

BÁO CÁO

Kết quả giám sát việc vận hành và giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ Hành chính công xã Trung Thuần

Thực hiện Nghị quyết số 13/NQ-HĐND ngày 13/4/2026 của Hội đồng nhân dân xã về việc thành lập đoàn giám sát của HĐND về việc vận hành và giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công xã Trung Thuần; Kế hoạch số 01/KH-HĐND ngày 14/4/2026 của Đoàn giám sát HĐND về giám sát việc vận hành và giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

Đoàn giám sát của HĐND xã đã tổ chức giám sát việc vận hành và giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công xã. Đoàn giám sát nghiên cứu báo cáo, tài liệu, làm việc trực tiếp với Trung tâm Phục vụ Hành chính công và công chức có liên quan. Đoàn giám sát báo cáo kết quả như sau:

I. CÔNG TÁC TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

Triển khai Nghị quyết số 13/NQ-HĐND ngày 13/4/2026 của Hội đồng nhân dân về việc thành lập đoàn giám sát của HĐND về việc vận hành và giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Trung Thuần.

Ngày 14/4/2026 Thường trực HĐND đã ban hành Kế hoạch số 01/KH-về kế hoạch giám sát việc vận hành và giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công xã nhằm thông báo nội dung, kế hoạch, chương trình và lịch làm việc của Đoàn giám sát tại đơn vị được trực tiếp giám sát.

Ngày 12/5/2026 Đoàn đã tiến hành giám sát trực tiếp tại Trung tâm phục vụ hành chính công (PVHCC) xã.

Các thành viên Đoàn giám sát đã thực hiện đảm bảo các nhiệm vụ do Trưởng đoàn phân công, tham gia đầy đủ cuộc giám sát trực tiếp, đồng thời nghiên cứu kỹ các tài liệu, báo cáo để đóng góp ý kiến, xây dựng dự thảo báo cáo giám sát theo đúng trách nhiệm được phân công.

Ngày 19/5/2026 Đoàn giám sát đã tổ chức làm việc với Trung tâm Phục vụ hành chính công xã về dự thảo báo cáo kết quả giám sát, Trung tâm Phục vụ hành chính công đã thống nhất với dự thảo báo cáo kết quả giám sát, đồng thời có phát biểu bổ sung làm rõ hơn, Đoàn giám sát đã tổng hợp và hoàn thiện.

II. VIỆC CHẤP HÀNH CỦA ĐƠN VỊ THUỘC ĐỐI TƯỢNG GIÁM SÁT

Trung tâm phục vụ hành chính công đã nghiêm túc chấp hành Kế hoạch, chương trình của Đoàn giám sát, thực hiện việc báo cáo cơ bản đã bám theo nội dung đề cương

và gửi báo cáo đến Đoàn giám sát của HĐND xã đúng thời gian, chuẩn bị tốt các điều kiện để Đoàn giám sát thực hiện giám sát theo kế hoạch.

III. KẾT QUẢ GIÁM SÁT VÀ ĐÁNH GIÁ VIỆC THỰC HIỆN

1. Về công tác chỉ đạo, triển khai và tổ chức bộ máy

- Trung tâm phục vụ hành chính xã Trung Thuần được thành lập theo Nghị quyết số 06/NQ-HĐND ngày 01/7/2025 của HĐND xã Trung Thuần về việc thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công thuộc UBND xã Trung Thuần.

Trong giai đoạn đầu đi vào hoạt động, Trung tâm PVHCC xã đã chủ động và quyết tâm cao trong việc tham mưu cho Ủy ban nhân dân xã ban hành các văn bản pháp lý nội bộ quan trọng, đảm bảo hoạt động của Trung tâm PVHCC, các văn bản bao gồm:

Quyết định số 64/QĐ-UBND ngày 10/7/2025 về việc ban hành quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Trung Thuần; Thông báo số 16/TB-UBND ngày 18/7/2025 về việc công khai số điện thoại đường dây nóng tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về giải quyết thủ tục hành chính tại UBND xã Trung Thuần; Kế hoạch số 21/KH-UBND ngày 29/8/2025 về triển khai thực hiện Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/06/2025 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 39/KH-UBND ngày 22/10/2025 nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn xã Trung Thuần; Phương án số 01/PA-UBND ngày 07/11/2025 hướng dẫn, hỗ trợ người dân yếu thế và xử lý tình huống thường gặp trong giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thuộc UBND xã Trung Thuần. Đã ban hành Nội quy, quy chế làm việc của Trung tâm; Thông báo phân công nhiệm vụ cho cán bộ, công chức của đơn vị.

