HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN XÃ THẠNH HÒA **ĐOÀN GIÁM SÁT**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 25/BC-ĐGS	*Thạnh Hòa, ngày 09 tháng 9 năm 2026*

BÁO CÁO KẾT QUẢ GIÁM SÁT
"Công tác chuyển đổi số trên địa bàn xã Thạnh Hòa"

Thực hiện Nghị quyết số 17/NQ-HĐND ngày 06 tháng 9 năm 2025 của Hội đồng nhân dân xã Thạnh Hòa về Chương trình giám sát của Hội đồng nhân dân (HĐND) năm 2026; Kế hoạch số 13/KH-ĐGS ngày 22 tháng 12 năm 2025 của Đoàn giám sát chuyên đề *"Công tác chuyển đổi số trên địa bàn xã Thạnh Hòa"*.

Trên cơ sở Báo cáo số 177/BC-UBND ngày 20 tháng 7 năm 2026 của Ủy ban nhân dân xã Thạnh Hòa, Báo cáo số 64/BC-HCC ngày 30 tháng 6 năm 2026 của Trung tâm Phục vụ hành chính công, Báo cáo số 249-BC/CAX ngày 08 tháng 7 năm 2026 của Công an xã Thạnh Hòa và kết quả tại buổi khảo sát, giám sát trực tiếp, Đoàn giám sát báo cáo kết quả giám sát cụ thể như sau:

I. Kết quả giám sát, khảo sát

1. Công tác chỉ đạo, điều hành, tổ chức thực hiện

1.1. Ban hành cụ thể hóa văn bản của cấp trên về việc thực hiện chuyển đổi số trên địa bàn xã; việc xây dựng cơ chế, chính sách thúc đẩy quá trình chuyển đổi số trên địa bàn

Nhìn chung, cả 03 cơ quan, đơn vị được giám sát, khảo sát (UBND xã, Công an xã, Trung tâm Phục vụ hành chính công) đều đã nghiêm túc quán triệt, cụ thể hóa kịp thời các văn bản chỉ đạo của Trung ương, Thành phố và cấp trên trực tiếp về công tác chuyển đổi số. Hệ thống văn bản chỉ đạo, điều hành của 03 đơn vị được ban hành kịp thời, thống nhất với chủ trương chung của Đảng ủy, HĐND, UBND xã.

Ủy ban nhân dân xã đã ban hành khá đầy đủ, đồng bộ hệ thống văn bản chỉ đạo, điều hành theo phương châm "6 rõ" (rõ người - rõ việc - rõ thời gian - rõ trách nhiệm - rõ sản phẩm - rõ thẩm quyền), tiêu biểu như: Kế hoạch số 69/KH-UBND và Kế hoạch số 68/KH-UBND ngày 17/4/2026, Kế hoạch số 91/KH-UBND ngày 29/5/2026, Quyết định số 2728/QĐ-UBND ngày 24/10/2025 ban hành Quy chế làm việc của Ban Chỉ đạo phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo, cải cách hành chính, chuyển đổi số và Đề án 06 của xã.

Công an xã đã kịp thời tham mưu Ủy ban nhân dân xã ban hành văn bản chỉ đạo các ban, ngành, Mặt trận, đoàn thể; đồng thời chủ động xây dựng 04 Kế hoạch và 05 Công văn để tổ chức triển khai, quán triệt trong nội bộ lực lượng, làm cơ sở thành lập Ban Chỉ đạo và Tổ giúp việc về chuyển đổi số của Công an xã.

Trung tâm Phục vụ hành chính công đã tổ chức quán triệt đầy đủ đến toàn thể công chức, rà soát và phân công trách nhiệm cụ thể cho từng công chức trong

quá trình tiếp nhận, số hóa hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; đồng thời thường xuyên tổng hợp khó khăn, vướng mắc để kịp thời báo cáo, kiến nghị cấp có thẩm quyền tháo gỡ.

1.2. Công tác triển khai, tuyên truyền, quán triệt tổ chức thực hiện các chương trình, kế hoạch, đề án về triển khai thực hiện công tác chuyển đổi số; kết quả triển khai, tuyên truyền

Công tác tuyên truyền được cả 03 đơn vị xác định là nhiệm vụ trọng tâm, triển khai bằng nhiều hình thức phong phú, thiết thực. Ủy ban nhân dân xã tổ chức tuyên truyền, quán triệt Nghị quyết số 57-NQ/TW và Kế hoạch số 124/KH-UBND thông qua hội nghị tập trung, tập huấn chuyên đề, lồng ghép trong các cuộc họp, sinh hoạt định kỳ, đạt tỷ lệ tham dự 100% cán bộ, công chức, viên chức, người lao động.

