ỦY BAN NHÂN DÂN **XÃ ĐẠI LỘC**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**
Số: 479 /BC-UBND	*Đại Lộc, ngày 18 tháng 9 năm 2026*

BÁO CÁO

Kết quả thực hiện công tác kiểm soát 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 năm 2026 trên địa bàn xã Đại Lộc

Kính gửi:
- Ủy ban nhân dân thành phố;
- Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố;
- Trung tâm Phục vụ HCC thành phố.

Thực hiện Kế hoạch số 375/KH-UBND ngày 24/7/2026 của UBND thành phố Đà Nẵng về kiểm tra việc thực hiện công tác kiểm soát 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 năm 2026 trên địa bàn thành phố Đà Nẵng; Ủy ban nhân dân xã Đại Lộc báo cáo kết quả thực hiện như sau:

I. TÌNH HÌNH CHUNG

1. Việc quản lý nhà nước về giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công cho cá nhân, tổ chức

1.1 Về công tác lãnh đạo, chỉ đạo điều hành

Ủy ban nhân dân xã đã chỉ đạo triển khai thực hiện đầy đủ, nghiêm túc, đồng bộ các nội dung quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ; tập trung chỉ đạo thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động nhằm đáp ứng tốt nhất nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) của tổ chức, cá nhân.

UBND xã luôn quan tâm chỉ đạo thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông; xác định đây là một trong những nhiệm vụ trọng tâm nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức; đã chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công, các phòng chuyên môn và cán bộ, công chức có liên quan thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính theo quy định; tăng cường trách nhiệm của cán bộ, công chức trong tiếp nhận, xử lý hồ sơ, bảo đảm công khai, minh bạch, đúng quy trình, đúng thời hạn. Công tác kiểm tra, theo dõi tình hình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ được thực hiện thường xuyên; kịp thời đôn đốc các bộ phận chuyên môn giải quyết hồ sơ, hạn chế tình trạng hồ sơ quá hạn, đồng thời hướng dẫn người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến và các phương thức giao dịch phù hợp. UBND xã cũng quan tâm tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân liên quan đến quy

định hành chính và hành vi hành chính; chỉ đạo các bộ phận có liên quan xem xét, giải quyết theo thẩm quyền, bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của người dân.

Ngay sau khi nhận được các quyết định ban hành các Bộ thủ tục do UBND thành phố ban hành, UBND xã chỉ đạo Trung tâm đã phối hợp với các cơ quan chuyên môn, thực hiện cập nhật, niêm yết kịp thời các TTHC đã được UBND thành phố công bố ban hành mới, sửa đổi, bổ sung đối với các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết cấp xã; đảm bảo công khai, minh bạch các thông tin về TTHC, tạo điều kiện cho các cá nhân, tổ chức tiếp cận, thực hiện TTHC đầy đủ, chính xác, kịp thời, đồng thời đăng tải lên trang thông tin điện tử của xã của người nắm bắt.

Thực hiện các quy định, chỉ đạo của thành phố về công tác kiểm soát TTHC, cải cách thủ tục hành chính và chuyển đổi số, UBND xã đã ban hành các văn bản triển khai công tác rà soát, đánh giá thủ tục hành chính một cách nghiêm túc, đồng bộ. Nội dung chỉ đạo tập trung vào việc triển khai đầy đủ, kịp thời các quy định của Chính phủ về kiểm soát TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và giải quyết TTHC trên môi trường điện tử; rà soát, công bố, công khai danh mục TTHC sau phân cấp, phân quyền; tái cấu trúc, chuẩn hóa quy trình điện tử giải quyết TTHC và dịch vụ công trực tuyến; đẩy mạnh rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa TTHC; triển khai đồng bộ việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC, tăng cường kết nối, chia sẻ và khai thác dữ liệu số phục vụ giải quyết TTHC; tập trung vào các thủ tục có tần suất phát sinh hồ sơ lớn, liên quan trực tiếp đến quyền và lợi ích của người dân, qua đó làm cơ sở đề xuất phương án đơn giản hóa, nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn xã; chỉ đạo các cơ quan, đơn vị và các thôn nhất là Trung tâm Phục vụ hành chính công tăng cường hỗ trợ, hướng dẫn người dân thực hiện việc kê khai, nộp hồ sơ trực tuyến qua Cổng dịch vụ công quốc gia; theo dõi việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính trên phần mềm Một cửa dùng chung và các Bộ.

UBND xã đã chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công báo cáo kết quả thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả trên địa bàn xã hằng tuần, tháng, quý và đột xuất theo chỉ đạo của Đảng ủy, UBND xã và UBND thành phố; thực hiện công khai kết quả giải quyết trên Trang thông tin điện tử xã, nhóm Zalo…; lồng ghép trong các trong các cuộc họp thường kỳ. Qua đó góp phần nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức trong thực hiện nhiệm vụ.

Đã ban hành Quyết định kiện toàn củng cố 16 Tổ Công nghệ số cộng đồng để thực hiện tuyên truyền, hướng dẫn người dân, hộ kinh doanh, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến, VNeID, chữ ký số, thanh toán không dùng tiền mặt, các nền tảng số dùng chung; đồng thời hỗ trợ kỹ năng số, an toàn thông tin và bảo vệ dữ liệu cá nhân.

1.2. Triển khai nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính

- Căn cứ vào Kế hoạch hoạt động kiểm soát TTHC, cải cách TTHC năm 2026 trên địa bàn thành phố Đà Nẵng, Ủy ban nhân dân xã chỉ đạo các cơ quan, đơn vị có liên quan thực hiện tham mưu ban hành các văn bản: Quyết định số 137/QĐ-UBND ngày 30/01/2026 của Ủy ban nhân dân xã Đại Lộc ban hành Kế hoạch hoạt động

kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách thủ tịch hành chính trên địa bàn xã Đại Lộc; Kế hoạch số 72/KH-UBND ngày 30/3/2026 của Ủy ban nhân dân xã Đại Lộc về việc rà soát, đánh giá thủ tục hành chính năm 2026 trên địa bàn xã Đại Lộc; Kế hoạch số 76/KH-UBND ngày 25/3/2026 của Ủy ban nhân dân xã Đại Lộc về việc cải thiện, nâng cao điểm số, thứ hạng của Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp theo Quyết định số 766/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ trên địa bàn xã Đại Lộc năm 2026 và các văn bản chỉ đạo các cơ quan, đơn vị thực hiện nhiệm vụ liên quan đến hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách thủ tục hành chính trên địa bàn xã.

Trung tâm Phục vụ hành chính công xã phối hợp với công chức đầu mối phụ trách kiểm soát thủ tục hành chính các phòng chuyên môn thuộc xã tiến hành kiểm tra, rà soát, đối chiếu danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị đồng thời thường xuyên truy cập các hệ thống: Điều phối dịch dịch vụ công quốc gia, hệ thống 1 cửa điện tử, IOC thành phố kiểm tra việc thực hiện tiếp nhận, đôn đốc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính đảm bảo thời gian quy định.

