

Số: /BC-UBND

Tân Minh, ngày tháng 12 năm 2025

**BÁO CÁO**  
**Kết quả cải cách thủ tục hành chính**  
**và thực hiện một cửa, một cửa liên thông năm 2025 xã Tân Minh**

Nhằm thực hiện tốt quy định về thực hiện công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính (TTHC) tại Trung tâm phục vụ hành chính công, góp phần nâng cao Chỉ số cải cách hành chính của xã năm 2025 và gia tăng tỷ lệ hài lòng của người dân và doanh nghiệp Ủy ban nhân dân xã Tân Minh báo cáo kết quả thực hiện cải cách thủ tục hành chính và thực hiện một cửa, một cửa liên thông năm 2025 như sau:

**1. Công khai TTHC và tiến độ giải quyết hồ sơ**

- Ủy ban nhân dân xã chỉ đạo các cơ quan, đơn vị công khai 100% các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết tại Trung tâm phục vụ hành chính công; Niêm yết công khai 100% TTHC được thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi thành phố và thủ tục hành chính theo ngành dọc; TTHC được cắt giảm thời gian giải quyết theo đúng quy định, đảm bảo công khai, minh bạch các thông tin về TTHC.

Những bộ thủ tục hành chính mới ban hành theo Quyết định của Chủ tịch UBND thành phố được triển khai kịp thời và có chất lượng đã đáp ứng mục tiêu quản lý nhà nước, đáp ứng quyền, nghĩa vụ và lợi ích hợp pháp của cá nhân, tổ chức. Các thủ tục hành chính sau khi chuẩn hóa được quy định rõ trình tự, cách thức thực hiện, thành phần hồ sơ, thời hạn giải quyết, cơ quan giải quyết, đối tượng thực hiện, mức thu phí, lệ phí và các biểu mẫu đơn, tờ khai kèm theo tạo sự công khai, minh bạch và thuận tiện cho công dân trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính.

- 100% hồ sơ giải quyết TTHC được tiếp nhận, công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của thành phố, Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Trong quá trình thực hiện tiếp nhận và giải quyết các thủ tục hành chính tại đơn vị luôn đảm bảo công khai, minh bạch các thông tin về TTHC. Tại Trung tâm phục vụ hành chính công đã niêm yết công khai nội quy làm việc, quy trình giải quyết hồ sơ hành chính, bảng thu phí, lệ phí; Lắp đặt hệ thống camera theo dõi, giám sát hằng ngày.

- Ngoài niêm yết, công khai tại Trung tâm phục vụ hành chính công, xã còn công khai trên Cổng thông tin điện tử của UBND xã Tân Minh: <https://tanminh.haiphong.gov.vn/>.

## **2. Thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông**

Cơ sở vật chất, trang thiết bị của Trung tâm Phục vụ hành chính công được thực hiện theo hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ, quy định tại Điều 13 của Nghị định 118/2025/NĐ-CP.

Bố trí đầy đủ các khu chức năng theo hướng dẫn, quy định gồm 8 khu vực:

- Khu vực tiếp đón cá nhân, tổ chức;
- Khu vực cung cấp, tra cứu thông tin, thủ tục hành chính;
- Khu vực số hóa, thực hiện dịch vụ công trực tuyến;
- Khu vực ngồi chờ;
- Khu vực tiếp nhận và số hóa hồ sơ thủ tục hành chính;
- Khu vực trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;
- Một số phân khu khác là khu dành riêng cho đối tượng yếu thế, đặt lịch hẹn trước để tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong thực hiện TTHC;
- Khu vực nội bộ dành cho cán bộ, công chức của Trung tâm phục vụ hành chính công.

Máy tính, máy in, máy scan được trang bị đầy đủ cho cán bộ, công chức và phục vụ Nhân dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến. Bố trí đầy đủ trang thiết bị, phương tiện làm việc đáp ứng nhu cầu của cán bộ, công chức và ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước.

Bố trí đầy đủ trang thiết bị phục vụ người dân, doanh nghiệp: Lắp đặt hệ thống camera theo dõi, giám sát được nối tới các máy tính của lãnh đạo Trung tâm; máy lấy số xếp hàng tự động kết nối với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC; màn hình tra cứu thông tin, máy tính, thiết bị phục vụ số hóa...

100% thủ tục hành chính được tiếp nhận, trả kết quả tại Trung tâm phục vụ hành chính công. Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã Tân Minh hiện tại được thiết lập trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố là 377 thủ tục hành chính.

Thực hiện tốt các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan trung ương được tổ chức theo ngành dọc tại địa phương ra tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, đảm bảo theo quy định của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/06/2015 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 Cổng Dịch vụ công quốc gia và Quyết định số 1291/QĐ-TTg ngày 07/10/2019 của Thủ tướng Chính phủ, Quyết định số 2821/QĐ-UBND ngày 10/7/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố ban hành Kế hoạch 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 Cổng Dịch vụ công quốc gia.

