

Mai Hoa, ngày tháng 4 năm 2026

BÁO CÁO

Đánh giá tình hình, kết quả thực hiện TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại bộ phận một cửa và công dịch vụ công quốc gia theo Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 (đã được sửa đổi, bổ sung tại nghị định số 367/2025/NĐ-CP) tại địa phương

Kính gửi:

- Văn phòng UBND tỉnh Hà Tĩnh;
- Trung tâm phục vụ Hành chính công tỉnh Hà Tĩnh.

Thực hiện Công văn số 3127/UBND-HCC ngày 15/4/2026 của UBND tỉnh về việc tổng hợp khó khăn, vướng mắc trong thực hiện Nghị định số 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ (được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 367/2025/NĐ-CP). Qua rà soát thực tế tại địa phương, UBND xã Mai Hoa báo cáo như sau:

I. TÌNH HÌNH TỔ CHỨC VÀ TRIỂN KHAI BỘ PHẬN MỘT CỬA TẠI ĐỊA PHƯƠNG

1. Kết quả thực hiện

1.1 Về cơ cấu tổ chức, nhân sự

- Số lượng công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm, số lượng hiện có trên tổng số biên chế được giao: 05 đồng chí bao gồm: 01 Phó chủ tịch UBND kiêm Giám đốc, 1 Phó giám đốc, 03 chuyên viên phụ trách tiếp nhận và trả kết quả. Ngoài ra, có 01 cán bộ tiếp nhận và trả kết quả của Văn phòng đăng ký đất đai chi nhánh Đức Thọ cử đến tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ TTHC theo thẩm quyền; bố trí 01 cán bộ Văn phòng HĐND - UBND trực tiếp xử lý hồ sơ TTHC trên lĩnh vực Tư pháp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã để đảm bảo tiến độ xử lý hồ sơ phục vụ người dân, doanh nghiệp một cách nhanh chóng, thuận tiện.

1.2 Về trang thiết bị, cơ sở vật chất

Trung tâm phục vụ hành chính công được bố trí trong khuôn viên của trụ sở UBND xã từ 01/7/2025 đến nay nên rất thuận lợi để làm tiếp nhận các TTHC và thực hiện trả kết quả thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp khi đến làm hồ sơ tại trung tâm.

Sau khi chính quyền địa phương 2 cấp bắt đầu đi vào hoạt động từ 01/7/2025 đến nay, UBND xã đã tập trung rà soát, nâng cấp, đầu tư mua sắm trang thiết bị phục vụ hoạt động tại Trung tâm Phục vụ hành chính công theo Hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ tại Văn bản số 5621/VPCP-KSTT ngày 20/6/2025 và quy định tại khoản 2 Điều 13 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ, cụ thể: Đã

bộ trí đầy đủ máy tính, máy in, trang thiết bị CNTT, bộ tra cứu, xếp hàng tự động phục vụ cho việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả; 01 quầy cho người dân trực tiếp nộp hồ sơ trực tuyến có hệ thống Ipi riêng không dùng chung (đã báo cáo đầy đủ trên hệ thống báo cáo Nghị quyết 57: <https://nq57.vn>).

1.3 Về kết quả thực hiện cụ thể

- Trung tâm Phục vụ hành chính công xã thường xuyên triển khai rà soát các TTHC để số hóa đảm bảo theo quy định. Đồng thời thực hiện cập nhật kết quả giải quyết TTHC trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC trên Cổng Dịch vụ công.

- Bộ phận tiếp nhận sau khi tiếp nhận hồ sơ TTHC và thực hiện quy trình các bước tiến hành số hóa theo hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ: thực hiện ký số các giấy tờ là thành phần hồ sơ TTHC, kết quả giải quyết TTHC và chuyển vào kho lưu trữ cập nhật, bổ sung cho Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, phục vụ giải quyết TTHC, đồng thời để khai thác, tái sử dụng.

Từ 01/7/2025 đến 17/4/2026, Trung tâm đã tiếp nhận vào hệ thống phần mềm một cửa điện tử:

+ Số hóa thành phần hồ sơ đầu vào 2337 hồ sơ đạt 99,87% (bao gồm số hồ sơ bị hủy, từ chối).

