

Số: /BC-UBND

Hải Dương, ngày 11 tháng 12 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 TTHC trên môi trường điện tử năm 2025

I. TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ KIỂM SOÁT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

1. Công bố, công khai TTHC, danh mục TTHC

Thực hiện niêm yết 377 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết tại trung tâm Phục vụ Hành chính công phường (theo thông tư số 02/2017/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ) và Cổng thông tin điện tử phường.

Đã thực hiện niêm yết 189 TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính bằng mã QR tại Trung tâm phục vụ hành chính công và Cổng thông tin điện tử. Các cơ quan ngành dọc: Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai, Bảo hiểm xã hội, Quân Sự đã thực hiện niêm yết đầy đủ.

2. Rà soát, đơn giản hóa TTHC

- UBND phường đã xây dựng và ban hành Kế hoạch số 45/KH-UBND ngày 15/9/2025 về việc Rà soát, đánh giá, đơn giản hóa thủ tục hành chính 6 tháng cuối năm 2025 trên địa bàn phường. Kế hoạch trên đã nêu rõ yêu cầu, nhiệm vụ cần thực hiện đối với các Phòng chuyên môn. UBND phường đã chỉ đạo các Phòng chuyên môn chủ động thực hiện rà soát, 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 văn bản chỉ đạo của UBND thành phố để thực hiện niêm yết công khai và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính đối với tổ chức, công dân tại Trung tâm phục vụ hành chính công phường đảm bảo đúng quy định. Tính đến ngày 23/11/2025, có tổng 377 TTHC.

- UBND phường đã chỉ đạo các phòng chuyên môn rà soát thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền. Đã tiến hành rà soát các TTHC thuộc lĩnh vực Hộ tịch. Qua rà soát, đánh giá đơn giản hóa TTHC, đối chiếu với quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên thực tế, UBND phường đề xuất UBND thành phố bãi bỏ 01 TTHC (thủ tục Cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân) và giữ nguyên các TTHC còn lại theo quy định tại các quyết định công bố danh mục TTHC và quy trình giải quyết nội bộ đã công bố.

UBND phường triển khai thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ phi địa giới hành

chính; đẩy mạnh khai thác, tái sử dụng thông tin, dữ liệu đã được số hóa thông qua kết nối, chia sẻ Kho dữ liệu điện tử cá nhân, tổ chức. Tích cực triển khai 25 dịch vụ công trực tuyến thiết yếu không còn phải nộp hồ sơ giấy.

3. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định, TTHC:

Năm 2025 UBND phường nhận được 07 phản ánh kiến nghị trên cổng dịch vụ công quốc gia thuộc phạm vi giải quyết (đã xử lý 04 phản ánh kiến nghị đạt 100%, trong đó có 03 PAKN không thuộc thẩm quyền của phường, đã trả lại theo quy định). Chủ tịch phường đã chỉ đạo các phòng chuyên môn, đơn vị kịp thời tiếp nhận, xử lý, công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của công dân. 100% phản ánh, kiến nghị đã được xử lý kịp thời, đúng quy định và công khai kết quả xử lý để tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị biết, thực hiện, theo dõi, giám sát việc thực hiện.

4. Tình hình, kết quả giải quyết TTHC

- Các TTHC được tiếp nhận và xử lý 100% trên môi trường điện tử và được công khai tiến độ giải quyết hồ sơ.

- Số TTHC được tiếp nhận, trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (trừ khoản 3 Điều 14 Nghị định 118): 374 thủ tục

- Thực hiện tiếp nhận và giải quyết 100% các TTHC thuộc thẩm quyền. Tổng số hồ sơ TTHC đã tiếp nhận 8.147 hồ sơ trong đó trực tuyến 6.587 hồ sơ; trực tiếp và dịch vụ bưu chính 1.560 hồ sơ (tỷ lệ hồ sơ trực tuyến đạt 80,85%). Tổng số hồ sơ đã giải quyết 8.039 hồ sơ, trước hạn: 7.971, quá hạn: 18 hồ sơ, từ chối không giải quyết: 9, hồ sơ rút: 41, hồ sơ giải quyết trước và đúng hạn đạt 99,36% (có phụ lục kèm theo); 18 hồ sơ quá hạn. Số lượng hồ sơ đang giải quyết: 108 hồ sơ, trong hạn: 105 hồ sơ, trong đó có 3 hồ sơ yêu cầu bổ sung.

