HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN **XÃ SÔNG VÀNG** **BAN VĂN HÓA- XÃ HỘI**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 57 /BC-VHXH	*Sông Vàng, ngày 25 tháng 11 năm 2026*

BÁO CÁO

Kết quả giám sát chuyên đề việc triển khai thực hiện chuyển đổi số trong giải quyết thủ tục hành chính và phục vụ Nhân dân trên địa bàn xã Sông Vàng

Kính gửi: Thường trực Hội đồng nhân dân xã Sông Vàng.

Thực hiện chương trình công tác giám sát năm 2026 và Kế hoạch giám sát chuyên đề của Ban Văn hóa – Xã hội HĐND xã về việc triển khai thực hiện chuyển đổi số trong giải quyết thủ tục hành chính và phục vụ Nhân dân trên địa bàn xã Sông Vàng, Ban đã nghiên cứu Báo cáo số 408/BC-UBND ngày 03/11/2026 của UBND xã, phụ lục theo dõi tiến độ giải ngân ngày 02/11/2026 và các tài liệu có liên quan của UBND xã. Ban Văn hóa – Xã hội báo cáo kết quả giám sát như sau:

I. KẾT QUẢ GIÁM SÁT

1. Kết quả giám sát

1.1. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo và tổ chức thực hiện

UBND xã đã quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo triển khai nhiệm vụ chuyển đổi số, cải cách hành chính và giải quyết thủ tục hành chính; phân công 05 cán bộ, công chức trực tiếp thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận, hướng dẫn, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính.

Công tác phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công, các phòng chuyên môn và Tổ Công nghệ số cộng đồng được triển khai; bước đầu hình thành sự tham gia của các lực lượng trong hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

Tuy nhiên, việc phân công, phối hợp trong một số khâu xử lý hồ sơ chưa chặt chẽ; Trung tâm Phục vụ hành chính công còn thiếu chức danh Phó Giám đốc theo nội dung UBND xã báo cáo, ảnh hưởng đến công tác chỉ đạo, điều hành.

1.2. Hạ tầng kỹ thuật, trang thiết bị và các nền tảng số

UBND xã đã quan tâm đầu tư, nâng cấp hạ tầng công nghệ thông tin; trang bị 06 máy tính, 03 máy quét, 05 máy in, 01 máy photocopy và các thiết bị hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính.

Hệ thống mạng LAN được nâng cấp, đường truyền Internet cáp quang tốc độ 800Mbps – 1Gbps; bố trí Wifi miễn phí tại Trung tâm hành chính xã và 05/05 thôn với 09 điểm phát. 100% cán bộ, công chức tham gia quy trình tiếp

nhận, giải quyết thủ tục hành chính được trang bị chữ ký số chuyên dùng công vụ.

Các hệ thống thông tin, phần mềm chuyên ngành và Cổng Dịch vụ công quốc gia được khai thác, sử dụng thường xuyên, góp phần giảm thao tác thủ công, tăng cường công khai, minh bạch và theo dõi tiến độ giải quyết hồ sơ.

Tuy nhiên, tình trạng lõm sóng khoảng 5% địa bàn, điện lưới chưa ổn định; một số phần mềm phát sinh lỗi khi tải tệp, cập nhật trạng thái, kết xuất dữ liệu và liên thông giữa các hệ thống chưa đồng bộ.

1.3. Kết quả tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính

Theo Báo cáo số 408/BC-UBND, trong 10 tháng đầu năm 2026:

Tổng số hồ sơ tiếp nhận: 4.495 hồ sơ.

Hồ sơ tiếp nhận trực tuyến: 4.490 hồ sơ, đạt 99,88%.

Hồ sơ tiếp nhận trực tiếp: 05 hồ sơ. Trong đó: 03 hồ sơ đất đai; 02 hồ sơ quy hoạch xây dựng.

Hồ sơ đã giải quyết: 4.416 hồ sơ.

Hồ sơ giải quyết trước hạn, đúng hạn: 4.410 hồ sơ.

