

Số: 753 /BC-UBND

Tam Thanh, ngày 16 tháng 9 năm 2026

BÁO CÁO

Kết quả thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử Quý III năm 2026

I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH

1. Việc ban hành văn bản chỉ đạo, triển khai thực hiện

Thực hiện Kế hoạch số 38/KH-UBND ngày 05/02/2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh Lạng Sơn về hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách thủ tục hành chính, triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn năm 2026, Ủy ban nhân dân phường Tam Thanh đã ban hành Kế hoạch số 53/KH-UBND ngày 11/02/2026 về hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách thủ tục hành chính, triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn phường năm 2026.

Trên cơ sở đó, Ủy ban nhân dân phường đã ban hành các văn bản chỉ đạo, đôn đốc, chấn chỉnh và báo cáo chuyên đề nhằm bảo đảm việc triển khai thống nhất, kịp thời từ khâu tiếp nhận đến khâu giải quyết, kiểm soát tiến độ và số hóa hồ sơ¹.

2. Công tác đôn đốc, tổ chức thực hiện

Căn cứ kế hoạch đã ban hành, Ủy ban nhân dân phường chỉ đạo các phòng chuyên môn và Trung tâm Phục vụ hành chính công (Trung tâm) phường thường xuyên cập nhật, công khai các thủ tục hành chính mới ban hành, được sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân phường. Đồng thời, phân công công chức theo dõi, kiểm soát tiến độ giải quyết hồ sơ; thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính; rà soát, bố trí nhân sự, cơ sở vật chất và trang thiết bị phục vụ hoạt động của Trung tâm.

¹ Công văn số 110a/UBND-TTPVHCC ngày 20/2/2026 về việc triển khai tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của các bộ, ngành Trung ương; Công văn số 383/UBND-TTPVHCC ngày 10/3/2026 về việc lựa chọn, đề xuất TTHC rà soát, kiến nghị đơn giản hoá năm 2026; Báo cáo số 476/BC-UBND ngày 10/6/2026 về việc báo cáo kết quả rà soát, đánh giá thủ tục hành chính trên địa bàn phường Tam Thanh năm 2026; Công văn 1264/UBND-TTPVHCC ngày 11/6/2026 về việc chấn chỉnh tình trạng chậm hạn trong giải quyết TTHC trên địa bàn phường Tam Thanh; Báo cáo 672/BC-UBND ngày 18/8/2026 về tình hình khó khăn, vướng mắc trong thực hiện thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ; Công văn 2071/UBND-TTPVHCC ngày 22/8/2026 về việc chấn chỉnh tình trạng chậm hạn, tăng cường kiểm soát tiến độ giải quyết TTHC trên địa bàn phường Tam Thanh; Báo cáo 688/BC-UBND ngày 24/8/2026 về kết quả rà soát, khắc phục tình trạng hồ sơ thủ tục hành chính giải quyết quá hạn trên địa bàn phường Tam Thanh.

3. Công tác tổ chức, bố trí cán bộ đầu mối làm công tác kiểm soát thủ tục hành chính

Thực hiện Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia (được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 367/2025/NĐ-CP ngày 31/12/2025 và Nghị định số 309/2026/NĐ-CP ngày 05/8/2026), trên cơ sở biên chế được phân bổ, Ủy ban nhân dân phường đã phân công 01 lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường, 01 lãnh đạo Trung tâm và 01 công chức biên chế của Trung tâm làm nhiệm vụ đầu mối tham mưu công tác kiểm soát thủ tục hành chính theo Quyết định số 478/QĐ-UBND ngày 21/3/2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh Lạng Sơn. Tại mỗi phòng chuyên môn đã bố trí 01 công chức thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính của đơn vị.

