ỦY BAN NHÂN DÂN **PHƯỜNG PHÙ LIỄN**	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số:556 /BC-UBND	*Phù Liễn, ngày 03 tháng 11 năm 2026*

BÁO CÁO
Kết quả tự kiểm tra công tác kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử năm 2026 tại phường Phù Liễn

Thực hiện Kế hoạch kiểm tra ban hành kèm theo Quyết định số 1750/QĐ-UBND ngày 10/5/2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố; Ủy ban nhân dân phường Phù Liễn báo cáo kết quả như sau:

I. ĐẶC ĐIỂM TÌNH HÌNH

Phường Phù Liễn được thành lập theo Nghị quyết số 1669/NQ-UBTVQH15 ngày 16/6/2025 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội, trên cơ sở sáp nhập toàn bộ diện tích và dân cư của các phường Bắc Hà, Ngọc Sơn; phần lớn diện tích và dân cư của các phường Văn Đẩu, Nam Sơn; cùng một phần diện tích, dân số của các phường Đồng Hòa, Bắc Sơn, Trần Thành Ngọ và một phần diện tích huyện An Lão (Tổ dân phố Nam Hải). Phường có vị trí địa lý: phía Bắc giáp phường Kiến An và phường An Hải; phía Đông giáp phường Hưng Đạo; phía Tây giáp xã An Lão và xã An Khánh; phía Nam giáp xã Kiến Thụy và xã An Thái. Tổng dân số toàn phường là 59.517 người; tổng diện tích tự nhiên 1.857,17 ha, trong đó đất nông nghiệp 805,20 ha, đất phi nông nghiệp 1.028,69 ha và đất chưa sử dụng 23,28 ha.

Trung tâm Phục vụ hành chính công phường được tổ chức theo Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, có chức năng, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức quy định tại Quyết định số 1703/QĐ-UBND ngày 24/6/2026 của UBND phường; là đầu mối tiếp nhận hồ sơ, hướng dẫn, theo dõi tiến độ và trả kết quả giải quyết TTHC. Các phòng chuyên môn thuộc UBND phường xử lý, thẩm định, tham mưu giải quyết hồ sơ theo thẩm quyền. Nhân sự làm việc tại Trung tâm được công bố tại Thông báo số 229/TB-UBND ngày 02/02/2026, điều chỉnh tại Thông báo số 1437/TB-UBND ngày 07/7/2026; công chức Thuế được bố trí làm việc tại trụ sở Trung tâm (Văn bản số 1462/UBND-TTPVHCC ngày 23/4/2026).

Từ ngày 01/01/2026 đến ngày 31/10/2026, Trung tâm Phục vụ hành chính công phường tiếp nhận 25.312 hồ sơ, là khối lượng lớn so với nhân lực hiện có (05 cán bộ tiếp nhận, 02 lãnh đạo).

Thuận lợi: sự quan tâm chỉ đạo của cấp trên, hạ tầng số và các công cụ hỗ trợ do đơn vị tự xây dựng.

Khó khăn: khối lượng hồ sơ, yêu cầu phối hợp liên thông, khả năng kết nối dữ liệu giữa các hệ thống, kỹ năng số của một bộ phận người dân và việc kiện toàn tổ chức sau khi thành lập phòng chuyên môn mới.

II. TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành

UBND phường ban hành đồng bộ kế hoạch, quyết định và văn bản chỉ đạo, báo cáo hằng tháng với UBND thành phố *(theo Văn bản số 2599/UBND-KSTTHC ngày 24/10/2023 và Văn bản số 137/UBND-TTPVHCC ngày 23/01/2026)*:

- Kế hoạch kiểm soát TTHC, một cửa liên thông năm 2026 ban hành kèm theo Quyết định số 587/QĐ-UBND ngày 02/3/2026; Chương trình công tác năm 2026 của Trung tâm (số 01/CTr-TTPVHCC ngày 06/01/2026); Kế hoạch số 370/KH-UBND ngày 13/10/2026 thực hiện Nghị quyết số 258/NQ-CP ngày 31/8/2026, giai đoạn 2026-2030.

