

Số: /BC-UBND

Ba Ngòi, ngày tháng 12 năm 2025

## 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 quý IV năm 2025

Kính gửi: UBND tỉnh Khánh Hòa.

Thực hiện Thông tư số 01/2020/TT-VPCP ngày 21/10/2020 của Văn phòng Chính phủ về quy định chế độ báo cáo định kỳ và quản lý, sử dụng, khai thác Hệ thống thông tin báo cáo của Văn phòng Chính phủ và Quyết định số 360/QĐ-UBND ngày 21/7/2025 của Chủ tịch UBND tỉnh Khánh Hòa về ban hành Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính năm 2025, Quyết định số 365/QĐ-UBND ngày 21/7/2025 của Chủ tịch UBND tỉnh Khánh Hòa về ban hành về ban hành kế hoạch cải cách thủ tục hành chính trọng tâm năm 2025 trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa; Kế hoạch số 10583/KH-UBND ngày 31/10/2022 của UBND tỉnh về rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính nội bộ trong hệ thống cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh giai đoạn 2022-2025;

Căn cứ công văn số 1683/VPUB-PVHCC ngày 11/9/2025 của Văn phòng UBND tỉnh Khánh Hòa về việc thực hiện chế độ báo cáo định kỳ trên Hệ thống báo cáo Văn phòng Chính phủ. UBND phường Ba Ngòi báo cáo về tình hình thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính (TTHC) quý IV năm 2025 trên địa bàn phường cụ thể như sau:

#### I. TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ KIỂM SOÁT TTHC

##### 1. Công tác chỉ đạo, điều hành

Thực hiện sự lãnh đạo, chỉ đạo của UBND tỉnh và hướng dẫn của Văn phòng UBND tỉnh về thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính (TTHC), UBND phường đã chỉ đạo các cơ quan chuyên môn thuộc UBND phường và Trung tâm Phục vụ hành chính công phường thực hiện các nhiệm vụ kiểm soát TTHC và thực hiện việc rà soát, đánh giá quy định, TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã trên các lĩnh vực, cụ thể:

Căn cứ Quyết định số 360/QĐ-UBND ngày 21/7/2025 của Chủ tịch UBND tỉnh Khánh Hòa về ban hành Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính năm 2025; UBND phường Ba Ngòi đã ban hành Quyết định số 324/QĐ-UBND ngày 15/8/2025 về việc ban hành Kế hoạch kiểm soát TTHC năm 2025.

Căn cứ Quyết định số 365/QĐ-UBND ngày ngày 21/7/2025 của Chủ tịch UBND tỉnh Khánh Hòa về ban hành về ban hành kế hoạch cải cách thủ tục hành chính trọng tâm năm 2025 trên địa bàn tỉnh Khánh Hoà; UBND phường Ba Ngòi đã ban hành Quyết định số 269/QĐ-UBND ngày 04/8/2025 của UBND phường Ba Ngòi về việc ban hành Kế hoạch Cải cách thủ tục hành chính trọng tâm năm 2025 trên địa bàn phường Ba Ngòi.

## **2. Về Công bố, công khai TTHC**

### **a) Về công bố**

UBND phường đã chỉ đạo các phòng ban chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công phường tăng cường công tác rà soát thủ tục hành chính đã có hiệu lực thi hành nhưng chưa được Chủ tịch UBND tỉnh công bố, tuy nhiên qua rà soát đến nay chưa phát hiện thủ tục hành chính mới chưa được công bố.

### **b) Về công khai**

UBND phường thực hiện rà soát và công khai các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã theo thẩm quyền giải quyết tại trụ Sở cơ quan, công khai trên trang thông tin điện tử phường theo đúng quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ; khai thác, sử dụng dữ liệu TTHC từ Cơ sở dữ liệu quốc gia.

Giao Trung tâm Phục vụ hành chính công làm đầu mối thường xuyên kiểm tra, rà soát tất cả các TTHC đang niêm yết công khai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, thực hiện niêm yết mới hoặc sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ niêm yết theo Quyết định công bố TTHC của UBND tỉnh Khánh Hòa mới ban hành; đảm bảo công khai, minh bạch đầy đủ các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

Tổng số TTHC được công khai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Ba Ngòi là: 405 TTHC

