

**ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG HÒA XUÂN**
Số: /BC-UBND

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Hòa Xuân, ngày tháng năm 2026

BÁO CÁO

**Kết quả thực hiện chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước
về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số trong giải
quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trực tuyến từ ngày
01/7/2025 đến ngày 01/7/2026 của UBND phường Hòa Xuân**

Kính gửi: Ban Dân chủ, giám sát và phản biện xã hội
thuộc Ủy ban MTTQ thành phố Đà Nẵng

Thực hiện Công văn số Kế hoạch số 119//KH-MTTQ-BTT ngày 07/9/2026 của Ban Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam thành phố Đà Nẵng về Giám sát chuyên đề về chuyển đổi số, ứng dụng khoa học, công nghệ trong giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trên địa bàn thành phố năm 2026; UBND phường Hòa Xuân báo cáo kết quả thực hiện từ ngày 01/7/2025 đến ngày 01/7/2026 như sau:

I. TÌNH HÌNH CHUNG

Phường Hòa Xuân được tổ chức và vận hành theo mô hình chính quyền địa phương 02 cấp. Sau khi thành lập, UBND phường tập trung kiện toàn tổ chức bộ máy, phân công nhiệm vụ, bảo đảm Trung tâm Phục vụ hành chính công phường hoạt động liên tục, ổn định; đồng thời đẩy mạnh cải cách hành chính gắn với chuyển đổi số, lấy người dân và doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ.

Trong giải quyết thủ tục hành chính, UBND phường thực hiện tiếp nhận, giải quyết hồ sơ trên Hệ thống thông tin Một cửa điện tử thành phố (iGate Đà Nẵng) và các Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của bộ, ngành. Đến ngày 31/5/2026, thành phố công bố 442 thủ tục hành chính, trong đó 246 thủ tục cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình và 196 thủ tục cung cấp dịch vụ công trực tuyến một phần. Các số liệu này là số liệu cấp thành phố; báo cáo cấp phường tập trung vào kết quả thuộc thẩm quyền UBND phường.

Thuận lợi nổi bật là sự quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo của Đảng ủy, HĐND, UBND phường; sự phối hợp của các phòng chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công, Đoàn Thanh niên, Tổ Công nghệ số cộng đồng và các lực lượng tại khu dân cư. Khó khăn chủ yếu là hệ thống phần mềm, cổng dịch vụ công có thời điểm thay đổi hoặc lỗi kết nối, đồng bộ; một bộ phận người dân, nhất là người cao tuổi và người yếu thế, còn hạn chế kỹ năng số và tâm lý chưa quen thanh toán trực tuyến.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo, tổ chức triển khai

a) Việc ban hành văn bản lãnh đạo, chỉ đạo, kế hoạch, hướng dẫn

UBND phường đã cụ thể hóa các chủ trương của Trung ương, thành phố về chuyển đổi số, cải cách hành chính, kiểm soát và đơn giản hóa thủ tục hành chính; đồng thời ban hành, tổ chức thực hiện các văn bản thuộc thẩm quyền. Một số văn bản tiêu biểu gồm:

- Quyết định số 26/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Hòa Xuân.

- Quyết định số 281/QĐ-UBND ngày 16/7/2025 ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

- Phương án số 01/PA-UBND ngày 18/8/2025 về xây dựng kịch bản hỗ trợ người dân yếu thế và xử lý tình huống thường gặp trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại phường.

- Công văn số 287/UBND-TTPVHCC ngày 29/01/2026 về thực hiện cắt giảm và đơn giản hóa thủ tục hành chính.

- Quyết định số 268/QĐ-UBND ngày 12/02/2026 ban hành Kế hoạch hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách thủ tục hành chính năm 2026 trên địa bàn phường.

- Quyết định số 395/QĐ-UBND ngày 17/3/2026 ban hành Kế hoạch rà soát, đánh giá thủ tục hành chính năm 2026 trên địa bàn phường.

- Công văn số 867/UBND-TTPVHCC ngày 01/4/2026 về thực hiện cắt giảm và đơn giản hóa TTHC theo Nghị quyết số 66/NQ-CP; Công văn số 1401/UBND-TTPVHCC ngày 14/5/2026 về tập trung rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa TTHC; Công văn số 1591/UBND-TTPVHCC ngày 28/5/2026 về triển khai Công văn số 527/TTg-CĐS ngày 18/5/2026 của Thủ tướng Chính phủ.

