

**BÁO CÁO**

**Kết quả thực hiện các nội dung theo yêu cầu tại Công văn số 421-  
CV/VPTW ngày 12/02/2026 của Văn phòng Trung ương Đảng**

Kính gửi: UBND tỉnh Hà Tĩnh.

Thực hiện Văn bản số 1474/UBND-HCC<sub>2</sub> ngày 26/02/2026 của UBND tỉnh về việc báo cáo kết quả thực hiện các nội dung theo yêu cầu tại văn bản số 421 CV/VPTW, UBND xã Mai Hoa báo cáo kết quả triển khai thực hiện như sau:

**I. CÔNG TÁC LÃNH ĐẠO, CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH**

**1. Tình hình quán triệt, triển khai các văn bản chỉ đạo của Trung ương và UBND tỉnh**

Xác định thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính (TTHC) gắn với chuyển đổi số là nhiệm vụ chính trị trọng tâm, xuyên suốt và có ý nghĩa quan trọng trong nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước, UBND xã Mai Hoa đã chủ động, nghiêm túc quán triệt, triển khai đầy đủ, kịp thời các văn bản chỉ đạo của Trung ương, của tỉnh và cấp trên trực tiếp. Việc tổ chức thực hiện được tiến hành đồng bộ, có phân công nhiệm vụ rõ người, rõ việc, đúng quy trình hoàn thành; bảo đảm nội dung chỉ đạo được cụ thể hóa thành kế hoạch, nhiệm vụ sát đáp ứng với tình hình nhiệm vụ thực tế của xã.

Bên cạnh đó, UBND xã đã thực hiện lồng ghép các nội dung chỉ đạo về cải cách TTHC và chuyển đổi số vào các cuộc họp giao ban định kỳ hằng tuần, hằng tháng nhằm báo cáo kịp thời những vướng mắc khó khăn để quán triệt đến từng cán bộ, công chức; đồng thời tập trung tìm các giải pháp, đánh giá những tồn tại, vướng mắc trong quá trình thực hiện để tháo gỡ giải quyết phù hợp. Qua đó, tạo sự thống nhất cao trong việc thực hiện, nhằm nâng cao tinh thần trách nhiệm, ý thức kỷ luật, góp phần trong việc nâng cao chất lượng phục vụ giải quyết các TTHC cho người dân và doanh nghiệp trên địa bàn.

**2. Công tác truyền thông, thay đổi tư duy, thói quen của cán bộ, công chức và người dân từ việc nộp/nhận giấy tờ bản giấy sang khai thác thông tin sẵn có trong các cơ sở dữ liệu (CSDL)**

UBND xã luôn xác định việc chuyển đổi từ việc thực hiện các giao dịch dựa trên hồ sơ giấy truyền thống sang khai thác, sử dụng dữ liệu số là giải pháp mang tính nền tảng, quyết định chất lượng trong cải cách hành chính. Đây không

chỉ là thay đổi về kỹ thuật, mà trước hết là thay đổi về tư duy, thói quen và cách thức phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức cũng như cách thức tiếp cận dịch vụ công của người dân.

- Đối với cán bộ, công chức xã tập trung quán triệt nguyên tắc “dữ liệu đã có thì không yêu cầu người dân cung cấp lại”, từng bước tuyên truyền xóa bỏ tư duy làm việc theo hồ sơ giấy, hướng dẫn thay đổi bằng tư duy khai thác, kiểm chứng thông tin trên các hệ thống CSDL dùng chung. Cán bộ, công chức được hướng dẫn, bồi dưỡng kỹ năng tra cứu, khai thác và sử dụng hiệu quả CSDL quốc gia về dân cư, CSDL hộ tịch điện tử và các cơ sở dữ liệu chuyên ngành liên quan; đồng thời nâng cao ý thức trách nhiệm trong việc bảo mật, sử dụng thông tin đúng mục đích. Việc kiểm tra, giám sát nội bộ được tăng cường nhằm kịp thời chấn chỉnh tình trạng yêu cầu bổ sung giấy tờ không cần thiết, bảo đảm thực hiện đúng tinh thần việc thực hiện cải cách hành chính.

