ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG DẦU GIÂY	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 8399 /BC-UBND	*Dầu Giây, ngày 08 tháng 10 năm 2026*

BÁO CÁO
Kết quả xây dựng chính quyền phục vụ nhân dân và công tác kiểm soát, khảo sát thường xuyên mức độ hài lòng của người dân

Kính gửi: Sở Nội vụ thành phố Đồng Nai

Thực hiện Công văn số 6631/SNV-CCHC&VTLT ngày 10/9/2026 của Sở Nội vụ về việc báo cáo kết quả xây dựng chính quyền phục vụ nhân dân và công tác kiểm soát, khảo sát thường xuyên mức độ hài lòng của người dân; UBND phường Dầu Giây báo cáo kết quả, cụ thể như sau:

I. ĐẶC ĐIỂM TÌNH HÌNH TỔ CHỨC BỘ MÁY VÀ NHÂN SỰ TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Dầu Giây là đầu mối thực hiện tiếp nhận, hướng dẫn, kiểm soát và phối hợp giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp trên địa bàn. Đến thời điểm báo cáo, Trung tâm Phục vụ hành chính công có 01 Phó Giám đốc và 03 Chuyên viên (Biên chế được giao là 03 chỉ tiêu) cùng các công chức, viên chức các cơ quan, đơn vị được cử đến tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính gồm: 02 viên chức Văn phòng Đăng ký đất đai thành phố - Chi nhánh Dầu Giây; 02 công chức phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị, 01 công chức phòng Văn hóa - Xã hội, 02 công chức Văn phòng HĐND và UBND phường.

- Trụ sở Trung tâm Phục vụ hành chính công đặt tại Khu Trung tâm hành chính, khu phố Trần Hưng Đạo, phường Dầu Giây; được bố trí khu vực tiếp nhận, trả kết quả, khu vực hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến, hệ thống gọi số tự động, màn hình LED, mã QR, kiosk tra cứu và các phương tiện hỗ trợ người dân.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Công tác chỉ đạo, điều hành và triển khai mô hình "Chính quyền phục vụ"

Công tác chỉ đạo, điều hành trong quý III/2026 được UBND phường tập trung gắn với triển khai Tháng cao điểm cải cách hành chính năm 2026. UBND phường ban hành Kế hoạch số 3366/KH-UBND ngày 09/7/2026 về tổ chức Tháng cao điểm cải cách hành chính năm 2026 và Kế hoạch số 3463/KH-UBND ngày 13/7/2026 về triển khai Chiến dịch truyền thông Tháng cao điểm cải cách hành chính năm 2026 trên địa bàn phường Dầu Giây.

Điểm mới trong công tác chỉ đạo, điều hành là tổ chức cho 03 cơ quan chuyên

môn, Trung tâm Dịch vụ tổng hợp và Trung tâm Phục vụ hành chính công ký cam kết thực hiện các nhiệm vụ trong Tháng cao điểm; đồng thời áp dụng Dashboard để theo dõi, báo cáo tiến độ theo tuần. Qua đó, lãnh đạo UBND phường có cơ sở theo dõi thường xuyên, kịp thời đôn đốc, xử lý khó khăn, vướng mắc và nâng cao trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị.

Qua tổng kết Tháng cao điểm, 100% cơ quan, đơn vị thực hiện ký cam kết; tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn, trước hạn đạt 99%; tỷ lệ số hóa hồ sơ và thanh toán trực tuyến đạt 100%; 100% lãnh đạo sử dụng chữ ký số và 100% văn bản điện tử được ký số. Cuộc thi trực tuyến tìm hiểu cải cách hành chính thu hút 527 người tham gia; thực hiện 382 phiếu khảo sát mức độ hài lòng của người dân, đạt 127,3% kế hoạch.

