



ĐỀ CƯƠNG BÁO CÁO

**Kết quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Cát Thành
(Từ ngày 01/01/2026 đến ngày 30/6/2026)**

*(Kèm theo Kế hoạch số 07/KH-TTHĐND ngày 04 tháng 8 năm 2026 của
Thường trực HĐND xã Cát Thành)*

** Yêu cầu chung: Báo cáo phải bám sát từng nội dung của Đề cương; có số liệu cụ thể, so sánh tỷ lệ, nêu rõ kết quả, tồn tại, nguyên nhân, trách nhiệm và giải pháp; kèm danh mục văn bản, phụ lục số liệu và hồ sơ minh chứng. Số liệu báo cáo phải thống nhất với dữ liệu trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và hồ sơ lưu tại đơn vị.*

I. KHÁI QUÁT ĐẶC ĐIỂM TÌNH HÌNH

1. Quá trình thành lập, kiện toàn; vị trí pháp lý, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và phạm vi hoạt động của Trung tâm.

2. Khái quát đặc điểm địa bàn, nhu cầu giao dịch, khối lượng thủ tục hành chính; những thuận lợi, khó khăn, vướng mắc chủ yếu ảnh hưởng đến hoạt động của Trung tâm.

3. Đánh giá khái quát kết quả hoạt động từ khi thành lập đến ngày 30 tháng 7 năm 2026.

II. CÔNG TÁC LÃNH ĐẠO, CHỈ ĐẠO VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Việc tham mưu UBND xã ban hành các văn bản quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức, quy chế hoạt động, quy trình nội bộ, quy chế phối hợp và quyết định phân công nhiệm vụ cụ thể; lập danh mục, nêu số, ký hiệu, ngày ban hành và tình hình thực hiện.

2. Công tác chỉ đạo, kiểm tra, đôn đốc; việc xử lý khó khăn, vướng mắc trong quá trình vận hành; trách nhiệm phối hợp giữa Trung tâm với Văn phòng HĐND và UBND xã, các phòng chuyên môn, lãnh đạo UBND xã và cơ quan liên quan.

3. Công tác tuyên truyền, phổ biến các quy định về thủ tục hành chính, cơ chế một cửa, một cửa liên thông, dịch vụ công trực tuyến và cải cách hành chính.

III. TỔ CHỨC BỘ MÁY, NHÂN SỰ VÀ ĐIỀU KIỆN BẢO ĐẢM

1. Cơ cấu tổ chức; tổng số cán bộ, công chức, viên chức, người lao động; số chuyên trách, kiêm nhiệm; vị trí việc làm, chế độ trực và phân công theo lĩnh vực.

2. Trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, lý luận chính trị, kỹ năng số; kết quả tập huấn, bồi dưỡng; việc chấp hành thời gian làm việc, kỷ luật, kỷ cương, đạo đức công vụ và văn hóa giao tiếp.

3. Vị trí, diện tích, số quầy tiếp nhận, khu vực chờ, điều kiện tiếp cận, hỗ trợ người cao tuổi, người khuyết tật và nhóm yếu thế.

4. Trang thiết bị, đường truyền, camera giám sát, máy tính, máy in, máy quét, thiết bị lấy số, màn hình tra cứu, chữ ký số và các phần mềm phục vụ công việc; đánh giá mức độ đáp ứng, tình trạng hư hỏng, thiếu hụt và nhu cầu bổ sung.

IV. VIỆC CÔNG KHAI VÀ QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

1. Tổng số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết; việc cập nhật, niêm yết, công khai danh mục, thành phần hồ sơ, quy trình, thời hạn, phí, lệ phí và các thủ tục được cung cấp trực tuyến toàn trình, một phần.

2. Việc công khai nội quy, quy tắc ứng xử, đường dây nóng, hòm thư góp ý; hướng dẫn tra cứu thủ tục, tình trạng hồ sơ và phản ánh, kiến nghị.

3. Quy trình tiếp nhận, kiểm tra thành phần hồ sơ, số hóa, luân chuyển, thẩm định, phê duyệt, ký số, thu phí, lệ phí và trả kết quả; việc kiểm soát thời gian xử lý ở từng khâu.

