

BÁO CÁO

Cung cấp thông tin 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

Kính gửi: Văn phòng UBND tỉnh Nghệ An.

Thực hiện Công văn số 6175/BTP-KSTT ngày 11/8/2026 của Bộ Tư pháp về việc báo cáo, cung cấp thông tin 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; Công văn của UBND tỉnh Nghệ An giao các xã tổng hợp khó khăn, vướng mắc trong thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông và yêu cầu rà soát khi thực hiện Nghị định số 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ (được sửa đổi, bổ sung tại Nghị định số 367/2025/NĐ-CP). Ủy ban nhân dân xã Đô Lương báo cáo đánh giá tình hình, kết quả thực hiện thủ tục hành chính (TTHC) theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công Quốc gia cụ thể như sau:

1. Kết quả đạt được

UBND xã chỉ đạo thực hiện tốt công tác tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã; đơn đốc các phòng chuyên môn đẩy mạnh công tác giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, xử lý hồ sơ dịch vụ công trực tuyến.

Số lượng công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm phục vụ hành chính công xã: 07 người; gồm 01 Giám đốc và 06 chuyên viên

Bố trí trụ sở, trang thiết bị tại Trung tâm phục vụ hành chính công xã: Trụ sở Trung tâm được bố trí riêng nhà 02 tầng trong khuôn viên cơ quan UBND xã với đầy đủ trang thiết bị: máy tính, máy quét hồ sơ, mạng Lan, kiosk dịch vụ công hỗ trợ người dân nộp trực tuyến, hệ thống máy lấy số tự động;

Về triển khai quy trình số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC: Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC: Tổng số hồ sơ tiếp nhận từ 01/7/2025 đến 15/7/2026: 12.580 hồ sơ, 100% hồ sơ đã giải quyết được số hóa thành phần hồ sơ và kết quả điện tử. Tỷ lệ cấp kết quả điện tử, tỷ lệ tái sử dụng dữ liệu trong năm 2025 đạt 80%. Do trong quá trình triển khai tiếp nhận hệ thống giải quyết TTHC các Bộ, ngành nên việc tái sử dụng dữ liệu chưa được đồng bộ.

Việc lưu trữ điện tử đối với hồ sơ TTHC: 100% hồ sơ, kết quả TTHC điện tử đã ký số được lưu trữ và có thể truy xuất hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính để tái sử dụng.

Thực hiện đổi mới tổ chức quản lý, kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ việc đơn giản hoá TTHC: Đã triển khai vận hành tiếp nhận và trả kết quả đồng thời trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của Bộ, ngành và địa phương.

Thực hiện đồng bộ, liên kết tài khoản của tổ chức, cá nhân: Đã thực hiện phân quyền tài khoản quản trị, tài khoản tiếp nhận, xử lý và giải quyết TTHC đảm bảo đúng chức năng, nhiệm vụ, quy trình hồ sơ; hướng dẫn người dân đăng nhập tài khoản Vneid để nộp hồ sơ trực tuyến

Theo dõi, đôn đốc sử dụng hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Tỉnh, các Bộ ngành làm cơ sở dữ liệu hợp nhất với Cổng dịch vụ công Quốc gia, hệ thống điều phối giải quyết TTHC trong thời gian tới.

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: Đã triển khai thực hiện xử lý hồ sơ trên hệ thống giải quyết TTHC của các Bộ, có liên kết với cơ sở dữ liệu Quốc gia; một số TTHC được tích hợp đang sử dụng tại Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Tỉnh và điều phối thực hiện tiếp nhận hồ sơ đảm bảo quy trình, quy định; đảm bảo dữ liệu báo cáo kiểm soát TTHC hàng tháng, quý trên các hệ thống thông tin.

Việc đồng bộ dữ liệu giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của các Bộ, ngành và Cổng Dịch vụ công quốc gia trên Trung tâm dữ liệu quốc gia: Cơ bản dữ liệu được chia sẻ, tích hợp các thông tin cần thiết nhưng chưa được đồng bộ hoàn thiện giữa các hệ thống khác nhau

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, ngành: Có 80/118 TTHC điện tử được thiết lập chức năng thanh toán trực tuyến (đạt 68%); tỷ lệ hồ sơ phát sinh nghĩa vụ tài chính được thanh toán trực tuyến đạt 100%

Triển khai tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi cấp tỉnh: Đã thực hiện niêm yết công khai danh mục theo Quyết định ban hành của UBND Tỉnh và triển khai khi có nhu cầu của người dân

Về sử dụng Bộ nhận diện thương hiệu thống nhất tại Trung tâm phục vụ hành chính công: Đã thực hiện đảm bảo theo quy định

Sử dụng Bộ nhận diện thương hiệu tại giao diện Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của Bộ đảm bảo thống nhất với Cổng Dịch vụ công quốc gia: Thực hiện theo quy định khi được hệ thống phân quyền quản trị và sử dụng Bộ nhận diện thống nhất từ các cấp Bộ, ngành tới địa phương.

