ỦY BAN NHÂN DÂN **PHƯỜNG ĐÔNG HẢI**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số:578 /BC-UBND	*Đông Hải, ngày 20 tháng 7 năm 2026*

BÁO CÁO
Tình hình, kết quả thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính tháng 7 năm 2026
(Từ ngày 20/6/2026 đến ngày 20/7/2026)

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/CĐ-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 08/7/2026 Ban hành Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2026, Ủy ban nhân dân phường báo cáo tình hình, kết quả thực hiện cải cách thủ tục hành chính tháng 02/2026 cụ thể 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.

Trung tâm phục vụ Hành chính công phường đã ban hành Thông báo số 14/TB-TTPVHCC ngày 23/2/2026 về phân công nhiệm vụ của lãnh đạo, công chức Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Đông Hải; công chức, viên chức được các Phòng chuyên môn, đơn vị cử đến tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công; Thông báo số 36/TB-TTPVHCC ngày 25/5/2026 về danh sách cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại 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 Giám đốc Trung tâm, 01 Đ/c Phó Giám đốc Trung tâm và 05 Đ/c chuyên viên.

Đồng thời Trung tâm tiếp nhận 04 đồng chí được các Phòng chuyên môn và Chi nhánh văn phòng Đăng ký đất đai Hải An đến công tác tại Trung tâm.

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. Đã được cải tạo, sửa chữa cơ bản đáp ứng được nhu cầu làm việc và tiếp đón người dân, doanh nghiệp đến liên hệ công tác. 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, số 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, 05 máy in, 04 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 cơ bản đáp ứng được nhu cầu sử dụng, phục vụ của Trung tâm. Hệ thống Internet đã được tách đường truyền wifi không cài đặt password dành riêng cho người dân, doanh nghiệp đảm bảo an toàn, an ninh mạng.

- 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 02/TB-TTPVHCC ngày 23/02/2026 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 triển khai tập huấn trực tuyến hướng dẫn công tác báo cáo và rà soát các nhiệm vụ cần thực hiện nhằm bảo đảm vận hành ổn định Cổng Dịch vụ công quốc gia mới của Bộ Công an. Trong năm 2026, Trung tâm đã tham mưu cho Ủy ban nhân dân phường xây dựng chương trình

công tác năm nhằm xác định mục tiêu, tiến độ công việc.

- 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 20/06/2026 đến ngày 20/07/2026, đã tiếp nhận 364 hồ sơ. Đã giải quyết 294 hồ sơ *(đạt tỷ lệ 80,7%)* quá hạn 0 hồ sơ, đang giải quyết: 32 hồ sơ *(đạt 8,7%)*.

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): 23.500.000 VNĐ.

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

Từ ngày 20/06/2026 đến ngày 20/07/2026 UBND phường Đông Hải đã tiếp nhận, xử lý xong 02 phản ánh kiến nghị.

5. Về tình hình, kết quả thực hiện Nghị quyết số 66.7/2025/NQ-CP ngày 15/11/2025 của Chính phủ quy định cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính dựa trên dữ liệu:

Ủy ban nhân dân phường đã ban hành công văn số 1533/UBND-TTPVHCC ngày 19/5/2026 về thực hiện rà soát, kiến nghị cắt giảm thành phần hồ sơ, giấy tờ dựa trên dữ liệu theo Nghị quyết số 66.7/2025/NQ-CP của Chính phủ; tổng hợp báo cáo tình hình thực hiện các Nghị quyết về cắt giảm, đơn giản hoá các thủ tục hành chính, điều kiện kinh doanh trên địa bàn phường Đông Hải theo quy định.

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 20/6/2026 đến ngày 20/7/2026 UBND 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 và 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:

Đơn vị Văn phòng Đăng ký đất đai Chi nhánh Hải An, Thuế cơ sở 1 thành phố Hải Phòng, Quân sự phường, Bảo hiểm xã hội đều được bố trí khu vực 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

- 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

- Cơ sở vật chất, trang thiết bị:

+ Chưa có máy Scan A3 hỗ trợ cuộn.

+ Máy scan tốc độ cao, máy in Wifi còn thiếu.

