

Số: 103/BC-VHXXH

Tuyên Bình, ngày 18 tháng 11 năm 2025

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát tình hình hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Tuyên Bình

Thực hiện Kế hoạch số 75/KH - BVHXXH ngày 01/10/2025 của Ban Văn hóa - Xã hội HĐND về việc khảo sát tình hình hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công, Đoàn khảo sát tiến hành khảo sát và báo cáo kết quả tình hình hoạt động của Trung tâm từ ngày 01/7/2025 đến ngày 15/10/2025 như sau:

I. KHÁI QUÁT CHUNG

Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Tuyên Bình được thành lập theo Nghị quyết số 09/NQ-HĐND ngày 01/7/2025 của HĐND xã Tuyên Bình về việc thành lập các cơ quan chuyên môn và Trung tâm Phục vụ hành chính công thuộc UBND xã Tuyên Bình. Trụ sở làm việc được bố trí tại tầng 1 trụ sở HĐND & UBND xã Tuyên Bình, tổ chức hoạt động theo cơ chế “một cửa” và “một cửa liên thông” trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân trên địa bàn.

- *Cơ sở vật chất:* Trung tâm được bố trí 03 phòng làm việc (01 phòng làm việc của Giám đốc, 01 phòng làm việc của Phó Giám đốc; 01 phòng làm việc của 04 công chức); được trang bị 07 máy tính, 07 máy in; 05 máy scan khổ giấy A4; 01 điện thoại bàn; 01 Camera giám sát; 01 tivi; 01 bàn bố trí 05 quầy tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; Mạng Internet đảm bảo để xử lý công việc; được cấp 01 chứng thư số của đơn vị, 06 chứng thư số của cá nhân (02 lãnh đạo, 4 chuyên viên).

- *Về biên chế:* Tổng số cán bộ, công chức đang thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm: Có 06 cán bộ, công chức làm việc (trong đó: 01 Giám đốc do Phó Chủ tịch UBND xã kiêm nhiệm, 01 Phó Giám đốc và 04 chuyên viên phụ trách các lĩnh vực chuyên môn); hiện nay Trung tâm thiếu 01 biên chế.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Công tác Chỉ đạo, điều hành

Trong thời gian qua, công tác chỉ đạo, điều hành của Trung tâm được thực hiện nghiêm túc, kịp thời, đã chủ động tham mưu UBND xã ban hành 04 văn bản (02 Quyết định; 01 Thông báo; 01 Kế hoạch) để kiện toàn tổ chức, điều hành, cụ thể:

- Thông báo số 40/TB-UBND ngày 03/7/2025 về việc công khai địa chỉ, họ tên, chức danh, số điện thoại của lãnh đạo và công chức làm việc tại Trung tâm;

- Quyết định số 45/QĐ-UBND ngày 08/7/2025 ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm;

- Kế hoạch số 56/KH-UBND ngày 11/7/2025 triển khai thực hiện Nghị định số 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;

- Quyết định số 01/2025/QĐ-UBND ngày 30/7/2025 ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Tuyên Bình.

Để phục vụ công tác chuyên môn, Trung tâm đã ban hành 6 văn bản (03 Quyết định; 01 Công văn; 01 Kế hoạch; 01 Thông báo):

- Quyết định số 03/QĐ-TTPVHCC ngày 22/7/2025 ban hành Quy chế quản lý và sử dụng con dấu của Trung tâm;

- Công văn số 04/TTPVHCC ngày 23/7/2025 về việc niêm yết công khai thủ tục hành chính tại Trung tâm;

- Quyết định số 09/QĐ-TT ngày 30/7/2025 ban hành Nội quy làm việc của Trung tâm;

- Thông báo số 10/TB-TTPVHCC ngày 30/7/2025 về việc phân công nhiệm vụ của Giám đốc, Phó Giám đốc và các chuyên viên;

- Kế hoạch số 22/KH-TTPVHCC ngày 22/9/2025 về việc xây dựng phương án dự phòng xử lý các tình huống thường gặp nhằm bảo đảm hoạt động phục vụ công dân và doanh nghiệp không bị gián đoạn;

- Quyết định số 28/QĐ-TTPVHCC ngày 07/10/2025 ban hành Quy chế chi tiêu nội bộ của Trung tâm;

Nhìn chung, công tác chỉ đạo, điều hành của UBND xã và Trung tâm được triển khai bài bản, kịp thời, tạo nền tảng cho hoạt động hành chính công minh bạch, chuyên nghiệp, phục vụ tốt hơn nhu cầu của người dân.

