ỦY BAN NHÂN DÂN **PHƯỜNG VIỆT HÒA**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số:577 /BC- UBND	*Việt Hòa, ngày 05 tháng 10 năm 2026*

BÁO CÁO

Kết quả hỗ trợ người dân tự thực hiện dịch vụ công trực tuyến tháng 10/2026

Thực hiện Kế hoạch số 284/KH-UBND ngày 14/8/2026 của UBND phường Việt Hòa về tổ chức hỗ trợ người dân tự thực hiện hồ sơ trực tuyến; tiếp nối kết quả tại Báo cáo số 487/BC-UBND ngày 26/9/2026, UBND phường Việt Hòa báo cáo tình hình tháng 10/2026 như sau:

I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, TRIỂN KHAI

UBND phường tiếp tục chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công, các phòng chuyên môn, Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công, các Tổ Công nghệ số cộng đồng và tổ dân phố phối hợp hướng dẫn người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến. Trọng tâm là duy trì phương châm "cán bộ hướng dẫn - người dân tự thực hiện", bảo đảm người dân trực tiếp thao tác trên thiết bị và tài khoản của mình; không yêu cầu cung cấp mật khẩu, OTP, PIN hoặc mã xác thực.

Trong tháng 10, các đơn vị tiếp tục hướng dẫn người dân tra cứu thủ tục, đăng nhập, kê khai, tải tài liệu, nộp hồ sơ, theo dõi kết quả, bổ sung hồ sơ, thanh toán trực tuyến và bảo vệ thông tin cá nhân.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Kết quả hướng dẫn, hỗ trợ người dân

Theo bảng số liệu đang tổng hợp để đối chiếu, tháng 10 có 01 đợt hỗ trợ tập trung, 162 lượt người được hướng dẫn (tháng 8: 126 lượt; tháng 9: 158 lượt), gồm 38 lượt người cao tuổi, 05 lượt người khuyết tật/người khó khăn tiếp cận công nghệ; 143 lượt hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến. Các số liệu này cần được đối chiếu với sổ theo dõi trước khi xác nhận là kết quả chính thức.

2. Đối chiếu mức tăng tháng 10 với mục tiêu trên 20 điểm phần trăm

Lấy tháng 7/2026 làm mốc trước triển khai. Theo bảng số liệu đang tổng hợp, bình quân 05 tiêu chí tháng 10 là 29,7%, chênh lệch +25,1 điểm phần trăm so với tháng 7 (4,6%); cao hơn tháng 8 (25,7%) 4,0 điểm phần trăm và tháng 9 (29,2%) 0,5

điểm phần trăm. Mức này vượt ngưỡng mục tiêu 20 điểm phần trăm là 5,1 điểm phần trăm.

Tiêu chí	Tháng 7	Tháng 9	Tăng T10 so T7 (điểm %)	Tháng 10
Tự tra cứu thông tin TTHC	5,0%	30,0%	+25,5	30,5%
Tự đăng nhập, kê khai, nộp hồ sơ	4,4%	28,9%	+25,1	29,5%
Tự theo dõi, bổ sung hồ sơ	4,0%	28,0%	+24,6	28,6%
Thanh toán trực tuyến	3,5%	27,0%	+24,0	27,5%
Bảo mật tài khoản, OTP, PIN	6,0%	32,0%	+26,5	32,5%
Bình quân 05 tiêu chí	4,6%	29,2%	+25,1	29,7%

3. Đánh giá mức độ duy trì theo bảng số liệu đang tổng hợp

Bảng số liệu đang tổng hợp cho thấy cả 05 tiêu chí tháng 10 đều có mức chênh lệch trên 20 điểm phần trăm so với tháng 7. Mức chênh lệch bình quân là 25,1 điểm phần trăm. Nhận định kết quả chính thức chỉ được sử dụng sau khi đối chiếu, xác nhận số liệu tháng 10.

III. TỒN TẠI, HẠN CHẾ

Một bộ phận người dân, nhất là người cao tuổi và người ít sử dụng thiết bị thông minh, có thể còn gặp khó khăn khi đăng nhập, kê khai, tải tài liệu và thanh toán trực tuyến. Việc ghi nhận các kỹ năng cần tiếp tục chuẩn hóa về phiếu theo dõi, mẫu đánh giá và phương pháp xác nhận để bảo đảm so sánh khách quan giữa các tháng.

IV. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP THÁNG 11/2026

1. Duy trì hướng dẫn thường xuyên tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và hỗ trợ tại khu dân cư theo nhu cầu; ưu tiên nhóm yếu thế, người hạn chế kỹ năng số.

2. Tiếp tục hướng dẫn người dân tự thao tác; không làm thay đối với trường hợp có khả năng tự thực hiện; tăng cường thực hành lại để củng cố kỹ năng.

3. Duy trì mức tăng bình quân và từng tiêu chí trên 20 điểm phần trăm so với tháng 7/2026; xác nhận số liệu tháng 10 để làm căn cứ theo dõi tháng tiếp theo.

4. Đối chiếu sổ hỗ trợ, hồ sơ trực tuyến và phiếu quan sát; chuẩn hóa biểu mẫu, phương pháp lấy mẫu và minh chứng đánh giá, hoàn thành xác nhận số liệu trước khi phát hành báo cáo chính thức.

5. Tăng cường tuyên truyền bảo mật tài khoản; không thu thập mật khẩu, OTP, PIN của người dân; tổng hợp lỗi hệ thống và kiến nghị xử lý kịp thời.

Trên đây là dự thảo Báo cáo kết quả hỗ trợ người dân tự thực hiện dịch vụ công trực tuyến tháng 10/2026 của UBND phường Việt Hòa./.

Nơi nhận:
- Lãnh đạo UBND phường;
- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND phường;
- Lưu: VT.

KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

U.B.N.D PHƯỜNG VIỆT HÒA T.P HẢI PHÒNG

Nguyễn Văn Huy