

Số: /BC-UBND

Diễn Châu, ngày tháng 6 năm 2026

BÁO CÁO

Kết quả thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính 6 tháng đầu năm và phương hướng nhiệm vụ 6 tháng cuối năm 2026

Thực hiện Công văn số 414/UBND-KSTT ngày 11/3/2026 của UBND tỉnh Nghệ An về việc thực hiện chế độ báo cáo định kỳ theo Quyết định 3971/QĐ-UBND, Quyết định số 609/QĐ-UBND trên hệ thống thông tin báo cáo tỉnh Nghệ An, UBND xã Diễn Châu báo cáo kết quả kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn xã như sau:

I. TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ THỰC HIỆN NHIỆM VỤ KIỂM SOÁT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH (TTHC):

1. Tình hình, kết quả giải quyết TTHC

Trong kỳ báo cáo (tính từ 15/12/2025 đến 14/6/2026), Trung tâm đã thực hiện tiếp nhận:

- Tổng số lượng hồ sơ tiếp nhận là 12.734 hồ sơ. Trong đó:
 - + Kỳ trước chuyển sang: 292 hồ sơ
 - + Số lượng hồ sơ trực tuyến: 11.503 hồ sơ = 92,6%, số lượng hồ sơ trực tiếp: 939 hồ sơ = 7,4%.
 - + Số lượng hồ sơ đã xử lý và trả kết quả: 12.609 hồ sơ (hồ sơ trả trước hạn: 12.537 hồ sơ = 99,4%; quá hạn do lỗi hệ thống, lỗi quy trình, chậm xử lý 72 hồ sơ =0,6%)
 - + Số lượng hồ sơ đang giải quyết trong hạn: 125 hồ sơ
 - + Hồ sơ rút, trả lại: 293 hồ sơ
 - + Hồ sơ chờ bỏ sung/tạm dừng: 06 hồ sơ

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

Ban hành Thông báo số 55/TB-UBND ngày 13/02/2026 về công khai số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ thư điện tử tiếp nhận kiến nghị, phản ánh của tổ chức, công dân; Thực hiện niêm yết công khai địa chỉ kiến nghị phản ánh tại Trung tâm; niêm yết công khai biểu phí và lệ phí những TTHC có phát sinh phí, lệ phí; Đảm bảo tiếp nhận, xử lý kiến nghị công khai, minh bạch, quy trình cụ thể, thống nhất, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân khi liên hệ.

6 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. 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.

3. Rà soát, đơn giản hóa TTHC

Thực hiện Công văn của UBND tỉnh về việc rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính, Trung tâm đã tham mưu UBND xã đã ban hành Công văn số 893/UBND-HCC ngày 21/5/2026 về việc đơn đốc rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa các TTHC; Báo cáo số 230/BC-UBND ngày 10/6/2026 về một số các khó khăn, vướng mắc khi triển khai cắt giảm, bãi bỏ một số TTHC.

Bên cạnh việc rà soát cắt giảm, đơn giản hóa TTHC, Trung tâm chủ động cập nhật số lượng TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết hiện hành, đến nay có 386 thủ tục, trong đó toàn trình 145 thủ tục, một phần 237 thủ tục, cung cấp thông tin 4 thủ tục. Đồng thời đơn đốc các phòng chuyên môn công khai kịp thời các quyết định công bố TTHC của cấp có thẩm quyền và được cập nhật thường xuyên khi có thay đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ. Thực hiện niêm yết công khai 11 QĐ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã và 16 thông báo về các thủ tục hành chính mới, thay thế, bãi bỏ, sửa đổi bổ sung trên cơ sở các quyết định công bố của cấp có thẩm quyền.

4. Truyền thông hỗ trợ hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính

Trong 6 tháng đầu năm 2026, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã đã đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền nhằm nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức, người dân và tổ chức về cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

Công tác truyền thông được thực hiện thông qua nhiều hình thức như: qua Cổng thông tin điện tử của xã, các nền tảng mạng xã hội, niêm yết công khai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, lồng ghép trong các buổi chiến dịch hỗ trợ trực tiếp tại các xóm và các hội nghị tuyên truyền pháp luật.

Nội dung tuyên truyền tập trung vào các quy định mới về thủ tục hành chính; quyền và nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân khi thực hiện thủ tục hành chính; việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính; lợi ích của việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến; quy trình nộp hồ sơ trực tuyến và tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

Bên cạnh đó, Trung tâm đã bố trí cán bộ trực tiếp hướng dẫn, hỗ trợ người dân trong việc tạo tài khoản, nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán phí, lệ phí không dùng tiền mặt và sử dụng các tiện ích trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính. Qua đó góp phần nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, giảm thời gian đi lại, chi phí thực hiện thủ tục hành chính cho người dân và doanh nghiệp.