*(Đính kèm danh mục TTHC cấp xã, liên thông)*

Link trang thông tin điện tử: <http://bangoi.khanhhoa.gov.vn/#>

## **3. Rà soát, đơn giản hóa TTHC**

Thực hiện Quyết định số 360/QĐ-UBND ngày 21/7/2025 của Chủ tịch UBND tỉnh Khánh Hòa về việc ban hành Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính năm 2025. UBND phường giao trung tâm Phục vụ hành chính công tham mưu UBND phường Quyết định số 324/QĐ-UBND ngày 15/8/2025 của UBND phường Ba Ngòi về việc ban hành Kế hoạch kiểm soát TTHC năm 2025 đồng thời tại phụ lục kế hoạch kiểm soát TTHC đăng ký danh mục TTHC rà soát, đơn giản hóa năm 2025. Theo đó tăng cường rà soát đối với thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết cấp xã chú trọng vào các lĩnh vực trọng tâm đã đăng ký rà soát cấp giấy phép xây dựng nhà ở.

Với 01 thủ tục hành chính cần rà soát trọng tâm được đăng ký 06 tháng cuối năm 2025 UBND phường đã chỉ đạo các phòng chuyên môn thực hiện rà soát và báo cáo về UBND phường (thông qua Trung tâm Phục vụ hành chính công) để xem xét, đánh giá chất lượng. Trên cơ sở báo cáo của các phòng chuyên môn, giao Trung tâm Phục vụ hành chính công là cơ quan đầu mối tổng hợp báo cáo rà soát hoàn chỉnh và báo cáo UBND tỉnh. Theo đó, UBND phường đề xuất cắt giảm thời gian giải quyết thủ tục hành chính “Cấp giấy phép xây dựng mới đối với công trình cấp III, cấp IV (Công trình không theo tuyến/Theo tuyến trong đô thị/Tín ngưỡng, tôn giáo/Tượng đài, tranh hoành tráng/Theo giai đoạn cho công trình không theo tuyến/Theo giai đoạn cho công trình theo tuyến trong đô thị/Dự án) và nhà ở riêng lẻ”. Kết quả:

UBND phường đã tiến hành rà soát, đơn giản hóa các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã do UBND tỉnh ban hành theo kế hoạch kiểm soát TTHC năm 2025 trên các lĩnh vực theo các thủ tục đăng ký. - Cấp giấy phép xây dựng mới đối với công trình cấp III, cấp IV: gồm 01 thủ tục (theo quyết định công bố số 1809/QĐ-UBND ngày 27/6/2025 của Chủ tịch UBND tỉnh Khánh Hòa) Cụ thể: Cấp lại giấy phép xây dựng đối với công trình cấp III, cấp IV (công trình Không theo tuyến/Theo tuyến trong đô thị/Tín ngưỡng, tôn giáo/Tượng đài, tranh hoành tráng/Sửa chữa, cải tạo/Theo giai đoạn cho công trình không theo tuyến/Theo giai đoạn cho công trình theo tuyến trong đô thị/Dự án) và nhà ở riêng lẻ ( mã số TTHC trên dịch vụ CQG : Mã số: 1.013225). UBND phường đã tiến hành rà soát 01/01 TTHC trên theo Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ. Tuy nhiên qua góp ý, lấy ý kiến của của công chức và lãnh đạo Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị về đơn giản rút ngắn thời gian theo quy trình thủ tục công khai cấp giấy phép là 15 ngày thì vẫn chưa thực hiện được. UBND phường vẫn giữ nguyên không có đề xuất, sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ hoặc đưa ra phương án đơn giản hóa TTHC nêu trên

(kèm theo Báo cáo số: 2650/BC-UBND ngày 10/12/2025 của UBND phường Ba Ngòi)

Bên cạnh việc rà soát các lĩnh vực trọng tâm, UBND phường đã chỉ đạo các phòng chuyên môn rà soát các quy định hành chính, thủ tục hành chính nhằm kịp thời phát hiện các quy định hành chính, thủ tục hành chính có vướng mắc, bất cập, không cần thiết, không phù hợp để kịp thời kiến nghị UBND tỉnh xem xét, quyết định sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ nhằm cắt giảm chi phí về thời gian và kinh phí của tổ chức, cá nhân trong việc thực hiện thủ tục hành chính trên lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết.

Hiện nay, UBND phường đang tiếp tục thực hiện rà soát để cắt giảm các thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh năm 2025.

#### **4. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định, TTHC**

UBND phường đã chỉ đạo nghiêm ngặt, công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân về quy định hành chính theo Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ; công khai thông tin đường dây nóng theo quy định tại nơi tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC của cơ quan (Trung tâm Phục vụ hành chính công), trên trang thông tin điện tử phường và vào mặt sau giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, góp ý của cá nhân, tổ chức.

