

Số: /BC-UBND

Ba Tô, ngày tháng 8 năm 2026

BÁO CÁO
về việc rà soát, phối hợp cung cấp thông tin về thực hiện
thủ tục hành chính trên môi trường điện tử

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; UBND xã Ba Tô báo cáo tình hình, khó khăn, vướng mắc trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử như sau:

I. TÌNH HÌNH THỰC HIỆN

UBND xã Ba Tô đã tổ chức triển khai việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; đẩy mạnh tiếp nhận hồ sơ trực tuyến, số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và khai thác, tái sử dụng thông tin, dữ liệu đã được số hóa.

Việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử đã góp phần giảm thời gian đi lại của tổ chức, cá nhân, nâng cao tính công khai, minh bạch trong quá trình giải quyết hồ sơ và từng bước nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

Tuy nhiên, trong quá trình thực hiện, nhất là khi triển khai các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực hộ tịch, chứng thực, đăng ký hộ kinh doanh, hợp tác xã và các thủ tục hành chính khác trên các hệ thống phần mềm chuyên ngành, UBND xã còn gặp một số khó khăn, vướng mắc cần được cơ quan có thẩm quyền xem xét, điều chỉnh.

II. KHÓ KHĂN, VƯỚNG MẮC

1. Về việc sử dụng đồng thời nhiều hệ thống phần mềm

Hiện nay, việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính còn phải thực hiện trên nhiều hệ thống, gồm Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính dùng chung của Bộ Tư pháp đối với các thủ tục thuộc lĩnh vực tư pháp - hộ tịch.

Việc phải sử dụng song song nhiều hệ thống làm phát sinh thêm thao tác cho công chức, mất thời gian trong quá trình tiếp nhận, xử lý, cập nhật và trả kết quả hồ sơ; đồng thời có nguy cơ phát sinh sai lệch hoặc không đồng bộ dữ liệu giữa các hệ thống.

2. Vướng mắc về thống kê, theo dõi tình hình giải quyết hồ sơ

Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính dùng chung của Bộ Tư pháp hiện còn hạn chế trong việc thống kê hồ sơ trong ngày, hồ sơ trễ hạn và tổng hợp số liệu phục vụ báo cáo.

Một số trường hợp sau khi hồ sơ được chuyển sang tài khoản khác thì công chức gặp khó khăn trong việc tìm kiếm, theo dõi hồ sơ. Việc kiểm soát tình trạng xử lý hồ sơ chưa thuận tiện, phải thực hiện nhiều thao tác mới có thể xác định được hồ sơ đang ở khâu nào, thuộc tài khoản của công chức nào.

Đối với công tác báo cáo, hệ thống hiện có giới hạn thời gian khai thác số liệu, gây khó khăn khi địa phương phải tổng hợp báo cáo định kỳ 06 tháng, 09 tháng hoặc cả năm. Đồng thời, số liệu báo cáo chưa được liên kết trực tiếp với danh sách hồ sơ tương ứng, nên khi cần kiểm tra từng hồ sơ, công chức phải thực hiện tra cứu thủ công.

3. Vướng mắc trong việc chuyển đổi tài khoản và phân công xử lý hồ sơ

Quá trình chuyển hồ sơ giữa tài khoản của người tiếp nhận và người thụ lý còn phải thực hiện qua nhiều bước. Khi cần chuyển đổi tài khoản, công chức phải thực hiện nhiều thao tác trên hệ thống, trong khi tốc độ phản hồi của phần mềm có thời điểm chậm, làm tăng thời gian xử lý hồ sơ.

Kiến nghị nghiên cứu thiết kế chức năng chuyển tài khoản, phân công và chuyển hồ sơ trực tiếp, thuận tiện; hạn chế số lần phải quay lại trang chủ hoặc thực hiện nhiều bước trung gian.

4. Vướng mắc về đồng bộ dữ liệu hộ tịch

Đối với một số thủ tục hộ tịch, dữ liệu từ hệ thống hộ tịch sang hệ thống giải quyết thủ tục hành chính dùng chung có thời điểm chưa đồng bộ kịp thời.

Khi xảy ra tình trạng không đồng bộ, công chức phải tải bản kết quả về máy và thực hiện đính kèm thủ công vào hồ sơ để hoàn thiện quy trình giải quyết. Việc này làm phát sinh thêm thao tác, kéo dài thời gian xử lý và tăng nguy cơ sai sót trong quá trình cập nhật hồ sơ.

5. Vướng mắc về số hóa và lưu kho hồ sơ

Hệ thống đã hỗ trợ số hóa hồ sơ, tuy nhiên sau khi số hóa, công chức vẫn phải thực hiện thêm thao tác lựa chọn hồ sơ, vào file kết quả, thực hiện lưu kho rồi mới tiến hành trả kết quả.

