

Số: /BC -BVHXXH

Ba Đồn, ngày tháng 6 năm 2026

BÁO CÁO

**kết quả giám sát việc thực hiện các nhiệm vụ theo quy định của pháp luật tại
Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Ba Đồn
(Từ ngày 01/7/2025 đến ngày 30/4/2026)**

Thực hiện kế hoạch số 63/KH-BVHXXH, ngày 04/5/2026 của Ban Văn hóa - Xã hội, Hội đồng nhân dân phường Ba Đồn về việc giám sát chuyên đề “Việc thực hiện các nhiệm vụ theo quy định của pháp luật tại Trung tâm phục vụ hành chính công phường Ba Đồn” Ban Văn hóa - Xã hội HĐND phường báo cáo kết quả giám sát cụ thể như sau:

I. KHÁI QUÁT TÌNH HÌNH.

Trung tâm Phục vụ hành chính công phường được thành lập theo Nghị quyết số 11/NQ-HĐND, ngày 01/7/2025 của Hội đồng nhân dân phường và đi vào hoạt động kể từ ngày 01/7/2025.

Trung tâm Trung tâm phục vụ hành chính công có vị trí, vai trò hết sức quan trọng trong quá trình thực hiện công tác chuyển đổi số, cải cách hành chính của địa phương. Là cầu nối trực tiếp giữa chính quyền và người dân, góp phần hiện đại hóa nền hành chính và nâng cao chỉ số hài lòng của công dân. Có chức năng tham mưu giúp UBND phường tổ chức triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; kiểm soát thủ tục hành chính; xây dựng chính quyền điện tử; theo dõi việc ứng dụng công nghệ thông tin tại UBND phường Ba Đồn và các nhiệm vụ khác theo quy định của pháp luật.

Cơ cấu tổ chức, nhân sự: Trung tâm phục vụ hành chính công phường được bố trí 07 cán bộ, công chức là biên chế của Trung tâm. Trong đó, 01 đồng chí giữ chức vụ Giám đốc, 06 đồng chí là chuyên viên.

Trung tâm Phục vụ hành chính công phường chính thức đi vào hoạt động từ ngày 01/7/2025 đến nay (sau khi triển khai mô hình chính quyền địa phương hai cấp) đã có những thuận lợi về điều kiện cơ sở vật chất được tiếp nhận lại của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thị xã Ba Đồn (cũ), trình độ chuyên môn các đồng chí chuyên viên của Trung tâm cơ bản đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ được giao trong tình hình mới. Trung tâm đã bố trí công chức có trình độ chuyên môn phù hợp với từng lĩnh vực để hướng dẫn hỗ trợ và tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính tại địa phương tiếp cận được với hình thức nộp hồ sơ trực tuyến và giảm bớt các khâu trung gian, đẩy nhanh tiến độ giải quyết, trả kết quả kịp thời, nhanh gọn.

Hoạt động theo mô hình chính quyền địa phương hai cấp, Trung tâm Phục vụ hành chính công phường còn có một số khó khăn, như: Việc tiếp cận thực hiện mô hình mới, cơ chế hoạt động mới; các thủ tục hành chính theo phân cấp, phân quyền thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã quá nhiều; một số công chức phải kiêm nhiệm nhiều lĩnh vực dẫn đến áp lực công việc lớn.

II. KẾT QUẢ GIÁM SÁT

1. Ưu điểm:

1.1. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo

Trung tâm phục vụ hành chính công đã ban hành và tham mưu UBND phường ban hành các văn bản chỉ đạo, đơn đốc triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã, liên thông cấp tỉnh - cấp xã; hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính, đồng thời thực hiện đảm bảo, kịp thời nhiệm vụ nâng cao chất lượng dịch vụ công trực tuyến và thực hiện thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính theo Nghị quyết số 57-NQ/TW, ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị, cụ thể: Trung tâm đã ban hành 32 văn bản và tham mưu cho UBND phường ban hành 14 văn bản.

(Có Phụ lục số 01, số 02 kèm theo).

