

Số: /BC-HĐND

Đức Phổ, ngày tháng 11 năm 2025

BÁO CÁO

**Khảo sát kết quả thực hiện Nghị quyết số 57-NQ/TW,
Kế hoạch số 02-KH/BCĐTW về phát triển khoa học, công nghệ,
đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số tại Trung tâm hành chính công phường**

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 16/6/2025; Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân năm 2015; Nghị quyết số 594/NQ-UBTVQH15 ngày 12/09/2022 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội hướng dẫn hoạt động giám sát của Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân;

Thực hiện Công văn số 09/HĐND ngày 29/10/2025 của Thường trực HĐND phường về việc giao Ban Kinh tế - Ngân sách tiến hành khảo sát tình hình triển khai thực hiện Nghị quyết số 57-NQ/TW và Kế hoạch số 02-KH/BCĐTW; Quyết định số 08/QĐ-HĐND ngày 29/10/2025 của Ban Kinh tế - Ngân sách về việc thành lập Đoàn khảo sát việc thực hiện Nghị quyết số 57-NQ/TW, Kế hoạch số 02-KH/BCĐTW về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số (sau đây viết tắt là Đoàn khảo sát).

Trên cơ sở báo cáo kết quả thực hiện Nghị quyết số 57-NQ/TW và Kế hoạch số 02-KH/BCĐTW về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường. Đoàn khảo sát báo cáo kết quả khảo sát, cụ thể như sau:

I. KHÁI QUÁT ĐẶC ĐIỂM, TÌNH HÌNH

Trung tâm Phục vụ hành chính công phường (sau đây viết tắt là Trung tâm) được thành lập và đi vào hoạt động từ ngày 01/7/2025 theo Nghị quyết số 07/NQ-HĐND ngày 01/7/2025 của HĐND phường, nhằm đẩy mạnh cải cách hành chính, thực hiện cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông”.

Trung tâm có cơ cấu tổ chức gồm: Giám đốc do 01 Phó Chủ tịch UBND phường kiêm nhiệm, 01 Phó Giám đốc chuyên trách và 03 công chức chuyên môn. Nhân sự được phân công rõ ràng, bước đầu đáp ứng yêu cầu vận hành của tổ chức.

Về cơ sở vật chất, kế thừa trụ sở Bộ phận một cửa của UBND thị xã Đức Phổ (cũ), cơ bản đáp ứng tốt các điều kiện làm việc và phục vụ công dân.

II. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, TRIỂN KHAI, TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban hành văn bản chỉ đạo, tổ chức thực hiện

Trung tâm đã tham mưu UBND phường ban hành các kế hoạch và văn bản triển khai thực hiện Nghị quyết số 57-NQ/TW và Kế hoạch số 02-KH/BCĐTW, gồm: (1) Kế hoạch thực hiện Nghị quyết 57-NQ/TW; (2) Kế hoạch truyền thông về chuyển đổi số; (3) Kế hoạch phong trào thi đua “Đức Phổ đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số”; (4) Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính năm 2025; (5) Văn bản điều hành về cơ chế một cửa, dịch vụ công trực tuyến và số hóa hồ sơ.

2. Công tác tuyên truyền

Công tác tuyên truyền về chuyển đổi số và dịch vụ công trực tuyến được triển khai thường xuyên với nhiều hình thức đa dạng, phong phú, hiệu quả, giúp cho nhiều nhóm đối tượng trong cộng đồng được tiếp cận, cụ thể: Đăng tải công khai danh mục thủ tục hành chính trên Zalo OA, Trang thông tin điện tử phường và niêm yết tại Trung tâm, tạo thuận lợi cho người dân tra cứu. Tổ chức tuyên truyền hằng tuần qua hệ thống loa truyền thanh; phát hành hơn 200 tờ rơi hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4. Phối hợp Ủy ban MTTQ Việt Nam phường và các đoàn thể tuyên truyền trong sinh hoạt chi hội, chi đoàn, tổ dân phố nhằm nâng cao nhận thức và kỹ năng số cho người dân.

3. Công tác phối hợp thực hiện

Trung tâm đã phối hợp chặt chẽ với các bộ phận chuyên môn và các tổ chức đoàn thể trong triển khai nhiệm vụ chuyển đổi số, góp phần nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến và cải thiện chất lượng phục vụ người dân như: Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ tuần, tháng, quý với Đảng ủy, UBND và Thường trực HĐND phường về tình hình thực hiện Nghị quyết số 57-NQ/TW và công tác chuyển đổi số. Phối hợp Đoàn Thanh niên hỗ trợ người dân thực hiện hơn 500 lượt thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, nhất là đối với người lớn tuổi hoặc gặp khó khăn trong sử dụng thiết bị thông minh.

III. KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC

Trong thời gian qua, Trung tâm đã triển khai thực hiện cơ chế “một cửa, một cửa liên thông” theo đúng chỉ đạo của UBND phường. Qua khảo sát, cho thấy các nội dung triển khai đã đạt được nhiều kết quả tích cực, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp, thúc đẩy tiến trình cải cách hành chính và chuyển đổi số tại địa phương.

1. Kết quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

Từ ngày 01/7/2025 đến ngày 30/10/2025, Trung Tâm đã tiếp nhận tổng cộng 2.764 hồ sơ, đã giải quyết 2.751 hồ sơ, hồ sơ giải quyết trước hạn đạt 98,15% (2.713/2.764 hồ sơ). Số hồ sơ quá hạn là 51 hồ sơ, chiếm 1,84%; hồ sơ tồn kỳ trước còn 79 hồ sơ (đã xử lý 01 hồ sơ).

Nhìn chung, công tác tiếp nhận, giải quyết hồ sơ tại Trung tâm được triển khai nghiêm túc, đúng quy trình, đảm bảo thời hạn và chất lượng dịch vụ cho người dân.

2. Thực hiện dịch vụ công trực tuyến

Trung tâm đã triển khai dịch vụ công trực tuyến một phần đạt 100% (1.913/1.913 hồ sơ) và dịch vụ công trực tuyến toàn trình đạt 99,82% (1.140/1.142 hồ sơ). Kết quả này cho thấy Trung tâm đã đáp ứng hiệu quả mục tiêu chuyển đổi số, tạo thuận lợi tối đa cho tổ chức, cá nhân trong thực hiện thủ tục hành chính.

3. Số hóa hồ sơ

Tỷ lệ hồ sơ được số hóa đạt 98,46%, vượt chỉ tiêu 80% theo kế hoạch, chỉ còn 41 hồ sơ chưa số hóa, chiếm 1,54%. Việc số hóa hồ sơ giúp nâng cao khả năng quản lý, tra cứu và phục vụ người dân nhanh chóng, thuận tiện.

4. Kết quả đánh giá theo Bộ chỉ số 766/QĐ-TTg

Trung tâm duy trì điểm số đánh giá ở mức khá cao trên toàn tỉnh, dao động từ 86,95 – 94,01/100 điểm. Mức độ hài lòng của người dân đạt kết quả tích cực, với 1.384 lượt đánh giá, trong đó 1.134 lượt đánh giá “rất hài lòng”. Kết quả này phản ánh sự nỗ lực, trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức Trung tâm trong việc nâng cao chất lượng phục vụ nhân dân.

5. Công tác hướng dẫn, hỗ trợ người dân

Trung tâm chủ động thực hiện tốt công tác hướng dẫn, hỗ trợ người dân trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến, cụ thể: hỗ trợ hơn 500 lượt người dân thực hiện các thủ tục như đăng ký VNeID, khai báo hộ tịch, đăng ký các chế độ an sinh xã hội và các thủ tục hành chính khác. Thanh toán trực tuyến đạt tỷ lệ 85,42%, vượt chỉ tiêu giao (80%). Thành lập Tổ Ứng cứu Công nghệ, đảm bảo hỗ trợ kịp thời người dân trong các giờ cao điểm, hạn chế tình trạng tắc nghẽn hệ thống, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ.

6. Công tác kiểm soát thủ tục hành chính

Thực hiện tốt công tác kiểm soát thủ tục hành chính thể hiện sự nghiêm túc, minh bạch, giảm phiền hà cho người dân, qua đó góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người dân. Chủ động rà soát và đề xuất cắt giảm thủ tục rườm rà trong cải cách hành chính, phù hợp với Nghị quyết số 57-NQ/TW.

7. Ứng dụng công nghệ thông tin và xây dựng chính quyền điện tử

Đã cử 02 công chức tham gia bồi dưỡng chuyển đổi số; vận hành phần mềm giải quyết thủ tục hành chính theo quy trình số hóa đầy đủ. Triển khai Zalo OA “Hành chính công phường Đức Phổ” hỗ trợ người dân tra cứu, theo dõi hồ sơ.

Trung tâm đã vận dụng hiệu quả công nghệ thông tin vào giải quyết thủ tục hành chính, bước đầu xây dựng được chính quyền điện tử tại phường. Việc triển khai Zalo OA là sáng kiến phù hợp, giúp nâng cao tương tác với người dân, tạo điều kiện thuận lợi cho việc thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến.

