ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ BA VINH	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 540 /BC-UBND	*Ba Vinh, ngày 27 tháng 11 năm 2026*

BÁO CÁO
Tình hình, kết quả triển khai thực hiện Bộ phận Một của năm 2026
(Số liệu báo cáo từ 01/01/2026 đến 25/11/2026)

Thực hiện công văn số 12359/UBND-TTHC ngày 25 tháng 11 năm 2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ngãi về việc triển khai, thực hiện báo cáo tình hình, kết quả triển khai thực hiện Bộ phận Một của.

Nay Ủy ban nhân dân xã Ba Vinh báo cáo tình hình, kết quả triển khai thực hiện Bộ phận Một của năm 2026 với nội dung như sau:

I. KHÁI QUÁT CHUNG

1. Công tác chỉ đạo điều hành:

Trong năm 2026, Lãnh đạo UBND xã đã tập trung chỉ đạo quyết liệt, đồng bộ tổ chức thực hiện và vận hành cơ chế một cửa, một cửa liên thông gắn với chuyển đổi số, Đề án 06 và cải cách hành chính, cải cách TTHC theo tinh thần Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và Thông tư số 14/2026/TT-BTP.

UBND xã đã ban hành văn bản chỉ đạo, kế hoạch, công văn đôn đốc cụ thể:

- Kế hoạch số 23/KH-UBND ngày 02 tháng 02 năm 2026 về rà soát đánh giá TTHC năm 2026;

- Quyết định số 76/QĐ-UBND ngày 22 tháng 2 năm 2026 về ban hành Kế hoạch hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2026 trên địa bàn xã Ba Vinh;

- Kế hoạch số 27/KH-UBND ngày 27 tháng 2 năm 2026 về truyền thông hoạt động kiểm soát TTHC năm 2026;

- Kế hoạch số 38/KH-UBND ngày 27 tháng 2 năm 2026 về kiểm tra nội bộ hoạt động kiểm soát TTHC năm 2026;

- Quyết định số 522/QĐ-UBND ngày 24 tháng 12 năm 2026 về ban hành Kế hoạch cải cách hành chính năm 2026 xã Ba Vinh.

Triển khai nhiệm vụ cải cách TTHC và vận hành Bộ phận Một cửa năm 2026. Các văn bản chấn chỉnh tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, số hóa hồ sơ, thanh toán trực tuyến và nâng cao chất lượng phục vụ, kịp thời tháo gỡ vướng mắc phát sinh trong quá trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC.

2. Tổng quan tình hình:

- *Việc tổ chức Bộ phận Một cửa (BPMC) tại địa phương:* Thực hiện chủ trương sắp xếp đơn vị hành chính và kiện toàn tổ chức bộ máy chính quyền địa phương 02 cấp theo đúng quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, UBND xã Ba Vinh đã thành lập, kiện toàn Trung tâm Phục vụ hành chính công xã (sau đây gọi

chung là BPMC cấp xã) theo Nghị quyết 07/NQ-HĐND ngày 01 tháng 07 năn 2025 của HĐND xã; Quyết định 01/QĐ-UBND ngày 01/07/2025 Về việc ban hành nội quy làm việc của TTPVHCC xã Ba Vinh; Quyết định 64/QĐ-UBND ngày 15/7/2025 Về việc ban hành quy định nhiệm vụ, quyền hạn của TTPVHCC xã Ba Vinh; Quyết định 65/QĐ-UBND ngày 01/07/2025 Về việc Ban hành Quy chế tổ chức hoạt động của TTPVHCC xã Ba Vinh; Quyết định 07/QĐ-UBND ngày 27/09/2026 Về việc phân công nhiệm vụ Giám đốc, Phó Giám đốc và công chức thuộc biên chế Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Ba Vinh; phân công rõ trách nhiệm người đứng đầu và từng công chức trực tiếp tiếp nhận, xử lý hồ sơ.

- *Số đơn vị hành chính cấp xã:* Báo cáo được tổng hợp trực tiếp tại 01 đơn vị hành chính cấp xã là UBND xã Ba Vinh, tỉnh Quảng Ngãi (nằm trong hệ thống 96 đơn vị hành chính cấp xã, phường, đặc khu của tỉnh Quảng Ngãi sau sắp xếp).

- *Tổng số TTHC, dịch vụ công trực tuyến cung cấp tại địa phương:* Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết và thực hiện tiếp nhận tại cấp xã được công bố, niêm yết công khai là Đến thời điểm báo cáo, tổng số TTHC thực hiện cung cấp tại địa phương là 438 TTHC, trong đó số dịch vụ công trực tuyến toàn trình là 313 thủ tục (chiếm tỷ lệ 71,46%), số số dịch vụ công trực tuyến một phần là 125 thủ tục (chiếm 28,53%).

II. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI

1. Mô hình tổ chức, chức năng nhiệm vụ của Bộ phận Một cửa:

a) Tình hình thực hiện:

- *Chức năng, nhiệm vụ:* BPMC cấp xã là đầu mối tập trung thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, chuyển hồ sơ đến bộ phận chuyên môn giải quyết, theo dõi tiến độ, đôn đốc xử lý, thu phí/lệ phí (nếu có) và trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân theo đúng quy trình, thời hạn quy định.

- *Mô hình tổ chức:* Tổ chức theo mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã trực thuộc UBND xã, vận hành theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông hiện đại, kết nối đồng bộ với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh Quảng Ngãi và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- *Số lượng BPMC:* Tại xã Ba Vinh bố trí 01 BPMC tập trung đặt tại trụ sở UBND xã (không tổ chức thêm điểm tiếp nhận phụ trợ; ở cấp tỉnh, tỉnh Quảng Ngãi có 01 Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh và 96 BPMC cấp xã; các cơ quan ngành dọc như Công an xã, Bảo hiểm xã hội, Thuế phối hợp giải quyết theo quy chế liên thông).

- *Số lượng nhân sự tại đơn vị:* Tổng số nhân sự được phân quyền trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC và bố trí làm việc, phối hợp tại BPMC xã Ba Vinh là 06 người, gồm: 03 biên chế của trung tâm trong đó 01 Giám đốc, 01 Phó Giám đốc, 01 chuyên viên; và 03 công chức chuyên môn cử đến từ các phòng ban Văn phòng HĐND&UBND; phòng Văn hoá; Phòng Kinh tế.

- *Phạm vi tiếp nhận TTHC tại cấp xã:* Tiếp nhận và trả kết quả đối với 100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã, Chủ tịch UBND xã; đồng thời

tiếp nhận các TTHC liên thông giữa cấp xã với cấp tỉnh (như liên thông khai sinh - thường trú - BHYT; khai tử - xóa thường trú - mai táng phí; đất đai) và tiếp nhận hồ sơ không phụ thuộc địa giới hành chính theo danh mục công bố.

- *Tần suất tiếp nhận trung bình hồ sơ/ngày làm việc:* Tần suất trung bình khoảng 5 hồ sơ/ngày làm việc.

- *Chế độ, chính sách hỗ trợ cho cán bộ làm việc tại BPMC:* Thực hiện chế độ theo Nghị quyết số 35/2022/NQ-HĐND (Nghị quyết số 36/NQ-HĐND ngày 12 tháng 11 năm 2025 của Hội đồng nhân dân tỉnh); theo đó, phân bổ kinh phí cho cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận Một cửa xã Ba Vinh (Trung tâm phục vụ hành chính công) là 48.000.000 đồng. Kết quả thực hiện chính sách hỗ trợ đối với cán bộ, công chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã[1] năm 2026, từ tháng 01 đến tháng 5 năm 2026: định mức chi 800.000 người/tháng, tổng kinh phí đã chi là 12.800.000 đồng; từ tháng 6 năm 2026 (Nghị quyết số 47/2026/NQ-HĐND ngày 30 tháng 5 năm 2026): định mức chi 1.000.000 người/tháng.

b) Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân

- *Tồn tại, hạn chế:* Số lượng công chức chuyên trách tại BPMC cấp xã còn mỏng (03 người), trong khi phải kiêm nhiệm nhiều khâu từ hướng dẫn người dân đồng bào dân tộc thiểu số thao tác dịch vụ công trực tuyến đến quét, số hóa toàn bộ thành phần hồ sơ, việc phối hợp giữa đầu mối tiếp nhận tại BPMC và bộ phận chuyên môn giải quyết hồ sơ ở một số lĩnh vực đôi khi chưa thật sự nhịp nhàng, dễ phát sinh trễ hạn ở khâu thẩm định.

- *Nguyên nhân:* Biên chế cấp xã được giao theo định mức chung, khó bố trí thêm nhân sự chuyên trách riêng cho công tác công nghệ thông tin và hỗ trợ số hóa; trình độ dân trí và khả năng tự thao tác trên môi trường số của một bộ phận người dân vùng miền núi còn hạn chế.

Khối lượng hồ sơ tăng cao vào một số thời điểm; một số TTHC có tính chất chuyên ngành sâu đòi hỏi thời gian trao đổi, xác minh nhiều bước.

c) Kiến nghị, đề xuất

- *Đánh giá khả năng tổ chức kết hợp BPMC các cấp trên cùng địa bàn:* Đối với địa bàn xã miền núi cách xa trung tâm tỉnh, mô hình BPMC cấp xã độc lập tại trụ sở UBND xã hiện nay là phù hợp nhất để người dân dễ tiếp cận; việc kết hợp BPMC các cấp chỉ nên áp dụng tại khu vực trung tâm đô thị, phường nơi có trụ sở gần nhau.

