

Số: /BC-UBND

An Hưng, ngày tháng năm 2026

BÁO CÁO

Kết quả thực hiện, khó khăn, vướng mắc trong thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử

Thực hiện Công văn số 10073/VP-TTPVHCC ngày 11/8/2026 của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng về việc báo cáo, cung cấp thông tin về thực hiện thủ tục hành chính (TTHC) trên môi trường điện tử;

Ủy ban nhân dân xã An Hưng báo cáo kết quả thực hiện, khó khăn vướng mắc và đề xuất kiến nghị cụ thể như sau:

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Công tác chỉ đạo điều hành

- Thực hiện mô hình chính quyền địa phương 2 cấp, UBND xã An Hưng luôn xác định thực hiện TTHC trên môi trường điện tử là một trong những nhiệm vụ trọng tâm của cải cách hành chính, gắn trực tiếp với nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp và vận hành chính quyền địa phương hai cấp; thường xuyên chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công và các bộ phận chuyên môn thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; đẩy mạnh cung cấp dịch vụ công trực tuyến, số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và khai thác, sử dụng các cơ sở dữ liệu phục vụ giải quyết hồ sơ cho người dân, tổ chức; kịp thời ban hành và tổ chức thực hiện Kế hoạch kiểm soát TTHC, Kế hoạch rà soát, đánh giá, đơn giản hóa TTHC; ban hành các văn bản triển khai hệ thống tập trung của Bộ, ngành; chỉ đạo bảo đảm tiến độ, chất lượng giải quyết hồ sơ

Trung tâm Phục vụ hành chính công duy trì việc tiếp nhận hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của thành phố; hướng dẫn người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, sử dụng tài khoản định danh điện tử VNeID và khai thác thông tin từ các cơ sở dữ liệu quốc gia khi có thể thay thế thành phần hồ sơ giấy.

2. Kết quả tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính

Trong năm 2026, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã tiếp tục là đầu mối tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính của UBND xã, bảo đảm công khai, minh bạch, đúng quy trình.

Tính đến thời điểm báo cáo: (Từ ngày 01/01/2026 – 10/8/2026)

- Tổng số hồ sơ tiếp nhận **7703 hồ sơ**, trong đó **100% hồ sơ được tiếp nhận trực tuyến**.

- Đã giải quyết **7659 hồ sơ**, trong đó tỷ lệ giải quyết trước hạn và đúng hạn **7.656 hồ sơ đạt 99,96%**; số hồ sơ quá hạn 03 hồ sơ =0.039%; các trường hợp rút hồ sơ, từ chối giải quyết đều được xử lý đúng quy định.

- Số hồ sơ đang giải quyết là 44 hồ sơ (trong hạn 37 hồ sơ, yêu cầu bổ sung 7 hồ sơ).

Hồ sơ đang giải quyết đều được theo dõi, kiểm soát tiến độ trên hệ thống, hạn chế tối đa tình trạng chậm xử lý.

Việc chuyển phương thức tiếp nhận sang môi trường điện tử đã được người dân sử dụng ở mức cao. Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến đạt 100%; tỷ lệ hồ sơ được giải quyết trước hạn, đúng hạn đạt 99,96%;

3. Số hóa hồ sơ, giấy tờ và kết quả giải quyết TTHC

UBND xã xác định số hóa là nền tảng của giải quyết TTHC trên môi trường điện tử. Trong kỳ báo cáo, tỷ lệ hồ sơ TTHC được tiếp nhận và số hóa hồ sơ đạt 100%; kết quả số hóa bảo đảm yêu cầu dữ liệu điện tử và ký số đạt 100% hồ sơ, kết quả giải quyết đúng quy định. Tỷ lệ hồ sơ TTHC được số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết đạt 100%; tỷ lệ cấp kết quả giải quyết bản điện tử đạt 100%. Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa đạt 99,88%.

