yết công bố Danh mục thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung, bị bãi bỏ thuộc phạm vi, chức năng quản lý của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.
27. Thông báo số 146/TB-UBND ngày 24/4/2026 Về việc niêm yết công bố Danh mục thủ tục hành chính mới ban hành lĩnh vực sở hữu trí tuệ thuộc phạm vi chức năng quản lý của Sở Khoa học và Công nghệ.
28. Thông báo số 154/TB-UBND ngày 30/4/2026 Về 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 từ ngày 01/01/2026 đến hết ngày 30/4/2026.
29. Thông báo số 155/TB-UBND ngày 30/4/2026 Về tình hình, kết quả thực hiện một số chỉ tiêu về công tác cải cách, kiểm soát thủ tục hành chính và giải quyết thủ tục hành chính từ ngày 01/4/2026 đến hết ngày 30/4/2026.
30. Báo cáo số 299/BC-UBND ngày 15/5/2026 Về tình hình, kết quả thực hiện một số chỉ tiêu về công tác cải cách, kiểm soát thủ tục hành chính và giải quyết thủ tục hành chính (Từ ngày 15/4/2026 đến hết ngày 14/5/2026).

31. Thông báo số 181/TB-UBND ngày 18/5/2026 Về việc niêm yết công bố Danh mục thủ tục hành chính mới ban hành thuộc phạm vi quản lý của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.
32. Thông báo số 184/TB-UBND ngày 22/5/2026 Về việc niêm yết công khai danh mục thủ tục hành chính mới ban hành trong lĩnh vực quản lý vùng trời thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thành phố.
33. Thông báo số 188/TB-UBND ngày 25/5/2026 Về việc niêm yết công bố Danh mục thủ tục hành chính mới ban hành thuộc phạm vi chức năng quản lý của Sở Khoa học và Công nghệ.
34. Thông báo số 189/TB-UBND ngày 25/5/2026 Về việc niêm yết công bố Danh mục thủ tục hành chính bị bãi bỏ thuộc phạm vi chức năng quản lý của Sở Khoa học và Công nghệ.
35. Thông báo số 193/TB-UBND ngày 26/5/2026 Về việc niêm yết công khai Danh mục thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Bộ Y tế triển khai thực hiện trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung của Bộ Y tế.
36. Thông báo số 194/TB-UBND ngày 26/5/2026 Về việc niêm yết công khai Danh mục thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Bộ Y tế triển khai thực hiện trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung của Bộ Y tế.
37. Thông báo số 195/TB-UBND ngày 26/5/2026 Về việc niêm yết công khai danh mục thủ tục hành chính bị bãi bỏ thuộc phạm vi, chức năng quản lý của Sở Y tế.
38. Thông báo số 198/TB-UBND ngày 27/5/2026 Về việc niêm yết công khai thủ tục hành chính nội bộ trong hệ thống hành chính nhà nước thuộc phạm vi chức năng quản lý của Sở Xây dựng.
39. Công văn số 1019/UBND-TTPVHCC ngày 27/5/2026 Về việc rà soát, khắc phục tồn tại hạn chế để nâng cao điểm Bộ chỉ số 766.
40. Thông báo số 199/TB-UBND ngày 28/5/2026 Về việc niêm yết công khai thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung, bị bãi bỏ thuộc phạm vi chức năng quản lý của Sở Xây dựng.
41. Thông báo số 201/TB-UBND ngày 28/5/2026 Về việc niêm yết công khai danh mục thủ tục hành chính mới ban hành lĩnh vực trẻ em thuộc phạm vi chức năng quản lý của Sở Y tế.
42. Thông báo số 207/TB-UBND ngày 02/6/2026 Về việc Niêm yết công khai Danh mục thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung thuộc phạm vi, chức năng quản lý của Sở Tư pháp.
43. Công văn số 1100/UBND-KT ngày 04/6/2026 Về việc công khai Danh mục thủ tục hành chính mới ban hành, được sửa đổi bổ sung, bị bãi bỏ lĩnh vực biến đổi khí hậu, chăn nuôi và thú y, quản lý đê điều và phòng, chống thiên tai, thủy lợi, tài nguyên nước, môi trường, đất đai thuộc phạm vi chức năng quản lý của Sở Nông nghiệp và Môi trường.
44. Thông báo số 213/TB-UBND ngày 04/6/2026 Về việc niêm yết công bố Danh mục thủ tục hành chính mới ban hành, được sửa đổi, bổ sung và bị bãi bỏ thuộc phạm vi, chức năng quản lý của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.
45. Thông báo số 214/TB-UBND ngày 04/6/2026 Về việc niêm yết công bố Danh mục thủ tục hành chính mới ban hành thuộc phạm vi, chức năng quản lý của Sở Khoa học và Công nghệ.

