

Số: 94 /TB-BVHXH

Bình Phước, ngày 14 tháng 11 năm 2025

THÔNG BÁO

Kết luận giám sát tình hình tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường

Thực hiện Quyết định số 60/QĐ-BVHXH ngày 17/10/2025 của Ban Văn hóa – Xã hội HĐND phường; Kế hoạch số 61/KH-ĐGS ngày 17/10/2025 của Đoàn giám sát của Ban Văn hóa – Xã hội HĐND phường về giám sát tình hình tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

Trên cơ sở xem xét báo cáo của Đoàn giám sát, Ban Văn hóa - Xã hội HĐND phường thông báo kết luận giám sát như sau:

I. ĐÁNH GIÁ TÌNH HÌNH THỰC HIỆN

Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Bình Phước (sau đây gọi tắt là Trung tâm) là tổ chức hành chính thuộc UBND phường, được thành lập và đi vào hoạt động từ ngày 01/7/2025 theo Nghị quyết số 04/NQ-HĐND ngày 01/7/2025 của HĐND phường. Trung tâm có chức năng tham mưu, giúp UBND, Chủ tịch UBND phường quản lý, điều hòa, điều phối hoạt động giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại địa phương; là đầu mối tập trung thực hiện việc hướng dẫn thủ tục hành chính, tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức để giải quyết và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo quy định; tham gia, đề xuất các giải pháp nhằm cải cách thủ tục hành chính, hiện đại hóa hành chính, ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật. Hiện nay, Trung tâm có 01 Giám đốc (do Phó Chủ tịch UBND phường kiêm nhiệm), 01 Phó Giám đốc, 18 công chức chuyên môn và 03 người hoạt động không chuyên trách, trong đó có 08 công chức trực tiếp thực hiện nhiệm vụ tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Đơn vị đã thực hiện phân công nhiệm vụ cụ thể cho công chức, thực hiện chi trả lương và các chế độ đảm bảo theo đúng quy định; đồng thời, trang bị đồng phục cho công chức, người hoạt động không chuyên trách, góp phần xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp, văn minh trong phục vụ Nhân dân.

Cơ sở vật chất, trang thiết bị và tình hình ứng dụng công nghệ thông tin: Trung tâm hiện bố trí 20 quầy giao dịch, trong đó có 08 quầy cho Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh Chi nhánh Đồng Xoài, 12 quầy của phường gồm: lĩnh vực tư pháp – hộ tịch 03 quầy, lĩnh vực nông nghiệp và môi trường 02 quầy, lĩnh vực kinh doanh – xây dựng 02 quầy, lĩnh vực văn hoá - xã hội 02 quầy; hướng dẫn 02 quầy; bưu chính công ích 01 quầy; cơ sở vật chất được đầu tư tương đối đồng



bộ, gồm 23 máy vi tính (100% đã được cài đặt phần mềm bảo mật); hệ thống mạng LAN, đường truyền internet chuyên dụng phục vụ nhiệm vụ chuyên môn, wifi công cộng, bàn ghế làm việc phục vụ người dân...

Việc tổ chức triển khai thực hiện cũng như quán triệt, thông tin, tuyên truyền các văn bản của Trung ương, tỉnh, phường về việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông được đơn vị quan tâm thực hiện, qua đó đã tuyên truyền rộng rãi đến toàn thể cán bộ, đảng viên và nhân dân trên địa bàn biết và nắm vững các quy định, quy trình tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông. Bên cạnh đó, để nâng cao hiệu quả trong công tác tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính trên cổng dịch vụ công, Trung tâm đã phân công người hoạt động không chuyên trách hỗ trợ, trực tiếp hướng dẫn người dân nộp hồ sơ trực tuyến, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân trong giải quyết thủ tục hành chính.

Trung tâm luôn tuân thủ các quy định của pháp luật liên quan đến quy trình thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông. Việc niêm yết công khai các quy định, thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị được thực hiện đầy đủ, kịp thời theo quy định. Trung tâm đã niêm yết công khai 392 thủ tục hành chính được Trung ương, UBND tỉnh phân quyền thực hiện ở cấp xã (gồm 266 thủ tục trực tuyến một phần và 126 thủ tục trực tuyến toàn trình, trong đó có 15 thủ tục thực hiện liên thông), 42 dịch vụ cung cấp thông tin trực tuyến. Ngay sau khi đi vào hoạt động, Trung tâm đã kịp thời tham mưu UBND phường ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức bộ máy của Trung tâm; ban hành nội quy làm việc; Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm theo đúng quy định.