+ Số hóa kết quả giải quyết TTHC: 2323 hồ sơ đạt 99,96%.

- Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa: 99,96%

- Tỷ lệ lưu kho điện tử hồ sơ: 100%

- Việc kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh với các CSDL quốc gia, CSDL chuyên ngành, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của các bộ, ngành và Cổng Dịch vụ công quốc gia được tích hợp, kết nối đảm bảo vận hành xuyên suốt.

- Triển khai thực hiện thanh toán trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh và trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ theo ngành dọc: 100% hồ sơ phát sinh nghĩa vụ tài chính đều được thanh toán trực tuyến.

- Triển khai tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi cấp tỉnh được thực hiện đảm bảo (100% TTHC đủ điều kiện được tích hợp thủ tục hành chính cho phép tiếp nhận phi địa giới hành chính theo đúng quy định); từ ngày 01/7/2025 đến nay chưa phát sinh hồ sơ tiếp nhận phi địa giới hành chính, lý do: Công dân ưu tiên sử dụng nộp hồ sơ qua DVC trực tuyến thay vì nộp phi địa giới hành chính.

- Sử dụng Bộ nhận diện thương hiệu thống nhất theo đúng quy định hướng dẫn từ Trung ương và tỉnh.

II. KHÓ KHĂN, VƯỚNG MẮC

1. Khó khăn về nhân sự:

- Việc thực hiện hệ thống các Bộ theo ngành dọc độc lập nên khi giải quyết các TTHC nhiều hệ thống phần mềm nên trong quá trình xử lý gặp rất nhiều khó khăn và mất thời gian trong quá trình giải quyết TTHC cho người dân và doanh nghiệp.

- Việc bố trí cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC và xây dựng chính quyền số hiện đang phải thực hiện kiêm nhiệm, chưa đủ nhân sự để có thể bố trí riêng cho từng bộ phận.

2. Vướng mắc về hạ tầng CNTT và dữ liệu

- Việc liên thông, kết nối dữ liệu giữa các hệ thống phần mềm vẫn thường xuyên bị lỗi đồng bộ (lỗi đối khớp thông tin, "nghẽn mạng", dẫn đến chậm tiến độ trong thực hiện giải quyết TTHC cho người dân và doanh nghiệp).

- Việc đồng bộ dữ liệu chuyên ngành và dữ liệu trên Cổng dịch vụ công quốc gia còn nhiều bất cập. Tình trạng không đồng nhất dữ liệu trên VneID của công dân và dữ liệu hộ tịch, dữ liệu đất đai,.. vẫn còn nhiều. Tình trạng dữ liệu hộ tịch điện tử chưa có hoặc bị sai lệch thông tin với dữ liệu VneID còn chiếm tỷ lệ cao, nhiều công dân đến thực hiện TTHC còn quên mật khẩu VneID.

- Từ đầu năm 2026 trở đi, bắt đầu triển khai hệ thống giải quyết TTHC của từng bộ ngành riêng thay vì hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh dẫn đến việc thống kê, kiểm soát TTHC gặp khó khăn, phần mềm còn bị lỗi, hệ thống chưa đồng bộ, cấu hình phức tạp; cán bộ phải vào nhiều phần mềm để nhập liệu, xử lý hồ sơ trong ngày, gây quá tải, mất thời gian trong quá trình thực hiện giải quyết các TTHC.

3. Vướng mắc về quy trình TTHC

Thủ tục hành chính trên lĩnh vực đất đai còn vướng khi chưa tính thời gian thực hiện nghĩa vụ tài chính, chưa phân loại ra các trường hợp xử lý "tồn đọng" trong hồ sơ đất đai, dẫn đến nhiều hồ sơ TTHC quá hạn trên Cổng DVC Quốc ảnh hưởng đến kết quả thực hiện.