4. Việc bố trí và sử dụng kinh phí hoạt động kiểm soát TTHC

Ủy ban nhân dân phường giao Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị chủ trì, phối hợp với Trung tâm và các cơ quan, đơn vị liên quan rà soát nhu cầu, tham mưu bố trí kinh phí phục vụ hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật về ngân sách nhà nước và phù hợp với khả năng cân đối ngân sách địa phương.

Tuy nhiên, Quyết định số 20/2013/QĐ-UBND ngày 31/8/2013 của Ủy ban nhân dân tỉnh Lạng Sơn quy định mức chi đối với các hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh đã hết hiệu lực. Mặc dù Thông tư số 167/2012/TT-BTC ngày 10/10/2012 của Bộ trưởng Bộ Tài chính vẫn quy định nội dung chi, mức chi tối đa, việc lập dự toán, quản lý và sử dụng kinh phí thực hiện hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, nhưng đến nay tỉnh chưa ban hành văn bản quy định mức chi cụ thể thay thế. Do đó, địa phương còn gặp khó khăn trong việc xác định mức chi, lập dự toán và thực hiện thanh quyết toán đối với một số nội dung chi đặc thù của hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính.

II. TÌNH HÌNH VÀ KẾT QUẢ THỰC HIỆN CÔNG TÁC KIỂM SOÁT TTHC, CẢI CÁCH TTHC, THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

1. Đánh giá tác động quy định về thủ tục hành chính trong lập đề nghị xây dựng văn bản quy phạm pháp luật và dự thảo văn bản quy phạm pháp luật

- Số lượng thủ tục hành chính đã được đánh giá tác động trong kỳ báo cáo: Không.

- Số lượng thủ tục hành chính được ban hành trong kỳ báo cáo đã được đánh giá tác động: Không.

2. Về công bố, công khai thủ tục hành chính

Ủy ban nhân dân phường đã chỉ đạo các phòng chuyên môn chủ động phối hợp với Trung tâm thường xuyên cập nhật và niêm yết công khai, minh bạch 100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân phường tại Trung tâm ngay sau khi nhận được quyết định công bố của Ủy ban nhân dân tỉnh. Việc công khai được thực hiện bằng nhiều hình thức: bảng tin tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; mã QR-Code; trang thông tin điện tử của phường. Nội dung hướng dẫn thực hiện phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức được niêm yết tại trụ sở Ủy ban nhân dân phường. Thủ tục hành chính được công khai theo từng lĩnh vực, bảo đảm các nội dung theo Thông tư số 02/2017/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ.

Tổng số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết: 420 thủ tục, trong đó:

+ Tổng số thủ tục hành chính/danh mục được công bố: 420; số được công khai: 420.

+ Số thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa: 418.

+ Số thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông: 02.

+ Số thủ tục hành chính thực hiện qua dịch vụ công trực tuyến: 420 (toàn trình: 323; một phần: 97).

3. Rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính

Ủy ban nhân dân phường đã ban hành Kế hoạch số 122/KH-UBND ngày 03/4/2026 về rà soát, đánh giá thủ tục hành chính năm 2026 và tổ chức triển khai theo đúng kế hoạch của Ủy ban nhân dân tỉnh. Các phòng chuyên môn phối hợp với Trung tâm rà soát các thủ tục thuộc phạm vi quản lý, đánh giá tính hợp pháp, sự cần thiết, tính hợp lý và hiệu quả; kịp thời phát hiện khó khăn, vướng mắc để kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xem xét, hướng dẫn.

Tổng số thủ tục hành chính cần rà soát, đơn giản hóa theo Kế hoạch năm 2026: 17 thủ tục. Đã thực hiện rà soát 14/17 thủ tục; 03 thủ tục không thực hiện rà soát do đã được cơ quan có thẩm quyền bãi bỏ. Số thủ tục đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thông qua phương án đơn giản hóa: Không. Qua rà soát, Ủy ban nhân dân phường đề xuất giữ nguyên 14/14 thủ tục thuộc diện rà soát; không có thủ tục đề xuất cắt giảm hoặc đơn giản hóa.

4. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định thủ tục hành chính

Trong kỳ báo cáo (từ ngày 15/6/2026 đến hết ngày 14/9/2026), Ủy ban nhân dân phường không tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính và hành vi hành chính. Do đó, không phát sinh nội dung phải xem xét, xử lý và công khai kết quả xử lý trong kỳ.

(Chi tiết tại Biểu số 06a/BTP/KSTT kèm theo)

5. Tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

5.1. Trong kỳ báo cáo (từ 15/6/2026 đến hết ngày 14/9/2026)

Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận: 2.302 hồ sơ, trong đó:

- Tiếp nhận mới: 2.073 hồ sơ, gồm 2.073 hồ sơ thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông (trực tuyến: 2.073; trực tiếp: 0). Hồ sơ tiếp nhận trực tiếp tại đơn vị: 0. Số từ kỳ trước chuyển sang: 229 hồ sơ.
- Hồ sơ đã giải quyết: 2.081 hồ sơ, trong đó trước hạn và đúng hạn: 2.062 hồ sơ; quá hạn: 19 hồ sơ.
- Hồ sơ đang giải quyết: 206 hồ sơ, trong đó trong hạn: 206 hồ sơ; quá hạn: 0 hồ sơ.
- Hồ sơ hủy, không đủ điều kiện: 15 hồ sơ.

(Chi tiết tại mục Biểu số 07a/BTP/KSTT).

5.2. Luỹ kế từ ngày 01/01/2026 đến thời điểm báo cáo

Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận: 5.150 hồ sơ, trong đó:

- Tiếp nhận mới: 4.955 hồ sơ, gồm 4.955 hồ sơ thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông (trực tuyến: 4.955; trực tiếp: 0; qua dịch vụ bưu chính công ích: 0). Hồ sơ tiếp nhận trực tiếp tại đơn vị: 0. Số từ năm trước chuyển sang: 195 hồ sơ.
- Hồ sơ đã giải quyết: 4.862 hồ sơ, trong đó trước hạn và đúng hạn: 4.814 hồ sơ; quá hạn: 48 hồ sơ.
- Hồ sơ đang giải quyết: 206 hồ sơ, trong đó trong hạn: 206 hồ sơ; quá hạn: 0 hồ sơ.
- Hồ sơ hủy, không đủ điều kiện: 82 hồ sơ.

6. Triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và các văn bản sửa đổi, bổ sung, Ủy ban nhân dân phường đã ban hành Quyết định số 02/2025/QĐ-UBND ngày 30/7/2025 quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, tổ chức và biên chế của Trung tâm; Quyết định số 301/QĐ-UBND ngày 11/8/2025 ban hành Quy chế tổ chức hoạt động của Trung tâm.

Trung tâm được bố trí trụ sở tại số 759, đường Trần Đăng Ninh, phường Tam Thanh, tỉnh Lạng Sơn. Trụ sở đã được sửa chữa, bố trí khu vực làm việc và giao dịch đáp ứng yêu cầu hoạt động.

6.1. Tình hình, kết quả tổ chức thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế “4 tại chỗ”

Ủy ban nhân dân phường triển khai cơ chế “4 tại chỗ” đối với các thủ tục đáp ứng điều kiện, tập trung chủ yếu ở lĩnh vực chứng thực, gồm: (1) Chứng thực bản sao từ bản chính giấy tờ, văn bản do cơ quan, tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam, của nước ngoài hoặc liên kết cấp, chứng nhận; (2) Chứng thực chữ ký trong các giấy tờ, văn bản (áp dụng cả trường hợp chứng thực điểm chỉ

và trường hợp người yêu cầu không thể ký, không thể điểm chỉ) thuộc thẩm quyền cấp xã.

Cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ “4 tại chỗ” được tăng cường: máy tính, máy in, máy scan, chữ ký số và phần mềm dịch vụ công. 100% hồ sơ thuộc thẩm quyền phường được tiếp nhận tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, không phát sinh tình trạng phải nộp hồ sơ nhiều nơi. Công chức chuyên môn trực tiếp thẩm định tính pháp lý, tính hợp lệ của hồ sơ và hướng dẫn bổ sung ngay khi còn thiếu, góp phần giảm thời gian đi lại của người dân, doanh nghiệp. Kết quả giải quyết được trả ngay tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả hoặc gửi qua dịch vụ bưu chính công ích theo yêu cầu.

6.2. Tình hình tổ chức, hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công và kết quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

Trung tâm duy trì hoạt động ổn định, nề nếp sau hơn một năm đi vào vận hành (từ ngày 01/7/2025). Hiện có 05 công chức trực tiếp thực hiện nhiệm vụ, gồm 01 Giám đốc, 01 công chức kiểm soát thủ tục hành chính kiêm tiếp nhận, trả kết quả và 03 công chức tiếp nhận, trả kết quả theo lĩnh vực được phân công. Đội ngũ công chức có trình độ chuyên môn đáp ứng yêu cầu, tinh thần trách nhiệm cao, từng bước nâng kỹ năng số và chất lượng phục vụ.

Hoạt động được tổ chức khoa học, phân công rõ người, rõ việc theo lĩnh vực: Tư pháp - hộ tịch; Tài chính - xây dựng; Tài nguyên - môi trường; Văn hóa - xã hội..., bảo đảm quy trình tiếp nhận và xử lý thống nhất, xuyên suốt, không chồng chéo.

Cơ sở vật chất, trang thiết bị được duy trì đáp ứng yêu cầu phục vụ, gồm hệ thống máy tính, máy in, máy scan, đường truyền internet và hạ tầng mạng vận hành ổn định. Không gian giao dịch được bố trí khoa học với khu vực chờ, niêm yết công khai thủ tục, đường dây nóng, nội quy làm việc, góp phần nâng cao tính công khai, minh bạch.

Hạ tầng công nghệ thông tin được duy trì với hệ thống mạng nội bộ phục vụ cán bộ, công chức và hệ thống truy cập riêng cho người dân; bảo đảm an toàn, an ninh thông tin trong xử lý hồ sơ điện tử. Việc ứng dụng phần mềm chuyên ngành, hệ thống dịch vụ công trực tuyến và chữ ký số đã trở thành hoạt động thường xuyên.

Công tác đánh giá sự hài lòng được thực hiện qua e-form và mã QR, bảo đảm khách quan, minh bạch. Trong kỳ, có 91 lượt công dân đánh giá (90/91 lượt “Rất hài lòng”, đạt 98,9%; 01/91 lượt “Hài lòng”, đạt 1,1%). Lũy kế từ ngày 01/01/2026 đến nay: 454 lượt đánh giá (450/454 lượt “Rất hài lòng”, đạt 99,1%; 04/454 lượt “Hài lòng”, đạt 0,9%).

6.3. Tiến độ, kết quả số hóa hồ sơ, giấy tờ giải quyết thủ tục hành chính

Thực hiện Kế hoạch số 157/KH-UBND ngày 15/7/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh về triển khai Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và Công văn số 2840/SKHCN-CĐS ngày 10/9/2025 của Sở Khoa học và Công nghệ về số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính còn hiệu lực lên Kho dữ liệu số hóa thủ tục hành chính của tỉnh, Ủy ban nhân dân phường tiếp tục chỉ đạo thực hiện số hóa đầy đủ. Kết quả: số lượng hồ sơ cập nhật lên Kho lưu trữ của tỉnh đạt 8.858/8.858 hồ sơ, tỷ lệ 100% (tính từ ngày 11/9/2025 đến ngày 14/9/2026). Trung tâm tiếp tục số hóa đối với các hồ sơ phát sinh theo quy định.

7. Thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử

Ủy ban nhân dân phường tiếp tục chỉ đạo đẩy mạnh tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; tăng cường hướng dẫn, hỗ trợ người dân, tổ chức thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến và nhận kết quả điện tử.

Trong kỳ báo cáo, 100% hồ sơ tiếp nhận mới được thực hiện trực tuyến. Việc số hóa hồ sơ, giấy tờ và kết quả giải quyết đạt 100%; 100% hồ sơ đủ điều kiện được cấp kết quả điện tử; tỷ lệ khai thác, tái sử dụng thông tin, dữ liệu đã số hóa đạt trên 80%. Đối với hồ sơ phát sinh phí, lệ phí và đủ điều kiện thanh toán trực tuyến, tỷ lệ giao dịch thanh toán trực tuyến đạt 100%. Kết quả này góp phần giảm việc người dân phải cung cấp lại thông tin, giấy tờ đã có; tạo thuận lợi cho tra cứu, lưu trữ, theo dõi quá trình giải quyết và nâng cao hiệu quả giải quyết trên môi trường điện tử.

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

Ủy ban nhân dân phường chỉ đạo các cơ quan chuyên môn phối hợp với Trung tâm thường xuyên cập nhật thủ tục hành chính mới được Ủy ban nhân dân tỉnh công bố lên Cổng thông tin điện tử của phường. Công tác truyền thông được thực hiện đa dạng: Cổng thông tin điện tử; trang thông tin của phường; trang Facebook của Trung tâm; lồng ghép trong các cuộc họp của cơ quan, đơn vị, tổ chức đoàn thể và họp khối; hệ thống văn phòng điện tử iOffice; niêm yết tại trụ sở; hệ thống loa truyền thanh.

Pường công khai số điện thoại đường dây nóng của lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường và lãnh đạo Trung tâm, công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị; đồng thời khuyến khích người dân đánh giá mức độ hài lòng đối với sự phục vụ của cán bộ, công chức, lấy đó làm thước đo quan trọng để kiểm soát và nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính.

9. Nghiên cứu, đề xuất sáng kiến cải cách thủ tục hành chính

Ủy ban nhân dân phường thường xuyên chỉ đạo, khuyến khích cán bộ, công chức nghiên cứu, đề xuất nội dung cải cách thủ tục hành chính; tham gia ý kiến vào kế hoạch cải cách hành chính nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác.

Nhằm tăng số lượng hồ sơ sử dụng dịch vụ công trực tuyến và dịch vụ bưu chính công ích, tiết kiệm thời gian, giảm thao tác tra cứu, nâng cao kỹ năng số cho người dân, doanh nghiệp và chuyển từ tư duy “làm thay, làm hộ” sang hỗ trợ, hướng dẫn, Ủy ban nhân dân phường triển khai tạo mã QR-Code hỗ trợ tổ chức, cá nhân tra cứu và nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và hệ thống giải quyết thủ tục hành chính của các bộ, ngành.

10. Kiểm tra việc thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính

Ủy ban nhân dân phường chỉ đạo Trung tâm thường xuyên kiểm tra, kiểm soát thủ tục hành chính. Trong kỳ đã thực hiện 06 lần kiểm tra. Qua kiểm tra, hồ sơ tiếp nhận cơ bản bảo đảm thành phần theo quy định, không phát hiện trường hợp yêu cầu nộp thêm giấy tờ ngoài thành phần đã công bố. Việc xử lý hồ sơ cơ bản đúng quy trình; các hồ sơ quá hạn đã được rà soát, xác định nguyên nhân và đề ra biện pháp khắc phục.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG; KHÓ KHĂN, TỒN TẠI, HẠN CHẾ VÀ NGUYÊN NHÂN

1. Đánh giá chung về hiệu quả, mức độ hoàn thành nhiệm vụ

Trong quý III năm 2026, công tác kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử tiếp tục được Ủy ban nhân dân phường quan tâm chỉ đạo, triển khai theo kế hoạch. Các phòng chuyên môn và Trung tâm chủ động phối hợp thực hiện nhiệm vụ; thường xuyên cập nhật, công khai thủ tục; theo dõi tiến độ và kiểm soát quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ.