Công an xã tham mưu tổ chức triển khai Kế hoạch số 87/KH-UBND về Chiến dịch "60 ngày đêm hướng dẫn người dân kích hoạt và tích hợp thông tin, dữ liệu trên VNeID mức 2" và trực tiếp xây dựng Kế hoạch số 63/KH-CAX-CSKV về "Chiến dịch mùa hè số cùng VNeID" trên địa bàn xã.

Trung tâm Phục vụ hành chính công triển khai đồng bộ nhiều kênh tuyên truyền: niêm yết công khai thủ tục hành chính, công khai bằng mã QR, hướng dẫn trực tiếp từng trường hợp đến giao dịch, lồng ghép qua hệ thống truyền thanh cơ sở, Trang thông tin điện tử xã, mạng xã hội Zalo, Facebook và hoạt động của Tổ công nghệ số cộng đồng tại các ấp; đặc biệt, công chức Trung tâm trực tiếp hỗ trợ người dân tạo tài khoản VNeID, kích hoạt định danh điện tử, thanh toán và tra cứu tiến độ hồ sơ trực tuyến.

1.3. Đánh giá tiến độ và hiệu quả thực hiện các đề án, chương trình, kế hoạch về công tác chuyển đổi số trên địa bàn xã và việc thực hiện tiết kiệm điện

Qua giám sát, khảo sát, tiến độ triển khai các nhiệm vụ trọng tâm về chuyển đổi số tại 03 đơn vị cơ bản bám sát chỉ đạo của UBND thành phố và UBND xã. Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong điều hành đã góp phần giảm đáng kể văn bản giấy, rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ, tiết kiệm chi phí in ấn, lưu trữ và đi lại của người dân.

Về công tác thực hành tiết kiệm điện, cả 03 đơn vị đều triển khai nghiêm túc việc bố trí sử dụng hợp lý hệ thống điều hòa, thiết bị điện, máy tính theo nhu cầu thực tế, thường xuyên nhắc nhở cán bộ, chiến sĩ, công chức tắt thiết bị khi không sử dụng, góp phần giảm chi phí vận hành thường xuyên của đơn vị.

1.4. Công tác bố trí đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong cơ quan, đơn vị thực hiện công tác chuyển đổi số

Trung tâm Phục vụ hành chính công hiện có 06/07 biên chế chuyên trách đã bố trí (01 Giám đốc, 05 công chức), ngoài ra còn có 01 biên chế của Văn phòng HĐND và UBND phụ trách lĩnh vực Tư pháp và 01 biên chế của Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai phụ trách lĩnh vực đất đai. Đáng lưu ý, đến nay Trung tâm vẫn chưa có công chức chuyên trách về công nghệ thông tin, đội ngũ hiện có phải tự nghiên cứu, tập huấn để đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ.

Công an xã có 46 cán bộ, chiến sĩ (06 nữ), được tổ chức thành 05 Tổ nghiệp vụ, trình độ chuyên môn khá cao (01 Thạc sĩ, 35 Đại học), việc bố trí nhân sự thực hiện chuyển đổi số tập trung chủ công vào Tổ Tổng hợp, Tổ Cảnh sát khu vực, Tổ Cảnh sát trật tự, cơ bản phù hợp với năng lực, sở trường công tác.

Ủy ban nhân dân xã đã phân công đồng chí Phó Chủ tịch UBND xã trực tiếp chỉ đạo công tác ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số; xác định Phòng Văn hóa - Xã hội là đơn vị đầu mối tham mưu, đồng thời bố trí chuyên viên kiêm nhiệm phụ trách tham mưu chiến lược.

1.5. Biện pháp và hiệu quả lãnh đạo thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính gắn với chuyển đổi số

Trung tâm Phục vụ hành chính công xác định cải cách thủ tục hành chính và chuyển đổi số là hai nhiệm vụ gắn bó chặt chẽ; lãnh đạo Trung tâm thường xuyên rà soát các khâu phát sinh chậm trễ để kịp thời chấn chỉnh, đẩy mạnh số hóa hồ sơ ngay từ khâu tiếp nhận, sử dụng mã QR công khai thủ tục.

