

Số: 217/BC-UBND

Gia Lộc, ngày 15 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, cấp 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;

Thực hiện Công văn số 3173/BKHCN-CĐSQG ngày 14/05/2026 của Bộ Khoa học và Công nghệ về việc 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 Gia Lộc đã tiến hành kiểm tra, rà soát và thực hiện theo hướng dẫn tại Công văn số 2931/VP-VX ngày 20/3/2026 của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng, căn cứ tình hình thực tế tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, Ủy ban nhân dân xã Gia Lộc báo cáo các nội dung cụ thể như sau:

#### **1. Tình hình thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến tại địa phương**

Hiện nay, UBND xã vẫn đang vận hành trên cả hai hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh và Cổng Dịch vụ công quốc gia để tiếp nhận, xử lý hồ sơ cho người dân.

Việc thí điểm kết nối với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung cấp bộ đang ở bước đầu làm quen, kiểm thử. Tuy nhiên, kết quả chưa được khả quan do tính ổn định và cường độ truy cập tập trung quá lớn dẫn tới nhiều hồ sơ bị ảnh hưởng tiến độ và gây ảnh hưởng đến tiến độ giải quyết hồ sơ và tăng thời gian xử lý cho cả cán bộ và công dân.

Từ 01/01/2026 đến 13/05/2026, UBND xã tiếp nhận tổng 12.024 hồ sơ thủ tục hành chính trong đó có tới 11.445 hồ sơ thủ tục hành chính được tiếp nhận và xử lý trên Hệ thống một cửa điện tử của thành phố Hải Phòng; trong khi chỉ có 579 hồ sơ thủ tục hành chính trên hệ thống tập trung các bộ do hệ thống tập trung các bộ còn gặp rất nhiều vướng mắc khi thực hiện.

#### **2. Danh mục, số lượng/tỷ lệ thủ tục hành chính**

Phần lớn các nhóm TTHC thuộc thẩm quyền cấp xã (như Hộ tịch, Chứng thực, Bảo trợ xã hội...) vẫn đang tiếp tục thực hiện trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh do tính ổn định và đã được chuẩn hóa quy trình.

Bên cạnh đó, số lượng hồ sơ phát sinh trên Hệ thống tập trung cấp Bộ còn hạn chế do đang trong giai đoạn rà soát, tích hợp và xảy ra nhiều lỗi cũng như việc các địa phương tự cấu hình thường dẫn tới sai lệch và khó khăn theo hệ thống.

Đối với công dân, việc tiến hành thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức là do nhu cầu, yêu cầu thực tế của cá nhân, việc thao tác, trải nghiệm các hệ thống thử nghiệm, kiểm thử dẫn tới mất nhiều thời gian của công dân và có ý kiến trái chiều.

### **3. Tình trạng thao tác song song trên nhiều hệ thống**

Tại Trung tâm phục vụ Hành chính công xã, cán bộ vẫn đang phải thao tác song song trên Hệ thống cấp tỉnh và một số phần mềm chuyên ngành của các Bộ (ví dụ: Phần mềm Hộ tịch dùng chung của Bộ Tư pháp). Ngoài phần mềm chuyên ngành riêng biệt có 12 hệ thống tập trung các bộ ngành và 01 hệ thống một cửa điện tử cấp tỉnh.

Việc phải theo dõi trên nhiều phần mềm, hệ thống khác nhau dẫn tới nguy cơ cao việc lỡ nhịp thao tác, giám sát và thực hiện theo quy trình. Điều này tác động trực tiếp, làm tăng thời gian tiếp nhận, trình ký số và gây khó khăn trong việc theo dõi, quản lý tiến độ giải quyết hồ sơ một cách đồng bộ.

