

Số: /BC-UBND

Đức Phổ, ngày tháng 8 năm 2026

BÁO CÁO

Kết quả thực hiện các nội dung theo đề nghị của Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam

Thực hiện Công văn số 3767/SKHCN-BCVT&CĐS ngày 27/7/2026 của Sở Khoa học và Công nghệ về việc đề nghị phối hợp báo cáo các nội dung theo 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 phường Đức Phổ báo cáo kết quả thực hiện như sau:

I. TÌNH HÌNH CHUNG

- Phường Đức Phổ được thành lập theo Nghị quyết số 1677/NQ-UBTVQH15 ngày 16/6/2025 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về sắp xếp đơn vị hành chính cấp xã; chính thức đi vào hoạt động từ ngày 01/7/2025 trên cơ sở sắp xếp toàn bộ diện tích tự nhiên và dân số của 05 phường trước đây (Nguyễn Nghiêm, Phổ Ninh, Phổ Vinh, Phổ Hòa, Phổ Minh) với diện tích tự nhiên: 69,327 km², quy mô dân số: 41.358 người (10.529 hộ dân); gồm có 25 tổ dân phố, qua rà soát, tổ chức lại hiện còn 15 tổ dân phố. Phía Đông giáp Biển Đông; phía Tây giáp xã Nguyễn Nghiêm và xã Đặng Thùy Trâm; phía Nam giáp xã Khánh Cường; phía Bắc giáp phường Trà Câu.

- Từ khi sáp nhập đến nay, tình hình kinh tế - xã hội, quốc phòng, an ninh trên địa bàn cơ bản ổn định; các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội được tập trung triển khai thực hiện, công tác cải cách hành chính, chuyển đổi số tiếp tục được đẩy mạnh. Việc tổ chức thực hiện mô hình chính quyền địa phương 02 cấp đã góp phần tinh gọn tổ chức bộ máy, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước. Công tác chuyển đổi số, ứng dụng khoa học, công nghệ trong giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công được tăng cường, từng bước nâng cao chất lượng phục vụ cho người dân và doanh nghiệp. Hiện tại, tổng số thủ tục hành chính đang thực hiện tiếp nhận và giải quyết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường là 422 thủ tục, trên 92 lĩnh vực. Trong đó có 422 thủ tục hành chính được phép thực hiện trên dịch vụ công trực tuyến, bao gồm 112 thủ tục hành chính thực hiện dịch vụ công trực tuyến một phần và 310 thủ tục hành chính thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình.

- Tuy nhiên, sau sắp xếp, địa bàn quản lý rộng, dân cư phân bố không đồng đều; phát sinh nhu cầu lớn về giải quyết thủ tục hành chính; một số khu vực có khoảng cách đến Trung tâm Phục vụ hành chính công xa hơn trước, ảnh hưởng nhất định đến việc tiếp cận dịch vụ công của người dân, đặc biệt đối với người cao tuổi và người chưa thành thạo công nghệ số. Bên cạnh đó, việc tiếp nhận khối lượng lớn nhiệm vụ quản lý nhà nước từ cấp huyện cũ và 05 phường cũ chuyển giao làm gia tăng đáng kể áp lực điều hành. Số lượng đầu mối tham

muu ít nhưng phạm vi quản lý rộng đòi hỏi công chức vừa phải nắm vững chuyên môn sâu, vừa phải có năng lực tổng hợp và phối hợp liên ngành. Cán bộ, công chức sau sáp nhập cần có thời gian để ổn định, thích nghi với yêu cầu nhiệm vụ mới; đồng thời, điều kiện bảo đảm cho chuyển đổi số, nhất là hạ tầng công nghệ thông tin, trang thiết bị phục vụ công tác còn hạn chế, ảnh hưởng nhất định đến hiệu quả xử lý công việc, giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trên môi trường điện tử.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN (từ ngày 01/7/2025 đến 01/7/2026)

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

- UBND phường Đức Phổ đã kịp thời triển khai, cụ thể hóa các chủ trương, chính sách của Trung ương, của tỉnh và của cấp có thẩm quyền về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo, chuyển đổi số, cải cách thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công; trọng tâm là Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị, các văn bản chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Tỉnh ủy, UBND tỉnh, và Đảng ủy phường¹.