- Báo cáo số 155/BC-UBND ngày 11/6/2026 về tiếp tục thực hiện phân cấp, cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính, điều kiện kinh doanh; Công văn số 2658/UBND-TTPVHCC ngày 04/8/2026 về đôn đốc hoàn thành việc cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính, điều kiện kinh doanh.

Việc công khai thủ tục hành chính, quy trình, thời hạn, phí và lệ phí được thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và trên môi trường điện tử, tạo điều kiện để tổ chức, công dân tra cứu và theo dõi tiến độ giải quyết.

b) Công tác tuyên truyền, tập huấn, bồi dưỡng kỹ năng số

UBND phường triển khai tuyên truyền, hướng dẫn người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, sử dụng VNeID và các nền tảng số thông qua nhiều hình thức: video hướng dẫn; Website, Fanpage; Zalo của Chi bộ, điều hành Tổ

dân phố; Facebook và các kênh thông tin tại khu dân cư. Hơn 5.000 lượt công dân đã tiếp cận các video hướng dẫn.

Đồng thời, UBND phường phối hợp Đoàn Thanh niên tổ chức lực lượng hỗ trợ trực tiếp tại Trung tâm; hướng dẫn công dân quét mã QR lấy số thứ tự, hoàn thiện biểu mẫu, nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, kích hoạt định danh điện tử mức 2 và tra cứu, đánh giá chất lượng phục vụ.

UBND phường củng cố 114 Tổ Công nghệ số cộng đồng với 798 thành viên; tổ chức tập huấn cho 114 Tổ trưởng về tuyên truyền, hướng dẫn cài đặt VNeID, Danang Smart City, dịch vụ công trực tuyến, thanh toán số, sổ sức khỏe điện tử, thuế điện tử và các kỹ năng số thiết yếu. Sau khi thực hiện sắp xếp lại Tổ dân phố, UBND phường tiếp tục rà soát, củng cố Tổ Công nghệ số cộng đồng và Đề án 06, hiện nay trên địa bàn phường có 52 Tổ Công nghệ số cộng đồng và Đề án 06, mỗi tổ có từ 7 đến 9 thành viên, Tổ trưởng Tổ dân phố làm Tổ trưởng Tổ Công nghệ số cộng đồng và Đề án 06, Bí thư chi đoàn Tổ dân phố làm Tổ Phó Tổ Công nghệ số cộng đồng và Đề án 06, các thành viên là người dân, cán bộ, hội đoàn viên nhiệt tình, am hiểu về công nghệ số, sử dụng thành thạo các ứng dụng như cổng dịch vụ công quốc gia, VneID, sổ sức khỏe điện tử,....

c) Phân công triển khai và cơ chế phối hợp

Trung tâm Phục vụ hành chính công là đầu mối tổ chức tiếp nhận, hướng dẫn, trả kết quả và phối hợp các phòng chuyên môn trong giải quyết TTHC; các phòng chuyên môn chịu trách nhiệm xử lý hồ sơ theo lĩnh vực; Đoàn Thanh niên, Tổ Công nghệ số cộng đồng và các lực lượng tại khu dân cư phối hợp hỗ trợ người dân tiếp cận dịch vụ số.

Trung tâm Phục vụ hành chính công đã ban hành Quyết định số 24/QĐ-TTPVHCC ngày 24/7/2025 về phân công nhiệm vụ của lãnh đạo, công chức, viên chức và người lao động. Việc phối hợp được thực hiện theo quy trình điện tử; phản ánh, kiến nghị được phân loại, chuyển phòng chuyên môn và theo dõi kết quả xử lý.

2. Các điều kiện bảo đảm

Trung tâm Phục vụ hành chính công phường được bố trí đầy đủ quầy tiếp nhận, 02 bàn hướng dẫn với 2 chuyên viên và lực lượng đoàn viên thanh niên hỗ trợ; máy tính tra cứu TTHC; 02 tivi hỗ trợ gọi số tự động; phần mềm xếp hàng tự động; đường truyền cáp quang tốc độ cao, mạng MAN thành phố và 01 đường truyền dự phòng. Trung tâm bố trí máy tính, máy scan và Wifi tốc độ cao để hỗ trợ công dân thực hiện hồ sơ trực tuyến.

