

Số: /BC-TTPVHCC

Diễn Châu, ngày tháng 5 năm 2026

## BÁO CÁO

### **Kết quả công tác cải cách thủ tục hành chính 6 tháng đầu, Phương hướng nhiệm vụ 6 tháng cuối năm 2026**

Thực hiện Công văn số 767/UBND-VHXX ngày 06/5/2026 của UBND xã Diễn Châu về việc về việc cung cấp số liệu, xây dựng báo cáo kết quả thực hiện công tác CCHC 6 tháng đầu năm 2026. Trung tâm phục vụ hành chính công xã báo cáo kết quả công tác cải cách TTHC như sau:

#### **I/ KẾT QUẢ THỰC HIỆN**

##### **1. Cải cách thủ tục hành chính**

###### **a. Kết quả rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa TTHC**

Thực hiện chức năng, nhiệm vụ được giao theo quy định của Ủy ban nhân dân, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã hiện đang tiếp nhận và giải quyết 385 thủ tục hành chính (TTHC) thuộc các lĩnh vực hộ tịch, chứng thực, đất đai, bảo trợ xã hội và các lĩnh vực khác theo phân cấp. (trong đó: toàn trình: 144 thủ tục; một phần: 237 thủ tục; cung cấp thông tin: 4 thủ tục).

Trung tâm phục vụ hành chính công xã đã phối hợp với các phòng, ban chuyên môn UBND xã tiến hành rà soát, đánh giá các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết gắn với việc triển khai trên hệ thống giải quyết TTHC tập trung của bộ ngành nhằm kịp thời phát hiện những khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện. Qua rà soát đã kịp thời tổng hợp, báo cáo những khó khăn, vướng mắc, bất cập trong quá trình thực hiện cho cơ quan chuyên môn và Trung tâm hành chính công tỉnh để theo dõi, xử lý.

*b. Tổng hợp, cập nhật số lượng TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của sở, ngành, UBND xã và số lượng TTHC thuộc các cơ quan ngành dọc đóng tại địa phương.*

Trung tâm phục vụ hành chính công xã đã phối hợp có hiệu quả đối với các sở, ngành, phòng ban chuyên môn UBND xã và cơ quan liên quan trong việc tổng hợp và cập nhật đầy đủ số lượng TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở, ban, ngành; Ban hành công văn số: 06/CV-TTPVHCC ngày 06/02/2026 về đơn đốc các phòng ban thực hiện nghiêm túc việc công khai thủ tục hành chính. Kết quả đến nay đã thực hiện niêm yết công khai TTHC 10 quyết định thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã và 13 Thông báo công khai TTHC phi địa giới hành chính.

Trung tâm niêm yết công khai đầy đủ các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã; danh sách lãnh đạo và chuyên viên Trung tâm; niêm yết công khai địa chỉ, số điện thoại tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giờ làm việc, phí và lệ phí theo quy định nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân khi liên hệ giải quyết thủ tục hành chính.

## *2.2. Thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.*

### *a. Tình hình tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công*

Trung tâm được bố trí tại vị trí thuận lợi trong khuôn viên trụ sở UBND xã, có khu vực tiếp nhận và trả kết quả riêng, bố trí bàn ghế chờ cho công dân, hệ thống bảng niêm yết công khai thủ tục hành chính, quy trình giải quyết hồ sơ, lệ phí và thời gian giải quyết theo quy định, đáp ứng yêu cầu phục vụ người dân trong giải quyết thủ tục hành chính.

Được trang bị đầy đủ các trang thiết bị cơ bản cho hoạt động như máy vi tính, máy in, máy scan, kết nối mạng internet, hệ thống ki-ốt lấy số tự động, màn hình gọi số....

Cán bộ công chức tại Trung tâm có 08 người, được bố trí phù hợp với trình độ chuyên môn, có tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ nhân dân tốt, chấp hành nghiêm túc các quy định đối với cán bộ trực bộ phận một cửa. Trong quý đã tham gia 3 lớp tập huấn trực tuyến để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ trong tình hình mới. Cán bộ công chức được hỗ trợ chế độ chính sách đầy đủ theo quy định, đồng thời UBND xã cũng tạo điều kiện về cơ sở vật chất, các điều kiện cần thiết khác nâng cao hiệu quả làm việc của CBCC.

Đến nay, việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông từng bước đi vào nề nếp, ổn định, giải quyết cơ bản đến nhu cầu của công dân trong và ngoài địa bàn thực hiện TTHC, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp và thúc đẩy công tác cải cách hành chính trên địa bàn.

