ỦY BAN NHÂN DÂN **PHƯỜNG VIỆT HÒA**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số:619 /BC-UBND	*Việt Hòa, ngày17 tháng 11 năm 2026*

BÁO CÁO
Kết quả hỗ trợ người dân tự thực hiện dịch vụ công trực tuyến tháng 11/2026

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 577/BC-UBND ngày 05/10/2026, UBND phường Việt Hòa báo cáo tình hình tháng 11/2026 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 11, 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 11 có 194 lượt người được hướng dẫn (tháng 8: 126 lượt; tháng 9: 158 lượt, tháng 10: 162 lượt), gồm 27 lượt người cao tuổi, 09 lượt người khuyết tật/người khó khăn tiếp cận công nghệ; 158 lượt hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến.

2. Kết quả theo từng tiêu chí

Để đảm bảo việc hướng dẫn người dân chủ động trong việc gửi, nhận kết quả hồ sơ trực tuyến, đặc biệt là các đối tượng người khuyết tật, người yếu thế, Ủy ban nhân dân phường đã chỉ đạo cán bộ, công chức hướng dẫn cụ thể cho người dân khi đến thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công, đảm bảo các tiêu chí cơ bản, cụ thể như sau:

Tiêu chí	Tháng 10	Tháng 11	Mức tăng (điểm %)	Tỷ lệ tăng
Tự tra cứu thông tin TTHC	30,5%	36,6%	+6,1	+20%
Tự đăng nhập, kê khai, nộp hồ sơ	29,5%	35,4%	+5,9	+20%
Tự theo dõi, bổ sung hồ sơ	28,6%	34,3%	+5,7	+20%
Thanh toán trực tuyến	27,5%	33,0%	+5,5	+20%
Bảo mật tài khoản, OTP, PIN	32,5%	39,0%	+6,5	+20%
Bình quân 05 tiêu chí	29,7%	35,6%	+5,9	+20%

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 11 đều có mức chênh lệch trên 20%so với tháng 10. Bình quân 05 tiêu chí dự kiến tăng từ 29,7% lên 35,6%.

III. TỒN TẠI, HẠN CHẾ

Một bộ phận người dân, nhất là người cao tuổi và người ít sử dụng thiết bị thông minh vẫn gặp khó khăn khi đăng nhập, kê khai, tải tài liệu và thanh toán trực tuyến.

IV. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP THÁNG 12/2026

- 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.

- 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. 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 Báo cáo kết quả hỗ trợ người dân tự thực hiện dịch vụ công trực tuyến tháng 11/2026 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