- Tỷ lệ số hoá thành phần hồ sơ đạt 100%; tỷ lệ số hoá kết quả đạt 100%; khai thác tái sử dụng lại dữ liệu đạt 96,99%.

- Thực hiện thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi thành phố có phát sinh: 4 hồ sơ.

- Tỷ lệ thanh toán phí, lệ phí trực tuyến: Tổng số hồ sơ phát sinh phí, lệ phí: 5.132 hồ sơ. Số hồ sơ thanh toán phí, lệ phí trực tuyến: 4.706 hồ sơ, đạt tỷ lệ 91,69%.

(Biểu phụ lục kèm theo)

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

- Tiếp tục triển khai thực hiện nghiêm các nội dung theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định 61/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.

- Trung tâm Phục vụ Hành chính công được trang bị đầy đủ cơ sở vật chất đảm bảo theo hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ, quy định của Nghị định 118/2025/NĐ-CP.

- Công khai các thủ tục hành chính, thời gian giải quyết, phí, lệ phí; Niêm yết công khai bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của xã. Niêm yết công khai mức phí, lệ phí. Việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông đảm bảo đúng quy trình từ công khai các thủ tục hành chính, tiếp nhận hồ sơ, chuyển hồ sơ, giải quyết hồ sơ và trả kết quả giải quyết hồ sơ. Đa số người dân, tổ chức, doanh nghiệp hài lòng với thái độ phục vụ và thời gian giải quyết các TTHC tại Trung tâm PVHCC.

- Việc thực hiện liên thông giải quyết thủ tục hành chính tiếp tục được tăng cường triển khai thực hiện. Kết quả, năm 2025 hồ sơ được giải quyết liên thông cụ thể:

+ Liên thông thủ tục hành chính về đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi: 201 hồ sơ

+ Liên thông thủ tục hành chính về đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi: 01 hồ sơ

6. TTHC của ngành dọc tiếp nhận, trả kết quả giải quyết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công

- Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai, Bảo hiểm xã hội, Quân Sự được tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm cụ thể:

+ Chi nhánh VP Đăng ký đất đai tiếp nhận và xử lý: 2.979 hồ sơ;

+ Bảo hiểm xã hội tiếp nhận và xử lý: 127 hồ sơ.

+ Lĩnh vực Quân sự: 285 hồ sơ

100% các thủ tục hành chính liên thông như đăng ký khai sinh, đăng ký khai tử, cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất lần đầu đã được triển khai thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

Làm tốt công tác phối hợp với các phòng chuyên môn trong kiểm soát quy trình nội bộ và quy trình điện tử.

7. Cơ sở vật chất tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

Về địa điểm, cơ sở vật chất: UBND phường đã bố trí Trung tâm Phục vụ hành chính công ở vị trí thuận tiện (số 139 Bạch Đằng) với diện tích 350 m²; đầu tư mua sắm trang thiết bị thiết yếu như: máy tính, máy in, máy scan; kiosk lấy số thứ tự, màn hình hiển thị số thứ tự tập trung tại quầy, hệ thống camera an ninh giám sát...; lắp đặt đồng bộ, thống nhất bộ nhận diện thương hiệu theo hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ. Thực hiện bố trí các khu vực chức năng theo quy trình hợp lý, thuận tiện để hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả giải quyết.

Hệ thống mạng và đảm bảo an toàn thông tin Mạng internet: UBND phường

kết nối mạng internet sử dụng đường truyền FIBER (cáp quang). UBND phường lắp đặt mạng Lan nội bộ kết nối các máy tính, máy in, chia sẻ tài liệu và dùng chung thiết bị công nghệ thông tin. Tổng số máy tính kết nối mạng Lan và Internet là 10/10 máy, 100% máy tính của cán bộ, công chức được cài đặt phần mềm Kapersky, BKAV dùng mã bản quyền để bảo mật máy tính và dữ liệu.