Sau rà soát, đánh giá đơn giản hóa TTHC, đối chiếu với quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính thực tế từ ngày 01/07/2025 đến 14/7/2026, Ủy ban nhân dân xã ban hành các văn bản: Quyết định số 614/QĐ-UBND ngày 29/6/2026 và Quyết định số 676/QĐ-UBND ngày 23/7/2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Đại Lộc, phê duyệt phương án đơn giản hóa đối với 05 thủ tục hành chính nội bộ thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã và lộ trình thực hiện từ năm 2026, cụ thể như sau:

+ Thủ tục cấp Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân (Mã thủ tục 1.004873).

+ Thủ tục chứng thực bản sao từ bản chính giấy tờ, văn bản do cơ quan, tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam; cơ quan, tổ chức có thẩm quyền của nưới ngoài; cơ quan, tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam liên kết với cơ quan, tổ chức có thẩm quyền của nước ngoài cấp hoặc chứng nhận (Mã thủ tục 2.000815)

+ Thủ tục đăng ký thay đổi nội dung đăng ký kinh doanh (Mã số 2.000720)

+ Thủ tục thực hiện, điều chỉnh, thôi hưởng trợ cấp xã hội hàng tháng, hỗ trợ kinh phí chăm sóc, nuôi dưỡng hàng tháng (Mã TTHC: 1.001776)

+ Thủ tục giải quyết chế độ trợ cấp thờ cúng liệt sĩ (Mã TTHC: 1.010803)

- Việc triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã được sự quan tâm, chỉ đạo sâu sát của Đảng ủy, UBND xã. Theo đó, mọi TTHC của tổ chức, cá nhân đều được thực hiện tiếp nhận thống nhất tại một đầu mối. Đội ngũ cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm có trách nhiệm hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng về thành phần hồ sơ; kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ ngay khi tiếp nhận; thực hiện số hóa hồ sơ và cập nhật trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh và Cổng Dịch vụ công quốc gia; luân chuyển hồ sơ đến cơ quan, bộ phận chuyên môn có thẩm quyền giải quyết; trả kết quả cho người dân, doanh nghiệp đúng thời hạn, đúng quy định. Cơ chế này đã góp phần khắc phục tình trạng người dân phải đi lại nhiều lần, nhiều nơi, nâng cao tính minh bạch và trách nhiệm của các cơ quan hành chính nhà nước.

Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố và phần mềm Một cửa các Bộ được kết nối Cổng Dịch vụ công quốc gia và thực hiện qua tài khoản định danh điện tử VneID giúp cán bộ, công chức và người dân dễ tiếp cận thực hiện, rút ngắn thời gian xử lý.

UBND xã Đại Lộc đã ban hành Quyết định số 104/QĐ-UBND ngày 16/7/2026 về Quy chế phối hợp trong giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã nhằm tiếp nhận, luân chuyển, xử lý và trả kết quả hồ sơ được thực hiện thống nhất, theo đó nâng cao trách nhiệm của mỗi cơ quan, mỗi cán bộ, công chức trong quá trình tiếp nhận, luân chuyển, phân công giải quyết, thẩm định, ký số và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính của người dân, doanh nghiệp.

- Việc thực hiện phân cấp, ủy quyền trong giải quyết hồ sơ TTHC đã giúp nâng cao tính chủ động của các cơ quan, đơn vị, rút ngắn quy trình xử lý, giảm áp lực cho cấp lãnh đạo, đồng thời tạo điều kiện để hồ sơ được giải quyết ngay từ các phòng chuyên môn. Cùng với việc thực hiện TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính, người dân có thêm nhiều lựa chọn trong thực hiện các thủ tục, hạn chế việc đi lại nhiều lần.

Theo đó, các nhiệm vụ, quyền hạn được UBND thành phố phân cấp, ủy quyền cho UBND cấp xã theo quy định ở các lĩnh vực sau:

+ Lĩnh vực Chứng thực: Chủ tịch UBND xã uỷ quyền cho công chức thực hiện các nhiệm vụ quyền hạn trong lĩnh vực chứng thực: Quyết định số 209/QĐ-UBND ngày 16/9/2025; Quyết định số: 397/QĐ-UBND ngày 31/12/2025; Quyết định số 649/QĐ-UBND ngày 29/6/2026.

+ Lĩnh vực Nội vụ: Uỷ quyền Chánh Văn phòng UBND-HĐND thực hiện ký kết hợp đồng theo Nghị định số 111/2022/NĐ-CP của Chính phủ.

+ Lĩnh vực Bảo trợ xã hội: Chủ tịch UBND xã uỷ quyền cho Trưởng phòng về Văn hoá xã hội thực hiện giải quyết TTHC đối với lĩnh vực Bảo trợ xã hội tại Quyết định số 141/QĐ-UBND ngày 14/7/2026.

- Công tác rà soát thủ tục hành chính nội bộ và kiến nghị phương án đơn giản hóa không phát sinh trong quá trình thực hiện nhiệm vụ của các phòng chuyên môn thuộc xã.

- Để ngày càng nâng cao chất lượng phục vụ người dân và tổ chức, UBND xã đã chỉ đạo các cơ quan thực hiện nghiêm túc việc rà soát, tái cấu trúc quy trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo hướng đơn giản, thuận lợi, tái sử dụng thông tin, dữ liệu đã được kết nối, chia sẻ để giải quyết TTHC, số hóa hồ sơ thủ tục hành chính và sử dụng dữ liệu đã được số hóa. Quán triệt đến 100% cán bộ, công chức chủ động khai thác, tái sử dụng và tuyệt đối không yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp lại thông tin đã có trong các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, giấy tờ đã tích hợp và được chia sẻ từ VNeID.

Tính từ ngày 01/7/2025 đến ngày 14/7/2026, tỷ lệ dữ liệu thông tin thủ tục hành chính được khai thác, tái sử dụng lại thông tin, dữ liệu đã được số hóa và kết nối, chia sẽ, đồng bộ dữ liệu giữa các hệ thống thông tin đạt 0,47% (69 hồ sơ)

- UBND xã đã chỉ các Trung tâm Phục vụ hành chính công và các cơ quan chuyên môn thực hiện rà soát, kiến nghị cắt giảm thành phần hồ sơ, giấy tờ dựa trên dữ liệu theo Nghị quyết số 66.7/2025/NQ-CP của Chính phủ. Tính đến thời điểm báo các cơ sở dữ liệu quốc gia và chuyên ngành chính được khai thác để thay thế giấy tờ trong thành phần hồ sơ thủ tục hành chính áp dụng trên địa bàn xã gồm: Cơ sở dữ liệu Quốc gia về Dân cư**,** Cơ sở dữ liệu Hộ tịch điện tử**,** Cơ sở dữ liệu Quốc gia về Bảo hiểm, Dữ liệu Sổ sức khỏe điện tử VNeID và Cơ sở dữ liệu quốc gia về đăng ký doanh nghiệp (hộ kinh doanh). Các dữ liệu này thay thế cho căn cước, giấy khai sinh, thẻ bảo hiểm y tế và sổ bảo hiểm xã hội, đăng ký hộ kinh doanh, cấp chứng nhận đủ điều kiện an toàn đối với cơ sở hộ kinh doanh trên địa bàn xã khi giải quyết thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công quốc gia.

