

Số: /BC-UBND

Cần Thơ, ngày tháng 8 năm 2026

BÁO CÁO

Kết quả thực hiện chuyển đổi số, ứng dụng khoa học, công nghệ trong giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trên địa bàn thành phố Cần Thơ

Kính gửi: Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam

Thực hiện Kế hoạch số 49/KH-MTTW-BTT ngày 23 tháng 7 năm 2026 của Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam giám sát chuyên đề việc chuyển đổi số, ứng dụng khoa học, công nghệ trong giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công tại các địa phương khi thực hiện sắp xếp đơn vị hành chính, tổ chức mô hình chính quyền địa phương 02 cấp năm 2026, Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ báo cáo kết quả thực hiện như sau:

I. TÌNH HÌNH CHUNG

1. Tình hình sắp xếp đơn vị hành chính, tổ chức mô hình chính quyền địa phương 02 cấp

Căn cứ vào các văn bản và hướng dẫn của Trung ương¹, Thành phố Cần Thơ đã triển khai xây dựng các Phương án, Đề án sắp xếp đơn vị hành chính (ĐVHC) cấp tỉnh, cấp xã trên địa bàn theo đúng quy định của Trung ương. Trên cơ sở đó, thành phố Cần Thơ được hợp nhất từ 03 tỉnh/thành phố gồm thành phố Cần Thơ, tỉnh Hậu Giang và tỉnh Sóc Trăng lấy tên gọi là thành phố Cần Thơ², là thành phố thuộc vùng Đồng bằng sông Cửu Long có đặc trưng về phong tục, tập quán và mang đậm bản sắc của 03 dân tộc (Kinh, Hoa, Khmer) và có thế mạnh về cây lúa và cây ăn quả các loại, có nguồn thủy sản phong phú. Thành phố Cần Thơ nổi tiếng với chợ nổi Cái Răng, Ngã Năm, Ngã Bảy và nhiều di tích lịch sử cấp quốc gia như: Di tích Khởi Nghĩa Nam Kỳ, Di tích Liên Hiệp Đình Chiến Nam Bộ, Căn cứ Tỉnh ủy Cần Thơ, Di tích Tầm Vu, Đền thờ Bác Hồ,...

¹ Nghị quyết số 60-NQ/TW ngày 12/4/2025 của Ban Chấp hành Trung ương ban hành Nghị quyết Hội nghị lần thứ 11 Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa XIII; Kết luận số 137-KL/TW ngày 28/3/2025 của Ban Chấp hành Trung ương ban hành Kết luận của Bộ Chính trị, Ban Bí thư về Đề án sắp xếp, tổ chức lại đơn vị hành chính các cấp và xây dựng mô hình chính quyền địa phương 02 cấp; Nghị quyết số 76/2025/UBTVQH15 ngày 14/4/2025 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về việc sắp xếp đơn vị hành chính năm 2025; Nghị quyết số 74/NQ-CP ngày 07/4/2025 của Chính phủ ban hành Kế hoạch thực hiện sắp xếp đơn vị hành chính và xây dựng mô hình tổ chức chính quyền địa phương 02 cấp và các văn bản hướng dẫn của Bộ, ngành Trung ương.

² Nghị quyết số 202/2025/QH15 ngày 12/6/2025 của Quốc hội về việc sắp xếp đơn vị hành chính cấp tỉnh.

Sau khi triển khai sắp xếp ĐVHC cấp tỉnh, thành phố tiếp tục sắp xếp các đơn vị hành chính cấp xã³. Thành phố Cần Thơ có 103 ĐVHC cấp xã, gồm: 72 xã, 31 phường và có 1.896 ấp, khu vực (1.405 ấp, 491 khu vực). Thực hiện theo chỉ đạo của Trung ương tiếp tục sắp xếp, tổ chức lại các ấp, khu vực trên địa bàn⁴, hiện nay thành phố Cần Thơ có 1.227 ấp, khu vực (830 ấp, 397 khu vực), giảm 669 ấp, khu vực (575 ấp, 94 khu vực), đạt tỷ lệ 35,28%.