- Cắt giảm, đơn giản hóa dựa trên dữ liệu (Nghị quyết số 66.7/2025/NQ-CP): Kế hoạch số 147/KH-UBND ngày 16/12/2025; Thông báo số 754/TB-UBND ngày 25/12/2025 về danh mục giấy tờ được thay thế bằng thông tin dữ liệu; Văn bản số 414/UBND-TTPVHCC ngày 02/02/2026; Văn bản số 1560/UBND-TTPVHCC ngày 04/5/2026; Văn bản số 2568/UBND-TTPVHCC ngày 02/7/2026 (11 Nghị quyết về cắt giảm, phân cấp, đơn giản hóa).

- Trực tuyến và số hóa: Kế hoạch số 50/KH-UBND ngày 21/01/2026 (đề án tuyên truyền, nâng cao chất lượng dịch vụ công trực tuyến); Kế hoạch số 69/KH-UBND ngày 30/01/2026 (số hóa trong tiếp nhận, giải quyết hồ sơ); Văn bản số 684/UBND-TTPVHCC ngày 27/02/2026 (tái sử dụng dữ liệu); Kế hoạch số 305/KH-UBND ngày 18/8/2026 (nâng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến và mức độ hài lòng 6 tháng cuối năm).

- Chất lượng, kỷ cương: Kế hoạch số 258/KH-UBND ngày 14/7/2026 (khắc phục tồn tại, hạn chế); Văn bản số 3509/UBND-TTPVHCC ngày 04/9/2026 (chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính); Văn bản số 3517/UBND-TTPVHCC ngày 04/9/2026 (chức năng đánh giá trên VNeID); Quyết định số 06/QĐ-TTPVHCC ngày 11/5/2026 (Nội quy làm việc của Trung tâm); Quyết định số 1849/QĐ-UBND ngày 07/7/2026 (kiện toàn Tổ Ứng cứu Công nghệ và Nghiệp vụ); Văn bản số 2008/UBND-TTPVHCC ngày 30/5/2026 (tổ thường trực xử lý sự cố dịch vụ công); quy trình ISO QT.06 giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa.

- Bộ chỉ số 766/QĐ-TTg: Văn bản số 2416/UBND-TTPVHCC (18/12/2025), 457/UBND-TTPVHCC (04/02/2026), 643/UBND-TTPVHCC (25/02/2026), 1700/UBND-TTPVHCC (11/5/2026), 4098/UBND-TTPVHCC (09/10/2026); Trung tâm PVHCC công bố kết quả bộ chỉ số hằng tháng (như Thông báo số 06/TB-TTPVHCC ngày 05/3/2026, số 31/TB-TTPVHCC ngày 04/6/2026).

- Triển khai văn bản cấp trên: Nghị quyết số 66.16/2026/NQ-CP (Văn bản số 1431, ngày 21/4/2026); Nghị quyết số 66.22/2026/NQ-CP và các Nghị định số 309, 310, 320/2026/NĐ-CP (Văn bản số 3256, 3257 ngày 17/8/2026; số 3724 ngày 18/9/2026); Nghị quyết số 26/2026/NQ-HĐND (Văn bản số 3233 ngày 14/8/2026).

- Báo cáo định kỳ: Báo cáo số 358/BC-UBND (16/12/2025, kiểm soát TTHC năm 2025); số 113/BC-UBND (16/3/2026, quý I); số 300/BC-UBND (22/6/2026, đánh giá kết quả giải quyết hồ sơ); số 388/BC-UBND (19/8/2026, tháng 8); số 443/BC-UBND (21/9/2026, quý III).