Hệ thống giải quyết TTHC được vận hành trên iGate Đà Nẵng và các hệ thống thông tin giải quyết TTHC của bộ, ngành. UBND phường đồng thời triển khai VNeID, hồ sơ điện tử, thanh toán trực tuyến và các nền tảng số phục vụ tương tác

với người dân. Việc chuẩn hóa, khai thác và chia sẻ dữ liệu được thực hiện trong phạm vi các hệ thống được thành phố và bộ, ngành cung cấp.

Qua thực tế vận hành, một số phần mềm còn xảy ra lỗi kết nối, lỗi đồng bộ; việc sử dụng đồng thời nhiều hệ thống làm tăng yêu cầu thao tác và khó khăn trong thống kê, tổng hợp. Đây là vấn đề cần tiếp tục được cơ quan có thẩm quyền hoàn thiện ở cấp hệ thống.

3. Kết quả giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công

a) Tổ chức, vận hành

Trung tâm Phục vụ hành chính công phường được tổ chức, vận hành theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; công khai thủ tục, quy trình, thời hạn, phí và lệ phí; công khai thông tin lãnh đạo, công chức phụ trách và đường dây tiếp nhận phản ánh. Người dân có thể tra cứu tiến độ hồ sơ trên môi trường điện tử.

UBND phường xác định rà soát, đơn giản hóa TTHC là nhiệm vụ thường xuyên. Trong năm 2025 và 2026, phường đã rà soát, kiến nghị thành phố rút ngắn quy trình, giảm thời gian giải quyết, điều chỉnh biểu mẫu, bổ sung quy trình liên thông và đơn giản hóa đối với nhiều TTHC. UBND phường đã đề xuất 36 thủ tục cần xem xét rút ngắn quy trình, điều chỉnh biểu mẫu hoặc rút ngắn thời gian; đồng thời tiếp tục rà soát 05 TTHC cấp phường có tần suất phát sinh hồ sơ lớn để đề xuất cắt giảm, đơn giản hóa dựa trên dữ liệu.

b) Kết quả giải quyết

Từ ngày 01/7/2025 đến ngày 30/6/2026, UBND phường tiếp nhận 24.251 hồ sơ; đã giải quyết 24.003 hồ sơ, đang giải quyết 248 hồ sơ; không có hồ sơ chưa giải quyết, không có hồ sơ gia hạn. Tỷ lệ hồ sơ trước và đúng hạn đạt 99,67%; tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến đạt 97,2%; tỷ lệ thanh toán trực tuyến đạt 97,55%; tỷ lệ số hóa hồ sơ đạt 99%.

Các kết quả trên cho thấy việc số hóa và tổ chức giải quyết TTHC trên môi trường điện tử đã được triển khai xuyên suốt; tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến và hồ sơ trước, đúng hạn đều đạt mức cao, góp phần giảm thời gian, giấy tờ và số lần đi lại của người dân, doanh nghiệp.

c) Kết quả theo nhóm đối tượng và lĩnh vực

Đối với các lĩnh vực trọng tâm, hồ sơ thuộc đất đai, tư pháp - hộ tịch, an sinh xã hội và các thủ tục liên thông được tiếp nhận, xử lý theo quy trình điện tử và quy định chuyên ngành.

4. Nguồn nhân lực và nguồn lực tài chính

Ngay sau khi thực hiện mô hình chính quyền địa phương 2 cấp, UBND phường phân công 01 Phó chủ tịch UBND phường kiêm nhiệm Giám đốc Trung tâm phục

vụ hành chính công, bố trí 16 công chức và 01 người hoạt động không chuyên trách; sau điều động, nghỉ việc theo chế độ và thực hiện các hướng dẫn của thành phố, UBND phường bố trí Trung tâm phục vụ hành chính công 12 công chức gồm 01 Phó Giám đốc phụ trách (không còn Phó chủ tịch UBND phường kiêm nhiệm giám đốc), 01 Phó Giám đốc và 10 công chức, cùng 01 nhân viên Bưu chính. UBND phường đã kịp thời phân công lại nhiệm vụ để bảo đảm hoạt động.

Nguồn lực tài chính phục vụ chuyển đổi số, cải cách hành chính và hoạt động của Trung tâm được bố trí trong dự toán ngân sách theo nhiệm vụ được giao.

