| | |
|---|---|
| **ỦY BAN NHÂN DÂN**<br>**XÃ DIÊN KHÁNH** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**<br>**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc** |
| Số: 112/BC-UBND | *Diên Khánh, ngày 17 tháng 9 năm 2025* |

**BÁO CÁO**
**Công tác 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 quý III của xã Diên Khánh**

Kính gửi: UBND tỉnh Khánh Hoà.

Thực hiện quy định về chế độ báo cáo định kỳ về công tác kiểm soát thủ tục hành chính (sau đây viết tắt là TTHC), triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử; UBND xã Diên Khánh báo cáo kết quả thực hiện trong Quý III năm 2025 như sau:

**I. TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ KIỂM SOÁT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH (TTHC)**

**1. Đánh giá tác động TTHC quy định tại dự thảo văn bản quy phạm pháp luật (QPPL)**

- Số lượng TTHC đã được đánh giá tác động trong kỳ báo cáo: Không

- Số lượng TTHC được ban hành trong kỳ báo cáo đã được đánh giá tác động: Không

**2. Thẩm định, thẩm tra TTHC quy định tại dự thảo văn bản QPPL**

Nêu tổng số TTHC và tổng số văn bản QPPL trong kỳ báo cáo do bộ, cơ quan mình chủ trì thực hiện việc thẩm định: Không

**3. Công bố, công khai TTHC, danh mục TTHC**

- Tổng số Quyết định công bố TTHC/danh mục TTHC đã được ban hành trong kỳ báo cáo: 31

- Tổng số văn bản QPPL có quy định TTHC được công bố: 0

- Tổng số TTHC/danh mục TTHC được công bố: 506; trong đó số TTHC được công khai: 506

- Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền quản lý, theo dõi của cơ quan tính đến thời điểm báo cáo: 506; trong đó số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan: 506

- Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của địa phương: 506; trong đó: số TTHC do Trung ương quy định: 0; số TTHC do địa phương quy định: 506.

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

- Tổng số phản ánh, kiến nghị đã tiếp nhận trong kỳ báo cáo, trong đó: Số tiếp nhận mới trong kỳ: 11; số từ kỳ trước chuyển qua: 0; số phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính: 7; số phản ánh, kiến nghị về hành vi hành chính: 4

- Số phản ánh, kiến nghị đã xử lý: 11; trong đó số đã được đăng tải công khai: 11

- Số phản ánh, kiến nghị đang xử lý: 0

**5. Tình hình, kết quả giải quyết TTHC**

- Tổng số hồ sơ TTHC đã tiếp nhận trong kỳ báo cáo, trong đó: Số mới tiếp nhận trong kỳ: 3073 hồ sơ (trực tuyến: 1779 hồ sơ; trực tiếp và qua dịch vụ bưu chính: 1294 hồ sơ); số từ kỳ trước chuyển qua: 0 hồ sơ

+ Số lượng hồ sơ đã giải quyết: 2807 hồ sơ; trong đó, giải quyết trước hạn: 2755 hồ sơ, đúng hạn: 0 hồ sơ, quá hạn: 52

+ Số lượng hồ sơ đang giải quyết: 266 hồ sơ; trong đó, trong hạn: 261 hồ sơ, quá hạn: 5

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

**a. Tình hình, kết quả triển khai thực hiện Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ:**

Việc triển khai thực hiện Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ là nhiệm vụ trọng tâm đối với công tác thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính, UBND xã đã tổ chức phổ biến, quán triệt nội dung Nghị định số 118/2025/NĐ-CP về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính đến toàn thể cán bộ, công chức và tuyên truyền trên đài truyền thanh xã đến nhân dân trong xã để thuận tiện trong việc giao dịch.

UBND xã phối hợp với các đoàn thể thực hiện tuyên truyền, phổ biến các nội dung về công tác kiểm soát thủ tục hành chính, một cửa liên thông đến toàn thể cán bộ, công chức và nhân dân thông qua họp giao ban, sinh hoạt Chi bộ, hệ thống Đài truyền thanh và lồng ghép tại cuộc họp các hội đoàn thể.

Tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính được hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận và giải quyết hồ sơ đúng thủ tục, đúng quy chế, đảm bảo minh bạch, khách quan và công bằng trong việc tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả, không để hồ sơ tồn động kéo dài; việc yêu cầu bổ sung hồ sơ chỉ được thực hiện không quá 1 lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ. Việc thu phí, lệ phí của cá nhân, tổ chức được thực hiện đúng theo quy định của pháp luật.

Trong việc tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, công dân, cán bộ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công có sổ theo dõi, ghi chép đầy đủ kết quả giải quyết hồ sơ và thực hiện đúng quy trình các lĩnh vực theo quy định của cấp trên.

**b. Tình hình đánh giá việc giải quyết TTHC theo Thông tư 03/2025/TT-VPCP ngày 15/9/2025 của Văn phòng Chính phủ:**

Công khai các thủ tục hành chính, thời gian giải quyết, phí,lệ phí; Niêm yết công khai bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của xã. Niêm yết công khai mức phí, lệ phí, có hòm thư góp ý, bảng tiếp nhận PAKN về quy định hành chính niêm yết công khai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và trên trang thông tin điện tử của xã. Việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông đảm bảo đúng quy trình từ công khai các thủ tục hành chính, tiếp nhận hồ sơ, chuyển hồ sơ, giải quyết hồ sơ và trả kết quả giải quyết hồ sơ. Trong quá trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ Trung tâm Phục vụ hành chính công và phòng chuyên

môn giải quyết không để xảy ra sai sót, nếu giải quyết không đúng thời gian quy định có văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức. 98.14% hồ sơ được trả sớm và trả đúng hẹn, tiết kiệm thời gian, công sức của cá nhân, tổ chức thực hiện TTHC. Đa số người dân, tổ chức, doanh nghiệp hài lòng với thái độ phục vụ và thời gian giải quyết các TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

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

UBND xã Diên Khánh đã ban hành Quyết định số 07/QĐ-UBND ngày 03/7/2025 về việc thành lập Tổ Ứng cứu Công nghệ và Nghiệp vụ hỗ trợ giải quyết thủ tục hành chính tại xã Diên Khánh qua đó hướng dẫn tổ chức, công dân nộp hồ sơ trực tuyến để giảm thời gian tiếp nhận hồ sơ và rút ngắn thời gian chờ đợi.

Kết quả triển khai thực hiện dịch vụ công chứng bản sao điện tử từ bản chính trên Cổng dịch vụ công quốc gia: UBND xã đã thực hiện tuyên truyền, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp trong việc thực hiện khai thác thông tin về TTHC, thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia. Phổ biến, quán triệt đến toàn thể các bộ công chức, không chuyên trách và người lao động thực hiện việc tiếp nhận và giải quyết các dịch vụ công trực tuyến đã được đăng tải trên Trung tâm dịch vụ hành chính công của tỉnh. UBND xã đã triển khai thực hiện dịch vụ công chứng thực bản sao điện tử từ bản chính trên Cổng dịch vụ công quốc gia. Tổ chức tuyên truyền trên đài truyền thanh để mọi người dân biết và thực hiện. Đã thực hiện trang bị hạ tầng mạng, chứng thư số, máy scan, đăng ký tài khoản thực hiện nhiệm vụ theo quy định, gồm có: lãnh đạo UBND xã, công chức văn phòng phụ trách Tư pháp, công chức Văn phòng phụ trách văn thư.

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

Để tạo điều kiện thuận lợi cho các tổ chức, cá nhân liên hệ công việc và góp ý về thực hiện quy trình, thủ tục hành chính, đặc biệt là kịp thời phản ánh những biểu hiện những nhiễu, gây phiền hà của công chức trong thực thi hành nhiệm vụ. UBND xã đã niêm yết thông tin địa chỉ, số điện thoại đường dây nóng của lãnh đạo tại trụ sở, có hòm thư góp ý.