2. Cơ sở vật chất, hạ tầng kỹ thuật

Trung tâm được bố trí tại khu vực thuận lợi, có diện tích làm việc khoảng 50 m², bảo đảm không gian tiếp công dân và xử lý công việc.

Trang thiết bị: Trung tâm được trang bị tương đối đầy đủ: 07 máy tính, 07 máy in, 05 máy quét (scan A4), 01 điện thoại bàn, 01 tivi, 01 camera giám sát, bàn làm việc bố trí 05 quầy tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính, có khu vực chờ cho công dân khang trang, sạch đẹp.

Hạ tầng mạng: Hệ thống Internet ổn định, đáp ứng tốt yêu cầu vận hành Cổng dịch vụ công và Hệ thống quản lý văn bản điện tử.

Chứng thư số: Trung tâm được cấp 01 chứng thư số của tập thể và 06 chứng thư số cá nhân (gồm 02 lãnh đạo, 04 chuyên viên), bảo đảm ký số, xác thực hồ sơ điện tử đúng quy định.

Niem yết, công khai: Toàn bộ thủ tục hành chính, quy trình giải quyết, phí và lệ phí được niêm yết công khai, minh bạch tại Trung tâm và trên Cổng thông tin điện tử của xã.

Cơ sở vật chất, hạ tầng kỹ thuật cơ bản đáp ứng yêu cầu hoạt động của Trung tâm; tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp đến giao dịch. Cán bộ, công

chức của trung tâm đã chủ động quan tâm công tác vận hành hệ thống thông tin bảo đảm tính liên tục, ổn định, thông suốt, không để gián đoạn việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ của tổ chức, cá nhân.

Bên cạnh những kết quả đạt được, vẫn còn một số hạn chế như: Diện tích làm việc còn hẹp, chưa có khu vực ngồi chờ của người dân, tổ chức khi đến giao dịch và chưa có thiết bị hỗ trợ người khuyết tật.

3. Tổng số thủ tục hành chính thực hiện tại Trung tâm

Tính đến ngày 15/10/2025, tổng số 399 thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp xã được tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Tuyên Bình.

Trung tâm đã thực hiện niêm yết công khai đầy đủ, kịp thời các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã trên bảng niêm yết công khai, đồng thời cập nhật trên Cổng dịch vụ công của tỉnh Quảng Trị theo đúng quy định. Việc công khai bảo đảm thuận tiện, minh bạch, giúp tổ chức, cá nhân dễ dàng tra cứu, nắm bắt thông tin khi đến giao dịch tại Trung tâm.

4. Kết quả tiếp nhận và giải quyết TTHC tại Trung tâm (Từ ngày 01/7/2025 đến ngày 15/10/2025)

Trong thời gian nêu trên, Trung tâm Phục vụ Hành chính công xã Tuyên Bình đã thực hiện tốt việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính (TTHC) cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông”. Kết quả cụ thể như sau:

4.1. Về số lượng hồ sơ tiếp nhận

Tổng số hồ sơ tiếp nhận: 785 hồ sơ.

Trong đó: Tiếp nhận trực tuyến: 589 hồ sơ, chiếm 75% tổng số hồ sơ; Tiếp nhận trực tiếp tại Trung tâm: 196 hồ sơ, chiếm 25% tổng số hồ sơ.

Tỷ lệ tiếp nhận hồ sơ trực tuyến đạt cao, thể hiện sự chuyển biến tích cực trong chuyển đổi số hành chính công, nâng cao hiệu quả phục vụ và giảm thời gian đi lại cho người dân.

