

Số: 49 /BC-VPUB

Hưng Yên, ngày 15 tháng 7 năm 2025

BÁO CÁO

Tình hình thực hiện TTHC, giải quyết công việc của người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh trong triển khai chính quyền địa phương 02 cấp

Thực hiện Công văn số 37/SNV-CCHCVTLT ngày 07/7/2025 của Sở Nội vụ về việc xây dựng báo cáo Hội nghị về sắp xếp đơn vị hành chính, mô hình chính quyền địa phương 02 cấp, Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp tình hình thực hiện thủ tục hành chính, giải quyết công việc của người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh trong triển khai chính quyền địa phương 02 cấp như sau:

I. TÌNH HÌNH THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH, GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC CỦA NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP

1. Quy trình thực hiện thủ tục hành chính (TTHC)

- Về công bố, công khai TTHC

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, Chủ tịch UBND tỉnh đã ban hành 63 Quyết định công bố Danh mục TTHC với 1.267 TTHC. 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.

- Về Quy trình thực hiện TTHC

Trên cơ sở các Quyết định công bố Danh mục TTHC của Chủ tịch UBND tỉnh đã được công khai, các TTHC đã 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.

2. Về nhân lực, hạ tầng công nghệ thông tin

- Về hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh và hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin

Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hưng Yên được lựa chọn là Hệ thống thông tin giải quyết TTHC duy nhất cho tỉnh sau hợp nhất hai tỉnh Hưng Yên và Thái Bình. 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 của Bộ, ngành Trung ương, gồm:

- + Hệ thống thông tin đăng ký và quản lý hộ tịch điện tử của Bộ Tư pháp;
- + Phần mềm Lý lịch tư pháp dùng chung của Bộ Công an;
- + Cổng Dịch vụ công về Đăng ký biến động về quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất do thay đổi thông tin về người được cấp Giấy chứng nhận của Bộ Nông nghiệp và Môi trường;
- + Hệ thống đăng ký, giải quyết chính sách trợ giúp xã hội trực tuyến của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội (nay là Bộ Y tế);
- + CSDL quốc gia về Đăng ký doanh nghiệp của Bộ Kế hoạch và Đầu tư và CSDL quốc gia về Bảo hiểm của Bảo hiểm Xã hội Việt Nam;
- + Hệ thống giám sát đo lường mức độ cung cấp và sử dụng mức độ Chính phủ số (Hệ thống EMC) của Bộ Khoa học và Công nghệ;
- + Hệ thống chứng thực chữ ký số chuyên dùng của Ban Cơ yếu Chính phủ và chứng thực chữ ký số công cộng của Bộ Khoa học và Công nghệ;
- + Hệ thống phục vụ dịch vụ công của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam;
- + Phần mềm dịch vụ công liên thông: Đăng ký khai sinh - đăng ký thường trú - cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ dưới 6 tuổi và Đăng ký khai tử - Xóa đăng ký thường trú - Trợ cấp mai táng, hỗ trợ chi phí mai táng.
- + Hệ thống định danh và xác thực điện tử của Bộ Công an.
- + Hệ thống dịch vụ công trực tuyến vận tải đường bộ của Bộ Xây dựng.
- + Kết nối với ứng dụng VNeID thực hiện cung cấp dịch vụ công cấp Phiếu lý lịch tư pháp.
- + Hệ thống Quản lý văn bản và điều hành tỉnh; Hệ thống điều hành thông minh IOC tỉnh phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành.

- Về nhân lực công nghệ thông tin: tại các sở, ban, ngành và Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đều bố trí biên chế công chức chuyên trách thực hiện nhiệm vụ công nghệ thông tin, phục vụ công tác chuyển đổi số, hỗ trợ công tác giải quyết TTHC tại các cơ quan, đơn vị. Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã, phường mới hiện tại chưa bố trí được biên chế công chức chuyên trách về công nghệ thông tin; chủ yếu vẫn do công chức của Phòng Văn hóa - Xã hội thuộc UBND cấp xã hỗ trợ. Đồng thời cán bộ, công chức tại các Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã hầu hết là mới, chưa có nhiều kinh nghiệm trong công tác thực hiện TTHC tại Bộ phận Một cửa nên còn lúng túng, gặp nhiều khó khăn trong việc triển khai tiếp nhận, giải quyết TTHC, phục vụ người dân và doanh nghiệp.