Tiếp tục hoàn thiện cơ chế định biên, phân công nhân sự ổn định và nâng cao năng lực nghiệp vụ, kỹ năng số cho đội ngũ làm việc tại BPMC.

- *Đánh giá việc tổ chức bộ phận lưu động hỗ trợ giải quyết TTHC:* Rất cần thiết và hiệu quả cao đối với xã Ba Vinh có địa bàn rộng, nhiều thôn bản cách xa trung tâm xã, tỷ lệ đồng bào dân tộc thiểu số cao. Cần có cơ chế hỗ trợ kinh phí để

---

[1] Chỉ công chức là biên chế của Trung tâm. Thời điểm chưa cử công chức Văn phòng HĐND&UBND xã, Phòng Kinh tế, Phòng Văn hóa – Xã hội cử đến làm việc tại Trung tâm.

xã duy trì tổ công tác lưu động định kỳ hàng tháng/quý tại nhà văn hóa các thôn xa để giải quyết thủ tục hộ tịch, chứng thực, chính sách an sinh.

- Đánh giá khả năng tổ chức cơ quan chuyên trách một cấp trực thuộc UBND tỉnh: Trong giai đoạn hiện nay, việc tổ chức cơ quan chuyên trách một cấp trực thuộc UBND tỉnh tại các xã miền núi cần lộ trình thận trọng, bảo đảm giữ nguyên các điểm tiếp nhận cố định tại trụ sở xã và phân cấp rõ thẩm quyền ký chứng thực, hộ tịch tại chỗ để không làm tăng khoảng cách đi lại cho người dân.

2. Cơ sở vật chất, hạ tầng Bộ phận một cửa:

a) Tình hình thực hiện

- *Tại cấp xã:* xã Ba Vinh

+ *Số lượng:* 01 BPMC tập trung tại trụ sở UBND xã.

+ *Diện tích:* Khoảng 48 m², được cải tạo, bố trí ở vị trí thuận tiện ngay tầng 1 khu vực cổng chính trụ sở UBND xã.

+ *Bố trí phân khu chức năng:* Bố trí thành 03 khu vực cơ bản gồm: khu vực tiếp nhận và trả kết quả (03 quầy giao dịch), khu vực ngồi chờ cho công dân có 12 ghế gỗ tựa lưng, 2 hàng ghế nhựa ngồi chờ, bảng niêm yết TTHC và mã QR tra cứu, và khu vực bàn hướng dẫn kê khai, hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến.

+ *Trang thiết bị đầu cuối và đường truyền, Ki-ốt thông minh:* 6 máy tính, 2 máy scan; 05 máy in; 01 máy Ki-ốt lấy số tự động; 04 thiết bị *SAMSUNG* Galaxy Tab A11chuyên dụng đánh giá sự hài lòng.

b) Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân

- *Tồn tại:* Diện tích BPMC xã (48 m²) còn tương đối hẹp vào những ngày cao điểm

- *Nguyên nhân:* Nguồn ngân sách xã miền núi còn hạn hẹp, chủ yếu dựa vào nguồn phân bổ đầu tư công nghệ thông tin của tỉnh.

c) Kiến nghị, đề xuất: Kiến nghị UBND tỉnh mở các lớp đào tạo, bồi dưỡng về công nghệ thông tin, kỹ năng thực hiện chính quyền điện tử.

3. Cơ quan ngành dọc của Trung ương đóng tại địa phương (cấp tỉnh, cấp khu vực) ***(Không tính cơ quan ngành dọc tổ chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công)***

4. Tổ chức tiếp nhận hồ sơ TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính:

a) Tình hình thực hiện

Năm 2026 UBND tỉnh đã ban hành Quyết định công bố danh mục TTHC thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính tại Quyết định số 2818/QĐ-UBND ngày 20/11/2026. UBND xã đã triển khai đến toàn thể người dân và doanh nghiệp tuy nhiên đến nay chưa có phát sinh hồ sơ TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong kỳ báo cáo.

b) Khó khăn, vướng mắc

Sự đồng bộ kết quả giải quyết hồ sơ TTHC giữa Hệ thống giải quyết thủ tục hành chính Bộ Tư pháp với Cổng dịch vụ công quốc gia vẫn còn sai lệch, cụ thể hồ sơ đã trả kết quả nhưng trên cổng DVCQG lại không tìm thấy hồ sơ.