1.2. Về cơ sở vật chất và nguồn nhân lực

- *Cơ sở vật chất:* Trụ sở Trung tâm được bố trí rộng rãi, thoáng mát, cơ sở vật chất, trang thiết bị gồm có: 09 máy tính, 09 máy in, 09 máy quét Căn cước công dân, 09 máy scan, 09 chữ ký số cho chuyên viên Trung tâm, nhân viên Bưu chính công ích, cán bộ của Chi nhánh văn phòng đăng ký đất đai. Đã lắp đặt hệ thống camera giám sát, 01 máy lấy số tự động, 01 máy tra cứu thủ tục hành chính, 01 máy tính, 01 máy scan, 01 máy KIOSK Dịch vụ công để người dân tra cứu thủ tục hành chính, nộp hồ sơ trực tuyến. Hệ thống mạng và đường truyền Internet ổn định, đảm bảo phục vụ công việc chuyên môn của cán bộ, công chức và người dân, tổ chức, doanh nghiệp trong giao dịch thực hiện các thủ tục hành chính.

- *Nguồn nhân lực:* Đội ngũ cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm phục vụ hành chính công phường: Biên chế có 07 đồng chí, trong đó có 01 đồng chí Giám đốc và 06 chuyên viên; 100% cán bộ, công chức có trình độ chuyên môn đại học và trên đại học. Trung tâm đã phân công nhiệm vụ cho các công chức phụ trách các lĩnh vực, phù hợp với trình độ, chuyên môn, nghiệp vụ, năng lực, sở trường công tác của từng cán bộ công chức nên đã phát huy hiệu quả trong việc thực hiện mọi nhiệm vụ tại Trung tâm.

Cán bộ, công chức của Trung tâm chấp hành tốt nội quy, quy chế làm việc, thực hiện nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính, quy tắc ứng xử, đạo đức nghề nghiệp, tác phong, lễ lối làm việc, văn hóa giao tiếp trong hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

1.3. Việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

Triển khai tổ chức thực hiện Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia. Sau khi thực hiện chính quyền địa phương hai cấp (từ ngày 01/7/2025 đến nay), Trung tâm Phục vụ hành chính công phường đã đạt được những kết quả đáng ghi nhận.

(Có phụ lục số 03, số 04 kèm theo)

**** Kết quả tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính***

Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận 8.757 hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính. Trong đó: (Tiếp nhận trực tuyến 8730 hồ sơ, chiếm 99,69%; Tiếp nhận trực tiếp 27 hồ sơ, chiếm 0,31%). Có 7.523 hồ sơ trực tuyến toàn trình, 1.207 hồ sơ trực tuyến 1 phần và 27 hồ sơ tiếp nhận trực tiếp bằng hồ sơ giấy.

- Tổng số hồ sơ đã giải quyết, trả kết quả: 8.688 hồ sơ/8.757 hồ sơ, đạt 99,21% trên tổng số hồ sơ đã tiếp nhận. Trong đó:

+ Giải quyết sớm hạn: 8.663 hồ sơ, đạt 99,71%.

+ Giải quyết trong hạn: 23 hồ sơ, đạt 0,27%.

+ Đã giải quyết quá hạn: 02 hồ sơ, chiếm 0,02% (Mã số hồ sơ H50.104-250708-0362, Lý do: Quá hạn do lỗi hệ thống, trên thực tế hồ sơ đã xử lý và trả kết quả cho công dân đúng hạn; Mã số H50.104-250730-0410, Lý do: Quá hạn ở bước của phòng chuyên môn, Trung tâm phục vụ hành chính công đã đốc thúc để xử lý theo quy định).

- Tổng số hồ sơ đang giải quyết: 69 hồ sơ. Trong đó: Trong hạn: 69 hồ sơ, chiếm 100%; Quá hạn: 0 hồ sơ, chiếm 0 %.

- Số hoá hồ sơ:

+ Số hoá hồ sơ đầu vào: 8730 hồ sơ/8730 hồ sơ có yêu cầu phải số hoá, đạt 100%

+ Số hoá kết quả: 8.688 hồ sơ/8.730 hồ sơ có yêu cầu phải số hoá, đạt 99,52%.

- Thanh toán trực tuyến: 7.371 hồ sơ/7.545 hồ sơ có yêu cầu thanh toán đạt 97,69%.+ Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến mức độ 3,4 đạt 99,69%.