Công an xã duy trì tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn đạt 100% (14.719/14.719 hồ sơ đã giải quyết, không có hồ sơ quá hạn), thể hiện hiệu quả rõ nét trong công tác cải cách thủ tục hành chính gắn với chuyển đổi số của lực lượng.

Ủy ban nhân dân xã đã chỉ đạo rà soát, đơn giản hóa quy trình nghiệp vụ, đề xuất cắt bỏ các bước trung gian không cần thiết; chuẩn hóa quy trình phối hợp giữa các bộ phận chuyên môn thông qua phần mềm dùng chung, bảo đảm tính minh bạch, dễ theo dõi tiến độ.

1.6. Nguồn lực, kinh phí từ ngân sách và nguồn vốn huy động từ các nguồn khác để thực hiện công tác chuyển đổi số

Trong quý I năm 2026, UBND xã đã bố trí nguồn kinh phí chi thường xuyên khoảng 200 triệu đồng cho các nhiệm vụ trọng tâm về khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số; đồng thời, theo Nghị quyết số 18/NQ-HĐND ngày 25/6/2026 của HĐND xã Thạnh Hoa về điều chỉnh, bổ sung dự toán ngân sách xã năm 2026, lần 2, kinh phí bổ sung cho lĩnh vực khoa học công nghệ là 3,4 tỷ đồng, hiện các phòng, đơn vị đang rà soát hạ tầng, xây dựng kế hoạch thực hiện (dự kiến trong quý III/2026).

Trung tâm Phục vụ hành chính công chủ yếu sử dụng nguồn ngân sách xã được phân bổ để đầu tư trang thiết bị, hạ tầng công nghệ thông tin; do nguồn lực còn hạn chế, Trung tâm ưu tiên khai thác tối đa cơ sở vật chất hiện có, kết hợp tận dụng nguồn lực xã hội hóa và sự hỗ trợ của tổ chức, doanh nghiệp trên địa bàn.

1.7. Công tác chỉ đạo phối hợp các đơn vị trong việc triển khai thực hiện công tác chuyển đổi số

Trung tâm Phục vụ hành chính công và Công an xã nhận được sự quan tâm, hỗ trợ tích cực của Trung tâm Phục vụ hành chính công và Công an Thành phố, các Sở, Ban, ngành Thành phố; sự lãnh đạo của Đảng ủy xã, sự chỉ đạo, điều hành của UBND xã và sự phối hợp của các phòng chuyên môn, đơn vị có liên quan. Qua đó, bảo đảm hoạt động ổn định, không gián đoạn việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ khi thực hiện mô hình chính quyền địa phương 02 cấp. Tuy nhiên, việc phối

hợp giải quyết một số hồ sơ thuộc lĩnh vực đất đai giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công xã và Phòng Kinh tế xã vẫn còn chậm do phải thực hiện quy trình phối hợp và chờ kết quả xử lý của Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai Khu vực X theo quy trình liên thông, ảnh hưởng đến thời gian giải quyết một số hồ sơ.

Công an xã đã phối hợp thực hiện tốt các thủ tục hành chính liên thông như đăng ký khai sinh, khai tử, bảo đảm kịp thời, đúng quy định. Tuy nhiên, công tác phối hợp giữa lực lượng Công an xã với các Ban, ngành, đoàn thể xã và các ấp trong triển khai nhiệm vụ chuyển đổi số vẫn còn chưa chặt chẽ, nguyên nhân do khối lượng công việc của các Ban, ngành, đoàn thể còn nhiều, việc trao đổi thông tin và phối hợp thực hiện một số nhiệm vụ có thời điểm chưa kịp thời, nhịp nhàng. Đây là hạn chế cần được khắc phục sớm thông qua việc tăng cường trao đổi thông tin, phân công rõ trách nhiệm nhằm nâng cao hiệu quả triển khai công tác chuyển đổi số trên địa bàn xã.

1.8. Công tác tuyên truyền, hỗ trợ người dân

Trung tâm Phục vụ hành chính công đã tích cực hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến, nộp hồ sơ và thanh toán trực tuyến; in, niêm yết sơ đồ quy trình thực hiện thủ tục hành chính, bố trí bảng hướng dẫn các bước thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến và tra cứu kết quả để người dân dễ theo dõi.

