

Số: /BC-UBND

Gia Phúc, ngày tháng 8 năm 2026

BÁO CÁO

Kết quả thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử

Thực hiện công văn số 10073/VP-TTPVHCC ngày 11/8/2026 của UBND thành phố Hải Phòng về việc báo cáo, cung cấp thông tin về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử. UBND xã Gia Phúc báo cáo kết quả cụ thể như sau:

I. KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC

1. Công tác chỉ đạo, điều hành và tuyên truyền

UBND xã đã nghiêm túc, khẩn trương quán triệt các văn bản chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và UBND thành phố Hải Phòng; đã ban hành các Kế hoạch chuyên đề để đồng bộ triển khai thực hiện trên địa bàn xã.

Thường xuyên quán triệt việc thực hiện TTHC trên môi trường điện tử đến toàn thể cán bộ, công chức công tác, làm việc tại các phòng chuyên môn của UBND xã thông qua các hội nghị giao ban; Ban hành các văn bản chỉ đạo cụ thể liên quan đến từng lĩnh vực khi cần thiết.

Chỉ đạo Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công thường xuyên tổ chức tuyên truyền qua hệ thống đài truyền thanh xã, cấp phát tờ rơi hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến qua Cổng dịch vụ công và ứng dụng VNeID.

Phát huy vai trò Tổ công nghệ số cộng đồng trực tiếp hướng dẫn người dân tại các thôn, khu dân cư.

2. Tổ chức bộ máy và cơ sở vật chất Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã

Về cơ sở vật chất và không gian làm việc: Trung tâm phục vụ hành chính công có diện tích 250m², được trang bị 07 máy điều hòa, hệ thống quạt trần; có khu vực niêm yết công khai đầy đủ các TTHC, có khu vực tiếp nhận và hướng dẫn viết hồ sơ, có bàn và máy vi tính để bàn phục vụ công dân tự số hóa, nộp hồ sơ trực tuyến, có khu vực ngồi chờ cho công dân; được trang bị 12 bộ máy vi tính để bàn, 01 máy scan A3, 08 máy scan A4 phục vụ công việc chuyên môn; có Kios lấy số thứ tự tự động; Có máy cho người dân tra cứu TTHC; Màn hình hiển thị số thứ tự tại quầy; Hệ thống Loa thông báo số thứ tự tích hợp với hệ thống lấy số tự động; có máy đánh giá mức độ hài lòng của người dân, có Hệ thống thiết bị phát Wi-fi, Hệ thống camera giám sát đảm bảo theo dõi toàn bộ khu vực làm việc.

Về nhân sự trực chuyên môn: Trung tâm PVHCC được biên chế tổng số cán bộ, công chức 07 người; trong đó: 01 Giám đốc, 01 công chức phụ trách văn thư, kiểm soát TTHC, trả kết quả; 02 công chức thuộc lĩnh vực Tư pháp - hộ tịch và Tư pháp chứng thực; 01 công chức thuộc lĩnh vực Tài chính kế hoạch; 02 công chức hướng dẫn và hỗ trợ công dân nộp hồ sơ. Cán bộ và công chức trung tâm đều có trình độ, đáp ứng với lĩnh vực được phân công, thực hiện nghiêm túc Quy chế tổ chức và hoạt động, Nội quy làm việc của Trung tâm.

Trung tâm tiếp nhận 03 công chức của các phòng cử ra tiếp nhận và giải quyết TTHC cho người dân thuộc các lĩnh vực: Tư pháp chứng thực; Văn hoá xã hội; Nông nghiệp – môi trường. Trung tâm còn bố trí quầy tiếp nhận hồ sơ của ngành dọc gồm: Văn phòng đăng ký đất đai.

3. Kết quả tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC

Báo cáo kết quả giải quyết TTHC trên môi trường điện tử tại xã Gia Phúc từ ngày 01/7/2025 đến ngày 31/7/2026:

- **Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến:** Tổng số hồ sơ tiếp nhận: 16.415 hồ sơ. Trong đó: Tiếp nhận trực tuyến: 16.365/16.415 hồ sơ, đạt tỷ lệ 99,70% tập trung chủ yếu ở lĩnh vực Tư pháp - Hộ tịch (khai sinh, khai tử, kết hôn) và Chứng thực.