Trung tâm đã đẩy mạnh thực hiện công tác tuyên truyền về việc hoạt động của Trung tâm, trong đó tiếp tục tuyên truyền về thực hiện Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ. Thường xuyên tuyên truyền các chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước về công tác kiểm soát thủ tục hành chính (TTHC), tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử; tầm quan trọng, ý nghĩa, các nội dung cơ bản của công tác kiểm soát TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử, các quy định về quyền, nghĩa vụ và trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức trong thực hiện công tác tiếp nhận, giải quyết TTHC và tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp về quy định hành chính thuộc thẩm quyền của các cấp, các ngành...

- Về nhân sự, sau thực hiện mô hình chính quyền địa phương 2 cấp: Trung tâm có 7 cán bộ, công chức bao gồm: 01 Giám đốc (kiêm nhiệm), 01 phó Giám đốc và 5 công chức tiếp nhận, giải quyết các TTHC. Trung tâm PVHCC đã được bố trí đủ biên chế công chức, 100% có trình độ Đại học, có kinh nghiệm, trình độ chuyên môn, lý luận chính trị, đạo đức công vụ đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ và được bố trí theo vị trí việc làm phù hợp.

Đội ngũ cán bộ công chức của Trung tâm có năng lực, trình độ; có tinh thần thái độ tốt phục vụ nhân dân trong việc hướng dẫn, tiếp nhận thủ tục hành chính nhanh, gọn, đầy đủ, chính xác đảm bảo sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp. Sau hơn 10 tháng

thành lập, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Trung Thuần đã dần đi vào hoạt động ổn định, bước đầu đạt hiệu quả cao.

2. Về cơ sở vật chất và ứng dụng công nghệ thông tin.

Trung tâm PVHCC được bố trí một khu làm việc riêng có diện tích khoảng 70 m²: Có khu vực niêm yết công khai đầy đủ các TTHC, có khu vực tiếp nhận và hướng dẫn viết hồ sơ, có bàn và máy vi tính để bàn phục vụ công dân tự số hóa, nộp hồ sơ trực tuyến, có khu vực ngồi chờ cho công dân; được trang bị 05 bộ máy vi tính để bàn, 03 máy scan phục vụ công việc chuyên môn; có Kios lấy số thứ tự tự động; Màn hình hiển thị số thứ tự tại quầy; Hệ thống Loa thông báo số thứ tự tích hợp với hệ thống lấy số tự động. Đối với các điều kiện làm việc như ánh sáng, quạt, điều hòa ... được đảm bảo, góp phần tạo môi trường thân thiện và thoải mái cho người dân đến giao dịch và cán bộ thực hiện nhiệm vụ, qua đó nâng cao chất lượng phục vụ, tỷ lệ hài lòng của người dân với chính quyền địa phương.

Về trình độ ứng dụng công nghệ thông tin, hiện nay cán bộ tại Trung tâm PVHCC qua gần 10 tháng hoạt động cơ bản đã thành thạo việc sử dụng các phần mềm tại bộ phận một cửa điện tử và Cổng Dịch vụ công (DVC) Quốc gia. Toàn bộ hồ sơ được tiếp nhận và xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh và công tác số hóa hồ sơ được thực hiện thường xuyên.

100% TTHC được kịp thời công khai minh bạch, đầy đủ, thường xuyên, rõ ràng trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Trang thông tin điện tử của xã và niêm yết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã bằng phương thức quét mã QR và bảng treo tường theo quy định.

