

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH ĐỒNG THÁP**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /UBND-KSTT

Đồng Tháp, ngày tháng năm 2026

V/v báo cáo các khó khăn, vướng mắc
khi triển khai các Hệ thống thông tin
giải quyết thủ tục hành chính tập trung

Kính gửi:

- Bộ Khoa học và Công nghệ;
- Bộ Công Thương;
- Bộ Y tế;
- Bộ Giáo dục và Đào tạo;
- Bộ Nông nghiệp và Môi trường;
- Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch;
- Bộ Tư pháp;
- Bộ Xây dựng;
- Bộ Nội vụ;
- Bộ Tài chính.

Thực hiện các văn bản về việc triển khai Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung của các Bộ¹, từ ngày 01/01/2026, tỉnh Đồng Tháp đã chuyển sang thực hiện tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của các Bộ, ngành theo mô hình tập trung.

Tuy nhiên, trong quá trình triển khai, tỉnh Đồng Tháp gặp một số khó khăn, vướng mắc làm ảnh hưởng đến quá trình giải quyết thủ tục hành chính của người dân và doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh (*có phụ lục đính kèm các khó khăn, vướng mắc trong quá trình vận hành hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính theo mô hình tập trung*).

Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Tháp kính gửi các Bộ, ngành Trung ương xem xét hỗ trợ tỉnh Đồng Tháp khắc phục những khó khăn, vướng mắc nêu trên nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trên địa bàn tỉnh Đồng Tháp.

¹ Công văn số 15473/BXD-TTCNTT ngày 18/12/2025 của Bộ Xây dựng; Công văn số 11025/BNNMT-CĐS ngày 30/12/2025 của Bộ Nông nghiệp và Môi trường; Công văn số 12900/BNV-VP ngày 31/12/2025 của Bộ Nội vụ; Công văn số 8245/BKHCHN-TTCNTT ngày 31/12/2025 của Bộ Khoa học và Công nghệ; Công văn số 10429/BCT-TMĐT ngày 31/12/2025 của Bộ Công Thương; Công văn số 1181/TTYDG-GPQLCL ngày 31/12/2025 của Trung tâm Thông tin y tế thuộc Bộ Y tế; Công văn số 113/BGDĐT-VP ngày 10/01/2026 của Bộ Giáo dục và Đào tạo;...

Rất mong sự quan tâm hỗ trợ của các Bộ, ngành Trung ương./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Văn phòng Chính phủ;
- Cục Chuyển đổi số - Cơ yếu, Văn phòng Trung ương Đảng;
- CT và các PCT UBND tỉnh;
- Các Sở, Ban Quản lý Khu kinh tế;
- VPUBND tỉnh: LĐVP, TTPVHCC;
- Lưu: VT, KSTT (Vinh).

CHỦ TỊCH

Phạm Thành Ngại

Phụ lục

CÁC KHÓ KHĂN, VƯỚNG MẮC TRONG QUÁ TRÌNH VẬN HÀNH HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẬP TRUNG

(Kèm theo Công văn số /UBND-KSTT ngày / /2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Tháp)

I. MỘT SỐ KHÓ KHĂN, ĐỀ XUẤT KIẾN NGHỊ CHUNG ĐẾN CÁC BỘ:

- Ngày 23/12/2025, Hội đồng nhân dân tỉnh Đồng Tháp ban hành Nghị quyết số 35/2025/NQ-HĐND quy định mức thu phí, lệ phí trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Đồng Tháp. Trong đó, ban hành mức thu phí, lệ phí là 0 đồng khi nộp hồ sơ bằng hình thức trực tuyến đối với các khoản phí, lệ phí thuộc thẩm quyền của Hội đồng nhân dân quy định. Đề nghị các Bộ hỗ trợ cập nhật lại phí, lệ phí tiếp nhận hồ sơ trực tuyến đối với các thủ tục được quy định thu phí 0 đồng cho hình thức nộp trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của các Bộ để khuyến khích người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến (*Đính kèm Nghị quyết số 35/2025/NQ-HĐND*). Đồng thời, hiệu chỉnh, bổ sung thống kê tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến cho các dịch vụ công trực tuyến có mức thu phí 0 đồng theo Nghị quyết nêu trên để theo dõi, tổng hợp, đảm bảo tính phù hợp, công bằng và khuyến khích người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