- **Số hóa hồ sơ, kết quả TTHC:** Tỷ lệ hồ sơ được số hóa thành phần đầu vào đạt 100%; tỷ lệ số hóa kết quả giải quyết TTHC đạt 100%, đảm bảo lưu trữ kho dữ liệu điện tử của cá nhân, tổ chức.

- **Thanh toán trực tuyến:** Triển khai quét mã QR, ví điện tử tại Bộ phận Một cửa. Số giao dịch phát sinh nghĩa vụ tài chính 11.925 hồ sơ. Tỷ lệ hồ sơ được thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia trên tổng số giao dịch thanh toán của dịch vụ công là: 11.919/11.925 hồ sơ; đạt tỷ lệ 99,95%.

- **Chứng thực điện tử:** Đã tiếp nhận và giải quyết cấp được 4.485 bản sao chứng thực điện tử từ bản chính cho công dân, giúp tái sử dụng dữ liệu trong các giao dịch khác.

II. KHÓ KHĂN, VƯỚNG MẮC

1. Hệ thống kỹ thuật chưa ổn định: Sự thiếu đồng bộ, đồng bộ chậm hoặc thậm chí là truyền tải sai lệch thông tin trạng thái hồ sơ giữa Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống điều phối tập trung và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC chuyên ngành của các Bộ, ngành diễn ra với tần suất cao. Hệ quả trực tiếp là số liệu báo cáo thống kê hiển thị trên các hệ thống giám sát không trùng khớp, nhiều hồ sơ thực tế đã được công chức chuyên môn xử lý hoàn thành đúng hạn và trả kết quả bản giấy cho người dân, nhưng trên hệ thống điện tử vẫn treo trạng thái "đang xử lý" hoặc tự động chuyển sang cảnh báo "trễ hạn". Điều này làm ảnh hưởng tiêu cực đến kết quả đánh giá xếp hạng chất lượng phục vụ của địa phương trên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo Bộ chỉ số 766. Hệ thống giải quyết TTHC

của các Bộ chưa cấu hình đầy đủ chức năng tra cứu số liệu phục vụ việc theo dõi, tổng hợp, thống kê, tình hình kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

2. Hạ tầng công nghệ thông tin: Hệ thống của một số Bộ, ngành thường xuyên bị giới hạn về dung lượng tệp tin đính kèm, tốc độ phản hồi chậm hoặc dừng hoạt động đột ngột (sập mạng cục bộ) vào các khung giờ cao điểm trong ngày. Sự không ổn định này làm gián đoạn trực tiếp đến tiến trình tiếp nhận và thẩm định hồ sơ của công chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã, đặc biệt là đối với các nhóm thủ tục hành chính có thời hạn giải quyết ngắn hoặc tần suất phát sinh giao dịch lớn trong ngày.

3. Tiến trình thực hiện thanh toán phí, lệ phí trực tuyến: Việc thanh toán phí, lệ phí trực tuyến phải thực hiện qua nhiều thao tác mất nhiều thời gian, việc đồng bộ kết quả thu phí, lệ phí chậm dẫn đến việc theo dõi kết quả không đúng và mất nhiều thời gian.

4. Hạn chế từ phía người dân: Đại bộ phận người dân lớn tuổi hoặc lao động phổ thông chưa có kỹ năng số, không nhớ mật khẩu tài khoản dịch vụ công/VNeID. Việc quy định số điện thoại chính chủ để xác thực tài khoản gây nhiều trở ngại cho người dân nông thôn; Người dân nông thôn vẫn giữ thói quen mang giấy tờ trực tiếp đến trụ sở xã thay vì tự nộp trực tuyến tại nhà, dẫn đến áp lực "làm hộ" cho công chức.

