

Số: /BC-UBND

Vạn Linh, ngày tháng 04 năm 2026

BÁO CÁO

**Tóm tắt khó khăn, vướng mắc trong triển khai Nghị định 118/2025/NĐ-CP
của Chính phủ (được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định 367/2025/NĐ-CP)**

Kính gửi: Văn phòng UBND tỉnh Lạng Sơn.

Thực hiện Công văn số 2937/UBND-PVHCC ngày 16/4/2026 của Văn phòng HĐND tỉnh về việc tổng hợp khó khăn, vướng mắc trong triển khai Nghị định 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ (được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định 367/2025/NĐ-CP) quy định về 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. Qua rà soát thực tế tại địa phương, UBND xã Vạn Linh báo cáo như sau:

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

1. Về cơ cấu tổ chức, nhân sự:

- Số lượng công chức, nhận làm việc tại Trung tâm, số lượng hiện có trên tổng số biên chế được giao: 05/08. Bao gồm: 01 Phó Giám đốc, 04 chuyên viên.

2. Về trang thiết bị, cơ sở vật chất:

Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Vạn Linh đã được bố trí 02 phòng tiếp nhận TTHC và trả kết quả.

Trung tâm đã hoàn thiện hệ thống nhận diện thương hiệu: logo, biển tên, bảng hiệu Trung tâm. Đã bố trí đầy đủ khẩu hiệu tuyên truyền về cải cách hành chính, tiêu chí phục vụ nhân dân, niêm yết công khai thủ tục hành chính tại vị trí dễ nhìn, thuận tiện cho người dân tiếp cận.

Trang trí, sắp xếp đảm bảo tính hiện đại, thân thiện và công khai, minh bạch, đúng theo hướng dẫn tại các văn bản của Bộ Nội vụ và UBND tỉnh.

Phòng làm việc được bố trí tại Trung tâm PVHCC: 04 quầy giao dịch; ghế ngồi cho tổ chức công dân đến giao dịch.

Trung tâm đã thực hiện đầy đủ việc bố trí không gian, thiết kế nhận diện, sắp xếp quầy làm việc và trang trí tuyên truyền theo đúng quy định và hướng dẫn của cơ quan chuyên môn. Các khu vực được phân khoa học, thuận tiện cho công dân đến giao dịch.

Nhằm đảm bảo hoạt động hiệu quả của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, UBND xã đã quan tâm đầu tư, bố trí trang thiết bị công nghệ thông tin và các phương tiện phục vụ tiếp nhận, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính.

- + Máy tính: 07 máy.
- + Máy in: 05 máy.
- + Máy Scan A4: 04 máy.
- + Máy tra cứu có kết nối mạng dành cho tổ chức, cá nhân: 01 máy.
- + Máy lấy số tự động: 01 máy.
- + Các thiết bị phụ trợ khác: hệ thống mạng internet, biển chỉ dẫn . . .

Đến nay cơ bản đã đáp ứng yêu cầu phục vụ nhân dân theo quy định của Chính phủ, của tỉnh.

3. Công tác tiếp nhận, trả kết quả, số hóa hồ sơ thủ tục hành chính

- Trung tâm Phục vụ hành chính công xã thường xuyên triển khai rà soát các TTHC để số hoá 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 quốc gia, cổng dịch vụ công của các bộ ngành.

- Trung tâm Phục vụ hành chính công sau khi tiếp nhận hồ sơ TTHC và thực hiện quy trình các bước tiến hành tiếp nhận, trả kết quả, 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. Kết quả như sau: Từ 01/7/2025 đến 15/4/2026, Trung tâm đã tiếp nhận và trả kết quả vào hệ thống phần mềm một cửa điện tử:

+ Số hồ sơ tiếp nhận: 3.639 hồ sơ đạt 100% (bao gồm hồ sơ trả lại dân, hồ sơ hủy)

+ Số hồ sơ đã trả kết quả: 3.639 hồ sơ đạt 100%.

+ Số hồ sơ đã số hóa: 3.639 hồ sơ đạt 100%.

- Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa: 100%

4. Các nội dung khác:

Việc kết nối đổi mới tổ chức quản lý, kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ việc đơn giản hoá TTHC:

- Thực hiện mô hình Bộ phận Một cửa, Một cửa liên thông theo hướng tập trung, thống nhất. Phân công rõ trách nhiệm từng cán bộ trong: Tiếp nhận hồ sơ, Số hoá hồ sơ, Chuyển xử lý, trả kết quả, tiếp nhận hồ sơ, luôn đúng hạn và trước hạn. Tăng cường sử dụng phần mềm chuyên ngành của các bộ, ngành kết nối với hệ thống địa phương. Thực hiện theo dõi tiến độ hồ sơ trên hệ thống điện tử, hạn chế xử lý thủ công.

Kết nối giữa Cổng Dịch vụ công quốc gia với hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh, cấp xã. Liên thông dữ liệu với các cơ sở dữ liệu quan trọng như:

Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu hộ tịch điện tử, Công an, Bảo hiểm xã hội, y tế, giáo dục... Thực hiện tái sử dụng dữ liệu: Người dân không

phải nộp lại giấy tờ đã có trên hệ thống, giảm giấy tờ, giảm thời gian xử lý.

