ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG HẢI DƯƠNG	CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số:729 /BC-UBND	*Hải Dương, ngày 03 tháng 11 năm 2026*

BÁO CÁO
Kết quả thực hiện nhiệm vụ liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính và dịch vụ công trực tuyến
(Từ ngày 01/01/2026 đến ngày 31/10/2026)

Thực hiện Công văn số 14720/VP-TTHC ngày 02/11/2026 của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố 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 phường Hải Dương báo cáo kết quả thực hiện 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:

1. Tình hình, kết quả thực hiện

UBND phường đã tập trung chỉ đạo triển khai thực hiện Nghị quyết số 57-NQ/TW gắn với đẩy mạnh cải cách hành chính, chuyển đổi số, nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) và cung cấp dịch vụ công trực tuyến. Ban hành Công văn số 2320/UBND-VHXH ngày 13/8/2026 về việc quán triệt, triển khai thực hiện Quyết định số 100/QĐ-BCĐ ngày 10/8/2026 của Trưởng Ban Chỉ đạo thành phố về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo, chuyển đổi số và Đề án 06; chỉ đạo các cơ quan, đơn vị quán triệt, thực hiện nghiêm túc Thông báo số 24-TB/CQTTBCĐ, Thông báo số 25-TB/CQTTBCĐ, Kế hoạch số 05-KH/BCĐTW và Quyết định số 88/QĐ-BCĐCP.

- Về kết nối, khai thác hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu:

Trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, Trung tâm phối hợp với các phòng chuyên môn thuộc UBND phường thực hiện khai thác, sử dụng các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu có liên quan như: Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư; Cơ sở dữ liệu hộ tịch; các cơ sở dữ liệu chuyên ngành về đất đai và các hệ thống thông tin khác theo quy định. Việc khai thác dữ liệu được thực hiện nhằm phục vụ việc tra cứu, xác minh thông tin, hỗ trợ giải quyết hồ sơ, hạn chế yêu cầu người dân cung cấp lại những thông tin, giấy tờ đã có trong cơ sở dữ liệu và đủ điều kiện khai thác theo quy định.

UBND phường đã triển khai các văn bản như: Công văn 1337/ UBND-TTPVHCC ngày 20/4/2026 về việc đảm bảo chỉ tiêu số hóa hồ sơ, kết quả và khai thác dữ liệu phục vụ giải quyết thủ tục hành chính; Công văn 1671/ UBND-TTPVHCC ngày 14/5/2026 Về việc triển khai thực hiện Nghị quyết số 21/2026/NQ-CP; Nghị quyết số 20/2026/NQ-CP ngày 29/4/2026 của Chính phủ Triển khai thực hiện Nghị quyết số 24/2026/NQ-CP ngày 29/4/2026 của Chính

phủ về cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính, điều kiện kinh doanh thuộc các lĩnh vực quốc phòng, nội vụ, tài chính, xây dựng, ngoại giao, tư pháp, ngân hàng.

Việc sử dụng tài khoản được cấp, bảo đảm an toàn, bảo mật thông tin, dữ liệu cá nhân; nâng cao trách nhiệm của cán bộ, công chức trong quá trình truy cập, khai thác, sử dụng các hệ thống thông tin. Đồng thời, phối hợp với các phòng chuyên môn kịp thời xử lý những khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình kết nối, khai thác dữ liệu, bảo đảm việc giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện công khai, minh bạch, thuận tiện và hiệu quả. Việc kết nối, khai thác hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu góp phần nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân, giảm thời gian xử lý hồ sơ, hạn chế giấy tờ không cần thiết, từng bước xây dựng nền hành chính hiện đại, chuyên nghiệp, thân thiện, lấy sự hài lòng của người dân và tổ chức làm thước đo chất lượng phục vụ.

- Về tiếp nhận, giải quyết TTHC và cung cấp dịch vụ công trực tuyến:

Thực hiện công khai, cập nhật TTHC thuộc thẩm quyền; tăng cường hướng dẫn người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến; đẩy mạnh số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC, khai thác, tái sử dụng dữ liệu điện tử và tiếp nhận, giải quyết TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính theo quy định. UBND phường chỉ đạo duy trì việc tiếp nhận, giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công; thực hiện công khai danh mục TTHC, thành phần hồ sơ, biểu mẫu, quy trình, thời hạn giải quyết, phí và lệ phí để tổ chức, cá nhân thuận tiện tra cứu, thực hiện. Tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ được công khai trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, Cổng Dịch vụ công quốc gia và Cổng thông tin điện tử phường. Trung tâm phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc bố trí cán bộ tiếp nhận, hướng dẫn và trả kết quả, bảo đảm quy trình giải quyết được thực hiện thống nhất, công khai, minh bạch.

