

Số: 1691/BC-UBND

Kim Trà, ngày 18 tháng 5 năm 2026

BÁO CÁO

Rà soát, đánh giá tình hình triển khai hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của UBND phường Kim Trà

Thực hiện Công văn số 6845 /UBND-KSTH ngày 15/5/2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố về việc khẩn trương, rà soát, tổng hợp, báo cáo các khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai Hệ thống thông tin giải quyết TTHC theo mô hình tập trung của bộ, ngành tại các cơ quan, đơn vị.

Ủy ban nhân dân phường Kim Trà báo cáo nội dung cụ thể như sau:

I. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

1. Đánh giá tổng quan tình hình thực hiện TTHC, dịch vụ công trực tuyến tại cơ quan trên các hệ thống hiện có (Hệ thống thành phố, Hệ thống tập trung của bộ, Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống điều phối).

Trong thời gian qua, UBND phường đã triển khai thực hiện TTHC, dịch vụ công trực tuyến thông qua các hệ thống gồm: Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của thành phố, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung của bộ, ngành, Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống điều phối giải quyết thủ tục hành chính. Việc triển khai thực hiện cơ bản đáp ứng yêu cầu tiếp nhận, xử lý và trả kết quả hồ sơ của tổ chức, công dân.

Bên cạnh đó, thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính theo quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công Quốc gia; Nghị định số 367/2025/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2025 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15 tháng 9 năm 2025 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số nội dung của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

Tiếp tục thực hiện thiết lập quy trình giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin của thành phố khi có phát sinh, thực hiện đảm bảo việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả đảm bảo theo đúng quy trình trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của thành phố đối với các lĩnh vực, TTHC các bộ, ngành chưa triển khai Hệ thống giải quyết TTHC tập trung.

Đã phối hợp triển khai các Hệ thống thông tin giải quyết TTHC dùng chung của các Bộ, ngành đảm bảo yêu cầu, đến nay đã phát sinh hồ sơ giao dịch trên 04 Hệ thống thông tin giải quyết TTHC dùng chung của Bộ Y tế, Bộ Xây dựng, Bộ Tư pháp và Bộ Nội vụ.

2. Thống kê số liệu cụ thể từ ngày 01/01/2026 đến 15/5/2026 (theo biểu mẫu gửi kèm):

- Trên Hệ thống tập trung của bộ: Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận 611 hồ sơ, trong đó đã trả trước hạn và trong hạn 555 hồ sơ, đang giải quyết trong hạn 56 hồ sơ.

- Trên Hệ thống của thành phố: Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận 2.919 hồ sơ, trong đó đã trả trước hạn và trong hạn 2.781 hồ sơ, đang giải quyết trong hạn 138 hồ sơ.

II. ĐÁNH GIÁ CÁC KHÓ KHĂN, VƯỚNG MẮC VÀ TÁC ĐỘNG

1. Về thao tác nghiệp vụ:

Hiện nay đang triển khai việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả song song trên nhiều Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của thành phố và các bộ, ngành rất khó khăn trong quá trình theo dõi, kiểm soát tiến độ xử lý, giải quyết, tổng hợp hồ sơ tại đơn vị. Qua thời gian triển khai đơn vị nhận thấy hiện nay Hệ thống giải quyết TTHC tập trung của Bộ Tư pháp chưa hoàn thiện được danh mục thống kê số liệu theo yêu cầu; quá trình triển khai đôi lúc còn gặp nhiều lỗi như tiếp nhận hồ sơ không thực hiện được, tổ chức, công dân nộp hồ sơ trực tuyến không thành công,...

2. Về kỹ thuật hệ thống:

Đến thời điểm hiện nay, địa phương đã triển khai thực hiện đảm bảo các Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của các bộ, ngành và đã phát sinh hồ sơ giải quyết trên Hệ thống của Bộ Y tế, Bộ Xây dựng, Bộ Tư pháp và Bộ Nội vụ. Nhìn chung, các hệ thống đã triển khai cơ bản ổn định, tuy nhiên Hệ thống của Bộ Tư pháp thường xuyên xảy ra lỗi

Việc đồng bộ trạng thái hồ sơ giữa Hệ thống tập trung của các Bộ, ngành và Hệ thống của thành phố lên Cổng Dịch vụ công quốc gia còn chậm; một số chức năng thống kê, tra cứu, trích xuất dữ liệu chưa đáp ứng đầy đủ yêu cầu quản lý, theo dõi và báo cáo của địa phương.

(Kèm theo biểu mẫu gửi kèm).

3. Về khả năng đáp ứng:

a) Đánh giá khả năng đáp ứng yêu cầu phân cấp, ủy quyền, tiếp nhận phi địa giới hành chính, tái cấu trúc quy trình.

Hệ thống giải quyết TTHC tập trung bước đầu đáp ứng yêu cầu tiếp nhận và xử lý hồ sơ trực tuyến.

b) Đánh giá mức độ đáp ứng quy trình kiểm soát hoạt động giải quyết hồ sơ TTHC trên môi trường điện tử (theo Quy định của Ủy ban nhân dân thành phố ban hành kèm theo Quyết định số 132/2025/QĐ-UBND ngày 16 tháng 12 năm 2025 và Quyết định số 133/2025/QĐ-UBND ngày 16 tháng 12 năm 2025).

Việc đáp ứng quy trình kiểm soát hoạt động giải quyết hồ sơ TTHC trên môi trường điện tử theo các quy định của thành phố vẫn còn một số nội dung chưa hoàn thiện như: việc theo dõi toàn trình xử lý hồ sơ; kiểm soát tiến độ xử lý liên thông; Trích xuất dữ liệu phục vụ giám sát, đánh giá chất lượng giải quyết hồ sơ.