Quy trình số hóa được thực hiện ngay tại TTPVHCC, gắn với thiết bị scan và khu vực hỗ trợ công dân. Đối với hồ sơ giấy do người dân cung cấp, cán bộ tiếp nhận thực hiện kiểm tra thành phần, số hóa theo quy định, gắn dữ liệu với hồ sơ điện tử, ký số theo thẩm quyền và chuyển xử lý trên hệ thống. Đối với kết quả giải quyết, cơ quan chuyên môn thực hiện tạo lập kết quả điện tử, ký số và trả kết quả theo phương thức điện tử. Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại dữ liệu số hóa đạt 99,88%, việc số hóa cơ bản đầy đủ đã phục vụ mục tiêu tái sử dụng dữ liệu.

4. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến và tái cấu trúc quy trình giải quyết thủ tục hành chính

UBND xã tiếp tục thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến theo danh mục thủ tục hành chính được công bố; tăng cường hướng dẫn người dân thực hiện hồ sơ trực tuyến ngay tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

Đối với một số thủ tục hành chính, việc giải quyết trên môi trường điện tử đã giúp giảm thời gian đi lại, giảm thành phần hồ sơ giấy và tạo thuận lợi cho người dân trong theo dõi tình trạng giải quyết hồ sơ.

Trung tâm đồng thời rà soát quy trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, phối hợp với các bộ phận chuyên môn trong việc thực hiện liên thông, trao đổi và khai thác thông tin điện tử, từng bước nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

5. Chuẩn hóa mẫu đơn, tờ khai và biểu mẫu điện tử

Trung tâm thực hiện tiếp nhận hồ sơ theo các biểu mẫu, thành phần hồ sơ đã được cơ quan có thẩm quyền công bố và cấu hình trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung của các Bộ ngành và thành phố. Trong quá trình thực hiện, Trung tâm thường xuyên rà soát những nội dung còn bất cập trong biểu mẫu điện tử, việc nhập thông tin và thành phần hồ sơ; kịp thời phản ánh những khó khăn phát sinh để được hướng dẫn, điều chỉnh.

Việc chuẩn hóa, đơn giản hóa thông tin trong biểu mẫu điện tử, tăng khả năng tự động điền dữ liệu từ các cơ sở dữ liệu quốc gia là cần thiết để giảm thao tác cho người dân và cán bộ tiếp nhận.

6. Khai thác cơ sở dữ liệu và định danh điện tử

UBND xã chỉ đạo cán bộ, công chức tăng cường khai thác thông tin từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu hộ tịch điện tử, dữ liệu đất đai và các hệ thống thông tin có liên quan để phục vụ giải quyết thủ tục hành chính.

Việc sử dụng tài khoản định danh điện tử VNeID và dữ liệu điện tử góp phần giảm yêu cầu người dân phải xuất trình, nộp lại các giấy tờ đã có thông tin trên hệ thống, từng bước chuyển từ phương thức xử lý hồ sơ dựa trên giấy tờ sang khai thác dữ liệu điện tử.

II. NHỮNG KHÓ KHĂN, VƯỚNG MẮC TRONG QUÁ TRÌNH THỰC HIỆN

1. Về vận hành các hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính

Việc triển khai Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung của các Bộ, ngành đã góp phần thúc đẩy chuyển đổi số trong giải quyết thủ tục hành chính. Tuy nhiên, hiện nay cán bộ, công chức cấp xã vẫn phải đồng thời tiếp nhận, xử lý hồ sơ trên **14 hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của các Bộ, ngành Trung ương và 01 Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của thành phố**. Các hệ thống có giao diện, quy trình nghiệp vụ và phương thức thao tác khác nhau, chưa bảo đảm tính đồng bộ, gây khó khăn trong quá trình khai thác, sử dụng, theo dõi và kiểm soát tiến độ giải quyết hồ sơ.