- 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:

Thực hiện chỉ đạo của Trung ương, nhiều Bộ, ngành đã chính thức đưa vào vận hành các Hệ thống thông tin giải quyết TTHC theo mô hình tập trung, đồng thời từng bước triển khai các TTHC và DVC trực tuyến theo tiến độ cụ thể của từng Bộ, ngành. Tuy nhiên trong quá trình triển khai vẫn đang gặp nhiều khó khăn, vướng mắc nếu không có giải pháp khắc phục, xử lý, giải quyết kịp thời sẽ làm ảnh hưởng tới kết quả hài lòng của người dân, doanh nghiệp đồng thời cũng như nghiệp vụ chuyên môn cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình tiếp nhận và giải quyết TTHC, cụ thể như sau:

1. Tiến độ triển khai giữa các Bộ, ngành không đồng đều, một số Bộ, ngành chưa cung cấp đầy đủ danh mục TTHC và DVC trực tuyến thuộc phạm vi quản lý trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung, bảo đảm triển khai thống nhất, đồng bộ trên toàn quốc:

- Cán bộ phụ trách tiếp nhận và xử lý hồ sơ phải thực hiện song song trên cả Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ, ngành và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của thành phố (đối với các DVC chưa được cung cấp hoặc chưa hoàn thiện trên Hệ thống của Bộ, ngành). Sự thiếu đồng bộ làm tăng khối lượng công việc, kéo dài thời gian xử lý và tiềm ẩn nguy cơ sai sót, chậm trễ trong quá trình giải quyết hồ sơ.

- Đối với người dân, doanh nghiệp phải làm quen với nhiều giao diện khác nhau tương ứng với từng Hệ thống của Bộ, ngành và Hệ thống của thành phố gây khó khăn trong quá trình tiếp cận, sử dụng DVC trực tuyến, ảnh hưởng đến trải nghiệm người dùng và hiệu quả khai thác DVC trực tuyến.

2. Công tác hỗ trợ kỹ thuật của nhiều Hệ thống Bộ, ngành chưa đáp ứng được yêu cầu thực tế. Chưa bố trí đầy đủ kênh thông tin, tổng đài hỗ trợ theo từng

địa phương, người dân gặp rất nhiều khó khăn trong việc xác định đầu mối liên hệ khi phát sinh lỗi hoặc vướng mắc trong quá trình nộp hồ sơ. Đồng thời, quy trình tiếp nhận và xử lý sự cố còn chậm trễ, chưa kịp thời, gây ảnh hưởng trực tiếp đến tiến độ tiếp nhận, giải quyết TTHC tại địa phương.

3. Chưa đáp ứng việc thực hiện tiếp nhận và giải quyết TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính (ví dụ: nhóm thủ tục thuộc lĩnh vực thành lập và hoạt động doanh nghiệp 1 thuộc phạm vi quản lý của Bộ Tài chính).

4. Tại một số thời điểm, nhất là trong khung giờ cao điểm (đầu giờ làm việc buổi sáng và cuối giờ làm việc buổi chiều), hệ thống hoạt động chưa ổn định, tốc độ phản hồi chậm hoặc dừng hoạt động đột ngột, làm ảnh hưởng tới tiến độ giải quyết hồ sơ của các địa phương.

5. Tính năng số hóa và tái sử dụng dữ liệu số hóa chưa phù hợp, chưa có kho dữ liệu điện tử cá nhân, tổ chức (ví dụ: Bộ Tư pháp), gây khó khăn cho cán bộ tiếp nhận, xử lý trong việc chủ động khai thác dữ liệu từ CSDL quốc gia, CSDL chuyên ngành và thông tin được chia sẻ từ VneID, tăng tỷ lệ việc người dân, doanh nghiệp phải cung cấp lại các thông tin đã có sẵn trong các hệ thống trong một số trường hợp, giảm tỷ lệ tái sử dụng thông tin, dữ liệu đã được kết nối, chia sẻ để giải quyết TTHC.

6. Chưa cho phép điều chỉnh linh hoạt các tham số kỹ thuật trong quy trình điện tử giải quyết TTHC (thời gian thực hiện, số bước thực hiện, phí/lệ phí) phù hợp với đặc thù của từng địa phương. Tại thành phố Hải Phòng đang chủ động cắt giảm thời gian giải quyết của các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết và áp dụng chính sách miễn phí, lệ phí đối với một số TTHC thực hiện trực tuyến theo quy định của địa phương. Tuy nhiên, hệ thống hiện chưa cho phép cấu hình theo các quy định và chính sách này (ví dụ: vẫn yêu cầu người dân thực hiện thanh toán theo mức phí chung, làm phát sinh thủ tục hoàn trả không cần thiết và tăng thêm quy trình, công việc xử lý cho cán bộ của cơ quan nhà nước).

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, 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.

- 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

IV. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ:

Hiện nay việc tổng hợp và kiểm soát tiến độ giải quyết hồ sơ đang gặp rất nhiều khó khăn do việc tiếp nhận và xử lý trên từng hệ thống của các Bộ, không cùng một hệ thống của Thành phố như trước đây. Đề nghị Trung tâm phục vụ hành chính công thành phố có hướng dẫn việc tổng hợp chung cho Trung tâm phục vụ hành chính công các xã, phường, đặc khu.

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

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

U.B.N.D PHƯỜNG ĐÔNG HẢI T.P HẢI PHÒNG

Nguyễn Khánh Chi