

BÀI THAM LUẬN

Công tác cải cách hành chính gắn với chuyển đổi số, lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm; phát huy vai trò của cả hệ thống chính trị từ xã đến thôn

Kính thưa các đồng chí lãnh đạo!

Kính thưa quý vị đại biểu!

Thưa hội nghị!

Hôm nay, được sự cho phép của đồng chí chủ trì Hội nghị, thay mặt UBND xã Điện Bàn Tây, tôi xin báo cáo tham luận về ***“Công tác cải cách hành chính gắn với chuyển đổi số, lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm; phát huy vai trò của cả hệ thống chính trị từ xã đến thôn”***

Lời đầu tiên, xin kính chúc các đồng chí lãnh đạo, quý vị đại biểu cùng toàn thể quý vị tham dự Hội nghị lời chúc mạnh khỏe, hạnh phúc; chúc Hội nghị hôm nay thành công tốt đẹp!

Kính thưa quý vị đại biểu!

Thưa hội nghị!

Trong những năm qua, cải cách hành chính gắn với chuyển đổi số ngày càng có vai trò quan trọng trong nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước, chất lượng phục vụ Nhân dân và doanh nghiệp. Xác định đây là nhiệm vụ thường xuyên, liên tục; UBND xã đã tập trung chỉ đạo thực hiện với phương châm lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ, lấy sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp làm thước đo chất lượng và hiệu quả công việc; đồng thời, phát huy vai trò phối hợp của cả hệ thống chính trị từ xã đến thôn. Trong quý III năm 2026, công tác cải cách hành chính, chuyển đổi số và Đề án 06 trên địa bàn xã đạt được một số kết quả nổi bật như sau:

Thứ nhất, công tác chỉ đạo, điều hành về cải cách hành chính và chuyển đổi số được tập trung, từng bước nâng cao trách nhiệm và tiến độ thực hiện: UBND xã đã chủ động xây dựng kế hoạch, ban hành và triển khai các văn bản chỉ đạo, điều hành trọng tâm, phân công rõ cơ quan chủ trì, đơn vị phối hợp, gắn nhiệm vụ với tiến độ và trách nhiệm của người đứng đầu. Đến nay, 32/58 nhiệm vụ của Kế hoạch CCHC năm 2026 đã được triển khai hoặc

đang thực hiện, đạt 55,17%; trong đó, 29 nhiệm vụ triển khai, thực hiện thường xuyên và 03 nhiệm vụ tiếp tục thực hiện.

Thứ hai, chất lượng giải quyết thủ tục hành chính và phục vụ người dân, doanh nghiệp tiếp tục được quan tâm: Duy trì 06 quầy giao dịch và 02 màn hình cảm ứng phục vụ tra cứu, thực hiện thủ tục hành chính. Trong kỳ, tổng số hồ sơ tiếp nhận, giải quyết là 2.134 hồ sơ (gồm 1.735 hồ sơ tiếp nhận trực tuyến trong kỳ và 399 hồ sơ kỳ trước chuyển sang). Đã giải quyết 1.845 hồ sơ (trong đó 1.820 hồ sơ đúng và trước hạn, đạt 98,64%; còn 25 hồ sơ trễ hạn và 289 hồ sơ đang giải quyết). Tỷ lệ số hóa đầy đủ thành phần hồ sơ khi tiếp nhận đạt 91,33%. Hệ thống ghi nhận 198 phiếu khảo sát trực tuyến, là cơ sở để xã tiếp tục theo dõi, đánh giá và chấn chỉnh chất lượng phục vụ.

Thứ ba, chuyển đổi số được gắn với nâng cao kỹ năng cho cán bộ và hỗ trợ người dân thực hiện các dịch vụ số: UBND xã đã quan tâm tổ chức tập huấn, tuyên truyền, hướng dẫn kỹ năng số cho cán bộ, công chức, viên chức và lực lượng trực tiếp hỗ trợ người dân tại cơ sở; tập trung vào các nội dung thiết thực như: Ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong công việc, dịch vụ công trực tuyến, VNeID, chữ ký số, thanh toán trực tuyến và an toàn thông tin. Trong kỳ đã tổ chức 05 hội nghị, lớp tập huấn, chuyên đề; thực hiện 05 tin, bài và 01 video clip tuyên truyền, từng bước đưa chuyển đổi số đến gần hơn với cán bộ và người dân.