Kết quả thực hiện thủ tục hành chính và dịch vụ công trực tuyến từ ngày 01/01/2026 đến ngày 31/10/2026: UBND phường đã báo cáo đầy đủ tại đường link: *https://docs.google.com/spreadsheets/d/1H6x_1viEBOKviQcqwcfMTRkqGS4ZI1xl27qKYSej-oo/edit?gid=2012149602#gid=2012149602*

- Về rà soát, tái cấu trúc quy trình giải quyết TTHC: UBND phường chỉ đạo các phòng chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công thường xuyên rà soát quy trình nội bộ, thành phần hồ sơ, thời hạn và phương thức phối hợp; thực hiện các phương án cắt giảm, đơn giản hóa TTHC đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt, công bố. Trong quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, quán triệt không tự đặt thêm thành phần hồ sơ, điều kiện hoặc quy trình ngoài quy định; tăng cường khai thác Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, cơ sở dữ liệu hộ tịch điện tử và các cơ sở dữ liệu chuyên ngành được kết nối, chia sẻ để hạn chế yêu cầu người dân kê khai, cung cấp lại thông tin đã có.

- Về triển khai các tiện ích VNeID, định danh điện tử và khai thác dữ liệu dân cư: Phối hợp với Công an phường và các cơ quan, đơn vị liên quan tuyên truyền, hướng dẫn công dân đăng ký, kích hoạt, sử dụng tài khoản định danh điện tử mức độ 2; tích hợp thông tin, giấy tờ và khai thác các tiện ích trên ứng dụng

VNeID. Hướng dẫn các cơ quan, tổ chức thực hiện định danh điện tử theo quy định; tăng cường khai thác, xác thực thông tin từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư phục vụ giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến và các dịch vụ thiết yếu, góp phần giảm giấy tờ, thời gian, chi phí cho người dân, doanh nghiệp.

Ưu tiên các hoạt động tạo điều kiện để người dân trực tiếp trải nghiệm, sử dụng các dịch vụ, tiện ích số đang được cung cấp và thụ hưởng các chính sách ưu đãi theo Nghị quyết số 66.22/2026/NQ-CP của Chính phủ; đẩy mạnh kết nối, chia sẻ, tái sử dụng dữ liệu trong giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến, bảo đảm người dân không phải cung cấp lại thông tin đã có trong các cơ sở dữ liệu của cơ quan nhà nước theo quy định. Hỗ trợ người dân tích hợp giấy tờ trên VNeID, sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán số và thực hành kỹ năng phòng tránh lừa đảo, trong đó ưu tiên người cao tuổi, người khuyết tật, người có hoàn cảnh khó khăn và người còn hạn chế về khả năng tiếp cận công nghệ.

- Về tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến: UBND phường đã ban hành các văn bản chỉ đạo tổ chức hỗ trợ người dân tự thực hiện hồ sơ trực tuyến, thanh toán số, bảo vệ thông tin cá nhân và sử dụng các tiện ích số như mô hình *"Ngày thứ tư không hẹn";* mô hình *"Tiếp nhận và trả kết quả tại nhà cho đối tượng yếu thế, không có khả năng đi lại khi có nhu cầu đề nghị";*

Các mô hình hướng tới rút ngắn thời gian giải quyết đối với thủ tục đủ điều kiện, tạo điều kiện để người dân thực hiện TTHC ngoài giờ hành chính và đưa hoạt động hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ đến nhà văn hóa tổ dân phố hoặc hỗ trợ tại nhà đối với trường hợp gặp khó khăn trong đi lại. Chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công phường phối hợp với các Tổ công nghệ số cộng đồng và các tổ dân phố tổ chức hoạt động hành chính công lưu động tại cơ sở; trực tiếp hướng dẫn người dân đăng nhập tài khoản định danh điện tử, kê khai, nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, tra cứu tiến độ giải quyết TTHC. Đồng thời, duy trì hoạt động hỗ trợ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công theo phương châm "hướng dẫn để người dân tự thực hiện", "cầm tay chỉ việc", ưu tiên người cao tuổi, người khuyết tật, người có hoàn cảnh khó khăn và người còn hạn chế về kỹ năng số. Lồng ghép tuyên truyền, hướng dẫn kỹ năng bảo vệ dữ liệu cá nhân, nhận diện và phòng tránh các hình thức lừa đảo trên không gian mạng, góp phần nâng cao khả năng tiếp cận, sử dụng dịch vụ công trực tuyến và chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

2. Tồn tại, hạn chế, điểm nghẽn

- Việc kết nối, chia sẻ, đồng bộ dữ liệu giữa một số hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu chuyên ngành với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của thành phố và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC các Bộ, ngành có thời điểm chưa thông suốt; việc khai thác, tái sử dụng dữ liệu điện tử trong giải quyết một số thủ tục hành chính còn hạn chế, người dân vẫn phải cung cấp lại một số thông tin, giấy tờ đã có trong các cơ sở dữ liệu.

- Hệ thống Điều phối chưa phát huy hiệu quả vai trò tổng hợp dữ liệu dùng chung do nhiều tính năng thống kê, báo cáo chưa hoàn thiện, tiến độ đồng bộ dữ liệu giữa các hệ thống còn chậm, thiếu chính xác hoặc không đầy đủ. Việc tổng hợp, theo dõi và báo cáo một số chỉ tiêu còn phải thực hiện thủ công do dữ liệu nằm phân tán trên nhiều hệ thống, chưa có cơ chế tự động tổng hợp, đồng bộ theo thời gian thực. Điều này không chỉ làm tăng khối lượng công việc cho cán bộ mà còn tiềm ẩn nguy cơ không thống nhất số liệu giữa các hệ thống, ảnh hưởng đến công tác theo dõi, đánh giá chất lượng giải quyết TTHC và cung cấp dịch vụ công.

