

Số: /BC-TTPVHCC

P. Trần Nhân Tông, ngày 18 tháng 11 năm 2025

BÁO CÁO

Kết quả vận hành của Trung tâm phục vụ Hành chính công **(Kỳ báo cáo tháng 11 năm 2025)**

I. Kết quả vận hành trung tâm phục vụ hành chính công

1. Kết quả thực hiện thủ tục hành chính

- Tổng số TTHC cấp xã: 376 TTHC (Theo hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố Hải Phòng): Trong đó:

Số lượng TTHC thực hiện theo hình thức dịch vụ công trực tuyến toàn trình: 219 TTHC, số TTHC phát sinh hồ sơ là 19 TTHC.

Số lượng TTHC thực hiện theo hình thức dịch vụ công trực tuyến một phần: 137 TTHC, số TTHC phát sinh hồ sơ là 13 TTHC.

Số lượng TTHC chưa cung cấp DVCTT: 20 TTHC.

- Tỷ lệ thực hiện từng loại TTHC theo hình thức trực tiếp DVC trực tuyến toàn trình, từng phần trên tổng số TTHC được phân cấp cho từng cấp.

2. Báo cáo số liệu chi tiết:

- Tổng số hồ sơ tiếp nhận trong kỳ (từ ngày 25/10 đến ngày 17/11): 1.078 hồ sơ (Trong đó từ kỳ trước chuyển sang: 11 hồ sơ). Tiếp nhận trực tuyến: 985/1.078 hồ sơ, đạt tỷ lệ 91,37%. Đã giải quyết: 1.037 hồ sơ, đang giải quyết 41 hồ sơ.

- Tổng số hồ sơ xử lý trước hạn: 1.032/1.032 hồ sơ đạt tỷ lệ 100 %.

- Tổng số hồ sơ chậm được tiếp nhận (các hồ sơ tiếp nhận trực tiếp thủ công do cán bộ nhập vào hệ thống bị chậm, nhập ngày hôm sau, so với thời điểm người dân nộp hồ sơ): 0 hồ sơ. Không có hồ sơ giải quyết quá hạn.

Tỷ lệ % hồ sơ trực tuyến trên tổng hồ sơ của các DVCTT: 100%.

Tỷ lệ số hóa thành phần hồ sơ và số hóa kết quả giải quyết TTHC đạt 100%

Tỷ lệ tái sử dụng: 80,3%.

Tổng phí lệ phí: 13.246.000, tỷ lệ thanh toán trực tuyến 879/879 đạt tỷ lệ 100%.

3. Khó khăn, vướng mắc:

Dữ liệu hộ tịch năm 2014-2015 chưa được đồng bộ để thuận tiện cho việc tra cứu thực hiện TTHC cho người dân.

Lưu lượng truy cập vào hệ thống VNEID và Cổng dịch vụ công Quốc gia lớn dẫn tới hệ thống phản hồi chậm, việc nộp hồ sơ trực tuyến còn lỗi.

Việc phát hành biên lai điện tử phải thực hiện thủ công, hệ thống không tự động phát hành biên lai khi công dân thực hiện thanh toán qua cổng DVC Quốc gia.

Hệ thống Thông tin giải quyết TTHC còn thường xuyên bị chậm, lỗi không đăng nhập được ảnh hưởng đến tiến độ giải quyết TTHC cho người dân.

Trang thiết bị như máy Scan khổ giấy A3 chưa được trang bị nên cán bộ tiếp nhận hồ sơ phải sử dụng phần mềm trên điện thoại để thực hiện số hóa thành phần hồ sơ trong quá trình giải quyết TTHC.

4. Đề xuất kiến nghị:

Hiện tại hệ thống máy Scan, máy in, máy photo do sử dụng của các phường cũ để lại để sử dụng đã xuống cấp, cấu hình thấp chưa đáp ứng được nhu cầu công việc, còn thiếu 04 máy Scan để phục vụ cán bộ, công chức và nhân dân trong thực hiện TTHC.

Đề nghị Sở Khoa học Công nghệ thành phố và VNPT thành phố cấu hình lại hệ thống phát hành biên lai điện tử thành tự động phát hành khi công dân thực hiện thanh toán, bộ phận trả kết quả Trung tâm HCC không phải thực hiện thao tác phát hành biên lai điện tử, giảm thời gian trả kết quả cho công dân và không bị sót mã hồ sơ khi quên thao tác.

Bộ công an, Sở Công nghệ thông tin quan tâm đến đường truyền Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

II. Phương hướng, nhiệm vụ tháng 12

Ổn định hoạt động hành chính, duy trì thông suốt công tác tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính cho người dân và tổ chức, đảm bảo không để phát sinh ách tắc, tồn đọng.

Tăng cường ứng dụng dịch vụ công trực tuyến; bảo đảm liên thông phần mềm, tránh tình trạng gián đoạn, trùng lặp khi tiếp nhận và xử lý hồ sơ điện tử.

Kiểm soát TTHC, không để tình trạng quá hạn trong giải quyết TTHC. Tăng tỷ lệ thanh toán trực tuyến, nộp hồ sơ trực tuyến, thực hiện số hóa thành phần hồ sơ và kết quả giải quyết TTHC đúng bước quy trình. Phối hợp với các phòng chuyên môn thực hiện rà soát, đơn giản hóa TTHC theo lĩnh vực được phân công, gửi Trung tâm HCC phường tổng hợp báo cáo thành phố theo quy định.

Phối hợp với các Phòng chuyên môn thuộc UBND phường rà soát, cập nhật danh mục thủ tục hành chính, chuẩn hóa nội dung trên Cơ sở dữ liệu quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, niêm yết danh mục thủ tục hành

chính tại Trung tâm khi có thông báo niêm yết từ các phòng chuyên môn chuyển xuống theo Quyết định công bố mới của UBND thành phố.

Kiểm tra, giám sát việc công khai thủ tục hành chính tại các Phòng chuyên môn thuộc UBND xã để đảm bảo đầy đủ, chính xác, kịp thời.

Tiếp nhận hồ sơ từ tổ chức, cá nhân và chuyển đến cơ quan giải quyết theo đúng quy định. Theo dõi, giám sát tiến độ xử lý hồ sơ, đôn đốc phòng chuyên môn giải quyết.

Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quá trình giải quyết, xử lý phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính trên cổng DVC Quốc gia. Chuyển nội dung phản ánh đến các phòng chuyên môn có thẩm quyền giải quyết, giám sát tiến độ xử lý.

Trên đây là báo cáo kết quả thực hiện vận hành của Trung tâm phục vụ Hành chính công tháng 11, phương hướng thực hiện nhiệm vụ tháng 12 năm 2025./.

Nơi nhận:

- Lãnh đạo UBND phường;
- Văn phòng HĐND – UBND phường;
- Lưu: VT, VP.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Tiến Lăng