2. Công bố, công khai thủ tục hành chính, danh mục thủ tục hành chính

UBND phường tổ chức thực hiện TTHC theo các quyết định công bố của UBND thành phố, không tự đặt thủ tục, thành phần hồ sơ hay điều kiện ngoài quy định. TTHC được công khai thường xuyên tại trụ sở và trên Cổng thông tin https://phulien.haiphong.gov.vn/danh-muc-thu-tuc-hanh-chinh và trang tra cứu https://tthc.phulien.io.vn (TTHC thuộc thẩm quyền, TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính, TTHC nội bộ, quy trình giải quyết). Các thông báo công khai trong kỳ:

- Thông báo số 1168/TB-UBND ngày 12/3/2026 (danh mục TTHC liên thông năm 2026); số 1371/TB-UBND ngày 04/6/2026 (danh mục TTHC thực hiện tại cấp xã đến tháng 5/2026); số 1499/TB-UBND ngày 16/7/2026 (TTHC đặc thù đến tháng 7/2026); số 2185/TB-UBND ngày 17/9/2026 (TTHC nội bộ cơ quan thực hiện cấp xã); số 16/TB-TTPVHCC ngày 07/4/2026 (danh mục TTHC có thu phí, lệ phí).

- Đôn đốc công khai và chuẩn hóa: Văn bản số 06/TTPVHCC-TH (14/01/2026), 49/TTPVHCC-TH (29/4/2026), 1593/UBND-TTPVHCC (05/5/2026), 2572/UBND-TTPVHCC (02/7/2026), 2937/UBND-TTPVHCC (28/7/2026); rà soát, cập nhật việc công khai khi thành lập phòng chuyên môn mới.

- Công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ và đường dẫn khảo sát hài lòng hằng tháng: Thông báo số 55/TB-TTPVHCC (17/8/2026), số 77/TB-TTPVHCC (24/9/2026).

3. Rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính

UBND phường rà soát TTHC theo kế hoạch và hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền: Kế hoạch số 231/KH-UBND ngày 18/6/2026 về rà soát, đánh giá TTHC năm 2026; Kế hoạch số 313/KH-UBND ngày 25/8/2026 (rà soát lần 2); Văn bản số 2139/UBND-TTPVHCC ngày 08/6/2026 (rà soát, đề xuất cắt giảm, đơn giản hóa TTHC cấp xã dựa trên dữ liệu); Công văn số 3454/UBND-TTPVHCC ngày 28/8/2026 (kiểm soát chất lượng kết quả rà soát); Văn bản số 4097/UBND-TTPVHCC ngày 09/10/2026 (rà soát hồ sơ, giấy tờ hành chính phát sinh trong giải quyết TTHC). UBND phường đã xây dựng Phương án cắt giảm, đơn giản hóa TTHC năm 2026, trình Văn phòng UBND thành phố đánh giá chất lượng; đang hoàn thiện theo Văn bản số 11610/VP-TTPVHCC ngày 11/9/2026 của Văn phòng UBND thành phố.

Về thực hiện Nghị quyết số 66.7/2025/NQ-CP, phường đã yêu cầu các đơn vị thực hiện ngay việc cá nhân đăng nhập Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc ứng dụng VNeID đề nghị giải quyết TTHC thì không phải ký số biểu mẫu điện tử tương tác; đẩy mạnh truyền thông về các TTHC được cắt giảm, đơn giản hóa và thẩm quyền được chuyển giao cho địa phương.

4. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định và hành vi hành chính

UBND phường tiếp nhận 11 phản ánh, kiến nghị. Không có phản ánh về quy định kinh doanh theo mục IX Nghị quyết số 97/NQ-CP. Đã xử lý và đăng tải công khai 100%, không còn đang xử lý hay quá hạn.

5. Tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Trung tâm Phục vụ hành chính công phường tiếp nhận, hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ, số hóa và chuyển các phòng chuyên môn xử lý; phòng chuyên môn chịu trách nhiệm tiến độ, chất lượng và cập nhật trạng thái trên hệ thống. Quy trình theo từng lĩnh vực được hướng dẫn bằng văn bản riêng: đất đai (Văn bản số 62/TTPVHCC-TH ngày 20/5/2026; số 69/TTPVHCC-TH ngày 06/6/2026), xây dựng (số 72/TTPVHCC-TH ngày 09/6/2026), đăng ký hộ kinh doanh (số 73/TTPVHCC-TH ngày 10/6/2026), thu phí, lệ phí (số 15/TTPVHCC-TH ngày 30/01/2026), luân chuyển, trả kết quả (số 34/TTPVHCC-TH ngày 26/3/2026), chứng thực (Quyết định số 616/QĐ-UBND ngày 09/3/2026 về ủy quyền ký; Thông báo số 07/TB-TTPVHCC ngày 10/3/2026). Văn bản số 997/UBND-TTPVHCC ngày 23/3/2026 tổng hợp kết quả rà soát, khắc phục hồ sơ quá hạn.

Số liệu từ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của thành phố (từ ngày 01/01/2026 đến ngày 31/10/2026):

Theo số liệu thống kê từ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của thành phố (từ ngày 01/01/2026 đến hết ngày 31/10/2026), Trung tâm tiếp nhận 25.312 hồ sơ, trong đó: số mới tiếp nhận trong kỳ là 24.664 hồ sơ (trực tuyến toàn trình 4.803 hồ sơ; trực tuyến một phần 19.780 hồ sơ; trực tiếp 81 hồ sơ); số từ kỳ trước chuyển qua là 648 hồ sơ. Số hồ sơ đã giải quyết là 25.066 hồ sơ, trong đó giải quyết trước hạn 24.535 hồ sơ (97,88%), đúng hạn 291 hồ sơ (1,16%), quá hạn 01 hồ sơ; từ chối, không giải quyết 145 hồ sơ; hồ sơ rút 94 hồ sơ. Tính trên số hồ sơ đã có kết quả giải quyết (loại trừ hồ sơ từ chối và hồ sơ rút), 24.826/24.827 hồ sơ được giải quyết trước hạn và đúng hạn. Số hồ sơ đang giải quyết là 246 hồ sơ, trong đó trong hạn 234 hồ sơ, quá hạn 01 hồ sơ, yêu cầu bổ sung 11 hồ sơ. Số hồ sơ tiếp nhận không phụ thuộc địa giới hành chính là 10 hồ sơ.

6. Triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông

Trung tâm Phục vụ hành chính công là đầu mối tiếp nhận, hướng dẫn, theo dõi, kiểm soát tiến độ và trả kết quả; các phòng chuyên môn xử lý hồ sơ theo lĩnh vực, thẩm quyền; quy trình ISO QT.06 quy định việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông. UBND phường đã ban hành Văn bản số 309/UBND-TTPVHCC ngày 24/01/2026 về phối hợp giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp.

Các mô hình phục vụ đang duy trì:

- Chính quyền thân thiện: trao thư chúc mừng kết hôn, khai sinh; thư chia buồn; "Ngày thứ Sáu không hẹn" (Kế hoạch số 92/KH-UBND ngày 23/02/2026; Thông báo số 27/TB-TTPVHCC ngày 02/6/2026); đường dây nóng 0827286689.

- Trung tâm Phục vụ hành chính công lưu động: Kế hoạch số 104/KH-UBND ngày 03/3/2026; mỗi tháng tổ chức 01 ngày tại nhà văn hóa tổ dân phố (Thông báo số 1180/TB-UBND ngày 18/3; số 2118/TB-UBND ngày 08/9; số 2295/TB-UBND ngày 01/10/2026).

- Hỗ trợ TTHC tại nhà cho đối tượng yếu thế (Văn bản số 550/UBND-TTPVHCC ngày 10/02/2026) và 02 ngày thứ Bảy làm việc tăng cường phục vụ nhu cầu công dân.