- Giải quyết thủ tục hành chính phi địa giới hành chính: Đã thực hiện tiếp nhận 19 hồ sơ thủ tục hành chính đề nghị giải quyết thủ tục hành chính phi địa giới

hành chính. Trong đó, (01 hồ sơ thủ tục hành chính cấp bản sao trích lục hộ tịch, 01 hồ sơ thủ tục hành chính cấp bản sao giấy khai sinh; 17 hồ sơ chứng thực bản sao từ bản chính).

Đến thời điểm này, thứ tự xếp hạng về các 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 phường Ba Đồn xếp thứ 6/78 xã, phường của tỉnh Quảng Trị.

Trung tâm đã chỉ đạo cán bộ, công chức hướng dẫn người dân, tổ chức, doanh nghiệp truy cập vào Cổng dịch vụ công quốc gia để thực hiện thủ tục hành chính hoàn toàn trên môi trường điện tử, đồng thời thực hiện đảm bảo, kịp thời nhiệm vụ nâng cao chất lượng dịch vụ công trực tuyến và thực hiện thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính theo Nghị quyết số 57-NQ/TW, ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị và các văn bản chỉ đạo của cấp trên. Đến thời điểm hiện nay, tất cả hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường; liên thông cấp xã - cấp tỉnh cơ bản được tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả trên môi trường điện tử và đã được đồng bộ qua cổng Dịch vụ công quốc gia; hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Quảng Trị và các hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của các Bộ, đạt tỷ lệ 99,69%. Còn 0,31% hồ sơ thủ tục hành chính được tiếp nhận trực tiếp. Lý do: các thủ tục hành chính chưa được cấu hình đầy đủ trên cổng Dịch vụ công quốc gia.

(Có phụ số 03, số 04 kèm theo)

Việc sử dụng phần mềm quản lý hồ sơ điện tử kết hợp với thanh toán trực tuyến là giải pháp trọng tâm trong cải cách hành chính, giúp chuyển đổi toàn bộ quy trình xử lý từ hồ sơ giấy sang môi trường điện tử. Trung tâm đã trực tiếp thực hiện tiếp nhận, luân chuyển, trả kết quả thủ tục hành chính, hướng dẫn người dân thanh toán trực tuyến hoàn toàn trên môi trường điện tử qua Cổng dịch vụ công quốc gia và Hệ thống motcua.quangtri của tỉnh; Hệ thống giải quyết thủ tục hành chính riêng của từng Bộ, Ngành giúp rút ngắn tối đa thời gian giải quyết thủ tục và giảm thiểu sai sót, thất lạc dữ liệu, khai thác, tái cấu trúc dữ liệu. Đồng thời, việc tích hợp các cổng thanh toán giúp người dân nộp phí, lệ phí nhanh chóng qua mã QR hoặc ví điện tử ngay trên hệ thống mà không cần giao dịch tiền mặt, vừa tạo sự thuận tiện, vừa đảm bảo tính công khai, minh bạch trong quản lý tài chính. Sự kết hợp này không chỉ nâng cao hiệu suất làm việc, tiết kiệm chi phí in ấn, lưu trữ cho cơ quan nhà nước mà còn góp phần quan trọng vào việc xây dựng chính quyền điện tử, tạo môi trường làm việc hiện đại và chuyên nghiệp hơn trong phục vụ nhân dân.

1.4. Việc thực hiện cải cách thủ tục hành chính

Trung tâm Phục vụ hành chính công đã thực hiện tốt việc hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả các thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp theo quy định; thực hiện hiệu quả các nhiệm vụ, giải pháp về đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính; đảm bảo tiến độ giải quyết công việc đúng hạn, nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức. Chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến được nâng cao, từng bước đáp ứng nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính nhanh chóng, thuận tiện, cụ thể:

- Trung tâm phục vụ hành chính công đã cập nhật và thực hiện niêm yết công khai đầy đủ các Quyết định của UBND tỉnh Quảng Trị về công bố danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã; các Quyết định của UBND tỉnh về phê duyệt sửa đổi, bổ sung quy trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến đối với các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã, liên thông cấp xã - cấp tỉnh. Tổng số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã, liên thông cấp xã - cấp tỉnh là 399 thủ tục hành chính. Trong đó: Số thủ tục hành chính đã cung cấp dịch vụ công trực tuyến là 397 (toàn trình 201; một phần 196); Số thủ tục hành chính chưa cung cấp dịch vụ công trực tuyến là 02. Đã thiết kế biển hiệu nhận diện, bảng công khai niêm yết mã QR-Code các thủ tục hành chính phục vụ tổ chức, cá nhân tra cứu dữ liệu thủ tục hành chính thuận tiện, dễ dàng.

