

Số: /BC- UBND

Cẩm Thành, ngày 17 tháng 4 năm 2026

BÁO CÁO

Kết quả thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, tại Bộ phận một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia theo Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 (đã được sửa đổi bổ sung tại Nghị định số 367/2025/NĐ-CP) trên địa bàn phường Cẩm Thành

Thực hiện Công văn 3185/UBND-TTHC ngày 15/4/2026 của Chủ tịch UBND tỉnh Quảng Ngãi về việc báo cáo tình hình thực hiện và khó khăn, vướng mắc trong triển khai thực hiện Nghị định số 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ (được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 367/2025/NĐ-CP); Ủy ban nhân dân phường Cẩm Thành báo cáo kết quả thực hiện như sau:

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC

- Sau sắp xếp, tinh gọn bộ máy chính quyền 2 cấp, Trung tâm Phục vụ hành chính công phường được thành lập theo Nghị quyết số 10/NQ-HĐND ngày 01/7/2025 của HĐND phường và đã chính thức đi vào hoạt động.

- UBND phường đã triển khai thực hiện Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận một cửa và cổng dịch vụ công quốc gia đảm bảo theo quy định (ban hành Quyết định số 03/2025/UBND ngày 01/8/2025 Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Cẩm Thành; Công văn 99/UBND-HCC ngày 13/01/2026 về triển khai thực hiện Nghị định 367/2025/NĐ-CP ngày 31/12/2015 của Chính phủ)

- Về trụ sở: được bố trí tại địa chỉ 310 đường Nguyễn Nghiêm, phường Cẩm Thành, tỉnh Quảng Ngãi.

- Về cơ sở vật chất: Trung tâm được trang bị cơ bản đầy đủ cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin, phần mềm ứng dụng đồng bộ, chuyên nghiệp, hiện đại, đảm bảo điều kiện làm việc cho cán bộ, công chức và phục vụ cá nhân, tổ chức đến thực hiện các thủ tục hành chính, như: máy chủ, máy vi tính, máy quét, máy in, máy photocopy, máy lấy số thứ tự tự động,... Bên cạnh đó, Trung tâm đã trang trí khánh tiết phù hợp với hoạt động của Trung tâm, như: bảng niêm yết thủ tục hành chính, khẩu hiệu, biển chỉ dẫn, biển phòng...

- Sử dụng bộ nhận diện thương hiệu thống nhất tại Trung tâm.

2. Số lượng công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm

- Công chức thuộc quản lý của Trung tâm: Biên chế của Trung tâm được giao (theo Nghị quyết số 11/NQ-HĐND ngày 01/7/2025 về việc giao biên chế, số lượng người làm việc của phường Cẩm Thành năm 2025; Nghị quyết số 30/NQ-HĐND ngày 05/02/2026 về việc tạm giao bổ sung biên chế công chức và số lượng người làm việc trong các cơ quan, tổ chức hành chính, đơn vị sự nghiệp thuộc phường Cẩm Thành năm 2026) là 07 người. Tuy nhiên, hiện có 01 chuyên viên được biệt phái đến làm việc tại Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị (theo Quyết định số 52/QĐ-UBND ngày 31/7/2025 của Chủ tịch UBND phường) và 01 Chuyên viên chuyển công tác đến Ban Tổ chức Tỉnh ủy (theo Quyết định số 1629/QĐ-SNV ngày 13/02/2026 của Sở Nội vụ) từ ngày 01/3/2026; thực tế hiện nay Trung tâm chỉ có 04 biên chế (01 Giám đốc, 01 Phó giám đốc và 02 chuyên viên. Về trình độ chuyên môn: có 01 Thạc sỹ, 04 Đại học.

