

## **BÁO CÁO**

**Sơ kết 05 năm (2021 - 2025) thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030, đề xuất nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm đẩy mạnh cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2026 - 2030**

### **Phần thứ nhất**

## **TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI VÀ KẾT QUẢ THỰC HIỆN CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC GIAI ĐOẠN 2021 – 2025**

### **I. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI**

#### **1. Công tác chỉ đạo, điều hành**

- Việc ban hành các văn bản chỉ đạo

Công tác cải cách hành chính luôn được Đảng và Nhà nước ta tập trung chỉ đạo và coi đây là nhiệm vụ trọng tâm, xuyên suốt trong toàn bộ hoạt động lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành của các cấp, các ngành từ Trung ương đến địa phương; hàng năm UBND thị trấn đều ban hành kế hoạch CCHC; cử cán bộ, công chức tích cực tham gia tập huấn các chuyên đề: rà soát thủ tục hành chính, thực hiện mô hình một cửa, sắp xếp lại tổ chức bộ máy hành chính; quán triệt đến từng cán bộ, công chức những nội dung công việc cụ thể, gắn với triển khai Chương trình tổng thể cải cách hành chính Nhà nước như: Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030; Quyết định số 1256/QĐ-UBND ngày 22/12/2021 của UBND tỉnh ban hành Kế hoạch cải cách hành chính; nâng cao thứ hạng các chỉ số cải cách hành chính, hiệu quả quản trị và hành chính công, năng lực cạnh tranh cấp tỉnh giai đoạn 2021 - 2025; Quyết định số 3177/QĐ-UBND ngày 28/12/2021 của UBND huyện Nghĩa Hành ban hành kế hoạch cải cách hành chính huyện giai đoạn 2021-2025; Kế hoạch cải cách hành chính thị trấn Chợ Chùa, giai đoạn 2021-2025.

Với mục tiêu đẩy mạnh cải cách hành chính (CCHC) nhằm xây dựng nền hành chính dân chủ, hiện đại, chuyên nghiệp, công khai, minh bạch nâng cao trách nhiệm của mỗi công chức, viên chức, người lao động; xây dựng hệ thống quản lý hành chính hoạt động hiệu lực hiệu quả trên địa bàn thị trấn. Công tác chỉ đạo điều hành về CCHC của thị trấn tập trung vào việc ban hành các văn bản chỉ đạo, đơn đốc triển khai thực hiện. Từ năm 2021 đến nay, UBND thị trấn đã ban hành 107 văn bản, trong đó, có 15 quyết định, 72 kế hoạch, 12 thông báo, 08 công văn về các nội dung liên quan đến chỉ đạo, điều hành, thực hiện CCHC như: Hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, tuyên truyền, kiểm tra công tác CCHC, chuyển đổi số, tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính của cán bộ, công chức tại cơ

quan; cải cách chế độ công vụ, chuyển đổi số, chính quyền điện tử....

Triển khai nhiệm vụ CCHC hàng năm một cách có nề nếp bằng việc ban hành kế hoạch CCHC, kế hoạch tuyên truyền công tác CCHC, kế hoạch tự kiểm tra công tác CCHC. Trên cơ sở đó, công chức UBND thị trấn bám sát với kế hoạch CCHC để tham mưu triển khai thực hiện đảm bảo theo quy định.

UBND thị trấn đã ban hành các Quyết định phân công nhiệm vụ cho cán bộ, công chức để thực hiện tốt công tác CCHC khi có sự thay đổi về nhân sự; phân công cán bộ, công chức phụ trách công tác chuyển đổi số, công tác an toàn thông tin mạng tại UBND thị trấn Chợ Chùa; kiện toàn bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại UBND thị trấn.

Trong 5 năm qua công tác theo dõi, đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ CCHC của thị trấn đã được tiến hành, thông qua việc xác định chỉ số CCHC và khảo sát, đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của công chức thực hiện nhiệm vụ tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả TTHC. Từ đó, nhìn nhận thực chất kết quả thực hiện nhiệm vụ CCHC và nhận thức sâu sắc hơn về những mong muốn của người dân, tổ chức, kịp thời có giải pháp khắc phục những hạn chế, yếu kém, nâng cao chất lượng phục vụ của địa phương.

Năm 2023 và 2024 thị trấn có đều có sáng kiến trong CCHC đã được triển khai áp dụng trên địa bàn nhằm nâng cao chỉ số CCHC và phục vụ người dân, tổ chức tốt hơn.

- Về xây dựng và thực hiện kế hoạch CCHC

Giai đoạn 2021-2025, UBND thị trấn đã ban hành các kế hoạch về thực hiện CCHC giai đoạn 2012-2025 và kế hoạch hàng năm trên địa bàn thị trấn<sup>1</sup>. Bên cạnh đó, UBND thị trấn ban hành nhiều kế hoạch, thông báo... để cụ thể hoá thực hiện các nhiệm vụ theo kế hoạch năm đã đề ra.

## **2. Kiểm tra việc thực hiện**

- Xây dựng và tổ chức triển khai kế hoạch kiểm tra hàng năm:

Hàng năm UBND thị trấn xây dựng và tổ chức triển khai kế hoạch tự kiểm tra nội bộ hoạt động kiểm soát TTHC và việc tổ chức, hoạt động của Bộ phận Một cửa tại UBND thị trấn.

- Đánh giá tác động của công tác kiểm tra:

Qua công tác tự kiểm tra tại bộ phận một cửa thị trấn, các bước tiếp nhận, cách thực hiện, thành phần hồ sơ, biểu mẫu, trình tự thực hiện, lưu trữ hồ sơ đều đảm bảo. Ngoài ra, UBND thị trấn phối hợp và phục vụ tốt công tác kiểm tra từ các đơn vị cấp trên hàng năm theo kế hoạch của UBND tỉnh, UBND huyện.

---

<sup>1</sup> Quyết định số 57/QĐ-UBND ngày 27/10/2021 ban hành Kế hoạch CCHC thị trấn Chợ Chùa, giai đoạn 2021-2025; Kế hoạch số 58/KH-UBND ngày 20/11/2020 về kế hoạch thực hiện nhiệm vụ CCHC năm 2021; Quyết định số 02/QĐ-UBND ngày 31/12/2021 ban hành kế hoạch CCHC năm 2022; Kế hoạch số 52/KH-UBND ngày 31/12/2022 của UBND thị trấn ban hành kế hoạch CCHC năm 2023; Quyết định số 198/QĐ-UBND ngày 29/12/2023 của UBND thị trấn ban hành kế hoạch CCHC năm 2024; Quyết định số 1098/QĐ-UBND ngày 27/12/2024 của UBND thị trấn ban hành kế hoạch CCHC năm 2025.

### 3. Thông tin, tuyên truyền

- Xây dựng và tổ chức triển khai kế hoạch thông tin, tuyên truyền CCHC hằng năm: UBND thị trấn đã ban hành kế hoạch và triển khai thực hiện kế hoạch thông tin, tuyên truyền CCHC hằng năm<sup>2</sup>

- Kết quả thực hiện kế hoạch: Công tác tuyên truyền được thực hiện với nhiều hình thức như: Pano, băng rôn, cờ, cô động bằng loa dọc các tuyến đường chính, trên đài truyền thanh, đăng tải các tin, bài, trên Trang thông tin điện tử; cập nhật bộ thủ tục mới ban hành hoặc sửa đổi bổ sung, thay thế và lồng ghép tuyên truyền pháp luật về CCHC với công tác phổ biến, giáo dục pháp luật.

### 4. Đánh giá chung về công tác triển khai

#### a) Mặt tích cực đạt được

Nhận thức của cán bộ, công chức, đảng viên và quần chúng Nhân dân về vai trò, sự cần thiết, quan điểm, mục tiêu thực hiện CCHC ngày càng nâng cao. Bước đầu huy động được cả hệ thống chính trị tham gia công tác CCHC. Người đứng đầu đã thể hiện sự quyết liệt, thường xuyên, trực tiếp và chỉ đạo cụ thể trong thực hiện CCHC; coi đây là nhiệm vụ trọng tâm trong chỉ đạo, điều hành từng quý, từng năm gắn với việc thực hiện nhiệm vụ kinh tế - xã hội của địa phương. Công tác kiểm tra, giám sát, đôn đốc thực hiện CCHC đã trở thành nhiệm vụ thường xuyên và phát huy những mặt tích cực, chỉ ra những mặt hạn chế, góp phần đẩy mạnh công tác CCHC của trên địa bàn thị trấn.

Việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông giúp cho việc thực hiện thủ tục hành chính được đơn giản hoá, người dân chỉ đến một nơi để nộp hồ sơ và cũng đến chính nơi đó để nhận kết quả, không còn tình trạng người dân phải đi qua nhiều cửa để giải quyết một công việc nhất định, giúp tiết kiệm thời gian, chi phí cho người dân.

Công tác CCHC được quan tâm chỉ đạo, nhất là các TTHC được niêm yết, công khai đầy đủ; các dịch vụ công được tích hợp kịp thời đã đem lại tiện ích, tạo thuận lợi cho doanh nghiệp và người dân khi tham gia

Việc ứng dụng công nghệ thông tin có nhiều tiến bộ, dịch vụ công trực tuyến dần phát huy được hiệu quả. Các ứng dụng chính quyền điện tử triển khai trong thời gian qua đã đi vào vận hành ổn định và mang lại những hiệu quả tích cực, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của các cơ quan nhà nước, tăng tính minh bạch, tính tương tác giữa cơ quan nhà nước với người dân và doanh nghiệp, được người dân đồng thuận và đánh giá cao.

---

<sup>2</sup> Kế hoạch số 22/KH-UBND ngày 16/02/2022 về tuyên truyền cải cách hành chính giai đoạn 2022-2025 trên địa bàn thị trấn; Kế hoạch số 05/KH-UBND ngày 29/01/2022 tuyên truyền CCHC năm 2022; Kế hoạch số 05/KH-UBND ngày 29/01/2023 tuyên truyền CCHC năm 2023; Kế hoạch số 11/KH-UBND ngày 09/3/2023 truyền thông về hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2023; Kế hoạch số 117/KH-UBND ngày 19/3/2024 về tuyên truyền CCHC năm 2024; Kế hoạch số 133/KH-UBND ngày 15/3/2024 về truyền thông về hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2024; Kế hoạch số 372/KH-UBND ngày 05/7/2024 về tuyên truyền về cải cách hành chính, chuyển đổi số trên địa bàn thị trấn Chợ Chùa; Kế hoạch số 31/KH-UBND ngày 11/3/2025 về Truyền thông về hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2025 trên địa bàn.

### b) Tồn tại, hạn chế

Tuy nhiên việc triển khai các văn bản CCHC của Trung ương, Tỉnh chưa được thường xuyên, chưa rộng khắp đến Nhân dân, để các tổ chức và công dân thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của mình. Hình thức tuyên truyền chưa được phong phú, thu hút, gây sự chú ý quan tâm, theo dõi để thực hiện của người dân. Nguồn lực cho cải cách hành chính còn hạn chế.

Việc khai thác sử dụng hệ thống thông tin, triển khai các phần mềm dùng chung, số hóa hồ sơ thủ tục hành chính và thực hiện các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 (nay là toàn trình và một phần) còn chậm, hiệu quả chưa cao.

## **II. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN CÁC NỘI DUNG THEO CHƯƠNG TRÌNH TỔNG THỂ**

Bám sát các mục tiêu (mục tiêu chung, mục tiêu cụ thể) và nội dung CCHC tại Nghị quyết 76/NQ-CP của Chính phủ, nêu rõ kết quả đạt được, những nội dung và mục tiêu đạt được, mức độ đạt được cụ thể trên các nội dung sau đây:

### **1. Cải cách thể chế**

Trong 5 năm qua việc duy trì, nâng cao chất lượng công tác tham mưu, xây dựng, ban hành các văn bản mang tính quy phạm pháp luật thuộc thẩm quyền HĐND, UBND thị trấn tiếp tục được chỉ đạo thực hiện theo đúng quy định.

