

Số: /BC-TTPVHCC Tu Mơ Rông, ngày tháng năm 2026

BÁO CÁO

Kết quả tình hình tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính trong tháng 05/2026

(Số liệu từ ngày 15 tháng 04 năm 2026 đến ngày 22 tháng 05 năm 2026)

Theo chức năng nhiệm vụ được giao, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã báo cáo kết quả tình hình tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính trong tháng 05/2026, cụ thể như sau:

I. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

- Trong tháng 05/2026, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã tiếp tục duy trì nghiêm túc việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC theo đúng quy định; bố trí công chức trực đầy đủ, thực hiện niêm yết công khai thủ tục, phí, lệ phí, thời hạn giải quyết và quy trình thực hiện tại Trung tâm.

- Công tác phối hợp giữa các bộ phận chuyên môn được duy trì thường xuyên, bảo đảm việc xử lý hồ sơ đúng quy trình trên môi trường điện tử. Việc sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ, tỉnh từng bước đi vào nền nếp, góp phần nâng cao hiệu quả theo dõi, quản lý hồ sơ.

- Bên cạnh việc tiếp nhận hồ sơ trực tiếp, Trung tâm tiếp tục hướng dẫn người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến và sử dụng tài khoản định danh điện tử trong việc thực hiện TTHC; chủ động hỗ trợ người dân kê khai hồ sơ, sổ và tra cứu tiến độ giải quyết.

II. TÌNH HÌNH TIẾP NHẬN VÀ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

***Tổng số hồ sơ tiếp nhận:**

- Tổng số hồ sơ TTHC tiếp nhận: **1100 hồ sơ**.

Trong đó:

+ Hồ sơ tiếp nhận trực tiếp tại Trung tâm: **937 hồ sơ**.

+ Hồ sơ tiếp nhận qua dịch vụ công trực tuyến: **162 hồ sơ**.

+ Hồ sơ giải quyết quá hạn: **0 hồ sơ**.

+ Hồ sơ tiếp nhận từ kỳ trước: **01 hồ sơ**.

(Có phụ lục kèm theo)

III. ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG:

Qua theo dõi, Trung tâm không có trường hợp nào tiếp nhận xử lý phản ánh, khiếu nại, đa số người dân đánh giá hài lòng đối với thái độ phục vụ, tinh thần trách nhiệm và việc hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính của công chức tại Trung tâm. Việc tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ cơ bản được thực hiện đúng quy định, công khai, minh bạch, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân khi đến giao dịch.

IV. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Ưu điểm:

- Công tác tiếp nhận và trả kết quả TTHC được thực hiện cơ bản đúng quy định, bảo đảm công khai, minh bạch; việc niêm yết thủ tục, thời hạn giải quyết, phí và lệ phí được duy trì đầy đủ tại Trung tâm.

- Công chức làm việc tại Trung tâm có tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ Nhân dân nghiêm túc, tận tình hướng dẫn người dân hoàn thiện hồ sơ, nhất là đối với các trường hợp người cao tuổi, đồng bào dân tộc thiểu số.

- Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong tiếp nhận, xử lý và theo dõi hồ sơ từng bước phát huy hiệu quả; đa số hồ sơ được cập nhật, luân chuyển và theo dõi trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC theo quy định.

- Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn và trước hạn cơ bản đạt yêu cầu; không phát sinh hồ sơ tồn đọng kéo dài.

- Công tác tuyên truyền, hướng dẫn người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến và sử dụng tài khoản định danh điện tử được quan tâm thực hiện, góp phần giảm thời gian đi lại và chi phí cho người dân trên địa bàn.