- Đối với người dân và doanh nghiệp: Công tác tuyên truyền được triển khai đa dạng, thường xuyên thông qua hệ thống truyền thanh cơ sở của xã, trang Zalo và các kênh thông tin cộng đồng, tập trung làm rõ lợi ích thiết thực của việc “Nói không với hồ sơ giấy” như: giảm số lần đi lại, tiết kiệm chi phí photo, công chứng, hạn chế rủi ro mất mát, hư hỏng giấy tờ và rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục. Bên cạnh đó xã bố trí lực lượng Đoàn Thanh niên, hội phụ nữ trực tiếp hỗ trợ tại Bộ phận Một cửa và tại các thôn xóm; hướng dẫn người dân cài đặt, sử dụng VNeID, kích hoạt tài khoản định danh điện tử mức độ 2, quét mã QR để trích xuất thông tin cá nhân phục vụ giải quyết TTHC trên cổng DVC quốc gia.

Đặc biệt thực hiện việc “Tuyên truyền, hướng dẫn thực hiện dịch vụ công trực tuyến” tại các thôn xóm, các cơ quan để tạo tính lan tỏa tích cực, giúp người dân từng bước hình thành thói quen sử dụng dịch vụ công trực tuyến, nhận kết quả điện tử qua kho dữ liệu cá nhân trên Cổng dịch vụ công, góp phần từng bước xây dựng môi trường hành chính hiện đại, minh bạch và thân thiện.

## **II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN CÁC NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM**

### **1. Về rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa TTHC**

a) Tình hình cung cấp dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) toàn trình, đặc biệt là đảm bảo 100% TTHC liên quan đến doanh nghiệp được thực hiện trực tuyến: UBND xã đã đẩy mạnh việc chuyển đổi từ dịch vụ công trực tuyến "một phần" sang "toàn trình", đảm bảo tính khép kín của quy trình xử lý trên môi trường điện tử:

- Thực hiện rà soát và đề xuất cấu hình 100% các TTHC đủ điều kiện lên mức độ toàn trình trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

- Kết quả thực tế: Tỷ lệ hồ sơ phát sinh trực tuyến toàn trình tại xã từ ngày 1/7 /2025 đến ngày 28/2/2026 đạt 97,58%.

- Quy trình được thực hiện triệt để: Từ khâu nộp hồ sơ trực tuyến ➔ xử lý hồ sơ ➔ ký số phê duyệt ➔ thanh toán phí/lệ phí trực tuyến ➔ trả kết quả điện tử vào kho dữ liệu của công dân/tổ chức.

b) Kết quả thực hiện tiếp nhận, giải quyết TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính: UBND Mai Hoa đã triển khai quyết liệt mô hình giải quyết TTHC "Phi địa giới", tạo điều kiện thuận lợi tối đa cho công dân thực hiện giao dịch hành chính tại nơi cư trú hoặc nơi làm việc thuận tiện nhất, cụ thể:

- Thực hiện tiếp nhận và trả kết quả đối với các danh mục TTHC được UBND tỉnh công bố cho phép giải quyết không phụ thuộc địa giới hành chính (tập trung chủ yếu vào các nhóm thủ tục như: Chứng thực bản sao từ bản chính, chứng thực chữ ký, cấp bản sao trích lục hộ tịch, đăng ký kinh doanh,...).

- Công chức tại Bộ phận Một cửa sử dụng phần mềm một cửa của tỉnh để tra cứu, tiếp nhận hồ sơ của công dân có hộ khẩu thường trú tại các xã/phường khác trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh.

- Sử dụng dữ liệu từ CSDL quốc gia về dân cư để xác minh nhân thân thay cho việc yêu cầu công dân phải về nơi cư trú lấy xác nhận bằng văn bản giấy.

\* Kết quả cụ thể: Từ 1/7/2025 đến 25/2/2026, UBND xã đã tiếp nhận và giải quyết 412 hồ sơ cho công dân không có hộ khẩu thường trú tại xã. 100% hồ sơ "phi địa giới" được xử lý đúng hạn trên hệ thống điện tử, không phát hiện sai sót trong việc đối chiếu dữ liệu giữa các địa phương.

\* Hiệu quả đạt được:

- Đối với người dân: Giải quyết các TTHC cho người dân trong ngày, giảm thiểu tối đa chi phí và thời gian đi lại Công dân có thể nộp hồ sơ tại xã, dù hộ khẩu ở các xã, phường khác ở các vùng phụ cận và trong tỉnh.

- Đối với quản lý: Nâng cao chất lượng làm việc của cán bộ công chức thông qua việc chia sẻ dữ liệu dùng chung, giúp việc kiểm tra, đối chiếu thông tin được thực hiện nhanh chóng, chính xác trên môi trường điện tử.