- Hệ thống Điều phối chưa có giải pháp kỹ thuật trong việc ghi nhận đúng trạng thái của một số hồ sơ thuộc các TTHC có quy trình giải quyết, có các bước thực hiện nhưng không được tính vào thời hạn giải quyết theo quy định (Ví dụ: thủ tục Đăng ký biến động quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất trong các trường hợp chuyển đổi quyền sử dụng đất nông nghiệp mà không theo phương án dồn điền, đổi thửa; chuyển nhượng, thừa kế, tặng cho quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất; cho thuê, Cấp đổi Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất;…).

- Tính năng thống kê, tổng hợp, trích xuất dữ liệu của một số Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của Bộ, ngành chưa đáp ứng tốt nhu cầu khai thác dữ liệu theo khoảng thời gian linh hoạt; kết quả khai thác được từ các công cụ đã triển khai không đồng nhất; còn thiếu công cụ thống kê, tổng hợp và trích xuất dữ liệu theo các tiêu chí chuyên sâu (Ví dụ: tỷ lệ về số hóa hồ sơ, cấp kết quả điện tử, tỷ lệ tái sử dụng dữ liệu số hóa...)

- Một số quy trình giải quyết thủ tục hành chính chưa được tái cấu trúc đồng bộ theo hướng khai thác, sử dụng dữ liệu điện tử thay thế thành phần hồ sơ giấy; việc cắt giảm, đơn giản hóa thành phần hồ sơ còn phụ thuộc vào quy định, hướng dẫn và tiến độ hoàn thiện hệ thống của các bộ, ngành Trung ương và thành phố.

- Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính có thời điểm phát sinh lỗi kỹ thuật, ảnh hưởng đến việc đăng nhập, tiếp nhận, xử lý, số hóa hồ sơ và đồng bộ kết quả giải quyết; công tác xử lý, khắc phục một số vướng mắc kỹ thuật còn phụ thuộc vào đơn vị quản lý, vận hành hệ thống.

- Một bộ phận người dân, nhất là người cao tuổi, người khuyết tật và người ít có điều kiện tiếp cận công nghệ, còn hạn chế về thiết bị, kỹ năng số; chưa chủ động tự thực hiện đầy đủ các bước nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến và khai thác tiện ích trên VNeID, vẫn cần sự hướng dẫn, hỗ trợ trực tiếp của cán bộ, công chức và lực lượng hỗ trợ tại cơ sở.

3. Đề xuất các nhiệm vụ, giải pháp về dịch vụ công trực tuyến, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp

- Đẩy mạnh rà soát, tái cấu trúc quy trình, đơn giản hóa thủ tục hành chính, cắt giảm thành phần hồ sơ, thông tin phải kê khai trên cơ sở khai thác, tái sử dụng dữ liệu điện tử đã có; hạn chế yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp lại giấy tờ, thông tin đã được số hóa hoặc tích hợp trên VNeID.

4. Một số đề xuất, kiến nghị

Đề nghị nâng cấp, hoàn thiện các tính năng thống kê, trích xuất dữ liệu tự động của Hệ thống Điều phối và Hệ thống Bộ/ngành theo khoảng thời gian linh hoạt và tiêu chí chuyên sâu (Ví dụ: tỷ lệ số hóa, tái sử dụng dữ liệu, cấp kết quả điện tử...). Bổ sung giải pháp kỹ thuật để ghi nhận đầy đủ, chính xác trạng thái và thời gian xử lý hồ sơ đối với các TTHC có quy định thời gian tại một số bước xử lý nhưng không tính vào thời hạn giải quyết. Qua đó phản ánh đúng thực chất tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ; bảo đảm công khai, minh bạch trong theo dõi, đánh giá việc giải quyết TTHC, cũng như chất lượng giải quyết hồ sơ cho người dân, doanh nghiệp…

- Rà soát, chuẩn hóa danh mục TTHC đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình/một phần giữa các Quyết định công bố của Bộ, ngành và cấu hình thực tế trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Khắc phục tình trạng chênh lệch, mâu thuẫn về danh mục và mức độ cung cấp dịch vụ công giữa văn bản pháp lý và hệ thống phần mềm, tạo cơ sở dữ liệu chuẩn hóa phục vụ công tác tổ chức thực hiện, thống kê, báo cáo và đánh giá chính xác kết quả thực hiện TTHC tại địa phương.

Ủy ban nhân dân phường trân trọng báo cáo Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố tổng hợp./.

Nơi nhận:
- Văn phòng UBND thành phố;
- Thường trực Đảng ủy phường;
- Chủ tịch, các PCT UBND phường;
- Các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc UBND phường;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

U.B.N.D PHƯỜNG HẢI DƯƠNG T.P HẢI PHÒNG

Nguyễn Thị Hoa