

BÁO CÁO

**Kết quả thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử trên cơ sở
triển khai Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023
của Văn phòng Chính phủ**

Thực hiện Công văn số 10073/VP-TTPVHCC ngày 11/8/2026 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng về việc báo cáo, cung cấp thông tin về thực hiện TTHC trên môi trường điện tử, Ủy ban nhân dân xã Vĩnh Bảo báo cáo kết quả thực hiện Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử (được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 68/2024/NĐ-CP, Nghị định số 69/2024/NĐ-CP, Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và Nghị định số 310/2026/NĐ-CP ngày 05/8/2026) và kết quả triển khai Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Văn phòng Chính phủ trên địa bàn xã như sau:

I. KHÁI QUÁT TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI

Thực hiện Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, UBND xã xác định thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử không chỉ là việc tiếp nhận hồ sơ trực tuyến mà phải từng bước chuyển sang mô hình xử lý dựa trên dữ liệu, số hóa hồ sơ và kết quả, khai thác dữ liệu đã có, tái sử dụng kết quả giải quyết thủ tục hành chính, chuẩn hóa biểu mẫu điện tử và tái cấu trúc quy trình để giảm thành phần hồ sơ, giảm thao tác và giảm chi phí tuân thủ cho người dân, tổ chức.

Trên cơ sở các văn bản hướng dẫn của cấp trên, UBND xã đã phân công công chức phụ trách kiểm soát thủ tục hành chính làm đầu mối tham mưu, theo dõi và tổng hợp kết quả; giao Trung tâm Phục vụ hành chính công cùng các công chức chuyên môn thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, cập nhật, xử lý và số hóa hồ sơ theo đúng quy trình. Đồng thời, Ủy ban nhân dân xã thường xuyên kiểm tra tiến độ giải quyết hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; chỉ đạo công khai đầy đủ thủ tục hành chính, tăng cường sử dụng chữ ký số, tái sử dụng dữ liệu đã được số hóa và hướng dẫn người dân nộp hồ sơ, thanh toán, tra cứu kết quả trực tuyến. Qua triển khai, nhận thức và trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức từng bước được nâng cao; việc giải quyết thủ tục hành chính ngày càng công khai, minh bạch, góp phần giảm thời gian và chi phí cho tổ chức, cá nhân.

II. KẾT QUẢ TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

1. Kết quả tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính

Theo số liệu tổng hợp của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Vĩnh Bảo tại thời điểm lập báo cáo, kết quả thực hiện như sau:

Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền thực hiện 376 thủ tục; số TTHC toàn trình 220 thủ tục; số TTHC một phần: 156 thủ tục. Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận (từ 1/1/2026 đến 31/7/2026: là: 10.841 hồ sơ đã giải quyết 10.813 hồ sơ.

Việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ trên hệ thống giải quyết TTHC của thành phố và các Bộ, ngành góp phần nâng cao tính công khai, minh bạch, tạo điều kiện để tổ chức, cá nhân theo dõi tình trạng xử lý hồ sơ và giảm thời gian đi lại. Tuy nhiên, việc nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến cần đồng thời gắn với nâng cao chất lượng số hóa, khả năng tái sử dụng dữ liệu và mức độ tự động hóa quy trình.

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

Thực hiện quy định tại Thông tư số 01/2023/TT-VPCP, UBND xã đã chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công tổ chức số hóa thành phần hồ sơ và kết quả giải quyết TTHC ngay trong quá trình tiếp nhận, giải quyết theo cơ chế một cửa; bố trí trang thiết bị (máy quét, máy tính) tại Trung tâm phục vụ số hóa hồ sơ đầu vào; kết quả số hóa được cập nhật vào kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên hệ thống thông tin giải quyết TTHC theo quy định.

- Tỷ lệ hồ sơ được số hóa thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết (tính đến ngày 31/7/2026): 99,96%

- Tỷ lệ kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực đã được số hóa, lưu trữ: 100,0%

- Số hồ sơ tiếp nhận trực tuyến/tổng số hồ sơ tiếp nhận trong kỳ báo cáo: 10.841/10.841 hồ sơ

3. Khai thác, tái sử dụng dữ liệu đã số hóa

Cán bộ tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công đã thực hiện việc khai thác thông tin từ các hệ thống, cơ sở dữ liệu đã được kết nối, chia sẻ để phục vụ tiếp nhận và giải quyết hồ sơ. Việc tái sử dụng dữ liệu góp phần giảm yêu cầu người dân cung cấp lại thông tin, giấy tờ đã có. Tỷ lệ tái sử dụng dữ liệu số hoá đạt 99,81%.