Công an xã tổ chức hỗ trợ người dân nộp dịch vụ công, cấp căn cước, định danh điện tử liên tục từ 07 giờ đến 22 giờ tất cả các ngày trong tuần, kể cả thứ Bảy, Chủ nhật, tạo được sự đồng thuận, hài lòng cao trong Nhân dân.

Ủy ban nhân dân xã phát huy vai trò của 23 Tổ công nghệ số cộng đồng theo phương châm "đi từng ngõ, gõ từng nhà" để hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, đồng thời triển khai mô hình Đại sứ học sinh Trung học cơ sở hỗ trợ người cao tuổi sử dụng công nghệ và khai thác nền tảng bình dân học vụ số (binhdanhocvuso.gov.vn) nhằm phổ cập kỹ năng số, hình thành "Công dân số" trong cộng đồng.

Tuy nhiên, công tác tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến và thanh toán điện tử chưa thường xuyên, hiệu quả chưa cao; nhiều người dân còn hạn chế về kỹ năng số, chưa quen với việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử. Do đó, cán bộ Trung tâm Phục vụ hành chính công phải dành nhiều thời gian hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện các thao tác nộp hồ sơ trực tuyến và thanh toán điện tử, làm tăng thời gian tiếp nhận hồ sơ và tiềm ẩn nguy cơ phát sinh sai sót nếu không thực hiện đúng quy trình hỗ trợ.

1.9. Các mô hình mới, cách làm hay

Trung tâm Phục vụ hành chính công là đơn vị có nhiều mô hình, cách làm hay nổi bật nhất trong 03 đơn vị được giám sát, khảo sát, tiêu biểu là mô hình "Kệ sách chuyển đổi số - Thư viện mini hành chính công" với hơn 500 đầu sách kết hợp mã QR tra cứu thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến; mô hình "Chứng thực tại nhà" đã hỗ trợ trên 20 trường hợp là người cao tuổi, người khuyết tật, gia

đình chính sách; cùng các mô hình "Quầy ưu tiên", "Nơi hỗ trợ nộp hồ sơ trực tuyến tại chỗ", "Sổ hồ sơ mẫu", "Góc thư giãn".

Ủy ban nhân dân xã cũng ghi nhận và nhân rộng các mô hình nêu trên, đồng thời triển khai thêm mô hình Đại sứ học sinh Trung học cơ sở hỗ trợ người cao tuổi sử dụng công nghệ.

Công an xã được Công an thành phố phê duyệt xây dựng mô hình "Gần dân, sát dân, nắm vững địa bàn", mô hình có tích hợp nội dung chuyển đổi số trong thực hiện.

2. Kết quả thực hiện công tác chuyển đổi số

2.1. Phát triển hạ tầng số

Tổng số thuê bao internet đạt 13.395 thuê bao (tỷ lệ bao phủ 80%); tỷ lệ người sử dụng có khả năng truy cập băng thông rộng cố định tốc độ trên 01 Gbps đạt 40%; hệ thống hội nghị truyền hình trực tuyến hoạt động tốt. UBND xã đã chỉ đạo rà soát, có phương án nâng cấp hệ thống máy tính cấu hình cao tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và các phòng chuyên môn.

Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, 100% cán bộ, công chức được trang bị máy tính, kết nối mạng nội bộ và Internet (tỷ lệ trung bình 01 máy tính/công chức); toàn bộ 10/10 máy tính được cài đặt phần mềm phòng, chống mã độc quản lý tập trung (Kaspersky Antivirus); 06/06 công chức được cấp và sử dụng hộp thư điện tử công vụ.

Tại Công an xã, hệ thống mạng nội bộ, kết nối Internet và đường truyền chuyên dùng được duy trì hoạt động ổn định; đơn vị thường xuyên rà soát, đánh giá hiện trạng trang thiết bị, triển khai hồ sơ cấp độ an toàn thông tin theo mô hình 4 lớp (cấp độ 2) và đang chuẩn bị cài đặt giải pháp chống mã độc tập trung cho 43 máy tính của cơ quan.

Nhìn chung, hạ tầng số của 03 đơn vị cơ bản đáp ứng yêu cầu triển khai các hệ thống thông tin, phần mềm chuyên ngành và giải quyết thủ tục hành chính hiện nay. Tuy nhiên, một số máy tính đã được trang bị từ nhiều năm trước, cấu hình thấp, tốc độ xử lý chậm, chưa đáp ứng tốt yêu cầu vận hành nhiều phần mềm chuyên ngành và các nền tảng số phục vụ chuyển đổi số, đồng thời còn hạn chế khả năng triển khai các ứng dụng mới, trong đó có các công cụ hỗ trợ trí tuệ nhân tạo (AI).

