

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ MINH LONG**

Số: /BC-UBND

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Minh Long, ngày tháng 8 năm 2026

BÁO CÁO

**Tình hình chuyển đổi số, ứng dụng khoa học công nghệ, cải cách thủ tục
hành chính và cung cấp dịch vụ công**

(Thời điểm báo cáo từ ngày 01/7/2025 đến ngày 01/7/2026)

Thực hiện Công văn số 4352/ SKHCN-BCVT&CĐS ngày 25/8/2026; Công văn số 3767/SKHCN-BCVT&CĐS ngày 27/7/2026 của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Quảng Ngãi đề nghị phối hợp báo cáo các nội dung theo đề nghị của Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam.

I. TÌNH HÌNH CHUNG

Xã Minh Long là xã miền núi thuộc tỉnh Quảng Ngãi được thành lập theo Nghị quyết số 1677/NQ-UBTVQH15 ngày 16 tháng 6 năm 2025 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về việc sắp xếp các đơn vị hành chính cấp xã của tỉnh Quảng Ngãi năm 2025, trên cơ sở sáp nhập 03 đơn vị hành chính: Long Hiệp, Thanh An và Long Môn thuộc huyện Minh Long, tỉnh Quảng Ngãi (cũ). Là xã nằm ở khu vực phía Tây Quảng Ngãi, với phía Bắc giáp xã Sơn Mai, phía Đông giáp xã Thiện Tín, phía Tây giáp các xã Sơn Kỳ và Sơn Linh, phía Nam giáp xã Ba Vinh. Xã có diện tích 124,739 km² với quy mô dân số 9.629 người. Xã Minh Long hiện nay được xác định là xã vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi thuộc tỉnh Quảng Ngãi, thuộc khu vực III, hiện có 09 thôn.

Việc thực hiện sắp xếp đơn vị hành chính và tổ chức chính quyền địa phương 02 cấp đã tạo điều kiện tinh gọn bộ máy, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước và mở rộng không gian phát triển của địa phương. Tuy nhiên, do địa bàn quản lý rộng, dân số đông, khoảng cách từ trung tâm xã đến một số thôn tăng lên, việc đi lại của người dân và tổ chức thực hiện nhiệm vụ tại cơ sở gặp nhiều khó khăn hơn so với trước khi sắp xếp. Bên cạnh đó, khối lượng hồ sơ, tài liệu, cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin và dữ liệu của các đơn vị cũ cần tiếp tục được rà soát, đồng bộ và hoàn thiện để đáp ứng yêu cầu quản lý trong giai đoạn mới.

Tổ chức bộ máy chính quyền của xã Minh Long sau khi sắp xếp được bố trí đảm bảo tinh gọn, hoạt động đúng chức năng, nhiệm vụ, cơ cấu hợp lý, rõ ràng về trách nhiệm, phát huy hiệu quả trong công tác lãnh đạo, quản lý, điều hành, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ chính trị của địa phương và phục vụ Nhân dân ngày càng tốt hơn.

- Ủy ban nhân dân xã có 04 cơ quan chuyên môn (Văn phòng HĐND và UBND

xã; Phòng Văn hóa - Xã hội; Phòng Tài chính, Công thương; Phòng Xây dựng, Nông nghiệp và Môi trường); 01 tổ chức hành chính (*Trung tâm Phục vụ hành chính công*) và 12 đơn vị sự nghiệp công lập (*Trung tâm Cung ứng Dịch vụ công; Ban Quản lý dự án đầu tư xây dựng và phát triển quỹ đất; Trạm Y tế và 09 đơn vị trường học công lập*). Bộ phận Một cửa được tổ chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

- Từ ngày 1/7/2025 theo chủ trương chung của tỉnh Quảng Ngãi, Ủy ban nhân dân xã Minh Long đã thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công và đưa vào hoạt động nhằm duy trì bộ phận một cửa tại trụ sở để tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính cho người dân không bị gián đoạn.

- Trung tâm Phục vụ hành chính công chịu sự quản lý trực tiếp của Ủy ban nhân dân xã đồng thời chịu sự quản lý về chuyên môn, nghiệp vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; trụ sở chính của Trung tâm Phục vụ hành chính công trong khuôn viên của Ủy ban nhân dân xã Minh Long (*địa chỉ: thôn Long Hiệp, xã Minh Long, tỉnh Quảng Ngãi, địa chỉ thư công vụ: ttpvhcc-minhlong@quangngai.gov.vn*).

