

BÁO CÁO

Tình hình, kết quả thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính tháng 10/2025, nhiệm vụ trọng tâm tháng 11/2025

Kính gửi:

- Văn phòng UBND tỉnh;
- Trung tâm PVHCC tỉnh.

Thực hiện Công văn số 374/VPUBND-PVHHC ngày 04/9/2025 của Văn phòng Ủy ban tỉnh về việc hướng dẫn thực hiện chế độ báo cáo kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách thủ tục hành chính định kỳ. Trung tâm phục vụ hành chính công báo cáo tình hình thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính tháng 10/2025 và nhiệm vụ trọng tâm tháng 11/2025 như sau:

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Về công tác chỉ đạo điều hành

Đã tham mưu UBND phường và Giám đốc Trung tâm ban hành các văn bản

Tham mưu UBND phường xây dựng kế hoạch khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn phường năm 2025;¹ Tham mưu Ban chỉ đạo phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo, cải cách hành chính, chuyển đổi số và đề án 06 ban hành công văn về việc phối hợp tuyên truyền về chuyển đổi số đến các hộ gia đình, người dân trên địa bàn phường.² Tham mưu UBND phường phê duyệt phương án hướng dẫn hỗ trợ người dân yếu thế và xử lý tình huống thường gặp trong giải quyết thủ tục hành chính tại TTPVHCC thuộc UBND phường Hoài Nhơn³. Phối hợp phòng KTHTĐT phường ban hành quy trình giải quyết nội bộ xác nhận nhân khẩu.

Thực hiện rà soát cập nhật đầy đủ Danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết tại đơn vị; Phối hợp thực hiện giải quyết hồ sơ đúng hạn đảm bảo tỷ lệ 100%;

¹ Kế hoạch số 72/KH-UBND, ngày 08/10/2025 của UBND phường về khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn phường năm 2025

² Công văn số 25/BCĐ, ngày 26/9/2025 của BCĐ về việc phối hợp tuyên truyền về chuyển đổi số đến các hộ gia đình, người dân trên địa bàn phường

³ Quyết định số 2406/QĐ-UBND, ngày 18/10/2025

tham mưu UBND phường ban hành văn bản yêu cầu các phòng chuyên môn chủ động rà soát nội bộ, đề xuất cấp có thẩm quyền để đơn giản hóa thành phần hồ sơ, cắt giảm thời gian giải quyết thủ tục hành chính.

Phối hợp phòng VHXXH chuẩn bị các nội dung phục vụ Đoàn kiểm tra công tác cải cách hành chính của Tỉnh.

2. Về cải cách việc thực hiện TTHC

2.1. Kết quả công khai, minh bạch trong thực hiện TTHC

Thực hiện niêm yết công khai 1.618 thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của các sở, ban, ngành tại trung tâm PVHCC phường.

2.2. Tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Theo thống kê tại báo cáo giải quyết TTHC lĩnh vực Gia Lai: Từ ngày 20/9 đến ngày 19/10/2025 trung tâm đã tiếp nhận là 34 thủ tục, 1.081 hồ sơ (hồ sơ tiếp nhận trực tiếp: 0 hồ sơ, tiếp nhận trực tuyến 1.081 hồ sơ)⁴. Hồ sơ tồn kỳ trước 85 hồ sơ.

+ Hồ sơ giải quyết đúng hạn và trước hạn: 1.117/1.115 hồ sơ, đạt tỷ lệ 99,8%.

+ Trễ hạn 02 hồ sơ (lĩnh vực hộ tịch), nguyên nhân do chuyên môn chuyển bước quá hạn. Thực tế hồ sơ giấy đã trả sớm hạn cho công dân.

+ Hồ sơ đang giải quyết trong thời hạn: 48 hồ sơ

+ Tỷ lệ hồ sơ cấp kết quả điện tử: 1.117/1.117 hồ sơ, đạt 100%.

+ Tỷ lệ số hóa thành phần hồ sơ 1.081/1.081 đạt 100%.