Thứ tư, vai trò của cả hệ thống chính trị từ xã đến thôn trong chuyển đổi số được phát huy: Đã kiện toàn 12 Tổ Công nghệ số cộng đồng tại 12 thôn, với 110 thành viên. Các Tổ Công nghệ số cộng đồng phối hợp với Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức chính trị - xã hội, Công an xã, Ban Nhân dân thôn và đoàn viên, hội viên trực tiếp tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, VNeID, tra cứu thủ tục hành chính, thanh toán số và phòng tránh các hình thức lừa đảo trên môi trường mạng. Phương thức thực hiện từng bước chuyển từ tuyên truyền chung sang hướng dẫn trực tiếp, cầm tay chỉ việc, nhất là đối với người cao tuổi, người khuyết tật, người yếu thế và những người chưa quen sử dụng thiết bị thông minh.

Thứ năm, chuyển đổi số từng bước được ứng dụng trong thực hiện chính sách an sinh xã hội: UBND xã đã phối hợp với Ban Nhân dân thôn, các Tổ Công nghệ số cộng đồng và đơn vị chi trả tuyên truyền, vận động, hướng dẫn người hưởng trợ cấp bảo trợ xã hội đăng ký tài khoản, cung cấp thông tin và kiểm tra việc nhận trợ cấp. Đối với những trường hợp hạn chế khả năng đi lại hoặc chưa sử dụng thành thạo điện thoại thông minh, lực lượng tại cơ sở trực tiếp hỗ trợ phù hợp với điều kiện của từng người. Đến nay, tỷ lệ chi trả trợ cấp bảo trợ xã hội không dùng tiền mặt đạt 75%.

Bên cạnh những kết quả đạt được, công tác CCHC và chuyển đổi số trên địa bàn xã vẫn còn gặp nhiều khó khăn, hạn chế:

- Hồ sơ giải quyết trễ hạn vẫn còn; tỷ lệ số hóa đầy đủ thành phần hồ sơ đạt 91,33%, chưa đạt mục tiêu hướng tới 100%. Một số thời điểm, hệ thống dịch vụ công và phần mềm chuyên ngành phát sinh lỗi trong tiếp nhận, số hóa, thanh toán, đồng bộ kết quả; việc kết nối, chia sẻ và tái sử dụng dữ liệu chưa thực sự thông suốt.

- Khối lượng hồ sơ tăng sau sắp xếp đơn vị hành chính, trong khi cán bộ, công chức còn phải thực hiện nhiều nhiệm vụ kiêm nhiệm, ảnh hưởng nhất định đến thời gian hỗ trợ người dân.

- Bên cạnh đó, kỹ năng số của một bộ phận người dân chưa đồng đều, nhất là người cao tuổi, người yếu thế; điều kiện về thiết bị, đường truyền và phương tiện hỗ trợ tại một số thôn còn hạn chế.

- Đối với việc chi trả trợ cấp bảo trợ xã hội không dùng tiền mặt, vẫn còn trường hợp chưa thực hiện được; cần tiếp tục rà soát, phân loại cụ thể nguyên nhân do chưa có tài khoản, chưa sử dụng được tài khoản hay còn khó khăn trong quá trình nhận trợ cấp để có biện pháp hỗ trợ phù hợp.

Để tiếp tục nâng cao hiệu quả công tác CCHC gắn với chuyển đổi số, UBND xã xác định một số nhiệm vụ trọng tâm trong thời gian đến như sau:

- *Một là, tiếp tục lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ:* Tập trung hoàn thành các nhiệm vụ cải cách hành chính năm 2026, xác định rõ nhiệm vụ phải hoàn thành trong quý IV, thời gian thực hiện và trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị. Tăng cường kiểm soát tiến độ giải quyết hồ sơ, hạn chế hồ sơ trễ hạn, nâng tỷ lệ số

- *Hai là, tiếp tục đẩy mạnh chuyển đổi số gắn với phong trào “Bình dân học vụ số”:* Tập trung hướng dẫn người dân sử dụng VNeID, dịch vụ công trực tuyến, thanh toán điện tử, bảo vệ dữ liệu cá nhân. Chuyển mạnh từ tuyên truyền sang hướng dẫn thực hành, đánh giá hiệu quả bằng số người được hỗ trợ và khả năng tự thực hiện giao dịch số sau khi được hướng dẫn.