** Về một số kết quả chung nổi bật:*

- Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến đạt trên 97%. Thực hiện hiệu quả 02 nhóm thủ tục liên thông "Khai sinh - Cư trú - Cấp thẻ BHYT" và "Khai tử - Xóa đăng ký thường trú - Trợ cấp mai táng phí" với tổng số 1147 hồ sơ tiếp nhận trực tuyến.

- Việc công bố, công khai TTHC theo quy định các TTHC được thực hiện tại cấp xã, 100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết được công khai, niêm yết đầy đủ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã. Công khai quy trình, thời hạn, phí và lệ phí hồ sơ thủ tục hành chính được minh bạch, tạo thuận lợi cho người dân tra cứu.

- UBND xã đã quan tâm chỉ đạo đề xuất tích hợp thêm các video hướng dẫn ngắn tại Trung tâm phục vụ hành chính công xã để người dân dễ dàng thao tác nộp hồ sơ TTHC trên môi trường điện tử qua điện thoại thông minh. Định kỳ kiểm tra, tự kiểm tra hoạt động thực hiện TTHC tại xã đảm bảo có hiệu quả, thông suốt

- Việc thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo Nghị định số 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ (được sửa đổi, bổ sung tại Nghị định số 367/2025/NĐ-CP) trên địa bàn xã Đô Lương đã đạt được nhiều kết quả tích cực, góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước, cải thiện chất lượng phục vụ nhân dân, tạo sự minh bạch trong giải quyết thủ tục hành chính. Chất lượng giải quyết thủ tục hành chính ngày càng được nâng cao. Hoạt động giải quyết TTHC cho người dân đảm bảo ổn định, hiệu quả, thông suốt; quy trình chặt chẽ góp phần nâng cao hiệu quả công việc và giảm thời gian, chi phí cho tổ chức, cá nhân.

2. Những khó khăn, vướng mắc

- Về công nghệ và người dân: Đa số người dân thiếu năng lực sử dụng công nghệ thông tin và xác nhận thông tin định danh điện tử chưa đồng bộ nên việc hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến còn gặp khó khăn, ảnh hưởng đến hiệu quả cải cách thủ tục hành chính.

- Về rà soát, đơn giản hóa TTHC: Qua việc tổ chức rà soát toàn diện các hồ sơ, yêu cầu giải quyết công việc đang thực hiện nhưng chưa được chuẩn hóa, còn phát sinh "giấy phép con", các quy trình, giấy tờ ngoài quy định như lĩnh vực đất đai, Tư pháp; việc thực hiện văn bản ủy quyền trong đăng ký hộ tịch khá bất cập trong giải quyết TTHC và chưa đảm bảo được thành phần hồ sơ.

- Về lưu trữ và tái sử dụng: Việc khai thác tài liệu lưu kho chưa được tự động hóa hoàn toàn; thao tác lưu kho trên hệ thống mất khá nhiều thời gian; chưa có danh mục chi tiết hồ sơ cần lưu khiến việc khai thác kho dữ liệu cá nhân chưa đạt hiệu quả cao nhất.

- Về hạ tầng kỹ thuật, đồng bộ: Hệ thống giải quyết thủ tục hành chính một số Bộ, ngành chưa tích hợp đầy đủ quy trình giải quyết thủ tục hành chính, lệ phí

