| ỦY BAN NHÂN DÂN<br>XÃ HÀ TÂY | CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM<br>Độc lập - Tự do - Hạnh phúc |
|---|---|
| Số:625 /BC-UBND | *Hà Tây, ngày 03 tháng 11 năm 2026* |

# BÁO CÁO
## Kết quả thực hiện thủ tục hành chính và dịch vụ công trực tuyến phục vụ báo cáo kết quả thực hiện Nghị quyết 57-NQ/TW

Thực hiện Công văn số 14720/VP-TTPVHCC ngày 02/11/2026 của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng về việc phối hợp báo cáo kết quả thực hiện Nghị quyết số 57-NQ/TW phục vụ Hội nghị giao ban Ban Chỉ đạo phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo. Ủy ban nhân dân xã Hà Tây báo cáo kết quả thực hiện các nhiệm vụ liên quan đến thủ tục hành chính và dịch vụ công trực tuyến từ ngày 01/01/2026 đến ngày 31/10/2026 như sau:

### I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH

#### 1. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo

UBND xã Hà Tây xác định cải cách thủ tục hành chính, đẩy mạnh cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến, ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số trong giải quyết công việc là nhiệm vụ trọng tâm, thường xuyên, góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước và chất lượng phục vụ người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

Trong kỳ báo cáo, UBND xã đã quan tâm chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công xã và các phòng chuyên môn tổ chức triển khai thực hiện các nhiệm vụ cải cách thủ tục hành chính gắn với chuyển đổi số; nâng cao trách nhiệm của cán bộ, công chức trong tiếp nhận, giải quyết hồ sơ; tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, thực hiện nghiêm quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

Chỉ đạo rà soát, cập nhật, niêm yết, công khai thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết; thực hiện tiếp nhận, giải quyết hồ sơ trên hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; tăng cường hướng dẫn người dân, tổ chức thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến và khai thác, sử dụng các tiện ích số trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính.

Đồng thời, UBND xã chú trọng công tác theo dõi, kiểm tra tiến độ giải quyết hồ sơ; kịp thời đôn đốc các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức có liên quan xử lý hồ sơ, hạn chế phát sinh hồ sơ quá hạn; nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ và mức độ hài lòng của người dân, tổ chức.

**2. Tổ chức triển khai thực hiện**

UBND xã giao Trung tâm Phục vụ hành chính công xã làm đầu mối tổ chức tiếp nhận, hướng dẫn, theo dõi việc giải quyết thủ tục hành chính; phối hợp với các phòng chuyên môn trong xử lý hồ sơ, khai thác dữ liệu phục vụ giải quyết thủ tục hành chính và hỗ trợ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

Các phòng chuyên môn có trách nhiệm thực hiện đúng quy trình, thời hạn giải quyết hồ sơ thuộc lĩnh vực được phân công; chủ động rà soát thành phần hồ sơ, tăng cường khai thác thông tin từ các cơ sở dữ liệu, hạn chế yêu cầu người dân cung cấp lại thông tin, giấy tờ đã có hoặc đã được kết nối, chia sẻ theo quy định.

Công tác tuyên truyền, hướng dẫn được thực hiện thông qua hoạt động tiếp nhận hồ sơ trực tiếp, hướng dẫn tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và các hình thức thông tin phù hợp tại địa phương. Nội dung tập trung vào lợi ích của dịch vụ công trực tuyến, tài khoản định danh điện tử, thanh toán trực tuyến và các phương thức thực hiện thủ tục hành chính không phụ thuộc hoàn toàn vào hồ sơ giấy.

**II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN**

**1. Kết quả tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính**

Trong thời gian từ ngày 01/01/2026 đến ngày 31/10/2026, UBND xã Hà Tây đã tổ chức tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền theo quy định, thông qua Trung tâm Phục vụ hành chính công xã và hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

Kết quả cụ thể:

- Tổng số hồ sơ tiếp nhận: 11.121 hồ sơ (Trong kỳ: 11.053 hồ sơ; kỳ trước chuyển sang: 68 hồ sơ).

+ Số hồ sơ tiếp nhận trực tuyến: 10.925 hồ sơ, đạt tỷ lệ 98,84%.

+ Số hồ sơ tiếp nhận trực tiếp: 128 hồ sơ, đạt tỷ lệ 1,16%.

- Tổng số hồ sơ đã giải quyết: 10.967 hồ sơ

+ Số hồ sơ giải quyết trước hạn và đúng hạn: 10.956 hồ sơ, đạt tỷ lệ 99,90%.

+ Số hồ sơ giải quyết quá hạn: 11 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 0,10%.