4. Việc phối hợp xử lý hồ sơ liên thông, hồ sơ cần xác minh, hồ sơ thuộc nhiều lĩnh vực; cơ chế theo dõi, đôn đốc và cảnh báo hồ sơ sắp đến hạn, quá hạn.

V. KẾT QUẢ TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

1. Tổng số hồ sơ tiếp nhận, gồm hồ sơ chuyển tiếp và hồ sơ tiếp nhận mới; phân loại theo hình thức trực tuyến, trực tiếp, qua dịch vụ bưu chính công ích và theo từng lĩnh vực. Tổng hợp theo Phụ lục 01.

2. Kết quả giải quyết: trước hạn, đúng hạn, quá hạn; hồ sơ đang giải quyết trong hạn, đang quá hạn; tỷ lệ đúng và trước hạn. Đối với hồ sơ quá hạn (Nếu có): lập danh sách chi tiết theo Phụ lục 02, nêu rõ nguyên nhân, trách nhiệm, việc xin lỗi và hện lại ngày trả kết quả.

3. Hồ sơ yêu cầu bổ sung, từ chối giải quyết, người dân rút, trả lại hoặc tạm dừng; số lượng, lĩnh vực, nguyên nhân và biện pháp hạn chế việc bổ sung nhiều lần.

4. Kết quả thu, nộp, quản lý phí, lệ phí; số hồ sơ và số tiền thanh toán trực tuyến; việc đối soát, hoàn trả, xử lý sai sót nếu có.

5. Kết quả trả hồ sơ trực tiếp, trả kết quả điện tử và qua dịch vụ bưu chính công ích; số hồ sơ trả không đúng hạn hoặc không phát sinh người nhận và nguyên nhân.

VI. ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ CHUYỂN ĐỔI SỐ

1. Tình hình vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và kết nối Cổng Dịch vụ công quốc gia; phân quyền tài khoản, sử dụng chữ ký số, bảo đảm an toàn thông tin.

2. Kết quả số hóa thành phần hồ sơ, số hóa kết quả giải quyết, cấp kết quả điện tử; khai thác, tái sử dụng dữ liệu đã số hóa; tỷ lệ hồ sơ được xử lý toàn trình trên môi trường điện tử.

3. Việc sử dụng VNeID, thanh toán trực tuyến, thông báo trạng thái hồ sơ qua tin nhắn, trả kết quả điện tử; tình hình lỗi phần mềm, đường truyền, dữ liệu chuyên ngành và biện pháp xử lý.

4. Việc lưu trữ hồ sơ điện tử, hồ sơ giấy; chế độ sao lưu, bảo mật, khai thác dữ liệu và bàn giao hồ sơ giữa các bộ phận.

VII. HƯỚNG DẪN, HỖ TRỢ VÀ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG

1. Công tác hướng dẫn, hỗ trợ người dân, tổ chức thực hiện dịch vụ công trực tuyến, tạo tài khoản, sử dụng VNeID, ký số, thanh toán trực tuyến; số lượt hỗ trợ và kết quả thực hiện.

2. Việc phối hợp với Tổ công nghệ số cộng đồng, Ủy ban MTTQ Việt Nam xã, các tổ chức chính trị - xã hội và các thôn trong tuyên truyền, hướng dẫn dịch vụ công trực tuyến.

3. Kết quả khảo sát, đánh giá sự hài lòng: số lượt đánh giá, tỷ lệ hài lòng, nội dung chưa hài lòng; phương pháp thu thập, tính đại diện của số liệu và biện pháp khắc phục.

VIII. KỶ LUẬT, KỶ CƯƠNG, THÁI ĐỘ PHỤC VỤ VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH

1. Việc chấp hành Nội quy, Quy chế, giờ giấc làm việc, đeo thẻ, trang phục, quy tắc ứng xử; thái độ, tinh thần trách nhiệm trong tiếp nhận, hướng dẫn và trả kết quả.

2. Công tác kiểm tra, tự kiểm tra: số cuộc kiểm tra, nội dung, kết quả, tồn tại được phát hiện và việc khắc phục.

3. Số phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo liên quan đến hoạt động của Trung tâm; nội dung, kết quả và thời hạn xử lý; trách nhiệm của tập thể, cá nhân có liên quan.