- Thực hiện các văn bản chỉ đạo của cấp trên về cách thức thực hiện hướng dẫn rà soát, đánh giá, kiểm soát thủ tục hành chính tại Chương V, Thông tư số 02/2017/TT-VPCP, ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ và quy định tại Nghị quyết số 667/2025/NQ-CP, ngày 15/11/2025 về cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính. Nhằm triển khai thực hiện có hiệu quả công tác kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn phường, Trung tâm Phục vụ hành chính công đã phối hợp với các Phòng chuyên môn rà soát, đánh giá một số thủ tục hành chính còn hiệu lực thi hành, thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã, liên thông cấp xã - cấp tỉnh trên tất cả các lĩnh vực. Quá trình rà soát, đánh giá một số thủ tục hành chính cơ bản thống nhất với các quy trình thực hiện tại các Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính trên tất cả các lĩnh vực; đề xuất Sở, Tỉnh, các Bộ, Ngành và Trung ương cắt giảm, đơn giản hóa một số thủ tục hành chính, quy trình xử lý để rút ngắn thời gian giải quyết và tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp nộp hồ sơ thủ tục hành chính.

- Trung tâm phục vụ hành chính công đã phối hợp chặt chẽ, kịp thời với các cơ quan, đơn vị liên quan, các phòng chuyên môn trong việc tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính: Có 38 hồ sơ thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực Nội vụ được thực hiện liên thông cấp xã - cấp tỉnh, 38 hồ sơ đã được trả kết quả sớm hạn; các thủ tục hành chính trong ngày, thủ tục được giao ủy quyền tại Trung

tâm được thực hiện trả kết quả sớm hạn, đạt tỷ lệ 100% hồ sơ tiếp nhận, xử lý trong ngày.

- Các công chức Trung tâm phụ trách các lĩnh vực đã chủ động đôn đốc các Phòng chuyên môn kịp thời xử lý, tham mưu, đảm bảo việc thực hiện giải quyết hồ sơ đúng hạn và sớm hạn, không để xảy ra tình trạng hồ sơ quá hạn. Phối hợp với Bưu chính công ích để trả kết quả tại nhà khi người dân, doanh nghiệp có nhu cầu.

- Thực hiện công tác tiếp nhận 01 cán bộ Bưu chính công ích và đã bàn giao 127 thủ tục hành chính đợt 1 cho nhân viên Bưu chính công ích hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa, trả kết quả thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp. Phân công chuyên viên Trung tâm phụ trách các lĩnh vực bàn giao thủ tục hành chính cho Bưu chính công ích; trực tiếp kiểm soát hồ sơ thủ tục hành chính, phối hợp, hướng dẫn nhân viên Bưu chính công ích thực hiện, hướng dẫn, số hóa, trả kết quả hồ sơ một số thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực quy định tại Quyết định 2931/QĐ-UBND, ngày 03/12/2025 của UBND tỉnh Quảng Trị về việc phê duyệt Đề án “Thực hiện cơ chế giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm nhận một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Trị”; Quyết định 574/QĐ-UBND, ngày 09/02/2026 của UBND tỉnh Quảng Trị về việc phê duyệt Danh mục thủ tục hành chính giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm nhận một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

- Công tác kiểm soát việc giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện thường xuyên hằng ngày, hằng giờ nhằm kiểm soát việc giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp đảm bảo theo quy định của pháp luật, nhanh chóng, thuận lợi. Kịp thời phát hiện các hồ sơ gần đến hạn, hồ sơ bị lỗi hệ thống, hồ sơ trễ hạn, để phối hợp, đôn đốc các đơn vị có liên quan kịp thời giải quyết. Kiểm soát chặt chẽ việc cung cấp thủ tục hành chính trên môi trường điện tử bao gồm quá trình lập danh mục, rà soát, đơn giản hóa, lựa chọn các phương pháp cung cấp thủ tục hành chính trên môi trường điện tử để việc thực hiện có hiệu quả, thuận tiện cho người dùng, tránh lãng phí.

