ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG CẨM THÀNH	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 516 /BC-UBND	*Cẩm Thành, ngày 29 tháng 10 năm 2026*

BÁO CÁO
Kết quả thực hiện công tác truyền thông về hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách thủ tục hành chính năm 2026 trên địa bàn phường Cẩm Thành

Thực hiện Kế hoạch số 53/KH-UBND ngày 11/3/2026 của UBND phường Cẩm Thành về truyền thông hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách thủ tục hành chính năm 2026 trên địa bàn phường, UBND phường báo cáo kết quả thực hiện như sau:

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Công tác chỉ đạo, triển khai

- Đã ban hành và triển khai thực hiện Kế hoạch số 53/KH-UBND ngày 11/3/2026 về truyền thông hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách thủ tục hành chính năm 2026 trên địa bàn phường; đồng thời triển khai thực hiện các kế hoạch, nhiệm vụ liên quan đến cải cách thủ tục hành chính, chuyển đổi số và nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả thủ tục hành chính.[1]

- Chỉ đạo các bộ phận, đơn vị liên quan phối hợp triển khai hoạt động tuyên truyền, hướng dẫn người dân, tổ chức tiếp cận thông tin và thực hiện thủ tục hành

[1] CV số 381/UBND-NC ngày 13/02/2026 đẩy mạnh các giải pháp tuyên truyền cải cách thủ tục hành chính, triển khai dịch vụ công liên thông 02 nhóm thủ tục hành chính Đăng ký khai sinh -Đăng ký thường trú - Cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ dưới 6 tuổi và Đăng ký khai tử - Xóa đăng ký thường trú - Giải quyết mai táng phí, tử tuất; CV số 2271/UBND-HCC ngày 19/8/2026 về tiếp tục triển khai các nhiệm vụ về cải cách thủ tục hành chính; KH số 22/KH-UBND ngày 02/02/2026 chuyển đổi số phường Cẩm Thành năm 2026; CV số 360/UBND-NC ngày 11/02/2026 triển khai thực hiện Thông báo kết luận của Tổ công tác Đề án 06, cải cách TTHC, chuyển đổi số gắn với Đề án 06 của UBND tỉnh; KH số 34/KH-UBND ngày 13/02/2026 truyền thông về chuyển đổi số trên địa bàn phường Cẩm Thành năm 2026; KH số 43/KH-UBND ngày 26/02/2026 Bồi dưỡng, tập huấn, hướng dẫn, hỗ trợ chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng cho đội ngũ cán bộ, công chức, người lao động thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Cẩm Thành năm 2026; CV số 780/UBND-KHCN ngày 03/4/2026 về triển khai thực hiện Thông báo số 20-TB/CQTTBCĐ ngày 16/3/2026 của Cơ quan Thường trực Ban Chỉ đạo Trung ương về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số; CV số 860/UBND-HCC ngày 10/4/2026 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; CV số 2403/UBND-NC ngày 29/8/2026 về tiếp tục nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính phục vụ người dân, nhất là người yếu thế, người cao tuổi, người có công, gia đình chính sách; KH số 111/KH-UBND 29/4/2026 Triển khai thực hiện Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Đề án Phát triển ứng dụng dữ liệu dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030 trên địa bàn phường Cẩm Thành năm 2026; QĐ số 1345/KH-UBND ngày 04/5/2026 về kiện toàn Ban Chỉ đạo số về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo, chuyển đổi số và Đề án 06 trên địa phường Cẩm Thành; KH số 166 KH-UBND ngày 22/6/2026 Triển khai thực hiện Quyết định số 56/2026/QĐ-UBND ngày 20/5/2026 của UBND tỉnh Quảng Ngãi về ban hành Quy định một số biện pháp chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức của tỉnh Quảng Ngãi; CV số 2357/UBND-HCC ngày 28/8/2026 chấn chỉnh kỷ luật kỷ cương hành chính, nâng cao trách nhiệm thực thi công vụ trong giải quyết TTHC; QĐ số 2070/QĐ-UBND ngày 14/9/2026; CV số 880/UBND-NC ngày 13/4/2026 tiếp tục thực hiện có hiệu quả việc tiếp nhận, giải quyết TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính

chính thuận tiện, đúng quy định, theo đó Trung tâm Phục vụ hành chính công phường và các bộ phận có liên quan tham gia tham mưu, tổ chức thực hiện theo nhiệm vụ được giao.