Hồ sơ đã giải quyết quá hạn: 06 hồ sơ, chiếm 0,13% số hồ sơ đã giải quyết.

Hồ sơ đang giải quyết: 39 hồ sơ, trong đó 38 hồ sơ trong hạn và 01 hồ sơ quá hạn.(còn 40 hồ sơ nằm ở mục nào đề nghị làm rõ).

Lĩnh vực chứng thực có 3.034 hồ sơ; lĩnh vực hộ tịch có 939 hồ sơ. Đây là những lĩnh vực có số lượng hồ sơ phát sinh lớn.

Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến và tỷ lệ giải quyết đúng hạn nhìn chung ở mức cao. Tuy nhiên, 06 hồ sơ đã giải quyết quá hạn và 01 hồ sơ đang giải quyết quá hạn đều thuộc lĩnh vực đất đai. UBND xã xác định nguyên nhân chủ quan chủ yếu là việc phối hợp, luân chuyển kết quả giữa phòng chuyên môn và Trung tâm Phục vụ hành chính công chưa chặt chẽ; có hồ sơ đã xử lý nhưng chuyển kết quả về Trung tâm chậm.

1.4. Số hóa hồ sơ, xử lý hồ sơ từ chối và khai thác dữ liệu

UBND xã báo cáo tỷ lệ số hóa hồ sơ và kết quả giải quyết thủ tục hành chính đạt 100%. Tuy nhiên, chính báo cáo của UBND xã cũng nêu còn hồ sơ đất đai đã giải quyết nhưng chưa đính kèm đầy đủ trên hệ thống và một số hồ sơ từ chối giải quyết chưa được số hóa. Vì vậy, cần đối chiếu số liệu thống kê với hồ sơ điện tử thực tế; chưa đủ cơ sở để đánh giá chất lượng số hóa chỉ căn cứ vào tỷ lệ tổng hợp.

Báo cáo còn phản ánh tình trạng từ chối giải quyết hoặc đề nghị công dân rút hồ sơ nhưng chưa có văn bản trả lời nêu rõ lý do, căn cứ pháp lý và hướng xử lý; việc này có nguy cơ ảnh hưởng quyền, lợi ích hợp pháp của người dân, làm phát sinh việc đi lại nhiều lần.

1.5.Công tác tuyên truyền, hướng dẫn và hỗ trợ người dân

UBND xã đã triển khai tuyên truyền thông qua Tổ Công nghệ số cộng đồng, hướng dẫn trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, niêm yết tài liệu và hướng dẫn bằng mã QR.

Theo báo cáo, có trên 310 lượt người dân được hỗ trợ thực hiện dịch vụ công trực tuyến. Đối tượng cần hỗ trợ chủ yếu là người cao tuổi, người lao động phổ thông, người khuyết tật và các đối tượng chính sách.

Tỷ lệ thanh toán trực tuyến đạt từ 95,2% đến 100%; tổng số tiền thanh toán không dùng tiền mặt được báo cáo là 53.733.000 đồng trong 10 tháng đầu năm.

Các giải pháp hỗ trợ đã góp phần tạo điều kiện cho người dân tiếp cận dịch vụ công trực tuyến. Tuy nhiên, khả năng tự thực hiện của người dân còn hạn chế, nhiều trường hợp vẫn phải nhờ công chức thao tác thay trong quá trình nộp hồ sơ, sử dụng VNeID và thanh toán trực tuyến.

1.6. Về kinh phí thực hiện

Theo phụ lục theo dõi tiến độ giải ngân ngày 02/11/2026 do tài liệu cung cấp, tổng kinh phí nhiệm vụ khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số được tổng hợp là 2.570.000.000 đồng; số đã giải ngân 2.388.145.000 đồng, còn lại 181.855.000 đồng, tương ứng tỷ lệ giải ngân khoảng 92,92%. Trong đó, phụ lục thể hiện phần kinh phí 2.200.000.000 đồng theo Quyết định 540 và phần kinh phí bổ sung 370.000.000 đồng.