Về số lượng thủ tục hành chính có thành phần hồ sơ, giấy tờ sử dụng thông tin từ Cơ sở dữ liệu được công bố thực hiện tại cấp xã đến thời điểm báo cáo là 86 thủ tục, tập trung ở các lĩnh vực sau:

+ Lĩnh vực Giáo dục và Đào tạo: 07 thủ tục;

+ Lĩnh vực Nông nghiệp và Môi trường: 03 thủ tục;

+ Lĩnh vực Nội vụ: 11 thủ tục;

+ Lĩnh vực Tôn giáo: 03 thủ tục;

+ Lĩnh vực Tư pháp: 50 thủ tục;

+ Văn hóa Thể thao và Du lịch: 01 thủ tục;

+ Lĩnh vực Xây dựng: 08 thủ tục;

+ Lĩnh vực Y tế: 03 thủ tục.

- Việc xây dựng, tham gia góp ý trong xây dựng quy trình nội bộ giải quyết TTHC áp dụng tại địa phương được chỉ đạo triển khai thực hiện nghiêm túc.

Căn cứ các Quyết định của Ủy ban nhân dân thành phố ban hành quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền quản lý, Ủy ban nhân dân xã ban hành các văn bản chỉ đạo các cơ quan, đơn vị phối hợp triển khai thực hiện; đồng thời xử lý các vướng mắc trong quá trình thực hiện thông qua các cuộc họp giữa các cơ quan liên quan, họp giao ban, thường kỳ của xã để đưa ra hướng giải quyết để xử lý hồ sơ cho người dân, tổ chức đúng thời hạn quy định.

- Công tác truyền thông về hoạt động kiểm soát TTHC, thực hiện chế độ thông tin, báo cáo công tác kiểm soát TTHC được UBND xã thực hiện nghiêm túc, đảm bảo nội dung và thời gian yêu cầu.

Thực hiện tuyên truyền về hoạt động kiểm soát TTHC được triển khai đến tất cả đội ngũ cán bộ, công chức xã trong các buổi tập huấn, hội nghị, cuộc thi và được lồng ghép tại một số cuộc họp thường kỳ hàng tháng, hội nghị của Ủy ban nhân dân xã, của các ban, ngành hội đoàn thể xã nhằm giúp cho tất cả cán bộ công chức xã từng bước nắm được nội dung của việc kiểm soát TTHC.

Chỉ đạo các Tổ công nghệ số cộng đồng phát huy hết trách nhiệm được giao, có nhiệm vụ tuyên truyền, hướng dẫn người dân, hộ kinh doanh, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến, VNeID, chữ ký số, thanh toán không dùng tiền mặt; đồng thời hỗ trợ kỹ năng số, an toàn thông tin và bảo vệ dữ liệu cá nhân.

- Chỉ đạo thực hiện tốt việc tổng hợp, tham mưu báo cáo hằng tuần, tháng, quý, năm và đột xuất theo chỉ đạo của Ủy ban nhân dân thành phố, Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Đảng ủy xã.

- UBND xã đã quan tâm bố trí kinh phí thực hiện hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, được chi từ nguồn ngân sách nhà nước, phân bổ hàng năm theo dự toán để bảo đảm các điều kiện cho Trung tâm Phục vụ hành chính công xã thực hiện nhiệm vụ rà soát thủ tục hành chính, niêm yết công khai …

1.3. Tổ chức vận hành Trung tâm Phục vụ hành chính công và việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

- Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Đại Lộc được thành lập tại Quyết định số 04/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 của UBND xã Đại Lộc về quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm. Trung tâm có con dấu và tài khoản riêng để thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao. Trung tâm là đầu mối tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC thuộc thẩm quyền của UBND xã và các TTHC được phân cấp, ủy quyền; đồng thời phối hợp với các cơ quan chuyên môn trong giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, là đầu mối tập trung tiếp nhận, hướng dẫn, giải quyết và trả kết quả TTHC cho tổ chức, cá nhân; theo dõi, giám sát, đôn đốc tiến độ giải quyết hồ sơ; công khai, minh bạch TTHC, thời hạn giải quyết, phí và lệ phí theo quy định; tiếp nhận và xử lý các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp liên quan đến việc giải quyết TTHC. Hoạt động của Trung tâm tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp tiếp cận dịch vụ hành chính công, rút ngắn thời gian giải quyết TTHC, giảm chi phí đi lại, đem lại sự thuận tiện và hài lòng cho người dân và doanh nghiệp, góp phần cải thiện môi trường đầu tư và kinh doanh, nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước ở địa phương.

- Ngay sau khi vận hành hoạt động Trung tâm Phục vụ hành chính công, UBND xã đã chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công tham mưu các Quyết định số 104/QĐ-UBND ngày 16/7/2025 ban hành Quy chế phối hợp trong giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Đại Lộc và Quyết định số 105/QĐ-UBND ngày 16/7/2025 ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Đại Lộc. Trên cơ sở đó phân định rõ trách nhiệm của mỗi cơ quan, mỗi cán bộ, công chức trong việc thực hiện nhiệm vụ về tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp.

- UBND xã đã bố trí nhân sự, phân công đúng người, đúng việc, đúng chuyên môn, nghiệp vụ, công chức được phân công thực hiện công tác tiếp nhận, hướng dẫn hồ sơ TTHC phù hợp với lĩnh vực được đào tạo, có kinh nghiệm và nắm chắc quy trình nghiệp vụ tại Quyết định số 02/QĐ-HCC ngày 14/10/2025 của Trung tâm Phục vụ hành chính công ban hành về phân công nghiệm vụ lãnh đạo và công chức Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Đại Lộc.

Hiện nay, biên chế Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Đại Lộc hiện có 01 lãnh đạo và 06 biên chế công chức. Đội ngũ cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm được bố trí phù hợp với vị trí năng lực; được bồi dưỡng về chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp, đạo đức công vụ và ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số, đáp ứng yêu cầu phục vụ ngày càng cao của người dân và doanh nghiệp.