Phần hướng dẫn trên Hệ thống giải quyết thủ tục hành chính Bộ Tư pháp đã cũ trong khi hệ thống liên tục cập nhật những tính năng mới.

c) Kiến nghị, đề xuất

- Đẩy nhanh việc hoàn thành số hóa dữ liệu hộ tịch lịch sử trên phạm vi toàn quốc để công chức tiếp nhận tại bất kỳ xã nào cũng có thể tra cứu, cấp trích lục ngay lập tức.

- Cập nhật phần hướng dẫn Phần hướng dẫn trên Hệ thống giải quyết thủ tục hành chính Bộ Tư pháp để chuyên viên tại BPMC có cơ sở thực hiện.

5. Số hóa hồ sơ TTHC:

a) Tình hình thực hiện

- Đáp ứng các chỉ tiêu theo chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ: Trong kỳ báo cáo, BPMC xã đã thực hiện số hóa thành phần hồ sơ đầu vào đối với 1.274/1.271 sơ tiếp nhận, đạt tỷ lệ 99.76%.

- Số hóa và chuyển hồ sơ điện tử: 99.87% hồ sơ sau khi tiếp nhận tại quầy đều được công chức quét (scan), ký số xác thực bản sao điện tử và chuyển ngay trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh đến bộ phận chuyên môn thụ lý, không còn tình trạng chờ chuyển hồ sơ giấy thủ công.

- Lưu kết quả số hóa tại Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân: 649 bộ hồ sơ số hóa đều được gắn đầy đủ thông tin mã định danh cá nhân (số CCCD) hoặc mã số tổ chức và lưu trữ đồng bộ vào Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh.

- Gắn mã số định danh và lưu trữ kết quả giải quyết TTHC điện tử theo khoản 4 Điều 22 Nghị định 118/2025/NĐ-CP: 100% kết quả giải quyết TTHC điện tử phát hành trong kỳ được tự động gắn mã số định danh của cá nhân, tổ chức trong mã số giấy tờ điện tử và đồng bộ lưu trữ vào Cơ sở dữ liệu chuyên ngành (như Cơ sở dữ liệu hộ tịch điện tử) cũng như Kho quản lý dữ liệu điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

b) Khó khăn, vướng mắc

- Nhiều giấy tờ cũ của người dân (giấy khai sinh, sổ đỏ cấp từ những năm 1990-2000) bị mờ, rách, viết tay khó đọc nên việc số hóa và bóc tách dữ liệu tự động (OCR) gặp sai lệch, công chức phải nhập liệu lại thủ công mất nhiều thời gian.

c) Kiến nghị, đề xuất: Nâng cấp tính năng nhận dạng ký tự quang học (OCR) và chuẩn hóa cấu trúc trường dữ liệu đặc tả trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC theo quy định tại Thông tư số 14/2026/TT-BTP.

6. Cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử:

a) Tình hình thực hiện

- *Đáp ứng các chỉ tiêu năm 2026 (tính đến ngày 25/11/2026):* Tổng số hồ sơ đã giải quyết trong kỳ là 1.274 hồ sơ, trong đó cấp kết quả giải quyết TTHC bản điện tử có ký số hợp lệ đạt 1.271 hồ sơ, đạt tỷ lệ 99.76% (3 hồ sơ đang trong hạn giải quyết).

- *Thực hiện theo Điều 20 Nghị định 118/2025/NĐ-CP và Thông tư số 14/2026/TT-BTP:* Việc phát hành, ký số cơ quan và ký số người có thẩm quyền trên kết quả giải quyết TTHC điện tử tuân thủ đầy đủ thể thức, định dạng kỹ thuật và giá trị pháp lý theo quy định tại Điều 20 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP (được sửa đổi, bổ sung) và hướng dẫn của Bộ Tư pháp tại Thông tư số 14/2026/TT-BTP.

- *Lưu trữ và hiển thị tại Kho dữ liệu hồ sơ TTHC / Kho quản lý dữ liệu điện tử:* 100% kết quả điện tử sau khi ký số phát hành đều được lưu vào Kho dữ liệu hồ sơ TTHC của hệ thống và tự động hiển thị trên Kho quản lý dữ liệu điện tử cá nhân/tổ chức để công dân chủ động tra cứu, tải về sử dụng nhiều lần.

b) Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân

- Tâm lý của phần lớn người dân ở nông thôn, miền núi vẫn muốn nhận thêm bản giấy có đóng dấu đỏ để yên tâm cất giữ hoặc nộp cho một số đơn vị ngoài nhà nước (ngân hàng, doanh nghiệp) chưa quen kiểm tra bản điện tử.

c) Kiến nghị, đề xuất

- Tăng cường tuyên truyền và có chế tài yêu cầu các tổ chức tín dụng, doanh nghiệp, trường học chấp nhận giá trị pháp lý của kết quả giải quyết TTHC bản điện tử, không yêu cầu người dân nộp bản sao giấy chứng thực khi đã có bản điện tử.

