

Số: /BC-UBND

Long Phụng, ngày 15 tháng 5 năm 2026

BÁO CÁO

Rà soát, đánh giá tình hình triển khai hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung

Thực hiện công văn số 4342/UBND-TTHC ngày 15/5/2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ngãi về 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, địa phương. UBND xã Long Phụng báo cáo rà soát, đánh giá tình hình triển khai hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung, 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, đơn vị, địa phương trên các hệ thống hiện có (Hệ thống tỉnh, Hệ thống tập trung của bộ, Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống điều phối).

- Trong thời gian qua, UBND xã Long Phụng đã triển khai thực hiện tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên các hệ thống gồm: Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, Hệ thống tập trung của bộ/ngành, Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống điều phối dữ liệu.

- Việc triển khai cơ bản đáp ứng yêu cầu tiếp nhận, xử lý hồ sơ trực tuyến, phục vụ người dân và doanh nghiệp. Các TTHC phát sinh hồ sơ thường xuyên đã được cập nhật đầy đủ trên hệ thống; tỷ lệ hồ sơ trực tuyến từng bước được nâng cao.

- Tuy nhiên, hiện nay việc vận hành song song nhiều hệ thống dẫn đến phát sinh một số khó khăn trong quá trình tiếp nhận, xử lý, theo dõi và đồng bộ trạng thái hồ sơ. Một số chức năng trên Hệ thống tập trung của bộ/ngành chưa đáp ứng đầy đủ yêu cầu nghiệp vụ thực tế tại địa phương.

- Đối với Cổng Dịch vụ công quốc gia, việc tích hợp, đồng bộ trạng thái hồ sơ cơ bản được thực hiện; tuy nhiên còn phát sinh tình trạng chậm đồng bộ dữ liệu tại một số thời điểm cao điểm. Công dân vào nộp hồ sơ thời điểm không vào nộp được.

2. Thống kê số liệu cụ thể:

- Danh mục, số lượng/tỷ lệ TTHC và số lượng hồ sơ đã thực hiện trên Hệ thống tập trung của bộ.

- Danh mục, số lượng hồ sơ còn thực hiện trên Hệ thống của tỉnh (nêu rõ các TTHC đặc thù và lý do chưa chuyển đổi).

(Có biểu mẫu thống kê cụ thể kèm theo)

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

1. Về thao tác nghiệp vụ

Hiện nay, trong quá trình tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính, công chức phải thao tác đồng thời trên nhiều hệ thống khác nhau như: Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, Hệ thống tập trung của bộ/ngành, Cổng Dịch vụ công quốc gia và một số phần mềm chuyên ngành liên quan. Việc vận hành song song nhiều hệ thống dẫn đến phát sinh tình trạng cập nhật hồ sơ nhiều lần và theo dõi tiến độ xử lý phân tán.

Đối với công tác xử lý và trình ký số, việc sử dụng nhiều nền tảng khác nhau làm phát sinh khó khăn trong luân chuyển hồ sơ điện tử, đặc biệt tại các bước trình lãnh đạo phê duyệt, ký số hoặc chuyển liên thông giữa các đơn vị.

Ngoài ra, việc quản lý, theo dõi tiến độ giải quyết hồ sơ gặp nhiều khó khăn do thông tin phân tán trên nhiều hệ thống khác nhau, gây ảnh hưởng đến công tác thống kê, giám sát và kiểm soát thời hạn giải quyết hồ sơ. Trong thời điểm số lượng hồ sơ phát sinh lớn, áp lực thao tác trên nhiều hệ thống đồng thời cũng làm tăng nguy cơ chậm xử lý hoặc sai sót trong quá trình cập nhật trạng thái hồ sơ.

2. Về kỹ thuật hệ thống

- **Đăng nhập Hệ thống:** Việc xác thực đăng nhập Hệ thống của nhiều Bộ thông qua tài khoản định danh điện tử VNeID gây bất tiện cho cán bộ tiếp nhận, xử lý, giải quyết hồ sơ TTHC. Vì công chức tiếp nhận cùng lúc phải thực hiện tiếp nhận, xử lý hồ sơ TTHC của rất nhiều Hệ thống của nhiều Bộ; đối với hồ sơ có thời hạn giải quyết ngắn, trả kết quả ngay trong ngày làm gặp nhiều khó khăn, dẫn đến áp lực cho cán bộ xử lý; Hệ thống của Bộ Tài chính yêu cầu người dân phải có tài khoản Gmail để kết nối không phù hợp với người lớn tuổi.