UBND xã niêm yết công khai đầy đủ, kịp thời các danh mục thủ tục hành chính được thực hiện niêm yết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và niêm yết bộ hồ sơ mẫu từng lĩnh vực tại bàn hướng dẫn hồ sơ cho công dân; Cập nhật danh mục TTHC mới, nội dung thủ tục hành chính được công khai đầy đủ theo từng lĩnh vực, công khai theo đúng quy định.

UBND xã niêm yết công khai những quy định về hồ sơ, giấy tờ, biểu mẫu, phí, lệ phí, thời gian giải quyết từng lĩnh vực cụ thể tại Trung tâm Phục vụ hành chính công để người dân, tổ chức biết khi liên hệ giải quyết công việc.

Theo dõi, cập nhật và công bố công khai thủ tục hành chính theo quy định của cấp trên, gỡ bỏ các thủ tục hành chính hết hiệu lực.

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

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

Việc thực hiện kiểm tra kiểm soát TTHC được triển khai theo văn bản chỉ đạo của UBND tỉnh về công tác thực hiện kiểm tra, kiểm soát.

**11. Nội dung khác**

Thực hiện đánh giá chất lượng giải quyết TTHC căn cứ vào kết quả đánh giá các tiêu chí thành phần 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. Theo số liệu đánh giá trên Cổng dịch vụ công Quốc gia, kết quả đánh giá việc giải quyết TTHC trong quý III năm 2025 như sau:

+ Kết quả chỉ số Công khai, minh bạch : 18/18 điểm, đạt 100%
+ Kết quả chỉ số Tiến độ, kết quả giải quyết : 19.1/20 điểm, đạt 95,5%
+ Kết quả chỉ số Số hoá hồ sơ : 18.15/22 điểm, đạt 82.5%
+ Kết quả chỉ số Cung cấp dịch vụ trực tuyến: 8.04/12 điểm, đạt 67%
+ Kết quả chỉ số Mức độ hài lòng : 18/18 điểm, đạt 100%
+ Kết quả thanh toán trực tuyến : 1.47/10 điểm, đạt 14.7%

*Tổng điểm đánh giá của UBND xã Diên Khánh: 82.76% xếp loại Tốt*

**III. ĐÁNH GIÁ CHUNG**

UBND xã tiếp tục quan tâm, chỉ đạo đầu tư nâng cấp các trang thiết bị điện tử, tin học để triển khai đồng bộ các nội dung ứng dụng công nghệ thông tin trong việc giải quyết thủ tục hành chính. Đa số cán bộ, công chức được trang bị máy tính, máy in phục vụ cho công việc, mức độ trao đổi văn bản điện tử giữa cán bộ, công chức và các ngành từng bước được nâng lên, giúp cho công tác xử lý, giải quyết công việc của cán bộ công chức diễn ra nhanh chóng, tiết kiệm và hiệu quả.

Trong công tác cải cách hành chính và kiểm soát thủ tục hành chính của xã Diên Khánh có nhiều chuyển biến tích cực. Các nội dung cải cách thủ tục hành chính được UBND xã chỉ đạo thực hiện đồng bộ, quyết liệt, bám sát các chương trình hành động của UBND tỉnh, của Đảng ủy và UBND xã.

Trung tâm Phục vụ hành chính công xã chấp hành nghiêm các quy định về giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông từ khâu tiếp nhận đến khâu giao trả hồ sơ, thu phí, lệ phí đúng theo quy định, đảm bảo sự thống nhất, đồng bộ, đơn giản, công khai, minh bạch của thủ tục hành chính, tạo sự thuận lợi cho cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp trong tiếp cận và thực hiện thủ tục hành chính.

Thực hiện cải cách hành chính đã góp phần cũng cố tổ chức bộ máy của cơ quan hành chính ở địa phương, ngày càng hoạt động có hiệu quả, khoa học.