Tuy nhiên, khả năng tái sử dụng còn phụ thuộc vào mức độ hoàn thiện, tính đầy đủ, chính xác, đồng bộ của dữ liệu; khả năng kết nối giữa các hệ thống; cơ chế phân quyền và khả năng khai thác của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

4. Rà soát, tái cấu trúc quy trình TTHC để cung cấp dịch vụ công trực tuyến

Thực hiện Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Văn phòng Chính phủ, các phòng ban chuyên môn đã phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công rà soát các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết nhằm tái cấu trúc quy trình theo hướng lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm. Nội dung rà soát tập trung vào thành phần hồ sơ, trình tự thực hiện,

thời hạn giải quyết, trách nhiệm của từng bộ phận và khả năng khai thác, tái sử dụng thông tin, dữ liệu đã được số hóa. Trên cơ sở đó, UBND xã sẽ tổng hợp, đề xuất UBND thành phố cắt giảm các khâu trung gian không cần thiết, hạn chế yêu cầu tổ chức, cá nhân cung cấp lại giấy tờ và thông tin đã có trong cơ sở dữ liệu; đồng thời chuẩn hóa quy trình nội bộ, quy trình điện tử, mẫu đơn, tờ khai và biểu mẫu tương tác để thuận lợi cho việc tiếp nhận, luân chuyển, xử lý và trả kết quả trên môi trường điện tử.

Trong thời gian tới, việc tái cấu trúc cần tập trung vào: giảm thông tin phải kê khai; tái sử dụng dữ liệu đã có; tái sử dụng kết quả giải quyết thủ tục hành chính đã số hóa; hạn chế giấy tờ phải đính kèm; tự động khai thác dữ liệu từ cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành; đơn giản hóa trình tự xử lý và tăng cường liên thông điện tử giữa các cơ quan.

5. Chuẩn hóa mẫu đơn, tờ khai

Ủy ban nhân dân xã đã thực hiện sử dụng các mẫu đơn, tờ khai điện tử được tích hợp trên hệ thống. Tuy nhiên, qua thực tiễn cho thấy một số biểu mẫu vẫn yêu cầu người dân nhập lại thông tin đã có trong hệ thống; mức độ tự động điền thông tin và khả năng khai thác dữ liệu giữa các thủ tục chưa đồng đều.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Kết quả thực hiện

Qua triển khai thực hiện Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Văn phòng Chính phủ, UBND xã đã nghiêm túc tổ chức quán triệt, phân công nhiệm vụ và chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công phối hợp cùng các phòng ban chuyên môn thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và tiếp nhận 100% hồ sơ trực tuyến qua Cổng dịch vụ công Quốc gia; việc sử dụng chữ ký số, trả kết quả điện tử và hướng dẫn người dân nộp hồ sơ trực tuyến được quan tâm thực hiện. Qua đó, nhận thức và trách nhiệm của cán bộ, công chức được nâng lên, quá trình giải quyết thủ tục hành chính ngày càng công khai, minh bạch, góp phần rút ngắn thời gian, giảm chi phí đi lại và nâng cao chất lượng phục vụ người dân và tổ chức. Việc khai thác dữ liệu có sẵn bước đầu giúp người dân và các tổ chức giảm yêu cầu cung cấp lại thông tin, giấy tờ

2. Tồn tại, hạn chế

- Về hạ tầng kỹ thuật: Một số thời điểm hệ thống giải quyết thủ tục hành chính và các nền tảng liên quan hoạt động chưa ổn định; tốc độ xử lý chậm khi lưu lượng truy cập lớn. Việc đồng bộ, kết nối giữa các hệ thống chưa ổn định; vẫn phát sinh lỗi liên quan đến đăng nhập, đồng bộ dữ liệu, ký số, tải hồ sơ và cập nhật trạng thái. Một số phần mềm, cơ sở dữ liệu chuyên ngành chưa kết nối, chia sẻ thông tin thông suốt nên việc khai thác và tái sử dụng dữ liệu đã số hóa còn hạn chế; cán bộ vẫn phải nhập lại thông tin.