Việc tiếp nhận và giải quyết cơ bản đúng quy trình, thành phần hồ sơ, thời hạn, phí và lệ phí theo quy định. Trong kỳ, đã giải quyết 2.081 hồ sơ, trong đó 2.062 hồ sơ trước hạn và đúng hạn, đạt 99,1%; 19 hồ sơ quá hạn, chiếm 0,9%. Các hồ sơ quá hạn đã được rà soát, xác định nguyên nhân và thực hiện biện pháp chấn chỉnh, khắc phục.

Việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử tiếp tục được đẩy mạnh. Công chức từng bước nâng kỹ năng sử dụng hệ thống thông tin, phần mềm chuyên ngành và chữ ký số. Trong kỳ, 100% hồ sơ tiếp nhận mới thực hiện trực tuyến; tỷ lệ số hóa hồ sơ và cấp kết quả điện tử đạt 100%; tỷ lệ khai thác, tái sử dụng dữ liệu đã số hóa đạt trên 80%; tỷ lệ thanh toán trực tuyến đối với hồ sơ đủ điều kiện đạt 100%.

Công tác công khai, minh bạch được duy trì qua niêm yết tại Trung tâm, đăng tải trên trang thông tin điện tử và hỗ trợ tra cứu bằng mã QR. Thông tin về quy trình, thành phần hồ sơ, thời hạn, phí, lệ phí, đường dây nóng và địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị được công khai để người dân, tổ chức thuận tiện tra cứu, thực hiện và giám sát.

Trung tâm duy trì hoạt động ổn định; công chức có tinh thần trách nhiệm, chủ động hướng dẫn, hỗ trợ người dân, nhất là người chưa thành thạo dịch vụ công trực tuyến. 100% lượt đánh giá trong kỳ ở mức “Hài lòng” và “Rất hài lòng”, phản ánh tích cực về thái độ phục vụ và chất lượng giải quyết thủ tục hành chính.

2. Khó khăn, vướng mắc, tồn tại, hạn chế

Việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính hiện thực hiện trên nhiều hệ thống khác nhau, gồm Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh, hệ thống cấp bộ và các phần mềm chuyên ngành. Một số thủ tục cùng lĩnh vực nhưng được phân luồng trên các hệ thống khác nhau, khiến công chức phải thường xuyên chuyển đổi, cập nhật và theo dõi hồ sơ song song trên nhiều nền tảng, làm tăng thao tác, thời gian xử lý và khó kiểm soát đầy đủ tiến độ.

Việc kết nối, liên thông và đồng bộ dữ liệu, trạng thái hồ sơ giữa các hệ thống có thời điểm chưa kịp thời, chính xác. Một số hồ sơ đã giải quyết, trả kết quả đúng hạn hoặc trước hạn nhưng trạng thái trên hệ thống điều phối vẫn thể hiện “đang xử lý” hoặc “quá hạn”. Một số hồ sơ trực tuyến thuộc lĩnh vực đăng ký kinh doanh được chuyển trực tiếp đến lãnh đạo hoặc công chức chuyên môn nên Trung tâm chưa theo dõi đầy đủ quá trình xử lý. Tình trạng này ảnh hưởng đến kiểm soát tiến độ, xác định trách nhiệm và đánh giá tỷ lệ giải quyết đúng hạn của địa phương.