2.2. Về dữ liệu số

Ủy ban nhân dân xã vận hành song song hai nhóm hệ thống thông tin: phần mềm quốc gia (dịch vụ công trực tuyến/Một cửa điện tử, hộ tịch điện tử, Một cửa Bộ Xây dựng...) và phần mềm của Thành phố (Quản lý văn bản và điều hành, thư điện tử công vụ, Một cửa thành phố, ứng dụng Can Tho Smart City, tổng đài 1022); hệ thống quản lý văn bản trong kỳ đã tiếp nhận 1.111 văn bản, phát hành 2.283 văn bản; khai thác tốt Đề án 06, bảo đảm dữ liệu dân cư "đúng, đủ, sạch, sống".

Trung tâm Phục vụ hành chính công được trang bị, sử dụng các hệ thống thông tin dùng chung gồm hệ thống Quản lý văn bản và Điều hành, hệ thống thư điện tử, hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính/dịch vụ công, phần mềm quản lý cán bộ, công chức và các phần mềm cơ sở dữ liệu chuyên ngành có kết nối, chia sẻ với Kho dữ liệu dùng chung.

Công an xã khai thác hiệu quả nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu ngành Công an (LGSP), tăng cường kết nối với Trung tâm dữ liệu quốc gia; duy trì rà soát, đối chiếu, chuẩn hóa, cập nhật dữ liệu theo tiêu chí "đúng, đủ, sạch, sống, thống nhất, dùng chung", hạn chế trùng lặp, sai lệch.

2.3. Về thủ tục hành chính và dịch vụ công trực tuyến

Tính đến ngày 22/6/2026, tổng số thủ tục hành chính áp dụng trên địa bàn Thành phố là 1.956 thủ tục (toàn trình 1.457, một phần 496, mức độ 2: 02 thủ tục); trong đó cấp tỉnh/thành phố 1.580 thủ tục, cấp xã 376 thủ tục (toàn trình 259, một phần 116, mức độ 2: 01 thủ tục). Tỷ lệ thủ tục hành chính thực hiện không phụ thuộc địa giới hành chính trong phạm vi cấp Thành phố đạt 100%; tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến toàn trình trên tổng số thủ tục có đủ điều kiện tại cấp xã đạt 259/259 (100%); tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính xử lý hoàn toàn trực tuyến, người dân chỉ nhập dữ liệu một lần đạt 259/376 (68,88%); tỷ lệ giao dịch hành chính thuộc diện "phi tiếp xúc" đạt trên 90%.

Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, tổng số hồ sơ tiếp nhận từ ngày 01/7/2025 đến 22/6/2026 là 10.540 hồ sơ (trong đó tiếp nhận trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia 10.530 hồ sơ, chiếm khoảng 99,9%); đã giải quyết 10.499 hồ sơ (trước hạn 10.416, quá hạn 24 hồ sơ - chiếm khoảng 0,23% tổng hồ sơ đã giải quyết), đang giải quyết 41 hồ sơ; tỷ lệ hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính được số hóa đạt 99,62%; tỷ lệ người dân, doanh nghiệp đánh giá hài lòng đạt 100%.

Tại Công an xã, tổng số hồ sơ tiếp nhận từ 01/7/2025 đến thời điểm giám sát là 14.740 hồ sơ (trực tuyến 13.164 hồ sơ, chiếm khoảng 89,3%; trực tiếp 1.576 hồ sơ); đã giải quyết 14.719 hồ sơ, 100% đúng hạn, không có hồ sơ quá hạn; đang giải quyết 21 hồ sơ; tỷ lệ thanh toán trực tuyến và tỷ lệ số hóa hồ sơ phát sinh đều đạt 100%; thủ tục đăng ký thường trú, tạm trú qua dịch vụ công trực tuyến đạt 100%, cấp căn cước qua dịch vụ công trực tuyến đạt trên 80%.