- Về biên chế: Năm 2026, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã được giao 03 biên chế; trong đó: 01 Giám đốc và 02 chuyên viên.

1. Thống kê Thủ tục hành chính (TTHC):

- Tổng số TTHC thực hiện tại cấp xã: 442 TTHC.
- Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến (DVCTT): Đã cung cấp DVCTT một phần và toàn trình đạt 100%.

2. Thuận lợi & Khó khăn:

- Thuận lợi: Nhận được sự chỉ đạo sâu sát của UBND tỉnh, Sở KH&CN và sự hỗ trợ hạ tầng công nghệ.
- Khó khăn: Địa hình đặc thù, tỷ lệ người dân là đồng bào dân tộc thiểu số/người cao tuổi chưa quen thuộc với thao tác nộp hồ sơ trực tuyến.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo, tổ chức triển khai

- Văn bản chỉ đạo: UBND xã đã triển khai, cụ thể hóa Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị ; ban hành nhiều Kế hoạch, Quyết định công khai TTHC, quy trình nội bộ, quy trình điện tử phù hợp với mô hình tổ chức sau sắp xếp.

- Tuyên truyền & Tập huấn:
 - + Đa dạng hóa hình thức tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng VNeID, chữ ký số, thanh toán trực tuyến và nộp hồ sơ trên Cổng DVCTT.
 - + Tổ chức 02 lớp tập huấn kỹ năng số cho 40 lượt cán bộ, công chức cấp xã.

- Phân công & Phối hợp: Phân công rõ trách nhiệm cho Bộ phận Một cửa xã và các bộ phận chuyên môn ; thiết lập cơ chế phối hợp liên thông với cấp tỉnh.

2. Các điều kiện bảo đảm

- Hạ tầng & Phần mềm: 100% cán bộ, công chức xử lý hồ sơ được trang bị máy tính kết nối mạng diện rộng, chữ ký số chuyên dùng và tài khoản xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

- Kết nối & An toàn thông tin: Kết nối đồng bộ với Cổng DVC quốc gia, cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư (VNeID). Đảm bảo các quy định về an toàn, an ninh thông tin.

3. Kết quả giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công

- Tổ chức vận hành: Bộ phận Một cửa xã vận hành theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; đơn giản hóa và cắt giảm 80% thời gian giải quyết.

- Kết quả tiếp nhận & Xử lý (*Phụ lục 1, 2, 3 kèm theo*):

+ Tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận trực tuyến đạt 89,07%.

+ Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn và trước hạn đạt 99,19 %.

+ Tỷ lệ số hóa hồ sơ và trả kết quả điện tử đạt 100 %.

- Nhóm lĩnh vực trọng tâm: Các lĩnh vực đất đai, tư pháp - hộ tịch, an sinh xã hội, thủ tục liên thông được ưu tiên theo dõi và xử lý dứt điểm.

4. Nguồn nhân lực & Tài chính

- Nhân lực: Đội ngũ cán bộ, công chức cơ bản đáp ứng trình độ chuyên môn và kỹ năng số; bố trí kiêm nhiệm hợp lý để bù đắp thiếu hụt sau khi sắp xếp đơn vị hành chính.

- Tài chính: Kinh phí được cân đối bố trí đáp ứng các nhiệm vụ trọng tâm về ứng dụng CNTT và duy trì hạ tầng.

5. Chất lượng phục vụ & Xử lý phản ánh, kiến nghị

- Mức độ hài lòng của công dân và doanh nghiệp đạt trên 95 %.

- Chú trọng hỗ trợ các nhóm đối tượng yếu thế (người cao tuổi, hộ nghèo, đồng bào dân tộc) tiếp cận dịch vụ công.

- 01 phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận và xử lý dứt điểm 100%, không phát sinh khiếu nại, tố cáo phức tạp.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Kết quả nổi bật, ưu điểm

Sau khi thực hiện sắp xếp đơn vị hành chính và triển khai đồng bộ các giải pháp chuyển đổi số, ứng dụng khoa học, công nghệ và đổi mới sáng tạo trong giải quyết thủ tục hành chính, hoạt động của chính quyền có nhiều chuyển biến tích cực, góp phần

nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp và hiệu quả quản lý nhà nước.