Sau sắp xếp, thành phố Cần Thơ có diện tích tự nhiên là 6.360,98 km², quy mô dân số là 4.121.927 người⁵, với điều kiện tự nhiên đa dạng, phong phú, dư địa phát triển không gian rộng lớn ở từng vùng và đã tạo điều kiện, động lực thúc đẩy phát triển kinh tế, văn hóa, xã hội, đảm bảo về an ninh - quốc phòng để đáp ứng với yêu cầu thực tế phát triển ở từng địa phương, nhất là ở ấp, khu vực. Việc xây dựng Phương án tổng thể sắp xếp, tổ chức lại ấp, khu vực năm 2026 trên địa bàn thành phố Cần Thơ theo các văn bản hướng dẫn của Trung ương quy định, góp phần tinh gọn được tổ chức hoạt động ở ấp, khu vực, giảm chi tiêu công, giảm áp lực xã hội và mở rộng không gian phát triển đô thị, tạo dư địa mới, tập trung được nguồn lực đủ mạnh để mở ra nhiều phương hướng phát triển về mọi lĩnh vực theo các tiêu chí phát triển cao hơn, gắn với xây dựng địa phương hiện đại và cải thiện cuộc sống tốt hơn, tiện nghi hơn cho Nhân dân tại cơ sở là rất cần thiết trong giai đoạn hiện nay.

2. Tình hình thực hiện chuyển đổi số, ứng dụng khoa học, công nghệ

2.1. Chuyển đổi số:

a) Công tác chuyển đổi số của thành phố tiếp tục được triển khai đồng bộ, với hạ tầng viễn thông và hạ tầng số từng bước hoàn thiện, đáp ứng yêu cầu phát triển chính quyền số, kinh tế số và xã hội số. Đến quý II năm 2026, thành phố có 3.690.693 thuê bao điện thoại, 4.099.974 thuê bao truy nhập Internet, trong đó tỷ lệ hộ gia đình sử dụng băng rộng cố định FTTH đạt 85,73%; mạng 4G phủ sóng 100% dân số, 5G phủ trên 68,2% dân số, với 10.487 trạm BTS (trong đó có 1.280 trạm 5G). Trung tâm dữ liệu thành phố được vận hành theo cơ chế chính - dự phòng, bảo đảm an toàn thông tin cấp độ 3; Hệ thống hội nghị trực tuyến, chữ ký số chuyên dùng và trang thiết bị công nghệ thông tin (CNTT) được đầu tư, mở rộng phục vụ hoạt động của các cơ quan nhà nước;

b) Các nền tảng số dùng chung tiếp tục phát huy hiệu quả, nổi bật là Hệ thống Quản lý văn bản và Điều hành được triển khai thống nhất đến các cơ quan, đơn vị và 103 xã, phường với hơn 16.300 tài khoản; tỷ lệ xử lý văn bản, hồ sơ công việc

³ Nghị quyết số 1668/NQ-UBTVQH15 ngày 16/6/2025 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về việc sắp xếp các đơn vị hành chính cấp xã của thành phố Cần Thơ năm 2025.

⁴ Chỉ thị số 21/CT-TTg ngày 20/5/2026 của Thủ tướng Chính phủ về việc sắp xếp thôn, tổ dân phố và bố trí, sử dụng, các chế độ, chính sách đối với người hoạt động không chuyên trách ở cấp xã, ở thôn, tổ dân phố; Nghị định số 185/NĐ-CP ngày 26 tháng 5 năm 2026 của Chính phủ quy định về tổ chức, hoạt động của thôn, tổ dân phố và chế độ, chính sách đối với người hoạt động không chuyên trách ở thôn, tổ dân phố.

