UBND XÃ ĐẠI LỘC
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

Số: 25 /BC-TTPVHCC

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

Đại Lộc, ngày 24 tháng 9 năm 2026

BÁO CÁO
Kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong tuần từ ngày 11/9/2026 đến ngày 17/9/2026 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 28/8/2026 đến ngày 10/9/2026, cụ thể như sau:

1. Kết quả đạt được

- Tổng số hồ sơ tiếp nhận trong tuần: 624 hồ sơ, trong đó: tiếp nhận trực tuyến trong tuần: **259** hồ sơ (đạt tỷ lệ 100%), tiếp nhận trực tiếp trong tuần: **0** hồ sơ, kỳ trước chuyển qua: **365** hồ sơ.

- Số hồ sơ đã giải quyết: **237** hồ sơ, trong đó: trả trước hạn **233** hồ sơ và trả đúng hạn: **0** hồ sơ (đạt tỷ lệ 99,35%); trả quá hạn: **04** hồ sơ

- Số hồ sơ đang giải quyết: **387** hồ sơ; số hồ sơ trong hạn: **387** hồ sơ; quá hạn: **0** hồ sơ.

- Nguyên nhân **07** hồ sơ trễ hạn (từ ngày 11/9/2026 đến 21/9/2026), do đồng chí Trương Nhành (02 hồ sơ) và đồng chí Đinh Công Tịnh, công chức chuyên môn Phòng Kinh tế kích xử lý chậm trên hệ thống dẫn đến trễ hồ sơ (*có Phụ lục hồ sơ trễ hẹn kèm theo*).

a) Hồ sơ thực hiện số hóa trong tuần

- Số hoá hồ sơ khi tiếp nhận: đạt **259/259** hồ sơ đạt tỷ lệ 100%.

- Số hoá kết quả giải quyết TTHC: **202/237** hồ sơ đạt tỷ lệ 85,23%

- Nguyên nhân hồ sơ chưa số hóa, trong đó:

+ **35** hồ sơ lĩnh vực Đất đai chưa thực hiện số hóa kết quả giải quyết hồ sơ, qua rà soát, kiểm tra, nguyên dân chủ yếu công chức không thực kiện sao y, số hóa hồ sơ hoặc tải không đúng file kết quả giải quyết thủ tục hành chính lên phần mềm Một cửa điện tử.

(*Đính kèm Danh sách thực hiện số hóa không đúng quy định theo Báo cáo*)

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

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 https://khaosathailong.danang.gov.vn/; Kết quả tăng 199 lượt/ 1 tuần người dân tham gia đánh giá, đạt tỷ lệ hài lòng 100% (Đến nay đã hướng dẫn người dân thực hiện 2196 lượt đánh giá, đứng vị thứ 6/92 xã, phường, đặc khu).

Thực hiện hướng dẫn người dân đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước do Bộ Nội vụ triển khai năm 2025 theo chỉ đạo của Sở Nội vụ thành phố Đà Nẵng tại Công văn số 8610/SNV-CCHC&VTLT ngày 11/9/2026.

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 phố 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.

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 thông tin cá nhân 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.

Cụ thể số liệu thống kê hỗ trợ hướng dẫn người dân nộp hồ sơ trực tuyến (từ ngày 11/9/2026 đến ngày 17/9/2026 tại Trung tâm Phục vụ hành chính công như sau:

STT	Lĩnh vực	Số lượng hồ sơ do công chức dùng VNeid của công chức nộp hồ sơ trực tuyến	Số lượng hồ sơ do công chức hướng dẫn công chức nộp hồ sơ bằng VNeid của công dân	Số lượng hồ sơ do công dân tự nộp	Số lượng hồ sơ do dịch vụ ủy quyền người dân làm hồ sơ và nộp DVC trực tuyến	Ghi chú
1	Đất đai		17	9	19	
2	Người có công, giáo dục đào tạo;	10	8	0	1	phần lớn người dân nộp hồ sơ là

	Nội vụ					lớn tuổi, không dung dùng điện thoại thông minh và không biết định danh mức 2 là gì nên công chức phải nộp thay
3	Y tế (Bảo trợ xã hội), Dân tộc Tôn giáo, Văn hóa - thể thao- du lịch	09	1	0	0	phần lớn người dân nộp hồ sơ là lớn tuổi, không dung dùng điện thoại thông minh và không biết định danh mức 2 là gì nên công chức phải nộp thay
4	Tư pháp, hộ tịch	20	67	16	9	Một số người dân nộp hồ sơ lớn tuổi không dùng điện thoại thông minh hoặc khi đi nộp hồ sơ không đem theo điện thoại, do đó công chức phải lấy định danh VneID của mình để thực hiện
5	Chứng thực	23	5	5	15	Một số người dân nộp hồ sơ lớn tuổi không dùng điện thoại thông minh do đó công chức phải lấy định danh VneID của mình để thực hiện
6	Công thương, Xây dựng, Tài chính -Y tế - Nông nghiệp & Môi trường	0	23	2	0	Thực tế phần mềm hệ thống Hệ thống đăng ký Hộ kinh của Bộ Tài chính rất nhiều bước, công dân khó khăn và mất thời gian trong việc đăng nhập thông tin cũng như scan, tải file lên hệ thống, do đó công chức tiếp nhận phải hỗ trợ, hướng dẫn

- Hồ sơ trễ hạn do nguyên nhân chủ quan, hồ sơ chưa được số hóa ở lĩnh vực đất đai của công chức chuyên môn (Phòng Kinh tế) vẫn còn xảy ra.

