BẢN TIN ĐIỆN TỬ

CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH

BẢN TIN NỘI BỘ CỦA CƠ QUAN THƯỜNG TRỰC CCHC TỈNH NGHỆ AN

SỐ 36 | 5.10-9.10 | 2026

CHỈ ĐẠO NỘI DUNG

Nguyễn Viết Hưng, Uỷ viên BCH Đảng bộ tỉnh, Giám đốc Sở Nội vụ
Nguyễn Thị Mai Thương, Phó Giám đốc Sở Nội vụ
Dương Danh Vỹ, Trưởng phòng CCHC & VTLT, Sở Nội vụ

BIÊN TẬP VÀ TRÌNH BÀY

Phòng Cải cách hành chính và Văn thư lưu trữ, Sở Nội vụ

TIN CCHC TỈNH

Công tác kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An trên địa bàn tỉnh Nghệ An Quý III/2026

Theo Báo cáo số 909/BC-UBND ngày 02/10/2026 của UBND tỉnh Nghệ An về công tác kiểm soát thủ tục hành chính (TTHC) quý III/2026, các sở, ban, ngành và địa phương tiếp tục triển khai nhiệm vụ kiểm soát TTHC gắn với mô hình chính quyền địa phương 2 cấp, đẩy mạnh công khai, minh bạch, ứng dụng hệ thống thông tin và nâng cao chất lượng giải quyết hồ sơ.

UBND tỉnh đã ban hành 103 quyết định công bố TTHC/danh mục TTHC trong kỳ, lũy kế 305 quyết định; công bố 02 văn bản quy phạm pháp luật có quy định TTHC. Có 672 TTHC/danh mục TTHC được công bố và cả 672 được công khai. Tổng số TTHC thuộc phạm vi quản lý, theo dõi của UBND tỉnh là 2.092, gồm 135 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ, Trung ương; 1.757 thuộc thẩm quyền UBND tỉnh và 322 thuộc thẩm quyền UBND cấp xã. Trong tổng số 2.092 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của địa phương, 2.046 do Trung ương quy định và 46 do địa phương quy định.

Về rà soát, phê duyệt và thực thi phương án cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính, đối với chương trình của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ về cắt giảm TTHC liên quan hoạt động sản xuất, kinh doanh, số TTHC/đăng ký kinh doanh được thống kê, rà soát là 0; số bãi bỏ 0, số đơn giản hóa 0; kết quả thực thi trong kỳ và lũy kế đều

bằng 0. Theo kế hoạch của bộ, cơ quan và UBND cấp tỉnh, kết quả rà soát, phê duyệt phương án đơn giản hóa là 1 và kết quả thực thi trong kỳ là 1. Có 66 TTHC thuộc lĩnh vực Sở Xây dựng có thành phần hồ sơ, giấy tờ sử dụng thông tin từ cơ sở dữ liệu được công bố.

Về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định, thủ tục hành chính, từ ngày 10/6 đến ngày 10/9/2026, UBND tỉnh tiếp nhận 290 phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia, đường dây nóng, hộp thư điện tử và đơn kiến nghị gửi tới Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; trong đó 263 phản ánh, kiến nghị qua Cổng Dịch vụ công quốc gia và 27 phản ánh, kiến nghị qua điện thoại, đơn gửi qua đường bưu điện. Các phản ánh, kiến nghị được chuyển đến cơ quan có thẩm quyền xử lý; đã giải quyết 264 phản ánh, kiến nghị, còn 26 phản ánh, kiến nghị đang được giải quyết. Các phản ánh, kiến nghị đã được xử lý được chuyển tới người dân, doanh nghiệp đã phản ánh. Bên cạnh đó, qua tổng hợp kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của các Sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân xã, phường trên Hệ thống báo cáo điện tử của Bộ Tư pháp, trong kỳ, có 151 phản ánh kiến nghị (149 phản ánh, kiến nghị trong kỳ, 2 phản ánh kiến nghị từ kỳ trước chuyển sang). Chi tiết xử lý phản ánh, kiến nghị tại biểu 6b/BTP/KSTT kèm theo.

Về tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính, trong kỳ, có 438.226 hồ sơ mới tiếp nhận và 21.792 hồ sơ từ kỳ trước chuyển qua. Trong số hồ sơ mới, 396.831 được tiếp nhận trực tuyến, 19.603 tiếp nhận trực tiếp và qua dịch vụ bưu chính. Số hồ sơ đã giải quyết là 413.360, gồm 350.609 trước hạn, 59.434 đúng hạn và 3.317 quá hạn. Có 24.866 hồ sơ đang giải quyết, trong đó 23.700 trong hạn và 1.166 quá hạn.

UBND tỉnh đã tiếp tục chỉ đạo, đôn đốc, các cơ quan, đơn vị triển khai, điều chỉnh, thực hiện, báo cáo kết quả các nhiệm vụ, công việc theo mô hình chính quyền địa phương 2 cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh, Hệ thống thông tin báo cáo tỉnh, các nghiệp vụ, công việc trên các phần mềm, hệ thống, phân hệ như: Cổng Dịch vụ công quốc gia, các phân hệ của Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống theo dõi nhiệm vụ Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao, hệ thống thông tin báo cáo Chính phủ, Hệ thống thông tin báo cáo tỉnh Nghệ An; hỗ trợ, hướng dẫn, giải đáp theo thẩm quyền những phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công; hướng dẫn, đôn đốc các xã, phường ban hành các văn bản, định mức...

Việc tiếp nhận, giải quyết TTHC của các Sở, ban, ngành tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đã được kiểm soát chặt chẽ qua Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của Bộ, Ngành, Hệ thống thông tin giải

quyết TTHC của tỉnh, đảm bảo minh bạch, rõ ràng. Hiện tại có 13 Sở, ngành chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh với 1.770 thủ tục và 02 cơ quan chuyên môn ngành dọc đóng trên địa bàn (Bảo hiểm xã hội tỉnh và Công ty Điện lực Nghệ An) với 22 TTHC cấp tỉnh được tiếp nhận tại Trung tâm.

Ở cấp xã, 130 Trung tâm Phục vụ hành chính công thuộc UBND các xã, phường được bố trí địa điểm, nhân sự, trang thiết bị; xây dựng bảng, biển nhận diện; công khai địa chỉ trụ sở, đường dây nóng và danh mục TTHC được tiếp nhận, trả kết quả tại Trung tâm với tỷ lệ 100%. Các Trung tâm hỗ trợ, hướng dẫn, giải đáp phản ánh, kiến nghị và hướng dẫn giải quyết TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC giúp quá trình tiếp nhận, chuyển giao, xử lý hồ sơ xuyên suốt, nhất quán, chính xác và minh bạch. Đến nay, 100% TTHC thuộc thẩm quyền cấp tỉnh, cấp xã đã được xây dựng quy trình nội bộ, quy trình điện tử và thiết lập trên các hệ thống theo quy định; 100% hồ sơ được tích hợp, đồng bộ, chia sẻ với Cổng Dịch vụ công quốc gia, công khai trạng thái và kết quả giải quyết.

UBND tỉnh chỉ đạo, đôn đốc các Sở, ban, ngành, địa phương tiếp tục thực hiện các giải pháp tăng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến thực hiện nghiêm việc số hoá hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử theo Công văn số 7282/UBND-KSTT ngày 24/7/2026 và Công văn số 7171/UBND-KSTT ngày 22/7/2025. Từ ngày 29/5/2026 thực hiện Cổng Dịch vụ công quốc gia mới tại Trung tâm Dữ liệu quốc gia, hiện Cổng Dịch vụ công quốc gia chưa có chức năng thống kê các số liệu về số hoá, hồ sơ trực tuyến, thành toán trực tuyến. Tuy nhiên, qua theo dõi, đánh giá thực tế, 100% hồ sơ TTHC được tiếp nhận, xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của Bộ, Ngành, hoặc Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

Về công bố, công khai và cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính nội bộ giữa các cơ quan hành chính nhà nước, trong kỳ ban hành 12 quyết định công bố, công bố 114 TTHC nội bộ; lũy kế có 319 TTHC nội bộ. Sửa đổi, bổ sung 16 TTHC, không bãi bỏ à không giữ nguyên TTHC. Đã thực thi xong cả 16 TTHC, đạt 100%; lũy kế số TTHC đã thực thi phương án là 37.

Công tác truyền thông và hỗ trợ được triển khai qua các nhóm Zalo, cán bộ đầu mối hướng dẫn nghiệp vụ, hỗ trợ Trung tâm cấp xã và các video hướng dẫn thao tác trên hệ thống. UBND tỉnh khuyến khích sáng kiến đơn giản hóa TTHC; một số sáng kiến cơ sở, cấp tỉnh gồm tập huấn trực tuyến qua YouTube và nhóm làm việc tập trung hỗ trợ nghiệp vụ cho cấp xã, phần mềm theo dõi kết luận của lãnh đạo tỉnh tại các cuộc họp UBND tỉnh. Các xã, phường chủ động triển khai mô hình “dịch vụ công lưu động” cho người yếu thế, người cao tuổi, người có công, gia đình chính sách; lan

tỏa các mô hình "Ngày thứ 7 vì dân", "Ngày thứ 7 vì dân, nối gần khoảng cách", "hỗ trợ thủ tục hành chính tại nhà", "Đi đến dân - Hỗ trợ người gặp khó khăn trong giải quyết TTHC".

Bên cạnh đó, thực hiện Kế hoạch số 191/KH-UBND ngày 19/3/2026, đoàn kiểm tra của UBND tỉnh đã kiểm tra trực tiếp 5/7 đơn vị: Yên Xuân, Bạch Ngọc, Châu Tiến, Nghĩa Khánh và Vinh Hưng. Qua kiểm tra, các đơn vị đã ban hành đầy đủ, kịp thời kế hoạch, văn bản chỉ đạo; kiện toàn tổ chức bộ máy, bố trí cán bộ đầu mối kiểm soát TTHC theo Quyết định số 925/QĐ-UBND ngày 23/3/2026; 100% TTHC thuộc thẩm quyền được công khai, niêm yết đầy đủ. Kết quả giải quyết hồ sơ tại nhiều đơn vị đạt tỷ lệ cao, trong đó có phường Vinh Hưng, xã Yên Xuân và xã Bạch Ngọc.

Không chỉ vậy, UBND tỉnh ban hành Quyết định số 40/2026/QĐ-UBND ngày 08/7/2026 về Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh, thay thế Quyết định số 28/2018/QĐ-UBND ngày 22/6/2018. Người dân, doanh nghiệp có thể gửi phản ánh qua đường dây nóng **02383.668.789**, email **kstthc@nghean.gov.vn**, hệ thống phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc bằng văn bản; địa chỉ và cách thức tiếp nhận được công khai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp.

Trên cơ sở Kế hoạch hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính của Ủy ban nhân dân tỉnh, các Sở, ban, ngành cấp tỉnh, Ủy ban nhân dân các cấp đã tập trung triển khai nhiệm vụ tại các Kế hoạch, chương trình, các nhiệm vụ đột xuất theo yêu cầu; triển khai, chỉ đạo các yêu cầu, hướng dẫn nghiệp vụ của Văn phòng Chính phủ. Tự đánh giá mức độ hoàn thành công tác kiểm soát thủ tục hành chính của cơ quan: Tốt.

Tuy nhiên, vẫn còn một số khó khăn, vướng mắc còn tồn tại, như chưa có văn bản của cơ quan Trung ương quy định rõ, chi tiết về thực hiện quản trị công việc, thực hiện thủ tục hành chính nội bộ trên môi trường điện tử; có một số vướng mắc trong quá trình khai thác, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung của Bộ, ngành...

Trong thời gian tới, UBND tỉnh tiếp tục rà soát, đánh giá việc hoàn thành các nhiệm vụ kiểm soát TTHC, kiểm tra, truyền thông và đơn giản hóa theo kế hoạch năm 2026; yêu cầu sở, ngành, xã, phường khắc phục tồn tại, bảo đảm đúng tiến độ, chất lượng nhiệm vụ; tiếp tục đơn giản hóa TTHC nội bộ, sử dụng hiệu quả hệ thống báo cáo của Bộ Tư pháp và phân hệ báo cáo định kỳ trên Nền tảng điều hành và Quản trị thông minh của Văn phòng UBND tỉnh theo Công văn số 7699/UBND-VX ngày 26/6/2026; tránh đầu tư dàn trải, tiếp tục theo dõi nhiệm vụ Chính phủ giao và phối hợp triển khai hệ thống giải quyết TTHC tập trung theo lộ trình...