Tổng số phản ánh, kiến nghị đã tiếp nhận trong quý 4 năm 2025, trong đó:

Số tiếp nhận mới trong kỳ: 02 pkn trên cổng dịch vụ công quốc gia; số từ kỳ trước chuyển qua: 00; số phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính: 00; số phản ánh, kiến nghị về hành vi hành chính: 02.

Số phản ánh, kiến nghị đã xử lý: 02; trong đó số đã được đăng tải công khai: 02; Số phản ánh, kiến nghị đang xử lý: 00. Trong đó: 02 pkn trên cổng dịch vụ công quốc gia xử lý đúng hạn.

UBND phường đã thực hiện công khai kết quả trả lời phản ánh của người dân tại chuyên mục “Kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị” trên Trang thông tin điện tử phường Ba Ngòi.

Link trang: <https://bangoi.khanhhoa.gov.vn/module/gop-y>

## **5. Về tình hình, kết quả giải quyết TTHC**

Tình hình tiếp nhận, giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong quý 4 năm 2025:

- UBND phường: Tổng số hồ sơ tiếp nhận giải quyết 1.628 hồ sơ.

+ Số mới tiếp nhận trong kỳ 1.628 hồ sơ ( trong đó trực tuyến có 1.077 hồ sơ; trực tiếp và qua dịch vụ bưu chính có 172 hồ sơ); số từ kỳ trước chuyển qua 379 hồ sơ)

+ Trong đó đã giải quyết 1.141 hồ sơ, (trong đó: trước hạn 1.134 hồ sơ, đúng hạn 0 hồ sơ, quá hạn 7 hồ sơ)

Cụ thể: có 06 hồ sơ thuộc lĩnh vực đất đai (H32.201-250730-0005, H32.201-250730-0020, H32.201-250806-0027, H32.201-250801-0018, H32.201-250916-0046, H32.201-250909-0007) và 02 hồ sơ thuộc lĩnh vực kinh doanh (H32.201-251127-0022, H32.201-251210-0007)

Nguyên nhân trễ hạn: Phần mềm VBDlis không đồng bộ với Hành chính công, chưa hoàn thiện, 02 hồ sơ lĩnh vực kinh doanh, phần mềm HCC bị lỗi trong tháng 12, nên công chức tiếp nhận và xử lý hồ sơ bị trễ hạn)

+ Đang giải quyết 487 hồ sơ, (trong đó, đang giải quyết trong hạn 481 hồ sơ, 06 hồ sơ đang giải quyết quá hạn)

## **6. Triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC**

a) *Tình hình 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 trong giải quyết TTHC.*

- Triển khai thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính theo 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 trong giải quyết TTHC.

- Thực hiện nghiêm túc các quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước; UBND phường đã chỉ đạo và thực hiện bố trí tại Trung tâm Phục vụ hành chính công gồm: 01 Giám đốc do 01 đồng chí Phó Chủ tịch UBND kiêm nhiệm; 01 Phó Giám đốc Trung tâm, 06 chuyên viên (*01 nhân viên của Văn phòng đăng ký quyền sử dụng đất Cam Ranh*) và 02 người lao động được phân bổ từ 02 người hoạt động không chuyên trách thuộc phường) chia làm 03 bộ phận: Hành chính quản trị; Hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả và Kiểm soát thủ tục hành chính.

- Về việc thực hiện số hóa hồ sơ UBND phường triển khai thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy định tại điểm d khoản 2 Điều 11 và khoản 1 Điều 22 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ.

UBND phường đã giao Trung tâm Phục vụ hành chính công thường xuyên hướng dẫn, hỗ trợ cho công chức phụ trách Kiểm soát thủ tục hành chính của hướng dẫn thực hiện các chức năng số hóa và gắn file thành phần hồ sơ đầu vào, hồ sơ, tài liệu phát sinh trong quá trình giải quyết, kết quả giải quyết; ký số đối với hồ sơ đầu vào, kết quả giải quyết, văn bản trả lời, xác minh trong quá trình giải quyết; bóc tách dữ liệu điện tử, lưu kết quả số hóa theo quy định;

Kết quả: Căn cứ kết quả trên Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp

+ Tỷ lệ hồ sơ TTHC có cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử của UBND phường

Kết quả trích xuất từ Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công trên Cổng Dịch vụ công quốc gia trong quý 4 năm 2025 theo đó tỷ lệ hồ sơ TTHC có cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử của UBND phường Ba Ngòi là: 84,74%

+ Tỷ lệ hồ sơ TTHC thực hiện số hóa của UBND phường

Kết quả trích xuất từ Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công trên Cổng Dịch vụ công quốc gia trong quý 4 năm 2025 theo đó Tỷ lệ hồ sơ TTHC thực hiện số hóa của UBND phường Ba Ngòi là 84,66%

+Tỷ lệ hồ sơ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa của UBND phường

+ Tỷ lệ hồ sơ TTHC thực hiện số hóa có kết nối, đồng bộ với danh mục hồ sơ cá nhân, tổ chức trên cổng dịch vụ công quốc gia của UBND phường trên 87,13%.