Việc ứng dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, số hóa hồ sơ, khai thác dữ liệu điện tử, sử dụng VNeID và dịch vụ công trực tuyến từng bước chuyển phương thức giải quyết TTHC từ xử lý thủ công sang môi trường điện tử, góp phần công khai, minh bạch quy trình, giảm thời gian và chi phí đi lại, tạo thuận lợi hơn cho người dân, doanh nghiệp. Đặc biệt, việc triển khai mô hình “Hỗ trợ người yếu thế trong thực hiện thủ tục hành chính” đã tăng cường khả năng tiếp cận dịch vụ công đối với người cao tuổi, người khuyết tật, người có công, hộ nghèo và người có hoàn cảnh khó khăn.

So với trước, việc giải quyết TTHC hiện nay có sự chuyển biến rõ về phương thức phục vụ: người dân không chỉ thực hiện trực tiếp tại Trung tâm mà được hỗ trợ kê khai, nộp hồ sơ, theo dõi và nhận kết quả trên môi trường điện tử; dữ liệu được tăng cường số hóa, khai thác và tái sử dụng; việc phối hợp giữa Trung tâm, các phòng chuyên môn và các đơn vị liên quan được thực hiện thông qua hệ thống điện tử. Qua đó, người dân, doanh nghiệp giảm thời gian, chi phí thực hiện TTHC; cơ quan nhà nước giảm khâu xử lý thủ công, nâng cao khả năng theo dõi, kiểm soát tiến độ, tổng hợp số liệu và báo cáo, góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước, cụ thể:

TT	Nội dung	Trước khi đẩy mạnh chuyển đổi số	Sau khi áp dụng
1	Phương thức thực hiện TTHC	Chủ yếu thực hiện trực tiếp, phụ thuộc vào việc người dân đến cơ quan hành chính.	Tăng cường thực hiện trực tuyến, hỗ trợ người dân kê khai và nộp hồ sơ trên môi trường điện tử.
2	Tiếp cận dịch vụ công	Người dân phải trực tiếp đến cơ quan để được hướng dẫn, nhất là nhóm yếu thế.	Trung tâm chủ động hỗ trợ tại quầy và tại cơ sở, hướng đến hỗ trợ tận nơi đối với trường hợp đủ điều kiện.
3	Hồ sơ, dữ liệu	Còn phụ thuộc nhiều vào hồ sơ giấy và việc cung cấp lại thông tin.	Tăng cường số hóa, khai thác, chia sẻ và tái sử dụng dữ liệu điện tử.
4	Công khai, minh bạch	Chủ yếu tra cứu, theo dõi trực tiếp.	Tăng cường công khai quy trình, tình trạng và tiến độ giải quyết trên môi trường

TT	Nội dung	Trước khi đẩy mạnh chuyển đổi số	Sau khi áp dụng
			điện tử.
5	Đối với người dân, doanh nghiệp	Tốn thời gian, chi phí đi lại; khó khăn hơn đối với người hạn chế khả năng tiếp cận công nghệ.	Thuận tiện hơn trong nộp hồ sơ, theo dõi kết quả; giảm thời gian, chi phí và tăng khả năng tiếp cận dịch vụ công.
6	Đối với cơ quan nhà nước	Khối lượng xử lý thủ công, tổng hợp và báo cáo còn mất thời gian.	Tăng khả năng theo dõi, kiểm soát tiến độ, thống kê, báo cáo và quản lý hồ sơ trên hệ thống.
7	Nhóm yếu thế	Khả năng tiếp cận dịch vụ công số còn hạn chế.	Có cơ chế hỗ trợ toàn trình, hỗ trợ trực tiếp và tại nhà theo nhu cầu.
8	Nguồn lực thực hiện	Phân tán, phụ thuộc nhiều vào xử lý trực tiếp.	Tận dụng nhân lực, cơ sở vật chất và hạ tầng hiện có, không phát sinh thêm biên chế.

Việc khai thác dữ liệu từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, hồ sơ điện tử và các cơ sở dữ liệu chuyên ngành đã giúp giảm yêu cầu người dân, doanh nghiệp phải cung cấp lại giấy tờ, nâng cao tính công khai, minh bạch trong quá trình giải quyết hồ sơ và tăng khả năng theo dõi tiến độ xử lý. Đối với cơ quan nhà nước, việc xử lý hồ sơ trên môi trường điện tử, sử dụng chữ ký số, phần mềm quản lý văn bản và các công cụ trí tuệ nhân tạo đã góp phần rút ngắn thời gian xử lý công việc, nâng cao năng suất lao động và chất lượng tham mưu, điều hành.