7. Tái sử dụng kết quả số hóa:

a) Tình hình thực hiện

- *Đáp ứng chỉ tiêu và không yêu cầu cung cấp lại thông tin đã số hóa:* Tỷ lệ khai thác, tái sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa trong giải quyết TTHC đạt tỷ lệ thấp 3/1.274 hồ sơ có thành phần dữ liệu được tái sử dụng). Cán bộ BPMC tuyệt đối không yêu cầu công dân nộp lại bản sao giấy tờ đã có trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu hộ tịch điện tử hoặc đã lưu tại Kho dữ liệu điện tử của công dân.

- *Xây dựng biểu mẫu điện tử tương tác theo Điều 21 Thông tư 14/2026/TT-BTP:* Triển khai đầy đủ 124 biểu mẫu điện tử tương tác (e-Form) trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh đáp ứng quy chuẩn tại Điều 21 Thông tư số 14/2026/TT-BTP, cho phép tự động điền thông tin nhân thân, địa chỉ, quan hệ gia đình từ CSDL quốc gia về dân cư và dữ liệu đã số hóa.

- *Tái sử dụng dữ liệu, giấy tờ điện tử có giá trị pháp lý qua kết nối chia sẻ:* Khai thác hiệu quả kết nối giữa CSDL quốc gia về dân cư, CSDL hộ tịch điện tử, CSDL bảo hiểm và Cổng Dịch vụ công quốc gia với Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh trong suốt quá trình tiếp nhận và thụ lý hồ sơ.

b) Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân: Một số giấy tờ công dân từng số hóa từ giai đoạn trước năm 2025 chưa được chuẩn hóa trường dữ liệu nên hệ thống mới chỉ hiển thị tệp đính kèm tham chiếu chứ chưa tự động bóc tách điền vào e-Form.

c) Kiến nghị, đề xuất: Hoàn thiện tính năng làm giàu và chuẩn hóa cấu trúc dữ liệu (metadata) cho các tài liệu lưu trong Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân.

8. Sử dụng tài khoản định danh điện tử

a) Tình hình thực hiện:

- *Kết nối Hệ thống thông tin giải quyết TTHC và Hệ thống định danh, xác thực điện tử:* 100% giao dịch nộp hồ sơ trực tuyến của công dân, doanh nghiệp tại xã Ba Vinh được thực hiện thông qua đăng nhập một lần (SSO) bằng tài khoản định danh điện tử VNeID trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

- *Đồng bộ dữ liệu tài khoản:* Dữ liệu tài khoản công dân đã tạo lập trước đây trên hệ thống của tỉnh đã được đồng bộ 100% theo số định danh cá nhân với Hệ thống định danh và xác thực điện tử của Bộ Công an.

- *Đánh giá việc cấp chữ ký số và tài khoản VNeID:* 100% cán bộ, công chức và lãnh đạo UBND xã được cấp chứng thư số chuyên dùng Chính phủ phục vụ ký số hồ sơ điện tử; phối hợp với Công an xã và Tổ công nghệ số cộng đồng hỗ trợ cấp chữ ký số cá nhân; toàn xã có 5210/5982 công dân đủ điều kiện đã kích hoạt tài khoản định danh điện tử VNeID mức độ 2 (đạt tỷ lệ 87,10%).

b) Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân: Một số người dân lớn tuổi không sử dụng điện thoại thông minh hoặc đổi số điện thoại nhưng chưa cập nhật lại thông tin trên ứng dụng VNeID nên gặp khó khăn khi tự xác thực nộp hồ sơ trực tuyến.

c) Kiến nghị, đề xuất: Đơn giản hóa quy trình cập nhật số điện thoại chính chủ trên VNeID và tăng cường tích hợp các giấy tờ hộ tịch, đất đai vào ví giấy tờ điện tử VNeID.

9. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC

a) Tình hình thực hiện:

- *Ban hành quy chế hoạt động theo Điều 36 Nghị định 118/2025/NĐ-CP:* UBND tỉnh Quảng Ngãi đã ban hành Quy chế quản lý, vận hành và khai thác Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh theo đúng quy định tại Điều 36 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP; UBND xã thực hiện nghiêm việc phân quyền người dùng, bảo đảm an toàn, an ninh thông tin cho 06 tài khoản cán bộ, công chức tham gia quy trình.

- *Kết nối với Hệ thống quản lý văn bản và điều hành (iOffice):* Đã kết nối liên thông 100%, cho phép chuyển văn bản trình ký điện tử, ban hành quyết định hành chính và tự động trích xuất kết quả giải quyết TTHC là văn bản điện tử có ký số về lại hệ thống một cửa.

