ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG ĐÔNG HẢI	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số:760 /BC-UBND	*Đông Hải, ngày* 15 *tháng* 9 *năm 2026*

BÁO CÁO
Kết quả thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế Một cửa, Một cửa liên thông quý 3 năm 2026; nhiệm vụ, giải pháp quý 4 năm 2026

Ủy ban nhân dân phường Đông Hải báo cáo công tác kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế Một cửa, Một cửa liên thông quý 3 năm 2026 và nhiệm vụ, giải pháp quý 4 năm 2026 như sau:

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN NHIỆM VỤ QUÝ 3 NĂM 2026:

1. Về công tác lãnh đạo, chỉ đạo:

- Trung tâm Phục vụ hành chính công đã kiện toàn nhân sự gồm có: 01 đồng chí Giám đốc; 01 đồng chí Phó Giám đốc, 05 đồng chí chuyên viên.

- Đã tiếp nhận 06 cán bộ, công chức từ các phòng chuyên môn của phường, Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai Hải An, Thuế cơ sở 1 thành phố Hải Phòng đến tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm.

- Ban hành Quyết định số 03/QĐ-TTPVHCC ngày 21/7/2026 về việc phê duyệt danh sách cán bộ, công chức, viên chức, người lao động được cử đến làm việc tại Trung tâm phục vụ hành chính công phường Đông Hải;

- Lãnh đạo Trung tâm luôn nêu cao tinh thần trách nhiệm, sâu sát trong công tác chỉ đạo điều hành; thường xuyên kiểm tra việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính nhằm nâng cao đạo đức công vụ, văn hóa ứng xử và trách nhiệm của đội ngũ công chức trong thực thi nhiệm vụ; kịp thời tháo gỡ khó khăn trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính; lấy sự hài lòng của người dân làm tiêu chí đánh giá chất lượng phục vụ.

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.

- Xung quanh khu vực tiếp đón giải quyết thủ tục hành chính cho người dân và doanh nghiệp được bố trí rất nhiều cây xanh tạo môi trường làm việc thân thiện, xanh-sạch-đẹp; Treo các pano tuyên truyền về cán bộ, công chức khi giao tiếp với Nhân dân và các mô hình hỗ trợ giải quyết TTHC cho Nhân dân.

- Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của Trung tâm: Triển khai 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: 2472016868 tại Ngân hàng TMCP ngoại thương Việt Nam.

- 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 giải quyết TTHC

- Triển khai Kế hoạch số 335/KH-UBND 24/8/2026 của Ủy ban nhân dân phường Đông Hải về việc triển khai mô hình "Hành chính ngoài giờ - Xoá tan điểm nghẽn" tại Trung tâm phục vụ hành chính công phường Đông Hải.

- Tiếp tục triển khai có hiệu quả Kế hoạch số 196/KH-UBND ngày 25/5/2026 về triển khai thực hiện mô hình "Ngày thứ Sáu đồng hành cùng nhân dân"; Kế hoạch số 02/KH-TTPVHCC ngày 22/4/2026 về triển khai thực hiện và ra mắt mô hình "Dân vận khéo trong vận động người dân thực hiện thanh toán trực tuyến khi giải quyết thủ tục hành chính"; Kế hoạch số 03/KH-TTPVHCC ngày 22/4/2026 về triển khai thực hiện "Ngày giải quyết thủ tục hành chính nhanh" và hỗ trợ giải quyết thủ tục hành chính tại nhà đối với đối tượng yếu thế… nhằm triển khai có hiệu quả các nội dung, nhiệm vụ trong công tác cải cách hành chính, nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, giảm thời gian đi lại của người dân, nâng cao mức độ hài lòng và xây dựng hình ảnh chính quyền gần dân, thân thiện, hiện đại.

- Phối hợp với phòng Văn hóa - Xã hội, Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công và các phòng, đơn vị chuyên môn có liên quan tiếp tục thực hiện thường xuyên việc tuyên truyền, phổ biến chủ trương, chính sách pháp luật về việc tiếp nhận và giải

quyết TTHC và cải cách TTHC, triển khai thực hiện Kế hoạch số 119/KH-UBND ngày 09/4/2026 của Uỷ ban nhân dân thành phố Hải Phòng về việc triển khai thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" tại xã, phường, đặc khu trên địa bàn thành phố Hải Phòng giai đoạn 2026 - 2030 và những năm tiếp theo; Kế hoạch số 67/KH-UBND ngày 05/02/2026 của Ủy ban nhân dân phường về việc xây dựng và thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" trên địa bàn phường Đông Hải năm 2026; Kế hoạch số 178/KH-UBND ngày 13/5/2026 của Uỷ ban nhân dân phường về triển khai Mô hình "Loa phường thông minh - Học số mỗi ngày 3 phút" trên địa bàn phường Đông Hải…… 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, đơn vị chuyên môn 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:

a, Từ ngày 01/7/2026 đến ngày 15/09/2026, đã tiếp nhận 1.223 hồ sơ (trong đó: 1.223 hồ sơ tiếp nhận trực tuyến, đạt 100%).

