

## BÁO CÁO

### Kết quả thực hiện Cải cách hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Quý I và phương hướng nhiệm vụ Quý II năm 2026

Kính gửi:

- Ủy ban nhân dân xã;
- Phòng Văn hóa - Xã hội.

Thực hiện Công văn số 424/UBND-VHXH ngày 26/8/2025 của Ủy ban nhân dân xã Tà Đùng về việc báo cáo định kỳ công tác Cải cách hành chính; Trung tâm Phục vụ hành chính công, báo cáo kết quả triển khai thực hiện nhiệm vụ Quý I, triển khai phương hướng nhiệm vụ Quý II năm 2026, cụ thể như sau:

#### I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH

Trên cơ sở Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 08/6/2025 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; Nghị định số 367/2025/NĐ-CP ngày 31/12/2025 về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 08/6/2025 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.

Kế hoạch số 9669/KH-UBND ngày 31/12/2025 của UBND tỉnh về cải cách hành chính nhà nước 2026, Kế hoạch số 06/KH-UBND ngày 13/01/2026 của UBND xã Tà Đùng về cải cách hành chính nhà nước năm 2026, Trung tâm Phục vụ hành chính công đã ban hành Kế hoạch số 01/KH-HCC ngày 16/01/2026 về công tác cải cách hành chính năm 2026.

Tham mưu UBND xã ban hành Kế hoạch số 18/KH-UBND ngày 21/01/2026 về Kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn xã Tà Đùng năm 2026.

#### II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN CÔNG TÁC CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH

##### 1. Cải cách thủ tục hành chính (TTHC)

###### a) Công khai thủ tục hành chính

Trung tâm phục vụ hành chính công đã Công khai và niêm yết kịp thời 445 thủ tục hành chính (gắn mã QR) thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã tại Trụ sở Đảng ủy, HĐND, UBND xã và trên Trang thông tin điện tử xã tạo điều kiện thuận lợi cho người dân trong quá trình tổ chức thực hiện.

Thực hiện công khai số điện thoại của lãnh đạo và chuyên viên làm việc tại Trung tâm để người dân có thể liên hệ để được hướng dẫn thực hiện thủ tục hành

chính, đồng thời có thể phản ánh, kiến nghị, khiếu nại các nội dung liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính. Trong kỳ báo cáo Trung tâm không nhận được phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của người dân liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính.

**b) Tình hình tổ chức và hoạt động của Trung tâm**

- Cơ sở vật chất: Trung tâm được UBND xã bố trí làm việc tại Bộ phận Một cửa xã Đăk Som (cũ), diện tích phòng làm việc khoảng 50m<sup>2</sup>, được bố trí 05 máy tính để bàn, 02 máy tính xách tay (cá nhân); 04 máy in, 01 máy Scan.

- Nhân lực: Trung tâm hiện nay được bố trí 07 người làm việc, trong đó có Giám đốc, 01 Phó Giám đốc và 05 công chức, viên chức. Nhìn chung, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức Trung tâm được đào tạo cơ bản, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ được giao. Cán bộ, công chức thực hiện nghiêm nội quy, quy chế làm việc của Trung tâm: Tiếp nhận và giải quyết các TTHC cho công dân đúng thời gian quy định, hướng dẫn tận tình, chu đáo. Trung tâm luôn bố trí cán bộ, công chức trực để đảm bảo việc tiếp nhận, xử lý kịp thời các TTHC cho công dân.

**c) Kết quả giải quyết TTHC**

Tổng số hồ sơ tiếp nhận, xử lý (từ ngày 28/11/2025 đến ngày 26/02/2026): 822 hồ sơ, trong đó: Số hồ sơ đã giải quyết 754 hồ sơ (753 trước hạn, trễ hạn 01 hồ sơ), số hồ sơ đang giải quyết: 30 hồ sơ (trong hạn), rút hồ sơ 06, hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết trả lại cho người dân 32 hồ sơ, cụ thể:

- Lĩnh vực Bảo trợ xã hội: 32 hồ sơ (trong đó có 18 hồ sơ từ công Bộ Y tế), đã giải quyết 31 hồ sơ (trước hạn), đang giải quyết 01 hồ sơ.

- Lĩnh vực Chứng thực: 330 hồ sơ, đã giải quyết 329 hồ, 01 hồ sơ trễ hạn, rút 01 hồ sơ.

- Lĩnh vực Đất đai: 84 hồ sơ, đã giải quyết 27 hồ sơ, đang giải quyết 26 hồ sơ, rút 05 hồ sơ, từ chối giải quyết 26 hồ sơ.

- Lĩnh vực Thành lập và hoạt động doanh nghiệp (hộ kinh doanh): 49 hồ sơ, đã giải quyết 39 hồ sơ (100% trước hạn), từ chối giải quyết 10 hồ sơ. Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến 86%.

- Lĩnh vực Hộ tịch: 316 hồ sơ, đã giải quyết 313 hồ sơ, đang giải quyết 03 hồ sơ.

- Lĩnh vực Kinh doanh khí: 01 hồ sơ đã giải quyết trước hạn.

- Lĩnh vực Tài nguyên nước: 01 hồ sơ đã từ chối.

- Lĩnh vực Tôn giáo Chính phủ: 01 hồ sơ đã giải quyết trước hạn.

- Lĩnh vực Giáo dục trung học: Tiếp nhận 02 hồ sơ đã giải quyết trước hạn.

