

Đông Hải, ngày 30 tháng 10 năm 2025

BÁO CÁO

Kết quả giải quyết các thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công Trung tâm Phục vụ Hành chính công phường Đông Hải.

Thực hiện Công văn số 225-CV/ĐU ngày 28/10/2025 của Đảng ủy phường Đông Hải về việc dự họp Thường trực Đảng ủy, Ủy ban nhân dân phường Đông Hải báo cáo kết quả giải quyết các thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công như sau:

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 chính quyền địa phương 2 cấp. Trong đó đặc biệt quan tâm đến việc vận hành của Trung tâm Phục vụ hành chính công.

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; ban hành Quyết định số 04/2025/QĐ-UBND ngày 26/8/2025 Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Đông Hải.

Công khai đường dây nóng của Trung tâm Phục vụ Hành chính công qua số điện thoại: 0826.888.993. Thành lập 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 gồm có: 01 Đ/c Phó chủ tịch UBND phường kiêm Giám đốc Trung tâm; 01 Đ/c Phó Giám đốc Trung tâm; 09 Đ/c chuyên viên.

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.

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.

- Về trang thiết bị: 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. Niêm yết đầy đủ các thủ tục hành chính, nội quy tiếp đón...

+ Thiết bị phục vụ người dân: 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, sổ hóa hồ sơ, 02 bàn ghi và ghế ngồi chờ cho công dân đảm bảo thuận tiện.

+ 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 sổ 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.

- Phân công nhiệm vụ: Trung tâm Phục vụ Hành chính công 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.

- Tổ chức tập huấn: Ủy ban nhân dân phường xây dựng và triển khai Kế hoạch tập huấn sử dụng và khai thác Hệ thống Cổng dịch vụ công quốc gia nhằm nâng cao nhận thức, kỹ năng của cán bộ, công chức phường, thành viên của các tổ công nghệ số cộng đồng trong việc thao tác thực hiện nộp hồ sơ và giải quyết hồ sơ trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia.

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

- Các công chức thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm phục vụ Hành chính công phường đã được cấp đầy đủ chữ ký số.

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

Từ ngày 01/7/2025 đến ngày 29/10/2025, đã tiếp nhận 7.716 hồ sơ, trong đó 5.975 (77,44%) hồ sơ trực tuyến và 1.741 (22,56%) hồ sơ trực tiếp.

Đã giải quyết 7.690 hồ sơ (trong đó có 143 hồ sơ rút) (đạt tỷ lệ 99,66 % không có hồ sơ quá hạn. Đang xử lý: 26 hồ sơ (0,34 %). Cụ thể từng lĩnh vực:

- Quy hoạch xây dựng, kiến trúc: Tổng số hồ sơ tiếp nhận 9 hồ sơ. Đã giải quyết 9 hồ sơ trước hạn.

- Người có công: Tổng số hồ sơ tiếp nhận 10 hồ sơ trực tuyến. Đã giải quyết 9 hồ sơ trước hạn, 1 hồ sơ đang giải quyết

- Bảo trợ xã hội: Số lượng hồ sơ tiếp nhận 368 hồ sơ (tiếp nhận trực tuyến 76, hồ sơ trực tiếp 292). Đã giải quyết 363 hồ sơ trước hạn, 5 hồ sơ đang giải quyết

- Giáo dục trung học: Số lượng hồ sơ tiếp nhận 17 hồ sơ trực tuyến. Đã giải quyết 17 hồ sơ trước hạn.

- Hoạt động xây dựng: Số lượng hồ sơ tiếp nhận 247 hồ sơ trực tuyến. Đã giải quyết 247 hồ sơ trước hạn.

- Thành lập và hoạt động doanh nghiệp: 197 hồ sơ trực tuyến. Đã giải quyết 196 hồ sơ trước hạn, đang giải quyết 01 hồ sơ.

- Các cơ sở giáo dục khác 02 hồ sơ trực tuyến. Đã giải quyết 02 hồ sơ trước hạn.

- Chứng thực: 5.611 hồ sơ (4.163 hồ sơ trực tuyến, 1.448 hồ sơ trực tiếp) đã giải quyết 5.611 hồ sơ trong hạn.

- Hộ tịch: 1.240 hồ sơ trực tuyến. Đã giải quyết 1.229 hồ sơ trước hạn, đang giải quyết 11 hồ sơ.

- Đất đai: 13 hồ sơ. Đã giải quyết 5 hồ sơ, đang giải quyết 8 hồ sơ.

- Văn hóa: 2 hồ sơ. Đã giải quyết 2 hồ sơ trước hạn.

Tổng số tiền phí, lệ phí thu tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường (bằng hình thức thu trực tiếp có biên lai điện tử, chuyển khoản qua tài khoản thu và thanh toán trực tuyến qua công dịch vụ công Quốc gia): 46.104.000 VNĐ.

4. 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/>.

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

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

- Các phần mềm chuyên ngành đồng bộ với Công dịch vụ Công quốc gia đôi lúc bị lỗi không cập nhật, không đồng bộ.
- Cơ sở vật chất, trang thiết bị:
 - + Một số máy tính được sử dụng tại các Trung tâm phục vụ hành chính công được tận dụng từ phòng cũ, đã sử dụng nhiều năm đến nay 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.
 - + Máy scan tốc độ cao còn thiếu chưa đáp ứng hết nhu cầu làm việc.
 - + Khu vực tiếp đón và xử lý thủ tục hành chính được tận dụng cả khu vực hành lang để đảm bảo diện tích tối thiểu không gian phục vụ người dân, doanh nghiệp.
- Việc số hóa hồ sơ chứng thực còn nhiều khó khăn vì dung lượng tối đa để tải hồ sơ gốc lên còn thấp.
- Việc thanh toán trên phần mềm bị hạn chế do phần mềm chỉ chấp nhận thanh toán đối với một số ví thanh toán chứ không được trực tiếp thanh toán từ các tài khoản ngân hàng.

