

Số: 735/BC-VPUB

Hưng Yên, ngày 16 tháng 12 năm 2025

BÁO CÁO

Tình hình thực hiện cải cách thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Hưng Yên năm 2025

Thực hiện Công văn số 6910/SNV-CCHCVTLT ngày 08/12/2025 của Sở Nội vụ về việc báo cáo kết quả cải cách hành chính tỉnh Hưng Yên năm 2025, Văn phòng UBND tỉnh báo cáo kết quả cải cách thủ tục hành chính (TTHC) trên địa bàn tỉnh trong năm 2025 như sau:

I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH

1. Văn bản chỉ đạo điều hành

Ngay từ cuối năm 2024 và đầu năm 2025, Văn phòng UBND tỉnh đã chủ động tham mưu UBND tỉnh ban hành các văn bản chỉ đạo, điều hành, công tác quản lý nhà nước về kiểm soát TTHC, triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử cũng như các kế hoạch về công tác Kiểm soát TTHC trên địa bàn tỉnh, cụ thể:

- Quyết định số 2694/QĐ-UBND ngày 03/12/2024 ban hành Kế hoạch kiểm soát TTHC, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử tỉnh Hưng Yên năm 2025;

- Quyết định số 26/QĐ-UBND ngày 07/01/2025 ban hành Kế hoạch truyền thông về hoạt động kiểm soát TTHC, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử tỉnh Hưng Yên năm 2025;

- Quyết định số 218/QĐ-UBND ngày 23/01/2025 ban hành Kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC tỉnh Hưng Yên năm 2025;

- Công văn số 3808/UBND-PVHCC&KSTT ngày 25/12/2024 về việc thực hiện Công điện số 131/CD-TTg ngày 11/12/2024 của Thủ tướng Chính phủ;

- Công văn số 395/UBND-PVHCC&KSTT ngày 17/02/2025 về việc thực hiện các nội dung liên quan đến công bố, công khai, thực hiện TTHC do sắp xếp tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh;

- Công văn 521/UBND-PVHCC&KSTT ngày 28/02/2025 về việc thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC, giải quyết TTHC khi sắp xếp tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, UBND cấp huyện;

- Kế hoạch số 79/KH-UBND ngày 15/4/2025 về thực hiện Nghị quyết số 66/NQ-CP ngày 26/3/2025 của Chính phủ trên địa bàn tỉnh Hưng Yên;

- Quyết định số 1042/QĐ-UBND ngày 07/5/2025 về việc giao chỉ tiêu tỷ lệ hồ sơ giải quyết TTHC được xử lý trực tuyến toàn trình cho các sở, ban, ngành và UBND các địa phương năm 2025;

Để triển khai chính quyền địa phương 2 cấp đi vào hoạt động liên tục, không gián đoạn, Văn phòng UBND tỉnh đã chủ động tham mưu UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh ban hành các văn bản chỉ đạo điều hành thực hiện các nhiệm vụ liên quan đến kiểm soát TTHC cũng như tổ chức thực hiện cải cách TTHC trên địa bàn tỉnh, cụ thể:

- Công văn số 11/UBND-PVHCC ngày 04/7/2025 về việc thực hiện các nhiệm vụ đảm bảo tổ chức thực hiện TTHC tại Trung tâm phục vụ hành chính công (gọi tắt là Trung tâm PVHCC);

- Công văn số 156/UBND-PVHCC ngày 11/7/2025 về việc triển khai một số nhiệm vụ cấp bách thực hiện chính quyền 02 cấp và hoạt động của Trung tâm PVHCC;

- Công văn số 217/UBND-PVHCC ngày 16/7/2025 về việc tham gia ý kiến đối với dự thảo Kế hoạch hoạt động của BCĐ cải cách TTHC và phân cấp, phân quyền (thực hiện Công văn số 6507/VPCP-KSTT ngày 14/7/2025 của Văn phòng Chính phủ về việc lấy ý kiến dự thảo Kế hoạch hoạt động của Ban Chỉ đạo cải cách TTHC và phân cấp, phân quyền);

- Công văn số 316/UBND-PVHCC ngày 21/7/2025 về việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ trực tuyến nộp và thiết lập tài khoản trên Cổng DVCQG;

- Công văn số 461/UBND-PVHCC ngày 29/7/2025 về việc tập trung thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong thực hiện TTHC, chuyển đổi số ở giai đoạn đầu vận hành mô hình chính quyền địa phương 02 cấp trên địa bàn tỉnh Hưng Yên;

- Công văn số 346/UBND-PVHCC ngày 22/7/2025 về việc kịp thời tiếp nhận, giải quyết TTHC tại Trung tâm PVHCC các cấp và thông tin phản ánh của người dân, doanh nghiệp khi thực hiện TTHC;

- Công văn số 315/UBND-PVHCC ngày 21/7/2025 về việc đào tạo, tập huấn các quy định, quy trình về TTHC, thiết bị phần mềm phục vụ triển khai chính quyền địa phương 02 cấp trên địa bàn tỉnh;

