

Số: /BC-UBND

Phù Liễn, ngày tháng năm 2025

BÁO CÁO

**Công tác kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế Một cửa,
Một cửa liên thông và thực hiện Thủ tục hành chính
trên môi trường điện tử phường Phù Liễn - Quý III/2025
(từ ngày 01/7/2025 đến ngày 14/9/2025)**

**I. TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ KIỂM SOÁT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
(TTHC)**

**1. Đánh giá tác động TTHC quy định tại dự thảo văn bản quy phạm
pháp luật (QPPL)**

UBND phường Phù Liễn đã giao các cơ quan chuyên môn chủ động nghiên cứu, xem xét tính cần thiết, hợp lý, hợp pháp của TTHC để lựa chọn phương án tối ưu khi ban hành hoặc sửa đổi, bổ sung TTHC; nhằm đảm bảo TTHC được ban hành là hợp lý, giảm thiểu chi phí cho cá nhân, tổ chức và đạt hiệu quả quản lý nhà nước.

2. Thẩm định, thẩm tra TTHC quy định tại dự thảo văn bản QPPL

UBND phường Phù Liễn đã tham gia ý kiến vào các dự thảo xin ý kiến dự thảo văn bản quy phạm pháp luật.

3. Công bố, công khai TTHC, danh mục TTHC

UBND phường Phù Liễn đã thiết lập chuyên mục Thủ tục hành chính trên Cổng thông tin điện tử phường (tại địa chỉ: <http://phulien.haiphong.gov.vn/danh-muc-thu-tuc-hanh-chinh> và các chuyên mục chi tiết); thiết lập giá tài liệu công khai TTHC bản giấy tại trụ sở Trung tâm PVHCC; hình thức công khai bản giấy kèm mã Qrcode điều hướng về đường link công khai trên Cổng Thông tin điện tử.

4. Rà soát, đơn giản hóa TTHC

UBND phường Phù Liễn đã ban hành Kế hoạch số 68/KH-UBND ngày 11/9/2025 về việc rà soát, đánh giá thủ tục hành chính 06 tháng cuối năm 2025 trên địa bàn phường.

5. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định, TTHC

- Số phản ánh kiến nghị quy định và hành vi hành chính đã nhận: 06 (Đã giải quyết, công khai đúng hạn: 06; đã trả lại do không đúng thẩm quyền: 0)
- Phản về quy định kinh doanh theo mục IX Nghị quyết số 97/NQ-CP ngày 08/7/2023 của Chính phủ: 0

6. Tình hình, kết quả giải quyết TTHC

- Tổng số lượt tiếp công dân tại Trụ sở Trung tâm Phục vụ hành chính công: 7433.
- Tổng số hồ sơ TTHC đã tiếp nhận trong kỳ báo cáo trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính là 3718, trong đó:

+ Số mới tiếp nhận trong kỳ: 3718 (trực tuyến: 2255; trực tiếp và qua dịch vụ bưu chính: 1463); số từ kỳ trước chuyển qua: 0.

+ Số lượng hồ sơ đã giải quyết: 3533; trong đó, giải quyết trước hạn: 3533, quá hạn: 0

+ Số lượng hồ sơ đang giải quyết: 81; trong đó, trong hạn: 81, quá hạn: 0

+ Số hồ sơ hủy, rút: 104

- Số hóa hồ sơ đã giải quyết: 100%

- Số hồ sơ có thu phí / lệ phí: 2310; trong đó thanh toán trực tuyến 2257, đạt 97.7%

7. Triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC

- Thực hiện nghiêm túc Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia;

- 100% các phòng chuyên môn, Trung tâm PVHCC đã vận hành hệ thống Thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố.

- 100% CBCC được đăng ký, cấp chứng thư số chuyên dùng công vụ

- Cơ sở vật chất Trung tâm đảm bảo các quy định:

+ Về diện tích: với diện tích ~130m² đảm bảo bố trí các khu vực tiếp nhận, trả kết quả, máy tính phục vụ công dân, khu vực số hóa tài liệu, khu vực nội bộ...

Thực hiện nghiêm túc các quy định, hướng dẫn về Nhận diện thương hiệu của Trung tâm PVHCC cấp xã.

+ Về nhân lực: Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Phù Liên hiện có 09 CBCC (*01 Phó giám đốc; 01 chuyên viên phụ trách công tác quản trị, tổng hợp, kiểm soát TTHC, chính quyền điện tử; 01 chuyên viên phụ trách văn thư, kế toán, trả kết quả; 01 chuyên viên phụ trách lễ tân, tiếp công dân, hướng dẫn công dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến; 06 chuyên viên phụ trách tiếp công dân, tiếp nhận hồ sơ TTHC*).

