

Số:61 /BC-UBND

Hồng Bàng, ngày 23 tháng 02 năm 2026

BÁO CÁO

**Tình hình, kết quả cải cách thủ tục hành chính
tháng 02 năm 2026 trên địa bàn phường Hồng Bàng**

Kính gửi: Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố

Thực hiện Công văn số 412/BTP-KSTT ngày 22 tháng 01 năm 2026 của Bộ Tư pháp về việc báo cáo cải cách thủ tục hành chính, UBND phường Hồng Bàng báo cáo kết quả công tác tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính tháng 02 năm 2026 trên địa bàn phường, như sau:

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Công tác chỉ đạo, điều hành

Thực hiện các văn bản chỉ đạo của Trung ương, Bộ/ngành, UBND thành phố, UBND phường Hồng Bàng đã ban hành các văn bản tuyên truyền, hướng dẫn và thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính cụ thể:

+ Công văn số 157/UBND-TTPVHCC ngày 14/01/2026 về việc rà soát, tổng hợp danh sách tài khoản và khó khăn, vướng mắc trong giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung của Bộ Xây dựng.

+ Công văn số 173/UBND-TTPVHCC ngày 15/01/2026 về việc bảo đảm thực hiện TTHC, dịch vụ công thông suốt, hiệu quả, không bị gián đoạn trong triển khai Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của Bộ, ngành.

+ Công văn số 172/UBND-TTPVHCC ngày 15/01/2026 về việc bảo đảm thực hiện TTHC, dịch vụ công thông suốt, hiệu quả, không bị gián đoạn trong triển khai Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của Bộ y tế.

+ Công văn số 04/TTPVHCC ngày 19/01/2026 của Trung tâm Phục vụ hành chính công về việc đề nghị phối hợp hỗ trợ nhân lực hướng dẫn người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến năm 2026.

+ Công văn số 287/UBND-TTPVHCC ngày 28/01/2026; 324/UBND-TTPVHCC ngày 02/02/2026 về việc rà soát, tổng hợp khó khăn, vướng mắc trong giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung của Bộ Tư pháp; Bộ y tế.

+ Công văn số 485/UBND-TTPVHCC ngày 13/02/2026 về việc rà soát, giải quyết hồ sơ TTHC trước thời gian nghỉ Tết Âm lịch năm 2026.

II. Kết quả thực hiện

1. Kết quả thực hiện tiếp nhận và và giải quyết hồ sơ TTHC

- **Tổng số hồ sơ TTHC tiếp nhận (từ ngày 15/01/2026-14/02/2026): 3.050**

Trong đó:

+ Tỷ lệ hồ sơ đã giải quyết trước hạn, đúng hạn tháng 02/2026 đạt: **90,75%**
(số hồ sơ đã giải quyết trước hạn, đúng hạn/tổng số hồ sơ tiếp nhận, giải quyết là 2.768/3.050 hồ sơ).

+ Tỷ lệ hồ sơ đang giải quyết tháng 02/2026 đạt: **9,25%**

(số hồ sơ đang giải quyết/tổng số hồ sơ tiếp nhận, giải quyết là 282/3.050 hồ sơ)

+ Tỷ lệ hồ sơ giải quyết quá hạn tháng 02/2026 đạt: **0%**

- Tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến tháng 02/2026 đạt **99,97%** (Trong đó: số hồ sơ nộp trực tuyến/tổng số hồ sơ là 3.049/3.050 hồ sơ).

- Tỷ lệ thanh toán trực tuyến đạt **98,98%** (số hồ sơ thanh toán trực tuyến/tổng số hồ sơ có phí, lệ phí là 2.348/2.372 hồ sơ).

- Tỷ lệ số hóa đạt **100%**, đảm bảo đầy đủ thành phần hồ sơ và kết quả giải quyết đính kèm file điện tử.

2. Kết quả công khai, minh bạch trong giải quyết TTHC

Kết quả công khai, minh bạch và xếp hạng của phường Hồng Bàng trên Cổng dịch vụ công quốc gia theo đánh giá của Bộ chỉ số 766 đạt: **96,96 điểm; xếp 97/114 xã, phường, đặc khu** cụ thể:

+ Chỉ số công khai minh bạch: 18/18 điểm; xếp hạng 97/114 xã phường, đặc khu

+ Chỉ số tiến độ kết quả giải quyết: 19,94/20 điểm; xếp hạng 81/114 xã phường, đặc khu