8. Công tác phối hợp, kiểm soát TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết

- Năm 2025 phường Hải Dương đã phối hợp đăng ký cấp mới và thay đổi thông tin chữ ký số chuyên dùng được triển khai tích cực. Đến nay, phường đã hoàn thành cấp và cập nhật cho 7/7 tổ chức và 49/49 cá nhân, bảo đảm đầy đủ điều kiện phục vụ giao dịch điện tử và xử lý văn bản trên môi trường mạng, việc triển khai và sử dụng các hệ thống nghiệp vụ luôn được duy trì hiệu quả. Các hệ thống như Cổng Thông tin điện tử, Thư điện tử công vụ, và Hệ thống thông tin báo cáo đã được sử dụng thường xuyên đảm bảo phục vụ công tác chỉ đạo – điều hành và cung cấp thông tin cho người dân, tổ chức

- Các bộ phận, công chức được giao nhiệm vụ có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ trong toàn bộ quy trình tiếp nhận, thẩm định và giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, bảo đảm mọi công đoạn được kiểm soát thống nhất, kịp thời và đúng quy định. Việc xử lý hồ sơ phải được thực hiện hoàn toàn trên hệ thống, mọi thao tác cập nhật đều được ghi nhận. Mỗi bước xử lý đều được kiểm soát về thời gian, trách nhiệm và chất lượng dữ liệu; công chức để xảy ra chậm trễ hoặc sai sót phải chịu trách nhiệm theo phân công.

- Hạ tầng và kết nối: sử dụng Hệ thống hội nghị truyền hình trực tuyến do thành phố lắp đặt đảm bảo vận hành ổn định. Bên cạnh đó, UBND phường đã được trang bị 02 đường truyền số liệu chuyên dùng để dự phòng. Thực hiện bố trí các trang thiết bị CNTT (máy tính, máy in, internet tốc độ cao) để phục vụ hoạt động.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

Công tác kiểm soát TTHC, triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông được UBND phường thực hiện từ việc hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; công khai đầy đủ, kịp thời danh mục thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính.

Đẩy mạnh triển khai hướng dẫn người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến, số hóa hồ sơ kết quả giải quyết TTHC, thanh toán phí, lệ phí, nghĩa vụ tài chính trực tuyến.

Công tác truyền thông về hoạt động kiểm soát TTHC còn hạn chế chưa thực sự huy động được hết các nguồn lực tham gia.

III. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ

- Tiếp tục đẩy mạnh tuyên truyền, quán triệt trong đội ngũ cán bộ, công chức,

viên chức về các giải pháp nâng cao hiệu quả công tác cải cách hành chính, nhất là công tác kiểm soát thủ tục hành chính, coi đây là nhiệm vụ thi đua quan trọng thực hiện nhiệm vụ công tác của UBND phường.

- Tiếp tục rà soát các nội dung trong kế hoạch thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính năm 2025 để thực hiện, tiến độ thực hiện các công việc kiểm soát thủ tục hành chính, nhằm đảm bảo hiệu quả, chất lượng; chú ý rà soát, đề nghị cấp có thẩm quyền bổ sung, sửa đổi, đơn giản hóa các thủ tục hành chính không còn phù hợp, đáp ứng tốt nhu cầu của tổ chức, công dân.

- Cập nhật kịp thời và niêm yết công khai tất cả các TTHC mới ban hành, TTHC thay thế, sửa đổi, bổ sung thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường.

- Giải quyết kịp thời các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức liên quan đến giải quyết TTHC tại UBND phường đảm bảo sự hài lòng cho các tổ chức và cá nhân.

- Tăng cường phối hợp chặt chẽ giữa Trung tâm PVHCC, các cơ quan: Văn phòng đăng ký đất đai, Phòng chuyên môn trực thuộc UBND phường tháo gỡ điểm nghẽn trong tiếp nhận, giải quyết và trả hồ sơ TTHC lĩnh vực đất đai; niêm yết tài liệu tuyên truyền công khai tại Trung tâm PVHCC phường để người dân biết việc không yêu cầu cung cấp giấy tờ xác nhận thông tin về cư trú khi thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

Trên đây là báo cáo kết quả 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 năm 2025 của UBND phường./.

Nơi nhận:

- Trung tâm PVHCC thành phố;
- Lãnh đạo UBND phường
- Các phòng ban chuyên môn phường;
- Lưu VT./.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Thị Hoa

PHỤ LỤC

Tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan, đơn vị trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính
(Ban hành kèm theo Báo cáo số: /BC-UBND ngày 11 tháng 12 năm 2025 của UBND phường Hải Dương)