Công tác tham mưu cho UBND phường trong thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính theo thẩm quyền, xây dựng chính quyền điện tử, theo dõi việc ứng dụng công nghệ thông tin tại UBND phường: thực hiện Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính của UBND tỉnh năm 2025, Trung tâm đã tham mưu UBND phường ban hành kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính. Đồng thời, tiến hành rà soát đề xuất phương án đơn giản hóa thủ tục hành chính nhằm rút ngắn tối đa thời gian thực hiện thủ tục hành chính, góp phần nâng cao hiệu quả công tác cải cách hành chính, cải thiện môi trường đầu tư và nâng cao năng lực cạnh tranh của phường. Tham mưu UBND phường thành lập Tổ ứng cứu công nghệ và nghiệp vụ hỗ trợ giải quyết thủ tục hành chính nhằm hỗ trợ người dân thực hiện các thủ tục hành chính trên môi trường điện tử tại Trung tâm hoặc tại nhà; xử lý các sự cố đơn giản về hạ tầng, thiết bị (máy tính, máy in, mạng...); kiểm tra và đảm bảo vận hành hạ tầng, thiết bị, hệ thống hàng ngày. Từ 01/7/2025 đến 31/10/2025, tỷ lệ số hóa khi tiếp nhận hồ sơ đạt 99,94%; tỷ lệ số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính đạt 100%; thực hiện thanh toán trực tuyến đạt 100%.

Công tác phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền được quan tâm thực hiện, thường xuyên phối

Trong niên độ giám sát, Trung tâm đã tiếp nhận và chuyển phòng chuyên môn xử lý 30 phản ánh của công dân qua đường dây nóng và tổng đài 1022 (*Qua tổng đài 1022: 08 tin, qua số điện thoại đường dây nóng 22 tin*) trong đó có 16 nội dung về giải quyết thủ tục hành chính (đã được xử lý, giải quyết trước hạn); 14 nội dung phản ánh về vệ sinh môi trường, trật tự xây dựng, chuyển vị trí đất ở đã chuyển phòng chuyên môn tổ chức phối hợp xác minh thông tin và kịp thời giải quyết theo quy định.

- Tiếp nhận và xử lý 9.616 hồ sơ thuộc các lĩnh vực: văn hóa – xã hội, tư pháp – hộ tịch, đất đai – nông nghiệp – môi trường, xây dựng, kinh doanh; trong đó, tiếp nhận trực tuyến 8.087 hồ sơ, đạt 85%; tiếp nhận trực tiếp 1.529 hồ sơ, chiếm 15%. Đã giải quyết đúng và trước hạn 9.437/9.441 hồ sơ, đạt 99,96%; trễ hạn 04/9.441 hồ sơ (thuộc lĩnh vực tư pháp – hộ tịch), chiếm 0,04% (nguyên nhân do thời gian đầu tháng 7/2025, hệ thống dịch vụ công quốc gia bị lỗi nên ảnh hưởng đến việc thao tác, Trung tâm đã có văn bản xin lỗi công dân), đang giải quyết 175 hồ sơ.

Nhìn chung, qua giám sát, Ban Văn hóa – Xã hội HĐND đánh giá cao sự nỗ lực, cố gắng của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường trong thực hiện chức năng, nhiệm vụ được giao. Công tác tiếp nhận, giải quyết hồ sơ được thực hiện nghiêm túc, đúng quy trình, tỷ lệ giải quyết đúng hạn đạt cao; thái độ phục vụ của cán bộ, công chức ngày càng chuyên nghiệp, thân thiện, góp phần củng cố niềm tin của nhân dân vào bộ máy hành chính cơ sở. Trung tâm đã thể hiện vai trò là đầu mối quan trọng trong việc cải cách thủ tục hành chính, nâng cao hiệu quả phục vụ nhân dân, tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính và thúc đẩy chuyển đổi số tại phường. Kết quả đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp Dịch vụ công, từ ngày 01/7/2025 đến ngày 31/10/2025, phường được đánh giá ở mức xuất sắc, đạt 94,81 điểm, tăng 57 hạng, xếp hạng thứ 02/95 xã, phường của tỉnh, trong đó tháng 10/2025 được xếp hạng thứ nhất.

- Hệ thống phần mềm dịch vụ công quốc gia và phần mềm dịch vụ công của tỉnh vẫn còn lỗi kỹ thuật, gây gián đoạn khi thao tác tiếp nhận, xử lý, giải

quyết hồ sơ; dữ liệu liên thông giữa các lĩnh vực, ngành dọc chưa đồng bộ, đặc biệt là lĩnh vực đất đai, đăng ký kinh doanh.