### *b. Kết quả thực hiện các TTHC, số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC trong kỳ báo cáo.*

Trong kỳ báo cáo (từ ngày 10/12/2025 đến ngày 11/5/2026), Trung tâm đã thực hiện tiếp nhận và trả kết quả: 9.097 hồ sơ. Trong đó:

Số hồ sơ nộp trực tuyến: 8.681 hồ sơ, tỷ lệ 95,4 %; trực tiếp: 416 hồ sơ, tỷ lệ 4,6%

Số hồ sơ đã, đang giải quyết đúng hạn, trước hạn: 8.663 hồ sơ, tỷ lệ 99,6%

Số hồ sơ đã, đang giải quyết quá hạn: 33 hồ sơ, tỷ lệ 0,4 %

Hồ sơ trả lại/ rút: 265 hồ sơ

Hồ sơ chờ bổ sung: 10 hồ sơ

Tỷ lệ số hóa hồ sơ: 100%

Tổng số phí, lệ phí thu được: 154.998.000đ, trong đó: trực tuyến 152.846.000đ = 98,6%; trực tiếp 2.152.000đ = 1,4%

Bên cạnh đó, Trung tâm còn tiến hành tiếp nhận các TTHC phi địa giới hành chính trong phạm vi toàn tỉnh cho các cơ quan, đơn vị khác, trong quý đã tiếp nhận: 5.917 hồ sơ, bao gồm cả trực tuyến, trực tiếp, trả kết quả trước hạn 100%; trễ hạn 0%.

Việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình: Hiện nay có 144 thủ tục đủ điều kiện cung cấp toàn trình, tại xã đã phát sinh hồ sơ của 59 thủ tục, trong đó có 20 thủ tục trực tuyến toàn trình đạt 34% và 39 hồ sơ trực tuyến một phần đạt 66%. Có 23 thủ tục phát sinh phí, lệ phí được tích hợp thanh toán trực tuyến và 100% các thủ tục đó đều được sử dụng phương thức thanh toán trực tuyến.

Trung tâm luôn đảm bảo tỷ lệ số hóa hồ sơ, giấy tờ và kết quả giải quyết thủ tục hành chính đạt 100%, thực hiện nghiêm túc việc ký số điện tử, lưu kho tài liệu đối với các thủ tục hành chính phát sinh, bảo đảm đồng bộ giữa hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử trên hệ thống.

Công tác tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện nghiêm túc, chất lượng giải quyết thủ tục hành chính được bảo đảm, 99% hồ sơ được giải quyết đúng hạn và trước hạn theo quy định. Công chức thực hiện nhiệm vụ tại trung tâm có tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ nhân dân đúng mực, hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng các thành phần hồ sơ, giúp người dân thực hiện thủ tục hành chính thuận lợi, hạn chế việc đi lại nhiều lần.

*c. Kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân, tổ chức liên quan đến quy định TTHC.*

Trong 5 tháng đầu năm 2026, Trung tâm đã tiếp nhận 02 ý kiến phản ánh, kiến nghị của người dân liên quan đến quá trình giải quyết thủ tục hành chính. Nội dung phản ánh chủ yếu liên quan đến việc chậm cập nhật trạng thái hồ sơ trên hệ thống dịch vụ công trực tuyến và thời gian trả kết quả đối với thủ tục liên thông đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú và cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi. Ngay sau khi tiếp nhận, Trung tâm đã phối hợp với các bộ phận chuyên môn kiểm tra, rà soát hồ sơ, kịp thời trao đổi, hướng dẫn và thông tin đầy đủ cho công dân về tình trạng xử lý hồ sơ. Kết quả, các ý kiến phản ánh đều đã được giải quyết, trả lời đúng quy định; công dân đã nhận được kết quả thủ tục hành chính và đồng thuận với nội dung xử lý của cơ quan. Qua đó góp phần nâng cao chất lượng phục vụ, tăng cường tính công khai, minh bạch và tạo sự hài lòng cho người dân, tổ chức khi thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm.

## **II. ĐÁNH GIÁ CHUNG**

### **1. Kết quả đạt được:**

Hoạt động của Trung tâm diễn ra ổn định, công tác tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC được thực hiện theo đúng quy trình đã được phê duyệt. Việc phối hợp giữa các bộ phận chuyên môn trong quá trình xử lý hồ sơ cơ bản được thực hiện chặt chẽ, đồng bộ, hạn chế tình trạng chậm trễ hoặc để hồ sơ tồn đọng kéo dài. Tỷ lệ hồ sơ được giải quyết đúng hạn và trước hạn đạt cao; các hồ sơ phát sinh đều được theo dõi, cập nhật thường xuyên trên hệ thống phần mềm một cửa điện tử, tạo thuận lợi cho việc kiểm tra, giám sát và tra cứu kết quả giải quyết.

