UBND PHƯỜNG THÀNH ĐÔNG
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HCC

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số:51 /BC-TTPVHCC

Thành Đông, ngày 09 *tháng 9 năm 2026*

BÁO CÁO
Kết quả thực hiện nhiệm vụ Trung tâm phục vụ Hành chính công Phường Thành Đông 9 tháng đầu năm 2026

Thực hiện Công văn số 2240/VP-UBND ngày 8/9/2026 của Uỷ ban nhân dân về báo cáo tình hình phát triển kinh tế - xã hội 9 tháng đầu năm, nhiệm vụ trọng tâm các tháng cuối năm 2026.

Trung tâm phục vụ Hành chính công báo cáo cụ thể như sau:

I. CÔNG TÁC THAM MƯU, CHỈ ĐẠO TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Trung tâm luôn bám sát các mục tiêu chỉ đạo, không ngừng đổi mới phương thức làm việc, nâng cao tinh thần trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức. Với quyết tâm xây dựng một *"Chính quyền thân thiện, hiện đại, gần dân, phục vụ"*, Trung tâm đã triển khai đồng bộ nhiều giải pháp đột phá, tối ưu hóa các quy trình nghiệp vụ trên môi trường điện tử.

9 tháng đầu năm 2026, Trung tâm đã chủ động tham mưu cho UBND phường ban hành và triển khai nhiều văn bản, kế hoạch trọng tâm:

- Kế hoạch số 27/KH-UBND ngày 28/01/2026 của UBND phường Thành Đông về kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2026;

- Kế hoạch số 28/KH-UBND ngày 03/2/2026 của Uỷ ban nhân dân phường về rà soát, đánh giá thủ tục hành chính trên địa bàn phường Thành Đông năm 2026;

- Kế hoạch số 102/KH-UBND ngày 02/12/2025 của Uỷ ban nhân dân phường triển khai tổ chức thực hiện *"Ngày thứ Bảy hỗ trợ tiếp nhận hồ sơ tại nhà đối với người dân gặp khó khăn trong đi lại thực hiện thủ tục hành chính"* trên địa bàn phường Thành Đông;

- Kế hoạch số 03/KH-TTPVHCC ngày 10/3/2026 của Trung tâm phục vụ Hành chính công phường thực hiện phong trào thi đua *"Dân vận khéo"* năm 2026;

- Kế hoạch số 81/KH-UBND ngày 09/4/2026 của Uỷ ban nhân dân phường về thực hiện mô hình *"Ngày thứ Tư không hẹn, không chờ"* tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công phường Thành Đông;

- Kế hoạch số 179/KH-UBND ngày 29/6/2026 triển khai áp dụng cơ chế "Luồng xanh" đối với một số thủ tục hành chính (TTHC) thuộc thẩm quyền của phường liên quan đến lĩnh vực đầu tư, xây dựng, đất đai trên địa bàn phường Thành Đông.

- Kế hoạch số 226/KH-UBND ngày 12/8/2026 về Triển khai tự khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND phường Thành Đông năm 2026

Và nhiều văn bản khác (41 Công văn, 9 báo cáo, 01 Quyết định, 01 Thông báo)

Ngay sau khi các kế hoạch được ban hành, Trung tâm đã kịp thời tham mưu cho lãnh đạo UBND phường tổ chức các cuộc họp quán triệt đến 100% cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa.

Phối hợp chặt chẽ với các phòng, ban chuyên môn nhằm đảm bảo việc tiếp nhận, giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân được liên tục, thông suốt, không bị gián đoạn.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Công khai thủ tục hành chính

Trung tâm đã thực hiện niêm yết công khai danh mục TTHC đang được tiếp nhận, trả kết quả tại Trung tâm đồng thời rà soát công khai thủ tục hành chính thuộc phạm vi, chức năng của UBND phường để niêm yết công khai theo quy định Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính. Phối hợp với các phòng, ban chuyên môn cập nhật khi có sửa đổi, bổ sung, cắt giảm hay ban hành mới và niêm yết theo quy định (Mã QR).