IV. TỒN TẠI, HẠN CHẾ, NGUYÊN NHÂN:

1. Tồn tại, hạn chế:

- Hồ sơ trực tiếp phát sinh nhiều (1.448 hồ sơ liên quan đến lĩnh vực chứng thực) ảnh hưởng đến tỉ lệ hồ sơ trực tuyến; hồ sơ từ chối tiếp nhận không đính kèm file kết quả mà chỉ trả lời trên phần mềm ảnh hưởng đến tỉ lệ số hóa hồ sơ.
- Vẫn có tình trạng quá hạn bước nhỏ trong toàn bộ quy trình xử lý thủ tục hành chính dẫn đến ảnh hưởng đến tiến độ giải quyết.
- Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến phát sinh hồ sơ còn thấp (39 thủ tục/368 thủ tục thuộc thẩm quyền giải quyết).
- Phát sinh nhiều hồ sơ rút, hồ sơ bị từ chối xử lý ảnh hưởng đến chỉ số số hóa hồ sơ, thanh toán trực tuyến.

2. Nguyên nhân:

- Chuyên viên tiếp nhận và thụ lý hồ sơ hầu hết là người mới lần đầu thực hiện tiếp nhận hồ sơ trên phần mềm mới nên lúc đầu việc thao tác còn nhầm lẫn giữa hồ sơ trực tiếp và hồ sơ trực tuyến.
- Việc cắt giảm 50% thời gian giải quyết thủ tục hành chính nhưng vẫn giữ các bước nhỏ trong quá trình xử lý tại một số thủ tục dẫn đến thời gian xử lý chuyển tiếp giữa các bước cũng bị cắt ngắn thời gian 50%, các hồ sơ xử lý vào cuối ngày, cuối tuần dễ dẫn đến tình trạng quá hạn bước xử lý.
- Do người dân trên địa bàn chưa có nhu cầu phát sinh giải quyết các thủ tục hành chính mới. Việc nắm bắt các quy trình, trình tự giải quyết thủ tục hành chính để tự kê khai, chuẩn hóa hồ sơ, thao tác trên công dịch vụ công trực tuyến ở một số bộ phận người dân còn hạn chế (nộp hồ sơ bản ảnh, kê khai không đúng đơn, không chuẩn bị đầy đủ hồ sơ theo quy định...)

V. NHIỆM VỤ GIẢI PHÁP TRONG THỜI GIAN TỚI:

- Thường xuyên yêu cầu các đồng chí lãnh đạo, các đồng chí chuyên viên của các Phòng chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công cập nhật các quy trình giải quyết thủ tục hành chính của các Sở chuyên ngành, thành thạo thao tác các quy trình giải quyết thủ tục hành chính đặc biệt đối với các thủ tục phức tạp như đất đai, cấp Giấy phép xây dựng; Giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp đảm bảo đúng trình tự quy định của Pháp luật, trả kết quả ra Trung tâm Phục vụ hành chính công trước thời hạn...

- Giao Trung tâm Phục vụ Hành chính công theo dõi và đôn đốc các đơn vị không để phát sinh hồ sơ quá hạn kể cả quá hạn các bước nhỏ trong toàn bộ quy trình giải quyết thủ tục hành chính; Các hồ sơ tiếp nhận và trả kết quả đảm bảo phải có hồ sơ đính kèm.

- Rà soát toàn bộ các quy trình để tổng hợp kiến nghị Ủy ban nhân dân thành phố cắt giảm các bước nhỏ không cần thiết trong toàn bộ quy trình giải quyết thủ tục hành chính.

- Tăng cường tuyên truyền cho người dân, doanh nghiệp về thẩm quyền giải quyết các thủ tục hành chính của phường để người dân nắm bắt, liên hệ giải quyết khi có nhu cầu giải quyết các thủ tục hành chính.

- Phối hợp cùng Mặt trận tổ quốc, các Tổ dân phố phát huy tốt phong trào “Bình dân học vụ số” để người dân nắm bắt và kê khai, chuẩn bị đầy đủ hồ sơ khi có nhu cầu thực hiện giải quyết các thủ tục hành chính trực tuyến hạn chế hồ sơ rút, hồ sơ bị từ chối giải quyết.

VI. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ:

Đề nghị Thường trực Đảng ủy cùng phối hợp kiến nghị thành phố tiếp tục quan tâm:

- Nâng cấp phần mềm hệ thống xử lý thủ tục hành chính không để tình trạng treo, lag không đăng nhập được tài khoản.

- Chỉ đạo các Sở Tài chính và các đơn vị có liên quan sớm thực hiện việc đồng bộ giữa phần mềm Đăng ký kinh doanh với Cổng dịch vụ Công quốc gia.

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

Nơi nhận:

- TT ĐU;
- CT; Các PCT UBND;
- Văn phòng HĐND&UBND;
- Phòng: KTHTĐT; VHXH;
- TTPVHCC; TTSNC;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

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



Nguyễn Khánh Chi