

HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
XÃ AN PHÚ Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số: /BC-HĐND

An Phú, ngày tháng 12 năm 2025

BÁO CÁO

**Kết quả khảo sát tình hình hoạt động của
Trung tâm Phục vụ hành chính công xã An Phú**

Căn cứ Quyết định số 03/QĐ-HĐND ngày 23/10/2025 của Hội đồng nhân dân xã An Phú về việc thành lập Đoàn khảo sát tình hình hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã An Phú; Ngày 19/11/2025 Đoàn khảo sát đã tiến hành khảo sát tại UBND xã An Phú (Trung tâm phục vụ hành chính công). Nay Ban Văn hoá - Xã hội của Hội đồng nhân dân xã An Phú báo cáo kết quả khảo sát như sau:

I. Kết quả đạt được, khó khăn qua báo cáo của Trung tâm phục vụ hành chính công:

1.1. Kết quả đạt được:

- Cơ bản về tổ chức biên chế, bộ máy; trình độ của cán bộ, công chức, viên chức; trang thiết bị của Trung tâm phục vụ hành chính công của xã từng bước đáp ứng được nhiệm vụ công việc tại Trung tâm.

- Số lượng thủ tục hành chính phát sinh hồ sơ được tiếp nhận, giải quyết tại Trung tâm: 51 TTHC/411 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết cấp xã.

* Số lượng hồ sơ tiếp nhận, giải quyết:

- Tổng số hồ sơ TTHC tiếp nhận, giải quyết: **7.781** hồ sơ.

Trong đó: + Hồ sơ trực tuyến: 6.118 hồ sơ;

+ Hồ sơ trực tiếp: 1.663 hồ sơ;

+ Đã giải quyết: **7.552** hồ sơ.

Trong đó: + Giải quyết trước/đúng hạn: 7.457 hồ sơ.

+ Giải quyết quá hạn: 16 hồ sơ.

+ Hồ sơ rút: 79 hồ sơ.

+ Đang giải quyết: **229** hồ sơ.

Trong đó: + Trong hạn: 148 hồ sơ

+ Quá hạn: 81 hồ sơ.

Hồ sơ thực hiện số hóa: Số hóa thành phần hồ sơ: 7.781/7.781 đạt tỷ lệ 100%; số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính: 7.073/7.096 đạt tỷ lệ: 99.68%; Số hồ sơ có kết quả lưu vào kho quản lý dữ liệu điện tử: 4.416 hồ sơ; số hồ sơ khai thác Cơ sở dữ liệu quốc gia: 4.169 hồ sơ; Số hồ sơ tái sử dụng lại thông tin dữ liệu đã số hóa: 38 hồ sơ.

Hồ sơ tiếp nhận qua dịch vụ bưu chính: 0 hồ sơ; Kết quả trả qua dịch vụ bưu chính công ích: 630 hồ sơ.

Hồ sơ thực hiện dịch vụ công trực tuyến một phần: 4.084/4.402 đạt tỷ lệ: 92.78%; toàn trình: 1.912/1.914 đạt tỷ lệ: 99.90%.

Hồ sơ thực hiện thanh toán trực tuyến: 4.863/4.873 đạt tỷ lệ: 99.79%.

Tỷ lệ đánh giá mức độ hài lòng: Rất hài lòng: 1221/1235 lượt đánh giá, đạt tỷ lệ: 98.98%; Hài lòng: 14/1235 lượt đánh giá, đạt tỷ lệ: 1.13%; Chưa hài lòng: 0%.

- Các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã sau khi được Chủ tịch UBND tỉnh công bố; các quy định về mức thu, chế độ thu và quản lý phí lệ phí của Hội đồng nhân dân tỉnh ban hành đều được niêm yết đầy đủ, kịp thời theo đúng quy định. Đến nay, đã niêm yết công khai 132 Quyết định về công bố Danh mục TTHC, quy trình nội bộ giải quyết TTHC; 04 Quyết định về công bố Danh mục thủ tục hành chính nội bộ do UBND tỉnh ban hành và 06 Nghị quyết Quy định mức thu, chế độ thu và quản lý phí lệ phí tại Trung tâm và trên Trang thông tin điện tử xã. Đã thực hiện niêm yết.

