

BÁO CÁO

Kết quả vận hành, hoạt động của Trung tâm phục vụ hành chính công phường Đông Hải khi thực hiện mô hình chính quyền địa phương 02 cấp (Từ 01/8/2025 – nay)

Thực hiện Công văn số 483/UBND-VP của Ủy ban nhân dân phường Đông Hải ngày 14/8/2025 về việc chuẩn bị nội dung, báo cáo phục vụ Phiên họp thường kỳ Ủy ban nhân dân phường tháng 8/2025

I. CÔNG TÁC LÃNH ĐẠO CHỈ ĐẠO:

Trong thời gian qua Đảng ủy, HĐND, UBND phường luôn quan tâm, tập trung lãnh đạo, chỉ đạo việc triển khai thực hiện mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã. Công tác chỉ đạo được thực hiện sát sao, đảm bảo đúng chủ trương, hướng dẫn của thành phố và các phòng, ban chuyên môn. Chỉ đạo ban hành Quy chế tổ chức, hoạt động của Trung tâm Phục vụ Hành chính công, chủ động giao cho TTPVHCC dự thảo xây dựng nội quy hoạt động, phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng thành viên để triển khai thực hiện.

Hội đồng nhân dân phường Đông Hải đã ban hành Nghị quyết số 02/NQ-HĐND ngày 01/7/2025 nhiệm kỳ 2021-2026 về việc thành lập các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân phường;

Ủy ban nhân dân phường đã ban hành Quyết định số 03/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 về việc thành lập Trung tâm phục vụ hành chính công phường Đông Hải.

Ủy ban nhân dân phường đã công khai đường dây nóng của Trung tâm Phục vụ Hành chính công qua số điện thoại: 0826.888.993, nhóm Zalo cộng đồng để hỗ trợ, hướng dẫn người dân, Doanh nghiệp giải đáp các thắc mắc liên quan đến giải quyết các thủ tục hành chính.

II. KẾT QUẢ TRIỂN KHAI THỰC HIỆN:

1. Về tổ chức bộ máy, kiện toàn các vị trí lãnh đạo:

Ủy ban nhân dân phường đã bố trí nhân sự của Trung tâm Phục vụ hành chính công có: 01 Đ/c Phó chủ tịch UBND phường kiêm Giám đốc; 01 Đ/c Phó Giám đốc; 10 Đ/c chuyên viên.

2. Trang thiết bị hiện có phục vụ Trung tâm Phục vụ Hành chính công:

- Tổng diện tích của Trung tâm hành chính công: 190 m². Bao gồm khu vực tiếp đón giải quyết thủ tục hành chính, khu vực kê khai hồ sơ, phòng chờ, khu vực làm việc riêng của công chức.

- Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Đông Hải đã hoàn thành việc bố trí cơ sở vật chất, hạ tầng, trang thiết bị và trang trí tên thương hiệu, khẩu hiệu, logo của Trung tâm, đảm bảo thống nhất về bảng hiệu, quy trình tiếp đón theo quy chuẩn của Thành phố.

- Trung tâm phục vụ hành chính công phường Đông Hải đã ban hành: Quyết định số 01/QĐ-TTPVHCC ngày 02/7/2025 về việc ban hành Quy chế hoạt động của Trung tâm phục vụ hành chính công phường Đông Hải; Thông báo số 01/TB-TTPVHCC ngày 02/7/2025 về việc phân công nhiệm vụ của lãnh đạo, công chức Trung tâm phục vụ hành chính công phường Đông Hải; đã thành lập đội thanh niên tình nguyện hỗ trợ giải quyết thủ tục hành chính tại phường. Tổ chức tập huấn, hướng dẫn trực tiếp các nhiệm vụ cụ thể.

- Về trang thiết bị phục vụ người dân: Trung tâm đã bố trí 01 máy kiosk lấy số tự động và 02 màn hình tivi; 01 bộ máy tính (kèm 01 máy scan để công dân chủ động scan hồ sơ cá nhân và thực hiện dịch vụ công trực tuyến); bố trí 01 bộ máy tính để phục vụ công dân tra cứu thủ tục hành chính; bố trí hệ thống camera và màn hình giám sát; bảng niêm yết thủ tục hành chính ...; hệ thống camera, âm thanh, loa máy, máy gọi số thứ tự đã được trang bị đầy đủ... bố trí 01 quầy tiếp công dân, 02 bàn hướng dẫn, số hóa hồ sơ, 02 bàn ghi và ghế ngồi chờ cho công dân đảm bảo thuận tiện.

- Về trang thiết bị của cán bộ, công chức: Trung tâm đã bố trí 10 bộ máy tính (07 bộ dùng ổn định, 03 bộ máy yếu), 03 máy in, 03 máy scan, 01 máy photo, 05 máy đánh giá sự hài lòng của người dân cho cán bộ công chức thực hiện nhiệm vụ số hóa hồ sơ; tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả thủ tục hành chính.

- Hệ thống Internet và hệ thống điện đã được sửa chữa đảm bảo phục vụ cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ, công dân và doanh nghiệp đến liên hệ công tác.

- Đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức được lựa chọn những đồng chí có chuyên môn nghiệp vụ tại các phòng, ban, đơn vị trên quận và phường cũ, thể hiện tinh thần trách nhiệm cao, thái độ phục vụ thân thiện, chuyên nghiệp, tích cực hỗ trợ người dân và doanh nghiệp. Công tác phối hợp giữa các bộ phận, phòng, ban, đơn vị của phường được duy trì tốt, góp phần đẩy nhanh tiến độ giải quyết hồ sơ.

