

BÁO CÁO

Kết quả giám sát về hoạt động Trung tâm phục vụ Hành chính công xã Sen Ngư từ ngày 01/7/2025 đến 31/5/2026

Thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định của Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15 ngày 16/6/2025; Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân ngày 121/2025/QH2025; Nghị quyết số 13/NQ-HĐND ngày 30/7/2026 về Chương trình giám sát của TTHĐND, 2 Ban HĐND xã 6 tháng cuối năm 2025; Thực hiện Kế hoạch số 62/KH-ĐGS ngày 03 tháng 6 năm 2026 của Thường trực HĐND xã Sen Ngư về giám sát về hoạt động Trung tâm phục vụ Hành chính công xã Sen Ngư từ ngày 01/7/2025 đến 31/5/2026.

Ngày 16/6/2026, Đoàn giám sát của Thường trực HĐND xã đã tiến hành giám sát trực tiếp đối với Trung tâm PVHCC xã Sen Ngư. Căn cứ kết luận hội nghị Thường trực HĐND ngày 25/6/2026 về việc thông qua thông báo kết luận của Đoàn giám sát về hoạt động của Trung tâm PVHCC. Thay mặt Thường trực HĐND xã, chúng tôi báo cáo kết quả giám sát cụ thể như sau:

I. CHẤP HÀNH CỦA ĐƠN VỊ ĐƯỢC GIÁM SÁT

Trung tâm Phục vụ hành chính công xã đã nghiêm túc chấp hành kế hoạch giám sát; chuẩn bị đầy đủ báo cáo, hồ sơ, tài liệu liên quan và gửi đến Thường trực HĐND xã đúng thời gian; phối hợp tốt với Đoàn giám sát trong quá trình làm việc.

Báo cáo, tài liệu cơ bản phản ánh đầy đủ tình hình tổ chức, hoạt động của Trung tâm từ khi thành lập đến nay; các nội dung giải trình, trao đổi tại buổi làm việc cơ bản đáp ứng yêu cầu của Đoàn giám sát.

II. KẾT QUẢ GIÁM SÁT VÀ ĐÁNH GIÁ

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

Trong giai đoạn đầu đi vào hoạt động, Trung tâm PVHCC xã Sen Ngư 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:

HĐND xã đã ban hành Nghị Quyết số 04/NQ-HĐND ngày 01/7/2025 của HĐND xã Sen Ngư về việc thành lập các phòng ban chuyên môn và Trung tâm PVHCC thuộc UBND xã.

UBND ban hành Quyết định số 35/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 của UBND xã về việc cử cán bộ kiêm nhiệm chức danh Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công.

Quyết định số 36/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 của UBND xã về việc bổ nhiệm chức vụ Phó Giám đốc Trung tâm PVHCC xã Sen Ngư; Ngày 15/6/2026 đã

có Quyết định số 1789/QĐ-UBND về việc bổ nhiệm Giám đốc Trung tâm PVHCC xã Sen Nư.

Quyết định số 05/2025/QĐ-UBND ngày 03/7/2025 của Ủy ban nhân dân xã Sen Nư về việc ban hành quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm phục vụ hành chính công.

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 PVHCC đã được bố trí biên chế 01 Giám đốc, 04 chuyên viên trực tiếp thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận, hướng dẫn, giải quyết hồ sơ và trả kết quả thuộc 4 lĩnh vực chuyên môn được phân công, ngoài ra Trung tâm còn có cán bộ Chi nhánh văn phòng Đăng ký đất đai phối hợp thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận, giải quyết các thủ tục hành chính liên quan đến lĩnh vực đất đai, góp phần đáp ứng yêu cầu của tổ chức, các nhân trên địa bàn. 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 và chức danh đảm nhiệm.

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

Trung tâm PVHCC được bố trí một khu làm việc tại trụ sở HĐND & UBND có diện tích 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 4 bộ máy vi tính để bàn, 04 máy in, 04 máy quét scan phục vụ công việc chuyên môn; có 02 Kios lấy số thứ tự tự động phục vụ người dân thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến; Màn hình hiển thị số thứ tự tại quầy; trung tâm bố trí 5 quầy nghiệp vụ, trong đó có 01 quầy Chi nhánh văn phòng đăng ký đất đai, cùng với 1 bàn hướng dẫn. Đối với các điều kiện làm việc như ánh sáng, quạt, điều hòa và nước uống... 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 cơ sở.

Về trình độ ứng dụng công nghệ thông tin, hiện nay cán bộ tại Trung tâm PVHCC qua gần 11 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, không bị gián đoạn.