9 tháng đầu năm 2026, Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết thuộc thẩm quyền gồm 391 TTHC, trong đó DVC trực tuyến một phần: 172 TTHC, DVC trực tuyến toàn trình: 219 TTHC (Thông báo số 492/TB-UBND ngày 26/8/2029 Về việc công khai danh mục thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Thành Đông thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường).

UBND phường đã ban hành 222 Thông báo công khai danh mục thủ tục hành chính và quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính đảm bảo 100% danh mục TTHC được niêm yết tại Trung tâm và trên Cổng thông tin điện tử của phường https:://thanhdong.haiphong.gov.vn.

Nhìn chung, công tác niêm yết, công khai thủ tục hành chính được thực hiện nghiêm túc, đúng quy định với hình thức phù hợp, tạo thuận lợi cho cá nhân, tổ chức tiếp cận, tìm hiểu và thực hiện..

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

Thực hiện quy định về rà soát thủ tục hành chính tại 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; Quyết định số 714/QĐ-UBND ngày 27/02/2026 của Chủ tịch UBND thành phố Hải Phòng về ban hành Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2026 trên địa bàn thành phố Hải Phòng. Trung tâm phục vụ Hành chính công đã tham mưu cho UBND phường ban hành Công văn số 1032/UBND-TTPVHCC ngày 14/5/2026 Về việc đôn đốc triển khai thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính; thực hiện rà soát, đánh giá và đề xuất phương án đơn giản hóa TTHC năm 2026; Công văn số 1435/UBND-TTPVHCC ngày 22/6/2026 của UBND phường về việc báo cáo, đánh giá kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính; Công văn

số 1287/UBND-TTPVHCC ngày 8/6/2026 của UBND phường về việc rà soát, đề xuất cắt giảm, đơn giản hóa TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã dựa trên dữ liệu; Công văn số 1226/UBND-TTPVHCC ngày 3/6/2026 của UBND phường về việc tổ chức thực hiện các Nghị quyết về cắt giảm, đơn giản hóa TTHC, điều kiện kinh doanh; Công văn số 1975/UBND-TTPVHCC ngày 12/8/2026 của UBND phường về việc đôn đốc thực hiện rà soát, đánh giá và đề xuất phương án đơn giản hóa TTHC năm 2026; Công văn số 2189/UBND-TTPVHCC ngày 3/9/2026 của UBND phường về rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực quản lý …

Kết quả: Rà soát và thông qua phương án đơn giản hóa đối với 66 TTHC, trong đó: giữ nguyên 63 TTHC, đề nghị sửa đổi/bổ sung 03 TTHC (đang hoàn thiện hồ sơ trình thẩm định theo quy định).

Công tác rà soát các thủ tục hành chính có tác động nhiều đến đời sống người dân và hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp. Kịp thời phát hiện, kiến nghị với cấp trên bãi bỏ những thủ tục hành chính hết hiệu lực, bổ sung, thay thế những thủ tục hành chính còn bất hợp lý, gây khó khăn cho việc thực hiện trên thực tế.

3. Kết quả tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính

Kết quả giải quyết thủ tục hành chính tính từ ngày 9 tháng đầu năm:

Tổng số hồ sơ tiếp nhận, giải quyết: 19.965 hồ sơ (Trong kỳ 19.910 hồ sơ, từ kỳ trước chuyển sang: 55 hồ sơ)

Trong đó:

- Hồ sơ tiếp nhận trực tuyến 19.910 hồ sơ *(đạt 100%)*; trực tiếp: 0 hồ sơ
- Hồ sơ đã giải quyết: 19.907 hồ sơ; Trong đó: giải quyết trước hạn, đúng hạn: 19.864 hồ sơ (99,78%); quá hạn: 02 hồ sơ (0,01%); từ chối tiếp nhận: 26 hồ sơ; hồ sơ rút 15 hồ sơ.
- Hồ sơ đang giải quyết: 58 hồ sơ *(chưa đến hạn).*
- Tổng số hồ sơ tiếp nhận chậm: 0.

