

## BÁO CÁO

### Kết quả thực hiện Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp của phường trên Cổng dịch vụ công Quốc gia năm 2025

#### 1. Đặc điểm tình hình:

- Trung tâm phục vụ Hành chính công phường Thanh Điền (sau đây gọi tắt là Trung tâm) là tổ chức Hành chính trực thuộc Ủy ban Nhân dân phường Thanh Điền.

- Trung tâm có tư cách pháp nhân, có con dấu và tài khoản riêng. Trụ sở của Trung tâm đặt tại số 18, hẻm số 10, đường số 6, đường Lạc Long Quân, khu phố Hiệp Hòa, phường Thanh Điền, tỉnh Tây Ninh (trụ sở UBND phường Hiệp Tân cũ).

#### 2. Tình hình tổ chức bộ máy, nhân sự và biên chế:

- Công tác quản lý, sử dụng biên chế cán bộ, công chức và số lượng người làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công được thực hiện đúng theo đề án vị trí việc làm.

- Trung tâm ban hành Thông báo số 01/TB-TTPVHCC ngày 31/7/2025 về Phân công nhiệm vụ của Lãnh đạo, công chức Trung tâm hành chính công Phường Thanh Điền.

**3. Tình hình cơ sở vật chất, tài sản công:** Các trang thiết bị, máy móc được bố trí kịp thời, đầy đủ đáp ứng cho việc tiếp nhận giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.

**4. Tình hình hoạt động chuyên môn, nghiệp vụ:** Trung tâm tổ chức 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.

#### 5. Tình hình hoạt động của Trung tâm:

- Số lượng bố trí quầy tiếp nhận và trả kết quả: Trung tâm đã bố trí 6 quầy và phân công 6 công chức tiếp nhận và trả kết quả.

- Công khai, niêm yết, cập nhật các thủ tục hành chính:

+ Cấp tỉnh gồm các lĩnh vực Công thương, Giáo dục và Đào tạo, Khoa học và công nghệ, Ngoại vụ, Nội vụ, Nông nghiệp và Môi trường, Tài chính, Tư pháp, Văn hóa thể thao và Du lịch, Xây dựng, Y tế.



+ Cấp xã gồm các lĩnh vực: Đất đai, Môi trường và Tài nguyên; Giáo Dục Và Đào Tạo; Nội vụ; Văn Hóa, Thể Thao Và Du Lịch; Y tế; Công thương; Tài chính, Tư pháp, Xây dựng...

- Tổng số hồ sơ tiếp nhận trên hệ thống một cửa <https://motcua.tayninh.gov.vn>: 5142 hồ sơ. Trong đó: Số lượng hồ sơ tiếp nhận trực tuyến: 5019 hồ sơ, đạt 97,60%; số lượng hồ sơ tiếp nhận trực tiếp: 123 hồ sơ, đạt: 2,39%; tồn kỳ trước: 0 hồ sơ, đạt 0%; số lượng hồ sơ trực tuyến tiếp nhận chậm: 8 hồ sơ, đạt: 0,15%.

+ Số lượng hồ sơ đã giải quyết: 4827 hồ sơ. Trong đó: Trước hạn: 2258 hồ sơ, đạt: 46,77%; đúng hạn: 2567 hồ sơ, đạt: 53,18%; quá hạn: 02 hồ sơ, đạt: 0,04%.

+ Số lượng hồ sơ đang giải quyết: 315 hồ sơ. Trong đó: Chưa đến hạn: 315 hồ sơ, đạt: 100%; đến hạn: 0 hồ sơ, 0%; quá hạn: 0, đạt 0,0%.

- Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn: 99,96%.

- Tổng hợp nhóm các chỉ tiêu trên Công dịch vụ công quốc gia: đạt 93,58 điểm, xếp hạng 87/96 xã, phường.

+ Công khai, minh bạch: đạt 18/18 điểm, xếp hạng 87/96 xã, phường.

+ Tiến độ giải quyết: đạt 19,93/20 điểm, xếp hạng 83/96 xã, phường.

+ Tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến: 8,04/12 điểm, xếp hạng 81/96 xã, phường.

+ Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến: 7,45/10 điểm, xếp hạng 87/96 xã, phường.

+ Kết quả đánh giá Mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong việc thực hiện TTHC, cung cấp DVC: 18/18 điểm, xếp hạng 87/96 xã, phường.

+ Kết quả đánh giá Mức độ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC: 21,99/22 điểm, xếp hạng: 22/96 xã, phường.

- Thu phí: 104.917.580 đ

- Tình hình tổ chức và hoạt động của Trung tâm phục vụ HCC: Các trang thiết bị, máy móc được bố trí kịp thời, đầy đủ đáp ứng cho việc tiếp nhận giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.

- Trong quý năm có 17 phản ánh kiến nghị của cá nhân tổ chức trong công tác giải quyết thủ tục hành chính và ngoài thủ tục hành chính. Đã được giải quyết 16/17, 01 đang giải quyết.

## **6. Khó khăn:**

- Phòng chuyên môn trả kết quả xử lý không đúng quy định.

- Các phòng chuyên môn (nhất là văn phòng HĐND - UBND) chưa thực hiện chỉ đạo của lãnh UBND phường trả kết quả xử lý trước 15 giờ. Đối với các giải quyết hồ sơ có thời gian trong ngày hoặc thời gian 1-3 ngày, để công chức



bộ phận Trung tâm Phục vụ hành chính công đảm bảo đủ thời gian hoàn trả cho người dân và kết thúc hồ sơ theo quy định (không trễ hạn).

- Chuyên môn Văn phòng HĐND - UBND trả kết quả trên hệ thống một cửa mà không trả kết quả giấy song song khi người dân nhận được tin nhắn kết quả hoàn thành đến Trung tâm nhận kết quả phải chờ chuyên môn đem xuống nên người dân rất phiền hà.

#### **7. Đề xuất, kiến nghị:**

- Đề nghị lãnh đạo phòng chuyên môn chỉ đạo công chức thụ lý giải quyết TTHC phối hợp với công chức Trung tâm phục vụ hành chính công trong giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cho người dân trong việc trả kết quả trên hệ thống Một cửa trả kết quả dạng điện tử cho cá nhân, tổ chức, trên hệ thống Một cửa trước 15 giờ hàng ngày đúng theo tinh thần chỉ đạo của lãnh đạo UBND phường.

- Lãnh đạo văn phòng HĐND - UBND chỉ đạo chuyên môn trả kết quả trên hệ thống song song với trả kết quả giấy để tránh tình trạng người dân phiền hà.

- Tăng cường công tác tuyên truyền, hướng dẫn người dân thực hiện nộp hồ sơ trên Cổng dịch vụ công quốc gia.

Trên đây là Báo cáo kết quả thực hiện Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp của phường trên Cổng dịch vụ công Quốc gia năm 2025 của Trung tâm phục vụ hành chính công phường Thanh Điền.

#### **Nơi nhận:**

- CT, các phó chủ tịch;
- Văn phòng UBND phường;
- Phòng KTHTĐT phường;
- Phòng VHXXH phường;
- Văn phòng ĐKĐĐ chi nhánh Hòa Thành;
- Lưu VT.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**



**Võ Kiên Trung**