- Về trang thiết bị, máy móc:

+ Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh cơ bản đảm bảo các điều kiện về thiết bị, máy móc phục vụ công tác tiếp nhận hồ sơ TTHC của người dân, doanh nghiệp; mỗi cán bộ, công chức tiếp nhận hồ sơ được trang bị 01 máy tính, máy in, máy quét văn bản A4 và một số máy quét văn bản A3 (dùng chung); ngoài ra còn có một số trang thiết bị như: Ki-ốt lấy số thứ tự; màn hình cảm ứng tra cứu TTHC; hệ thống camera giám sát, wifi công cộng, màn hình tivi hiển thị; bàn hướng dẫn công dân thực hiện TTHC.

+ Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã mới sau sáp nhập chủ yếu tận dụng trang thiết bị đã được trang bị của Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã cũ (trước ngày 01/7/2025). Một số Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã chưa đảm bảo về hạ tầng, trang thiết bị máy móc phục vụ công tác tiếp nhận hồ sơ TTHC (máy tính cũ, xuống cấp, chưa đủ 01 máy quét văn bản/công chức tiếp nhận hồ sơ); một số Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã phải sử dụng Nhà văn hóa xã để đặt trụ sở của Trung tâm nên chưa kịp thời trang bị đầy đủ các thiết bị như hệ thống camera giám sát, wifi công cộng, ki-ốt lấy số, màn hình tra cứu,...

3. Về tiến độ giải quyết TTHC, giải quyết công việc của người dân, doanh nghiệp.

Tình hình giải quyết TTHC theo chính quyền địa phương 2 cấp cụ thể như sau:

- Tổng số hồ sơ TTHC đã tiếp nhận: 10.079, trong đó: trực tiếp 3.637, trực tuyến 6.442;
- Hồ sơ TTHC đã giải quyết: 8.791, trong đó: đúng hạn 8.726, quá hạn 65;
- Hồ sơ TTHC chưa giải quyết: 1.822, trong đó: trong hạn 1723, quá hạn 65.

4. Về cung cấp dịch vụ công trực tuyến:

- Tích hợp, cung cấp 770 dịch vụ công đủ điều kiện trực tuyến toàn trình và 1.308 dịch vụ công trực tuyến một phần trên Cổng Dịch vụ công quốc gia từ ngày 01/7/2025 (số lượng dịch vụ công trực tuyến thường xuyên được cập nhật, thay đổi theo các Quyết định của các Bộ, ngành và UBND tỉnh công bố danh mục TTHC mới ban hành hoặc được sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ).

- Từ ngày 01/7/2025 - 08/7/2025, tỷ lệ hồ sơ trực tuyến được tiếp nhận, xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh đạt trên 64% trên tổng số hồ sơ phát sinh.

5. Triển khai thực hiện giải quyết TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính

Việc thực hiện tiếp nhận TTHC phi địa giới trong phạm vi cấp tỉnh được tổ chức triển khai theo yêu cầu tại Nghị quyết số 66/NQ-CP ngày 26/3/2025 của Chính phủ về Chương trình cắt giảm, đơn giản hóa TTHC liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh năm 2025 và 2026.

Theo đó, ngày 15/4/2025, UBND tỉnh đã ban hành Kế hoạch số 79/KH-UBND về thực hiện Nghị quyết số 66/NQ-CP trên địa bàn tỉnh Hưng Yên, trong

đó xác định đầy đủ các nhiệm vụ liên quan đến việc thực hiện tiếp nhận TTHC phi địa giới trong phạm vi cấp tỉnh, thời hạn hoàn thành 31/12/2025.

Đến nay, trên cơ sở triển khai Kế hoạch, UBND tỉnh đã tiến hành tái cấu trúc, cung cấp 770 TTHC lên dịch vụ công trực tuyến toàn trình, tích hợp, chia sẻ dữ liệu trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia theo yêu cầu của Chính phủ, đáp ứng việc hiện tiếp nhận TTHC phi địa giới trong phạm vi cấp tỉnh theo hình thức trực tuyến toàn trình.