- Công tác xây dựng, ban hành và quản lý văn bản, UBND thị trấn được Đảng ủy, HĐND thị trấn thường xuyên lãnh đạo, chỉ đạo, theo dõi, giám sát và thường xuyên thực hiện việc kiểm tra, nhắc nhở, đôn đốc trong quá trình thực hiện đối với cán bộ, công chức ở các bộ phận chuyên môn. Việc ban hành văn bản quy phạm pháp luật của HĐND, UBND thị trấn đảm bảo đúng trình tự, thủ tục soạn thảo, ban hành, quản lý, lưu trữ văn bản theo quy định của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật.

- UBND thị trấn chỉ đạo công chức Tư pháp – hộ tịch phối hợp với Văn phòng - Thống kê thị trấn thực hiện công tác rà soát, hệ thống hoá văn bản quy phạm pháp luật do Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân thị trấn ban hành để tham mưu, đề xuất điều chỉnh, bổ sung, thay thế, bãi bỏ cho phù hợp với thực tiễn và quy định của pháp luật hiện hành.

- Hằng năm UBND thị trấn ban hành kế hoạch và thực hiện tự kiểm tra, rà soát văn bản quy phạm pháp luật của địa phương.

- Công tác tuyên truyền về thực hiện cải cách thủ tục hành chính được UBND thị trấn lồng ghép tại các hội nghị Đảng ủy, Chính quyền, các ngành đoàn thể, các khu dân cư và tuyên truyền trên hệ thống loa truyền thanh của thị trấn là 17 bài, truyền trên Trang thông tin điện tử của thị trấn tới toàn thể cán bộ, đảng viên và Nhân dân được biết và hiểu về CCHC tạo điều kiện thuận lợi cho người dân khi đến giao dịch và làm việc. Đồng thời niêm yết công khai các bộ TTHC tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và trên Trang thông tin điện tử thị trấn.

#### **1.2. Những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân.**

- Việc ban hành văn bản quy phạm pháp luật (QPPL) của HĐND và UBND thị trấn còn một số sai sót về kỹ thuật trình bày, nội dung chưa được sát thực với thực tiễn địa phương, mang tính chung chung.

- Chưa kịp thời trong việc khắc phục sai sót đối với những văn bản QPPL đã được cấp có thẩm quyền chỉ ra qua kiểm tra.

- Nguyên nhân: Công chức làm công tác tham mưu ban hành văn bản QPPL chưa được đào tạo, bồi dưỡng chuyên sâu, công việc kiêm nhiệm, chưa dành nhiều thời gian nghiên cứu văn bản, quy định của các cấp để thực hiện tham mưu được tốt; việc góp ý kiến đối với văn bản QPPL tại địa phương còn hạn chế, chưa có nhiều ý kiến góp ý để văn bản được hoàn thiện.

## **2. Cải cách thủ tục hành chính**

### **2.1. Kết quả đạt được**

Đánh giá tình hình triển khai và kết quả thực hiện. Thống kê số nhiệm vụ/chỉ tiêu, mục tiêu đã hoàn thành theo Nghị quyết 76/NQ-CP và đánh giá cụ thể các nhiệm vụ sau:

#### **a) Về kiểm soát thủ tục hành chính**

- Ban hành và tổ chức thực hiện kế hoạch rà soát, đánh giá thủ tục hành chính theo các quy định của Chính phủ: Hàng năm, UBND thị trấn ban hành kế hoạch rà soát thủ tục hành chính đề xuất cấp có thẩm quyền bãi bỏ các thủ tục, giấy tờ không cần thiết nhằm đơn giản hoá các thủ tục, hồ sơ tạo thuận lợi, giảm thiểu chi phí cho công dân, tổ chức khi thực hiện giải quyết TTHC

- Việc rà soát, thống kê và đơn giản hóa các TTHC nội bộ theo quy định: UBND thị trấn đã thực hiện rà soát và đề xuất.

Hàng năm, trên cơ sở kế hoạch rà soát TTHC của huyện, UBND thị trấn ban hành kế hoạch rà soát đơn giản hoá thủ tục hành chính tại đơn vị<sup>3</sup>. Qua rà soát, có 02 TTHC kiến nghị phương án đơn giản hóa thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã như sau:

- Bãi bỏ TTHC về hòa giải tranh chấp đất đai tại khoản 3, điều 1, Quyết định số 1018/QĐ-UBND ngày 05/7/2023 của UBND tỉnh Quảng Ngãi

- Sửa đổi, bãi bỏ quy định tại Mục D. Thủ tục hành chính cấp xã, 1. Đăng ký việc nuôi con nuôi trong nước, Thành phần hồ sơ 131, gạch thứ 2 “Bản sao Hộ chiếu, Chứng minh nhân dân hoặc giấy tờ có giá trị thay thế” theo Quyết định số 2687/QĐ-BTP ngày 09/11/2023 của Bộ Tư pháp

- Việc đối thoại, tổ chức lấy ý kiến và tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với quy định hành chính.

Thực hiện công khai địa chỉ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức cá nhân trên Trang thông tin điện tử thị trấn, tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thị trấn để tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân. Hàng năm, tổ chức 02 đợt tiếp xúc, đối thoại trực tiếp giữa đồng chí Chủ tịch UBND thị trấn với Nhân dân trên địa bàn thị trấn Chợ Chùa về thủ tục hành chính, giải quyết thủ tục hành chính. Từ năm 2021 đến nay UBND thị trấn chưa nhận được đơn thư phản ánh, kiến nghị của người dân về TTHC.

<sup>3</sup> Kế hoạch số 08/KH-UBND ngày 28/02/2022 về ban hành Kế hoạch rà soát thủ tục hành chính, nhóm thủ tục hành chính năm 2022; Kế hoạch số 16/KH-UBND ngày 14/3/2023 về tự rà soát thủ tục hành chính năm 2023; Kế hoạch số 143/KH-UBND ngày 29/3/2024 của Chủ tịch UBND thị trấn Chợ Chùa về rà soát, đánh giá thủ tục hành chính năm 2024; Kế hoạch số 63/KH-UBND ngày 05/3/2025 về kế hoạch hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2025.

b) Công khai thủ tục hành chính theo quy định của Chính phủ; khai thác, sử dụng Cổng dịch vụ công quốc gia

+ UBND thị trấn chỉ đạo Văn phòng - Thống kê phối hợp với bộ phận chuyên môn thực hiện cập nhật các TTHC liên quan đến người dân đã được cấp có thẩm quyền công bố thuộc thẩm quyền giải quyết vào thực hiện theo cơ chế một cửa; niêm yết công khai đầy đủ, kịp thời các TTHC và các biểu mẫu hướng dẫn kèm theo tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của thị trấn và trên Trang thông tin điện tử thị trấn Chợ Chùa.

+ Sau khi UBND tỉnh ban hành các văn bản liên quan đến TTHC, UBND thị trấn đều thực hiện cập nhật, công khai, minh bạch, rõ ràng tất cả các loại thủ tục hành chính tại trụ sở UBND thị trấn, tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và cập nhật đăng đầy đủ trên trang thông tin điện tử của thị trấn <https://thitranchochua.ngghiahanh.quangngai.gov.vn> để tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân tiếp cận, tìm hiểu và thực hiện đúng quy định, bảo đảm quyền, lợi ích hợp pháp và thực hiện quyền giám sát đối với cán bộ, công chức trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

+ Bố trí máy tính có kết nối mạng đặt tại bộ phận một cửa để phục vụ công dân tra cứu hồ sơ thủ tục hành chính cũng như nộp hồ sơ trực qua Cổng dịch vụ công quốc gia. Ngoài ra

c) Việc đổi mới thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27 tháng 3 năm 2021 của Chính phủ và các văn bản chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ có liên quan đến thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông:

Trong những năm qua, UBND thị trấn đã thực hiện hiệu quả việc triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính. Nhờ đó, đã góp phần làm thay đổi cơ bản mối quan hệ giữa chính quyền và người dân; xây dựng nền hành chính công khai, minh bạch, phục vụ, tạo thuận lợi cho cá nhân, tổ chức khi đến giao dịch với cơ quan hành chính nhà nước. Thực hiện tiếp nhận hồ sơ và phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền liên quan trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân của một cơ quan có thẩm quyền thông qua Bộ phận Một cửa.

Việc tổ chức thực hiện cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết TTHC tại UBND thị trấn đã tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức rút ngắn thời gian, tiết kiệm kinh phí, có thể tra cứu theo dõi tình hình giải quyết hồ sơ dễ dàng, thuận tiện; lãnh đạo cơ quan dễ theo dõi tình hình giải quyết thủ tục hành chính của đơn vị, kịp thời nhắc nhở đối với các hồ sơ có khả năng trễ hạn; công chức chuyên môn có thể phân bổ thời gian hợp lý để tham mưu giải quyết thủ tục hành chính; góp phần nâng cao năng lực trách nhiệm của cán bộ, công chức về chuyên môn nghiệp vụ, về kỹ năng xử lý công việc cũng như tinh thần, thái độ phục vụ Nhân dân; xây dựng mối quan hệ thân thiện, hòa nhã giữa công chức và Nhân dân, tạo được lòng tin của Nhân dân đối với đội ngũ thực thi công vụ và bộ máy hành chính Nhà nước, góp phần nâng cao tính minh bạch trong giải quyết thủ tục hành chính.

Nhằm đổi mới và nâng cao hiệu quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, đến nay UBND thị trấn đã thực hiện số hóa tại chỗ theo đúng lộ trình. Bên cạnh đó, thị trấn tiếp tục duy trì thực hiện tốt việc tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thông qua phần mềm một cửa điện tử, tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính được giải quyết đúng hạn duy trì bình quân từ 98% đến 99%.

- Kết quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến:
  - + Tổng số TTHCC đã cung cấp Dịch vụ công trực tuyến một phần: 72 thủ tục
  - + Tổng số TTHCC đã cung cấp Dịch vụ công trực tuyến toàn trình: 23 thủ tục.

- Tình hình, kết quả thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ Bưu chính công ích: Không có

- Kết quả thực hiện giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo hướng không phụ thuộc vào địa giới hành chính: Không có

- Kết quả giải quyết TTHC từ ngày 15/12/2020 đến ngày 31/3/2025:

- + Tổng số hồ sơ tiếp nhận: 6.190 hồ sơ, trong đó: Hồ sơ trực tuyến 2.558, Hồ sơ trực tiếp: 3.627, Hồ sơ từ kỳ trước chuyển sang: 05 hồ sơ.

- + Số lượng hồ sơ đã giải quyết: 6.186 hồ sơ. Trong đó: Số lượng hồ sơ giải quyết trước hạn 6.003 hồ sơ, hồ sơ giải quyết đúng hạn 104 hồ sơ, hồ sơ giải quyết quá hạn 79 hồ sơ, số lượng hồ sơ đang giải quyết trong hạn 4 hồ sơ.

- Kết quả thực hiện lấy ý kiến đánh giá của người dân, tổ chức khi giải quyết TTHC; kết quả về mức độ hài lòng của người dân, tổ chức về giải quyết TTHC.

- + UBND thị trấn thực hiện lấy ý kiến người dân, tổ chức khi giải quyết TTHC bằng phiếu đánh giá từng công chức.

- + Kết quả đánh giá: Tỷ lệ phiếu đánh giá đạt 96,47% (5.968/6.186 hồ sơ); tỷ lệ phiếu đánh giá mức độ rất hài lòng đạt trên 95,79% (5.717/5.968 hồ sơ); tỷ lệ phiếu đánh giá mức độ hài lòng đạt 4,37% (250/5.717 hồ sơ); tỷ lệ phiếu đánh giá không hài lòng 0,017% (01/5.717 hồ sơ).

- Tình hình triển khai thực hiện số hóa kết quả và hồ sơ giải quyết TTHC; kết quả khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa tính từ ngày 01/06/2023 đến ngày 31/3/2025 như sau:

- + Tỷ lệ số hồ sơ có số hóa đầy đủ thành phần hồ sơ khi tiếp nhận: đạt 80,34% (2.239/2.787 hồ sơ).