¹ Nghị quyết số 71/NQ-CP ngày 01/04/2025 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung cập nhật Chương trình hành động của Chính phủ 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; Nghị quyết số 11/NQ-CP ngày 14/01/2026 của Chính Phủ sửa đổi, bổ sung, cập nhật Nghị quyết số 71/NQ-CP ngày 01 tháng 4 năm 2025 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung, cập nhật Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22 tháng 12 năm 2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia; Chương trình số 02-CTr/BCĐTW ngày 02/02/2026 của BCĐ Trung ương; Kế hoạch hành động số 359-KH/TU ngày 29/4/2025 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy Quảng Ngãi 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; Kế hoạch số 05-KH/TU ngày 20/7/2025 của Tỉnh ủy Quảng Ngãi 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 121/KH-UBND ngày 31/12/2025 của UBND tỉnh Quảng Ngãi về chuyển đổi số tỉnh Quảng Ngãi năm 2026; Kế hoạch số 37/KH-UBND ngày 27/8/2025 của UBND tỉnh Quảng Ngãi truyền thông về hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2025 trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi; Kế hoạch số 66/KH-UBND ngày 26/02/2026 của UBND tỉnh Quảng Ngãi truyền thông về hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách thủ tục hành chính năm 2026 trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi; Kế hoạch số 38/KH-UBND ngày 04/02/2026 của UBND tỉnh Quảng Ngãi về Chuyển đổi số tỉnh Quảng Ngãi giai đoạn 2026 - 2030; Quyết định số 107/QĐ-UBND, ngày 11/3/2026 của UBND tỉnh Quảng Ngãi về việc ban hành Kế hoạch hành động thực hiện Nghị quyết số 11/NQ-CP ngày 14/01/2026 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung, cập nhật Nghị quyết số 71/NQ-CP ngày 01/4/2025 của Chính phủ và Kế hoạch hành động số 359-KH/TU ngày 29/4/2025 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy 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; Kế hoạch số 245/KH-UBND ngày 02/7/2026 của UBND tỉnh Quảng Ngãi phát động phong trào thi đua cải cách hành chính; nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công, năng lực cạnh tranh cấp tỉnh, gắn với đẩy mạnh phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo, chuyển đổi số trên địa bàn tỉnh giai đoạn 2026 - 2030; Kế hoạch hành động số 07-KH/ĐU ngày 22/8/2025 của Ban Thường vụ Đảng ủy phường Đức Phổ 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; Kế hoạch số 51-KH/ĐU ngày 13/4/2026 của Ban Thường vụ Đảng ủy phường Đức Phổ thực hiện Nghị

- Trên cơ sở đó, UBND phường đã ban hành các Kế hoạch: số 21/KH-UBND ngày 26/01/2026 phát triển chính quyền số phường Đức Phổ giai đoạn 2026-2030; số 22/KH-UBND ngày 26/01/2026 chuyển đổi số năm 2026; số 50/KH-UBND ngày 13/3/2026 truyền thông về Chuyển đổi số năm 2026; số 98/KH-UBND ngày 24/4/2026 triển khai Phong trào “Bình dân học vụ số” năm 2026; số 110/KH-UBND ngày 13/5/2026 triển khai thi hành Luật Chuyển đổi số; số 119/KH-UBND ngày 28/5/2026 thực hiện Quyết định số 107/QĐ-UBND ngày 11/3/2026 của UBND tỉnh Quảng Ngãi về việc ban hành Kế hoạch hành động thực hiện Nghị quyết số 11/NQ-CP ngày 14/01/2026 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung, cập nhật Nghị quyết số 71/NQ-CP ngày 01/4/2025 của Chính phủ và Kế hoạch hành động số 359-KH/TU ngày 29/4/2025 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy 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; số 124/KH-UBND ngày 03/6/2026 chuyển đổi số phường giai đoạn 2026-2030; Quyết định số 1269/QĐ-UBND ngày 03/6/2026 ban hành Kế hoạch cải cách hành chính; nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công, gắn với đẩy mạnh phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo, chuyển đổi số trên địa bàn phường Đức Phổ giai đoạn 2026-2030.

