UBND PHƯỜNG ĐÔNG HẢI
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Đông Hải, ngày 20 tháng 7 năm 2026

Số:24 /BC-TTPVHCC

BÁO CÁO
Kết quả thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế Một cửa, Một cửa liên thông tháng 07; nhiệm vụ và giải pháp tháng 08 năm 2026

Trung tâm Phục vụ Hành chính công phường báo cáo kết quả thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế Một cửa, Một cửa liên thông tháng 07, nhiệm vụ và giải pháp tháng 08 năm 2026 như sau:

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN NHIỆM VỤ THÁNG 02 NĂM 2026:

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

- Ủy ban nhân dân phường Đông Hải đã kiện toàn nhân sự của Trung tâm Phục vụ hành chính công gồm có: 01 đồng chí Giám đốc; 01 đồng chí Phó Giám đốc, 06 đồng chí chuyên viên.

- Trung tâm Phục vụ Hành chính công phường đã tiếp nhận 04 chuyên viên từ các Phòng chuyên môn của phường, Chi nhánh văn phòng Đăng ký đất đai Hải An đến tiếp nhận hồ sơ 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; 02 bộ máy vi tính (kèm 01 máy scan, 01 máy in) để phục vụ công dân tra cứu thủ tục hành chính, khai hồ sơ trực tuyến và số hóa hồ sơ; 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 ghi và ghế ngồi chờ cho công dân đảm bảo thuận tiện; 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.

+ 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 cho cán bộ công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ, kiểm soát thủ tục hành chính 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.

- 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 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. 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. Về công tác truyền thông hỗ trợ hoạt động kiểm soát TTHC

- Nhằm tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền về KSTTHC, cải cách hành chính, Trung tâm phục vụ hành chính công phường đã phối hợp với phòng Văn hóa - Xã hội, Trung tâm sự nghiệp công tuyên truyền, phổ biến chủ trương, chính sách, pháp luật về KSTTHC, cải cách TTHC như: Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/06/2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia; Thông tư số 03/2025/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ về Hướng dẫn thi hành một số nội dung của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích; Nghị định số 63/2010/NĐ-CP, ngày 08/6/2010 của Chính phủ về Kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/5/2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến Kiểm soát thủ tục hành chính (TTHC); Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ 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 về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính"*. Yêu cầu thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc phường, các đơn vị cộng quản trên địa bàn phường thực hiện việc quán triệt cho đội ngũ cán bộ, công chức thuộc đơn vị thực hiện nghiêm túc các văn bản chỉ đạo điều hành của Uỷ ban nhân dân thành phố, Uỷ ban nhân dân phường, hướng dẫn của cấp trên về hoạt động KSTTHC.

- Bên cạnh đó, chỉ đạo các công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công phường tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến cho nhân dân khi tham gia giao dịch hành chính tại Trung tâm.

- Phối hợp với phòng Văn hóa - Xã hội thực hiện thường xuyên việc tuyên truyền, phổ biến chủ trương, chính sách pháp luật về kiểm soát TTHC và cải cách TTHC trên Cổng thông tin điện tử phường và hệ thống loa phát thanh trên địa bàn phường và qua các trang mạng xã hội do phường quản lý; tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn, vận động người dân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia.

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

Trung tâm phục vụ Hành chính công phường phối hợp chặt chẽ cùng các Phòng chuyên môn của phường trong việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính cho người dân và doanh nghiệp, thường xuyên kiểm soát, đôn đốc các bước xử lý đảm bảo đúng thẩm quyền, đúng thời gian theo quy định.

Cụ thể: Từ ngày 20/06/2026 đến ngày 20/7/2026, đã tiếp nhận 364 hồ sơ. Đã giải quyết 294 hồ sơ (đạt 80,7%), đang giải quyết 32 hồ sơ, không có hồ sơ quá 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): 23.500.000 VNĐ.

- Kết quả giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố và chuyên ngành:

- Việc thực hiện nhóm thủ tục liên thông tại Trung tâm phục vụ hành chính công phường thuộc các lĩnh vực Tư pháp, Người có công: "Đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi"; "Đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú, giải quyết mai táng phí, tử tuất" đã được phân quyền xử lý đúng theo quy định.

- Việc thực hiện TTHC ngành dọc tại Trung tâm phục vụ hành chính công: Các thủ tục hành chính ngành dọc đã được tiếp nhận tại Trung tâm Trung tâm phục vụ hành chính công phường đảm bảo đúng quy định.

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

Từ ngày 20/6/2026 đến ngày 20/7/2026 UBND phường Đông Hải đã tiếp nhận, hoàn thành việc xử lý đảm bảo đúng trình tự 02 phản ánh kiến nghị.

6. Niêm yết công khai các TTHC:

- Trung tâm phục vụ hành chính công phường phối hợp với các phòng chuyên môn rà soát và tiến hành niêm yết công khai 377 TTHC (Căn cứ theo các Quyết định của Uỷ ban nhân dân thành phố về việc Công bố danh mục TTHC thuộc phạm vi, chức năng, quản lý của các sở/ngành) của 11 lĩnh vực lớn thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân phường theo quy định.

- Ủy ban nhân dân phường 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/

7. Về các thủ tục ngành dọc khác:

Đã 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 cho các đơn vị: Chi nhánh Văn phòng Đăng ký Đất đai chi nhánh Hải An, Quân sự phường và Bảo hiểm xã hội.