- Thực hiện đồng bộ, liên kết tài khoản của tổ chức, cá nhân

Liên kết tài khoản với: Số định danh cá nhân (CCCD) Số điện thoại, email. Đồng bộ thông tin cá nhân từ: Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư cho phép sử dụng tài khoản đó để: Nộp hồ sơ trực tuyến Theo dõi tiến độ giải quyết Nhận kết quả điện tử.

- Kết quả nổi bật của xã trong thực hiện đồng bộ, liên kết tài khoản và đơn giản hoá TTHC. Đã triển khai hiệu quả việc đăng ký, kích hoạt và liên kết tài khoản cho công dân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, góp phần nâng cao tỷ lệ người dân tham gia dịch vụ công trực tuyến.

- Tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến, thanh toán trực tuyến nhiều thủ tục được người dân chủ động thực hiện Trung tâm phục vụ hành chính công thông qua tài khoản VNeID đã liên kết. Hiện nay, 100 % thủ tục được nộp trực tuyến và thanh toán trực tuyến.

Thông tin công dân được đồng bộ tự động từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, giúp giảm đáng kể thành phần hồ sơ, hạn chế việc yêu cầu nộp lại giấy tờ; 100% hồ sơ tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa được: Nhập, xử lý trên hệ thống điện tử thực hiện số hoá theo quy định theo dõi tiến độ giải quyết minh bạch; Việc liên thông, chia sẻ dữ liệu giữa các hệ thống từng bước được cải thiện, góp phần rút ngắn thời gian giải quyết TTHC, giảm áp lực cho cán bộ và công dân Công tác hướng dẫn, hỗ trợ người dân tạo tài khoản, liên kết thông tin được thực hiện thường xuyên, nhất là đối với: Người cao tuổi Người chưa quen sử dụng công nghệ.

II. KHÓ KHĂN, VƯỚNG MẮC

Qua thực tiễn triển khai, Ủy ban nhân xã Vạn Linh xác định một số khó khăn, vướng mắc do quy định chưa phù hợp hoặc chưa thống nhất như sau:

1. Về tổ chức bộ máy (Khoản 3 Điều 7):

Việc thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã có con dấu và tài khoản riêng giúp tăng tính chủ động nhưng gây khó khăn về biên chế kế toán và quản lý tài chính tại chỗ do khối lượng công việc phát sinh lớn.

Chuyên viên Trung tâm có thời hạn làm việc từ 12 đến 36 tháng mỗi đợt. Việc luân chuyển thường xuyên gây khó khăn cho xã trong việc duy trì đội ngũ có kinh nghiệm chuyên sâu (yêu cầu ít nhất 02 năm thâm niên) và phải liên tục đào tạo lại về kỹ năng số, quy trình tiếp nhận và trả kết quả.

2. Về công nghệ và dữ liệu (Khoản 5 Điều 27):

Các quy định về yêu cầu kỹ thuật của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC đôi khi chưa tương thích hoàn toàn với hạ tầng công nghệ thông tin hiện có tại cấp xã, dẫn đến việc kết nối với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư đôi khi bị gián đoạn. Việc kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa hệ thống cấp xã với các cơ sở dữ liệu chuyên ngành của các Bộ, ngành vẫn còn chậm trễ.

3. Về dịch vụ công tập trung (Khoản 9 Điều 40):

Quy định hệ thống địa phương không tiếp nhận TTHC đã cung cấp tập trung tại Bộ/Ngành giúp giảm chồng chéo nhưng gây khó khăn cho người dân địa phương khi vẫn còn thói quen nộp hồ sơ trực tiếp.

III. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

Trên cơ sở rà soát, Ủy ban nhân dân xã Vạn Linh đề xuất kiến nghị sửa đổi, bổ sung Nghị định số 118/2025/NĐ-CP (được sửa đổi bởi Nghị định 367/2025/NĐ-CP) như sau:

- Về nhân sự: 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, chuyên nghiệp của đội ngũ cán bộ.

- Sớm hoàn thiện hạ tầng kỹ thuật của Hệ thống điều phối chung để đảm bảo dữ liệu liên thông thông suốt từ xã lên tỉnh, Bộ.

- Đề xuất mở thêm các lớp tập huấn chuyên sâu về kỹ năng bóc tách dữ liệu số hóa và ứng dụng AI trong giải quyết TTHC cho cán bộ xã.

- Đề xuất xem xét các chính sách hỗ trợ, phụ cấp đặc thù cho cán bộ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã do tính chất công việc áp lực và yêu cầu trình độ CNTT cao.

Trên đây là một số khó khăn, vướng mắc trong triển khai thực hiện Nghị định 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ của UBND Vạn Linh báo cáo văn phòng UBND, Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh Lạng Sơn tổng hợp theo quy định./.

Nơi nhận:

- Như trên (BC);
- Trung tâm PVHCC tỉnh Lạng Sơn (BC);
- CT, các PCT UBND xã;
- Các Phòng CM thuộc UBND xã;
- Trang thông tin điện tử xã;
- Lưu: VT, TTPVHCC (HVT).

CHỦ TỊCH

Nguyễn Mai Huyền