Tinh thần trách nhiệm, ý thức chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính và thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức ngày càng được nâng cao, luôn giữ thái độ giao tiếp chuẩn mực, tận tình hướng dẫn người dân trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính; chủ động hỗ trợ đối với các trường hợp người cao tuổi, người chưa thành thạo công nghệ thông tin hoặc gặp khó khăn trong việc kê khai hồ sơ trực tuyến. Qua đó, góp phần xây dựng hình ảnh đội ngũ cán bộ, công chức thân thiện, trách nhiệm, chuyên nghiệp và gần dân.

Công tác cải cách thủ tục hành chính gắn với ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số tiếp tục được quan tâm triển khai thực hiện, khai thác và sử dụng hiệu quả phần mềm một cửa điện tử, chữ ký số, dịch vụ công trực tuyến và việc số hóa hồ sơ trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính. Tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận trực tuyến từng bước được nâng lên; việc khai thác cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư phục vụ xác thực thông tin công dân đã góp phần giảm bớt giấy tờ, rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính cho người dân và tổ chức.

Công tác kiểm soát thủ tục hành chính được thực hiện thường xuyên, liên tục, đảm bảo thực hiện tốt các nhiệm vụ đặt ra trong kế hoạch kiểm soát TTHC năm 2026.

## **2. Tồn tại, hạn chế**

Bên cạnh những kết quả đạt được, hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã trong 6 tháng đầu năm 2026 vẫn còn một số tồn tại, hạn chế như sau:

Vẫn còn tình trạng một số hồ sơ trễ hạn, tỷ lệ 0,4%.

Hệ thống giải quyết TTHC của bộ ngành đang triển khai còn nhiều bất cập về cấu hình, cách sử dụng, hệ thống hoạt động chưa ổn định, chưa đảm bảo thực hiện liên thông giữa các ngành, lĩnh vực; Các bộ ngành chưa phân cấp, phân quyền rõ ràng trong vận hành các hệ thống dẫn tới việc bị động trong khâu triển khai thực hiện ảnh hưởng đến việc thực hiện TTHC, ảnh hưởng đến tỷ lệ thủ tục hành chính trực tuyến, trực tuyến toàn trình. Bên cạnh đó hệ thống chưa có đầy đủ các công cụ về số liệu báo cáo, thống kê, nhắc việc, kiểm soát TTHC gây khó khăn cho cán bộ công chức trong quá trình theo dõi, đôn đốc thực hiện TTHC.

Tỷ lệ khai thác dữ liệu số hóa từ kho dữ liệu, từ tài khoản của công dân còn thấp.

Là đơn vị có lượng hồ sơ phát sinh nhiều, khối lượng công việc cao, trong khi số lượng cán bộ trực tiếp tiếp nhận hồ sơ còn mỏng nên vào thời điểm đông công dân vẫn có lúc xảy ra tình trạng quá tải cục bộ, người dân phải chờ đợi lâu hơn so với bình thường.

## **3. Nguyên nhân**

Công dịch vụ công quốc gia và hệ thống giải quyết TTHC tập trung cấp bộ ngành và cấp tỉnh còn chậm ảnh hưởng đến quá trình tiếp nhận và xử lý hồ sơ trực tuyến. Việc liên thông, đồng bộ dữ liệu giữa một số phần mềm chuyên ngành và cơ sở dữ liệu quốc gia chưa thực sự hoàn thiện nên trong một số trường hợp vẫn phải bổ sung, đối chiếu hồ

sơ giấy, chưa đồng bộ vào hệ thống giải quyết TTHC nên công tác tiếp nhận, xử lý của cán bộ phải thực hiện nhiều lần, tốn thêm nhiều thời gian.

Cùng một lúc xã phải triển khai tiếp nhận và trả kết quả trên nhiều bộ ngành khác nhau, mỗi phần mềm có một cấu hình, cách sử dụng khác nhau và chưa được tối ưu theo quy trình nội bộ, chưa có sự kết nối, liên thông đồng bộ dữ liệu trên hệ thống điều phối, quản lý văn bản điều hành, hóa đơn điện tử, dịch vụ tin nhắn, điều tin sang bưu chính công ích, công tác kiểm soát theo dõi TTHC, báo cáo thống kê trích xuất số liệu phải thực hiện thủ công trên nhiều hệ thống ảnh hưởng đến việc tiếp nhận và giải quyết TTHC cho công dân, tổ chức, do đó ảnh hưởng đến việc theo dõi và điều hướng hồ sơ, nhiều hồ sơ không hiện tiếp nhận, không có công cụ kiểm soát theo dõi dẫn đến trễ hạn cao; nhiều trường hợp phải tiếp nhận trực tiếp trên hệ thống tỉnh để đáp ứng nhu cầu công dân, làm ảnh hưởng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, ảnh hưởng đến chi phí công dân khi thực hiện TTHC cao hơn.

