

Số: 184/BC-UBND

Chí Minh, ngày 12 tháng 9 năm 2025

BÁO CÁO

**Công tác kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa,
một cửa liên thông và thực hiện thủ tục hành chính
trên môi trường điện tử Quý III năm 2025**

I. CÔNG TÁC LÃNH ĐẠO, CHỈ ĐẠO VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN

UBND xã quán triệt và triển khai nội dung Nghị định 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính; Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ về hướng dẫn nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Nghị định số 09/2019/NĐ-CP ngày 24/01/2019 của Chính phủ quy định về chế độ báo cáo của cơ quan hành chính nhà nước; Thông tư số 01/2020/TT-VPCP ngày 21/10/2020 của Văn phòng Chính phủ quy định chế độ báo cáo định kỳ và quản lý, sử dụng, khai thác hệ thống thông tin báo cáo của Văn phòng Chính phủ; Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về việc thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Công Dịch vụ công quốc gia.

UBND xã đã xây dựng Kế hoạch số 09/KH-UBND ngày 18/7/2025 về Triển khai thực hiện Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Công Dịch vụ công quốc gia. Kế hoạch số 10/KH-UBND ngày 18/7/2025 về Kiểm soát TTHC. Kế hoạch số 34/KH-UBND ngày 12/8/2025 về Rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính năm 2025. Kế hoạch số 49/KH-UBND ngày 26/8/2025 về Nâng cao chất lượng, hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến năm 2025 theo Quyết định số 1565/QĐ-TTG của Thủ tướng Chính phủ. Đồng thời, ban hành các văn bản chỉ đạo thực hiện: Công văn số 19/UBND-TTPVHCC ngày 11/7/2025 về việc đảm bảo hoàn thành các nhiệm vụ về công tác cải cách, kiểm soát TTHC; Công văn số 40/UBND-TTPVHCC ngày 16/7/2025 về việc chấn chỉnh công tác niêm yết, giải quyết TTHC; Công văn số 102/UBND-TTPVHC ngày 29/7/2025 về giao chỉ tiêu thực hiện TTHC. Công văn số 196/UBND-TTPVHCC ngày 13/8/2025 về thực hiện rà soát, niêm yết, giải quyết thủ tục hành chính tháng 8 năm 2025. Thông báo số 35/TB-

UBND ngày 29/7/2025 về việc niêm yết TTHC thuộc thẩm quyền cấp xã. Thông báo số 50/TB-UBND ngày 08/8/2025 về Kết quả giải quyết TTHC tháng 7 năm 2025 thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của cấp xã. Thông báo số 63/TB-UBND ngày 20/8/2025 về Niêm yết công khai TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của cấp xã. Thông báo số 74/TB-UBND ngày 29/8/2025 về Kết quả giải quyết Thủ tục hành chính tháng 8 năm 2025.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Về rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính

UBND xã đã ban hành Kế hoạch số 34/KH-UBND ngày 12/8/2025 về việc rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính năm 2025 và Công văn số 196/UBND-TTPVHCC ngày 13/8/2025 về thực hiện rà soát, niêm yết, giải quyết thủ tục hành chính tháng 8 năm 2025 chỉ đạo các Phòng chuyên môn chủ động thực hiện rà soát, đề nghị cung cấp bổ sung, thay thế danh mục, nội dung thủ tục hành chính trên cơ sở các quy định của văn bản pháp luật chuyên ngành và chỉ đạo của UBND thành phố; niêm yết công khai và giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công đảm bảo đúng quy định. Các Phòng chuyên môn chủ động thực hiện rà soát, công khai các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã. Đồng thời, rà soát các TTHC thường xuyên phát sinh, giải quyết theo chức năng, thẩm quyền để kịp thời điều chỉnh, cập nhật, niêm yết công khai và tổ chức thực hiện giải quyết theo đúng quy định của pháp luật. Thường xuyên cập nhật, rà soát để phát hiện, kiến nghị cơ quan, người có thẩm quyền xem xét, quyết định việc sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ những quy định về thủ tục hành chính không cần thiết, không đáp ứng được các nguyên tắc quy định về thủ tục hành chính. Thực hiện niêm yết công khai thủ tục hành chính thuộc phạm vi, chức năng, thẩm quyền giải quyết của địa phương tại Trung tâm Phục vụ hành chính công. Sau rà soát, các Phòng chuyên môn chưa có đề xuất phương án đơn giản hóa thủ tục hành chính.

