

BÁO CÁO

Tình hình triển khai chuyển đổi số, ứng dụng khoa học, công nghệ trong giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trên địa bàn xã Ia Chim

Kính gửi: Sở Khoa học và Công nghệ.

Trên cơ sở Công văn số 3767/SKHCN&CĐS ngày 27 tháng 7 năm 2026 của Sở Khoa học và Công nghệ về việc đề nghị phối hợp báo cáo các nội dung theo đề nghị của Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam; Ủy ban nhân dân xã Ia Chim báo cáo như sau:

I. TÌNH HÌNH CHUNG

Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Ia Chim (gọi tắt là Trung tâm) được thành lập theo Nghị quyết số 03/NQ-HĐND ngày 01 tháng 7 năm 2025 của Hội đồng nhân dân xã IaChim về việc thông qua Đề án thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Ia Chim và Quyết định số 01/QĐ-UBND ngày 01 tháng 7 năm 2025 của Ủy ban nhân dân xã Ia Chim về việc thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Ia Chim.

Về nhân sự: Trung tâm Phục vụ hành chính công có 05 người (trong đó: công chức thuộc biên chế của Trung tâm 04 người, công chức phòng chuyên môn cử đến làm việc tại Trung tâm 01 người). Nhìn chung đội ngũ công chức làm việc tại Trung tâm có trình độ, năng lực chuyên môn đáp ứng tốt yêu cầu nhiệm vụ được giao; có phẩm chất chính trị, đạo đức, lối sống lành mạnh; chấp hành tốt chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước và các quy định của cấp trên về thực hiện nhiệm vụ được giao.

Về cơ sở vật chất: Địa điểm làm việc của Trung tâm đặt tại Trụ sở làm việc của UBND xã Ia Chim, vị trí thuận tiện để cá nhân, tổ chức đến giao dịch, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính; với tổng diện tích 51m², được đầu tư đầy đủ trang thiết bị phục vụ công tác chuyên môn nghiệp vụ, tiếp công dân như: máy tính, máy in, máy scan, mạng internet, Kiosk màn hình cảm ứng tra cứu thông tin, lấy số tự động, quầy tiếp công dân, bàn, ghế tiếp công dân, tủ đựng hồ sơ, quạt điện, bảng niêm yết thủ tục hành chính quét mã QR...để đảm bảo vận hành kể từ ngày 01/7/2025. Từ khi thành lập đến ngày 01/7/2026, Trung tâm đã triển khai thực hiện dịch vụ công trực tuyến một phần đạt 38,87%, dịch vụ công trực tuyến toàn trình đạt 44,85%.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo, tổ chức triển khai

1.1. Việc ban hành văn bản lãnh đạo, chỉ đạo, kế hoạch, hướng dẫn

- Thực hiện Văn bản¹ chỉ đạo của cấp trên về triển khai thực hiện Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia. Trong thời gian qua Trung tâm đã đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết thủ tục hành chính, tạo thuận lợi nhất cho người dân và doanh nghiệp. Thường xuyên chỉ đạo, triển khai các nhiệm vụ, giải pháp nhằm cải thiện, nâng cao chỉ số cải cách hành chính, chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công. Thực hiện tốt việc kết nối Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh, Cổng dịch vụ công quốc gia và các bộ ngành liên quan. Thực hiện tốt các quy định pháp luật về sử dụng tài khoản VNeID và khai thác, kết nối dữ liệu từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư; về số hóa hồ sơ thủ tục hành chính. Đảm bảo 100% thủ tục hành chính được cập nhật, công khai đầy đủ, minh bạch. Chấp hành tốt quy định về thanh toán trực tuyến, Trung tâm đã thiết lập mã quét QR để người dân dễ dàng thanh toán phí, lệ phí trực tuyến một cách nhanh chóng, minh bạch...