- Công dân rút: 05 hồ sơ.

- Từ chối do không đủ diều kiện giải quyết: 105 hồ sơ.

- Số hồ sơ đang giải quyết: 44 hồ sơ (100% trong hạn)

Việc tiếp nhận, luân chuyển và giải quyết hồ sơ từng bước được thực hiện trên môi trường điện tử; trách nhiệm xử lý hồ sơ của từng bộ phận, cán bộ, công chức được theo dõi trên hệ thống. Công tác hướng dẫn, hỗ trợ người dân hoàn thiện hồ sơ được quan tâm, góp phần hạn chế việc đi lại nhiều lần và nâng cao tính công khai, minh bạch trong giải quyết thủ tục hành chính.

Đối với hồ sơ phát sinh quá hạn, UBND xã chỉ đạo rà soát nguyên nhân, xác định trách nhiệm của cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan và đề ra biện pháp

khắc phục; tăng cường kiểm tra tiến độ xử lý nhằm hạn chế tình trạng chậm trễ trong giải quyết thủ tục hành chính.

**2. Kết quả thực hiện dịch vụ công trực tuyến**

UBND xã đã tập trung chỉ đạo triển khai thực hiện dịch vụ công trực tuyến theo danh mục thủ tục hành chính được cung cấp trên hệ thống; tăng cường hướng dẫn người dân, tổ chức nộp hồ sơ trực tuyến, theo dõi tình trạng xử lý hồ sơ và nhận kết quả theo hình thức phù hợp với quy định. Cụ thể:

- Tổng số hồ sơ thực hiện trực tuyến: 10.925 hồ sơ.
- Số hồ sơ thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình: 1.942 hồ sơ.
- Số hồ sơ thực hiện dịch vụ công trực tuyến một phần: 8983 hồ sơ.
- Tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến trên tổng số hồ sơ tiếp nhận thuộc phạm vi thống kê: 98,84 hồ sơ.
- Số hồ sơ có phát sinh thanh toán trực tuyến: 8.728/8729 hồ sơ, đạt tỷ lệ : 99,99%.
- Số thủ tục hành chính có phát sinh hồ sơ trực tuyến: 13 thủ tục.

Thông qua việc triển khai dịch vụ công trực tuyến, người dân từng bước tiếp cận phương thức thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, giảm thời gian đi lại, tiết kiệm chi phí và nâng cao khả năng theo dõi quá trình giải quyết hồ sơ. Việc hỗ trợ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tiếp tục được duy trì nhằm tạo điều kiện cho người dân chưa thành thạo kỹ năng số hoặc gặp khó khăn khi thực hiện thủ tục trực tuyến.

**3. Kết quả ứng dụng dữ liệu số, định danh và xác thực điện tử trong giải quyết thủ tục hành chính**

UBND xã quan tâm triển khai việc sử dụng tài khoản định danh điện tử, khai thác thông tin từ các cơ sở dữ liệu và ứng dụng các tiện ích số trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

Cán bộ, công chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công được yêu cầu hướng dẫn người dân sử dụng các phương thức xác thực điện tử, chủ động khai thác thông tin đã có trên hệ thống khi đáp ứng điều kiện về kết nối, chia sẻ dữ liệu và thẩm quyền khai thác; từng bước giảm việc yêu cầu người dân xuất trình, nộp lại các giấy tờ có thông tin đã được cơ quan nhà nước quản lý hợp pháp dưới dạng điện tử.

**4. Kết quả thanh toán trực tuyến và số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

UBND xã chỉ đạo thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định; tăng cường cập nhật thông tin, thành phần hồ sơ và kết quả giải quyết lên hệ thống, phục vụ tra cứu, theo dõi, tái sử dụng dữ liệu và nâng cao hiệu quả quản lý.

Công tác thanh toán trực tuyến được quan tâm triển khai đối với các thủ tục hành chính có quy định thu phí, lệ phí và đáp ứng điều kiện thanh toán điện tử. Cán bộ, công chức hướng dẫn người dân thực hiện thanh toán trực tuyến, đồng thời hỗ trợ xử lý các khó khăn phát sinh trong quá trình thao tác.

- Tỷ lệ hồ sơ được số hóa thành phần hồ sơ khi tiếp nhận: 100%.
- Tỷ lệ hồ sơ có kết quả giải quyết được số hóa: 99,63%.
- Tỷ lệ hồ sơ có thành phần hồ sơ và kết quả giải quyết được số hóa: 99,52%.
- Tỷ lệ kết quả giải quyết thủ tục hành chính được cấp bản điện tử theo quy định: 100%.
- Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu đã được số hóa: 43,97%.