*** Tiếp nhận hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của Chi nhánh VPĐK đất đai:**

- Hồ sơ tiếp nhận trong kỳ: 2. 874 hồ sơ
- Đã giải quyết trả kết quả: 2.867 hồ sơ

4. Về triển khai thực hiện số hóa thành phần hồ sơ thủ tục hành chính và kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Trung tâm hiện đang vận hành hệ thống một cửa điện tử thống nhất, đảm bảo kết nối đồng bộ với Cổng Dịch vụ công quốc gia và cổng các Bộ, ngành. Hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính từng bước được số hóa, lưu trữ, góp phần giảm giấy tờ, tiết kiệm chi phí và thời gian cho người dân.

Tỷ lệ số hóa hồ sơ đã giải quyết cụ thể như sau:

+ Có file thành phần hồ sơ đính kèm đạt tỷ lệ 100 %
+ Có file kết quả đính kèm đạt tỷ lệ 100 %
+ Có file thành phần hồ sơ và kết quả đính kèm đạt tỷ lệ 100%

5. Công tác kiểm soát thủ tục hành chính và cải cách hành chính

- Thường xuyên rà soát, cập nhật, niêm yết công khai đầy đủ, kịp thời các

thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết tại Trung tâm và Cổng thông tin điện tử của phường theo đúng quy định; bảo đảm tổ chức, cá nhân dễ tiếp cận, dễ thực hiện.

- Tham mưu ban hành kịp thời Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2026; văn bản đôn đốc triển khai thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính; thực hiện rà soát, đánh giá và đề xuất phương án đơn giản hóa TTHC năm 2026;

- Thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính; không để phát sinh tình trạng chậm xử lý, tồn đọng kéo dài.

- Duy trì việc theo dõi, giám sát tiến độ giải quyết hồ sơ trên hệ thống; kịp thời đôn đốc các bộ phận chuyên môn xử lý hồ sơ đúng hạn, hạn chế tối đa hồ sơ quá hạn.

- Thực hiện tốt việc giải quyết hồ sơ TTHC của công dân và đảm bảo hoàn thành các mục tiêu, chỉ tiêu được giao về công tác cải cách, kiểm soát thủ tục hành chính tại Quyết định số 5256/QĐ-UBND ngày 26/12/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố ban hành Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước thành phố Hải Phòng năm 2026, cụ thể:

+ Tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến: đạt 100 %

+ Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến: đạt 100%.

+ Tỷ lệ hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được cập nhật trên hệ thống: đạt 100%.

+ Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính: đạt 100%

+ Tỉ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu đã được số hóa trong giải quyết thủ tục hành chính: đạt 100%

+ Tỷ lệ phản ánh kiến nghị của người dân, doanh nghiệp được xử lý theo quy định: đạt 100%

6. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức

9 tháng đầu năm 2026, Trung tâm đã đón tiếp và phục vụ 11.269 lượt công dân đến trực tiếp thực hiện giao dịch hành chính, nhận được 7.505 lượt đánh giá.

Việc khảo sát mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp được thực hiện thường xuyên thông qua hệ thống điện tử và lấy phiếu đánh giá sự hài lòng trực tiếp tại Trung tâm (Kế hoạch số 226/KH-UBND ngày 12/8/2026 về Triển khai tự khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND phường Thành Đông năm 2026); các tổ chức, cá nhân đánh giá cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ, sự hướng dẫn tận tình của cán bộ, công chức tại Trung tâm. Đáng chú ý, tỷ lệ đánh giá đạt mức độ hài lòng và rất hài lòng đạt 100%, không có bất kỳ phản ánh tiêu cực nào về thái độ ứng xử hay quy trình sách nhiễu.

- Trong 9 tháng đầu năm 2026, Trung tâm đã nhận được 2 PAKN trên hệ thống Phản ánh kiến nghị. Trong đó, có 02 PAKN thuộc thẩm quyền xử lý, đã xử lý trả lời công dân đạt 100%. Không phát sinh bất kỳ phản ánh tiêu cực nào về

thái độ, hành vi những nhiễu hay phiền hà trong giải quyết thủ tục hành chính; góp phần nâng cao niềm tin của Nhân dân đối với chính quyền cơ sở.

III. Kết quả thực hiện các mô hình đột phá, sáng kiến cải cách

1. Mô hình *"Ngày thứ Bảy hỗ trợ tiếp nhận hồ sơ tại nhà đối với người dân gặp khó khăn trong đi lại"* (Triển khai theo Kế hoạch số 102/KH-UBND ngày 2/12/2025).