- Công văn số 244/UBND-PVHCC ngày 17/7/2025 về việc tiếp tục thực hiện các nhiệm vụ về TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến trong triển khai mô hình chính quyền địa phương 02 cấp trên địa bàn tỉnh;

- Công văn số 733/UBND-PVHCC ngày 08/8/2025 về việc tham gia ý kiến đối với dự thảo phương án cắt giảm, đơn giản hóa TTHC liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Nội vụ;

- Công văn số 728/UBND-PVHCC ngày 08/8/2025 về việc giải quyết các vấn đề khó khăn, vướng mắc trong thực hiện TTHC, DVCTT theo mô hình chính quyền địa phương 02 cấp;

- Công văn số 852/UBND-PVHCC ngày 14/8/2025 về việc thực hiện Công điện số 127/CĐ-TTg ngày 04/8/2025 của Thủ tướng Chính phủ;
 - Quyết định số 645/QĐ-UBND ngày 21/8/2025 về việc phê duyệt danh sách cán bộ đầu mối kiểm soát TTHC các sở, ban, ngành tỉnh;
 - Công văn số 1105/UBND-HCC ngày 25/8/2025 về việc tổ chức thực hiện tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị trên Cổng DVCQG;
 - Công văn số 1161/UBND-HCC ngày 28/8/2025 về việc thực hiện Công điện số 144/CĐ-TTg ngày 23/8/2025 của Thủ tướng Chính phủ;
 - Quyết định số 821/QĐ-UBND ngày 31/08/2025 về việc phê duyệt và công khai Danh mục TTHC thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính trên địa bàn tỉnh Hưng Yên;
 - Công văn số 1521/UBND-HCC ngày 16/9/2025 về việc thực hiện các nhiệm vụ về TTHC tại Nghị quyết số 214/NQ-TTg ngày 23/7/2025 của Chính phủ;
 - Chỉ thị số 07/CT-UBND ngày 14/10/2025 về việc chấn chỉnh tình trạng lạm dụng yêu nộp bản sao chứng thực và giấy tờ, tài liệu khi thông tin đã được tích hợp trên căn cước điện tử, tài khoản định danh điện tử; đẩy nhanh sử dụng hồ sơ điện tử trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh;
 - Công văn số 2603/UBND-HCC ngày 29/10/2025 về việc đơn đốc thực hiện kết nối, chia sẻ dữ liệu với Hệ thống thông tin quốc gia về đăng ký doanh nghiệp, hợp tác xã và hộ kinh doanh;
 - Công văn số 2597/UBND-HCC ngày 29/10/2025 về việc rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa TTHC có thành phần hồ sơ thay thế bằng dữ liệu;
 - Công văn số 2844/UBND-HCC ngày 10/11/2025 về việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ trực tuyến nộp từ Cổng DVCQG;
 - Công văn số 2996/UBND-HCC ngày 14/11/2025 về việc nâng cao Bộ chỉ số Phục vụ người dân, doanh nghiệp trên Cổng DVCQG;
 - Công văn số 3012/UBND-HCC ngày 14/11/2025 về việc giải đáp, hướng dẫn, tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong tiếp nhận và giải quyết TTHC tại UBND cấp xã;
 - Công văn số 3272/UBND-HCC ngày 26/11/2025 về việc thực hiện Công điện số 220/CĐ-TTg ngày 18/11/2025 của Thủ tướng Chính phủ.
- b) Văn phòng UBND tỉnh theo chức năng, nhiệm vụ được giao đã ban hành nhiều văn bản hướng dẫn, đơn đốc, triển khai có hiệu quả công tác kiểm soát TTHC cũng như tổ chức thực hiện cải cách TTHC trên địa bàn tỉnh như:
- Công văn số 27/VPUB-KSTT ngày 07/02/2025 về việc rà soát, kiện toàn cán bộ đầu mối kiểm soát TTHC;
 - Công văn số 29/VPUB-PVHCC&KSTT ngày 07/02/2025 về việc cử công chức tham gia kiểm tra theo nội dung phản ánh, kiến nghị của công dân;