**5. Kết quả tuyên truyền, hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến**

UBND xã chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công phối hợp với các bộ phận có liên quan đẩy mạnh tuyên truyền, hướng dẫn người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến, sử dụng tài khoản định danh điện tử và các tiện ích số trong giải quyết công việc.

Nội dung hỗ trợ tập trung vào hướng dẫn đăng nhập hệ thống, lựa chọn thủ tục hành chính, kê khai thông tin, tải thành phần hồ sơ, thanh toán trực tuyến, tra cứu tình trạng giải quyết và tiếp nhận kết quả theo hình thức được phép.

Đồng thời, chú trọng hỗ trợ người cao tuổi, người khuyết tật, người ít có điều kiện tiếp cận công nghệ thông tin và các trường hợp gặp khó khăn trong thao tác trên môi trường điện tử; bảo đảm việc đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến gắn với nâng cao chất lượng phục vụ, không gây khó khăn cho người dân.

Kết quả cụ thể về số lượt tuyên truyền, số lượt hỗ trợ trực tiếp, số tài khoản được hướng dẫn sử dụng và các mô hình hỗ trợ tại địa phương:

**III. TỒN TẠI, HẠN CHẾ VÀ NGUYÊN NHÂN**

**1. Tồn tại, hạn chế**

Bên cạnh những kết quả đạt được, việc thực hiện thủ tục hành chính và dịch vụ công trực tuyến tại địa phương còn một số khó khăn, hạn chế cần tiếp tục khắc phục, đó là:

- Về tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến: Việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến của một bộ phận người dân chưa thường xuyên nên cần cán bộ hướng dẫn nhiều lần khi kê khai thông tin, tải tài liệu hoặc thực hiện thanh toán trực tuyến.
- Về kỹ năng số của người dân: Một bộ phận người cao tuổi, người ít tiếp cận công nghệ thông tin còn gặp khó khăn khi sử dụng tài khoản định danh điện tử, thực hiện xác thực, kê khai hồ sơ và theo dõi tình trạng giải quyết trên môi trường điện tử.
- Về số hóa và khai thác dữ liệu: Việc khai thác, sử dụng lại thông tin, chưa đạt kết quả cao.

- Về chất lượng và tiến độ giải quyết hồ sơ: Còn phát sinh một số hồ sơ quá hạn

**2. Nguyên nhân**

- Kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin và mức độ tiếp cận các nền tảng số của người dân chưa đồng đều.

- Việc thực hiện một số thủ tục hành chính cần khai thác, xác minh thông tin từ nhiều nguồn dữ liệu khác nhau; hiệu quả xử lý phụ thuộc vào khả năng kết nối, chia sẻ và cập nhật dữ liệu của hệ thống.

- Hạ tầng kỹ thuật, đường truyền và tính ổn định của các hệ thống phục vụ giải quyết thủ tục hành chính có lúc còn bị lỗi.

- Việc theo dõi, đôn đốc tiến độ xử lý hồ sơ tại một số thời điểm chưa được tăng cường, nhất là đối với hồ sơ có nguy cơ quá hạn.

- Việc khai thác, sử dụng lại dữ liệu điện tử trong một số quy trình chưa được đặc biệt quan tâm.

**IV. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ THỜI GIAN TỚI**

**1. Tiếp tục tăng cường công tác chỉ đạo, điều hành**

Tiếp tục xác định cải cách thủ tục hành chính, phát triển dịch vụ công trực tuyến và chuyển đổi số là nhiệm vụ trọng tâm trong công tác quản lý, điều hành của UBND xã. Phân công rõ trách nhiệm của từng phòng chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công và cán bộ, công chức trong thực hiện các nhiệm vụ được giao.

Lấy người dân, doanh nghiệp là trung tâm, nâng cao chất lượng phục vụ, mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp.

Kịp thời báo cáo cấp có thẩm quyền những khó khăn, vướng mắc vượt thẩm quyền để được hướng dẫn, tháo gỡ; đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả thực hiện thủ tục hành chính và dịch vụ công trực tuyến tại địa phương.

**2. Nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến và chất lượng cung cấp dịch vụ công**

Đẩy mạnh tuyên truyền, hướng dẫn người dân, tổ chức và doanh nghiệp lựa chọn và sử dụng dịch vụ công trực tuyến; nâng cao tỷ lệ hồ sơ được tiếp nhận, giải quyết trên môi trường điện tử đối với các thủ tục đủ điều kiện.

Tăng cường hỗ trợ người dân ngay từ khâu kê khai, nộp hồ sơ, thanh toán trực tuyến và theo dõi kết quả giải quyết; chú trọng hướng dẫn trực tiếp đối với người cao tuổi, người khuyết tật và người gặp khó khăn khi sử dụng công nghệ số.

