

Số: /BC-UBND

Hồng Bàng, ngày 16 tháng 7 năm 2026

BÁO CÁO

**Tình hình, kết quả cải cách thủ tục hành chính
tháng 07 năm 2026 trên địa bàn phường Hồng Bàng**

Kính gửi:

- Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố;
- 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; Công văn số 137/UBND-TTPVHCC ngày 23/01/2026 của UBND thành phố về việc báo cáo cải cách thủ tục hành chính hàng tháng, UBND phường Hồng Bàng báo cáo tình hình, kết quả cải cách thủ tục hành chính tháng 07 năm 2026 trên địa bàn phường, như sau:

I. 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 1980/UBND-TTPVHCC ngày 16/6/2026 về việc thực hiện Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng dịch vụ công quốc gia.
- Công văn số 2249/UBND-TTPVHCC ngày 1/7/2026 về việc nâng cao chất lượng và hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính phục vụ người dân, doanh nghiệp.
- Quyết định số 1445/QĐ-UBND ngày 1/7/2026 về việc Quy định vị trí, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Hồng Bàng.
- Công văn số 2284/UBND-TTPVHCC ngày 3/7/2026 về việc tiếp tục thực hiện 11 Nghị quyết về cắt giảm, phân cấp, đơn giản hóa TTHC, ĐKKD.
- Công văn số 2317/UBND-TTPVHCC ngày 7/7/2026 về việc rà soát, thống kê số lượng TTHC còn hiệu lực thi hành thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của UBND phường.
- Thông báo số 509/TB-UBND ngày 9/7/2026 về việc niêm yết công khai danh mục TTHC thực hiện tiếp nhận và trả kết quả không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi thành phố tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Hồng Bàng.
- Thông báo số 511/TB-UBND ngày 10/7/2026 về việc Công khai địa chỉ trụ sở làm việc, số điện thoại đường dây nóng, số điện thoại cán bộ, công chức hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Hồng Bàng.

- Nhằm đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân; tạo thuận lợi, tiết kiệm thời gian, chi phí trong việc giải quyết TTHC. Đồng thời, thể hiện quyết tâm xây dựng nền hành chính chuyên nghiệp, hiện đại lấy sự hài lòng của người dân làm thước đo chất lượng phục vụ; Trung tâm phục vụ hành chính công phối hợp cùng các phòng chuyên môn thuộc phường duy trì và thực hiện hiệu quả mô hình “5 đúng - 3 không - 2 chủ động - xây dựng chính quyền thân thiện”; mô hình “Ngày thứ Sáu không hẹn” nhằm rút ngắn thời gian giải quyết, tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân khi thực hiện thủ tục hành chính; mô hình “Một điểm đến, nhiều tiện ích”, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ và tăng tính thuận tiện trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, mô hình “3 giờ vàng đồng hành cùng tân sinh viên” nhằm hỗ trợ sinh viên thực hiện các thủ tục hành chính để hoàn thiện hồ sơ nhập học.

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 15/06/2025-14/07/2026): 1.183** (bao gồm tồn từ kỳ trước: 136 hồ sơ), Trong đó:

- + Tỷ lệ hồ sơ đã giải quyết trước hạn, đúng hạn đạt: **87,66%**
(số hồ sơ đã giải quyết trước hạn, đúng hạn/tổng số hồ sơ tiếp nhận, giải quyết là **1.037/1.183** hồ sơ).
- + Tỷ lệ hồ sơ đang giải quyết tháng đạt: **12,34%**
(số hồ sơ đang giải quyết/tổng số hồ sơ tiếp nhận, giải quyết là 146/1.183 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 1.183/1.183 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. 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, 01 máy scan A3 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 15/6/2026 đến 14/7/2026, Trung tâm Phục vụ hành chính công đã tiếp nhận 03 phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, tập trung vào các lĩnh vực: 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 03/03 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

- **Nhân sự tại Trung tâm:** Trung tâm có hiện có 16 cán bộ, công chức, nhân viên trong đó biên chế được giao 16/16 đồng chí; bảo đảm đủ số lượng và cơ cấu hợp lý để thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận, hướng dẫn, giải quyết TTHC cho tổ chức, công dân trên địa bàn. 100% cán bộ, công chức tại Trung tâm sử dụng thành thạo các Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung cấp bộ, thành phố nắm chắc quy trình điện tử của các TTHC được phân cấp. Đồng thời, có trình độ chuyên môn, lý luận chính trị, quản lý nhà nước, có tinh thần trách nhiệm cao đáp ứng yêu cầu phục vụ nhân dân trong giai đoạn chuyển đổi số toàn diện.

