

Số: /BC-UBND

Cẩm Giàng, ngày tháng 5 năm 2026

BÁO CÁO

Rà soát, đánh giá lộ trình, mốc thời gian, các giải pháp triển khai kiến trúc Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, tỉnh

Thực hiện Công điện số 33/CD-TTg ngày 23/4/2026 của Thủ tướng Chính phủ về việc thúc đẩy thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến liên thông, đồng bộ, hiệu quả, không bị gián đoạn; căn cứ Nghị quyết số 23/NQ-CP ngày 07/02/2026 của Chính phủ và Công văn số 3173/BKH-CN-CĐSQG của Bộ Khoa học và Công nghệ về việc rà soát, đánh giá tình hình triển khai Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung cấp bộ, tỉnh; Công văn số 3173/BKH-CN-CĐSQG ngày 14/5/2026 của Bộ khoa học công nghệ về rà soát, đánh giá lộ trình, mốc thời gian, các giải pháp triển khai kiến trúc Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh;

Ủy ban nhân dân xã Cẩm Giàng báo cáo rà soát, đánh giá tình hình thực tế triển khai Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh tại địa phương như sau:

I. TÌNH HÌNH THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH, DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

1. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh (thành phố)

Hiện nay, địa phương đang thực hiện tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh theo quy định. Hệ thống cơ bản đáp ứng yêu cầu tiếp nhận, xử lý hồ sơ của tổ chức, cá nhân; bảo đảm phục vụ nhu cầu giao dịch hành chính của người dân, doanh nghiệp trên địa bàn theo hướng công khai, minh bạch và từng bước hiện đại hóa nền hành chính.

Việc tiếp nhận hồ sơ trực tuyến được triển khai đối với nhiều lĩnh vực như hộ tịch, chứng thực, đất đai, bảo trợ xã hội, lao động – thương binh và xã hội. Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến ngày càng tăng, góp phần giảm thời gian đi lại cho người dân.

Tuy nhiên, trong quá trình sử dụng vẫn phát sinh một số khó khăn như tốc độ xử lý chưa ổn định vào giờ cao điểm, tình trạng đồng bộ trạng thái hồ sơ chưa kịp thời giữa các nền tảng.

2. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung cấp bộ

Địa phương đã phối hợp triển khai thử nghiệm một số nhóm thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung cấp bộ theo hướng dẫn của các bộ, ngành.

Quá trình triển khai bước đầu cho thấy hệ thống có khả năng hỗ trợ tiếp nhận và xử lý hồ sơ trực tuyến tập trung, tuy nhiên vẫn còn nhiều chức năng chưa hoàn thiện đồng bộ với quy trình nghiệp vụ thực tế tại địa phương.

3. Kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia

Việc kết nối, tích hợp với Cổng Dịch vụ công quốc gia cơ bản được thực hiện. Hồ sơ phát sinh được đồng bộ trạng thái phục vụ theo dõi, giám sát. Tuy nhiên vẫn còn xảy ra tình trạng: Chậm đồng bộ trạng thái hồ sơ; Sai lệch trạng thái xử lý giữa các hệ thống; Một số hồ sơ chưa hiển thị đầy đủ thông tin; Khó khăn trong việc tra cứu lịch sử xử lý hồ sơ.

II. DANH MỤC, SỐ LƯỢNG TTHC THỰC HIỆN TRÊN CÁC HỆ THỐNG

1. Trên Hệ thống tập trung cấp bộ

Hiện nay đã triển khai thử nghiệm một số nhóm thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực tư pháp- hộ tịch, bảo trợ xã hội, xây dựng, các lĩnh vực thuộc Bộ Tài chính và một số thủ tục liên thông. Tuy nhiên, số lượng thủ tục hành chính chuyển đổi hoàn toàn sang hệ thống tập trung cấp bộ còn hạn chế (Bộ y tế): Một số quy trình nghiệp vụ đặc thù chưa được cấu hình đầy đủ; Chưa đồng bộ dữ liệu với phần mềm chuyên ngành; Chưa đáp ứng đầy đủ yêu cầu phân quyền, xử lý liên thông; Chưa bảo đảm ổn định trong quá trình vận hành thực tế.

2. Trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh (thành phố)

Hiện nay một số thủ tục hành chính vẫn đang tiếp tục được thực hiện trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh nhằm bảo đảm việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ không bị gián đoạn. Một số thủ tục hành chính đặc thù của địa phương như: Hồ sơ thuộc lĩnh vực đất đai, lĩnh vực bảo trợ có liên quan đến phần mềm chuyên ngành vẫn cần tiếp tục vận hành trên hệ thống cấp tỉnh do chưa có phương án thay thế phù hợp.