Phụ lục 2
VỀ TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

TT	Nội dung	ĐVT	MCĐT	BTP	BYT	BNV	BNN	BXD	BTC	Kết quả
1	Số hồ sơ tiếp nhận	Hồ sơ	10,682	378	137	30	6	7	361	11,601
	Tiếp nhận trong kỳ	Hồ sơ	10,682	378	137	30	6	7	361	11,601
	Số hồ sơ tiếp nhận trực tuyến	Hồ sơ	9,031	378	137	30	5	3	361	9,945
	Số hồ sơ tiếp nhận trực tiếp	Hồ sơ	1,651	0	0	0	1	4	0	1,656
	Từ kỳ trước	Hồ sơ	-	0	0	0	0	0	0	-
2	Số hồ sơ đã giải quyết	Hồ sơ	10,670	375	125	20	6	7	361	11,564
	Số hồ sơ trước hạn	Hồ sơ	10,467	375	124	19	6	5	361	11,357
	Số hồ sơ đúng hạn	Hồ sơ	-	0	0	0	0	0	0	-
	Số hồ sơ quá hạn	Hồ sơ	16	0	0	0	0	0	0	16
	Số hồ sơ từ chối giải quyết	Hồ sơ	110	0	1	0	0	0	0	111
	Số hồ sơ rút	Hồ sơ	77	0	0	1	0	2	0	80
3	Số hồ sơ đang giải quyết	Hồ sơ	12	3	12	10	0	0	0	37
	Số hồ sơ trong hạn	Hồ sơ	12	3	12	10	0	0	0	37
	Tỷ lệ hồ sơ đã giải quyết trước hạn, đúng hạn (số hồ sơ đã giải quyết trước hạn, đúng hạn/tổng số hồ sơ đã giải quyết)	%	99,85	100	100	100	100	100	100	99,86

*** Ghi chú:**

- MCĐT: Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của thành phố Hải Phòng.
- BTP: Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ Tư pháp.
- BYT: Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ Y tế.
- BNV: Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ Nội vụ.
- BNN: Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ Nông nghiệp và Môi trường.
- BXD: Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ Xây dựng.
- BCT: Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ Công thương.
- BTC: Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ Tài chính.

* Cung cấp Dịch vụ công trực tuyến

[illegible]

	Chỉ tiêu giao tại Công văn số 2819/UBND-TTPVHCC ngày 11/11/2025	$\geq 95\%$	Năm 2025 không đạt do trước ngày 11/11/2025, UBND TP chưa cấu hình trực tuyến đối một số TTHC thuộc lĩnh vực chứng thực								
	Chỉ tiêu giao tại Công văn số 2174/UBND-TTPVHCC ngày 04/3/2026	$\geq 80\%$	Đạt								

Ghi chú: Trên hệ thống thông tin giải quyết TTHC của các Bộ, chưa thực hiện khai thác được dữ liệu chi tiết về Kết quả Cung cấp Dịch vụ công trực tuyến.

*** Kết quả số hóa hồ sơ**

TT	Nội dung	ĐVT	MCDT	BTP	BYT	BNV	BNN	BXD	BTC	Kết quả
1	Số lượng hồ sơ tiếp nhận	Hồ sơ	10,534		137	30	6	7		10,714
2	Số lượng hồ sơ đang giải quyết	Hồ sơ	10		5	10	0	0		25
	Có file thành phần hồ sơ đính kèm	Hồ sơ	10		5	10	0	0		25
	Có file kết quả đính kèm	Hồ sơ	10		5	10	0	0		25
	Có file thành phần hồ sơ và file kết quả đính kèm	Hồ sơ	10		5	10	0	0		25
	Chưa có file thành phần hồ sơ đính kèm	Hồ sơ	-		0	0	0	0		-
	Chưa có file kết quả đính kèm	Hồ sơ	-		0	0	0	0		-
3	Số lượng hồ sơ đã giải quyết	Hồ sơ	10,524		132	20	6	7		10,689
	Có file thành phần hồ sơ đính kèm	Hồ sơ	10,524		132	20	6	7		10,689
	Có file kết quả đính kèm	Hồ sơ	10,524		132	20	6	6		10,688
	Có file thành phần hồ sơ và file kết quả đính kèm	Hồ sơ	10,524		132	20	6	6		10,688
	Chưa có file thành phần hồ sơ đính kèm	Hồ sơ	-		0	0	0	0		-
	Chưa có file kết quả đính kèm	Hồ sơ	-		0	0	0	1		1
4	Tỷ lệ số hóa hồ sơ đã giải quyết									
	Tỷ lệ số hóa hồ sơ đã giải quyết có file thành phần hồ sơ đính kèm	%	100		100	100	100	100		100
	Tỷ lệ số hóa hồ sơ đã giải quyết có file kết quả đính kèm	%	100		100	100	100	85,71		100
	Tỷ lệ số hóa hồ sơ đã giải quyết có file thành phần hồ sơ và file kết quả đính kèm	%	100		100	100	100	85,72		100
5	Số hồ sơ có lưu kho	Hồ sơ	10,255		0	0	0	0		10,255
6	Số hồ sơ tái sử dụng lại dữ liệu số hóa	Hồ sơ	10,193		67	29	0	3		10,292
7	Tỷ lệ tái sử dụng lại dữ liệu số hóa	%	96,76		48,91	96,67	0	42,86		0
	Chỉ tiêu số hóa giao tại Công văn số 1844/UBND-TTPVHCC ngày 10/7/2025	100%	Đạt	Không có chức năng					Không có chức năng	