2.3. Kết quả triển khai thực hiện các chỉ tiêu liên quan đến “Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến”. Theo số liệu thống kê trên Cổng Dịch vụ công quốc gia phường Hoài Nhơn tính đến 18/10/2025, đạt 94,09 điểm, xếp loại: Xuất sắc, đứng vị thứ 05/135 xã phường, trong đó:

+ Công khai, minh bạch đạt 18/18 điểm

+ Tiến độ giải quyết đạt 19,91/20 điểm

+ Dịch vụ trực tuyến:

Dịch vụ công trực tuyến đạt 8,1/12 điểm

Thanh toán trực tuyến đạt 8,36/10 điểm

+ Mức độ hài lòng đạt 18/18 điểm

+ Số hóa hồ sơ đạt 21,72/22 điểm

⁴ Cụ thể: hộ tịch 343 hồ sơ; chứng thực 528 hồ sơ; bảo trợ xã hội 61 hồ sơ; người có công 21 hồ sơ; thành lập và hoạt động doanh nghiệp 43 hồ sơ; đất đai 48 hồ sơ; hoạt động xây dựng 20 hồ sơ; hộ tịch - đăng ký thường trú - bảo trợ xã hội - người có công: 21 hồ sơ; đăng ký quản lý cư trú: 01 hồ sơ; lưu thông hàng hóa trong nước: 01 hồ sơ.

3. Kết quả tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị

Trong tháng, Hệ thống phản ánh, kiến nghị của Cổng Dịch vụ công quốc gia đã tiếp nhận 01 phản ánh, kiến nghị. Theo đó, đã xử lý và công khai đúng hạn: 01 phản ánh, kiến nghị.

4. Cải cách tổ chức bộ máy, chế độ công vụ

Số lượng biên chế công chức, viên chức của Trung tâm nằm trong tổng biên chế công chức, viên chức của UBND phường được cấp có thẩm quyền phê duyệt gồm 11 người, trong đó: 01 biên chế kiêm nhiệm và 6 biên chế chuyên trách, 4 nhân viên, cụ thể⁵

- Cán bộ, công chức, người lao động tại Trung tâm phục vụ hành chính công duy trì tốt kỷ luật, kỷ cương hành chính. Chấp hành nghiêm túc giờ giấc hành chính, thời gian làm việc, thực hiện nhiệm vụ theo phân công.

Không có vụ việc vi phạm nội quy, quy chế làm việc.

5. Cải cách tài chính công: Thực hiện đúng quy định về quản lý tài chính - ngân sách tại trung tâm và thực hiện thu các phí, lệ phí đúng theo quy định của UBND tỉnh đã ban hành. Thực hiện thanh toán trực tuyến 100%.

Tổng tiền thu phí trong tháng 9 là: 8.974.335. Trong đó: trực tuyến 7.666.355 đồng, biên lai điện tử 1.308.000 đồng (Lũy kế đến kỳ báo cáo là 25.191.693 đồng)

6. Xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số

Phối hợp với các phòng chuyên môn cập nhật, niêm yết công khai TTHC tại Trung tâm và tại Trang thông tin điện tử của phường.

Đẩy mạnh tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng Cổng dịch vụ công tỉnh Gia Lai để tiếp nhận phản ánh, đăng ký hồ sơ trực tuyến. 100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường đã được cung cấp ở mức độ 3, 4.

Phối hợp với đoàn thanh niên bố trí đoàn viên trực hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến tại Trung tâm phục vụ hành chính công bảo đảm không để người dân gặp khó khăn khi thực hiện thủ tục qua mạng.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm: Nhìn chung, sau khi thành lập Trung tâm hành chính công phường được đầu tư cơ bản đầy đủ trang thiết bị, cơ sở vật chất đầy đủ đảm bảo cơ bản đáp ứng yêu cầu theo quy định của Tỉnh. Bước đầu đã đem lại hiệu lực, hiệu quả trong công tác hoạt động quản lý hành chính của UBND phường, chất lượng phục vụ dịch vụ công ngày được nâng cao. Tinh thần trách nhiệm của công chức, viên chức ngày càng cao

⁵ - Giám đốc Trung tâm do 01 Phó chủ tịch UBND phường phụ trách và làm việc theo chế độ kiêm nhiệm.

- 01 Phó Giám đốc Trung tâm thuộc UBND cấp phường làm việc theo chế độ chuyên trách.