- Cán bộ, công chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm đoàn kết, nhiệt tình, tận tâm, có trách nhiệm cao với công việc. Luôn có thái độ, phong cách làm việc hòa nhã; hướng dẫn, phục vụ tận tình cho tổ chức, cá nhân khi thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm, được người dân đánh giá sự hài lòng rất cao.

1.2. Khó khăn:

- Công dịch vụ công Quốc gia có lúc quá tải làm cho việc tiếp nhận và trả kết quả TTHC của người dân bị chậm, phải chờ đợi lâu; Phần mềm hộ tịch thường hay bị lỗi không thực hiện xử lý hồ sơ.

- Tỷ lệ khai thác, tái sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa phục vụ giải quyết TTH theo nguyên tắc người dân, doanh nghiệp chỉ cung cấp thông tin một lần đạt tỷ lệ thấp, chủ yếu khai thác, tái sử dụng từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư.

- Chế độ hỗ trợ cho công chức đầu mối thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC và cho cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm chưa thực hiện được. Hiện nay, Trung tâm đang chờ hướng dẫn của Tỉnh để thực hiện việc chi hỗ trợ theo đúng quy định.

- Tuy đã trang bị đầy đủ máy vi tính nhưng cấu hình các máy chưa đồng bộ, một số máy cấu hình cũ việc truy cập, xử lý hồ sơ, công việc có lúc bị chậm.

- Hồ sơ lĩnh vực đất đai quá hạn tăng cao nên ảnh hưởng đến công tác cải cách TTHC, chỉ số mức độ hài lòng của người dân, chỉ số tiến độ giải quyết TTHC.

II. Nhận xét của Đoàn:

2.1. Về kết quả đạt được:

- Qua báo cáo số 25/BC-TTPVHCC ngày 10/11/2025 của Trung tâm phục vụ hành chính công xã An Phú đã bám sát đề cương đã gửi của Đoàn khảo sát.

- Về cơ bản UBND xã An Phú đã chỉ đạo Trung tâm phục vụ hành chính công xã An Phú thực hiện gửi báo cáo và các tài liệu hồ sơ cho Đoàn khảo sát kịp thời, đúng thời gian đề ra.

- Chuẩn bị tài liệu và hồ sơ phục vụ cho buổi khảo sát của Đoàn đảm bảo.

- Cùng với chuyên viên VP HĐND và UBND phụ trách Hội đồng nhân dân đã bố trí điều kiện cho Đoàn khảo sát, làm việc.

- Đã bố trí, sắp xếp cho lãnh đạo trung tâm và chuyên viên theo dõi dự đầy đủ, cùng trao đổi, làm rõ những nội dung mà Đoàn có ý kiến trong buổi khảo sát.

- Số lượng hồ sơ tiếp nhận, đã và đang giải quyết đạt khá tốt như:

+ Hồ sơ thực hiện số hóa: Số hóa thành phần hồ sơ: 7.781/7.781 đạt tỷ lệ 100%; số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính: 7.073/7.096 đạt tỷ lệ: 99.68%.

+ Hồ sơ thực hiện dịch vụ công trực tuyến một phần: 4.084/4.402 đạt tỷ lệ: 92.78%; toàn trình: 1.912/1.914 đạt tỷ lệ: 99.90%; Hồ sơ thực hiện thanh toán trực tuyến: 4.863/4.873 đạt tỷ lệ: 99.79%.

+ Tỷ lệ đánh giá mức độ hài lòng: Rất hài lòng: 1221/1235 lượt đánh giá, đạt tỷ lệ: 98.98%; Hài lòng: 14/1235 lượt đánh giá, đạt tỷ lệ: 1.13% .

2.2. Những nội dung còn tồn tại:

- Về số liệu của báo cáo và phụ lục kèm theo cần phải thống nhất số liệu và đánh số phụ lục kèm theo.

- Tỷ lệ hồ sơ đến tại thời điểm khảo sát còn quá hạn chưa giải quyết dứt điểm gồm: *(16 hồ sơ đã giải quyết quá hạn và 81 hồ sơ đang giải quyết quá hạn)*

- Chưa thực hiện công khai tại trụ sở và trên trang thông tin điện tử của xã về họ, tên, chức danh, số điện thoại của người đứng đầu và cấp phó của người đứng đầu Trung tâm phục vụ hành chính công.

