

Đông Hải, ngày tháng năm 2025

BÁO CÁO

**Tình hình, kết quả thực hiện công tác cải cách
thủ tục hành chính tháng 7 năm 2025**
(Từ ngày 01/7/2025 đến ngày 11/7/2025)

Thực hiện ý kiến chỉ đạo của Ủy ban nhân dân thành phố tại các Văn bản: Công văn số 1758/UBND-KSTTHC ngày 21/07/2023 về việc triển khai công điện số 644/CD-TTg ngày 13/7/2023 của Thủ tướng Chính phủ; Công văn số 2599/UBND-KSTTHC ngày 24/10/2023 của Ủy ban nhân dân thành phố về việc chuẩn bị báo cáo phục vụ buổi làm việc của Tổ trưởng Tổ công tác với các bộ, cơ quan, đơn vị, địa phương; Quyết định số 102/QĐ-UBND ngày 08/7/2025 Ban hành Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2025, Ủy ban nhân dân phường báo cáo tình hình, kết quả thực hiện cải cách thủ tục hành chính tháng 07/2025 cụ thể như sau:

I. CÔNG TÁC LÃNH ĐẠO, CHỈ ĐẠO:

Trong thời gian qua được sự quan tâm, lãnh đạo, chỉ đạo của Đảng ủy, HĐND, UBND phường việc triển khai thực hiện mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Đông Hải đã đảm bảo đúng chủ trương, hướng dẫn của thành phố và các phòng, ban chuyên môn. Trung tâm phục vụ Hành chính công đã chủ động xây dựng nội quy hoạt động, phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng thành viên để triển khai thực hiện, tham mưu cho Ủy ban nhân dân phường xin ý kiến các đơn vị có liên quan về Quyết định Ban hành quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Phục vụ Hành chính công phường Đông Hải.

Chỉ đạo công khai đường dây nóng của Trung tâm để hỗ trợ, hướng dẫn, giải đáp theo thẩm quyền những phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công khi sắp xếp đơn vị hành chính và triển khai mô hình tổ chức chính quyền 02 cấp, bảo đảm hoạt động thường xuyên 24/7.

Chỉ đạo lập tài khoản Zalo của Trung tâm Phục vụ Hành chính công nhằm Hỗ trợ người dân trong việc thực hiện các thủ tục hành chính công.

II. KẾT QUẢ TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

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

Pường đã bố trí nhân sự của Trung tâm Phục vụ hành chính công có 13 đồng chí: Trong đó có 01 đồng chí Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường kiêm Giám đốc Trung tâm, 01 Phó đồng chí là Phó Giám đốc và 11 công chức.

Đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức được lựa chọn những đồng chí đã có kinh nghiệm, 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.

2. Hoạt động của Trung tâm phục vụ hành chính công:

- Tổng diện tích của Trung tâm hành chính công: 190 m², bao gồm các khu vực tiếp đón, khu vực giải quyết thủ tục và khu vực dành riêng cho cán bộ 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.

- Đã ban hành quy chế hoạt động, thông báo phân công nhiệm vụ cho cán bộ, công chức Trung tâm; 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 ...; Bố trí tách đường mạng riêng phục vụ người dân, doanh nghiệp ko cài đặt password và 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.

- Đã mở Tài khoản của Trung tâm là: 3511.0.1143508.00000 tại kho bạc nhà nước Khu vực III. Tài khoản 2472016868 tại ngân hàng Vietcombank để giao dịch với người dân và doanh nghiệp

3. Kết quả thực hiện từ 01/7/2025.

Ngay sau khi đi vào vận hành mô hình chính quyền địa phương 2 cấp, các tổ chức, đơn vị đã nhanh chóng được kiện toàn, đi vào hoạt động ngay, đảm bảo

triển khai các nhiệm vụ chuyên môn được tiếp nối, không bị gián đoạn, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ chính trị trọng tâm; hoạt động tiếp nhận giải quyết thủ tục hành chính cho Nhân dân được chú trọng quan tâm, đảm bảo thông suốt và đáp ứng tốt việc phục vụ nhân dân, được nhân dân ghi nhận.

Từ ngày 01/7/2025 đến ngày 11/7/2025, đã tiếp nhận 90 hồ sơ, trong đó 89 hồ sơ trực tuyến và 1 hồ sơ trực tiếp. Đã giải quyết 67 hồ sơ (đạt tỷ lệ 74,4%, không có hồ sơ quá hạn) (trong đó có 6 hồ sơ rút (chiếm 6,67%)) , đang giải quyết 23 hồ sơ trong hạn (chiếm 25,6%), Cụ thể:

4. Về tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính

Từ ngày 01/7/2025 đến ngày 11/7/2025 UBND phường Đông Hải chưa tiếp nhận phản ánh kiến nghị về thủ tục hành chính.

5. Đánh giá tác động quy định thủ tục hành chính; tham gia ý kiến đối với văn bản quy phạm pháp luật có quy định về thủ tục hành chính

Ủy ban nhân dân quận không tham gia vào văn bản quy phạm pháp luật về thủ tục hành chính.

