

Số: 36 /BC-VPUB

Hưng Yên, ngày 16 tháng 3 năm 2026

BÁO CÁO

Tình hình thực hiện cải cách thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Hưng Yên quý I năm 2026

Thực hiện Công văn số 1943/SNV-CCHCVTLT ngày 06/3/2026 của Sở Nội vụ về việc báo cáo kết quả cải cách hành chính tỉnh Hưng Yên quý I năm 2026, Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp kết quả cải cách thủ tục hành chính (TTHC) trên địa bàn tỉnh trong quý I năm 2026, cụ thể như sau:

I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH

1. Văn bản chỉ đạo điều hành

a) Văn phòng UBND tỉnh đã chủ động tham mưu UBND tỉnh ban hành các Kế hoạch công tác năm cũng như các văn bản chỉ đạo, điều hành công tác kiểm soát TTHC năm 2026, đồng thời thường xuyên quán triệt, chỉ đạo trong các cuộc họp thành viên UBND tỉnh, cuộc họp giao ban của UBND tỉnh để triển khai thống nhất, kịp thời và hiệu quả các nhiệm vụ công tác kiểm soát TTHC đến các sở, ngành, địa phương trên địa bàn tỉnh, cụ thể:

- Quyết định số 49/QĐ-UBND ngày 09/01/2026 Về việc ban hành Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính, 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 năm 2026;

- Quyết định số 139/QĐ-UBND ngày 21/01/2026 Về việc ban hành Kế hoạch rà soát, đánh giá thủ tục hành chính tỉnh Hưng Yên năm 2026;

- Quyết định số 510/QĐ-UBND ngày 13/01/2026 về việc ban hành Kế hoạch truyền thông về hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, 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 năm 2026;

- Công văn số 170/CV-UBND ngày 12/01/2026 về việc nâng cao Bộ chỉ số Phục vụ người dân, doanh nghiệp theo Quyết định số 766/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ;

- Công văn số 509/CV-UBND ngày 29/01/2025 về việc cung cấp thông tin về thẩm định TTHC tại dự thảo VBQPPL (gửi Bộ Tư pháp);

- Quyết định số 2292/QĐ-UBND ngày 26/12/2026 về việc thay đổi cán bộ đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính tại Ban Quản lý các khu công nghiệp tỉnh;

- Quyết định số 345/QĐ-UBND ngày 05/02/2026 về việc thay đổi cán bộ đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính tại Sở Tài chính.

b) Văn phòng UBND tỉnh theo chức năng, nhiệm vụ được giao cũng đã ban hành nhiều văn bản hướng dẫn, đôn đốc, triển khai có hiệu quả công tác kiểm soát TTHC trên địa bàn tỉnh:

- Công văn số 40/VPUB-HCC ngày 14/01/2025 về việc tham gia ý kiến đối với quy định TTHC nội bộ tại dự thảo văn bản QPPL (Sở Tài chính);

- Công văn số 101/VPUB-HCC ngày 27/01/2026 về việc tham gia ý kiến đối với quy định TTHC tại dự thảo văn bản QPPL (Sở Nông nghiệp và Môi trường);

- Công văn số 165/VPUB-HCC ngày 10/02/2026 về việc tham gia ý kiến đối với quy định TTHC tại dự thảo văn bản QPPL (Sở Nội vụ).

c) Thực hiện các nhiệm vụ báo cáo theo quy định, cụ thể như sau:

- Báo cáo công tác kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử năm 2025 (thực hiện trên Hệ thống báo cáo điện tử của Văn phòng Chính phủ, gửi ngày 22/12/2025);

- Báo cáo số 09/VPUB-HCC ngày 07/01/2026 về kết quả 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;

- Báo cáo số 05/VPUB-BC ngày 14/01/2026 về xác định Chỉ số cải cách hành chính tỉnh Hưng Yên năm 2025 trong lĩnh vực cải cách thủ tục hành chính; xây dựng và phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số; thực hiện nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao; phân cấp, phân quyền thuộc ngành, lĩnh vực quản lý;

- Báo cáo số 25/BC-UBND ngày 28/01/2026 về tình hình, kết quả thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính tháng 01 năm 2026;

- Báo cáo số 43/BC-UBND ngày 25/02/2026 về tình hình, kết quả thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính tháng 02 năm 2026.