100% hồ sơ giải quyết TTHC hoặc nhóm TTHC được thực hiện theo quy trình điện tử liên thông với các cơ quan phối hợp trên Hệ thống đảm bảo đúng hạn, đúng quy định. Các thủ tục hành chính liên thông bao gồm: đăng ký khai sinh, khai tử, kết hôn, TTHC liên thông mai táng phí người có công và thờ cúng liệt sĩ...

### **3. Phối hợp, kiểm soát quy trình nội bộ, quy trình điện tử giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết**

Kết quả phối hợp, kiểm soát quy trình nội bộ và quy trình điện tử trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân xã cho thấy sự chuyển biến tích cực trong công tác cải cách thủ tục hành chính. Các bộ phận chuyên môn đã thực hiện tốt việc trao đổi, xử lý hồ sơ trên môi trường điện tử, bảo đảm tính liên thông và minh bạch giữa các khâu. Quy trình nội bộ được rà soát, chuẩn hóa và cập nhật thường xuyên, giúp rút ngắn thời gian giải quyết, hạn chế sai sót và tạo thuận lợi cho người dân, tổ chức. Việc ứng dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố đã nâng cao hiệu quả theo dõi, giám sát tiến độ xử lý, góp phần nâng cao trách nhiệm của cán bộ, công chức và chất lượng phục vụ tại Ủy ban nhân dân xã.

### **4. Kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính**

Kết quả giải quyết thủ tục hành chính từ ngày 01/07/2025 đến hết ngày 10/12/2025 tại Ủy ban nhân dân xã như sau:

- Tổng số hồ sơ TTHC đã tiếp nhận thực tế tại Trung tâm Phục vụ hành chính công: 6211 hồ sơ; trong đó trực tuyến 5342 hồ sơ; trực tiếp và dịch vụ bưu chính 869 hồ sơ (tỷ lệ hồ sơ trực tuyến đạt 86%). (Phụ lục 1)

- + Tổng số hồ sơ đã giải quyết: 6162 hồ sơ (bao gồm cả hồ sơ từ chối, không giải quyết; hồ sơ rút); hồ sơ giải quyết trước và đúng hạn đạt 99,2%.

- + Số lượng hồ sơ đang giải quyết: 49 hồ sơ, trong đó có 09 hồ sơ yêu cầu bổ sung.

- + Tỷ lệ số hoá thành phần hồ sơ đạt 99,98%; tỷ lệ số hoá kết quả đạt 100%; khai thác tái sử dụng lại dữ liệu đạt 63,99%.

- Niêm yết 100% thủ tục hành chính được thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi thành phố.

- 100% thủ tục hành chính được cập nhật quy trình điện tử: tổng số 377 thủ tục hành chính trong hệ thống MCĐT-DVCTT được cập nhật quy trình điện tử.

- Kết quả tổng hợp, rà soát tình hình giải quyết hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố, xã Tân Minh có 12 hồ sơ quá hạn, nguyên nhân 12 hồ sơ quá hạn do:

- + Trong giai đoạn đầu vận hành thường xuyên lỗi phần mềm không liên thông trả kết quả về Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố. Khi phát hiện hệ thống bị lỗi, Ủy ban nhân dân xã đã liên hệ nhóm hỗ trợ kỹ thuật của

VNPT nhưng do là phần mềm liên thông nên bộ phận kỹ thuật không tháo gỡ được, dẫn đến hồ sơ quá hạn trên Hệ thống.

+ Trong thực tế, 12 hồ sơ này đã được trả kết quả cho công dân trước và đúng hạn. Ủy ban nhân dân xã đã có Văn bản giải trình và đề nghị hỗ trợ 284/BC-UBND ngày 14/10/2025 và Báo cáo số 292/BC-UBND ngày 16/10/2025 gửi UBND thành phố và các Sở, ngành, cơ quan liên quan đề nghị hỗ trợ xã Tân Minh cập nhật trạng thái thành đã giải quyết đúng hạn để đúng với thực tế giải quyết hồ sơ tại xã Tiên Lãng.

### **5. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị (PAKN) của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền**

Các cơ quan chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công đã thực hiện nghiêm yết 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 tại nơi tiếp nhận và giải quyết công việc.

Từ 01/7/2025 đến 30/11/2025, UBND xã tiếp nhận 02 phản ánh, kiến nghị liên quan đến tiếp nhận và xử lý hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

UBND xã đã xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức đúng hạn và công khai. Không có kiến nghị lần 2, tỷ lệ hài lòng đạt 100%

Trên đây là Báo cáo kết quả thực hiện cải cách thủ tục hành chính và thực hiện một cửa, một cửa liên thông năm 2025 tại xã Tân Minh./.

#### ***Nơi nhận:***

- UBND thành phố;
- Văn phòng UBND thành phố;
- Sở Nội vụ;
- Sở Khoa học và Công nghệ;
- Trung tâm Phục vụ HCC thành phố;
- CT, các PCT UBND xã;
- Các phòng chuyên môn xã;
- Lưu: VT.

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

**Nguyễn Thị Bích Huyền**