- Về thực hiện quy định về việc không yêu cầu công dân cung cấp sổ hộ khẩu, sổ tạm trú giấy khi thực hiện TTHC theo chỉ đạo của trung ương, UBND tỉnh.

Thực hiện Công văn số 11459/UBND-KSTT ngày 06/11/2023 về triển khai thực hiện Chỉ thị số 27/CT-TTg của Thủ tướng Chính phủ và Thông báo số 437/TB-VPCP của Văn phòng Chính phủ.

UBND phường Ba Ngòi tiếp tục triển khai quán triệt chỉ đạo 100% cán bộ, công chức, viên chức thuộc cơ quan thực hiện nghiêm túc quy định về khai thác, sử dụng thông tin về cư trú thông qua chức năng của Hệ thống phần mềm một cửa điện tử của tỉnh để giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công theo quy định.

*b) Kết quả thực hiện Đề án thực hiện liên thông các TTHC (đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú, hưởng chế độ tử tuất/hỗ trợ chi phí mai táng/hưởng mai táng phí:*

Hiện nay, UBND phường phối hợp với các cơ quan liên quan vẫn đang tiếp tục triển khai thực hiện liên thông theo Quyết định số 1554/QĐ-UBND ngày 14/6/2024 của Chủ tịch UBND tỉnh Khánh Hòa.

Kết quả thực hiện Đề án thực hiện liên thông các TTHC:

- Liên thông Đăng kí khai sinh, đăng ký thường trú - cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi: 57 hồ sơ, đã giải quyết sớm hẹn: 57 hồ sơ; đang giải quyết 00 hồ sơ.

- Liên thông Đăng ký khai tử - xóa đăng ký thường trú - Trợ cấp mai táng, hỗ trợ mai táng: 00 hồ sơ, đã giải quyết sớm hẹn: 00 hồ sơ, đang giải quyết 00 hồ sơ.

*c) Kết quả tổ chức đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.*

- Thực hiện chỉ đạo quyết liệt của UBND phường, các phòng chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công đã thực hiện nghiêm các quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước; tăng cường tuyên truyền thanh toán không dùng tiền mặt; giải quyết hồ sơ trên Phần mềm một cửa điện tử - giải pháp kiến trúc mới không để xảy ra tình trạng hồ sơ thực hiện không đúng quy trình thủ tục quy định; cán bộ, công chức tại trung tâm Phục vụ hành chính công Tiếp nhận và Trả kết quả khi giao tiếp với công dân đều thể hiện thái độ đúng mực, tận tình hướng dẫn công dân thực hiện các TTHC theo quy định.

- Báo cáo kết quả 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 theo Quyết định số 766/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ

Tiếp tục thực hiện nghiêm Kết luận số 91-KL/TU ngày 18/10/2022 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về tiếp tục đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước; Chương trình hành động 12823/CTr-UBND ngày 23/12/2022 của UBND tỉnh Khánh Hòa về triển khai thực hiện Kết luận số 91-KL/TU ngày 18/10/2022 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy Khánh Hòa về tiếp tục đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước. Theo đó, tiếp tục sử dụng kết quả xếp hạng cải cách hành chính, kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

Hàng năm để phục vụ đánh giá, xếp loại mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức và người đứng đầu. Trong quý 3 năm 2025 UBND phường thực hiện đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính căn cứ vào kết quả đánh giá các tiêu chí thành phần (theo thẩm quyền) tại Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt 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.

STT	Chỉ số	Số điểm	Tỷ lệ
1	Công khai minh bạch	18/18	100%
2	Tiến độ giải quyết	17,57/20	87,85%
3	Cung cấp dịch vụ trực tuyến	17,32/22	78,72%
4	Số hóa hồ sơ	18,67/22	84,8%
5	Mức độ hài lòng	17,86/18	99,2%
6	Tổng	89,42/100	89,42%

- Đánh giá chung về mức độ thực hiện các nhóm chỉ số thành phần của đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công.