2. Tuyên truyền cải cách hành chính

Văn phòng UBND tỉnh đã tham mưu UBND tỉnh ban hành Quyết định số 510/QĐ-UBND ngày 13/02/2026 ban hành Kế hoạch truyền thông về hoạt động 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 tỉnh Hưng Yên năm 2026. 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 2026 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 phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan đang tiến hành triển khai thực hiện nhiệm vụ.

3. Tiến độ thực hiện nhiệm vụ Chính phủ giao

Tổng hợp quý I năm 2026, Văn phòng UBND tỉnh nhận 45 nhiệm vụ của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao, trong đó: 44 nhiệm vụ đang thực hiện trong hạn, 01 nhiệm vụ đang thực hiện quá hạn.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

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

Tại Kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC tỉnh Hưng Yên năm 2026 được ban hành kèm theo Quyết định số 139/QĐ-UBND ngày 21/01/2026, UBND tỉnh đã giao cho 04 cơ quan chịu trách nhiệm chủ trì rà soát, đánh giá đối với 16 TTHC.

Căn cứ Kế hoạch của UBND tỉnh, các cơ quan chủ trì rà soát đã ban hành Kế hoạch rà soát, đơn giản hóa TTHC năm 2026 của đơn vị mình và đang tiến hành rà soát các TTHC theo nhiệm vụ, thời hạn được UBND tỉnh giao và hướng dẫn tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ.

2. Công bố, công khai TTHC

Trong Quý I năm 2026, Chủ tịch UBND tỉnh Hưng Yên đã ban hành 63 Quyết định công bố danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh, với tổng số 730 TTHC, trong đó: công bố mới (bao gồm cả công bố chuẩn hóa) 125 TTHC; công bố sửa đổi, bổ sung 465 TTHC và công bố bãi bỏ, hủy bỏ 140 TTHC.

Văn phòng UBND tỉnh đã công khai TTHC đầy đủ, kịp thời trên Cổng DVC 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 cơ quan, đơn vị có liên quan đã thực hiện công khai đầy đủ, kịp thời các TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết bằng hình thức niêm yết tại trụ sở cơ quan theo quy định pháp luật. Tổ chức thực hiện công khai kịp thời, đầy đủ TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết đảm bảo TTHC được công khai đúng ngày Quyết định công bố có hiệu lực thi hành; không công khai các TTHC đã hết hiệu lực thi hành. Nội dung công khai đảm bảo đầy đủ các TTHC theo từng lĩnh vực, bảo đảm chính xác, rõ ràng, đầy đủ các TTHC và bộ phận tạo thành TTHC theo Quyết định công bố (trường hợp các TTHC được công khai có mẫu đơn, mẫu tờ khai thì mẫu đơn, mẫu tờ khai được đính kèm với TTHC).

Hiện tại, tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của địa phương là 2.164 TTHC, trong đó: Số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết cấp tỉnh là 1.753, cấp xã là 408, TTHC liên thông 03.

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

- Tình hình tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp (cơ sở vật chất, trang thiết bị, phần mềm ứng dụng, nhân sự, cơ chế phối hợp, chế độ hỗ trợ cho công chức, viên chức và người lao động):

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, đến nay, tại cấp xã, 104 Trung tâm Phục vụ hành chính công được thành lập và hoạt động ổn định; tại cấp tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh có 02 cơ sở tại phường Phố Hiến và phường Trần Hưng Đạo.

