

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
PHƯỜNG HÒA THẮNG**

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

Số: /UBND

Hòa Thắng, ngày tháng năm 2025

V/v công khai kết quả Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công đến tháng 8 năm 2025

Kính gửi:

- Văn phòng HĐND và UBND phường;
- Phòng Văn hoá – Xã hội phường;
- Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị phường;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

Căn cứ Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử,

Theo kết quả truy xuất trên Cổng dịch vụ công Quốc gia tại địa chỉ <https://dichvucong.gov.vn/p/home/dvc-index-tinhthanhpho-tonghop.html>, UBND phường Hòa Thắng công khai kết quả Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công (sau đây gọi tắt là Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp) đến tháng 8/2025 (trích xuất ngày 04/9/2025) của UBND phường với Chỉ số tổng hợp 87,09/100 điểm, xếp loại Tốt, đứng thứ 05/65 xã, phường, đặc khu thuộc tỉnh Khánh Hoà, kết quả cụ thể như sau:

## **I. KẾT QUẢ BỘ CHỈ SỐ PHỤC VỤ NGƯỜI DÂN VÀ DOANH NGHIỆP**

1. Công khai minh bạch: 18/18 điểm, tỷ lệ 100%.
2. Tiến độ giải quyết công việc: 18,72/20 điểm, tỷ lệ 93,6%.
3. Dịch vụ trực tuyến
  - Dịch vụ công trực tuyến: 7,93/12 điểm, tỷ lệ 66,1%.
  - Thanh toán trực tuyến: 7,36/10 điểm, tỷ lệ 73,6%.
4. Mức độ hài lòng: 18/18 điểm, tỷ lệ 100%.
5. Số hóa hồ sơ: 17,08/22 điểm, tỷ lệ 77,74%

## **II. NHIỆM VỤ**

Để triển khai thực hiện các nội dung, tiêu chí trong thời gian tới đạt kết quả cao, UBND phường đề nghị các phòng chuyên môn, Trung tâm PVHCC phường triển khai thực hiện một số nội dung sau:

## **1. Các phòng chuyên môn thuộc UBND phường**

- Giải quyết thủ tục hành chính đúng hạn, không để hồ sơ quá hạn, đảm bảo đúng quy trình, thành phần hồ sơ theo quy định.
- Cập nhật các quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực phụ trách.
- Tăng cường sử dụng hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; cập nhật, xử lý hồ sơ trên phần mềm một cách kịp thời và đầy đủ.
- Ứng dụng chữ ký số trong giải quyết hồ sơ và ban hành văn bản điện tử, đẩy mạnh việc số hoá hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính
- Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công phường thường xuyên rà soát, cập nhật, niêm yết công khai TTHC đầy đủ và kịp thời.
- Đảm bảo thông tin rõ ràng, dễ hiểu, dễ tra cứu đối với người dân.
- Chủ động phối hợp với Trung tâm phục vụ hành chính công phường trong việc xử lý các phản ánh, kiến nghị, đánh giá của tổ chức, cá nhân.
- Phối hợp thực hiện báo cáo định kỳ, thống kê số liệu hồ sơ giải quyết, tỷ lệ đúng hạn.

## **2. Trung tâm Phục vụ hành chính công phường**

- Tiếp nhận, luân chuyển, theo dõi, giám sát quá trình giải quyết thủ tục hành chính; kịp thời đôn đốc, nhắc nhở các phòng chuyên môn khi có nguy cơ trễ hạn hồ sơ.
- Phối hợp và triển khai các hình thức đánh giá sự hài lòng phù hợp với thực tế tại địa phương.
- Tổng hợp kết quả, phân tích và tham mưu giải pháp cải thiện chất lượng phục vụ.
- Niêm yết đầy đủ quy trình, biểu mẫu, thời gian, phí/lệ phí thủ tục hành chính.
- Thực hiện số hóa hồ sơ thủ tục hành chính đầu vào theo đúng quy định.
- Đẩy mạnh việc hướng dẫn người dân thực hiện các dịch vụ công trực tuyến như: nộp hồ sơ trực tuyến; chứng thực bản sao điện tử từ bản chính; bưu chính công ích; thanh toán trực tuyến...
- Tổ chức truyền thông, hướng dẫn sử dụng dịch vụ công để hoàn thành chỉ tiêu giao về tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến và cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình.
- Thực hiện báo cáo tổng hợp tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ và kết quả đánh giá chất lượng phục vụ theo thời gian thực.

Đề nghị các phòng chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công phường nghiêm túc triển khai thực hiện./.

***Nơi nhận: (VBĐT)***

- Như trên;
- CT, các PCT.UBND phường;
- Trang thông tin điện tử phường;
- Lưu: VT, HD.

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

**Trịnh Xuân Thanh**