- *Kết nối với Hệ thống thông tin của Kho bạc Nhà nước, Thuế:* Đã kết nối thông suốt phục vụ thanh toán trực tuyến phí, lệ phí và nghĩa vụ tài chính về đất đai. Trong kỳ, có 7/7 hồ sơ có phát sinh phí, lệ phí được thanh toán trực tuyến thành công, đạt tỷ lệ 100%.

- *Kết nối với Hệ thống quản lý tài liệu điện tử (Thông tư số 13/2023/TT-BNV):* Thực hiện đóng gói, nộp lưu 100% hồ sơ TTHC điện tử đã giải quyết xong vào Hệ thống quản lý tài liệu lưu trữ điện tử của địa phương đúng chuẩn dữ liệu đầu vào theo quy định tại Thông tư số 13/2023/TT-BNV.

- *Kết nối, chia sẻ dữ liệu với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư:* Hoạt động ổn định, cho phép tra cứu, xác thực thông tin công dân và thông tin cư trú tức thời ngay tại bước tiếp nhận hồ sơ.

b) Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân: Tại một số thời điểm nâng cấp phiên bản hoặc đồng bộ dữ liệu liên thông với phần mềm hộ tịch điện tử của Bộ Tư pháp, hệ thống đôi khi xảy ra hiện tượng nghẽn cục bộ, chậm đồng bộ trạng thái xử lý.

c) Kiến nghị, đề xuất: Tăng cường năng lực hạ tầng máy chủ tập trung và tối ưu hóa API kết nối giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh với các phần mềm chuyên ngành của Bộ Tư pháp, Bộ Nông nghiệp và Môi trường, Bộ Công an.

10. Xã hội hóa, nâng cao hiệu quả, năng suất lao động của Bộ phận Một cửa

a) Tình hình thực hiện:

- *Giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính đảm nhận một số công việc:* Hiện tại địa phương chưa thực hiện ký kết thỏa thuận với doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích để hỗ trợ hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ và chuyển trả kết quả giải quyết TTHC tại BPMC.

- *Giải pháp đổi mới, nâng cao hiệu quả, năng suất lao động:* Áp dụng phân luồng tiếp nhận theo nhóm thủ tục, ứng dụng trợ lý ảo, hệ thống hỏi đáp tự động, đặt lịch hẹn trực tuyến, tăng cường hỗ trợ trực tuyến qua tổng đài/zalo/email, rút ngắn thời gian xử lý trung bình ở nhiều TTHC so với quy định.

b) Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân: Không có

c) Kiến nghị, đề xuất: Phải Có hướng dẫn, cơ chế chi trả dịch vụ rõ ràng, minh bạch để mở rộng sự tham gia của doanh nghiệp bưu chính và các tổ chức cung ứng dịch vụ hỗ trợ tại BPMC theo đúng quy định của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

11. Đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp

a) Tình hình thực hiện

- *Kết quả đánh giá theo Bộ Chỉ số đánh giá, chấm điểm công tác cải cách TTHC trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (Quyết định 766/QĐ-TTg):* UBND xã thường xuyên theo dõi, công khai kết quả chấm điểm hàng tháng. Tính đến ngày 25/11/2026, xã Ba Vinh đạt tổng điểm 72.89/100 điểm *(xếp loại Khá),* trong đó: nhóm chỉ số công khai minh bạch đạt 6.0/18 điểm; tiến độ giải quyết đạt 19,6/20 điểm (tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn và trước hạn đạt 99,39%, chỉ có 10 hồ sơ quá

hạn do vướng mắc xác minh đất đai lịch sử); dịch vụ công trực tuyến 6.2/12, thanh toán trực tuyến đạt 6.9/10 điểm; số hóa hồ sơ đạt 15.8/22 điểm; mức độ hài lòng đạt 18/18 điểm.

b) Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân: Vẫn còn 10 hồ sơ quá hạn (chiếm 0.78%) tập trung ở tất cả các lĩnh vực hộ tịch, đất đai do nguồn gốc sử dụng đất qua nhiều thời kỳ phức tạp, phải phối hợp với Văn phòng Đăng ký đất đai đo đạc, xác minh thực địa.

c) Kiến nghị, đề xuất: Rút ngắn thời gian phối hợp luân chuyển và thẩm định hồ sơ đất đai giữa UBND xã với Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai khu vực.

12. Tổ chức thực hiện việc hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp tại bộ phận một cửa

a) Tình hình thực hiện

- *Hỗ trợ đặt lịch hẹn:* Công khai số điện thoại đường dây nóng của BPMC xã, tài khoản Zalo OA "Chính quyền số xã Ba Vinh" và tính năng đặt lịch hẹn trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công để người dân chủ động thời gian đến giao dịch.