Trung tâm Phục vụ hành chính công xã bố trí đầy đủ các điều kiện cần thiết để phục vụ tiếp nhận và trả kết quả cho tổ chức, công dân và doanh nghiệp, cụ thể: 09 quầy tiếp nhận và trả hồ sơ thủ tục hành chính, 04 tủ đựng tài liệu; 07 máy vi tính, 07 máy in, 06 máy scan cho công chức tiếp nhận và trả kết quả; bố trí 03 máy vi tính, 02 máy in phục vụ nhân dân nộp dịch vụ công trực tuyến; 01 máy bốc số tự động, 08 camera giám sát (trong đó có 03 camera có tiếng); 01 tivi trình chiếu; 01 robot AI trả lời các thông tin liên quan thủ tục hành chính khi người dân hỏi; 01 máy lọc nước, điều hòa, bàn viết và ghế để để phục vụ người dân và doanh nghiệp.

- UBND xã chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công thực hiện áp dụng bộ nhận diện thương hiệu tại Trung tâm theo Công văn hướng dẫn số 2319/VPCP-KSTT ngày 14/4/2022 của Văn phòng Chính phủ, đảm bảo theo quy định.

- UBND xã đã chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công thực hiện công khai các TTHC đã được Chủ tịch UBND thành phố công bố; công khai các nội dung hướng dẫn thực hiện phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức với nhiều hình thức; đồng thời, chỉ đạo công chức chuyên môn phụ trách kiểm soát thủ tục hành chính rà soát, cung cấp danh mục, quy trình thực hiện thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền cấp xã để niêm yết công khai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã đúng theo các Quyết định của Ủy ban nhân dân thành phố đã công bố.

Tập trung thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động nhằm đáp ứng tốt nhất nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức và người dân; niêm yết công khai đầy đủ, minh bạch các nội dung về thủ tục hành chính, quy định về mức phí, lệ phí thủ tục hành chính đã được UBND thành phố công bố ban hành mới, sửa đổi, bổ sung bằng mã QR, bảng giấy tại Trung tâm, cũng như những phản ánh, kiến nghị của người dân đối với công tác cải cách hành chính ở địa phương trên Trang thông tin điện tử của xã góp phần giúp người dân dễ tiếp cận, nắm bắt và theo dõi, thực hiện TTHC đầy đủ, chính xác, kịp thời.

- UBND xã đã chỉ đạo cơ quan liên quan tổ chức hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện thủ tục hành chính và tổ chức tập huấn chuyên môn, nghiệp vụ; theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá việc chấp hành nội quy, quy chế làm việc của nhân sự làm việc tại Trungtâm Phục vụ hành chính công cấp xã; Chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công xã tổng hợp, theo dõi, kiểm tra giám sát hằng ngày, đôn đốc các cơ quan, đơn vị thực hiện các nhiệm vụ về kiểm soát TTHC, tham mưu UBND xã tiến hành kiểm điểm, làm rõ trách nhiệm các cơ quan, đơn vị và công chức, viên chức, người lao động thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC trễ hạn không đúng quy định làm ảnh hưởng chung đến kết quả đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử. Phân công công chức đầu mối phụ trách kiểm soát TTHC phối hợp với các phòng chuyên môn xã tiến hành kiểm tra, rà soát, đối chiếu

danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị đồng thời kiểm tra việc thực hiện tiếp nhận, giải quyết hồ sơ từ Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

- Tổ chức thực hiện đối với thủ tục hành chính được đưa ra thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (trừ thủ tục hành chính được quy định tại khoản 3 Điều 14 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ).

Đến thời điểm báo cáo, trên 99% thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận tại Trung tâm phục vụ hành chính công xã. Riêng lĩnh vực Lĩnh vực Thành lập và Đăng ký doanh nghiệp (hộ kinh doanh), công chức Trung tâm chỉ thực hiện hỗ trợ, hướng dẫn người dân nộp hồ sơ trực tuyến vào Hệ thống đăng ký Hộ kinh của Bộ Tài chính dokhông có hệ thống Một cửa của Bộ Tài chính.

- Hiện nay, UBND xã đã chỉ đạo sử dụng tốt các phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của thành phố và các phần mềm liên quan trong giải quyết TTHC; thực hiện đúng các quy định về quy trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC. Trang bị đầy đủ máy tính kết nối internet cho cán bộ, công chức, thực hiện cấu hình tài khoản, được cấp và sử dụng chứng thư số chuyên dùng tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ trên phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của thành phố và phần mềm của các Bộ. 100% hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính của các phòng chuyên môn thuộc xã được cập nhật, xử lý Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của thành phố và Một cửa các Bộ.

3. Mô hình hay, sáng kiến hiệu quả đã áp dụng

Nhằm hỗ trợ, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp chủ động thực hiện nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến, UBND xã đã đăng ký sáng kiến "Giải pháp nâng cao chất lượng và tỷ lệ người dân, doanh nghiệp tự nộp hồ sơ trực tuyến trên địa bàn xã Đại Lộc, thành phố Đà Nẵng"; chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công bố trí 01 robot AI, biên soạn và nạp dữ liệu cho Robot để trả lời các thông tin liên quan thủ tục hành chính khi người dân hỏi, đồng thời xây dựng các hướng dẫn chi tiết các bước thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến cụ thể với 25 thủ tục hành chính thường xuyên phát sinh tại Trung tâm, hướng dẫn người dân đọc và chủ động thực hiện theo mà không cần hỗ trợ từ cán bộ, công chức (*Có Phụ lục kèm theo*).

1.4. Việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; việc giải quyết TTHC trên môi trường điện tử

- Để đảm bảo hiệu quả việc áp dụng Hệ thống phần mềm Một cửa điện tử, phần mềm Một cửa của các Bộ và Dịch vụ công trực tuyến toàn trình và một phần, Ủy ban nhân dân xã đã chỉ đạo thủ trưởng các cơ quan liên quan yêu cầu cán bộ, công chức phụ trách kiểm soát thủ tục hành chính và cán bộ, công chức tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã phải đăng ký tài khoản trên Cổng dịch vụ công quốc gia, đồng thời hướng dẫn cho người dân tạo tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia để thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến khi đến giao dịch tại Trung tâm, tính đến thời điểm báo cáo tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến đạt 100% và tỷ lệ thanh toán trực tuyết đạt trên 99%.

- Việc số hóa kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết được Ủy ban nhân dân xã chỉ đạo thực hiện theo đúng quy định, các hồ sơ thủ tục hành chính được thực hiện số hóa lưu kho để phục vụ tái sử dụng, giảm tải giấy tờ của tổ chức và người dân phải nộp khi thực hiện thủ tục hành chính, cụ thể:

+ Số hóa hồ sơ tiếp nhận đầu vào đạt tỷ lệ 99,90%.

Đối với **255** hồ sơ lĩnh vực Thành lập và Đăng ký doanh nghiệp (hộ kinh doanh) không có số liệu số hóa đầu vào hồ sơ: người dân đã nộp hồ sơ trực tuyến thành công thì chuyển đến hệ thống chuyên ngành của công chức phòng chuyên môn do không có hệ thống Một cửa của Bộ Tài chính nên Trung tâm Phục vụ hành chính công không được thực hiện số hóa đầu vào.