Mai Dung - Phòng CCHC&VTLT

Xã An Châu: triển khai chiến dịch "dịch vụ công lưu động": đưa pháp luật và dịch vụ công đến gần hơn với nhân dân

Nhằm cụ thể hóa phương châm "**Chính quyền phục vụ - Hành chính đến với người dân**", UBND xã An Châu triển khai chiến dịch lưu động hỗ trợ công dân thực hiện thủ tục hành chính (TTHC), nộp hồ sơ và thanh toán trực tuyến kết hợp tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật.

Chiến dịch đã nhận được sự hưởng ứng nhiệt tình của đông đảo bà con nhân dân, thu hút hơn **400 lượt người tham gia** và mang lại hiệu quả thiết thực.

Đưa dịch vụ công trực tiếp về tận cơ sở, xóm làng

Với mục tiêu đưa pháp luật và các tiện ích hành chính công đến tận tay người dân, giảm thiểu thời gian, chi phí đi lại cũng như giải quyết dứt điểm các vướng mắc, tồn đọng, Tổ công tác của UBND xã An Châu gồm lãnh đạo và công chức Trung tâm Phục vụ hành chính công, các phòng chuyên môn, Công an xã, Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai cùng Tổ công nghệ số cộng đồng và Đoàn thanh niên xã đã trực tiếp về tận Nhà văn hóa xóm để phục vụ nhân dân.



Tại đây, nhiều nội dung thiết thực đã được triển khai đồng bộ:

1. Phổ biến quy định pháp luật mới: Giúp người dân hiểu đúng quyền lợi, nghĩa vụ và trách nhiệm thực thi

Trong đời sống thường nhật, nhiều chủ trương, văn bản quy phạm pháp luật mới cùng các quy định về quyền, lợi ích hợp pháp và nghĩa vụ của công dân chưa được người dân nắm bắt đầy đủ, kịp thời. Nắm bắt được thực tế đó, Tổ công tác liên ngành của xã đã tập trung tuyên truyền cặn kẽ, dễ hiểu các nội dung trọng tâm:

Lĩnh vực đất đai: Phổ biến sâu rộng các điểm mới về chế độ quản lý, sử dụng đất nông nghiệp; quy định về hạn mức, thủ tục cấp đổi, cấp mới Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; nghĩa vụ tài chính về đất đai; đồng thời tuyên truyền, cảnh báo người dân nâng cao cảnh giác trước các hình thức cò mồi, thuê dịch vụ làm sổ trái quy định hoặc các thủ đoạn lừa đảo tinh vi liên quan đến đất đai.





Lĩnh vực hộ tịch và tư pháp: Cung cấp thông tin chuẩn xác về quyền và nghĩa vụ đăng ký khai sinh, kết hôn, khai tử; quy định pháp luật về việc đăng ký lại các sự kiện hộ tịch do thất lạc giấy tờ gốc; tầm quan trọng của việc chuẩn hóa dữ liệu cá nhân theo Đề án chuyển đổi số quốc gia; các thủ tục liên quan đến chứng thực ủy quyền nhận lương hưu, trợ cấp BHXH...

2. Trực tiếp tháo gỡ các vướng mắc TTHC phức tạp, tồn đọng lâu năm

Chiến dịch là dịp đối thoại trực tiếp giữa chính quyền và người dân ngay tại địa bàn cơ sở:

Các cán bộ chuyên môn của Trung tâm Phục vụ hành chính công, Phòng Kinh tế, Công an xã và Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai đã trực tiếp xem xét hồ sơ thực tế của từng hộ gia đình.

Tập trung tháo gỡ các hồ sơ đất đai tồn đọng qua nhiều thời kỳ, đất có sự biến động về ranh giới, diện tích; hướng dẫn thủ tục đăng ký khai tử đối với trường hợp



người thân đã mất từ lâu hay xử lý các mâu thuẫn thông tin nhân thân giữa giấy tờ cũ và căn cước công dân. Nhờ được chỉ rõ căn cứ pháp lý và lộ trình xử lý cụ thể, người dân đã gỡ bỏ được tâm lý e ngại, yên tâm phối hợp cùng chính quyền để hoàn thiện thủ tục.

3. Biến Dịch vụ công trực tuyến từ "xa lạ, phiền phức, khó hiểu" thành "tiện ích, dễ làm và hài lòng"

Trước đây, khi nhắc đến "Cổng Dịch vụ công Quốc gia", "nộp hồ sơ trực tuyến" hay "thanh toán qua mạng", không ít người dân - nhất là người cao tuổi, người ít sử dụng điện thoại thông minh - thường có tâm lý e ngại, coi đây là quy trình rườm rà, dễ thao tác sai, khó hiểu và phiền phức hơn việc đến trực tiếp trụ sở.

Tại chiến dịch lưu động lần này, định kiến đó đã hoàn toàn được gỡ bỏ nhờ cách tiếp cận "cầm tay chỉ việc - một kèm một" từ các công chức xã cùng lực lượng Đoàn thanh niên và Tổ công nghệ số cộng đồng:

Xóa bỏ tâm lý e ngại: Cán bộ kiên nhẫn hướng dẫn từng thao tác cơ bản nhất: từ đăng nhập tài khoản định danh điện tử VNeID mức độ 2, chọn thủ tục cần làm, điền biểu mẫu điện tử cho đến việc chụp ảnh giấy tờ đính kèm.

Minh chứng rõ nét về sự tiện lợi: Người dân được tận mắt trải nghiệm quy trình nộp hồ sơ chỉ trong vài phút ngay trên điện thoại; theo dõi trạng thái hồ sơ được cập nhật minh bạch, rõ ràng theo từng bước; thanh toán phí, lệ phí trực tuyến nhanh gọn mà không phải xếp hàng chờ đợi.

Thấy rõ lợi ích thiết thực: Bà con nhận ra rằng sau khi đã biết cách làm, từ nay chỉ cần ngồi ở nhà hay bất cứ đâu cũng có thể giải quyết được thủ tục cho bản thân và gia đình mà không tốn công đi lại, không phải photocopy nhiều loại giấy tờ giấy, tiết kiệm tối đa thời gian và chi phí. Nhiều bác cao tuổi sau khi được hướng dẫn đã vui mừng chia sẻ: "Trước đây cứ tưởng dịch vụ công trực tuyến phức tạp lắm, nhưng được các cán bộ chỉ dẫn tận tình, từng bước một thì thấy thao tác rất nhanh, rất dễ, lại tiện lợi hơn nhiều".



4. Góp phần số hóa dữ liệu đất đai, hộ tịch cho nhân dân

Chiến dịch cũng là cơ hội quý báu cho các trường hợp công dân từ trước tới nay chưa có điều kiện hoặc chưa biết cách số hóa hồ sơ cá nhân:

·Lực lượng hỗ trợ đã trực tiếp quét (scan), số hóa các Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất cũ, sổ hộ tịch, giấy khai sinh... để tích hợp, làm sạch và đồng bộ vào kho dữ liệu điện tử.

·Giúp người dân rà soát, chuẩn hóa thông tin cá nhân đảm bảo tiêu chí "đúng, đủ, sạch, sống", tạo tiền đề vững chắc để từ các lần làm thủ tục sau, người dân không cần phải xuất trình lại các giấy tờ gốc đã được số hóa.

·Dịp này, Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai cũng đã phối hợp trao trả trực tiếp các Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất được cấp đổi tận tay bà con ngay tại xóm.





5. Sự hài lòng của nhân dân – Động lực tiếp tục đổi mới

Sự tham gia đông đảo của hơn 400 người dân cùng những nụ cười, lời cảm ơn và sự hài lòng tuyệt đối chính là thước đo khách quan nhất cho thành công của chiến dịch. Việc đưa dịch vụ công và pháp luật về tận xóm không chỉ tháo gỡ điểm nghẽn về giấy tờ, mà quan trọng hơn là đã thu hẹp khoảng cách số, giúp người dân làm chủ công nghệ và cảm nhận trọn vẹn tinh thần phục vụ của chính quyền.

Trong thời gian tới, UBND xã An Châu sẽ tiếp tục duy trì và nhân rộng mô hình chiến dịch lưu động tới các thôn, xóm tiếp theo trên địa bàn, kiên trì thực hiện mục tiêu: "Lấy sự hài lòng của công dân và doanh nghiệp là thước đo chất lượng phục vụ".

Tác giả: Cao Thị Nghĩa – Giám đốc TTPVHCC xã An Châu
Hương Chi tổng hợp

Xã Quan Thành: Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính

Xác định cải cách hành chính phải bắt đầu từ kỷ luật, trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức và được đo bằng kết quả phục vụ người dân, thời gian qua xã Quan Thành đã tập trung siết chặt kỷ luật, kỷ cương trong thực thi công vụ, kiểm soát tiến độ từng hồ sơ, đẩy mạnh số hóa, dịch vụ công trực tuyến; đồng thời đưa hoạt động phục vụ hành chính về tận khu dân cư. Từ "đúng giờ, đúng quy trình", yêu cầu đang được nâng lên thành "rõ người, rõ việc, rõ trách nhiệm, rõ thời gian, rõ kết quả", lấy sự thuận tiện và hài lòng của người dân làm thước đo.

Kỷ cương không chỉ ở giờ làm việc, mà phải thể hiện trên từng hồ sơ

Trong quá trình vận hành mô hình chính quyền địa phương hai cấp, Trung tâm Phục vụ hành chính công là nơi tiếp xúc trực tiếp, thường xuyên nhất giữa chính quyền với người dân, doanh nghiệp. Vì vậy, xã Quan Thành xác định chất lượng hoạt động của Trung tâm không chỉ phản ánh hiệu quả cải cách thủ tục hành chính mà còn thể hiện trực tiếp tinh thần trách nhiệm, tác phong và văn hóa công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức.

Từ đầu năm 2026, Trung tâm đã tham mưu triển khai đồng bộ nhiều nội dung về phân công nhiệm vụ, chương trình công tác, công khai đường dây nóng, kiểm soát thủ tục hành chính, khảo sát mức độ hài lòng và tổ chức "Ngày thứ Bảy, Chủ nhật vì dân". Thủ tục hành chính được công khai, niêm yết và hỗ trợ tra cứu bằng mã QR; cán bộ được phân công theo từng lĩnh vực, gắn trách nhiệm với từng khâu tiếp nhận, số hóa, chuyển xử lý và trả kết quả.





Điểm được Quan Thành nhấn mạnh là kỷ luật, kỷ cương hành chính không dừng ở việc cán bộ đi làm đúng giờ hay chấp hành nội quy, mà phải được thể hiện bằng tiến độ và chất lượng của từng hồ sơ. Hồ sơ đang ở khâu nào, tài khoản nào, còn bao nhiêu thời gian xử lý phải được theo dõi; hồ sơ có nguy cơ chậm phải được đôn đốc;

trường hợp quá hạn phải xác định trách nhiệm và thực hiện thông báo, xin lỗi theo quy định. Việc phân công cũng hướng tới "rõ người, rõ việc, rõ trách nhiệm, rõ thời gian và rõ kết quả", hạn chế tình trạng hồ sơ luân chuyển lòng vòng hoặc người dân phải đi lại nhiều lần.

Cùng với kỷ luật công vụ là yêu cầu đổi mới thái độ phục vụ. Quan Thành hướng cán bộ, công chức thực hiện "4 xin": xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn, xin phép; "4 luôn": luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn lắng nghe, luôn giúp đỡ; đồng thời thực hiện "5 không", trong đó trước hết là không cửa quyền, hách dịch, gây khó khăn, phiền hà và không quan liêu, vô cảm.

Lấy kết quả giải quyết hồ sơ làm thước đo kỷ luật hành chính

Tại Quan Thành, yêu cầu tăng cường kỷ luật, kỷ cương không dừng ở việc chấp hành giờ giấc, nội quy hay quy trình công vụ, mà được cụ thể hóa bằng kết quả giải quyết từng hồ sơ và chất lượng phục vụ người dân. Mỗi hồ sơ được tiếp nhận phải được theo dõi xuyên suốt từ khâu số hóa, chuyển xử lý đến trả kết quả; hồ sơ sắp đến hạn được rà soát, đôn đốc, xác định rõ trách nhiệm ở từng khâu. Chính cách làm này đã từng bước chuyển yêu cầu về kỷ cương từ "chấp hành" sang "chịu trách nhiệm về kết quả".