- *Hỗ trợ, giải đáp vướng mắc:* Bố trí cán bộ trực tiếp giải đáp tại quầy hướng dẫn và phản hồi qua điện thoại, nhóm Zalo thôn/làng trong vòng 30 phút kể từ khi tiếp nhận câu hỏi của công dân.

- *Hỗ trợ thực hiện trực tuyến và số hóa hồ sơ:* Huy động công chức BPMC phối hợp với Đoàn Thanh niên xã và Tổ công nghệ số cộng đồng trực hỗ trợ "cầm tay chỉ việc" giúp người dân nộp hồ sơ trực tuyến và số hóa giấy tờ miễn phí cho 100% công dân có nhu cầu.

- *Hỗ trợ đăng ký tài khoản:* Hướng dẫn đăng ký, kích hoạt tài khoản VNeID và chữ ký số cá nhân ngay tại BPMC.

- *Hỗ trợ kê khai mẫu đơn, tờ khai:* Niêm yết đầy đủ bộ mẫu đơn, tờ khai điền sẵn ví dụ minh họa; hỗ trợ viết hộ, kê khai điện tử hộ cho người cao tuổi, người không thông thạo tiếng phổ thông (đã hỗ trợ trực tiếp trên 440 lượt công dân).

- *Hỗ trợ trả kết quả tại nhà:* Chưa thực hiện

b) Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân: Lực lượng đoàn viên thanh niên hỗ trợ chủ yếu hoạt động theo đợt cao điểm hoặc theo ngày cố định trong tuần nên vào các ngày thường khi đông công dân, áp lực hướng dẫn dồn lên 03 công chức của BPMC.

c) Kiến nghị, đề xuất: Có chính sách hỗ trợ phụ cấp, bồi dưỡng phù hợp cho thành viên Tổ công nghệ số cộng đồng và lực lượng tình nguyện viên tham gia hỗ trợ dịch vụ công tại BPMC cấp xã.

13. Cơ chế phối hợp giải quyết các hồ sơ, vấn đề liên thông

- *Cơ chế phối hợp giải quyết giữa trung ương với địa phương:* Thực hiện nghiêm quy chế phối hợp và liên thông dữ liệu giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh với các hệ thống của bộ, ngành Trung ương (Phần mềm đăng ký, quản lý hộ tịch điện tử dùng chung của Bộ Tư pháp; Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân

cư của Bộ Công an; Cổng Dịch vụ công quốc gia; hệ thống thuế, bảo hiểm xã hội). Khi phát sinh lỗi kỹ thuật liên thông, UBND xã kịp thời báo cáo qua đầu mối Sở Tư pháp, Văn phòng UBND tỉnh để phối hợp bộ phận kỹ thuật Trung ương xử lý.

- *Cơ chế phối hợp giải quyết giữa các cơ quan nhà nước tại địa phương:* Quy chế phối hợp giữa UBND xã với các sở, ban, ngành cấp tỉnh (Sở Tư pháp, Sở Nông nghiệp và Môi trường, Sở Nội vụ...) và giữa các bộ phận chuyên môn nội bộ xã được vận hành thông suốt qua môi trường điện tử. Mọi hồ sơ liên thông đều có phiếu kiểm soát quá trình giải quyết điện tử, xác định rõ thời hạn xử lý của từng cơ quan, bộ phận.

- *Thực hiện TTHC liên thông, mô hình tại chỗ:* Triển khai hiệu quả 02 nhóm TTHC liên thông thiết yếu theo Đề án 06 *(Lĩnh vực hộ tịch; đăng ký, quản lý cư trú; bảo hiểm xã hội; cấp, quản lý căn cước; dân số, bà mẹ - trẻ em, Lĩnh vực hộ tịch; đăng ký, quản lý cư trú; người có công; bảo trợ xã hội; bảo hiểm xã hội* với ….hồ sơ) đạt 100% đúng hạn. Áp dụng mô hình "4 tại chỗ" (Tiếp nhận - Thẩm định - Phê duyệt - Trả kết quả tại chỗ) đối với 18 TTHC đơn giản thuộc lĩnh vực Tư pháp - Hộ tịch, Chứng thực và Bảo trợ xã hội.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

- *Thuận lợi:* Trong giai đoạn từ ngày 01/01/2026 đến ngày 25/11/2026, việc triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cấp xã nhận được sự quan tâm chỉ đạo sát sao của Tỉnh ủy, UBND tỉnh Quảng Ngãi và sự hướng dẫn chuyên môn kịp thời của Sở Tư pháp, Văn phòng UBND tỉnh. Hành lan pháp lý ngày càng hoàn thiện (Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, Thông tư số 14/2026/TT-BTP) đã tạo cơ sở vững chắc cho việc số hóa hồ sơ, cấp kết quả điện tử và tái sử dụng dữ liệu. Hạ tầng Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh vận hành cơ bản ổn định; tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn đạt 99,39%, các chỉ tiêu về dịch vụ công trực tuyến, số hóa và thanh toán trực tuyến đều đạt kế hoạch đề ra.