- Công văn số 43/VPUB-PVHCC&KSTT ngày 21/02/2025 về việc xác định Chỉ số CCHC tỉnh Hưng Yên năm 2024;
- Công văn số 67/VPUB-PVHCC&KSTT ngày 10/3/2025 về việc rà soát, thống kê báo cáo tình hình số hóa kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực;
- Công văn số 66/VPUB-PVHCC&KSTT ngày 10/3/2025 về việc kết quả thực hiện Nghị quyết số 131/NQ-CP ngày 06/10/2022 của Chính phủ quý I/2025;
- Báo cáo Kết quả thực hiện Đề án "Phát triển ứng dụng dữ liệu dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022-2025, tầm nhìn đến năm 2030" (hàng tháng);
- Công văn số 107/VPUB-PVHCC&KSTT ngày 03/4/2025 kiểm soát chất lượng quy trình nội bộ giải quyết TTHC thuộc phạm vi chức năng quản lý nhà nước của Sở Công Thương;
- Công văn số 123/VPUB-PVHCC&KSTT ngày 14/4/2025 về việc đẩy mạnh cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình, số hóa hồ sơ, kết quả TTHC;
- Công văn số 135/VPUB-PVHCC&KSTT ngày 23/4/2025 về việc góp ý, đề xuất sửa đổi, bổ sung Đề án xác định Chỉ số CCHC;
- Công văn số 151/VPUB-PVHCC&KSTT ngày 14/5/2025 về việc triển khai các nhiệm vụ về tuyên truyền, phổ biến, nâng cao chất lượng cung cấp và sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh;
- Công văn số 53/VPUB-PVHCC ngày 15/7/2025 về việc cập nhật hồ sơ, tiến độ giải quyết TTHC lên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh;
- Công văn số 97/VPUB-PVHCC ngày 25/7/2025 về việc đánh giá chất lượng kết quả rà soát, đánh giá TTHC của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch;
- Công văn số 135/VPUB-PVHCC ngày 30/7/2025 về việc rà soát, kiện toàn cán bộ đầu mối kiểm soát TTHC;
- Công văn số 134/VPUB-PVHCC ngày 30/7/2025 về việc tiếp tục đẩy mạnh các giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động và Trung tâm PVHCC cấp xã;
- Công văn số 238/VPUB-HCC ngày 15/8/2025 về việc nâng cấp, hoàn thiện Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh phục vụ triển khai đánh giá năm 2025;
- Công văn số 329/VPUB-HCC ngày 05/9/2025 về việc đảm bảo an toàn, an ninh thông tin đối với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh;
- Công văn số 330/VPUB-HCC ngày 05/9/2025 về việc tạo lập và phân quyền tài khoản thực hiện báo cáo trên Hệ thống Thông tin báo cáo của Văn phòng Chính phủ;
- Công văn số 353/VPUB-PVHCC ngày 10/9/2025 về việc hướng dẫn thực hiện giải quyết TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính;

- Công văn số 44/BC-TTPVHCC ngày 06/10/2025 về việc thực hiện Kế hoạch số 02-KH/BCĐTW ngày 19/6/2025 về thúc đẩy chuyển đổi số liên thông, đồng bộ, nhanh, hiệu quả đáp ứng yêu cầu sắp xếp tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị (Từ ngày 26/9/2025 đến ngày 02/10/2025);

- Công văn số 1939/UBND-HCC ngày 01/10/2025 về việc công bố, công khai; rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa TTHC nội bộ áp dụng trên địa bàn tỉnh;

- Công văn số 507/VPUB-HCC ngày 22/10/2025 về việc xây dựng quy trình nội bộ giải quyết TTHC lĩnh vực Người có công;

- Công văn số 553/VPUB-HCC ngày 03/11/2025 về việc tham gia ý kiến Quy trình nội bộ giải quyết TTHC;

- Công văn số 600/VPUB-HCC ngày 14/11/2025 về việc hoàn thiện xây dựng quy trình nội bộ giải quyết TTHC;

- Công văn 692/VPUB-HCC ngày 05/12/2025 về việc đăng ký nội dung rà soát, đánh giá TTHC năm 2026;

- Công văn số 699/VPUB-HCC ngày 06/12/2025 về việc xây dựng Kế hoạch CCHC, Kế hoạch tuyên truyền CCHC của tỉnh năm 2025.

2. Tuyên truyền cải cách hành chính

UBND tỉnh ban hành Kế hoạch truyền thông về hoạt động kiểm soát TTHC, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử tỉnh Hưng Yên năm 2025 kèm theo Quyết định số 26/QĐ-UBND ngày 07/01/2025. Theo Kế hoạch này, công tác truyền thông hỗ trợ hoạt động kiểm soát TTHC trên địa bàn tỉnh tiếp tục được duy trì và đẩy mạnh trong năm 2025 bằng nhiều hình thức như: Tuyên truyền về công tác kiểm soát TTHC và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên Báo và Phát thanh, Truyền hình Hưng Yên, Đài truyền thanh cấp xã; xây dựng mẫu, in và phát hành tờ rơi tuyên truyền về hoạt động kiểm soát TTHC và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh.

Căn cứ Kế hoạch của UBND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh đã phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan đang tiếp tục thực hiện nhiệm vụ bám sát với Kế hoạch của UBND tỉnh.