### **4. Khó khăn, vướng mắc khi sử dụng Hệ thống tập trung cấp Bộ**

Trong quá trình vận hành, địa phương gặp một số khó khăn, vướng mắc chủ yếu như sau:

Việc đồng bộ trạng thái giữa các hệ thống đôi lúc bị trễ, giới hạn dung lượng tệp đính kèm khi số hóa hồ sơ chưa phù hợp với các bộ hồ sơ phức tạp (như lĩnh vực đất đai).

Hiệu năng hệ thống tại giờ cao điểm còn chậm, ảnh hưởng đến thời gian trả kết quả điện tử cho công dân.

Nhiều thủ tục liên thông thường xuyên bị lỗi, các đầu mối hỗ trợ với lượng hồ sơ lỗi các đơn vị lớn dẫn tới quá tải, nhiều lúc không hỗ trợ kịp dẫn tới hồ sơ không đảm bảo quy trình, ảnh hưởng nặng nề tới việc đánh giá theo bộ chỉ số 766.

Hệ thống tập trung cấp bộ chưa có phân thống kê, báo cáo đánh giá dẫn tới cán bộ thủ tục hành chính rất khó khăn trong việc rà soát, kiểm soát và hỗ trợ các đơn vị chuyên ngành thực hiện thủ tục hành chính.

Việc tái sử dụng dữ liệu quốc gia, dữ liệu cá nhân gặp khó khăn khi chỉ một số công cho phép lấy thông tin đã lưu kho.

### **5. Khả năng đáp ứng yêu cầu phân cấp, ủy quyền và đặc thù địa phương**

UBND xã đã giao các phòng chuyên môn, cán bộ ,công chức chủ động nghiên cứu tài liệu để đáp ứng yêu cầu về phân cấp, ủy quyền, tuy nhiên có nhiều TTHC mới tiếp cận nên vẫn còn gặp nhiều khó khăn, đề nghị cấp trên tiếp tục tổ

chức tập huấn nghiệp vụ chuyên môn cho công chức cấp xã khi được phân cấp, ủy quyền.

### **6. Khả năng theo dõi, tổng hợp, thống kê, báo cáo**

Khi hồ sơ được phân luồng xử lý trên Hệ thống tập trung cấp Bộ, việc trích xuất, tra cứu và tổng hợp dữ liệu thống kê để phục vụ đánh giá tại cấp xã đôi khi chưa được đầy đủ và kịp thời.

Các hệ thống cấp Bộ còn chưa được cấu hình đầy đủ hỗ trợ theo dõi, tổng hợp, thống kê và báo cáo theo quy định. Việc này gây khó khăn lớn trong công tác kiểm soát, giám sát.

Một số hệ thống tập trung cấp Bộ cấu hình quy cách tính thời gian chưa hợp lý, tính thời gian cả thời gian ngoài giờ hành chính, ngày lễ, ngày nghỉ dẫn tới áp lực cho cán bộ, công chức, chuyên viên thực hiện các thủ tục hành chính.

### **7. Tình hình tiếp nhận, hỗ trợ kỹ thuật**

Sự hỗ trợ từ đơn vị vận hành phần mềm khá kịp thời, tuy nhiên, ở cấp cơ sở, còn gặp nhiều khó khăn, vướng mắc. Đề xuất tiếp tục có các kênh hỗ trợ kỹ thuật trực tiếp, phản hồi nhanh (hotline/nhóm hỗ trợ trực tuyến) trong giai đoạn chuyển tiếp.

Cán bộ hỗ trợ của mỗi đơn vị vận hành phần mềm tập trung các bộ còn khá mỏng, khi lưu lượng yêu cầu hỗ trợ lớn dẫn tới quá tải. Việc triển khai hệ thống tập trung yêu cầu khẩn trương dẫn tới việc cán bộ xử lý tại địa phương còn chưa nắm rõ thao tác, quy trình và phương pháp vận hành. Buộc cán bộ, công chức cấp xã phải tự tìm hiểu, thử nghiệm dẫn tới nhiều hệ quả không tốt cho việc đánh giá các bộ chỉ số 766.