STT	Đơn vị	Số lượng hồ sơ tiếp nhận				Số lượng hồ sơ đã giải quyết						Số lượng hồ sơ đang giải quyết			
		Tổng số	Trong kỳ		Từ kỳ trước	Tổng số	Trước hạn	Đúng hạn	Quá hạn	Từ chối, không giải quyết	Hồ sơ rút	Tổng số	Trong hạn	Quá hạn	Yêu cầu bổ sung
			Thực tuyến	Thực tiếp											
(1)	(2)	(3)=(4)+(5)+(6)	(4)	(5)	(6)	(7)=(8)+(9)+(10)+(11)+(12)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)=(14)+(15)+(16)	(14)	(15)	(16)
1	UBND phường Hải Dương	8.147	6.587	1.560	0	8.039	7.971	0	18	9	41	108	105	0	3

PHỤ LỤC

Thống kê tổng hợp hồ sơ số hoá và tái sử dụng lại dữ liệu số

(Ban hành kèm theo Báo cáo số: BC-UBND ngày 11 tháng 12 năm 2025 của UBND phường Hải Dương)

Đơn vị	Số lượng hồ sơ tiếp nhận	Số lượng hồ sơ đang giải quyết						Số lượng hồ sơ đã giải quyết						Tỷ lệ số hóa hồ sơ đã giải quyết (%)			Hồ sơ có lưu kho	Hồ sơ tái sử dụng lại dữ liệu số hóa	Tỷ lệ tái sử dụng lại dữ liệu số hóa
		Tổng số	Có file thành phần hồ sơ đính kèm	Có file kết quả đính kèm	Có file thành phần hồ sơ và file KQ đính kèm	Chưa có file thành phần hồ sơ đính kèm	Chưa có file kết quả đính kèm	Tổng số	Có file thành phần hồ sơ đính kèm	Có file kết quả đính kèm	Có file thành phần hồ sơ và file KQ đính kèm	Chưa có file thành phần hồ sơ đính kèm	Chưa có file kết quả đính kèm	Có file thành phần hồ sơ đính kèm	Có file kết quả đính kèm	Có file thành phần hồ sơ và file KQ đính kèm			
(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)	(18)	(19)	(20)	(21)
TT PVHCC Phường Hải Dương	7903	61	61	61	61	0	0	7842	7842	7842	7842	0	0	100%	100%	100%	6333	7665	96,99%

PHỤ LỤC
Tổng hợp tình hình, kết quả tiếp nhận và xử lý phản ánh,
kiến nghị của người dân/doanh nghiệp

(Ban hành kèm theo Báo cáo số: /BC-UBND ngày 11 tháng 12 năm 2025 của UBND phường Hải Dương)

Số TT	Tên Bộ, cơ quan, địa phương	Số PAKN đã tiếp nhận để xem xét, xử lý					Số PAKN đã xử lý và trả lời				Số PAKN còn tồn, đang xem xét, xử lý					Ghi chú
		Tổng số	Trong đó:		Chia ra:		Tổng số	Trong đó:		Tỉ lệ %	Tổng số	Trong đó:		Chia ra:		
			Kỳ trước ch/sang	Tiếp nhận mới	Nhận trực tiếp	Nhận từ VPCP		Nhận trực tiếp	Nhận từ VPCP			Nhận trực tiếp	Nhận từ VPCP	Trong hạn	Quá hạn	
A	B	1=(2+3)	2	3	4	5	6=(7+8)	7	8	9=(6/1)	10=(11+12)	11=(4-7)	12=(5-8)	13	14	C
1	UBND phường	7	0	7	7	0	7	7	0	0	0	0	0	0	0	

Ghi chú: UBND phường nhận được 07 phản ánh kiến nghị trên cổng dịch vụ công quốc gia thuộc phạm vi giải quyết (đã xử lý 04 phản ánh kiến nghị đạt 100%, trong đó có 03 PAKN không thuộc thẩm quyền của phường, đã trả lại theo quy định)

PHỤ LỤC
BIỂU THÔNG KÊ HỒ SƠ KHÔNG PHỤ THUỘC ĐỊA GIỚI HÀNH CHÍNH
VÀ NGÀNH DỤC

(Ban hành kèm theo Báo cáo số: BC-UBND ngày 11 tháng 12 năm 2025 của UBND phường Hải Dương)

TT	Nội dung	Số lượng hồ sơ tiếp nhận và xử lý	Ghi chú
1	Chi nhánh VP Đăng ký đất đai tiếp nhận và xử lý	2.979	
2	Bảo hiểm xã hội tiếp nhận và xử lý	127	
3	Lĩnh vực Quân sự	285	
4	Thực hiện thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi thành phố có phát sinh	4	