

Số: /BC-VP

Hải Phòng, ngày tháng 10 năm 2025

BÁO CÁO

**Kết quả đánh giá, xếp hạng Bộ chỉ số phục vụ người dân
và doanh nghiệp trên Cổng dịch vụ công quốc gia (Bộ chỉ số 766)
(Tính đến ngày 09/10/2025)**

Thực hiện nhiệm vụ được giao tại Công văn số 2511/UBND-TTPVHCC ngày 03/10/2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố, Văn phòng UBND thành phố báo cáo kết quả đánh giá, xếp hạng của Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp (Bộ chỉ số 766) trên Cổng dịch vụ công quốc gia (tính đến ngày 09/10/2025) như sau:

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Kết quả đánh giá, xếp hạng của thành phố

Tính đến ngày 07/10/2025, Thành phố Hải Phòng đạt **84,63 điểm**, xếp hạng: **26/34 tỉnh/thành phố**, cụ thể như sau:

STT	Chỉ tiêu Bộ chỉ số 766	Điểm tối đa	Điểm đạt	Ghi chú
Tổng điểm thành phố Hải Phòng		100	84,63	
1	Công khai, minh bạch	18	15,4	
2	Tiến độ giải quyết	20	15,9	
3	Dịch vụ công trực tuyến	12	8,23	
4	Thanh toán trực tuyến	10	9,8	
5	Số hóa hồ sơ, kết quả	22	18,3	
6	Mức độ hài lòng	18	17	

2. Kết quả đánh giá, xếp hạng của sở/ban/ngành

a) Nhóm chỉ tiêu Công khai, minh bạch

STT	Sở ngành	Công khai, minh bạch	
		Tỷ lệ (100%)	Điểm (18)
1	Sở Công Thương	100	18
2	Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch	100	18
3	Sở Tài chính	100	18
4	Sở Xây dựng	100	18
5	Ban quản lý khu kinh tế Hải Phòng	100	18
6	Sở Tư pháp	100	18
7	Sở Nội vụ	100	18
8	Sở Giáo dục và Đào tạo	100	18
9	Sở Khoa học và Công nghệ	100	18
10	Sở Y tế	100	18
11	Sở Nông nghiệp và Môi trường	17,06	3,1

b) Nhóm chỉ tiêu Tiến độ giải quyết

STT	Sở ngành	Tiến độ giải quyết	
		Tỷ lệ (100%)	Điểm (20)
1	Sở Công Thương	86	17,2
2	Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch	97,95	19,6
3	Sở Tài chính	91,3	18,3
4	Sở Xây dựng	83,8	16,8
5	Ban quản lý khu kinh tế Hải Phòng	83,6	16,7
6	Sở Nông nghiệp và Môi trường	78,45	15,7
7	Sở Tư pháp	73,65	14,7
8	Sở Nội vụ	57,15	11,4
9	Sở Giáo dục và Đào tạo	46,75	9,4
10	Sở Y tế	35,3	7,1
11	Sở Khoa học và Công nghệ	26,9	5,4

c) Nhóm chỉ tiêu Dịch vụ công trực tuyến

STT	Sở ngành	Dịch vụ công trực tuyến	
		Tỷ lệ (100%)	Điểm (12)
1	Sở Công Thương	86,1	10,33
2	Sở Tài chính	82,5	9,90
3	Sở Xây dựng	67,3	8,08
4	Sở Tư pháp	64,9	7,79
5	Sở Giáo dục và Đào tạo	63,9	7,67
6	Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch	63,5	7,62
7	Sở Khoa học và Công nghệ	62,1	7,45
8	Sở Nông nghiệp và Môi trường	62	7,44
9	Ban Quản lý khu kinh tế	61,1	7,33
10	Sở Nội vụ	54,6	6,55
11	Sở Y tế	47,9	5,75