4. Về giám sát và hỗ trợ:

Việc theo dõi, tổng hợp, thống kê số liệu giải quyết hồ sơ trên Hệ thống tập trung hiện vẫn còn khó khăn do dữ liệu chưa đồng bộ hoàn toàn giữa các nền tảng. Một số báo cáo chuyên đề phải thực hiện tổng hợp thủ công, ảnh hưởng đến thời gian và độ chính xác của số liệu. Đặc biệt là, cán bộ phụ trách kiểm soát TTHC phải mất nhiều thời gian vào quá nhiều hệ thống để thu thập, thống kê số liệu và phải mất thêm thời gian để tổng hợp thủ công số liệu giữa các hệ thống phục vụ báo cáo.

Công tác hỗ trợ kỹ thuật từ đơn vị vận hành phần mềm cơ bản được thực hiện; tuy nhiên trong một số thời điểm cao điểm, việc tiếp nhận và xử lý phản ánh còn chậm, chưa kịp thời, đặc biệt đối với các lỗi phát sinh ảnh hưởng trực tiếp đến việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ cho người dân.

5. Về tác động xã hội: Đánh giá ảnh hưởng đến người dân, doanh nghiệp; các trường hợp có nguy cơ gián đoạn hoặc yêu cầu người dân nộp lại giấy tờ đã có dữ liệu.

Lâu nay người dân vẫn quen việc nộp hồ sơ thông qua dịch vụ bưu chính công ích, tuy nhiên đơn vị bưu chính công ích chưa thực hiện được trên Hệ thống tập trung đã ảnh hưởng đến quá trình nộp hồ sơ TTHC của người dân. Đồng thời, việc cán bộ, công chức vẫn phải thực hiện thao tác song song trên nhiều hệ thống khác nhau dẫn đến nguy cơ bỏ sót, trễ hạn trả kết quả giải quyết cho người dân.

III. PHƯƠNG ÁN CHUYỂN TIẾP VÀ KIẾN NGHỊ

1. Đề xuất phương án chuyển tiếp:

Để bảo đảm không gián đoạn việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến trong giai đoạn chuyển đổi, UBND phường đề xuất: Tiếp tục duy trì vận hành song song Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của thành phố đối với các TTHC chưa đáp ứng đầy đủ điều kiện chuyển đổi; Ưu tiên chuyển đổi trước đối với các TTHC có quy trình đơn giản và đã được chuẩn hóa đầy đủ; Hoàn thiện cấu hình quy trình điện tử, phân quyền tài khoản và kết nối dữ liệu trước khi chuyển đổi chính thức toàn bộ.

2. Khả năng phối hợp hoàn thành kiểm thử trước 30/6/2026 và vận hành chính thức từ 01/7/2026 (nếu không bảo đảm, phải đề xuất mốc thời gian khả thi).

UBND phường sẽ tiếp tục phối hợp với các cơ quan chuyên môn, đơn vị kỹ thuật để triển khai kiểm thử Hệ thống tập trung theo lộ trình đề ra. Tuy nhiên, để bảo đảm vận hành ổn định chính thức từ ngày 01/7/2026, đề nghị các cơ quan liên quan tiếp tục hỗ trợ: Hoàn thiện các chức năng kỹ thuật còn bất cập; Bảo đảm tốc độ và tính ổn định của hệ thống; Hoàn thiện việc đồng bộ dữ liệu giữa các nền tảng; Tổ chức tập huấn, hướng dẫn nghiệp vụ cho đội ngũ công chức trực tiếp sử dụng hệ thống.

Trường hợp các điều kiện kỹ thuật chưa được hoàn thiện đồng bộ, đề nghị xem xét có lộ trình chuyển đổi phù hợp nhằm tránh ảnh hưởng đến việc giải quyết hồ sơ cho người dân, doanh nghiệp, đặc biệt là đối với lĩnh vực Đất đai.

3. Các kiến nghị, đề xuất khác (bao gồm cả đề xuất điều chỉnh nội dung tại các Công văn 5721 và 7753 của Bộ KH&CN - đối với Sở KH&CN).

Đề nghị Bộ Khoa học và Công nghệ và các đơn vị liên quan:

- Xây dựng một hệ thống tập trung duy nhất có tính đồng bộ, nhất quán phục vụ cho việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ và công tác thống kê, báo cáo. Tránh tình trạng cán bộ, công chức phải đăng nhập quá nhiều hệ thống;

- Nâng cao hiệu năng, khả năng xử lý và ổn định của hệ thống trong giờ cao điểm;

- Bổ sung đầy đủ chức năng thống kê, giám sát, báo cáo phục vụ công tác quản lý nhà nước;

- Có cơ chế hỗ trợ kỹ thuật nhanh, kịp thời đối với các lỗi phát sinh trong quá trình vận hành;

- Tăng cường tổ chức tập huấn, hướng dẫn sử dụng hệ thống cho đội ngũ công chức, viên chức trực tiếp thực hiện nhiệm vụ.

Trên đây, là báo cáo rà soát, đánh giá tình hình triển khai hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của UBND phường Kim Trà./.

Nơi nhận:

- Sở Khoa học và Công nghệ thành phố;
- Chủ tịch, các PCT UBND phường;
- Các phòng, ban chuyên môn UBND phường;
- Lưu: VT, HCC.

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

Mai Văn Xuân