Về cơ sở vật chất, trang thiết bị, phần mềm:

+ Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đã thực hiện mua sắm, trang bị bổ sung, nâng cấp các thiết bị (máy tính, máy in, máy scan,...) đầy đủ cho cán bộ tiếp nhận hồ sơ TTHC của các sở, ban, ngành thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm. Ngoài ra, Trung tâm tỉnh còn trang bị các hệ thống ki-ốt lấy số tự động, thông minh, thiết bị đánh giá hài lòng, màn hình cảm ứng phục vụ người dân tra cứu thông tin TTHC và nộp hồ sơ trực tuyến,... và các hệ thống phụ trợ khác (camera giám sát, wifi miễn phí,...).

+ Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã: cơ bản đã bố trí đầy đủ các điều kiện về cơ sở vật chất, trang thiết bị máy móc (máy tính, máy in, máy scan, ki-ốt lấy số, màn hình cảm ứng tra cứu TTHC,...) để phục vụ hoạt động, đáp ứng yêu cầu của người dân, doanh nghiệp tại các địa phương.

- 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 89,45%; tỷ lệ cấp kết quả điện tử đạt 89,46%; tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa đạt 91,91%; - 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: 213.863; trong đó: hồ sơ tiếp nhận trực tiếp, dịch vụ bưu chính 4.220, hồ sơ tiếp nhận trực tuyến 209.643;

+ Tổng số hồ sơ đã giải quyết: 207.921; trong đó: hồ sơ trước hạn và đúng hạn 206.788, hồ sơ quá hạn 1.133;

+ Tổng số hồ sơ đang giải quyết: 9.562; trong đó: 8.995 hồ sơ đang giải quyết trong hạn, 567 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, Văn phòng UBND tỉnh tham mưu, giúp UBND tỉnh tiếp nhận và xử lý 889 phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống thông tin tiếp nhận

phản ánh, kiến nghị của Chính phủ tại địa chỉ: <https://pakn.dichvucong.gov.vn>, trong đó: 363 phản ánh, kiến nghị đã giải quyết xong; 522 phản ánh, kiến nghị đang giải quyết (487 phản ánh, kiến nghị đang giải quyết trong hạn, 35 đang giải quyết quá hạn).

- Kết quả thực hiện việc đánh giá chất lượng giải quyết TTHC:

Để nâng cao kết quả Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ, UBND tỉnh đã ban hành Công văn số 170/UBND-PVHCC ngày 12/02/2026 về việc nâng cao Bộ chỉ số Phục vụ người dân, doanh nghiệp theo Quyết định số 766/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ, hàng tháng công khai kết quả thực hiện Bộ chỉ số trên Cổng thông tin điện tử tỉnh, các sở, ban, ngành; UBND các xã, phường trước ngày mùng 10 của tháng kế tiếp công khai trên Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị địa phương và sử dụng kết quả này là một trong những tiêu chuẩn quan trọng để xem xét, đánh giá, xếp loại chất lượng và mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị, địa phương; xác định trách nhiệm của cá nhân, người đứng đầu cũng như cán bộ, công chức, viên chức trong thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận, giải quyết TTHC.

Theo kết quả đồng bộ, công khai thực hiện Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia tại địa chỉ <https://quantri.dichvucong.gov.vn> từ đầu năm 2025 đến thời điểm hiện nay, UBND tỉnh Hưng Yên đạt Điểm tổng hợp các nhóm chỉ số 95,71 điểm, trong đó các nhóm chỉ số cụ thể: (1) Chỉ số Công khai minh bạch 18/18 điểm; (2) Chỉ số Tiến độ giải quyết 19,79/20 điểm; (3) Chỉ số Dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến 20/22 điểm; (4) Chỉ số Mức độ hài lòng 17,98/18 điểm; (5) Chỉ số về số hóa hồ sơ 19,94/22 điểm.