3. Công tác rà soát, đơn giản hóa thủ tục Hành chính

3.1. Công tác số hóa hồ sơ

Công tác số hóa hồ sơ, tài liệu được quan tâm triển khai thực hiện, theo đúng quy định; tỷ lệ số hóa hồ sơ qua các giai đoạn ngày càng được nâng cao; dữ liệu số hóa được lưu trữ, quản lý và khai thác hiệu quả, phục vụ tốt cho công tác giải quyết TTHC và tái sử dụng khi cần thiết, cụ thể:

Hồ sơ số hóa đầu vào 2.754/2.754 hồ sơ, đạt tỷ lệ 100%.

Hồ sơ có khai thác sử dụng lại thông tin dữ liệu số hóa 2.751/2.754 hồ sơ đạt tỷ lệ 99,89%.

3.2. Công tác rà soát thủ tục hành chính

- Trong kỳ báo cáo, Tổng số TTHC được phân cấp cho UBND cấp xã: 397 thủ tục.

Trong đó có: 201 thủ tục hành chính cung cấp DVC trực tuyến toàn trình, 196 thủ tục cung cấp DVC một phần. Tất cả các TTHC được niêm yết tại trung tâm Phục vụ HCC bằng các hình thức như: niêm yết bộ thủ tục hành chính bằng mã QR; niêm yết bằng bản giấy.

* Số lượng thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã Trung Thuần tính đến ngày 30/3/2026 như sau:

Tổng số: 2.754 thủ tục hành chính (TTHC). Trong đó:

- Số thủ tục hành chính một phần: 2.026 TTHC, tỷ lệ 73,57%.

- Số thủ tục hành chính toàn trình: 728 TTHC, tỷ lệ 26,43%.

4. Công tác hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính

Tất cả các TTHC được niêm yết tại trung tâm Phục vụ HCC bằng các hình thức như: niêm yết bộ thủ tục hành chính bằng mã QR; niêm yết bằng bản giấy.

Công tác tuyên truyền luôn được Trung tâm PVHCC chú trọng duy trì và triển khai hiệu quả. Thông qua các nền tảng mạng xã hội như Facebook, Zalo, đã tích cực truyền thông về dịch vụ công trực tuyến của Trung tâm PVHCC xã.

Hỗ trợ, hướng dẫn người dân nộp hồ sơ trực tuyến tại máy Kiosk đặt tại Trung tâm phục vụ hành chính công xã.

5. Công tác kiểm soát thủ tục hành chính

Trung tâm đã tham mưu cho UBND xã ban hành Quyết định số 227/QĐ-UBND ngày 30/3/2026 về việc ban hành Kế hoạch hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách thủ tục hành chính của xã Trung Thuần năm 2026.

Đã quan tâm thực hiện đồng bộ, từ khâu rà soát đánh giá, công khai, niêm yết đến khâu tổ chức thực hiện tiếp nhận xử lý hồ sơ đảm bảo đúng các quy định của pháp luật.

Về thủ tục phi địa giới hành chính: Trung tâm đã ban hành thông báo số 02/TB-HCC ngày 05/1/2026 về việc niêm yết công khai danh mục TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính, qua đó có 48 thủ tục hành chính thực hiện không phụ thuộc vào địa giới được thực hiện tại xã.

Trung tâm cơ bản đã kiểm soát kịp thời, đúng thời gian quy định các thủ tục hành chính cho các tổ chức, cá nhân có nhu cầu. Hồ sơ được tiếp nhận đầy đủ, thời gian xử lý hồ sơ cơ bản nhanh, gọn, đúng quy định, không gây phiền hà cho các tổ chức, cá nhân đến thực hiện giao dịch. Do đó, đã góp phần đạt hiệu quả cao trong công tác quản lý và điều hành; thể hiện được tính công khai và minh bạch trong cải cách thủ tục hành chính tại địa phương.

Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính.

Trong thời gian từ ngày 01/7/2025 đến ngày 30/3/2026, không có kiến nghị, phản ánh về TTHC qua Hệ thống phản ánh kiến nghị trên Cổng dịch vụ công quốc gia cũng như trực tiếp tại đơn vị. Công tác tiếp nhận và giải quyết phản ánh, kiến nghị được triển khai nghiêm túc, Trung tâm luôn theo dõi các phản ánh, kiến nghị trên Cổng dịch vụ công Quốc gia để kịp thời xử lý các kiến nghị, phản ánh (nếu có) đúng quy trình, bảo đảm tính công khai, minh bạch, góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước và củng cố niềm tin của người dân, doanh nghiệp đối với cơ quan hành chính nhà nước.