- Trên cơ sở đề nghị của Trung tâm Phục vụ hành chính công (tại Công văn số 14/HCC ngày 03/02/2026 của Trung tâm Phục vụ hành chính công về việc cử công chức đến làm việc tại Trung tâm), các cơ quan, đơn vị (các phòng: Văn hóa - Xã hội; Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị; Văn phòng HĐND&UBND) đã cử 14 công chức (06 chính thức và 08 dự phòng) đến làm việc tại Trung tâm và đã được Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công phường phê duyệt danh sách công chức được cử đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tại Quyết định số 04/QĐ-HCC ngày 10/02/2026 của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

3. Về triển khai quy trình số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC

- UBND phường đã triển khai chỉ đạo thực hiện Nghị định số 45/2020/NĐ-CP về việc thực hiện TTHC trên môi trường điện tử như: Hướng dẫn công dân thực hiện đăng nhập tài khoản vào Cổng dịch vụ công quốc gia và hướng dẫn kích hoạt tài khoản định danh mức độ 2 VneID để thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến (bố trí lực lượng của Tổ ứng cứu theo Quyết định số 127/QĐ-UBND ngày 09/7/2025 để hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp trong việc thực hiện TTHC, dịch vụ công; Quyết định số 704/QĐ-UBND thành lập Tổ công nghệ số cộng đồng phường và các Quyết định số 734-755/QĐ-UBND thành lập Tổ công nghệ số cộng đồng 25 Tổ dân phố để Hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến).

- Chỉ đạo cho công chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết TTHC cho công dân thực hiện nghiêm túc việc không yêu cầu công dân xuất trình các loại giấy tờ ngoài TTHC và thông tin đã có trên cơ sở dữ liệu quốc gia đã được các cơ quan, bộ,

ngành chia sẻ dữ liệu; số hóa¹ và tái sử dụng kết quả số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC có liên quan đến thông tin, giấy tờ cá nhân trong tiếp nhận, giải quyết TTHC theo quy định Chính phủ, hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ.

4. Kết quả thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC

- Tỷ lệ cung cấp dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính đạt 100%;
- Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa đạt 92,59%;
- Tỷ lệ thủ tục hành chính có cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử đạt 91,4%;
- Tỷ lệ thủ tục hành chính thực hiện số hóa hồ sơ đạt 91,25%.

5. Về triển khai thực hiện thanh toán trực tuyến

- UBND phường đã chỉ đạo triển khai việc thanh toán trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công quốc gia: Chú trọng đẩy mạnh việc thực hiện thanh toán không dùng tiền mặt đối với phí, lệ phí, nghĩa vụ tài chính khi thực hiện TTHC đã góp phần đưa người dân tiến nhanh hơn đến phương thức thanh toán trực tuyến (Công văn số 130/UBND ngày 22/7/2025 về việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ trực tuyến được nộp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia)

- Thủ tục hành chính có yêu cầu vụ tài chính là 30 thủ tục; Tổng số hồ sơ được thanh toán trực tuyến là 6.396 hồ sơ; tỷ lệ thủ tục hành chính có phát sinh giao dịch trực tuyến đạt 100%; tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến đạt 99,89%. Trong kỳ báo cáo thu 146.899.000 đồng. Hàng tháng, trên cơ sở quyết toán của các cơ quan liên quan, Trung tâm đã tổng hợp, nộp số phí, lệ phí trên vào Ngân sách Nhà nước theo quy định.

6. Về triển khai tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính

UBND phường đã chỉ đạo triển khai thực hiện TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính trong phạm vi cấp tỉnh (Công văn số 863/UBND-HCC ngày 11/10/2025 về việc triển khai thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính; Công văn số 880/UBND-HCC ngày 13/4/2026 về tiếp tục triển khai thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết TTHC không phụ thuộc vào