Kiến nghị đề xuất cần tiếp tục có những buổi đào tạo, tập huấn cũng như xây dựng chương trình đào tạo nghiệp vụ cho cán bộ trực tiếp thực hiện, kiểm soát TTHC trên hệ thống tập trung.

### **8. Đánh giá tác động đến người dân, doanh nghiệp**

Nhìn chung, dịch vụ công trực tuyến mang lại sự tiện ích lớn. Tuy nhiên, nếu xảy ra tình trạng gián đoạn đồng bộ, nguy cơ cao người dân phải cung cấp lại các giấy tờ đã số hóa hoặc phải nộp bổ sung hồ sơ giấy, gây ảnh hưởng đến trải nghiệm của công dân.

Thực tế trong thời gian chuyển đổi sang hệ thống tập trung các Bộ, công dân và tổ chức đã có những phản ánh như việc khó theo dõi hồ sơ vì chuyển sang nhiều hệ thống khác nhau, cấu hình khác nhau dẫn tới rối loạn trong thao tác, kiểm soát hồ sơ cá nhân. Đã có những trường hợp công dân không biết đã nộp hồ sơ thành công hay chưa dẫn tới nộp lặp đi lặp lại 1 hồ sơ nhiều lần. Nguy cơ xảy ra sự không hài lòng của công dân, tổ chức đối với hệ thống giải quyết TTHC là rất cao.

### **9. Đề xuất phương án chuyển tiếp**

Để bảo đảm không gián đoạn cung cấp dịch vụ công trực tuyến, đề xuất tiếp tục duy trì nhóm thủ tục hành chính cấp xã có tần suất giao dịch lớn (chứng thực, hộ tịch) trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh. Chỉ chuyển sang Hệ thống tập trung cấp Bộ khi đã hoàn thiện điều kiện kỹ thuật về liên thông dữ liệu và tái sử dụng hồ sơ số hóa.

Đề xuất tiến hành chuyển tiếp theo lộ trình, tránh việc chuyển tiếp ồ ạt nhưng hệ thống mới chưa bắt kịp được lưu lượng dữ liệu lớn dẫn tới lỗi hệ thống, dừng hệ thống hoặc gián đoạn vận hành hệ thống.

Đề xuất các đơn vị vận hành hệ thống tập trung các Bộ tiếp tục hoàn thiện, rà soát và khắc phục các lỗi hệ thống, lỗi liên thông, lỗi thời gian và quy trình.

### **10. Đánh giá khả năng hoàn thành giai đoạn kiểm thử**

Ủy ban nhân dân xã Gia Lộc là một trong những đơn vị đã hoàn thành tốt kết quả trong công tác kiểm thử của UBND thành phố giao cũng như công tác phối hợp chặt chẽ với Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố. Bên cạnh đó, lãnh đạo UBND xã đã chủ động bố trí nhân sự tham gia kiểm thử và phản hồi kịp thời các vướng mắc phát sinh.

### **11. Đề xuất điều chỉnh các văn bản liên quan**

Kiến nghị cấp trên tổng hợp, báo cáo Bộ Khoa học và Công nghệ xem xét điều chỉnh lộ trình tại Công văn số 5721/BKH-CN-CĐSQG và Công văn số 7753/BKH-CN-CĐSQG theo hướng giãn tiến độ áp dụng bắt buộc đối với cấp xã, ưu tiên sự ổn định của hệ thống lỗi trước khi triển khai diện rộng.

Trên đây là Báo cáo của Ủy ban nhân dân xã Gia Lộc về việc 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./.

#### ***Nơi nhận:***

- UBND thành phố (để b/c)
- Văn phòng UBND thành phố;
- TT.ĐU; TT.HĐND xã;
- CT, các PCT.UBND xã;
- UBMTTQVN xã và các đoàn thể;
- Các phòng, cơ quan, đơn vị thuộc xã;
- Công thông tin điện tử xã;
- Lưu: VT, TTPVHCC .

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

**Nguyễn Thị Thu**