

BÁO CÁO

Tình hình, kết quả thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính trong quý I, nhiệm vụ trọng tâm quý II và các tháng tiếp theo năm 2026 tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường (từ ngày 15/12/2025 đến ngày 11/03/2026)

Thực hiện yêu cầu tại Văn bản số 723/UBND-VP ngày 19/01/2026 của Ủy ban nhân dân phường về việc xây dựng báo cáo tình hình phát triển kinh tế - xã hội tháng 3 và quý I, nhiệm vụ trọng tâm quý II và các tháng tiếp theo năm 2026, Trung tâm Phục vụ hành chính công phường báo cáo kết quả thực hiện, cụ thể như sau:

1. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo:

- Ban hành Quy chế làm việc năm 2026, Chương trình công tác năm 2026 tại Trung tâm, trong đó xác định nhiệm vụ trọng tâm là tổ chức thực hiện có hiệu quả cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường (*hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, theo dõi, giám sát, đánh giá việc thực hiện thủ tục hành chính*); nâng cao chất lượng công tác kiểm soát thủ tục hành chính, tham mưu UBND phường ban hành Kế hoạch kiểm soát TTHC và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn phường.

- Ban hành Kế hoạch số 02/KH-TTPVHCC ngày 23/01/2026 của Trung tâm về triển khai thực hiện Kế hoạch số 153/KH-UBND ngày 31/12/2025 của UBND phường Gia Viên về việc triển khai thực hiện Nghị quyết số 36/NQHĐND ngày 18/12/2025 của Hội đồng nhân dân phường Gia Viên về quyết định các biện pháp bảo đảm thực hiện dân chủ ở cơ sở tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Gia Viên.

- Ban hành và triển khai Kế hoạch số 03/KH-TTPVHCC ngày 06/3/2026 triển khai thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Gia Viên.

2. Về theo dõi thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, giám sát việc thực hiện thủ tục hành chính:

- Đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính, đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện Thủ tục hành chính trên môi trường điện tử để nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến. Tiếp tục thực hiện cắt giảm 50% thời gian giải quyết TTHC thuộc phạm vi giải quyết của UBND phường nhằm phục vụ người dân, doanh nghiệp.

- Tăng cường theo dõi việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ, đặc biệt là các lĩnh vực đất đai, đăng ký kinh doanh, cấp phép xây dựng...

- Chỉ đạo tổ chức công khai 378 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường và 1.179 TTHC thuộc thẩm quyền các sở, ngành, UBND thành phố thực hiện phi địa giới hành chính tại thành phố.

- Công khai các thủ tục hành chính, thời gian giải quyết, phí, lệ phí; niêm yết công khai bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết cấp xã và mức phí, lệ phí. Việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông đảm bảo đúng quy trình từ công khai các thủ tục hành chính, tiếp nhận hồ sơ, chuyển hồ sơ, giải quyết hồ sơ và trả kết quả giải quyết hồ sơ. Đa số người dân, tổ chức, doanh nghiệp hài lòng với thái độ phục vụ và thời gian giải quyết các TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

- Chủ động ứng dụng chuyên đổi số, xây dựng phần mềm trong công tác theo dõi, giám sát tiến độ giải quyết hồ sơ của công dân, tổ chức theo thời gian thực.

3. Về hướng dẫn, hỗ trợ việc thực hiện thủ tục hành chính:

- Công chức tại các quầy tiếp nhận thực hiện nghiêm túc, đầy đủ việc hướng dẫn công dân chuẩn bị giấy tờ, hồ sơ theo quy định. Hồ sơ được tiếp nhận, số hoá và xử lý hoàn toàn trên môi trường không gian mạng và nộp thông qua tài khoản VNEID đã được kiểm tra của công dân.

- Việc thu phí, lệ phí đối với các TTHC có phát sinh phí, lệ phí được thực hiện thanh toán trực tuyến 100%, không có hồ sơ thanh toán trực tiếp tại Bộ phận một cửa.

- Bố trí 02 công chức hướng dẫn công dân số hoá hồ sơ, nộp hồ sơ trực tuyến tại Trung tâm. 100% hồ sơ TTHC của công dân được tiếp nhận, công khai tiến độ và kết quả giải quyết trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của thành phố và Cổng dịch vụ công quốc gia. Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến đạt 100%, công chức phụ trách tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm vận hành tốt các phần mềm mới của bộ, ngành.

- Tham mưu UBND phường ban hành các văn bản yêu cầu các phòng chuyên môn chủ động rà soát, đảm bảo thời gian tiếp nhận và xử lý hồ sơ trên Hệ thống và trên Cổng dịch vụ công quốc gia; thường xuyên phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố đảm bảo 100% TTHC được giải quyết đúng quy trình điện tử, không để xảy ra tình trạng hồ sơ bị chậm tiếp nhận hoặc quá hạn giải quyết tại từng bước quy trình.