Kết quả thực tế cho thấy chất lượng giải quyết thủ tục hành chính được duy trì ở mức cao. Trong 9 tháng đầu năm 2026, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã đã phục vụ 4.570 lượt công dân, tiếp nhận và xử lý 3.837 hồ sơ, trong đó 3.800 hồ sơ được giải quyết đúng và trước hạn, đạt 99,68%. Tỷ lệ số hóa hồ sơ khi tiếp nhận đạt 99,9%, số hóa kết quả giải quyết đạt 100%. Đáng chú ý, qua khảo sát trực tiếp, 476/490 người dân đánh giá "rất hài lòng", 14 người đánh giá "hài lòng"; các lượt đánh giá trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đều ở mức "rất hài lòng".

Đến tháng 8/2026, chuyển biến không chỉ thể hiện ở tiến độ xử lý mà còn rõ hơn trong phương thức phục vụ trên môi trường số. Riêng kỳ từ ngày 15/7 đến 14/8, Trung tâm tiếp nhận 848 hồ sơ trực tuyến, đạt 100%; đã giải quyết 833 hồ sơ, trong đó 831 hồ sơ đúng và trước hạn, đạt 99,8%. Tỷ lệ số hóa thành phần hồ sơ và kết quả điện tử đối với hồ sơ liên thông khai sinh đạt 100%; 521 hồ sơ có phát sinh phí, lệ phí được thanh toán trực tuyến, đạt 100%, với tổng số tiền hơn 24,5 triệu đồng, được nộp ngân sách theo quy định.

Một chuyển biến đáng chú ý khác là tỷ lệ hồ sơ dịch vụ công trực tuyến toàn trình tăng từ 59,19% trong tháng 7 lên 63,91% trong tháng 8. Dù còn khoảng cách so với mục tiêu từ 90% trở lên của tiêu chí nông thôn mới, kết quả này cho thấy việc hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến tại Trung tâm và ngay tại khu dân cư

đã bắt đầu tạo chuyển biến về thói quen thực hiện thủ tục hành chính.

Điều Quan Thành hướng tới không phải là những tỷ lệ đẹp trên báo cáo, mà là kỷ luật hành chính phải được người dân cảm nhận bằng kết quả cụ thể: hồ sơ được kiểm soát chặt chẽ hơn, tỷ lệ đúng hạn cao hơn, giấy tờ được số hóa để hạn chế cung cấp lại, thanh toán được thực hiện trực tuyến và số lần đi lại từng bước được giảm xuống. Vì vậy, mỗi con số về tiến độ, số hóa hay dịch vụ công trực tuyến đều gắn với trách nhiệm của cán bộ, công chức trong từng khâu xử lý.

Từ "đúng giờ, đúng quy trình", Quan Thành đang từng bước nâng yêu cầu lên "**đúng trách nhiệm, đúng tiến độ và thực chất về kết quả**"; lấy chất lượng giải quyết hồ sơ và sự hài lòng của người dân làm thước đo rõ nhất của kỷ luật, kỷ cương hành chính.

Không né những hồ sơ trễ hạn

Một điểm cần nhấn mạnh trong bài toán kỷ cương của Quan Thành là không chỉ công bố tỷ lệ cao mà phải nhận diện cụ thể những khâu còn chậm. Trong kỳ báo cáo tháng 8 vẫn phát sinh 02 hồ sơ quá hạn, gồm 01 hồ sơ cấp Giấy chứng nhận cơ sở đủ điều kiện an toàn thực phẩm quá hạn 19 ngày làm việc và 01 hồ sơ chứng thực giao dịch quá hạn 06 ngày làm việc. Trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh vẫn còn bước xử lý trễ hạn; riêng bước đóng dấu của Văn phòng HĐND và UBND xã có 05/136 lượt xử lý trễ hạn, chiếm 3,7%.

Từ những trường hợp cụ thể này, Trung tâm xác định phải chuyển mạnh từ theo dõi số liệu cuối kỳ sang kiểm soát nguy cơ trễ hạn hằng ngày. Hồ sơ sắp đến hạn phải được rà soát, xác định đang dừng ở tài khoản nào, khâu nào để đôn đốc; đồng thời chấn chỉnh việc cập nhật hồ sơ trên hệ thống, tránh tình trạng hồ sơ đã xử lý trên thực tế nhưng chưa cập nhật đầy đủ, làm sai lệch số liệu và ảnh hưởng kết quả đánh giá tiến độ, KPI của xã.

Đây cũng là cách Quan Thành đặt lại yêu cầu về kỷ cương: không chỉ kỷ luật tại quầy tiếp nhận mà phải là kỷ luật xuyên suốt cả quy trình, từ Trung tâm đến phòng chuyên môn và từng cán bộ tham gia xử lý hồ sơ.

Từ "người dân tìm đến chính quyền" đến "chính quyền chủ động đến với người dân"

Kỷ luật hành chính tại Quan Thành còn được nhìn ở một chiều khác: cán bộ không chỉ hoàn thành phần việc trong giờ hành chính mà phải chủ động tìm cách phục vụ thuận lợi hơn cho người dân. Mô hình "Ngày thứ Bảy vì dân" là một trong những cách làm thể hiện rõ sự thay đổi này.

Ngày 15/8/2026, tại xóm Hợp Thành và Tây Hồ, các tổ công tác đã phục vụ hơn 567 lượt người dân; hỗ trợ 291 lượt thực hiện dịch vụ công trực tuyến, tư vấn 109 lượt về

thủ tục đất đai, hỗ trợ 102 lượt cập nhật dữ liệu trẻ em và chính sách bảo trợ xã hội; tiếp nhận, hướng dẫn và giải quyết 92 thủ tục hành chính. Đáng chú ý, 16 cặp vợ chồng được hỗ trợ đăng ký lại kết hôn và trao kết quả trực tiếp.

Giá trị của mô hình không chỉ nằm ở số lượng hồ sơ. Khi cán bộ trực tiếp về khu dân cư, những vướng mắc tưởng như rất nhỏ nhưng lại là rào cản đối với người dân được nhận diện rõ hơn: vướng ở bước nào khi nộp hồ sơ trực tuyến, thiếu dữ liệu gì, thủ tục nào khó hiểu, khâu nào khiến người dân phải đi lại nhiều lần. Những phản ánh thực tế đó trở thành đầu vào để điều chỉnh cách hướng dẫn và đề xuất cải tiến quy trình.





Cùng với đó, mô hình "Hành chính công lưu động - Phục vụ tại nhà" hướng ưu tiên đến người cao tuổi, người khuyết tật, người có công, đối tượng bảo trợ xã hội, người bệnh và những trường hợp khó trực tiếp đến Trung tâm. Qua 03 đợt triển khai tại Tân Xuân, Bùi Sơn và Phan Đăng Lưu, đã có 358 công dân được hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính; 310 công dân được hỗ trợ cài đặt, kích hoạt và sử dụng VNeID; 410 hồ sơ thủ tục hành chính được tiếp nhận, trong đó 320 hồ sơ được giải quyết và trả kết quả trực tiếp tại điểm phục vụ lưu động.

Qua đó, phương thức phục vụ đang từng bước chuyển từ "người dân tìm đến cơ quan hành chính" sang "chính quyền chủ động đến gần, hỗ trợ và phục vụ người dân".

Kỷ cương phải đi cùng tháo gỡ "điểm nghẽn"

Quan Thành cũng xác định không thể quy mọi hồ sơ chậm cho trách nhiệm cá nhân khi một phần khó khăn xuất phát từ hệ thống và quy trình liên thông. Thực tế, hệ thống của Bộ Tư pháp vẫn phát sinh lỗi; chức năng quản trị, thống kê, cảnh báo quá hạn và theo dõi tiến độ chưa đáp ứng đầy đủ yêu cầu. Một số hệ thống chuyên ngành chưa thuận tiện; Trung tâm chưa có tài khoản quản trị tổng hợp đối với hệ thống đăng ký kinh doanh nên khó theo dõi, kiểm soát và thống kê hồ sơ.

Đối với lĩnh vực đất đai, sau khi có sự thay đổi về thẩm quyền, quy trình điện tử liên thông chưa được cập nhật đồng bộ; có khâu vẫn phải luân chuyển giấy giữa phòng chuyên môn, cơ quan thuế và bộ phận ký duyệt. Một số hồ sơ đã được xử lý trên thực tế nhưng cập nhật lên hệ thống chưa kịp thời; việc trao đổi trạng thái hồ sơ giữa Trung tâm với phòng chuyên môn và cơ quan liên quan có lúc chưa đồng bộ.

Vì vậy, siết kỷ luật phải song hành với chuẩn hóa quy trình, làm rõ trách nhiệm phối hợp và tháo gỡ điểm nghẽn công nghệ. Mục tiêu cuối cùng không phải tăng thêm áp lực hành chính cho cán bộ, mà là để mỗi hồ sơ được kiểm soát tốt hơn và người dân phải chờ ít hơn.

"Sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp là thước đo"

Theo đồng chí Đặng Thị Dung - Chủ tịch UBND xã Quan Thành, xã tập trung chỉ đạo các phòng, ban chuyên môn triển khai đồng bộ nhiệm vụ cải cách hành chính gắn với chuyển đổi số; trọng tâm là xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức tận tụy, gần dân, phục vụ Nhân dân, bảo đảm giải quyết thủ tục hành chính nhanh chóng, thuận tiện và lấy sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp làm thước đo. Cùng với đội ngũ chuyên môn, các lực lượng đoàn viên, thanh niên được huy động tham gia hỗ trợ người dân tiếp cận và sử dụng dịch vụ công trực tuyến.



Tinh thần đó đang được cụ thể hóa thành yêu cầu đối với từng hồ sơ: 100% hồ sơ có quy trình điện tử phải được tiếp nhận, cập nhật và xử lý trên hệ thống; duy trì 100% số hóa thành phần hồ sơ và kết quả điện tử; rà soát hồ sơ sắp đến hạn hằng ngày; tiếp tục nâng tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến toàn trình; chấn chỉnh việc cập nhật hồ sơ tại các phòng chuyên môn và không để phát sinh hồ sơ quá hạn do nguyên nhân chủ quan.

Từ quầy tiếp nhận tại Trung tâm đến những buổi làm việc ngày thứ Bảy tại khu dân cư, mục tiêu xuyên suốt của xã là biến kỷ luật, kỷ cương thành chất lượng phục vụ có thể nhìn thấy và đo đếm được: hồ sơ được xử lý nhanh hơn, quy trình minh bạch hơn, dữ liệu được số hóa nhiều hơn và người dân giảm thời gian, chi phí đi lại.

Với phương châm "Kỷ cương trong thực thi công vụ - trách nhiệm trong giải quyết công việc - tận tình trong phục vụ Nhân dân", xã Quan Thành tiếp tục đặt trách nhiệm của cán bộ, công chức và hiệu quả giải quyết từng hồ sơ vào trung tâm của cải cách hành chính; từng bước xây dựng chính quyền cơ sở kỷ cương, chuyên nghiệp, hiện đại, gần dân và vì Nhân dân phục vụ.

Tác giả: Nguyễn Thị Thủy – Giám đốc Trung tâm phục vụ hành chính công xã Quan Thành

Hà Hiền tổng hợp

Xã Yên Thành: Đẩy mạnh chuyển đổi số, nâng cao hiệu quả quản trị trong trường học

Thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính gắn với chuyển đổi số, UBND xã Yên Thành từng bước đổi mới phương thức quản lý, điều hành, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong các lĩnh vực, trong đó chú trọng đẩy mạnh chuyển đổi số trong giáo dục. Việc triển khai học bạ số, số hóa hồ sơ và ứng dụng các nền tảng số trong quản trị nhà trường góp phần giảm thủ tục hành chính, nâng cao hiệu quả quản lý, đồng thời tạo thuận lợi cho người học, phụ huynh và đội ngũ cán bộ, giáo viên.

Sáng ngày 19/9/2026, UBND xã Yên Thành tổ chức tập huấn về quản lý, sử dụng học bạ số và ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác quản lý, quản trị trường học cho cán bộ quản lý, giáo viên, nhân viên các cơ sở giáo dục trên địa bàn xã.



Thông qua tập huấn, UBND xã Yên Thành hướng tới nâng cao nhận thức, trách nhiệm và kỹ năng số cho đội ngũ cán bộ quản lý, giáo viên, nhân viên các trường học; đồng thời thống nhất quy trình thực hiện, khai thác và sử dụng học bạ số, góp phần bảo đảm dữ liệu được cập nhật đầy đủ, chính xác, an toàn và đúng quy định.

