

BÁO CÁO

**Kết quả thực hiện 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 năm 2025**

I. TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ KIỂM SOÁT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

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

UBND tỉnh Ninh Bình tiếp tục quán triệt, chỉ đạo các Sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố thực hiện nghiêm túc quy định tại Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát TTHC; Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/5/2013, Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát TTHC; Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát TTHC; Thông tư số 03/2022/TT-BTP ngày 10/02/2022 của Bộ Tư pháp hướng dẫn đánh giá tác động của TTHC trong lập đề nghị xây dựng văn bản quy phạm pháp luật và soạn thảo dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật; Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử.

Năm 2025, các văn bản quy phạm pháp luật thuộc thẩm quyền ban hành của HĐND, UBND tỉnh đều đảm bảo trình tự, thủ tục theo quy định. UBND tỉnh đã công bố 02 TTHC thuộc thẩm quyền.

2. Công bố, công khai TTHC, danh mục TTHC

- Năm 2025, UBND tỉnh đã ban hành 58 Quyết định công bố danh mục TTHC với tổng số 665 TTHC, trong đó: 557 TTHC được công bố mới, sửa đổi, bổ sung và 108 TTHC bị hủy bỏ.

- Tổng số văn bản QPPL có quy định TTHC được công bố: 01

- Tổng số TTHC đang thực hiện trên địa bàn tỉnh là 2.049, trong đó: 2.047 TTHC do Trung ương quy định (cấp tỉnh 1.737 TTHC; cấp xã 310 TTHC); 02 TTHC đặc thù của địa phương. 100% TTHC được công khai đảm bảo đúng quy định. (chi tiết tại biểu số II.07b/VPCP/KSTT đính kèm).

3. Rà soát, đơn giản hóa TTHC

UBND tỉnh Ninh Bình đã ban hành Quyết định số 07/QĐ-UBND về Kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC năm 2025, trong đó tổng số TTHC cần rà soát, đánh giá năm 2025 là 58 TTHC.

Kết quả: Đề nghị giữ nguyên 56/58 TTHC; thông qua phương án đơn giản hoá đối với 02/58 TTHC thuộc thẩm quyền quản lý của Sở Nông nghiệp và Môi trường, Sở Nội vụ.

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

UBND tỉnh Ninh Bình tiếp tục thực hiện việc công khai hộp thư điện tử: Bbt@ninhbinh.gov.vn số điện thoại: **02293.553.999** và địa chỉ Cổng thông tin điện tử tỉnh: <http://ninhbinh.gov.vn> (để thuận tiện cho cá nhân, tổ chức phản ánh, kiến nghị về các quy định có liên quan đến TTHC); thực hiện công khai trên Cổng thông tin điện tử tỉnh hệ thống tiếp nhận và trả lời phản ánh kiến nghị của Chính phủ. Năm 2025 các cơ quan, đơn vị đã tiếp nhận 86 phản ánh, kiến nghị, trong đó: Đã xử lý và công khai 75 phản ánh kiến nghị đảm bảo đúng quy định; đang thời gian xử lý 11 phản ánh kiến nghị.

5. Tình hình, kết quả giải quyết TTHC

Năm 2025, các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh đã tiếp nhận 776.417 hồ sơ, đã giải quyết 742.805 hồ sơ (*đúng hạn và trước hạn 734.691 hồ sơ, chiếm 98,9%; trễ hạn 8.114 hồ sơ, chiếm 1,1%*); số hồ sơ đang giải quyết: 33.612 hồ sơ.

(Chi tiết kèm theo tại biểu số II.06c/VPCP/KSTT).

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

6.1. Công tác chỉ đạo điều hành

UBND tỉnh chỉ đạo, quán triệt, 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; Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15/9/2025 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số nội dung của 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.

6.2. Kết quả triển khai thực hiện

a) Về triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC

Ngay từ ngày đầu vận hành chính quyền địa phương 02 cấp, tỉnh Ninh Bình đã tổ chức vận hành thông suốt, hiệu quả hoạt động Trung tâm Phục vụ hành chính

công tỉnh và Trung tâm Phục vụ hành chính công của 129 xã, phường trên địa bàn tỉnh, đảm bảo việc giải quyết TTHC cho người dân được liên tục, không bị gián đoạn. UBND tỉnh đã tập trung chỉ đạo các sở, ban, ngành, UBND các xã, phường thực hiện tuyên truyền, hướng dẫn, khuyến khích người dân, doanh nghiệp sử dụng DVC trực tuyến trên Cổng DVC quốc gia.