Tổng số điểm các chỉ số của UBND phường trên <https://dichvucong.gov.vn/p/home/dvc-index-tinhthanhpho-tonghop.html> đạt 89,42 điểm. Tự xếp loại đơn vị loại **Tốt**.

## **7. Thực hiện TTHC trên môi trường điện tử**

a) Kết quả giải quyết hồ sơ trực tuyến toàn trình, một phần

**Trong quý 4 năm 2025, Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến là 1.077/1.628 hồ sơ (đạt tỷ lệ 66,1% hồ sơ phát sinh).**

Kết quả :

- Đối với kết quả giải quyết TTHC Dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần của UBND phường đạt: 998/1.148 hồ sơ (đạt tỷ lệ: 86,9%)

*(Đính kèm bảng số liệu DVC toàn trình, một phần)*

- Đối với kết quả giải quyết TTHC được thanh toán trực trực tuyến trong quý 4 UBND phường đã thực hiện thanh toán 635 lượt giao dịch trên Cổng dịch vụ công quốc gia

- Đối với kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích phường: 40 hồ sơ tiếp nhận, chuyển trả qua bưu chính công ích (thuộc các lĩnh vực Tài chính, Tư pháp, Kinh tế, Nội vụ, Y tế)

*(Đính kèm bảng số liệu chi tiết)*

*(Số liệu thống kê theo phần mềm một cửa điện tử)*

b) Kết quả giải quyết hồ sơ theo Nghị định số 45/2020/NĐ-CP

UBND phường đã chỉ đạo các phòng chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công phường triển khai và chỉ đạo cán bộ, công chức thực hiện nghiêm nội dung Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện TTHC trên môi trường điện tử; thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết TTHC trên môi trường điện tử theo đúng quy trình quy định tại Chương II, Nghị định số 45/2020/NĐ-CP; đăng ký tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia để thực hiện dịch vụ chứng thực bản sao từ bản chính hoặc kiểm tra, xác thực kết quả chứng thực bản sao điện tử từ bản chính.

UBND phường tiếp tục chỉ đạo Văn phòng HĐND&UBND phường phối hợp Trung tâm Phục vụ hành chính công phường tiếp tục thực hiện dịch vụ công chứng thực bản sao điện tử từ bản chính trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Trong quý 4 chưa phát sinh hồ sơ chứng thực bản sao điện tử

## **8. Truyền thông hỗ trợ hoạt động kiểm soát TTHC**

UBND phường ban hành Quyết định số 43/QĐ-UBND ngày 21/8/2025 ban hành Kế hoạch tuyên truyền cải cách hành chính phường Ba Ngòi năm 2025. Theo đó, trong Quý 4/2025, UBND phường tiếp tục duy trì thực hiện tuyên truyền trên trang thông tin điện tử bảo đảm kịp thời, hiệu quả, cập nhật đầy đủ, kịp thời tin bài CCHC giúp cho cán bộ, công chức, viên chức, người dân, doanh nghiệp và xã hội tiếp cận các thông tin về giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến, về ứng dụng CNTT, các dịch vụ hành chính công.... Trang thông tin điện tử phường đã cập nhật đăng tải tin, bài, văn bản liên quan tuyên truyền: về các quy hoạch, dự án kêu gọi đầu tư của phường; quảng bá, giới thiệu trọng tâm kết quả CCHC nổi bật và đẩy mạnh truyền thông cơ chế, chính sách ngành, lĩnh vực của tỉnh, phường; tuyên truyền, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện khai thác thông tin về TTHC, thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống phân

mềm một cửa điện tử của tỉnh, thanh toán trực tuyến đất đai của tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; Tuyên truyền hỗ trợ người dân khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trên Cổng dịch vụ công quốc gia; Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa; tuyên truyền về kết quả, lợi ích thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, sử dụng bản sao chứng thực điện tử trong thực hiện thủ tục hành chính; tuyên truyền để tổ chức, cá nhân biết việc tài khoản được thiết lập trên Cổng Dịch vụ công quốc gia sẽ được truy cập thông qua tài khoản VneID.