4.2. Về kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Tổng số hồ sơ đã giải quyết: 719 hồ sơ.

Hồ sơ được giải quyết đúng và trước hạn: 717 hồ sơ, chiếm 99,7%;

Hồ sơ giải quyết quá hạn: 02 hồ sơ, chiếm 0,3%, nguyên nhân chủ yếu do lỗi kỹ thuật trong quá trình đồng bộ dữ liệu trên hệ thống;

Hồ sơ bị hủy do không đủ điều kiện giải quyết: 01 hồ sơ.

Số hồ sơ đang trong thời hạn giải quyết: 66 hồ sơ (đều trong hạn, không có hồ sơ trễ hạn).

Kết quả trên cho thấy tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng và trước hạn đạt mức rất cao, phản ánh tinh thần trách nhiệm và hiệu quả làm việc của đội ngũ công chức tại Trung tâm.

4.3. Về công tác thu phí, lệ phí.

Tổng số phí, lệ phí đã thu từ ngày 01/7/2025 đến 15/10/2025 là 26.729.000 đồng, cụ thể:

Thanh toán trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công Quốc gia: 19.280.000 đồng;

Thanh toán qua phần mềm biên lai điện tử: 2.894.000 đồng;

Thanh toán bằng tiền mặt: 4.555.000 đồng (chủ yếu từ 01/7 đến 20/7/2025, do giai đoạn đầu Trung tâm chưa có con dấu và chưa mở tài khoản để thực hiện thanh toán trực tuyến).

- Việc thu, nộp, quản lý phí và lệ phí được thực hiện đúng quy định, công khai, minh bạch, có chứng từ điện tử đầy đủ. Trung tâm đã từng bước chuyển đổi từ hình thức thu tiền mặt sang thanh toán không dùng tiền mặt, phù hợp với yêu cầu chuyển đổi số trong lĩnh vực tài chính - hành chính công.

5. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân

Đối với việc lấy ý kiến qua thiết bị phần mềm: Hiện nay Trung tâm chưa được trang bị hệ thống thiết bị điện tử có chức năng lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng trực tiếp tại quầy giao dịch nên chưa thực hiện hình thức này.

Đối với việc lấy ý kiến qua Cổng Dịch vụ công Quốc gia:

Tỷ lệ hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến nghị: đạt 98%;

Tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC: đạt 100%.

Nhìn chung, tổ chức và công dân đánh giá cao tinh thần, thái độ phục vụ, tính kịp thời, minh bạch trong giải quyết hồ sơ tại Trung tâm.

6. Các tiện ích hỗ trợ tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp đến giải quyết TTHC

Căn cứ Nghị định số 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 và Công văn số 5621/VPCP-KSTT ngày 20/6/2025 của Văn phòng Chính phủ về việc tổ chức Trung tâm phục vụ hành chính công các cấp, Trung tâm đã bố trí các khu vực chức năng theo đúng hướng dẫn, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp đến giao dịch.

Từ ngày 01/7/2025 đến 15/10/2025, các chuyên viên Trung tâm đã tích cực hướng dẫn, hỗ trợ người dân “cầm tay chỉ việc” trong việc thực hiện thủ tục hành chính, đặc biệt là thao tác sử dụng Dịch vụ công trực tuyến.

Trung tâm đã phối hợp với Đoàn Thanh niên xã Tuyên Bình tổ chức 01 đợt ra quân hướng dẫn, hỗ trợ người dân nộp hồ sơ trực tuyến tại Trung tâm.

Ngoài ra, Trung tâm đã bố trí quầy Dịch vụ bưu chính công ích, phối hợp với Bưu điện xã để thực hiện việc trả kết quả hồ sơ qua dịch vụ bưu chính công ích. Tuy nhiên, đến thời điểm khảo sát, chưa có công dân đăng ký sử dụng hình thức này.