IX. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Kết quả đạt được, chuyển biến tích cực, mô hình, cách làm hiệu quả và tác động đối với người dân, tổ chức.

2. Tồn tại, hạn chế, khó khăn, vướng mắc; nêu cụ thể theo từng nội dung; kèm số liệu, hồ sơ minh chứng.

3. Nguyên nhân khách quan, chủ quan; trách nhiệm của cơ quan, đơn vị, bộ phận và cá nhân có liên quan.

X. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP

Nêu rõ mục tiêu, nhiệm vụ, giải pháp, tiến độ và phân công trách nhiệm khắc phục từng tồn tại, hạn chế; giải pháp nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, số hóa, thanh toán trực tuyến, giải quyết đúng hạn và mức độ hài lòng trong thời gian tới.

XI. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

Kiến nghị đối với UBND xã, Thường trực HĐND xã và cơ quan cấp trên; phân định rõ nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của từng cơ quan, đơn vị, kèm căn cứ và mức độ ưu tiên.

PHỤ LỤC 01
TỔNG HỢP KẾT QUẢ TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

STT	Chỉ tiêu	Đơn vị tính	Kết quả
1	Tổng số hồ sơ tiếp nhận	Hồ sơ	
2	Tiếp nhận trực tuyến	Hồ sơ	
3	Tiếp nhận trực tiếp	Hồ sơ	
4	Tiếp nhận qua dịch vụ bưu chính công ích	Hồ sơ	
5	Đã giải quyết trước hạn	Hồ sơ	
6	Đã giải quyết đúng hạn	Hồ sơ	
7	Đã giải quyết quá hạn	Hồ sơ	
8	Đang giải quyết trong hạn	Hồ sơ	
9	Đang giải quyết quá hạn	Hồ sơ	
10	Hồ sơ yêu cầu bổ sung	Hồ sơ	
11	Hồ sơ từ chối giải quyết	Hồ sơ	
12	Hồ sơ người dân rút/trả lại/tạm dừng	Hồ sơ	
13	Hồ sơ thanh toán trực tuyến	Hồ sơ	
14	Hồ sơ trả kết quả điện tử	Hồ sơ	
15	Hồ sơ trả qua dịch vụ bưu chính công ích	Hồ sơ	
16	Tỷ lệ giải quyết đúng và trước hạn	%	
17	Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến	%	
18	Tỷ lệ số hóa thành phần hồ sơ	%	
19	Tỷ lệ số hóa kết quả giải quyết	%	
20	Số lượt đánh giá hài lòng	Lượt	
21	Tỷ lệ hài lòng	%	
22	Số phản ánh, kiến nghị tiếp nhận	Vụ việc	
23	Số phản ánh, kiến nghị đã giải quyết	Vụ việc	

Ghi chú: Số liệu phải thống nhất với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và hồ sơ lưu tại đơn vị; trường hợp chênh lệch phải giải trình rõ nguyên nhân.

PHỤ LỤC 02
DANH SÁCH HỒ SƠ GIẢI QUYẾT QUÁ HẠN

[illegible]

PHỤ LỤC 03
TỔNG HỢP NHÂN SỰ, CƠ SỞ VẬT CHẤT VÀ TRANG THIẾT BỊ

ST T	Nội dung	Đơn vị tính	Số lượng	Tình trạng/mức độ đáp ứng
1	Tổng số cán bộ, công chức, viên chức, người lao động	Người		
2	Số quầy tiếp nhận và trả kết quả	Quầy		
3	Máy tính làm việc	Bộ		
4	Máy in	Chiếc		
5	Máy quét (scan)	Chiếc		
6	Chữ ký số được cấp và đang sử dụng	Chữ ký		
7	Camera giám sát	Mắt camera		
8	Thiết bị lấy số/màn hình tra cứu	Thiết bị		
9	Đường truyền Internet/chuyên dùng	Đường truyền		
10	Trang thiết bị hỗ trợ người khuyết tật, nhóm yếu thế	Danh mục		