- Đến ngày 31/12/2025, tỉnh Đồng Tháp đã hoàn thành tích hợp 1.085/1.085 dịch vụ công trực tuyến toàn trình, trong đó (1.008 dịch vụ công trực tuyến triển khai trên hệ thống của tỉnh và 77 dịch vụ công trực tuyến triển khai trên các hệ thống phần mềm của Bộ). Tuy nhiên, khi chuyển đổi sử dụng hệ thống các Bộ thì số lượng triển khai dịch vụ công trực tuyến toàn trình và một phần trên Cổng dịch vụ công quốc gia đối với tỉnh Đồng Tháp giảm rất nhiều. Tính đến ngày 25/01/2026, Cổng dịch vụ công quốc gia ghi nhận tỉnh Đồng Tháp có tổng số 2.026 dịch vụ công trực tuyến, trong đó 282 dịch vụ công trực tuyến toàn trình, 458 dịch vụ công trực tuyến một phần, 1.286 thủ tục hành chính tiếp nhận trực tiếp. Đồng thời, khi triển khai các hệ thống tập trung của Bộ nhưng số lượng dịch vụ công trực tuyến giữa các địa phương được thống kê chênh lệch nhau khá lớn. Đề nghị các Bộ hỗ trợ kiểm tra, hoàn thành 100% dịch vụ công trực tuyến toàn trình và một phần của tỉnh được tích hợp lên Cổng dịch vụ công quốc gia.

- Một số thủ tục hành chính được tỉnh Đồng Tháp ban hành cắt giảm 30% thời gian giải quyết thủ tục hành chính và đơn giản quy trình nội bộ để tạo điều kiện cho người dân, doanh nghiệp. Tuy nhiên, quyền quản trị được cấp cho Sở không cập nhật được quy trình xử lý của các thủ tục hành chính (được địa phương cắt giảm thời gian và đơn giản hóa quy trình thực hiện). Đề nghị các Bộ cấp quyền cho phép địa phương chủ động điều chỉnh quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính, tạo điều chỉnh cho địa phương nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp.

- Đề nghị sớm đưa vào vận hành Hệ thống điều phối giải quyết thủ tục hành chính vì hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tại các xã, phường đang phải đăng nhập, xử lý rất nhiều Hệ thống giải quyết thủ tục hành chính tập trung của các Bộ, do đó mất thời gian và gây nhiều khó khăn cho việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của người dân, doanh nghiệp.

- Đề nghị bổ sung chức năng tự động điền thông tin chủ hồ sơ trong trường hợp người nộp hồ sơ là chủ hồ sơ. Tích hợp AI hỗ trợ công chức tự động điền các thông tin khi người dân cung cấp từ các giấy tờ đã đính kèm.

- Đề nghị hỗ trợ đồng bộ các hồ sơ bị trùng và đã hủy trên Công Dịch vụ công quốc gia tại địa chỉ: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1cGJZPuO1duDzRq3IPAB88X_ExA5waVM1/edit?gid=1646353465#gid=1646353465

II. MỘT SỐ KHÓ KHĂN, VƯỚNG MẮC CỤ THỂ ĐỐI VỚI TỪNG HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CỦA CÁC BỘ

1. Đối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Bộ Khoa học và Công nghệ

- Do một số thủ tục hành chính có quy trình điện tử ban hành theo quyết định của tỉnh không có bước lãnh đạo phòng chuyên chuyên viên xử lý (ở bước tiếp nhận hồ sơ) trừ những thủ tục phức tạp phải do trưởng phòng xem xét hồ sơ và phân công chuyên viên xử lý vì sở đã rà soát, phân công nhiệm vụ theo vị trí việc làm. Do vậy chỉ cần xác định loại thủ tục này, việc cắt giảm bước phân công từ lãnh đạo phòng đến chuyên viên có ý nghĩa rất lớn trong đơn giản hóa thủ tục hành chính vừa đảm bảo hồ sơ chuyển đúng (không bị sai sót như hiện nay) đến người có trách nhiệm giải quyết, tiết kiệm thời gian cho cơ quan giải quyết, lẫn người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính.