Bên cạnh đó, UBND tỉnh giao các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh rà soát, đánh giá các TTHC có thể thực hiện tiếp nhận phi địa giới hành chính theo hình thức trực tiếp thuộc phạm vi chức năng quản lý nhà nước để thực hiện tái cấu trúc quy trình chuẩn bị cho việc tiếp nhận trực tiếp tại bất cứ Bộ phận một cửa, điểm tiếp nhận hồ sơ trên địa bàn tỉnh sau hợp nhất và khi các Bộ phận một cửa, điểm tiếp nhận hồ sơ đi vào hoạt động ổn định, dự kiến hoàn thành trước ngày 28/11/2025.

UBND tỉnh giao Văn phòng UBND tỉnh rà soát tình hình thực tế và năng lực của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích để thực hiện cơ chế giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm nhận một hoặc một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC, theo đó cho phép người dân thực hiện TTHC trực tiếp tại nhà hoặc bất cứ địa điểm nào khi có nhu cầu, thống nhất theo phương châm “đưa chính quyền tới cửa nhà dân”, dự kiến hoàn thành trước 31/12/2025.

Hiện nay, Văn phòng UBND tỉnh tiếp tục chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan rà soát, đánh giá các điều kiện đảm bảo (hạ tầng, hệ thống công nghệ thông tin, nhân lực,...) tiếp nhận phi địa giới hành chính theo hình thức trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp, điểm tiếp nhận hồ sơ, xây dựng phương án hiện đại hóa Bộ phận một cửa đáp ứng yêu cầu của cá nhân, tổ chức ngay trong năm 2025.

II. 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 hai 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 thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh có 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 hình thành 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 tập trung các thủ tục hành chính tại một địa điểm, 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 mà không cần phải di chuyển đến các cơ quan cấp trên, 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 chồng chéo, đùn đẩy công việc, nâng cao hiệu quả quản lý.

2. Những tồn tại, hạn chế, nguyên nhân

- Cơ sở vật chất bố trí tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã tuy đã được quan tâm nhưng chưa đáp ứng yêu cầu thực hiện TTHC trong giai đoạn hiện nay khi thực hiện chính quyền địa phương 2 cấp; nhân sự chuyên trách về công nghệ thông tin làm việc tại Trung tâm còn hạn chế. Một số Trung tâm 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 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.

- Các xã, phường mới chưa được trang bị đầy đủ thiết bị ký số hoặc chưa được cấp chứng thư số tương ứng với chức danh mới, gây khó khăn trong việc thực hiện ký số hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC. Một số địa phương chưa được cấp số tài khoản ngân hàng, chưa thực hiện việc đồng bộ thông tin lên Cổng thanh toán tập trung để phục vụ thanh toán trực tuyến trong giải quyết TTHC. Phần mềm quản lý hồ tích điện tử dùng chung còn thiếu ổn định.

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

III. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ TRONG THỜI GIAN TỚI

- 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 huấn luyện cho Trung tâm hành chính công cấp xã khi mô hình tổ chức chính quyền địa phương 2 cấp đi vào hoạt động.

- 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.

- Tham mưu, giúp UBND tỉnh triển khai khảo sát, đánh giá về cơ sở vật chất, hạ tầng, trang thiết bị và nhân sự tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã trên địa bàn tỉnh, xây dựng phương án triển khai thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC theo hướng phi địa giới hành chính trong phạm vi tỉnh theo lộ trình gắn với tình hình thực tiễn.

- 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.

IV. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

Đề nghị Văn phòng Chính phủ:

- Hướng dẫn chuẩn hóa, thống nhất về phạm vi công bố TTHC nội bộ theo thẩm quyền giải quyết của cấp tỉnh.

- 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.

Văn phòng UBND tỉnh gửi Sở Nội vụ tổng hợp./. *đkt*

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ;
- Lãnh đạo VP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, PVHCC^{Nhinh}.

KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG



Lê Anh Tuấn