Tiếp tục chỉ đạo các cơ quan, đơn vị thực hiện triệt để việc gửi, nhận văn bản điện tử và xử lý hồ sơ trên môi trường mạng; đảm bảo hoàn thành việc gửi, nhận văn bản điện tử đúng thời gian quy định và chỉ tiêu xử lý hồ sơ công việc (*trừ hồ sơ mật*) trên môi trường mạng. Kết quả (*tính đến 10/12/2025*): Tổng văn bản luân chuyển trên Hệ thống: 4.500.936 (3.893.945 văn bản đến; 606.991 văn bản đi); Tỷ lệ văn bản đi được ký số là 91,5% (Tỷ lệ văn bản có sử dụng chữ ký số tại các sở, ban, ngành đạt 92,12%; Tỷ lệ văn bản có sử dụng chữ ký số tại các xã, phường đạt 90,9%

b) Ứng dụng CNTT để công bố, công khai thông tin giải quyết TTHC

Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh đã cập nhật 100% các TTHC của tỉnh và đã được chuẩn hóa, đồng bộ với cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC. 100% các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh đều được công khai, giải quyết trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh. Hiện tại tỉnh Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh đang được vận hành hiệu quả, thông suốt.

Hiện nay trên Trang thông tin điện tử của các Sở, ban, ngành, UBND các xã, phường đã cung cấp đầy đủ các thông tin quy định về TTHC của đơn vị, đáp ứng yêu cầu khai thác thông tin của tổ chức, người dân và doanh nghiệp.

c) Cung cấp DVC trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh

- Tổng số DVC trên địa bàn tỉnh: 2.206 dịch vụ (thuộc thẩm quyền giải quyết cấp tỉnh: 1.881 dịch vụ; thuộc thẩm quyền giải quyết cấp xã: 325 dịch vụ).

- Tổng số DVC trực tuyến toàn trình: 1.415 dịch vụ (thuộc thẩm quyền giải quyết cấp tỉnh: 1.238 dịch vụ; thuộc thẩm quyền giải quyết cấp xã: 177 dịch vụ).

- Tổng số DVC trực tuyến một phần: 692 dịch vụ (thuộc thẩm quyền giải quyết cấp tỉnh: 562 dịch vụ; thuộc thẩm quyền giải quyết cấp xã: 130 dịch vụ).

- Tổng số dịch vụ cung cấp thông tin trực tuyến: 99 dịch vụ (thuộc thẩm quyền giải quyết cấp tỉnh: 81 dịch vụ; thuộc thẩm quyền giải quyết cấp xã: 18 dịch vụ).

- Tổng số dịch vụ công trực tuyến đã tích hợp lên Cổng dịch vụ công quốc gia là 2107, đạt tỷ lệ 100%.

7. Thực hiện TTHC trên môi trường điện tử

Năm 2025, toàn tỉnh có 759.094 hồ sơ thực hiện hoàn toàn trên môi trường điện tử, trong đó: DVC trực tuyến một phần có 180.678 hồ sơ; DVC trực tuyến toàn trình có 578.416 hồ sơ.

(Chi tiết tại biểu số II.08/VPCP/KSTT đính kèm)

8. Truyền thông hỗ trợ hoạt động kiểm soát TTHC

- UBND tỉnh chỉ đạo các sở, ngành, UBND cấp xã niêm yết công khai đầy đủ các TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và trên các trang Web của các cơ quan, đơn vị để tạo thuận lợi cho cá nhân, tổ chức khi tra cứu và áp dụng thực hiện TTHC. Các văn bản liên quan đến hoạt động kiểm soát TTHC được Văn phòng UBND tỉnh Ninh Bình cập nhật đầy đủ và gửi cho cán bộ đầu mối kiểm soát TTHC tại các cơ quan, đơn vị bằng hộp thư điện tử, thông qua hình thức này giúp cho việc trao đổi, giải quyết kịp thời những vướng mắc, khó khăn trong quá trình kiểm soát TTHC giữa Văn phòng UBND tỉnh với các đơn vị, địa phương.