4. Kết quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến

Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Hưng Yên được triển khai tập trung phục vụ các sở, ban, ngành và UBND cấp xã sử dụng trên toàn tỉnh phục vụ công tác tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp xã và Bộ phận Một cửa các cơ quan, đơn vị liên quan 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.

Đến nay, trên Hệ thống đã cung cấp 2.143 TTHC đủ điều kiện cung cấp trực tuyến toàn trình và một phần thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở, ngành và UBND cấp xã (1.525 dịch vụ công trực tuyến toàn trình và 618 dịch vụ công trực tuyến một phần). Từ ngày 01/01/2026, thực hiện Thông báo số 35-TB/TGV của Ban Chỉ đạo Trung ương về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số; các Bộ, ngành Trung ương đã tổ chức triển khai Hệ thống thông tin giải quyết TTHC theo mô hình tập trung xuống cấp tỉnh, cấp xã. Theo

đó, việc cung cấp các dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia do các Bộ, ngành thực hiện.

Các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, hệ thống định danh và xác thực điện tử của Bộ Công an và các hệ thống, phần mềm chuyên ngành của các Bộ, ngành được kết nối với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh, qua đó giúp các cơ quan nhà nước giải quyết hồ sơ TTHC nhanh hơn.

- Trong quý I/2025, tỷ lệ hồ sơ trực tuyến được tiếp nhận, xử lý trên Hệ thống đạt 88,5% trên tổng số hồ sơ toàn tỉnh; 100% hồ sơ thủ tục hành chính được tiếp nhận, xử lý trên Hệ thống tỉnh và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của các Bộ, ngành; thực hiện số hóa thành phần hồ sơ, cập nhật kết quả giải quyết điện tử.

III. Đánh giá chung

1. Mặt tích cực

Công tác cải cách TTHC của tỉnh luôn được UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo quyết liệt. Trên cơ sở đó Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các xã, phường quan tâm, triển khai thực hiện nghiêm túc, đồng bộ và hiệu quả; trong đó, một số nhiệm vụ đã đạt được kết quả tích cực như: Kết quả thực hiện Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp của UBND tỉnh từng bước cải thiện rõ ràng, năm 2025 tỉnh Hưng Yên đạt tổng hợp các nhóm chỉ số 92,44, từ đầu năm 2026 đến nay đạt 95,71 điểm.

- Ngay từ đầu năm 2026, UBND tỉnh đã ban hành đầy đủ các Kế hoạch về công tác cải cách TTHC phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành: Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính, 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; Kế hoạch rà soát, đánh giá thủ tục hành chính; Kế hoạch truyền thông về hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, 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.

- Thiết lập quản lý cán bộ đầu mối kiểm soát TTHC cấp tỉnh theo quyết định của UBND tỉnh và cán bộ thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC cấp xã để triển khai các nội dung chỉ đạo của UBND tỉnh cũng như việc kết nối, chia sẻ hai chiều để thường xuyên cung cấp thông tin, hướng dẫn nghiệp vụ cho cán bộ đầu mối kiểm soát TTHC nhằm tăng cường năng lực cho đội ngũ này theo chỉ đạo của UBND tỉnh.

- Việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông được thực hiện tại cơ quan hành chính nhà nước các cấp ngày càng hoàn thiện và phát huy hiệu quả, cơ sở vật chất, phòng làm việc tại nơi tiếp nhận và trả kết quả được các cấp, các ngành đã được quan tâm đầu tư.

- Nhận thức của người dân và doanh nghiệp trong việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến và ứng dụng tài khoản định danh điện tử VNeID đã dần được nâng lên, qua đó góp phần thay đổi thói quen của người dân và doanh nghiệp khi thực hiện TTHC.

- Công tác tuyên truyền sử dụng dịch vụ công trực tuyến thông qua nhiều hình thức đa dạng tạo điều kiện giúp đỡ người dân, doanh nghiệp thực hiện TTHC với mục tiêu lấy sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp làm trung tâm để phục vụ. Với mục tiêu đó, nhóm chỉ số mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh ngày càng được nâng lên.