2.4. Sử dụng công cụ hỗ trợ ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) và các ứng dụng điện tử trong điều hành và thực thi công vụ

Ủy ban nhân dân xã đã triển khai hướng dẫn cho 100% cán bộ, công chức làm quen và bước đầu ứng dụng các trợ lý ảo, phần mềm chuyển đổi giọng nói thành văn bản trong soạn thảo biên bản họp và xử lý văn bản quy phạm pháp luật hành chính; người đứng đầu các cơ sở giáo dục, y tế cũng tích cực sử dụng công cụ hỗ trợ ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) trong giảng dạy, quản lý hồ sơ sức khỏe điện tử.

Trung tâm Phục vụ hành chính công xác định AI đóng vai trò "trợ lý ảo", từng bước tự động hóa quy trình, tối ưu thời gian xử lý hồ sơ; 100% chuyên viên

sử dụng hệ thống quản lý văn bản, hồ sơ công việc điện tử, áp dụng chữ ký số trong xử lý văn bản.

Đối với Công an xã việc sử dụng AI trong điều hành, thực thi công vụ tại đơn vị còn ít do đặc thù công việc.

Nhìn chung, mức độ sử dụng AI tại 03 đơn vị còn ở giai đoạn bước đầu, chủ yếu phục vụ hỗ trợ tra cứu thông tin, tổng hợp dữ liệu và soạn thảo văn bản, chưa được khai thác rộng rãi trong xử lý công việc chuyên môn. Nguyên nhân chủ yếu là hạ tầng công nghệ thông tin còn hạn chế, một số thiết bị có cấu hình thấp, đồng thời kỹ năng khai thác các công cụ AI của đội ngũ cán bộ, công chức chưa đồng đều. Do đó, trong thời gian tới cần ưu tiên đầu tư, nâng cấp hạ tầng công nghệ thông tin, đồng thời tăng cường đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng sử dụng AI cho đội ngũ cán bộ, công chức nhằm nâng cao hiệu quả thực thi công vụ, bảo đảm an toàn thông tin và đáp ứng yêu cầu chuyển đổi số.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm

- Công tác lãnh đạo của Đảng ủy, sự giám sát của HĐND và sự chỉ đạo, điều hành của UBND xã đối với công tác chuyển đổi số được thực hiện sâu sát, kịp thời; Ban Chỉ đạo phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo, cải cách hành chính, chuyển đổi số và Đề án 06 của xã được thành lập, kiện toàn đầy đủ, hoạt động của 23 Tổ công nghệ số cộng đồng và Đội hỗ trợ phản ứng nhanh về an toàn thông tin được duy trì thường xuyên.

- Đội ngũ cán bộ, công chức, chiến sĩ tại cả 03 đơn vị có tinh thần trách nhiệm cao, chủ động học tập, thích ứng với yêu cầu chuyển đổi số; 100% lãnh đạo, cán bộ quản lý gương mẫu sử dụng chữ ký số chuyên dùng, xử lý văn bản trên môi trường điện tử.

- Kết quả giải quyết thủ tục hành chính đạt tỷ lệ cao: Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn của Công an xã đạt 100%; tỷ lệ hồ sơ giải quyết trước hạn của Trung tâm Phục vụ hành chính công đạt 99,2% (10.416/10.499); tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến toàn trình đối với thủ tục đủ điều kiện của cấp xã đạt 100% đối với các thủ tục đủ điều kiện thực hiện trực tuyến.

- Nhiều mô hình, cách làm hay, sáng tạo, ít tốn kinh phí được xây dựng và bước đầu phát huy hiệu quả, tiêu biểu là mô hình "Kệ sách chuyển đổi số - Thư viện mini hành chính công", "Chứng thực tại nhà" tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, mô hình "Đại sứ học sinh Trung học cơ sở" của UBND xã, mô hình "Gần dân, sát dân, nắm vững địa bàn" của Công an xã...

- Hạ tầng, dữ liệu số cơ bản đáp ứng yêu cầu vận hành; kết nối, khai thác tốt dữ liệu Đề án 06, bảo đảm nguyên tắc "đúng, đủ, sạch, sống".

- Theo kết quả khảo sát, tỷ lệ người dân, doanh nghiệp đánh giá hài lòng khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến đạt mức rất cao (100% theo báo cáo của Trung tâm Phục vụ hành chính công và UBND xã).

2. Khó khăn, hạn chế

- Trung tâm Phục vụ hành chính công và các phòng chuyên môn thuộc xã không có công chức chuyên trách về công nghệ thông tin, đội ngũ công chức đang phải kiêm nhiệm nhiều nhiệm vụ chuyên môn khác, dễ quá tải, thiếu kinh nghiệm xử lý sự cố kỹ thuật chuyên sâu, đột xuất.