- Đề xuất Bộ Khoa học và Công nghệ xem xét cập nhật 02 thủ tục hành chính đặc thù lĩnh vực hoạt động Khoa học và Công nghệ trên địa bàn tỉnh Đồng Tháp.

STT	MÃ TTHC	TÊN TTHC	LĨNH VỰC	THỜI GIAN GIẢI QUYẾT	ĐỐI TƯỢNG TÁC ĐỘNG	THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT	VĂN BẢN QUY ĐỊNH
1	3.000287	Hỗ trợ hoạt động sáng tạo của đối tượng không chuyên	Hoạt động Khoa học và Công nghệ	252 giờ	Người dân	Sở Khoa học và Công nghệ	Nghị quyết số 10/2024/NQ-HDND ngày 01/07/2024
2	3.000288	Hỗ trợ hoạt động khoa học và công nghệ tại cơ sở giáo dục, cơ sở giáo dục nghề nghiệp	Hoạt động Khoa học và Công nghệ	240 giờ	Tổ chức, cá nhân	Sở Khoa học và Công nghệ	Quyết định số 1442/QĐ-BKHCN ngày 24/06/2025

- Đề xuất Bộ Khoa học và Công nghệ bổ sung chức năng tự động điền thông tin chủ hồ sơ trong trường hợp người nộp hồ sơ là chủ hồ sơ. Tích hợp AI hỗ trợ công chức tự động điền các thông tin khi người dân cung cấp từ các giấy tờ đã đính kèm; cấp quyền tìm kiếm tất cả hồ sơ cho các tài khoản, tối ưu hóa chức năng tìm kiếm hồ sơ trên hệ thống. Lý do: mặc dù tỉnh đã có tiếp nhận hồ sơ nhưng khi tìm kiếm đều không có kết quả.

- Đề xuất Bộ Khoa học và Công nghệ sớm ban hành Quyết định công bố các thủ tục hành chính theo Nghị định số 332/2025/NĐ-CP có hiệu lực thi hành thay thế Nghị định số 142/2020/NĐ-CP và cập nhật lên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

2. Đối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Bộ Công Thương

- Đề nghị điều chỉnh quy trình điện tử đối với thủ tục “Thông báo sửa đổi, bổ sung nội dung chương trình khuyến mại - mã thủ tục 2.001474” và Thủ tục “Thông báo phát triển điện mặt trời mái nhà tự sản xuất, tự tiêu thụ có đấu nối với hệ thống điện quốc gia - mã thủ tục là 2.002676” từ 07 bước còn 03 bước gồm (Tiếp nhận hồ sơ - xử lý hồ sơ - trả kết quả). Vì thủ tục hành chính này không quy định thời gian giải quyết (được cấu hình trên hệ thống là 0 ngày làm việc), đồng thời không quy định trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính do đó khi thực hiện quy trình 7 bước làm mất thời gian xử lý của cán bộ công chức, dẫn đến hồ sơ quá hạn, trễ hạn.

- Đề nghị Bộ Công Thương kiểm tra cấu hình đối với thủ tục “Thông báo phát triển điện mặt trời mái nhà tự sản xuất, tự tiêu thụ có đấu nối với hệ thống điện quốc gia - mã thủ tục là 2.002676”, khi tiếp nhận hồ sơ hệ thống lại tính thời gian giải quyết khác nhau, có hồ sơ khi tiếp nhận tính là 0 ngày làm việc, có hồ sơ là 100 ngày làm việc, và có hồ sơ là 10 ngày làm việc.

- Đề nghị Bộ Công Thương kiểm tra lại cấu hình thủ tục “Đăng ký hoạt động khuyến mại đối với chương trình khuyến mại mang tính may rủi thực hiện trên địa bàn 01 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương - mã thủ tục 2.000004” chỉ đồng bộ về Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Bộ Công Thương. Hiện tại, khi người dân nộp hồ sơ trên Cổng dịch vụ công quốc gia, có khi đồng bộ về Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Bộ Công Thương, có khi lại đồng bộ về Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh nên Bộ phận tiếp nhận gặp nhiều khó khăn để theo dõi tiếp nhận hồ sơ.