3. Tiến độ thực hiện nhiệm vụ Chính phủ giao

Tổng hợp năm 2025, UBND tỉnh được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao 110 nhiệm vụ, trong đó: 84 nhiệm vụ đã hoàn thành đúng hạn, 04 nhiệm vụ đã hoàn thành quá hạn; 20 nhiệm vụ đang thực hiện trong hạn, 02 nhiệm vụ đang thực hiện quá hạn.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Rà soát, đánh giá, đơn giản hóa TTHC

Thực hiện Kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC tỉnh Hưng Yên năm 2025 được ban hành kèm theo Quyết định số 218/QĐ-UBND ngày 23/01/2025, đến nay, các cơ quan, đơn vị đã hoàn thành nhiệm vụ rà soát, đánh giá TTHC năm

2025 trước thời hạn được giao, trong đó 05 đơn vị có phương án đơn giản hóa đã được Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt Quyết định thông qua phương án đơn giản hóa với 06 TTHC, cụ thể như sau:

- Quyết định số 376/QĐ-UBND ngày 24/7/2025 về việc thông qua phương án đơn giản hóa TTHC trong lĩnh vực Đầu tư tại Việt Nam thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Sở Tài chính;
- Quyết định số 370/QĐ-UBND ngày 23/7/2025 về việc thông qua phương án đơn giản hóa TTHC thuộc phạm vi chức năng quản lý nhà nước của Sở Khoa học và Công nghệ;
- Quyết định số 668/QĐ-UBND ngày 22/8/2025 về việc thông qua phương án đơn giản hóa TTHC thuộc phạm vi chức năng quản lý của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch;
- Quyết định số 716/QĐ-UBND ngày 27/8/2025 về việc thông qua phương án đơn giản hóa TTHC thuộc phạm vi quản lý của Sở Công Thương;
- Quyết định số 826/QĐ-UBND ngày 03/9/2025 về việc thông qua phương án đơn giản hóa TTHC thuộc phạm vi chức năng quản lý nhà nước của Sở Xây dựng.

2. Công bố, số lượng TTHC

Để chính quyền địa phương 2 cấp đi vào hoạt động liên tục, hiệu quả, không gián đoạn, ngay sau khi các Bộ, ngành Trung ương công bố, công khai TTHC theo 28 Nghị định của Chính phủ về phân cấp, phân quyền, phân định thẩm quyền, Văn phòng UBND tỉnh đã kiểm soát chất lượng hồ sơ, trình Chủ tịch UBND tỉnh ban hành 63 Quyết định công bố Danh mục TTHC với 1.267 TTHC.

Từ ngày 01/7 đến nay đã trình Chủ tịch UBND tỉnh đã ban hành 83 Quyết định công bố Danh mục TTHC với tổng số 783 TTHC, trong đó: 333 TTHC mới, thay thế (bao gồm công bố chuẩn hóa); 290 TTHC sửa đổi, bổ sung, 160 TTHC bãi bỏ.

Trên cơ sở đó, Văn phòng UBND tỉnh đã thực hiện công khai TTHC đầy đủ, kịp thời trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Các Quyết định công bố và nội dung TTHC sau khi Chủ tịch UBND tỉnh ban hành đã được tích hợp dữ liệu và nhập sửa đổi, bổ sung các thông tin liên quan đến thời gian, địa điểm thực hiện, phí, lệ phí và đăng tải công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC. Các TTHC được Chủ tịch UBND tỉnh công bố được thiết lập quy trình điện tử để tiếp nhận hồ sơ, giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

3. Kết quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC:

Ngày 13/6/2025, các cơ quan Văn phòng UBND tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Nội vụ, Trung tâm Phục vụ hành chính công và Kiểm soát TTHC, VNPT của tỉnh Hưng Yên và tỉnh Thái Bình đã tổ chức họp đánh giá kết

quả rà soát và đi đến thống nhất đề xuất lựa chọn sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hưng Yên hiện tại cho tỉnh Hưng Yên sau hợp nhất. Ngày 14/6/2025, UBND tỉnh Hưng Yên đã ban hành Văn bản số 1849/UBND-PVHCC&KSTT chính thức lựa chọn Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hưng Yên hiện tại làm Hệ thống thông tin giải quyết TTHC duy nhất cho tỉnh sau hợp nhất. Hệ thống được triển khai tập trung trên toàn tỉnh cho các sở, ban, ngành tỉnh và UBND cấp xã mới sau hợp nhất sử dụng, phục vụ công tác tiếp nhận hồ sơ TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã trên địa bàn tỉnh Hưng Yên mới. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hưng Yên đã được điều chỉnh theo mô hình chính quyền địa phương 2 cấp từ ngày 01/7/2025 và thực hiện kết nối, tích hợp với Cổng Dịch vụ công Quốc gia; CSDL quốc gia về dân cư theo quy định. Ngoài ra, hệ thống còn được kết nối đến các HTTT, CSDL chuyên ngành khác của các Bộ, ngành Trung ương.