Nhận thấy một bộ phận công dân yếu thế (người già cô đơn, người khuyết tật nặng, người bị mất năng lực hành vi dân sự) gặp rào cản rất lớn khi phải di chuyển đến trụ sở, Trung tâm đã thành lập Đội hỗ trợ lưu động thực hiện nhiệm vụ vào ngày thứ Bảy hằng tuần.

Kết quả cụ thể: Từ ngày 01/01/2026 đến nay, Trung tâm đã tổ chức hỗ trợ thành công cho 37 trường hợp đặc biệt khó khăn hành động ngay tại nơi cư trú (33 trường hợp là người già yếu, neo đơn, mắc bệnh hiểm nghèo không thể đi lại, 04 trường hợp là công dân bị mất hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự, cần sự bảo hộ và hỗ trợ pháp lý trực tiếp tại chỗ để làm các thủ tục bảo trợ xã hội, căn cước hoặc thừa kế).

Mô hình đã nhận được sự xúc động và biết ơn sâu sắc từ gia đình các đối tượng, tạo nên hiệu ứng lan tỏa tốt trong dư luận xã hội, làm đẹp thêm hình ảnh người cán bộ công chức trong lòng nhân dân.

2. Mô hình *"Ngày thứ Tư không hẹn, không chờ"*

(Triển khai theo Kế hoạch số 81/KH-UBND ngày 9/4/2026 tại TTPVHCC phường Thành Đông)

Trung tâm lựa chọn một số danh mục TTHC có tần suất giao dịch lớn, quy trình xác minh đơn giản để áp dụng cơ chế: "Nộp hồ sơ - Thẩm định - Ký duyệt - Trả kết quả" ngay trong ngày làm việc. Người dân đến giao dịch vào ngày thứ Tư hoàn toàn không nhận "Phiếu hẹn" sang ngày hôm sau mà ngồi đợi lấy kết quả trực tiếp tại chỗ.

Qua theo dõi, trung bình một ngày làm việc bình thường Trung tâm đón tiếp từ 50 - 60 lượt người, phát sinh từ 20 - 30 TTHC. Tuy nhiên, riêng vào ngày thứ Tư, số lượt người dân đến giao dịch và số lượng thủ tục hành chính xử lý thành công tăng vọt từ 30% đến 40%. Điều này chứng tỏ người dân đã chủ động sắp xếp công việc để đến giao dịch vào ngày này nhằm được hưởng lợi ích từ mô hình.

Mô hình mang lại sự hài lòng tối đa, cắt giảm triệt để các chi phí trung gian và thời gian đi lại nhiều lần của người dân, xây dựng thành công thương hiệu "*Chính quyền phục vụ"* chuyên nghiệp.

3. Mô hình *"Dân vận khéo"*

(Triển khai theo Kế hoạch số 03/KH-TTPVHCC ngày 10/3/2026 của TPVHCC phường Thành Đông)

Nhận thức sâu sắc vai trò của công tác dân vận theo phương châm *"Dân vận khéo thì việc gì cũng thành công"*, ngày 10/3/2026, Trung tâm đã ban hành và triển khai Kế hoạch số 03/KH-TTPVHCC nhằm cụ thể hóa các mục tiêu dân vận vào thực tiễn công tác cải cách hành chính. Trung tâm xác định *"Dân vận*

khéo" tại Bộ phận Một cửa không dừng lại ở lời nói, mà phải được đo lường bằng hành động cụ thể, bằng hiệu suất giải quyết công việc và sự hài lòng của nhân dân. 100% cán bộ, công chức thực hiện nghiêm túc quy chế ứng xử, duy trì phương châm *"4 xin, 4 luôn, 5 không"* (Xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn, xin phép; Luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn lắng nghe, luôn giúp đỡ; không hách dịch, không gây phiền hà, không trốn tránh, không chậm trễ, không tiêu cực).