Thông tin về danh mục, thành phần hồ sơ, biểu mẫu, phương thức thực hiện và mức độ cung cấp dịch vụ công trực tuyến giữa Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, Cổng Dịch vụ công quốc gia, hệ thống của tỉnh và hệ thống cấp bộ có thời điểm chưa thống nhất, đồng bộ. Một số thủ tục chưa được thiết lập đầy đủ biểu mẫu điện tử tương tác; một số thủ tục đã có biểu mẫu điện tử nhưng vẫn phải sử dụng đồng thời biểu mẫu giấy, làm phát sinh kê khai, số hóa và cập nhật lại thông tin.

Các chức năng tra cứu, thống kê, lọc, đối chiếu và xuất báo cáo trên một số hệ thống chưa đáp ứng đầy đủ yêu cầu quản lý tại cơ sở. Trung tâm phải tổng hợp số liệu thủ công từ nhiều nguồn, làm tăng khối lượng công việc và tiềm ẩn nguy cơ chênh lệch, sai sót. Việc thanh toán trực tuyến còn phát sinh trường hợp trạng thái cập nhật chậm hoặc đối soát không thành công, gây khó khăn cho xác nhận thanh toán và tổng hợp phí, lệ phí.

Bên cạnh đó, giao diện và quy trình nộp hồ sơ trên các cổng dịch vụ công thường xuyên thay đổi, trong khi kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến của một bộ phận người dân còn hạn chế. Công chức Trung tâm phải dành nhiều thời gian hướng dẫn trực tiếp hoặc thao tác nộp hồ sơ hộ người dân đến giao dịch, làm tăng áp lực công việc tại quầy.

3. Nguyên nhân

3.1. Nguyên nhân chủ quan

Số lượng công chức trực tiếp thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm còn hạn chế, trong khi phải đồng thời tiếp nhận, trả kết quả, hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, theo dõi tiến độ và tổng hợp số liệu trên nhiều hệ thống. Công tác tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến đã được thực hiện nhưng chưa bao quát hết các nhóm đối tượng.

3.2. Nguyên nhân khách quan

Việc theo dõi, đối chiếu và tổng hợp số liệu hiện vẫn chủ yếu thực hiện thủ công, chưa có công cụ hỗ trợ thống nhất, nên mất nhiều thời gian và khó tránh khỏi sai sót. Khả năng tiếp cận và kỹ năng sử dụng thiết bị, dịch vụ số của người dân chưa đồng đều.

Việc triển khai hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính theo từng bộ, ngành chưa đồng bộ, thống nhất; một số thủ tục vẫn phải xử lý đồng thời hoặc phân tán trên hệ thống cấp bộ, hệ thống của tỉnh và phần mềm chuyên ngành. Kết nối, chia sẻ dữ liệu và đồng bộ trạng thái hồ sơ giữa các hệ thống chưa ổn định.

Một số hệ thống, quy trình điện tử, biểu mẫu điện tử và chức năng thống kê, báo cáo chưa hoàn thiện đầy đủ; việc cập nhật danh mục, thành phần hồ sơ, biểu mẫu và mức độ cung cấp dịch vụ công trực tuyến giữa các hệ thống có thời điểm chưa đồng thời. Điển hình: thủ tục “Chứng thực bản sao từ bản chính” (mã TTHC 2.000815) trên Cổng Dịch vụ công quốc gia được xác định là dịch vụ công trực tuyến toàn trình, trong khi trên hệ thống của Bộ Tư pháp được xác định là dịch vụ công trực tuyến một phần. Giao diện, quy trình thao tác thường xuyên được điều chỉnh nhưng việc hướng dẫn, thông báo thay đổi có lúc chưa kịp thời.

Các lỗi kỹ thuật liên quan đến kết nối, xác thực, ký số, thanh toán trực tuyến và đối soát giao dịch thuộc phạm vi quản lý, vận hành của cơ quan Trung ương hoặc đơn vị cung cấp hệ thống, vượt quá khả năng và thẩm quyền khắc phục của Ủy ban nhân dân phường.