- Đã mở Tài khoản thu phí của Trung tâm là: 3511.0.1143508.00000 tại kho bạc nhà nước Khu vực III.

3. Kết quả thực hiện thủ tục hành chính, giải quyết công việc của người dân và doanh nghiệp.

Từ ngày 01/8/2025 đến ngày 18/8/2025, đã tiếp nhận 856 hồ sơ, trong đó 219 hồ sơ trực tuyến và 637 hồ sơ trực tiếp. Đã giải quyết 773 hồ sơ (đạt tỷ lệ 90,30% không có hồ sơ quá hạn. đang xử lý: 66 hồ sơ (7,71%), có 17 hồ sơ rút (chiếm 1,99%). Cụ thể:

- Lĩnh vực tư pháp hộ tịch: Tổng số hồ sơ tiếp nhận 143 hồ sơ tiếp nhận trực tuyến. Đã giải quyết 121 hồ sơ; đang giải quyết 19 hồ sơ trong hạn; 3 hồ sơ công dân xin rút.

- Lĩnh vực Công chứng, chứng thực: Tổng số hồ sơ tiếp nhận 438 hồ sơ tiếp nhận trực tiếp 01 hồ sơ trực tuyến. Đã giải quyết 423 hồ sơ đúng hạn; 8 hồ sơ

đang giải quyết; 7 hồ sơ công dân xin rút.

- Lĩnh vực thành lập và hoạt động doanh nghiệp: Số lượng hồ sơ tiếp nhận 32 hồ sơ tiếp nhận trực tuyến. Đã giải quyết 23 hồ sơ đúng hạn; 5 hồ sơ đang giải quyết; 4 hồ sơ công dân xin rút.

- Lĩnh vực Xây dựng - Nông nghiệp và Môi trường: Số lượng hồ sơ tiếp nhận 38 hồ sơ tiếp nhận trực tuyến. Đã xử lý xong 4 hồ sơ; đang giải quyết 32 hồ sơ trong hạn; 2 hồ sơ công dân xin rút.

- Lĩnh vực Giáo dục: Số lượng hồ sơ tiếp nhận 03 hồ sơ tiếp nhận trực tuyến. Đã xử lý xong 02 hs; 01 hs công dân xin rút.

- Lĩnh vực người có công: 01 hồ sơ đang xử lý

- Lĩnh vực bảo trợ xã hội: số lượng hồ sơ tiếp nhận trực tiếp 200 hồ sơ, trực tuyến 1 hồ sơ. Đã xử lý xong 200 hồ sơ, đang giải quyết 01 hồ sơ trong hạn.

Đến nay Trung tâm phục vụ hành chính công của phường đã tiếp nhận 10 phản ánh kiến nghị. Đã xử lý xong 02 phản ánh kiến nghị, chuyển trả 08 phản ánh kiến nghị (không đúng địa phương)

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG:

1. Thuận lợi

- Đội ngũ cán bộ công chức được cử đến Trung tâm Phục vụ hành chính công có tinh thần trách nhiệm cao, năng động, sáng tạo trong công việc.

- Người dân đồng thuận, ủng hộ mô hình phục vụ hành chính công.

2. Khó khăn

- Về chữ ký số hiện nay mới được trang bị 7/12 đồng chí có chữ ký số phục vụ số hóa hồ sơ.

- Đôi khi vẫn còn gặp sự cố về điện khiến cho công tác làm việc trên môi trường mạng bị gián đoạn.

- Cơ sở vật chất, trang thiết bị:

- + Một số máy tính được sử dụng tại các Trung tâm phục vụ hành chính công đã được sử dụng nhiều năm không đáp ứng yêu cầu tối thiểu về phần mềm bảo mật theo quy định.

- + Chưa có màn hình hiển thị số tại các quầy, Máy Scan A3.

- Kinh phí sửa chữa, nâng cấp cơ sở vật chất cho Trung tâm Phục vụ hành chính công còn hạn chế, cần phải nâng cấp mở rộng

- Việc số hóa hồ sơ chứng thực còn nhiều khó khăn vì dung lượng tối đa để tải hồ sơ gốc lên còn thấp.

- + Máy scan tốc độ cao còn thiếu chưa đáp ứng hết nhu cầu làm việc.

- + Việc chứng thực bản sao chỉ lấy bản giấy không có nhu cầu lấy bản điện tử nhưng phải thi công trên phần mềm điện tử kéo dài quá trình xử lý hồ

sơ. Phần mềm ký chứng thực điện tử vẫn chưa hoàn thiện, chưa thể ký chứng thực điện tử.

IV. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

- Đề nghị UBND thành phố tiếp tục quan tâm bố trí kinh phí để hoàn thiện cơ sở vật chất cho Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

- Đề nghị cử cán bộ thành phố trực tiếp xuống địa phương tập huấn trực tiếp hướng dẫn việc tiếp nhận, xử lý, thanh toán trực tuyến, trả kết quả trên hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và trên Cổng dịch vụ công quốc gia cho cán bộ, công chức phường mới.

- Cấp đầy đủ chữ ký số cho chuyên viên của Trung tâm phục vụ nhiệm vụ số hóa hồ sơ.

Trên đây là báo cáo của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Đông Hải báo cáo Ủy ban nhân dân phường Đông Hải về kết quả vận hành Trung tâm phục vụ hành chính công./.

Nơi nhận:

- Văn phòng Đảng ủy phường;
- VP HĐND & UBND phường;
- Lưu: VT.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Thế Toàn