	Chỉ tiêu tái sử dụng thông tin, dữ liệu số hóa giao tại Công văn số 1844/UBND-TTPVHCC ngày 10/7/2025	$\geq 50\%$	Đạt							
	Chỉ tiêu số hóa giao tại Công văn số 2174/UBND-TTPVHCC ngày 04/3/2026	100%	Đạt		Đạt	Đạt	Đạt	Không đạt		
	Chỉ tiêu tái sử dụng thông tin, dữ liệu số hóa giao tại Công văn số 2174/UBND-TTPVHCC ngày 04/3/2026	$\geq 90\%$	Đạt		Giai đoạn đầu không có chức năng kiểm tra danh tính	Giai đoạn đầu không có chức năng kiểm tra danh tính	Giai đoạn đầu không có chức năng kiểm tra danh tính	Giai đoạn đầu không có chức năng kiểm tra danh tính		

Ghi chú: Trên hệ thống thông tin giải quyết TTHC của một số Bộ không kết xuất được số liệu số hóa, tái sử dụng.

*** Thanh toán trực tuyến**

STT	Nội dung	ĐVT	Kết quả	Ghi chú
1	Tổng số hồ sơ phát sinh phí, lệ phí	Hồ sơ	8.629	
	Thanh toán trực tuyến	Hồ sơ	7.939	
	Tỷ lệ thanh toán trực tuyến	%	92	
	Thanh toán trực tiếp	Hồ sơ	690	
	Tỷ lệ thanh toán trực tiếp	%	8	
2	Tổng phí, lệ phí thu được	Đồng	191.128.000	
3	Chỉ tiêu giao tại Công văn số 1844/UBND-TTPVHCC ngày 10/7/2025	$\geq 60\%$	Đạt	
4	Chỉ tiêu giao tại Công văn số 2174/UBND-TTPVHCC ngày 04/3/2026	$\geq 80\%$	Đạt	

*** Số lượng phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính và kết quả xử lý**

Để tiếp thu những phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân đối với các thủ tục hành chính, huy động được trí tuệ của Nhân dân tham gia công tác KSTTHC, Ủy ban nhân dân xã đã công khai số điện thoại đường dây nóng (0987.542.228) để trực tiếp tiếp nhận. Trong kỳ, số ý kiến tiếp nhận qua đường dây nóng 04 ý kiến; số PAKN tiếp nhận qua Dịch vụ công: 11 ý kiến; công khai 11 ý kiến.

STT	Nội dung	ĐVT	Kết quả	Ghi chú
1	Số ý kiến tiếp nhận qua đường dây nóng (1)	Ý kiến	04	
	Số ý kiến được công khai giải quyết đúng hạn	Ý kiến	04	
2	Số PAKN tiếp nhận qua Dịch vụ công (2)	PAKN	11	
	Số PAKN được công khai giải quyết đúng hạn	PAKN	11	
	Chỉ tiêu giao tại Công văn số 1844/UBND-TTPVHCC ngày 10/7/2025	100%	Đạt	
	Chỉ tiêu giao tại Công văn số 2174/UBND-TTPVHCC ngày 04/3/2026	100%	Đạt	

*** Ghi chú:**

(1) 04 ý kiến là các nội dung trước khi thực hiện mô hình chính quyền địa phương 2 cấp, gồm:

- 01 lĩnh vực Bảo trợ xã hội: Văn bản trả lời số 01/VHXXH ngày 01/7/2025 của phòng Văn hóa - Xã hội về việc trả lời phản ánh kiến nghị của bà Đồng Thị Dung.
- 02 lĩnh vực Đất đai: Văn bản trả lời số 01/BC-KT ngày 02/7/2025 của phòng Kinh tế về việc trả lời phản ánh kiến nghị của công dân Nguyễn Thị Hương và văn bản trả lời số 01/KT ngày 16/7/2025 của phòng Kinh tế về việc trả lời phản ánh kiến nghị của công dân Phạm Quốc Đạt.
- 01 lĩnh vực Hộ tịch: Văn bản trả lời số 05/BC-TTPVHCC ngày 29/7/2025 của Trung tâm Phục vụ HCC về việc trả lời phản ánh kiến nghị của công dân Phùng Văn Diệp.