Quy trình hiện tại làm phát sinh thêm thao tác trong khi dữ liệu đã được số hóa. Kiến nghị nghiên cứu tích hợp chức năng số hóa và lưu kho hồ sơ, cho phép thực hiện đồng thời hoặc tự động lưu kho sau khi hoàn thành số hóa, qua đó rút ngắn thời gian xử lý và giảm thao tác cho công chức.

6. Vướng mắc trong thực hiện thủ tục đăng ký kết hôn có xác minh

Đối với thủ tục đăng ký kết hôn, trường hợp cần xác minh điều kiện kết hôn thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài theo quy định. Tuy nhiên, hệ thống mặc định thời hạn giải quyết trong ngày.

Khi công chức thực hiện thao tác tạm dừng hồ sơ để xác minh điều kiện kết hôn, hệ thống vẫn có thể ghi nhận hồ sơ ở trạng thái quá hạn. Điều này ảnh hưởng đến việc đánh giá chất lượng, tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn của địa phương.

Đề nghị cơ quan quản lý hệ thống bổ sung chức năng lựa chọn hoặc chuyển sang quy trình riêng đối với hồ sơ cần xác minh; đồng thời không ghi nhận là quá hạn đối với thời gian xác minh được thực hiện đúng quy định.

7. Vướng mắc đối với thủ tục hộ kinh doanh

Một số thủ tục thuộc lĩnh vực hộ kinh doanh hiện được thực hiện trên phần mềm chuyên ngành nhưng chưa được tích hợp đầy đủ với Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã chưa có đầy đủ hoặc chức năng để kiểm soát toàn bộ quá trình giải quyết thủ tục hành chính trên phần mềm chuyên ngành. Do đó, việc theo dõi tiến độ, kiểm soát thời hạn và phối hợp xử lý hồ sơ còn gặp khó khăn.

Đề nghị cơ quan có thẩm quyền nghiên cứu tích hợp các phần mềm chuyên ngành với Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; đồng thời cấp quyền truy cập phù hợp cho Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã để thực hiện việc theo dõi, giám sát và kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.

III. NGUYÊN NHÂN

Các hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và phần mềm chuyên ngành chưa được tích hợp, liên thông đồng bộ hoàn toàn.

Việc khai thác, thống kê, xuất báo cáo dữ liệu còn hạn chế, chưa đáp ứng đầy đủ nhu cầu quản lý, theo dõi và đánh giá kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại địa phương.

Hạ tầng kỹ thuật, tốc độ xử lý và khả năng đồng bộ dữ liệu giữa các hệ thống có thời điểm chưa đáp ứng yêu cầu thực tế.

IV. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

Đề nghị Văn phòng UBND tỉnh (*Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh*) tổng hợp các khó khăn, vướng mắc của địa phương, báo cáo cơ quan có thẩm quyền để nghiên cứu, điều chỉnh, hoàn thiện các hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

Nghiên cứu thống nhất đầu mối sử dụng hệ thống giải quyết thủ tục hành chính, hạn chế việc phải thực hiện đồng thời trên nhiều phần mềm; bảo đảm dữ liệu được nhập một lần và được khai thác, tái sử dụng trong toàn bộ quy trình.

Rà soát, điều chỉnh các quy trình điện tử đối với những trường hợp đặc thù như hồ sơ phải xác minh, hồ sơ tạm dừng, hồ sơ bổ sung, hồ sơ không thu phí, lệ phí; bảo đảm trạng thái trên hệ thống phản ánh đúng thực tế và quy định pháp luật.

Bổ sung chức năng tìm kiếm hồ sơ theo nhiều tiêu chí; cho phép công chức dễ dàng xác định hồ sơ đang ở tài khoản nào, đang được xử lý tại bước nào và thời hạn giải quyết còn lại bao nhiêu.

Đề nghị bổ sung chức năng tự động số hóa, lưu kho hồ sơ và kết quả giải quyết sau khi hoàn thành quy trình, hạn chế thao tác thủ công của công chức.

UBND xã Ba Tô kính báo cáo Văn phòng UBND tỉnh Quảng Ngãi (*Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh*) tổng hợp, xem xét và kiến nghị cơ quan có thẩm quyền giải quyết, nhằm bảo đảm các hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính hoạt động ổn định, đồng bộ, thuận tiện, giảm thời gian xử lý hồ sơ và nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức. UBND xã kính báo cáo./.

Nơi nhận:

- Văn phòng UBND tỉnh;
- TT PVHCC tỉnh;
- CT, PCT UBND xã;
- Các phòng thuộc UBND xã;
- Lưu: VT, TTPVHCC._(tiếng)

} Báo cáo

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Phạm Quý Đức