

Số: /BC-UBND

Hồng Bàng, ngày tháng năm 2026

BÁO CÁO

**Tình hình, kết quả cải cách thủ tục hành chính
tháng 04 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 22/01/2026 của Bộ Tư pháp về việc báo cáo cải cách thủ tục hành chính, UBND phường Hồng Bàng báo cáo tình hình, kết quả cải cách thủ tục hành chính tháng 04 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 giải quyết hồ sơ TTHC

- **Tổng số hồ sơ TTHC tiếp nhận (từ ngày 15/03/2025-14/04/2026): 4.128**
(bao gồm tồn từ kỳ trước: 224 hồ sơ), Trong đó:

+ Tỷ lệ hồ sơ đã giải quyết trước hạn, đúng hạn đạt: **92,86%**

(số hồ sơ đã giải quyết trước hạn, đúng hạn/tổng số hồ sơ tiếp nhận, giải quyết là **3.916/4.128** hồ sơ).

+ Tỷ lệ hồ sơ đang giải quyết tháng đạt: **5,14%**

(số hồ sơ đang giải quyết/tổng số hồ sơ tiếp nhận, giải quyết là 212/4.128 hồ sơ)

+ Tỷ lệ hồ sơ giải quyết quá hạn đạt: **0%**

- Tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến đạt **100%** (Trong đó: số hồ sơ nộp trực tuyến/tổng số hồ sơ là 4.128/4.128 hồ sơ).

- Tỷ lệ thanh toán trực tuyến đạt **98,93%** (số hồ sơ thanh toán trực tuyến/tổng số hồ sơ có phí, lệ phí là 2.984/3.016 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: **97,82 điểm; xếp 22/114 xã, phường, đặc khu** cụ thể:

+ Chỉ số công khai minh bạch: 18/18 điểm; xếp hạng 22/114 xã phường, đặc khu

+ Chỉ số tiến độ kết quả giải quyết: 19,95/20 điểm; xếp hạng 67/114 xã phường, đặc khu

+ Chỉ số Dịch vụ công trực tuyến: 10/12 điểm; xếp hạng 22/114 xã phường, đặc khu

+ Chỉ số Thanh toán trực tuyến: 10/10 điểm; xếp hạng 22/114 xã phường, đặc khu

+ Chỉ số số hóa hồ sơ: 21,87/22 điểm; xếp hạng đạt 17/114 xã phường, đặc khu

+ Chỉ số hài lòng của người dân: 18/18 điểm; xếp hạng 22/114 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.

- 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.

- Quan tâm, tư vấn kỹ, đầy đủ đối với tất cả các tổ chức, công dân đến thực hiện thủ tục hành chính, gửi thư chúc mừng đối với các trường hợp khai sinh, đăng ký kết hôn, thư chia buồn đối với gia đình có người qua đời đến làm thủ tục hành chính tại trung tâm.

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

Từ 15/3/2026 đến 14/4/2026, Trung tâm Phục vụ hành chính công đã tiếp nhận 04 phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, tập trung vào các lĩnh vực: đất đai (01 phản ánh), hộ tịch (02 phản ánh), đô thị (01 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 04/04 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 sở 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:

Hệ thống giải quyết thủ tục hành chính tại các Bộ, ngành chưa hoàn thiện hết tính năng, cấu hình phần mềm như: số hóa hồ sơ, kiểm tra danh tính số, theo dõi tiến độ, kiểm soát hồ sơ giải quyết TTHC, thống kê báo cáo hồ sơ,... Do đó, có nhiều hồ sơ bị lỗi số hóa và ảnh hưởng đến kết quả chấm điểm của phường tại Bảng xếp hạng 766 trên Cổng dịch vụ công quốc gia.

Tại một số thời điểm, nhất là khung giờ cao điểm, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của một số bộ, ngành hoạt động chưa ổn định, tốc độ truy cập còn chậm, dễ xảy ra tình trạng treo hệ thống khi thực hiện các thao tác nhiều như bước tiếp nhận, xử lý và trình ký số hồ sơ.

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 tích hợp hoàn thiện, nâng cấp hạ tầng, đồng bộ đầy đủ tính năng cấu hình giải quyết thủ tục hành chính phục vụ công tác tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC của đơn vị. Đồng thời, đảm bảo tính chính xác, đồng bộ với các đơn vị trong xếp hạng chấm điểm các chỉ số 766 trên cổng Dịch vụ công quốc gia.

Trên đây là Báo cáo tình hình, kết quả cải cách thủ tục hành chính tháng 04 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;
- Chủ tịch, các PCT UBND phường;
- VP HĐND&UBND phường;
- Lưu: VT.

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

Nguyễn Thị Vân Anh