4. Nhận thức của người dân về công nghệ số

- Kỹ năng về công nghệ thông tin của người dân trên địa bàn còn hạn chế, đặc biệt là nhóm người cao tuổi hoặc người ít tiếp cận công nghệ, dẫn đến việc chưa chủ động thực hiện TTHC trên môi trường điện tử mà vẫn phụ thuộc vào sự hỗ trợ của cán bộ, công chức tại Bộ phận Một cửa. Thực trạng này làm giảm hiệu quả khai thác dịch vụ công trực tuyến, gia tăng áp lực cho bộ phận tiếp nhận hồ sơ và chưa phát huy đầy đủ lợi ích của chuyển đổi số.

III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ:

Trên cơ sở những khó khăn, vướng mắc trên, UBND xã Xã Mai Hoa đề xuất, kiến nghị như sau:

- Về nhân sự: Sau quá trình thực hiện chính quyền 2 cấp từ 01/7/2025 đến nay cán bộ được điều động, cử đến thực hiện tại TT, nên việc luân chuyển định kỳ (tại khoản 4 điều 11) nếu không được bố trí linh hoạt có thể dẫn đến gián đoạn trong tích

lũy kinh nghiệm, làm giảm chất lượng và hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính; do đó cần có cơ chế điều chỉnh phù hợp nhằm bảo đảm vừa đáp ứng yêu cầu về phòng ngừa tiêu cực, vừa duy trì tính ổn định, tạo tính chuyên nghiệp của đội ngũ cán bộ trọng thực hiện nhiệm vụ.

- Cần có giải pháp và đẩy nhanh tiến độ hoàn thiện hạ tầng kỹ thuật của Hệ thống điều phối chung để đảm bảo dữ liệu liên thông thông suốt từ cấp xã lên tỉnh, lên Bộ.

- Đề nghị sớm hoàn thiện, đồng bộ hóa các cơ sở dữ liệu chuyên ngành, bảo đảm kết nối, chia sẻ dữ liệu thông suốt, phục vụ hiệu quả việc giải quyết TTHC tại cấp cơ sở.

Trên đây là Báo cáo đánh giá tình hình, kết quả thực hiện tthc theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại bộ phận một cửa và cổng dịch vụ công quốc gia theo Nghị định số 118/2025/nđ-cp ngày 09/6/2025 (đã được sửa đổi, bổ sung tại nghị định số 367/2025/NĐ-CP) tại UBND xã Xã Mai Hoa./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã ;
- Các phòng chuyên môn UBND xã ;
- Trung tâm PV HCC;
- Lưu: VT; UBND.

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

Nguyễn Anh Tuấn

Phụ lục 2

**RÀ SOÁT NGHỊ ĐỊNH SỐ 118/2025/NĐ-CP NGÀY 09/6/2025 (ĐÃ ĐƯỢC
SỬA ĐỔI, BỔ SUNG TẠI NGHỊ ĐỊNH SỐ 367/2025/NĐ-CP)**

STT	Điều, Khoản của NĐ118/2025/NĐ-CP đề xuất sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ	Mô tả khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện (nếu có)	Nội dung đề xuất, kiến nghị sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ quy định	Lý do đề xuất, kiến nghị	Ghi chú
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Mục a, Khoản 1, Điều 11: Có thâm niên công tác tối thiểu 02 năm trong ngành, lĩnh vực được phân công theo dõi, có trình độ chuyên môn phù hợp, đáp ứng yêu cầu vị trí việc làm đối với cán bộ, công chức, viên chức	Việc điều chuyển cán bộ có thâm niên 02 năm trong ngành, lĩnh vực được phân công hoàn toàn không khả thi so với tình hình hiện nay ở cấp xã. Qua quá trình thực hiện chính quyền 2 cấp cán bộ được điều động, cử về thực hiện nhiệm vụ tại TT vừa thực hiện được thông thạo về chuyên môn nghiệp vụ mà phải điều chuyển sang phòng chuyên môn khác thì phải đào tạo lại nghiệp vụ thì sẽ ảnh hưởng đến kết quả thực hiện giải quyết các TTHC cho người dân và doanh nghiệp.	Có trình độ chuyên môn phù hợp, đáp ứng yêu cầu vị trí việc làm đối với cán bộ, công chức, viên chức	Để phù hợp với tình hình thực tiễn tại đơn vị và nâng cao chất lượng trọng thực hiện nhiệm vụ.	