6. Về kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

6.1. Thủ tục hành chính tiếp nhận trên cổng dịch vụ công Quốc gia và trên hệ thống một cửa của tỉnh

- Từ 01/7/2025 đến 30/3/2026: Trung tâm phục vụ hành chính công đã tiếp nhận trên cổng dịch vụ công Quốc gia và trên hệ thống một cửa của tỉnh là 2.754 hồ sơ trong đó tiếp nhận trực tuyến là 2.410 đạt tỉ lệ DVC trực tuyến là: 87,5% (xã giao là 80%).

Trong đó nhận trực tiếp là 344 hồ sơ; tỉ lệ 12,5%; hồ sơ rút: 0 hồ sơ; hồ sơ tồn từ kỳ trước 0 hồ sơ).

* Tổng số hồ sơ đã giải quyết 2.738 hồ sơ, trong đó:

+ Hồ sơ giải quyết trước hạn 2.731 hồ sơ, đạt 99,74%;

+ Hồ sơ giải quyết đúng hạn 1 hồ sơ, đạt 0,03%;

+ Hồ sơ giải quyết quá hạn 6 hồ sơ, chiếm 0,21 %.

* Hồ sơ đang giải quyết 16 hồ sơ, đang trong hạn.

6.2. Thủ tục hành chính lĩnh vực đăng ký hộ kinh doanh, hợp tác xã trên hệ thống Đăng ký hộ kinh doanh và Đăng ký hợp tác xã của bộ Tài chính

- Lĩnh vực đăng ký hộ kinh doanh 76 hồ sơ, trong đó:

+ Thành lập mới: tiếp nhận 57 hồ sơ, đã giải quyết và trả kết quả đúng hạn 57 hồ sơ, tỷ lệ 100%.

+ Thay đổi nội dung đăng ký kinh doanh: tiếp nhận 8 hồ sơ, đã giải quyết và trả kết quả đúng hạn 8 hồ sơ, tỷ lệ 100%.

+ Chấm dứt hoạt động kinh doanh: tiếp nhận 11 hồ sơ, đã giải quyết và trả kết quả đúng hạn 11 hồ sơ, tỷ lệ 100%.

- Lĩnh vực Hợp tác xã:

+ Thông báo giải thể: tiếp nhận 1 hồ sơ, đã giải quyết và trả kết quả đúng hạn 1 hồ sơ, tỷ lệ 100%.

6.3. Kết quả xếp loại giải quyết các thủ tục hành chính

Kết quả đánh giá Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp DVC của tỉnh trên Cổng DVC quốc gia tính đến ngày 30/6/2026 theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ.

Tính đến ngày 30/3/2026, UBND xã Trung Thuần đạt tổng điểm trên 5 tiêu chí là 97,7/100 điểm, xếp thứ 14/78 xã, phường, đặc khu.

Kết quả khảo sát chỉ số mức độ hài lòng của người dân và doanh nghiệp đạt 18/18 điểm (tỷ lệ 100%) theo số liệu thống kê trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Tiến độ giải quyết hồ sơ đạt 19,83/20 điểm đạt tỷ lệ 99,15% (theo bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trên cổng dịch vụ công Quốc gia).

Tỷ lệ giao dịch thanh toán trực tuyến: 2.361/2.419 hồ sơ, đạt tỷ lệ 97,6% (tổng số hồ sơ tiếp nhận có quy định phí, lệ phí, nghĩa vụ tài chính là 2.419 hồ sơ; Tổng số hồ sơ được thanh toán trực tuyến qua cổng Dịch vụ công quốc gia 2.361 hồ sơ)

IV. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm

Trong thời gian qua, công tác rà soát, đơn giản, cải cách TTHC gắn với chuyển đổi số trên địa bàn xã luôn nhận được sự quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo sát sao của Đảng ủy, HĐND, UBND xã, sự hướng dẫn của các ngành chuyên môn; sự cố gắng, nỗ lực của cán bộ, công chức chuyên môn, công tác rà soát, đơn giản, cải cách TTHC gắn với chuyển đổi số tiếp tục được đẩy mạnh và đạt được nhiều kết quả tốt, phục vụ tốt nhu cầu

giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân, góp phần phát triển KT-XH trên địa bàn xã và được nhân dân đánh giá cao.

Cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn xã tiếp tục được thực hiện có nề nếp, chất lượng giải quyết TTHC ngày càng được nâng cao; Bộ phận một cửa đã được quan tâm đầu tư, mua sắm trang thiết bị, phương tiện làm việc, bố trí con người... đáp ứng cơ bản được nhu cầu phục vụ nhân dân.

Công tác kiểm soát TTHC được thực hiện thường xuyên, TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết được công khai, niêm yết kịp thời. Tỷ lệ hồ sơ trước hạn, đúng hạn luôn đạt cao; xếp hạng chỉ số CCHC của xã luôn đứng top đầu trong toàn tỉnh.

2. Tồn tại, hạn chế, nguyên nhân

2.1. Tồn tại, hạn chế

Trình độ và khả năng tiếp cận công nghệ thông tin và sử dụng các dịch vụ công trực tuyến của một bộ phận người dân còn hạn chế, do vậy tỷ lệ giao dịch hồ sơ trực tuyến chưa cao.

Một số bộ phận người dân đến giao dịch còn chưa định danh căn cước công dân mức độ 2, do vậy ảnh hưởng đến tiến độ và chất lượng giao dịch.

Hệ thống một cửa của tỉnh vẫn xảy ra tình trạng bị lỗi nên còn gây khó khăn cho các bộ xử lý hồ sơ trên hệ thống.

Công tác tuyên truyền về cải cách thủ tục hành chính có lúc, có nơi chưa thường xuyên, hiệu quả đạt được chưa cao, nhất là tuyên truyền về lợi ích của việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến, do vậy vẫn còn 06 hồ sơ giải quyết quá hạn.

2.2. Nguyên nhân chủ quan

- Người dân mới tiếp cận với việc sử dụng các dịch vụ công trực tuyến; một số người dân thực hiện các thủ tục hành chính đã lớn tuổi, sử dụng công nghệ thông tin hạn chế.

2.3. Nguyên nhân khách quan

Do việc vận hành mô hình chính quyền hai cấp và hợp nhất đơn vị hành chính cấp tỉnh từ ngày 01/7/2025 nên trong thời gian đầu việc kiểm soát TTHC vẫn còn nhiều vướng mắc mới phát sinh, cần thời gian và sự phối hợp của các Bộ, Ban, ngành Trung ương, địa phương cũng như các cơ quan chuyên môn và cán bộ, công chức mới tiếp cận.

Một số cơ sở vật chất trang thiết bị ở bộ phận một cửa đã xuống cấp chưa được đầu tư chuẩn hóa. Một số máy tính, máy in tại Trung tâm đều sử dụng của các đơn vị trước do vậy cấu hình xử lý còn chậm.

Người dân chưa quen dùng VneID, chưa định danh căn cước công dân mức độ II, chưa hiểu về tác dụng của dịch vụ công trực tuyến, mọi thao tác xử lý vẫn cần có nhân viên hỗ trợ nhập liệu.

Hạ tầng kỹ thuật và công nghệ: Hệ thống phần mềm còn một số lỗi kỹ thuật, chưa hoàn toàn ổn định, ảnh hưởng đến quá trình xử lý trực tuyến, dẫn đến việc cập nhật kết quả giải quyết bị chậm muộn.

Thói quen và nhận thức của người dân: Người dân đặc biệt nhóm người cao tuổi, ít tiếp cận công nghệ, chưa quen với việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến nên cán bộ tiếp nhận hồ sơ mất nhiều thời gian hướng dẫn, giải thích, nộp hồ sơ.

