

Số: /BC-UBND

Phường Lê Đại Hành, ngày tháng năm 2025

BÁO CÁO

Kết quả hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông của UBND phường Lê Đại Hành

I. CÔNG TÁC TRIỂN KHAI, CHỈ ĐẠO

- Thực hiện Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/5/2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm và Công Dịch vụ công quốc gia; Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính và các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn của UBND thành phố Hải Phòng; Phường Lê Đại Hành đã Nghị quyết số 02/NQ-HĐND ngày 01 tháng 7 năm 2025 về việc thành lập các cơ quan chuyên môn và tổ chức hành chính khác thuộc Ủy ban nhân dân phường Lê Đại Hành trong đó có Trung tâm phục vụ hành chính công phường Lê Đại Hành triển khai thực hiện có hiệu quả hoạt động thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông đã ban hành các văn bản chỉ đạo như quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông kèm theo đồng thời phường đã triển khai đưa thủ tục hành chính ngành dọc ra Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND phường.

- Thực hiện công tác tuyên truyền:

+ Tổ chức niêm yết các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

+ Tuyên truyền trên hệ thống loa truyền thanh và công thông tin điện tử của phường

+ Quán triệt, tuyên truyền thông qua các Hội nghị, các cuộc họp giao ban của UBND phường.

- Thực hiện nhập tiếp nhận hồ sơ trên phần mềm một cửa điện tử:
<https://motcua.haiphong.gov.vn/>

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Bố trí Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả thủ tục hành chính

- Về cơ sở vật chất, hạ tầng phục vụ

Tổng diện tích: 195 m², trong đó: Khu vực chính tiếp nhận, hướng dẫn công dân 85 m²; Hành lang bố trí ghế chờ cho công dân 50m²; Khu vực nội bộ cho cán bộ, công chức ở tầng 2 diện tích 60m².

- Trang thiết bị phục vụ tại trung tâm:

+ Trang thiết bị cho cán bộ, công chức: Cơ bản đáp ứng yêu cầu thực hiện nhiệm vụ.

+ Trang thiết bị phục vụ người dân: Các trang thiết bị đảm bảo theo yêu cầu, cụ thể đã có: Kiosk lấy số thứ tự tự động; Màn hình hiển thị số thứ tự tập trung; Màn hình hiển thị số thứ tự tại quầy; Hệ thống Loa thông báo số thứ tự; Ghế ngồi chờ cho công dân; Bàn nộp hồ sơ trực tuyến; Máy tính, máy in, máy Scan phục vụ công dân tự số hóa, nộp hồ sơ trực tuyến; Kios tra cứu thông tin kết hợp đánh giá chất lượng phục vụ; Bàn ký điện tử.....

- Hệ thống Internet, Wifi, camera

- Đầy đủ theo hướng dẫn của cấp trên và hoạt động tốt.

- Bộ nhận diện thương hiệu của Trung tâm PVHCC: Đã có và đảm bảo theo hướng dẫn.

2. Công tác rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính

UBND phường đã ban hành kế hoạch số 23/KH-UBND ngày 12/8/2025 về việc kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2025 trên địa bàn phường Lê Đại Hành.

UBND phường đã thường xuyên rà soát các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết, thường xuyên cập nhật kịp thời áp dụng thực hiện các thủ tục hành chính theo các văn bản của cơ quan cấp trên và tổ chức niêm yết công khai cho tổ chức và cá nhân nắm được. Kết quả rà soát cụ thể như sau:

* **Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường đã được rà soát: 368 thủ tục.** Cụ thể:

STT	Lĩnh vực	Số lượng TTHC	Ghi chú
1	Lĩnh vực An toàn đập, hồ chứa thủy điện	2	
2	- Bảo hiểm	1	
3	Bảo trợ xã hội	13	
4	bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng	1	
5	Biển và hải đảo	5	

6	Bồi thường nhà nước	1	
7	Các cơ sở giáo dục khác	6	
8	Chăn nuôi	2	
9	Chứng thực	13	
10	Công chức, viên chức	3	
11	Công nghiệp địa phương	1	
12	Công tác dân tộc	2	
13	Dân số - Sức khỏe sinh sản	1	
14	Đất đai	16	
15	Đường bộ	2	
16	Đường thủy nội địa	25	
17	Gia đình	2	
18	Giải quyết khiếu nại	1	
19	Giải quyết tố cáo	1	
20	Giám nghèo	1	
21	Giáo dục mầm non	5	
22	Giáo dục nghề nghiệp	2	
23	Giáo dục thường xuyên	4	
24	Giáo dục tiểu học	6	
25	Giáo dục trung học	11	
26	Giáo dục và Đào tạo thuộc hệ thống giáo dục quốc dân	13	
27	Hàng Hải	1	
28	Hộ tịch	38	
29	Hỗ trợ tổ hợp tác, hợp tác xã, liên hiệp hợp tác xã	1	
30	Hoạt động xây dựng	8	
31	Kiểm định chất lượng giáo dục	3	
32	Kiểm lâm	3	
33	Kinh doanh khí	3	
34	Kinh tế hợp tác và Phát triển nông thôn	1	
35	Lâm nghiệp	6	
36	Lưu thông hàng hóa trong nước	9	
37	Môi trường	2	