III. TÌNH TRẠNG THAO TÁC TRÊN PHẦN MỀM HỆ THỐNG

Cán bộ, công chức, viên chức phải thao tác song song trên nhiều hệ thống, phần mềm chuyên ngành, đặc biệt cán bộ quản trị vào nhiều phần mềm để thống kê, theo dõi, quản lý tiến độ và báo cáo thường xuyên mất nhiều thời gian, ảnh hưởng tiến độ giải quyết công việc.

Hiện nay cán bộ, công chức phải đồng thời thao tác trên nhiều hệ thống gồm: Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh; Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung cấp bộ; Các phần mềm chuyên ngành; Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Việc phải thao tác đồng thời trên nhiều hệ thống khác nhau đã phát sinh không ít khó khăn trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, cụ thể: Tăng thời gian tiếp nhận và xử lý hồ sơ; Phải cập nhật dữ liệu nhiều lần; Khó khăn trong việc trình ký số; theo dõi, thống kê, tổng hợp báo cáo; Dễ phát sinh sai lệch dữ liệu giữa các hệ

thông. Ngoài ra, trong thời gian cao điểm, cán bộ tiếp nhận hồ sơ phải xử lý nhiều bước trùng lặp, ảnh hưởng đến tiến độ giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.

IV. KHÓ KHĂN, VƯỚNG MẮC

Hiện nay cán bộ, công chức phải đồng thời thao tác trên nhiều hệ thống nên việc thao tác đồng thời trên nhiều hệ thống khác nhau đã phát sinh không ít khó khăn trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, đặc biệt trong giờ cao điểm cán bộ tiếp nhận hồ sơ phải xử lý nhiều bước trùng lặp, ảnh hưởng đến tiến độ giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, chức năng ký số đôi khi còn bị lỗi, giới hạn dung lượng không tra được danh tính số ảnh hưởng đến kết quả số hóa hồ sơ; thanh toán, đối soát phí, lệ phí còn bị lỗi do chuyển giao phần mềm tỉnh sang của Bộ,...

V. KHẢ NĂNG HỆ THỐNG TẬP TRUNG ĐÁP ỨNG YÊU CẦU PHÂN CẤP, PHÂN QUYỀN, TIẾP NHẬN

Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung cấp bộ bước đầu đáp ứng yêu cầu tiếp nhận hồ sơ trực tuyến, xử lý tập trung và tăng cường tính thống nhất trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính. Tuy nhiên, việc đáp ứng yêu cầu phân cấp, ủy quyền và xử lý theo đặc thù địa phương còn hạn chế: Chưa linh hoạt trong phân quyền xử lý; Chưa đáp ứng đầy đủ mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã; Việc tiếp nhận phi địa giới hành chính còn khó khăn; Chưa tối ưu quy trình xử lý liên thông nhiều cấp.

Đối với một số thủ tục hành chính có quy trình đặc thù hoặc yêu cầu phối hợp nhiều cơ quan, hệ thống hiện chưa hỗ trợ đầy đủ các bước nghiệp vụ phát sinh thực tế, còn bị lỗi.

IV. THEO DÕI, TỔNG HỢP THÔNG KÊ, BÁO CÁO

Công tác theo dõi, giám sát, thống kê và tổng hợp tình hình giải quyết thủ tục hành chính hiện còn gặp nhiều khó khăn khi dữ liệu hồ sơ được xử lý, lưu trữ trên nhiều hệ thống khác nhau. Dữ liệu đồng bộ chậm, chưa tổng hợp được số liệu toàn diện; Một số hồ sơ chưa hiển thị đầy đủ lịch sử xử lý; Khó khăn trong việc trích xuất báo cáo thống kê theo yêu cầu: theo mức độ thủ tục, tỷ lệ số hóa hồ sơ, thanh toán trực tuyến,... Điều này ảnh hưởng đến công tác chỉ đạo, điều hành và đánh giá tiến độ giải quyết thủ tục hành chính tại địa phương.

VII. TÌNH HÌNH TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, HỖ TRỢ KỸ THUẬT

Trong quá trình triển khai, địa phương đã nhận được sự hỗ trợ từ cơ quan quản lý hệ thống và đơn vị vận hành phần mềm, các nhóm hỗ trợ của từng hệ thống. Song do phần mềm mới nhiều địa phương đều cần sự hỗ trợ nên việc phản hồi xử lý sự cố có thời điểm còn chậm; Chưa có đầu mối hỗ trợ xuyên suốt; Tài liệu hướng dẫn sử dụng chưa đầy đủ; thời gian tập huấn vào các ngày trong tuần cán bộ, công chức phải tiếp nhận giải quyết TTHC không theo dõi, cập nhật được thường xuyên. Việc cập nhật thay đổi hệ thống chưa được thông báo kịp thời. Đề nghị tăng cường cơ chế hỗ trợ kỹ thuật trực tuyến, bố trí đầu mối hỗ trợ thường xuyên trong giai đoạn chuyển tiếp.