5. Áp lực nhân sự cán bộ Một cửa: Công chức cấp xã phụ trách nhiều lĩnh vực, vừa phải hướng dẫn người dân đăng ký tài khoản, vừa phải thực hiện thao tác "làm hộ" trên hệ thống, dẫn đến áp lực công việc quá tải tại khung giờ cao điểm.

III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

1. Đối với Bộ Tư pháp:

Đề nghị Bộ Tư pháp chủ trì, phối hợp với các Bộ, ngành có liên quan nâng cấp toàn diện hiệu năng của Phần mềm đăng ký và quản lý hộ tịch điện tử dùng chung; tăng cường tính ổn định, bảo đảm khả năng kết nối thông suốt, chia sẻ và đồng bộ dữ liệu tức thời giữa Cơ sở dữ liệu hộ tịch với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư nhằm khắc phục triệt để lỗi đồng bộ, trễ muộn kết quả điện tử 02 nhóm dịch vụ công liên thông (khai sinh, khai tử). Việc hoàn thiện kết nối này sẽ hạn chế tối đa việc phát sinh trễ hẹn kỹ thuật khách quan và xóa bỏ tình trạng đứt gãy dữ liệu buộc cán bộ một cửa phải yêu cầu người dân xuất trình hồ sơ giấy thủ công.

Đề nghị tiến hành cấu hình tối ưu hóa, tinh giản tối đa các bước giải quyết và thao tác nghiệp vụ trên phần mềm cho công chức Tư pháp - Hộ tịch cấp xã; tích hợp phân hệ thống kê chuyên sâu phục vụ công tác chiết xuất số liệu, báo cáo phục vụ quản lý điều hành kịp thời.

2. Đối với các Bộ, ngành Trung ương:

Tiếp tục hoàn thiện, nâng cấp cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin, mở rộng băng thông rộng, nâng cấp hiệu năng và năng lực xử lý dữ liệu của Cổng Dịch vụ công quốc gia cùng các phân hệ và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của các Bộ, ngành nhằm xử lý triệt để tình trạng lỗi đăng nhập, giới hạn dung lượng tệp tin đính kèm và nghẽn mạng diện rộng trong các khung giờ cao điểm tác nghiệp.

Đẩy mạnh phân cấp, phân quyền cho địa phương trong công tác quản trị hệ thống; cho phép chính quyền cấp xã được chủ động điều chỉnh, cấu hình quy trình điện tử nội bộ phù hợp với mô hình một cửa địa phương, điều chỉnh các tham số nghiệp vụ như thời gian giải quyết, mức thu phí, lệ phí, tích hợp tự động các chính sách miễn, giảm phí, lệ phí trực tuyến theo các Nghị quyết đặc thù ban hành bởi Hội đồng nhân dân thành phố Hải Phòng.

3. Đối với Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng

Đề nghị Thành phố giao các sở, ban, ngành có liên quan tăng cường tổ chức các khóa, lớp tập huấn, bồi dưỡng kỹ năng số hóa dữ liệu và vận hành hệ thống thực tế cho cán bộ cấp xã.

Đồng thời, đề nghị thiết lập cơ chế phối hợp hỗ trợ kỹ thuật trực tiếp giữa bộ phận quản trị công nghệ của thành phố với công chức xã nhằm xử lý tức thời các sự cố kỹ thuật liên quan đến kết nối liên thông 02 nhóm TTHC của ngành Hộ tịch, Công an và Bảo hiểm xã hội, bảo đảm hồ sơ giao dịch trực tuyến của công dân luôn được xử lý đúng hạn.

Trên đây là Báo cáo tình hình thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử của Ủy ban nhân dân xã Gia Phúc. UBND xã báo cáo Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng để theo dõi, tổng hợp./.

Nơi nhận:

- Văn phòng UBND TP Hải Phòng(để b/c);
- Trung tâm PVHCC thành phố;
- Thường trực Đảng ủy;
- TTHĐND, LĐ UBND xã;
- Các phòng chuyên môn thuộc UBND xã;
- Lưu: VP, TTPVHCC.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Đỗ Thế Ngọc