- Trung tâm đã chú trọng công tác tuyên truyền, hướng dẫn người dân thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử khi đến giao dịch tại Trung tâm, đặc biệt là thanh toán không dùng tiền mặt qua Cổng dịch vụ công quốc gia, tính từ ngày 01/7/2025 đến nay Trung tâm đã hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân thanh toán qua Cổng dịch vụ công 7.371 hồ sơ/7.545 hồ sơ có yêu cầu thanh toán đạt 97,69%. Việc quản lý, sử dụng chứng từ, biên lai và hình thức thanh toán trong thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm được cập nhật hằng ngày, hằng tháng và khi người dân thanh toán trực tuyến phí, lệ phí được nộp về sổ tài khoản thụ hưởng của Trung tâm. Danh sách, biên lai thu phí, lệ phí được theo dõi, quản lý tại

phần mềm VNPT THANH TOÁN điện tử. Cuối tháng công chức Kế toán phụ trách của Trung tâm phối hợp với các chuyên viên Trung tâm phụ trách các lĩnh vực đối chiếu, đối soát phí, lệ phí một cách chặt chẽ, không để thất thoát phí, lệ phí. Tổng số tiền thu phí, lệ phí từ ngày 01/7/2025 đến hết tháng 4/2026 là 154.041.820đ

(Có Phụ lục số 06 kèm theo).

- Trung tâm phục vụ hành chính công tăng cường công tác tự kiểm tra kết quả thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách thủ tục hành chính bằng hình thức “Tự kiểm tra trực tiếp trên phần mềm của Bộ, Ngành và cổng dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh và trực tiếp trên các phiếu tiếp nhận và trả kết quả, phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ”. Trung tâm Phục vụ hành chính công có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, giám sát việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các phòng chuyên môn.

- Trung tâm phục vụ hành chính công đã tham mưu UBND phường ban hành công văn về việc khảo sát, lấy ý kiến sự hài lòng của doanh nghiệp, tổ chức, người dân khi thực hiện thủ tục hành chính. Kết quả triển khai đánh giá mức độ hài lòng của người dân đạt 100% mức độ rất hài lòng.

- Từ ngày 01/7/2025 đến nay, Trung tâm Phục vụ hành chính công phường chưa nhận bất kỳ sự phản ánh, kiến nghị, tố cáo nào của người dân, doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính.

- Trong quá trình thực hiện tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính. Trung tâm Phục vụ hành chính công phường đã có những đề xuất giải pháp đổi mới, cải tiến nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả phục vụ tổ chức, cá nhân, cụ thể: Đẩy mạnh số hóa hồ sơ thủ tục hành chính, tái sử dụng dữ liệu để người dân không phải nộp lại giấy tờ, kết hợp trả kết quả qua bưu điện và thông báo tiến độ tự động qua Zalo/SMS; phối hợp với Phòng chuyên môn rà soát đề xuất cấp trên đơn giản hóa quy trình nhằm rút ngắn thời gian xử lý so với quy định, thực hiện liên thông nhiều thủ tục trong một lần nộp, triển khai hẹn giờ làm việc trực tuyến để tránh chờ đợi; bố trí khu vực hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính và sử dụng các dịch vụ công trực tuyến để cải thiện thái độ phục vụ, lấy sự hài lòng của cá nhân, tổ chức làm thước đo đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cán bộ, công chức.

Công tác thông tin, tuyên truyền về hoạt động của Trung tâm và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông: Tuyên truyền, hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính, đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp. Trung tâm phục vụ hành chính công đã phối hợp với Đoàn thanh niên phường, Tổ công nghệ số cộng đồng, các lực lượng khác để hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện các thủ

tục hành chính. Tuyên truyền thủ tục hành chính trên các trang mạng xã hội như Facebook, Zalo..., các quy trình, biểu mẫu, lệ phí được công khai, minh bạch, rõ ràng để người dân, doanh nghiệp nắm rõ thực hiện.