2. Tồn tại, hạn chế:

- Một bộ phận người dân, nhất là người lớn tuổi và đồng bào dân tộc thiểu số, còn gặp khó khăn trong thao tác sử dụng điện thoại thông minh, đăng nhập tài khoản định danh điện tử và thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

- Nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính của người dân trên địa bàn trong tháng chưa phát sinh nhiều, số lượng hồ sơ tiếp nhận còn thấp, chủ yếu tập trung ở các thủ tục hộ tịch, chứng thực thông thường

- Hiện nay, nhiều thủ tục hành chính được thực hiện và xử lý trên các cổng dịch vụ công, phần mềm chuyên ngành của các Bộ; tuy nhiên trong quá trình vận hành bước đầu, hệ thống giữa các nền tảng còn chưa thật sự đồng bộ, liên thông dữ liệu chưa ổn định. Một số thời điểm xảy ra tình trạng truy cập chậm, treo hệ thống, lỗi đăng nhập hoặc lỗi đồng bộ trạng thái hồ sơ, ảnh hưởng đến tiến độ tiếp nhận, xử lý và trả kết quả cho người dân.

3. Nguyên nhân:

- Địa bàn xã chủ yếu là khu vực miền núi, điều kiện tiếp cận công nghệ thông tin của người dân còn hạn chế; nhiều người dân chưa quen với việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến, dẫn đến phải hỗ trợ trực tiếp trong quá trình kê khai và nộp hồ sơ.

- Địa bàn xã dân cư phân bố không tập trung, hoạt động giao dịch hành chính phát sinh không thường xuyên; nhu cầu thực hiện một số thủ tục chuyên ngành như đất đai, đăng ký kinh doanh, lao động việc làm còn ít. Một bộ phận người dân vẫn có tâm lý thực hiện thủ tục khi thật sự cần thiết, chưa chủ động khai thác các tiện ích của dịch vụ công trực tuyến.

- Các hệ thống phần mềm chuyên ngành đang trong quá trình nâng cấp, hoàn thiện và kết nối liên thông dữ liệu nên việc vận hành chưa thật sự ổn định; Một số phần mềm chuyên ngành có thay đổi về giao diện, chức năng hoặc quy trình xử lý nhưng chưa được cập nhật, hướng dẫn đồng bộ kịp thời.

V. PHƯƠNG HƯỚNG, GIẢI PHÁP THỜI GIAN TỚI

- Trong thời gian tới, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã tiếp tục thực hiện các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động, cụ thể:

- + Phối hợp với các thôn, tổ công nghệ số cộng đồng và các ban ngành, đoàn thể phổ biến, đẩy mạnh công tác tuyên truyền, hướng dẫn người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến bằng nhiều hình thức phù hợp với điều kiện thực tế; tăng cường hỗ trợ trực tiếp cho người dân, nhất là người lớn tuổi, đồng bào dân tộc thiểu số trong quá trình tạo tài khoản định danh điện tử, nộp hồ sơ và tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

- + Tiếp tục duy trì việc hướng dẫn, hỗ trợ người dân ngay tại Trung tâm Phục vụ hành chính công; bảo đảm công chức trực tiếp nhận hồ sơ chủ động kiểm tra, hướng dẫn đầy đủ thành phần hồ sơ ngay từ đầu nhằm hạn chế việc bổ sung nhiều lần.

+ Tăng cường rà soát, theo dõi tình trạng vận hành của các hệ thống phần mềm chuyên ngành; kịp thời phản ánh các lỗi kỹ thuật, tình trạng treo hệ thống, chậm đồng bộ dữ liệu đến cơ quan chuyên môn cấp trên để được hỗ trợ xử lý; chủ động cập nhật các quy định mới, quy trình, biểu mẫu và hướng dẫn nghiệp vụ liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính; tăng cường trao đổi chuyên môn nhằm bảo đảm việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ được thống nhất, đúng quy định.

Trên đây là báo cáo kết quả tình hình tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính trong tháng 05/2026 của Trun tâm Phục vụ hành chính công xã./.

Nơi nhận:

- Văn phòng HĐND-UBND (t/h);
- Lưu: TTPVHCC.



GIÁM ĐỐC

Phạm Hồng Huy