II. KHÓ KHĂN, VƯỚNG MẮC:

1. 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.

2. Cơ sở vật chất, trang thiết bị còn thiếu:

+ Chưa có máy Scan A3 hỗ trợ cuộn.

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

3. Hệ thống thông giải quyết TTHC của các bộ, ngành được đưa vào vận hành từ ngày 01/01/2026 hiện chưa vận hành thông suốt, quy trình giải quyết TTHC chưa đồng bộ với quy trình trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của thành phố. Một số hệ thống cán bộ, công chức còn gặp khó khăn trong quy trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ do chưa hoàn thiện các tính năng như không thể thực hiện lưu kho hồ sơ, ký số hồ sơ,.... Một số hệ thống chưa hoàn thiện, cán bộ, công chức phải tiếp nhận hồ sơ song song từ cả Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ, ngành và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố.

4. Việc thống kế báo cáo hiện nay đang mất rất nhiều thời gian do chưa có hệ thống tổng hợp chung từ các hệ thống giải quyết thủ tục hành chính từ các Bộ.

5. Việc triển khai dịch vụ công trực tuyến còn khó khăn, một bộ phận người người dân (đa phần là người lớn tuổi, lao động phổ thông..) vẫn chưa tự thao tác nộp hồ sơ trực tuyến. Do vậy, công chức Trung tâm vừa hướng dẫn khai hồ sơ trực tuyến, vừa tiếp nhận hồ sơ nên đôi lúc còn tình trạng quá tải.

III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ:

1. Đề nghị Ủy ban nhân dân phường:

- Thường xuyên duy tu bảo dưỡng, nâng cấp hệ thống mạng internet, hệ thống điện, trang bị đầy đủ cơ sở vật chất đảm bảo việc giải quyết thủ tục hành chính được thông suốt không bị gián đoạn.

- Cấp kinh phí để tổ chức các lớp tập huấn nâng cao nghiệp vụ cho lãnh đạo, công chức phường, tổ công nghệ số cộng đồng trong việc hướng dẫn, người dân, doanh nghiệp thao tác nộp hồ sơ trực tuyến; đồng thời thuần thục trong việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính theo đúng thẩm quyền được giao, không bị chồng chéo.

2. Đề nghị có hệ thống thống kê, báo cáo chung cho thành phố, của các phường để đơn giản hóa việc kiểm soát thủ tục hành chính, thuận tiện cho việc thống kê, báo cáo.

IV. NHIỆM VỤ GIẢI PHÁP TRONG THỜI GIAN TỚI:

- Tổng hợp, ban hành văn bản tiếp nhận và công khai danh sách nhân sự, bố trí trang thiết bị đầy đủ cho công chức làm việc tại Trung tâm.

- Kiểm soát 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.

- Thường xuyên rà soát, đánh giá các quy trình tiếp nhận, xử lý và trả kết quả hồ sơ để phát hiện và khắc phục kịp thời những điểm nghẽn, chồng chéo hoặc chưa hợp lý đề xuất cơ quan có thẩm quyền có biện pháp khắc phục.

- Tham mưu cho Ủy ban nhân dân phường khắc phục triệt để tình trạng chậm truyền tín hiệu của thiết bị, thường xuyên kiểm tra, bảo trì, nâng cấp phần cứng (máy tính, máy in, máy scan) và phần mềm để đảm bảo hệ thống hoạt động ổn định, thông suốt, đặc biệt trong các giờ cao điểm. Kịp thời bổ sung, thay thế các thiết bị đã cũ, hỏng hoặc không đáp ứng được yêu cầu công việc.

- Phối hợp cùng các phòng chuyên môn, Trung tâm Dịch vụ Sự nghiệp công phường tăng cường công tác truyền thông, hướng dẫn, cung cấp thông tin đầy đủ, rõ ràng về các thủ tục hành chính, quy trình nộp hồ sơ, thời gian giải quyết thông qua nhiều kênh (bảng niêm yết, website, fanpage, tờ rơi...), đồng thời khuyến khích người dân sử dụng các dịch vụ công trực tuyến; Niêm yết công khai, minh bạch, dễ hiểu và dễ tiếp cận cho người dân, doanh nghiệp các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của thành phố, của phường tại Trung tâm và trên Cổng thông tin điện tử của phường.

- Duy trì và phát huy hiệu quả các kênh tiếp nhận ý kiến phản hồi của người dân, doanh nghiệp (hòm thư góp ý, đường dây nóng, khảo sát trực tuyến...). Phối hợp cùng các Phòng chuyên môn tham mưu cho Ủy ban nhân dân phường giải quyết dứt điểm, đúng thời gian theo quy định các Phản ánh kiến nghị trên Cổng dịch vụ công Quốc gia.

Trên đây là báo cáo của Trung tâm phục vụ hành chính công gửi Văn phòng Hội đồng nhân dân và Uỷ ban nhân dân phường tổng hợp./.

Nơi nhận:
- CT, các PCT UBND phường;
- Các phòng chuyên môn;
- Lưu: VT.

GIÁM ĐỐC

U.B.N.D PHƯỜNG ĐỒNG HẢI TP HẢI PHÒNG
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

Nguyễn Thế Toàn