

BÁO CÁO

Kết quả 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 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 phường Hòa Bình 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 tiễn tại Trung tâm phục vụ Hành chính công phường, Ủy ban nhân dân phường Hòa Bình 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, phường vẫn đang vận hành trên các 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, Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống điều phối giải quyết thủ tục hành chính:

- 100% hồ sơ giải quyết TTHC được tiếp nhận và giải quyết trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của các Bộ, ngành theo quy định.

- Kết quả giải quyết TTHC từ ngày 01/01/2026 đến hết ngày 13/5/2026:

** Trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố:*

Tổng số 7.940 hồ sơ (kỳ trước chuyển sang 0 hồ sơ, tiếp nhận mới 7.940 hồ sơ). Trong đó tiếp nhận trực tuyến 7.940 hồ sơ, đạt tỷ lệ 100%; Hồ sơ giải quyết trước hạn 7.929 hồ sơ, Hồ sơ đang giải quyết trong hạn 11 hồ sơ

** Trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của các Bộ, ngành:*

Đã tiếp nhận và giải quyết 802 hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của các Bộ, ngành.

- Đã triển khai cung cấp được 221 TTHC mức độ toàn trình và 159 TTHC mức độ một phần theo quy định lên Cổng dịch vụ công quốc gia.

- Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến của xã đạt 100%.

- Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến 100%.

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 niềm tin và thời gian của công dân.

3. Tình trạng cán bộ, công chức, viên chức phải thao tác song song trên nhiều hệ thống

- Tại Trung tâm phục vụ Hành chính công phường, cán bộ vẫn đang phải thao tác song song trên Hệ thống của 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 thì có tới 12 hệ thống tập trung các bộ ngành và 01 hệ thống một cửa điện tử cấp tỉnh.

- Việc phải theo dõi trên quá nhiều phần mềm, hệ thống khác nhau dẫn tới nguy cơ cao việc lơ 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.

- Các hệ thống mới triển khai còn phát sinh nhiều lỗi kỹ thuật, đặc biệt Hệ thống Bộ Tư pháp, Hệ thống thông tin đăng ký hộ kinh doanh.

4. Các khó khăn, vướng mắc khi sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính 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 phần 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.

- Khi công dân nộp hồ sơ đăng ký hộ kinh doanh trực tuyến, hồ sơ sẽ chuyển thẳng đến tài khoản cán bộ thụ lý hồ sơ của phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị, không qua Trung tâm Phục vụ hành chính công tiếp nhận hồ sơ, không đúng theo quy định 100% thủ tục hành chính phải được thực hiện theo cơ chế một cửa, khó khăn trong kiểm soát thủ tục hành chính, thống kê báo cáo.

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

- Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung cấp bộ cơ bản đáp ứng yêu cầu phân cấp, ủy quyền, rút ngắn thời gian giải quyết, tái cấu trúc quy trình, đặc thù của địa phương và mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã, hiện tại còn hệ thống Bộ Tư pháp và Hệ thống thông tin đăng ký hộ kinh doanh còn hay lỗi, chưa đáp ứng được các yêu cầu trên.

- Hầu hết hệ thống của các bộ ngành chưa thiết lập được tính năng tiếp nhận và xử lý hồ sơ phi địa giới hành chính.

- Việc triển khai hệ thống tập trung cần tính đến tính đặc thù của địa phương đang trong lộ trình chuyển đổi sang mô hình chính quyền địa phương 2 cấp, tập trung tinh gọn bộ máy sau khi sáp nhập các đơn vị hành chính. Hệ thống cần linh hoạt để cấu trúc lại quy trình phối hợp nội bộ sát với tình hình nhân sự mới.

6. Khả năng theo dõi, giám sát, tổng hợp, thống kê, báo cáo

- Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của các bộ chưa thống kê được tình hình giải quyết hồ sơ theo mức độ thủ tục.

- 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 (Ví dụ: Hệ thống của Bộ Tư pháp thống kê số liệu chỉ chọn được mốc thời gian trong 3 tháng).

- 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, xử lý phản ánh, hỗ trợ kỹ thuật

- Sự hỗ trợ từ đơn vị vận hành phần mềm khá kịp thời, tuy nhiên, ở cấp cơ sở, cán bộ IT chuyên trách mỏng. Đề xuất có các kênh hỗ trợ kỹ thuật trực tiếp, phản hồi nhanh (hotline/nhóm hỗ trợ trực tuyến) trong giai đoạn chuyển tiếp.

- Tuy nhiên, lượng 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 quá 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 về 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

- Qua thời gian triển khai và sự thay đổi tích cực từng giai đoạn, dịch vụ công trực tuyến mang lại sự tiện lợi 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.

- Hệ thống Bộ Tư pháp và Hệ thống thông tin đăng ký hộ kinh doanh một số ngày, một số thời điểm trong ngày không thao tác được, công dân đến thực hiện thủ tục hành chính không được, cán bộ phải hẹn công dân thời điểm khác quay lại thực hiện thủ tục hành chính.

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 phường Hòa Bình 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 phường đã chủ động bố trí nhân sự tham gia kiểm thử và phản hồi kịp thời các vướng mắc phát sinh.

- Tuy nhiên, đề nghị xem xét mốc thời gian vận hành chính thức (dự kiến 01/7/2026) sao cho phù hợp với giai đoạn sắp xếp, ổn định nhân sự bộ máy

hành chính mới tại địa phương để đảm bảo hệ thống vận hành trơn tru, ổn định, mang lại hiệu quả công việc cho cán bộ và sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp trên địa bàn.

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 lõi trước khi triển khai diện rộng.

Trên đây là Báo cáo của Ủy ban nhân dân phường Hòa Bình 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 phường;
- CT, các PCT.UBND phường;
- UBMTTQVN phường và các đoàn thể;
- Các phòng, cơ quan, đơn vị thuộc phường;
- Cổng thông tin điện tử phường;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

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

Nguyễn Văn Quý