4. Về kiểm soát thủ tục hành chính:

- Tham mưu UBND phường xây dựng và ban hành Quyết định số 372/QĐ-UBND ngày 27/02/2026 về việc ban hành Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2026 trên địa bàn phường. Phối hợp với các phòng chuyên môn thuộc phường trong công tác rà soát, xây dựng phương án cắt giảm, đơn giản hoá TTHC theo quy định.

- Thường xuyên theo dõi, thực hiện niêm yết công khai kịp thời, đầy đủ danh mục TTHC, các Quyết định công bố của UBND thành phố tại trụ sở và Cổng thông tin điện tử của phường <http://giavien.haiphong.gov.vn>. (bao gồm TTHC thuộc thẩm quyền, TTHC phi địa giới hành chính,...)

- Chỉ đạo cán bộ, công chức theo dõi, tham mưu văn bản tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của công dân, tổ chức trên Cổng dịch vụ công quốc gia.

5. Về xây dựng chính quyền điện tử, theo dõi ứng dụng công nghệ thông tin tại Trung tâm:

- Triển khai đồng bộ các hệ thống tiếp nhận, giải quyết TTHC của các bộ, ngành từ 01/01/2026, đảm bảo duy trì hoạt động tại Trung tâm, tiếp nhận và giải quyết hồ sơ của công dân kịp thời, hiệu quả.

- Thực hiện số hóa kết quả giải quyết TTHC đang được quản lý, lưu trữ bằng văn bản giấy sang dữ liệu điện tử để tích hợp, chia sẻ, khai thác; tổ chức tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử được thực hiện hợp pháp, hợp lý, khoa học...Không yêu cầu tổ chức, cá nhân khai, nộp lại những dữ liệu mà cơ quan thực hiện thủ tục hành chính đang quản lý hoặc đã được cơ quan nhà nước khác sẵn sàng chia sẻ.

- Tối đa hóa các bước thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử để tiết kiệm thời gian, chi phí, công sức của tổ chức, cá nhân và cơ quan có thẩm quyền. Việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử không làm tăng phí, lệ phí ngoài quy định của pháp luật, đảm bảo tỷ lệ hồ sơ trực tuyến và nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ, giảm hồ sơ giấy tại Trung tâm.

6. Tình hình tiếp nhận, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC trong tháng 3 và Quý I:

***Tình hình tiếp nhận, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC (từ ngày 15/02/2026 đến ngày 11/3/2026):*

- Tổng số hồ sơ tiếp nhận: **1.913 hồ sơ**, trong đó **1.739 hồ sơ** tiếp nhận trực tuyến trong kỳ, **174 hồ sơ** từ kỳ trước chuyển sang.

- Tổng số hồ sơ xử lý trước hạn: **1.756 hồ sơ**, đạt tỷ lệ **91,79%**, không có hồ sơ quá hạn giải quyết.

- Tổng số hồ sơ từ chối, không giải quyết: **13 hồ sơ**, chiếm tỷ lệ **0,67%**.

- Tổng số hồ sơ do công dân tự rút: **11 hồ sơ**, chiếm tỷ lệ **0,57%**.

- Tổng số hồ sơ yêu cầu công dân bổ sung: **17 hồ sơ**, chiếm tỷ lệ **0,88%**.

- Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trên tổng số hồ sơ tiếp nhận: **100%**.

- Tỷ lệ thanh toán trực tuyến đối với các TTHC có phí, lệ phí: **100%**.

**Tình hình tiếp nhận, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC (từ ngày 15/12/2025 đến ngày 11/3/2026):*

- Số lượng thủ tục hành chính thực hiện theo hình thức DVC trực tuyến toàn trình: **218 thủ tục**.

- Số lượng thủ tục hành chính thực hiện theo hình thức DVC trực tuyến một phần: **160 thủ tục**.

- Tổng số TTHC đã thực hiện tại Trung tâm phục vụ hành chính công phường trong Quý I: **114 thủ tục** (66 thủ tục hành chính DVC trực tuyến toàn trình, 48 thủ tục hành chính DVC trực tuyến một phần)

- Tỷ lệ thực hiện thủ tục hành chính theo hình thức DVC trực tuyến toàn trình trên tổng số TTHC được phân cấp cho cấp xã: **66 thủ tục/218 thủ tục*100% ≈ 30.27%**. (thủ tục hành chính có phát sinh hồ sơ).

- Tỷ lệ thực hiện thủ tục hành chính theo hình thức DVC trực tuyến một phần trên tổng số TTHC được phân cấp cho cấp xã: **48 thủ tục/160 thủ tục*100% = 30%**. (thủ tục hành chính có phát sinh hồ sơ).