- Về dữ liệu: Dữ liệu tại một số hệ thống còn thiếu, chưa đồng nhất hoặc chưa được cập nhật kịp thời. Có trường hợp thông tin giữa các cơ sở dữ liệu chưa

hoàn toàn thống nhất, dẫn đến cán bộ phải kiểm tra, xác minh hoặc yêu cầu bổ sung.

- Về số hóa: Số hóa trong một số trường hợp vẫn thiên về quét/chụp tài liệu thành tệp điện tử, trong khi yêu cầu cao hơn là bóc tách dữ liệu, chuẩn hóa dữ liệu và hình thành dữ liệu có khả năng tái sử dụng.

- Về tái cấu trúc quy trình: Việc tái cấu trúc còn phụ thuộc vào việc sửa đổi quy trình ở cấp bộ, ngành, và khả năng tích hợp của hệ thống. Ủy ban nhân dân cấp xã là nơi trực tiếp tiếp nhận hồ sơ nhưng không có thẩm quyền chủ động thay đổi thành phần hồ sơ, trình tự hoặc quy trình điện tử.

- Về biểu mẫu điện tử: Một số biểu mẫu còn yêu cầu người dân nhập nhiều thông tin đã có trong các cơ sở dữ liệu; chưa hình thành đồng bộ cơ chế “một lần khai báo - nhiều lần sử dụng”. Giao diện hệ thống còn chưa được tối ưu cho các hệ thống, chủ yếu trên nền Web, việc thao tác trên thiết bị di động còn chưa được hỗ trợ, giao diện thao tác còn phức tạp, thực hiện qua nhiều bước từ đăng nhập, xác thực, đến khai báo, đính kèm thành phần hồ sơ.

- Về nguồn nhân lực: Cán bộ, công chức vừa thực hiện tiếp nhận, số hóa, cập nhật dữ liệu và hướng dẫn người dân; khối lượng công việc tăng trong khi nguồn nhân lực chuyên trách về công nghệ thông tin, dữ liệu và chuyên đổi số còn hạn chế.

- Về người dân: Một bộ phận người dân, nhất là người ít sử dụng công nghệ, còn gặp khó khăn khi đăng nhập, kê khai biểu mẫu, tải hồ sơ, ký điện tử, thanh toán trực tuyến và theo dõi tiến độ hồ sơ; vì vậy cán bộ tại Trung tâm vẫn phải hỗ trợ trực tiếp khá nhiều.

3. Nguyên nhân

3.1. Nguyên nhân khách quan

- Hệ thống thông tin phục vụ TTHC được vận hành trên quy mô lớn, liên thông nhiều cấp và nhiều hệ thống.

- Cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành đang được hoàn thiện; khả năng kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các hệ thống chưa đồng đều.

- Quy trình một số TTHC còn phức tạp và có tính chất chuyên ngành cao.

- Trình độ, kỹ năng số của người dân không đồng đều.

3.2. Nguyên nhân chủ quan

- Công tác số hóa chưa được quản trị hoàn toàn theo hướng dữ liệu; chưa đồng bộ giữa số hóa tài liệu và bóc tách, chuẩn hóa dữ liệu.

- Chưa có bộ tiêu chí quản trị thống nhất ở cấp xã để đánh giá chất lượng dữ liệu sau số hóa và mức độ tái sử dụng dữ liệu.

- Công tác đào tạo về quản trị dữ liệu, tái cấu trúc quy trình và thiết kế biểu mẫu điện tử tương tác còn hạn chế.

- Việc thống kê, theo dõi số hóa và tái sử dụng dữ liệu chưa được tách thành các chỉ tiêu quản trị độc lập.

IV. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

1. Đối với Ủy ban nhân dân thành phố và các Sở, ngành

Chỉ đạo các Sở, ngành tập trung tái cấu trúc các TTHC có số lượng hồ sơ lớn theo yêu cầu tại Nghị định số 310/2026/NĐ-CP; kịp thời cập nhật quy trình nội bộ, quy trình điện tử, thành phần hồ sơ, thời hạn giải quyết, phí, lệ phí và các mẫu đơn, tờ khai trên Cổng dịch vụ công Quốc gia.