- Đề nghị Bộ Công Thương có giải pháp cấu hình tự động đối với các thủ tục hành chính không có quy định thời gian xử lý và kết quả đầu ra là đúng hạn và đã thực hiện số hóa nhằm làm tăng tỷ lệ số hóa kết quả giải quyết và không xảy ra tình trạng trễ hạn trên phần mềm.

- Đề nghị Bộ Công Thương xem xét bổ sung ràng buộc dữ liệu bắt buộc đối với trường dữ liệu “Lý do rút hồ sơ”. Hiện tại, khi thực hiện yêu cầu rút hồ sơ, do

trường dữ liệu này không bắt buộc nên khi người dân, doanh nghiệp rút hồ sơ thường bỏ qua mục này. Việc này gây khó khăn cho cán bộ, công chức trong quá trình xử lý hồ sơ của người dân, doanh nghiệp.

3. Đối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Bộ Y tế

- Đề nghị Bộ Y tế phân quyền được phép hiệu chỉnh cấu hình quy trình thủ tục hành chính cho tỉnh. Đồng thời tổ chức lớp tập huấn cho đối tượng quản trị.

- Trong quá trình sử dụng hệ thống, tỉnh thường gặp một số lỗi như hồ sơ đã nộp trên Cổng dịch vụ công quốc gia nhưng không đồng bộ hồ sơ về Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Bộ, thanh toán trực tuyến lỗi, không thực hiện được tra cứu hồ sơ, cấu hình sai thời gian bước xử lý; không thực hiện được chức năng báo cáo thống kê, mẫu báo cáo chưa đúng theo quy định. Đề nghị Bộ Y tế yêu cầu đơn vị triển khai rà soát, kiểm tra khắc phục các lỗi trên.

- Đối với quy trình điện tử, đề nghị bổ sung thao tác cho cấu hình người phụ trách đối với từng thủ tục, không thực hiện cấu hình chung như hiện tại vì dễ chuyển nhầm và mất thời gian của công chức. Đề nghị cắt giảm bước phân công xử lý hồ sơ trong quy trình do nhiệm vụ giải quyết thủ tục hành chính đã được phân công nhiệm vụ rõ ràng đối với các công chức, đồng thời giảm thời gian giải quyết thủ tục hành chính.

- Đề nghị bổ sung chức năng tải về (download) tất cả thành phần hồ sơ một lúc để thao tác nhanh hơn.

4. Đối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Bộ Giáo dục và Đào tạo

- Đề xuất bổ sung tại chức năng báo cáo thống kê như sau: bổ sung cột Số hồ sơ chưa thực hiện số hoá hồ sơ đầu vào và cột Số hồ sơ chưa cấp kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử.

- Đối với thủ tục hành chính “Chỉnh sửa nội dung văn bằng, chứng chỉ (tại cấp tỉnh)” - mã thủ tục 3.000466, đề nghị Bộ Giáo dục và Đào tạo điều chỉnh thời gian bước chuyên viên xử lý lên 8 - 10 giờ vì thủ tục này bước thẩm định mất nhiều thời gian và đòi hỏi phải thật chính xác nhưng cả quy trình của thủ tục chỉ có 02 ngày làm việc.

5. Đối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Bộ Nông nghiệp và Môi trường

- Đề nghị sớm triển khai kết nối với Hệ thống thông tin đất đai (ILIS) của tỉnh và sớm đưa vào triển khai Hệ thống tiếp nhận hồ sơ đối với lĩnh vực đất đai.

- Đề nghị Bộ Nông nghiệp và Môi trường xem xét, kiểm tra, điều chỉnh, bổ sung một số chức năng trên Hệ thống: một số thủ tục hành chính chưa cấu hình đúng mức phí, lệ phí, chưa đúng thời gian xử lý hồ sơ; tối ưu chức năng tra cứu hồ sơ; thời gian xử lý khác nhau cho cùng một thủ tục; Bổ sung thông tin cảnh

báo hồ sơ sắp đến hạn, trễ hạn để hỗ trợ cho cán bộ công chức xử lý hồ sơ kịp thời; bổ sung thống kê tình hình số hóa hồ sơ trong Báo cáo thống kê.