5. Chất lượng phục vụ và xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo

UBND phường giao Trung tâm phục vụ hành chính công thực hiện công khai, minh bạch thủ tục và tiến độ xử lý; bố trí thiết bị tra cứu, gọi số tự động, máy tính, máy scan và các tiện ích hỗ trợ công dân. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng năm 2025 đạt 100%; năm 2026, theo Kế hoạch số 259/KH-UBND ngày 17/7/2026 của UBND phường, đã khảo sát 879 lượt, tỷ lệ hài lòng đạt 99,9%.

Việc tiếp cận dịch vụ số của người dân đã có chuyển biến tích cực nhưng vẫn còn nhóm người cao tuổi, người yếu thế và người chưa thành thạo công nghệ cần hỗ trợ trực tiếp. UBND phường đã triển khai Đội Thanh niên xung kích hỗ trợ hành chính công, củng cố Tổ Công nghệ số cộng đồng và thành lập Tổ hỗ trợ công dân lưu động gồm 33 thành viên để hỗ trợ tại khu dân cư.

Đối với nhóm yếu thế, UBND phường thực hiện Phương án số 01/PA-UBND ngày 18/8/2025; trường hợp khó khăn trong đi lại được hỗ trợ tiếp nhận và trả kết quả tại nhà theo điều kiện thực tế. Đối với các thủ tục có thể khai thác dữ liệu, phường ưu tiên xử lý trên cơ sở dữ liệu có sẵn nhằm giảm giấy tờ và số lần đi lại.

Từ ngày 01/01/2026, Trung tâm tiếp nhận 04 phản ánh, kiến nghị liên quan đến giải quyết TTHC trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; cả 04 kiến nghị đã được chuyển xử lý và giải quyết. Đồng thời tiếp nhận 03 thư khen, cảm ơn của công dân.

Mô hình tiêu biểu gồm: “Hỗ trợ công dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến”, “Đội Thanh niên xung kích hỗ trợ hành chính công phường”, “Tổ hỗ trợ công dân lưu động” và ứng dụng Zalo OA tích hợp AI trong quản lý, điều hành Tổ dân phố, tạo kênh tương tác nhanh giữa chính quyền và người dân. Các mô hình có khả năng nhân rộng nếu được chuẩn hóa quy trình, đào tạo lực lượng và bảo đảm an toàn thông tin.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Kết quả nổi bật, ưu điểm

- UBND phường đã tổ chức vận hành Trung tâm Phục vụ hành chính công ổn định, duy trì cơ chế một cửa, một cửa liên thông, công khai minh bạch quy trình và tăng cường xử lý hồ sơ trên môi trường điện tử.

- Tỷ lệ hồ sơ trước và đúng hạn đạt 99,67%; hồ sơ trực tuyến đạt 97,2%; thanh toán trực tuyến đạt 97,55%; số hóa hồ sơ đạt 99%, không có hồ sơ gia hạn trong kỳ báo cáo.

- Công tác hỗ trợ người dân được chuyển từ hướng dẫn tại trụ sở sang kết hợp hỗ trợ trực tuyến, hỗ trợ tại Trung tâm và hỗ trợ lưu động tại khu dân cư; chú trọng người cao tuổi, người yếu thế.

- Việc triển khai các mô hình thanh niên xung kích, Tổ Công nghệ số cộng đồng, Tổ hỗ trợ công dân lưu động và Zalo OA tích hợp AI bước đầu tạo phương thức tương tác mới, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ.

2. Hạn chế, khó khăn, vướng mắc và nguyên nhân

- Cổng Dịch vụ công quốc gia và các hệ thống giải quyết TTHC có thời điểm thay đổi giao diện, chức năng; một số phần mềm phát sinh lỗi kết nối, đồng bộ, ảnh hưởng đến tiếp nhận và xử lý hồ sơ.

- Việc vận hành đồng thời nhiều hệ thống làm tăng yêu cầu thao tác, trong khi chức năng thống kê, báo cáo chưa đồng bộ hoàn toàn, gây khó khăn cho tổng hợp số liệu.

- Một bộ phận người dân chưa thành thạo kỹ năng số, còn tâm lý e ngại thanh toán trực tuyến; người cao tuổi và nhóm yếu thế vẫn cần hỗ trợ trực tiếp.