Thông qua các hoạt động truyền thông, nhận thức của người dân về cải cách hành chính và chuyển đổi số tiếp tục được nâng lên; sự đồng thuận và mức độ hài

lòng của người dân, tổ chức đối với việc giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã được cải thiện rõ rệt.

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

Trung tâm đã thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính theo đúng quy trình, bảo đảm công khai, minh bạch, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân và tổ chức khi thực hiện các thủ tục hành chính. Các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết được niêm yết công khai đầy đủ về thành phần hồ sơ, trình tự thực hiện, thời gian giải quyết, phí và lệ phí theo quy định.

Việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ được thực hiện trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, bảo đảm theo dõi, giám sát tiến độ xử lý hồ sơ, cập nhật đầy đủ tình trạng giải quyết để người dân, tổ chức thuận tiện tra cứu. Công tác số hóa hồ sơ và kết quả giải quyết thủ tục hành chính tiếp tục được quan tâm thực hiện, góp phần nâng cao hiệu quả quản lý và khai thác dữ liệu.

Nhìn chung, việc triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã đã từng bước nâng cao chất lượng phục vụ, rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ, tăng cường tính công khai, minh bạch trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước, góp phần nâng cao mức độ hài lòng của người dân và tổ chức.

6. Thực hiện TTHC trên môi trường điện tử

Thực hiện có hiệu quả việc giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử theo chỉ đạo của Chính phủ, UBND tỉnh và UBND cấp trên, gắn với nhiệm vụ cải cách hành chính và chuyển đổi số.

100% TTHC được tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính theo quy định; bảo đảm việc cập nhật, theo dõi và quản lý hồ sơ điện tử trong toàn bộ quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

Công tác số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện thường xuyên, góp phần hình thành kho dữ liệu điện tử phục vụ cho việc tái sử dụng thông tin, giảm giấy tờ và giảm thời gian thực hiện thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức. Việc ký số, phát hành kết quả điện tử và lưu trữ hồ sơ điện tử được thực hiện theo quy định hiện hành.

Việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử đã góp phần nâng cao chất lượng phục vụ, tăng tính công khai, minh bạch trong giải quyết thủ tục hành chính; giảm thời gian, chi phí đi lại cho người dân và tổ chức; từng bước nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, tỷ lệ số hóa hồ sơ và kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn.

7. Nghiên cứu, đề xuất sáng kiến cải cách TTHC

Trung tâm Phục vụ hành chính công xã đã quan tâm triển khai các hoạt động nghiên cứu, đề xuất sáng kiến nhằm nâng cao hiệu quả công tác cải cách thủ tục hành chính, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người dân và tổ chức.

Thông qua các video hướng dẫn, ảnh infographic tuyên truyền trực quan về nội dung thực hiện TTHC cho công dân dễ hiểu, góp phần tiếp cận được nhiều sự quan tâm của công dân trong việc tuyên truyền thực hiện các TTHC.

Tăng cường hỗ trợ người dân thực hiện hồ sơ trực tuyến ngay tại Bộ phận Một cửa và triển khai các chiến dịch hỗ trợ lưu động trực tiếp tại các xóm.

Qua thực hiện, các giải pháp cải tiến đã góp phần nâng cao tỷ lệ hồ sơ được giải quyết đúng hạn và trước hạn, giảm thời gian chờ đợi của người dân, nâng cao chất lượng phục vụ và mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân khi thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Kết quả đạt được

Trong 6 tháng đầu năm 2026, công tác kiểm soát thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã được triển khai nghiêm túc, đồng bộ và bám sát các quy định của Chính phủ, UBND tỉnh và cơ quan cấp trên. Công tác chỉ đạo rà soát, công khai, minh bạch thủ tục hành chính được thực hiện thường xuyên, góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước và chất lượng phục vụ người dân, tổ chức.

Trung tâm đã thực hiện tốt việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; bảo đảm hồ sơ được xử lý đúng quy trình, đúng thẩm quyền. Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến và tỷ lệ hồ sơ giải quyết trước hạn đạt cao, thể hiện sự chủ động trong ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số và nâng cao trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức trong thực thi công vụ.

Công tác rà soát, cập nhật, công khai thủ tục hành chính được thực hiện kịp thời; các quyết định công bố thủ tục hành chính mới, sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ đều được niêm yết, cập nhật đầy đủ theo quy định. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân được thực hiện công khai, minh bạch, góp phần nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính và tăng cường sự hài lòng của người dân, tổ chức.

Bên cạnh đó, công tác truyền thông, hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử được đẩy mạnh. Việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính từng bước được nâng cao, góp phần giảm thời gian, chi phí thực hiện thủ tục hành chính, đồng thời tạo thuận lợi cho việc quản lý, khai thác và tái sử dụng dữ liệu.