- Sau khi thực hiện sắp xếp đơn vị hành chính và tổ chức chính quyền địa phương hai cấp, UBND phường đã thực hiện nghiêm 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; Nghị định số 367/2025/NĐ-CP ngày 31/12/2025 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của 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; Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15/9/2025 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số nội dung của 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 44/2022/QĐ-UBND ngày 24/11/2022 và Quyết định số 40/2026/QĐ-UBND ngày 29/4/2026 của UBND tỉnh Quảng Ngãi về việc ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi. Thường xuyên theo dõi, đôn đốc công chức Trung tâm Phục vụ hành chính công thực hiện đúng quy trình, quy định, bảo đảm tính công khai, minh bạch và rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân; kịp thời cập nhật, niêm yết công khai các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của phường, quy trình nội bộ, quy trình điện tử tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường và đồng thời được

đăng tải trên Trang Thông tin điện tử của phường để người dân thuận tiện theo dõi, giám sát.

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

- UBND phường đã tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến thông qua nhiều hình thức như: Trang thông tin điện tử phường; fanpage Facebook; hệ thống loa phát thanh thông minh; Zalo OA của phường; thông qua các hội nghị giao ban, tọa đàm, lồng ghép nội dung tuyên truyền trong các cuộc họp sinh hoạt khu dân cư định kỳ góp phần nâng cao nhận thức cho cán bộ, công chức và Nhân dân về chuyển đổi số, ứng dụng khoa học, công nghệ. Tỷ lệ tin, bài tuyên truyền về chủ trương, nghị quyết của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước và nội dung cải cách thủ tục hành chính gắn với chuyển đổi số đạt 100% trên tổng số tin, bài được đăng tải. Duy trì Tổ công nghệ số cộng đồng ở Tổ dân phố, tham gia hướng dẫn người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến, tài khoản định danh điện tử (VNeID), chữ ký số, thanh toán trực tuyến, nộp hồ sơ trực tuyến.

- UBND phường đã chủ động cử cán bộ, công chức, viên chức tham gia đầy đủ các lớp tập huấn, bồi dưỡng do tỉnh, các sở ngành tổ chức về chuyển đổi số, cải cách hành chính, sử dụng các hệ thống thông tin dùng chung, dịch vụ công trực tuyến, chữ ký số, ứng dụng VNeID và các phần mềm chuyên ngành. 100% cán bộ, công chức, viên chức, người lao động hoàn thành chương trình bồi dưỡng và 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 năm 2026.

1.3. Phân công triển khai và cơ chế phối hợp

- UBND phường đã phân công Phòng Văn hóa - Xã hội làm đầu mối tham mưu triển khai các nhiệm vụ về khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo, chuyển đổi số, ứng dụng công nghệ thông tin; Trung tâm Phục vụ hành chính công tham mưu thực hiện tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, theo dõi việc ứng dụng công nghệ thông tin tại UBND phường; cùng các phòng, ban chuyên môn phối hợp tổ chức thực hiện theo chức năng, nhiệm vụ được giao, bảo đảm việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trên môi trường điện tử được thực hiện đúng quy định.

- Công tác phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị được thực hiện thường xuyên thông qua việc trao đổi thông tin, phối hợp xử lý hồ sơ liên thông và giải quyết kịp thời các khó khăn, vướng mắc phát sinh. Đồng thời, UBND phường tăng cường kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện nhiệm vụ tại các cơ quan, đơn vị; kịp thời chấn chỉnh những tồn tại, hạn chế và xác định trách nhiệm đối với tập thể, cá nhân trong trường hợp để xảy ra sai sót, chậm trễ.

2. Các điều kiện bảo đảm

- Hạ tầng kỹ thuật số tại trụ sở UBND phường và các cơ quan, đơn vị được đầu tư đồng bộ, vận hành ổn định, đáp ứng toàn diện yêu cầu chuyển đổi số và công tác quản lý nhà nước; 100% các cơ quan, đơn vị thuộc UBND

phường được trang bị đầy đủ máy tính, mạng internet phục vụ công việc chuyên môn và giải quyết thủ tục hành chính phục vụ Nhân dân. Triển khai đo kiểm chất lượng dịch vụ Internet cố định; hướng dẫn cài đặt và sử dụng ứng dụng i-Speed trên thiết bị di động cho cán bộ, công chức, viên chức và Nhân dân trên địa bàn phường.