- Trung tâm đã ban hành các Văn bản² lãnh đạo, chỉ đạo để triển khai thực hiện nhiệm vụ chuyên môn và chuyển đổi số; kịp thời tham mưu UBND xã ban hành các Văn bản³ chỉ đạo, triển khai thực hiện nhiệm vụ về kiểm soát thủ tục

¹ Kế hoạch số 04-KH/ĐU ngày 14 tháng 8 năm 2025 của Đảng ủy xã Ia Chim về triển khai thực hiện Kế hoạch số 05-KH/TU ngày 20/7/2025 của Tỉnh ủy triển khai thực hiện Kế hoạch số 02-KH/BCĐTW ngày 19/6/2025 của Ban Chỉ đạo Trung ương về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số về thúc đẩy chuyển đổi số liên thông, đồng bộ, nhanh, hiệu quả đáp ứng yêu cầu sắp xếp tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị; Kế hoạch số 01-KH/BCĐ ngày 28/10/2025 của Ban chỉ đạo về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số xã Ia Chim thực hiện các nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch số 01-KH/BCĐ ngày 17/10/2025 của Ban Chỉ đạo của tỉnh về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số; Công văn số 1150/UBND-VX ngày 18/12/2025 của Ủy ban nhân dân xã Ia Chim về đôn đốc việc triển khai thực hiện Nghị quyết số 57-NQ/TW; Kế hoạch số 08/KH-UBND ngày 19/01/2026 của Ủy ban nhân dân xã Ia Chim về chuyển đổi số xã Ia Chim năm 2026; Kế hoạch số 04-KH/CB ngày 08/01/2026 của Chi bộ Trung tâm Phục vụ hành chính công về việc tổ chức sinh hoạt chuyên đề “đảng viên tiên phong học tập kỹ năng số”; Nghị quyết số 10-NQ/CB ngày 03/3/2026 của Chi bộ Trung tâm Phục vụ hành chính công về việc phát huy vai trò tiên phong của đảng viên trong ứng dụng kỹ năng số, tập trung xóa nhòa “khoảng cách số” đối với người đồng bào dân tộc thiểu số tại Trung tâm Phục vụ hành chính công...

² Kế hoạch số 01/KH-TT ngày 17/8/2025 của Trung tâm Phục vụ Hành chính công về thực hiện Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Ia Chim.

³ Kế hoạch số 18/KH-UBND ngày 18/8/2025 của UBND xã về hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính; triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử năm 2025; Kế hoạch số 19/KH-UBND ngày 18/8/2025 của UBND xã về việc rà soát, đánh giá thủ tục hành chính năm 2025; Kế hoạch số 09/KH-UBND ngày 20/01/2026 của UBND xã về hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử năm 2026; Kế hoạch số 15/KH-UBND ngày 28/01/2026 của UBND xã về truyền thông về hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách hành chính năm 2026 trên địa bàn xã Ia Chim; Kế hoạch số 32/KH-UBND ngày 13/02/2026 của UBND xã về thực hiện xây dựng chính quyền điện tử, theo dõi ứng dụng công nghệ thông tin của UBND xã Ia Chim năm 2026; Kế hoạch số 36/KH-UBND

hành chính, triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

1.2. Công tác tuyên truyền, tập huấn, bồi dưỡng kỹ năng số

- Thường xuyên tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn và hỗ trợ người dân khai sử dụng nền tảng số để thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán không dùng tiền mặt, nâng cao kỹ năng tương tác trên môi trường số an toàn.

- Hướng dẫn, tạo tài khoản và hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến. Hỗ trợ người dân cài đặt ứng dụng VNeID, sử dụng các nền tảng số để nộp hồ sơ thủ tục hành chính. Sử dụng Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh, bộ ngành và Cổng dịch vụ công quốc gia để tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính.