- Tổng số hồ sơ tiếp nhận: **13.138 hồ sơ**, trong đó **12.983 hồ sơ** tiếp nhận trực tuyến trong kỳ, **155 hồ sơ** từ kỳ trước chuyển sang.

- Tổng số hồ sơ xử lý trước hạn: **12.896 hồ sơ**, đạt tỷ lệ **98,15%**, không có hồ sơ quá hạn giải quyết.

- Tổng số hồ sơ từ chối, không giải quyết: **37 hồ sơ**, chiếm tỷ lệ **0,28%**.

- Tổng số hồ sơ do công dân tự rút: **57 hồ sơ**, chiếm tỷ lệ **0,43%**.

- Tổng số hồ sơ yêu cầu công dân bổ sung: **19 hồ sơ**, chiếm tỷ lệ **0,14%**.

- Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trên tổng số hồ sơ tiếp nhận: **100%**.

- Tỷ lệ thanh toán trực tuyến đối với các TTHC có phí, lệ phí: **100%**.

- Về số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC, triển khai quy trình số hóa kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường: Tính đến nay, tỷ lệ số hóa hồ sơ tại UBND phường đạt **100%**; Tỷ lệ tái sử dụng lại dữ liệu số hóa đạt **99,93%**.

7. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền (từ ngày 15/12/2025 đến ngày 11/3/2026):

- Tổng số phản ánh kiến nghị được tiếp nhận trên Cổng dịch vụ công quốc gia: **15 phản ánh, kiến nghị**.

- Tỷ lệ phản ánh, kiến nghị được giải quyết: **100%** giải quyết đúng hạn.

- Tỷ lệ phản ánh, kiến nghị giải quyết quá hạn: **0%**.

8. Thuận lợi, khó khăn:

**Thuận lợi:*

- Cơ sở vật chất cơ bản đảm bảo, đáp ứng yêu cầu thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức khi tiếp nhận và giải quyết hồ sơ của công dân, tổ chức.

- Cán bộ, công chức tại Trung tâm thường xuyên theo dõi, kiểm soát 100% hồ sơ TTHC giải quyết trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của thành phố và hệ thống của các bộ, ngành, không để xảy ra tình trạng hồ sơ bị quá hạn giải quyết.

- Chủ động rà soát, thực hiện niêm yết công khai, đầy đủ danh mục TTHC tại Trung tâm và trên Cổng thông tin điện tử của phường theo chỉ đạo của UBND thành phố và các sở, ban, ngành.

**Khó khăn:*

- Việc triển khai, vận hành hệ thống điều phối TTHC mới của các bộ, ngành còn gặp nhiều vướng mắc do chưa được đồng bộ đầy đủ dữ liệu dẫn tới tình trạng 4 cán bộ tiếp nhận phải thao tác trên cả hai hệ thống mới và hệ thống cũ để tiếp nhận hồ sơ trong cùng một lĩnh vực.

- Công tác tổng hợp, thống kê số liệu của công chức còn gặp nhiều khó khăn do phải lấy dữ liệu từ cả hệ thống điều phối TTHC mới của bộ ngành và hệ thống thông tin giải quyết TTHC của thành phố.

9. Phương hướng, nhiệm vụ trọng tâm quý II và các tháng tiếp theo:

- Triển khai thực hiện có hiệu quả, thiết thực các nội dung, nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch triển khai xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện” tại Trung tâm và Kế hoạch kiểm soát TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2026 của UBND phường.

- Tăng cường công tác Tiếp nhận và trả kết quả TTHC trên Cổng dịch vụ công quốc gia, các Hệ thống GQTTHC tập trung cấp Bộ/ngành, Hệ thống GQTTHC thành phố, tăng cường theo dõi, đôn đốc các phòng chuyên môn thuộc phường thực hiện nghiêm túc việc giải quyết các TTHC theo thẩm quyền, đảm bảo đúng trình tự, thủ tục, thời gian theo quy định.

- Tham mưu UBND phường ban hành Kế hoạch rà soát, đơn giản hóa TTHC theo Kế hoạch của UBND thành phố; chủ động rà soát, xây dựng phương án đơn giản hóa đối với ít nhất 04 TTHC căn cứ theo Chương trình công tác năm 2026 của UBND phường.

- Tăng cường ứng dụng công nghệ, thúc đẩy chuyển đổi số trong giải quyết thủ tục hành chính; đồng thời nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức trực tiếp làm công tác phục vụ người dân, doanh nghiệp.

Trên đây là báo cáo tình hình, kết quả thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính quý I, nhiệm vụ trọng tâm quý II và các tháng tiếp theo của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường gửi Văn phòng HĐND và UBND phường tổng hợp theo quy định./.

Nơi nhận:

- VP HĐND&UBND phường;
- Lưu: VT.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Trần Công Tùng