- Trụ sở UBND phường đã được trang bị hệ thống mạng LAN nội bộ, kết nối đến tất cả các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị đảm bảo phục vụ công tác trao đổi dữ liệu, xử lý văn bản điện tử và thực hiện giải quyết thủ tục hành chính. Mạng LAN được kết nối thống nhất cho các cơ quan hành chính tại trụ sở, đảm bảo tính liên thông trong khai thác, sử dụng phần mềm quản lý điều hành và các hệ thống thông tin dùng chung của tỉnh. Ngoài ra, UBND phường đã thực hiện việc lắp đặt hệ thống mạng internet và Wifi tại 15/15 Tổ dân phố phục vụ hoạt động của TDP và Nhân dân trên địa bàn trong thực hiện các dịch vụ số.

- Phối hợp, tạo điều kiện để các đơn vị viễn thông xây dựng, phát triển, cung cấp hạ tầng băng rộng chất lượng cao, sẵn sàng đáp ứng nhu cầu và yêu cầu về kết nối, chia sẻ và xử lý dữ liệu; ưu tiên phát triển tại các cơ quan nhà nước, trường học, bệnh viện, các cụm công nghiệp; tiếp tục nâng cấp mạng di động 4G và phát triển hạ tầng mạng di động 5G.

- Hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu chuyên ngành được triển khai; việc gửi, nhận văn bản qua trực liên thông giữa 3 cấp đã được thực hiện; các dịch vụ công trực tuyến được đưa vào phục vụ người dân và doanh nghiệp; hệ thống Hội nghị trực tuyến đã được đầu tư thông suốt từ Trung ương xuống phường bước đầu phát huy hiệu quả. Trung tâm Phục vụ hành chính công được trang bị đầy đủ trang thiết bị cần thiết, phục vụ tốt việc giải quyết TTHC, tạo dựng được niềm tin trong Nhân dân và các tổ chức, doanh nghiệp.

- Khai thác sử dụng Kho dữ liệu số dùng chung của tỉnh; triển khai nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu của tỉnh (LGSP) và kết nối với nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu quốc gia (NDXP).

- 100% cán bộ, công chức sử dụng thư điện tử trong trao đổi công việc.

- 100% cán bộ, công chức sử dụng chữ ký số cá nhân trong xử lý văn bản điện tử và giải quyết TTHC.

- Hệ thống hội nghị truyền hình trực tuyến được UBND phường bố trí gồm hệ thống trang thiết bị như: Màn hình, micro, máy tính, đường truyền internet... đáp ứng nhu cầu nâng cao hiệu quả việc tổ chức các cuộc họp, giảm chi phí di chuyển và tiết kiệm về thời gian, đảm bảo kết nối liên thông 03 cấp Trung ương, tỉnh, phường.

- Triển khai thực hiện phương án bảo đảm an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ đối với Hệ thống mạng LAN theo quy định tại Điều 25, 26 và 27 của Luật An toàn thông tin mạng.

- Hầu hết các máy tính đã cài đặt phần mềm diệt virus, tường lửa, cấu hình các thiết lập bảo mật để đảm bảo an toàn, an ninh mạng theo Công văn số

151/CAT-ANM, ngày 03/7/2025 của Công an tỉnh về việc tiếp tục triển khai một số giải pháp bảo đảm an toàn thông tin mạng tỉnh Quảng Ngãi.

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

3.1. Tổ chức, vận hành

- Sau khi thực hiện sắp xếp đơn vị hành chính, Trung tâm Phục vụ hành chính công được kiện toàn (*gồm 01 Giám đốc, 01 Chuyên viên thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC*). Tuy nhân sự còn thiếu (*Chuyên viên kiểm soát kiêm việc hỗ trợ công dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến*), nhưng tổ chức hoạt động của Trung tâm luôn ổn định, bảo đảm tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính liên tục, không làm gián đoạn việc phục vụ người dân và doanh nghiệp.