Các nội dung trọng tâm tuyên truyền được thực hiện kịp thời, thường xuyên, liên tục, thống nhất, thiết thực, đảm bảo bám sát trọng tâm cải cách hành chính của phường phù hợp với điều kiện phát triển kinh tế - xã hội, gắn với đổi mới, đa dạng hóa các hình thức, kênh tuyên truyền, tăng cường sự tương tác, trao đổi với người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

Bám sát phương châm “*Lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm*”; lấy sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp là thước đo đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước các cấp” theo tinh thần Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ. Bảo đảm sự đồng bộ, kết hợp chặt chẽ giữa các công chức chuyên môn, cấp ủy đảng và các tổ chức chính trị - xã hội, cơ quan thông tin đại chúng trong triển khai tuyên truyền cải cách hành chính.

## **9. Nghiên cứu, đề xuất sáng kiến cải cách TTHC**

Trong quý 4 năm 2025 UBND phường chưa có đề xuất sáng kiến cải cách TTHC.

## **10. Kiểm tra thực hiện kiểm soát TTHC**

a) Số lần kiểm tra việc thực hiện kiểm soát TTHC; hình thức kiểm tra;

Trong quý 4, năm 2025 UBND phường Ba Ngòi đã ban hành Quyết định số 324/QĐ-UBND ngày 15/8/2025 về việc ban hành Kế hoạch kiểm soát TTHC năm 2025; Quyết định số 73/QĐ-UBND ngày 26/9/2025 Về việc ban hành Kế hoạch kiểm tra công tác cải cách hành chính và việc thực hiện hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2025; Quyết định số 102/QĐ-UBND ngày 22/10/2025 của UBND phường Về việc thành lập Đoàn kiểm tra công tác cải cách hành chính và việc thực hiện hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2025

- Qua kiểm tra một số phòng cho thấy các đơn vị đã phối hợp với TTPVHCC phường thực hiện việc công khai niêm yết TTHC, thông tin địa chỉ đường dây nóng, nội dung hướng dẫn xử lý phản ánh kiến nghị đầy đủ và đúng quy định.

- Đoàn đề nghị tiếp tục Đẩy mạnh việc tuyên truyền, vận động nâng cao ý thức, trách nhiệm, của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong quá trình thực hiện nhiệm vụ; khắc phục ngay tình trạng né tránh, đùn đẩy trong công việc, sợ trách nhiệm, không dám tham mưu, đề xuất xử lý công việc nhằm bảo đảm các công việc thuộc trách nhiệm, thẩm quyền phải được xử lý nhanh chóng, kịp

thời, chất lượng; xử lý nghiêm các trường hợp thiếu trách nhiệm, gây chậm trễ trong tham mưu, giải quyết hồ sơ, công việc.

- Tiếp tục triển khai toàn diện, hiệu quả cơ chế một cửa, một cửa liên thông, đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến toàn trình; mức độ hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính đạt tối thiểu 90%.

+ Ban hành văn bản xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả đối với các hồ sơ bị giải quyết trễ hạn;

+ Ban hành văn bản thông báo trả hồ sơ khi cá nhân, tổ chức đề nghị rút hồ sơ, đồng thời đính file văn bản thông báo lên phần mềm; + Từ chối giải quyết hồ sơ phải đúng quy định.

- Phần đầu hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn đạt từ 99,5% trở lên.

b) Việc khen thưởng cán bộ, công chức có thành tích, việc xử lý cán bộ, công chức vi phạm quy định về kiểm soát thực hiện TTHC

Về xử phạt CBCC: Trong quý 4 năm 2025, trên địa bàn phường không có CBCC vi phạm quy định về kiểm soát thực hiện TTHC.

Về khen thưởng CBCC: Trong quý 4 năm 2025, không có CBCC trên địa bàn phường được khen thưởng đột xuất do có thành tích xuất sắc trong thực hiện TTHC.

## **11. Thống kê cụ thể danh mục TTHC thực hiện công khai, tiếp nhận, giải quyết; danh mục TTHC thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại đơn vị, địa phương**

*(Phụ lục Danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã, liên thông đính kèm )*

Danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã: Công khai tại địa chỉ:

<http://bangoi.khanhhoa.gov.vn/>

## **12. Nội dung khác**

- Về rà soát, thống kê, công bố, cắt giảm, đơn giản hóa TTHC

Kết quả thực hiện các nhiệm vụ tại Nghị quyết số 66/NQ-CP ngày 26/3/2025 của Chính phủ về Chương trình cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh năm 2025 và 2026. Trên cơ sở báo cáo, tổng hợp từ các phòng chuyên môn UBND phường tiếp tục rà soát và thực hiện cắt giảm theo đúng quy định. Về kết quả thực hiện Quyết định số 365/QĐ-UBND ngày 21/7/2025 của Chủ tịch UBND tỉnh Khánh Hòa về ban hành về ban hành kế hoạch cải cách thủ tục hành chính trọng tâm năm 2025 trên địa bàn tỉnh Khánh Hoà; UBND phường Ba Ngòi đã ban hành Quyết định số 269/QĐ-UBND ngày 04/8/2025 của

UBND phường Ba Ngòi về việc ban hành Kế hoạch Cải cách thủ tục hành chính trọng tâm năm 2025 trên địa bàn phường Ba Ngòi.