- + Số hóa kết quả giải quyết TTHC: đạt 73,39% (2.057/2.803 hồ sơ)

- + Số hồ sơ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa: 07 hồ sơ

d) Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân về giải quyết thủ tục hành chính.

UBND thị trấn thực hiện việc niêm yết, công khai các quy định, quy trình giải quyết thủ tục hành chính của các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã trên Trang thông tin điện tử của thị trấn và niêm yết tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ TTHC. Hằng năm UBND thị trấn đã tổ chức tiếp xúc, đối thoại trực tiếp giữa đồng chí Chủ tịch UBND thị trấn với Nhân dân trên địa bàn thị trấn Chợ Chùa về giải quyết thủ tục hành chính. Từ năm 2021 đến

nay, UBND thị trấn không nhận được đơn thư phản ánh, kiến nghị của người dân về TTHC.

## 2.2. Những tồn tại, hạn chế.

Công tác cải cách TTHC được gắn liền với công tác chuyển đổi số, cụ thể là: nộp hồ sơ bằng tài khoản định danh điện tử, thực hiện thủ tục hành chính bằng hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, số hóa hồ sơ, kết quả thủ tục hành chính; kết nối, liên thông chia sẻ dữ liệu; tái sử dụng kết quả đã được số hóa... Từ việc chuyển đổi cách tiếp cận TTHC theo hình thức truyền thống sang môi trường điện tử đã tăng thời gian, áp lực cho công chức Bộ phận Một cửa ở thị trấn (trước đây thời gian tiếp nhận thủ tục chứng thực bản sao thực hiện đơn giản hơn, nhưng khi thực hiện thêm bản sao điện tử thì mỗi hồ sơ mất thêm thời gian so với trước đây; bên cạnh đó, công chức Bộ phận Một cửa còn phải hướng dẫn người dân người dân thực hiện thanh toán trực tuyến, cơ bản ban đầu phải làm làm hộ, làm thay cho công dân.

Đối với số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận một cửa thị trấn thời gian đầu đạt tỷ lệ thấp, việc sử dụng lại kết quả số hóa hồ sơ chưa đạt. Người dân chưa quan tâm đến việc sử dụng dịch vụ Bưu chính công ích để nhận kết quả giải quyết TTHC.

## 3. Cải cách tổ chức bộ máy hành chính

### 3.1. Kết quả chủ yếu đã đạt được

UBND thị trấn thường xuyên rà soát về vị trí, chức năng nhiệm vụ của từng cán bộ, công chức nhằm ổn định bộ máy làm việc.

- Sắp xếp, bố trí cán bộ, công chức đúng với trình độ chuyên môn đào tạo, phân công rõ chức năng nhiệm vụ được giao. Thực hiện tốt Luật cán bộ, công chức và các Nghị định, Thông tư hướng dẫn thi hành theo quy định.

- Hiện nay thị trấn có 100% cán bộ, công chức được bố trí sắp xếp theo đúng Quyết định cấp trên; có 100% cán bộ đạt chuẩn theo quy định (11/11 biên chế), 87,5% công chức đạt chuẩn theo quy định (7/8 công chức).

- Về chế độ, chính sách đối với cán bộ, công chức được địa phương thực hiện đúng quy định. Thường xuyên cử cán bộ, công chức tham gia các lớp bồi dưỡng, đào tạo về trình độ chuyên môn, chính trị theo kế hoạch của tỉnh. Mỗi cán bộ, công chức luôn có ý thức học tập, nâng cao trình độ chuyên môn đáp ứng được chức trách, nhiệm vụ được đảm nhiệm.

- Thường xuyên cập nhật các thông tin của CBCC khi có sự thay đổi về chức vụ, trình độ chuyên môn, hệ số lương, khen thưởng, kỷ luật... vào phần mềm quản lý hồ sơ CBCCVC của tỉnh phục vụ công tác quản lý, khai thác.

### 3.2. Những tồn tại, hạn chế.

Kỹ năng quản lý, xử lý công việc hành chính và tiếp dân còn hạn chế. Chậm cập nhật các quy định, chính sách mới của Nhà nước

Vẫn còn một vài cán bộ, công chức còn làm việc theo lối hành chính máy móc, thiếu linh hoạt trong giải quyết vấn đề. Tâm lý e ngại đổi mới, chưa chủ động đề xuất giải pháp cải thiện hiệu quả công việc. Chưa làm tốt công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo...



#### **4. Cải cách chế độ công vụ**

##### **4.1. Kết quả chủ yếu đã đạt được**

UBND thị trấn đã triển khai thực hiện nghiêm túc Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/02/2025. Đến nay, công tác sắp xếp, bố trí cán bộ, công chức của địa phương ổn định và tiếp tục hoạt động theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

a) Kết quả triển khai và thực hiện các nội dung về cải cách chế độ công vụ, công chức.

- Về cơ cấu công chức theo vị trí việc làm: Số lượng công chức thị trấn được bố trí theo đúng quy định về vị trí việc làm; hiện nay, CBCC thị trấn đều có trình độ chuyên môn phù hợp với vị trí việc làm và được cử bồi dưỡng lý luận chính trị, bồi dưỡng quản lý nhà nước....

- Về đào tạo, bồi dưỡng: Trên cơ sở kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng CBCC của tỉnh, UBND thị trấn đã đăng ký cho cán bộ, công chức tham gia đầy đủ các lớp tập huấn theo quy định nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho CBCC được đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ, đáp ứng nhu cầu vị trí việc làm hiện nay.

- Việc áp dụng công nghệ thông tin:

- + Kết quả gửi nhận văn bản điện tử: Cán bộ, công chức UBND thị trấn đã đưa thực hiện sử dụng phần mềm quản lý văn bản và điều hành office; thực hiện gửi văn bản đi bằng điện tử, trừ những văn bản theo yêu cầu gửi bản gốc có dấu đỏ hoặc văn bản mật. Tỷ lệ văn bản đi được ký số và gửi điện tử của UBND thị trấn tăng dần qua các năm và năm 2024 đạt 100% số văn bản.

- + Mức độ sử dụng phần mềm: Tình hình mức độ sử dụng, cập nhập, bổ sung thông tin của CBCC trên phần mềm quản lý CBCC được UBND thị trấn chỉ đạo CBCC thường xuyên cập nhật đầy đủ đảm bảo đúng quy định.

- + Sử dụng phần mềm tại Bộ phận một cửa: Cán bộ công chức bố trí tại Bộ phận một cửa thực hiện sử dụng các phần mềm vào tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, công dân trên hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Quảng Ngãi và các phần mềm có liên quan.

- + Cán bộ công chức UBND thị trấn thực hiện sử dụng chữ ký số do Ban Cơ yếu Chính phủ cung cấp vào điều hành, giải quyết công việc hàng ngày.

- Kết quả kỷ luật, kỷ cương hành chính và đạo đức công vụ của cán bộ, công chức. Nhìn chung giờ giấc làm việc của cán bộ, công chức cũng được quán triệt chỉ đạo thường xuyên tại các cuộc họp gian ban thành viên UBND, giao ban cán bộ, công chức định kỳ hàng tháng. Cán bộ, công chức thực hiện nghiêm túc Quy chế làm việc của UBND thị trấn, thực hiện nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính, đạo đức công vụ, văn hóa công sở. Trong năm 2023, UBND thị trấn có 01 công chức vi phạm bị xử lý kỷ luật.

b) Về công chức:

Hiện nay UBND thị trấn có 08 công chức gồm: 02 công chức Văn phòng - Thống kê; 02 công chức Tư pháp - Hộ tịch; 01 công chức Địa chính - Xây dựng - Đô thị và Môi trường; 01 công chức Tài chính - Kế toán; 01 công chức Văn hóa - xã hội; 01 Chỉ huy trưởng BCH Quân sự.

- Về chuyên môn nghiệp vụ: Đại học: 06/8 người, tỷ lệ: 75%; Trung cấp: 02/8 người, đạt tỷ lệ 25%, trong đó có 01 công chức có thời gian chờ hưu dưới 2 năm nên không tham gia đào tạo chuyên môn cao hơn.

- Về chính trị: Trung cấp: 10/11 người, tỷ lệ: 90,9%; , Sơ cấp: 01/11 người, tỷ lệ: 9,1%,

UBND thị trấn thực hiện việc quản lý, bố trí, sử dụng cán bộ, công chức theo quy định của Luật cán bộ, công chức ngày 13/11/2008; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật cán bộ, công chức, viên chức ngày 25/11/2019; Nghị định số 33/2023/NĐ-CP ngày 10/6/2023 của Chính phủ quy định về cán bộ, công chức cấp thị trấn và người hoạt động không chuyên trách ở cấp xã, ở thôn, tổ dân phố. Đảm bảo số lượng biên chế không vượt quá định biên được giao hàng năm.

#### 4.2. Những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân.

Một số cán bộ, công chức nhất là người làm việc tại Bộ phận một cửa tác phong làm việc chưa đáp ứng đúng yêu cầu nhiệm vụ.

Công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức chưa được thực hiện đồng bộ, kịp thời. Trách nhiệm và hiệu quả thực thi công vụ của cán bộ, công chức vẫn chưa đáp ứng yêu cầu của nền hành chính hiện đại.

Tình hình ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động công vụ còn hạn chế. Việc sử dụng phần mềm quản lý văn bản điều hành trong cập nhật văn bản đi và đến tại cơ quan đã được quan tâm, nhưng chưa sử dụng hòm thư điện tử công vụ trong trao đổi công việc.

#### *Nguyên nhân:*

Cải cách chế độ công vụ, công chức là một nhiệm vụ khó khăn, phức tạp đòi hỏi sự phối hợp của các cấp, các ngành tuy nhiên thực tế trong quá trình triển khai trên địa bàn vẫn còn tình trạng nhận thức của một bộ phận cán bộ, công chức về tầm quan trọng của cải cách chế độ công vụ, công chức chưa cao; chưa đưa ra được những cải tiến, giải pháp để nâng cao hiệu quả nền công vụ.

Năng lực của đội ngũ cán bộ, công chức chưa đồng đều, có mặt còn hạn chế; vẫn còn công chức chưa được đào tạo nâng cao trình độ lý luận và chuyên môn nghiệp vụ theo đúng quy định do vậy chưa đáp ứng được yêu cầu đề ra.

### **5. Cải cách tài chính công**

Trên cơ sở Luật Ngân sách nhà nước và các văn bản hướng dẫn của các cấp, UBND thị trấn đã chủ động khai thác các nguồn thu trên địa bàn, sắp xếp bố trí nhiệm vụ chi theo mục tiêu của địa phương; thường xuyên quán triệt cho cán bộ, công chức thực hành tiết kiệm, chống lãng phí trong chi tiêu theo hướng dẫn, chỉ đạo của các cấp nhằm kiềm chế lạm phát; thực hiện tốt chế độ tự chủ, tự chịu trách nhiệm về sử dụng biên chế và kinh phí quản lý hành chính theo Nghị định số 60/2021/NĐ-CP ngày 21/6/2021 của Chính phủ quy định cơ chế tự chủ của đơn vị sự nghiệp công lập.

UBND thị trấn đã xây dựng quy chế chi tiêu nội bộ phù hợp với tình hình địa phương và áp dụng thực hiện theo đúng quy chế đã ban hành. Thực hiện công khai dự toán, quyết toán ngân sách theo đúng quy định, báo cáo tình hình thực hiện

nhiệm vụ thu – chi ngân sách và dự toán thu – chi ngân sách thị trấn hằng năm để gửi đến các đại biểu tham dự kỳ họp 6 tháng và cuối năm.

UBND thị trấn thực hiện các nhiệm vụ thu, chi đúng theo luật ngân sách nhà nước, tiết kiệm chi theo quy định. Đảm bảo chi các hoạt động thường xuyên, chi cho công tác thi đua, khen thưởng, phúc lợi xã hội, văn phòng phẩm.... phục vụ cho hoạt động của UBND thị trấn.