- Cơ chế một cửa, một cửa liên thông được thực hiện đồng bộ trên các Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; quy trình nghiệp vụ và quy trình điện tử được chuẩn hóa, thống nhất. Trung tâm đã thực hiện tham mưu Chủ tịch UBND phường ban hành Kế hoạch rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính, cắt giảm thành phần hồ sơ, rút ngắn thời gian giải quyết, đẩy mạnh tái sử dụng dữ liệu đã được số hóa và công khai minh bạch toàn bộ quá trình giải quyết trên môi trường điện tử.

3.2. Kết quả giải quyết

- Các cơ quan, đơn vị đã tiếp nhận và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo đúng quy định. Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến tiếp tục tăng; tỷ lệ giải quyết đúng hạn và trước hạn được duy trì ở mức cao; việc số hóa hồ sơ, trả kết quả điện tử, thanh toán trực tuyến và sử dụng tài khoản định danh điện tử (VNeID) ngày càng được mở rộng.

- Sau khi triển khai mô hình chính quyền địa phương 02 cấp, quy trình giải quyết thủ tục hành chính được tinh gọn hơn, giảm đầu mối trung gian, tăng cường liên thông điện tử, góp phần rút ngắn thời gian giải quyết và nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

(Kết quả cụ thể tại Phụ lục 1)

3.3. Kết quả theo nhóm đối tượng và lĩnh vực

- Địa phương đã tổng hợp, đánh giá kết quả giải quyết thủ tục hành chính đối với công dân và doanh nghiệp theo từng lĩnh vực quản lý.

- Đối với các lĩnh vực trọng tâm như đất đai, tư pháp - hộ tịch, an sinh xã hội và các thủ tục hành chính liên thông giữa cấp tỉnh và cấp xã, việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ cơ bản bảo đảm đúng quy định; tỷ lệ giải quyết đúng hạn đạt mức cao. Tuy nhiên, một số lĩnh vực vẫn còn phát sinh khó khăn do việc đồng bộ dữ liệu, thay đổi thẩm quyền hoặc khối lượng hồ sơ tăng sau khi sắp xếp đơn vị hành chính.

(Chi tiết kết quả từng lĩnh vực được tổng hợp tại Phụ lục 2, 3)

4. Nguồn nhân lực

- UBND phường đã chủ động phân công công chức phụ trách nhiệm vụ về khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo, chuyển đổi số, ứng dụng công nghệ

thông tin nhưng chủ yếu theo hình thức kiêm nhiệm, gây áp lực về thời gian và khó khăn trong việc dành toàn lực cho các nhiệm vụ chuyển đổi số chuyên sâu.

- Đến thời điểm hiện tại đã bố trí đủ nhân sự chính thức và dự phòng tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường, gồm có 06 chính thức và 03 dự phòng (Văn phòng HĐND và UBND: 01 chính thức, 01 dự phòng; phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị: 03 chính thức, 01 dự phòng; phòng Văn hóa - Xã hội: 02 chính thức, 01 dự phòng).

- Về phát triển nguồn nhân lực chuyển đổi số: Thành lập Tổ công nghệ số cộng đồng phường (tại Quyết định số 843/QĐ-UBND ngày 07/8/2025); Tổ công nghệ số cộng đồng tại các tổ dân phố trên địa bàn (tại Quyết định số 584/QĐ-UBND ngày 28/7/2025); kịp thời kiện toàn Tổ công nghệ số phường và 15 tổ công nghệ số cộng đồng của Tổ dân phố sau sắp xếp, sáp nhập Tổ dân phố trên địa bàn phường (tại Quyết định số 1716/QĐ-UBND ngày 05/8/2026).

- Nguồn lực tài chính:

- + Tính đến thời điểm báo cáo, UBND phường chưa nhận được phân bổ kinh phí từ ngân sách tỉnh dành cho các nhiệm vụ Khoa học công nghệ, Đổi mới sáng tạo và Chuyển đổi số cấp xã năm 2026.

- + Phường chủ động bố trí kinh phí từ ngân sách địa phương để thực hiện các nhiệm vụ chuyển đổi số, đầu tư trang thiết bị, tổ chức tập huấn, tuyên truyền.

