ỦY BAN NHÂN DÂN **PHƯỜNG ĐÔNG HẢI**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số:911 /BC-UBND	

Đông Hải, ngày 20 *tháng 10 năm 2026*

BÁO CÁO

Tình hình, kết quả giải quyết các thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công tháng 09 năm 2026

(Từ ngày 25/9/2026 đến ngày 20/10/2026)

Thực hiện Kết luận số 309-KL/ĐU ngày 11/5/2026 của Thường trực Đảng ủy về việc kết quả giải quyết các thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công, Ủy ban nhân dân phường Đông Hải báo cáo kết quả thực hiện tháng 9 năm 2026 như sau:

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

Từ ngày 25/9/2026 đến 20/10/2026 Uỷ ban nhân dân phường đã tiếp nhận: 559 hồ sơ (100% hồ sơ trực tuyến), trong đó:

- Hồ sơ đã giải quyết trước hạn: 519 hồ sơ (đạt 92,8%)
- Hồ sơ giải quyết quá hạn: 0 hồ sơ (tỷ lệ 0%)
- Hồ sơ đang giải quyết trong hạn: 34 hồ sơ (đạt 6%)
- Hồ sơ Từ chối: 01 hồ sơ (tỷ lệ 0%)
- Hồ sơ rút: 0 hồ sơ (tỷ lệ 0%)
- Hồ sơ yêu cầu bổ sung: 05 hồ sơ (tỷ lệ 0,89%).

Từ ngày 01/01/2026 đến 20/10/2026 Uỷ ban nhân dân phường đã tiếp nhận: 8912 hồ sơ (100% hồ sơ trực tuyến), trong đó:

- Hồ sơ đã giải quyết trước hạn: 8785 hồ sơ (đạt 98,5%)
- Hồ sơ giải quyết quá hạn: 2 hồ sơ (tỷ lệ 0,02%)
- Hồ sơ đang giải quyết trong hạn: 49 hồ sơ (đạt 0,54%)
- Hồ sơ Từ chối: 58 hồ sơ (tỷ lệ 0,65%)
- Hồ sơ rút: 13 hồ sơ (tỷ lệ 0,14%)
- Hồ sơ yêu cầu bổ sung: 05 hồ sơ (tỷ lệ 0,05%).

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

Từ ngày 25/9/2026 đến ngày 20/10/2026, Ủy ban nhân dân phường Đông Hải đã tiếp nhận, hoàn thành việc xử lý đảm bảo đúng trình tự 02 phản ánh kiến nghị.

Từ ngày 01/01/2026 đến ngày 20/10/2026, Ủy ban nhân dân phường Đông Hải đã tiếp nhận, hoàn thành việc xử lý đảm bảo đúng trình tự 19 phản ánh kiến nghị.

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

Từ ngày 25/9/2026 đến ngày 20/10/2026, Ủy ban nhân dân phường Đông Hải không có hồ sơ quá hạn, do đó không thực hiện việc xin lỗi công khai theo quy định.

Từ ngày 01/01/2026 đến ngày 24/9/2026, Ủy ban nhân dân phường Đông Hải có 02 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.

6. Về kết quả đánh giá chất lượng phục vụ trên Cổng dịch vụ công quốc gia (Bộ chỉ số 766)

Đến ngày 20/10/2026, Ủy ban nhân dân phường Đông Hải đạt 70,16/100 điểm xếp thứ 80/114 xã, phường, đặc khu trên địa bàn thành phố Hải Phòng.

7. Tồn tại, hạn chế, nguyên nhân:

a) Tồn tại, hạn chế:

- Việc chưa đánh giá chất lượng phục vụ trên cổng dịch vụ công Quốc gia theo bộ chỉ số dẫn đến chưa đánh giá được các nhóm chỉ tiêu của phường.

- Việc kiểm soát, thống kê hồ sơ thủ tục hành chính đang gặp rất nhiều khó khăn, phải thực hiện bằng thủ công nên dễ dẫn đến sai sót.

- Đôi lúc việc thực hiện thủ tục hành chính của người dân, doanh nghiệp còn bị lỗi.

b) Nguyên nhân:

- Ủy ban nhân dân phường hiện đang đồng thời khai thác, sử dụng nhiều hệ thống phục vụ giải quyết TTHC như: Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của các Bộ, ngành Trung ương, Cổng Dịch vụ công quốc gia và các phần mềm chuyên ngành. Tuy nhiên, các hệ thống của Bộ, ngành Trung ương 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.

- Hạ tầng kỹ thuật và đường truyền mạng đôi khi còn xảy ra sự cố, làm gián đoạn quá trình xử lý công việc trên môi trường điện tử, ảnh hưởng đến tiến độ giải quyết TTHC cho tổ chức, công dân.

- 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.

- Công tác số hóa hồ sơ, nhất là hồ sơ chứng thực, còn gặp khó khăn do dung lượng tối đa cho phép tải lên hồ sơ gốc trên hệ thống còn thấp, chưa đáp ứng yêu cầu lưu trữ đầy đủ hồ sơ điện tử theo quy định.

- Việc cập nhật thông tin phí, lệ phí trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đối với một số TTHC chưa bảo đảm đầy đủ, chính xác và kịp thời theo quy định hiện hành của các Bộ, ngành. Bên cạnh đó, chức năng thanh toán trực tuyến trên một số hệ thống của Bộ còn hạn chế, chỉ hỗ trợ thanh toán qua một số ví điện tử nhất định mà chưa cho phép thanh toán trực tiếp từ tài khoản ngân hàng, gây khó khăn cho người dân trong quá trình thực hiện hồ sơ và thanh toán trực tuyến.

8. Phương hướng, nhiệm vụ trong thời gian tới:

Ủy ban nhân dân phường tiếp tục chỉ đạo Trung tâm phục vụ hành chính công phường:

- Tiếp tục phối hợp chặt chẽ với các phòng chuyên môn trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, bảo đảm đúng trình tự, thẩm quyền, công khai, minh bạch, đúng hạn, không để phát sinh hồ sơ quá hạn.

- Chủ động tiếp nhận, theo dõi, đôn đốc và tham mưu UBND phường xử lý dứt điểm các phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, không để tồn đọng, kéo dài.

- Đôn đốc các phòng chuyên môn phối hợp giải quyết sớm các thủ tục hành chính, nhất là những hồ sơ có thể hoàn thành trước hạn, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người dân và kết quả đánh giá, xếp hạng của phường.

- Phối hợp với Trung tâm dịch vụ sự nghiệp công tuyên truyền và chủ trì Triển khai hiệu quả các mô hình dân vận khéo, đặc biệt mô hình "Hành chính ngoài giờ, Xóa tan điểm nghẽn" và duy trì mô hình giải quyết thủ tục hành chính lưu động tại nhà cho các đối tượng yếu thế trên địa bàn phường.

Trên đây là báo cáo của Ủy ban nhân dân phường Đông Hải về kết quả giải quyết các thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công./.

Nơi nhận:
- TTĐU, TTHĐND phường;
- CT, các PCT UBND phường;
- Các phòng, đơn vị chuyên môn;
- 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