- **Tiếp nhận, xử lý hồ sơ:** Khi giải quyết 01 hồ sơ TTHC, công chức thực hiện phải chuyển đổi qua lại giữa nhiều hệ thống như: Hệ thống điều phối chung cho 07 Bộ do VNPT cung cấp, Hệ thống của Bộ, hóa đơn điện tử,... Nhiều Bộ chỉ mới triển khai tiếp nhận chính thức một số TTHC nên cán bộ phải sử dụng song song cả Hệ thống của Bộ và Hệ thống của tỉnh trong cùng ngành, lĩnh vực; TTHC đặc thù của tỉnh chưa được hướng dẫn, thiết lập quy trình giải quyết, một số TTHC chưa hoàn thành việc khai báo, cấu hình dịch vụ công trực tuyến nên cán bộ phải tiếp nhận hồ sơ giấy trực tiếp trên Hệ thống của tỉnh dẫn đến phát sinh chi phí đi lại, gây phiền hà cho người dân, doanh nghiệp.

- **Báo cáo thống kê:** Hệ thống báo cáo, thống kê phân tán theo Hệ thống của từng Bộ nên gây khó khăn trong việc theo dõi, kiểm soát, tổng hợp số liệu phục vụ công tác quản lý, báo cáo định kỳ; kể từ đầu năm 2026 đến nay việc báo cáo, thống kê tình hình giải quyết hồ sơ của các cơ quan, đơn vị có TTHC đưa vào tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã gần như tẻ liệt.

- **Phân quyền:** Bộ chuyên ngành phân quyền tài khoản quản trị Hệ thống của Bộ tại địa phương chưa phù hợp, thiếu thẩm quyền truy cập, quản trị các chức

năng liên quan đến quản lý danh mục TTHC, phí lệ phí, danh mục tài khoản thụ hưởng, danh mục quy trình giải quyết, danh mục tài khoản cán bộ đăng nhập Hệ thống tại địa phương,...; cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ theo dõi, kiểm soát, đánh giá hoạt động giải quyết TTHC của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã chưa được phân quyền quản lý, theo dõi, kiểm soát, đánh giá hoạt động giải quyết TTHC theo quy định tại Điều 8 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ.

- Công tác kiểm soát hoạt động giải quyết hồ sơ theo thời gian thực thông qua môi trường điện tử: Từ năm 2018 đến nay, Bộ phận Một cửa các cấp (Trung tâm Phục vụ hành chính công) được UBND tỉnh giao nhiệm vụ phê duyệt đồng ý hay không đồng ý đối với các hồ sơ có Thông báo xin gia hạn, bổ sung hoàn thiện hồ sơ, tạm dừng chờ phối hợp, trả hồ sơ không giải quyết, rút hồ sơ thông qua Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh quy định tại khoản 5 Điều 14 Quy chế về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi ban hành kèm theo Quyết định số 44/2022/QĐ-UBND ngày 24/11/2022: “5. Bộ phận Một cửa các cấp có nhiệm vụ kiểm soát các thông báo xin lỗi và gia hạn thời gian trả kết quả giải quyết, thông báo trả lại, không giải quyết hồ sơ, thông báo yêu cầu sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện lại hồ sơ của các cơ quan, đơn vị và bộ phận chuyên môn thông qua phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính. Trường hợp có căn cứ xác định thông báo của các cơ quan, đơn vị và bộ phận chuyên môn không phù hợp với quy định pháp luật thì có quyền không đồng ý và yêu cầu cơ quan, đơn vị và bộ phận chuyên môn phải tiếp tục giải quyết theo quy định pháp luật, đồng thời đề nghị xử lý trách nhiệm.”. Tuy nhiên, Hệ thống của các Bộ không khai báo, cấu hình quy trình xử lý này dẫn đến Trung tâm Phục vụ hành chính công không kịp theo dõi, kiểm soát hoạt động giải quyết hồ sơ thông qua môi trường điện tử, làm ảnh hưởng lớn đến việc kiểm soát chất lượng, tiến độ hoạt động giải quyết TTHC của các cơ quan thông qua Trung tâm Phục vụ hành chính công.