- Thiết lập, phân quyền tài khoản tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị tới các Sở, ban, ngành và 104 xã, phường trên Cổng dịch vụ công quốc gia tại địa chỉ <https://pakn.dichvucong.gov.vn>. Công tác tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp được thực hiện nghiêm túc, kịp thời.

- Công tác số hóa hồ sơ, kết quả TTHC; thanh toán trực tuyến đã có những kết quả tốt, đi vào nề nếp và được các sở, ban, ngành và UBND các xã, phường tích cực triển khai thực hiện.

2. Những tồn tại, hạn chế, nguyên nhân

- Các hệ thống thông tin (HTTT), cơ sở dữ liệu của các Bộ, ngành Trung ương chưa được kết nối, chia sẻ dữ liệu với HTTT giải quyết TTHC của các địa phương; do đó gây khó khăn trong quá trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ TTHC, gây áp lực công việc đối với cán bộ, công chức tiếp nhận hồ sơ TTHC của các cơ quan, đơn vị tại Bộ phận Một cửa các cấp.

- Một số cơ quan, đơn vị có hạ tầng công nghệ thông tin (mạng nội bộ, thiết bị máy tính, máy quét...) được đầu tư từ lâu, xuống cấp nên chưa đáp ứng được yêu cầu xử lý công việc, phục vụ công tác số hóa.

- Còn một bộ phận người dân 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 đối với 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.

- Cơ sở vật chất bố trí cho Bộ phận Một cửa các cấp tuy đã được quan tâm, song chưa thực sự đáp ứng yêu cầu; nhân sự chuyên trách làm việc tại Bộ phận Một cửa còn mỏng.

- Về bố trí cán bộ đầu mối và kinh phí cho công tác kiểm soát TTHC: Cán bộ đầu mối kiểm soát TTHC tại các cơ quan, đơn vị làm việc theo chế độ kiêm nhiệm, lại thường xuyên thay đổi; chế độ hỗ trợ cho cán bộ đầu mối kiểm soát TTHC theo quy định hiện hành thấp so với yêu cầu công việc đòi hỏi nên chưa phát huy cao nhất hiệu quả tham mưu của đội ngũ này cho thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trong triển khai thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC.

- Thực hiện Thông báo số 35-TB/TGV của Ban Chỉ đạo Trung ương về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số; các Bộ,

ngành Trung ương đã tổ chức triển khai Hệ thống thông tin giải quyết TTHC theo mô hình tập trung xuống cấp tỉnh, cấp xã đối với các TTHC thuộc phạm vi quản lý của các Bộ, ngành. Điều này làm thay đổi cơ bản cách thức tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC so với phương thức trước đây các sở, ban, ngành, địa phương thực hiện trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của tỉnh. Do đó, trong thời gian đầu triển khai các hệ thống trên địa bàn tỉnh còn phát sinh nhiều khó khăn, vướng mắc (công tác tổng hợp, báo cáo thống kê số liệu hồ sơ phát sinh trên Hệ thống các Bộ, ngành không thực hiện được; việc xây dựng thiết lập quy trình giải quyết TTHC của các Bộ cũng chưa phù hợp với đặc điểm, tình hình thực tế của địa phương; giao diện xử lý của các Bộ, ngành còn khác nhau; các tiện ích thống kê báo cáo chưa đáp ứng yêu cầu sử dụng thực tế,...) dẫn đến cán bộ, công chức, viên chức các sở, ban, ngành tỉnh, nhất là tại cấp xã gặp nhiều khó khăn trong quá trình thực hiện, mặc dù đã được các Bộ, ngành tổ chức tập huấn (Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch chưa triển khai, Bộ Tư pháp đang thực hiện thí điểm, vận hành).