- Chưa tham mưu, đề xuất cấp trên và phối hợp cùng các phòng ban có liên quan của xã trong giải quyết 05 khó khăn nêu ra trong báo cáo.

III. Kiến nghị:

3.1. Đối với Ủy ban nhân dân xã An Phú:

- Kiến nghị UBND tỉnh sớm có văn bản hướng dẫn thực hiện chế độ chi hỗ trợ cho công chức đầu mối thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC và cho cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm.

- Kiến nghị Sở Khoa học và Công nghệ, Văn phòng UBND tỉnh kịp thời nâng cấp, đồng bộ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh với các phần mềm của Bộ, ngành để việc tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ của công dân được thông suốt, thuận lợi; Hướng dẫn và tổ chức các lớp bồi dưỡng, tập huấn về hoạt động số hóa, tái sử dụng dữ liệu trong giải quyết TTHC cho cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm để thực hiện kết nối chia sẻ, tái sử dụng dữ liệu trong giải quyết TTHC trên môi trường điện tử.

- Từng bước trang bị đầy đủ cơ sở vật chất, trang thiết bị và sắp xếp bố trí đảm bảo đúng tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi, thời hạn của người làm việc tại Trung tâm phục vụ hành chính công của xã. *(Được quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ)*

- Chỉ đạo Phòng Kinh tế kiểm tra, rà soát, tăng cường giải quyết hồ sơ quá hạn *(16 hồ sơ đã giải quyết quá hạn và 81 hồ sơ đang giải quyết quá hạn)* nhất là hồ sơ TTHC đất đai.

3.2. Đối với Trung tâm phục vụ hành chính công xã An Phú.

- Tiếp tục thực hiện tốt các quy định của pháp luật có liên quan nhất là Nghị định 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 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.

- Hoàn chỉnh báo cáo và phụ lục kèm theo báo cáo số 25/BC-TTPVHCC ngày 10/11/2025 của Trung tâm phục vụ hành chính công xã An Phú gửi Đoàn giám sát.

- Rà soát bộ máy nhân sự của Trung tâm để kịp thời phối hợp tham mưu đề xuất bố trí nhân sự tại Trung tâm đảm bảo cho vận hành.

- Khẩn trương báo cáo bằng văn bản 05 khó khăn chính đã nêu trong báo cáo cho các cơ quan có liên quan để kịp thời cho Trung tâm hoạt động tốt hơn.

- Thực hiện công khai tại trụ sở và Trên trang thông tin điện tử của xã về họ, tên, chức danh, số điện thoại của người đứng đầu và cấp phó của người đứng đầu Trung tâm... *(Quy định tại điểm 8, Điều 9 Nghị định 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ).*

- Thực hiện tốt quy chế tổ chức hoạt động của Trung tâm phục vụ hành chính công xã An Phú được Ủy ban nhân dân xã An Phú phê duyệt tại quyết định số 90/QĐ-UBND ngày 01/7/2025.

3.3. Đối với Phòng kinh tế; Văn phòng HĐND và UBND xã An Phú.

- Xem xét đề xuất bố trí, phân bổ kinh phí để nâng cấp cấu hình máy vi tính, đầu tư trang thiết bị cần thiết để Trung tâm hoạt động ổn định, hiệu quả.

- Chỉ đạo các bộ phận chuyên môn, chuyên viên được phân công tập trung, kiểm tra, rà soát, tăng cường giải quyết hồ sơ TTHC đất đai nhất là hồ sơ quá hạn *(16 hồ sơ đã giải quyết quá hạn và 81 hồ sơ đang giải quyết quá hạn);*

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát tình hình hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã An Phú của Ban Văn hóa – Xã hội HĐND xã.

Nơi nhận:

- Thường trực HĐND xã;
- Lãnh đạo UBND;
- Trưởng, Phó ban VHXH HĐND xã;
- Các thành viên Đoàn khảo sát;
- Lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND xã;
- Lãnh đạo Trung tâm PVHCC xã;
- Đại biểu HĐND xã;
- Lưu: VT, Ban VH-XH.

**TM. BAN VĂN HÓA - XÃ HỘI
TRƯỞNG BAN**

Nguyễn Văn Nho