Tiếp tục chuẩn hóa, hoàn thiện biểu mẫu điện tử tương tác theo hướng dễ kê khai, có khả năng tự động điền, kiểm tra, xác thực và tái sử dụng thông tin đã có; hạn chế yêu cầu tổ chức, cá nhân cung cấp lại giấy tờ, dữ liệu đã được số hóa hoặc lưu trữ trong cơ sở dữ liệu của cơ quan nhà nước.

Đẩy mạnh việc xây dựng cơ sở dữ liệu trên địa bàn thành phố, tăng cường kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của thành phố với các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành.

Nghiên cứu cơ chế giám sát chất lượng dữ liệu, cảnh báo dữ liệu không đồng bộ và hỗ trợ xử lý lỗi liên thông.

Đề nghị Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố và các Sở, ngành chuyên môn thường xuyên tổ chức tập huấn, hướng dẫn nghiệp vụ cho cán bộ cấp xã về tiếp nhận và xử lý hồ sơ điện tử, số hóa hồ sơ và kết quả giải quyết thủ tục hành chính, sử dụng chữ ký số, bảo vệ dữ liệu cá nhân và bảo đảm an toàn thông tin.

2. Đối với các Bộ, ngành

- Nâng cao tính ổn định, tốc độ xử lý hệ thống; hạn chế lỗi đăng nhập, đồng bộ, ký số và cập nhật trạng thái.

- Bổ sung chức năng tự động lấy dữ liệu từ các cơ sở dữ liệu đã kết nối và tự động điền biểu mẫu. Chuẩn hóa dữ liệu đầu vào, biểu mẫu điện tử và hướng dẫn thống nhất về số hóa, lưu trữ và tái sử dụng kết quả.

- Bổ sung chức năng tái sử dụng hồ sơ, kết quả đã giải quyết và khai thác Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân.

- Bổ sung chức năng thống kê riêng về số hóa, tái sử dụng dữ liệu, mức độ tự động điền và tỷ lệ hồ sơ không phải cung cấp lại giấy tờ.

- Xây dựng bảng điều hành (dashboard) phục vụ quản trị số hóa TTHC cho cấp xã.

VI. NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM TRONG THỜI GIAN TỚI

Trong thời gian tới, Ủy ban nhân dân xã tiếp tục quán triệt và tổ chức thực hiện nghiêm túc Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Văn phòng Chính phủ cùng các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn của cấp trên; xác định việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành

chính trên môi trường điện tử là nhiệm vụ thường xuyên, gắn với trách nhiệm của người đứng đầu và từng cán bộ, công chức chuyên môn.

Tiếp tục rà soát các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền, phối hợp đề xuất đơn giản hóa và tái cấu trúc quy trình điện tử; chuẩn hóa thành phần hồ sơ, mẫu đơn, tờ khai và biểu mẫu điện tử có khả năng tương tác; hạn chế yêu cầu tổ chức, cá nhân cung cấp lại thông tin, giấy tờ đã có trong cơ sở dữ liệu hoặc đã được số hóa. Đồng thời, thường xuyên kiểm tra trang thiết bị, đường truyền, tài khoản người dùng và việc phân quyền trên hệ thống; thực hiện sao lưu, quản lý và bảo vệ dữ liệu, bảo đảm kết nối, chia sẻ thông tin an toàn, thông suốt.

Chủ động phối hợp với các cơ quan chuyên môn cấp trên, cơ quan quản lý hệ thống để kịp thời phản ánh, xử lý các lỗi kỹ thuật, bất cập về quy trình, biểu mẫu, kết nối và chia sẻ dữ liệu; lập danh sách cụ thể các khó khăn, xác định rõ nguyên nhân, trách nhiệm và thời hạn khắc phục. Đối với những vấn đề vượt thẩm quyền, UBND xã tổng hợp, báo cáo và đề xuất cơ quan có thẩm quyền nâng cấp hệ thống, bổ sung trang thiết bị, hoàn thiện biểu mẫu điện tử, tổ chức tập huấn chuyên sâu và hướng dẫn thống nhất quy trình nghiệp vụ.

Trên đây là báo cáo của Ủy ban nhân dân xã Vĩnh Bảo về kết quả thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử trên cơ sở triển khai Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Văn phòng Chính phủ kính gửi Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố./.

Nơi nhận:

- Văn phòng UBND thành phố;
- Thường trực Đảng ủy (b/c);
- CT và các PCT UBND xã: (b/c)
- Lưu: VT, TTPVHCC.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Văn Hà