Trong quá trình tiếp nhận và trả kết quả, cán bộ Trung tâm đã giải quyết công việc nhanh chóng, đúng quy trình nhằm nâng cao ý thức trách nhiệm cũng như thái độ phục vụ nhân dân.

**Khó khăn:**

Đối với việc thực hiện chức năng thống kê trên phần mềm Một cửa, hiện nay còn gặp nhiều khó khăn, số liệu thống kê chưa đảm bảo tính chính xác, gây ảnh hưởng đến công tác tổng hợp và báo cáo.

Đối với việc xử lý hồ sơ lĩnh vực đất đai, khi thực hiện thao tác tạm dừng hồ sơ trên phần mềm VBDLIS, dữ liệu chưa được đồng bộ với hệ thống Một cửa, dẫn đến nhiều hồ sơ trong lĩnh vực đất đai bị tính quá hạn.

Đối với việc thực hiện nộp hồ sơ lĩnh vực kinh doanh trên Cổng dịch vụ công quốc gia, trong quá trình nộp hồ sơ trực tuyến, hệ thống thường tự động chuyển sang trang đăng ký kinh doanh của Bộ Tài chính, gây khó khăn cho người dân. Do đó, nhiều hồ sơ phải nhập trực tiếp, làm cho tỷ lệ hồ sơ trực tuyến còn thấp.

Một số người dân, đặc biệt là người lớn tuổi, chưa có tài khoản ngân hàng nên không thể thực hiện thanh toán trực tuyến, dẫn đến tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến còn thấp. Bên cạnh đó, phần mềm hiện chưa có chức năng thống kê tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến, gây khó khăn trong công tác thống kê và báo cáo.

## IV. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ CỦA KỲ TIẾP THEO

Tiếp tục thực hiện nghiêm túc tinh thần cải cách hành chính, thủ tục hành chính theo Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 23/4/2018 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.

Tuyên truyền các quy định, hướng dẫn hồ sơ cho công dân theo đúng trình tự thủ tục hành chính.

Tiếp tục nâng cao vai trò trong hoạt động tuyên truyền, thực hiện công tác cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính có hiệu quả; nâng cao trách nhiệm của công chức thực hiện nhiệm vụ là đầu mối trong công tác kiểm soát TTHC của xã.

Duy trì việc tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh của cá nhân, tổ chức về quy định thủ tục hành chính; về hành vi hành chính của cán bộ, công chức bằng hòm thư góp ý hoặc qua phiếu đánh giá.

## V. KIẾN NGHỊ VÀ ĐỀ XUẤT

Tăng cường bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ cho cán bộ làm đầu mối kiểm soát TTHC để nâng cao hiệu quả kiểm soát TTHC tại địa phương.

Trên đây là Báo cáo về việc thực hiện công tác kiểm soát TTHC quý III và phương hướng, nhiệm vụ năm 2025 của UBND xã Diên Khánh./.

***Nơi nhận: (VBĐT)***
- Như trên;
- CT, các PCT UBND xã;
- Các phòng chuyên môn;
- TTPVHCC;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

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

U.B.N.D XÃ DIÊN KHÁNH - KHÁNH HÒA

**Nguyễn Thế Lộc**

**Biểu số**
**III.05a/VPCP/KSTT**

# KẾT QUẢ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ (PAKN) VỀ QUY ĐỊNH HÀNH CHÍNH VÀ HÀNH VI HÀNH CHÍNH TẠI UBND XÃ DIÊN KHÁNH

