

Số: /BC-HCC

Quảng Trạch, ngày tháng năm 2026

## BÁO CÁO

### Công tác niêm yết thủ tục hành chính và hướng dẫn tra cứu bằng điện thoại thông minh, hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính

Trong thời gian qua, thực hiện chủ trương đẩy mạnh cải cách hành chính gắn với chuyển đổi số của UBND xã Quảng Trạch, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã đã chủ động triển khai đồng bộ nhiều giải pháp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân. Với phương châm “lấy người dân, tổ chức làm trung tâm phục vụ”, công tác công khai, minh bạch thủ tục hành chính (TTHC) được đặc biệt quan tâm.

Trong đó, việc niêm yết TTHC kết hợp ứng dụng công nghệ thông tin, tạo điều kiện để người dân tra cứu bằng điện thoại thông minh và được hướng dẫn thực hiện TTHC một cách thuận tiện, nhanh chóng được xác định là một nhiệm vụ trọng tâm, góp phần từng bước hiện đại hóa nền hành chính, nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức.

Căn cứ Kế hoạch số 127/KH-UBND ngày 27/01/2026 về tuyên truyền cải cách hành chính năm 2026; Kế hoạch cải cách hành chính năm 2026 của UBND xã Quảng Trạch; trên cơ sở tình hình thực tế triển khai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (TTPVHCC) xã, TTPVHCC xã Quảng Trạch báo cáo kết quả thực hiện như sau:

#### I. Mục đích, yêu cầu

Nhằm triển khai có hiệu quả nhiệm vụ cải cách hành chính gắn với chuyển đổi số, công tác niêm yết và hướng dẫn TTHC được thực hiện với các mục tiêu cụ thể:

- Tạo điều kiện thuận lợi để người dân, tổ chức tra cứu TTHC nhanh chóng, chính xác thông qua điện thoại thông minh, từng bước hình thành thói quen sử dụng công nghệ trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Nâng cao hiệu quả công khai, minh bạch TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

- Tăng tỷ lệ hồ sơ thực hiện trực tuyến, góp phần thúc đẩy chuyển đổi số trong hoạt động của cơ quan nhà nước.

Nhận thức rõ vai trò của việc công khai TTHC, TTPVHCC xã đã triển khai niêm yết đầy đủ, đồng bộ và khoa học.

#### II. Kết quả thực hiện

##### 1. Công tác niêm yết thủ tục hành chính

- Thực hiện niêm yết đầy đủ các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết tại:

+ Trụ sở Trung tâm Phục vụ hành chính công

- + Bảng niêm yết công khai tại Bộ phận Một cửa
- Đồng thời, TTPVHCC đã ứng dụng mã QR trong niêm yết TTHC, tạo thuận lợi cho người dân:
  - + Tra cứu thông tin TTHC bằng điện thoại thông minh
  - + Nắm bắt đầy đủ thành phần hồ sơ, thời hạn giải quyết, quy trình thực hiện
  - Nội dung niêm yết được thường xuyên rà soát, cập nhật kịp thời, đảm bảo chính xác, đúng quy định.

## **2. Ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC**

Song song với niêm yết trực quan, Trung tâm PVHCC chú trọng đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin:

- Hướng dẫn người dân:
  - + Truy cập Cổng Dịch vụ công quốc gia và Cổng dịch vụ công của tỉnh
  - + Tra cứu, nộp hồ sơ trực tuyến và theo dõi tiến độ giải quyết
- Tăng cường hỗ trợ trực tiếp tại Bộ phận Một cửa:
  - + Hướng dẫn đăng ký, kích hoạt tài khoản
  - + Hỗ trợ sử dụng điện thoại thông minh để tra cứu và thực hiện TTHC

## **3. Công tác hướng dẫn người dân**

Đội ngũ cán bộ, công chức luôn phát huy tinh thần trách nhiệm, chủ động hỗ trợ người dân:

- Trực tiếp hướng dẫn:
  - + Kê khai hồ sơ đúng, đủ ngay từ đầu
  - + Thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến
- Tăng cường tuyên truyền, vận động:
  - + Lợi ích của dịch vụ công trực tuyến
  - + Khuyến khích hạn chế sử dụng hồ sơ giấy

## **4. Kết quả đạt được**

Nhờ triển khai đồng bộ các giải pháp, công tác niêm yết và hướng dẫn TTHC đã đạt được những kết quả tích cực:

- Người dân từng bước chủ động tra cứu TTHC và sử dụng điện thoại thông minh trong giải quyết thủ tục hành chính
- Giảm đáng kể thời gian đi lại, chi phí cho người dân
- Nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân
- Góp phần nâng cao hiệu quả công tác cải cách hành chính tại địa phương
- Tổng số hồ sơ trực tuyến từ ngày 01/4/2026 đến ngày 20/4/2026 là: 297 hồ sơ.