6. Đối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch

- Hiện nay, chưa triển khai đưa vào vận hành chính thức Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch. Trước khi đưa vào vận hành chính thức, đề nghị Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch cấp tài khoản thử nghiệm đầy đủ chức năng cho Sở và các đơn vị liên quan để tổ chức làm thử hồ sơ, đánh giá Hệ thống trước khi vận hành chính thức.

- Đề nghị Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch xem xét phân quyền cho quản trị Hệ thống tại địa phương có thể truy cập, theo dõi chi tiết hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính; điều chỉnh, cấu hình quy trình giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống phù hợp với các quy định đặc thù của tỉnh (như thời gian giải quyết thủ tục hành chính đã được cắt giảm), đảm bảo tính thống nhất nhưng vẫn linh hoạt, khả thi trong tổ chức thực hiện; Bố trí đội ngũ hỗ trợ kỹ thuật, tiếp nhận, xử lý kịp thời các phản ánh, vướng mắc của địa phương trong quá trình triển khai và vận hành Hệ thống.

7. Đối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Bộ Tư pháp

Hiện tại, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Bộ Tư pháp chỉ tiếp nhận hồ sơ trực tiếp, chưa tiếp nhận được hồ sơ trực tuyến; chưa cấu hình theo dõi thanh toán trực tuyến; chưa thực hiện được các chức năng thống kê, in biên lai; chưa thực hiện được các thủ tục liên thông; chưa có chức năng công dân ký số. Đề nghị Bộ Tư pháp sớm hỗ trợ, hoàn thiện các chức năng trên.

8. Đối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Bộ Xây dựng

- Đề nghị Bộ Xây dựng hỗ trợ kiểm tra, hiệu chỉnh một số chức năng sau: Số liệu thống kê báo cáo chưa chính xác và kịp thời theo thời gian thực; điều chỉnh cách tính tỷ lệ kết quả số hóa tính trên tổng số hồ sơ đã giải quyết, thay vì tính trên tổng số hồ sơ đã tiếp nhận; Bổ sung thêm chữ “chuyển bước kế tiếp (bước.....)” hoặc “trả lại bước trước (bước...)” trên giao diện chọn bước xử lý để người xử lý dễ nhận biết và tránh bấm nhầm; điều chỉnh thao tác cho chọn phòng ban trước đến chọn công chức xử lý thay vì ngược lại theo hiện tại.

- Tiếp tục hỗ trợ kịp thời việc tạo tài khoản, cập nhật lại quy trình để phù hợp với công bố của tỉnh.

- Hỗ trợ, bổ sung chức năng theo dõi toàn bộ hồ sơ để công chức được giao quản trị tại cơ sở có thể theo dõi, kiểm chứng và kịp thời có phương án cải thiện các chỉ số phục vụ đánh giá bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp trên Cổng dịch vụ công Quốc gia.

9. Đối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Bộ Nội vụ

- Đề nghị Bộ Nội vụ xem xét, hiệu chỉnh chức năng lưu kho kết quả giải quyết thủ tục hành chính không bắt buộc phải ký số lại khi đính kèm tập tin kết quả điện tử đã có ký số từ các hệ thống khác (như Văn phòng điện tử).

- Đề nghị Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Bộ Nội vụ tích hợp với phần mềm quản lý văn bản điều hành của tỉnh.

10. Đối với Phần mềm đăng ký thành lập Hộ kinh doanh của Bộ Tài chính

Các hồ sơ tiếp nhận đăng ký thành lập Hộ Kinh doanh chỉ thanh toán trực tuyến được đối với Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, đối với tài khoản của ngân hàng khác không thực hiện thanh toán được. Đề nghị Bộ Tài chính hỗ trợ, kiểm tra, bổ sung cho phép thanh toán phí, lệ phí trực tuyến từ tất cả các tài khoản ngân hàng và ví điện tử khác./.