Số liệu trên được trích từ bảng theo dõi, chưa thay thế hồ sơ quyết định giao dự toán, chứng từ thanh toán và báo cáo quyết toán. Bảng theo dõi có nhiều quyết định/nguồn kinh phí được gộp; do đó, UBND xã cần xác nhận căn cứ giao vốn, số đã thực chi, số cam kết/chưa thanh toán và số còn phải giải ngân theo từng đơn vị, nhiệm vụ.

Riêng kinh phí cơ sở dữ liệu đất đai được theo dõi thành dòng riêng (6.000.000.000 đồng đầu vào), không cộng gộp vào tổng kinh phí chuyển đổi số 2.570.000.000 đồng nêu trên.

II. TỒN TẠI, HẠN CHẾ VÀ NGUYÊN NHÂN

Qua nghiên cứu hồ sơ, tài liệu và đối chiếu các nội dung trong báo cáo của UBND xã, Ban Văn hóa – Xã hội nhận thấy một số tồn tại, hạn chế cần tập trung khắc phục như sau:

1. Tồn tại, hạn chế

Thứ nhất, công tác phối hợp trong tiếp nhận, luân chuyển và giải quyết hồ sơ chưa chặt chẽ.

Tình trạng chậm xử lý, chậm chuyển kết quả từ phòng chuyên môn về Trung tâm Phục vụ hành chính công vẫn xảy ra, tập trung ở lĩnh vực đất đai. Trong 10 tháng đầu năm có 06 hồ sơ đã giải quyết quá hạn và 01 hồ sơ đang quá hạn.

Việc Trung tâm phải ban hành 05 công văn đôn đốc nhưng vẫn còn hồ sơ tồn đọng cho thấy công tác theo dõi, đôn đốc và xử lý trách nhiệm chưa đạt hiệu quả như yêu cầu.

Thứ hai, tỷ lệ hồ sơ trực tuyến cao nhưng tính chủ động của người dân chưa thực chất.

Mặc dù tỷ lệ tiếp nhận trực tuyến đạt 99,88%, nhưng phần lớn người dân chưa có khả năng tự thao tác thành thạo; công chức tại Trung tâm vẫn phải hỗ trợ hoặc thao tác thay. Điều này cho thấy kết quả chuyển đổi số hiện nay vẫn phụ thuộc nhiều vào lực lượng hỗ trợ, chưa hình thành được thói quen và kỹ năng giao dịch điện tử độc lập trong Nhân dân.

Thứ ba, việc số hóa hồ sơ và kết quả giải quyết chưa đồng đều, chưa bảo đảm đầy đủ.

Báo cáo nêu tỷ lệ số hóa đạt 100%, nhưng đồng thời xác định vẫn còn hồ sơ đất đai đã giải quyết chưa được đính kèm đầy đủ và một số hồ sơ từ chối giải quyết chưa được số hóa trên hệ thống.

Việc này cho thấy cần kiểm tra, đối chiếu giữa số liệu thống kê và hồ sơ thực tế để bảo đảm chất lượng số hóa, tránh tình trạng đạt tỷ lệ trên báo cáo nhưng chưa bảo đảm đầy đủ thành phần hồ sơ điện tử.

Thứ tư, việc từ chối giải quyết và yêu cầu công dân rút hồ sơ chưa bảo đảm quy trình.

Một số trường hợp phòng chuyên môn từ chối giải quyết hoặc yêu cầu công dân rút hồ sơ nhưng chưa ban hành văn bản trả lời, chưa nêu rõ lý do và căn cứ pháp lý; chưa thực hiện số hóa tài liệu liên quan trên hệ thống.

Đây là hạn chế cần nghiêm túc chấn chỉnh vì ảnh hưởng trực tiếp đến quyền, lợi ích hợp pháp của người dân, gây phát sinh việc đi lại nhiều lần và ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính.

Thứ năm, hạ tầng kỹ thuật, phần mềm và khả năng liên thông dữ liệu còn bất cập.