3. Giải pháp khắc phục khó khăn, tồn tại, hạn chế

Tiếp tục tuyên truyền, hướng dẫn người dân nộp hồ sơ trực tuyến trên cổng dịch vụ công của các bộ chuyên ngành và công tỉnh.

Tiếp tục tuyên truyền, hướng dẫn người dân cài đặt căn cước công dân mức độ II.

Bảo đảm nguồn lực, cơ sở vật chất để triển khai thực hiện. Tiếp tục nâng cấp, hoàn thiện hạ tầng kỹ thuật và đầu tư trang thiết bị công nghệ thông tin thiết yếu phục vụ thực hiện TTHC trên môi trường điện tử.

Đề xuất tỉnh tiếp tục khắc phục các lỗi thường xảy ra trên hệ thống.

III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

1. Kết luận chung.

Trong kỳ báo cáo, Trung tâm PVHCC đã bám sát vào các Nghị quyết, Kế hoạch, văn bản chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng chính phủ, UBND tỉnh, kịp thời thực hiện nhiệm vụ cải cách, kiểm soát TTHC và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông của xã để đảm bảo tiến độ được giao, trong đó chú trọng nhiệm vụ, chỉ tiêu, mục tiêu và xác định rõ cơ quan chủ trì, phối hợp, thời hạn hoàn thành, đã tham mưu lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã kịp thời tháo gỡ khó khăn, vướng mắc liên quan TTHC với mục tiêu phục vụ người dân, doanh nghiệp nhanh nhất, thuận lợi nhất.

2. Kiến nghị đối với HĐND xã.

Trên cơ sở báo cáo kết quả giám sát này, Đoàn giám sát đề nghị Hội đồng nhân dân xã yêu cầu Ủy ban nhân dân, Trung tâm Phục vụ Hành chính công rà soát tiếp thu các nội dung được nêu trong báo cáo giám sát và thực hiện các kiến nghị của Đoàn giám sát, đồng thời giao Thường trực Hội đồng nhân dân tiếp tục chỉ đạo điều hòa hoạt động giám sát của Thường trực, Ban, các Tổ đại biểu hội đồng nhân dân xã.

3. Đối với UBND xã

Đề nghị UBND xã tăng cường tổ chức tập huấn, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ nâng cao trình độ cho đội ngũ cán bộ, công chức thực hiện công tác rà soát TTHC, nhất là các cán bộ được bố trí phụ trách tại bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả TTHC.

Tiếp tục chỉ đạo các phòng, ban, đơn vị thực hiện tốt các nội dung chương trình, kế hoạch công tác CCHC, trong đó chú trọng thực hiện công tác rà soát, đơn giản hóa, cải cách TTHC.

Đề nghị Ủy ban nhân dân xã tiếp tục quan tâm, chỉ đạo sát sao hoạt động của Trung tâm PVHCC. Chủ trì rà soát, đánh giá lại toàn bộ quy trình giải quyết thủ tục hành chính cấp xã, đặc biệt là các quy trình liên thông, đơn giản hóa TTHC, TTHC nội bộ, đề xuất cơ quan có thẩm quyền cắt giảm các bước không cần thiết, rút ngắn thời gian xử lý và giảm tỷ lệ hồ sơ quá hạn.

Tiếp tục quan tâm đầu tư, nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị cho Trung tâm Phục vụ hành chính công, đảm bảo đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ trong giai đoạn chuyển

Chỉ đạo Trung tâm PVHCC rà soát tổng hợp các khó khăn vướng mắc trong công tác cải cách thủ tục hành chính để báo cáo kiến nghị với các cấp, các ngành sớm xem xét, ban hành cơ chế chính sách quy định và hướng dẫn thực hiện.

Chỉ đạo các cơ quan chuyên môn truyền thông hỗ trợ hoạt động kiểm soát TTHC trên trang thông tin của cơ quan, đơn vị, địa phương. Tăng cường công tác tuyên truyền về chủ trương, quan điểm, tình hình và kết quả cải cách TTHC để người dân, doanh nghiệp biết, thực hiện, giám sát và đánh giá cán bộ, công chức, cơ quan, đơn vị trong việc thực hiện cải cách TTHC.