\* Điểm mới của: UBND xã đã bố trí khu vực máy lấy số, tra cứu, máy tính để người dân tự thực hiện nộp trực tuyến trên cổng dịch vụ công, có cán bộ hướng dẫn để giúp công dân nộp hồ sơ trực tuyến ngay tại chỗ, đảm bảo quy trình "nộp đâu cũng được, lấy kết quả tại nhà" (*qua bưu chính công ích*).

## **2. Về số hóa, tạo lập, kết nối và khai thác Cơ sở dữ liệu (CSDL)**

a) Tiên độ và tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa cấp xã: Xác định số hóa là điều kiện tiên quyết để hình thành "Dữ liệu sống", UBND xã đã triển khai thực hiện số hóa đồng bộ cả đầu vào và đầu ra, cụ thể:

- Số hóa hồ sơ đầu vào (Tiếp nhận): 100% hồ sơ TTHC tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa đều được công chức chuyên môn quét (scan), đính kèm tệp tin điện tử và ký số xác thực trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh. Việc số hóa được thực hiện ngay tại thời điểm tiếp nhận, đảm bảo dữ liệu đầy đủ, toàn vẹn để chuyển sang các bước xử lý tiếp theo trên môi trường mạng.

- Số hóa kết quả đầu ra (Giải quyết): 100% kết quả giải quyết đều được ký số của lãnh đạo UBND xã và đóng dấu số của cơ quan. Kết quả bản điện tử có giá trị pháp lý tương đương bản giấy được tự động chuyển vào "Kho quản lý dữ liệu điện tử" của công dân/tổ chức trên Cổng dịch vụ công. Điều này giúp người dân không phải nộp lại các giấy tờ này trong những lần giao dịch sau và khai thác để thực hiện các giao dịch khác khi cần đến các TTHC.

b) Kết quả thực hiện việc khai thác, sử dụng thông tin trong các CSDL quốc gia (nhất là CSDL dân cư, căn cước) và CSDL chuyên ngành để thay thế các loại giấy tờ vật lý trong thành phần hồ sơ TTHC:

- 100% công chức tại Bộ phận Một cửa thực hiện khai thác thông tin cư trú của công dân qua thẻ CCCD gắn chip, qua hệ thống định danh VNeID. UBND xã đã bãi bỏ hoàn toàn việc yêu cầu người dân nộp hoặc xuất trình "Giấy xác nhận thông tin về cư trú" (Mẫu CT07) và Sổ hộ khẩu/Sổ tạm trú giấy trong tất cả các giao dịch hành chính. Thông tin về họ tên, ngày sinh, nơi thường trú, mối quan hệ gia đình được truy xuất trực tiếp từ hệ thống để điền tự động vào các tờ khai, mẫu đơn.

- Lĩnh vực Tư pháp - Hộ tịch: Sử dụng hiệu quả phần mềm hộ tịch điện tử dùng chung để kiểm tra thông tin về tình trạng hôn nhân, khai sinh, khai tử. Việc trích lục các giấy tờ này được thực hiện trên hệ thống, không yêu cầu người dân phải cung cấp bản sao từ sổ gốc nếu thông tin đã có trong CSDL hộ tịch toàn quốc.

c) Tình hình thiết lập đường dây nóng/kênh thông tin và kết quả kiểm tra, chấn chỉnh, xử lý các cán bộ, công chức có hành vi sách nhiễu, yêu cầu người dân nộp hồ sơ, giấy tờ bản giấy khi thông tin đã có sẵn trong CSDL:

- Địa chỉ tiếp nhận phản ánh kiến nghị về quy định hành chính, hành vi hành chính được UBND xã chỉ đạo thực hiện niêm yết công khai đầy đủ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, đồng thời niêm yết công khai trên trang thông tin điện tử của xã.

- Công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính tiếp tục được triển khai thực hiện theo Nghị định số 20/2008/NĐ-CP của Chính phủ và Nghị định 92/2017/NĐ-CP của Chính phủ; Quyết định số 53/2021/QĐ-UBND ngày 07/12/2021 của UBND tỉnh Hà Tĩnh.

- Duy trì hệ thống Camera giám sát tại Bộ phận Một cửa, kết nối trực tiếp đến phòng làm việc, lãnh đạo UBND xã, Phó Giám đốc Trung tâm để theo dõi thực tế quá trình tiếp nhận hồ sơ.