Một số khu vực còn lõm sóng; hệ thống điện chưa ổn định; Wifi nội bộ có thời điểm yếu, chập chờn. Một số phần mềm chuyên ngành chưa đồng bộ, phát sinh lỗi khi tải tài liệu, kết xuất dữ liệu và cập nhật trạng thái hồ sơ.

Đặc biệt, 02 hồ sơ thuộc lĩnh vực quy hoạch xây dựng chưa thực hiện trực tuyến do thủ tục chưa được cấu hình trên hệ thống.

Thứ sáu, công tác đánh giá hiệu quả chuyển đổi số và mức độ hài lòng của người dân chưa đầy đủ.

Báo cáo chưa cung cấp số liệu cụ thể về kết quả khảo sát mức độ hài lòng; chưa phân loại đầy đủ khả năng tiếp cận dịch vụ số của từng nhóm đối tượng, nhất là người dân tộc thiểu số.

Việc thống kê số lượt hỗ trợ, mức độ người dân tự thực hiện và hiệu quả sau hỗ trợ chưa có tiêu chí đánh giá cụ thể.

Thứ bảy, công tác thống kê, tổng hợp và minh chứng số liệu còn thiếu thống nhất.

Báo cáo chưa thống kê cụ thể số hồ sơ yêu cầu bổ sung, hoàn thiện; số hồ sơ trả lại, từ chối giải quyết và các trường hợp phải xử lý theo quy trình.

Một số số liệu cần được rà soát, đối chiếu lại, nhất là số liệu tổng hồ sơ tiếp nhận, hồ sơ đang giải quyết, số hóa hồ sơ và kết quả thanh toán trực tuyến giữa các phần báo cáo.

2. Nguyên nhân

a) Nguyên nhân khách quan

Địa bàn rộng, địa hình phức tạp; một số khu vực chưa được phủ sóng viễn thông ổn định, hệ thống điện chưa bảo đảm liên tục.

Một bộ phận người dân còn khó khăn về thiết bị, điều kiện kinh tế và kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin.

Các hệ thống phần mềm chuyên ngành của Trung ương và thành phố chưa đồng bộ hoàn toàn; việc liên thông, chia sẻ dữ liệu còn hạn chế.

Một số lỗi kỹ thuật phát sinh ngoài khả năng xử lý trực tiếp của cấp xã.

b) Nguyên nhân chủ quan

Công tác phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công và một số phòng chuyên môn chưa thường xuyên, chưa chặt chẽ; trách nhiệm trong khâu xử lý, chuyển kết quả hồ sơ chưa được thực hiện nghiêm.

Việc kiểm tra, giám sát tiến độ giải quyết hồ sơ, chất lượng số hóa và xử lý hồ sơ từ chối chưa kịp thời, chưa triệt để.

Công tác tuyên truyền, hướng dẫn chưa tạo được chuyển biến rõ nét về khả năng tự thực hiện dịch vụ công trực tuyến của người dân.

Việc tổng hợp, kiểm tra, đối chiếu số liệu và đánh giá hiệu quả thực chất của chuyển đổi số chưa được quan tâm đúng mức.

III. KIẾN NGHỊ, KẾT LUẬN

1. Kiến nghị

Đối với UBND xã

Chỉ đạo xây dựng kế hoạch khắc phục sau giám sát, xác định rõ từng nội dung, bộ phận chủ trì, bộ phận phối hợp, thời hạn hoàn thành và sản phẩm minh chứng; gửi Ban Văn hóa – Xã hội để theo dõi.

Chỉ đạo rà soát, xử lý dứt điểm 01 hồ sơ đất đai đang quá hạn; kiểm tra 06 hồ sơ đã giải quyết trễ hạn, làm rõ nguyên nhân, trách nhiệm của khâu xử lý và luân chuyển; thực hiện xin lỗi bằng văn bản đối với trường hợp thuộc diện phải xin lỗi theo quy định.

Chấn chỉnh quy trình tiếp nhận, xử lý, từ chối giải quyết và trả kết quả; bảo đảm trường hợp từ chối phải có thông báo bằng văn bản, nêu rõ lý do, căn cứ pháp lý, hướng dẫn người dân và cập nhật, số hóa đầy đủ trên hệ thống.