## **6. Xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số.**

### **6.1. Kết quả chủ yếu đạt được.**

a) Việc ban hành và tổ chức thực hiện các chương trình, kế hoạch ứng dụng công nghệ thông tin: Xây dựng Kiến trúc Chính quyền điện tử; kế hoạch ứng dụng công nghệ thông tin hằng năm của thị trấn.

UBND thị trấn đã xây dựng và ban hành Kế hoạch hàng năm về Chính quyền điện tử hướng tới chính quyền số, kinh tế số, xã hội số của UBND thị trấn Chợ Chùa<sup>4</sup>.

### **b) Kết quả tổ chức thực hiện**

UBND thị trấn đã thực hiện phần mềm Office để gửi, nhận văn bản điện tử trên trục liên thông văn bản điện tử. Đã kịp thời, đảm bảo việc gửi, nhận văn bản điện tử có ký số token được thông suốt và ổn định; triển khai thực hiện trao đổi văn bản qua hộp thư điện tử Mail công vụ (trừ văn bản bí mật nhà nước); thực hiện báo cáo công tác kiểm soát thủ tục hành chính qua phần mềm báo cáo Chính phủ, báo cáo phần mềm các bộ ngành địa phương theo thời gian quy định. 100% cán bộ công chức đã sử dụng thành thạo xử lý văn bản qua phần mềm quản lý và điều hành Ioffice.

Thực hiện phần mềm “Một cửa”, “Một cửa liên thông” để tiếp nhận và xử lý hồ sơ cho công dân theo quy định, phần mềm Báo cáo Chính phủ, hệ thống hộ tịch, chứng thực điện tử, Cổng dịch vụ công quốc gia, Cổng dịch vụ công tỉnh Quảng Ngãi....100% sử dụng các ứng dụng có dữ liệu dùng chung được kết nối, sử dụng qua LGSP. Hồ sơ được tiếp nhận trên dịch vụ công trực tuyến đa số được công chức trả hồ sơ trước hạn cho công dân.

Triển khai thực hiện đăng bài, đăng tải các đường link công bố Kiến trúc chính quyền điện tử tỉnh Quảng Ngãi phiên bản 3.0 trên Trang thông tin điện tử của thị trấn; đăng tải các hoạt động nổi bật của địa phương để Nhân dân trên địa bàn thị trấn biết và theo dõi. Vận động, tuyên truyền người dân trên toàn thị trấn tải, cài đặt và sử dụng ứng dụng C-Quảng Ngãi.

---

<sup>4</sup> Kế hoạch số 05/KH-UBND ngày 24/2/2021 của UBND thị trấn về Ứng dụng công nghệ thông tin, phát triển chính quyền số và đảm bảo an toàn thông tin mạng giai đoạn 2021-2025 Kế hoạch số 11/KH-UBND ngày 04/3/2022 phát triển chính quyền điện tử hướng đến chính quyền số và đảm bảo an toàn thông tin mạng tại UBND năm 2022; Kế hoạch số 170/KH-UBND ngày 05/10/2022 của UBND thị trấn về Chuyển đổi số trên địa bàn thị trấn Chợ Chùa đến năm 2025, định hướng đến năm 2030; Kế hoạch số 43/KH-UBND ngày 26/10/2022 phát triển chính quyền điện tử hướng đến chính quyền số, kinh tế số, xã hội số năm 2023; Kế hoạch số 165/KH-UBND ngày 08/4/2024 của UBND thị trấn triển khai, duy trì và thực hiện Kiến trúc Chính quyền điện tử tỉnh Quảng Ngãi, phiên bản 2.0 trên địa bàn thị trấn; Kế hoạch số 147/KH-UBND ngày 01/4/2024 của UBND thị trấn về chuyển đổi số trên địa bàn năm 2024; Kế hoạch số 15/KH-UBND ngày 22/01/2025 của UBND thị trấn về chuyển đổi số trên địa bàn năm 2025.

Trình độ ứng dụng CNTT của cán bộ, công chức cơ bản đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ công tác chuyển đổi số, chủ động ứng dụng CNTT trong công việc góp phần hỗ trợ tốt công tác xử lý nghiệp vụ, phục vụ người dân và doanh nghiệp. Các ban, ngành quan tâm đến việc ứng dụng CNTT trong quản lý và thực thi công vụ gắn với CCHC, xây dựng chính quyền điện tử, thay đổi thói quen làm việc, nâng cao năng suất, hiệu quả lao động, tiết kiệm kinh phí, thời gian, công khai, minh bạch trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Các ứng dụng Công nghệ thông tin: Hệ thống Hội nghị truyền hình trực tuyến của UBND thị trấn được duy trì, đảm bảo. UBND thị trấn bố trí phòng họp trực tuyến tại Hội trường tầng 3 với các trang thiết bị: Máy tính kết nối mạng, màn hình, hệ thống âm thanh, mic đảm bảo công tác kết nối đường truyền và chỗ ngồi dự họp khi tham gia các hội nghị trực tuyến.

#### 6.2. Những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân.

- Công tác tuyên truyền, bồi dưỡng tập huấn cho người dân về kỹ năng số còn chưa được quan tâm đúng mức.

- Việc tuyên truyền, quán triệt sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ cao chưa đạt hiệu quả cao; tỷ lệ cán bộ, công chức và người dân biết và khai thác hệ thống dịch vụ công trực tuyến cao. Việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ Bưu chính công ích không phát sinh vì lý do công dân đa số ở địa phương nên nhận kết quả trực tiếp.

- Hằng năm có vài hồ sơ xử lý quá hạn là vì lý do đường truyền mạng yếu, phần mềm quá tải dẫn đến kết thúc hồ sơ trên môi trường điện tử quá hạn.

- Kinh phí chi cho chính quyền số, kinh tế số, an toàn thông tin còn chưa đạt yêu cầu.

### III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC TRONG GIAI ĐOẠN 2021 – 2025

#### 1. Những kết quả tích cực đã đạt được

Công tác CCHC tiếp tục nhận được sự quan tâm, chỉ đạo kịp thời của cấp trên và cấp ủy, chính quyền địa phương. Xây dựng được kế hoạch hằng năm, phương hướng nhiệm vụ. Số TTHC được giải quyết trước hạn, đúng hạn ngày càng đạt cao đảm bảo thực hiện theo đúng quy định của pháp luật, hạn chế trả hồ sơ quá hạn; Việc giải quyết TTHC qua bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đã đi vào nề nếp, giải quyết các TTHC đội ngũ cán bộ, công chức tiếp tục được chuẩn hóa, trình độ chuyên môn, năng lực nhiệm vụ được nâng cao đáp ứng được yêu cầu của công cuộc CCHC nhà nước; Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý điều hành ngày càng được chú trọng; Công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đáp ứng được yêu cầu công việc hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao. Bộ phận Một cửa của thị trấn được trang bị cơ bản đầy đủ trang thiết bị để phục vụ việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ của công dân.

Các thủ tục hành chính được quy định cụ thể về quy trình, thời gian xử lý và mức thu phí (nếu có) nên dễ dàng trong việc áp dụng thực hiện tại địa phương.

Nhận thức, ý thức về kỷ luật, kỷ cương hành chính đã có nhiều chuyển biến tích cực, Đảng ủy, Chính quyền, Mặt trận và các Hội, Đoàn thể trong hệ thống

chính trị của thị trấn đã xem việc thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính là một trong những nội dung quan trọng, là biện pháp hữu hiệu để tổ chức thực hiện hoàn thành các nhiệm vụ đề ra. Hoạt động công vụ của từng cán bộ, công chức người lao động ngày càng đi vào nề nếp, góp phần nâng cao hiệu lực hiệu quả quản lý nhà nước. Đặc biệt, khi Chỉ thị số 17-CT/TU ngày 16/11/2012 của BTV Tỉnh ủy về phát huy dân chủ, tăng cường kỷ luật, kỷ cương, nâng cao tinh thần trách nhiệm phục vụ nhân dân của cán bộ, đảng viên; Chỉ thị số 31-CT/TU ngày 13/6/2014 của BTV Tỉnh ủy về chủ trương không dùng bia, rượu trong buổi trưa của các ngày làm việc; Quyết định số 48/2021/UBND ngày 22/9/2021 của UBND tỉnh Quảng Ngãi được ban hành thì việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính nên của đội ngũ cán bộ, công chức thị trấn được nâng cao rõ rệt.

## **2. Những tồn tại, hạn chế, nguyên nhân**

- Các phần mềm ở địa phương đang sử dụng thường xuyên bị lỗi, nhất là lĩnh vực hộ tịch, chưa được khắc phục kịp thời, dẫn đến khó khăn trong khâu tiếp nhận và xử lý hồ sơ.

- Việc thanh toán trực tuyến vẫn còn nhiều bất cập, gây khó khăn cho tổ chức, cá nhân và cơ quan giải quyết thủ tục hành chính, cụ thể: trạng thái thanh toán giữa các Hệ thống (ví điện tử, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính địa phương....) chưa đồng bộ kịp thời. Điều này ảnh hưởng đến việc khuyến khích tổ chức, cá nhân thực hiện thanh toán trực tuyến.

- Mặc dù, công tác tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến được tuyên truyền nhưng số lượng hồ sơ trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công còn hạn chế. Một phần do việc thực hiện các bước tạo tài khoản và nộp hồ sơ còn gặp nhiều khó khăn. Bên cạnh đó, phần lớn cá nhân, tổ chức vẫn còn tâm lý cho rằng việc thực hiện thủ tục hành chính trực tiếp là thiết thực và nhanh chóng nhất; đặc biệt đối với bộ phận người dân còn hạn chế trong việc sử dụng công nghệ thông tin, thiết bị máy tính, internet....

- Một số thủ tục hành chính tại cấp xã vẫn còn phức tạp, gây bất tiện và tốn thời gian cho người dân. Nguồn lực và những điều kiện bảo đảm cần thiết cho CCHC còn chưa đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ đặt ra.

### **Nguyên nhân hạn chế trong cải cách hành chính do các yếu tố sau:**

1. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện về cải cách thủ tục hành chính chưa được quan tâm đúng mức, thường xuyên, chưa đáp ứng được yêu cầu, nhiệm vụ về cải cách thủ tục hành chính.

2. Ý thức trách nhiệm của một vài công chức chưa cao, chưa thật sự chủ động trong thực hiện nhiệm vụ; thiếu kiến thức, kinh nghiệm về chuyên môn. Việc hướng dẫn, trao đổi kinh nghiệm giữa các phòng chuyên môn với với cơ sở còn hạn chế.

3. Khả năng đáp ứng về con người, cơ sở vật chất và ứng dụng công nghệ thông tin chưa đảm bảo. Nhiều quy trình về xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử chưa đáp ứng được chức năng ký số và phê duyệt của lãnh đạo.

4. Người dân còn hạn chế trong việc tiếp cận thông tin, chưa thật sự ủng hộ, quan tâm đến công tác cải cách thủ tục hành chính; chưa yên tâm, tin tưởng khi lựa chọn nộp hồ sơ trực tuyến hoặc qua dịch vụ Bru chính công ích; còn tâm lý lo sợ bị mất, thất lạc hồ sơ khi giấy tờ, tài liệu phải nộp là bản gốc.

## **Phần thứ hai**

### **ĐỀ XUẤT NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP TRỌNG TÂM CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC GIAI ĐOẠN 2026 – 2030**

Căn cứ vào kết quả giai đoạn 2021 - 2025; chủ trương, đường lối của Đảng, từ yêu cầu cải cách hành chính và định hướng phát triển kinh tế - xã hội của địa phương, UBND thị trấn đề xuất nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm triển khai thực hiện trong giai đoạn 2026 - 2030 những nội dung sau:

#### **1. Về cải cách thể chế**

Tiếp tục xây dựng và triển khai văn bản thực hiện các chính sách, pháp luật về phát triển kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa. Nâng cao chất lượng công tác xây dựng pháp luật trong đó tiếp tục đổi mới, hoàn thiện quy trình xây dựng văn bản, áp dụng kỹ thuật tiên bộ trong soạn thảo, tham vấn ý kiến rộng rãi của Nhân dân, tổ chức và xã hội trong quá trình định hướng kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội của địa phương. Gắn với hiệu quả công tác phổ biến, giáo dục pháp luật thông qua ứng dụng CNTT và số hóa công tác phổ biến, giáo dục pháp luật. Tăng cường vai trò của người dân, doanh nghiệp, tổ chức chính trị- xã hội - nghề nghiệp và cộng đồng trong phản biện và giám sát thi hành pháp luật.