- Đã và đang giải quyết đúng hạn 1.223 hồ sơ (đạt 100%) (trong đó: từ chối: 32 hồ sơ, rút: 02 hồ sơ, yêu cầu bổ sung: 05 hồ sơ); Quá hạn: 0 hồ sơ.

- Tổng số tiền phí, lệ phí thu tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường (100% hồ sơ thanh toán không dùng tiền mặt): 45.424.000 VNĐ.

- Tỷ lệ số hoá hồ sơ và số hoá kết quả giải quyết TTHC đạt 100%.

- Số hồ sơ hỗ trợ giải quyết thủ tục hành chính tại nhà đối với đối tượng yếu thế trên địa bàn phường: 15 hồ sơ

- Số hồ sơ tiếp nhận và hỗ trợ giải quyết luôn trong "Ngày thứ Sáu đồng hành cùng nhân dân": 538 hồ sơ.

b, Luỹ kế, từ ngày 01/01/2026 đến 15/9/2026 đã tiếp nhận 8.378 hồ sơ (trong đó: 8.377 hồ sơ tiếp nhận trực tuyến, đạt 99,99%).

- Đã và đang giải quyết đúng hạn: 8.375 hồ sơ (đạt 99,9%) (trong đó: từ chối: 57 hồ sơ, rút: 13 hồ sơ, yêu cầu bổ sung: 05 hồ sơ); Quá hạn: 03 hồ sơ.

- Tổng số tiền phí, lệ phí thu tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường (100% hồ sơ thanh toán không dùng tiền mặt): 177.673.000 VNĐ.

- Tỷ lệ số hoá hồ sơ và số hoá kết quả giải quyết TTHC đạt 100%.

- Số hồ sơ hỗ trợ giải quyết thủ tục hành chính tại nhà đối với đối tượng yếu thế trên địa bàn phường: 30 hồ sơ

- Số hồ sơ tiếp nhận và hỗ trợ giải quyết luôn trong "Ngày thứ Sáu đồng hành cùng nhân dân": 1.385 hồ sơ

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

- Từ ngày 01/7/2026 đến ngày 15/9/2026, Ủy ban nhân dân phường Đông Hải đã tiếp nhận và xử lý đảm bảo đúng quy định 05 phản ánh kiến nghị.

- Từ ngày 01/01/2026 đến ngày 15/9/2026, Ủy ban nhân dân phường Đông Hải đã tiếp nhận và xử lý đảm bảo đúng quy định 16 phản ánh kiến nghị.

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 01/01/2026 đến ngày 15/9/2026, Ủy ban nhân dân phường Đông Hải phát sinh 03 hồ sơ giải quyết quá hạn toàn trình.

- Nguyên nhân chủ yếu do Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của các Bộ, ngành Trung ương hiện còn phân tán, chưa được xây dựng đồng bộ theo một mô hình thống nhất; đồng thời quy trình giải quyết TTHC còn mới, chưa thực sự ổn định. Dẫn đến việc cán bộ, công chức trong quá trình tiếp cận và xử lý hồ sơ còn gặp khó khăn, lúng túng và phát sinh sai sót giữa các bước thực hiện quy trình.

- Đối với các hồ sơ quá hạn, Ủy ban nhân dân phường đã thực hiện nghiêm túc việc gửi thư xin lỗi và thông báo hẹn lại thời gian trả kết quả cho công dân theo đúng quy định.

7. Về niêm yết công khai, minh bạch:

- 100% danh mục TTHC được cập nhật, công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC.Tổng số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết cấp xã được đồng bộ, công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đạt 100% theo đúng quy định pháp luật.

- 100% TTHC được niêm yết công khai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công theo quy định; các bảng niêm yết được bố trí khoa học tại vị trí trang trọng, dễ thấy, thuận tiện để người dân, tổ chức và doanh nghiệp tra cứu, tìm hiểu và thực hiện.

- Đã thực hiện công khai đầy đủ toàn bộ quy trình, thủ tục trên Cổng thông tin điện tử của phường, 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/

- 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.

- 100% cán bộ, công chức, người lao động làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công đã ký và niêm yết công khai tại chỗ làm việc Bản cam kết không gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực trong thực hiện nhiệm vụ.

8. 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, Thuế cơ sở 1 thành phố Hải Phòng.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Thuận lợi

- Thực hiện chủ trương đẩy mạnh cải cách hành chính, xây dựng chính quyền số và cơ chế một cửa, một cửa liên thông, Uỷ ban nhân dân phường Đông Hải đã từng bước tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC.

- Việc triển khai dịch vụ công trực tuyến, số hóa hồ sơ, ứng dụng phần mềm quản lý điện tử đã góp phần nâng cao hiệu quả quản lý, rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ, giảm chi phí và tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp. Tỷ lệ hồ sơ xử lý trên môi trường điện tử ngày càng tăng; quy trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ được công khai, minh bạch, giúp người dân dễ dàng theo dõi tiến độ giải quyết.