**d) Kết quả thực hiện việc đánh giá chất lượng giải quyết TTHC**

STT	Tiêu chí	Số điểm	Xếp hạng	Ghi chú
-----	----------	---------	----------	---------

1.	Công khai, minh bạch	18/18	67/124	
2.	Tiến độ giải quyết	19,34/20	70/124	
3.	Dịch vụ công trực tuyến	10/10	67/124	
4.	Thanh toán trực tuyến	10/10	67/124	
5.	Mức độ hài lòng	18/18	67/124	
6.	Số hoá hồ sơ	21.35/22	71/124	
<b>Tổng điểm</b>		<b>96,69</b>	<b>67/124</b>	

### III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

#### 1. Ưu điểm

Việc thực hiện mô hình chính quyền địa phương 2 cấp đã giúp giảm thời gian giải quyết thủ tục hành chính, giúp gần dân, sát dân, phục vụ nhân dân tốt hơn.

Với sự nỗ lực của các cán bộ, công chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công mọi người dân đến thực hiện thủ tục hành chính đều được hướng dẫn tận tình với thái độ hoà nhã, thân thiện, đối với những người dân không thể thực hiện thủ tục hành chính thì được cán bộ, công chức thao tác hỗ trợ đảm bảo mọi người dân đến liên hệ thực hiện thủ tục hành chính đều được đảm bảo thực hiện.

#### 2. Những tồn tại, hạn chế, nguyên nhân.

- Sau khi sát nhập xã có diện tích rất lớn (thứ 4 toàn tỉnh), dân số đông nên áp lực giải quyết TTHC tăng lên, trong khi diện tích Phòng làm việc của Trung tâm Phục vụ hành chính công nhỏ, chật hẹp; trang thiết bị, máy móc phục vụ tiếp nhận, giải quyết còn thiếu làm ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ người dân.

- Hệ thống Cổng dịch vụ công Quốc gia, hệ thống dữ liệu dân cư, hộ tịch, y tế chưa đồng bộ, liên thông nên còn những khó khăn cho công chức chuyên môn trong quá trình tiếp nhận, tra cứu thông tin và giải quyết hồ sơ.

- Các phần mềm dịch vụ công, phần mềm VBDLIS - hệ thống quản lý đất đai, phần mềm quản lý thuế chưa liên thông, chưa đồng bộ được với nhau dẫn đến công chức xử lý phải nhập nhiều lần ở các phần mềm khác nhau. Các mẫu, biểu mẫu ban hành kèm theo các quy phạm pháp luật chưa thống nhất với các phần mềm, không thống nhất giữa các ngành dẫn đến phải kê khai, chuyển thông tin xác định nghĩa vụ tài chính bằng thủ công.

- Đặc biệt, từ ngày 01/01/2026 theo chỉ đạo từ Trung ương tất cả các Bộ, ngành đều triển khai Hệ thống thôn tin giải quyết TTHC theo mô hình tập trung (mỗi Bộ ngành 01 hệ thống Phần mềm) đã gây ra rất nhiều khó khăn, áp lực cho đội ngũ cán bộ, công chức tại Bộ phận Một cửa: 01 công chức phải vào một lúc nhiều phần mềm của Bộ, phần mềm của tỉnh; một số quy trình tiếp

nhận TTHC từ bộ chưa hoàn thiện (thiếu tính năng kiểm tra danh tính số công dân, lưu kho điện tử như quy trình Bảo trợ xã hội của Bộ Y tế..), hệ thống Phần mềm của Bộ ngành thường xuyên lỗi mạng, nghẽn mạng... gây ra nhiều khó khăn cho cán bộ tiếp nhận, giải quyết hồ sơ.

#### **IV. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ QUÝ II NĂM 2026**

1. Bám sát các nội dung, nhiệm vụ tại Kế hoạch Cải cách hành chính của UBND xã chủ động triển khai thực hiện đảm bảo hiệu lực, hiệu quả.

2. Tiếp tục hướng dẫn, tiếp nhận các thủ tục hành chính cho Nhân dân trên địa bàn đảm bảo được thuận tiện, nhanh chóng, chính xác, đúng quy định; thường xuyên theo dõi đôn đốc việc giải quyết thủ tục hành chính đối với các phòng chuyên môn, đảm bảo thủ tục hành chính được giải quyết đúng hạn, trước hạn. Tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn công dân nộp hồ sơ trực tuyến để đảm bảo tỷ lệ hồ sơ trực tuyến. Tăng cường số hoá đầu vào, đầu ra kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

3. Thường xuyên theo dõi, chấn chỉnh, xử lý nghiêm cán bộ, công chức, viên chức yêu cầu thêm các thủ tục hành chính, giấy tờ ngoài quy định.

#### **V. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT**

1. Kính đề nghị các Sở, ban, ngành tiếp tục tăng cường công tác đào tạo tập huấn cho cán bộ công chức trong việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính. Đồng thời kiến nghị các Bộ, ngành hoàn thiện hệ thống tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính theo hướng đơn giản, thuận tiện. Đặc biệt trong việc số hoá hồ sơ, đồng bộ và khai thác dữ liệu số khi thực hiện thủ tục hành chính.

2. Kính đề nghị UBND xã xem xét đầu tư các trang thiết bị, cơ sở vật chất đáp ứng nhu cầu sử dụng cùng như hỗ trợ người dân trong thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm.

Trên đây là Báo cáo Cải cách hành chính Quý I và phương hướng, nhiệm vụ Quý II năm 2026. Kính đề nghị UBND xã, Phòng Văn hóa - Xã hội xem xét, tổng hợp./.

#### **Nơi nhận:**

- Như trên;
- Các phòng chuyên môn;
- GD, PGĐ TTPVHCC;
- Lưu: VT.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Trần Duy Đại**