Công tác tuyên truyền được triển khai đồng bộ với 19 tin, bài, 05 video và 01 infographic; tuyên truyền trên hệ thống truyền thanh tại 06 khu phố, tổng lượng tiếp cận ước đạt 1.512.000 lượt; các video đạt 65.600 lượt xem. Đồng thời, phường triển khai Phòng họp không giấy, ứng dụng AI và Dashboard trong quản lý, theo dõi nhiệm vụ, từng bước nâng cao hiệu quả chỉ đạo, điều hành và chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

2. Kết quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

a) Nâng cao chất lượng hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công

UBND phường duy trì hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công bảo đảm việc tiếp nhận, hướng dẫn, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức. Phường thực hiện công khai thủ tục hành chính bằng nhiều hình thức như niêm yết, mã QR, màn hình LED, kiosk tra cứu; đồng thời bố trí khu vực hỗ trợ và công chức hướng dẫn người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

b) Kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính

Lũy kế 9 tháng đầu năm 2026, UBND phường đã tiếp nhận 15.279 hồ sơ; trong đó đã giải quyết đúng hạn, trước hạn 14.645 hồ sơ, đạt 95,85%; có 23 hồ sơ quá hạn, chiếm 0,15%; 611 hồ sơ đang giải quyết trong hạn, chiếm 4%. Tỷ lệ hồ sơ đã giải quyết đúng hạn, trước hạn và đang giải quyết trong hạn đạt 99,85%, vượt chỉ tiêu kế hoạch đề ra (≥98%).

Hồ sơ tiếp nhận trực tuyến đạt 14.862/14.870 hồ sơ, tương ứng 99,95%. UBND phường tiếp tục chỉ đạo các cơ quan, đơn vị tăng cường kiểm soát tiến độ giải quyết hồ sơ, kịp thời đôn đốc các trường hợp có nguy cơ trễ hạn, tập trung xử lý các hồ sơ phức tạp, nhất là hồ sơ thuộc lĩnh vực đất đai.

c) Thực hiện xin lỗi người dân khi hồ sơ trễ hạn

UBND phường chỉ đạo thực hiện việc xin lỗi người dân, tổ chức khi phát sinh hồ sơ trễ hạn theo quy định, gắn với trách nhiệm của cơ quan, đơn vị và cá nhân trực tiếp xử lý hồ sơ. Trung tâm Phục vụ hành chính công thường xuyên theo dõi, kiểm soát tiến độ giải quyết; phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan xác định nguyên nhân, thông tin và khắc phục tình trạng trễ hạn.

d) Thanh toán trực tuyến, số hóa hồ sơ và hỗ trợ dịch vụ công

UBND phường đẩy mạnh số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và khai thác, tái sử dụng dữ liệu trong giải quyết hồ sơ. Lũy kế 9 tháng đầu năm 2026, đã số hóa 14.870/14.870 hồ sơ, đạt 100%; có 14.572/14.870 hồ sơ được tái sử dụng dữ liệu, đạt 98%; 14.743 hồ sơ được trả kết quả điện tử.

Việc thanh toán trực tuyến được thực hiện đối với 11.318/11.318 hồ sơ, đạt 100% đối với các hồ sơ thuộc nhóm có yêu cầu thanh toán trực tuyến.

UBND phường duy trì các hình thức hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến, tra cứu và nộp hồ sơ trên môi trường điện tử thông qua kiosk dịch vụ công, mã QR, Fanpage và khu vực hỗ trợ trực tuyến; chú trọng hỗ trợ người cao tuổi và người còn hạn chế về kỹ năng số.

3. Công tác tiếp dân, đối thoại và giải quyết phản ánh, kiến nghị

UBND phường xác định công tác tiếp công dân, đối thoại và tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị là nhiệm vụ thường xuyên, nhằm kịp thời nắm bắt ý kiến, nguyện vọng và những khó khăn, vướng mắc của người dân, tổ chức, doanh nghiệp trong quá trình thực hiện các chủ trương, chính sách và thủ tục hành chính trên địa bàn.

Trong kỳ báo cáo, UBND phường duy trì đối thoại giữa người đứng đầu chính quyền với người dân, doanh nghiệp; qua đó tiếp nhận, giải đáp, hướng dẫn và chỉ đạo xử lý các nội dung thuộc thẩm quyền. Đối với các nội dung vượt thẩm quyền, phường tổng hợp, chuyển cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết theo quy định.