Kể từ ngày 01/7/2025, thực hiện mô hình chính quyền địa phương 02 cấp, sau khi kết thúc hoạt động của cấp huyện, sáp nhập đơn vị hành chính cấp xã còn 104 xã, phường trên địa bàn tỉnh; Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã mới được thành lập tại 100% xã, phường. Các Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã cơ bản đã trang bị đầy đủ cơ sở vật chất, trang thiết bị máy móc (máy tính, máy in, máy scan, ki-ốt lấy số thứ tự, màn hình tra cứu TTHC và các trang thiết bị phụ trợ khác) đảm bảo xử lý công việc, tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC và đáp ứng yêu cầu phục vụ người dân thực hiện TTHC, sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Ngoài ra, tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã còn bố trí các khu vực hỗ trợ công dân, bàn hướng dẫn số hóa, nộp hồ sơ trực tuyến; phối hợp với các hội, đoàn thể tại xã triển khai các Tổ công nghệ số cộng đồng, Tổ ứng cứu công nghệ và hỗ trợ xử lý TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã và hỗ trợ, hướng dẫn người dân tại Nhà văn hóa, Tổ dân phố, thôn xóm trên địa bàn.

Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã bố trí từ 06 -12 biên chế công chức chuyên trách (gồm Phó Giám đốc và công chức chuyên môn) và cử một số công chức thuộc các phòng chuyên môn của UBND xã, phường thực hiện tiếp nhận hồ sơ TTHC tại Trung tâm.

- Kết quả thực hiện số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC: Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả TTHC toàn tỉnh đạt 98.8% (cấp tỉnh đạt 99.3%, UBND cấp xã đạt trên 98.7%).

- Tổng hợp, cập nhật kết quả giải quyết hồ sơ TTHC tại các cấp chính quyền ở địa phương:

+ Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận: 616.590; trong đó: hồ sơ kỳ trước chuyển qua 3.046, hồ sơ tiếp nhận trực tiếp 30.132, hồ sơ tiếp nhận trực tuyến 583.412;

+ Tổng số hồ sơ đã giải quyết: 568.626; trong đó: hồ sơ đúng hạn 563.480, hồ sơ quá hạn 5.146;

+ Tổng số hồ sơ đang giải quyết: 12.954; trong đó: 12.394 hồ sơ đang giải quyết trong hạn, 560 hồ sơ đang giải quyết quá hạn.

- Kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức liên quan đến quy định TTHC: Trong kỳ báo cáo đã tiếp nhận 1.680 phản ánh kiến nghị, trong đó: 1113 phản ánh kiến nghị đã giải quyết đúng hạn, 480 phản ánh kiến nghị đang giải quyết trong hạn, 87 phản ánh quá hạn.

- Kết quả thực hiện việc đánh giá chất lượng giải quyết TTHC: Theo số liệu thống kê trên Cổng Dịch vụ công quốc gia Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công của UBND tỉnh Hưng Yên năm 2025 đạt tổng điểm 91,09/100 điểm, đứng thứ 08/34 tỉnh thành phố trực thuộc trung ương

4. Kết quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến

Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hưng Yên được triển khai tập trung và được các sở, ban, ngành, UBND cấp xã (từ 01/7/2025 khi thực hiện mô hình chính quyền địa phương 02 cấp) sử dụng trên toàn tỉnh phục vụ công tác tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh. Hệ thống cung cấp, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện dịch vụ công trực tuyến và hỗ trợ thanh toán trực tuyến, giúp cán bộ tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa các cấp tiếp nhận, số hóa, xử lý và giải quyết TTHC.

- Thực hiện Công văn số 623/TTg-KSTT ngày 30/5/2025 của Thủ tướng Chính phủ về việc triển khai Cổng DVC quốc gia trở thành điểm “một cửa sổ” tập trung, duy nhất quốc gia, đến nay, Hệ thống đã tích hợp, cung cấp 1.025 dịch vụ công trực tuyến toàn trình và 1.076 dịch vụ công trực tuyến một phần trên Cổng DVC quốc gia (số lượng dịch vụ công trực tuyến thường xuyên được cập nhật, thay đổi theo các Quyết định của các Bộ, ngành và Chủ tịch UBND tỉnh công bố danh mục TTHC mới ban hành hoặc được sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ).

- Từ ngày 01/7/2025, Hệ thống được điều chỉnh kết nối, tích hợp với Cổng DVC Quốc gia; CSDL quốc gia về dân cư, hệ thống định danh và xác thực điện tử của Bộ Công an; đồng thời, Hệ thống được cập nhật, điều chỉnh kết nối đến các HTTT, CSDL chuyên ngành của Bộ, ngành Trung ương phục vụ cung cấp DVC trực tuyến và giải quyết hồ sơ TTHC của người dân, doanh nghiệp.

- Văn phòng UBND tỉnh đã tích cực tham mưu UBND tỉnh ban hành nhiều văn bản chỉ đạo, điều hành về việc đẩy mạnh cung cấp DVC trực tuyến, thực hiện tiếp nhận, xử lý hồ sơ TTHC được phát sinh trực tuyến và thực hiện số hóa; các cơ quan, đơn vị tích cực hướng dẫn người dân tạo tài khoản trên Cổng DVC quốc gia và sử dụng tài khoản định danh điện tử VNeID để nộp hồ sơ trực tuyến.