### **3. Về vận hành, ứng dụng nền tảng số và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC**

Để đảm bảo mục tiêu 100% công việc được xử lý hoàn toàn trên môi trường điện tử, UBND xã đã tập trung đầu tư và chuẩn hóa các điều kiện cần thiết cho cán bộ, công chức (CBCC), cụ thể:

- Về trang thiết bị: 100% CBCC làm việc tại Bộ phận Một cửa và các bộ phận chuyên môn được trang bị máy tính có cấu hình cao, đáp ứng yêu cầu vận hành các phần mềm chuyên ngành và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung; 100% các bàn làm việc được kết nối mạng nội bộ và Internet tốc độ cao qua đường truyền cáp quang riêng biệt, đảm bảo tính ổn định, giảm tình trạng nghẽn mạng khi thực hiện số hóa hồ sơ dung lượng lớn; Trang bị đầy đủ máy scan tốc độ cao và máy in hai mặt để phục vụ việc số hóa hồ sơ đầu vào và trả kết quả tại chỗ cho người dân.

- Về chữ ký số cá nhân: 100% lãnh đạo và công chức chuyên môn đã được cấp Chứng thư số chuyên dùng Chính phủ do Ban Cơ yếu Chính phủ cấp.

### **III. KHÓ KHĂN, VƯỚNG MẮC**

1. Vướng mắc về thể chế, sự thiếu đồng bộ của các quy định hiện hành khi thực hiện TTHC trên môi trường số: Một số quy định chuyên ngành (như lĩnh vực đất đai, tư pháp hộ tịch) vẫn còn yêu cầu đối chiếu bản chính hoặc lưu trữ hồ sơ giấy song song, gây lúng túng trong việc thực hiện số hóa hoàn toàn.

2. Khó khăn về hạ tầng kỹ thuật, thiết bị, tình trạng nghẽn mạng, lỗi đồng bộ, hoặc rủi ro gián đoạn dịch vụ khi vận hành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung: Việc triển khai các phần mềm các Bộ, ngành còn gặp nhiều khó khăn:

- Việc triển khai, sử dụng các phần mềm chuyên ngành của các Bộ, ngành hiện nay còn phát sinh nhiều khó khăn, vướng mắc, ảnh hưởng trực tiếp đến công tác theo dõi, cập nhật, kiểm soát hồ sơ, đặc biệt đối với cán bộ kiểm soát thủ tục hành chính, bộ phận văn thư và lãnh đạo trong công tác quản lý, điều hành khi thực hiện. Đến thời điểm hiện nay, các hệ thống phần mềm vẫn đang trong quá trình xây dựng, hoàn thiện nên chưa đồng bộ dữ liệu với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

- Trong thời gian tới địa phương phải vận hành đồng thời 11 phần mềm chuyên ngành thuộc 11 Bộ, ngành đó là: Xây dựng; Công Thương; Y tế; Giáo dục; Nông nghiệp và Môi trường; Tư pháp; Văn hóa – Thông tin; Nội vụ; Khoa học và Công nghệ; Dân tộc và Tôn giáo; Tài chính. Tuy nhiên, chính quyền cấp

xã chưa được phân quyền quản trị hệ thống, dẫn đến khó khăn trong việc theo dõi, đôn đốc, kiểm tra và giám sát tiến độ xử lý hồ sơ. Công tác theo dõi thời hạn giải quyết hồ sơ của chuyên viên còn hạn chế do chưa có công cụ cảnh báo tự động khi hồ sơ sắp đến hạn hoặc quá hạn; việc kiểm tra chủ yếu thực hiện thủ công trên từng hồ sơ, làm tăng áp lực công việc và nguy cơ chậm tiến độ. Bên cạnh đó, một số chức năng thống kê, báo cáo trên các phần mềm còn phức tạp, rườm rà, chưa phù hợp với điều kiện thực tế và năng lực vận hành ở cấp cơ sở.

- Hiện nay, phần mềm của Bộ tài chính chưa thực hiện tạo phần mềm để thực hiện, Bộ Tư pháp chưa được liên thông, đồng bộ với phần mềm Hộ tịch; phần mềm của Bộ Nông nghiệp và Môi trường chưa liên thông với hệ thống VBDLIS, gây khó khăn trong quá trình xử lý nghiệp vụ chuyên môn.

3. Khó khăn về nguồn nhân lực chuyên trách và kinh phí thực hiện số hóa tại cơ sở: Khối lượng hồ sơ số hóa (đặc biệt là hồ sơ hộ tịch cũ) trong khi cán bộ chuyên trách CNTT tại xã là kiêm nhiệm. Kinh phí chi trả cho công tác số hóa tài liệu lưu trữ còn hạn hẹp.