#### **2. Về cải cách thủ tục hành chính**

Tiếp tục tuyên truyền sâu rộng công tác cải cách hành chính đến toàn thể cán bộ, đảng viên, công chức, viên chức và người lao động và Nhân dân trên địa bàn để từ đó mỗi cá nhân nắm rõ và nhận thức sâu sắc tầm quan trọng công tác cải cách hành chính. Công tác thông tin, tuyên truyền phải bằng nhiều hình thức, nội dung phong phú, đa dạng đảm bảo thực chất, hiệu quả. Tăng cường công tác tuyên truyền về các lợi ích của dịch vụ công trực tuyến và thanh toán trực tuyến, khuyến khích thực hiện tăng tỷ lệ hồ sơ dịch vụ công trực tuyến và thanh toán trực tuyến.

Thực hiện kiểm soát và rà soát thủ tục hành chính theo quy định nhất là TTHC thuộc các lĩnh vực đất đai, xây dựng, đầu tư,... Thường xuyên, kịp thời cập nhật, công khai TTHC dưới nhiều hình thức khác nhau, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, tổ chức tìm hiểu và thực hiện.

Triển khai các biện pháp đổi mới phương thức làm việc, nâng cao năng suất, hiệu quả hoạt động trên cơ sở ứng dụng mạnh mẽ các tiến bộ khoa học và công nghệ, ứng dụng CNTT. Xử lý công việc 100% trên môi trường số, tổ chức họp, hội nghị trực tuyến, không giấy tờ. Nâng mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính đạt tối thiểu 95%.

#### **3. Về tổ chức bộ máy hành chính nhà nước**

Triển khai thực hiện có hiệu quả hướng dẫn về vị trí việc làm và định mức biên chế công chức theo các quy định của cấp trên, phát huy tối đa nguồn

biên chế được giao. Bố trí cán bộ, công chức làm nhiệm vụ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ổn định, đúng chuyên môn, chức năng nhiệm vụ; tiếp tục triển khai việc rà soát, cải cách thủ tục hành chính trên các lĩnh vực đất đai, đầu tư, xây dựng, tư pháp, hộ tịch... để tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp.

#### 4. Về cải cách chế độ công vụ

Xây dựng đội ngũ cán bộ công chức có chất lượng cao, 100% cán bộ công chức có trình độ đại học và được chuẩn hóa về lý luận chính trị, chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng làm việc, kỹ năng về ứng dụng công nghệ thông tin đáp ứng yêu cầu công việc.

Đổi mới phương thức làm việc, đề cao vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu, cán bộ, công chức. Thực hiện nghiêm quy chế phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị, tăng hiệu quả giải quyết TTHC có tính chất liên ngành; triển khai thực hiện có hiệu quả bộ phận một cửa điện tử hiện đại để rút ngắn thời gian giải quyết.

Tăng cường công tác kiểm tra CCHC, kiểm tra công vụ nhằm nâng cao kỷ luật, kỷ cương, vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan hành chính.

Nâng cao hơn nữa vai trò giám sát, phản biện xã hội của HĐND, các Ban HĐND, Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức chính trị - xã hội trên địa bàn; đổi mới và tăng cường công tác tuyên truyền nhằm nâng cao nhận thức, trách nhiệm, ý thức chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của cán bộ, đảng viên, công chức, viên chức, người lao động; huy động sự tham gia tích cực của người dân, doanh nghiệp vào công tác cải cách hành chính.

#### 5. Về xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số

Phổ biến, hướng dẫn để 100% người dân có nhu cầu giải quyết TTHC trên cổng DVC bằng nhiều phương tiện khác nhau, kể cả thiết bị di động. Cán bộ, công chức chủ động ứng dụng công nghệ AI phục vụ hoạt động công vụ và phục vụ Nhân dân.

Tiếp tục mở các lớp tập huấn về nghiệp vụ, ứng dụng công nghệ thông tin, khoa học kỹ thuật chuyên sâu vào công tác điều hành, quản lý và thực hiện nhiệm vụ được giao.

Xây dựng lộ trình, kế hoạch nâng cấp hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin đảm bảo an toàn thông tin gắn với hoạt động ứng dụng công nghệ thông tin; chú trọng thực hiện chuyển đổi số trong việc xây dựng dữ liệu, phần mềm chuyên ngành để nâng cao hiệu quả công tác quản lý nhà nước trên các lĩnh vực, như công tác quản lý cán bộ, đầu tư công, tài chính công, tài sản công, hồ sơ địa chính, đất đai...; thực hiện tốt công tác quản trị, đăng tin bài, cập nhật, duy trì Trang thông tin điện tử nhằm phát huy tối đa hiệu quả.

## **Phần thứ ba**

### **NHỮNG KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT**

#### **1. Về cải cách thể chế**

- Xây dựng, đào tạo đội ngũ cán bộ, công chức chuyên nghiệp, có năng lực, phẩm chất đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ thực tiễn; cải cách chính sách tiền lương phù hợp.

#### **2. Về cải cách thủ tục hành chính**

Cắt giảm, đơn giản hóa những TTHC không cần thiết, mâu thuẫn, chồng chéo hoặc. Nâng cao hiệu quả hoạt động tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức và công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về các quy định hành chính, TTHC. Thực hiện có hiệu quả kiểm soát TTHC và việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

#### **3. Về tổ chức bộ máy hành chính nhà nước**

Triển khai rà soát, sắp xếp, tinh gọn bộ máy tổ chức của cơ quan, giảm đầu mối tổ chức trung gian, khắc phục triệt để sự trùng lặp, chồng chéo chức năng, nhiệm vụ, đảm bảo nguyên tắc một tổ chức có thể đảm nhiệm nhiều việc, nhưng một việc chỉ do một tổ chức chủ trì và chịu trách nhiệm chính; Sắp xếp, giảm tối đa các tổ chức có bộ phận giúp việc chuyên trách

#### **4. Về cải cách chế độ công vụ**

Tăng cường sự lãnh đạo, chỉ đạo và kiểm tra, giám sát đối với các cơ quan hành chính nhà nước để thực hiện tốt hơn nữa các mục tiêu, nhiệm vụ CCHC nhà nước trong giai đoạn tới.

Ban hành cơ chế, chính sách kiểm soát quyền lực chặt chẽ, bảo đảm dân chủ, công khai, minh bạch và đề cao trách nhiệm giải trình trong tổ chức thực hiện nhiệm vụ phân cấp. Triển khai các biện pháp theo dõi, kiểm tra, giám sát hiệu quả việc thực hiện các nhiệm vụ đã phân cấp

#### **5. Về cải cách tài chính công**

Hoàn thiện hệ thống các quy định pháp lý liên quan trực tiếp đến minh bạch ngân sách, bao gồm các quy định về công khai ngân sách của cơ quan Đảng, các chương trình, dự án đầu tư cơ bản; trách nhiệm giải trình và các chế tài đối với các đơn vị không thực hiện công khai ngân sách; hoàn thiện các quy định pháp luật liên quan đến trách nhiệm và phương thức kiểm tra, giám sát minh bạch ngân sách, đảm bảo các cơ chế, chính sách về giám sát cộng đồng và dân chủ cơ sở được ban hành rõ ràng, đầy đủ, dễ hiểu và dễ thực hiện. Ngoài ra, cần quy định rõ về công tác đánh giá và trách nhiệm giải trình các số liệu công khai của các bên liên quan; đưa ra các quy định về việc kiểm tra, thanh tra, xử lý kết quả khi vi phạm đối với các đối tượng có liên quan trong việc thực hiện chế độ công khai ngân sách.

#### **6. Về xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số**

Nghiên cứu, triển khai các biện pháp đổi mới phương thức làm việc, nâng cao năng suất, hiệu quả hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước trên cơ sở ứng dụng mạnh mẽ các tiến bộ khoa học và công nghệ, ứng dụng công nghệ thông



tin; tăng cường chỉ đạo, điều hành, xử lý công việc của cơ quan hành chính trên môi trường số, tổ chức họp, hội nghị bằng hình thức trực tuyến, không giấy tờ

Xây dựng nền tảng ứng dụng các hệ thống cơ sở dữ liệu lớn; triển khai các dịch vụ đô thị thông minh và cung cấp các dịch vụ cho người dân

### 3. Những kiến nghị, đề xuất khác: Không có

Trên đây, là báo cáo kết quả Sơ kết 05 năm (2021 - 2025) thực hiện chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2021 - 2030, đề xuất nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm đẩy mạnh CCHC nhà nước giai đoạn 2026 - 2030 của UBND thị trấn Chợ Chùa./.

*(Kèm theo các Phụ lục)*

#### **Nơi nhận:**

- UBND huyện;
- Phòng Nội vụ huyện;
- TT Đảng ủy, TT HĐND thị trấn;
- CT các PCT UBND thị trấn;
- Mặt trận và các đoàn thể thị trấn;
- Các bộ phận chuyên môn;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Đoàn Tấn Nguyên**

**Phụ lục 1****Thống kê các chỉ tiêu tại lĩnh vực chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính**

| STT      | Chỉ tiêu                                                                                          | Các cơ quan, đơn vị |          |          |                               |          |                             |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------|----------|-------------------------------|----------|-----------------------------|
|          |                                                                                                   | Năm 2021            | Năm 2022 | Năm 2023 | Năm 2024                      | Năm 2025 | Năm 2025<br>(tính đến 31/3) |
| <b>1</b> | <b>Số lượng văn bản chỉ đạo CCHC đã ban hành (kết luận, chỉ thị công văn chỉ đạo, quán triệt)</b> |                     |          |          |                               |          |                             |
| 1.1      | Nghị quyết, Quyết định, Chỉ thị, Thông báo, Kế hoạch                                              | 12                  | 15       | 17       | 20                            |          | 15                          |
| 1.2      | Quyết định, Chỉ thị, Kết luận, công văn chỉ đạo, quán triệt                                       | 0                   | 0        | 3        | 5                             |          | 2                           |
| <b>2</b> | <b>Tỷ lệ hoàn thành kế hoạch CCHC năm</b>                                                         |                     |          |          |                               |          |                             |
| 2.1      | Số nhiệm vụ đề ra trong kế hoạch                                                                  | 28                  | 30       | 32       | 36                            |          |                             |
| 2.2      | Số nhiệm vụ đã hoàn hành                                                                          | 28                  | 30       | 32       | 36                            |          |                             |
| <b>3</b> | <b>Kiểm tra CCHC</b>                                                                              |                     |          |          |                               |          |                             |
| 3.1      | Số đơn vị kiểm tra                                                                                |                     |          |          |                               |          |                             |
| 3.2      | Tỷ lệ xử lý vấn đề qua kiểm tra                                                                   |                     |          |          |                               |          |                             |
| 3.2.1    | Số vấn đề phát hiện qua kiểm tra                                                                  |                     |          |          |                               |          |                             |
| 3.2.2    | Số vấn đề phát hiện đã được xử lý                                                                 |                     |          |          |                               |          |                             |
| <b>4</b> | <b>Tuyên truyền CCHC</b>                                                                          |                     |          |          |                               |          |                             |
| 4.1      | Tổ chức cuộc thi tìm hiểu CCHC (Có tổ chức = 1; Không tổ chức = 0)                                | 0                   | 0        | 0        | 0                             | 0        |                             |
| 4.2      | Số lượng bản tin chuyên đề CCHC                                                                   |                     |          |          |                               |          |                             |
| 4.3      | Số lớp tập huấn chuyên đề CCHC                                                                    | 1                   | 1        | 1        | 1                             |          |                             |
| 4.4      | Xây dựng chuyên mục CCHC trên Cổng TTĐT (Có xây dựng = 1; Không xây dựng = 0)                     | 0                   | 0        | 1        | 1                             | 1        |                             |
| 4.5      | Hình thức tuyên truyền CCHC khác (nếu có).                                                        |                     |          |          | Băng rôn, Pa nô, Loa lưu động |          |                             |