Nhìn chung, công tác kiểm soát thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã trong 6 tháng đầu năm 2026 đã đạt được nhiều kết quả tích cực, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức, thúc đẩy cải cách hành chính, chuyển đổi số.

2. Tồn tại, hạn chế

Về hệ thống phần mềm sử dụng gồm 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, đơn đốc thực hiện TTHC.

Một số thủ tục hành chính, tài liệu vẫn phải lưu trữ song song bản giấy theo quy định chuyên ngành cụ thể trong lĩnh vực chứng thực, hộ tịch.

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.

3. Nguyên nhân

Tốc độ truy cập Cổng 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, 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 số bộ phận công dân còn có thói quen thực hiện thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp, còn tâm lý e ngại khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến như nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, do đó chưa tích cực tiếp cận, tiếp thu việc hướng dẫn, hỗ trợ của cán bộ trong quá trình thực hiện TTHC. Bên cạnh đó còn có một bộ phận công dân chưa có tài khoản định danh điện tử nên chưa thể hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến phải tiến hành tiếp nhận hồ sơ trực tiếp.

** Kiến nghị, đề xuất:*

Đề nghị các Bộ, ngành Trung ương và cơ quan quản lý hệ thống tiếp tục rà soát, nâng cấp, hoàn thiện Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, các hệ thống phần mềm chuyên ngành theo hướng đồng bộ, ổn định, thân thiện với người sử dụng; khắc phục các lỗi kỹ thuật, bất cập về cấu hình, quy trình thao tác, bảo đảm hệ thống vận hành thông suốt, ổn định.

Đề nghị tăng cường kết nối, chia sẻ, liên thông dữ liệu giữa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung với các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành và phần mềm nghiệp vụ của các Bộ, ngành nhằm bảo đảm thống nhất dữ liệu, giảm thao tác nhập liệu nhiều lần, phục vụ hiệu quả công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến, liên thông và toàn trình.

Đề nghị các Bộ, ngành sớm ban hành hướng dẫn, phân cấp, phân quyền rõ ràng trong quản trị, vận hành, hỗ trợ kỹ thuật và xử lý các vướng mắc phát sinh đối với hệ thống giải quyết thủ tục hành chính, tạo điều kiện cho địa phương chủ động trong quá trình triển khai thực hiện nhiệm vụ.

Đề nghị bổ sung, hoàn thiện các chức năng quản trị, theo dõi, thống kê, báo cáo, nhắc việc, kiểm soát tiến độ xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính nhằm hỗ trợ cán bộ, công chức thuận lợi trong công tác quản lý, theo dõi, đôn đốc thực hiện và tổng hợp số liệu báo cáo.

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

Để nâng cao chất lượng công tác kiểm soát TTHC cần thực hiện một số nội dung sau:

1. Tiếp tục triển khai thực hiện hiệu quả công tác kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách thủ tục hành chính và cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo chỉ đạo của Chính phủ, UBND tỉnh và các cơ quan cấp trên; bảo đảm việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính đúng quy định, đúng thời hạn.

2. Thường xuyên rà soát, cập nhật, công khai đầy đủ, kịp thời các thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ; tổ chức niêm yết công khai, minh bạch các quy trình, thành phần hồ sơ, thời gian giải quyết, phí và lệ phí theo quy định.

3. Tăng cường đôn đốc, kiểm tra việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; hạn chế tối đa hồ sơ quá hạn, nâng cao tỷ lệ hồ sơ được giải quyết đúng hạn và trước hạn.

4. Đẩy mạnh thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; nâng cao chất lượng số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính; khai thác hiệu quả dữ liệu số nhằm giảm việc yêu cầu người dân, tổ chức cung cấp lại các thông tin, giấy tờ đã có trong cơ sở dữ liệu.

5. Tiếp tục tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến và các tiện ích của tài khoản định danh điện tử; hỗ trợ

người dân, nhất là người cao tuổi và người ít tiếp cận công nghệ thông tin, thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường số.

6. Thực hiện tốt công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức về quy định hành chính và quá trình giải quyết thủ tục hành chính; kịp thời chấn chỉnh những tồn tại, hạn chế phát sinh trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

Trên đây là báo cáo tình hình kết quả thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính 6 tháng và phương hướng nhiệm vụ 6 tháng cuối năm 2026, UBND xã kính báo cáo Văn phòng UBND tỉnh Nghệ An./.

Nơi nhận:

- Văn phòng UBND tỉnh Nghệ An;
- Trung tâm Phục vụ HCC tỉnh Nghệ An;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND xã;
- các ủy viên UBND xã;
- Các phòng, ngành thuộc xã;
- Lưu: VT, HCC (Phượng).

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

KT. CHỦ TỊCH

PHÓ CHỦ TỊCH

Đào Hồng Thanh