Tăng cường công tác kiểm tra công tác kiểm soát TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông gắn với trách nhiệm người đứng đầu trong công tác cải cách hành chính đối với UBND cấp xã.

4. Đối với Trung tâm Phục vụ hành chính công

Chỉ đạo giải quyết kịp thời TTHC theo đúng quy định, đảm bảo 100% hồ sơ giải quyết TTHC được cập nhật, thực hiện thông qua Hệ thống một cửa điện tử và Dịch vụ công trực tuyến của xã; không để xảy ra tình trạng chậm hạn trong giải quyết TTHC. Tăng cường tuyên truyền, phổ biến và khuyến khích người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

Thường xuyên rà soát các quy định của pháp luật có liên quan đến TTHC để kiến nghị cơ quan có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành mới cho phù hợp. Tích cực rà soát, đánh giá, đơn giản hóa TTHC để kiến nghị sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ TTHC hoặc cắt giảm về thành phần hồ sơ, thời gian giải quyết... tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC.

Tiếp tục nâng cao tỷ lệ số hóa hồ sơ và kết quả giải quyết, 100% hồ sơ được ký số, nâng cao hiệu quả quản lý và minh bạch trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

Thực hiện tốt các nội dung chương trình, kế hoạch công tác cải cách TTHC. Thường xuyên chấn chỉnh tác phong, lề lối làm việc, trách nhiệm của cán bộ, công chức trong thực hiện công tác cải cách TTHC, nhất là trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC cho tổ chức, cá nhân.

Tăng cường công tác kiểm tra, tự kiểm tra việc thực hiện công tác cải cách hành chính đơn vị mình để kịp thời phát hiện, chấn chỉnh, xử lý những sai sót của bộ phận hoặc cá nhân có liên quan.

Chủ động phối hợp với các bộ phận chuyên môn nhằm giải quyết nhanh chóng, hiệu quả các hồ sơ thủ tục hành chính.

Tiếp tục đẩy mạnh công tác tuyên truyền, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp về lợi ích và cách thức sử dụng dịch vụ công trực tuyến một cách bài bản, dễ hiểu. Cần tập trung vào việc hướng dẫn thực hiện định danh điện tử mức độ 2.

Tổ chức các buổi tập huấn nội bộ để nâng cao trình độ, kỹ năng ứng dụng công nghệ thông tin cho đội ngũ cán bộ, đặc biệt là kỹ năng xử lý các lỗi phát sinh trong quá trình vận hành phần mềm.

Duy trì tỷ lệ giải quyết hồ sơ trực tiếp đúng hạn ở mức 100% và phần đầu giảm tỷ lệ hồ sơ quá hạn xuống mức tối thiểu, hướng tới 100% hồ sơ điện tử được giải quyết đúng hạn và trước hạn.

Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, Phối hợp với các cơ quan liên quan để hoàn thiện hạ tầng công nghệ thông tin, đảm bảo hệ thống công nghệ có thể đáp ứng nhu cầu sử dụng ngày càng cao của công dân.

Kiểm soát, đơn đốc, phối hợp chặt chẽ, đồng bộ giữa các phòng, ban: đặc biệt là Phòng Kinh tế về giải quyết hồ sơ lĩnh vực đất đai để đẩy nhanh tiến độ giải quyết.

Hoàn thiện hạ tầng kỹ thuật và nâng cao năng lực của đội ngũ cán bộ, đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của công tác cải cách hành chính trong bối cảnh địa phương mới sáp nhập.

Trên đây là báo cáo kết quả giám sát việc vận hành và giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công xã Trung Thuần của Đoàn giám sát, báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân xã xem xét, quyết định./.

Nơi nhận:

- TT HĐND xã (b/c);
- HĐND xã;
- Lãnh đạo UBND xã;
- Thành viên Đoàn giám sát (đ/biết);
- Trung tâm phục vụ Hành chính công;
- Lưu: VT.

**TM. ĐOÀN GIÁM SÁT
TRƯỞNG ĐOÀN**



**PHÓ CHỦ TỊCH HĐND XÃ
Nguyễn Thành Hưng**