+ Số hóa kết quả hồ sơ đã giải quyết đạt tỷ lệ 97,73%.

Hiện nay, trên hệ thống Một cửa Bộ Tư pháp không có chức năng báo cáo số hóa hồ sơ và Trung tâm Phục vụ hành chính công không kiểm soát số hóa kết quả giải quyết hồ sơ trên phần mềm hệ thống Thông tin Đăng ký hộ kinh doanh không. Nhưng theo báo cáo số liệu từ công chức giải quyết hồ sơ phòng chuyên môn, kết quả giải quyết hồ sơ đối với 02 lĩnh vực nêu trên đã được số hóa kết quả trước khi chuyển trả kết quả về Trung tâm phục vụ hành chính công

1.5. Kiểm tra, đôn đốc, xử lý đối với cán bộ, công chức trong việc giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công cho cá nhân, tổ chức

Ủy ban nhân dân xã đã chỉ đạo giao Trung tâm Phục vụ hành chính công xã tổng hợp, theo dõi, kiểm tra giám sát hằng ngày, đôn đốc các cơ quan, đơn vị thực hiện nghiêm túc việc hướng dẫn, hỗ trợ và thực hiện tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của người dân, doanh nghiệp; tăng cường trách nhiệm của thủ trưởng cơ quan, đơn vị, mỗi cá nhân trong việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính để xảy ra tình trạng trễ hạn hồ sơ hoặc không được tiếp nhận, giải quyết đúng quy định.

Khi phát hiện sai sót trong thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả, UBND xã đã kịp thời tổ chức họp kiểm điểm làm rõ trách nhiệm đối với cá nhân, tổ chức và tổ chức điểm điểm, đánh giá đảm bảo theo quy định.

2. Việc giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công cho cá nhân, tổ chức

2.1. Tình hình, số liệu tiếp nhận, giải quyết TTHC, cung cấp DVC cho cá nhân, tổ chức trên địa bàn thành phố

Tổng số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền quản lý của UBND xã Đại Lộc đến thời điểm báo cáo: 352 TTHC, trong đó: Số thủ tục hành chính đã cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình: 271 TTHC; Số thủ tục hành chính đã cung cấp dịch vụ công trực tuyến một phần: 77 TTHC; Số thủ tục hành chính chưa cung cấp dịch vụ công trực tuyến: 04 TTHC.

Từ ngày 01/07/2025 đến 14/7/2026, tổng số tiếp nhận, giải quyết TTHC, cung cấp DVC cho cá nhân, tổ chức trên địa bàn xã Đại Lộc, cụ thể như sau:

- Tổng số hồ sơ tiếp nhận: **14.477** hồ sơ. Trong đó:

+ Số lượng hồ sơ tiếp nhận trực tiếp: **307 hồ sơ** và trực tuyến: **14.170** hố sơ

- Tổng số hồ sơ đã giải quyết: **14.265** hồ sơ.

+ Số hồ sơ giải quyết trước hạn: **14.151** hồ sơ

+ Số hồ sơ giải quyết đúng hạn: **60** hồ sơ

+ Số hồ sơ giải quyết quá hạn: **54** hồ sơ

- Nguyên nhân của tình trạng giải quyết hồ sơ quá hạn: 54 hồ sơ, trong đó:

*** Nguyên nhân khách quan**

+ Lĩnh vực Đất đai: 06 hồ sơ trễ hạn do hệ thống không đồng bộ giữa hệ thống ILIS đất đai với hệ thống Một cửa điện tử; **04** hồ sơ trễ hạn do công dân thực hiện nghĩa vụ tài chính chậm.

+ Lĩnh vực An toàn thực phẩm (Công thương): **02** hồ sơ do lỗi hệ thống, do tài khỏn.

+ Lĩnh vực Thành lập và hoạt động doanh nghiệp (hộ kinh doanh): **02** hồ sơ do lỗi hệ thống.

+ Lĩnh vực Tư pháp: 05 hồ sơ lỗi hệ thống.

*** Nguyên nhân chủ quan**

+ Lĩnh vực Đất đai: **30** hồ sơ trễ hạn do công chức chuyên môn giải quyết hồ sơ thuộc Phòng Kinh tế kích xử lý chậm trên hệ thống.

+ **03** hồ sơ lĩnh vực Xây dựng do công chức chuyên môn giải quyết hồ sơ thuộc Phòng Kinh tế xã kích xử lý chậm trên hệ thống.

+ **01** hồ sơ lĩnh vực Công thương do công chức chuyên môn giải quyết hồ sơ thuộc Phòng Kinh tế xã kích xử lý chậm trên hệ thống.

+ **01** Lĩnh vực Chính sách thuế do công chức chuyên môn giải quyết hồ sơ thuộc Phòng Kinh tế xã kích xử lý chậm trên hệ thống.

- Tổng số hồ sơ đang giải quyết: **212** hồ sơ.

+ Số hồ sơ trong hạn: **212** hồ sơ.

+ Số hồ sơ quá hạn: **0** hồ sơ

- Tổng số hồ sơ từ chối giải quyết: **970** hồ sơ, nguyên nhân chủ yếu do hồ sơ công dân nộp không đủ thành phần, sai nội dung, hồ sơ trùng do nộp nhiều lần, công dân nộp hộ nhưng không có giấy ủy quyền và không đúng thủ tục

- Các cơ quan chuyên môn và Trung tâm Phục vụ hành chính công của xã đã chấp hành nghiêm quy định về xin lỗi cá nhân, tổ chức khi hồ sơ giải quyết trễ hạn hoặc cán bộ, công chức, viên chức vi phạm; đã tổ chức quán triệt thực hiện nghiêm túc Nghị định 118/2025/NĐ-CP, trong đó nhấn mạnh trách nhiệm của công chức giải

quyết hồ sơ thuộc các phòng chuyên môn trong việc chủ động ban hành Thư xin lỗi đến người dân, doanh nghiệp đối với hồ sơ trễ hạn; chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công xã hằng tuần thực hiện báo cáo kết quả thực hiện và công khai danh sách công chức giải quyết các phòng chuyên môn đối với hồ sơ trễ hẹn trên Trang thông tin điện tử của xã; đồng thời tại các cuộc họp giao ban thường kỳ UBND xã chỉ đạo thủ trưởng các cơ quan đơn vị chấn chỉnh và đưa ra biện pháp xử lý các công chức đơn vị mình thường xuyên để xảy ra hồ sơ trễ hạn.

