

Số: /BC-UBND

Thạch Khê, ngày tháng năm 2026

BÁO CÁO

Tình hình 05 năm triển khai thi hành

Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử

Thực hiện Văn bản số 2143/UBND-HCC3 ngày 19/3/2026 của UBND tỉnh Hà Tĩnh về việc báo cáo tổng kết tình hình triển khai thi hành Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/04/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính (TTHC) trên môi trường điện tử. UBND xã Thạch Khê báo cáo kết quả triển khai, thực hiện trên địa bàn xã như sau:

I. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

1. Về chỉ đạo, điều hành

UBND xã đã chủ động cụ thể hóa các quy định của Trung ương thông qua việc ban hành hệ thống văn bản chỉ đạo, hướng dẫn phù hợp với thực tiễn điều hành theo mô hình chính quyền địa phương hai cấp. Công tác phổ biến, quán triệt được triển khai đồng bộ thông qua các hội nghị tập huấn, góp phần giúp đội ngũ cán bộ, công chức nắm vững quy trình nghiệp vụ và nâng cao năng lực thực hiện trên môi trường điện tử. Việc ban hành văn bản kịp thời, bám sát thực tiễn đã tạo sự thống nhất trong tổ chức thực hiện, hạn chế tình trạng lúng túng, chông chéo trong quá trình xử lý công việc. Công tác chỉ đạo, điều hành không chỉ dừng lại ở việc triển khai quy định mà còn góp phần hình thành nền tảng quản trị hiện đại, tạo tiền đề quan trọng để đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp và thực hiện hiệu quả chuyển đổi số tại địa phương.

Việc phân công trách nhiệm được thực hiện rõ ràng, cụ thể, bảo đảm lộ trình số hóa hồ sơ, kết nối và chia sẻ dữ liệu theo đúng tiến độ quy định. Qua đó, các chủ trương, chỉ đạo của cấp trên được triển khai thực hiện thống nhất, hiệu quả, tạo nền tảng pháp lý và điều kiện thuận lợi cho việc chuyển đổi phương thức làm việc từ môi trường truyền thống sang môi trường số theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại. Việc xác định rõ vai trò, trách nhiệm của từng cá nhân, bộ phận không chỉ góp phần nâng cao hiệu quả phối hợp trong quá trình xử lý công việc mà còn tăng cường tính chủ động, trách nhiệm giải trình của đội ngũ cán bộ, công chức. Việc gắn trách nhiệm với tiến độ và kết quả thực hiện đã tạo động lực thúc đẩy hoàn thành các chỉ tiêu về số hóa, khai thác dữ liệu, hạn chế tình trạng chậm trễ trong giải quyết hồ sơ, từng bước hình thành quy trình làm việc khoa học, minh bạch, có khả năng kiểm soát và theo dõi xuyên suốt trên môi trường điện tử, góp

phần nâng cao chất lượng quản lý, điều hành và phục vụ người dân, doanh nghiệp ngày càng hiệu quả.

2. Kết quả triển khai thực hiện

2.1. Về cung cấp dịch vụ công trực tuyến:

Việc tiếp nhận, giải quyết TTHC trên môi trường điện tử được thực hiện đúng quy định, khoa học; bảo đảm tính công khai và an toàn thông tin. Kết quả cụ thể từ ngày 01/7/2025 đến 24/03/2026 như sau:

- Tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến (bao gồm trực tuyến một phần và toàn trình): 3663/3663 hồ sơ, đạt tỷ lệ 100%

Riêng đối với Hồ sơ thực hiện theo mức độ DVCTT toàn trình là 1051 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 28,7% tổng số hồ sơ tiếp nhận (đánh giá tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình theo số hồ sơ phát sinh của các TTHC đủ điều kiện DVCTT toàn trình thì kết quả đạt được là: 1051/1051 hồ sơ, đạt tỷ lệ 100%).

- Về thanh toán trực tuyến: Đã thực hiện thanh toán trực tuyến đối với 2834/3103 hồ sơ phát sinh phí, lệ phí, đạt tỷ lệ 91,33%; tổng số tiền đã thanh toán trực tuyến là 69.851.000 đồng.

Kết quả trên cho thấy việc triển khai thanh toán trực tuyến tại địa phương đạt hiệu quả cao, góp phần nâng cao tính minh bạch, thuận tiện cho người dân, doanh nghiệp và từng bước hoàn thiện quy trình giải quyết TTHC trên môi trường điện tử theo hướng không dùng tiền mặt.

2.2. Về số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC:

- Về số hóa thành phần hồ sơ: Đã thực hiện số hóa 3663/3663 hồ sơ, đạt tỷ lệ 100%.

- Về số hóa kết quả giải quyết TTHC: Đã thực hiện số hóa 3624/3631 hồ sơ đã giải quyết, đạt tỷ lệ 99,81%.

Kết quả trên cho thấy công tác số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC tại địa phương được triển khai đồng bộ, hiệu quả, đạt và vượt yêu cầu đề ra, góp phần quan trọng trong việc nâng cao chất lượng giải quyết TTHC và phục vụ tốt nhu cầu của người dân, doanh nghiệp.

- Về tái sử dụng dữ liệu: Thực hiện nghiêm quy định về tái sử dụng dữ liệu; không yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp lại các thông tin, giấy tờ đã được số hóa hoặc đã được tích hợp, chia sẻ trong các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành; qua đó góp phần giảm thiểu giấy tờ, thời gian và chi phí thực hiện thủ tục hành chính.

3. Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân

3.1. Tồn tại, hạn chế:

Mặc dù tỷ lệ hồ sơ trực tuyến đạt cao, tuy nhiên hiệu quả thực chất của việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến chưa đồng đều. Một bộ phận lớn người dân vẫn chưa hình thành thói quen tự thực hiện thủ tục trên môi trường điện tử, chủ yếu do hạn chế về kỹ năng số, khả năng tiếp cận công nghệ và tâm lý e ngại khi thao tác trên môi trường điện tử. Do đó phần lớn các TTHC trực tuyến của công dân cần sự hỗ trợ trực tiếp của cán bộ, công chức, làm gia tăng áp lực cho Bộ phận Một cửa, chưa phát huy hết lợi ích của chuyển đổi số trong giải quyết TTHC.

Bên cạnh đó, các quy trình liên thông giữa các cấp, các ngành mặc dù đã được thiết lập trên hệ thống điện tử, nhưng vẫn còn phát sinh vướng mắc do hạn chế về hạ tầng kỹ thuật và tính ổn định của các hệ thống dùng chung. Việc chưa đồng bộ hoàn toàn về dữ liệu và quy trình xử lý giữa các hệ thống dẫn đến tình trạng chậm trễ cục bộ, ảnh hưởng đến tiến độ giải quyết hồ sơ, đặc biệt đối với các thủ tục liên thông nhiều cấp, nhiều ngành.

Ngoài ra, một số biểu mẫu điện tử, tờ khai trên Cổng dịch vụ công chưa được thiết kế tối ưu cho thiết bị di động – phương tiện truy cập phổ biến của người dân hiện nay. Các thao tác nhập liệu còn phức tạp, thiếu tính tự động điền thông tin từ các cơ sở dữ liệu sẵn có đã gây khó khăn cho người dân trong quá trình kê khai, làm giảm trải nghiệm người dùng và hạn chế khả năng tiếp cận dịch vụ công trực tuyến.

3.2. Nguyên nhân

*** Nguyên nhân chủ quan:**

- Một số quy định tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP về giá trị pháp lý của bản sao điện tử được chứng thực từ bản chính chưa được các tổ chức tín dụng và một số cơ quan ngoài hệ thống hành chính nhà nước áp dụng thống nhất.

- Hạ tầng công nghệ thông tin tại cấp xã chưa được đầu tư đồng bộ; thiếu các thiết bị chuyên dụng có tốc độ cao phục vụ việc số hóa, lưu trữ và khai thác dữ liệu, đặc biệt đối với khối lượng lớn hồ sơ lưu trữ chuyên ngành. Điều này không chỉ ảnh hưởng đến tiến độ số hóa hồ sơ mà còn làm gia tăng khối lượng công việc thủ công, giảm hiệu suất xử lý và hạn chế khả năng triển khai dịch vụ công trực tuyến toàn trình.

*** Nguyên nhân khách quan:**

- Kỹ năng số của một bộ phận 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.

- Một bộ phận người dân còn tâm lý e ngại về tính an toàn, bảo mật thông tin khi thực hiện các giao dịch tài chính (thanh toán phí, lệ phí) trên môi trường mạng. Sự thiếu tin tưởng này ảnh hưởng trực tiếp đến tỷ lệ thanh toán trực tuyến,

làm gián đoạn quy trình dịch vụ công toàn trình và khiến người dân vẫn có xu hướng lựa chọn hình thức giao dịch trực tiếp.

II. ĐỀ XUẤT VÀ KIẾN NGHỊ

1. Đối với Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ

Đề nghị nghiên cứu sửa đổi, bổ sung Khoản 3, Điều 10 (Chứng thực bản sao từ bản chính) Nghị định số 45/2020/NĐ-CP: Quy định hiện hành vẫn yêu cầu cá nhân, tổ chức xuất trình bản chính để đối chiếu trực tiếp, dẫn đến chưa thể thực hiện quy trình trực tuyến hoàn toàn, gây áp lực cho Bộ phận Một cửa cấp cơ sở. Đề nghị bổ sung cơ chế cho phép tự động xác thực và cấp bản sao điện tử đối với các giấy tờ đã có trong Cơ sở dữ liệu quốc gia (như: Giấy khai sinh, Căn cước công dân, Giấy chứng nhận kết hôn), qua đó thay thế bước đối chiếu bản giấy, góp phần tối ưu hóa dịch vụ công trực tuyến toàn trình, giảm tiếp xúc trực tiếp.

2. Đối với các bộ, ngành

- 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.

- Đề nghị cung cấp các công cụ khai thác, tra cứu dữ liệu đơn giản, chính xác, thân thiện với người sử dụng, tạo điều kiện thuận lợi cho cấp xã (đơn vị trực tiếp tiếp nhận hồ sơ) trong việc trích xuất, đối soát thông tin, hạn chế việc yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp lại giấy tờ đã có trong hệ thống.

Trên đây là báo cáo tình hình 05 năm triển khai thực hiện Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/04/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, UBND xã Thạch Khê báo cáo Văn phòng UBND tỉnh xem xét, tổng hợp./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Văn phòng UBND tỉnh Hà Tĩnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Các phòng chuyên môn UBND xã;
- Trung tâm PVHCC xã;
- Lưu: VT. TTPVHCC.

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

Võ Thị Vinh