+ Chỉ số Dịch vụ công trực tuyến: 10/12 điểm; xếp hạng 97/114 xã phường, đặc khu

+ Chỉ số Thanh toán trực tuyến: 10/10 điểm; xếp hạng 97/114 xã phường, đặc khu

+ Chỉ số số hóa hồ sơ: 21,02/22 điểm; xếp hạng đạt 99/114 xã phường, đặc khu

+ Chỉ số hài lòng của người dân: 18/18 điểm; xếp hạng 97/114 xã phường, đặc khu

3. Công tác tuyên truyền cải cách TTHC

Nhằm đẩy mạnh công tác tuyên truyền để người dân sử dụng tài khoản VNeID đăng nhập vào Cổng dịch vụ công quốc gia để thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến. Trung tâm đã yêu cầu cán bộ, công chức phụ trách tiếp nhận hồ sơ các lĩnh vực phối hợp với cán bộ, công chức các phòng chuyên môn rà soát, thực hiện niêm yết công khai đầy đủ Danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã; Danh mục thủ tục hành chính phi địa giới tại bảng niêm yết thủ tục hành chính của Trung tâm và Cổng thông tin điện tử của phường Hồng Bàng để người dân có thể nắm bắt và tra cứu thông tin thực hiện.

- In tờ gấp tuyên truyền, tạo nhóm Zalo, lập trang page trên facebook, thiết lập đường dây nóng triển khai xuống các tổ dân phố nhằm tuyên truyền và hỗ trợ công dân, tổ chức nộp hồ sơ trực tuyến.

- Tại Trung tâm đã bố trí khu vực hỗ trợ số hoá nộp trực tuyến với 05 máy tính, 02 máy scan hỗ trợ người dân thực hiện.

4. Kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị

Từ ngày 15/01/2026 đến 14/02/2026, Trung tâm Phục vụ hành chính công đã tiếp nhận 05 phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, tập trung vào các lĩnh vực: đất đai (02 phản ánh), hộ tịch (03 phản ánh).

Đối với các phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết, Trung tâm đã chủ động phối hợp với các phòng chuyên môn, đơn vị có liên quan để xem xét, trả lời đầy đủ, đúng thời hạn và tham mưu UBND phường gửi UBND thành phố công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia 05/05 phản ánh, kiến nghị.

Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị được thực hiện nghiêm túc, kịp thời, minh bạch, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ, tăng cường tính công khai, trách nhiệm giải trình của chính quyền cơ sở và củng cố niềm tin của tổ chức, cá nhân.

5. Về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

- Cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin:

Thực hiện Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ (đã được sửa đổi, bổ sung), từ ngày 01/7/2025, Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Hồng Bàng chính thức vận hành để tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính. UBND phường đã lựa chọn địa điểm cho Trung tâm Phục vụ hành chính công của phường tại trụ sở UBND phường Hạ Lý (cũ) số 97 Bạch Đằng, với tổng diện tích 202,9 m² cụ thể:

+ Tầng 1 (116,4 m²): Bộ phận tiếp đón và giải quyết TTHC cho công dân, tổ chức.

+ Tầng 2 (86,5 m²): Các phòng chức năng phục vụ hoạt động của Trung tâm.

Không gian được bố trí đồng bộ, có đầy đủ nhận diện thương hiệu; bố trí khoa học các phân khu chức năng: khu vực đón tiếp; khu tra cứu TTHC; khu tiếp nhận - số hoá hồ sơ; khu chờ; khu thu phí - trả kết quả; khu tự số hoá và nộp hồ sơ trực tuyến.

- Về trang thiết bị tiếp nhận và giải quyết TTHC

Trung tâm được đầu tư, trang bị đầy đủ, hiện đại, gồm: 14 máy tính, 03 máy in tích hợp scan, 09 máy in, 01 máy scan, 01 kiosk lấy số tự động, 01 màn hình tra cứu TTHC, 01 màn hình hiển thị số tập trung, 16 màn hình hiển thị tại quầy, hệ thống camera, loa thông báo, bảng niêm yết TTHC, nội quy trung tâm, 03 cây nước, hệ thống điều hòa, ghế ngồi chờ, bàn ghế khai hồ sơ và khu vực làm việc nội bộ.