- *Khó khăn, vướng mắc:* Là xã miền núi có địa bàn rộng, tỷ lệ đồng bào dân tộc thiểu số chiếm đa số nên thói quen nộp hồ sơ giấy truyền thống vẫn còn phổ biến, cán bộ BPMC phải dành nhiều thời gian hướng dẫn trực tiếp từng thao tác trực tuyến. Trang thiết bị số hóa tại BPMC xã chưa đồng bộ. Trong quản lý, vận hành và khai thác Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC và kết nối liên thông giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh với hệ thống tập trung cấp Bộ đôi khi còn chậm trễ về đồng bộ biểu mẫu điện tử tương tác hoặc trạng thái hồ sơ khi có thay đổi, công bố mới TTHC.

IV. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

- Tiếp tục hoàn thiện, chuẩn hóa đồng bộ cấu trúc dữ liệu các biểu mẫu điện tử tương tác (e-Form) trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung cấp Bộ theo Thông tư số 14/2026/TT-BTP để các địa phương tích hợp, tái sử dụng dữ liệu thuận lợi, không phải cấu hình lại thủ công nhiều lần. Đẩy nhanh tiến độ làm sạch và mở rộng kết nối chia sẻ dữ liệu thời gian thực giữa Cơ sở dữ liệu hộ tịch điện tử, Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, đất đai,

bảo hiểm xã hội và thuế nhằm bảo đảm thực chất nguyên tắc không yêu cầu người dân nộp lại giấy tờ đã được số hóa.

- Có giải pháp khắc phục tình trạng chưa đồng bộ, chưa liên thông dữ liệu; quy trình xử lý, liên thông dữ liệu chưa được kết nối giữa Hệ thống giải quyết TTHC với hệ thống điều phối chung; hệ thống điều phối chưa kết nối trạng thái hồ sơ với các bộ ngành; dẫn đến khó khăn trong việc theo dõi, kiểm soát tiến độ xử lý hồ sơ và tổng hợp báo cáo, thống kê tình hình giải quyết TTHC.

Ủy ban nhân dân xã Ba Vinh kính báo cáo./.

Nơi nhận:
- Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh (báo cáo);
- CT, các PCT UBND xã;
- Các phòng, đơn vị chuyên môn xã;
- Trang TTĐT xã;
- Lưu: VT, TTHC.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

U.B.N.D XÃ BA VINH T. QUẢNG NGÃI

Phan Quang Đức

PHỤ LỤC

(Kèm theo Báo cáo số: /BC-UBND ngày tháng 11 năm 2026 của UBND xã Ba Vinh)

I. Danh mục số lượng TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết

STT	Cơ quan thực hiện	Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết	Tổng số TTHC thuộc được tiếp nhận tại BPMC	Hình thức tiếp nhận			Tiếp nhận phi địa giới	Số lượng TTHC đã được ban hành quy trình nội bộ để giải quyết
				Trực tiếp	Trực tuyến	Bưu chính		
1	Xã Ba Vinh	438	37	04	37	0	0	0

II. Tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC trong năm 2026

STT	Cơ quan thực hiện	Tiếp nhận			Đã giải quyết			Giải quyết quá hạn		
		Trực tiếp	Trực tuyến	BCCI	Trực tiếp	Trực tuyến	BCCI	Trực tiếp	Trực tuyến	BCCI
1	Xã Ba Vinh	527	747	0	527	747	0	1	09	0

III. Cơ cấu tổ chức Bộ phận Một cửa tại đơn vị hành chính các cấp

STT	BPMC các cấp	Số lượngchi nhánh/điểm tiếp nhận	Nhân sự			Đánh giá trang thiết bị tại các TTPVHCC				
			Số lượng nhân sự chuyên trách của BPMC (người)	Các Cục/Vụ/sở/cơ quan/phòng chuyên môn cử đếnBPMC (người)	Số lượng Nhân viên hợp đồng (người)	Số lượng máy tính cho cán bộ tiếp nhận/giải quyết TTHC	Số lượng máy tính hỗ trợ thực hiện Dịch vụ công trực tuyến	Số lượng máy scan	Số lượng màn hình cảm ứng tra cứu thông tin, đánh giá	Số lượng có Ki-ốt thông minh
1	Xã Ba Vinh	01	03	03	0	06	01	02	04	0