| STT | Chỉ tiêu                                                   | Các cơ quan, đơn vị |              |              |              |          |                             |
|-----|------------------------------------------------------------|---------------------|--------------|--------------|--------------|----------|-----------------------------|
|     |                                                            | Năm 2021            | Năm 2022     | Năm 2023     | Năm 2024     | Năm 2025 | Năm 2025<br>(tính đến 31/3) |
| 5   | Số lượng mô hình, sáng kiến CCHC được triển khai áp dụng   |                     |              | 1            | 1            |          |                             |
| 7   | Khảo sát sự hài lòng của người dân                         |                     |              |              |              |          |                             |
| 7.1 | Số lượng phiếu khảo sát                                    | 1.803               | 676          | 1.760        | 1.359        |          | 370                         |
| 7.2 | Hình thức khảo sát                                         | Phiếu               | Phiếu        | Phiếu        | Phiếu        |          | Phiếu                       |
| 7.3 | Mức độ hài lòng chung                                      | Rất hài lòng        | Rất hài lòng | Rất hài lòng | Rất hài lòng |          | Rất hài lòng                |
| 8   | Tổ chức đối thoại của lãnh đạo với người dân, doanh nghiệp | 1                   | 1            | 2            | 2            |          |                             |
| 9   | Thực hiện nhiệm vụ giao                                    |                     |              |              |              |          |                             |
| 9.1 | Tổng số nhiệm vụ được giao                                 |                     |              |              |              |          |                             |
| 9.2 | Số nhiệm vụ đã hoàn thành đúng hạn                         |                     |              |              |              |          |                             |
| 9.3 | Số nhiệm vụ đã hoàn thành nhưng quá hạn                    |                     |              |              |              |          |                             |
| 9.4 | Số nhiệm vụ quá hạn nhưng chưa hoàn thành                  |                     |              |              |              |          |                             |

**Phụ lục 2**  
**Thống kê các nhiệm vụ tại lĩnh vực cải cách thể chế**

| STT   | Nhiệm vụ/tiêu chí                                                                     |                                                                        | Các cơ quan, đơn vị |          |          |          |                             |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------|----------|----------|-----------------------------|
|       |                                                                                       |                                                                        | Năm 2021            | Năm 2022 | Năm 2023 | Năm 2024 | Năm 2025<br>(Tính đến 31/3) |
| 1     | <b>Tổng số văn bản quy phạm pháp luật (VBQPPL) chủ trì soạn thảo đã được ban hành</b> |                                                                        |                     |          |          |          |                             |
|       | Chia theo tên loại VBQPPL                                                             | Nghị quyết của Hội đồng nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương |                     |          |          |          |                             |
|       |                                                                                       | Quyết định của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh                                |                     |          |          |          |                             |
|       |                                                                                       | Nghị quyết của Hội đồng nhân dân cấp huyện                             |                     |          |          |          |                             |
|       |                                                                                       | Quyết định của Ủy ban nhân dân cấp huyện                               |                     |          |          |          |                             |
|       |                                                                                       | Nghị quyết của Hội đồng nhân dân cấp xã                                | 01                  |          |          |          |                             |
|       |                                                                                       | Quyết định của Ủy ban nhân dân cấp xã                                  | 01                  | 01       | 02       | 01       | 0                           |
| 2     | <b>Kiểm tra, xử lý VBQPPL</b>                                                         |                                                                        |                     |          |          |          |                             |
| 2.1   | Số VBQPPL đã kiểm tra thuộc thẩm quyền của cấp tỉnh                                   |                                                                        |                     |          |          |          |                             |
| 2.2   | Tỷ lệ xử lý VBQPPL sau kiểm tra                                                       |                                                                        |                     |          |          |          |                             |
| 2.2.1 | Tổng số VBQPPL cần phải xử lý sau kiểm tra                                            |                                                                        |                     |          |          |          |                             |
| 2.2.2 | Số VBQPPL có kiến nghị xử lý đã được xử lý xong                                       |                                                                        |                     |          |          |          |                             |
| 3     | <b>Rà soát VBQPPL</b>                                                                 |                                                                        |                     |          |          |          |                             |
| 3.1   | Số VBQPPL đã rà soát thuộc thẩm quyền của cấp tỉnh                                    |                                                                        |                     |          |          |          |                             |
| 3.2   | Tỷ lệ xử lý VBQPPL sau rà soát                                                        |                                                                        |                     |          |          |          |                             |
| 3.2.1 | Tổng số VBQPPL cần phải xử lý sau rà soát                                             |                                                                        |                     |          |          |          |                             |
| 3.2.2 | Số VBQPPL có kiến nghị xử lý đã được xử lý xong                                       |                                                                        |                     |          |          |          |                             |
| 4     | <b>Số VBQPL trái pháp luật về nội dung, thẩm quyền</b>                                |                                                                        |                     |          |          |          |                             |

| STT | Nhiệm vụ/tiêu chí                                              | Các cơ quan, đơn vị |          |          |          |                             |
|-----|----------------------------------------------------------------|---------------------|----------|----------|----------|-----------------------------|
|     |                                                                | Năm 2021            | Năm 2022 | Năm 2023 | Năm 2024 | Năm 2025<br>(Tính đến 31/3) |
| 5   | Số VBQPPL trái pháp luật về nội dung, thẩm quyền đã được xử lý | 0                   | 0        | 0        | 0        | 0                           |
| 6   | Văn bản không phải là VBQPPL nhưng có chứa quy phạm pháp luật  | 0                   | 0        | 0        | 0        | 0                           |

**Phụ lục 4**  
**Thống kê các chỉ tiêu tại lĩnh vực cải cách thủ tục hành chính**

| STT   | Chỉ tiêu                                                                                                                                   | Các cơ quan, đơn vị |          |          |          |                             |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------|----------|----------|-----------------------------|
|       |                                                                                                                                            | Năm 2021            | Năm 2022 | Năm 2023 | Năm 2024 | Năm 2025<br>(tính đến 31/3) |
| 1     | <b>Thống kê TTHC</b>                                                                                                                       |                     |          |          |          |                             |
| 1.1   | Số TTHC đã được phê duyệt phương án đơn giản hóa                                                                                           |                     |          |          |          |                             |
| 1.2   | <b>Số TTHC công bố mới</b>                                                                                                                 |                     |          |          |          |                             |
| 1.3   | <b>Số TTHC bãi bỏ, thay thế</b>                                                                                                            |                     |          |          |          |                             |
| 1.4   | Tổng số TTHC của tỉnh                                                                                                                      |                     |          |          |          |                             |
| 1.4.1 | <i>Số lượng TTHC cấp tỉnh</i>                                                                                                              |                     |          |          |          |                             |
| 1.4.2 | <i>Số lượng TTHC cấp huyện</i>                                                                                                             |                     |          |          |          |                             |
| 1.4.3 | <i>Số lượng TTHC cấp xã</i>                                                                                                                |                     |          |          |          |                             |
| 2     | <b>Số lượng thủ tục hành chính được công khai đầy đủ, đúng quy định trên Cổng/ Trang Thông tin điện tử</b>                                 |                     |          |          |          | 201                         |
| 3     | <b>Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông</b>                                                                                        |                     |          |          |          |                             |
| 3.1   | Số lượng TTHC thực hiện được giải quyết tại Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh hoặc Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp sở, ngành |                     |          |          |          |                             |
| 3.2   | Số lượng TTHC thực hiện việc tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa cấp huyện                                                          |                     |          |          |          |                             |
| 3.3   | Số lượng TTHC thực hiện việc tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa cấp xã                                                             | 2.014               | 676      | 1.760    | 1.376    | 370                         |
| 3.4   | Số TTHC liên thông cùng cấp                                                                                                                | 0                   | 0        | 1        | 1        | 1                           |
| 3.5   | Số TTHC liên thông giữa các cấp chính quyền                                                                                                | 0                   | 0        | 1        | 2        | 2                           |
| 3.6   | Số TTHC đã thực hiện tiếp nhận và giải quyết hồ sơ không phụ thuộc vào địa giới hành chính                                                 | 0                   | 0        | 0        | 0        | 0                           |
| 4     | <b>Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC</b>                                                                                                       |                     |          |          |          |                             |
| 4.1   | Tỷ lệ hồ sơ TTHC cấp tỉnh giải quyết đúng hạn (đã tiếp nhận/đã trả đúng hạn)                                                               |                     |          |          |          |                             |
| 4.2   | Tỷ lệ hồ sơ TTHC cấp huyện giải quyết đúng hạn (đã tiếp nhận/đã trả đúng hạn)                                                              |                     |          |          |          |                             |
| 4.3   | Tỷ lệ hồ sơ TTHC cấp xã giải quyết đúng hạn (đã tiếp nhận/đã trả đúng hạn)                                                                 | 98,90               | 95,56    | 98,52    | 99,56    | 99,72                       |
| 5     | <b>Tiếp nhận và xử lý PAKN về TTHC</b>                                                                                                     |                     |          |          |          |                             |
| 5.1   | Số lượng PAKN đã tiếp nhận trong năm                                                                                                       | 0                   | 0        | 0        | 0        | 0                           |

|          |                                                                         |   |   |       |       |          |
|----------|-------------------------------------------------------------------------|---|---|-------|-------|----------|
| 5.2      | Số lượng PAKN đã giải quyết trong năm                                   | 0 | 0 | 0     | 0     | <b>0</b> |
| 5.3      | Số lượng PAKN được xử lý và đã công khai kết quả trả lời trên Cổng TTĐT | 0 | 0 | 0     | 0     | <b>0</b> |
| <b>6</b> | <b>Số hóa hồ sơ</b>                                                     |   |   |       |       |          |
| 6.1      | Tỷ lệ hồ sơ TTHC số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC                  | 0 | 0 | 18,50 | 99,93 | 98,91    |
| 6.2      | Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa                  | 0 | 0 | 0     | 0     | 7        |
| 6.3      | Tỷ lệ hồ sơ cấp kết quả điện tử                                         |   |   |       |       |          |

**Phụ lục 4**  
**Thống kê các chỉ tiêu tại lĩnh vực cải cách tổ chức bộ máy**

| STT      | Chỉ tiêu thống kê                                                                                                     | Các cơ quan, đơn vị |          |          |          |                             |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------|----------|----------|-----------------------------|
|          |                                                                                                                       | Năm 2021            | Năm 2022 | Năm 2023 | Năm 2024 | Năm 2025<br>(tính đến 31/3) |
| <b>1</b> | <b>Sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy</b>                                                                              |                     |          |          |          |                             |
| 1.1.     | Số sở, ngành đã hoàn thành việc sắp xếp các phòng chuyên môn đáp ứng các tiêu chí theo quy định của Chính phủ         |                     |          |          |          |                             |
| 1.2.     | Tỷ lệ sở, ngành đã hoàn thành việc sắp xếp các phòng chuyên môn đáp ứng các tiêu chí theo quy định của Chính phủ      |                     |          |          |          |                             |
| 1.3.     | Số UBND cấp huyện đã hoàn thành việc sắp xếp các phòng chuyên môn đáp ứng các tiêu chí theo quy định của Chính phủ    |                     |          |          |          |                             |
| 1.4.     | Tỷ lệ UBND cấp huyện đã hoàn thành việc sắp xếp các phòng chuyên môn đáp ứng các tiêu chí theo quy định của Chính phủ |                     |          |          |          |                             |
| 1.5.     | Số lượng các ban quản lý trực thuộc UBND cấp tỉnh                                                                     |                     |          |          |          |                             |
| 1.6.     | Số tổ chức liên ngành do cấp tỉnh thành lập                                                                           |                     |          |          |          |                             |
| <b>2</b> | <b>Số liệu về biên chế công chức</b>                                                                                  |                     |          |          |          |                             |
| 2.1.     | Tổng số biên chế được giao trong năm                                                                                  |                     |          |          |          | 21                          |
| 2.2.     | Tổng số biên chế có mặt tại thời điểm báo cáo                                                                         |                     |          |          |          | 19                          |
| 2.3.     | Số hợp đồng lao động làm việc tại các cơ quan, tổ chức hành chính                                                     |                     |          |          |          |                             |
| 2.4.     | Số biên chế đã tinh giản trong năm                                                                                    |                     |          |          |          |                             |



|      |                                                                                        |  |  |  |  |  |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 2.5. | Tỷ lệ % biên chế công chức đã<br>tinh giản so với 2015                                 |  |  |  |  |  |
| 3    | <b>Số người làm việc hưởng<br/>lương từ NSNN tại các đơn vị<br/>sự nghiệp công lập</b> |  |  |  |  |  |
| 3.1. | Tổng số người làm việc được<br>giao                                                    |  |  |  |  |  |
| 3.2. | Tổng số người làm việc có mặt<br>tại thời điểm báo cáo                                 |  |  |  |  |  |
| 3.3. | Số người đã tinh giản trong năm                                                        |  |  |  |  |  |
| 3.4. | Tỷ lệ % đã tinh giản so với 2015                                                       |  |  |  |  |  |