Trong thời gian cao điểm, một số hệ thống của các Bộ, ngành còn xảy ra tình trạng truy cập chậm, gián đoạn hoặc treo hệ thống khi thực hiện các thao tác tiếp nhận, xử lý, ký số và trả kết quả hồ sơ, ảnh hưởng trực tiếp đến tiến độ giải quyết thủ tục hành chính và chất lượng phục vụ người dân.

Bên cạnh đó, các quy định về thủ tục hành chính thường xuyên được sửa đổi, bổ sung, thay thế, trong khi việc cập nhật quy trình điện tử trên các hệ thống chưa thực sự đồng bộ, gây khó khăn cho công tác theo dõi, kiểm soát và tổ chức thực hiện tại địa phương.

Đối với lĩnh vực hộ tịch, việc thanh toán trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Bộ Tư pháp vẫn còn một số hạn chế. Người dân chỉ có

thể thực hiện thanh toán sau khi hồ sơ được cán bộ chuyên môn tiếp nhận và xử lý, Tuy nhiên, phần lớn người dân không tự thao tác thanh toán được, cán bộ phải hỗ trợ 02 lần từ bước nộp hồ sơ đến bước nhận kết quả, thanh toán trực tuyến, ảnh hưởng đến tiến độ giải quyết công việc, tạo áp lực đối với đội ngũ công chức làm việc tại bộ phận 1 cửa.

2. Thủ tục hành chính, phân công công chức xử lý

- Thực hiện mô hình chính quyền địa phương 02 cấp, sáp nhập từ nhiều xã, khối lượng công việc nhiều, danh mục thủ tục hành chính từ cấp huyện đưa xuống cấp xã, thay đổi và không ổn định. Hiện nay, công chức Tư pháp - Hộ tịch cấp xã phải đảm nhận một khối lượng công việc rất lớn.

- Ngoài việc xử lý, giải quyết thủ tục hành chính của công dân tại bộ phận một cửa, công chức còn phải tham mưu hàng loạt nhiệm vụ quản lý nhà nước như: xây dựng và kiểm tra văn bản QPPL, phổ biến giáo dục pháp luật, hòa giải ở cơ sở, theo dõi thi hành pháp luật, tham mưu xử lý vi phạm hành chính.

3. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

- Mẫu lời chứng chứng thực chữ ký trên phần mềm Bộ Tư pháp chưa thiết kế cho trường hợp chứng thực chữ ký nhiều người.

- Hiện nay, nhóm thủ tục Khai sinh liên thông thường xuyên bị lỗi, dẫn đến không chuyển được hồ sơ sang Cơ quan Công an để xử lý các việc liên quan đăng ký thường trú, đồng thời không liên thông sang được cơ quan BHXH để phục vụ cấp thẻ BHYT, dẫn đến gây bức xúc cho người dân phải đi lại nhiều lần và phải thực hiện bằng hồ sơ giấy.

4. Tiếp nhận TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính

Hiện nay, thủ tục hành chính lĩnh vực Tư pháp chuyển hoạt động sang Hệ thống thông tin giải quyết của Bộ Tư pháp. Trên Hệ thống mới không có mục tiếp nhận hồ sơ phi địa giới, đồng thời hầu hết người dân chưa có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính nên thủ tục này rất khó phát sinh.

5. Về biểu mẫu điện tử

- Đối với thủ tục liên thông khai tử: Khi công dân nộp hồ sơ khai tử ở bước chọn chế độ hưởng mai táng phí, đối với trường hợp công dân không được hưởng bất kỳ chế độ mai táng phí vẫn bắt buộc phải chọn một trong các chế độ hưởng mai táng phí thì mới tiếp tục được bước tiếp để khai nộp hồ sơ Đăng ký Khai tử.

6. Công tác số hóa, trả kết quả

- Một số dữ liệu điện tử đã được số hóa tuy nhiên trong quá trình sáp nhập dữ liệu hộ tịch điện tử đã bị mất. Một số sổ hộ tịch bản giấy do cũ, rách nát nên chưa được số hóa và một số sổ hộ tịch trong quá trình số hóa bị sót dữ liệu thông tin của công dân nên khó khăn trong việc tra cứu, xác minh và đăng ký lại hộ tịch.