Đối với phản ánh, kiến nghị về quy định và hành vi hành chính qua Tổng đài Dịch vụ công thành phố 1022, lũy kế từ ngày 01/01/2026 đến ngày 13/9/2026, UBND phường đã tiếp nhận 29 phản ánh, kiến nghị; trong đó có 17 phản ánh lĩnh vực đất đai, 05 phản ánh lĩnh vực hộ tịch, 01 phản ánh về văn bằng, chứng chỉ, 01 phản ánh về xây dựng/lấn chiếm hành lang an toàn giao thông, 04 phản ánh về kinh doanh và 01 phản ánh liên quan đến thái độ của công chức. Kết quả, 29/29 phản ánh, kiến nghị được giải quyết đúng hạn, đạt 100%; không có phản ánh, kiến nghị quá hạn.

Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị được thực hiện theo hướng kịp thời, đúng thẩm quyền, gắn với trách nhiệm của cơ quan, đơn vị và cá nhân có liên quan. Qua đó, phường kịp thời phát hiện những khó khăn, bất cập trong quá

trình tổ chức thực hiện, nâng cao trách nhiệm trong thực thi công vụ và chất lượng phục vụ người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

Thời gian tới, UBND phường tiếp tục duy trì đối thoại, tăng cường tiếp nhận phản ánh, kiến nghị qua Tổng đài 1022, Cổng Dịch vụ công, trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và các kênh thông tin chính thức của phường; đồng thời tăng cường theo dõi tiến độ, xác định rõ trách nhiệm xử lý, bảo đảm phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận, xử lý và phản hồi đúng thời hạn, đúng quy định.

4. Công tác kiểm soát nội bộ, kỷ luật, kỷ cương hành chính

UBND phường xác định kiểm tra cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính và kỷ luật, kỷ cương hành chính là công cụ quan trọng để kiểm soát việc tổ chức thực hiện nhiệm vụ, kịp thời phát hiện và chấn chỉnh những tồn tại, hạn chế. Trên cơ sở các định hướng, chỉ đạo của cấp trên, UBND phường đã chủ động xây dựng kế hoạch và tổ chức triển khai công tác kiểm tra phù hợp với yêu cầu thực tế tại địa phương.

UBND phường đã ban hành Kế hoạch số 927/KH-UBND ngày 08/02/2026 về kiểm tra cải cách hành chính và kiểm soát thủ tục hành chính xã Dầu Giây năm 2026 và Kế hoạch số 303/KH-UBND ngày 14/01/2026 về kiểm tra trách nhiệm công vụ, kỷ luật, kỷ cương hành chính năm 2026. Việc xây dựng kế hoạch kiểm tra từ đầu năm tạo cơ sở để các cơ quan, đơn vị chủ động thực hiện nhiệm vụ, đồng thời giúp UBND phường theo dõi, kiểm soát trách nhiệm trong quá trình thực hiện cải cách hành chính.

Công tác kiểm tra tập trung vào việc thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính, chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, đạo đức công vụ, văn hóa giao tiếp và trách nhiệm thực thi công vụ của cán bộ, công chức, viên chức. UBND phường đồng thời tăng cường chỉ đạo trong các thời điểm có yêu cầu cao về kỷ luật, kỷ cương và chất lượng phục vụ; trong đó, ngày 08/5/2026 đã ban hành Văn bản số 431/UBND-CV về tăng cường thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính, trách nhiệm công vụ.

Qua công tác kiểm tra, UBND phường kịp thời yêu cầu các cơ quan, đơn vị, bộ phận chuyên môn rà soát, khắc phục những nội dung còn tồn tại; đồng thời gắn kết quả kiểm tra với trách nhiệm của người đứng đầu và cá nhân thực hiện nhiệm vụ. Qua đó, góp phần nâng cao tính chủ động trong thực hiện cải cách hành chính, tăng cường kỷ luật, kỷ cương và nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, phục vụ người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

5. Kết quả công tác khảo sát thường xuyên sự hài lòng của người dân

UBND phường triển khai tiếp nhận, ghi nhận ý kiến đánh giá của người dân thông qua các hình thức điện tử và trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, mã QR, Cổng Dịch vụ công và các kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị. Các

ý kiến phát sinh được tiếp nhận, phân loại và phối hợp xử lý theo thẩm quyền.

Trong Tháng cao điểm cải cách hành chính năm 2026, phường đã thực hiện 382 phiếu khảo sát mức độ hài lòng của người dân, đạt 127,3% kế hoạch. Kết quả khảo sát được sử dụng để theo dõi chất lượng phục vụ, kịp thời ghi nhận những vấn đề cần cải thiện trong quá trình tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính.