¹ Công văn số 130/UBND ngày 22/7/2025 về việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ trực tuyến được nộp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; Công văn số 243/UBND ngày 04/8/2025 của UBND phường Cẩm Thành về việc thực hiện Công văn 464/UBND-TTHC ngày 20/7/2025 của UBND tỉnh Quảng Ngãi; Công văn 420/UBND ngày 21/8/2025 về nghiêm túc thực hiện việc giải quyết TTHC; Công văn số 116/UBND-HCC ngày 15/01/2026 của Chủ tịch UBND phường về triển khai thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết TTHC được cung cấp DVCTT theo mô hình tập trung tại Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của bộ, ngành; Công văn số 491/UBND-HCC ngày 07/03/2026 của Chủ tịch UBND phường về triển khai một số nhiệm vụ liên quan đến Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung; Công văn số 860/UBND-HCC ngày 10/4/2026 của Chủ tịch UBND phường về tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp và hiệu quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường; Công văn số 880/UBND-HCC ngày 13/4/2026 của Chủ tịch UBND phường về tiếp tục thực hiện có hiệu quả việc tiếp nhận, giải quyết TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính

địa giới hành chính). Đã hướng dẫn, ưu tiên hỗ trợ nộp hồ sơ trực tuyến cho 09 trường hợp có yêu cầu thực hiện TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính (thuộc lĩnh vực: Đăng ký và thành lập doanh nghiệp (Hộ kinh doanh); Hộ tịch và Đất đai)

7. Kết quả nổi bật

Sau 10 tháng vận hành Trung tâm Phục vụ hành chính công phường đã đạt được nhiều kết quả tích cực, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ thực hiện chính quyền địa phương 02 cấp, gần dân, sát dân và phục vụ nhân dân. Triển khai kịp thời, đầy đủ các văn bản thực hiện nội dung liên quan đến công tác kiểm soát TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến hiệu quả và tổ chức thực hiện TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, đảm bảo quá trình giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân được đồng bộ, thông suốt, không bị gián đoạn, đưa dịch vụ công tốt nhất, chất lượng nhất đến với người dân, nâng cao các chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, cải thiện chỉ số năng lực cạnh tranh, chỉ số cải cách hành chính; hướng tới nền hành chính vì nhân dân phục vụ. Từ ngày 01/7/2025 đến ngày 15/4/2026 Trung tâm Phục vụ hành chính công đã tiếp nhận, giải quyết 12.348 hồ sơ, tỷ lệ giải quyết đúng hạn đạt 99,82%; tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC của cá nhân, doanh nghiệp đạt 100%; kết quả đánh giá trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, phường Cẩm Thành xếp thứ hạng cao theo 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, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử tại Quyết định số 766/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ.

II. KHÓ KHĂN, VƯỚNG MẮC

1. Từ ngày 01/01/2026 thực hiện tiếp nhận, giải quyết TTHC được cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo mô hình tập trung tại Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ, ngành, tuy nhiên các Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ, ngành hoạt động chưa ổn định, chưa đáp ứng yêu cầu triển khai phi địa giới hành chính, chưa đảm bảo thực hiện liên thông giữa các TTHC của các ngành, lĩnh vực; cán bộ, công chức, người dân, doanh nghiệp phải thực hiện trên nhiều hệ thống với trải nghiệm khác nhau; chưa đảm bảo phân cấp, phân quyền quản lý, vận hành; chưa chuyển đổi dữ liệu đã số hóa từ một cửa điện tử tỉnh sang hệ thống mới; công tác thống kê số liệu giải quyết TTHC để phục vụ cho công tác tham mưu báo cáo phải thực hiện thủ công vì dữ liệu phân tán trên nhiều hệ thống khác nhau,...

2. Hiện nay, trên các Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ, ngành chưa có chức năng kiểm soát hoạt động giải quyết thủ tục hành chính trên hệ thống tập trung của Bộ chuyên ngành, là chưa phù hợp với quy định tại Nghị định 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ

tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia được sửa đổi bổ sung bởi Nghị định 367/2025/NĐ-CP ngày 31/12/2025 của Chính phủ.