4. Mô hình *"Áp dụng cơ chế Luồng xanh"*

(Triển khai theo Kế hoạch 179/KH-UBND ngày 29/6/2026 của UBND phường triển khai áp dụng cơ chế "luồng xanh" đối với một số thủ tục hành chính (TTHC) thuộc thẩm quyền của phường liên quan đến lĩnh vực đầu tư, xây dựng, đất đai trên địa bàn phường Thành Đông)

Kế hoạch nhằm triển khai hiệu quả cơ chế "luồng xanh" trong tiếp nhận, giải quyết TTHC đối với một số hồ sơ thuộc lĩnh vực đầu tư, xây dựng, đất đai có tính cấp thiết, phục vụ phát triển kinh tế - xã hội, bảo đảm giải quyết nhanh chóng, đúng quy định, công khai, minh bạch. Rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ, giảm thời gian luân chuyển nội bộ, nâng cao hiệu quả phối hợp giữa các phòng, đơn vị chuyên môn; góp phần cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh, nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân. Nâng cao trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ; tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính; phòng ngừa tình trạng chậm trễ, né tránh, đùn đẩy trách nhiệm trong giải quyết TTHC. Phát huy vai trò của Trung tâm phục vụ Hành chính công trong việc điều phối, giám sát, đôn đốc việc giải quyết TTHC theo mô hình chính quyền địa phương 02 cấp.

Từ khi triển khai đã tiếp nhận và trả kết quả 19 hồ (19 hồ sơ đính chính sai sót Giấy chứng nhận cấp lần đầu)

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Kết quả đạt được

- Việc triển khai dịch vụ công trực tuyến, số hóa hồ sơ, ứng dụng phần mềm quản lý điện tử đã góp phần nâng cao hiệu quả quản lý, rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ, giảm chi phí và tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp. Tỷ lệ hồ sơ xử lý trên môi trường điện tử ngày càng tăng; quy trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ được công khai, minh bạch, giúp người dân dễ dàng theo dõi tiến độ giải quyết.

- Ứng dụng công nghệ thông tin cũng góp phần nâng cao hiệu quả chỉ đạo, điều hành; tăng cường theo dõi, giám sát tiến độ xử lý hồ sơ; nâng cao tinh thần trách nhiệm, tác phong phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức và mức độ hài lòng của người dân.

- Đội ngũ cán bộ công chức được cử đến Trung tâm Phục vụ hành chính công phường có tinh thần trách nhiệm cao, năng động, sáng tạo trong công việc.

- Người dân đồng thuận, ủng hộ mô hình phục vụ hành chính công.

- Công tác tham mưu ban hành, triển khai thực hiện kịp thời kế hoạch kiểm soát TTHC; mô hình "Ngày thứ Tư không hẹn, không chờ" nhằm giải quyết nhanh và trả kết quả TTHC trong ngày cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp đối với

một số thủ tục hành chính lĩnh vực tư pháp chứng thực, hộ tịch và thủ tục thông báo tổ chức lễ hội cấp xã; mô hình"Ngày thứ Bảy hỗ trợ tiếp nhận hồ sơ tại nhà đối với người dân gặp khó khăn trong đi lại thực hiện thủ tục hành chính" thực hiện theo mô hình phục vụ người dân ngoài giờ hành chính, hỗ trợ tại nhà đã phát huy hiệu quả thiết thực, đặc biệt đối với người cao tuổi, người khuyết tật và người có khó khăn trong đi lại; mô hình "Dân vận khéo" đã đem lại sự hài lòng cho người dân và doanh nghiệp khi đến giải thực hiện các giao dịch tại Trung tâm; mô hình áp dụng cơ chế "Luồng xanh" rút ngắn thời gian xử lý và luân chuyển nội bộ đối với các TTHC liên quan đến đầu tư, xây dựng, đất đai nhằm hỗ trợ doanh nghiệp và thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội trên địa bàn.

2. Hạn chế, khó khăn

- Hạ tầng và các hệ thống thông tin phục vụ giải quyết thủ tục hành chính chưa được đồng bộ, liên thông thống nhất; hiện nay, việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính phải thực hiện trên nhiều hệ thống (Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của thành phố, Cổng Dịch vụ công Quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung của các bộ, ngành theo từng lĩnh vực). Do đó cán bộ, công chức và lãnh đạo UBND phường phải đăng nhập, thao tác trên nhiều hệ thống để thực hiện các bước tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính. Bên cạnh đó, một số hệ thống chuyên ngành còn xảy ra tình trạng truy cập chậm, mất kết nối hoặc truy cập không ổn định, liên thông chậm, nhất là trong lĩnh vực hộ tịch, làm ảnh hưởng đến tiến độ giải quyết thủ tục hành chính, làm tăng thời gian thao tác của cán bộ, công chức và tiềm ẩn nguy cơ phát sinh sai sót trong quá trình xử lý hồ sơ.

