

**HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN
XÃ TRUNG THUẦN**

Số: 20/NQ-HĐND

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

Trung Thuần, ngày 21 tháng 7 năm 2026

NGHỊ QUYẾT

**Về giám sát chuyên đề việc vận hành và giải quyết thủ tục hành chính tại
Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Trung Thuần**

**HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN XÃ TRUNG THUẦN
KHOÁ II, KỲ HỌP THỨ 3**

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân ngày 10 tháng 12 năm 2025; Nghị quyết số 114/2025/UBTVQH15 ngày 24 tháng 12 năm 2025 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân về hoạt động giám sát của Hội đồng nhân dân;

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

Xét Tờ trình số 12 /TTr-TTHĐND ngày 10 tháng 7 năm 2026 của Thường trực Hội đồng nhân dân xã; Báo cáo kết quả giám sát của Đoàn giám sát HĐND xã; ý kiến thảo luận của đại biểu Hội đồng nhân dân xã tại kỳ họp,

QUYẾT NGHỊ:

Điều 1. Đánh giá kết quả giám sát

Hội đồng nhân dân xã thống nhất với 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 Hội đồng nhân dân xã.

Qua giám sát, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Trung Thuần đã tham mưu, tổ chức vận hành theo mô hình chính quyền địa phương hai cấp; bố trí cán bộ, công chức cơ bản phù hợp; công khai, niêm yết đầy đủ thủ tục hành chính; chú trọng số hóa hồ sơ, ứng dụng công nghệ thông tin, hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

Từ ngày 01/7/2025 đến ngày 30/3/2026, Trung tâm tiếp nhận 2.754 hồ sơ; trong đó hồ sơ trực tuyến 2.410 hồ sơ, đạt 87,5%; hồ sơ trực tiếp 344 hồ sơ, tỷ lệ 12,5%. Tổng số hồ sơ đã giải quyết 2.738 hồ sơ, trong đó trước hạn 2.731 hồ sơ, đúng hạn 01 hồ sơ, quá hạn 06 hồ sơ; hồ sơ đang giải quyết 16 hồ sơ và đều trong hạn. Tỷ lệ số hóa hồ sơ đầu vào đạt 100%; tỷ lệ khai thác, sử dụng lại dữ

liệu số hóa đạt 99,89%; tỷ lệ thanh toán trực tuyến đạt 97,6%; mức độ hài lòng đạt 100%.

Bên cạnh kết quả đạt được, còn có các hạn chế: kỹ năng tiếp cận công nghệ thông tin, sử dụng dịch vụ công trực tuyến của một bộ phận người dân còn hạn chế; một số người dân chưa định danh điện tử mức độ 2; hạ tầng kỹ thuật, phần mềm có lúc chưa ổn định; trang thiết bị tại bộ phận một cửa cần tiếp tục được đầu tư; còn phát sinh 06 hồ sơ quá hạn.

Nguyên nhân: một bộ phận người dân mới tiếp cận dịch vụ công trực tuyến, trong đó có người lớn tuổi, ít sử dụng công nghệ thông tin; việc hướng dẫn, hỗ trợ có thời điểm còn phụ thuộc nhiều vào cán bộ tiếp nhận hồ sơ.

Mặt khác việc vận hành mô hình chính quyền địa phương hai cấp và sắp xếp đơn vị hành chính cấp tỉnh từ ngày 01/7/2025 phát sinh nhiều vấn đề mới; hạ tầng kỹ thuật và phần mềm dùng chung có thời điểm chưa ổn định; một số quy định, quy trình cần tiếp tục được hướng dẫn, hoàn thiện.

Điều 2. Trách nhiệm và giải pháp khắc phục

1. Ủy ban nhân dân xã

Chỉ đạo rà soát toàn bộ quy trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính cấp xã; xác định nguyên nhân từng hồ sơ quá hạn, chấn chỉnh trách nhiệm của tập thể, cá nhân có liên quan, không để phát sinh tình trạng trễ hạn do lỗi chủ quan.

Tiếp tục bố trí, đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức làm nhiệm vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công; tăng cường tập huấn kỹ năng số, kỹ năng giao tiếp hành chính, kỹ năng xử lý tình huống và xử lý lỗi phát sinh trên phần mềm.

Quan tâm đầu tư, sửa chữa, nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị công nghệ thông tin, đường truyền, máy quét, máy tính, thiết bị hỗ trợ người dân; bảo đảm điều kiện vận hành ổn định, thông suốt, an toàn dữ liệu.

Tăng cường công khai, minh bạch kết quả cải cách thủ tục hành chính; công bố kịp thời danh mục thủ tục hành chính, quy trình, thời hạn giải quyết; duy trì các kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã

Thực hiện nghiêm quy trình tiếp nhận, số hóa, luân chuyển, giải quyết và trả kết quả hồ sơ; cập nhật đầy đủ, kịp thời trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Duy trì tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn và trước hạn ở mức cao; phấn đấu 100% hồ sơ điện tử được giải quyết đúng hạn, trước hạn; giảm tỷ lệ hồ sơ quá hạn xuống mức thấp nhất.

Tiếp tục nâng cao tỷ lệ số hóa hồ sơ và kết quả giải quyết; đẩy mạnh tái sử dụng dữ liệu số hóa; hướng dẫn người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến và định danh điện tử mức độ 2.

Thường xuyên tự kiểm tra tác phong, lề lối làm việc, thái độ phục vụ; chủ động phối hợp với các bộ phận chuyên môn để giải quyết nhanh, đúng quy định các hồ sơ liên thông, hồ sơ có vướng mắc.

3. Các cơ quan, đơn vị liên quan

Các phòng, ban, đơn vị chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân xã căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao có trách nhiệm phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công trong rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính, giải quyết hồ sơ liên thông, xử lý phản ánh, kiến nghị và bảo đảm tiến độ, chất lượng giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 3. Thời hạn thực hiện và báo cáo

Ủy ban nhân dân xã chỉ đạo tổ chức thực hiện các giải pháp nêu tại Nghị quyết này ngay sau khi Nghị quyết được thông qua; hoàn thành việc rà soát nguyên nhân hồ sơ quá hạn, đề xuất biện pháp khắc phục và báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân xã trong quý III năm 2026.

Định kỳ 06 tháng và hằng năm, Ủy ban nhân dân xã báo cáo Hội đồng nhân dân xã, Thường trực Hội đồng nhân dân xã kết quả thực hiện Nghị quyết; trường hợp có vấn đề phát sinh, vướng mắc hoặc chỉ tiêu không đạt yêu cầu thì kịp thời báo cáo, giải trình và đề xuất giải pháp khắc phục.

Điều 4. Tổ chức thực hiện

Thường trực Hội đồng nhân dân xã, các Ban của Hội đồng nhân dân xã, Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân xã và đại biểu Hội đồng nhân dân xã giám sát việc thực hiện Nghị quyết này.

Ủy ban nhân dân xã, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Nghị quyết này.

Nghị quyết này được Hội đồng nhân dân xã Trung Thuần khóa II, kỳ họp thứ 3 thông qua ngày 21 tháng 7 năm 2026 và có hiệu lực kể từ ngày thông qua./.

Nơi nhận:

- Thường trực HĐND xã;
- Đại biểu HĐND xã;
- UBND xã;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH



Tướng Xuân Hải