Thường xuyên rà soát các thủ tục hành chính có hồ sơ thực hiện trực tuyến bảo đảm việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến thực chất, hiệu quả.

**3. Nâng cao tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn, hạn chế hồ sơ quá hạn**

Tăng cường theo dõi tiến độ giải quyết hồ sơ trên hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; chủ động cảnh báo hồ sơ sắp đến hạn, đôn đốc bộ phận chuyên môn xử lý kịp thời.

Đối với hồ sơ quá hạn, thực hiện rà soát, xác định rõ nguyên nhân khách quan, chủ quan và trách nhiệm của cá nhân, bộ phận liên quan; kịp thời thông tin, xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả cho người dân theo quy định. Kiên quyết chấn chỉnh tình trạng chậm trễ do nguyên nhân chủ quan.

**4. Đẩy mạnh số hóa hồ sơ và khai thác, sử dụng dữ liệu**

Tiếp tục thực hiện số hóa thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định; cập nhật đầy đủ, chính xác thông tin lên hệ thống, bảo đảm khả năng tra cứu và sử dụng lại dữ liệu.

Tăng cường khai thác cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành và các hệ thống thông tin đã được kết nối để phục vụ giải quyết thủ tục hành chính; giảm yêu cầu cung cấp lại các giấy tờ, thông tin đã có trong cơ sở dữ liệu và đủ điều kiện khai thác theo quy định.

Rà soát những thủ tục hành chính còn yêu cầu nhiều thành phần hồ sơ để đề xuất phương án đơn giản hóa, cắt giảm giấy tờ không cần thiết, góp phần giảm thời gian, chi phí thực hiện thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức.

**5. Nâng cao hiệu quả thanh toán trực tuyến**

Tăng cường hướng dẫn người dân sử dụng phương thức thanh toán trực tuyến đối với thủ tục hành chính có phát sinh phí, lệ phí và đủ điều kiện thực hiện thanh toán điện tử.

Theo dõi, đối chiếu kết quả thanh toán trên hệ thống; kịp thời phối hợp xử lý các trường hợp giao dịch chưa thành công hoặc dữ liệu thanh toán chưa được cập nhật đầy đủ, bảo đảm quyền lợi của người dân và tính chính xác của số liệu thống kê.

**6. Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức**

Tăng cường bồi dưỡng kỹ năng số, kỹ năng sử dụng hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, kỹ năng hướng dẫn người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến cho đội ngũ cán bộ, công chức.

Nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ, tính chủ động trong xử lý công việc; thực hiện nghiêm quy trình nghiệp vụ, kỷ luật, kỷ cương hành chính và các quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân, an toàn thông tin trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

## V. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

1. Đề nghị UBND thành phố và các cơ quan chuyên môn tiếp tục quan tâm hoàn thiện, nâng cấp hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, bảo đảm hoạt động ổn định, thuận lợi cho cán bộ, công chức và người dân trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến.

2. Đề nghị các cơ quan quản lý cơ sở dữ liệu tiếp tục đẩy mạnh kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các hệ thống; hướng dẫn cụ thể việc khai thác, sử dụng dữ liệu để thay thế thành phần hồ sơ giấy, giảm yêu cầu cung cấp lại thông tin đã có.

3. Đề nghị cấp có thẩm quyền tổ chức các lớp tập huấn, hướng dẫn nghiệp vụ, kỹ năng số cho đội ngũ cán bộ, công chức trực tiếp tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; hướng dẫn thống nhất phương pháp tính, nguồn dữ liệu và cách tổng hợp các chỉ tiêu về dịch vụ công trực tuyến, số hóa hồ sơ, thanh toán trực tuyến; hướng dẫn nghiệp vụ và xử lý các vướng mắc trong quá trình triển khai dịch vụ công trực tuyến, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

Trên đây là Báo cáo kết quả thực hiện thủ tục hành chính và dịch vụ công trực tuyến phục vụ báo cáo kết quả thực hiện Nghị quyết số 57-NQ/TW. Ủy ban nhân dân xã Hà Tây kính gửi Văn phòng UBND thành phố Hải Phòng tổng hợp theo quy định./.

***Nơi nhận:***
- Văn phòng UBND thành phố;
- TT Đảng uỷ; TTHĐND xã;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND xã;
- Các phòng chuyên môn thuộc UBND xã;
- Trung tâm Phục vụ HCC xã;
- Cổng thông tin điện tử xã;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

**KT. CHỦ TỊCH**
**PHÓ CHỦ TỊCH**




**Nguyễn Quang Ngọc**