

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ DIỄN CHÂU**

Số: /BC-UBND

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do – Hạnh phúc**

Diễn Châu, ngày tháng 7 năm 2026

BÁO CÁO

**Kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính tháng 7 năm 2026 theo
Công văn số 407-CV/TCT ngày 01/6/2026 của Tổ công tác**

Kính gửi:

- Công an tỉnh Nghệ An;
- Phòng Tham mưu Công an tỉnh Nghệ An.

Thực hiện Công văn số 407-CV/TCT ngày 01/6/2026 của Tổ công tác thành lập theo Quyết định số 708-QĐ/TU ngày 20/3/2026 của Tỉnh ủy về việc theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, đánh giá việc thực hiện công tác CCCH trên địa bàn tỉnh. UBND xã Diễn Châu báo cáo kết quả triển khai, thực hiện cụ thể như sau:

I. CÔNG TÁC THEO DÕI, NẮM TÌNH HÌNH VỀ CCHC

1. Công tác kiểm tra, hướng dẫn, đôn đốc thực thi công vụ tại các đơn vị, địa phương

Trong tháng 7 năm 2026, mặc dù chưa tổ chức các cuộc kiểm tra cải cách hành chính theo kế hoạch, nhưng UBND xã đã thường xuyên chỉ đạo, hướng dẫn, đôn đốc các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc thực hiện nghiêm các nhiệm vụ cải cách hành chính, kỷ luật, kỷ cương hành chính và trách nhiệm thực thi công vụ

Thông qua các phiên họp Ban Thường vụ, Ban Chấp hành Đảng bộ xã và các cuộc họp giao ban định kỳ, lãnh đạo UBND xã đã lồng ghép đánh giá kết quả thực hiện cải cách hành chính, kịp thời chấn chỉnh những tồn tại, hạn chế; quán triệt thực hiện nghiêm Chỉ thị số 17-CT/TU của Tỉnh ủy và Chỉ thị số 26/CT-TTg của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính.

Qua công tác theo dõi, đôn đốc cho thấy đội ngũ cán bộ, công chức cơ bản chấp hành tốt quy chế làm việc, thực hiện nghiêm thời gian làm việc, nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ Nhân dân; không phát hiện trường hợp những nhiều, gây phiền hà cho tổ chức, công dân trong thực thi công vụ.

2. Tình hình dư luận, phản ánh của cán bộ, Nhân dân, doanh nghiệp về công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính

Tình hình dư luận, phản ánh của cán bộ, Nhân dân, doanh nghiệp về công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính

Trong kỳ báo cáo, công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã tiếp tục nhận được sự đồng thuận, đánh

giá tích cực của cán bộ, Nhân dân và doanh nghiệp. Đội ngũ công chức thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm cơ bản chấp hành nghiêm quy định về văn hóa công vụ, có tinh thần trách nhiệm, thái độ giao tiếp lịch sự, hướng dẫn tận tình, góp phần tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân khi thực hiện thủ tục hành chính.

Người dân và doanh nghiệp đánh giá việc giải quyết hồ sơ được thực hiện công khai, minh bạch, đúng quy trình; thời gian giải quyết cơ bản bảo đảm đúng và trước hạn. Việc tiếp nhận hồ sơ trực tuyến, số hóa hồ sơ và trả kết quả điện tử từng bước phát huy hiệu quả, giúp giảm thời gian đi lại, chi phí thực hiện thủ tục hành chính.

Trong kỳ, UBND xã không nhận được phản ánh, kiến nghị hoặc khiếu nại liên quan đến hành vi gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực của cán bộ, công chức trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính. Một số ý kiến của người dân chủ yếu đề nghị tiếp tục tăng cường hướng dẫn thực hiện dịch vụ công trực tuyến, hỗ trợ cài đặt và sử dụng tài khoản định danh điện tử, đồng thời đơn giản hóa quy trình đối với một số thủ tục có thành phần hồ sơ còn phức tạp. Các ý kiến này đã được Trung tâm tiếp thu, kịp thời hướng dẫn, giải đáp và phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền để tổng hợp, kiến nghị theo quy định.

Nhìn chung, dư luận của cán bộ, Nhân dân và doanh nghiệp đối với công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã ổn định, tích cực, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ, xây dựng nền hành chính chuyên nghiệp, hiện đại, lấy người dân và doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ.