7. Công tác quản lý cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm

Lãnh đạo Trung tâm xác định công tác tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC là nhiệm vụ trọng tâm, lấy sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp làm thước đo đánh giá năng lực công chức.

Trung tâm thường xuyên theo dõi việc xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Quảng Trị, đồng thời tổ chức họp giao ban định kỳ hàng tháng để kiểm điểm tiến độ, kịp thời đôn đốc, nhắc nhở chuyên viên thực hiện tốt nhiệm vụ.

Từ khi đi vào hoạt động đến nay, đội ngũ công chức Trung tâm luôn thể hiện tinh thần trách nhiệm, lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ, góp phần nâng cao rõ rệt mức độ hài lòng của công dân.

II. NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ CỦA ĐOÀN KHẢO SÁT

1. Ưu điểm

Qua xem xét báo cáo và kết quả khảo sát trực tiếp tại Trung tâm, người dân đến giao dịch, Đoàn khảo sát nhận thấy việc ứng dụng CNTT trong quản lý, điều hành và cung cấp dịch vụ công tại trung tâm đã mang lại hiệu quả bước đầu, góp phần công khai, minh bạch hóa hoạt động của chính quyền, người dân ngày càng quen với việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán không tiền mặt; hạ tầng CNTT từng bước được củng cố.

Từ ngày 01/7/2025, Trung tâm Phục vụ Hành chính công xã Tuyên Bình chính thức đi vào hoạt động theo mô hình chính quyền địa phương hai cấp. Với sự quan tâm, chỉ đạo sát sao của cấp ủy Đảng, chính quyền; sự phối hợp của các phòng, ban, ngành đoàn thể; cùng tinh thần trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức, hoạt động của Trung tâm được triển khai thông suốt, hiệu quả, không bị gián đoạn.

100% cán bộ, công chức có kỹ năng số cơ bản; thái độ, tinh thần phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức có chuyển biến tích cực; lễ lới, phong cách làm việc ngày càng chuyên nghiệp, hiện đại; đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số, chuyển đổi số trong quy trình xử lý hồ sơ.

Từ khi hoạt động đến nay, Trung tâm chưa nhận được phản ánh, kiến nghị nào của tổ chức, cá nhân về hành vi chậm trễ, gây phiền hà. Theo kết quả đánh giá chất lượng phục vụ trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia, xã Tuyên Bình luôn nằm trong top đầu của 78 xã, phường, đặc khu:

- Tháng 7/2025: xếp thứ 23/78.
- Tháng 8/2025: xếp thứ 6/78.
- Tháng 9/2025: xếp thứ 15/78.

2. Tồn tại, hạn chế

Khả năng tiếp cận công nghệ thông tin của người dân (đặc biệt là người cao tuổi) còn hạn chế nên việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến công chức phải trực tiếp “cầm tay, chỉ việc” gây mất thời gian.

Phòng làm việc của Trung tâm được sử dụng lại từ cơ sở xã Phong Hóa (cũ), diện tích chật hẹp, khó bố trí các khu vực chức năng đúng quy định, ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ khi số lượng công dân giao dịch tăng cao.

Trang thiết bị công nghệ thông tin (máy tính, máy in, đường truyền Internet,...) đã số đã cũ, cấu hình thấp, nhiều thiết bị hư hỏng, đường truyền Internet đôi lúc không ổn định, làm ảnh hưởng đến quá trình giải quyết TTHC trực tuyến và trả kết quả cho người dân.

Hiện nay, thiếu 01 biên chế phụ trách lĩnh vực Địa chính - Nông nghiệp - Xây dựng và Môi trường, hiện không có công chức nào tại trung tâm có chuyên môn phù hợp, phải tạm bố trí công chức khác phụ trách, dẫn đến hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ có mặt còn hạn chế.

Một số công chức mới chưa được tập huấn nghiệp vụ trực tiếp, việc tập huấn chủ yếu trực tuyến nên hiệu quả chưa cao, nhất là trong các lĩnh vực chuyên sâu.