2. Niêm yết công khai thủ tục hành chính

UBND xã đã ban hành Thông báo số 35/TB-UBND ngày 29/7/2025 về việc niêm yết TTHC thuộc thẩm quyền cấp xã và Thông báo số 63/TB-UBND ngày 20/8/2025 về Niêm yết công khai TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của cấp xã. Đến thời điểm hiện tại, UBND xã niêm yết công khai 372 TTHC (*Trong đó, Văn phòng HĐND&UBND gồm 69 TTHC; Phòng Kinh tế gồm 144 TTHC; Phòng Văn hóa - Xã hội 159 TTHC*). Số TTHC thuộc mức độ Cung cấp thông tin trực tuyến: 18 thủ tục. Số TTHC thuộc mức độ Một phần: 136 thủ tục. Số TTHC thuộc mức độ Toàn trình: 218 thủ tục. Hình thức niêm yết bằng mã QRCode và bản giấy kèm theo. Thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã được cập nhật, bổ sung kịp thời, các TTHC sửa đổi, bổ sung và ban hành mới, thực hiện niêm yết đầy đủ, rõ ràng tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và trên Cổng thông tin điện tử xã. Công khai nội dung, số điện thoại, địa chỉ tiếp nhận xử lý phản ánh, kiến nghị của các tổ chức, công dân về quy định hành chính. Thực hiện quy trình tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã.

3. Về tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Tổng số hồ sơ tiếp nhận: 2.678. Tiếp nhận trong kỳ: 2.678. Từ kỳ trước: 0. Số hồ sơ tiếp nhận trực tuyến: 1.359. Số hồ sơ tiếp nhận trực tiếp: 1.319. Trong đó:

- Số hồ sơ đã giải quyết: 2.621. Số hồ sơ trước hạn: 2.614. Số hồ sơ quá hạn: 07 (04 hồ sơ thuộc bước tại phòng Văn hóa - Xã hội, 03 hồ sơ thuộc bước tại Văn phòng HĐND&UBND). Có báo cáo giải trình.

- Số hồ sơ đang giải quyết: 35. Số hồ sơ trong hạn: 35.

- Số hồ sơ rút: 22.

Số hóa hồ sơ: Số lượng hồ sơ tiếp nhận: 2.657.

- Số lượng hồ sơ đang giải quyết: 36. Có file thành phần hồ sơ đính kèm: 36. Có file kết quả đính kèm: 36. Có file thành phần hồ sơ và file kết quả đính kèm: 36.

- Số lượng hồ sơ đã giải quyết: 2.621. Có file thành phần hồ sơ đính kèm: 2.620. Có file kết quả đính kèm: 2.621. Có file thành phần hồ sơ và file kết quả đính kèm: 2.620. Chưa có file thành phần hồ sơ đính kèm: 1.

- Tỷ lệ số hóa hồ sơ đã giải quyết có file thành phần hồ sơ đính kèm: 99.96%.

- Tỷ lệ số hóa hồ sơ đã giải quyết có file kết quả đính kèm: 100%.

- Tỷ lệ số hóa hồ sơ đã giải quyết có file thành phần hồ sơ và file kết quả đính kèm: 99.96%.