II. KẾT QUẢ CỦA CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ PHỤ TRÁCH

1. Tổng số hồ sơ Thủ tục hành chính tiếp nhận

Trong kỳ báo cáo (tính từ 15/6/2026 đến 14/7/2026), Trung tâm đã thực hiện tiếp nhận là: 2684 hồ sơ. Trong đó:

- + Kỳ trước: 128 hồ sơ
- + Số lượng hồ sơ trực tuyến: 2461 hồ sơ = 91,7 %, số lượng hồ sơ trực tiếp: 223 hồ sơ = 8,3 %.
- + Số lượng hồ sơ đã giải quyết: 2319 hồ sơ (hồ sơ trả trước hạn: 2312 hồ sơ = 99,7%; quá hạn do lỗi hệ thống, lỗi quy trình, chậm xử lý 7 hồ sơ = 0,3%)
- + Số lượng hồ sơ đang giải quyết trong hạn: 141 hồ sơ
- + Hồ sơ rút, trả lại: 31 hồ sơ
- + Hồ sơ chờ bổ sung/tạm dừng: 10 hồ sơ
- Tổng phí, lệ phí: 50.569.000đ, trong đó thanh toán trực tuyến: 47.853.000đ = 94,6%; trực tiếp: 2.716.000đ = 5,4 %.

2. Về cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận, giải quyết TTHC tại cơ quan, đơn vị

Đội ngũ cán bộ, công chức được giao thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ, chấp hành nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính và các quy định về

văn hóa công vụ. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, cán bộ, công chức có tinh thần trách nhiệm, thái độ giao tiếp chuẩn mực, tận tình hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính; bảo đảm việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ đúng quy trình, đúng thời hạn, công khai, minh bạch.

Cán bộ, công chức thường xuyên cập nhật các quy định mới về thủ tục hành chính, chủ động ứng dụng công nghệ thông tin, khai thác hiệu quả Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp. Công tác phối hợp giữa các bộ phận chuyên môn trong giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện chặt chẽ, hạn chế tình trạng hồ sơ chậm xử lý.

Trong kỳ báo cáo, không có phản ánh, kiến nghị liên quan đến thái độ phục vụ, hành vi gây phiền hà, sách nhiễu hoặc vi phạm quy định trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của cán bộ, công chức. Nhìn chung, đội ngũ cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ đã phát huy tinh thần trách nhiệm, ý thức phục vụ, góp phần nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính và mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp.

III. NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ

1. Chuyển biến trong sự lãnh đạo, chỉ đạo của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị trong thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính trên địa bàn, lĩnh vực phụ trách thông qua kết quả công tác cụ thể

Trong tháng 7 năm 2026, người đứng đầu cấp ủy, chính quyền và các cơ quan, đơn vị trên địa bàn xã đã thể hiện rõ vai trò, trách nhiệm trong lãnh đạo, chỉ đạo, tổ chức thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính. Công tác cải cách hành chính được xác định là một trong những nhiệm vụ trọng tâm, thường xuyên gắn với công tác chỉ đạo, điều hành phát triển kinh tế - xã hội của địa phương.

UBND xã đã ban hành đầy đủ các kế hoạch, văn bản chỉ đạo về cải cách hành chính, chuyển đổi số, kiểm soát thủ tục hành chính và nâng cao kỷ luật, kỷ cương hành chính; thường xuyên đưa nội dung cải cách hành chính vào chương trình họp Ban Thường vụ, Ban Chấp hành Đảng bộ và các cuộc họp giao ban định kỳ để đánh giá kết quả thực hiện, kịp thời chỉ đạo tháo gỡ khó khăn, vướng mắc phát sinh.

Người đứng đầu các phòng chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công đã chủ động rà soát thủ tục hành chính, đôn đốc cán bộ, công chức thực hiện nghiêm quy trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ; tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong xử lý công việc.

Công tác chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính được quan tâm thực hiện. Người đứng đầu các cơ quan, đơn vị thường xuyên kiểm tra việc chấp hành thời gian làm việc, đạo đức công vụ, văn hóa công sở; nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ Nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức. Qua theo dõi chưa phát hiện trường hợp cán bộ, công chức có hành vi nhũng nhiễu, gây phiền hà cho tổ chức và công dân.

Trong lĩnh vực chuyển đổi số, người đứng đầu các cơ quan, đơn vị đã chủ động chỉ đạo triển khai các nhiệm vụ về xây dựng chính quyền số, sử dụng văn bản điện tử, chữ ký số, số hóa hồ sơ và cung cấp dịch vụ công trực tuyến. Hiện

nay 100% cán bộ, công chức sử dụng chữ ký số trong giải quyết công việc; 100% văn bản hành chính được xử lý trên môi trường điện tử; các hệ thống phần mềm dùng chung được khai thác hiệu quả, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp.