**- Đơn vị báo cáo:**
UBND xã Diên Khánh
**- Đơn vị nhận báo cáo:**
+ UBND tỉnh Khánh Hoà

*Đơn vị tính: Số PAKN.*

**Kỳ báo cáo: Quý III Năm 2025**
*(Từ ngày 1/7/2025 đến ngày 14/9/2025)*

| STT | Tên ngành, lĩnh vực có PAKN | Số lượng PAKN được tiếp nhận | | | | | Kết quả xử lý PAKN | | | | | | | | Số PAKN đã xử lý được đăng tải công khai |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Tổng số | Theo nội dung | | Theo thời điểm tiếp nhận | | Đã xử lý | | | | | Đang xử lý | | | |
| | | | | | | | Tổng số | Theo nội dung | | Theo thời điểm tiếp nhận | | Tổng số | Hành vi hành chính | Quy định hành chính | |
| | | | Hành vi hành chính | Quy định hành chính | Từ kỳ trước | Trong kỳ | | Hành vi hành chính | Quy định hành chính | Từ kỳ trước | Trong kỳ | | | | |
| (1) | (2) | (3)=(4)+(5)=(6)+(7) | (4) | (5) | (6) | (7) | (8)=(9)+(10)=(11)+(12) | (9) | (10) | (11) | (12) | (13)=(14)+(15) | (14) | (15) | (16) |
| **TỔNG CỘNG** | | **11** | **4** | **7** | **0** | **0** | **11** | **4** | **7** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **11** |

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

**Nguyễn Thế Lộc**

**Biểu số**
**III.06a/VPCP/KSTT**

# TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI UBND XÃ DIÊN KHÁNH

**Kỳ báo cáo: Năm 2025**
*(Từ ngày 01/7/2025 đến ngày 14/9/2025)*

**- Đơn vị báo cáo:**
+ UBND xã Diên Khánh
**- Đơn vị nhận báo cáo:**
+ UBND tỉnh Khánh Hoà

*Đơn vị tính: Số hồ sơ TTHC.*

| STT | Lĩnh vực giải quyết | Số lượng hồ sơ tiếp nhận | | | | Số lượng hồ sơ đã giải quyết | | | | Số lượng hồ sơ đang giải quyết | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Tổng số | Trong kỳ | | Từ kỳ trước | Tổng số | Trước hạn | Đúng hạn | Quá hạn | Tổng số | Trong hạn | Quá hạn |
| | | | Trực tuyến | Trực tiếp, DVBC | | | | | | | | |
| (1) | (2) | (3)=(4)+(5)+(6) | (4) | (5) | (6) | (7)=(8)+(9)+(10) | (8) | (9) | (10) | (11)=(12)+(13) | (12) | (13) |
| 1 | Đất đai | 250 | 53 | 197 | 0 | 118 | 112 | 0 | 6 | 132 | 127 | 5 |
| 2 | Giáo dục trung học | 7 | 5 | 2 | 0 | 7 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Quy hoạch xây dựng, kiến trúc | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4 | Người có công | 6 | 2 | 4 | 0 | 4 | 4 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 |
| 5 | Giáo dục mầm non | 2 | 0 | 2 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6 | Tín ngưỡng, tôn giáo | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7 | An Khánh thực phẩm | 3 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 | 0 |
| 8 | Chứng thực | 1005 | 0 | 1005 | 0 | 999 | 994 | 0 | 5 | 6 | 6 | 0 |
| 9 | Quản lý hoạt động xây dựng | 68 | 64 | 4 | 0 | 38 | 37 | 0 | 1 | 30 | 30 | 0 |
| 10 | Đường bộ | 26 | 26 | 0 | 0 | 22 | 17 | 0 | 5 | 4 | 4 | 0 |
| 11 | Thành lập và hoạt động hộ kinh doanh | 271 | 248 | 23 | 0 | 271 | 243 | 0 | 28 | 0 | 0 | 0 |
| 12 | Bảo trợ xã hội | 700 | 654 | 46 | 0 | 638 | 635 | 0 | 3 | 62 | 62 | 0 |
| 13 | Hộ tịch | 725 | 715 | 10 | 0 | 699 | 696 | 0 | 3 | 26 | 26 | 0 |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 14 | Lưu thông hàng hóa trong nước | 8 | 8 | 0 | 0 | 7 | 6 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| **TỔNG CỘNG** | | **3073** | **1779** | **1294** | **0** | **2807** | **2755** | **0** | **52** | **266** | **261** | **5** |

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

**Nguyễn Thế Lộc**