Nhìn chung, việc ứng dụng khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số đã góp phần nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, tăng tính công khai, minh bạch, giảm thời gian và chi phí thực hiện thủ tục cho người dân, doanh nghiệp, đồng thời nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý, điều hành của chính quyền địa phương, đáp ứng yêu cầu phục vụ Nhân dân trong mô hình chính quyền địa phương hai cấp.

2. Hạn chế, khó khăn, vướng mắc và nguyên nhân

- *Hạn chế, khó khăn, vướng mắc:*

Về hạ tầng kỹ thuật, phần mềm, kết nối và dữ liệu: Hệ thống phần mềm, cơ sở dữ liệu và kết nối liên thông giữa các cấp, các ngành chưa đồng bộ; một số phần mềm chuyên ngành chưa hoàn thiện, thiếu chức năng, hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ chuyên ngành chưa hoàn chỉnh, còn nhiều điểm nghẽn, thiếu nhiều chức năng gây rất nhiều khó khăn cho Trung tâm trong việc hướng dẫn tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến cũng như tiếp nhận và trả kết quả TTHC.

Về nhân lực và năng lực số: Địa phương chưa thể bố trí thể bố trí công chức có trình độ chuyên môn về phụ trách khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo, việc bố trí là kiêm nhiệm nên công tác tham mưu, triển khai một số nhiệm vụ còn hạn chế. Trình độ, kỹ năng số và trang thiết bị cá nhân của một bộ phận người dân (đặc biệt là người lớn tuổi, lao động nông nghiệp) còn hạn chế; tâm lý e ngại công nghệ khiến việc tự chủ động nộp hồ sơ trực tuyến chưa cao

- *Nguyên nhân:* Địa phương chưa có công chức được đào tạo chuyên ngành về công nghệ thông tin hay các ngành liên quan đến công nghệ thông tin; sau khi thực hiện chính quyền địa phương 02 cấp, khối lượng công việc lớn; nguồn lực đầu tư cho hạ tầng công nghệ thông tin và chuyển đổi số còn hạn chế; hệ thống phần mềm, cơ sở dữ liệu và kết nối liên thông giữa các cấp, các ngành chưa đồng bộ. Một bộ phận người dân chưa theo kịp yêu cầu chuyển đổi số, ảnh hưởng đến hiệu quả triển khai các nhiệm vụ tại địa phương.

IV. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

1. Về hoàn thiện chính sách, pháp luật

- Tiếp tục hoàn thiện cơ chế, chính sách về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số theo hướng đồng bộ, dễ triển khai ở cấp cơ sở, đặc biệt là cấp xã.

- Tiếp tục tổ chức các chương trình đào tạo, bồi dưỡng chuyên sâu về chuyển đổi số, an toàn thông tin, trí tuệ nhân tạo và khai thác dữ liệu cho đội ngũ cán bộ, công chức cấp xã; có chính sách thu hút, bố trí nhân lực chuyên trách về công nghệ thông tin, chuyển đổi số tại cấp xã.

2. Các kiến nghị, đề xuất khác

- Kiến nghị các bộ, ngành Trung ương sớm hoàn thiện, nâng cấp các phần mềm chuyên ngành (đặc biệt là Hệ thống của Bộ Tài chính); bảo đảm kết nối liên thông, chia sẻ dữ liệu thông suốt với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của

tỉnh, Bộ ngành và Cổng Dịch vụ công. Việc đồng bộ này nhằm khắc phục triệt để tình trạng lỗi kỹ thuật, nghẽn mạng cục bộ, đối soát, trích xuất số liệu thống kê.

Trên đây là Báo cáo kết quả thực hiện các nội dung theo đề nghị của Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, UBND xã Minh Long kính báo cáo Sở Khoa học và công nghệ theo dõi, tổng hợp./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nơi nhận:

- Sở KH & CN_(b/c);
- TT Đảng ủy xã;
- TT HĐND xã;
- CT, các PCT UBND xã;
- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã;
- Phòng VH-XH;
- C-PCVP;
- Lưu VT.

Đinh Văn Diết