- Cơ quan Thuế, Bảo hiểm xã hội thành phố, Văn phòng đăng ký đất đai Chi nhánh Hồng Bàng cử nhân sự trực tiếp nhận, trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phục vụ phường Hồng Bàng đảm bảo giải quyết TTHC cho người dân thông suốt, hiệu quả.

- **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 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.

+ **Hạ tầng công nghệ:** Hệ thống mạng nội bộ và đường truyền internet phục vụ người dân, doanh nghiệp được thiết lập riêng biệt, thông suốt, ổn định

+ **Trang thiết bị tiếp nhận và giải quyết TTHC:** được đầu tư, trang bị đầy đủ, hiện đại và triển khai đồng bộ theo quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-

CP của Chính phủ gồm: 22 máy tính, 03 máy in tích hợp scan, 11 máy in, 01 máy scan A3, 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.

+ *Phân khu chức năng*: 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. Ngoài ra, Trung tâm còn bố trí triển khai khu vực cung cấp dịch vụ hỗ trợ khác (tư vấn pháp lý, thanh toán nghĩa vụ tài chính, photo tài liệu,...)

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

Trong quá trình thực hiện tiếp nhận, theo dõi, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công quốc gia mới và các Hệ thống thông tin giải quyết TTHC theo mô hình tập trung bộ, ngành có một số khó khăn, vướng mắc như sau:

- Lỗi chưa đồng bộ, chậm đồng bộ hoặc đồng bộ sai trạng thái hồ sơ giữa Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống điều phối và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của các Bộ, ngành. Việc này dẫn đến tình trạng thống kê, báo cáo giữa các Hệ thống không trùng khớp.

- Đối với công dân là người cao tuổi rất khó khăn trong việc đăng nhập thành công VNeID để nộp hồ sơ trực tuyến do hệ thống yêu cầu bảo mật 2 lớp vừa phải nhớ mật khẩu để đăng nhập, vừa phải nhớ mã passcode xác thực.

- Lỗi liên quan đến thanh toán trực tuyến, phí, lệ phí, biên lai điện tử, đối soát và quyết toán, cụ thể: Hồ sơ công dân thanh toán thành công nhưng Công dịch vụ công và Hệ thống không ghi nhận hoặc ghi nhận chậm, tiền chuyển về tài khoản tạm thu của đơn vị không thể hiện từng mã hồ sơ khó khăn trong việc đối soát hồ sơ đã quyết toán thành công.

- Hệ thống giải quyết TTHC tập trung của Bộ Tư pháp chưa hiển thị rõ thời gian tiếp nhận, hạn trả của hồ sơ chi tiết theo từng giờ chỉ hiển thị ngày tiếp nhận, hạn trả, dẫn đến cán bộ phải xem lại phiếu hạn của từng hồ sơ mới xem được thời gian hạn trả, gây bất tiện và có nguy cơ để sót hồ sơ trễ hạn; Chức năng thống kê hồ sơ TTHC phân chia theo mức độ thủ tục (toàn trình, một phần), thống kê Báo cáo theo thông tư 01/2020/TT-VPCP và các mục thống kê khác không trùng khớp về số lượng; báo cáo tổng hợp chưa thống kê được số lượng hồ sơ trên 3 tháng.

- Hệ thống phần mềm chuyên ngành của một số Bộ, ngành Trung ương đôi lúc còn xảy ra hiện tượng nghẽn mạng, lỗi kết nối hoặc chưa đồng bộ hoàn toàn với các Hệ thống thông tin giải quyết TTHC gây khó khăn cho việc tra cứu, cập nhật và luân chuyển hồ sơ điện tử.

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 kính đề xuất Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, tổng hợp kiến nghị cấp có thẩm quyền: Thường xuyên rà soát, nâng cấp, hoàn thiện đầy đủ các chức năng, cấu hình hệ thống, bảo đảm đồng bộ dữ liệu với các cơ sở dữ liệu quốc gia, chuyên ngành phục vụ công tác tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC của đơn vị được thông suốt, hiệu quả, nâng cao sự hài lòng của người dân khi đến giải quyết TTHC.

Trên đây là Báo cáo tình hình, kết quả cải cách thủ tục hành chính tháng 07 năm 2026 trên địa bàn phường Hồng Bàng kính gửi Ủy ban nhân dân thành phố; Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

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

Nguyễn Thị Vân Anh