- 100% cán bộ, công chức tại Trung tâm đã được cấp chứng nhận hoàn thành chương trình bồi dưỡng, tập huấn cập nhật nâng cao trình độ về chuyển đổi số, kỹ năng số; tham gia khóa học trên nền tảng <https://binhdanhocvuso.quangngai.gov.vn> và được cấp Chứng nhận hoàn thành khóa học.

1.3. Phân công triển khai và cơ chế phối hợp

- Thường xuyên phối hợp với phòng Kinh tế thực hiện đúng quy trình giải quyết thủ tục hành chính đã được phê duyệt. Khi có hồ sơ thủ tục hành chính sắp đến hạn Trung tâm đều có văn bản gửi Phòng Kinh tế đề nghị tham mưu giải quyết kịp thời nhằm hạn chế tối đa hồ sơ trễ hạn. Các hồ sơ thủ tục hành chính được tiếp nhận, giải quyết TTHC theo quy trình nội bộ, quy trình điện tử trên hệ thống thông tin giải quyết TTHC của UBND tỉnh Quảng Ngãi tại địa chỉ <https://motcua.quangngai.gov.vn> và hệ thống giải quyết tập trung của các bộ, ngành đã triển khai.

- Phối hợp với Phòng Văn hoá - Xã hội, Tổ Công nghệ số cộng đồng hướng dẫn công dân tham gia các lớp học tập “Bồi dưỡng về kỹ năng số trên nền tảng trực tuyến tại Cổng Bình dân học vụ số tỉnh Quảng Ngãi”. Phối hợp tuyên truyền, vận động Nhân dân đẩy mạnh ứng dụng khoa học công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số trong hoạt động sản xuất, kinh doanh...

- Theo dõi, đôn đốc các phòng chuyên môn của UBND xã trong việc thực hiện chế độ báo cáo trên nền tảng số gồm: Hệ thống báo cáo của tỉnh Quảng

ngày 26/02/2026 của UBND xã về rà soát, đánh giá thủ tục hành chính năm 2026; Kế hoạch số 37/KH-UBND ngày 26/02/2026 của UBND xã về nâng cao Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công; Kế hoạch số 58/KH-UBND ngày 26/3/2026 của UBND xã về kiểm tra nội bộ hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2026; Kế hoạch số 158/KH-UBND ngày 30/6/2026 của UBND xã về khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với quy định TTHC và dịch vụ hành chính tại Bộ phận Một cửa thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công năm 2026 và nhiều Công văn triển khai thực hiện Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp Bộ, ngành từ Trung ương đến địa phương.

Ngã tại địa chỉ <https://baocao.quangngai.gov.vn> và Văn phòng Chính phủ tại địa chỉ <https://vpcp.baocaochinhphu.gov.vn>.

2. Các điều kiện bảo đảm

- Hiện trạng hạ tầng CNTT, trang thiết bị, máy tính, đường truyền Internet: 100% cán bộ, công chức có máy tính làm việc; đường truyền Internet cáp quang băng rộng và dịch vụ di động 4G/5G đồng bộ, phủ sóng diện rộng từ xã đến thôn; đường truyền kết nối ổn định, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ được giao. Được đầu tư đầy đủ trang thiết bị phục vụ công tác chuyên môn nghiệp vụ, tiếp công dân như: máy tính, máy in, máy scan, mạng internet, Kiosk màn hình cảm ứng tra cứu thông tin, lấy sổ tự động, quầy tiếp công dân, bàn, ghế tiếp công dân, tủ đựng hồ sơ, quạt điện, bảng niêm yết thủ tục hành chính quét mã QR...Hệ thống máy tính có kết nối mạng và đảm bảo an toàn, an ninh thông tin cho cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm.