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

- Triển khai thực hiện tổ chức đánh giá mức độ hài lòng trong việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông bằng các hình thức: Phiếu đánh giá thường xuyên và định kỳ, sử dụng thiết bị đánh giá điện tử tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện đánh giá thông qua chức năng đánh giá trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công quốc gia. Trang bị máy đánh giá chất lượng phục vụ tại các quầy của Trung tâm Phục vụ hành chính công giúp cá nhân, tổ chức thuận tiện đánh giá khi làm việc trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công. Kết quả đánh giá được ghi nhận từ ngày 01/7/2025 đến ngày 03/01/2026 (thời điểm trích xuất vào lúc: 09 giờ 00 phút ngày 03/01/2026) về Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử (Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ), cụ thể như sau:

- + Chỉ số công khai, minh bạch đạt 18 điểm (Điểm tối đa).

- + Mức độ hài lòng đạt 18 điểm (Điểm tối đa).

Tuy nhiên, từ ngày chuyển việc tiếp nhận và giải quyết TTHC qua Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của các Bộ, ngành, Trung ương, mục đánh giá mức độ hài lòng không còn được tích hợp đánh giá bằng phần mềm được cài đặt trên máy tính bảng như trước đây. Vì vậy, UBND phường đã chỉ đạo công chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phải vận động, khuyến khích người dân khi nhận kết quả phải đăng nhập vào Cổng Dịch vụ công quốc gia để đánh giá mức độ hài lòng đối với hồ sơ, nhưng thực tế số lượng hồ sơ được thực

hiện đánh giá chưa đạt yêu cầu và còn xảy ra lỗi không thực hiện đánh giá được nên ảnh hưởng đến điểm Mức độ hài lòng. Trong 6 tháng đầu năm 2026, thực hiện 1340 lượt đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức trong giải quyết TTHC; kết quả đánh giá rất hài lòng và hài lòng. Việc thực hiện theo Quyết định số 766/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ, trong thời gian này các cơ quan cấp trên sẽ không căn cứ vào các chỉ số đánh giá trên Cổng DVC quốc gia để đánh giá, xếp loại cho đến khi các Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của các Bộ, ngành đi vào vận hành ổn định.

- Sau khi thực hiện mô hình chính quyền địa phương hai cấp, khoảng cách đến Trung tâm Phục vụ hành chính công của một số người dân tăng lên, làm phát sinh nhu cầu hỗ trợ trong việc tiếp cận và sử dụng dịch vụ công trực tuyến, VNeID và các ứng dụng số. Đặc biệt, người cao tuổi, người khuyết tật, hộ nghèo và người dân ở khu vực xa trung tâm còn gặp khó khăn về kỹ năng số và sử dụng thiết bị thông minh. UBND phường đã chú trọng công tác tiếp đón, cử công chức hướng dẫn cá nhân, tổ chức khi đến liên hệ làm việc trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, góp phần bảo đảm người dân tiếp cận, sử dụng các dịch vụ công và thực hiện thủ tục hành chính thuận lợi.

- Trong kỳ báo cáo, Trung tâm Phục vụ hành chính công đã tiếp nhận 01 phản ánh kiến nghị trên Hệ thống phản ánh kiến nghị quốc gia có lưu trữ trên Hệ thống Quản lý văn bản và Điều hành (iOffie) về việc chậm trễ giải quyết hồ sơ TTHC (*lĩnh vực đất đai*)²; kịp thời phối hợp tham mưu cho UBND phường trả lời đơn thư phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân đúng quy định, không để phát sinh vụ việc phức tạp.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Kết quả nổi bật, ưu điểm

- Sau sáp nhập, thực hiện Nghị quyết số 57-NQ/TW của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia và các quy định pháp luật liên quan đến chuyển đổi số, cải cách TTHC, cung cấp dịch vụ công, UBND phường đã kịp thời xây dựng nhiều văn bản triển khai thực hiện, bước đầu đạt được nhiều kết quả đáng khích lệ.

- Công tác tuyên truyền, quán triệt Nghị quyết số 57-NQ/TW được triển khai bằng nhiều hình thức, góp phần nâng cao nhận thức, ý thức trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức về khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số. Việc áp dụng các ứng dụng số, các phần mềm dùng chung trong quản lý, điều hành của chính quyền được triển khai hiệu quả; cán bộ, công chức, viên chức đổi mới lề lối làm việc, ứng dụng công nghệ thông tin trong công việc, loại bỏ các thói quen truyền thống trong giải quyết công việc.