Tại hội nghị, các đại biểu được phổ biến những quy định liên quan đến học bạ số, giá trị pháp lý của học bạ điện tử và bản trích lục điện tử; quyền của người học và trách nhiệm của cơ sở giáo dục. Các nội dung hướng dẫn tập trung vào quy trình tạo lập dữ liệu học bạ số theo từng năm học; kiểm tra, đối chiếu và xác thực thông tin trước khi ký số; phát hành, khai thác, lưu trữ và bảo mật dữ liệu.

Bên cạnh nội dung lý thuyết, các học viên được hướng dẫn thực hành quy trình ký số của giáo viên bộ môn, giáo viên chủ nhiệm và người đứng đầu cơ sở giáo dục; thao tác phát hành học bạ số trên hệ thống; xử lý việc hiệu chỉnh, thu hồi khi phát sinh sai sót; phân quyền khai thác, sử dụng dữ liệu đối với từng nhóm đối tượng. Qua đó, giúp đội ngũ cán bộ, giáo viên từng bước nâng cao kỹ năng thực hành, chủ động xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình thực hiện.





Một nội dung được quan tâm tại hội nghị là tăng cường phối hợp giữa chính quyền địa phương và các cơ sở giáo dục trong việc xác minh thông tin nhân thân, cư trú của học sinh. Đây là một trong những yêu cầu có ý nghĩa thiết thực trong quá trình chuẩn hóa, đồng bộ dữ liệu, góp phần nâng cao chất lượng quản lý thông tin người học.

Các học viên tham gia tập huấn với tinh thần nghiêm túc, trách nhiệm, chủ động trao đổi những khó khăn, vướng mắc phát sinh từ thực tiễn để được hướng dẫn, giải đáp. Qua đó, tạo sự thống nhất trong nhận thức và cách thức tổ chức thực hiện tại các cơ sở giáo dục trên địa bàn.





Việc UBND xã Yên Thành tổ chức tập huấn quản lý, sử dụng học bạ số là hoạt động cụ thể gắn cải cách hành chính với chuyển đổi số, từng bước đưa các giải pháp số vào hoạt động quản lý, điều hành tại cơ sở. Qua đó, góp phần giảm thời gian, chi phí trong quản lý hồ sơ; tăng tính chính xác, minh bạch trong khai thác dữ liệu; đồng thời nâng cao hiệu quả phối hợp giữa chính quyền địa phương và các cơ sở giáo dục.

Từ những việc làm cụ thể, thiết thực, chuyển đổi số trong giáo dục tại Yên Thành đang từng bước trở thành một phương thức hỗ trợ hiệu quả cho công tác quản lý, điều hành, góp phần xây dựng nền hành chính hiện đại, phục vụ tốt hơn nhu cầu của người dân và nâng cao chất lượng hoạt động của các cơ sở giáo dục trên địa bàn.

Tác giả: Lê Quyên và Trần Lý - UBND xã Yên Thành
Đăng Thiện tổng hợp

Xã Vân Du: Đẩy mạnh cải cách hành chính, chuyển đổi số Hướng tới chính quyền số, xã hội số - Gần dân, sát dân, vì nhân dân phục vụ

Trong 9 tháng đầu năm 2026, dưới sự lãnh đạo, chỉ đạo của Đảng ủy, HĐND, UBND xã, cùng sự phối hợp của Ủy ban MTTQ Việt Nam xã và các tổ chức chính trị - xã hội, công tác cải cách hành chính, chuyển đổi số trên địa bàn xã Vân Du tiếp tục được triển khai đồng bộ, gắn với yêu cầu phục vụ người dân, doanh nghiệp ngày càng tốt hơn. Từ hội trường tập huấn đến từng quầy tiếp nhận hồ sơ, từ các hoạt động tuyên truyền đến việc trực tiếp "cầm tay chỉ việc", tinh thần gần dân, sát dân và phục vụ Nhân dân được thể hiện bằng những việc làm cụ thể, thiết thực.



"LẤY NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP LÀM TRUNG TÂM - LẤY SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN LÀM THƯỚC ĐO."

01 | VAI TRÒ LÃNH ĐẠO - Sự lãnh đạo, chỉ đạo thống nhất - nền tảng tạo chuyển biến

Xác định cải cách hành chính và chuyển đổi số là nhiệm vụ quan trọng, xuyên suốt, Đảng ủy xã tập trung lãnh đạo, định hướng; HĐND xã phát huy vai trò giám sát; UBND xã chủ động cụ thể hóa bằng các nhiệm vụ, giải pháp phù hợp với thực tiễn.

Quá trình tổ chức thực hiện gắn với trách nhiệm của người đứng đầu, kỷ luật, kỷ cương hành chính, đổi mới lề lối làm việc và tăng cường ứng dụng công nghệ số trong quản lý, điều hành, giải quyết thủ tục hành chính.

Điểm xuyên suốt trong chỉ đạo là không coi chuyển đổi số chỉ là câu chuyện của công nghệ. Mọi đổi mới phải hướng đến mục tiêu dễ tiếp cận hơn, dễ thực hiện hơn, giảm thời gian đi lại, tăng tính công khai, minh bạch và tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp.





02 | ĐỒNG HÀNH CÙNG NGƯỜI DÂN - Đưa chuyển đổi số đến gần dân bằng cách làm thiết thực, dễ hiểu

Trong 9 tháng đầu năm, công tác tuyên truyền, phổ biến và hướng dẫn kỹ năng số được triển khai bằng nhiều hình thức linh hoạt. Bên cạnh các hội nghị, lớp tập huấn, cán bộ và lực lượng hỗ trợ trực tiếp hướng dẫn người dân sử dụng điện thoại thông minh để tiếp cận dịch vụ công trực tuyến, đăng nhập, tìm kiếm thủ tục, kê khai và gửi hồ sơ trên môi trường điện tử.

Với người cao tuổi, người ít sử dụng công nghệ hoặc còn lúng túng trong thao tác, việc hướng dẫn được thực hiện từng bước, kiên trì và dễ hiểu. Mỗi thao tác người dân tự thực hiện được là một bước tiến trong hình thành kỹ năng số và thói quen sử dụng dịch vụ công trực tuyến.





03 | SỨC MẠNH PHỐI HỢP - MTTQ và các đoàn thể - cầu nối đưa cải cách hành chính, chuyển đổi số về cơ sở

Sự phối hợp của Ủy ban MTTQ Việt Nam xã và các tổ chức chính trị - xã hội đã tạo thêm sức lan tỏa cho công tác tuyên truyền. Hội Liên hiệp Phụ nữ, Hội Nông dân, Đoàn Thanh niên và các lực lượng ở cơ sở không chỉ tuyên truyền chủ trương mà còn trực tiếp hướng dẫn hội viên, đoàn viên và Nhân dân tiếp cận các nền tảng số, dịch vụ công trực tuyến.

Từ hội trường đến khu dân cư, những khái niệm như dịch vụ công trực tuyến, định danh điện tử, hồ sơ điện tử từng bước trở nên gần gũi hơn. Mỗi cán bộ, đoàn viên, hội viên được tập huấn lại trở thành một tuyên truyền viên, một "cầu nối số" giúp lan tỏa kỹ năng đến cộng đồng.





04 | TRUNG TÂM PHỤC VỤ - Tận tâm trong từng hồ sơ - chuyên nghiệp trong từng khâu phục vụ

Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Vân Du, yêu cầu cải cách hành chính được cụ thể hóa trong từng khâu tiếp nhận, hướng dẫn và giải quyết thủ tục hành chính. Mỗi cán bộ xác định rằng phía sau mỗi bộ hồ sơ là công việc, quyền lợi và sự mong đợi của một người dân hoặc doanh nghiệp.

Vì vậy, trách nhiệm không dừng lại ở việc tiếp nhận đúng quy trình, mà còn phải hướng dẫn tận tình, giải thích dễ hiểu, hỗ trợ kịp thời và hạn chế tối đa việc người dân phải đi lại nhiều lần. Tinh thần phục vụ được thể hiện từ thái độ giao tiếp, cách hướng dẫn hồ sơ đến sự chủ động hỗ trợ những trường hợp còn khó khăn khi thực hiện thủ tục trên môi trường điện tử.









05 | THƯỚC ĐO PHỤC VỤ - Sự hài lòng của người dân là thước đo của cải cách

Mục tiêu cuối cùng của cải cách hành chính không phải là có thêm bao nhiêu phần mềm hay bao nhiêu quy trình điện tử, mà là người dân được phục vụ tốt hơn. Một thủ tục được giải quyết thuận lợi hơn, một lần đi lại được giảm bớt, một hồ sơ được hướng dẫn đầy đủ ngay từ đầu hay một người dân lần đầu tự thực hiện được dịch vụ công trực tuyến - đó chính là những kết quả cụ thể của cải cách hành chính và chuyển đổi số.

Do đó, mỗi cán bộ, công chức, đặc biệt là những người trực tiếp làm việc tại Trung tâm, tiếp tục đổi mới tác phong, nâng cao tinh thần trách nhiệm, kỹ năng giao tiếp và kỹ năng số; đồng thời lắng nghe ý kiến của Nhân dân để kịp thời điều chỉnh, khắc phục những hạn chế trong quá trình phục vụ.



06 | QUYẾT TÂM THỜI GIAN TỚI - Không ngừng nỗ lực để hoàn thành mục tiêu xây dựng chính quyền số, xã hội số

Những kết quả đạt được trong 9 tháng đầu năm 2026 là nền tảng để xã Vân Du tiếp tục đẩy mạnh cải cách hành chính và chuyển đổi số trong thời gian tới. Nhiệm vụ đặt ra là tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ; tăng khả năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến; nâng cao kỹ năng số cho người dân; phát huy trách nhiệm của đội ngũ cán bộ và tăng cường ứng dụng dữ liệu, công nghệ số vào quản lý, điều hành.

Với sự lãnh đạo của Đảng ủy, sự giám sát, đồng hành của HĐND, sự điều hành của UBND xã, sự phối hợp của Ủy ban MTTQ Việt Nam xã và các tổ chức chính trị - xã hội, cùng tinh thần trách nhiệm, tận tâm của đội ngũ cán bộ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, xã Vân Du tiếp tục nỗ lực để xây dựng nền hành chính công khai, minh bạch, chuyên nghiệp, hiện đại; từng bước hình thành chính quyền số, xã hội số thực chất, hiệu quả, gần dân và sát dân.

GẦN DÂN - SÁT DÂN - TẬN TÂM PHỤC VỤ
KHÔNG NGỪNG ĐỔI MỚI ĐỂ NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP HÀI LÒNG HƠN

Tác giả: Phạm Như Quỳnh – Giám đốc TT phục vụ HCC xã Vân Du
Hương Chi tổng hợp

Xã Tương Dương: Đẩy mạnh chuyển đổi số và cải cách hành chính cơ sở qua đầu tư trang thiết bị hội họp cho các xóm, bản

Xác định chuyển đổi số và cải cách hành chính (CCHC) phải thực sự bắt đầu từ cơ sở, thời gian qua, cấp ủy, chính quyền xã Tương Dương đang tích cực triển khai các giải pháp đồng bộ nhằm tháo gỡ điểm nghẽn về hạ tầng công nghệ. Trong đó, việc đầu tư trang thiết bị máy tính, hạ tầng hội họp trực tuyến và số hóa quy trình công vụ tại các xóm, bản vùng sâu, vùng xa được xem là bước đi đột phá, vừa giúp xóa nhòa khoảng cách địa lý vừa nâng cao chất lượng phục vụ người dân, hỗ trợ người dân thực hiện các dịch vụ công trực tuyến.

Là một địa bàn miền núi có diện tích tự nhiên 33.004,49 ha, dân số 18.479 người với 4.345 hộ, bao gồm 05 dân tộc (Kinh, Thái, Mông, Khơ Mú, Ơ Đu,...) cùng sinh sống tại 16 xóm, bản (trong đó tỷ lệ hộ nghèo chiếm 12,97%, hộ cận nghèo chiếm 16,57%). Địa hình chia cắt, các xóm, bản nằm rải rác và cách xa trung tâm xã. Trước đây, mỗi khi có cuộc họp triển khai công tác, chỉ thị, nghị quyết hay khi người dân cần giải quyết các thủ tục hành chính liên quan, cán bộ và nhân dân các bản phải di chuyển quãng đường dài về trụ sở xã. Điều này không chỉ tiêu tốn nhiều thời gian, chi phí đi lại mà đôi khi còn làm chậm trễ tiến độ giải quyết công việc.