+ Hiện nay cán bộ công chức phải thực hiện nhiều Hệ thống thông tin giải quyết TTHC khác nhau: Hệ thống tập trung của Bộ ngành, Hệ thống chuyên ngành, Hệ thống của tỉnh.

+ Cán bộ, công chức tham gia tiếp nhận, giải quyết TTHC thường xuyên thay đổi, việc cấp tài khoản cho cán bộ, công chức chưa kịp thời, việc phân luồng còn có lúc chưa chính xác, chưa đúng.

+ Do việc triển khai cũng như đưa vào vận hành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC theo mô hình tập trung của Bộ trong thời gian rất gấp nên nhiều cán bộ, công chức được cấp tài khoản chưa đúng với chức năng nhiệm vụ trên Hệ thống mới như việc phân quyền nhầm, gán chưa đúng cơ quan đơn vị (*theo danh sách hồ sơ quá hạn đang xử lý trên Cổng dịch vụ công quốc gia của Sở Tài chính tỉnh Hưng Yên nhưng khi kiểm tra thông tin hồ sơ quá hạn thì tên cán bộ xử lý không thuộc Sở Tài chính tỉnh Hưng Yên; đơn vị xử lý là Phòng đăng ký kinh doanh Thành phố Hà Nội*). Việc này làm ảnh hưởng đến điểm số của đơn vị cũng như của tỉnh nói chung.

- Việc cập nhật, cung cấp dịch vụ công trực tuyến đối với các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của địa phương do các Bộ, ngành triển khai kết nối với Hệ thống tập trung của các Bộ và cập nhật trên Cổng Dịch vụ công quốc gia cũng chưa được kịp thời (như các TTHC lĩnh vực đất đai của Bộ Nông nghiệp và Môi trường; lĩnh vực chứng thực của Bộ Tư pháp; Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Bộ Tài chính...) dẫn đến cán bộ thực hiện tiếp nhận hồ sơ TTHC của địa phương đồng thời phải sử dụng nhiều hệ thống, phần mềm để truy cập, kiểm tra và hướng dẫn công dân, doanh nghiệp nộp và giải quyết hồ sơ TTHC.

- Hiện Bộ Công an đang triển khai Hệ thống điều phối giải quyết TTHC, nhưng chưa đưa vào sử dụng chính thức, do đó việc thống kê, đánh giá tình thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia còn gặp nhiều khó khăn; chưa đầy đủ số liệu để thống kê theo thời gian thực.

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

Để tiếp tục triển khai có hiệu quả công tác cải cách TTHC cũng như phát huy hơn nữa những kết quả đã đạt được, đồng thời khắc phục những hạn chế trong công tác kiểm soát TTHC, trong thời gian tới Văn phòng UBND tỉnh tiếp tục chủ động, kịp thời tham mưu cho UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh tập trung triển khai có hiệu quả các nhiệm vụ trọng tâm sau đây:

- Ban hành kịp thời các văn bản chỉ đạo, điều hành và tổ chức triển khai đồng bộ, hiệu quả công tác kiểm soát TTHC, thực hiện TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng dịch vụ công quốc gia trên địa bàn tỉnh.

- Bố trí đầy đủ nhân lực, cơ sở vật chất, trang thiết bị, nâng cao hiệu quả hoạt động của Bộ phận một cửa, Trung tâm phục vụ hành chính công, nhất là cấp xã, đảm bảo thực hiện TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

- Duy trì hàng tháng công bố kết quả thực hiện Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính lên Cổng thông tin điện tử tỉnh.

- Đẩy mạnh triển khai việc thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC theo phương thức trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh để tạo thuận lợi tối đa cho tổ chức, cá nhân.

- Tiếp nhận và xử lý PAKN của cá nhân, tổ chức về những khó khăn, vướng mắc trong thực hiện quy định TTHC đảm bảo chất lượng, hiệu quả.

- Rà soát, kiện toàn, tập huấn nghiệp vụ và bảo đảm chế độ cho hệ thống cán bộ đầu mối kiểm soát TTHC và cán bộ làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và Kiểm soát TTHC, Bộ phận Một cửa các cấp.

V. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

1. Đề nghị Bộ Công an sớm đưa vào hoạt động đối với Hệ thống điều phối giải quyết TTHC theo yêu cầu của Ban Chỉ đạo Trung ương, Chính phủ và Thủ tướng Chính phủ, qua đó giúp các địa phương tổng hợp báo cáo số liệu chung của toàn tỉnh, cung cấp giao diện phục vụ các đơn vị sử dụng chung một địa chỉ truy cập để tiếp nhận, xử lý hồ sơ TTHC trên các Hệ thống tập trung của Bộ, ngành. Đồng thời hướng dẫn kết nối với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

2. Đề nghị các Bộ, ngành sớm hoàn thiện việc cập nhật, cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và tích hợp với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của các Bộ, ngành được thống nhất; áp dụng đối với 100% các TTHC cấp tỉnh, cấp xã; để cán bộ, công chức cấp tỉnh, cấp xã không phải đăng nhập nhiều phần mềm khác nhau để xử lý hồ sơ TTHC.

3. Đề nghị các Bộ, ngành triển khai Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung có kế hoạch, hướng dẫn chi tiết, cụ thể (có thể vào ngày nghỉ để cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận, giải quyết TTHC được tham gia tập huấn đầy đủ) vì đây là công việc của nhiều cán bộ, công chức tham gia thao tác xử lý và gắn với từng tài khoản cũng như cơ quan, đơn vị đúng với chức năng nhiệm vụ của mình trên Hệ thống, tránh trường hợp nhầm lẫn.

VI. BIỂU MẪU THỐNG KÊ

(Chi tiết tại Phụ lục I gửi kèm).

Trên đây là Báo cáo tình hình thực hiện cải cách TTHC trên địa bàn tỉnh Hưng Yên quý I năm 2026, Văn phòng UBND tỉnh gửi Sở Nội vụ tổng hợp, báo cáo Bộ Nội vụ và UBND tỉnh theo quy định.

Trân trọng gửi Sở Nội vụ./. *th*

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

Phụ lục I**Báo cáo về tình hình thực hiện cải cách thủ tục hành chính
trên địa bàn tỉnh Hưng Yên quý I năm 2026****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	5	
2.	Thực hiện nhiệm vụ Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao			
2.1	Tổng số nhiệm vụ được giao	Nhiệm vụ	45	
2.2	Số nhiệm vụ đã hoàn thành đúng hạn	Nhiệm vụ	0	
2.3	Số nhiệm vụ đã hoàn thành nhưng quá hạn	Nhiệm vụ	0	
2.4	Số nhiệm vụ quá hạn nhưng chưa hoàn thành	Nhiệm vụ	01	
3.	Tổ chức đối thoại của lãnh đạo tỉnh với người dân, cộng đồng doanh nghiệp	Không = 0 Có = 1	0	
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	0	
1.2.	Số TTHC công bố mới	Thủ tục	125	
1.3.	Số TTHC bãi bỏ, thay thế	Thủ tục	140	
1.4.	Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết tại địa phương	Thủ tục	2.164	
1.4.1.	Số TTHC cấp tỉnh (Bao gồm cả TTHC của cơ quan ngành dọc)	Thủ tục	1.753	
1.4.2.	Số TTHC cấp xã (Bao gồm cả TTHC của cơ quan ngành dọc)	Thủ tục	411	
2.	Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông			
2.1.	Tỷ lệ TTHC thực hiện việc tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	%	100	
2.2.	Số TTHC đã thực hiện tiếp nhận và giải quyết hồ sơ không phụ thuộc vào địa giới hành chính	Thủ tục	100	
3.	Kết quả giải quyết TTHC			
3.1.	Tỷ lệ hồ sơ TTHC do các sở, ngành tiếp nhận được giải quyết đúng hạn	%	96.01 %	
3.1.1.	Tổng số hồ sơ TTHC đã giải quyết xong	Hồ sơ	45.010	
3.1.2.	Số hồ sơ TTHC giải quyết đúng hạn	Hồ sơ	43.215	
3.2.	Tỷ lệ hồ sơ TTHC do UBND cấp xã tiếp nhận	%	99.54%	