6. Về tình hình, kết quả thực hiện Nghị quyết số 66.7/2025/NQ-CP ngày 15 tháng 11 năm 2025 của Chính phủ quy định cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính dựa trên dữ liệu

Thực hiện Công văn số 3075/UBND-TTPVHCC ngày 03/12/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố, UBND phường đã ban hành Công văn số 163/UBND-VP ngày 15/1/2026 về việc triển khai thực hiện Nghị quyết số 66.7/2025/NQ-CP quy định cắt giảm, đơn giản hóa TTHC dựa trên dữ liệu. Trong đó, tổ chức quán triệt, tuyên truyền đầy đủ, sâu rộng nội dung Nghị quyết số 66.7/2025/NQ-CP đến toàn cán bộ, công chức tham gia tiếp nhận và giải quyết TTHC. Chỉ đạo các ngành đẩy mạnh tuyên truyền, hướng dẫn công dân thực hiện khai thác, sử dụng thông tin trong các cơ sở dữ liệu gồm: Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư; Cơ sở dữ liệu hộ tịch điện tử; Cơ sở dữ liệu quốc gia về bảo hiểm; Cơ sở dữ liệu giấy phép lái xe; Cơ sở dữ liệu quốc gia về đăng ký doanh nghiệp; Cơ sở dữ liệu về đăng ký phương tiện; Cơ sở dữ liệu quốc gia về đất đai; Cơ sở dữ liệu lý lịch tư pháp; Cơ sở dữ liệu nền tảng số sức khỏe điện tử để thay thế cho các loại thông tin, thành phần hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính.

Tổ chức vận động cá nhân, tổ chức thực hiện cập nhật, điều chỉnh thông tin trong các cơ sở dữ liệu trên khi phát hiện trên các cơ sở dữ liệu không có thông tin, thông tin không chính xác hoặc không đầy đủ để bổ sung hồ sơ khi giải quyết thủ tục hành chính.

III. Khó khăn, vướng mắc:

Thực hiện chỉ đạo của Ban Chỉ đạo Trung ương về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số trong việc triển khai hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính theo mô hình tập trung, thống nhất từ Trung ương đến địa phương, từ 01/01/2026, Trung tâm Phục vụ hành chính công phường hướng dẫn, tiếp nhận và thử nghiệm giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên hệ thống phần mềm của 10 Bộ/ngành, do 03 đơn vị cung cấp gồm VNPT, FPT và Mobifone, do đó trong quá trình thực hiện gặp nhiều khó khăn, vướng mắc như sau:

- *Đối với cán bộ công chức tiếp nhận, giải quyết TTHC:* Hiện nay, các hệ thống phần mềm của Bộ, ngành đang trong quá trình hoàn thiện cấu hình chức năng, phân quyền, quy trình tiếp nhận và xử lý hồ sơ. Mỗi hệ thống có giao diện, quy trình và cách sử dụng khác nhau, đòi hỏi cán bộ, công chức tại Trung tâm phải thường xuyên học tập, cập nhật kiến thức mới, ảnh hưởng nhất định đến tiến độ xử lý hồ sơ trong giai đoạn đầu.

Bên cạnh đó, một số thủ tục hành chính thuộc Bộ Nội vụ, Bộ Nông nghiệp và Môi trường, Bộ Y tế đã được triển khai tiếp nhận, giải quyết trên phần mềm của Bộ, trong khi các thủ tục còn lại vẫn tiếp tục thực hiện trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Thành phố. Việc phải thao tác trên nhiều hệ thống cùng lúc dễ dẫn đến nhầm lẫn, gây khó khăn cho cán bộ trong quá trình xử lý hồ sơ.

- *Đối với công tác kiểm soát thủ tục hành chính:* Việc thống kê, báo cáo tổng hợp số liệu và theo dõi tiến độ giải quyết hồ sơ cũng gặp nhiều khó khăn do phải

thực hiện trên nhiều hệ thống khác nhau, chưa có công cụ thống kê, báo cáo tập trung. Các hệ thống của bộ chưa hoàn thiện hết các tính năng báo cáo như thống kê phí lệ phí, báo cáo số hóa hồ sơ, thống kê hồ sơ đến hạn,...

- *Đối với công dân, khi nộp hồ sơ trực tuyến:* Công Dịch vụ công quốc gia tự động điều hướng hồ sơ sang cổng riêng của Bộ, với giao diện và cách thức thao tác khác so với trước đây, gây lúng túng, mất thời gian trong quá trình nộp hồ sơ.