VIII. ĐÁNH GIÁ TÁC ĐỘNG ĐẾN NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP

Việc triển khai dịch vụ công trực tuyến trong thời gian qua đã góp phần nâng cao tính công khai, minh bạch trong hoạt động giải quyết thủ tục hành chính; đồng thời tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp trong việc nộp hồ sơ, theo dõi và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Song trong giai đoạn chuyển đổi hệ thống vẫn còn phát sinh một số khó khăn nguy cơ chậm xử lý hồ sơ khi hệ thống quá tải; Người dân phải bổ sung lại giấy tờ đã có dữ liệu; Một số trường hợp phải nộp song song hồ sơ điện tử và hồ sơ giấy; Người dân gặp khó khăn khi sử dụng nhiều nền tảng khác nhau.

IX. ĐỀ XUẤT PHƯƠNG ÁN CHUYỂN TIẾP

- Nhóm thủ tục hành chính tiếp tục thực hiện trên hệ thống cấp tỉnh. Đề nghị tiếp tục duy trì thực hiện trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh đối với: Các thủ tục hành chính đặc thù của địa phương; Các thủ tục có liên quan đến phần mềm chuyên ngành chưa tích hợp hoàn chỉnh; Các thủ tục liên thông nhiều cấp chưa ổn định trên hệ thống tập trung cấp bộ để các TTHC được thực hiện liên tục, không bị gián đoạn.

- Nhóm thủ tục hành chính có thể chuyển sang hệ thống tập trung cấp bộ. Đối với các thủ tục hành chính đơn giản; Các thủ tục đã chuẩn hóa quy trình; Các thủ tục đã bảo đảm kết nối dữ liệu đồng bộ.

- Điều kiện cần hoàn thành trước khi chuyển đổi: Hoàn thiện kết nối, đồng bộ dữ liệu; Hoàn thiện cơ chế phân quyền; Bảo đảm hiệu năng hệ thống; Hoàn thiện chức năng ký số, trả kết quả điện tử; Tập huấn đầy đủ cho cán bộ, công chức để thành thạo xử lý quy trình giải quyết TTHC trên hệ thống phần mềm mới.

X. ĐÁNH GIÁ KHẢ NĂNG HOÀN THÀNH THEO TIẾN ĐỘ

Địa phương xác định việc triển khai Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung cấp bộ là nhiệm vụ trọng tâm trong tiến trình chuyển đổi số và cải cách thủ tục hành chính; đồng thời sẽ tiếp tục phối hợp chặt chẽ với các bộ, ngành trong quá trình kiểm thử, hoàn thiện hệ thống trước ngày 30/6/2026. Tuy nhiên, do hệ thống hiện vẫn còn một số chức năng chưa ổn định nên việc vận hành chính thức từ ngày 01/7/2026 có thể gặp khó khăn nếu chưa hoàn thiện đầy đủ các điều kiện kỹ thuật và nghiệp vụ.

Đề nghị: Có lộ trình chuyển đổi phù hợp theo từng lĩnh vực; Duy trì vận hành song song hệ thống cấp tỉnh trong giai đoạn chuyển tiếp; Hoàn thiện đồng bộ dữ liệu và chức năng nghiệp vụ trước khi triển khai chính thức.

XI. ĐỀ XUẤT ĐIỀU CHỈNH CÔNG VĂN SỐ 5721/BKHCN-CĐSQG VÀ CÔNG VĂN SỐ 7753/BKHCN-CĐSQG

Đề nghị nghiên cứu điều chỉnh một số nội dung: Có lộ trình chuyển đổi phù hợp theo từng lĩnh vực; Cho phép duy trì song song hệ thống cấp tỉnh đối với thủ tục đặc thù; Hoàn thiện hướng dẫn kỹ thuật và quy trình nghiệp vụ thống nhất; Tăng cường bộ phận hỗ trợ kỹ thuật phụ trách theo từng địa phương để tiện liên hệ xử lý công việc hàng ngày.

Trên đây là báo cáo rà soát, đánh giá tình hình triển khai Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung cấp bộ, tỉnh. Ủy ban nhân dân xã kính đề nghị UBND thành phố quan tâm tổng hợp, nghiên cứu các khó khăn, vướng mắc

phát sinh trong thời gian tới để địa phương vận hành hệ thống được đảm bảo tron
tru, thông suốt, có hiệu quả.

Nơi nhận:

- UBND thành phố (b/c);
- Văn phòng UBND thành phố (b/c);
- Trung tâm PVHCC thành phố (b/c);
- Thường trực Đảng ủy (b/c);
- Thường trực HĐND xã (b/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc xã;
- Công thông tin điện tử xã;
- Lưu: VT, TTPVHCC xã.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Mạnh Dũng