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	
	được giải quyết đúng hạn			
3.2.1.	Tổng số hồ sơ TTHC đã giải quyết xong	Hồ sơ	162.911	
3.2.2.	Số hồ sơ TTHC giải quyết đúng hạn	Hồ sơ	162.177	
3.3.	Tỷ lệ giải quyết phản ánh, kiến nghị (PAKN) về quy định TTHC	%	41.24%	
3.3.1.	Tổng số PAKN đã tiếp nhận (trực tiếp hoặc do cơ quan có thẩm quyền chuyển đến)	PAKN	885	
3.3.2.	Số PAKN đã giải quyết xong	PAKN	365	
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	%	99.7%	
3.1.1.	Tổng số DVC đủ điều kiện lên trực tuyến toàn trình	DVC	1.006	
3.1.2.	Số lượng DVCTT toàn trình	DVC	1.003	
3.2.	Tỷ lệ DVC có phát sinh hồ sơ nộp trực tuyến (toàn trình + một phần)	%	88.5%	
3.2.1	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)	DVC	261	
3.2.2	Số DVCTT có phát sinh hồ sơ trực tuyến	DVC	231	
3.3.	Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình	%	97.91%	
3.3.1	Tổng số hồ sơ của DVCTT toàn trình (gồm hồ sơ nộp trực tuyến + trực tiếp)	Hồ sơ	80.090	
3.3.2	Số hồ sơ nộp trực tuyến của các DVCTT toàn trình	Hồ sơ	78.419	
3.4.	Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến một phần	%	99.26%	
3.4.1.	Tổng số hồ sơ của DVCTT một phần (gồm hồ sơ nộp trực tuyến + trực tiếp)	Hồ sơ	132.244	
3.4.2.	Số hồ sơ nộp trực tuyến của các DVCTT một phần	Hồ sơ	131.272	
3.5.	Tỷ lệ TTHC được tích hợp, triển khai thanh 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	902	
3.5.2	Số TTHC đã được tích hợp, triển khai thanh toán trực tuyến trên Cổng DVC quốc gia	Thủ tục	902	

VII. THỰC HIỆN NHIỆM VỤ THEO KẾ HOẠCH CCHC QUÝ I NĂM 2026

Đơn vị được UBND tỉnh giao chủ trì, theo dõi, tổng hợp việc triển khai các nhiệm vụ tại Kế hoạch số 138/KH-UBND ngày 19/12/2025 về CCHC nhà nước tỉnh Hưng Yên năm 2026, thực hiện báo cáo tổng kê kết quả thực hiện theo bảng sau:

Stt	Nhiệm vụ theo Kế hoạch số 138/KH-UBND	Kết quả thực hiện nhiệm vụ theo Kế hoạch số 138/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	05 văn bản	X
2	Công bố Danh mục TTHC và	63 Quyết định	Thường xuyên
3	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
4	Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị	Tiếp nhận 885 phản ánh kiến nghị	Thường xuyên
5	Thực hiện chế độ báo cáo		Định kỳ hàng tháng, hàng quý, 01 năm theo quy định hoặc đột xuất khi có yêu cầu
6	Theo dõi và công khai Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử.	Công khai đầy đủ theo quy định tại Quyết định số 766/QĐ-TTg.	Thường xuyên và công khai hàng tháng
7	Tham gia ý kiến đối với quy định TTHC trong dự thảo văn bản quy phạm pháp luật	Sở Nội vụ; Sở Nông nghiệp và Môi trường Sở Khoa học và Công nghệ	Thường xuyên