38	Người có công	23	
39	Nhà ở và công sở	1	
40	Nông nghiệp	1	
41	Nuôi con nuôi	5	
42	Phát thanh, truyền hình và thông tin điện tử	4	
43	Phổ biến giáo dục pháp luật	5	
44	Phòng, chống tệ nạn xã hội	5	
45	Phòng, chống tham nhũng	4	
46	Quản lý công sản	3	
47	Quản lý Đê điều và Phòng, chống thiên tai	2	
48	Quản lý lao động ngoài nước	1	
49	Quản lý nhà nước về hội, quỹ	15	
50	Quy hoạch xây dựng, kiến trúc	5	
51	Tài chính đất đai	3	
52	Tài nguyên nước	1	
53	Tài sản kết cấu hạ tầng chợ do Nhà nước đầu tư, quản lý	2	
54	Thành lập và hoạt động của doanh nghiệp	1	
55	Thành lập và hoạt động của tổ hợp tác	2	
56	Thành lập và hoạt động của tổ hợp tác, hợp tác xã, liên hiệp hợp tác xã	26	
57	Thành lập và hoạt động doanh nghiệp (hộ kinh doanh):	7	
58	Thể dục thể thao	1	
59	Thú y	1	
60	Thủy lợi	7	
61	Thủy sản	3	
62	Tiếp công dân	1	
63	Tín ngưỡng, tôn giáo	9	
64	Trẻ em	6	
65	Trồng trọt	1	
66	Ứng phó sự cố tràn dầu	1	

67	Văn bằng, chứng chỉ	2	
68	Văn hóa	2	
69	Việc làm	2	
70	Xử lý đơn thư	1	
Tổng		368	

** Tổng số thủ tục hành chính thuộc ngành dọc lĩnh vực Công an, Quân sự đưa ra Bộ phận TN&TKQ của UBND phường tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phường: 52 thủ tục.*

- Lĩnh vực quân sự địa phương: 02 thủ tục
- Lĩnh vực công an phường: 16 thủ tục
- Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai: 10 thủ tục
- Bảo hiểm xã hội: 24 thủ tục.

3. Công khai thủ tục hành chính

Thực hiện các quy định về kiểm soát thủ tục hành chính; với các thủ tục hành chính mới được sửa đổi, mới ban hành; các thủ tục đã được thay thế hoặc huỷ bỏ được UBND phường thường xuyên cập nhật. UBND phường đã tổ chức niêm yết công khai các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tại Trung tâm phục vụ hành chính công phường; công khai mức thu phí, lệ phí đối với từng lĩnh vực; đồng thời, công khai trên trang thông tin điện tử của phường: <http://ledaihanh.haiphong.gov.vn/>

- Để tiếp thu những phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân đối với các thủ tục hành chính, Ủy ban nhân dân phường đã đặt hòm thư góp ý tại Trung tâm.

4. Việc phối hợp, kiểm soát quy trình nội bộ, quy trình điện tử giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết.

Việc phối hợp, kiểm soát quy trình nội bộ, quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị được thực hiện đảm bảo 100% theo quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính và quy chế làm việc của cơ quan, đơn vị, cụ thể:

+ Phối hợp giải quyết TTHC: Có sự tham gia, liên kết giữa các phòng, ban hoặc cơ quan có liên quan trong quá trình tiếp nhận, xử lý và trả kết quả TTHC.

+ Kiểm soát quy trình nội bộ: Việc theo dõi, giám sát việc thực hiện các bước xử lý hồ sơ trong cơ quan để đảm bảo đúng trình tự, thời hạn và thẩm quyền, không có hồ sơ trễ hẹn xảy ra.

+ TTHC được thực hiện theo đúng quy trình điện tử: Tất cả các TTHC được xử lý, áp dụng trên hệ thống phần mềm, cổng dịch vụ công hoặc một cửa điện tử để số hóa quy trình giải quyết TTHC.