2. Tồn tại, hạn chế:

- Việc xử lý các lỗi về hạ tầng, công nghệ có lúc chưa chủ động; kỹ năng ứng dụng công nghệ thông tin của một số cán bộ có mặt còn hạn chế.
- Công tác phối hợp với phòng chuyên môn để xử lý hồ sơ có thời điểm chưa chặt chẽ; vẫn còn 02 hồ sơ giải quyết quá hạn.
- Công tác tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến chưa thường xuyên, chưa đồng đều giữa các tổ chức, đoàn thể.
- Các giải pháp hỗ trợ người lớn tuổi, người yếu thể thực hiện thao tác nộp hồ sơ trực tuyến chưa hiệu quả; kỹ năng số trong cộng đồng còn hạn chế.

3. Nguyên nhân:

- Công Dịch vụ công quốc gia, hệ thống giải quyết thủ tục hành chính tỉnh và hệ thống giải quyết thủ tục hành chính của các Bộ, Ngành đôi lúc chưa đồng bộ. Hạ tầng công nghệ, mạng internet đôi lúc thiếu ổn định đường truyền, tốc độ xử lý chậm gây ảnh hưởng đến tiến độ tiếp nhận và trả kết quả. Một số phần mềm chuyên ngành có giao diện phức tạp, đòi hỏi phải thao tác mất nhiều thời gian.
- Người lớn tuổi, người yếu thể còn phụ thuộc vào cán bộ trong thực hiện thao tác nộp hồ sơ trực tuyến.
- Phường Ba Đồn là phường trung tâm đô thị, số lượng người dân, tổ chức, doanh nghiệp có nhu cầu đến giao dịch thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công phường rất lớn tạo áp lực quá tải công việc đối với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.
- Hệ thống công nghệ thông tin chung của cấp trên thường thay đổi để nâng cấp, hoàn thiện nên tính ổn định chưa cao; thiếu công chức chuyên môn về công nghệ thông tin nên còn gặp khó khăn trong việc xử lý các lỗi về hạ tầng, công nghệ.

4. Một số khó khăn, vướng mắc trong quá trình tổ chức thực hiện:

- Bước đầu thực hiện mô hình chính quyền địa phương hai cấp, công tác cán bộ và biên chế chưa ổn định nên việc sắp xếp, bố trí cán bộ công chức còn nhiều khó khăn.
- Các thủ tục hành chính thường xuyên thay đổi, Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính chỉ sửa đổi, bổ sung của quyết định, không thay thế toàn bộ quyết định cũ, gây khó khăn cho công tác rà soát, cập nhật, kiểm soát thủ tục hành chính.

- Công Dịch vụ công quốc gia, hệ thống phần mềm thường xuyên thay đổi, làm ảnh hưởng đến việc giải quyết và trả kết quả cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp Các đối tượng yếu thế, người già vẫn khó khăn trong việc nộp hồ sơ và sử dụng các dịch vụ công trực tuyến. phần lớn là cán bộ, công chức phải làm hộ ảnh hưởng đến thời gian làm việc của cán bộ, công chức.

- Việc thực hiện Đề án chuyển giao nhiều thủ tục hành chính của nhiều lĩnh vực một lúc cho nhân viên Bưu chính công ích (là lao động hợp đồng) hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính còn gặp nhiều khó khăn như: Bưu chính công ích tỉnh mới chỉ bố trí 01 nhân viên Bưu chính công ích, bước đầu còn thiếu kinh nghiệm thực tiễn, thiếu chuyên môn, còn lúng túng trong việc hướng dẫn hồ sơ thủ tục hành chính, chưa thành thạo thao tác các phần mềm giải quyết thủ tục hành chính.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

Trung tâm Phục vụ hành chính công phường đã chủ động tham mưu và tổ chức thực hiện khá toàn diện các nhiệm vụ được giao; bộ máy hoạt động cơ bản ổn định, nền nếp, bảo đảm phục vụ kịp thời nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính của người dân và doanh nghiệp. Công tác cải cách hành chính, chuyển đổi số, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông được triển khai đồng bộ, đạt nhiều kết quả tích cực; tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng và trước hạn, tỷ lệ số hóa hồ sơ và thanh toán trực tuyến đạt mức cao. Việc ứng dụng công nghệ thông tin, thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử từng bước được nâng cao, góp phần tăng tính công khai, minh bạch, giảm thời gian, chi phí cho tổ chức, cá nhân, đồng thời nâng cao chất lượng phục vụ và mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp.