- Một bộ phận hạ tầng thiết bị (máy tính, đường truyền) tại một số bộ phận đã trang bị nhiều năm, cấu hình thấp, chưa đáp ứng tốt yêu cầu vận hành các phần mềm chuyên ngành và các công cụ hỗ trợ ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI).

- Công tác tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến và thanh toán điện tử có quan tâm nhưng hiệu quả chưa cao; nhiều người dân còn hạn chế về kỹ năng số, chưa quen với việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử. Do đó, cán bộ Trung tâm Phục vụ hành chính công phải dành nhiều thời gian hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện các thao tác nộp hồ sơ trực tuyến và thanh toán điện tử, làm tăng thời gian tiếp nhận hồ sơ và tiềm ẩn nguy cơ phát sinh sai sót nếu không thực hiện đúng quy trình hỗ trợ.

- Việc phối hợp giải quyết một số hồ sơ thuộc lĩnh vực đất đai giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công xã và Phòng Kinh tế xã vẫn còn chậm do phải thực hiện quy trình phối hợp và chờ kết quả xử lý của Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai Khu vực X theo quy trình liên thông, ảnh hưởng đến thời gian giải quyết một số hồ sơ.

- Nguồn kinh phí đầu tư hạ tầng số cấp xã còn phụ thuộc nhiều vào phân bổ của ngân sách cấp trên, thực hiện theo lộ trình nên chưa thể nâng cấp đồng bộ ngay; số lượng hồ sơ tiếp nhận tăng nhanh sau sáp nhập trong khi nhân lực trực tiếp tiếp nhận, hướng dẫn còn hạn chế, tạo áp lực lớn vào các thời điểm cao điểm.

- Công tác phối hợp giữa lực lượng Công an xã với Mặt trận, các ban, ngành, đoàn thể trong tuyên truyền, vận động Nhân dân thực hiện chuyển đổi số chưa thường xuyên, nhịp nhàng.

3. Nguyên nhân khó khăn, hạn chế

3.1. Nguyên nhân khách quan

- Chuyển đổi số là lĩnh vực mới, đòi hỏi sự thay đổi về tư duy và kỹ năng của cả hệ thống chính trị và toàn xã hội, cần có lộ trình và thời gian để thay đổi thói quen lâu đời của một bộ phận Nhân dân.

- Sau khi thực hiện sắp xếp đơn vị hành chính và mô hình chính quyền địa phương 02 cấp, xã Thạnh Hòa có địa bàn quản lý rộng (81,36 km², xếp thứ 22/103 xã, phường) và dân số đông (14.608 hộ, 63.814 khẩu, xếp thứ 7/103), trong khi bộ máy, biên chế các cơ quan, đơn vị mới được kiện toàn, khối lượng hồ sơ, công việc tăng nhanh.

- Hạ tầng công nghệ thông tin phần lớn kế thừa từ 03 đơn vị trước sáp nhập, chưa đồng bộ; nguồn kinh phí đầu tư nâng cấp phụ thuộc vào phân bổ, lộ trình của ngân sách cấp trên nên chưa thể thực hiện đồng loạt, ngay lập tức.

- Các hệ thống phần mềm dùng chung do nhiều Bộ, ngành, cấp quản lý khác nhau (quốc gia, thành phố, chuyên ngành) xây dựng, vận hành độc lập, quy chuẩn dữ liệu chưa thống nhất, dẫn đến khó khăn trong liên thông, chia sẻ dữ liệu giữa các cấp.

3.2. Nguyên nhân chủ quan

Do khối lượng công việc của các Ban, ngành, đoàn thể xã còn nhiều, việc trao đổi thông tin và phối hợp thực hiện một số nhiệm vụ có thời điểm chưa kịp thời, nhịp nhàng dẫn đến công tác phối hợp giữa lực lượng Công an xã với các Ban, ngành, đoàn thể xã và các ấp trong triển khai nhiệm vụ chuyển đổi số vẫn còn chưa chặt chẽ.

III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

1. Đối với Ủy ban nhân dân xã

- Sớm triển khai kế hoạch sử dụng nguồn kinh phí bổ sung theo Nghị quyết số 18/NQ-HĐND ngày 25/6/2026 của HĐND xã để đầu tư nâng cấp đồng bộ hạ tầng công nghệ thông tin, ưu tiên đầu tư các hạng mục phục vụ trực tiếp việc giải quyết thủ tục hành chính và chuyển đổi số theo danh mục được cấp có thẩm quyền phê duyệt.