2. Kết quả thực hiện

2.1. Bồi dưỡng, tập huấn nghiệp vụ

Tổ chức 01 hội nghị bồi dưỡng, tập huấn, hướng dẫn, hỗ trợ chuyên môn, nghiệp vụ và kỹ năng cho đội ngũ cán bộ, công chức, người lao động thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường năm 2026 theo Kế hoạch số 43/KH-UBND ngày 26/02/2026, đồng thời phân công, cử cán bộ, công chức, người lao động tham gia đầy đủ các khóa học tập, tập huấn do các cấp tổ chức.

2.2. Tổ chức hỗ trợ người dân tại khu dân cư

Tổ chức các đợt triển khai mô hình "Tuần lễ Thứ Bảy số – Đưa dịch vụ công về tận khu dân cư" tại Chợ Quảng Ngãi và Tổ dân phố 3, 4. Hoạt động hỗ trợ, hướng dẫn thủ tục hành chính liên quan đến đăng ký kinh doanh, hộ tịch, chứng thực đáp ứng nhu cầu của hộ kinh doanh, cá nhân, tổ chức, nhất là người chưa có điện thoại thông minh hoặc chưa thành thạo công nghệ thông tin; các đợt hỗ trợ nhận được sự đồng thuận, hưởng ứng tích cực.

2.3. Tuyên truyền trên môi trường mạng

Triển khai vận hành Fanpage Facebook "Phường Cẩm Thành" và "Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Cẩm Thành" để cung cấp thông tin về hoạt động của Trung tâm; tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính, sử dụng dịch vụ công trực tuyến, tài khoản định danh điện tử và tiện ích số. Nội dung gồm quy trình, thành phần hồ sơ, thời hạn, phí, lệ phí, phương thức thực hiện thủ tục hành chính; đồng thời tiếp nhận, phân loại, chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị theo chức năng, nhiệm vụ. Việc quản trị, vận hành Fanpage "Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Cẩm Thành" được thực hiện theo Quyết định số 23/QĐ-HCC ngày 07/10/2026 và Quyết định số 24/QĐ-HCC của Trung tâm Phục vụ hành chính công.

2.4. Xây dựng, giới thiệu Sổ tay điện tử tra cứu thủ tục hành chính

UBND phường xây dựng và giới thiệu Sổ tay điện tử "Tra cứu danh mục TTHC và quy trình nội bộ giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền của UBND cấp xã" trên ứng dụng NotebookLM, phục vụ lưu trữ, tra cứu quy định liên quan đến danh mục thủ

tục hành chính và quy trình nội bộ thuộc thẩm quyền UBND cấp xã; giới thiệu tài liệu đến các cơ quan, đơn vị liên quan, 15 tổ dân phố và UBND các xã, phường, đặc khu để tham khảo, sử dụng.

2.5. Phát hành tài liệu hướng dẫn

Đã biên soạn và phát hành trên 12.000 tờ rơi hướng dẫn người dân đăng nhập Cổng Dịch vụ công quốc gia bằng tài khoản định danh điện tử mức độ 2 (VNeID), nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến và tra cứu tiến độ giải quyết thủ tục hành chính trong các lĩnh vực kinh doanh và hộ tịch; đồng thời phát hành hơn 6000 tờ rơi hướng dẫn thành phần hồ sơ đăng ký một số sự kiện hộ tịch.