- Nhìn chung, tính từ ngày 1/7/2026 đến nay, các cơ quan liên quan của xã đã thực hiện tốt các quy định về thời hạn giải quyết, trình tự, thủ tục, hồ sơ giải quyết TTHC cho cá nhân và tổ chức; đã niêm yết công khai đầy đủ danh mục, quy trình các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết cấp xã tại Trung tâm Phục hành chính công và trên Trang thông tin điện tử của địa phương. Chỉ đạo công chức phụ trách về kiểm soát thủ tục hành chính của từng cơ quan, đơn vị cập nhật kịp thời các thủ tục sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ trong năm 2026. Đến nay, 100% thủ tục hành chính được thực hiện đúng quy trình, quy định và công chức tiếp nhận, giải quyết hồ sơ ngoài quy định không tự ý phát sinh hồ sơ yêu cầu người dân bổ sung những loại giấy tờ không cần thiết; thường chuyên quán triệt chấn chỉnh công chức có thái độ ứng xử không tốt đối với người dân trong công tác tiếp nhận và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

- Đã thực hiện niêm yết công khai thực hiện niêm yết công khai danh mục TTHC phi địa giới hành chính thuộc phạm vi giải quyết theo các Quyết định của UBND thành phố ban hành tại bản niêm yết của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã; theo đó thực hiện tiếp nhận, giải quyết TTHC theo hình thức phi địa giới hành chính đảm bảo theo quy định; theo thống kê từ ngày 01/01/2026 đến ngày 14/7/2026 chưa phát sinh tiếp nhận hồ sơ TTHC phi địa giới hành chính do công dân chưa có nhu cầu.

- Triển khai tuyên truyền, hướng dẫn người dân, tổ chức đánh giá mức độ hài lòng đối với thái độ phục vụ, tiếp nhận và giải quyết TTHC của cán bộ, công chức tại trang đánh giá mức độ hài lòng của thành phố; thực hiện tuyên truyền trên trang trên trang Facebook của Trung tâm và hướng dẫn trực tiếp tại Trung tâm PVHCC xã; tạo và in mã QR đánh giá từng công chức tại mỗi quầy tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm PVHCC xã.

Trong năm 2026, Trung tâm đã hướng dẫn tổ chức, công dân tự thực hiện đánh giá mức độ hài lòng qua hệ thống Khảo sát hài lòng của UBND thành phố. Kết quả có 1.877 lượt người dân tham gia đánh giá, đạt tỷ lệ hài lòng 99.89%, 0.11% không hài lòng. Không có tình trạng đánh giá thay công dân, tổ chức.

(Biểu số: 01, 02, 03, 04A, 04B, 05 kèm theo).

2.2. Báo cáo, đánh giá tình hình, số liệu tiếp nhận, xử lý PAKN

Từ ngày 01/7/2026 đến thời điểm báo cáo, Ủy ban nhân dân xã Đại Lộc tiếp nhận 14 PAKN của các tổ chức, cá nhân về qui định hành chính và hành vi hành chính trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (trong đó: năm 2025: 13 PAKN, năm 2026: 01 PAKN, trong đó:

- Tổng số phản ánh, kiến nghị đã tiếp nhận trong kỳ báo cáo, trong đó: Số tiếp nhận mới trong kỳ: 14 PAKN; số từ kỳ trước chuyển qua: 0 PAKN; số phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính: 14 PAKN; số phản ánh, kiến nghị về hành vi hành chính: 0 PAKN

- Số phản ánh, kiến nghị đã xử lý: 14 PAKN; trong đó số đã được đăng tải công khai: 14 PAKN

- Số phản ánh, kiến nghị đang xử lý: 0 PAKN

- Số phản ánh, kiến nghị xử lý quá hạn: 0 PAKN

- Kết quả tiếp nhận và xử lý PAKN liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh: 0 PAKN

(Biểu số 06 kèm theo)

3. Thực hiện trách nhiệm người đứng đầu

Với phương châm "rõ người, rõ việc, rõ thời gian, rõ trách nhiệm, rõ sản phẩm, rõ kết quả", thời gian qua, lãnh đạo UBND xã đã từng bước đổi mới phương thức lãnh đạo, điều hành theo hướng cụ thể hóa nhiệm vụ trong công tác cải cách thủ tục hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính và triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính, giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; cụ thể hóa trách nhiệm, kiểm soát tiến độ và lấy kết quả thực hiện làm thước đo.

Lãnh đạo UBND xã luôn nêu cao tinh thần trách nhiệm trong công tác quản lý đối với công tác kiểm soát TTHC, tích cực ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý, điều hành; xử lý thành thạo các hệ thống dùng chung, ký số trên môi trường mạng; thực hiện nghiêm các quy định về văn hóa công vụ, có thái độ ứng xử đúng mực trong giao tiếp với công dân, từ đó, đã tạo sức lan tỏa tới mỗi cán bộ, công chức, là tiền đề quan trọng để địa phương thực hiện tốt các nhiệm vụ về kiểm soát TTHC.

Giao nhiệm vụ của người đứng đầu cho thủ trưởng các cơ quan, phòng ban chuyên môn, chịu trách nhiệm và kiểm điểm, giải trình trước Đảng ủy, UBND xã, chủ tịch UBND xã về các nhiệm vụ được giao trong công tác cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính, giải quyết thủ tục hành chính.

Đến nay, tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính giải quyết trước hạn và đúng hạn tại Trung tâm Phục vụ hành chính công đạt trên 99%. Thực hiện siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính trên mọi lĩnh vực nhất là nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính, phân định rõ ràng trách nhiệm, quyền hạn của các cơ quan, đơn vị và từng cá nhân trong thực hiện nhiệm vụ được giao, tránh chồng chéo hay bỏ sót nhiệm vụ, khắc phục triệt để tình trạng đùn đẩy trách nhiệm. Yêu cầu 100% phòng chuyên môn đổi mới quy trình xử lý văn bản, hồ sơ công việc và giải quyết thủ tục hành chính hoàn toàn trên môi trường điện tử. Hàng quý, UBND xã tổ chức các hội nghị đối thoại giữa người đứng đầu chính quyền với người dân, doanh nghiệp để nắm bắt, giải quyết kịp thời các kiến nghị; rà soát, đánh giá thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính để kịp thời tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc trong quá trình giải quyết TTHC, nhất

là trong lĩnh vực đất đai, Tư pháp, xây dựng... Qua đó, tạo sự đồng thuận cao của nhân dân trong triển khai thực hiện các nhiệm vụ.

Thời gian qua, UBND xã đã ban hành các văn bản về việc đẩy mạnh, tăng cường công tác kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn xã, trong đó nhấn mạnh vai trò, trách nhiệm, giao nhiệm vụ cho người đứng đầu các cơ quan, đơn vị; thường xuyên kiểm tra, kịp thời phát hiện và xử nghiêm cán bộ, công chức, viên chức có hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực, vi phạm kỷ cương hành chính và thực hiện đạo đức công vụ, văn hóa giao tiếp trong cán bộ; tích cực đổi mới phương thức làm việc, tăng cường bồi dưỡng, nâng cao trình độ chuyên môn, tinh thần trách nhiệm, ý thức tổ chức kỷ luật; đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, chủ động rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính. Nhờ đó, tạo chuyển biến rõ nét trong công tác của xã; kết quả chỉ số hài lòng của người dân, doanh nghiệp luôn được cải thiện qua từng tháng.

II. NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ

1. Ưu điểm, kết quả đạt được

- Việc chuyển đổi số, ứng dụng khoa học, công nghệ trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn xã góp phần quan trọng bảo đảm hoạt động tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính liên tụckhông bị gián đoạn trong quá trình vận hành chính quyền địa phương 02 cấp.

- Hồ sơ được tiếp nhận, luân chuyển, theo dõi trạng thái và kết quả giải quyết hồ sơ TTHC được thực hiện hoàn toàn trên môi trường điện tử; đối với thủ tục liên thông, quy trình điện tử tạo điều kiện để cán bộ, công chức tiếp nhận, giải quyết hồ sơ và người dân cùng theo dõi được tiến độ thực hiện. Việc kết nối, khai thác dữ liệu dân cư, dữ liệu doanh nghiệp và dữ liệu chuyên ngành ngày càng góp phần giảm yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp lại thông tin đã có thay vì yêu cầu cung cấp lại.

- Công tác hỗ trợ, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp ngày càng được chú trọng. UBND xã tổ chức các buổi tập huấn, tuyên truyền, hướng dẫn tại các điểm thôn, cử các lực lượng (tổ công nghệ số cộng đồng, đoàn thanh niên, cong chức chuyên môn đến từng thôn, từng nhà để hỗ trợ người dân tiếp cận các ứng dụng chuyển đổi số, ưu tiên người cao tuổi, người khuyết tật và người hạn chế về kỹ năng số để hướng dẫn thực hiện các hồ sơ liên quan đến dịch vụ công, VNeID, các tiện ích số và kỹ năng an toàn số.

- Tổ chức, triển khai các hoạt động tập huấn về kỹ năng số, dữ liệu, an toàn thông tin và trí tuệ nhân tạo; từng bước đưa công cụ số vào hỗ trợ xử lý công việc và hoạt động chuyên môn.

- 100% các máy tính tại các quầy tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã được kết nối thông suốt với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của thành phố, các Bộ, ngành và liên thông trực tiếp với CSDLQG về dân cư. Bố trí máy bố số tự động cơ bản đảm bảo chức năng để người dân thuận thiện tra cứu, nộp hồ sơ trực tuyến, bốc số thứ tự.

- Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm hỗ trợ tổ chức, người dân tra cứu thông tin cá nhân qua Cổng dịch vụ công bằng tài khoản định danh điện tử VneID để kiểm tra đối chiếu trước khi tiếp nhận hồ sơ của công dân từ Cổng dịch vụ công quốc gia. Xác thực thông tin chính xác 100% trực tiếp từ hệ thống của Bộ Công an, tránh tình trạng làm giả giấy tờ. Quy trình tiếp nhận hồ sơ được rút ngắn rõ rệt từ 5–10 phút/hồ sơ.

- Nhìn chung, việc triển khai các chính sách, giải pháp về phát triển khoa học công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số đã góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của chính quyền, thúc đẩy cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp, từng bước hình thành chính quyền số, xã hội số trên địa bàn xã.

2. Hạn chế, khó khăn, vướng mắc, nguyên nhân

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:

- Công tác kiểm soát thủ tục hành chính, rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính chưa được phối hợp thường xuyên; một số công chức được giao nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính kiêm nhiệm nhiệm vụ khác và kiến thức về kiểm soát thủ tục hành chính chưa cao.

- Công tác phối hợp giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính giữa các cơ quan chưa được sâu sát, tình trạng hồ sơ trễ hạn do nguyên nhân chủ quan còn xảy ra, trong đó đáng chú ý là lĩnh vực Đất đai.

- Nhóm người yếu thế và người có hạn chế về kỹ năng số, hình thức dịch vụ công trực tuyến vẫn phải do cán bộ công chức nộp thay. 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, nên công chức không thể hỗ trợ người dân nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến mà phải nhờ VneID của công chức để thực hiện.

- Người dân và tổ chức đôi khi phải mất nhiều thời gian chờ đợi trong quá trình nộp, tiếp nhận và xử lý hồ sơ *(nhất là lĩnh vực Đất đai, lĩnh vực 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 chưa có chức năng thống kê số hóa hồ sơ dẫn đến cung cấp số liệu không đảm bảo.

- Người dân nộp dịch vụ công trực tuyến tại nhà trên Hệ thống đăng ký Hộ kinh của Bộ Tài chính sẽ chuyển thẳng về tài khoản công chức xử lý của Phòng chuyên môn, do đó, công chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công không theo dõi được.

- Một số hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu chuyên ngành do cấp trên quản lý vẫn đang trong quá trình nâng cấp, hoàn thiện nên ảnh hưởng nhất định đến việc khai thác, tích hợp và sử dụng dữ liệu tại địa phương.

*** Nguyên nhân:**

- Do khối lượng công việc nhiều, công chức làm nhiệm vụ rà soát thủ tục hành chính và công chức chuyên môn tại các cơ quan được phân công kiêm nhiệm các nhiệm vụ khác nên còn tình trạng hồ sơ trễ hạn do nguyên nhân chủ quan.

- Điều kiện tiếp cận dịch vụ số của người dân không đồng đều giữa các nhóm đối tượng trên địa bàn xã, khả năng tiếp thu kiến thức về công nghệ của người dân chưa cao, nhất là các người lớn tuổi, người khuyết tật, bệnh tật.

- Hệ thống phần mềm Một cửa, phần mềm chuyên ngành (Cổng Dịch vụ công quốc gia, Ilis, Hộ tịch) thường xuyên lỗi không đăng nhập gây khó khăn cho người dân khi nộp dịch vụ công; lỗi không đồng bộ dữ liệu và các lỗi chức năng, chức năng phần mềm chưa hoàn thiện nên gây khó khăn cho cán bộ, công chức xử lý thao tác nghiệp vụ trên phần mềm.

- Các hồ sơ TTHC trễ hạn do nguyên nhân khách quan (lỗi hệ thống) đã được UBND xã thống kê, báo cáo, đề xuất các Sở, ngành cấp trên liên quan điều chỉnh về đúng hạn, xóa bỏ nhưng chưa được giải quyết dẫn đến tỷ lệ hồ sơ đúng hạn của địa phương trên hệ thống phần mềm bị giảm so với thực tế.

2. Giải pháp, kiến nghị, đề xuất trong thời gian đến

a) Giải pháp

- UBND xã tiếp tục chỉ đạo quyết liệt hơn nữa trong thực hiện các nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính theo kế hoạch đề ra trong năm 2026, phát huy vai trò, trách nhiệm của thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương trong công tác kiểm soát thủ tục hành chính.

- Thường xuyên cập nhật kịp thời và niêm yết công khai đầy đủ tất cả các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

- Thực hiện nghiêm công tác số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính; khuyến khích, hướng dẫn tận tình cho người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến toàn trình và một phần, hướng đến mục tiêu mọi người dân đều tự thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến.