**Phụ lục 5**  
**Thống kê và so sánh số lượng tổ chức hành chính, sự nghiệp công lập**  
**(Tính đến ngày 31 tháng 3 năm 2025)**

## **I. Số lượng, cơ cấu tổ chức cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh**

| Tỉnh, thành phố | Giai đoạn                           | Số cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp tỉnh | Số Chi cục thuộc Sở | Số tổ chức cấp phòng thuộc sở (phòng, văn phòng, thanh tra thuộc Sở) | Số đơn vị sự nghiệp thuộc UBND cấp tỉnh | Ghi chú |
|-----------------|-------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------|
|                 | 2011-2020<br>(Thời điểm 31/12/2020) |                                           |                     |                                                                      |                                         |         |
|                 | 2021-2025<br>(Thời điểm 31/3/2025)  |                                           |                     |                                                                      |                                         |         |

## II. Số lượng, cơ cấu tổ chức cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện

| Tỉnh, thành phố | Giai đoạn                                     | Số UBND cấp huyện | Số CQCM thuộc UBND cấp huyện | Số văn phòng, thanh tra thuộc UBND cấp huyện | Số đơn vị sự nghiệp thuộc UBND cấp huyện | Ghi chú |
|-----------------|-----------------------------------------------|-------------------|------------------------------|----------------------------------------------|------------------------------------------|---------|
|                 | Giai đoạn 2011-2020<br>(Thời điểm 31/12/2020) |                   |                              |                                              |                                          |         |
|                 | Giai đoạn 2021-2025<br>(Thời điểm 31/3/2025)  |                   |                              |                                              |                                          |         |

### III. Số lượng đơn vị sự nghiệp công lập theo ngành, lĩnh vực

[illegible]

**Phụ lục 6**  
**Thống kê các chỉ tiêu tại lĩnh vực cải cách chế độ công vụ**

| STT      | Chỉ tiêu                                                                                           | Các cơ quan, đơn vị |          |          |          |                             |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------|----------|----------|-----------------------------|
|          |                                                                                                    | Năm 2021            | Năm 2022 | Năm 2023 | Năm 2024 | Năm 2025<br>(tính đến 31/3) |
| <b>1</b> | <b>Vị trí việc làm của công chức, viên chức</b>                                                    |                     |          |          |          |                             |
| 1.1.     | Số cơ quan, tổ chức hành chính đã được phê duyệt vị trí việc làm theo quy định                     |                     |          |          |          |                             |
| 1.2.     | Số đơn vị sự nghiệp đã được phê duyệt vị trí việc làm theo quy định                                |                     |          |          |          |                             |
| 1.3.     | Số cơ quan, tổ chức có vi phạm trong thực hiện vị trí việc làm phát hiện qua thanh tra             |                     |          |          |          |                             |
| <b>2</b> | <b>Tuyển dụng công chức, viên chức</b>                                                             |                     |          |          |          |                             |
| 2.1.     | Số công chức được tuyển dụng (thi tuyển, xét tuyển)                                                |                     |          |          |          |                             |
| 2.2.     | Số công chức được tuyển dụng theo trường hợp đặc biệt.                                             |                     |          |          |          |                             |
| 2.3.     | Số cán bộ, công chức cấp xã được xét chuyển thành công chức cấp huyện trở lên.                     |                     |          |          |          |                             |
| 2.4.     | Số viên chức được tuyển dụng (thi tuyển, xét tuyển).                                               |                     |          |          |          |                             |
| 2.5.     | Số viên chức được tuyển dụng theo trường hợp đặc biệt.                                             |                     |          |          |          |                             |
| <b>3</b> | <b>Số lượng lãnh đạo quản lý được tuyển chọn, bổ nhiệm thông qua thi tuyển (Lũy kế từ đầu năm)</b> |                     |          |          |          |                             |
| <b>4</b> | <b>Số lượng CBCCVN bị kỷ luật (cả về Đảng và chính quyền).</b>                                     |                     |          |          |          |                             |
| 4.1.     | Số lãnh đạo cấp tỉnh bị kỷ luật.                                                                   |                     |          |          |          |                             |
| 4.2.     | Số lãnh đạo cấp sở, ngành và UBND cấp huyện bị kỷ luật.                                            |                     |          |          |          |                             |
| 4.3.     | Số lãnh đạo cấp phòng thuộc sở, ngành và UBND cấp huyện bị kỷ luật.                                |                     |          |          |          |                             |
| 4.4.     | Số người làm việc hưởng lương từ NSNN tại các đơn vị SNCL bị kỷ luật.                              |                     |          |          |          |                             |

| STT | Chỉ tiêu                                             | Các cơ quan, đơn vị |          |          |          |                             |
|-----|------------------------------------------------------|---------------------|----------|----------|----------|-----------------------------|
|     |                                                      | Năm 2021            | Năm 2022 | Năm 2023 | Năm 2024 | Năm 2025<br>(tính đến 31/3) |
| 5   | Số lượng viên chức được bồi dưỡng, tập huấn hằng năm |                     |          |          |          |                             |
| 6   | Số lượng các lớp đào tạo, bồi dưỡng                  |                     |          |          |          |                             |

**Phụ lục 7**  
**Thống kê các chỉ tiêu tại lĩnh vực cải cách tài chính công**

| STT      | Chỉ tiêu                                                                                                    | Các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương |          |          |          |                             |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------|----------|----------|-----------------------------|
|          |                                                                                                             | Năm 2021                                  | Năm 2022 | Năm 2023 | Năm 2024 | Năm 2025<br>(tính đến 31/3) |
| <b>1</b> | <b>Tỷ lệ thực hiện Kế hoạch giải ngân vốn đầu tư công</b>                                                   |                                           |          |          |          |                             |
| 1.1.     | Kế hoạch được giao                                                                                          |                                           |          |          |          |                             |
| 1.2.     | Đã thực hiện                                                                                                |                                           |          |          |          |                             |
| <b>2</b> | <b>Thực hiện tự chủ tài chính của đơn vị sự nghiệp (ĐVSN) tại địa phương (lũy kế đến thời điểm báo cáo)</b> |                                           |          |          |          |                             |
| <b>3</b> | <b>Tổng số ĐVSN công lập tại địa phương</b>                                                                 |                                           |          |          |          |                             |
| 3.1.     | Số ĐVSN tự bảo đảm chi thường xuyên và chi đầu tư                                                           |                                           |          |          |          |                             |
| 3.2.     | Số ĐVSN tự bảo đảm chi thường xuyên                                                                         |                                           |          |          |          |                             |
| 3.3.     | Số ĐVSN tự bảo đảm một phần chi thường xuyên                                                                |                                           |          |          |          |                             |
| 3.3.1    | <i>Số ĐVSN tự bảo đảm từ 70% - dưới 100% chi thường xuyên</i>                                               |                                           |          |          |          |                             |
| 3.3.2.   | <i>Số ĐVSN tự bảo đảm từ 30% - dưới 70% chi thường xuyên</i>                                                |                                           |          |          |          |                             |
| 3.3.3.   | <i>Số ĐVSN tự bảo đảm từ 10% - dưới 30% chi thường xuyên</i>                                                |                                           |          |          |          |                             |
| 3.4.     | Số ĐVSN do Nhà nước bảo đảm chi thường                                                                      |                                           |          |          |          |                             |

| STT  | Chỉ tiêu                                                                                | Các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương |          |          |          |                                |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------|----------|----------|--------------------------------|
|      |                                                                                         | Năm 2021                                  | Năm 2022 | Năm 2023 | Năm 2024 | Năm 2025<br>(tính đến<br>31/3) |
|      | xuyên                                                                                   |                                           |          |          |          |                                |
| 3.5. | Số lượng ĐVSN đã chuyển đổi thành công ty cổ phần <i>(lũy kế đến thời điểm báo cáo)</i> |                                           |          |          |          |                                |

**Phụ lục 7**  
**Thống kê các chỉ tiêu tại lĩnh vực xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, chính quyền số**

| STT    | Chỉ tiêu                                                                                                                                                                                    | Các cơ quan, đơn vị     |                         |                         |                         |                             |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-----------------------------|
|        |                                                                                                                                                                                             | Năm 2021                | Năm 2022                | Năm 2023                | Năm 2024                | Năm 2025<br>(tính đến 31/3) |
| 1.     | <b>Cập nhật Kiến trúc chính quyền điện tử phiên bản mới nhất</b>                                                                                                                            |                         |                         |                         |                         |                             |
| 2.     | <b>Xây dựng và vận hành Hệ thống hợp trực tuyến</b><br><i>Liên thông 2 cấp: Từ UBND tỉnh - 100% UBND các huyện.</i><br><i>Liên thông 3 cấp: Từ UBND tỉnh - 100% UBND cấp huyện, cấp xã.</i> | <i>Liên thông 3 cấp</i> | <i>Liên thông 3 cấp</i> | <i>Liên thông 3 cấp</i> | <i>Liên thông 3 cấp</i> | <i>Liên thông 3 cấp</i>     |
| 3.     | <b>Tỷ lệ báo cáo định kỳ được gửi, nhận qua Hệ thống thông tin báo cáo quốc gia</b>                                                                                                         | 100                     | 100                     | 100                     | 100                     | 100                         |
| 4.     | <b>Triển khai xây dựng nền tảng chia sẻ, tích hợp dùng chung (LGSP).</b>                                                                                                                    |                         |                         |                         |                         |                             |
| 5.     | <b>Số liệu về trao đổi văn bản điện tử</b>                                                                                                                                                  |                         |                         |                         |                         |                             |
| 5.1.   | Thực hiện kết nối, liên thông các Hệ thống quản lý văn bản điều hành từ cấp tỉnh đến cấp xã                                                                                                 |                         |                         |                         |                         |                             |
| 5.1.1. | <i>Tỷ lệ sở, ngành đã kết nối, liên thông với UBND tỉnh</i>                                                                                                                                 |                         |                         |                         |                         |                             |
| 5.1.2  | <i>Tỷ lệ UBND cấp huyện đã kết nối, liên thông với UBND tỉnh</i>                                                                                                                            |                         |                         |                         |                         |                             |
| 5.1.3  | <i>Tỷ lệ UBND cấp xã đã kết nối, liên thông với UBND huyện.</i>                                                                                                                             |                         |                         |                         |                         |                             |
| 5.2.   | Tỷ lệ sử dụng văn bản điện tử của địa phương ( <i>Chỉ thống kê tỷ lệ văn bản được gửi hoàn toàn dưới dạng điện tử; sử dụng chữ ký số, chứng thư số và gửi trên môi trường điện tử</i> ).    |                         |                         |                         |                         |                             |
| 5.2.1  | <i>Tỷ lệ sử dụng văn bản điện tử của các sở, ban, ngành cấp tỉnh</i>                                                                                                                        |                         |                         |                         |                         |                             |
| 5.2.2  | <i>Tỷ lệ sử dụng văn bản điện tử của UBND</i>                                                                                                                                               |                         |                         |                         |                         |                             |