## **II. ĐÁNH GIÁ CHUNG**

Xác định kiểm soát TTHC là nhiệm vụ quan trọng, nếu thực hiện hiệu quả sẽ mang lại lợi ích trực tiếp cho các cá nhân, tổ chức, trong đó công tác tổ chức đánh giá tác động của quy định về TTHC là việc làm mang tính quyết định đến hiệu quả, trong rà soát, đơn giản hóa TTHC. Vì vậy, ngay từ những ngày đầu thực hiện sáp nhập chính quyền địa phương 02 cấp. UBND phường đã quan tâm, chỉ đạo quyết liệt trên cơ sở bám sát quy định pháp luật hiện hành và luôn xác định đây là nhiệm vụ trọng tâm, liên tục, lâu dài. Tỷ lệ hồ sơ TTHC giải quyết quá hạn giảm đáng kể. Tính công khai, minh bạch không ngừng được cải thiện. Các cơ quan, đơn vị quan tâm thực hiện các nhiệm vụ kiểm soát TTHC.

Bên cạnh những kết quả đạt được, vẫn còn một số hạn chế đó là:

- Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Khánh Hoà (phần mềm một cửa điện tử) còn xuất hiện bị lỗi, không truy cập được ảnh hưởng đến việc tiếp nhận và xử lý hồ sơ trên phần mềm chưa đảm bảo.

+ Hồ sơ đã trả kết quả, không có bước xử lý lưu kho để thực hiện bước số hoá hồ sơ (lĩnh vực kinh doanh);

- Đối với việc giải quyết thủ tục hành chính liên thông, vẫn xảy ra tình trạng không đồng bộ kết quả xử lý, cụ thể:

+ Về giải quyết thủ tục hành chính thủ tục hồ sơ liên thông khai sinh, cấp thẻ BHYT cho trẻ em dưới 6 tuổi, đăng ký thường trú trên phần mềm hộ tịch của Bộ Tư pháp không thực hiện đồng bộ dẫn đến hồ sơ người dân vẫn còn thực hiện thủ tục thủ công và tách hồ sơ lẻ.

- Về giải quyết thủ tục hành chính đối với thủ tục đất đai, thành lập hộ kinh doanh chưa đồng bộ giữa phần mềm một cửa điện tử và phần mềm VBDLis hay phần mềm hộ kinh doanh dẫn đến đối với hồ sơ đất đai trạng thái tạm dừng xử lý chờ đồng bộ qua VBDLis nhiều.

## **III. PHƯƠNG HƯỚNG NHIỆM VỤ TRONG THỜI GIAN TỚI**

1. Tiếp tục triển khai thực hiện Kế hoạch cải cách hành chính năm 2026, Kế hoạch hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, Kế hoạch tuyên truyền cải cách hành chính năm 2026.

2. Chỉ đạo thực hiện tốt công tác rà soát TTHC để kịp thời kiến nghị UBND tỉnh Khánh Hòa sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ hoặc hủy bỏ những quy định, TTHC không cần thiết, không phù hợp, không đáp ứng được các nguyên tắc về quy định và thực hiện TTHC.

3. Thực hiện rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính, trong đó đặc biệt quan tâm đánh giá tác động của quy định TTHC về thời gian giải quyết, thành phần hồ sơ, quy trình xử lý công việc theo hướng đơn giản nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân trong giải quyết thủ tục hành chính.

4. Thường xuyên cập nhật niêm yết, công khai đầy đủ kịp thời danh mục các thủ tục hành chính UBND tỉnh công bố thuộc thẩm quyền giải quyết bằng nhiều hình thức thiết thực, phù hợp giúp cho tổ chức, công dân tiện tra cứu, theo dõi thực hiện.

5. Tăng cường kiểm tra công tác kiểm soát TTHC một phòng chuyên môn kịp thời phát hiện những khó khăn, vướng mắc, hạn chế, tồn tại trong triển khai thực hiện công tác kiểm soát TTHC để xử lý kịp thời các hành vi sai trái, thiếu sót trong hoạt động kiểm soát TTHC và tăng cường hơn nữa trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn trong nhiệm vụ thuộc trách nhiệm.