Đối với phản ánh, kiến nghị qua Tổng đài Dịch vụ công thành phố 1022, lũy kế từ ngày 01/01/2026 đến ngày 13/9/2026, UBND phường tiếp nhận 29 phản ánh, kiến nghị; đã giải quyết đúng hạn 29/29, đạt 100%, không có phản ánh quá hạn. Nội dung phản ánh tập trung chủ yếu ở lĩnh vực đất đai, hộ tịch, kinh doanh và một số vấn đề liên quan đến quá trình thực hiện thủ tục hành chính.

Qua công tác khảo sát và tiếp nhận ý kiến, UBND phường tiếp tục rà soát những khâu còn phát sinh khó khăn trong quá trình phục vụ; tăng cường hướng dẫn người dân, kiểm soát tiến độ giải quyết hồ sơ và chấn chỉnh trách nhiệm của cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan nhằm nâng cao chất lượng phục vụ.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG, HẠN CHẾ VÀ NGUYÊN NHÂN

1. Ưu điểm, kết quả nổi bật

Công tác xây dựng "Chính quyền phục vụ" được UBND phường quan tâm chỉ đạo, gắn với cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính và chuyển đổi số. Công tác chỉ đạo, điều hành từng bước đổi mới theo hướng rõ người, rõ việc, rõ trách nhiệm, rõ thời gian, rõ kết quả; 100% cơ quan, đơn vị thực hiện ký cam kết nhiệm vụ cải cách hành chính, đồng thời cập nhật tiến độ, kết quả và minh chứng trên Dashboard, giúp lãnh đạo UBND phường thường xuyên theo dõi, đôn đốc và kịp thời tháo gỡ khó khăn, vướng mắc. Phường từng bước đổi mới phương thức quản lý, điều hành thông qua triển khai Phòng họp không giấy, hướng dẫn ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) và tăng cường sử dụng Dashboard trong theo dõi nhiệm vụ.

Công tác tuyên truyền, phổ biến kiến thức về cải cách hành chính được đổi mới về hình thức, trong đó tổ chức cuộc thi trực tuyến về cải cách hành chính với 527 lượt người tham gia, góp phần tạo sự tương tác, nâng cao nhận thức và khuyến khích cán bộ, công chức, viên chức và người dân chủ động tìm hiểu các nội dung về cải cách hành chính, chuyển đổi số và thực hiện thủ tục hành chính.

Hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công được duy trì ổn định, các phương thức hỗ trợ người dân được đa dạng hóa. Lũy kế 9 tháng đầu năm 2026, tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận trực tuyến đạt 99,95%; tỷ lệ hồ sơ đã giải quyết đúng hạn, trước hạn và đang giải quyết trong hạn đạt 99,85%; tỷ lệ số hóa hồ sơ đạt 100%, thanh toán trực tuyến đạt 100% đối với các hồ sơ thuộc nhóm có yêu cầu thanh toán. UBND phường tiếp nhận 29 phản ánh, kiến nghị qua Tổng đài 1022 và đã giải quyết đúng hạn 29/29, đạt 100%.

Công tác khảo sát, tiếp nhận ý kiến người dân được quan tâm; trong Tháng cao điểm cải cách hành chính đã thực hiện 382 phiếu khảo sát mức độ hài lòng, đạt 127,3% kế hoạch. Công tác tuyên truyền được triển khai đa dạng với 19 tin, bài, 05 video, 01 infographic; tuyên truyền trên hệ thống truyền thanh tại 06 khu phố, tổng lượng tiếp cận ước đạt 1.512.000 lượt, các video đạt 65.600 lượt xem. Qua đó, góp phần nâng cao nhận thức về cải cách hành chính, chuyển đổi số và khả năng tiếp cận dịch vụ công của người dân.

2. Khó khăn, hạn chế

Việc vận hành đồng thời nhiều phần mềm, hệ thống thông tin chuyên ngành còn gây khó khăn trong quá trình xử lý và kiểm soát hồ sơ; khả năng kết nối, đồng bộ dữ liệu giữa một số hệ thống có thời điểm chưa ổn định.

Việc tổng hợp, khai thác dữ liệu phục vụ đánh giá chất lượng phục vụ và mức độ hài lòng của người dân còn cần tiếp tục hoàn thiện, nhất là khả năng tổng hợp, phân tích dữ liệu theo từng tiêu chí để phục vụ công tác quản lý, điều hành.