Bên cạnh đó, trong quá trình thực hiện nhiệm vụ vẫn còn một số tồn tại, hạn chế, như: Việc xử lý các lỗi về hạ tầng, công nghệ có lúc chưa chủ động; kỹ năng ứng dụng công nghệ thông tin của một số cán bộ có mặt còn hạn chế; công tác phối hợp với phòng chuyên môn để xử lý hồ sơ có thời điểm chưa chặt chẽ; vẫn còn hồ sơ giải quyết quá hạn; công tác tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến chưa thường xuyên, chưa đồng đều giữa các tổ chức, đoàn thể; các giải pháp hỗ trợ người lớn tuổi, người yếu thế thực hiện thao tác nộp hồ sơ trực tuyến chưa hiệu quả.

V. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

1. Đối với Trung ương

- Hoàn thiện Công Dịch vụ công quốc gia, xây dựng hoàn chỉnh hệ thống kiểm soát thủ tục hành chính và các tiêu chí đánh giá. Xây dựng đầu mối Hệ thống giải quyết thủ tục hành chính nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, thuận lợi cho cán bộ, công chức

trong quá trình tổng hợp, trích xuất số liệu báo cáo, thống kê kết quả tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả thủ tục hành chính tại địa phương.

- Đơn giản hóa thủ tục hành chính, rà soát, cắt giảm và đơn giản hóa các quy trình, thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã, liên thông cấp xã - cấp tỉnh - cấp bộ tạo điều kiện thuận lợi nhất cho người dân tự thao tác trực tuyến tại nhà.

2. Đối với UBND tỉnh và các cơ quan cấp tỉnh

Có chế độ chính sách hỗ trợ kinh phí đối với cán bộ, công chức tại Bộ phận một cửa của Trung tâm phục vụ hành chính công.

3. Đối với UBND phường

- Tăng cường công tác lãnh đạo, chỉ đạo các Phòng chuyên môn, chỉ đạo công chức phụ trách lĩnh vực tăng cường công tác, giải quyết, xử lý hồ sơ, trả kết quả rút ngắn thời gian, tiến độ giải quyết hồ sơ theo quy định.

- Xem xét, bổ nhiệm 01 đồng chí Phó Giám đốc Trung tâm phục vụ hành chính công và bổ sung 01 công chức có trình độ chuyên môn về công nghệ thông tin nhằm tạo điều kiện thuận lợi để Trung tâm hoàn thành tốt nhiệm vụ.

4. Đối với Trung tâm phục vụ hành chính công phường Ba Đồn.

- Chủ động tham mưu kịp thời cho UBND phường ban hành các văn bản lãnh đạo, chỉ đạo, đôn đốc các cơ quan chuyên môn trong việc xử lý hồ sơ để trả kết quả kịp thời cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp, tránh để hồ sơ quá hạn.

- Tích cực phối hợp với các cơ quan chuyên môn xử lý hồ sơ kịp thời, không để tình trạng hồ sơ quá hạn.

- Tăng cường công tác tuyên truyền và phối hợp với các đoàn thể, tổ công nghệ số cộng đồng để hướng dân, hỗ trợ cho người dân và doanh nghiệp tự nộp được hồ sơ trực tuyến.

- Thường xuyên rà soát, chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính đối với đội ngũ cán bộ công chức trong thực thi công vụ.

- Thực hiện tốt các nhiệm vụ theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn quy định.

Nơi nhận:

- Thường trực HĐND phường;
- UBND phường;
- UBMTTQVN phường;
- Thành viên Đoàn giám sát;
- Trung tâm PVHCC phường;
- Lưu: VT, BVHXXH.

TM. BAN VĂN HÓA – XÃ HỘI
TRƯỞNG BAN



Trần Thị Liên Anh