⁵ Số liệu thống kê đến ngày 20 tháng 01 năm 2026.

toàn trình trên môi trường điện tử đạt 100%. Kho dữ liệu dùng chung đã tích hợp 11 phân hệ với hơn 236 triệu dòng dữ liệu; nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu kết nối 17 hệ thống, cơ sở dữ liệu của Bộ, ngành và địa phương. Trung tâm Giám sát, điều hành thông minh đã triển khai 16 phân hệ, trong đó 22/35 chỉ tiêu phục vụ chỉ đạo, điều hành đã được thiết lập và trực quan hóa. Thành phố hiện duy trì 91 hệ thống thông tin chuyên ngành, góp phần nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước và chỉ đạo, điều hành dựa trên dữ liệu;

c) Đối với các nền tảng phục vụ người dân và doanh nghiệp, thành phố triển khai Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) theo mô hình tập trung đối với 12 Sở, ngành. Cổng thông tin điện tử, Tổng đài 1022 và Ứng dụng Can Tho Smart được duy trì ổn định, mở rộng khả năng tương tác và cung cấp dịch vụ số; hình thành kênh cung cấp thông tin, tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị từ người dân, doanh nghiệp một cách minh bạch, nhanh chóng và hiệu quả.

2.2. Về ứng dụng khoa học, công nghệ:

a) Thành phố hiện có 97 tổ chức hoạt động khoa học và công nghệ với số lượng nhân lực khoa học và công nghệ là 9.470 người; trong đó, có 1.566 tiến sĩ chiếm 16,5%, 3.001 thạc sĩ chiếm 31,7%, 3.222 đại học chiếm 34%, 1.029 cao đẳng chiếm 10,9%, tập trung các lĩnh vực khoa học y dược, khoa học kỹ thuật và công nghệ, khoa học xã hội, khoa học nông nghiệp,... Số tiến sĩ được phong hàm Giáo sư và Phó Giáo sư khoảng 306 người chiếm 3,23% tổng số nhân lực khoa học và công nghệ, trong đó 36 người có chức danh Giáo sư, 270 người có chức danh Phó Giáo sư, tập trung chủ yếu ở lĩnh vực khoa học kỹ thuật và công nghệ, khoa học nông nghiệp, khoa học y dược và khoa học xã hội. Nhân lực khoa học và công nghệ tập trung chủ yếu ở Cơ sở giáo dục đại học, cao đẳng chiếm 48,6%; kế đến là Cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp khác chiếm 44,9%; tổ chức dịch vụ khoa học và công nghệ chiếm 4,07%; thấp nhất là Tổ chức nghiên cứu và phát triển khoảng 2,49%. Các chuyên gia, nhà khoa học đã có những đóng góp tích cực trong nghiên cứu, tư vấn phản biện, phục vụ phát triển kinh tế - xã hội của thành phố Cần Thơ nói riêng và Đồng bằng sông Cửu Long nói chung;

b) Thành phố hiện có 63 nhiệm vụ khoa học, công nghệ cấp thành phố đang thực hiện trên các lĩnh vực khoa học tự nhiên, khoa học kỹ thuật và công nghệ, khoa học nông nghiệp, khoa học y dược, khoa học xã hội và nhân văn. Các nhiệm vụ tập trung nghiên cứu ứng dụng công nghệ mới vào nâng cao năng suất lao động, chất lượng sản phẩm, bảo vệ môi trường, sử dụng hiệu quả tài nguyên thiên nhiên, thích ứng với biến đổi khí hậu, bảo đảm quốc phòng - an ninh, bảo vệ, chăm sóc sức khỏe Nhân dân;

c) Ban Chấp hành Đảng bộ thành phố đã thể hiện quyết tâm chính trị cao trong việc đưa khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số trở thành động lực trọng yếu cho phát triển nhanh và bền vững của thành phố trong giai đoạn mới thông qua việc ban hành: Nghị quyết số 24-NQ/TU ngày 11 tháng 6 năm 2026