+ Trang thiết bị: 12 quầy (16 vị trí) dành cho công tác tiếp nhận, trả kết quả, hỗ trợ công dân, số hóa hồ sơ, nộp hồ sơ trực tuyến...; 14 bộ máy tính, 12 máy in, 8 máy scan, 01 máy photo; Bộ thiết bị xếp hàng tự động gồm: 01 máy gọi số, 01 thiết bị tra cứu thông tin, 10 thiết bị đánh giá hài lòng, 10 thiết bị hiển thị số tại quầy, 02 màn hình hiển thị số tập trung, hệ thống loa gọi số...; Hệ thống camera giám sát. Hệ thống mạng Internet phục vụ Công dân tách biệt với mạng phục vụ Cán bộ, công chức (02 thuê bao đường truyền riêng biệt).

8. Thực hiện TTHC trên môi trường điện tử

- 100% các đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân phường thực hiện ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động quản lý điều hành và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của UBND phường thông qua các trang thiết bị công nghệ thông tin và phần mềm ứng dụng.

- Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trên tổng số hồ sơ thủ tục hành chính đạt 61%

- Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trên tổng số hồ sơ thủ tục hành chính trực tuyến đạt 77%

- Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trên tổng số hồ sơ thủ tục hành chính Toàn trình đạt 100%

- Tỷ lệ ký số cá nhân lãnh đạo trên hệ thống Quản lý văn bản đạt 100%.

9. Truyền thông hỗ trợ hoạt động kiểm soát TTHC

- Cổng Thông tin điện tử phường đã đăng tải 47 tin, bài về công tác cải cách hành chính nói chung và cải cách TTHC; công khai 130 Quyết định công bố Thủ tục hành chính.

- Tham mưu UBND phường ban hành Quyết định số 111/QĐ-UBND ngày 09/7/2025 thành lập Tổ Ứng cứu Công nghệ và Nghiệp vụ hỗ trợ giải quyết thủ tục hành chính phường Phù Liễn.

- Công khai các kênh giao tiếp điện tử giữa người dân và chính quyền phường Phù Liễn

- + Cổng thông tin điện tử phường Phù Liễn:

Địa chỉ: <http://phulien.haiphong.gov.vn>;

Email: ubndphulien@haiphong.gov.vn

- + Fanpage Cổng thông tin điện tử Phường Phù Liễn:

<https://www.facebook.com/ubndphulien>

- + Trang Zalo OA Phường Phù Liễn TP Hải Phòng: <https://zalo.me/phulien>

- + Kênh Youtube: <https://www.youtube.com/@ttsunghiepcongphulien>

- + Nhóm Zalo Hỗ trợ Công dân phường: <https://zalo.me/g/zdjhqy607>

- + Nhóm Facebook Hỗ trợ Công dân phường:

<https://www.facebook.com/groups/phuongphulien>

- + Đường dây nóng phản ánh kiến nghị giải quyết TTHC: 0827.286.689

10. Nghiên cứu, đề xuất sáng kiến cải cách TTHC

Tiếp tục chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức nghiên cứu nội dung cải cách thủ tục hành chính; tham gia ý kiến vào kế hoạch cải cách thủ tục hành chính trọng tâm và đăng ký sáng kiến kinh nghiệm.

11. Kiểm tra thực hiện kiểm soát TTHC

UBND phường đã ban hành Quyết định số 105/QĐ-UBND ngày 07/7/2025 ban hành Kế hoạch Kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2025.

12. Nội dung khác

- Triển khai đầy đủ bộ nhận diện thương hiệu.

- Trang bị đầy đủ các thiết bị cần thiết: Kios gọi số, thiết bị tra cứu thông tin, thiết bị phục vụ công dân số hóa và nộp hồ sơ trực tuyến.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

- Công tác kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn phường đã được quan tâm chỉ đạo triển khai bài bản, đồng bộ ngay từ thời điểm triển khai chính quyền 02 cấp.

- Việc tổ chức thực hiện tiếp nhận hồ sơ trực tuyến trong giải quyết TTHC đã tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức rút ngắn thời gian, tiết kiệm kinh phí, có thể tra cứu theo dõi tình giải quyết hồ sơ dễ dàng, thuận tiện; lãnh đạo cơ quan dễ theo dõi tình hình giải quyết TTHC của đơn vị; nâng cao năng lực trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức về chuyên môn nghiệp vụ, về kỹ năng

xử lý công việc cũng như tinh thần, thái độ phục vụ nhân dân; xây dựng mối quan hệ thân thiện, hòa nhã giữa công chức và nhân dân, tạo được lòng tin của nhân dân đối với đội ngũ cán bộ thực thi công vụ và bộ máy hành chính Nhà nước, góp phần nâng cao tính minh bạch trong giải quyết TTHC.

III. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ CỦA KỲ TIẾP THEO

Thực hiện công tác quản lý nhà nước về kiểm soát TTHC như: Kiểm soát chặt chẽ việc ban hành các văn bản quy phạm pháp luật quy định TTHC; đôn đốc thực hiện việc rà soát, đánh giá, kiến nghị đơn giản hóa quy định pháp luật về TTHC; tiếp nhận, xử lý phản ánh về TTHC; thực hiện tự kiểm tra định kỳ, đột xuất hoạt động giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

- Tăng cường kiểm soát chất lượng hồ sơ ngay từ khâu tiếp nhận, đảm bảo “đúng, đủ, hợp lệ”.

- Tiếp tục mở rộng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến; phấn đấu trên 70% hồ sơ được nộp trực tuyến.

- Nâng cao hiệu quả ứng dụng chữ ký số và số hóa hồ sơ, duy trì 100% hồ sơ giải quyết theo hình thức điện tử.

- Đẩy mạnh truyền thông, hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến qua đa kênh (Truyền thanh cơ sở, Zalo OA, Fanpage Facebook, Youtube, Bình dân học vụ số...).

- Thực hiện kiểm tra, giám sát định kỳ về công tác giải quyết TTHC tại các bộ phận chuyên môn, kịp thời chấn chỉnh tồn tại.

IV. KIẾN NGHỊ VÀ ĐỀ XUẤT

1. Kiến nghị cơ quan có thẩm quyền nghiên cứu bổ sung, điều chỉnh chính sách, pháp luật về TTHC, kiểm soát TTHC, cơ chế một cửa, một cửa liên thông, thực hiện TTHC trên môi trường điện tử (nếu phát hiện có thiếu sót, bất cập):

UBND phường Phù Liên tiếp tục nghiên cứu, triển khai thực hiện Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 về thực hiện TTHC theo cơ chế Một cửa, Một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công Quốc gia; tiếp tục rà soát, đề xuất sửa đổi, bổ sung các quy định còn bất cập trong quá trình triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn.

2. Kiến nghị cơ quan có thẩm quyền hướng dẫn thực hiện các quy định của pháp luật về TTHC, kiểm soát TTHC, cơ chế một cửa, một cửa liên thông, thực hiện TTHC trên môi trường điện tử (nếu có vướng mắc):

Đề nghị Văn phòng UBND thành phố, Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố tổ chức tập huấn, hướng dẫn, thống nhất phương pháp tiếp nhận, luân chuyển, xử lý hồ sơ Thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính trên địa bàn thành phố Hải Phòng (hồ sơ điện tử, hồ sơ bản giấy).

3. Đề xuất các giải pháp, sáng kiến nâng cao hiệu quả công tác kiểm soát TTHC, cơ chế một cửa, một cửa liên thông, thực hiện TTHC trên môi trường điện tử; khắc phục những khó khăn, vướng mắc:

- Đề nghị Văn phòng UBND thành phố, Sở Khoa học và Công nghệ, Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố tổ chức đánh giá chất lượng phục

vụ trực tuyến (hài lòng/không hài lòng) ngay khi người dân nhận kết quả bằng các hình thức điện tử: triển khai đánh giá hài lòng trực tuyến ngay trên tin nhắn SMS/Zalo khi công dân nhận kết quả, có kèm hướng dẫn thao tác.

- Trong thời gian tới, UBND phường Phù Liễn triển khai:

+ Xây dựng góc hỗ trợ số tại Trung tâm PV Hành chính công phường, bố trí cán bộ trợ giúp đối tượng yếu thế thực hiện hồ sơ trực tuyến.

+ Áp dụng AI/chatbot để hỗ trợ tra cứu thủ tục, hướng dẫn nộp hồ sơ 24/7.

4. Nội dung cụ thể khác cần kiến nghị:

Hiện nay Công dịch vụ công Quốc gia tiếp tục đánh giá Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp Dịch vụ công theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/06/2022 của Thủ tướng Chính phủ; tuy nhiên một số chỉ tiêu đã có thay đổi, cần có phương pháp chấm điểm thay thế (Tỷ lệ cung cấp dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính = Tổng số xã và Phòng tư pháp cấp huyện cung cấp dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính/Tổng số xã và Phòng tư pháp cấp huyện thuộc thẩm quyền quản lý *100%).

Trên đây là Báo cáo Công tác kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế Một cửa, Một cửa liên thông và thực hiện Thủ tục hành chính trên môi trường điện tử Quý III/2025; UBND phường Phù Liễn kính gửi Văn phòng UBND thành phố, Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố tổng hợp./.

Nơi nhận:

- Văn phòng UBND thành phố;
- Trung tâm Phục vụ HCC thành phố;
- Thường trực Đảng ủy, HĐND phường;
- Đ/c CT, các PCT UBND phường;
- Các phòng, Trung tâm thuộc phường;
- Lưu: VT.

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

Trần Quang Hưng