Mặc dù các phòng, ban chuyên môn đã có sự phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công trong giải quyết thủ tục hành chính, tuy nhiên việc kết nối, trao đổi thông tin và phối hợp xử lý hồ sơ giữa các bên vẫn còn hạn chế, chưa bảo đảm tính đồng bộ và kịp thời trong một số lĩnh vực chuyên môn.

III. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

1. Đối với Ủy ban nhân dân xã:

- Hỗ trợ kinh phí để nâng cấp, cải tạo phòng làm việc của Trung tâm, bảo đảm diện tích và điều kiện phục vụ người dân, doanh nghiệp tốt hơn
- Quan tâm đề xuất cấp có thẩm quyền bổ sung hoặc điều động 01 công chức có chuyên môn phù hợp lĩnh vực Địa chính - Nông nghiệp - Xây dựng - Môi trường về công tác tại Trung tâm, nhằm đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ, bảo đảm tiến độ giải quyết hồ sơ hành chính cho tổ chức, công dân.
- Bố trí kinh phí mua sắm, nâng cấp trang thiết bị, máy tính đảm bảo cấu hình theo yêu cầu công tác chuyên môn để bảo đảm xử lý hồ sơ nhanh, chính xác.
- Xem xét có chính sách hỗ trợ đối với cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.

2. Đối với Trung tâm Phục vụ hành chính công

- Tiếp tục nâng cao trách nhiệm, thái độ phục vụ của đội ngũ công chức; thực hiện nghiêm các quy định về quy trình tiếp nhận và giải quyết TTHC.
- Tăng cường hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp trong việc sử dụng Dịch vụ công trực tuyến, thanh toán điện tử và nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích.
- Rà soát, cập nhật, niêm yết đầy đủ thủ tục hành chính, thời hạn giải quyết, lệ phí, số điện thoại đường dây nóng để công dân dễ tra cứu và giám sát.

quyết một số thủ tục hành chính chưa được thực hiện thường xuyên, kịp thời; công tác trao đổi, cập nhật và phản hồi thông tin giải quyết hồ sơ đúng thời hạn quy định.

3. Đối với các tổ chức đoàn thể Chính trị - Xã hội của xã.

- Phối hợp với UBND xã đẩy mạnh công tác tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên sử dụng dịch vụ công trực tuyến, từng bước thay đổi thói quen nộp hồ sơ giấy.
- Tổ chức các mô hình “Tổ công nghệ số cộng đồng”, “Công dân số thôn”, hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính online ngay tại thôn, khu dân cư.
- Gắn phong trào thi đua “Dân vận khéo trong cải cách hành chính” với việc nâng cao sự hài lòng của người dân khi đến giao dịch tại Trung tâm.

IV. KẾT LUẬN

Qua khảo sát, Trung tâm phục vụ Hành chính công của xã đã hoạt động nề nếp, đúng quy định, góp phần tích cực trong công tác cải cách hành chính và phục vụ người dân. Tuy còn một số hạn chế về cơ sở vật chất và kỹ năng chuyển đổi số, nhưng tinh thần, thái độ phục vụ của đội ngũ công chức được người dân đánh giá cao. Ban Văn hóa - Xã hội HĐND sẽ tiếp tục theo dõi, giám sát, kiến nghị các cấp quan tâm đầu tư, tạo điều kiện để Trung tâm ngày càng hoàn thiện, đáp ứng yêu cầu phục vụ nhân dân trong tình hình mới.

Trên đây là Báo cáo kết quả khảo sát tình hình hoạt động của Trung tâm Phục vụ Hành chính công xã Tuyên Bình từ ngày 01/7/2025 đến ngày 15/10/2025.

Nơi nhận:

Thường trực HĐND xã (báo cáo);

UBND xã (phối hợp thực hiện);

Lưu: VT, Ban VH-XH.

**TM. ĐOÀN KHẢO SÁT
TRƯỞNG ĐOÀN**



TRƯỞNG BAN VH -XH

Lương Thi Thủy

