

Số: /BC-UBND

Ba Dinh, ngày tháng 8 năm 2026

BÁO CÁO

Khó khăn, vướng mắc và đề xuất, kiến nghị trong công tác số hóa, tái cấu trúc quy trình và chuẩn hóa biểu mẫu giải quyết thủ tục hành chính tại xã Ba Dinh

Thực hiện Công văn số 5047/VP-TTHC ngày 11/8/2026 của Văn phòng UBND tỉnh Quảng Ngãi về việc rà soát, phối hợp cung cấp thông tin về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; Ủy ban nhân dân xã Ba Dinh báo cáo kết quả cụ thể như sau:

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

Căn cứ theo quy định tại 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; trong thời gian qua Ủy ban nhân dân xã Ba Dinh đã triển khai thực hiện đạt được tong phạm vi thực tế tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử tại địa phương cụ thể:

1. Số hóa và tái sử dụng dữ liệu: Tổ chức bóc tách dữ liệu tối thiểu (mã loại giấy tờ, mã định danh cá nhân/tổ chức, số/ký hiệu giấy tờ) đối với các thành phần hồ sơ và kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực; đồng bộ dữ liệu vào Kho dữ liệu hồ sơ TTHC để người dân/doanh nghiệp khai thác, tái sử dụng trên môi trường điện tử.

2. Tái cấu trúc quy trình và DVCTT: Triển khai rà soát quy trình theo các tiêu chí tại Điều 13 và Điều 17, từng bước chuyển đổi từ dịch vụ công trực tuyến một phần sang toàn trình; giảm bớt các bước xử lý thủ công, giảm thành phần hồ sơ giấy trùng lặp nếu dữ liệu đã có trên Cơ sở dữ liệu quốc gia/chuyên ngành.

II. KHÓ KHĂN, VƯỚNG MẮC

1. Số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; lưu trữ, khai thác và tái sử dụng dữ liệu số hóa

- Hạ tầng kỹ thuật và thiết bị: Trang thiết bị hạ tầng công nghệ thông tin tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tại xã Ba Dinh còn thiếu như máy quét (scanner) chuyên dụng tốc độ cao chưa đáp ứng đủ nhu cầu số hóa tức thì.

- Tái sử dụng dữ liệu: Việc kết nối, khai thác, đồng bộ dữ liệu giữa Kho dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân với các Cơ sở dữ liệu chuyên ngành của các Bộ, Ngành còn bất cập, chưa thông suốt, dẫn đến việc công dân vẫn phải nộp lại một số giấy tờ đã có thông tin trên hệ thống.

2. Đánh giá, tái cấu trúc quy trình TTHC; giảm thành phần hồ sơ và đơn giản hóa trình tự thực hiện

- Trùng lặp quy định: Một số TTHC theo quy định chuyên ngành vẫn bắt buộc công dân xuất trình bản gốc giấy tờ để đối chiếu hoặc nộp bản sao chứng thực, gây khó khăn cho việc triển khai Dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) toàn trình.

- Kỹ năng công nghệ của người dân: Trên địa bàn xã Ba Dinh, tỷ lệ người dân (đặc biệt là người lớn tuổi, đồng bào vùng nông thôn) tự thao tác nộp hồ sơ trực tuyến hoàn chỉnh còn thấp, công chức chuyên môn vẫn phải làm thay hầu hết các bước.

3. Chuẩn hóa mẫu đơn, tờ khai; thiết lập biểu mẫu điện tử tương tác

- Biểu mẫu điện tử tương tác: Việc tích hợp tự động điền thông tin từ CSDL Quốc gia về dân cư vào các biểu mẫu điện tử tương tác chưa hoàn thiện hoàn toàn trên tất cả các TTHC, công dân vẫn phải điền thủ công lại nhiều trường dữ liệu cơ bản.

- Thay đổi quy định mẫu đơn: Nhiều mẫu đơn, tờ khai theo pháp luật chuyên ngành thường xuyên thay đổi khiến việc cập nhật e-Form trên hệ thống đôi lúc chưa kịp thời.

4. Khi giải quyết 01 hồ sơ TTHC, công chức phải chuyển đổi qua lại giữa nhiều hệ thống như: Hệ thống của Bộ,... 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. Do vậy, trong thời điểm có số lượng hồ sơ phát sinh cao, cán bộ, công chức dễ bị nhầm lẫn dẫn đến xử lý quá hạn trên các hệ thống.

- Trong thời gian thực hiện tiếp nhận, giải quyết TTHC được cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo mô hình tập trung tại Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ, ngành, đã ảnh hưởng rất lớn đến thời gian thực hiện TTHC của người dân, doanh nghiệp trong việc thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến. Các hệ thống thường xuyên hoạt động không ổn định, giao diện nộp hồ sơ trên hệ thống thay đổi do đó người dân chưa kịp thích ứng, công dân không thể thực hiện khai thác lại dữ liệu thông tin đã được số hóa trước đó. Việc nhận thông báo trạng thái xử lý hồ sơ qua email là một trở ngại khá lớn hiện nay nhất là đối với công dân không sử dụng điện thoại thông minh hoặc công dân không biết sử dụng email.

- Hệ thống thường xuyên bị lỗi, sự cố như Hệ thống của Bộ Tư pháp gây ảnh hưởng chậm trễ hồ sơ, thanh toán trực tuyến thường xuyên bị lỗi phải đăng nhập nhiều lần, tra cứu nhưng đôi lúc không tìm thấy hồ sơ.

5. 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; hệ thống chưa hỗ trợ thống kê hồ sơ rút, hồ sơ tạm dừng, chưa phân loại được tổng hồ sơ được chuyển đến hệ thống, hồ sơ từ chối tiếp nhận, hồ

sơ tiếp nhận, hồ sơ số hóa... kể từ đầu năm 2026 đến nay việc báo cáo, thống kê tình hình giải quyết hồ sơ của địa phương phải thực hiện thủ công.

III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

1. Kiến nghị sở Tư pháp có ý kiến với Bộ Tư pháp đối với các vướng mắc được báo cáo.

2. Kiến nghị các sở ngành đề xuất các Bộ ngành cấu hình chức năng kiểm soát thống kê hoạt động giải quyết thủ tục hành chính trên hệ thống tập trung của Bộ chuyên ngành.

3. Đối với các Bộ, Ngành: Sửa đổi, cắt giảm các quy định chuyên ngành còn yêu cầu xuất trình bản giấy hoặc nộp bản sao có chứng thực đối với các thành phần hồ sơ đã được số hóa và chia sẻ dữ liệu có giá trị pháp lý.

Ủy ban nhân dân xã Ba Dinh kính báo cáo Văn phòng UBND tỉnh theo dõi, tổng hợp./.

Nơi nhận:

- TT PV HCC tỉnh (b/c);
- TT Đảng ủy;
- CT, các PCT UBND xã;
- Văn phòng HĐND và UBND xã;
- Lưu: VT.TTPVHCC.

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

Phạm Văn Nhung