| STT      | Chỉ tiêu                                                                                                                 | Các cơ quan, đơn vị |          |          |          |                             |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------|----------|----------|-----------------------------|
|          |                                                                                                                          | Năm 2021            | Năm 2022 | Năm 2023 | Năm 2024 | Năm 2025<br>(tính đến 31/3) |
|          | <i>cấp huyện</i>                                                                                                         |                     |          |          |          |                             |
| 5.2.3    | <i>Tỷ lệ sử dụng văn bản điện tử của UBND cấp xã</i>                                                                     | 50                  | 50       | 70       | 90       | 100                         |
| 5.3.     | Xây dựng, vận hành Hệ thống thông tin một cửa điện tử tập trung của tỉnh                                                 |                     |          |          |          |                             |
| 5.3.1    | <i>Tỷ lệ sở, ngành đã kết nối liên thông với Hệ thống</i>                                                                |                     |          |          |          |                             |
| 5.3.2    | <i>Tỷ lệ đơn vị cấp huyện đã kết nối liên thông với Hệ thống</i>                                                         |                     |          |          |          |                             |
| 5.3.3    | <i>Tỷ lệ đơn vị cấp xã đã kết nối liên thông với Hệ thống</i>                                                            |                     |          |          |          |                             |
| <b>6</b> | <b>Cung cấp dịch vụ công trực tuyến</b>                                                                                  |                     |          |          |          |                             |
| 6.1      | Tỷ lệ DVCTT toàn trình đủ điều kiện                                                                                      |                     |          |          |          | 92%                         |
| 6.1.1.   | <i>Tổng số DVC đủ điều kiện lên trực tuyến toàn trình</i>                                                                |                     |          |          |          | 25                          |
| 6.1.2.   | <i>Số lượng DVCTT toàn trình</i>                                                                                         |                     |          |          |          | 23                          |
| 6.2.     | Tỷ lệ DVC có phát sinh hồ sơ nộp trực tuyến (toàn trình + một phần)                                                      | 0%                  | 0%       | 50%      | 100%     | 93,33%                      |
| 6.2.1    | <i>Tổng số DVCTT có phát sinh hồ sơ (gồm các DVCTT có phát sinh hồ sơ trực tuyến hoặc trực tiếp hoặc cả 2 hình thức)</i> | 0                   | 13       | 22       | 25       | 15                          |
| 6.2.2.   | <i>Số DVCTT có phát sinh hồ sơ trực tuyến</i>                                                                            | 0                   | 0        | 11       | 25       | 14                          |
| 6.3.     | Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình                                                                                        | 0%                  | 0%       | 93,42%   | 100%     | 100%                        |
| 6.3.1    | <i>Tổng số hồ sơ của DVCTT toàn trình (gồm hồ sơ nộp trực tuyến + trực tiếp)</i>                                         | 0                   | 71       | 426      | 595      | 190                         |
| 6.3.2    | <i>Số hồ sơ nộp trực tuyến của các DVCTT toàn trình</i>                                                                  | 0                   | 0        | 398      | 595      | 190                         |
| 6.4.     | Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến một phần                                                                                          | 0                   | 0        | 32,19    | 100      | 100%                        |



| STT    | Chỉ tiêu                                                                                                             | Các cơ quan, đơn vị |          |          |          |                             |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------|----------|----------|-----------------------------|
|        |                                                                                                                      | Năm 2021            | Năm 2022 | Năm 2023 | Năm 2024 | Năm 2025<br>(tính đến 31/3) |
| 6.4.1. | <i>Tổng số hồ sơ của DVCTT một phần (gồm hồ sơ nộp trực tuyến + trực tiếp)</i>                                       | 0                   | 135      | 907      | 492      | 90                          |
| 6.4.2. | <i>Số hồ sơ nộp trực tuyến của các DVCTT một phần</i>                                                                | 0                   | 0        | 292      | 492      | 90                          |
| 6.5.   | Tỷ lệ TTHC được tích hợp, triển khai thanh toán trực tuyến                                                           |                     |          |          | 71,88    | 71,88%                      |
| 6.5.1. | <i>Tổng số TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính (tất cả các TTHC có phát sinh phí, lệ phí,...)</i>                     |                     |          |          | 32       | 32                          |
| 6.5.2. | <i>Số TTHC đã được tích hợp, triển khai thanh toán trực tuyến trên Cổng DVC quốc gia hoặc trên Cổng DVC của tỉnh</i> |                     |          |          | 23       | 23                          |

**Phụ lục 8**  
**Đánh giá mức độ thực hiện các mục tiêu cải cách hành chính nhà nước giai**  
**đoạn 2011-2025**

| STT | Các mục tiêu cải cách                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Kết quả đạt được<br>(Nêu số liệu<br>cụ thể nếu có) | Đánh giá<br>kết quả<br>đạt được<br>(Đạt/Không<br>đạt) |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| 1   | Hoàn thành việc đổi mới thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính theo hướng nâng cao chất lượng phục vụ, không theo địa giới hành chính, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, giảm thời gian đi lại, chi phí xã hội và tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp                                                                                                            |                                                    | Đạt                                                   |
| 2   | Tối thiểu 80% hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được luân chuyển trong nội bộ giữa các cơ quan có thẩm quyền giải quyết hoặc các cơ quan có liên quan được thực hiện bằng phương thức điện tử                                                                                                                                                                                                                         |                                                    | Đạt                                                   |
| 3   | Tối thiểu 80% thủ tục hành chính có yêu cầu nghĩa vụ tài chính, được triển khai thanh toán trực tuyến, trong số đó, tỷ lệ giao dịch thanh toán trực tuyến đạt từ 30% trở lên                                                                                                                                                                                                                                            |                                                    | Đạt                                                   |
| 4   | Năm 2021, số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính đang còn hiệu lực và có giá trị sử dụng thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã đạt tỷ lệ tối thiểu tương ứng là 30%, 20%, 15%; giai đoạn 2022 - 2025, mỗi năm tăng tối thiểu 20% đối với mỗi cấp hành chính cho đến khi đạt tỷ lệ 100% để đảm bảo việc kết nối, chia sẻ dữ liệu trong giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử |                                                    | Đạt                                                   |
| 5   | Tối thiểu 80% thủ tục hành chính của các địa phương có đủ điều kiện, được cung cấp trực tuyến toàn trình hoặc một phần. Trong số đó, ít nhất 80% thủ tục hành chính được tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến trên tổng số hồ sơ đạt tối thiểu 50%                                                                                                                     |                                                    | Đạt                                                   |
| 6   | Mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính đạt tối thiểu 90%. Trong đó, mức độ hài lòng về giải quyết các thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai, xây dựng, đầu tư đạt tối thiểu 85%                                                                                                                                                                                                     |                                                    | Đạt                                                   |
| 7   | 90% thủ tục hành chính nội bộ giữa cơ quan hành chính nhà nước được công bố, công khai                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                    | Đạt                                                   |

| STT | Các mục tiêu cải cách                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Kết quả đạt được<br>(Nêu số liệu cụ thể nếu có) | Đánh giá kết quả đạt được<br>(Đạt/Không đạt) |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------------------|
|     | và cập nhật kịp thời                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                 |                                              |
| 8   | 80% người dân, doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục hành chính không phải cung cấp lại các thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được chấp nhận khi thực hiện thành công thủ tục hành chính trước đó, mà cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính đang quản lý, hoặc thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được cơ quan nhà nước kết nối, chia sẻ                                                                             |                                                 | Không đạt                                    |
| 9   | Hoàn thành việc sắp xếp thu gọn các đơn vị hành chính cấp huyện, xã và thôn, tổ dân phố theo tiêu chuẩn quy định                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                 | Đạt                                          |
| 10  | Giảm tối thiểu bình quân cả nước 10% số lượng đơn vị sự nghiệp công lập và 10% biên chế sự nghiệp hưởng lương từ ngân sách nhà nước so với năm 2021                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                 |                                              |
| 11  | Mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đạt tối thiểu 90%. Mức độ hài lòng của người dân về cung cấp dịch vụ y tế, giáo dục công lập đạt tối thiểu 85%                                                                                                                                                                                                                            |                                                 |                                              |
| 12  | Phân định rõ và tổ chức thực hiện mô hình chính quyền nông thôn đô thị, hải đảo và đơn vị hành chính – kinh tế đặc biệt                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                 |                                              |
| 13  | Xây dựng được đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức có cơ cấu hợp lý, đáp ứng tiêu chuẩn chức danh, vị trí việc làm và khung năng lực theo quy định                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                 | Đạt                                          |
| 14  | Tiếp tục rà soát, hoàn thiện hệ thống pháp luật về đổi mới cơ chế quản lý, cơ chế tài chính đối với các cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập. Đến năm 2025, có tối thiểu 20% đơn vị sự nghiệp công lập tự bảo đảm chi thường xuyên; 100% đơn vị sự nghiệp kinh tế và sự nghiệp khác, có đủ điều kiện, hoàn thành việc chuyển đổi thành công ty cổ phần hoặc chuyển sang tự bảo đảm chi thường xuyên và chi đầu tư |                                                 |                                              |
| 15  | 100% cơ sở dữ liệu quốc gia tạo nền tảng phát triển Chính phủ điện tử được hoàn thành và kết nối, chia sẻ trên toàn quốc                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                 |                                              |
| 16  | 100% Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp tỉnh được kết nối, chia sẻ dữ liệu với Cổng Dịch vụ công quốc gia                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                 |                                              |

| STT | Các mục tiêu cải cách                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Kết quả đạt được<br>(Nêu số liệu cụ thể nếu có) | Đánh giá kết quả đạt được<br>(Đạt/Không đạt) |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| 17  | 100% người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến được cấp định danh và xác thực điện tử thông suốt và hợp nhất trên tất cả các hệ thống tin của các cấp chính quyền từ Trung ương đến địa phương                                                                                                                                                               |                                                 |                                              |
| 18  | 80% các hệ thống thông tin của địa phương có liên quan đến người dân, doanh nghiệp đã đưa vào vận hành, khai thác được kết nối, liên thông qua Trục liên thông văn bản quốc gia và nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu; thông tin của người dân, doanh nghiệp đã được số hóa và lưu trữ tại các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, không phải cung cấp lại |                                                 |                                              |
| 19  | 100% hệ thống báo cáo của các bộ, ngành, địa phương được kết nối liên thông, chia sẻ dữ liệu với Hệ thống thông tin báo cáo quốc gia                                                                                                                                                                                                                                       |                                                 |                                              |
| 20  | Triển khai nhân rộng Hệ thống thông tin phục vụ họp và xử lý công việc của Chính phủ đến Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, cấp huyện: 100% cấp tỉnh, 80% cấp huyện thực hiện họp thông qua Hệ thống này đối với các cuộc họp của Ủy ban nhân dân                                                                                                                                   |                                                 |                                              |
| 21  | 90% hồ sơ công việc tại cấp tỉnh; 80% hồ sơ công việc tại cấp huyện và 60% hồ sơ công việc tại cấp xã được xử lý trên môi trường mạng (trừ hồ sơ công việc thuộc phạm vi bí mật nhà nước)                                                                                                                                                                                  |                                                 |                                              |
| 22  | 50% hoạt động kiểm tra của cơ quan quản lý nhà nước được thực hiện thông qua môi trường số và hệ thống thông tin của cơ quan quản lý                                                                                                                                                                                                                                       |                                                 |                                              |
| 23  | 100% bộ, ngành, địa phương hoàn thành việc xây dựng và đưa vào vận hành Phân hệ theo dõi nhiệm vụ Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân và Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh giao, bảo đảm hiển thị theo thời gian thực                                                                                              |                                                 |                                              |