2.6. Ứng dụng công nghệ số và trí tuệ nhân tạo trong truyền thông

UBND phường đẩy mạnh ứng dụng giải pháp số, trong đó có công nghệ trí tuệ nhân tạo (AI), hỗ trợ xây dựng nội dung thông tin, tuyên truyền. Đã xây dựng 02 video ngắn và 20 infographic minh họa quy trình giải quyết hồ sơ, giới thiệu dịch vụ công trực tuyến, hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và tuyên truyền quy định pháp luật mới. Nội dung trực quan, sinh động, góp phần hỗ trợ người dân tiếp cận thông tin và sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

2.7. Công khai thông tin thủ tục hành chính

Đã niêm yết công khai 26 lĩnh vực với 347 thủ tục hành chính dưới hình thức mã QR tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường và nhà sinh hoạt của 15 tổ dân phố; đồng thời đăng tải trên Trang thông tin điện tử phường: https://camthanh.quangngai.gov.vn/cai-cach-hanh-chinh/cong-bo-bai-bo-tthc.

2.8. Thống kê kết quả thực hiện

Số liệu chi tiết về kết quả thực hiện các hoạt động truyền thông được tổng hợp tại bảng thống kê trực tuyến, cụ thể theo phụ lục đính kèm.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

UBND phường đã hoàn thành 15/15 nhiệm vụ theo Kế hoạch số 53/KH-UBND ngày ngày 11/3/2026 của UBND phường, đạt 100%.

1. Thuận lợi

- Công tác truyền thông về kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách thủ tục hành chính nhận được sự quan tâm chỉ đạo của UBND phường và sự phối hợp của các cơ quan, đơn vị liên quan; nhiệm vụ được triển khai gắn với hoạt động tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

- Hình thức truyền thông từng bước đa dạng, kết hợp tuyên truyền trực tiếp tại Trung tâm và khu dân cư với các kênh thông tin điện tử, mã QR, tờ rơi, infographic và video ngắn.

- Ứng dụng công nghệ thông tin và công cụ hỗ trợ xây dựng nội dung số giúp thông tin hướng dẫn trực quan, dễ hiểu; Fanpage và Sổ tay điện tử hỗ trợ mở rộng khả năng cung cấp, tra cứu thông tin.

- Hoạt động hỗ trợ tại Chợ Quảng Ngãi và khu dân cư góp phần đưa dịch vụ công đến gần người dân, nhất là người chưa thành thạo công nghệ.

2. Khó khăn, hạn chế

- Nhu cầu thông tin, hướng dẫn thủ tục hành chính đa dạng và thường xuyên thay đổi theo quy định; nội dung truyền thông cần được rà soát, cập nhật thường xuyên.

- Một bộ phận người dân, hộ kinh doanh còn hạn chế về kỹ năng số, thiết bị hoặc điều kiện truy cập Internet nên cần được hướng dẫn trực tiếp.

- Nhân lực thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính đồng thời tham gia truyền thông còn phải đảm nhiệm nhiều nhiệm vụ chuyên môn; việc xây dựng nội dung số và duy trì tương tác cần thêm thời gian, kỹ năng phù hợp.

- Hạ tầng, thiết bị và kinh phí phục vụ truyền thông số còn hạn chế; việc sử dụng nền tảng, công cụ số cần bảo đảm an toàn thông tin, kiểm chứng nội dung và tuân thủ quy định quản lý dữ liệu.

III. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ NĂM 2027

1. Tiếp tục triển khai truyền thông về kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách thủ tục hành chính gắn với nhiệm vụ cải cách hành chính và chuyển đổi số của phường theo kế hoạch được cấp có thẩm quyền ban hành; bảo đảm nội dung đúng quy định, dễ hiểu và phù hợp từng nhóm đối tượng.

2. Chỉ đạo duy trì, nâng cao hiệu quả Fanpage "Phường Cẩm Thành", "Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Cẩm Thành"; thường xuyên cập nhật thông tin chính thống về thủ tục hành chính, quy trình, thành phần hồ sơ, thời hạn, phí, lệ phí, dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến và tra cứu tiến độ hồ sơ; tiếp nhận, phân loại, chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị theo chức năng, nhiệm vụ.

3. Tiếp tục hoàn thiện, cập nhật Sổ tay điện tử tra cứu danh mục thủ tục hành chính và quy trình nội bộ thuộc thẩm quyền UBND cấp xã; duy trì công khai thông

tin bằng mã QR tại Trung tâm và địa điểm phù hợp, bảo đảm cập nhật khi có thay đổi.