V. KIẾN NGHỊ VÀ ĐỀ XUẤT

1. Văn phòng UBND tỉnh phối hợp với các Sở, ngành kiến nghị các Bộ, ngành xem xét nâng cấp hệ thống, khắc phục tình trạng các hệ thống hoạt động không ổn định, chậm và lỗi (Đặc biệt là Hệ thống thông tin Đăng ký Hộ kinh doanh; Hệ thống thông tin Đăng ký Hợp tác xã, Hệ thống Hộ tịch) để đáp ứng yêu cầu cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo mô hình tập trung; khi áp dụng chính thức việc tiếp nhận hồ sơ trên hệ thống tập trung của Bộ, ngành các sở, ban ngành cần có thông báo tại các nhóm hỗ trợ để địa phương chủ động trong việc tiếp nhận thủ tục hành chính.

2. Văn phòng UBND tỉnh phối hợp với các Sở, ngành kiến nghị các Bộ, ngành xem xét việc cấu hình chức năng kiểm soát hoạt động giải quyết thủ tục hành chính trên hệ thống tập trung của Bộ chuyên ngành, hiện nay tại hệ thống tập trung các Bộ chuyên ngành chưa có chức năng này là chưa phù hợp với quy định tại Nghị định 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia được sửa đổi bổ sung bởi Nghị định 367/2025/NĐ-CP ngày 31/12/2025 của Chính phủ.

(Kèm theo Phụ lục Rà soát Nghị định 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 (đã được sửa đổi bổ sung tại Nghị định số 367/2025/NĐ-CP))

Trên đây là báo cáo kết quả thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, tại Bộ phận một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia theo Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 (đã được sửa đổi bổ sung tại Nghị định số 367/2025/NĐ-CP) trên địa bàn phường Cẩm Thành, kính báo cáo UBND tỉnh./.

Nơi nhận:

- Văn phòng UBND tỉnh;
- CT, các PCT UBND phường;
- Lưu: VT, HCC.

CHỦ TỊCH

Nguyễn Văn Hưng

Phụ lục
RÀ SOÁT NGHỊ ĐỊNH SỐ 118/2025/NĐ-CP NGÀY 09/6/2025
(ĐÃ ĐƯỢC SỬA ĐỔI, BỔ SUNG TẠI NGHỊ ĐỊNH SỐ 367/2025/NĐ-CP)
(Kèm theo Báo cáo số /UBND-HCC ngày 17 tháng 4 năm 2026 của UBND phường
Cẩm Thành)

STT	Điều, Khoản của ND 118/2025/NĐ-CP đề xuất sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ	Mô tả khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện (nếu có)	Nội dung đề xuất, kiến nghị sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ quy định	Lý do đề xuất, kiến nghị	Ghi chú
1	Sửa đổi Khoản 9 Điều 40	Từ ngày 01/01/2026, cán bộ công chức phải thực hiện tiếp nhận và giải quyết TTHC trên nhiều hệ thống thông tin giải quyết TTHC, trong thời gian ngắn phải làm quen và tiếp cận với giao diện của các Hệ thống chuyên ngành mới, các hệ thống mới hoạt động không ổn định, thường xuyên lỗi,... đồng thời với khối lượng công việc cấp xã rất lớn đã gây ra nhiều áp lực về tiến độ, chất lượng giải quyết TTHC. Khi gặp vướng mắc, lỗi trong lúc sử dụng hệ thống phải liên hệ các đầu mối của nhiều đơn vị khác nhau, việc hỗ trợ đôi lúc chưa được kịp thời; việc thống kê, tổng hợp đánh giá tình hình thực hiện TTHC tại địa phương phải thực hiện thủ công.	Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của địa phương thực hiện tiếp nhận và giải quyết TTHC được cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo mô hình tập trung, lúc này Hệ thống thông tin giải quyết TTHC địa phương kết nối, đồng bộ dữ liệu giải quyết TTHC đến Hệ thống thông tin chuyên ngành của các bộ, ngành để theo dõi, quản lý.	Phù hợp với nguyên tắc “Việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được quản lý tập trung, thống nhất” quy định tại khoản 2 Điều 4 của Nghị định này.	