Trăn trở với những khó khăn đó, nhằm đẩy mạnh đột phá trong công tác CCHC, đưa dịch vụ công đến gần hơn với người dân, UBND xã Tương Dương đã ban hành Kế hoạch số 172/KH-UBND ngày 29/7/2026 về việc mua sắm máy tính phục vụ công tác cho 16 xóm, bản nhằm đáp ứng nhiệm vụ chuyển đổi số và hiện đại hóa nền hành chính. Thực hiện kế hoạch, UBND xã đã đầu tư hệ thống máy tính cấu hình ổn định, màn hình hiển thị, trang thiết bị âm thanh cùng kết nối internet băng rộng được đồng bộ hóa tại 100% nhà văn hóa các xóm, bản.



Lãnh đạo xã Tương Dương trao máy tính tại Hội trường bản Na Bè, xã Tương Dương

Cùng với việc trang bị máy tính, UBND xã phối hợp với VNPT triển khai Hệ thống phần mềm họp trực tuyến (VNPT GOMEET). Không chỉ phục vụ các cuộc họp, hạ tầng này còn là "cánh tay nối dài" của bộ phận một cửa xã tại cơ sở, mang lại nhiều giá trị thiết thực trong công tác CCHC như:

Đột phá trong giải quyết thủ tục hành chính: Thay vì phải đi lại nhiều lần về trung tâm xã, giờ đây thông qua hệ thống máy tính và internet tại nhà văn hóa xóm/bản, người dân có thể được hỗ trợ thực hiện dịch vụ công trực tuyến, tra cứu tiến độ hồ sơ, kết nối trực tiếp với Trung tâm phục vụ hành chính công của xã, Bộ phận một cửa Công an xã để được hướng dẫn giải quyết thủ tục nhanh chóng, minh bạch và đúng hạn.

Tiết kiệm thời gian và nhân lực: Lãnh đạo xã và cán bộ chuyên môn có thể trực tiếp giao ban, triển khai nhiệm vụ, hướng dẫn nghiệp vụ CCHC hoặc tổ chức họp trực tuyến với các bản giúp cán bộ cơ sở có thêm thời gian bám sát địa bàn.

Truyền tải thông tin hành chính nhanh chóng, chính xác: Đảm bảo các chủ trương, chính sách pháp luật, văn bản chỉ đạo về CCHC của cấp ủy, chính quyền đến được với người dân một cách thông suốt, kịp thời, đặc biệt trong các tình huống ứng phó khẩn cấp.

Từng bước thu hẹp khoảng cách số: Tạo môi trường để đồng bào vùng cao tiếp cận gần hơn với các ứng dụng công nghệ, dịch vụ công và tri thức số ngay tại cộng đồng dân cư của mình.

Việc đầu tư trang thiết bị máy tính hỗ trợ hội họp và công tác CCHC cho các xóm, bản tại xã Tương Dương là minh chứng rõ nét cho quyết tâm đổi mới phương thức lãnh đạo, quản lý điều hành theo hướng số hóa, hành chính phục vụ, lấy sự hài lòng của người dân làm thước đo hiệu quả hoạt động, góp phần thực hiện thắng lợi các mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội của địa phương trong giai đoạn mới.

Tác giả: Thúy Hằng - Phó Trưởng phòng Văn hóa - Xã hội xã Tương Dương
Trung Thành tổng hợp

Phường Hoàng Mai: Đổi mới cách phục vụ, đồng hành cùng người dân trên hành trình số

Với phương châm lấy người dân làm trung tâm, công nghệ là công cụ phục vụ, năm 2026, UBND phường Hoàng Mai triển khai đồng thời hai mô hình: nền tảng số Hoàng Mai Smart, tích hợp nhiều tiện ích phục vụ người dân và đưa kỹ năng số đến tận người dân qua mạng lưới hỗ trợ đến 100% khối. Mỗi bên đổi mới công cụ phục vụ, một bên nâng cao khả năng sử dụng của người dân, hai cách làm bổ trợ cho nhau, góp phần đưa cải cách hành chính đi vào thực chất.

1. Hoàng Mai Smart- Một nền tảng, nhiều tiện ích

Xuất phát từ điểm nghẽn trong thực tiễn

Từ khi thực hiện mô hình chính quyền địa phương 2 cấp, phường Hoàng Mai đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến, số hóa hồ sơ, thanh toán trực tuyến và các hình thức hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính. Tuy nhiên, người dân vẫn phải thực hiện nhiều thao tác trên các kênh khác nhau, từ tìm hiểu thủ tục, chuẩn bị hồ sơ, nộp hồ sơ đến theo dõi tiến độ và phản ánh, kiến nghị.

Từ thực tế đó, phường Hoàng Mai xác định cần một **đầu mối số tập trung, thuận tiện và dễ tiếp cận**, vừa hỗ trợ người dân chủ động thực hiện, theo dõi thủ tục hành chính, vừa giúp chính quyền nâng cao hiệu quả theo dõi, phục vụ. Đây là cơ sở để

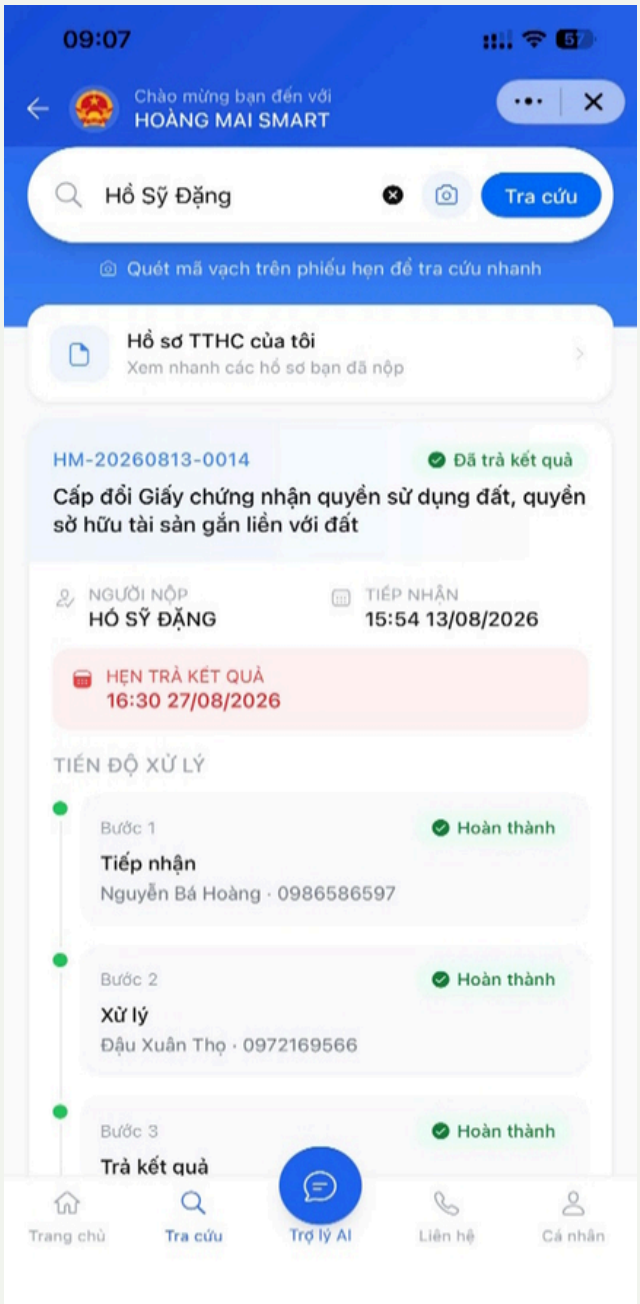
phường triển khai **Hoàng Mai Smart** – nền tảng tích hợp các tiện ích thiết yếu trên một môi trường số.

Một nền tảng, nhiều tiện ích phục vụ nhân dân

Hoàng Mai Smart được đưa vào vận hành từ ngày 01/7/2026, tích hợp trên một nền tảng số các chức năng: tra cứu thủ tục hành chính bằng trợ lý ảo; đặt lịch hẹn làm việc; nộp hồ sơ trực tuyến; theo dõi hồ sơ; cung cấp thông tin liên hệ lãnh đạo UBND, các phòng, đơn vị; tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và tra cứu pháp luật qua Cổng Pháp luật quốc gia.

Các chức năng được thiết kế theo nhu cầu thực tế, tạo thành một quy trình hỗ trợ xuyên suốt **"tìm hiểu – thực hiện – theo dõi – tương tác"**.





Trước khi thực hiện thủ tục, người dân có thể tra cứu, hỏi trợ lý ảo để biết thủ tục cần thực hiện và những giấy tờ cần chuẩn bị. Khi có nhu cầu, người dân có thể đặt lịch, nộp hồ sơ trực tuyến và theo dõi quá trình xử lý mà không phải nhiều lần đến trụ sở cơ quan hành chính.

Khi cần trao đổi hoặc phản ánh vấn đề phát sinh, người dân có thể tiếp cận các đầu mối liên hệ ngay trên nền tảng. Như vậy, thay vì phải tìm kiếm thông tin từ nhiều nguồn, người dân có thêm một địa chỉ thuận tiện để tiếp cận các dịch vụ và thông tin cần thiết.

Đối với chính quyền, việc ứng dụng nền tảng số cũng tạo thêm công cụ để theo dõi tiến độ, nắm bắt tình hình giải quyết hồ sơ và kịp thời chỉ đạo, đôn đốc khi cần thiết.

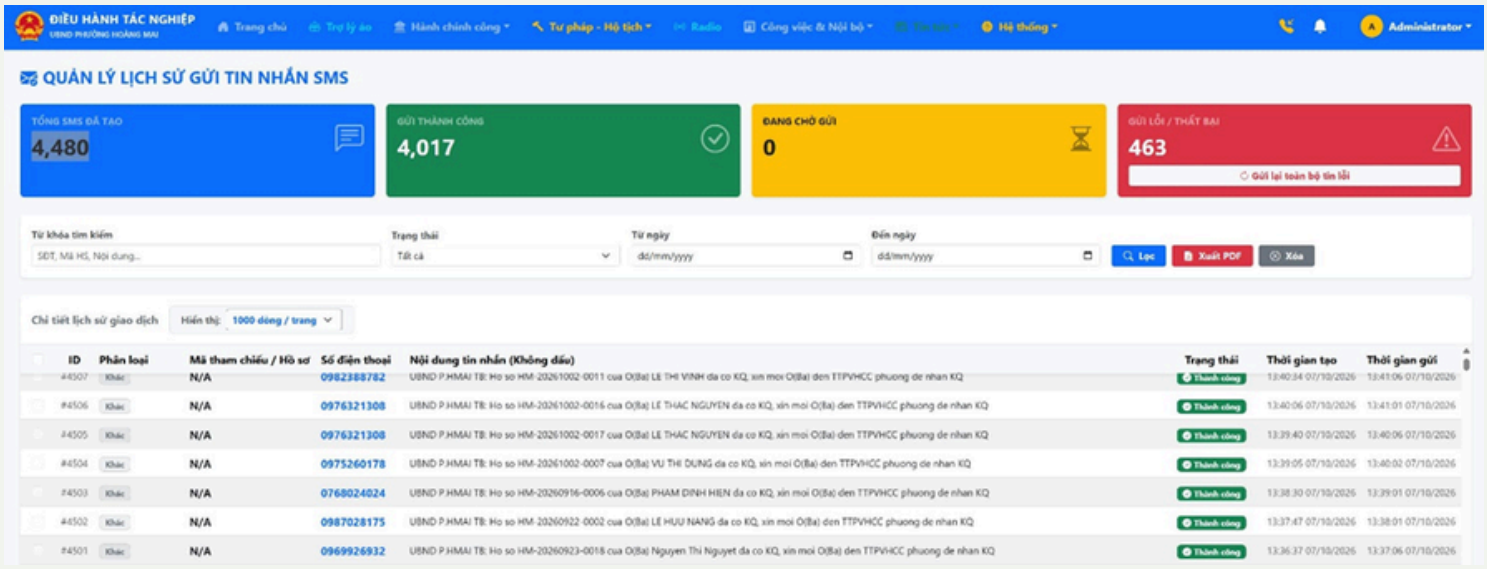


Người dân có thể truy cập Hoàng Mai Smart tại: ***https://zalo.me/s/3564299022016079326/***

Kết quả rõ nét từ những con số

Trong 9 tháng đầu năm 2026, phường đã tiếp nhận trực tuyến **6.427/6.438 hồ sơ, đạt 99,8%**; tỷ lệ hồ sơ giải quyết trước hạn và đúng hạn đạt **99,93%**; tỷ lệ số hóa hồ sơ và thanh toán trực tuyến đạt **100%**.