5. Tình hình, kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

Tính đến ngày 04/11/2025, kết quả như sau:

5.1 Kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền GQ của UBND phường

- Tổng số hồ sơ yêu cầu giải quyết TTHC là **4.312** hồ sơ, trong đó:
 - + Số lượng hồ sơ TTHC được xử lý trực tuyến mức toàn trình và một phần: 2.924 hồ sơ được giải quyết theo hình thức trực tuyến đạt **100%**, và bằng **67,8%** so với tổng số hồ sơ tiếp nhận.
 - + Số hồ sơ TTHC tiếp nhận theo hình thức trực tiếp là 1.388 hồ sơ.
 - Tổng số hồ sơ đã giải quyết 4.263 hồ sơ
 - + Số hồ sơ giải quyết trước hạn là 4.263 hồ sơ, đạt 100%;
 - + Còn 15 hồ sơ đang giải quyết, 26 hồ sơ công dân rút hồ sơ và 08 hồ sơ từ chối giải quyết.
 - Tỷ lệ hồ sơ được số hóa kết quả: 4.312/4.312 đạt **100%**
 - Tỷ lệ thanh toán trực tuyến: **62%**
 - Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin số hóa của công dân đạt **93,57%**: số hồ sơ khai thác, sử dụng lại thông tin số hóa/tổng số hồ sơ tiếp nhận là **3.867/4.249** hồ sơ.
 - Tỷ lệ hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được cập nhật trên hệ thống của phường đạt **100%** (chỉ tiêu giao = 100%).

T T	Lĩnh vực	Số hồ sơ				
		Tiếp nhận	Đang giải quyết	Đã giải quyết		
				Trước hạn	Đúng hạn	Quá hạn
1	Lĩnh vực Hộ tịch	977	13	955	9	
2	Lĩnh vực chứng thực	2.795		2.795		
	Lĩnh vực hoạt động xây dựng	20		20		
4	Lĩnh vực đường bộ	2		2		
5	Lĩnh vực bảo trợ xã hội	372	2	348	22	
6	Lĩnh vực người có công	21		19	2	
7	Lĩnh vực giáo dục trung học	2		2		
8	Lĩnh vực đất đai	33		32	1	
9	Lĩnh vực Thành lập và hoạt động của tổ hợp tác, hợp tác xã, liên hợp	1		1		

	tác xã					
10	Lĩnh vực thành lập và hoạt động doanh nghiệp (Hộ kinh doanh)	89		89		
	Tổng số	4.312	15	4.263	34	

5.2 Kết quả giải quyết TTHC thuộc ngành dọc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

a. Lĩnh vực công an (16)

STT	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	Số hồ sơ tiếp nhận	Số hồ sơ đã giải quyết
I	Đăng ký, quản lý cư trú, định danh và xác thực điện tử		
1	Đăng ký thường trú	271	271
2	Xóa đăng ký thường trú	178	178
3	Đăng ký tạm trú	78	78
4	Điều chỉnh tạm trú	3	3
5	Xoá tạm trú	11	11
6	Lưu trú	98	98
7	Tách hộ	22	22
7	Điều chỉnh thông tin về cư trú trong Cơ sở dữ liệu về cư trú	81	81
9	Xác nhận thông tin về cư trú	370	370
10	Thu thập định danh	196	196
11	Cập nhật định danh	213	213
12	Điều chỉnh tạm trú	3	3
13	Cấp giấy phép lái xe	3	0
14	Khai báo tạm trú cho người nước ngoài tại Việt Nam bằng phiếu khai báo tạm trú	0	0
	Tổng cộng	1.523	1.710

b. Lĩnh vực quân sự (02)

STT	Tên thủ tục	Số hồ sơ tiếp nhận	Số hồ sơ giải quyết
1	Đăng ký di chuyển nghĩa vụ quân sự	97	97
2	Đăng ký nghĩa vụ quân sự lần đầu	0	0
	Tổng số	97	97

c. Lĩnh vực bảo hiểm (24)

STT	Tên thủ tục	Số hồ sơ tiếp nhận	Số hồ sơ giải quyết
1		107	107

	Tổng số		
d. Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai (10)			
STT	Tên thủ tục	Số hồ sơ tiếp nhận	Số hồ sơ giải quyết
1		241	153
	Tổng số		

5.3 Kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế liên thông

Trong 6 tháng cuối năm 2025, số TTHC liên thông thuộc thẩm quyền mà UBND phường tiếp nhận là **24** thủ tục hành chính trong đó có **5** thủ tục hành chính có phát sinh hồ sơ gồm **02** thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực Tư pháp – Hộ tịch và **03** thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực Văn hóa xã hội. Từ 01/7/2025 đến 04/11/2025, Tư pháp hộ tịch giải quyết: 88 Khai sinh liên thông, 19 Khai tử liên thông; Phòng văn hóa giải quyết tổng 19/19 hồ sơ TTHC được thực hiện theo quy trình điện tử liên thông với các cơ quan phối hợp trên hệ thống. Đạt 100%. Trong đó: Thủ tục Giải quyết chế độ TCLS:7; Hưởng trợ cấp khi NCC đang hưởng ưu đãi từ trần: 9; Công nhận và giải quyết chế độ ưu đãi Người hoạt động Kháng chiến bị CDHH: 3.

