

BÁO CÁO

Tình hình, kết quả thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính tháng 02 năm 2026 tại Trung tâm Phục vụ HCC phường Gia Viên (từ ngày 15/01/2026 đến ngày 23/02/2026)

Thực hiện văn bản số 300/UBND-VP ngày 30/7/2025 của UBND phường Gia Viên về việc thực hiện thông tin, báo cáo; Trung tâm Phục vụ hành chính công phường (*sau đây gọi tắt là Trung tâm*) báo cáo kết quả thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính tháng 02 như sau:

I. TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ THỰC HIỆN CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THÁNG 02 NĂM 2026

1. Công tác chỉ đạo, điều hành

- Xây dựng 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 Quyết định số 07/QĐ-TTPVHCC ngày 06/02/2026 về danh mục hồ sơ, tài liệu của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường năm 2026.

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

- 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.

2. Công khai TTHC và tiến độ giải quyết hồ sơ:

**Việc niêm yết, công khai TTHC tại Trung tâm phục vụ hành chính công:*

Trung tâm đã 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,...)

**Việc tiếp nhận, công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC của 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. Trung tâm thường xuyên tham mưu UBND phường ban hành các văn bản yêu cầu các phòng chuyên môn chủ động rà soát, đảm bảo đúng quy trình tiếp nhận và xử lý hồ sơ, không để xảy ra tình trạng hồ sơ bị chậm tiếp nhận hoặc quá hạn giải quyết trên Hệ thống và trên Cổng dịch vụ công quốc gia.

3. Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông:

**Cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Trung tâm phục vụ hành chính công:*

- Cơ sở vật chất, trang thiết bị của Trung tâm được UBND phường bố trí cơ bản đảm bảo nhu cầu giải quyết TTHC của công dân. Tại trụ sở của Trung tâm có đầy đủ các khu chức năng theo hướng dẫn, cụ thể:

- + Khu vực đón tiếp công dân (có máy lấy số xếp hàng tự động);
- + Khu vực chờ (có ghế dài phục vụ công dân);
- + Khu vực cung cấp thông tin (có bảng niêm yết TTHC thuộc thẩm quyền và TTHC phi địa giới hành chính, máy tra cứu TTHC);
- + Khu vực tiếp nhận TTHC: 08 quầy được trang bị máy tính để bàn, máy scan, máy in và máy đánh giá mức độ hài lòng;
- + Khu vực trả kết quả;
- + Khu vực nội bộ của công chức;
- + Khu vực thực hiện số hóa của công dân.

- Trang thiết bị, phương tiện đáp ứng đầy đủ nhu cầu của cán bộ, công chức và phục vụ người dân, doanh nghiệp, gồm có: 13 máy tính để bàn, 08 máy scan, 13 máy in, 09 máy đánh giá mức độ hài lòng, 01 máy photocopy, 01 máy hủy tài liệu, 01 máy lấy số xếp hàng tự động, 02 ti vi treo tường, 02 máy tính thực hiện số hóa của công dân, 01 màn hình cảm ứng tra cứu thủ tục hành chính, hệ thống camera của trụ sở.

**TTHC ngành dọc được đưa ra tiếp nhận, trả kết quả giải quyết tại Trung tâm phục vụ hành chính công:*

Các đơn vị ngành dọc bao gồm: Công an, Quân sự, Bảo hiểm xã hội, Chi nhánh văn phòng đăng ký đất đai bố trí cán bộ, công chức trực tại Trung tâm để thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết cho công dân, tổ chức.

**Thực hiện quy trình liên thông TTHC, nhóm TTHC:*

Cán bộ, công chức thực hiện đầy đủ quy trình điện tử liên thông giải quyết TTHC theo chỉ đạo của UBND phường và lãnh đạo Trung tâm phục vụ hành chính công.

**Việc phối hợp, kiểm soát quy trình nội bộ, quy trình điện tử giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết:*

Trung tâm chủ động phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ, 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 công tác truyền thông hỗ trợ hoạt động cải cách thủ tục hành chính

- Thực hiện chỉ đạo của UBND thành phố, đồng thời nhằm tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền về kiểm soát TTHC, cải cách hành chính, Trung tâm đã chủ động phối hợp phòng Văn hóa - Xã hội phường, Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công phường tuyên truyền, phổ biến chủ trương, chính sách, pháp luật về KSTTHC, cải cách TTHC trên Cổng thông tin điện tử phường và hệ thống loa phát thanh trên địa bàn phường.

- Chỉ đạo các cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tại Trung tâm tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến cho Nhân dân khi thực hiện thủ tục hành chính; hướng dẫn, vận động người dân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến trên Cổng dịch vụ công Quốc gia.

5. Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC:

- Tổng số hồ sơ tiếp nhận: **8.962 hồ sơ**, trong đó **8.736 hồ sơ** tiếp nhận trực tuyến trong kỳ, **226 hồ sơ** từ kỳ trước chuyển sang.

- Tổng số hồ sơ xử lý trước hạn: **8.751 hồ sơ**, đạt tỷ lệ **97,64%**, không có hồ sơ quá hạn giải quyết.

- Tổng số hồ sơ từ chối, không giải quyết: **10 hồ sơ**, chiếm tỷ lệ **0,11%**.

- Tổng số hồ sơ do công dân tự rút: **18 hồ sơ**, chiếm tỷ lệ **0,2%**.

- Tổng số hồ sơ yêu cầu công dân bổ sung: **14 hồ sơ**, chiếm tỷ lệ **0,15%**.

- 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%**.

6. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền:

- Tổng số phản ánh kiến nghị được tiếp nhận trên Cổng dịch vụ công quốc gia: **10 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%**.

II. KHÓ KHĂN, VƯỚNG MẮC

1. 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

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.

2. 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.

III. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ TRONG THÁNG 03:

1. 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.

2. Thực hiện đôn đốc các phòng chuyên môn thuộc phường rà soát TTHC còn hiệu lực thuộc thẩm quyền của UBND phường, tiến hành cập nhật, niêm yết bổ sung kịp thời bộ TTHC do UBND Thành phố ban hành sau khi có sự thay đổi, thay thế, hủy bỏ, đồng thời hướng dẫn các tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết TTHC.

3. Quán triệt đội ngũ cán bộ, công chức nâng cao hơn nữa ý thức, trách nhiệm trong việc hướng dẫn, giải quyết các TTHC cho người dân.

4. Phối hợp với Bưu điện thực hiện hiệu quả Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ Bưu chính công ích.

5. Phân công cán bộ, công chức là đầu mối kiểm soát TTHC, cải cách TTHC, công chức tại đơn vị tham dự lớp tập huấn, bồi dưỡng kiến thức, nghiệp vụ kiểm soát TTHC của Thành phố tổ chức (nếu có).

6. Triển khai thực hiện có hiệu quả việc kiểm soát và cải cách thủ tục hành chính, đưa ra các biện pháp khắc phục khó khăn, vướng mắc phù hợp tình hình thực tế hiện nay tại Trung tâm.

Trên đây là báo cáo tình hình, kết quả thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính tháng 02 tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường gửi Văn phòng HĐND và UBND phường tổng hợp theo quy định./.

Nơi nhận:

- CT, các PCT UBND phường
- Văn phòng HĐND&UBND phường;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Trần Công Tùng