- Phục vụ dịp đặc biệt: tiếp nhận hồ sơ dịp Tết Âm lịch (Văn bản số 542 ngày 09/02/2026), Giỗ Tổ, 30/4 và 1/5 (Thông báo số 1287 ngày 24/4/2026), Quốc khánh 2/9 (Thông báo số 2100 ngày 25/8/2026); đợt cao điểm hỗ trợ học sinh, sinh viên hoàn thiện hồ sơ nhập học (Thông báo số 1765 ngày 20/8/2026).

7. Thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử

- Hồ sơ trực tuyến: 24.583/24.664 hồ sơ mới trong kỳ nộp trực tuyến (99,67%), trong đó toàn trình 4.803 (19,47%), một phần 19.780; trực tiếp 81. Thanh toán trực tuyến 18.445/18.455 (99,95%).

- Số hóa: 24.664/24.664 hồ sơ có tệp kết quả đính kèm và có cả tệp thành phần hồ sơ lẫn tệp kết quả (100%); các kỳ tháng 8, 9, 10 số hóa kết quả đạt 100% (2.335/2.335; 1.177/1.177; 1.332/1.332). Tái sử dụng dữ liệu đạt 98%.

- Tài khoản, hệ thống: Văn bản số 2017/UBND-TTPVHCC ngày 01/6/2026 (chế độ báo cáo, quản lý tài khoản Cổng Dịch vụ công quốc gia); Văn bản số 08/UBND-TTPVHCC ngày 05/01/2026 và Báo cáo số 01/BC-TTPVHCC ngày 10/01/2026 (hệ thống giải quyết TTHC cấp Bộ); Báo cáo số 214/BC-UBND ngày 15/5/2026 (lộ trình hệ thống cấp bộ, cấp tỉnh); Báo cáo số 14/BC-TTPVHCC ngày 08/6/2026 (vận hành Cổng Dịch vụ công quốc gia); Văn bản số 3176/UBND-TTPVHCC ngày 12/8/2026 (cung cấp thông tin TTHC trên môi trường điện tử). Hồ sơ được xử lý trên Hệ thống một cửa Hải Phòng và hệ thống của các Bộ.

- Khai thác dữ liệu: 100% hồ sơ được cập nhật, xử lý trên hệ thống thành phố hoặc hệ thống của Bộ, ngành.

- Công cụ số do đơn vị tự xây dựng: Sách điện tử mã TTHC tại kiosk tra cứu và trên mạng (https://tthc.phulien.io.vn), có danh sách TTHC thẩm quyền cấp xã kèm đường liên kết và mã QR tới Cổng Dịch vụ công; Bản đồ số Phù Liễn (https://phulien.io.vn/bando) hỗ trợ tra cứu, khai báo địa chỉ cư trú, không yêu cầu người dân chứng minh thay đổi địa chỉ sau sáp nhập tổ dân phố; Sổ tay điện tử hướng dẫn thực hiện TTHC (https://phulien.io.vn/sotay); Zalo Mini App https://zalo.me/s/2932737567826892440/ của Trung tâm; nâng cấp tiện ích số dành cho công dân; thí điểm cảnh báo lưu lượng công dân đến làm việc trực tiếp qua Camera AI.

8. Truyền thông hỗ trợ hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính

Tuyên truyền qua niêm yết tại Trung tâm, Cổng thông tin, thông báo công khai hằng tháng và hướng dẫn trực tiếp; theo Kế hoạch số 50/KH-UBND ngày 21/01/2026 về đề án tuyên truyền dịch vụ công trực tuyến; quán triệt các Nghị định số 309, 310, 320/2026/NĐ-CP về định danh và xác thực điện tử; Văn bản số 3517 (04/9/2026) tuyên truyền chức năng đánh giá trên VNeID; Văn bản số 2158/UBND-TTPVHCC (09/6/2026) duy trì Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX), Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS).