Trên đây là báo cáo của UBND phường Hòa Xuân về kết quả thực hiện chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số trong giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trực tuyến từ ngày 01/7/2025 đến ngày 01/7/2026. Kính gửi Ban Dân chủ, giám sát và phản biện xã hội thuộc Ủy ban MTTQ thành phố Đà Nẵng tổng hợp./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- CT, PCT. UBND phường (A. Đông);
- TT PVHCC;
- Lưu: VT, PVHXXH.



**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Lê Công Đông

PHỤ LỤC 1: KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH, DỊCH VỤ CÔNG

(Kèm theo Báo cáo số:/BC-UBND ngày..... tháng..... năm 2026 của UBND phường Hòa Xuân)

Cấp chính quyền		Tổng số hồ sơ tiếp nhận xử lý	Số hồ sơ đã giải quyết	Số hồ sơ đang giải quyết	Số hồ sơ chưa giải quyết	Số hồ sơ giải quyết	Số hồ sơ quá hạn			Số hồ sơ gia hạn			
							Đã giải quyết	Đang giải quyết	Chưa giải quyết	Tổng số	Đã giải quyết	Đang giải quyết	Chưa giải quyết
Cấp xã	Số TTHC đã cung cấp DVC trực tuyến toàn trình	7713	7.699	14	0	24	0	0	0	0	0	0	0
	Số TTHC đã cung cấp DVC trực tuyến một phần	16.538	16.304	234	0	57	0	0	0	0	0	0	0
	Số TTHC chưa cung cấp DVCTT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tổng số hồ sơ cấp xã		24.251	24.003	248	0	81	0	0	0	0	0	0	0

PHỤ LỤC 2: KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH, DỊCH VỤ CÔNG ĐỐI VỚI CÔNG DÂN

(Kèm theo Báo cáo số: ngày... tháng... năm 2026 của UBND tỉnh/thành phố.....)

STT	Tiêu chí nội dung ¹	Tổng số hồ sơ tiếp nhận xử lý	Số hồ sơ đã giải quyết	Số hồ sơ đang giải quyết	Số hồ sơ chưa giải quyết	Số hồ sơ giải quyết	Số hồ sơ quá hạn			Số hồ sơ gia hạn			
							Đã giải quyết	Đang giải quyết	Chưa giải quyết	Tổng số	Đã giải quyết	Đang giải quyết	Chưa giải quyết
1.	Có con nhỏ												
2.	Học tập												
3.	Việc làm												
4.	Cư trú và giấy tờ tùy thân												
5.	Hôn nhân và gia đình												
6.	Điện lực, nhà ở, đất đai												
7.	Sức khỏe và y tế												
8.	Phương tiện và người lái												
9.	Hưu trí												
10.	Người thân qua đời												
11.	Giải quyết khiếu kiện												
TỔNG SỐ													

¹ Theo các nhóm nội dung được phân loại trên trang <https://dichvucong.gov.vn/>

PHỤ LỤC 3: KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH, DỊCH VỤ CÔNG ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP

(Kèm theo Báo cáo số: ngày... tháng... năm 2026 của UBND tỉnh/thành phố.....)

STT	Tiêu chí nội dung ²	Tổng số hồ sơ tiếp nhận xử lý	Số hồ sơ đã giải quyết	Số hồ sơ đang giải quyết	Số hồ sơ chưa giải quyết	Số hồ sơ giải quyết	Số hồ sơ quá hạn			Số hồ sơ gia hạn			
							Đã giải quyết	Đang giải quyết	Chưa giải quyết	Tổng số	Đã giải quyết	Đang giải quyết	Chưa giải quyết
1.	Khởi sự kinh doanh												
2.	Lao động và bảo hiểm xã hội												
3.	Tài chính doanh nghiệp												
4.	Điện lực, đất đai, xây dựng												
5.	Thương mại, quảng cáo												
6.	Sở hữu trí tuệ, đăng ký tài sản												
7.	Thành lập chi nhánh, văn phòng đại diện												
8.	Đầu thầu, mua sắm công												
9.	Tái cấu trúc doanh nghiệp												
10.	Giải quyết tranh chấp hợp đồng												
11.	Tạm dừng, chấm dứt hoạt động												
TỔNG SỐ													

² Theo các nhóm nội dung được phân loại trên trang <https://dichvucong.gov.vn/>