Một bộ phận nhân dân có trình độ tiếp cận công nghệ còn hạn chế, chưa có tài khoản định danh điện tử VneID, người cao tuổi, khuyết tật dẫn đến khó khăn trong việc phổ cập, hướng dẫn thực hiện TTHC trực tuyến.

Việc cấp kết quả giải quyết thủ tục hành chính dưới dạng bản điện tử có giá trị pháp lý để tái sử dụng chưa được thực hiện thường xuyên đối với tất cả các thủ tục hành chính đủ điều kiện, các cơ quan đơn vị chưa thực hiện sử dụng kết quả điện tử, vẫn yêu cầu công dân cung cấp kết quả bản giấy.

Tốc độ truy cập vào Cổng dịch vụ công quốc gia và hệ thống giải quyết TTHC tập trung của bộ, ngành và của tỉnh còn chưa ổn định, thường xuyên bị lỗi, chậm, ảnh hưởng đến tiến độ tiếp nhận, xử lý và trả kết quả hồ sơ cho tổ chức, công dân

### **III. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ 6 THÁNG CUỐI NĂM 2026**

Để nâng cao chất lượng giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công nhằm đáp ứng nhu cầu tiếp nhận và giải quyết TTHC của các tổ chức, cá nhân; góp phần thực hiện tốt công tác cải cách hành chính, cải thiện các chỉ số cải cách hành chính của xã trong thời gian tới, Trung tâm tiếp tục phối hợp với các phòng, ban triển khai thực hiện một số nội dung trọng tâm sau đây:

1. Tiếp tục quán triệt nghiêm túc tinh thần, thái độ, trách nhiệm của đội ngũ các bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm; xây dựng Trung tâm thực sự trở thành địa chỉ tin cậy để các tổ chức, cá nhân đến giải quyết TTHC. Công khai đầy đủ nội dung, danh mục thủ tục hành chính và kiểm soát thủ tục hành chính, hướng dẫn, người dân và doanh nghiệp thực hiện TTHC trên môi trường điện tử.

2. Thực hiện rà soát TTHC định kỳ, để phát hiện, kiến nghị, đề xuất cấp có thẩm quyền điều chỉnh cho phù hợp với quy định của pháp luật và thực tiễn tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm, tối ưu hóa quy trình thực hiện thủ tục, đặc biệt ở các lĩnh vực có nhu cầu lớn như đất đai, chứng thực. Đồng thời, tăng cường công tác lưu kho kết quả giải quyết

TTHC vào hồ sơ công dân nhằm tái sử dụng và khai thác có hiệu quả các kết quả đã thực hiện.

3. Phối hợp với các phòng chuyên môn của UBND xã tiếp tục thực hiện rà soát các thủ tục sắp đến hạn để đôn đốc xử lý, trả kết quả kịp thời. Đẩy mạnh nâng cao tỷ lệ giải quyết thủ tục hành chính áp dụng dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần, TTHC phi địa giới hành chính; Tăng cường áp dụng việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả qua dịch vụ bưu chính, qua đó giảm chi phí và thời gian đi lại của người dân, doanh nghiệp.

4. Thường xuyên sử dụng hệ thống giải quyết TTHC tập trung của bộ ngành, kiến nghị các khó khăn, bất cập để hoàn thiện hệ thống vận hành hiệu quả hơn.

5. Thực hiện có hiệu quả công tác kiểm soát TTHC, giải quyết kịp thời các phản ánh kiến nghị của công dân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Đăng tải kết quả giải quyết các TTHC, các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn về công tác Cải cách hành chính trên Trang TTĐT, chuyên mục Cải cách hành chính thường xuyên, liên tục.

6. Tăng cường công tác tuyên truyền, hướng dẫn trên các phương tiện thông tin, trang tin của xã, của Trung tâm để thay đổi nhận thức, thói quen của công dân khi thực hiện TTHC; chủ động mở tài khoản định danh điện tử, nghiên cứu và thực hành nộp hồ sơ trực tuyến theo quy định.

Trên đây là báo cáo cải cách thủ tục hành chính của Trung tâm phục vụ hành chính công xã 6 tháng đầu năm, nhiệm vụ 6 tháng cuối năm 2026./.

***Nơi nhận:***

- Lãnh đạo UBND xã;
- Các phòng chuyên môn UBND xã;
- Lưu: TTPVHCC.

**GIÁM ĐỐC**

**Phạm Thị Hương Giang**