- Trong kỳ, tỷ lệ hồ sơ trực tuyến được tiếp nhận, xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh đạt 95,7% trên tổng số hồ sơ toàn tỉnh (*cấp tỉnh: 97,83%; cấp xã: 95,46%*); 100% hồ sơ TTHC được tiếp nhận, xử lý trên Hệ thống đều được các sở, ban, ngành và UBND cấp xã thực hiện số hóa thành

phần hồ sơ, cập nhật kết quả giải quyết; ban hành kết quả bản điện tử có ký số đảm bảo theo quy định.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Mặt tích cực

Việc thực hiện TTHC, giải quyết công việc cho người dân và doanh nghiệp gắn với mô hình chính quyền địa phương 02 cấp cơ bản được triển khai kịp thời, đầy đủ theo yêu cầu của Chính phủ, đáp ứng nhu cầu của người dân và doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh, cùng với việc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh bổ sung nhiệm vụ quản lý nhà nước về kiểm soát TTHC, từ đó gắn công tác kiểm soát TTHC với việc thực hiện TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, tạo sự đồng bộ, thống nhất, hiệu quả trong việc tổ chức triển khai các nhiệm vụ cải cách TTHC trên địa bàn tỉnh.

Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã được thành lập trên cơ sở chuyển đổi Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND cấp xã cũ, bổ sung thêm chức năng tham mưu thực hiện kiểm soát TTHC, xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số, theo dõi ứng dụng công nghệ thông tin cho phép chính quyền cấp xã mới có đủ khả năng triển khai đồng bộ các nhiệm vụ cải cách TTHC gắn với ứng dụng công nghệ số, đưa việc giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức chuyển biến về chất, đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của người dân, doanh nghiệp trên địa bàn. Mặt khác, việc ứng dụng công nghệ số trong giải quyết TTHC đòi hỏi đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức cấp xã phải có sự chuyển biến theo hướng tích cực, chuyên nghiệp, đồng thời đưa ra khỏi bộ máy những người không đủ tiêu chuẩn, không đáp ứng yêu cầu công việc.

Việc triển khai tiếp nhận TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính, cùng với việc ứng dụng công nghệ thông tin giúp người dân và doanh nghiệp dễ dàng tiếp cận các dịch vụ hành chính công, tiết kiệm thời gian và chi phí đi lại.

Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã là một phần quan trọng trong việc xây dựng chính quyền điện tử, hướng tới một nền hành chính phục vụ người dân và doanh nghiệp tốt hơn; mang lại quyền tự chủ cho địa phương, giúp địa phương chủ động hơn trong việc giải quyết các vấn đề của mình, quy định trách nhiệm cụ thể từng cá nhân, không còn tình trạng chùng chểnh, dùn dẩy công việc, nâng cao hiệu quả quản lý.

2. Những tồn tại, hạn chế, nguyên nhân

- Mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã mới nên việc triển khai thực hiện nhiệm vụ còn lúng túng, công tác phối hợp giữa các đơn vị trong giải quyết TTHC bước đầu còn có những khó khăn, vướng mắc.

- Đối với một số TTHC phải tiếp nhận và xử lý đồng thời trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh và phần mềm chuyên ngành dẫn đến việc mất nhiều thời gian hơn để xử lý một hồ sơ.

- Cổng Dịch vụ công quốc gia đôi khi còn chậm, không truy cập được tài khoản VNeID (do hệ thống định danh điện tử của Bộ Công an; Phần mềm hộ

tịch còn xảy ra tình trạng lỗi, không liên thông với phần mềm của ngành Công an để cấp mã định danh; hoạt động liên thông giữa Hộ tịch - Công an - Bảo hiểm xã hội chưa thông suốt.

- Thực tế, một số TTHC thực hiện trực tuyến và thanh toán trực tuyến mất nhiều thời gian hơn thực hiện trực tiếp, gây bức xúc cho người dân (thủ tục về hộ tịch chứng thực, thủ tục liên thông).

- Còn một bộ phận người dân còn chưa thực sự quan tâm đến việc sử dụng tài khoản định danh điện tử VNeID, còn e ngại khi thực hiện nộp các hồ sơ trực tuyến do thói quen vẫn muốn đến trực tiếp cơ quan nhà nước để giải quyết TTHC. Trình độ ứng dụng công nghệ thông tin, khả năng tiếp cận thông tin của nhiều người dân còn hạn chế, đặc biệt là những người cao tuổi hoặc người lao động phổ thông,... Nhiều người dân chưa có tài khoản ngân hàng, chưa sử dụng dịch vụ Ví điện tử, nhất là tại các địa phương vùng nông thôn nên gặp khó khăn trong các giao dịch thanh toán trực tuyến; vẫn còn thói quen sử dụng tiền mặt trong các giao dịch với cơ quan nhà nước.

IV. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH TRONG TÂM

- Ban hành kịp thời các văn bản chỉ đạo, điều hành về công tác kiểm soát TTHC và triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC gắn với việc thực hiện chính quyền địa phương 2 cấp trong giải quyết TTHC.