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. Về kết quả tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính

Từ ngày 01/7/2025 đến ngày 31/5/2026, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Sen Ngu đã tiếp nhận tổng cộng 3.856 hồ sơ thủ tục hành chính. Trong đó, đã giải quyết và trả kết quả 3.811 hồ sơ, đạt tỷ lệ cao; hiện còn 45 hồ sơ đang trong thời hạn giải quyết theo quy định. Công tác số hóa hồ sơ đầu vào được triển khai thực hiện nghiêm túc, với 3.855/3.856 hồ sơ được số hóa, đạt tỷ lệ 99,97%. Mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với chất lượng phục vụ và kết quả giải quyết thủ tục hành chính được đánh giá đạt 82,83%. Đối với các thủ tục hành chính có quy định thu phí, lệ phí, Trung tâm đã tiếp nhận 3.133 hồ sơ. Trong đó, số hồ sơ thực hiện thanh toán trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công Quốc gia là 2.824 hồ sơ, đạt tỷ lệ 90,14%, góp phần thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt và nâng cao hiệu quả chuyển đổi số trong giải quyết thủ tục hành chính. Hiện nay có 25 dịch vụ công trực tuyến phát sinh hồ sơ thủ tục hành chính, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp thực hiện các giao dịch với cơ quan nhà nước trên môi trường điện tử. Bên cạnh đó, công tác kiểm soát thủ tục hành chính, rà soát, cập nhật các quy định mới và tham mưu xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số được triển khai thực hiện thường xuyên, kịp thời, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân, cải thiện hiệu quả hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn xã.

Đoàn giám sát ghi nhận Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Sen Ngu đã nhanh chóng ổn định tổ chức sau khi thực hiện mô hình chính quyền địa phương 02 cấp; đội ngũ cán bộ, công chức có tinh thần trách nhiệm cao, chủ động hỗ trợ người dân, góp phần hạn chế phát sinh hồ sơ tồn đọng, khiếu nại, phản ánh trong giải quyết thủ tục hành chính.

4. Về kết quả tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị

Công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức cá nhân liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm: đã phân công cán bộ đầu mối làm nhiệm vụ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân và phân công các phòng liên quan xử lý. Từ 01/7/2025 đến thời điểm được giám sát Trung tâm Phục vụ hành chính công chưa nhận được phản ánh, kiến nghị nào của tổ chức cá nhân liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm.

IV. HẠN CHẾ, KHÓ KHĂN VƯỚNG MẮC VÀ NGUYÊN NHÂN

1. Hạn chế

- Cơ sở vật chất, trang thiết bị, hạ tầng công nghệ thông tin chưa được đầu tư đồng bộ; diện tích làm việc còn chật hẹp.

- Một bộ phận người dân chưa thành thạo kỹ năng số, chưa quen thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến; nhiều hồ sơ phải do cán bộ Trung tâm hỗ trợ hoặc thực hiện thay.

- Tỷ lệ hài lòng của người dân tuy đạt khá nhưng chưa tương xứng với yêu cầu cải cách hành chính trong giai đoạn hiện nay.

- Tỷ lệ hồ sơ quá hạn, trễ hạn vẫn còn xảy ra; tỷ lệ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình theo quy định chưa đạt theo quy định của tỉnh; tỷ lệ thanh toán trực tuyến còn thấp.

- Công tác lưu trữ hồ sơ điện tử và lưu trữ chuyên ngành chưa thực sự đồng bộ, bài bản.

- Một bộ phận cán bộ, công chức và người dân chưa thực sự hiểu đầy đủ về mục tiêu, yêu cầu và phương thức vận hành của mô hình mới, dẫn đến lung túng trong tổ chức thực hiện. Trung tâm chưa xây dựng được mô hình mới, mô hình hay hoạt động để nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân.

2. Nguyên nhân

- Một số quy định, hướng dẫn liên quan đến phân cấp, phân quyền và tổ chức thực hiện mô hình mới còn thiếu đồng bộ, chưa được hoàn thiện kịp thời.

- Nguồn lực đầu tư cho cơ sở vật chất, trang thiết bị và chuyển đổi số còn hạn chế.

- Việc giải quyết các thủ tục hành chính trực tuyến còn nhiều bất cập đặc biệt là các thủ tục hành chính được tích hợp và giải quyết trực tuyến trên cổng thông tin quốc gia cụ thể như thao tác thực hiện nộp hồ sơ trên cổng dịch vụ công trực tuyến còn phức tạp đối với trình độ đáp ứng về sử dụng nghệ người dân. Người dân chưa quen dùng VNeID, 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.

- Việc triển khai thực hiện dịch vụ công trực tuyến theo phần mềm dịch vụ công còn nhiều bất cập, hệ thống thường xuyên bị lỗi trên mạng, phần mềm của một số thủ tục hành chính còn chưa phù hợp với thao tác thực tế, số lượng hồ sơ lớn dẫn đến việc đảm bảo thời gian giải quyết thủ tục hành chính còn nhiều khó khăn dễ dẫn đến việc trễ hạn, quá hạn hồ sơ. Công tác phối hợp với các Phòng chuyên môn của UBND xã chưa tốt dẫn đến một số thủ tục, hồ sơ chậm do các Phòng chuyên môn của UBND xã xử lý chưa kịp thời.