5.4 Dịch vụ công trực tuyến

- Số TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết là 346 TTHC (toàn trình là 209 TTHC, một phần là 137 TTHC).

- **368** thủ tục hành chính chia theo mức độ cụ thể như sau:

+ DVC trực tuyến toàn trình: 210 TTHC;

+ DVC trực tuyến một phần: 137 TTHC;

+ Cung cấp thông tin trực tuyến: 21 TTHC.

- Tỷ lệ TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến có phát sinh hồ sơ: 36 TTHC/346 TTHC đạt 10,4%, (TT: 22 TTHC, MP: 14 TTHC)

6. Tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính:

Thực hiện Nghị định 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 2 năm 2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính; Thông tư 05/2014/TT-BTP ngày 07/02/2014 của Bộ Tư pháp. Ủy ban nhân dân phường không nhận được phản ánh, kiến nghị nào của các tổ chức, cá nhân liên quan đến các quy định hành chính. Trong năm báo cáo Bộ phận tiếp nhận phản ánh kiến nghị tại Trung tâm phục vụ hành chính công phường Lê Đại Hành nhận được 01 phản ánh kiến nghị của công dân từ UBND thành phố Hải Phòng về việc trả sai kết quả dịch vụ công: xin cấp xác nhận tình trạng hôn nhân nhưng lại nhận được kết quả đăng ký kết hôn của người khác. Ngay sau khi tiếp nhận phản ánh

kiến nghị từ UBND thành phố chuyển về Bộ phận tiếp nhận phản ánh kiến nghị tại Trung tâm phục vụ hành chính công phường Lê Đại Hành đã liên hệ trực tiếp xin lỗi và gửi trả kết quả đúng cho công dân; Thực hiện công khai kết quả giải quyết đơn kiến nghị của công dân trên hệ thống tiếp nhận, giải quyết phản ánh kiến nghị đảm bảo thời hạn theo quy định. Tỷ lệ phản ánh kiến nghị của người dân, doanh nghiệp được xử lý theo quy định đạt 100% (chỉ tiêu giao = 100%): 01 phản ánh, kiến nghị. Người dân có sự hài lòng cao, không phát sinh kiến nghị kéo dài.

7. Chất lượng giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông

Để thuận tiện cho việc giải quyết của tổ chức và cá nhân, UBND phường đã bố trí công chức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả cho nhân dân tại Trung tâm phục vụ hành chính công theo đúng quy định.

Chất lượng giải quyết thủ tục hành chính của UBND phường bảo đảm giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện; thủ tục hành chính đơn giản, rõ ràng, đúng pháp luật, đảm bảo sự phối hợp giải quyết công việc giữa các bộ phận, cơ quan chuyên môn cấp trên để giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân.

UBND phường ứng dụng công nghệ thông tin trong tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại trang <https://motcua.haiphong.gov.vn>; Triển khai tuyên truyền việc thực hiện việc giải quyết thủ tục hành chính theo dịch vụ Bưu chính công ích và cung cấp thông tin dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4. Hầu hết các hồ sơ đều được giải quyết trước hẹn, không để tình trạng trả hồ sơ trễ hẹn cho tổ chức, cá nhân.

Đến nay, UBND phường đã nhận được các phiếu hồ sơ đánh giá của tổ chức, cá nhân giải quyết thủ tục hành chính. Kết quả: 95% phiếu rất hài lòng và hài lòng, 5% phiếu bình thường.

III. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

1. Kiến nghị UBND thành phố thường xuyên tổ chức các lớp tập huấn, bồi dưỡng nâng cao kỹ năng, nâng cao nghiệp vụ cho công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công của UBND phường. Có thêm chính sách bồi dưỡng cho cán bộ, công chức làm tại Trung tâm.

2. Đề nghị UBND thành phố tổ chức tập huấn triệu tập tất cả công chức có liên quan đến việc tiếp nhận hồ sơ, giúp công chức chuyên môn hiểu rõ và nhận thức cao hơn trong việc cập nhật hồ sơ trên phần mềm hệ thống một cửa đặc biệt là công chức địa chính và công chức làm công tác lao động thương binh và xã hội.

3. Kiến nghị UBND tỉnh, thành phố quan tâm hỗ trợ thêm kinh phí cơ sở vật chất cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phường.

Trên đây là báo cáo kết quả thực Kết quả hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông của UBND phường Lê Đại Hành năm 2025./.

Nơi nhận:

- UBND thành phố;
- Lưu: VP.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Phương Quốc Luyện