d) Nhóm chỉ tiêu Thanh toán trực tuyến

STT	Sở ngành	Thanh toán trực tuyến	
		Tỷ lệ (100%)	Điểm (10)
1	Ban Quản lý khu kinh tế	100	10
2	Sở Nội vụ	100	10
3	Sở Nông nghiệp và Môi trường	99,4	9,94
4	Sở Tài chính	99,3	9,93
5	Sở Khoa học và Công nghệ	90,7	9,07
6	Sở Xây dựng	79,9	7,99
7	Sở Công Thương	72,3	7,23
8	Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch	71,7	7,17
9	Sở Tư pháp	56,9	5,69
10	Sở Y tế	55,9	5,59
11	Sở Giáo dục và Đào tạo	37,5	3,75

d) Nhóm chỉ tiêu số hóa

STT	Sở ngành	Số hóa	
		Tỷ lệ (100%)	Điểm (22)
1	Sở Công Thương	74,77	16,5
2	Sở Giáo dục và Đào tạo	69,64	15,3
3	Sở Nội vụ	69	15,2
4	Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch	67,82	14,9
5	Sở Khoa học và Công nghệ	66,18	14,6
6	Sở Nông nghiệp và Môi trường	66,05	14,5
7	Sở Tư pháp	64,18	14,1
8	Sở Xây dựng	63,68	14
9	Ban Quản lý khu kinh tế	62,55	13,8
10	Sở Tài chính	62,36	13,7
11	Sở Y tế	58,55	12,9

e) Nhóm chỉ tiêu mức độ hài lòng

STT	Sở ngành	Mức độ hài lòng	
		Tỷ lệ (100%)	Điểm (18)
1	Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch	100	18
2	Sở Công Thương	98,5	17,7
3	Sở Nông nghiệp và Môi trường	95,72	17,2
4	Sở Tư pháp	93,94	16,9
5	Sở Nội vụ	87,83	15,8
6	Sở Giáo dục và Đào tạo	84	15,1
7	Sở Y tế	79,72	14,4
8	Sở Khoa học và Công nghệ	76,61	13,8
9	Sở Xây dựng	73,78	13,3
10	Sở Tài chính	73,33	13,2
11	Ban Quản lý khu kinh tế	64,28	11,6

II. TỒN TẠI, HẠN CHẾ VÀ NGUYÊN NHÂN**1. Tồn tại, hạn chế****a) Nhóm các chỉ số:**

- **Chỉ số Công khai, minh bạch:** Sở Nông nghiệp và Môi trường không đạt tỷ lệ và ở mức độ rất thấp (17,06%).

- **Chỉ số Tiến độ giải quyết:** Hầu hết các sở, ngành không đạt chỉ tiêu hoặc đạt rất thấp (điển hình như: *Sở Khoa học và Công nghệ* đạt 26,9%; *Sở Y tế* đạt 35,3%; *Sở Giáo dục và Đào tạo* đạt 46,75%; *Sở Nội vụ* đạt 57,15%; *Sở Tư pháp*

đạt 73,65%).

- **Chỉ số Dịch vụ công trực tuyến:** Các sở, ngành không đạt chỉ tiêu (Sở Y tế đạt 47,9%; Sở Nội vụ đạt 54,6%; đạt tỷ lệ thấp: Ban quản lý khu kinh tế Hải Phòng đạt 61,1%; Sở Nông nghiệp và Môi trường đạt 62%; Sở Khoa học và Công nghệ đạt 62,1%).

- **Chỉ số Thanh toán trực tuyến:** Các sở không đạt chỉ tiêu (Sở Giáo dục và Đào tạo đạt 37,5%; Sở Y tế đạt 55,9%; Sở Tư pháp đạt 56,9%; Các sở đạt tỷ lệ thấp: Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch đạt 71,7%; Sở Công Thương đạt 72,3%).

- **Chỉ số Số hóa hồ sơ:** Các sở, ngành không đạt chỉ tiêu và ở mức độ rất thấp: Sở Y tế đạt 58,55%; Sở Tài chính đạt 62,36%; Ban quản lý khu kinh tế Hải Phòng đạt 62,55%; Sở Xây dựng đạt 63,68%; Sở Tư pháp đạt 64,18%....