(2) 11 ý kiến trên cổng Dịch vụ công gồm:

- 05 lĩnh vực Đất đai: Văn bản trả lời số 12/TTPVHCC-KT ngày 26/8/2025 của Trung tâm Phục vụ HCC về việc trả lời PAKN của công dân Nguyễn Văn Lộc - Mã số PAKN.20250823; văn bản trả lời số 965/UBND-KT ngày 05/12/2025 của UBND xã Chí Minh về việc trả lời PAKN của công dân Trần Công Tiến - Mã số PAKN.20251203.0562; văn bản trả lời số 1014/UBND-KT ngày 15/12/2025 của UBND xã Chí Minh về việc trả lời PAKN của công dân Nguyễn Sỹ Anh - Mã số PAKN.20251208.0279; văn bản trả lời số 393/UBND-TTPVHCC ngày 06/3/2026 của UBND xã Chí Minh về việc trả lời PAKN của công dân Nguyễn Văn Lộc - Mã số PAKN.20260305.0222; văn bản trả lời số 687/UBND-KT ngày 14/4/2026 của UBND xã Chí Minh về việc trả lời PAKN của bà Nguyễn Thị Dịu.
- 03 lĩnh vực Chứng thực: Văn bản trả lời số 721/UBND-TTPVHCC ngày 17/4/2026 của UBND xã Chí Minh về việc trả lời PAKN của công dân Nguyễn Trung Văn - Mã số PAKN: PAKN.20260415.0091; PAKN.20260415.0127; Văn bản trả lời số 1069/UBND-TTPVHCC ngày 02/6/2026 của UBND xã Chí Minh về việc trả lời phản ánh, kiến nghị của công dân Phạm Xuân Việt.
- 03 lĩnh vực Hộ tịch: 01 ý kiến công dân xin rút do gửi nhầm nội dung trên cổng Dịch vụ công quốc gia (từ nội dung nộp hồ sơ sang nội dung PAKN); Văn bản trả lời số 721/UBND-TTPVHCC ngày 17/4/2026 của UBND xã Chí Minh về việc trả lời PAKN của công dân Nguyễn Trung Văn - Mã số PAKN: PAKN.20260415.0091; PAKN.20260415.0127; Văn bản trả lời số 1068/UBND-TTPVHCC ngày 01/6/2026 của UBND xã Chí Minh về việc trả lời phản ánh, kiến nghị của công dân Trần Xuân Nhiệm.

Phụ lục 3
SỐ LIỆU THỐNG KÊ KÈM THEO

STT	Lĩnh vực thủ tục hành chính	Tổng số tiếp nhận	Đã giải quyết đúng/trước hạn	Đã giải quyết (Quá hạn)	Đang giải quyết (Trong hạn)	Đang giải quyết (Quá hạn)	Từ chối, không giải quyết	Hồ sơ rút	Số lượng văn bản trả lời, hướng dẫn công dân
1	Tín ngưỡng tôn giáo	1	0	0	0	0	1	0	
2	Người có công	88	79	1	5	0	0	3	
3	Hàng hải và đường thủy nội địa	8	5	0	0	0	0	5	
4	Quy hoạch đô thị và nông thôn, kiến trúc	1	1	0	0	0	0	0	
5	Giáo dục trung học	9	8	0	0	0	0	1	
6	Bảo trợ xã hội	1064	1026	4	12	0	13	9	1
7	Chứng thực	6465	6440	2	3	0	14	6	3
8	Thành lập và hoạt động của tổ hợp tác, hợp tác xã, liên hiệp hợp tác xã	1	1	0	0	0	0	0	
9	Phổ biến giáo dục pháp luật	14	14	0	0	0	0	0	
10	Hòa giải ở cơ sở	1	1	0	0	0	0	0	
11	Hộ tịch	3223	3165	2	0	0	26	30	4
12	Thành lập và hoạt động doanh nghiệp (hộ kinh doanh)	591	548	1	0	0	28	14	
13	Môi trường	1	1	0	0	0	0	0	
14	Quản lý nhà nước về hội, quỹ	14	9	0	5	0	0	0	
15	Đất đai	113	53	6	12	0	19	13	7
16	Giảm nghèo	5	5	0	0	0	0	0	
17	Nuôi con nuôi	2	1	0	0	0	0	1	
Tổng cộng:		11.601	11.357	16	37	0	111	80	