- Ứng dụng công nghệ thông tin cũng góp phần nâng cao hiệu quả chỉ đạo, điều hành; tăng cường theo dõi, giám sát tiến độ xử lý hồ sơ; nâng cao tinh thần trách nhiệm, tác phong phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức và mức độ hài lòng của người dân.

- Đội ngũ cán bộ công chức được cử đến Trung tâm Phục vụ hành chính công phường 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. Về khó khăn, vướng mắc

- Hiện nay các hệ thống giải quyết TTHC tập trung của Bộ, ngành, thành phố hiện còn phân tán, chưa được xây dựng đồng bộ theo một mô hình thống nhất; giao diện, quy trình xử lý và phương thức vận hành giữa các hệ thống còn khác nhau. Trong quá trình thực hiện, các hệ thống thường xuyên xảy ra tình trạng chậm, mất kết nối hoặc truy cập không ổn định, ảnh hưởng đến việc tiếp nhận, xử lý và theo dõi hồ sơ; đồng thời gây khó khăn, lúng túng cho cán bộ, công chức trong thao tác xử lý, dễ phát sinh sai sót giữa các bước quy trình.

- Thời gian giải quyết thủ tục hành chính sau khi cắt giảm là rất ngắn, trong khi lãnh đạo và cán bộ chuyên môn hiện đang thực hiện nhiệm vụ kiêm nhiệm nhiều lĩnh vực công tác khác nhau. Vì vậy, khối lượng công việc cần xử lý trong ngày rất lớn, dễ dẫn đến tình trạng quá tải và khó bảo đảm đầy đủ thời gian để xử lý hồ sơ đúng tiến độ theo yêu cầu.

- Cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ công tác chuyên môn chưa được đầu tư đầy đủ, đồng bộ; hiện còn thiếu máy scan A3 có chức năng nạp cuộn tự động, máy scan tốc độ cao và máy in Wifi phục vụ nhu cầu số hóa, in ấn và xử lý hồ sơ với số lượng lớn.

- Công tác thống kê, tổng hợp số liệu và báo cáo hiện còn mất nhiều thời gian do chưa có hệ thống liên thông, tổng hợp dữ liệu dùng chung giữa các hệ thống giải quyết TTHC của các Bộ, ngành. Việc tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ,

theo dõi tiến độ giải quyết và khai thác dữ liệu phục vụ công tác quản lý, chỉ đạo điều hành và kiểm soát TTHC còn gặp nhiều khó khăn.

- Việc triển khai dịch vụ công trực tuyến vẫn còn nhiều hạn chế do một bộ phận người dân, đặc biệt là người cao tuổi, lao động phổ thông chưa thành thạo kỹ năng số và chưa có khả năng tự thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến. Vì vậy, công chức tại Trung tâm vừa phải hướng dẫn, hỗ trợ người dân kê khai hồ sơ trực tuyến, vừa thực hiện tiếp nhận hồ sơ, dẫn đến có thời điểm quá tải trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ:

Đề xuất các Bộ, ngành, thành phố:

- Hoàn thiện đầy đủ kết nối dữ liệu trước khi triển khai chính thức trên diện rộng; Chuẩn hóa thống nhất quy trình kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các bộ, ngành và địa phương; Nâng cấp hạ tầng hệ thống để đáp ứng lưu lượng truy cập lớn tại các địa phương; Đào tạo cán bộ sử dụng (cả việc bắt tay chỉ việc, hỗ trợ trực tiếp khi cần).

- Tăng cường hỗ trợ kỹ thuật trực tiếp từ Bộ chủ quản và Trung tâm phục vụ hành chính công thành phố, hỗ trợ kỹ thuật trực tuyến 24/7 trong thời gian triển khai chính thức.

- Ban hành hướng dẫn chi tiết về phân quyền, ủy quyền, tiếp nhận phi địa giới hành chính xuống địa phương.

- Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến và hồ sơ điện tử nhằm nâng cao tỷ lệ tiếp nhận, giải quyết TTHC trên môi trường số, góp phần giảm áp lực cho Trung tâm phục vụ hành chính công cấp cơ sở.

IV. NHIỆM VỤ GIẢI PHÁP TRONG QUÝ 4 NĂM 2026:

- Tiếp tục thực hiện có hiệu quả các mô hình hỗ trợ người dân giải quyết TTHC như: "Hành chính ngoài giờ - Xoá tan điểm nghẽn", "Ngày thứ Sáu đồng hành cùng nhân dân", hỗ trợ giải quyết TTHC tại nhà đối với đối tượng yếu thế trong xã hội, vận động người dân thanh toán trực tuyến trong giải quyết TTHC…...

- Tiếp tục 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 Ủy ban nhân dân phường Đông Hải về thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế Một cửa tại Trung tâm phục vụ hành chính công./.

Nơi nhận:
- TT ĐU, TT HĐND phường;
- CT, các PCT UBND phường;
- Các phòng, đơn vị chuyên môn;
- Lưu: VT.

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