- Văn phòng UBND tỉnh đã đăng tải đầy đủ, kịp thời các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn về nghiệp vụ công tác kiểm soát TTHC trên hệ thống văn bản chỉ đạo, điều hành của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh.

- Các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh tiếp tục đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền về CCHC với các hình thức phong phú, đa dạng. Báo và phát thanh, truyền hình tỉnh duy trì đều đặn sản xuất và phát sóng trên kênh truyền hình chuyên mục “Cải cách hành chính” với tần suất 01 chuyên mục/tuần, thời lượng 15 phút/chuyên mục. Một số chương trình nổi bật đã thực hiện phát sóng trong năm 2025: Các địa phương tích cực tư vấn, giúp đỡ người dân làm thủ tục hành chính; Từng bước tạo dựng nền hành chính thân thiện; Nỗ lực phục vụ người dân sau sáp nhập; Hành chính gần dân, vì dân sau sáp nhập; Vận hành thông suốt Trung tâm phục vụ hành chính công cấp xã; Cải cách hành chính đáp ứng sự hài lòng của người dân; Ninh Bình nỗ lực cải cách hành chính hướng tới sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp... Ngoài ra, có trên 320 tin, phóng sự về cải cách hành chính, với 640 lượt phát trên sóng phát thanh, truyền hình và được cập nhật 100% trên trang Web tại địa chỉ: <http://http.Nbtv.vn>. Báo in đã đăng tải 230 tin, bài, ảnh; trên Báo Điện tử 250 tin, bài, ảnh, video. Một số tác phẩm tiêu biểu như: Xây dựng chính quyền vì nhân dân phục vụ; Chủ động tháo gỡ khó khăn cho hoạt động chính quyền địa phương 2 cấp - (Kỳ I): Nhận diện khó khăn trong vận hành chính quyền địa phương 2 cấp; (Kỳ II): Đồng bộ các giải pháp hướng đến chính quyền kiến tạo, phục vụ; Tăng cường kỷ cương, trách nhiệm trong thực hiện chính quyền địa phương 2 cấp...

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm

- Công tác chỉ đạo triển khai thực hiện các nhiệm vụ đề tiếp nhận, giải quyết TTHC khi thực hiện chính quyền địa phương 02 cấp được quan tâm chỉ đạo, triển khai thực hiện hoàn thành đảm bảo đúng tiến độ đề ra; đã ban hành Kế hoạch, xây dựng lộ trình cụ thể để triển khai thực hiện tiếp nhận, giải quyết TTHC phi địa giới trên địa bàn tỉnh.

- Công tác kiểm soát TTHC của tỉnh tiếp tục được thực hiện nghiêm và đạt hiệu quả. Trách nhiệm của người đứng đầu trong lãnh đạo, chỉ đạo triển khai thực hiện công tác CCHC nói chung, kiểm soát TTHC và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông nói riêng tiếp tục được phát huy, đạt hiệu quả tích cực.

- Công tác tham mưu cho UBND tỉnh trong chỉ đạo, điều hành hoạt động kiểm soát TTHC trên địa bàn toàn tỉnh đã được Văn phòng UBND tỉnh triển khai thực hiện đồng bộ, hiệu quả, đảm bảo chất lượng, qua đó giúp cho công tác quản lý, điều hành công tác cải cách TTHC và công tác kiểm soát TTHC của UBND tỉnh đạt kết quả cao, được đông đảo người dân ủng hộ.

- Kho dữ liệu của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh được khai thác sử dụng, tạo điều kiện rút ngắn thời gian giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp.

- TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các Sở, ban, ngành và các địa phương đều được cập nhật, công bố, niêm yết công khai đảm bảo đúng quy định, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp, tổ chức đến liên hệ giải quyết TTHC, mang lại những hiệu quả tích cực, rút ngắn thời gian giải quyết công việc cho cá nhân, tổ chức. Đội ngũ cán bộ đầu mối của các Sở, ban, ngành, UBND cấp xã đã chủ động, phối hợp, trao đổi trực tiếp với Văn phòng UBND tỉnh để tổ chức triển khai, thực hiện nhiệm vụ. Vì vậy, kết quả thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC tại các đơn vị, địa phương đạt yêu cầu.