- 05 công chức chuyên trách thực hiện nhiệm vụ thường xuyên tại Trung tâm (tiếp nhận, xử lý, giải quyết hồ sơ, quản lý hệ thống mạng, phần mềm, hướng dẫn ứng dụng CNTT, quản trị - hành chính, văn thư, giám sát, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân...)

- 04 nhân viên tư vấn, hỗ trợ nghiệp vụ, số hóa hồ sơ, cung cấp dịch vụ bưu chính công ích để thực hiện công việc hỗ trợ.

hơn; công tác kiểm tra, giám sát được thực hiện thường xuyên và đề ra nhiều giải pháp để khắc phục tình trạng hồ sơ giải quyết trễ hạn. Tạo điều kiện thuận lợi, thông thoáng cho các cá nhân, tổ chức đến liên hệ làm việc, đem đến sự hài lòng cho người dân, góp phần phát triển kinh tế - xã hội.

2. Hạn chế, nguyên nhân:

Hệ thống trên phần mềm Một cửa Gia Lai tính ổn định chưa cao, liên tục cần sự trợ giúp từ đội ngũ kỹ thuật của Tỉnh chuyên viên khó khăn trong chủ động xử lý đối với các hồ sơ do lỗi hệ thống.

3. Đề xuất kiến nghị

Mặt trận và các Hội đoàn thể phường tăng cường công tác tuyên truyền về việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến, hướng dẫn hội đoàn viên tra cứu, tự nộp hồ sơ trên cổng dịch vụ công quốc gia đối với các thủ tục đơn giản để làm quen với việc ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC.

Các phòng chuyên môn ưu tiên quan tâm tiến độ xử lý hồ sơ và công tác số hóa hồ sơ trên hệ thống để góp phần cải thiện điểm của bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp trên cổng dịch vụ công quốc gia.

IV. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ CÔNG TÁC THÁNG 11/2025

- Ban hành Quyết định sửa đổi, bổ sung việc phân công nhiệm vụ chuyên viên Trung tâm hành chính công.

- Phối hợp phòng VHXH tham mưu UBND phường xây dựng kế hoạch triển khai mô hình “Đồng hành cùng người dân chuyển đổi số”.

- Phối hợp Phòng KTHTĐT phường xây dựng quy trình giải quyết nội bộ xác nhận số tiền bồi thường, hỗ trợ, tái định cư được trừ vào tiền sử dụng đất, tiền thuê đất phải nộp; Xác nhận công việc, thuế, thu nhập, xác nhận hoàn cảnh khó khăn bổ sung hồ sơ học bổng; Xác nhận người lao động có thu nhập thấp; Xác nhận miễn trừ gia cảnh, miễn thuế thu nhập cá nhân.

- Tổ chức tiếp nhận, hướng dẫn, giải quyết hồ sơ của tổ chức, cá nhân theo đúng quy định.

- Thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4, đẩy mạnh chuyển đổi số trong giải quyết TTHC. Triển khai các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công.

- Phối hợp các bộ phận chuyên môn cập nhật, rà soát, chuẩn hóa thủ tục hành chính.

- Hỗ trợ, hướng dẫn người dân thực hiện dịch vụ công qua môi trường mạng.

- Thực hiện chế độ thống kê, tổng hợp kết quả giải quyết TTHC hàng ngày, hàng tháng, quý, năm.

Trên đây là tình hình, kết quả thực hiện hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế Một cửa, Một cửa liên thông và thực hiện thủ tục hành chính trên môi

trường điện tử tháng 10/2025 phương hướng nhiệm vụ tháng 11/2025, Trung tâm PVHHC phường Hoài Nhơn báo cáo văn phòng UBND tỉnh theo dõi, tổng hợp./.

Nơi nhận:

- VP UBND tỉnh (b/c);
- Trung tâm PVHCC tỉnh (b/c);
- CT, các PCT. UBND phường (b/c);
- VP. HĐND và UBND phường (b/c);
- Lưu: TTPVHCC.

TM. TT PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG



KT. GIÁM ĐỐC

PHÓ GIÁM ĐỐC

Trần Thị Thảo