- *Đối với công tác hướng dẫn thanh toán trực tuyến và trả kết quả hồ sơ:* Trên địa bàn phường, có nhiều công dân số thông thạo với việc nộp hồ sơ trực tuyến, có thể tự nộp hồ sơ online để giải quyết thủ tục hành chính. Do đó, trong tờ khai xin giải quyết thủ tục hành chính có ghi số lượng bản sao hoặc số lượng bản giấy được cấp để cán bộ thụ lý in hồ sơ trả công dân. Tuy nhiên, khi trả kết quả không thể liên hệ được với công dân, hoặc công dân từ chối không nhận kết quả gây lãng phí và ảnh hưởng đến tiến độ trả kết quả hồ sơ.

Phường Hồng Bàng có 8 hồ sơ thực hiện thủ tục đăng ký khai sinh, khai tử (từ tháng 7, 8/2025) **ở trạng thái yêu cầu bổ sung**. Theo Điều 19, Nghị định 118 phải thực hiện **“đóng hồ sơ”** trên hệ thống khi đã hết thời hạn yêu cầu bổ sung, tuy nhiên, đây là các hồ sơ liên thông cấu hình hệ thống không có các chức năng thao tác như: **“dùng xử lý”**, **“từ chối hồ sơ”** chỉ khi công dân thực hiện bổ sung thì mới có thể tiếp nhận lại và xử lý. Bộ phận tiếp nhận đã nhiều lần liên lạc nhưng công dân không thực hiện đúng theo hướng dẫn để bổ sung hoặc có công dân thì nộp thành hồ sơ mới để giải quyết do đó không thể kết thúc hồ sơ. Việc **“hồ sơ ở trạng thái chờ bổ sung”** trên hệ thống không thể kết thúc ảnh hưởng đến điểm tiến độ giải quyết hồ sơ và kết quả số hóa theo tiêu chí chấm của Bộ chỉ số 766 trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- *Đối với hệ thống thông tin đăng ký hộ kinh doanh của Bộ Tài chính:* khi công dân nộp hồ sơ tại Cổng dịch vụ công quốc gia có một số thủ tục điều hướng về phần mềm của Bộ Tài chính đến cán bộ thụ lý, giải quyết hồ sơ tại phòng chuyên môn mà không qua hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Thành phố tại Trung tâm Phục vụ hành chính công. Các hồ sơ được tiếp nhận chưa được ký số nên không đảm bảo số hóa dẫn đến khi đồng bộ kết quả về Bảng xếp hạng Cổng dịch vụ công quốc gia ảnh hưởng đến điểm số hóa hồ sơ. Đồng thời, gây khó khăn cho công chức trong việc theo dõi tiến độ giải quyết hồ sơ và kiểm soát hồ sơ giải quyết TTHC của phường.

IV. Đề xuất, kiến nghị

Để nâng cao hiệu quả tiếp nhận và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân, Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Hồng Bàng kiến nghị:

- Các Bộ, ban, ngành Trung ương, UBND thành phố và các đơn vị liên quan nghiên cứu, thống nhất sử dụng một phần mềm dùng chung duy nhất để tiếp nhận

và giải quyết thủ tục hành chính cho người dân và doanh nghiệp trên phạm vi toàn quốc.

- Tích hợp đầy đủ chức năng thống kê, báo cáo, theo dõi tiến độ giải quyết hồ sơ trên cùng một hệ thống tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính thống nhất.

- Thống nhất nộp hồ sơ tại một cổng dịch vụ công duy nhất, không điều hướng về cổng riêng của các Bộ, nhằm tạo thuận lợi cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính.

- UBND thành phố và các đơn vị có liên quan xem xét cài đặt thao tác bắt buộc thanh toán trực tuyến khi nộp hồ sơ trên Cổng dịch vụ công quốc gia với các hồ sơ có yêu cầu nghĩa vụ tài chính và có thể hoàn trả phí, lệ phí khi hồ sơ công dân nộp không đảm bảo giải quyết.

- Bổ sung cấu hình để đơn vị hoàn thành kết thúc hồ sơ đã hết thời hạn bổ sung trên hệ thống thông tin giải quyết TTHC của thành phố.

- Bộ tài chính, UBND thành phố và các đơn vị liên quan nghiên cứu, tháo gỡ khó khăn, vướng mắc với tiếp nhận giải quyết hồ sơ trên hệ thống đăng ký kinh doanh.

Trên đây là Báo cáo tình hình, kết quả cải cách thủ tục hành chính tháng 02 năm 2026 trên địa bàn phường Hồng Bàng kính gửi Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố quan tâm, xem xét, hỗ trợ và đề xuất cấp có thẩm quyền tháo gỡ khó khăn, vướng mắc ./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- VP HĐND&UBND phường;
- Lưu: VT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Nguyễn Thị Vân Anh