- Thiết lập quy trình: Việc thiết lập quy trình giải quyết của nhiều TTHC chưa chính xác với văn bản quy phạm pháp luật và quy trình nội bộ của tỉnh như: Thời gian giải quyết đang thiết lập chung chung; không cho phép địa phương chủ động thay đổi, đơn giản hóa quy trình giải quyết, rút ngắn thời gian giải quyết theo quyết định của Chủ tịch UBND tỉnh.

- Quy trình liên thông: Hồ sơ TTHC theo quy định phải giải quyết liên thông từ từ UBND cấp xã lên Sở, ngành nhưng chưa được khai báo, cấu hình quy trình điện tử trên Hệ thống của Bộ dẫn đến việc giải quyết hồ sơ không phù hợp quy định.

- Về trình ký số: Quá trình trình ký điện tử đôi lúc phát sinh lỗi, tốc độ xử lý chậm hoặc không đồng bộ trạng thái sau ký số; một số hồ sơ phải thực hiện thao tác lại nhiều lần mới hoàn tất quy trình ký.

- Về thanh toán trực tuyến: Việc tích hợp thanh toán trực tuyến còn phát sinh lỗi trong quá trình đối soát, cập nhật trạng thái thanh toán hoặc xác nhận giao dịch thành công; một số trường hợp người dân đã thanh toán nhưng hệ thống chưa

cập nhật kịp thời.

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 thông tin giải quyết TTHC tập trung hiện nay bước đầu đáp ứng yêu cầu triển khai phân cấp, ủy quyền và tiếp nhận hồ sơ trực tuyến; tuy nhiên trong quá trình thực hiện vẫn còn một số khó khăn, vướng mắc.

- Về phân cấp, ủy quyền: Một số quy trình xử lý trên hệ thống chưa cho phép thiết lập linh hoạt nhiều cấp xử lý hoặc ủy quyền tạm thời theo thực tế công việc.

- Về tiếp nhận phi địa giới hành chính: Một số thủ tục hành chính đã cho phép người dân nộp hồ sơ trực tuyến từ nhiều địa phương khác nhau; tuy nhiên dữ liệu giữa các hệ thống chưa đồng bộ hoàn toàn.

- Về tái cấu trúc quy trình điện tử: Một số quy trình thực tế tại địa phương có thêm bước phối hợp liên thông giữa các cơ quan chuyên môn nhưng trên Hệ thống tập trung chưa cấu hình đầy đủ. Hồ sơ lĩnh vực đất đai hoặc xây dựng cần lấy ý kiến nhiều cơ quan liên quan nhưng hệ thống chưa hỗ trợ luân chuyển liên thông tự động, cán bộ phải xử lý thủ công ngoài hệ thống rồi cập nhật lại kết quả.

- Một số thủ tục hành chính đặc thù địa phương hiện chưa có quy trình điện tử tương ứng trên Hệ thống tập trung nên vẫn phải xử lý trên Hệ thống của tỉnh, gây khó khăn trong quản lý tập trung và đồng bộ trạng thái hồ sơ.

- Ngoài ra, việc vận hành song song giữa nhiều hệ thống cũng làm ảnh hưởng đến hiệu quả triển khai phân cấp và xử lý liên thông. Ví dụ: hồ sơ đã xử lý hoàn thành trên Hệ thống tập trung nhưng trạng thái chưa đồng bộ kịp thời sang Hệ thống của tỉnh hoặc Công Dịch vụ công quốc gia, gây khó khăn trong theo dõi tiến độ và tra cứu kết quả của người dân, doanh nghiệp.

b) Đánh giá mức độ đáp ứng quy trình kiểm soát hoạt động giải quyết hồ sơ TTHC trên môi trường điện tử theo Quyết định số 40/2026/QĐ-UBND của UBND tỉnh.

Chức năng thống kê, tổng hợp báo cáo trên hệ thống chưa linh hoạt theo yêu cầu quản lý thực tế; một số chỉ tiêu phục vụ kiểm soát hồ sơ điện tử phải tổng hợp thủ công ngoài hệ thống.

Ngoài ra, do hiện nay vẫn phải vận hành song song nhiều hệ thống nên cán bộ phải cập nhật trạng thái hồ sơ trên nhiều nền tảng khác nhau, làm tăng nguy cơ sai lệch dữ liệu và ảnh hưởng đến hiệu quả kiểm soát hoạt động giải quyết TTHC trên môi trường điện tử.

4. Về giám sát và hỗ trợ: Khả năng theo dõi, thống kê báo cáo khi xử lý trên Hệ thống tập trung; tình hình tiếp nhận hỗ trợ kỹ thuật từ đơn vị vận hành (đánh giá mức độ kịp thời, hiệu quả).