Tổ chức rà soát, đối chiếu hồ sơ điện tử thực tế với số liệu báo cáo; khắc phục hồ sơ chưa được đính kèm, số hóa đầy đủ; thống kê riêng hồ sơ bổ sung, hồ sơ từ chối, hồ sơ rút và hồ sơ quá hạn.

Nâng cao chất lượng dịch vụ công trực tuyến theo hướng thực chất; tăng cường hướng dẫn để người dân tự tạo tài khoản, nộp hồ sơ, tra cứu và thanh toán; có số liệu đánh giá kết quả sau hỗ trợ, mức độ hài lòng và khả năng tiếp cận của nhóm yếu thế.

Rà soát, khắc phục hạ tầng mạng, thiết bị tại Trung tâm và các thôn; tổng hợp lỗi phần mềm, lỗi liên thông và thủ tục chưa được cấu hình để kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý.

Rà soát, xác nhận số liệu kinh phí theo từng quyết định, nguồn vốn, đơn vị và nhiệm vụ; đối chiếu dự toán được giao, số thực chi, số còn lại và chứng từ thanh toán; có giải pháp giải ngân phần kinh phí còn lại đúng quy định, không chạy theo tỷ lệ giải ngân.

Báo cáo kết quả thực hiện các kiến nghị sau giám sát về Thường trực HĐND xã và Ban Văn hóa – Xã hội theo thời hạn được thông báo.

2. Đối với Thường trực HĐND xã

Tiếp tục quan tâm theo dõi, chỉ đạo việc thực hiện các kiến nghị sau giám sát; xem xét đưa nội dung chuyển đổi số trong giải quyết thủ tục hành chính vào chương trình giám sát, khảo sát phù hợp trong thời gian tới.

3. Đối với cơ quan cấp trên

Đề nghị quan tâm hỗ trợ nâng cấp hạ tầng viễn thông, khắc phục vùng lõm sóng; nâng cao tính ổn định của các hệ thống phần mềm, kết nối và chia sẻ dữ liệu; hướng dẫn xử lý các lỗi phát sinh trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến.

4. Kết luận

Qua giám sát cho thấy, UBND xã đã quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo và triển khai thực hiện nhiệm vụ chuyển đổi số trong giải quyết thủ tục hành chính, đạt được một số kết quả tích cực, nhất là trong đầu tư hạ tầng, trang thiết bị, tiếp nhận hồ sơ trực tuyến và duy trì tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn ở mức cao.

Tuy nhiên, quá trình thực hiện vẫn còn những tồn tại, hạn chế cần tập trung khắc phục, nổi bật là tình trạng hồ sơ đất đai giải quyết quá hạn; sự phối hợp giữa các phòng chuyên môn và Trung tâm Phục vụ hành chính công chưa chặt chẽ; chất lượng số hóa và xử lý hồ sơ từ chối chưa bảo đảm; khả năng tự thực hiện dịch vụ công trực tuyến của người dân còn hạn chế.

Ban Văn hóa – Xã hội đề nghị UBND xã nghiêm túc tiếp thu các nội dung đánh giá, kiến nghị của Đoàn giám sát; xây dựng kế hoạch khắc phục cụ thể,

phân công rõ trách nhiệm, xác định thời hạn hoàn thành và thường xuyên kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện, bảo đảm chuyển đổi số thực chất, lấy người dân làm trung tâm phục vụ.

Ban Văn hóa – Xã hội báo cáo Thường trực HĐND xã xem xét, theo dõi và chỉ đạo./.

Nơi nhận:
- TT HĐND xã (b/c);
- UBND xã (p/h);
- Phòng Văn hóa xã hội;
- Thành viên Ban VHXH;
- Lưu: VT, Ban VHXH.

TM. BAN VĂN HÓA- XÃ HỘI
TRƯỞNG BAN
(Ký tên, đóng dấu)



Lê Thị Tuyết