

ỦY BAN NHÂN DÂN  
XÃ VĨNH AM  
TRUNG TÂM PHỤC VỤ  
HÀNH CHÍNH CÔNG  
Số: /BC-TTPVHCC

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

Vĩnh Am, ngày tháng năm 2026

## **BÁO CÁO**

### **Kết quả rà soát thủ tục hành chính và những khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính theo mô hình tập trung của bộ, ngành tại địa phương**

Thực hiện nhiệm vụ rà soát, đánh giá thủ tục hành chính (TTHC) nhằm nâng cao hiệu quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân; Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Vĩnh Am báo cáo kết quả rà soát như sau:

#### **I. KẾT QUẢ RÀ SOÁT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

##### **1. Về sự cần thiết của thủ tục hành chính**

Các TTHC hiện hành cơ bản đáp ứng yêu cầu quản lý nhà nước trên các lĩnh vực hộ tịch, chứng thực, đất đai, lao động, bảo trợ xã hội, xây dựng, môi trường và các lĩnh vực khác thuộc thẩm quyền cấp xã.

Tuy nhiên, một số thủ tục còn phát sinh nhiều bước trung gian, yêu cầu người dân cung cấp lại thông tin đã có trong cơ sở dữ liệu quốc gia, làm tăng thời gian xử lý và chưa thực sự tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp.

##### **2. Về tính hợp pháp**

Các TTHC được công khai, niêm yết và tổ chức thực hiện theo đúng quy định của pháp luật, phù hợp với các văn bản quy phạm pháp luật của Trung ương, thành phố và hướng dẫn của cơ quan chuyên môn cấp trên.

Tuy nhiên, trong quá trình triển khai còn tồn tại tình trạng một số văn bản hướng dẫn thay đổi, cập nhật chậm trên hệ thống điện tử dẫn đến khó khăn trong tra cứu, áp dụng.

##### **3. Về tính hợp lý**

Phần lớn TTHC đã được đơn giản hóa, thuận tiện cho tổ chức và cá nhân.

Tuy nhiên, một số thủ tục vẫn yêu cầu nhiều biểu mẫu, xác nhận hoặc bổ sung hồ sơ nhiều lần; việc liên thông giữa các cơ quan chưa đồng bộ nên người dân còn phải đi lại để hoàn thiện hồ sơ.

##### **4. Về thành phần hồ sơ**

Qua rà soát cho thấy một số TTHC còn yêu cầu nộp bản sao giấy tờ đã có trong cơ sở dữ liệu dân cư hoặc đã được số hóa; còn tình trạng trùng lặp thông tin giữa các biểu mẫu.

Trung tâm kiến nghị tiếp tục cắt giảm các thành phần hồ sơ không cần thiết, tăng cường khai thác dữ liệu số dùng chung.

### **5. Về yêu cầu, điều kiện**

Các yêu cầu, điều kiện cơ bản phù hợp quy định hiện hành. Tuy nhiên, một số điều kiện xác nhận, chứng minh thông tin còn phức tạp, nhất là trong lĩnh vực đất đai, xây dựng, chính sách xã hội, gây khó khăn cho người dân khi thực hiện.

### **6. Về quy trình thực hiện**

Quy trình giải quyết TTHC đã được công khai và thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

Tuy nhiên, đối với một số thủ tục liên thông nhiều cấp vẫn còn tình trạng xử lý qua nhiều khâu trung gian; việc chuyển hồ sơ giữa các cơ quan trên môi trường điện tử đôi khi chưa thông suốt, ảnh hưởng tiến độ giải quyết.

### **7. Về thời gian giải quyết**

Đa số hồ sơ được giải quyết đúng và trước hạn theo quy định.

Tuy nhiên, một số thủ tục có thời gian giải quyết còn dài so với nhu cầu thực tế của người dân; nguyên nhân chủ yếu do phải lấy ý kiến nhiều cơ quan hoặc phụ thuộc vào quá trình xử lý của cấp trên.

### **8. Về kết quả giải quyết**

Kết quả giải quyết TTHC cơ bản rõ ràng, đúng quy định, đáp ứng yêu cầu của tổ chức và công dân.

Tuy nhiên, việc trả kết quả điện tử đối với một số thủ tục còn hạn chế; người dân vẫn có tâm lý sử dụng bản giấy trong nhiều giao dịch hành chính.

### **9. Về phí và lệ phí**

Các khoản phí, lệ phí được thực hiện đúng quy định của Nhà nước, công khai minh bạch tại Trung tâm và trên Cổng dịch vụ công.

Tuy nhiên, đối với một số thủ tục trực tuyến, việc thanh toán trực tuyến còn khó khăn do người dân chưa quen thao tác hoặc chưa có tài khoản thanh toán điện tử.