- Kết nối, chia sẻ dữ liệu trong nội bộ và với cấp trên trong giải quyết thủ tục hành chính: Trong thời gian qua Cổng Dịch vụ công quốc gia được kết nối, liên thông, thông suốt với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của các bộ, ngành và địa phương. Nhờ đó, người dân, doanh nghiệp có thể nộp hồ sơ trực tuyến mọi lúc, mọi nơi thông qua máy tính, điện thoại di động hay máy tính bảng có kết nối Internet. Sau khi hồ sơ được nộp qua Cổng Dịch vụ công quốc gia, hệ thống sẽ chuyển tiếp hồ sơ đến Trung tâm để công chức chuyên môn tiếp nhận, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định. Việc đồng bộ dữ liệu giữa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh, bộ, ngành và Cổng Dịch vụ công quốc gia hiện nay đang được đẩy mạnh theo mô hình tập trung, sử dụng Trung tâm dữ liệu quốc gia.

3. Kết quả giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công

3.1. Tổ chức, vận hành

- Tổ chức triển khai thực hiện nghiêm túc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Phục vụ hành chính công⁴; Quy chế hoạt động⁵ và Nội quy làm việc⁶. Xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp, hiện đại; ứng dụng chuyển đổi số và công nghệ thông tin nhằm đơn giản hóa quy trình, rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, phục vụ tốt nhất cho tổ chức và cá nhân khi có nhu cầu giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

⁴ Quyết định số 02/2025/QĐ-UBND ngày 25 tháng 8 năm 2025 của Ủy ban nhân dân xã về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Ia Chim.

⁵ Quyết định số 14/QĐ-UBND ngày 26 tháng 8 năm 2025 của Ủy ban nhân dân xã về Quy chế tổ chức hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Ia Chim.

⁶ Quyết định số 03/QĐ-TT ngày 29 tháng 8 năm 2025 của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã về việc ban hành Nội quy làm việc của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Ia Chim.

- Đảm bảo 100% hồ sơ và công việc chuyên môn tại Trung tâm được xử lý hoàn toàn trên môi trường điện tử; thực hiện ký số chuyên dùng công vụ đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản điện tử theo quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP; Nghị định số 367/2025/NĐ-CP.

- Thực hiện nghiêm quy định số hóa hồ sơ và kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong quá trình tiếp nhận, xử lý theo đúng quy định tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và Thông tư số 01/2023/TT-VPCP.

- Kết nối, khai thác và cập nhật thường xuyên các cơ sở dữ liệu (CSDL) quốc gia, CSDL chuyên ngành qua nền tảng điều phối, chia sẻ dữ liệu; đảm bảo dữ liệu hành chính luôn trong trạng thái “đúng, đủ, sạch, sống, thống nhất và dùng chung” phục vụ việc kiểm tra, bóc tách thông tin tự động.

- Đơn giản hóa thủ tục hành chính; cắt giảm thành phần hồ sơ, thời gian giải quyết; tái sử dụng dữ liệu, công khai minh bạch quá trình giải quyết trên môi trường điện tử: Thường xuyên rà soát, đề xuất cấp có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, cắt giảm các thủ tục hành chính không cần thiết, mâu thuẫn hoặc chồng chéo⁷ nhằm đơn giản hoá thủ tục hành chính, tạo môi trường đầu tư, kinh doanh thuận lợi, minh bạch, góp phần nâng cao Bộ chỉ số cải cách hành chính của địa phương.

3.2. Kết quả giải quyết

Từ ngày 01/7/2025 đến ngày 01/7/2026, Trung tâm đã tiếp nhận 2.959 hồ sơ⁸, trong đó 2.241 hồ sơ trực tuyến và 718 hồ sơ trực tiếp; các phòng chuyên môn đã giải quyết 2.865 hồ sơ⁹ (*trong đó: giải quyết trước hạn 2.843 hồ sơ, đúng hạn 02 hồ sơ, quá hạn 20 hồ sơ*); còn lại 94 hồ sơ đang trong kỳ giải quyết¹⁰. Nguyên nhân quá hạn: 15 hồ sơ lĩnh vực đất đai (*có 11 hồ sơ trễ hạn do công dân chưa cung cấp đầy đủ hồ sơ và thực hiện nghĩa vụ tài chính chậm; 04 hồ sơ kết quả đúng hạn nhưng thao tác trên phần mềm bị trễ hạn*), 02 hồ sơ lĩnh