#### **IV. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ**

1. Kiến nghị Bộ ngành liên quan hoàn thiện các tính năng của phần mềm, nâng cấp đường truyền:

- Quan tâm giải quyết tình trạng lỗi đồng bộ trạng thái hồ sơ. Qua thực hiện vẫn còn trường hợp hồ sơ đã được xã giải quyết xong và trả kết quả bản điện tử, nhưng trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia vẫn hiển thị trạng thái "Đang xử lý", của phần mềm hộ tịch dẫn đến khi kiểm tra từ văn thư trạng thái đã chuyển về một cửa gây khó khăn trong việc kiểm soát TTHC và mất thời gian trong việc giải quyết thủ tục cho người dân và doanh nghiệp.

- Tích hợp sẵn bộ công cụ chỉnh sửa, nén ảnh và ký số trực tiếp trên trình duyệt của các phần mềm chuyên ngành để công chức không phải sử dụng thêm các phần mềm bên thứ ba, nhằm đảm bảo an toàn thông tin và tính toàn vẹn của dữ liệu.

- Xử lý các hồ sơ ở trạng thái đang xử lý nhưng lại thuộc cơ quan xử lý của Cục Bảo trợ (đối với các hồ sơ của TTHC Hỗ trợ chi phí mai táng cho đối tượng bảo trợ xã hội)

- Nâng cấp giao diện quản lý hồ sơ tập trung, tích hợp công cụ nhắc lịch và cảnh báo hồ sơ sắp đến hạn. Việc này nhằm khắc phục tình trạng kiểm tra đơn lẻ từng hồ sơ, giúp công chức chủ động trong điều hành và hạn chế tối đa việc xử lý quá hạn do nguyên nhân chủ quan.

2. Kiến nghị Bộ Nội vụ: Từ thực tiễn triển khai nhiệm vụ tại cơ sở, UBND xã Mai Hoa nhận thấy khối lượng công việc và trách nhiệm của cán bộ chuyên trách/kiêm nhiệm công tác kiểm soát TTHC đang tăng lên cao so với trước đây.

Do đó, đề xuất áp dụng mức phụ cấp đặc thù (theo tỷ lệ % lương hiện hưởng hoặc mức hỗ trợ cố định hàng tháng) cho công chức làm đầu mối kiểm soát TTHC và công chức trực tiếp thực hiện nhiệm vụ số hóa hồ sơ tại Bộ phận Một cửa cấp xã.

### 3. Cơ quan ngành dọc trên địa bàn tỉnh:

- Đối với cơ quan Thuế: Kiến nghị đẩy nhanh việc gửi thông báo thuế (thuế đất, lệ phí trước bạ...) qua hình thức điện tử/tin nhắn SMS trực tiếp cho công dân, trường hợp chưa có thông báo thuế phải có thông báo bằng văn bản về việc chậm. Việc này giúp công dân có thể thực hiện thanh toán trực tuyến ngay trên Cổng dịch vụ công mà không cần đến xã hay ngân hàng tránh quá thời gian thực hiện nghĩa vụ thuế so với quy định bộ thủ tục.

- Đối với Văn phòng đăng ký đất đai chi nhánh Vũ Quang: Để xóa bỏ tình trạng người dân phải đi lại nhiều lần giữa các cơ quan và thực hiện đúng tinh thần "cải cách TTHC lấy người dân làm trung tâm", UBND xã kiến nghị: Văn phòng Đăng ký đất đai (VPĐKĐĐ) chủ trì, xây dựng cơ chế phối hợp liên thông trực tiếp với bộ phận Địa chính và phòng Kinh tế trong quy trình đo đạc, xác định ranh giới thửa đất. Cụ thể: Khi thực hiện các TTHC có nội dung đo đạc, sau khi có kết quả kỹ thuật, đề nghị VPĐKĐĐ chủ động luân chuyển hồ sơ để phối hợp với các bên liên quan thẩm định và ký xác nhận.

Trên đây là Báo cáo Kết quả thực hiện các nội dung theo yêu cầu tại Công văn số 421-CV/VPTW ngày 12/02/2026 của Văn phòng Trung ương Đảng, UBND xã báo cáo để UBND tỉnh xem xét tổng hợp, tiếp tục quan tâm, chỉ đạo./.

#### **Nơi nhận:**

- Như trên;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Các phòng chuyên môn UBND xã;
- Lưu: VT, HCC.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**KT. CHỦ TỊCH**  
**PHÓ CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Anh Tuấn**