Số tin, bài, sản phẩm: 115 bài trên Cổng thông tin, 45 tin bài Zalo Facebook.

9. Nghiên cứu, đề xuất sáng kiến cải cách thủ tục hành chính

- Triển khai việc thực hiện Hành chính công lưu động tại các Tổ dân phố, Ngày thứ Sáu không hẹn, Ngày thứ 7 tăng cường…

- 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.

Trong đó đã đăng ký các đề tài:

+ "Ứng dụng Trí tuệ nhân tạo trong phân tích lưu lượng công dân thực hiện thủ tục hành chính, đánh giá KPI và tối ưu hóa bố trí nhân sự tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Phù Liễn";

+ "Xây dựng và triển khai Hệ sinh thái Tiện ích số phục vụ người dân, doanh nghiệp và nâng cao hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương";

+ "Ứng dụng chuyển đổi số trong Hướng dẫn thực hiện Thủ tục hành chính tại phường Phù Liễn"….

10. Kiểm tra việc thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính

UBND phường tự kiểm tra và lồng ghép kiểm tra trong công tác cải cách hành chính, kiểm tra công vụ: 01 lần/ năm (Kế hoạch số 381/KH-UBND ngày 23/10/2026).

Nội dung tập trung vào công khai TTHC, tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, cập nhật dữ liệu, thu nộp phí, lệ phí, xin lỗi khi trễ hạn, xử lý phản ánh, kiến nghị.

Các văn bản đôn đốc, chấn chỉnh: Văn bản số 13/TTPVHCC-TH (23/01/2026, hồ sơ trạng thái Tạm dừng), số 08/TTPVHCC-TH (15/01/2026), số 18/TTPVHCC-TH (09/02/2026, đính kèm thông báo niêm yết, thông báo nghĩa vụ tài chính), Kế hoạch số 258/KH-UBND (14/7/2026), Văn bản số 3509 (04/9/2026); đôn đốc hằng tuần, hằng tháng…

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Kết quả đạt được

Trong kỳ báo cáo, công tác chỉ đạo, điều hành và kiểm soát TTHC của phường được triển khai đồng bộ, có kế hoạch và đạt một số kết quả tích cực:

- Về công tác chỉ đạo: UBND phường ban hành kịp thời các kế hoạch, quyết định, văn bản đôn đốc, bám sát chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và UBND thành phố về cắt giảm, đơn giản hóa TTHC dựa trên dữ liệu, chuyển đổi số, nâng cao thứ hạng Bộ chỉ số 766; duy trì báo cáo định kỳ hằng tháng, quý đầy đủ.

- Về công tác kiểm soát TTHC: 100% TTHC được công khai tại trụ sở và trên Cổng thông tin; 100% phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền được xử lý và

đăng tải công khai theo các báo cáo tháng; hồ sơ giải quyết trước hạn và đúng hạn đạt 24.826/24.827 hồ sơ có kết quả giải quyết, chỉ 01 hồ sơ quá hạn.

- Về giải quyết hồ sơ và chuyển đổi số: tiếp nhận 25.312 hồ sơ; 99,67% hồ sơ mới trong kỳ nộp trực tuyến; 99,95% hồ sơ có phí, lệ phí được thanh toán trực tuyến; toàn bộ hồ sơ trong kỳ có dữ liệu số hóa đính kèm.

- Về phục vụ người dân: duy trì các mô hình Chính quyền thân thiện, Ngày thứ Sáu không hẹn, Trung tâm lưu động, hỗ trợ tại nhà; tự xây dựng các công cụ số hỗ trợ tra cứu, khai báo, hướng dẫn thực hiện TTHC.

2. Tồn tại, hạn chế

- Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình mới đạt 19,47%; phần lớn là trực tuyến một phần (19.780 hồ sơ).