- **Chỉ số Mức độ hài lòng:** Các Sở, ban, ngành không đạt chỉ tiêu: Ban quản lý khu kinh tế Hải Phòng đạt 64,28%; Sở Tài chính đạt 73,33%; Sở Xây dựng đạt 73,78%; Sở Khoa học và Công nghệ đạt 76,61%; Sở Y tế đạt 79,72%.

b) Hồ sơ trả quá hạn nhiều (từ ngày 01/7/2025 đến 07/10/2025):

Stt	Cơ quan	Số hồ sơ quá hạn đang xử lý	Số lượng hồ sơ quá hạn đã xử lý
1	Sở Nông nghiệp và Môi trường	874	1.705
2	Sở Tài chính	4	1.350
3	Sở Công Thương	1	76
4	Sở Nội vụ	14	29
5	Sở Tư pháp	3	29
6	Sở Xây dựng	2	28
7	Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch	2	7
8	Sở Y tế	1	5
9	Sở Giáo dục và Đào tạo	0	5
10	Sở Khoa học và Công nghệ	0	2
11	Ban Quản lý khu kinh tế	1	1
	Tổng số	904	3.238

c) Các sở có điểm trên Bộ chỉ số 766 thấp nhất:

- + Sở Y tế đạt: 63,74/100 điểm, xếp thứ 11/11 đơn vị.
- + Sở Nông nghiệp và Môi trường đạt: 67,88/100 điểm, xếp thứ 10/11 đơn vị.
- + Sở Khoa học và Công nghệ: 68,32/100 điểm, xếp thứ 9/11 đơn vị.
- + Sở Giáo dục và Đào tạo đạt: 69,22/100 điểm, xếp thứ 8/11 đơn vị.
- + Sở Nội vụ đạt: 76,95/100 điểm, xếp thứ 7/11 đơn vị.

2. Nguyên nhân

- a) 10 sở, ban, ngành chậm tham mưu công bố, công khai minh bạch thủ tục

hành chính trên Công Dịch vụ công quốc gia (như: Nội vụ, Y tế, Xây dựng, Văn hoá - Thể thao và Du lịch, Tư pháp, Tài chính, Nông nghiệp và Môi trường, Khoa học và Công nghệ, Giáo dục và Đào tạo, Công Thương)¹.

b) Các cơ quan, đơn vị, địa phương trả kết quả trễ hạn nhiều (như: Sở Nông nghiệp và Môi trường (2.579 hồ sơ); Sở Tài chính (1.354 hồ sơ); Sở Công Thương (79 hồ sơ); Sở Nội vụ (43 hồ sơ); Sở Tư pháp (32 hồ sơ)... và UBND cấp xã).

c) Người đứng đầu hoặc cán bộ, công chức của một số sở, ban, ngành, địa phương chưa quyết liệt trong công tác lãnh đạo, chỉ đạo hoặc tổ chức thực hiện các nhiệm vụ, chỉ tiêu về giải quyết thủ tục hành chính.

d) Sai lệch dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính giữa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của thành phố và Cổng dịch vụ công quốc gia; đồng bộ dữ liệu không đầy đủ, chính xác, kịp thời (như: tỷ lệ “Số hóa hồ sơ”, trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính ghi nhận cao nhưng Cổng Dịch vụ công quốc gia ghi nhận thấp; số liệu về “số hồ sơ quá hạn”, “tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến” sai khác giữa 02 hệ thống làm ảnh hưởng đến điểm đạt được các chỉ số về dịch vụ công trực tuyến, điểm về chỉ số tiến độ giải quyết thủ tục hành chính, điểm về chỉ số mức độ hài lòng...).

đ) Tỷ lệ cung cấp dịch vụ công trực tuyến cao nhưng tỷ lệ thủ tục hành chính có phát sinh hồ sơ thấp, nên bị trừ điểm trên hệ thống.

e) Cổng Dịch vụ công quốc gia đang trong giai đoạn nâng cấp, hoàn thiện theo mô hình chính quyền địa phương 2 cấp; còn nhiều dữ liệu sai lệch, thiếu thống nhất... giữa Cổng Dịch vụ công quốc gia với các cơ sở dữ liệu do Bộ, ngành đang quản lý.