- Đôi lúc hệ thống Bộ Tư pháp còn chậm và lỗi kỹ số dẫn đến việc số hóa hồ sơ và trả kết quả điện tử bị kéo dài thời gian.

7. Kỹ thuật, cơ sở vật chất và kinh phí

Đường truyền mạng đôi khi bị lỗi, gián đoạn, ảnh hưởng trực tiếp đến tiến độ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cho người dân. Trang thiết bị máy móc: máy tính, máy in, máy quét (scanner) phục vụ số hóa tại bộ phận một cửa chưa đồng bộ, chất lượng kém do hầu hết máy móc được chuyển từ các xã cũ.

8. Tính năng báo cáo thống kê

- Đối với Bộ Tư pháp, tính năng báo cáo thống kê tại các mục đều cho ra kết quả không khớp nhau, cụ thể: “Báo cáo theo Thông tư 01/2020/TT-VPCP”, “Tình hình thụ lý hồ sơ” và “Báo cáo thống kê theo TTHC” cho ra 3 kết quả khác nhau. Hiện nay, mục “Báo cáo theo Thông tư 01/2020/TT-VPCP” không chiết xuất được báo cáo số liệu.

- Không có tính năng báo cáo thống kê về “Tỷ lệ số hóa hồ sơ, tái sử dụng dữ liệu số hóa” và “Tỷ lệ thanh toán trực tuyến” nên gây khó khăn rất lớn cho cán bộ báo cáo tổng hợp.

- Tính năng báo cáo thống kê bị giới hạn trong 3 tháng nên rất mất thời gian cho công chức tra cứu, kiểm soát hồ sơ và tổng hợp báo cáo.

9. Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến toàn trình

- Hiện nay, trên Cổng Dịch vụ công quốc gia 100% TTHC của Bộ Tư pháp đã được cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình. Tuy nhiên, đối chiếu với Quyết định số 1877/QĐ-BTP ngày 25/6/2025 về công bố 165 thủ tục hành chính đủ điều kiện thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình thuộc phạm vi quản lý của Bộ Tư pháp thì cấp xã chỉ có 15 TTHC được cung cấp toàn trình. Trong khi đó, thủ tục Chứng thực bản sao từ bản chính, Chứng thực chữ ký phát sinh phần lớn hồ sơ tại các địa phương nên ảnh hưởng rất nhiều đến tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình trên tổng số hồ sơ của các xã, phường, đặc khu nói riêng và kết quả của thành phố nói chung. ***(Không thể đạt được tỷ lệ trên 90% hồ sơ trực tuyến toàn trình/tổng số hồ sơ tiếp nhận)***. Như vậy, giữa hệ thống Bộ Tư pháp và Cổng Dịch vụ công quốc gia chưa đồng nhất về số lượng TTHC được cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình.

10. Đối soát thanh toán trực tuyến

Từ tháng 3 năm 2026 đến nay, vẫn còn tình trạng một số hồ sơ có phí được công dân thanh toán thành công nhưng không ghi nhận hoặc chậm ghi nhận, tiền chuyển về tài khoản Trung tâm Phục vụ hành chính công mở tại Kho bạc nhà nước không được quyết toán và chưa quyết toán nên dẫn đến tình trạng tiền chưa về hoặc về chậm, không khớp so với số tiền phí chiết xuất tại báo cáo thu phí trên phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ Tư pháp nên rất khó khăn, vướng mắc cho cán bộ tra soát, đối soát phí của cơ quan.

11. Hệ thống phần mềm, đồng bộ và trạng thái

Việc đồng bộ dữ liệu, trạng thái hồ sơ và số liệu báo cáo giữa Hệ thống điều phối và các phần mềm hệ thống thông tin giải quyết TTHC vẫn còn tình trạng chưa khớp, đặc biệt về trạng thái hồ sơ quá hạn gây tâm lý lo lắng cho cán bộ, công chức và mất nhiều thời gian trong việc tra cứu, đối soát.