Chỉ 3 tháng từ khi vận hành, Hoàng Mai Smart đã có **958** lượt truy cập, **268 lượt đặt lịch hẹn, 4.480 tin nhắn nhắc kết quả cho người dân; hệ thống tiếp nhận 02 phản ánh, kiến nghị**, và đang giải quyết.



Những con số trên cho thấy phương thức phục vụ đang chuyển dịch rõ nét từ trực tiếp sang trực tuyến, giảm thời gian và chi phí tiếp cận dịch vụ hành chính của người dân. Quan trọng hơn, người dân không chỉ đến cơ quan nhà nước để "nộp hồ sơ và chờ kết quả", mà từng bước có thể **tự tìm hiểu, tự thực hiện, tự theo dõi và chủ động tương tác với chính quyền**.

Đó cũng chính là giá trị mà phường Hoàng Mai hướng tới khi đưa công nghệ vào cải cách hành chính: **công nghệ không thay thế người dân, mà giúp người dân thuận tiện hơn khi thực hiện quyền và nghĩa vụ của mình.**

2. Từ "phổ biến" sang "cầm tay chỉ việc": Đưa kỹ năng số đến tận người dân

Nếu Hoàng Mai Smart là giải pháp đổi mới **công cụ phục vụ**, thì việc đưa kỹ năng số đến từng địa bàn dân cư là giải pháp để người dân **có khả năng sử dụng công cụ đó**.

Phường Hoàng Mai xác định, dịch vụ công trực tuyến, VNeID, thanh toán không dùng tiền mặt hay các tiện ích số chỉ thực sự phát huy hiệu quả khi người dân biết sử dụng và có thể tự thực hiện.

Bằng cách tổ chức "hai lớp hỗ trợ" – đợt cao điểm do phường trực tiếp triển khai kết hợp với lực lượng hỗ trợ thường xuyên tại cơ sở – phường Hoàng Mai đã đưa kỹ năng số đến 100% khối trên địa bàn, từng bước biến kết quả cải cách hành chính trên hệ thống thành khả năng sử dụng thực tế của người dân.

Lớp thứ nhất: Đợt cao điểm 100% khối được phổ biến, tập huấn kỹ năng số

Ngày 06/7/2026, UBND phường ban hành **Quyết định số 842/QĐ-UBND thành lập 03 Tổ "Bình dân học vụ số"**, phụ trách 03 khu vực trên địa bàn phường.

Các tổ được phân công phụ trách từng khu vực, triển khai tập huấn, hướng dẫn trực tiếp tại các khối, qua đó đưa hoạt động phổ cập kỹ năng số đến 100% khối dân cư trên địa bàn phường.





Tại các khối, các tổ trực tiếp tuyên truyền, hướng dẫn và thực hành cùng người dân những kỹ năng thiết yếu: sử dụng dịch vụ công trực tuyến, ứng dụng VNeID, thanh toán không dùng tiền mặt, sử dụng mã QR và nhận diện, phòng tránh lừa đảo trên môi trường mạng. Việc triển khai theo từng địa bàn, có thời gian cụ thể đã tạo thành một đợt phổ cập kỹ năng số đồng loạt, thay vì tuyên truyền riêng lẻ, phân tán như trước.





Lớp hỗ trợ thứ hai: 18 Tổ công nghệ số đồng hành thường xuyên

Để kỹ năng số không dừng lại sau một đợt tập huấn, phường thành lập **18 Tổ công nghệ số** tại các khối. Thành viên các Tổ được lựa chọn từ những người có vai trò chủ chốt, am hiểu công nghệ thông tin và nhiệt huyết với cộng đồng. UBND phường tổ chức tập huấn, nâng cao năng lực thực hành và kỹ năng hướng dẫn, hình thành lực lượng hỗ trợ kỹ năng số ngay tại chỗ.



Sau tập huấn, các Tổ tiếp tục hướng dẫn người dân mỗi khi phát sinh nhu cầu: thực hiện dịch vụ công trực tuyến, sử dụng VNeID, thanh toán số, bảo đảm an toàn trên môi trường mạng. Đặc biệt, các Tổ còn hỗ trợ tiểu thương tại các chợ thiết lập và sử dụng thanh toán bằng mã QR, đưa thanh toán số vào hoạt động mua bán hằng ngày.

Hai lớp hỗ trợ bổ trợ cho nhau: lực lượng của phường tạo **độ phủ** trên toàn địa bàn, lực lượng tại cơ sở tạo **độ bền**, bảo đảm người dân luôn có người hướng dẫn khi cần.

Kết quả bước đầu:

Toàn phường có 33.485/41.326 công dân trong độ tuổi được cấp và kích hoạt tài khoản định danh điện tử mức độ 2, đạt 81%. Hơn 80% tiểu thương, người buôn bán tại chợ đã được hỗ trợ thiết lập và sử dụng thanh toán bằng mã QR.

Quan trọng hơn, người dân từng bước hình thành khả năng tự thực hiện các thao tác số, tự tra cứu và nộp hồ sơ trực tuyến thay vì phụ thuộc hoàn toàn vào sự hỗ trợ của cán bộ. Thói quen thanh toán số cũng dần được hình thành trong hoạt động kinh doanh, mua bán tại các chợ.

Khi đổi mới công cụ gắn với đổi mới cách thức hỗ trợ

Điểm chung trong cách làm của phường Hoàng Mai là **lấy sự thuận tiện và khả năng sử dụng của người dân** làm trọng tâm. Hoàng Mai Smart tạo thêm một đầu mối số thuận tiện để tiếp cận, thực hiện và theo dõi dịch vụ; mạng lưới "Bình dân học vụ số" và các Tổ công nghệ số giúp người dân được hướng dẫn trực tiếp ngay tại địa bàn dân cư.

Từ đó, cải cách hành chính không chỉ dừng ở việc **đưa dịch vụ lên môi trường số**, mà hướng đến việc **để người dân thực sự sử dụng được dịch vụ số một cách thuận tiện, chủ động và an toàn**. Đây cũng là cách phường Hoàng Mai từng bước đổi mới phương thức phục vụ, đưa chính quyền số đến gần người dân hơn và góp phần xây dựng nền hành chính **thuận tiện, minh bạch, gần dân, phục vụ tốt hơn**.

Tác giả: Nguyễn Thị Hiên - Chuyên viên phòng Văn hóa - Xã hội phường Hoàng Mai
Hà Hiền tổng hợp

Xã Đức Châu: Giải giáp mới nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính từ quy chế phối hợp trong lĩnh vực tư pháp

Cải cách thủ tục hành chính không chỉ là rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ hay tăng tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến, mà quan trọng hơn là xây dựng được một quy trình phối hợp rõ ràng, thông suốt, xác định cụ thể trách nhiệm của từng cơ quan, từng cán bộ, công chức trong từng khâu giải quyết công việc. Từ yêu cầu đó, từ 30/6/2026, UBND xã Đức Châu đã xây dựng, ban hành Quyết định số 746/QĐ-UBND về Quy chế phối hợp giữa Văn phòng HĐND và UBND với Trung tâm Phục vụ hành chính công xã trong lĩnh vực tư pháp, hướng tới mục tiêu giải quyết thủ tục hành chính nhanh hơn, minh bạch hơn và thuận tiện hơn cho người dân.

Từ yêu cầu thực tiễn đến việc thiết lập cơ chế phối hợp rõ trách nhiệm

Trong quá trình vận hành mô hình chính quyền địa phương và tổ chức hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công, lĩnh vực tư pháp là một trong những lĩnh vực thường xuyên phát sinh hồ sơ, có quan hệ trực tiếp với đời sống của người dân. Các thủ tục về hộ tịch, chứng thực và các thủ tục tư pháp khác đòi hỏi việc tiếp nhận, thẩm tra, xử lý và trả kết quả phải được thực hiện chính xác, kịp thời, đúng quy định.

Thực tiễn cũng đặt ra một vấn đề: nếu giữa bộ phận tiếp nhận hồ sơ và bộ phận chuyên môn giải quyết hồ sơ không có cơ chế phối hợp cụ thể thì rất dễ phát sinh

tình trạng hồ sơ phải chuyển qua nhiều khâu, việc hướng dẫn chưa thống nhất, khó xác định trách nhiệm khi hồ sơ chậm hoặc phải bổ sung. Khi đó, người chịu ảnh hưởng trực tiếp chính là người dân.

Xuất phát từ yêu cầu này, Quy chế phối hợp được xây dựng trên cơ sở xác định rõ phạm vi, nguyên tắc, hình thức, nội dung và trách nhiệm phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công (*sau đây gọi tắt là Trung tâm*) và Văn phòng HĐND và UBND xã (*sau đây gọi tắt là Văn phòng*) trong giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực tư pháp. Quy chế đặt ra yêu cầu phối hợp phải chủ động, thường xuyên, chặt chẽ; giải quyết công việc nhanh chóng, đúng quy định; không làm phát sinh thêm thủ tục và không gây phiền hà cho tổ chức, cá nhân. Đặc biệt, phương châm được xác định là "**Công khai - Minh bạch - Trách nhiệm - Hiệu quả**", lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân làm thước đo kết quả hoạt động và thực thi công vụ.

Đây cũng chính là **điểm cốt lõi** trong cách tiếp cận cải cách hành chính của xã Đức Châu: **không để người dân phải tự tìm cơ quan có trách nhiệm xử lý hồ sơ, mà trách nhiệm phối hợp phải được giải quyết trong nội bộ cơ quan hành chính.**

Một đầu mối tiếp nhận, xuyên suốt một quy trình

Một trong những nội dung quan trọng của Quy chế là xác lập rõ vai trò của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

Theo đó, Trung tâm là đầu mối tập trung, thống nhất thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính, kể cả việc tiếp nhận hồ sơ không phụ thuộc địa giới hành chính. Công chức tại Trung tâm thực hiện kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ; số hóa, chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền; trả kết quả cho tổ chức, cá nhân và thực hiện các nội dung liên quan theo quy định. Mã số hồ sơ được Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tự động và sử dụng thống nhất trong quá trình giao dịch giữa Trung tâm và Văn phòng.

Việc quy định rõ đầu mối có ý nghĩa thiết thực. Người dân đến giải quyết thủ tục không phải đi từ Trung tâm sang bộ phận chuyên môn để hỏi hồ sơ, bổ sung giấy tờ hoặc nhận kết quả. Đối với những thủ tục đã được quy định tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm thì Văn phòng không tiếp nhận hồ sơ riêng tại đơn vị mình. Qua đó từng bước khắc phục tình trạng tiếp nhận hồ sơ phân tán, tạo sự thống nhất trong theo dõi, kiểm soát quá trình giải quyết thủ tục hành chính. Sau khi tiếp nhận, hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã được chuyển đến Văn phòng để xử lý. Đối với hồ sơ giấy, Quy chế yêu cầu việc luân chuyển giữa Trung tâm và Văn phòng được thực hiện chủ động theo số lượng hồ sơ phát sinh, tối thiểu 02 lần/ngày, đồng thời thực hiện giao nhận theo quy định về văn thư, lưu trữ.

Quy định này tưởng như là một chi tiết nhỏ nhưng lại tác động trực tiếp đến thời gian giải quyết hồ sơ. Hồ sơ không bị "nằm chờ" chỉ vì chưa đến thời điểm chuyển giấy tờ giữa các bộ phận.

Ưu tiên xử lý hồ sơ điện tử, không chờ hồ sơ giấy

Một điểm đáng chú ý trong Quy chế là yêu cầu công chức chuyên môn, sau khi nhận đầy đủ hồ sơ điện tử do Trung tâm chuyển đến, phải ưu tiên thực hiện giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính theo thẩm quyền, không chờ hồ sơ giấy. Đồng thời, toàn bộ quy trình được theo dõi, giám sát đến từng công chức ở từng bước xử lý trên hệ thống. Đây là bước chuyển quan trọng từ tư duy "hồ sơ giấy là chính" sang phương thức làm việc trên môi trường điện tử.