4. Đổi mới hình thức tuyên truyền bằng tờ rơi, infographic, video ngắn và hướng dẫn trực quan; lựa chọn công cụ số và AI phù hợp, kiểm duyệt nội dung và đối chiếu căn cứ pháp lý trước khi đăng tải.

5. Tăng cường phối hợp với Tổ công nghệ số cộng đồng, tổ dân phố, cơ quan chuyên môn và đơn vị liên quan hỗ trợ người dân, hộ kinh doanh thực hiện thủ tục trực tuyến, nhận kết quả điện tử và sử dụng tiện ích số; chú trọng người cao tuổi, người chưa thành thạo công nghệ và nhóm cần trợ giúp.

6. Quan tâm bồi dưỡng kỹ năng, nghiệp vụ cho cán bộ, công chức, người lao động tham gia tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả thủ tục hành chính; nâng cao kỹ năng truyền thông, hướng dẫn người dân, tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và sử dụng nền tảng số.

7. Theo dõi, tổng hợp, đánh giá hiệu quả hoạt động truyền thông trên cơ sở kết quả thực hiện và phản hồi của tổ chức, cá nhân; kịp thời chỉ đạo, đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác.

IV. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

1. Đề nghị UBND tỉnh quan tâm chỉ đạo Văn phòng UBND tỉnh và các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh tiếp tục hướng dẫn, cung cấp kịp thời thông tin chính thức về các quy định mới, quyết định công bố, sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ TTHC; kết quả rà soát, đơn giản hóa TTHC và các chính sách về phí, lệ phí để UBND cấp xã có căn cứ cập nhật, công khai và tuyên truyền thống nhất, chính xác, kịp thời.

2. Đề nghị Văn phòng UBND tỉnh, Sở Tư pháp và các cơ quan chuyên môn có liên quan tăng cường hướng dẫn nghiệp vụ, giải đáp kịp thời các khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình rà soát, công khai, tiếp nhận và giải quyết TTHC; cung cấp tài liệu, công khai, tiếp nhận và giải quyết TTHC; cung cấp tài liệu, dữ liệu chuẩn hóa và đầu mối liên hệ để UBND cấp xã thuận lợi trong việc xác minh thông tin trước khi tuyên truyền đến người dân, tổ chức.

3. Đề nghị UBND tỉnh và cơ quan chuyên môn phụ trách chuyển đổi số xem xét hỗ trợ điều kiện hạ tầng, thiết bị, kết nối và khai thác dữ liệu dùng chung, bảo đảm an toàn thông tin phục vụ công tác truyền thông số, công khai TTHC và hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến tại cấp xã, phù hợp với cân đối ngân sách và quy định hiện hành.

4. Đề nghị các sở, ngành phối hợp tổ chức các lớp tập huấn, chia sẻ kinh nghiệm về truyền thông cải cách TTHC, kỹ năng hướng dẫn người dân, tiếp nhận và xử lý phản án, kiến nghị; sử dụng công cụ số và trí tuệ nhân tạo an toàn, có kiểm chứng căn cứ pháp lý, nhằm nâng cao chất lượng thông tin được cung cấp tại cấp xã.

Trên đây là báo cáo kết quả thực hiện công tác truyền thông về hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách thủ tục hành chính năm 2026 và phương hướng, nhiệm vụ năm 2027 trên địa bàn phường Cẩm Thành. UBND phường Cẩm Thành báo cáo cơ quan có thẩm quyền theo dõi, tổng hợp./.

Nơi nhận:
- Văn phòng UBND tỉnh;
- TT. Đảng ủy phường;
- TT. HĐND phường;
- CT, các PCT UBND phường;
- MTTQVN phường;
- Cơ quan, đơn vị phường;
- Công an phường;
- Trang TTĐT phường;
- Lưu: VT, HCC

CHỦ TỊCH

U.B.N.D PHƯỜNG CẨM THÀNH T. QUẢNG NGÃI

Nguyễn Văn Hưng