## **III. Đánh giá chung**

### **1. Ưu điểm**

- Công khai, minh bạch TTHC rõ ràng, dễ tiếp cận

- Ứng dụng công nghệ thông tin ngày càng hiệu quả
- Đội ngũ cán bộ, công chức có tinh thần trách nhiệm cao, tận tình hướng dẫn

## **2. Tồn tại, hạn chế**

- Một bộ phận người dân còn hạn chế trong việc sử dụng điện thoại thông minh
- Thói quen sử dụng dịch vụ công trực tuyến chưa đồng đều

## **IV. Nhiệm vụ trong thời gian tới**

Để tiếp tục nâng cao hiệu quả, TTPVHCC xã xác định một số nhiệm vụ trọng tâm:

- Tiếp tục rà soát, cập nhật, hoàn thiện niêm yết TTHC, đẩy mạnh tuyên truyền, hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến
- Nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, tăng cường hỗ trợ người dân trong sử dụng công nghệ, đặc biệt đối với các đối tượng còn hạn chế

## **V. Kiến nghị, đề xuất**

Để công tác cải cách hành chính đạt hiệu quả cao hơn, TTPVHCC xã đề nghị:

- Cấp có thẩm quyền tiếp tục quan tâm nâng cấp, hoàn thiện hệ thống dịch vụ công.
- Tổ chức các lớp tập huấn về chuyển đổi số cho cán bộ và người dân.

Trên đây là báo cáo công tác niêm yết thủ tục hành chính và hướng dẫn tra cứu, thực hiện TTHC bằng điện thoại thông minh đến tháng 4 năm 2026 của Trung tâm phục vụ hành chính công xã Quảng Trạch./.

*(Kèm theo Báo cáo này là Bài tuyên truyền về công tác niêm yết thủ tục hành chính và hướng dẫn tra cứu bằng điện thoại thông minh nhằm phục vụ công tác thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính trên địa bàn xã.)*

### **Nơi nhận:**

- Phòng VH-XH;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Lê Hồng Việt**

## **BÀI TUYÊN TRUYỀN**

### **Về công tác niêm yết thủ tục hành chính và hướng dẫn tra cứu bằng điện thoại thông minh**

Kính thưa toàn thể Nhân dân!

Trong thời gian qua, cùng với sự phát triển của công nghệ và chủ trương đẩy mạnh cải cách hành chính, Trung tâm phục vụ hành chính công xã Quảng Trạch luôn nỗ lực đổi mới phương thức phục vụ, tạo điều kiện thuận lợi nhất cho người dân khi thực hiện các thủ tục hành chính.

Nhằm thực hiện có hiệu quả công tác cải cách hành chính, Trung tâm PVHCC xã đã triển khai niêm yết công khai các thủ tục hành chính tại trụ sở, đồng thời đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin để phục vụ người dân ngày càng tốt hơn, nhanh hơn và thuận tiện hơn.

Hiện nay, các thủ tục hành chính đã được niêm yết đầy đủ, rõ ràng, kèm theo mã QR để người dân có thể dễ dàng sử dụng điện thoại thông minh quét mã, tra cứu thông tin một cách nhanh chóng. Chỉ với vài thao tác đơn giản, bà con có thể biết được cần chuẩn bị giấy tờ gì, nộp ở đâu, thời gian giải quyết bao lâu mà không cần phải đi lại nhiều lần.

Ví dụ, khi cần làm giấy tờ liên quan đến đất đai, hộ tịch hay xác nhận hồ sơ, người dân chỉ cần dùng điện thoại quét mã QR tại bảng niêm yết là có thể tra cứu đầy đủ thông tin ngay tại chỗ hoặc ngay tại nhà, rất tiện lợi và tiết kiệm thời gian.

Bên cạnh đó, Trung tâm PVHCC xã đã tăng cường hướng dẫn người dân truy cập Cổng Dịch vụ công quốc gia để thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến. Việc nộp hồ sơ trực tuyến giúp bà con không phải chờ đợi lâu, hạn chế đi lại, đặc biệt thuận tiện đối với những người bận công việc hoặc ở xa trụ sở làm việc.

Đội ngũ cán bộ, công chức tại Trung tâm PVHCC xã luôn sẵn sàng hỗ trợ, hướng dẫn tận tình, từ việc tra cứu thông tin, kê khai hồ sơ đến nộp hồ sơ trực tuyến. Với phương châm “Lấy sự hài lòng của người dân làm thước đo chất lượng phục vụ”, Trung tâm PVHCC xã không ngừng nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ, hướng tới xây dựng chính quyền gần dân, sát dân và phục vụ nhân dân tốt hơn.

Tuy nhiên, để việc cải cách hành chính đạt hiệu quả cao, rất cần sự tham gia tích cực của mỗi người dân.

Trung tâm phục vụ hành chính công xã mong muốn bà con:

- Thường xuyên sử dụng điện thoại thông minh để tra cứu thủ tục hành chính
- Ưu tiên thực hiện dịch vụ công trực tuyến khi có thể
- Chủ động hỏi cán bộ khi chưa rõ để được hướng dẫn đầy đủ
- Phản ánh kịp thời những khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện thủ

tục

Mỗi người dân thay đổi một thói quen nhỏ sẽ góp phần tạo nên một nền hành chính hiện đại, minh bạch và thuận tiện hơn cho chính chúng ta.

Cải cách hành chính không chỉ là nhiệm vụ của chính quyền mà còn là sự chung tay của toàn thể Nhân dân.

Xin trân trọng cảm ơn!