- Mặc dù công tác tuyên truyền, hướng dẫn và hỗ trợ người dân trong việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến đã được quan tâm triển khai, song nhận thức và kỹ năng số của một bộ phận người dân, đặc biệt là người cao tuổi và lao động phổ thông, vẫn còn hạn chế; nhiều trường hợp chưa có khả năng tự thực hiện các thao tác kê khai, nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia hoặc các Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính. Do đó, công chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phải dành nhiều thời gian để hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện từng bước trong quá trình kê khai và nộp hồ sơ trực tuyến; việc này làm kéo dài thời gian tiếp nhận, giải quyết hồ sơ tại quầy, gia tăng áp lực đối với đội ngũ công chức, đặc biệt vào những thời điểm lượng hồ sơ phát sinh lớn, đồng thời ảnh hưởng đến thời gian chờ đợi và chất lượng phục vụ đối với các tổ chức, cá nhân khác đến thực hiện giao dịch.

- Công tác thống kê, tổng hợp số liệu và báo cáo hiện còn mất nhiều thời gian do chưa có hệ thống liên thông, tổng hợp dữ liệu dùng chung giữa các hệ thống giải quyết TTHC của các Bộ, ngành. Việc tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ, theo dõi tiến độ giải quyết và khai thác dữ liệu phục vụ công tác quản lý, chỉ đạo điều hành và kiểm soát TTHC còn gặp nhiều khó khăn.

IV. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM TRONG THỜI GIAN TỚI

1. Tiếp tục triển khai thực hiện tiếp nhận và giải quyết các thủ tục hành

chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công phường và Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, ngày 09/6/2025 và Nghị định 367/2025/NĐ-CP, ngày 31/12/2025 của Chính phủ bảo đảm thông suốt, hiệu quả; hạn chế tối đa hồ sơ quá hạn, không để phát sinh hồ sơ tồn đọng kéo dài; phấn đấu không phát sinh hồ sơ quá hạn, nâng cao tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn, trước hạn; nâng cao tỷ lệ hài lòng của tổ chức, cá nhân.

2. Tiếp tục thực hiện niêm yết, công khai thủ tục hành chính và tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ theo quy định; triển khai rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính; đẩy mạnh thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính, đảm bảo các thủ tục đều được số hoá và ký số 100% các bước quy trình thực hiện theo quy định; tăng cường kiểm soát nội bộ, kịp thời xử lý vướng mắc phát sinh.

3. Tiếp tục đẩy mạnh tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến; triển khai hiệu quả công tác kiểm soát thủ tục hành chính, cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo đúng quy định; duy trì và nâng cao hiệu quả các mô hình "Ngày thứ Tư không hẹn, không chờ", "Ngày thứ Bảy hỗ trợ tiếp nhận hồ sơ tại nhà" và áp dụng cơ chế "luồng xanh" đối với một số thủ tục hành lĩnh vực đầu tư, xây dựng, đất đai nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp.

4. Tiếp tục đẩy mạnh thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính, đảm bảo các thủ tục đều được số hoá và ký số 100% các bước quy trình thực hiện theo quy định; tăng cường tái sử dụng dữ liệu đã số hóa; nâng cao hiệu quả thanh toán trực tuyến và dịch vụ công trực tuyến toàn trình.

Trên đây là Báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ Trung tâm Hành chính công phường Thành Đông 9 tháng đầu năm 2026./.

Nơi nhận:
- Đảng uỷ UBND phường (để b/c);
- CT UBND phường (để b/c);
- Các Phó Chủ tịch UBND phường (để b/c);
- Thủ trưởng các phòng chuyên môn phường;
- Lãnh đạo và chuyên viên TTPVHCC;
- Lưu: VT

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

U.B.N.D PHƯỜNG THÀNH ĐÔNG T.P HẢI PHÒNG
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

Phạm Văn Khải