⁷ Kế hoạch số 19/KH-UBND ngày 18/8/2025 của UBND xã Ia Chim về việc rà soát, đánh giá thủ tục hành chính năm 2025; Kế hoạch số 36/KH-UBND ngày 26/02/2026 của UBND xã Ia Chim về rà soát, đánh giá thủ tục hành chính năm 2026; Công văn số 424/UBND-HCC ngày 26/3/2026 của UBND xã Ia Chim triển khai thực hiện cắt giảm, đơn giản hoá TTHC theo Nghị quyết 66/NQ-CP của Chính phủ; Báo cáo số 215/BC-UBND ngày 18/11/2025 của UBND xã kết quả rà soát, đánh giá thủ tục hành chính năm 2025 trên địa bàn xã Ia Chim.

⁸ Trong đó: Bảo trợ xã hội: 355 hồ sơ; Chứng thực: 652 hồ sơ; Cấp sổ BHXH, thẻ BHYT: 36 hồ sơ; Giáo dục và Đào tạo thuộc hệ thống giáo dục quốc dân: 07 hồ sơ; Hoạt động xây dựng: 07 hồ sơ; Hộ tịch: 918 hồ sơ; Hộ tịch, đăng ký thường trú, Bảo trợ xã hội, người có công: 378 hồ sơ; Kinh doanh khí: 01 hồ sơ; Người có công: 04 hồ sơ; Thu BHXH, BHYT, BHTN, BH tai nạn lao động, bệnh nghề nghiệp: 01 hồ sơ; Thành lập và hoạt động HTX: 07 hồ sơ; Thành lập và hoạt động doanh nghiệp (hộ kinh doanh): 149 hồ sơ; Thú y: 05 hồ sơ; Đăng ký, quản lý cư trú: 03 hồ sơ; Đất đai: 433 hồ sơ; Lưu thông hàng hóa trong nước: 02 hồ sơ; An toàn thực phẩm: 01 hồ sơ.

⁹ Trong đó: Bảo trợ xã hội: 348 hồ sơ; Chứng thực: 652 hồ sơ; Cấp sổ BHXH, thẻ BHYT: 36 hồ sơ; Giáo dục và Đào tạo thuộc hệ thống giáo dục quốc dân: 07 hồ sơ; Hoạt động xây dựng: 07 hồ sơ; Hộ tịch: 918 hồ sơ; Hộ tịch, đăng ký thường trú, Bảo trợ xã hội, người có công: 378 hồ sơ; Kinh doanh khí: 01 hồ sơ; Người có công: 04 hồ sơ; Thu BHXH, BHYT, BHTN, BH tai nạn lao động, bệnh nghề nghiệp: 01 hồ sơ; Thành lập và hoạt động HTX: 07 hồ sơ; Thành lập và hoạt động doanh nghiệp (hộ kinh doanh): 149 hồ sơ; Thú y: 05 hồ sơ; Đăng ký, quản lý cư trú: 03 hồ sơ; Đất đai: 346 hồ sơ; Lưu thông hàng hóa trong nước: 02 hồ sơ; An toàn thực phẩm: 01 hồ sơ.

¹⁰ Trong đó: Bảo trợ xã hội: 07 hồ sơ; Đất đai: 87 hồ sơ.

vực Đăng ký kinh doanh do hệ thống đăng ký kinh doanh của Bộ Tài chính bị lỗi nên chuyên viên của phòng chuyên môn không tham mưu xử lý được hồ sơ, 02 hồ sơ thuộc lĩnh vực Bảo trợ xã hội (*01 hồ sơ có kết quả trước hạn nhưng thao tác trên phần mềm bị trễ hạn, 01 hồ sơ do tính toán ngày nghỉ bù trên phần mềm trong tháng 01 năm 2026 ban đầu sai nên bị quá hạn*) và 01 hồ sơ lĩnh vực Hộ tịch do test thử phần mềm hệ thống mới của Bộ Tư pháp.