- Còn 01 hồ sơ đã giải quyết quá hạn và 01 hồ sơ đang giải quyết quá hạn; 145 hồ sơ bị từ chối và 94 hồ sơ rút.

- Tiếp nhận không phụ thuộc địa giới hành chính mới đạt 10 hồ sơ.

- Lĩnh vực đất đai tồn đọng nhiều trong đó 01 hồ sơ quá hạn.

- Lĩnh vực chứng thực chiếm tỷ trọng lớn nhưng chủ yếu ở mức trực tuyến một phần.

- Việc khai thác, tái sử dụng dữ liệu còn phụ thuộc mức độ kết nối, đồng bộ của các hệ thống; theo Báo cáo số 281/BC-UBND ngày 27/10/2026 của UBND thành phố, một số hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ, ngành chưa có chức năng thống kê tỷ lệ tái sử dụng dữ liệu số hóa, tỷ lệ thanh toán trực tuyến, nên việc tổng hợp một số chỉ tiêu còn phải thực hiện thủ công.

- Hồ sơ đã giải quyết trước hạn nhưng hệ thống vẫn hiển thị trạng thái quá hạn hoặc cập nhật chậm; còn có sự cố kết nối, gián đoạn trong giờ cao điểm.

- Nguyên nhân

+ Khách quan: một số hệ thống, cơ sở dữ liệu chưa kết nối đầy đủ; một số TTHC liên thông, phụ thuộc xác minh (nhất là đất đai); một bộ phận người dân hạn chế kỹ năng số; khối lượng hồ sơ lớn; phòng chuyên môn mới thành lập cần thời gian ổn định.

+ Chủ quan: công tác cảnh báo hồ sơ sắp đến hạn và phối hợp giữa bộ phận tiếp nhận với công chức chuyên môn cần tiếp tục chuẩn hóa.

IV. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ KỲ TIẾP THEO

1. Tăng cường chỉ đạo, điều hành và trách nhiệm người đứng đầu; triển khai Kế hoạch số 370/KH-UBND ngày 13/10/2026 giai đoạn 2026-2030.

2. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết hồ sơ: hướng dẫn một lần, đầy đủ; đôn đốc hồ sơ sắp đến hạn; xử lý dứt điểm hồ sơ đất đai tồn đọng; phân tích nguyên nhân hồ sơ từ chối, rút, quá hạn.

3. Nâng tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến toàn trình; rà soát các thủ tục chỉ ở mức một phần; hỗ trợ người dân kỹ năng số theo Kế hoạch số 305/KH-UBND.

4. Nâng chất lượng số hóa, khai thác và tái sử dụng dữ liệu; phản ánh kịp thời lỗi hệ thống, vướng mắc kết nối.

5. Chuẩn hóa quy trình phối hợp giữa Trung tâm và phòng chuyên môn, cảnh báo sớm hồ sơ trễ hạn; hoàn thiện quy trình ISO.

6. Hoàn thiện rà soát, đơn giản hóa TTHC theo góp ý của Văn phòng UBND thành phố; đề xuất cắt giảm thành phần hồ sơ dựa trên dữ liệu.

7. Tăng cường kiểm tra, giám sát, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng hạn; xin lỗi khi hồ sơ trễ hạn.

8. Tập huấn nghiệp vụ và kỹ năng số cho công chức; bảo đảm nhân lực, kinh phí, hạ tầng; mở rộng các công cụ số đã thí điểm.

Trên đây là Báo cáo kết quả tự kiểm tra công tác Kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử năm 2026 của UBND phường Phù Liễn./.

Nơi nhận:
- Trung tâm PVHCC thành phố;
- Đ/c CT, các PCT UBND phường;
- Các phòng chuyên môn, Trung tâm;
- Lưu: VT, HCC.

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

U.B.N.D PHƯỜNG PHÙ LIỄN T.P HẢI PHÒNG

Trần Quang Hưng