thanh toán trực tuyến trên cổng Dịch vụ công Quốc gia đối với một số TTHC; tính năng trích xuất, báo cáo thống kê số liệu chưa đúng, chưa đầy đủ, chưa tách rõ TTHC tiếp nhận riêng tại cấp xã (Bộ Nông nghiệp và môi trường); còn sử dụng đồng thời hệ thống giải quyết TTHC các Bộ, ngành và hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Nghệ An, gây bất cập trong việc theo dõi, xử lý hồ sơ và kiểm soát TTHC hàng tháng (Như thủ tục: "*Liên thông đăng ký khai sinh, khai tử*" chưa được tích hợp trên Hệ thống ngành Tư pháp; thủ tục: "Tính hoặc tính lại tiền sử dụng đất theo quy định tại các điểm a,b,c và d khoản 2 Điều 12 Nghị định số 50/2026/NĐ-CP ngày 31/1/2026 của Chính phủ" xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Nghệ An chưa có bước liên thông chuyển kết quả sang bộ phận Thuế, việc trả kết quả đối với thủ tục này chưa đúng quy trình, quy định. Ngoài ra, một số thủ tục liên quan đất đai thuộc thẩm quyền UBND xã giải quyết chưa được tích hợp trên Hệ thống mới Bộ Nông nghiệp và môi trường).

- Về hệ thống cơ sở dữ liệu chuyên ngành: Nhóm thủ tục đăng ký hộ kinh doanh chưa được thiết lập tiếp nhận tại Trung tâm phục vụ hành chính công xã; chỉ phân quyền cho cán bộ tiếp nhận, xử lý thuộc phòng kinh tế UBND xã là chưa phù hợp quy trình; khó khăn trong việc theo dõi hồ sơ, thống kê, kiểm soát TTHC phục vụ báo cáo, tổng hợp;

- Về chỉ tiêu đánh giá: Hệ thống các Bộ ngành và hệ thống điều phối giải quyết TTHC chưa xây dựng đầy đủ các tiêu chuẩn, quy chuẩn quy định về cấu trúc dữ liệu và hạ tầng, dẫn đến dữ liệu phân mảnh khó liên thông; các chỉ tiêu đánh giá chưa được cụ thể, đồng bộ.

(Có phụ lục kèm theo)

II. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

1. Đối với Bộ, ngành Trung ương:

- Kiến nghị cơ quan có thẩm quyền sớm hoàn thiện việc kết nối, đồng bộ dữ liệu giữa các hệ thống quản lý chuyên ngành của Bộ, ngành, cấp tỉnh với hệ thống Cổng DVC Quốc gia tại Trung tâm dữ liệu Quốc gia (C12) theo kế hoạch để tránh việc nhập liệu trùng lặp; đúng quy trình nội bộ, quy trình điện tử được cấp có thẩm quyền phê duyệt tạo thuận lợi cho cơ sở thực hiện. Sử dụng thống nhất một hệ thống giải quyết TTHC. Nghiên cứu hệ thống hóa việc lưu kho lấy số tự động đảm bảo dễ dàng và nhanh hơn theo tính năng lọc dữ liệu kết quả, giảm thời gian xử lý cho cán bộ trong việc lưu kho 01 bộ hồ sơ trên hệ thống.

- Kiến nghị quản trị các hệ thống thiết lập quy trình điện tử, thời hạn giải quyết, phí lệ phí đúng với danh mục TTHC trên các ngành, lĩnh vực đã công bố tại Cổng Dịch vụ công Quốc gia; cấp tài khoản tiếp nhận và theo dõi hồ sơ đối với nhóm thủ tục đăng ký hộ kinh doanh (thuộc Bộ Tài chính) cho cán bộ tại Trung tâm phục vụ hành chính công cấp xã để tổng hợp, báo cáo thống kê theo quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ

2. Đối với các đơn vị trong tỉnh:

- Tăng cường chỉ đạo các sở, ngành, địa phương trong việc khai thác hệ thống các dữ liệu sẵn có để thay thế việc người dân phải cung cấp một số giấy tờ thành phần hồ sơ thủ tục hành chính.

- Hướng dẫn, duy trì đảm bảo hệ thống giải quyết TTHC thuộc ngành, lĩnh vực đảm bảo thông suốt, hiệu quả và cung cấp đầy đủ các tính năng trích xuất số liệu, các tỷ lệ hồ sơ phục vụ công tác chấm điểm cải cách hành chính hàng năm và chỉ đạo điều hành giải quyết TTHC tại xã.

Trên đây là báo cáo cung cấp thông tin 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; đánh giá tình hình, kết quả thực hiện TTHC khi triển khai thực hiện Nghị định số 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ trên địa bàn xã Đô Lương. UBND xã Đô Lương kính báo cáo Văn phòng UBND Tỉnh (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công Tỉnh) tổng hợp./.

Nơi nhận:

- Như kính gửi;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Trưởng các phòng chuyên môn;
- Trung tâm PVHCC xã;
- Lưu VT, (HCC).

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

Nguyễn Tất Tây