

Số: 466BC-HCC

Nam Thụy Anh, ngày ...13 tháng ...10 năm 2026

BÁO CÁO GIẢI TRÌNH

Về việc các hồ sơ thủ tục hành chính không thể thực hiện số hóa

Kính gửi: Ban Giám đốc Trung tâm phục vụ HCC tỉnh Hưng Yên

Căn cứ Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/5/2022 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính (TTHC), dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử;

Thực hiện các văn bản chỉ đạo của UBND tỉnh Hưng Yên và UBND huyện về việc đẩy mạnh công tác số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC tại cấp xã;

Trung tâm phục vụ HCC xã Nam Thụy Anh báo cáo giải trình đối với các hồ sơ tiếp nhận trong kỳ (từ ngày 01/10/2025 đến ngày 13/10/2026) chưa thể thực hiện số hóa đầu vào hoặc đầu ra trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, cụ thể như sau:

1. Tình hình chung

Tổng số hồ sơ tiếp nhận và giải quyết trong kỳ: 5761 hồ sơ.

Số hồ sơ có số hóa thành phần HS: 5716 hồ sơ

Số hồ sơ số hóa đầy đủ thành phần hồ sơ: 5423

Tỷ lệ số hóa đầy đủ thành phần HS: 94,13%.

Số lượng hồ sơ chưa thể thực hiện số hóa: 45 hồ sơ (chiếm tỷ lệ: 7,8%).

2. Lý do chi tiết đối với các hồ sơ không thể số hóa

Do lỗi đồng bộ hệ thống, hạ tầng kỹ thuật hoặc sự cố phần mềm mới

-Số lượng: 45 hồ sơ.

-*Lý do:* Trong quá trình tiếp nhận, phần mềm mới của tỉnh xảy ra hiện tượng nghẽn mạng, nên ảnh hưởng đến việc xử lý TTHC. Để đảm bảo trả kết quả đúng hẹn cho công dân, Bộ phận Một cửa phải tiến hành xử lý trực tiếp bản giấy.

3. Giải pháp khắc phục và kiến nghị

Giải pháp của đơn vị: Đối với các hồ sơ gặp lỗi phần mềm, Bộ phận Một cửa đã lập danh sách và gửi yêu cầu hỗ trợ kỹ thuật đến Trung tâm Phục vụ hành chính công huyện và VNPT Hưng Yên để cập nhật, cho phép số hóa bổ sung ngay khi hệ thống ổn định.

Kiến nghị: Kính đề nghị Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh xem xét, ghi nhận nguyên nhân khách quan nêu trên của đơn vị và trừ các hồ sơ đặc thù này ra khỏi tổng số hồ sơ phải tính tỷ lệ số hóa bắt buộc khi chấm điểm Bộ tiêu chí Chính quyền phục vụ người dân.

UBND xã Nam Thụy Anh kính báo cáo./.

Nơi nhận:

- Như kính gửi;
- Lãnh đạo UBND xã (để b/c);
- Lưu: VT, Bộ phận Một cửa.

TM ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ

KT. CHỦ TỊCH

PHÓ CHỦ TỊCH



Phạm Ngọc Triệu
Phạm Ngọc Triệu