- Kỹ năng, nghiệp vụ của đội ngũ công chức Trung tâm còn một số hạn chế nhất định, nhất là kỹ năng số, làm ảnh hưởng việc tiếp nhận hồ sơ dẫn tới tăng thời gian chờ đợi của tổ chức, cá nhân.

V. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

1. Kết luận chung

Đoàn giám sát đánh giá Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Sen Ngr đã nỗ lực khắc phục khó khăn, từng bước ổn định tổ chức bộ máy và đưa hoạt động đi vào nền nếp; cơ bản thực hiện tốt chức năng, nhiệm vụ được giao. Công tác cải cách hành chính, ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số và giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có nhiều chuyển biến tích cực; tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn cao, tỷ lệ số hóa hồ sơ và thanh toán trực tuyến đạt kết quả tốt. Đã tích cực 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

Tuy nhiên, vẫn còn những khó khăn về cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin, nguồn nhân lực và kỹ năng số của người dân cần tiếp tục được quan tâm tháo gỡ trong thời gian tới.

2. Kiến nghị đối với HĐND xã

Trên cơ sở báo cáo kết quả giám sát này 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.

- Tăng cường giám sát việc thực hiện cải cách hành chính, chuyển đổi số và chất lượng phục vụ nhân dân.

- Quan tâm bố trí nguồn lực trong khả năng ngân sách để đầu tư nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ hoạt động của Trung tâm.

3. Kiến nghị đối với UBND xã

- Đề nghị Ủy ban nhân dân xã tiếp tục quan tâm, chỉ đạo sát sao hoạt động của Trung tâm PVHCC. Chỉ đạo 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, để cắt giảm các bước không cần thiết, rút ngắn thời gian xử lý và giảm tỷ lệ hồ sơ quá hạn.

- Chỉ đạo các cơ quan rà soát, ban hành các quy trình giải quyết thủ tục hành chính, giải quyết công việc nội bộ, nâng cao trách nhiệm trong công tác phối hợp, đảm bảo hồ sơ được xử lý kịp thời, đúng tiến độ, đảm bảo thực hiện tuân thủ theo tiêu chuẩn.

- Chỉ đạo rà soát các vướng mắc, bất cập trong công tác cải cách thủ tục hành chính để 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 tăng cường công tác tuyên truyền về tình hình và kết quả cải cách TTHC, hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến và thanh toán trực tuyến... để người dân, doanh nghiệp biết, thực hiện.

- Nghiên cứu điều chuyển, bổ sung cán bộ, công chức phù hợp đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ tại Trung tâm PVHCC để phục vụ người dân, doanh nghiệp tốt hơn.

- Tăng cường công tác kiểm tra, kiểm soát TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông gắn với trách nhiệm người đứng đầu, chất lượng phục vụ của cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm trong công tác cải cách hành chính.

- Quan tâm đầu tư trang thiết bị, phương tiện làm việc nhằm nâng cao chất lượng hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công.

4. Kiến nghị đối với Trung tâm PVHCC xã

- 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 và chữ ký số.

- 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.

- Tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ, tinh thần trách nhiệm và đạo đức công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của công tác cải cách hành chính và cung cấp dịch vụ công. Nâng cao chất lượng của cán bộ thực hiện theo Đề án của Tỉnh về bố trí cán bộ dịch vụ công ích (BCCI) thực hiện dịch vụ công tại xã.

- Xây dựng quy chế hoặc tham mưu UBND xã lãnh đạo, chỉ đạo các Phòng chuyên môn phối hợp chặt chẽ với Trung tâm trong việc xử lý, giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính đảm bảo duy trì tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn ở mức 100%, hướng tới 100% hồ sơ điện tử được giải quyết đúng hạn và trước hạn; nâng cao tỷ lệ sử dụng dịch vụ công toàn trình đạt mức tối thiểu 98% theo quy định; tỷ lệ thanh toán trực tuyến đạt 100%.

- Tăng cường tuyên truyền, hỗ trợ người dân để nâng cao tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến một cách bền vững, góp phần giảm tải cho hình thức tiếp nhận trực tiếp, hạn chế tình trạng cán bộ thực hiện thay.

- Nghiên cứu, xây dựng mô hình mới, có hiệu quả (mô hình dân vận khéo) trong cung cấp và thực hiện dịch vụ công phục vụ Nhân dân.

Trên đây là Báo cáo kết quả giám sát hoạt động của Trung tâm Phục vụ Hành chính công xã Sen Ngu của Đoàn giám sát Thường trực HĐND xã. Thường trực HĐND xã kính báo cáo Hội đồng nhân dân xã xem xét, quyết định. *ba*

Nơi nhận:

- TTHĐND tỉnh (b/c);
- Ban Thường vụ Đảng ủy (b/c);
- TTHĐND, UBND, UBMT xã;
- Các đại biểu HĐND xã;
- Các phòng, đơn vị liên quan;
- Các thôn trên địa bàn;
- Đăng Website;
- Lưu: VT.

**TM. THƯỜNG TRỰC HĐND
CHỦ TỊCH**



Đoàn N
Võ Minh Hải