- Thường xuyên bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp, chuyên môn nghiệp vụ cho cán bộ, công chức; siết chặt kỷ luật kỷ cương hành chính.

- Đẩy mạnh công tác tuyên truyền về công tác kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn xã để người dân tích cực tham gia dịch vụ công trực tuyến.

- Giải quyết kịp thời các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức liên quan đến quy định hành chính và hành vi hành chính. Bảo đảm sự hài lòng tổ chức và người dân khi đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

- Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo kịp thời theo chỉ đạo của Ủy ban nhân dân thành phố.

b) Kiến nghị

- Kiến nghị với Trung ương, UBND thành phố sớm có phần mềm thống kê thống nhất báo cáo số liệu giữa hệ thống một cửa Đà Nẵng và hệ thống các Bộ để cập nhập thống kê báo cáo số liệu hằng ngày, tuần, tháng, quý và năm.

- Tiếp tục quan tâm, chỉ đạo và hoàn thiện cơ chế, chính sách và các văn bản hướng dẫn thực hiện các quy định liên quan đến quản lý, sử dụng kinh phí khoa học công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số ở cấp xã nhằm tạo thuận lợi cho địa phương trong quá trình triển khai thực hiện.

- Hoàn thiện các tính năng thống kê về báo cáo số hóa hồ sơ, xử lý dứt điểm các lỗi hệ thống, đồng bộ dữ liệu kịp thời trên các hệ thống Một cửa dùng dung và các Bộ, kiến nghị cụ thể như sau:

+ Kính đề nghị **Sở Tài chính** tham mưu UBND thành phố có văn bản đề nghị Bộ Tài chính sớm triển khai Hệ thống Một cửa của Bộ Tài chính theo mô hình tập trung để người dân nộp hồ sơ trực tuyến dễ dàng và thuận lợi hơn cho địa phương thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính, tổng hợp báo cáo kết quả giải quyết thủ tục hành chính đảm bảo số liệu chính xác.

- Đề nghị **Sở Tư pháp** xem xét tham mưu UBND thành phố có văn bản đề nghị các Bộ liên quan thực hiện cấu hình bổ sung thêm chức năng ***Báo cáo số hóa hồ sơ*** và chức năng thống kê đối với những hồ sơ không đủ điều kiện thực hiện giải quyết theo đó kết quả tổng hợp số liệu hồ sơ tiếp nhận phải bằng với tổng số liệu của hồ sơ đã trả kết quả, đang và không đủ điều kiện thực để địa phương thực hiện báo cáo tổng hợp số liệu thuận tiện và chính xác.

- Tăng cường tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ cho công chức làm đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính và các công chức chuyên môn phụ trách ở các lĩnh vực cải cách hành chính để thực hiện nhiệm vụ đạt kết quả cao hơn.

Trên đây là Báo cáo kết quả thực hiện công tác kiểm soát 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 năm 2026 trên địa bàn xã Đại Lộc, kính báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố, Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố; Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố được biết, tổng hợp./.

Nơi nhận:
- Như trên;
- CT, các PCT UBND xã;
- Các phòng chuyên môn thuộc xã;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Nguyễn Thị Thanh Nhàng

PHỤ LỤC

Danh mục thủ tục hành chính thường xuyên phát sinh tại Trung tâm Phục vụ hành chính công để robot AI trả lời và hướng dẫn người dân chủ động nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến

Số tt	Tên Thủ tục	Mã Thủ tục
I	**Lĩnh vực Chứng thực**	
1	Chứng thực bản sao từ bản chính giấy tờ, văn bản do cơ quan, tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam; cơ quan, tổ chức có thẩm quyền của nước ngoài; cơ quan, tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam liên kết với cơ quan, tổ chức có thẩm quyền của nước ngoài cấp hoặc chứng nhận	2.000815
2	Chứng thực chữ ký trong các giấy tờ, văn bản (áp dụng cho cả trường hợp chứng thực điểm chỉ và trường hợp người yêu cầu chứng thực không thể ký, không thể điểm chỉ được)	2.000884
II	**Lĩnh vực Hộ tịch**	
1	Liên thông các thủ tục hành chính về đăng ký khai sinh, cấp Thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi	2.001023
2	Thủ tục đăng ký lại khai sinh	1.004884
3	Thủ tục đăng ký khai tử	1.000656
4	Đăng ký lại khai tử	1.005461
5	Thủ tục đăng ký kết hôn	1.000894
6	Thủ tục đăng ký lại kết hôn	1.004746
7	Thủ tục cấp Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân	1.004873
8	Cấp bản sao Trích lục hộ tịch, bản sao Giấy khai sinh	2.002516
III	**Lĩnh vực Bảo trợ xã hội**	
1	Xác định, xác định lại mức độ khuyết tật và cấp Giấy xác nhận khuyết tật	1.001699
2	Hỗ trợ chi phí mai táng đối với đối tượng hưởng trợ cấp hưu trí xã hội	1014028

3	Thực hiện, điều chỉnh, thôi hưởng trợ cấp hưu trí xã hội	1.014027
4	Thực hiện, điều chỉnh, thôi hưởng trợ cấp xã hội hàng tháng, hỗ trợ kinh phí chăm sóc, nuôi dưỡng hàng tháng	1.001776
5	Hỗ trợ chi phí mai táng cho đối tượng bảo trợ xã hội	1001731
V	**Lĩnh vực Người có công**	
1	Giải quyết chế độ trợ cấp ưu đãi đối với thân nhân liệt sĩ	1.010801
2	Hưởng trợ cấp khi người có công đang hưởng trợ cấp ưu đãi từ trần	1.010824
3	Cấp bổ sung hoặc cấp lại giấy chứng nhận người có công do ngành Lao động - Thương binh và Xã hội quản lý và giấy chứng nhận thân nhân liệt sĩ	1.010814
V	**Lĩnh vực Đất đai**	
1	Đính chính Giấy chứng nhận đã cấp lần đầu có sai sót	1.012796
2	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)	1.013949
3	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	1.012.817
VI	**Lĩnh vực Thành lập và hoạt động doanh nghiệp (hộ kinh doanh)**	
1	Đăng ký thành lập hộ kinh doanh	1.001612
2	Đăng ký thay đổi nội dung đăng ký hộ kinh doanh	2.000720
3	Chấm dứt hoạt động hộ kinh doanh	1.001266
VI	**Lĩnh vực An toàn thực phẩm (Y tế)**	
1	Cấp giấy chứng nhận cơ sở đủ điều kiện an toàn thực phẩm đối với cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống, cơ sở sản xuất thực phẩm thuộc phạm vi quản lý của Bộ Y tế	1.013855

thuynvt - 12/11/2026 08:24:43 - thuynvt - thuynvt - thuynvt - thuynvt