

BÁO CÁO

Kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong tuần từ ngày 14/8/2025 đến ngày 20/8/2026 tại Trung tâm Phục vụ hành chính công

Kính gửi: Ủy ban nhân dân xã Đại Lộc.

Thực hiện nhiệm vụ được giao tại Quyết định số 137/QĐ-UBND ngày 30/01/2006 về ban hành Kế hoạch hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách thủ tục hành chính năm 2026 trên địa bàn xã Đại Lộc; Trung tâm Phục vụ hành chính công kính báo cáo kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong tuần từ ngày 14/8/2025 đến ngày 20/8/2026, cụ thể như sau:

1. Kết quả đạt được

- **Tổng số hồ sơ tiếp nhận trong tuần: 576** hồ sơ, trong đó: tiếp nhận trực tuyến trong tuần: **284** hồ sơ (đạt tỷ lệ 100%), tiếp nhận trực tiếp trong tuần: **0** hồ sơ, kỳ trước chuyển qua: **292** hồ sơ.

- Số hồ sơ đã giải quyết: **259** hồ sơ, trong đó: trả trước và đúng hạn: **259** hồ sơ (đạt tỷ lệ 100%); trả quá hạn: **0** hồ sơ

- Số hồ sơ đang giải quyết: **317** hồ sơ; số hồ sơ trong hạn: **317** hồ sơ; quá hạn: **0** hồ sơ.

a) Hồ sơ thực hiện số hóa trong tuần

Trong tuần, kết quả thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trên địa bàn xã đạt tỷ lệ 100%.

b) Thực hiện khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp

Thực hiện nghiêm túc Nội quy làm việc, văn hóa công sở, quy tắc ứng xử, đạo đức nghề nghiệp của cán bộ, công chức, người lao động; đồng thời nghiêm cấm mọi hành vi gây khó khăn, phiền hà đối với tổ chức và người dân đến làm việc và giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã. Trong tuần, Trung tâm duy trì thực hiện hướng dẫn tổ chức, công dân thực hiện đánh giá mức độ hài lòng qua hệ thống Khảo sát hài lòng của UBND thành phố.

c) Ưu điểm

- Trung tâm Phục vụ hành chính công đã chủ động rà soát, tổng hợp và cung cấp đầy đủ số liệu giải quyết trên các hệ thống: Phần mềm Một cửa, phần mềm Một cửa của các Bộ để phục vụ thống kê và báo cáo; đồng thời thực hiện nhập số liệu báo cáo hằng tuần gửi về Trung tâm Phục vụ hành chính công thành

phổ theo chỉ đạo của Ủy ban nhân dân thành phố Đà Nẵng tại Công văn số 3382/UBND-HCC ngày 03/5/2026 về rà soát, có giải pháp xử lý tình trạng trễ hạn và nâng cao tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn, trước hạn trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Công chức tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính tại Trung tâm luôn luôn phối hợp, đôn đốc các công chức phòng chuyên môn thuộc xã xử lý, giải quyết hồ sơ trước và đúng hạn cho tổ chức và người dân. Trong tuần, không xảy ra hồ sơ trễ hạn của tổ chức, người dân.

- Trung tâm đã xây dựng xong hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia đối với các TTHC thường hay phát sinh; từng bước hướng dẫn người dân tự thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến theo hướng dẫn in sẵn tại bàn tiếp nhận và trả kết quả.

- Xây dựng dữ liệu cho robot AI, bước đầu hướng dẫn người dân sử dụng robot để hỏi các thông tin liên quan về TTHC.

d) Hạn chế

Bên cạnh những kết quả đạt được, nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính vẫn còn những tồn tại hạn chế, khó khăn cần phải khắc phục đó là:

- Người dân chưa thực hiện cài Ứng dụng VneID mức độ 2 trên điện thoại thông minh hoặc không có điện thoại thông minh, sai sót số căn cước công dân, quên mật khẩu nên công chức không thể hỗ trợ người dân nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến mà phải nhờ VneID của người khác để thực hiện.

- Hệ thống phần mềm Một cửa, phần mềm chuyên ngành thường xuyên lỗi, không đồng bộ gây mất thời gian chờ đợi của người dân, công chức chuyên môn trong quá trình xử lý hồ sơ trên phần mềm không thể xử lý được dẫn đến hồ sơ trễ hạn (*Nhất là phần mềm Một cửa Bộ Tư pháp và phần mềm Đất đai*).

- Hiện nay, mỗi Bộ, ngành sử dụng phần mềm một cửa riêng nên việc cập nhật, tổng hợp số liệu rất khó khăn để theo dõi, kiểm soát hồ sơ, báo cáo định kỳ.

- Phần mềm Một cửa của Bộ Tư pháp chưa có chức năng thống kê số hóa hồ sơ, trích xuất số liệu không đồng nhất giữa hồ sơ tiếp nhận với hồ sơ đã, đang giải quyết dẫn đến cung cấp số liệu không đảm bảo.

3. Kiến nghị, đề xuất

- Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn tiếp tục chỉ đạo công chức xử lý hồ sơ TTHC tăng cường công tác phối hợp với công chức Trung tâm Phục vụ hành chính công trong xử lý hồ sơ gần đến hạn, khắc phục tình trạng chậm trễ hạn hồ sơ thủ tục hành chính nhằm nâng cao tỷ lệ hồ sơ đúng hạn, tỷ lệ hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong giải quyết TTHC.

- Tiếp tục thực hiện việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính được quy định tại Thông tư 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Văn phòng Chính phủ về quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số

hóa hồ sơ kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

Trên đây là Báo cáo kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong tuần từ ngày 14/8/2025 đến ngày 20/8/2026 tại Trung tâm Phục vụ hành chính công; kính báo cáo Ủy ban nhân dân xã theo dõi và chỉ đạo.

Nơi nhận:

- CT, các PCT UBND xã;
- Các cơ quan chuyên môn thuộc xã;
- Trang Thông tin điện tử của xã;
- Lưu: VT HCC.



Q. GIÁM ĐỐC

Nguyễn Vũ Thu Thủy