- Đôn đốc các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh trình Chủ tịch UBND tỉnh công bố Danh mục TTHC ngay sau khi có Quyết định công bố TTHC của Bộ, ngành chuyên môn, đồng thời xây dựng Quy trình nội bộ giải quyết TTHC trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt ngay sau khi có Quyết định Công bố Danh mục TTHC của Chủ tịch UBND tỉnh.

- Triển khai tổ chức các lớp tuần huấn cho cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm hành chính công cấp xã.

- Đôn đốc các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh triển khai rà soát, chuẩn hóa, trình Chủ tịch UBND tỉnh công bố TTHC nội bộ tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh, triển khai rà soát thực chất, cắt giảm, đơn giản hóa TTHC theo hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ.

- Tiếp tục đẩy mạnh cung cấp, thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh; triển khai các nhiệm vụ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC theo quy định và hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ.

V. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

Đề nghị Văn phòng Chính phủ:

- Nâng cấp, hoàn thiện Cổng Dịch vụ công quốc gia để khắc phục các lỗi kết nối, đồng bộ; các Bộ, ngành thường xuyên rà soát, kết nối, nâng cấp các phần mềm chuyên ngành đảm bảo hoạt động thông suốt, ổn định.

- Đôn đốc các Bộ, cơ quan ngang Bộ kịp thời công bố và cập nhật vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC các TTHC mới ban hành, sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ để làm cơ sở cho các địa phương công bố, công khai TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết trên địa bàn.

VI. BIỂU MẪU THỐNG KÊ

Stt	Chỉ tiêu thống kê (Sử dụng trong kỳ báo cáo hàng quý, 6 tháng, năm)	Kết quả thống kê		Ghi chú
		Đơn vị tính	Số liệu	
I	CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH			
1.	Số văn bản chỉ đạo đã tham mưu tỉnh ban hành theo ngành, lĩnh vực quản lý (Kết luận, chỉ thị, công văn chỉ đạo, quán triệt)	Văn bản	46	
2.	Thực hiện nhiệm vụ Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao			
2.1	Tổng số nhiệm vụ được giao	Nhiệm vụ	110	
2.2	Số nhiệm vụ đã hoàn thành đúng hạn	Nhiệm vụ	84	
2.3	Số nhiệm vụ đã hoàn thành nhưng quá hạn	Nhiệm vụ	04	
2.4	Số nhiệm vụ quá hạn nhưng chưa hoàn thành	Nhiệm vụ	02	
3.	Tổ chức đối thoại của lãnh đạo tỉnh với người dân, cộng đồng doanh nghiệp	Không = 0 Có = 1	1	
II	CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
1.	Thống kê TTHC			
1.1.	Số TTHC đã được phê duyệt phương án đơn giản hóa	Thủ tục	06	
1.2.	Số TTHC công bố mới	Thủ tục	333	bao gồm công bố chuẩn hóa
1.3.	Số TTHC bãi bỏ, thay thế	Thủ tục	160	
1.4.	Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết tại địa phương	Thủ tục	2.249	
1.4.1.	Số TTHC cấp tỉnh (Bao gồm cả TTHC của cơ quan ngành dọc)	Thủ tục	1.853	
1.4.2.	Số TTHC cấp xã (Bao gồm cả TTHC của cơ quan ngành dọc)	Thủ tục	396	
2.	Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông			
2.1.	Tỷ lệ TTHC thực hiện việc tiếp nhận, trả kết	100%		