III. ĐỀ XUẤT VÀ KIẾN NGHỊ

Để khắc phục những tồn tại, hạn chế nêu trên, góp phần nâng cao chỉ số xếp hạng của các cơ quan, đơn vị, địa phương và của thành phố, Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố đề nghị Thủ trưởng các Sở, ban, ngành quan tâm thực hiện một số giải pháp sau:

1. Đảm bảo hoàn thành các chỉ tiêu, nhiệm vụ được giao tại Công văn số 1844/UBND-TTPVHCC ngày 10/7/2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố về đảm bảo hoàn thành các mục tiêu, chỉ tiêu được giao về công tác cải cách, kiểm soát thủ tục hành chính;

2. Tổ chức thực hiện nghiêm túc, hiệu quả, đảm bảo thời hạn chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố tại Công văn số 2511/UBND-TTPVHCC ngày 03/10/2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố về việc khắc phục những tồn tại, hạn chế trong công bố, công khai thủ tục hành chính và tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính. Trong đó, lưu ý đối với một số cơ quan, đơn vị chậm nhất **ngày 15/10/2025** hoàn thành một số nhiệm vụ sau:

a) Các Sở: Y tế, Nội vụ, Xây dựng, Văn hoá - Thể thao và Du lịch, Tư pháp,

¹ Tệp Phụ lục 1 – Danh sách các cơ quan chậm, muộn trong công bố, công khai thủ tục hành chính kèm theo Công văn số 2511/UBND-TTPVHCC ngày 03/10/2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố.

Tài chính, Nông nghiệp và Môi trường, Khoa học và Công nghệ, Công Thương khắc phục lỗi hiển thị chậm công bố, công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

b) Các Sở, ban, ngành chủ trì, phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ khắc phục hồ sơ trễ hạn trên Hệ thống thông tin giải quyết của thành phố, trên Hệ thống do Bộ, ngành quản lý, đồng bộ lại lên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

c) Các Sở: Y tế, Nông nghiệp và Môi trường, Khoa học và Công nghệ; Giáo dục và Đào tạo, Nội vụ khẩn trương rà soát, khắc phục những hạn chế để cải thiện vị trí xếp hạng trên Bộ Chỉ số 766.

d) Sở Khoa học và Công nghệ:

- Kiểm tra, làm rõ nguyên nhân, có biện pháp, giải pháp khắc phục số liệu, dữ liệu sai lệch, khác nhau giữa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Chỉ đạo VNPT Hải Phòng kết nối, đồng bộ, chia sẻ dữ liệu giữa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố với Hệ thống do Bộ, ngành quản lý, Cổng Dịch vụ công quốc gia đảm bảo đầy đủ, chính xác, thông suốt, kịp thời và đảm bảo tính tự động.

- Hoàn thành việc xây dựng quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính đảm bảo liên thông điện tử, thời gian đã cắt giảm 50%, gán quyền xử lý của cán bộ, công chức, viên chức trong từng quy trình điện tử để quản lý, kiểm tra, giám sát và công khai minh bạch phục vụ người dân.

3. Các Sở, ban, ngành cần quan tâm, coi kết quả xếp hạng của cơ quan mình trên Bộ Chỉ số 766 là nhiệm vụ quan trọng của Quý IV năm 2025.

4. Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố hằng tháng công khai kết quả đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ trên Cổng DVCQG, Cổng Dịch vụ công cấp bộ, Cổng thông tin điện tử của bộ, cơ quan để tổ chức, cá nhân theo dõi, giám sát.

Văn phòng UBND thành phố báo cáo để các cơ quan, đơn vị biết, chỉ đạo thực hiện./.

Nơi nhận:

- Chủ tịch UBND TP (để b/c);
- Các PCT UBND TP (để b/c);
- Các sở, ban, ngành;
- UBND các xã, phường, đặc khu;
- Lưu: VT, P.H.Phương.

CHÁNH VĂN PHÒNG

Hoàng Văn Thực