Nhìn chung, vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu trong công tác cải cách hành chính đã có nhiều chuyển biến tích cực, góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước, cải thiện chất lượng phục vụ Nhân dân, xây dựng nền hành chính chuyên nghiệp, hiện đại, minh bạch và phục vụ.

2. Tình trạng chậm trễ trong giải quyết TTHC, mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC

Trong kỳ báo cáo, công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện theo đúng quy trình, quy định; tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn và trước hạn đạt cao, không phát sinh tình trạng chậm trễ do nguyên nhân chủ quan. Đối với một số trường hợp hồ sơ cần xác minh, bổ sung hoặc phải lấy ý kiến của cơ quan có liên quan, cơ quan, đơn vị đã thực hiện thông báo, hướng dẫn đầy đủ cho tổ chức, cá nhân theo quy định.

Mức độ hài lòng của người dân và doanh nghiệp đối với việc thực hiện thủ tục hành chính tiếp tục được duy trì ở mức cao. Người dân, doanh nghiệp đánh giá tích cực về thái độ phục vụ, tinh thần trách nhiệm của cán bộ, công chức; việc công khai, minh bạch thủ tục hành chính; thời gian giải quyết hồ sơ và chất lượng cung cấp dịch vụ công. Trong kỳ báo cáo, không ghi nhận phản ánh, kiến nghị về việc giải quyết hồ sơ chậm trễ, gây phiền hà, sách nhiễu hoặc có hành vi thiếu chuẩn mực trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính.

3. Việc ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong hoạt động

UBND xã đã tập trung chỉ đạo triển khai đồng bộ các nhiệm vụ chuyển đổi số gắn với cải cách hành chính và Đề án 06. 100% cán bộ, công chức sử dụng chữ ký số trong xử lý văn bản điện tử; 100% văn bản hành chính được xử lý trên môi trường mạng; tỷ lệ số hóa hồ sơ và kết quả giải quyết thủ tục hành chính đạt 100%.

Trung tâm Phục vụ hành chính công xã đang tiếp nhận và giải quyết 331 thủ tục hành chính, trong đó có 198 thủ tục toàn trình, 133 thủ tục hành chính một phần. Tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến đạt 91,7%; 94,6% các khoản phí, lệ phí được thanh toán trực tuyến. Việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ được thực hiện trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh và các hệ thống chuyên ngành của bộ, ngành Trung ương.

Công tác hỗ trợ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, tài khoản định danh điện tử VNeID được tăng cường thông qua nhiều hình thức như hướng dẫn trực tiếp tại Trung tâm, qua điện thoại, mạng xã hội và các kênh thông tin của địa phương. Việc ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số đã góp phần giảm thời gian, chi phí thực hiện thủ tục hành chính, nâng cao tính công khai, minh bạch và hiệu quả quản lý nhà nước.

4. Các trường hợp cán bộ có năng lực yếu, kém, thiếu tinh thần trách nhiệm, có dấu hiệu đùn đẩy, né tránh, ngại va chạm, sợ trách nhiệm, vi

phạm kỷ luật, kỷ cương hành chính; cán bộ có đơn thư tố cáo, phản ánh. Kết quả xử lý

Qua công tác theo dõi, kiểm tra, đôn đốc và nắm bắt tình hình tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn, đến thời điểm báo cáo chưa phát hiện trường hợp cán bộ, công chức có biểu hiện năng lực yếu kém, thiếu tinh thần trách nhiệm, đùn đẩy, né tránh công việc, ngại va chạm hoặc sợ trách nhiệm trong thực thi công vụ.

Đội ngũ cán bộ, công chức cơ bản chấp hành nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính, quy chế làm việc, quy tắc ứng xử và đạo đức công vụ; thực hiện tốt nhiệm vụ được giao, có tinh thần trách nhiệm và thái độ phục vụ Nhân dân đúng mực.

Trong kỳ báo cáo không có cán bộ, công chức bị phản ánh, kiến nghị hoặc có đơn thư tố cáo liên quan đến thực hiện nhiệm vụ công vụ; không có trường hợp vi phạm kỷ luật, kỷ cương hành chính phải xem xét, xử lý trách nhiệm.

5. Những khó khăn, vướng mắc và hạn chế

Bên cạnh những kết quả đạt được, công tác cải cách hành chính vẫn còn một số khó khăn, hạn chế:

Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của các bộ, ngành còn nhiều bất cập về cấu hình, quy trình sử dụng và tính ổn định; việc kết nối, liên thông dữ liệu giữa các hệ thống chuyên ngành chưa đồng bộ.