- Về số hóa hồ sơ: Tỷ lệ số hóa kết quả hồ sơ đạt 99,91%; tỷ lệ số hồ sơ có số hóa đầy đủ thành phần khi tiếp nhận đạt 100%; số hồ sơ khai thác cơ sở dữ liệu dân cư quốc gia đạt 99,80%; thực hiện lưu kho, tái sử dụng kết quả số hóa theo đúng quy định; tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến đạt 95,48%.

3.3. Kết quả theo nhóm đối tượng và lĩnh vực: (có Phụ lục 2, 3 kèm theo).

4. Chất lượng phục vụ và xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo

- Về khảo sát đánh giá sự hài lòng của người dân (*theo Quyết định số 766/QĐ-TTg*): Trong thời gian chờ triển khai phần mềm trên môi trường điện tử, Trung tâm đã chủ động phát phiếu đánh giá trực tiếp tại bộ phận Một cửa để kịp thời nắm bắt ý kiến Nhân dân. Số liệu cụ thể: Năm 2025 thực hiện 118 phiếu; 06 tháng đầu năm 2026 thực hiện 126 phiếu. Kết quả: Tổng số 244 lượt đánh giá, tỷ lệ hài lòng và rất hài lòng đạt 100%.

- Về tiếp cận chuyển đổi số, áp dụng công nghệ thông tin, dịch vụ trực tuyến, VNeID như: khoảng cách tới các trung tâm hành chính mới, nhu cầu cần hỗ trợ tiếp cận, sử dụng và thực hiện các dịch vụ công.

- Về tiếp cận của nhóm yếu thế (*người cao tuổi, người khuyết tật, đồng bào dân tộc thiểu số; người vùng sâu, vùng xa, người thuộc hộ nghèo*).

- Số lượng, nội dung phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo liên quan đến thủ tục hành chính; kết quả xử lý, trả lời; những vụ việc nổi cộm và hướng giải quyết: Trung tâm thực hiện nghiêm túc quy định về tiếp công dân và đối thoại trực tiếp; công khai số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ tiếp nhận phản ánh tại nơi làm việc, trên Trang thông tin điện tử của UBND xã. Đến nay, trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và qua các kênh tiếp nhận, Trung tâm nhận được 01 ý kiến phản ánh liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính; Trung tâm đã trả lời theo đúng thời hạn và đảm bảo quyền lợi của công dân theo quy định.

- Các mô hình hay, sáng kiến hiệu quả trong áp dụng triển khai chuyển đổi số, giải quyết thủ tục hành chính; hiệu quả thực tiễn, khả năng nhân rộng và bài học kinh nghiệm: không.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Kết quả nổi bật, ưu điểm

- Công tác quán triệt, tuyên truyền Nghị quyết số 57-NQ/TW được triển khai sâu rộng trong toàn đơn vị; lề lối làm việc, ý thức trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức ngày càng được nâng cao; ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động cơ quan nhà nước đã góp phần nâng cao hiệu quả quản lý, điều hành và phục vụ tổ chức, cá nhân trên địa bàn xã.

- Công tác công khai các thủ tục hành chính được thực hiện nghiêm túc, theo đúng quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát TTHC. Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã đã phân công cán bộ trực tiếp phụ trách công tác kiểm soát thủ tục hành chính; thực hiện nghiêm nhiệm vụ kiểm soát TTHC về trách nhiệm người đứng đầu trong cơ quan hành chính nhà nước theo quy định.

- Công tác chỉ đạo hoạt động của Trung tâm và các phòng chuyên môn tích cực thực hiện giải quyết thủ tục hành chính, chất lượng, tiến độ giải quyết các hồ sơ được nâng lên, đảm bảo đúng quy định của pháp luật và thời gian quy định, hạn chế tối đa hồ sơ quá hạn.