Stt	Chỉ tiêu thống kê (Sử dụng trong kỳ báo cáo hàng quý, 6 tháng, năm)	Kết quả thống kê		Ghi chú
		Đơn vị tính	Số liệu	
	quả tại Bộ phận Một cửa			
2.2.	Số TTHC đã thực hiện tiếp nhận và giải quyết hồ sơ không phụ thuộc vào địa giới hành chính		2.249	
3.	Kết quả giải quyết TTHC			
3.1.	Tỷ lệ hồ sơ TTHC do các sở, ngành tiếp nhận được giải quyết đúng hạn	%	98.24%	
3.1.1.	<i>Tổng số hồ sơ TTHC đã giải quyết xong</i>	<i>Hồ sơ</i>	<i>63.307</i>	
3.1.2.	<i>Số hồ sơ TTHC giải quyết đúng hạn</i>	<i>Hồ sơ</i>	<i>62.195</i>	
3.2.	Tỷ lệ hồ sơ TTHC do UBND cấp xã tiếp nhận được giải quyết đúng hạn	%	99.2%	
3.2.1.	<i>Tổng số hồ sơ TTHC đã giải quyết xong</i>	<i>Hồ sơ</i>	<i>504.698</i>	
3.2.2.	<i>Số hồ sơ TTHC giải quyết đúng hạn</i>	<i>Hồ sơ</i>	<i>500.667</i>	
3.3.	Tỷ lệ giải quyết phản ánh, kiến nghị (PAKN) về quy định TTHC	%	66.25%	
3.3.1.	<i>Tổng số PAKN đã tiếp nhận (trực tiếp hoặc do cơ quan có thẩm quyền chuyển đến)</i>	<i>PAKN</i>	<i>1.680</i>	
3.3.2.	<i>Số PAKN đã giải quyết xong</i>	<i>PAKN</i>	<i>1.113</i>	
III	XÂY DỰNG VÀ PHÁT TRIỂN CHÍNH QUYỀN ĐIỆN TỬ, CHÍNH QUYỀN SỐ			
3.	Cung cấp dịch vụ công trực tuyến (DVCTT)			
3.1.	Tỷ lệ DVCTT toàn trình đủ điều kiện	%	91.35%	
3.1.1	<i>Tổng số DVC đủ điều kiện lên trực tuyến toàn trình</i>	DVC	<i>1.122</i>	
3.1.2	<i>Số lượng DVCTT toàn trình</i>	DVC	<i>1.025</i>	
3.2.	Tỷ lệ DVC có phát sinh hồ sơ nộp trực tuyến (toàn trình + một phần)	%	98.7%	
3.2.1	<i>Tổng số DVCTT có phát sinh hồ sơ (gồm các DVCTT có phát sinh hồ sơ trực tuyến hoặc trực tiếp hoặc cả 2 hình thức)</i>	DVC	<i>668</i>	
3.2.2	<i>Số DVCTT có phát sinh hồ sơ trực tuyến</i>	DVC	<i>646</i>	
3.3.	Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình	%	94.73%	
3.3.1	<i>Tổng số hồ sơ của DVCTT toàn trình (gồm hồ sơ nộp trực tuyến + trực tiếp)</i>	Hồ sơ	<i>254.939</i>	
3.3.2	<i>Số hồ sơ nộp trực tuyến của các DVCTT toàn trình</i>	Hồ sơ	<i>241.508</i>	
3.4.	Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến một phần	%	96.61%	
3.4.1	<i>Tổng số hồ sơ của DVCTT một phần (gồm hồ sơ nộp trực tuyến + trực tiếp)</i>	Hồ sơ	<i>353.779</i>	
3.4.2	<i>Số hồ sơ nộp trực tuyến của các DVCTT một phần</i>	Hồ sơ	<i>341.804</i>	

Stt	Chỉ tiêu thống kê (Sử dụng trong kỳ báo cáo hàng quý, 6 tháng, năm)	Kết quả thống kê		Ghi chú
		Đơn vị tính	Số liệu	
3.5.	Tỷ lệ TTHC được tích hợp, triển khai thành toán trực tuyến	%	100%	
3.5.1	Tổng số TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính (tất cả các TTHC có phát sinh phí, lệ phí,...)	Thủ tục	890	
3.5.2	Số TTHC đã được tích hợp, triển khai thành toán trực tuyến trên Cổng DVC quốc gia	Thủ tục	890	

VII. THỰC HIỆN NHIỆM VỤ THEO KẾ HOẠCH CCHC NĂM 2025

Stt	Nhiệm vụ theo Kế hoạch số 18/KH-UBND	Kết quả thực hiện nhiệm vụ theo Kế hoạch số 18/KH-UBND (Đối với những nhiệm vụ được giao chỉ tiêu, số liệu cụ thể thì quy đổi về tỷ lệ phần trăm đạt được so với kế hoạch giao; đối với những nhiệm vụ không quy định chỉ tiêu, số liệu cụ thể thì nêu kết quả triển khai thực hiện và sản phẩm hoàn thành)	Nhiệm vụ hoàn thành (đánh dấu X)
1	Ban hành các văn bản chỉ đạo, điều hành và tổ chức thực hiện hoạt động kiểm soát TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử	51 văn bản của UBND tỉnh	Thường xuyên
2	Quyết định Công bố Danh mục TTHC	127 Quyết định	Thường xuyên
3	Quyết định phê duyệt Quy trình nội bộ giải quyết TTHC	85 Quyết định	Thường xuyên
4	Rà soát, đánh giá, đơn giản hóa TTHC	05 Quyết định	Hoàn thành
5	Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp	Đạt 90,09/100 điểm, xếp hạng 08/34 tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương	Thường xuyên
6	Thực hiện chế độ báo cáo	08 báo cáo định kỳ 03 báo cáo đột xuất	Định kỳ Đột xuất
7	Cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình và một phần đối với các TTHC	Thực hiện cập nhật sau khi có Quyết định Công bố danh mục TTHC của Chủ tịch UBND tỉnh	Thường xuyên
8	Thực hiện công khai, kịp thời, đầy đủ, cụ thể các quy định về TTHC	Ngay sau khi có Quyết định của Chủ tịch UBND tỉnh	Thường xuyên

Trên đây là Báo cáo tình hình thực hiện cải cách TTHC trên địa bàn tỉnh Hưng Yên năm 2025, Văn phòng UBND tỉnh gửi Sở Nội vụ tổng hợp, báo cáo Bộ Nội vụ và UBND tỉnh theo quy định./. *đ*

Nơi nhận:

- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Sở Nội vụ;
- Lãnh đạo VP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, PVHCC^{Nh}.

**KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG**



Lê Anh Tuấn
Lê Anh Tuấn