² Nội dung kiến nghị của ông Ngô Minh Hùng trên Hệ thống Phản ánh kiến nghị Cổng Dịch vụ công quốc gia (số PAKN: 20260618.0112). Nội dung phản ánh, kiến nghị: UBND phường Đức Phổ chưa cung cấp văn bản cung cấp thông tin quy hoạch trên không gian mạng như yêu cầu. Kết quả xử lý, trả lời: Chủ tịch UBND phường đã chỉ đạo phòng chuyên môn xử lý hồ sơ trả kết quả kèm theo Thư xin lỗi.

- Tỷ lệ số hóa kết quả giải quyết TTHC đạt 100%, tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến đạt 100%. Người dân đến giao dịch các loại TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, đặc biệt là người lớn tuổi đều được các cán bộ, công chức và các lực lượng hỗ trợ, hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán không dùng tiền mặt và sử dụng các tiện ích số. So với trước đây, người dân đã từng bước thay đổi thói quen giao dịch, giảm việc sử dụng hồ sơ giấy, nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ công trực tuyến.

- Hạ tầng công nghệ thông tin được UBND phường quan tâm đầu tư, cơ bản đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; chú trọng đảm bảo an toàn thông tin, an ninh mạng. Các thủ tục hành chính được công khai minh bạch, kỷ cương hành chính được nâng lên. Các thủ tục hành chính được công khai, minh bạch theo quy định; Trung tâm Phục vụ hành chính công hoạt động ổn định, góp phần rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ, giảm thời gian chờ đợi và chi phí đi lại của người dân, doanh nghiệp, đồng thời nâng cao chất lượng phục vụ và hiệu quả quản lý nhà nước.

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

- Sau sắp xếp, sáp nhập, ngân sách địa phương còn hạn chế, việc bố trí kinh phí thực hiện các nhiệm vụ liên quan đến công tác chuyển đổi số còn gặp nhiều khó khăn.

- Điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc cơ bản đáp ứng nhu cầu thực hiện nhiệm vụ. Tuy nhiên, hạ tầng công nghệ thông tin tại một số cơ quan, đơn vị chưa được đầu tư đồng bộ; nhiều thiết bị đã xuống cấp hoặc cấu hình thấp, chưa đáp ứng yêu cầu triển khai các nền tảng số và phần mềm chuyên ngành.

- Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của một số Bộ chuyên ngành chưa có đầy đủ quy trình tiếp nhận hồ sơ phi địa giới hành chính; phí, lệ phí chưa được cập nhật, chưa thực hiện miễn/giảm phí, lệ phí khi công dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến; chưa liên thông, đồng bộ thông tin, trạng thái xử lý hồ sơ, kết quả giải quyết hồ sơ; sai lệch kết quả báo cáo, thống kê...

- Hệ thống báo cáo, thống kê phân tán theo Hệ thống của từng Bộ nên gây khó khăn trong việc theo dõi, kiểm soát, tổng hợp số liệu phục vụ công tác quản lý, thống kê báo cáo định kỳ; nhiều Hệ thống chưa có chức năng theo dõi, cảnh báo hồ sơ sắp đến hạn, hồ sơ trực tuyến chậm tiếp nhận, số hóa hồ sơ. Kể từ đầu năm 2026 đến nay, việc theo dõi, kiểm soát, báo cáo, thống kê tình hình giải quyết thủ tục hành chính của UBND phường gặp rất nhiều khó khăn.

- Việc đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính hiện không thực hiện được trên các thiết bị máy tính bảng vẫn còn thực hiện bằng hình thức giấy.

- Nguồn nhân lực CNTT còn mỏng, chưa đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ chuyển đổi số. Đội ngũ cán bộ chuyên trách CNTT còn thiếu, đa số kiêm nhiệm nên chưa phát huy hiệu quả cao.

- Hoạt động của các Tổ công nghệ số cộng đồng tại các tổ dân phố còn nhiều khó khăn. Lực lượng tham gia chủ yếu hoạt động kiêm nhiệm, trình độ, kỹ

năng số chưa đồng đều, việc hướng dẫn, hỗ trợ người dân chưa thường xuyên nên hiệu quả hoạt động có thời điểm chưa đáp ứng yêu cầu trong tình hình mới. Bên cạnh đó, chưa có nguồn kinh phí hỗ trợ cho hoạt động của các Tổ công nghệ số cộng đồng, dẫn đến hiệu quả triển khai ở một số thời điểm chưa đáp ứng yêu cầu thực tiễn trong giai đoạn chuyển đổi số.