2. Tồn tại, hạn chế

- Chất lượng đánh giá tác động TTHC khi xây dựng văn bản quy phạm pháp luật còn chưa cao, thiếu các minh chứng cụ thể về chi phí tuân thủ; việc tham vấn lấy ý kiến người dân, doanh nghiệp còn hình thức, chưa thực chất, chưa phát huy vai trò phản biện xã hội.

- Tình trạng thực hiện không đúng, không đủ quy trình giải quyết TTHC vẫn xảy ra ở một số cơ quan, đơn vị; thời gian giải quyết TTHC ở một số lĩnh vực còn kéo dài hơn so với quy định, do thiếu nhân lực, thiếu phối hợp hoặc ứng dụng CNTT chưa hiệu quả.

- Việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC còn chậm, ảnh hưởng đến triển khai mô hình "không chờ", "không giấy tờ", "không tiếp xúc". Việc xây dựng biểu mẫu, mẫu đơn điện tử tương tác trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh còn nhiều hạn chế, chưa đáp ứng yêu cầu.

- Tỷ lệ DVCTT toàn trình đưa vào sử dụng để người dân có thể tự thực hiện 100% các bước tại nhà còn thấp; chất lượng DVCTT (*đơn giản, thuận tiện, nhanh, an toàn, an ninh mạng*) chưa đáp ứng yêu cầu.

- Việc tiếp cận công nghệ thông tin của một bộ phận người dân còn ở mức thấp, nhiều trường hợp không có máy vi tính, điện thoại thông minh do đó số lượng sử dụng dịch vụ công trực tuyến toàn trình và một phần, dịch vụ bưu chính công ích chưa cao.

III. PHƯƠNG HƯỚNG NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM NĂM 2026

1. Tiếp tục quán triệt, chỉ đạo các cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện hiệu quả nhiệm vụ về kiểm soát TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và giải quyết TTHC trên môi trường điện tử theo quy định.

2. Tập trung chỉ đạo, triển khai thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết TTHC cho người dân, tổ chức đảm bảo theo đúng chỉ đạo, hướng dẫn của các cơ quan trung ương.

3. Tiếp tục nâng cao chất lượng ban hành các văn bản quy phạm pháp luật thuộc thập quyền, trong đó tập trung chỉ đạo, triển khai việc nâng cao chất lượng việc cho ý kiến, thẩm định đối với quy định TTHC trong dự thảo văn bản quy phạm pháp luật, đảm bảo các điều kiện kinh doanh, TTHC được ban hành không gây khó khăn, không gây cản trở, không làm phát sinh thêm chi phí của người dân, doanh nghiệp.

IV. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

Để việc đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ phản ánh sát hơn nữa với tình hình tiếp nhận, giải quyết TTHC của địa phương, UBND tỉnh Ninh Bình đề nghị Văn phòng Chính phủ một số nội dung sau:

1. Tiếp tục nâng cấp Cổng Dịch vụ công quốc gia đảm bảo hoạt động ổn định trong quá trình tiếp nhận, thanh toán trực tuyến.

2. Nghiên cứu, điều chỉnh việc lấy số liệu hồ sơ thực tế tiếp nhận trên Cổng Dịch vụ công quốc gia làm mẫu số để tính điểm chỉ số “Công khai minh bạch”; đánh giá lại chỉ số “*Tỷ lệ hồ sơ đồng bộ lên Cổng Dịch vụ công quốc gia*” để đánh giá đúng tình hình thực tế của các cơ quan, đơn vị, vì số lượng hồ sơ thực tế của các sở, ngành sau khi sáp nhập không đồng đều, có tháng nhiều hồ sơ, có tháng ít hồ sơ do nhu cầu của người dân, tổ chức, vì vậy, việc tính

điểm dựa trên tỷ lệ hồ sơ trung bình của tháng trước sẽ không phản ánh đúng tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ./.

Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ;
- Lãnh đạo UBND tỉnh;
- Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh;
- Các sở, ngành của tỉnh;
- Báo và Đài PTTH Ninh Bình;
- UBND các xã, phường;
- Lưu: VT, VP2, TTPVHCC.

ĐN_BC_2025

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

Nguyễn Anh Chức