Số hóa vì vậy không chỉ là thao tác quét tài liệu để hoàn thành một chỉ tiêu hành chính. Giá trị thực chất của số hóa nằm ở việc hồ sơ điện tử phải được sử dụng để xử lý công việc, theo dõi tiến độ và tái sử dụng dữ liệu. Quy chế cũng quy định những hồ sơ, giấy tờ đã được số hóa và có giá trị pháp lý trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính được sử dụng trong thực hiện các thủ tục hành chính khác của tổ chức, cá nhân. Cách làm này góp phần giảm việc người dân phải cung cấp lại những thông tin, giấy tờ đã có; đồng thời tạo cơ sở để từng bước hình thành phương thức giải quyết thủ tục hành chính dựa trên dữ liệu.

Không để hồ sơ chậm mà không rõ trách nhiệm

Một trong những yêu cầu người dân quan tâm nhất khi thực hiện thủ tục hành chính là: hồ sơ của mình đang ở đâu, ai đang xử lý và khi nào có kết quả?

Quy chế của xã Đức Châu gắn trách nhiệm xử lý hồ sơ với từng công chức trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính. Công chức chuyên môn được giao giải quyết phải cập nhật đầy đủ tiến độ từng hồ sơ; trường hợp chậm cập nhật hoặc để xảy ra hồ sơ quá hạn phải báo cáo, giải trình theo quy định.

Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định nhưng chưa đủ điều kiện giải quyết, việc yêu cầu bổ sung phải được thể hiện bằng văn bản, nêu rõ lý do và nội dung cần bổ sung. Đặc biệt, với hồ sơ dự kiến quá hạn, chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, Văn phòng phải thông báo cho Trung tâm và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân, nêu rõ lý do và thời gian đề nghị gia hạn; việc hẹn lại ngày trả kết quả chỉ được thực hiện không quá một lần.

Như vậy, trách nhiệm không dừng ở yêu cầu chung chung "giải quyết đúng hạn", mà được gắn vào từng khâu, từng cá nhân và được kiểm soát bằng hệ thống điện tử. Trung tâm Phục vụ hành chính công đồng thời giữ vai trò giám sát, đôn đốc tiến độ, kịp thời báo cáo và đề xuất giải pháp để bảo đảm trình tự, tiến độ giải quyết hồ sơ.

Có thể xem đây là cơ chế "***kiểm soát hai chiều***": bộ phận chuyên môn chịu trách nhiệm về chất lượng và kết quả xử lý nghiệp vụ; Trung tâm chịu trách nhiệm theo dõi quá trình, tiến độ và chất lượng phục vụ người dân.

Vướng ở đâu, phối hợp xử lý ngay ở đó

Trong thực tế giải quyết thủ tục hành chính, không phải hồ sơ nào cũng hoàn toàn giống nhau. Có những trường hợp quy định chưa rõ, hồ sơ có yếu tố đặc thù hoặc phát sinh tình huống cần trao đổi nghiệp vụ.

Thay vì để người dân tự đi hỏi nhiều nơi, Quy chế quy định khi tiếp nhận hồ sơ nếu có nội dung vướng mắc, chưa rõ ràng, Trung tâm phải trao đổi ngay với Văn phòng, có thể thông qua điện thoại hoặc mời công chức chuyên môn, lãnh đạo Văn phòng cùng xem xét để thống nhất trước khi tiếp nhận hoặc hướng dẫn người dân. Đây là một cách tiếp cận rất thực tế: vướng mắc giữa các cơ quan phải được xử lý bằng sự phối hợp giữa các cơ quan, không chuyển khó khăn đó sang cho người dân. Cùng với đó, Trung tâm và Văn phòng có thể trao đổi thông tin bằng văn bản, thư điện tử; tổ chức họp xử lý những vướng mắc phát sinh; thực hiện tự kiểm tra và phối hợp tuyên truyền pháp luật.

Không chỉ chờ người dân đến Trung tâm

Cải cách hành chính sẽ khó đạt hiệu quả nếu cơ quan nhà nước chỉ tổ chức tốt việc tiếp nhận hồ sơ tại trụ sở mà chưa chủ động đưa dịch vụ đến gần người dân.

Từ thực tế đó, Quy chế dành riêng nội dung phối hợp tuyên truyền pháp luật và đăng ký hộ tịch lưu động. Hằng năm, Văn phòng phối hợp với Trung tâm xây dựng kế hoạch tuyên truyền pháp luật, đăng ký hộ tịch lưu động tại các thôn; công chức chuyên môn trực tiếp tư vấn, hướng dẫn hồ sơ. Trung tâm đồng thời thông tin trên Fanpage để Nhân dân biết, bố trí nhân sự, máy móc, phương tiện và trực tiếp tiếp nhận hồ sơ nếu đủ điều kiện. Tháng 07/2026, Trung tâm chủ trì, phối hợp với Văn phòng, cùng các phòng, ban, ngành, chi nhánh Văn phòng đăng ký quyền sử dụng đất Diễn Châu tổ chức triển khai chiến dịch "***Ngày thứ Bảy vì dân, Số hóa về thôn, Hành chính không khoảng cách***". Đến nay đã tổ chức được 10/13 thôn trên địa bàn xã. Hội nghị đã triển khai tuyên truyền các chủ trương, chính sách pháp luật về lĩnh vực hộ tịch, chứng thực, đất đai; Tư vấn, hướng dẫn kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thực hiện thủ tục hành chính cho người dân với sự tham gia của ***gần 1000 lượt người***. Tại Hội nghị, trao trả **102** giấy chứng nhận quyền sử dụng đất cho Nhân dân; tư vấn, hướng dẫn tư vấn, giải quyết TTHC lĩnh vực chứng thực, hộ tịch, đất đai cho **229** trường hợp; giải đáp, tư vấn trực tiếp tại Hội nghị các vướng mắc, giúp người dân "hiểu đúng luật, đúng hồ sơ" cho **159** trường hợp, đồng thời, hỗ trợ **82** trường hợp thực hiện kích hoạt và sử dụng tài khoản định danh điện tử VNeID.

Chiến dịch thể hiện sự thay đổi rõ hơn trong tư duy phục vụ: ***không chỉ chờ người dân tìm đến chính quyền mà chính quyền chủ động đưa thông tin, hướng dẫn và dịch vụ hành chính đến gần người dân hơn.***

Tại Trung tâm, người dân cũng được hỗ trợ thao tác lấy số tự động, tra cứu thông tin, xác định quầy tiếp nhận, đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích và hướng dẫn thực hiện hồ sơ trực tuyến.

Tăng cường tự kiểm tra để cải cách đi vào thực chất

Một điểm khác trong Quy chế là thiết lập cơ chế tự kiểm tra định kỳ đối với việc thực hiện thủ tục hành chính trong lĩnh vực chứng thực và hộ tịch.

Việc tự kiểm tra được thực hiện hằng quý, hoàn thành trước ngày 20 của tháng đầu tiên của quý tiếp theo; đồng thời có thể kiểm tra đột xuất khi cần thiết hoặc khi có phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân. Tổ tự kiểm tra do lãnh đạo UBND xã phụ trách lĩnh vực làm Tổ trưởng, với sự tham gia của lãnh đạo Văn phòng, Trung tâm và công chức chuyên môn liên quan. Qua kiểm tra, những tồn tại trong hướng dẫn, tiếp nhận, luân chuyển, xử lý và cập nhật tiến độ hồ sơ có thể được phát hiện sớm để chấn chỉnh. Quan trọng hơn, việc kiểm tra không chỉ nhằm tìm ra sai sót mà phải trở thành một công cụ để cải tiến quy trình.

Bên cạnh đó, Văn phòng có trách nhiệm chủ động rà soát, đề xuất đơn giản hóa, sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ những thủ tục không còn phù hợp; phối hợp xây dựng quy trình giải quyết bảo đảm thống nhất và hiệu quả.

Kết quả thực chất là minh chứng cho hiệu quả và sự cần thiết ban hành Quy chế

Từ khi triển khai Quy chế, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã đã tiếp nhận tổng cộng **3.516 hồ sơ** thuộc lĩnh vực tư pháp. Trong đó, **100%** hồ sơ được tiếp nhận theo hình thức trực tuyến, không phát sinh hồ sơ tiếp nhận trực tiếp hoặc hồ sơ không phụ thuộc địa giới hành chính.

Công tác số hóa hồ sơ được thực hiện đầy đủ, với **3.516/3.516** hồ sơ đã được số hóa, đạt tỷ lệ 100%. Toàn bộ hồ sơ sau khi tiếp nhận được chuyển đến Văn phòng HĐND và UBND xã để xem xét, giải quyết theo quy định.

Về kết quả giải quyết, có **3.510** hồ sơ được giải quyết đúng hạn, đạt tỷ lệ **99,82%**. Ngoài ra, có 13 hồ sơ đang trong thời hạn giải quyết, 01 hồ sơ bị từ chối giải quyết. Không phát sinh hồ sơ yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hoặc hồ sơ phải gia hạn thời gian giải quyết.

Trung tâm đã thực hiện **559 lượt** luân chuyển hồ sơ giấy giữa Trung tâm và Văn phòng HĐND và UBND xã; lập **166 biên bản** giao nhận hồ sơ. Tần suất luân chuyển hồ sơ bình quân đạt 02 lần/ngày, đáp ứng yêu cầu phối hợp theo Quy chế đã ban hành.

Công tác giao nhận, luân chuyển hồ sơ cơ bản được thực hiện thường xuyên, góp phần bảo đảm tiến độ xử lý công việc, hạn chế tình trạng tồn đọng hồ sơ trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, Trung tâm đã phối hợp, trao đổi với Văn phòng HĐND và UBND xã để xử lý 157 vụ việc phát sinh liên quan đến quá trình tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính giữa 2 bên. Kết quả, 157/157 vụ việc đã được phối hợp xử lý, thống nhất, đạt **tỷ lệ 100%**, giúp việc giải quyết cho người dân được thuận lợi, hiệu quả hơn, không có phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân liên quan đến hoạt động của Trung tâm hoặc công tác giải quyết thủ tục hành chính thuộc trách nhiệm của Văn phòng HĐND và UBND xã. Đồng thời, không phát sinh đơn thư khiếu nại, tố cáo liên quan đến lĩnh vực tư pháp.

Lấy sự hài lòng của người dân làm thước đo

Từ những nội dung cụ thể của Quy chế có thể thấy, điểm đáng chú ý trong cách làm của xã Đức Châu không nằm ở việc tạo thêm một quy trình hành chính, mà ngược lại, là dùng quy chế nội bộ để giảm những "***khoảng trống trách nhiệm***" trong quá trình phục vụ người dân.

Trung tâm chịu trách nhiệm hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa, trả kết quả và giám sát tiến độ; Văn phòng chịu trách nhiệm chuyên môn và chất lượng giải quyết; những vấn đề giao thoa giữa hai đơn vị được xác định rõ cơ chế phối hợp. Mỗi hồ sơ được gắn với quy trình, thời hạn và trách nhiệm cụ thể.

Cùng với đó, việc công khai đường dây nóng, hộp thư điện tử và các kênh đánh giá giúp người dân có điều kiện phản ánh những khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện thủ tục. Những phản ánh thuộc hoạt động điều phối của Trung tâm được Trung tâm xử lý; những vấn đề thuộc nghiệp vụ chuyên môn được chuyển Văn phòng xử lý và thông tin kết quả để theo dõi, tổng hợp.

Mục tiêu cuối cùng của cải cách thủ tục hành chính không phải là có thêm bao nhiêu quy chế hay quy trình, mà là người dân có được phục vụ tốt hơn hay không; hồ sơ có được giải quyết nhanh hơn, minh bạch hơn hay không; trách nhiệm của cán bộ, công chức có rõ ràng hơn hay không.

Việc xây dựng và triển khai Quy chế phối hợp giữa Văn phòng HĐND và UBND với Trung tâm Phục vụ hành chính công trong lĩnh vực tư pháp là một bước cụ thể của xã Đức Châu nhằm trả lời những yêu cầu đó.

Từ một lĩnh vực thường xuyên gắn với đời sống người dân, xã Đức Châu đang hướng tới hình thành cách làm có thể khái quát bằng ba yêu cầu: "***Một đầu mối tiếp nhận - một quy trình xuyên suốt - một trách nhiệm đến cùng***".

