

TTPVHC Đặc khu Cát Hải khẳng định vai trò là “đầu mối then chốt” trong tiến trình cải cách hành chính

14:29 16/10/2025

Sau hơn ba tháng đi vào hoạt động kể từ ngày 1/7/2025, Trung tâm Phục vụ hành chính công (TTPVHC) Đặc khu Cát Hải đã khẳng định vai trò là “đầu mối then chốt” trong tiến trình cải cách hành chính, góp phần đưa chính quyền đến gần hơn với người dân, hiện thực hóa mục tiêu xây dựng nền hành chính chuyên nghiệp, hiện đại, minh bạch và phục vụ.



Trung tâm phục vụ hành chính công Đặc khu Cát Hải.

Theo báo cáo nhanh của Trung tâm, tính đến 16h30 ngày 15/10/2025, tổng số hồ sơ tiếp nhận là 7.198 hồ sơ, trong đó 4.122 hồ sơ được nộp qua dịch vụ công trực tuyến, đạt tỷ lệ 57,27%. Tổng số hồ sơ đã được giải quyết là 6.978, còn 220 hồ sơ đang trong quá trình xử lý, đặc biệt không có hồ sơ quá hạn. Những con số này phản ánh nề nếp, kỷ cương hành chính cùng tinh thần trách nhiệm cao của đội ngũ cán bộ, công chức tại Trung tâm.

Phân theo thẩm quyền, UBND Đặc khu Cát Hải tiếp nhận 6.350 hồ sơ, trong đó có 3.357 hồ sơ nộp trực tuyến, chiếm tỷ lệ 52,87%. Các cơ quan ngành dọc như Văn phòng đăng ký đất đai, Bảo hiểm xã hội, Công an đặc khu tiếp nhận 848 hồ sơ, với 765 hồ sơ được thực hiện qua nền tảng số. Tất cả các đơn vị đều đạt tiêu chí “không hồ sơ quá hạn”, thể hiện hiệu quả quản lý, phối hợp liên thông trong mô hình “một cửa – một cửa liên thông”.

Riêng ngày 15/10/2025, Trung tâm tiếp nhận 185 hồ sơ thuộc thẩm quyền UBND, trong đó 172 hồ sơ nộp trực tuyến, đạt tỷ lệ 92,97%. Trong cùng ngày, 184 hồ sơ đã được trả kết quả, chỉ còn 1 hồ sơ đang xử lý. Các cơ quan chuyên môn cũng tiếp nhận và giải quyết 3 hồ sơ trực tuyến, không có hồ sơ trực tiếp. Những kết quả này minh chứng rõ nét cho hiệu quả của mô hình hành chính công hiện đại, lấy người dân làm trung tâm phục vụ.

Không chỉ làm tốt khâu tiếp nhận và giải quyết thủ tục, Trung tâm còn chú trọng hiện đại hóa môi trường làm việc và nâng cao trải nghiệm người dân. Tất cả quy định, thủ tục, phí và lệ phí đều được niêm yết công khai, minh bạch; hệ thống wifi miễn phí tốc độ cao, khu vực tra cứu, hỗ trợ pháp lý, hướng dẫn khai hồ sơ, cài đặt VNeID, và thông báo kết quả qua Zalo, SMS, Email giúp người dân dễ dàng theo dõi tiến độ giải quyết hồ sơ. Những tiện ích này không chỉ giảm bớt thời gian chờ đợi mà còn giúp rút ngắn khoảng cách giữa người dân với chính quyền.



Đội ngũ cán bộ trung tâm phục vụ hành chính công Đặc khu Cát Hải tâm huyết, nhiệt tình vì Nhân dân phục vụ.

Song song với đó, kỷ luật – kỷ cương hành chính được đặt lên hàng đầu. Cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm đều được tập huấn kỹ năng giao tiếp, hướng dẫn, xử lý tình huống, bảo đảm thái độ tận tình, chuyên nghiệp, đúng mực. Việc bố trí phòng tiếp công dân, niêm yết đường dây nóng, lịch tiếp dân được thực hiện nghiêm túc, thể hiện tinh thần cầu thị, lắng nghe ý kiến của người dân và tổ chức.

Trung tâm cũng đang triển khai nhiều giải pháp mới nhằm nâng cao hơn nữa hiệu quả phục vụ: hoàn thiện hệ thống thông tin giải quyết TTHC, phát triển website riêng và ứng dụng đăng ký lịch hẹn trực tuyến, đẩy mạnh tuyên truyền để tăng tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4; đồng thời nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, hướng tới mục tiêu “chính quyền số, công dân số, xã hội số” trên địa bàn đặc khu.

Với tinh thần “lấy sự hài lòng của người dân, tổ chức làm thước đo chất lượng phục vụ”, Trung tâm Phục vụ hành chính công Đặc khu Cát Hải đang từng bước hiện thực hóa khát vọng xây dựng một nền hành chính chuyên nghiệp, hiện đại, minh bạch, vì nhân dân phục vụ. Đây không chỉ là điểm sáng trong công tác cải cách hành chính của địa phương mà còn là hình mẫu tiêu biểu của chính quyền đặc khu kiểu mới – năng động, thân thiện, phục vụ và phát triển.

Quỳnh Nga (t/h)