### **10. Về hình thức thực hiện**

Tỷ lệ cung cấp dịch vụ công trực tuyến ngày càng được mở rộng; nhiều thủ tục đã thực hiện toàn trình hoặc một phần trên môi trường mạng.

Tuy nhiên, tỷ lệ hồ sơ trực tuyến phát sinh thực tế còn chưa cao; một bộ phận người dân còn hạn chế kỹ năng công nghệ thông tin, chưa quen sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

### **11. Về tính thống nhất**

Việc triển khai TTHC giữa các cơ quan cơ bản đồng bộ.

Tuy nhiên, trong thực tế vẫn còn tồn tại sự chưa thống nhất về biểu mẫu, thành phần hồ sơ và quy trình xử lý giữa hệ thống của bộ, ngành với hệ thống địa phương, gây khó khăn cho cán bộ trong quá trình tiếp nhận và xử lý hồ sơ.

## **II. KHÓ KHĂN, VƯỚNG MẮC, TỒN TẠI, HẠN CHẾ TRONG QUÁ TRÌNH TRIỂN KHAI HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THEO MÔ HÌNH TẬP TRUNG**

### **1. Khó khăn về hạ tầng kỹ thuật**

Đường truyền internet đôi khi chưa ổn định, ảnh hưởng đến việc tiếp nhận và xử lý hồ sơ trực tuyến.

Hệ thống phần mềm của bộ, ngành đôi lúc xảy ra lỗi kỹ thuật, chậm đồng bộ dữ liệu hoặc không truy cập được trong giờ cao điểm.

Trang thiết bị công nghệ thông tin tại một số vị trí làm việc chưa đáp ứng yêu cầu xử lý hồ sơ điện tử khối lượng lớn.

### **2. Khó khăn trong liên thông, đồng bộ dữ liệu**

Việc kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các hệ thống chuyên ngành còn hạn chế.

Một số dữ liệu chưa được đồng bộ kịp thời với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư nên cán bộ vẫn phải yêu cầu người dân bổ sung giấy tờ.

Tình trạng lỗi đồng bộ hồ sơ, trùng mã hồ sơ hoặc thiếu thông tin còn xảy ra.

### **3. Khó khăn trong sử dụng phần mềm**

Giao diện một số phần mềm chuyên ngành còn phức tạp, nhiều thao tác xử lý.

Khi hệ thống nâng cấp hoặc thay đổi quy trình chưa được hướng dẫn kịp thời, gây lúng túng cho cán bộ thực hiện.

Một số chức năng trên hệ thống chưa phù hợp với thực tế xử lý hồ sơ tại cấp xã.

### **4. Khó khăn về nhân lực và kỹ năng số**

Khối lượng công việc lớn trong khi số lượng cán bộ, công chức trực tiếp giải quyết TTHC còn hạn chế.

Trình độ ứng dụng công nghệ thông tin của một bộ phận người dân còn thấp, cần nhiều thời gian hỗ trợ thao tác hồ sơ trực tuyến.

Công tác tập huấn, hướng dẫn sử dụng hệ thống có thời điểm chưa thường xuyên.

### **5. Tồn tại, bất cập trong quá trình triển khai**

Một số thủ tục chưa thực sự thực hiện hoàn toàn trên môi trường điện tử, vẫn yêu cầu đối chiếu hoặc nộp hồ sơ giấy.

Việc ký số, số hóa hồ sơ và lưu trữ điện tử còn gặp khó khăn do thiếu trang thiết bị và dung lượng lưu trữ.

Chưa có sự đồng bộ hoàn toàn giữa quy trình điện tử và quy trình xử lý thực tế tại cơ sở.

## **III. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT**

Tiếp tục rà soát, đơn giản hóa TTHC; cắt giảm thành phần hồ sơ, thời gian giải quyết và các bước trung gian không cần thiết.

Nâng cấp hạ tầng công nghệ thông tin, bảo đảm hệ thống hoạt động ổn định, liên tục.

Tăng cường kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành và hệ thống giải quyết TTHC của địa phương.

Tổ chức tập huấn thường xuyên cho cán bộ, công chức về sử dụng hệ thống thông tin giải quyết TTHC và kỹ năng số.

Đẩy mạnh tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến và hồ sơ điện tử.

Kiến nghị các bộ, ngành sớm hoàn thiện, thống nhất quy trình điện tử, biểu mẫu và thành phần hồ sơ trên toàn quốc để thuận lợi trong quá trình triển khai tại địa phương.

Trên đây là báo cáo kết quả rà soát thủ tục hành chính và những khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính theo mô hình tập trung của bộ, ngành tại địa phương của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Vĩnh Am./.

**Nơi nhận:**

- TT PVHCC TP
- UBND xã;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

**TM. TRUNG TÂM PHỤC VỤ  
HÀNH CHÍNH CÔNG  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Đặng Văn Kiên**