- Hệ thống báo cáo, thống kê chưa thực sự linh hoạt, gây khó khăn trong việc

theo dõi, tổng hợp số liệu, phục vụ công tác quản lý và báo cáo định kỳ

- Việc theo dõi tiến độ xử lý hồ sơ chưa thuận tiện, chưa có giao diện tổng hợp, cảnh báo rõ ràng đối với các hồ sơ sắp đến hạn hoặc quá hạn, tiềm ẩn nguy cơ trễ hạn giải quyết.

5. Về tác động xã hội

- Trình độ, mức độ tiếp cận với công nghệ thông tin (*máy scan, máy tính, điện thoại thông minh, mạng internet...*) của người dân vẫn còn những hạn chế nhất định nên việc thực hiện ứng dụng công nghệ thông tin trong thực hiện công tác giải quyết thủ tục hành chính còn hạn chế, hiệu quả chưa cao.

- Khi nộp hồ sơ trên Hệ thống của bộ chưa được thông suốt (lúc nộp được lúc không) gây mất thời gian cho người dân. Giao diện phần mềm của một số bộ như bộ Tài Chính nhiều trường thông tin cần nhập, phức tạp người dân gặp khó khăn khi nộp trực tuyến mặc dù được cán bộ trung tâm tận tình hướng dẫn.

III. PHƯƠNG ÁN CHUYỂN TIẾP VÀ KIẾN NGHỊ

1. Đề xuất phương án chuyển tiếp

Thực hiện chuyển đổi theo từng giai đoạn, theo nhóm TTHC đã đáp ứng điều kiện, không chuyển đổi đồng loạt; Bảo đảm không gián đoạn việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC cho người dân, doanh nghiệp; Trong thời gian chuyển tiếp, cho phép vận hành song song có kiểm soát giữa các hệ thống.

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 xã Long Phụng sẽ phối hợp với các cơ quan liên quan và đơn vị vận hành hệ thống để triển khai kiểm thử theo kế hoạch trước ngày 30/6/2026. Tuy nhiên, qua quá trình rà soát thực tế, hiện vẫn còn một số khó khăn liên quan đến cấu hình quy trình, đồng bộ dữ liệu, hiệu năng hệ thống và xử lý liên thông giữa các hệ thống chuyên ngành. Do đó, khả năng vận hành chính thức đồng loạt từ ngày 01/7/2026 đối với toàn bộ thủ tục hành chính còn gặp khó khăn.

Đề nghị xem xét triển khai theo lộ trình phù hợp, ưu tiên chuyển đổi trước đối với các lĩnh vực đã đáp ứng đầy đủ điều kiện kỹ thuật và nghiệp vụ; đối với các lĩnh vực còn tồn tại khó khăn, đề nghị tiếp tục vận hành trên Hệ thống của tỉnh trong thời gian chuyển tiếp để bảo đảm không ảnh hưởng đến việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ cho người dân và doanh nghiệp.

Trường hợp cần thiết, đề nghị xem xét gia hạn thời gian hoàn thiện và vận hành chính thức đến hết quý III/2026 đối với các lĩnh vực chưa bảo đảm điều kiện triển khai ổn định.

3. Các kiến nghị, đề xuất khác

- Đề nghị đơn vị vận hành Hệ thống tập trung tiếp tục hoàn thiện các chức năng nghiệp vụ còn thiếu, đặc biệt đối với các quy trình liên thông nhiều cấp, nhiều cơ quan.

- Đề nghị tăng cường hỗ trợ kỹ thuật trong giai đoạn chuyển đổi và vận hành thử nghiệm; kịp thời xử lý các lỗi phát sinh ảnh hưởng đến quá trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ.

- Đề nghị xây dựng và hoàn thiện hệ thống báo cáo tổng hợp số liệu dùng chung trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung nhằm đáp ứng yêu cầu quản lý, điều hành và giám sát thống nhất trong toàn tỉnh

Trên đây là báo cáo báo cáo rà soát, đánh giá tình hình triển khai hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung, UBND xã Long Phụng kính báo cáo UBND tỉnh Quảng Ngãi./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh Quảng Ngãi;
- Văn phòng UBND tỉnh;
- TT PVHCC tỉnh;
- CT, các PCT UBND xã;
- TT PVHCC xã;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Ngô Văn Thanh