3. Nguyên nhân

Việc chuyển đổi, ngừng hoạt động Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh và chuyển sang thực hiện tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên các hệ thống của Bộ, ngành Trung ương làm phát sinh yêu cầu vận hành đồng thời nhiều hệ thống. Trong quá trình chuyển đổi, việc kết nối, đồng bộ dữ liệu, cập nhật trạng thái và theo dõi tiến độ xử lý hồ sơ giữa các hệ thống có thời điểm chưa ổn định, ảnh hưởng đến công tác theo dõi, kiểm soát và tổng hợp kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

Khối lượng công việc tăng trong quá trình vận hành mô hình chính quyền địa phương 02 cấp, trong khi nhân lực chuyên môn tại một số lĩnh vực còn hạn chế; một số hồ sơ có tính chất phức tạp, đặc biệt trong lĩnh vực đất đai, cần nhiều thời gian phối hợp, xác minh và xử lý.

Việc cán bộ, công chức phải đồng thời sử dụng nhiều phần mềm, hệ thống thông tin chuyên ngành với phương thức thao tác khác nhau cũng làm tăng yêu cầu về thời gian xử lý, theo dõi và kiểm soát tiến độ hồ sơ.

IV. PHƯƠNG HƯỚNG, GIẢI PHÁP TRONG THỜI GIAN TỚI

1. Kiểm soát chặt tiến độ, nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính

Tiếp tục theo dõi, kiểm soát tiến độ giải quyết hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và các hệ thống chuyên ngành; tập trung rà soát hồ sơ sắp đến hạn, có nguy cơ trễ hạn và hồ sơ quá hạn để kịp thời đôn đốc, xử lý.

Tiếp tục rà soát, đơn giản hóa các thủ tục hành chính có số lượng hồ sơ lớn, phát sinh nhiều lần bổ sung hoặc có quy trình phức tạp; tăng cường hướng dẫn

đầy đủ ngay từ khâu tiếp nhận, khai thác và tái sử dụng dữ liệu đã có nhằm hạn chế hồ sơ phải bổ sung nhiều lần, giảm thời gian và số lần người dân, tổ chức phải liên hệ với cơ quan hành chính.

2. Đẩy mạnh chuyển đổi số, hoàn thiện phương thức phục vụ

Tiếp tục khai thác hiệu quả Dashboard trong theo dõi, điều hành; đẩy mạnh số hóa, tái sử dụng dữ liệu, thanh toán trực tuyến và trả kết quả điện tử trong giải quyết thủ tục hành chính.

Duy trì và nâng cao hiệu quả các công cụ hỗ trợ người dân như kiosk dịch vụ công, mã QR, Fanpage và các kênh tư vấn trực tuyến; tiếp tục nghiên cứu ứng dụng AI trong hướng dẫn, tra cứu và hỗ trợ xử lý các nội dung thường xuyên, góp phần giảm áp lực tại quầy và tạo thuận lợi cho người dân, tổ chức.

3. Nâng cao trách nhiệm, kỷ luật và chất lượng phục vụ của đội ngũ

Tiếp tục bồi dưỡng kỹ năng chuyên môn, giao tiếp hành chính, hướng dẫn dịch vụ công trực tuyến và sử dụng các hệ thống thông tin cho đội ngũ trực tiếp thực hiện nhiệm vụ; đồng thời tăng cường kiểm tra, giám sát việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương và trách nhiệm thực thi công vụ.

Tiếp tục thực hiện phương châm "4 xin, 4 luôn", gắn trách nhiệm của người đứng đầu và cá nhân xử lý hồ sơ với tiến độ, chất lượng giải quyết công việc; thường xuyên tiếp nhận, phân tích ý kiến đánh giá của người dân, tổ chức để kịp thời chấn chỉnh những nội dung còn hạn chế, nâng cao chất lượng phục vụ.

Ủy ban nhân dân phường Dầu Giây báo cáo Sở Nội vụ để tổng hợp./.

Nơi nhận:
- Như trên;
- Chủ tịch, các PCT. UBND phường;
- Chánh, Phó Chánh VP HĐND-UBND phường;
- Lưu: VT, VHXH (Trân Trân).

KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Nguyễn Lê Trường Sơn