- Một bộ phận người dân, nhất là người cao tuổi, chưa quen với việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến, còn hạn chế về kỹ năng số, dẫn đến phải nộp hồ sơ trực tiếp, gây khó khăn cho cán bộ tiếp nhận.

- Hiện tại, Trung tâm chưa có công chức chuyên môn về công nghệ thông tin, dẫn đến việc khắc phục sự cố, lỗi đường truyền có lúc chưa kịp thời.

- Phường Bình Phước có dân số đông, số lượng hồ sơ tiếp nhận hàng ngày rất lớn, một số lĩnh vực chưa được hướng dẫn kịp thời, nhất các nội dung ngoài bộ thủ tục hành chính, dẫn đến có việc người dân phải đi lại nhiều lần.

- Cơ chế đánh giá, chấm điểm theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công chưa linh hoạt, chưa tính đến yếu tố đặc thù của từng địa phương; hệ thống chấm điểm tự động chưa có cơ chế loại trừ các trường hợp đặc biệt, chưa phản ánh đúng thực tế trong quá trình thực hiện.

II. KIẾN NGHỊ CỦA BAN VĂN HÓA – XÃ HỘI

Trên cơ sở kết quả đạt được và những khó khăn, hạn chế nêu trên, nhằm góp phần nâng cao hiệu quả tham mưu thực hiện nhiệm vụ của Trung tâm Phục vụ Hành chính công, Ban Văn hóa – Xã hội HĐND phường kiến nghị một số vấn đề sau:

1. Đối với UBND phường

- Kiến nghị UBND tỉnh: Quan tâm nâng cấp hạ tầng phần mềm dịch vụ công để đảm bảo tốc độ truy cập nộp hồ sơ trực tuyến và hoàn thiện, đồng bộ các tính năng thiết yếu của phần mềm dịch vụ công nhằm nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức và công dân.

- Chỉ đạo các cơ quan, đơn vị thực hiện tốt công tác phối hợp trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn, đặc biệt là thống nhất, phối hợp trong việc xác nhận, giải quyết hồ sơ cho người dân ngoài bộ thủ tục hành chính.

- Xem xét bố trí công chức có trình độ chuyên môn về công nghệ thông tin cho Trung tâm Phục vụ hành chính công.

- Kịp thời triển khai thực hiện ủy quyền trong công tác chứng thực theo Nghị quyết số 11/2025/NQ-HĐND ngày 03/10/2025 của HĐND tỉnh quy định phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của Chủ tịch UBND cấp xã được ủy quyền cho công chức thuộc UBND cấp xã thực hiện trong công tác chứng thực trên địa bàn tỉnh Đồng Nai.

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

- Thực hiện tốt công tác quản lý, sử dụng, đảm bảo chế độ, chính sách để kịp thời khích lệ, động viên công chức, người lao động, người hoạt động không

chuyên trách của đơn vị an tâm công tác, hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao; thường xuyên kiểm tra việc chấp hành pháp luật trong thực thi nhiệm vụ, công vụ của đội ngũ công chức, nhất là công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

- Tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ, mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp, hạn chế đến mức thấp nhất việc giải quyết hồ sơ quá hạn. Kịp thời xin lỗi các tổ chức, cá nhân trong trường hợp giải quyết hồ sơ trễ hạn theo đúng quy định.

- Tiếp tục hỗ trợ, hướng dẫn người dân tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong thực hiện thủ tục hành chính.

- Thực hiện tốt chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao, trong đó cần quan tâm nhiệm vụ xây dựng chính quyền điện tử, theo dõi ứng dụng công nghệ thông tin liên quan đến cung cấp dịch vụ công, giải quyết thủ tục hành chính, góp phần thực hiện tốt nhiệm vụ chuyển đổi số trên địa bàn.

Trên đây là Thông báo kết luận giám sát của Ban Văn hóa - Xã hội HĐND phường về tình hình tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường. Đề nghị UBND phường, đơn vị chịu sự giám sát thực hiện các kiến nghị và báo cáo kết quả thực hiện về Ban Văn hóa - Xã hội **trước ngày 31/12/2025./.**

Nơi nhận:

- Thường trực Đảng ủy;
- Thường trực HĐND, UBND, UBMTTQVN phường;
- Thành viên Đoàn giám sát;
- Trung tâm Phục vụ HCC phường;
- LĐVP, CV: HĐND, CNTT;
- Trang thông tin điện tử phường;
- Lưu: VT. 

**TM. BAN VĂN HÓA - XÃ HỘI
TRƯỞNG BAN**



Nguyễn Văn Hào