IV. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ CỦA KỲ TIẾP THEO

1. Tăng cường công tác lãnh đạo, chỉ đạo; triển khai nghiêm túc công tác kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn; thực hiện đúng tiến độ các nhiệm vụ theo chỉ đạo của tỉnh.

2. Tiếp tục công khai đầy đủ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân phường; chủ động tự kiểm tra công tác kiểm soát và việc giải quyết thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý tại các đơn vị.

3. Tiếp tục hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính; tiếp nhận, giải quyết đúng quy định, chú trọng tiếp nhận trên môi trường mạng; cập

nhật hồ sơ, kết quả giải quyết đầy đủ, chính xác trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và các hệ thống đang triển khai; tiếp nhận, xử lý kịp thời phản ánh, kiến nghị; làm tốt công tác truyền thông hỗ trợ.

4. Tập trung các biện pháp đồng bộ để đẩy mạnh thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, cung cấp dịch vụ công trực tuyến và dịch vụ bưu chính công ích. Tăng cường tuyên truyền sâu rộng đến cá nhân, tổ chức.

5. Nâng cao tinh thần trách nhiệm và chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức. Tăng cường tập huấn, hướng dẫn nghiệp vụ về kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách thủ tục hành chính, cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

6. Duy trì khai thác thông tin từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; thực hiện xác thực thông tin công dân trên môi trường điện tử nhằm nâng cao độ chính xác của hồ sơ, giảm thời gian kiểm tra, đối chiếu và hạn chế yêu cầu người dân cung cấp lại thông tin đã có.

7. Thường xuyên rà soát khó khăn, vướng mắc trong khai thác dữ liệu phục vụ giải quyết thủ tục hành chính; kịp thời phản ánh, kiến nghị cơ quan có thẩm quyền hoàn thiện kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, từng bước cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục trên cơ sở dữ liệu theo tinh thần Nghị quyết số 66.7/2025/NQ-CP.

8. Thực hiện đầy đủ, kịp thời chế độ thông tin, báo cáo theo quy định.

V. KIẾN NGHỊ VÀ ĐỀ XUẤT

1. Đề nghị Ủy ban nhân dân tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh tiếp tục hướng dẫn thống nhất việc khai thác, tổng hợp số liệu và thực hiện chế độ báo cáo công tác kiểm soát thủ tục hành chính theo quy định mới; kịp thời hướng dẫn địa phương khi có thay đổi về danh mục, quy trình, biểu mẫu và hệ thống tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

2. Đề nghị Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo cơ quan có thẩm quyền nghiên cứu, tham mưu ban hành quy định về mức chi đối với hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính thay thế văn bản đã hết hiệu lực, làm cơ sở để địa phương lập dự toán, quản lý và thanh quyết toán kinh phí.

3. Đề nghị Ủy ban nhân dân tỉnh tổng hợp, kiến nghị các Bộ, ngành Trung ương hoàn thiện kết nối, liên thông và đồng bộ dữ liệu, trạng thái hồ sơ giữa các hệ thống; thống nhất quy trình điện tử, biểu mẫu và mức độ cung cấp dịch vụ công trực tuyến; bổ sung chức năng tra cứu, thống kê, lọc, đối chiếu và xuất báo cáo; khắc phục các lỗi xác thực, ký số, thanh toán trực tuyến và đối soát giao dịch.

4. Đề nghị Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh tiếp tục tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính, chế độ báo cáo và kỹ

năng sử dụng các hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cho công chức đầu mối, công chức tiếp nhận và trả kết quả cấp xã.

Ủy ban nhân dân phường Tam Thanh trân trọng báo cáo./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (b/c);
- Văn phòng UBND tỉnh;
- TT Đảng ủy phường;
- TT HĐND phường;
- CT, các PCT UBND phường;
- Các CQCM trực thuộc UBND phường;
- Trung tâm PVHCC phường;
- Trang TTĐT phường;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH



Đinh Trọng Kiên