Các hệ thống phần mềm chưa được tích hợp đầy đủ các chức năng phục vụ quản lý, như báo cáo thống kê, theo dõi tiến độ, nhắc việc, giám sát và kiểm soát thủ tục hành chính, gây khó khăn cho cán bộ, công chức trong công tác quản lý, đôn đốc và theo dõi quá trình giải quyết hồ sơ.

Tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận trực tiếp vẫn còn; một bộ phận người dân chưa quen với việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến hoặc chưa có tài khoản định danh điện tử nên vẫn thực hiện thủ tục theo phương thức trực tiếp.

Một số lĩnh vực như chứng thực, hộ tịch vẫn phải lưu trữ đồng thời hồ sơ giấy theo quy định chuyên ngành, làm giảm hiệu quả của quá trình chuyển đổi số.

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 đồng bộ đối với tất cả các thủ tục hành chính đủ điều kiện; tại một số nơi, kết quả điện tử chưa được khai thác, sử dụng hiệu quả.

Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của các bộ, ngành và hệ thống dịch vụ công quốc gia chưa thực sự ổn định; tốc độ xử lý chậm, thường xuyên phát sinh lỗi kỹ thuật, ảnh hưởng đến tiến độ tiếp nhận, xử lý hồ sơ trực tuyến.

Việc kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành và hệ thống giải quyết thủ tục hành chính chưa đồng bộ; nhiều trường hợp vẫn phải đối chiếu, bổ sung hồ sơ giấy.

Hệ thống thanh toán trực tuyến, hệ thống điều phối và một số phần mềm chuyên ngành chưa đồng bộ, gây khó khăn trong công tác theo dõi, đối soát và thống kê dữ liệu.

Cán bộ cấp xã còn hạn chế quyền truy cập, khai thác một số cơ sở dữ liệu chuyên ngành, ảnh hưởng đến việc cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính.

Một bộ phận người dân, nhất là người cao tuổi, kỹ năng số còn hạn chế; chưa có tài khoản định danh điện tử hoặc gặp khó khăn trong việc đăng nhập, sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

Khối lượng hồ sơ phát sinh lớn trong khi số lượng cán bộ trực tiếp tiếp nhận và giải quyết hồ sơ còn mỏng, có thời điểm xảy ra tình trạng quá tải cục bộ.

So với kỳ trước, tỷ lệ hồ sơ trực tuyến tiếp tục duy trì ở mức cao (trên 90%), tỷ lệ số hóa hồ sơ đạt 100%; mức độ hài lòng của người dân và doanh nghiệp được giữ vững.

IV. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

Để nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính và đẩy mạnh chuyển đổi số tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, đề nghị các Bộ, ngành Trung ương và cơ quan có thẩm quyền:

Tiếp tục rà soát, nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và các phần mềm hỗ trợ theo hướng đồng bộ, ổn định, dễ sử dụng; kịp thời khắc phục các lỗi kỹ thuật phát sinh. Bổ sung các chức năng quản trị, giám sát, thống kê tổng hợp số liệu, báo cáo và theo dõi tiến độ xử lý hồ sơ trên hệ thống để phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành.

Tăng cường kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các hệ thống, cơ sở dữ liệu quốc gia và cơ sở dữ liệu chuyên ngành nhằm bảo đảm đồng bộ thông tin, giảm nhập liệu nhiều lần, nâng cao hiệu quả giải quyết hồ sơ trực tuyến.

Sớm hoàn thiện các quy định về phân cấp, phân quyền trong quản trị, vận hành hệ thống; tăng cường hỗ trợ kỹ thuật để địa phương chủ động xử lý các vướng mắc phát sinh.

Rà soát, hoàn thiện các quy định chuyên ngành theo hướng thúc đẩy số hóa hồ sơ, tái sử dụng dữ liệu và kết quả điện tử; hạn chế yêu cầu người dân cung cấp lại giấy tờ đã có trên hệ thống, góp phần thực hiện hiệu quả nguyên tắc “người dân, doanh nghiệp chỉ cung cấp thông tin một lần”.

Đề nghị nâng cấp, đồng bộ chức năng đăng nhập giữa VNeID và Cổng Dịch vụ công quốc gia nhằm giảm thao tác xác thực, hạn chế việc phải nhập Passcode nhiều lần, góp phần nâng cao trải nghiệm và khuyến khích người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

Trên đây là báo cáo kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính theo Công văn số 407-CV/TCT ngày 01/6/2026 của UBND xã Diên Châu kính gửi Tổ công tác theo Quyết định số 708-QĐ/TU tổng hợp, theo dõi./.

Nơi nhận:

- Như trên (b/c);
- CT, PCT UBND xã;
- Lưu: VT, VHXX.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

KT. CHỦ TỊCH

PHÓ CHỦ TỊCH

Đào Hồng Thanh