Khi sự phối hợp giữa các bộ phận được thực hiện chủ động, hồ sơ điện tử được xử lý thực chất, tiến độ được kiểm soát đến từng cán bộ và mọi vướng mắc nội bộ không bị đẩy về phía người dân, thì cải cách hành chính sẽ không còn chỉ được thể hiện bằng những con số, mà được cảm nhận trực tiếp qua từng lần người dân đến giao dịch với chính quyền.

Đó cũng là hướng mà Đức Châu tiếp tục triển khai: ***xây dựng nền hành chính công khai, minh bạch, trách nhiệm, hiệu quả; gần dân, sát dân và phục vụ Nhân dân ngày càng tốt hơn***.

Tác giả: Lê Thị Kiều - Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Đức Châu

Đăng Thiện tổng hợp

Xã Quang Đồng: hưởng ứng Ngày Chuyển đổi số quốc gia năm 2026

Sáng 7/10, UBND xã Quang Đồng tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày Chuyển đổi số quốc gia năm 2026, với chủ đề: "Chuyển đổi số quốc gia: Từ kiến trúc, nền tảng, dữ liệu đến kết quả thực chất, nâng cao hiệu quả quản trị quốc gia".

Hưởng ứng Ngày Chuyển đổi số quốc gia, xã Quang Đồng đã triển khai tuyên truyền, vận động cán bộ, đảng viên và nhân dân tích cực ứng dụng công nghệ số trong công việc và đời sống; đồng thời tổ chức treo băng rôn tuyên truyền trên các trục đường chính, tạo không khí hưởng ứng rộng rãi trong cộng đồng.



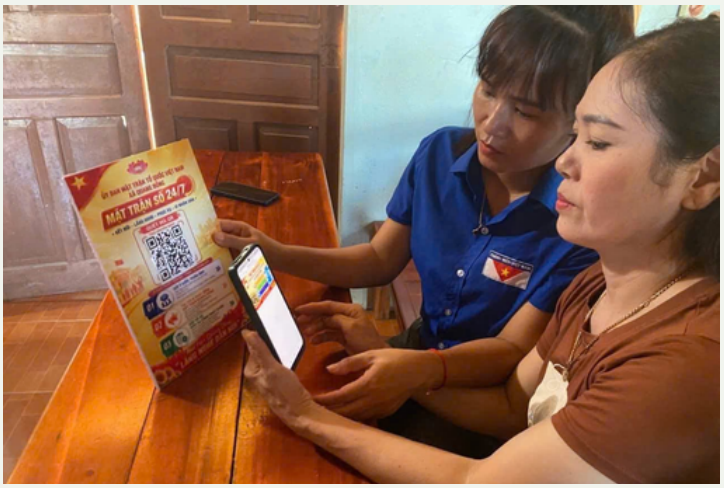


Xã tiếp tục quan tâm, phối hợp triển khai các nhiệm vụ chuyển đổi số tại địa bàn dân cư; khuyến khích người dân sử dụng các nền tảng số, dịch vụ công trực tuyến, tài khoản VNeID, thanh toán không dùng tiền mặt và các tiện ích số thiết thực.

Đặc biệt, Tổ Công nghệ số cộng đồng xã và 11 Tổ Công nghệ số cộng đồng tại các xóm được xác định là lực lượng trực tiếp đưa chuyển đổi số đến gần hơn với người dân. Các tổ tiếp tục phát huy tinh thần trách nhiệm, gần dân, sát dân, hướng dẫn theo phương châm "cầm tay chỉ việc", lựa chọn nội dung phù hợp với từng địa bàn, từng nhóm đối tượng, nhất là người cao tuổi và những người còn hạn chế trong tiếp cận công nghệ.

Nội dung hướng dẫn tập trung vào việc sử dụng điện thoại thông minh, tài khoản VNeID, dịch vụ công trực tuyến, thanh toán không dùng tiền mặt; đồng thời trang bị cho người dân kỹ năng bảo vệ thông tin cá nhân, nhận diện và phòng tránh các hình thức lừa đảo trên không gian mạng.





Đối với hộ gia đình, hộ kinh doanh, hợp tác xã và các cơ sở sản xuất, kinh doanh, xã vận động người dân từng bước ứng dụng công nghệ số trong quảng bá sản phẩm, giao dịch, thanh toán, mở rộng thị trường; hình thành thói quen sử dụng các dịch vụ số, góp phần nâng cao hiệu quả sản xuất, kinh doanh và thu nhập.

Cùng với đó, cán bộ, công chức và các lực lượng phối hợp tại cơ sở tiếp tục hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường số; phối hợp với các xóm và Tổ Công nghệ số cộng đồng kịp thời tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc phát sinh.



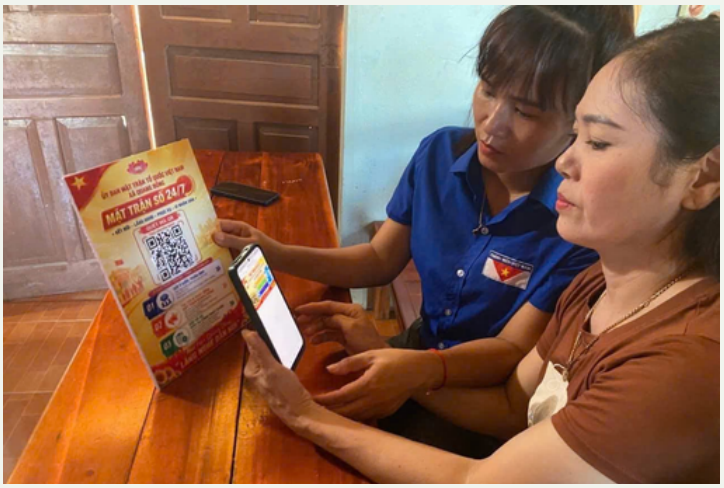
Thông qua các hoạt động hưởng ứng Ngày Chuyển đổi số quốc gia, xã Quang Đồng hướng tới mục tiêu chuyển đổi số thực chất, lấy người dân làm trung tâm, từng bước nâng cao khả năng tiếp cận, sử dụng công nghệ số, góp phần xây dựng chính quyền số, kinh tế số, xã hội số và nâng cao chất lượng phục vụ nhân dân.

Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Quang Đồng
Trung Thành tổng hợp

Đặc biệt, Tổ Công nghệ số cộng đồng xã và 11 Tổ Công nghệ số cộng đồng tại các xóm được xác định là lực lượng trực tiếp đưa chuyển đổi số đến gần hơn với người dân. Các tổ tiếp tục phát huy tinh thần trách nhiệm, gần dân, sát dân, hướng dẫn theo phương châm "cầm tay chỉ việc", lựa chọn nội dung phù hợp với từng địa bàn, từng nhóm đối tượng, nhất là người cao tuổi và những người còn hạn chế trong tiếp cận công nghệ.

Nội dung hướng dẫn tập trung vào việc sử dụng điện thoại thông minh, tài khoản VNeID, dịch vụ công trực tuyến, thanh toán không dùng tiền mặt; đồng thời trang bị cho người dân kỹ năng bảo vệ thông tin cá nhân, nhận diện và phòng tránh các hình thức lừa đảo trên không gian mạng.





Đối với hộ gia đình, hộ kinh doanh, hợp tác xã và các cơ sở sản xuất, kinh doanh, xã vận động người dân từng bước ứng dụng công nghệ số trong quảng bá sản phẩm, giao dịch, thanh toán, mở rộng thị trường; hình thành thói quen sử dụng các dịch vụ số, góp phần nâng cao hiệu quả sản xuất, kinh doanh và thu nhập.

Cùng với đó, cán bộ, công chức và các lực lượng phối hợp tại cơ sở tiếp tục hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường số; phối hợp với các xóm và Tổ Công nghệ số cộng đồng kịp thời tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc phát sinh.



Thông qua các hoạt động hưởng ứng Ngày Chuyển đổi số quốc gia, xã Quang Đồng hướng tới mục tiêu chuyển đổi số thực chất, lấy người dân làm trung tâm, từng bước nâng cao khả năng tiếp cận, sử dụng công nghệ số, góp phần xây dựng chính quyền số, kinh tế số, xã hội số và nâng cao chất lượng phục vụ nhân dân.

Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Quang Đồng
Trung Thành tổng hợp

Xã Thiên Nhẫn: Phát động hưởng ứng Ngày Chuyển đổi số quốc gia năm 2026

Chiều ngày 9/10, UBND xã Thiên Nhẫn tổ chức Lễ phát động hưởng ứng Ngày Chuyển đổi số quốc gia 10/10/2026 với chủ đề "Chuyển đổi số quốc gia: Từ kiến trúc, nền tảng, dữ liệu đến kết quả thực chất, nâng cao hiệu quả quản trị quốc gia".



Tham dự buổi lễ có các đồng chí trong Thường trực, Ban Thường vụ, Ban Chấp hành Đảng bộ xã; lãnh đạo các phòng, ban, đơn vị; lực lượng Công an, Quân sự; cán bộ Trung tâm Phục vụ hành chính công; đại diện các trường học, trạm y tế, Trung tâm Cung ứng dịch vụ công và thành viên Tổ công nghệ số cộng đồng cấp xã, 19 tổ công nghệ số cộng đồng tại các xóm.

Phát biểu tại lễ phát động, Phó Chủ tịch UBND xã Lê Thị Hương nhấn mạnh: chuyển đổi số là một trong những giải pháp quan trọng nhằm đổi mới phương thức quản lý, điều hành, đẩy mạnh cải cách hành chính và nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân. Thời gian qua, xã Thiên Nhẫn từng bước nâng cao hiệu quả hoạt động của chính quyền điện tử, dịch vụ công trực tuyến; các Tổ công nghệ số cộng đồng phát huy vai trò hỗ trợ người dân tiếp cận các tiện ích số.





Tuy nhiên, việc triển khai chuyển đổi số trên địa bàn vẫn còn một số khó khăn như hạ tầng viễn thông, thiết bị số ở một số khu vực chưa đồng đều; việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán không dùng tiền mặt, định danh điện tử chưa trở thành thói quen thường xuyên của một bộ phận người dân; dữ liệu số và việc cập nhật, khai thác dữ liệu phục vụ quản lý chưa đồng bộ.

Để khắc phục những hạn chế trên, Phó Chủ tịch UBND xã đề nghị cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tiên phong ứng dụng công nghệ số, gắn chuyển đổi số với cải cách hành chính; các Tổ công nghệ số cộng đồng tăng cường hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, các nền tảng số và tiện ích số thiết yếu. Các doanh nghiệp, hợp tác xã, hộ sản xuất, kinh doanh chủ động ứng dụng công nghệ trong quản lý, quảng bá và tiêu thụ sản phẩm.



Phát biểu chỉ đạo, Bí thư Đảng ủy, Chủ tịch HĐND xã Biện Văn Trung khẳng định: chuyển đổi số là nhiệm vụ của cả hệ thống chính trị, trong đó con người giữ vai trò quyết định. Đồng chí đề nghị cán bộ, đảng viên, công chức, viên chức nâng cao tinh thần tự học, tự nghiên cứu, chủ động cập nhật kiến thức, kỹ năng số để ứng dụng hiệu quả vào công việc, nâng cao năng suất và chất lượng phục vụ Nhân dân. Đồng chí Bí thư Đảng ủy cũng đề nghị bí thư các chi bộ phát huy vai trò nêu gương, trực tiếp hướng dẫn đảng viên sử dụng Sổ tay đảng viên điện tử, từng bước hình thành thói quen sử dụng các nền tảng số trong sinh hoạt, trao đổi và thực hiện nhiệm vụ công tác Đảng.

Tại buổi lễ, các đại biểu thực hiện nghi thức chạm tay phát động hưởng ứng Ngày Chuyển đổi số quốc gia năm 2026, thể hiện quyết tâm đẩy mạnh chuyển đổi số trên địa bàn.









Sau lễ phát động, thành viên các Tổ công nghệ số cộng đồng được cán bộ Trung tâm Phục vụ hành chính công và Công an xã hướng dẫn kỹ năng tuyên truyền, hỗ trợ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, ứng dụng VNeID và các kỹ năng số thiết yếu. Qua đó, góp phần đưa chuyển đổi số đi vào thực chất, nâng cao hiệu quả cải cách hành chính và chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trên địa bàn xã Thiên Nhẫn.

Tác giả: Kim Dung - Trung tâm Cung ứng Dịch vụ công xã Thiên Nhẫn
Trần Hằng tổng hợp