6. Về xin lỗi người dân, tổ chức khi để xảy ra trễ hẹn trong giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

Từ ngày 01/7/2025 đến ngày 11/7/2025, phường Đông Hải không có hồ sơ quá hạn, do đó không thực hiện việc xin lỗi công khai theo quy định.

7. Niêm yết công khai các TTHC

Ủy ban nhân dân phường Đông Hải đã thực hiện việc niêm yết công khai TTHC kịp thời, đầy đủ, đúng quy định tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Trung tâm phục vụ Hành chính công phường theo quy định.

Ủy ban nhân dân phường Đông Hải đã thực hiện việc đăng tải các nội dung liên quan đến TTHC trên Cổng thông tin điện tử, địa chỉ truy cập:

<https://donghai.haiphong.gov.vn/>.

8. Về các thủ tục ngành dọc khác

Các đơn vị Văn phòng Đăng ký Đất đai chi nhánh Hải An, Ban Chỉ huy Quân sự phường Đông Hải, Bảo hiểm xã hội cơ sở Hải An cử 01 đồng chí thường trực tiếp nhận hồ sơ, thủ tục hành chính ngành dọc tại Trung tâm phục vụ hành chính công phường Đông Hải.

III. Đánh giá chung

1. Thuận lợi:

- Được sự quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo của Đảng ủy, Ủy ban nhân dân phường, các đồng chí chuyên viên nhiệt huyết, luôn học hỏi tích lũy kinh nghiệm, phục vụ giải quyết các thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp một cách nhanh chóng, thuận tiện nhất.

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

2. Khó khăn:

- Lúc đầu phần mềm kết nối đường truyền đôi lúc không ổn định, không đăng nhập được vào để tiếp nhận hồ sơ, hệ thống điện quá tải.
- Khối lượng công việc lớn do dồn các nhiệm vụ từ quận xuống và các nhiệm vụ của 03 phường cũ cộng lại (nhất là thủ tục chứng thực bản sao).
- Một số công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận và xử lý hồ sơ tại Trung tâm phục vụ hành chính công chưa được cài đặt chữ ký số cá nhân nên bước ký xác nhận hồ sơ đầu vào trên môi trường điện tử chưa thực hiện được.
- Công dân thực hiện các thao tác trên môi trường mạng vẫn còn nhiều khó khăn do nhiều người vẫn chưa làm quen với việc nộp hồ sơ trực tuyến nhất là các đối tượng người cao tuổi, lao động phổ thông.
- Một số đồng chí chuyên viên chưa có chữ ký số dẫn đến việc số hóa hồ sơ đầu vào chưa được thực hiện.
- Máy tính được sử dụng tại các Trung tâm phục vụ hành chính công chưa đáp ứng được yêu cầu làm việc do máy đã cũ, tận dụng từ quận và phường cũ không cài đặt được các phần mềm chuyên dụng, các phần mềm diệt virus, chưa đáp ứng được yêu cầu tối thiểu về phần mềm bảo mật.
- Diện tích phục vụ Nhân dân, Doanh nghiệp tận dụng từ bộ phận Một cửa của phường Đông Hải 2 cũ chưa đảm bảo, phải tận dụng hành lang phía trước để làm khu vực ghế chờ, bàn khai hồ sơ.
- Việc số hóa hồ sơ chứng thực còn nhiều khó khăn vì dung lượng tối đa để tải hồ sơ gốc lên còn thấp.

IV. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ:

- Yêu cầu Văn phòng HĐND - UBND sớm nghiên cứu đề xuất ủy quyền ký các hồ sơ đơn giản như chứng thực bản sao, chứng thực chữ ký và một số nhiệm vụ khác từ lãnh đạo Ủy ban nhân dân sang lãnh đạo Phòng thậm chí ủy quyền xuống công chức văn phòng thực hiện lĩnh vực Tư pháp.
- Đề nghị bố trí kinh phí cải tạo, nâng cấp khu vực tiếp đón, giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy định của thành phố.
- Bố trí kinh phí trang bị: máy tính mới đảm bảo thực hiện nhiệm vụ chuyên môn và cài đặt được các phần mềm chuyên dụng, phần mềm diệt virus đảm bảo bảo mật theo quy định; Bố trí máy Scan, máy in đầy đủ cho từng cán bộ, công chức; Bố trí màn hình hiển thị số.
- 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.

- Các Phòng ban, đơn vị cử người tham gia vào nhóm Zalo để kịp thời giải đáp các thắc mắc của người dân liên quan đến Thủ tục hành chính (hiện nay chỉ có Trung tâm PVHCC, Công an phường, Phòng Văn hóa- Xã hội tương tác...).

Trên đây là báo cáo của UBND phường Đông Hải về kết quả thực hiện nhiệm vụ từ ngày 01/7/2025 đến nay./.

Nơi nhận:

- UBND TP;
- VP UBND TP;
- Phòng NC&KTGS/VP UBND TP;
- Phòng KSTTHC/VP UBND TP;
- TT ĐU;
- UBND phường: Đông Hải;
- Lưu: VT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Nguyễn Khánh Chi