12. Về thói quen và kỹ năng công nghệ của người dân

Một bộ phận người dân, trong đó có người trẻ tuổi và đặc biệt là người lớn tuổi chưa tạo tài khoản hoặc quên mật khẩu VNeID, chưa thành thạo thao tác nộp hồ sơ trực tuyến, ký số cá nhân hoặc thanh toán trực tuyến. Lực lượng cán bộ, công chức tại Bộ phận Một cửa và Tổ Công nghệ số cộng đồng phải hướng dẫn, hỗ trợ kê khai phần lớn.

III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

1. Đối với Ủy ban nhân dân thành phố và Văn phòng UBND thành phố

Tiếp tục tạo mới, nâng cấp, tối ưu hóa đường truyền và tính năng, chức năng của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố, các Bộ, ngành (đặc biệt Bộ Tư pháp) và Hệ thống điều phối đảm bảo hoạt động thông suốt, hiệu quả.

2. Đối với các Sở, ngành liên quan (Sở Tư pháp, Sở TT&TT...)

- Tạo mẫu lời chứng chứng thực chữ ký nhiều người để tạo thuận lợi cho công chức tiếp nhận hồ sơ và tính năng tiếp nhận hồ sơ TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính trên Hệ thống tập trung của Bộ Tư pháp.

- Bổ sung mục “khác” trên biểu mẫu điện tử tại thủ tục Đăng ký Khai tử liên thông để thuận lợi cho trường hợp công dân chết không hưởng chế độ chính sách khi kê khai thành phần hồ sơ.

- Đề nghị Sở Tư pháp có giải pháp hỗ trợ cán bộ Hộ tịch lấy lại dữ liệu đã số hóa do sau sáp nhập dữ liệu đổ sang phần mềm mới bị mất.

- Phối hợp với các Bộ, ngành Trung ương hoàn thiện kết nối, chia sẻ dữ liệu liên thông triệt để giữa Phần mềm hộ tịch điện tử, CSDL quốc gia về Dân cư với Hệ thống TTHC của thành phố.

- Tăng cường tổ chức các lớp tập huấn chuyên sâu về kỹ năng số hóa, tái cấu trúc quy trình TTHC, tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục phi địa giới hành chính và thực hiện cắt giảm, phương án tính toán đơn giản hóa TTHC cho cán bộ, công chức cấp xã.

- Đề nghị Sở Tư pháp rà soát, đồng bộ danh mục thủ tục hành chính cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình giữa Hệ thống của Bộ Tư pháp và Cổng Dịch vụ công quốc gia, đảm bảo tính thống nhất và nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình đạt trên 90% theo chỉ tiêu của thành phố.

- Nâng cấp bảo đảm việc kết nối, tích hợp, chia sẻ và đồng bộ dữ liệu giữa các hệ thống diễn ra thông suốt, chính xác, kịp thời và chuẩn hóa chức năng

thanh toán, thu phí, lệ phí, phát hành biên lai điện tử, bảo đảm hệ thống tự động cập nhật chính xác, kịp thời và truyền tải đầy đủ thông tin về phí và mã hồ sơ về tài khoản Trung tâm Phục vụ hành chính công xã An Hưng mở tại Kho bạc nhà nước.

Trên đây là báo cáo kết quả thực hiện, khó khăn, vướng mắc và đề xuất, kiến nghị trong thực hiện thủ tục hành chính trên Hệ thống tập trung của Bộ Tư pháp. Ủy ban nhân dân xã An Hưng kính trình Văn phòng Ủy ban thành phố tổng hợp, báo cáo gửi Bộ Tư pháp theo quy định./.

Nơi nhận:

- Văn phòng UBND TP;
- TT Đảng ủy, HĐND, UBND xã;
- CT, các PCT UBND xã;
- Các phòng chuyên môn thuộc UBND xã;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Ngô Thị Hải Ninh