4. Về tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính

Để tiếp thu những phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân đối với các thủ tục hành chính, huy động được trí tuệ của Nhân dân tham gia công tác KSTTHC, Ủy ban nhân dân xã đã công khai số điện thoại đường dây nóng là 0987.542.228 để trực tiếp tiếp nhận. Trong quý, số ý kiến tiếp nhận qua đường dây nóng 04 ý kiến, trả kết quả 04 ý kiến. Các ý kiến chủ yếu phát sinh tại thời điểm công dân nộp hồ sơ nhưng chưa thực hiện mô hình chính quyền 2 cấp. Số PAKN tiếp nhận qua Dịch vụ công: 02 ý kiến. Đã xử lý 02 ý kiến. Trong đó: 01 ý kiến công dân gửi nhầm hệ thống và 01 ý kiến đã xử lý theo công văn số 12/TTPVHCC-ĐC ngày 26/8/2025 về trả lời PAKN của công dân Nguyễn Văn Lộc - Mã số PAKN: PAKN.20250823 và công khai trên hệ thống Dịch vụ công quốc gia.

5. Về công tác truyền thông hỗ trợ hoạt động kiểm soát TTHC

UBND xã thường xuyên thực hiện công tác tuyên truyền, truyền thông về hoạt động kiểm soát TTHC để tổ chức, công dân nắm được nội dung, mục tiêu, ý nghĩa để tham gia thực hiện; chấp hành nghiêm chế độ thông tin, báo cáo; công khai kết quả giải quyết TTHC hàng tháng, hàng năm để HĐND, MTTQ, các đoàn thể và Nhân dân nắm được giám sát thực hiện.

6. Triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC

Đảm bảo thực hiện quy định về nhận diện thương hiệu. Thương hiệu, khẩu hiệu và logo được đặt tại các vị trí cửa ra vào và khu tường trung tâm bên trong Trung tâm. Tổng số biên chế của TTPVHCC là 07 người (*01 PGĐ, 06 công chức phục trách lĩnh vực*). Tổng số công chức ngành dọc cử đến: 03 người (*01 BHXH; 01 Văn phòng Đăng ký đất đai chi nhánh; 01 Bưu điện*). Trung tâm Phục vụ hành chính công đã bố trí 02 bàn quầy tiếp đón, 01 Kiosk bấm số thứ tự tự động cho 12 quầy thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận và trả kết quả TTHC. Kiosk kết nối với máy tính các quầy để hướng dẫn công dân bấm số thứ tự tự động chọn quầy theo nhu cầu xử lý hồ sơ. Bố trí 02 bàn quầy hỗ trợ (*01 bàn quầy phục vụ công dân tự số hóa hồ sơ; 01 bàn quầy đăng ký trả kết quả qua bưu điện*) có 01 máy tính, 01 máy in. Bố trí Bảng niêm yết TTHC có nhận diện thương hiệu. Bố trí 14 ghế băng dài, 15 ghế đơn sức chứa khoảng 85 người. Bố trí khu vực nước uống, khu vực bỏ rác cho công dân. Bố trí quầy và cơ sở vật chất đầy đủ. Tổng số quầy bố trí là 12 quầy. Dạng bàn quầy kính 1,2m x 1,6m. Hiện tại, đã bố trí 10 máy tính, 10 máy in, 05 máy scan phục vụ nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ. Bố trí 01 nhân viên thực hiện hướng dẫn, điều phối từ cửa ra vào để đón tiếp và hướng dẫn Nhân dân tránh việc Nhân dân đi lại lộn xộn và phục vụ nhân dân tốt hơn. Công bố đường dây nóng tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về tình hình tiếp nhận, giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

Phối hợp với các cơ quan nhà nước tổ chức theo ngành dọc trên địa bàn thành phố, khu vực để tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính của người dân, doanh nghiệp trên địa bàn theo quy định (*Lĩnh vực Bảo hiểm xã hội; Văn phòng Đăng ký đất đai, Bưu điện*). Để phục vụ cung cấp dịch vụ thanh toán trực tuyến, Trung tâm Phục vụ Hành chính công xã Chí Minh đăng ký tài khoản tạm thu tại ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn chi nhánh Tứ Kỳ, Hải Dương. Sở Khoa học và Công nghệ tích hợp trên DVC Quốc gia để thanh toán trực tuyến. Đồng thời, đăng ký gia hạn, cấp mới chữ ký số cho các cá nhân phục vụ việc tiếp nhận hồ sơ TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