- Đã tăng cường triển khai giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử theo quy định tại Nghị định 45/2020/NĐ-CP đã giúp cho các tổ chức, công dân thuận lợi trong việc đề nghị cơ quan hành chính nhà nước giải quyết thủ tục hành chính. Việc thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính đã được triển khai thực hiện đúng quy định. Việc thực hiện thanh toán trực tuyến phí, lệ phí và nghĩa vụ tài chính về đất đai được triển khai thực hiện đạt kết quả, tạo điều kiện để giải quyết TTHC trên môi trường điện tử.

- Việc tiếp nhận triển khai thực hiện liên thông giải quyết TTHC được tăng cường chỉ đạo và triển khai và giao dịch, phần nào giúp cho các tổ chức, công dân thuận lợi trong việc đề nghị cơ quan hành chính nhà nước giải quyết thủ tục hành chính.

- Trung tâm đã kịp thời niêm yết công khai danh mục, trình tự, thủ tục về hồ sơ, thời gian giải quyết...phiếu hẹn ngày trả kết quả đã tạo điều kiện cho công dân, tổ chức giám sát việc thực thi nhiệm vụ của công chức nhà nước.

2. Hạn chế, khó khăn, vướng mắc và nguyên nhân

2.1. Hạn chế, khó khăn, vướng mắc

Trong quá trình triển khai thực hiện Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của các bộ, ngành có lúc vận hành chưa ổn định, chưa bảo đảm kết nối liên thông giữa các ngành, lĩnh vực; người dân, doanh nghiệp và cán bộ, công chức phải thực hiện trên nhiều hệ thống.

Trình độ, mức độ tiếp cận công nghệ thông tin của người dân vẫn còn hạn chế nhất định (*người đồng bào dân tộc thiểu số, người cao tuổi, nhóm yếu thế*) làm ảnh hưởng đến công tác tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính tại Trung tâm.

2.2. Nguyên nhân của hạn chế, khó khăn, vướng mắc

Nguyên nhân chủ quan: Một số cán bộ, công chức còn lơ đãng trong thao tác nghiệp vụ và quy trình xử lý hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống tập trung của một số bộ, ngành mới được triển khai thực hiện.

Nguyên nhân khách quan: Đặc thù địa bàn xã phần lớn là người đồng bào dân tộc thiểu số, tâm lý e ngại tiếp cận công nghệ thông tin khi nộp hồ sơ thủ tục hành chính thông qua Cổng Dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến...

IV. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

1. Đề nghị cấp trên tổ chức các lớp đào tạo, bồi dưỡng chuyên sâu về công nghệ thông tin, chuyển đổi số cho cán bộ, công chức cấp xã.

2. Tiếp tục đầu tư, hoàn thiện Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của các bộ, ngành đảm bảo vận hành ổn định, thông suốt; đồng thời tăng cường hỗ trợ kịp thời các lỗi kỹ thuật khi cán bộ, công chức tiếp nhận, xử lý hồ sơ TTHC.

- Tổ chức triển khai thực hiện một Hệ thống kiểm soát TTHC tập trung của các bộ, ngành để thuận tiện trong việc kiểm soát hồ sơ thủ tục hành chính.

Trên đây là báo cáo kết quả tình hình triển khai chuyển đổi số, ứng dụng khoa học, công nghệ trong giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trên địa bàn xã Ia Chim./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Chủ tịch; các PCT UBND xã;
- Các phòng chuyên môn thuộc xã;
- CVP; PCVP HĐND-UBND xã;
- Lưu: VT, VX.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Trần Đình Giang

Phụ lục 1
KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH, DỊCH VỤ CÔNG
(Kèm theo Báo cáo số /BC-UBND ngày tháng 8 năm 2026 của UBND xã Ia Chim)