về đẩy mạnh xây dựng các cơ chế, chính sách đặc thù, vượt trội thúc đẩy phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số thành phố Cần Thơ; Đề án số 06-ĐA/TU ngày 12 tháng 6 năm 2026 về phát triển đội ngũ cán bộ khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số thành phố Cần Thơ giai đoạn 2026 - 2030, tầm nhìn đến năm 2045. Nghị quyết số 24-NQ/TU và Đề án số 06-ĐA/TU đã tạo nền tảng định hướng thống nhất cả về thể chế, chính sách và nguồn nhân lực để tổ chức triển khai thực hiện hiệu quả các mục tiêu phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số trong nhiệm kỳ 2025 - 2030; đồng thời là cơ sở để thúc đẩy hình thành hệ sinh thái đổi mới sáng tạo của thành phố với sự tham gia chủ động của cơ quan nhà nước, viện nghiên cứu, trường đại học, doanh nghiệp, chuyên gia, nhà khoa học và người dân.

2.3. Tình hình giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công:

Tính đến thời điểm báo cáo tổng số TTHC đang được công khai là 2.021 thủ tục, tại cấp tỉnh có 1.645 thủ tục, trong đó có 1.294 thủ tục toàn trình và 351 thủ tục một phần. Tỷ lệ thủ tục toàn trình đạt 78,66% và một phần là 21,34%. Đối với cấp xã có 376 thủ tục, đủ điều kiện là 267, có 267 thủ tục là toàn trình và 109 là một phần. Tỷ lệ thủ tục toàn trình tại cấp xã là 71,01% và một phần là 28,99%.

3. Những thuận lợi, khó khăn trong công tác giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công và triển khai chuyển đổi số tại thành phố Cần Thơ

3.1. Thuận lợi:

a) Được sự quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo sâu sát của Thành ủy, Hội đồng nhân dân, các cấp, các ngành; sự nỗ lực, phấn đấu của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và sự đồng thuận người dân trong quá trình thực hiện chuyển đổi số tại địa phương;

b) Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, phường được bố trí đầy đủ cơ sở vật chất, trang thiết bị để phục vụ cho tiếp nhận và xử lý hồ sơ TTHC. Tại một số xã, phường, một số trang thiết bị được điều chuyển, tiếp nhận từ các cơ quan, đơn vị dôi dư sau quá trình sắp xếp, tổ chức lại bộ máy; nhìn chung các thiết bị vẫn hoạt động ổn định, cơ bản đáp ứng yêu cầu phục vụ công tác tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC;

c) Trung tâm Phục vụ hành chính công tại một số xã, phường tăng cường làm việc thêm ngày nghỉ, cuối tuần để đảm bảo thời gian, tiến độ giải quyết hồ sơ, TTHC cho người dân. Đồng thời, sáng kiến ra nhiều mô hình khác nhau nhằm hỗ trợ người dân trong giải quyết hồ sơ TTHC;

d) Được sự hỗ trợ, đồng hành từ lực lượng Tổ Công nghệ số cộng đồng, đoàn thanh niên, doanh nghiệp viễn thông trong việc tiếp nhận hỗ trợ người dân nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến,...

3.2. Khó khăn:

a) Sau khi thực hiện sắp xếp đơn vị hành chính, quy mô địa bàn quản lý, dân số và khối lượng hồ sơ TTHC phát sinh tăng lên, đặt ra yêu cầu cao hơn đối với công tác quản lý nhà nước, cải cách hành chính và chuyển đổi số. Cùng với đó, yêu cầu giải quyết hồ sơ nhanh chóng, đúng thời hạn và nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp ngày càng cao. Điều này tạo áp lực lớn trong công tác tiếp nhận, hướng dẫn, xử lý hồ sơ và hỗ trợ người dân;

b) Một bộ phận người dân, nhất là người cao tuổi, người ít có điều kiện tiếp cận CNTT và các nền tảng số vẫn còn gặp khó khăn trong việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến, tài khoản định danh điện tử VNeID, thanh toán trực tuyến và các tiện ích số phục vụ giải quyết TTHC; đồng thời vẫn còn tâm lý e ngại, chưa quen với việc thực hiện TTHC trên môi trường điện tử. Do đó, địa phương vẫn phải bố trí cán bộ, công chức, các lực lượng hỗ trợ xuyên suốt để bảo đảm người dân được tiếp cận đầy đủ các dịch vụ công;