Trung tâm Phục vụ hành chính công đang phối hợp quản lý và vận hành 06 phần mềm ứng dụng cung cấp dịch vụ công các lĩnh vực và phần mềm tác nghiệp để vận hành Trung tâm Phục vụ hành chính công: Hệ thống văn phòng điện tử; Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố; Hệ thống Biên lai điện tử; Hệ thống Phản ánh kiến nghị Dịch vụ công; Hệ thống quản lý, tổng hợp báo cáo thành phố; Hệ thống quản lý dữ liệu Hộ tịch. Các phần mềm được trang bị và vận hành thông suốt.

7. Thực hiện TTHC trên môi trường điện tử

Thực hiện Quyết định số 1565/QĐ-TTg ngày 18/7/2025 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Kế hoạch nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình; cung cấp dịch vụ số mới được cá nhân hóa, dựa trên dữ liệu cho người dân và doanh nghiệp; Thực hiện Kế hoạch số 219/KH-UBND ngày 26/8/2025 của UBND thành phố Hải Phòng về Nâng cao chất lượng, hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến năm 2025 theo Quyết định số 1565/QĐ-TTg của

Thủ tướng Chính phủ, UBND xã Chí Minh ban hành Kế hoạch Nâng cao chất lượng, hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến năm 2025 theo Quyết định số 1565/QĐ-TTG của Thủ tướng Chính phủ, làm tốt công tác tuyên truyền lồng ghép thông qua các hội nghị để tuyên truyền tới đoàn viên, hội viên, nhân dân; tuy nhiên, do trình độ dân trí không đồng đều nên việc tiếp cận các dịch vụ từ môi trường điện tử đôi lúc còn chậm. Thực hiện số hóa hồ sơ tiếp nhận, kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền và tuyên truyền nhân dân thực hiện thanh toán trực tuyến đảm bảo chỉ tiêu giao. Số TTHC chưa cung cấp DVCTT: 22. Số hồ sơ phát sinh: 403. Số DVCTT một phần: 142. Số TTHC phát sinh hồ sơ: 14. Số hồ sơ tiếp nhận: 1.261. Số hồ sơ tiếp nhận trực tiếp: 512. Số hồ sơ tiếp nhận trực tuyến: 740. Số DVCTT toàn trình: 224. Số TTHC phát sinh hồ sơ: 20. Số hồ sơ tiếp nhận: 784. Số hồ sơ tiếp nhận trực tiếp: 353. Số hồ sơ tiếp nhận trực tuyến: 431. Số hồ sơ trực tuyến toàn trình: 731. Tỷ lệ % DVCTT phát sinh hồ sơ: 9,29%. Tỷ lệ % DVCTT một phần phát sinh hồ sơ: 9,86%. Tỷ lệ % DVCTT toàn trình phát sinh hồ sơ: 8,93%. Tỷ lệ % hồ sơ trực tuyến/tổng số hồ sơ của các DVCTT: 57,26%. Tỷ lệ % hồ sơ trực tuyến/tổng số hồ sơ: 47,83%. Tổng số hồ sơ phát sinh phí, lệ phí: 1.595. Tổng số hồ sơ thanh toán trực tuyến: 906, chiếm tỷ lệ 56,80%. Tổng số hồ sơ thanh toán trực tiếp là: 689, đạt tỷ lệ 43,20%.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm

Trung tâm Phục vụ hành chính công xã thực hiện tốt các yêu cầu, nhiệm vụ giải quyết thủ tục hành chính. Tổ chức, công dân được hướng dẫn, hỗ trợ nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến đầy đủ, chính xác; Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính đầy đủ.