- *Ba là, tiếp tục phát huy vai trò của 12 Tổ Công nghệ số cộng đồng và cả hệ thống chính trị ở cơ sở:* Phân công rõ địa bàn, nhóm đối tượng và nội dung hỗ trợ cho từng Tổ; tăng cường phối hợp giữa các phòng chuyên môn, Mặt trận, đoàn thể, Ban nhân dân thôn và các lực lượng tại cơ sở. Trong đó, chú trọng hỗ trợ người cao tuổi, người khuyết tật, người yếu thế và các hộ gia đình còn hạn chế về kỹ năng số.

- *Bốn là*, đẩy nhanh việc chỉnh lý, số hóa hồ sơ; kiến nghị xử lý kịp thời lỗi phần mềm, đồng bộ và tái sử dụng dữ liệu; rà soát nhân lực, trang thiết bị, kết nối mạng tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và các thôn. Định kỳ kiểm tra tiến độ, chất lượng thực hiện, xác định rõ trách nhiệm xử lý đối với nhiệm vụ chậm và báo cáo cấp có thẩm quyền những vấn đề vượt khả năng giải quyết của xã.

- *Năm là*, tăng tốc độ chuyển đổi số trong quản lý và phục vụ, xã cần tích cực khai thác và kết nối với cơ sở dữ liệu quốc gia, đồng thời phát triển các ứng dụng tiện ích như Zalo OA của xã... Việc ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong phân tích dữ liệu sẽ giúp nâng cao hiệu quả công tác điều hành, quản lý giảm áp lực cho cán bộ, công chức.

Đồng thời, cũng có một số kiến nghị sau:

- Đề nghị các cơ quan chuyên môn cấp trên tiếp tục quan tâm hướng dẫn nghiệp vụ, hỗ trợ xử lý các lỗi hệ thống, kết nối, đồng bộ và chia sẻ dữ liệu; đồng thời tăng cường bồi dưỡng kỹ năng số cho đội ngũ cán bộ, công chức và lực lượng trực tiếp hỗ trợ người dân tại cơ sở.

- Đề nghị Ban Thường vụ Đảng ủy tiếp tục quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo, huy động sự tham gia đồng bộ của cả hệ thống chính trị trong thực hiện CCHC và chuyển đổi số; phát huy vai trò của Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức chính trị - xã hội, các chi bộ, Ban nhân dân thôn và Tổ Công nghệ số cộng đồng.

Kính thưa Hội nghị!

Cải cách hành chính gắn với chuyển đổi số là quá trình thường xuyên, liên tục, trong đó người dân và doanh nghiệp là trung tâm, chính quyền là chủ thể phục vụ, còn sự tham gia của cả hệ thống chính trị từ xã đến thôn là yếu tố quan trọng để đưa chủ trương vào thực tiễn.

Trong thời gian tới, UBND xã tiếp tục phát huy những kết quả đạt được, khắc phục những hạn chế, nâng cao trách nhiệm công vụ, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số và huy động hiệu quả các lực lượng tại cơ sở, hướng đến mục tiêu xây dựng nền hành chính công khai, minh bạch, hiện đại, phục vụ người dân và doanh nghiệp ngày càng tốt hơn.

Trên đây là báo cáo tham luận của UBND xã Điện Bàn Tây về “Công tác cải cách hành chính gắn với chuyển đổi số, lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm; phát huy vai trò của cả hệ thống chính trị từ xã đến thôn”

Cảm ơn các quý vị đại biểu đã lắng nghe. Xin kính chúc quý vị đại biểu luôn mạnh khỏe, hạnh phúc và thành công.

Xin trân trọng cảm ơn!