6. Triển khai có hiệu quả giải quyết hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến và thực hiện hồ sơ qua bưu chính công ích.

7. Đảm bảo được chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp đạt tỷ lệ cao và hoàn thành các chỉ tiêu do UBND tỉnh giao.

#### **IV. ĐỀ XUẤT VÀ KIẾN NGHỊ: Không**

Trên đây là kết quả thực hiện công tác kiểm soát TTHC quý 4 năm 2025 của UBND phường Ba Ngòi./.

**Nơi nhận: (VBĐT)**

- UBND tỉnh Khánh Hòa;
- P. KSTTHC-VP.UBND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT. UBND;
- Các phòng chuyên môn;
- Trung tâm PVHCC phường;
- Trang tin điện tử phường;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

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

**Hoàng Đình Hưng**

**Phụ lục**  
**KẾT QUẢ VỀ CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH PHƯỜNG BA NGÒI QUÝ IV NĂM 2025**  
*(Ban hành kèm theo Báo cáo số /BC-UBND ngày tháng 12 năm 2025 của UBND phường Ba Ngòi)*

Số TT	Tên nhiệm vụ	Cơ quan, đơn vị chủ trì thực hiện	Cơ quan chủ trì đánh giá	Chỉ tiêu năm 2025 (%)	Kết quả
<b>I</b>	<b>Chỉ tiêu cụ thể về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử</b>				
1	Tỷ lệ thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia trên tổng số giao dịch thanh toán của dịch vụ công.	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Trung tâm Phục vụ hành chính công	60	- Đối với kết quả giải quyết TTHC được thanh toán trực tuyến trong quý 4 UBND phường đã thực hiện thanh toán 635 lượt giao dịch trên Cổng dịch vụ công quốc gia, UBND phường đạt 61%
2	Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trên tổng số hồ sơ tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Trung tâm Phục vụ hành chính công	60%	- Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến là 1.077/1.628 hồ sơ (đạt tỷ lệ 66,1% hồ sơ phát sinh). - Đối với kết quả giải quyết TTHC Dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần của UBND phường đạt: 1077/1.249 hồ sơ (đạt tỷ lệ: 86,22%)
3	Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính	Các phòng chuyên môn	Trung tâm Phục vụ hành chính công	80%	Trong quý 4 đạt 84,8%

4	Tỷ lệ kết quả xử lý hồ sơ TTHC được đồng bộ đầy đủ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia	Các phòng chuyên môn	Trung tâm Phục vụ hành chính công	100%	Trong quý 4 đạt 100%
<b>II</b>	<b>Thực hiện chỉ tiêu về nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công trực tuyến</b>				
1	Tỷ lệ cấp kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử.	Các phòng chuyên môn	Trung tâm Phục vụ hành chính công	100%	Trong quý 4 đạt 84,74%
2	Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa.	Các phòng chuyên môn	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Tối thiểu 50%	Trong quý đạt 87,13%

	Tỷ lệ xử lý phản ánh, kiến nghị đúng hạn.	Các phòng chuyên môn	Trung tâm Phục vụ hành chính công	100%	Trong quý 4 đạt 100% (02/02 PAKN xử lý sớm hạn và đúng hạn)
3	Mức độ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của người dân, doanh nghiệp.	Các phòng chuyên môn	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Tối thiểu 90	Trong quý 4 đạt 100%
<b>III</b>	<b>Chỉ tiêu về tỷ lệ xử lý văn bản, hồ sơ công việc ( trừ hồ sơ mật) trên môi trường mạng</b>				
1	Tỷ lệ văn bản, hồ sơ công việc (trừ văn bản, hồ sơ có chứa nội dung bí mật nhà nước) của các cấp chính quyền được thực hiện toàn trình trên Hệ thống Quản lý văn bản và điều hành (Không xử lý song song văn bản, hồ sơ điện tử và văn bản, hồ sơ giấy).	Các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị hành chính	Văn phòng HĐND&UBND	90%	Trong quý 4 đạt 100%

2	Tỷ lệ thông tin, số liệu về tình hình xử lý, kết quả xử lý văn bản, hồ sơ công việc của địa phương theo nhiệm vụ Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao được đồng bộ với các hệ thống thông tin phục vụ chỉ đạo, điều hành của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ qua Trục liên thông văn bản quốc gia.	Các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị hành chính	Phòng Văn hóa Xã hội	100%	Trong quý 4 đạt 100%
---	--	--	----------------------	------	----------------------