- Chỉ đạo các phòng chuyên môn phối hợp chặt chẽ, thường xuyên với Công an xã, Trung tâm Phục vụ hành chính công, Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể trong công tác tuyên truyền, vận động người dân, nhất là nhóm người cao tuổi, hộ kinh doanh truyền thống để nâng cao hiệu quả phối hợp trong công tác tuyên truyền, vận động người dân.

- Tiếp tục rà soát, kiện toàn Tổ công nghệ số cộng đồng tại các ấp và tại xã đủ số lượng, đúng thành phần, có kiến thức và kỹ năng số đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ. Tổ chức tập huấn kỹ năng sử dụng nền tảng số, dịch vụ công trực tuyến, VNeID, thanh toán không dùng tiền mặt... cho thành viên Tổ.

- Chỉ đạo tổng kết, nhân rộng các mô hình, cách làm hay đã phát huy hiệu quả (Kệ sách chuyển đổi số, Chứng thực tại nhà, Đại sứ học sinh Trung học cơ sở...) ra các lĩnh vực, đơn vị khác, đồng thời phát động thực hiện thêm các mô hình mới.

- Đẩy mạnh phối hợp đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng số và kỹ năng ứng dụng AI cho cán bộ, công chức gắn với yêu cầu bảo đảm an toàn, bảo mật thông tin.

- Xây dựng kế hoạch khắc phục các hạn chế sau giám sát, xác định rõ nhiệm vụ, thời hạn và đơn vị chủ trì thực hiện. Định kỳ báo cáo Thường trực HĐND xã về kết quả thực hiện các kiến nghị sau giám sát.

2. Đề nghị UBND xã chỉ đạo Công an xã

- Tăng cường trao đổi thông tin giữa các đơn vị phối hợp, chủ động phối hợp thường xuyên, chặt chẽ hơn với Mặt trận Tổ quốc, các đoàn thể chính trị - xã hội và các ấp trong công tác tuyên truyền, vận động Nhân dân thực hiện chuyển đổi số.

- Chủ động tổng hợp khó khăn, vướng mắc và đề xuất kiến nghị với cấp có thẩm quyền làm cơ sở để các cấp kịp thời hỗ trợ, tháo gỡ.

- Duy trì, nâng chất mô hình "Gần dân, sát dân, nắm vững địa bàn".

3. Đề nghị UBND xã chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công xã

- Tiếp tục duy trì, nâng chất và nhân rộng các mô hình "Kệ sách chuyển đổi số", "Chứng thực tại nhà", "Quầy ưu tiên", "Nơi hỗ trợ nộp hồ sơ trực tuyến tại chỗ"; nghiên cứu mở rộng đối tượng, phạm vi phục vụ.

- Đề xuất Ủy ban nhân dân xã xem xét bố trí nhân sự phù hợp phụ trách công nghệ thông tin; tăng cường tập huấn kỹ năng xử lý sự cố kỹ thuật cho đội ngũ công chức hiện có.

- Phối hợp chặt chẽ với Tổ công nghệ số cộng đồng, đoàn thể tại các ấp để hỗ trợ tại chỗ cho nhóm người cao tuổi, người ít có điều kiện tiếp cận công nghệ, giảm áp lực trực tiếp tại Trung tâm vào các thời điểm cao điểm.

Trên đây là Báo cáo kết quả giám sát chuyên đề *"Công tác chuyển đổi số trên địa bàn xã Thạnh Hòa"*, Đoàn giám sát Hội đồng nhân dân xã Thạnh Hòa kính báo cáo Hội đồng nhân dân xã xem xét, thông qua./.

Nơi nhận:
- TT. HĐND xã;
- Thành phần Đoàn giám sát;
- UBND xã;
- Công an xã;
- TT Phục vụ hành chính công xã;
- Các Ban HĐND xã;
- Lưu: VT.CVH.

TM. ĐOÀN GIÁM SÁT
KT. TRƯỞNG ĐOÀN
PHÓ TRƯỞNG ĐOÀN

H.Đ.N.D XÃ THẠNH HÒA T.P CẦN THƠ

PHÓ CHỦ TỊCH HĐND XÃ
Huỳnh Thúy Duy