c) Một số hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu (CSDL) chuyên ngành đã được kết nối, khai thác Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư tương đối ổn định; việc tra cứu, xác thực thông tin công dân cơ bản đáp ứng yêu cầu phục vụ tiếp nhận và giải quyết TTHC. Tuy nhiên, việc kết nối, đồng bộ giữa một số hệ thống chuyên ngành với Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của thành phố vẫn chưa hoàn toàn đồng bộ, nhất là trong lĩnh vực đăng ký kinh doanh. Việc tổng hợp, theo dõi, giám sát dữ liệu trên nhiều nền tảng trong một số trường hợp vẫn phải thực hiện thủ công, làm tăng thời gian xử lý và tổng hợp báo cáo. Đối với lĩnh vực đất đai, vẫn còn phát sinh hồ sơ chậm, quá hạn chủ yếu tại khâu xử lý chuyên môn; đây là một trong những điểm nghẽn cần tiếp tục tập trung khắc phục sau khi các lỗi kỹ thuật của hệ thống trong giai đoạn đầu cơ bản đã được cải thiện.

d) Việc triển khai Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của Bộ, ngành Trung ương vẫn đang trong quá trình tiếp tục hoàn thiện; một số chức năng chưa đáp ứng đầy đủ yêu cầu quản lý, theo dõi, thống kê và báo cáo. Việc kết nối, đồng bộ dữ liệu giữa các hệ thống có thời điểm chưa ổn định, ảnh hưởng đến công tác tiếp nhận, giải quyết và theo dõi hồ sơ TTHC. Bên cạnh đó, công tác thanh toán trực tuyến còn gặp khó khăn do một bộ phận người dân vẫn có thói quen sử dụng tiền mặt; nhiều trường hợp cần sự hướng dẫn, hỗ trợ trực tiếp của công chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công trong quá trình thực hiện, do đó cần tiếp tục hoàn thiện quy trình và các giải pháp hỗ trợ nhằm bảo đảm an toàn, thuận tiện cho người dân.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

Thời điểm báo cáo từ ngày 01 tháng 7 năm 2025 đến ngày 01 tháng 7 năm 2026.

1. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo, tổ chức triển khai

1.1. Việc ban hành văn bản lãnh đạo, chỉ đạo, kế hoạch, hướng dẫn:

a) Việc triển khai, cụ thể hóa Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22 tháng 12 năm 2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia và các quy định pháp luật liên quan về chuyển đổi số, cải cách TTHC, cung cấp dịch vụ công:

- Thành phố Cần Thơ đã chủ động triển khai, cụ thể hóa Nghị quyết số 57-NQ/TW và các quy định pháp luật liên quan thông qua việc ban hành đồng bộ hệ thống văn bản chỉ đạo, điều hành, cơ chế, chính sách, kế hoạch và quy chế quản lý. Nội dung tập trung vào phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số; xây dựng chính quyền số, phát triển hạ tầng số, dữ liệu số, đô thị thông minh; tăng cường an toàn thông tin, phát triển kỹ năng số, hỗ trợ doanh nghiệp chuyển đổi số; đồng thời, đẩy mạnh cải cách TTHC, nâng cao chất lượng dịch vụ công trực tuyến toàn trình, số hóa hồ sơ và tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính;

- Thành ủy Cần Thơ đã ban hành 03 văn bản chỉ đạo, định hướng quan trọng để cụ thể hóa chủ trương thực hiện Nghị quyết số 57-NQ/TW, gồm 01 Nghị quyết⁶, 01 Chỉ thị⁷, 01 Đề án⁸ và 07 Kế hoạch; qua đó xác định các định hướng lớn về cơ chế, chính sách đột phá, tăng cường vai trò lãnh đạo của cấp ủy và phát triển nguồn nhân lực khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo, chuyển đổi số của thành phố;