- Công tác phối hợp của công chức chuyên môn Phòng Kinh tế với công chức phụ trách tiếp nhận hồ sơ TTHC lĩnh vực đất đai chưa cao trong việc xử lý số hóa hồ sơ, sao y kết quả hồ sơ TTHC chưa đảm bảo, chưa cung cấp hình ảnh minh chứng hồ sơ trễ hạn do nguyên nhân khách quan.

- 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)*.

- 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 thường xuyên bị lỗi, đến nay vẫn 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

Đề nghị Trưởng phòng Kinh tế chỉ đạo, công chức liên quan nâng cao tinh thần trách nhiệm thực hiện các giải pháp để nâng cao tỷ lệ hồ sơ đúng hạn, không để xảy ra tình trạng trễ hạn hồ sơ do nguyên nhân chủ quan, nâng cao tỷ lệ hài lòng của người dân và doanh nghiệp và thực hiện công tác số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định tại Thông tư số 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.

Để đạt được các chỉ tiêu do UBND thành phố giao và kế hoạch của UBND xã đã ban hành về công tác cải cách hành chính nói chung và công tác rà soát thủ tục hành chính nói riêng, kính đề nghị UBND xã tiếp tục quan tâm chỉ đạo các cơ quan liên quan thực hiện nghiêm túc nhiệm vụ giải quyết và số hóa hồ sơ thủ tục hành chính chính bảo đảm theo đúng quy định.

Trên đây là Báo cáo kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong tuần từ ngày 11/9/2026 đến ngày 17/9/2026 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 (đăng tải);
- Lưu: VT HCC.

Q. GIÁM ĐỐC

U.B.N.D XÃ ĐẠI LỘC TỈNH QUẢNG NAM
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

Nguyễn Vũ Thu Thủy

PHỤ LỤC II

Hồ sơ trễ hạn do nguyên nhân chủ quan

(Kèm theo Báo cáo số /UBND-HCC ngày tháng năm 2026)

1. Lĩnh vực Đất đai

STT	Mã hồ sơ	TTHC	Thời gian tiếp nhận	Thời gian hẹn trả	Thời gian có kết quả trên Một cửa điệtn tử	Ngày có kết quả theo mong muốn	Lý do cập nhật kết quả trễ trên Một của điện tử	Ghi chú
1	H17.169-260710-1011	Giao đất, cho thuê đất, chuyển mục đích sử dụng đất đối với trường hợp giao đất, cho thuê đất không đấu giá quyền sử dụng đất, không đấu thầu lựa chọn nhà đầu tư thực hiện dự án có sử dụng đất; trường hợp giao đất, cho thuê đất thông qua đấu thầu lựa chọn nhà đầu tư thực hiện dự án có sử dụng đất; giao đất và giao rừng; cho thuê đất và cho thuê rừng, gia hạn sử dụng đất khi hết thời hạn sử dụng đất **(Chuyển mục đích)**	10/07/2026 15:19:26	15/09/2026 14:42:00	15/09/2026 14:44:07		Công chức chuyên môn giải quyết hồ sơ thuộc phòng Kinh tế kích xử lý chậm trên hệ thống trễ hạn 02 phút 53 giây	
2	H17.169-260713-1329	Đăng ký đất đai, tài sản gắn liền với đất, cấp Giấy	3/07/2026 15:51:45	18/09/2026 16:54:00	18/09/2026 16:56:01		Công chức chuyên môn giải quyết hồ sơ thuộc	

		chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất lần đầu đối với hộ gia đình, cá nhân, cộng đồng dân cư, người gốc Việt Nam định cư ở nước ngoài **(Cấp giấy lần đầu)**					phòng Kinh tế kích xử lý chậm trên hệ thống trễ hạn 2 phút 59 giây	
3	H17.169-260811-1040	Xác định lại diện tích đất ở của hộ gia đình, cá nhân đã được cấp Giấy chứng nhận trước ngày 01 tháng 7 năm 2004 **(Xác định lại diện tích đất ở)**	11/08/2026 15:07:31	14/09/2026 15:19:00	14/09/2026 17:39:11		Công chức chuyên môn giải quyết hồ sơ thuộc phòng Kinh tế kích xử lý chậm trên hệ thống trễ hạn 02 giờ 02 phút 49 giây	
4	H17.169-260811-1369	Xác định lại diện tích đất ở của hộ gia đình, cá nhân đã được cấp Giấy chứng nhận trước ngày 01 tháng 7 năm 2004 **(Xác định lại diện tích đất ở)**	11/08/2026 16:06:26	14/09/2026 15:11:00	14/09/2026 17:41:15		Công chức chuyên môn giải quyết hồ sơ thuộc phòng Kinh tế kích xử lý chậm trên hệ thống trễ hạn 02 giờ 30 phút 45 giây	