2. Hạn chế, khó khăn

- Cơ sở vật chất, thiết bị tốc độ cao để phục vụ công dân và công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận, hỗ trợ công dân còn thiếu. Trang thiết bị dùng trong quá trình hướng dẫn nhân dân nộp hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ cơ bản tận dụng những thiết bị đã dùng trước đây nên còn chậm do xuống cấp.

- Do việc thực hiện giải quyết TTHC theo mô hình mới gồm nhiều bước, công dân có nhu cầu giải quyết TTHC tại Trung tâm vẫn chưa thích nghi, còn so sánh với mô hình cũ nên phát sinh những ý kiến trong quá trình tiếp nhận và trả kết quả TTHC. Một bộ phận Nhân dân còn hạn chế trong việc tiếp cận với nền hành chính số; nhiều người chưa quen nộp hồ sơ trực tuyến hoặc sử dụng dịch vụ công mức độ cao, cần thời gian hỗ trợ trực tiếp để làm quen với quy trình mới.

- Trung tâm đã bố trí đủ các quầy phục vụ hệ thống ngành dọc cử người ra thực hiện nhiệm vụ. Tuy nhiên, một số ngành dọc (*công an, thuế, quân sự*) chưa bố trí được trang thiết bị nội bộ, con người để thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm.

- Một số công chức chưa nhận thức đúng đắn vai trò, tầm quan trọng của công tác cải cách hành chính nói chung và cải cách TTHC nói riêng, đặc biệt công tác kiểm soát, rà soát, đơn giản hoá TTHC còn thiếu chủ động, sáng tạo. Cán bộ, công chức thụ lý hồ sơ cùng một lúc phải thực hiện khối lượng công việc lớn và thực hiện nhiệm vụ chuyên môn khác.

- Việc khai thác, sử dụng số liệu phục vụ báo cáo kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên phần mềm hệ thống thông tin Một cửa vẫn còn bất cập. Hệ thống phần mềm Một cửa dùng chung nhiều lúc còn chậm, bị lỗi dẫn đến việc khai thác, tra cứu, thực hiện tiếp nhận và giải quyết TTHC còn chậm.

IV. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ CÁC THÁNG CUỐI NĂM 2025

- Tiếp tục duy trì và phát huy hiệu quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công; tập trung, thường xuyên theo dõi để cập nhật, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định.

- Tiếp tục chỉ đạo các Phòng chuyên môn thực hiện rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính đảm bảo phù hợp với quy định về thủ tục hành chính tại các văn bản quy phạm pháp luật chuyên ngành và kiểm soát thủ tục hành chính theo kế hoạch đã xây dựng.

- Tiếp tục quán triệt các văn bản của cấp trên có liên quan đến công tác kiểm soát thủ tục hành chính và giải quyết các thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử đảm bảo yêu cầu quy định.

- Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến đến nhân dân về công tác cải cách thủ tục hành chính.

- Chủ động, bám sát nhiệm vụ trọng tâm của công tác kiểm soát thủ tục hành chính; nâng cao chất lượng về chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ làm công tác kiểm soát TTHC.

- Tiếp tục duy trì thực hiện công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Trung tâm Phục vụ hành chính công trên Cổng thông tin điện tử.

V. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

- Đề nghị UBND thành phố quan tâm, hỗ trợ kinh phí, hỗ trợ về cơ sở vật chất, trang thiết bị để phục vụ hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công để đảm bảo thực hiện các chỉ tiêu giao.

- UBND thành phố nghiên cứu để có tiện ích APP giúp người dân, doanh nghiệp dễ dàng thực hiện TTHC trên môi trường số.

UBND xã Chí Minh báo cáo kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử Quý III năm 2025./.

Nơi nhận:

- UBND thành phố Hải Phòng;
- BTV Đảng ủy xã;
- TT. HĐND xã;
- Lãnh đạo UBND xã;
- Các phòng chuyên môn xã;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Phạm Anh Tuấn