- Một bộ phận người dân chưa quen với việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến và sử dụng dịch vụ cần có kiến thức công nghệ thông tin trong khi đó trình độ dân trí còn khá thấp, nhiều người cao tuổi, điều kiện kinh tế còn khó khăn nên chưa thực sự tiếp cận được môi trường công nghệ thông tin.

IV. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

1. Đề nghị các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh tiếp tục tổ chức bồi dưỡng, tập huấn chuyên môn, kỹ năng, nghiệp vụ, quy trình thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính...; đào tạo, bồi dưỡng chuyên sâu về kỹ năng giao tiếp, văn hóa công sở, công nghệ thông tin và xử lý tình huống hành chính để nâng cao năng lực, thái độ phục vụ cho công chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường; hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ trong triển khai các nhiệm vụ khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số; thường xuyên hỗ trợ địa phương trong việc nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của các Tổ công nghệ số cộng đồng; kịp thời tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc phát sinh trong việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

2. Đề nghị UBND tỉnh và các cơ quan có thẩm quyền nghiên cứu cơ chế bố trí kinh phí thường xuyên để duy trì hoạt động chuyển đổi số ở cấp xã. Đồng thời, tiếp tục quan tâm đầu tư nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị công nghệ thông tin, đường truyền và các điều kiện bảo đảm phục vụ giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

Trên đây là Báo cáo kết quả thực hiện các nội dung theo đề nghị của Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, kính báo cáo Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh theo dõi, tổng hợp./.

Nơi nhận:

- Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh;
- CT, PCT (v/x) UBND phường;
- Các cơ quan, đơn vị thuộc phường;
- Văn phòng: Phó Chánh, CVVP;
- Lưu: VT, VHXXH_{Ng}.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Hoàng Hải

PHỤ LỤC 1: KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH, DỊCH VỤ CÔNG
 (Kèm theo Báo cáo số /BC-UBND ngày /8/2026 của UBND phường Đức Phổ)

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	3.545	3.455	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Số TTHC đã cung cấp DVC trực tuyến một phần	2.302	2.054	129	0	0	248	66	0	0	0	0	0
	Số TTHC chưa cung cấp DVCTT												
Tổng số hồ sơ cấp xã		5.847	5.509	129	0	0	248	66	0	0	0	0	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 /8/2026 của UBND phường Đức Phổ)

STT	Tiêu chí nội dung ³	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	591	591	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.	Học tập	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.	Việc làm	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.	Cư trú và giấy tờ tùy thân	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5.	Hôn nhân và gia đình	3.025	3.025	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6.	Điện lực, nhà ở, đất đai	634	483	151	0	0	248	66	0	0	0	0	0
7.	Sức khỏe và y tế	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8.	Phương tiện và người lái	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9.	Hưu trí	1.084	1.084	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10.	Người thân qua đời	345	345	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11.	Giải quyết khiếu kiện	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TỔNG SỐ		5.679	5.528	151	0	0	248	66	0	0	0	0	0

³ 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 /8/2026 của UBND phường Đức Phổ)

STT	Tiêu chí nội dung ⁴	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	788	788	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.	Lao động và bảo hiểm xã hội	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.	Tài chính doanh nghiệp	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.	Điện lực, đất đai, xây dựng	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0
5.	Thương mại, quảng cáo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6.	Sở hữu trí tuệ, đăng ký tài sản	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7.	Thành lập chi nhánh, văn phòng đại diện	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8.	Đấu thầu, mua sắm công	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9.	Tái cấu trúc doanh nghiệp	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10.	Giải quyết tranh chấp hợp đồng	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11.	Tạm dừng, chấm dứt hoạt động	80	80	0	0	0	80	0	0	0	0	0	0
TỔNG SỐ		869	868	1	1	0	80	1	0	0	0	0	0

⁴ Theo các nhóm nội dung được phân loại trên trang <https://dichvucong.gov.vn/>