Cấp chính quyền		Tổng số hồ sơ tiếp nhận xử lý	Số hồ sơ đã giải quyết	Số hồ sơ đang giải quyết	Số hồ sơ chưa giải quyết	Số hồ sơ giải quyết	Số hồ sơ quá hạn			Số hồ sơ gia hạn			
							Đã giải quyết	Đang giải quyết	Chưa giải quyết	Tổng số	Đã giải quyết	Đang giải quyết	Chưa giải quyết
Cấp xã	Số TTHC đã cung cấp DVC trực tuyến toàn trình	1.327	1.327	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0
	Số TTHC đã cung cấp DVC trực tuyến một phần	1.091	1.056	35	0	0	5	0	0	27	18	9	0
	Số TTHC chưa cung cấp DVCTT	541	482	59	0	0	12	0	0	60	45	15	0
Tổng số hồ sơ cấp xã		2.959	2.865	94	0	0	20	0	0	87	63	24	0

Phụ lục 2

KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH, DỊCH VỤ CÔNG ĐỐI VỚI CÔNG DÂN
(Kèm theo Báo cáo số /BC-UBND ngày tháng 8 năm 2026 của UBND xã Ia Chim)

STT	Tiêu chí nội dung ¹¹	Tổng số hồ sơ tiếp nhận xử lý	Số hồ sơ đã giải quyết	Số hồ sơ đang giải quyết	Số hồ sơ chưa giải quyết	Số hồ sơ giải quyết	Số hồ sơ quá hạn			Số hồ sơ gia hạn			
							Đã giải quyết	Đang giải quyết	Chưa giải quyết	Tổng số	Đã giải quyết	Đang giải quyết	Chưa giải quyết
1.	Có con nhỏ	690	690	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
2.	Học tập	7	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.	Việc làm												
4.	Cư trú và giấy tờ tùy thân	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5.	Hôn nhân và gia đình	459	459	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6.	Điện lực, nhà ở, đất đai	440	353	87	0	0	15	0	0	87	63	24	0
7.	Sức khỏe và y tế	397	390	7	0	0	2	0	0	0	0	0	0
8.	Phương tiện và người lái												
9.	Hưu trí												
10.	Người thân qua đời	147	147	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11.	Giải quyết khiếu kiện												
TỔNG SỐ		2.143	2.049	94	0	0	18	0	0	87	63	24	0

¹¹ Theo các nhóm nội dung được phân loại trên trang <https://dichvucong.gov.vn/>

Phụ lục 3

KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH, DỊCH VỤ CÔNG ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP
(Kèm theo Báo cáo số /BC-UBND ngày tháng 8 năm 2026 của UBND xã Ia Chim)

STT	Tiêu chí nội dung ¹²	Tổng số hồ sơ tiếp nhận xử lý	Số hồ sơ đã giải quyết	Số hồ sơ đang giải quyết	Số hồ sơ chưa giải quyết	Số hồ sơ giải quyết	Số hồ sơ quá hạn			Số hồ sơ gia hạn			
							Đã giải quyết	Đang giải quyết	Chưa giải quyết	Tổng số	Đã giải quyết	Đang giải quyết	Chưa giải quyết
1.	Khởi sự kinh doanh												
2.	Lao động và bảo hiểm xã hội												
3.	Tài chính doanh nghiệp												
4.	Điện lực, đất đai, xây dựng												
5.	Thương mại, quảng cáo												
6.	Sở hữu trí tuệ, đăng ký tài sản												
7.	Thành lập chi nhánh, văn phòng đại diện	146	146	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0
8.	Đấu thầu, mua sắm công												
9.	Tái cấu trúc doanh nghiệp												
10.	Giải quyết tranh chấp hợp đồng												
11.	Tạm dừng, chấm dứt hoạt động	13	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TỔNG SỐ		159	159	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0

¹² Theo các nhóm nội dung được phân loại trên trang <https://dichvucong.gov.vn/>