IV. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm

- Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến và số hóa hồ sơ đạt mức cao, phù hợp với chỉ đạo của Nghị quyết số 57-NQ/TW.

- Người dân đánh giá cao mức độ hài lòng; quy trình giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện minh bạch, rõ ràng.

- Năng lực tiếp cận chuyển đổi số của người dân được nâng lên đáng kể thông qua nhiều kênh truyền thông.

Từ những kết quả nêu trên, cho thấy Trung tâm đã trở thành điểm nhấn quan trọng trong cải cách hành chính của phường sau sáp nhập.

2. Hạn chế

Bên cạnh những kết quả đạt được, Đoàn khảo sát cũng nhận thấy vẫn còn một vài tồn tại hạn chế sau:

- Một số hồ sơ tồn đọng từ thị xã Đức Phổ (cũ), đặc biệt là hồ sơ liên quan đến đất đai, chưa được giải quyết hết.

- Công tác phối hợp giữa Trung tâm và Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị chưa thực sự nhịp nhàng, ảnh hưởng đến tiến độ xử lý hồ sơ.

- Một số thiết bị công nghệ thông tin đã xuống cấp, như máy photocopy, máy scan, đường truyền mạng chưa ổn định...

- Một số phần mềm chuyên ngành (S1, hộ tịch điện tử) còn gặp lỗi, ảnh hưởng đến hiệu quả xử lý hồ sơ.

3. Nguyên nhân

a) Nguyên nhân chủ quan:

Một vài công chức còn lúng túng trong thực hiện thủ tục phi địa giới hành chính.

- Công chức chuyên môn tại bộ phận đất đai không thường xuyên có mặt, ảnh hưởng đến tiến độ xử lý hồ sơ.

b) Nguyên nhân khách quan:

- Khối lượng hồ sơ tăng mạnh sau sáp nhập, đặc biệt là hồ sơ đất đai phức tạp.

- Hạ tầng công nghệ thông tin còn cũ, nhiều phần mềm liên thông chưa ổn định, ảnh hưởng đến hiệu quả xử lý hồ sơ.

IV. KIẾN NGHỊ CỦA ĐOÀN KHẢO SÁT

1. Đối với UBND phường

- Chỉ đạo bố trí cán bộ chuyên môn trực thường xuyên tại Trung tâm để khi người dân đến giải quyết thủ tục hành chính, cán bộ kịp thời tiếp nhận, hướng dẫn đúng quy trình.

- Tăng cường lãnh đạo, chỉ đạo các phòng chuyên môn, nhất là Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.

- Nâng cấp trang thiết bị công nghệ thông tin và cải thiện đường truyền mạng, đảm bảo vận hành ổn định các phần mềm phục vụ giải quyết thủ tục hành chính.

- Đề nghị các sở, ban ngành cấp trên tổ chức các lớp tập huấn chuyên sâu về thủ tục hành chính phi địa giới nhằm nâng cao năng lực cán bộ, công chức tại Trung tâm PVHCC.

- Duy trì và phát huy hiệu quả Tổ công nghệ số cộng đồng tại từng tổ dân phố để hỗ trợ người dân tiếp cận dịch vụ công và chuyển đổi số.

2. Đối với Trung tâm Phục vụ hành chính công phường

- Cán bộ, công chức cần tiếp tục phát huy tinh thần trách nhiệm và đổi mới phong cách làm việc để nâng cao sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp, qua đó đánh giá chính xác hơn hiệu quả cải cách thủ tục hành chính và chuyển đổi số.

- Tăng cường công tác phối hợp, đẩy nhanh tiến độ giải quyết các thủ tục hành chính và các chỉ số thành phần tại Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử theo Quyết định số 766/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ.

Trên đây là báo cáo khảo sát kết quả thực hiện Nghị quyết số 57-NQ/TW, Kế hoạch số 02-KH/BCĐTW về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số tại Trung tâm phục vụ hành chính công phường. Đoàn khảo sát kính báo cáo Ban Kinh tế - Ngân sách, HĐND phường theo dõi, tổng hợp./.

Nơi nhận:

- Thường trực HĐND phường (báo cáo);
- Ủy ban nhân dân phường;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam phường;
- Ban Kinh tế - Ngân sách HĐND phường;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công phường;
- Các thành viên Đoàn khảo sát;
- Văn phòng HĐND và UBND phường;
- Lưu: VT; BKT-NS.

**TM. ĐOÀN KHẢO SÁT
TRƯỞNG ĐOÀN**

**TRƯỞNG BAN KT-NS HĐND
Nguyễn Hữu Tuấn**