- Hội đồng nhân dân (HĐND) thành phố đã ban hành 10 Nghị quyết nhằm đảm bảo cơ chế, chính sách và nguồn lực để thúc đẩy khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số; tập trung vào hỗ trợ đổi mới công nghệ, hoạt động sáng kiến, bảo hộ tài sản trí tuệ, thực hiện nhiệm vụ khoa học và công nghệ, phát triển công nghệ số, công nghiệp bán dẫn, trí tuệ nhân tạo, nhân lực công nghiệp công nghệ số và Tổ Công nghệ số cộng đồng;

- Trên cơ sở đó, Ủy ban nhân dân (UBND) thành phố đã ban hành 61 văn bản chỉ đạo, điều hành và tổ chức thực hiện gồm 09 Quyết định quy phạm pháp luật, 34 Kế hoạch và 18 Quyết định nhằm tổ chức triển khai đồng bộ các nhiệm vụ, giải pháp; trọng tâm là phát triển chính quyền số, hạ tầng số, dữ liệu số, kinh tế số, đô thị thông minh, an toàn thông tin mạng, kỹ năng số, hỗ trợ doanh nghiệp

⁶ Nghị quyết số 24-NQ/TU ngày 11/6/2026 của Ban Chấp hành Đảng bộ thành phố về đẩy mạnh xây dựng các cơ chế, chính sách đặc thù, vượt trội thúc đẩy phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số thành phố Cần Thơ.

⁷ Chỉ thị số 18-CT/TU ngày 23/6/2026 của Ban Thường vụ Thành ủy về tăng cường sự lãnh đạo của cấp ủy Đảng trong việc triển khai thực hiện Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22 tháng 12 năm 2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia trên địa bàn thành phố.

⁸ Đề án số 06-ĐA/TU ngày 12/6/2026 của Ban Chấp hành Đảng bộ thành phố phát triển đội ngũ cán bộ khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số thành phố Cần Thơ giai đoạn 2026 - 2030, tầm nhìn đến năm 2045.

chuyển đổi số; đồng thời, nâng cao chất lượng dịch vụ công trực tuyến toàn trình, số hóa hồ sơ, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính. Hệ thống cơ chế, chính sách và các văn bản nêu trên góp phần hoàn thiện khuôn khổ triển khai Nghị quyết số 57-NQ/TW trên địa bàn thành phố, bảo đảm gắn kết giữa phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo, chuyển đổi số với cải cách hành chính và phục vụ người dân, doanh nghiệp.

(Chi tiết theo Phụ lục I đính kèm).

b) Việc ban hành văn bản của cấp ủy, HĐND, UBND, Chủ tịch UBND để tổ chức triển khai; công bố, công khai TTHC, quy trình nội bộ, quy trình điện tử tại các cấp sau khi sắp xếp đơn vị hành chính:

- **Tình hình sắp xếp tổ chức bộ máy:** UBND thành phố chỉ đạo việc hoàn thiện tổ chức, bộ máy khi sáp nhập, đồng thời ban hành Quyết định quy định cụ thể chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của các cơ quan; tạo điều kiện thuận lợi cho các cơ quan chuyên môn thành phố ổn định cơ cấu tổ chức bộ máy, thực hiện chức năng, nhiệm vụ theo đúng quy định pháp luật. Sau sắp xếp, thành phố có 15 cơ quan, tổ chức hành chính thuộc UBND thành phố và 412 tổ chức hành chính thuộc UBND 103 xã, phường⁹. Theo đó, các xã, phường đã kiện toàn bộ máy lãnh đạo, bố trí cán bộ, công chức theo quy định nhằm đảm bảo hoạt động thông suốt, hiệu quả;

- **Công tác lãnh đạo, chỉ đạo:** Trên cơ sở các chủ trương, định hướng của Trung ương và Thành ủy về sắp xếp tổ chức bộ máy theo mô hình chính quyền địa phương 02 cấp, thành phố Cần Thơ đã triển khai thực hiện việc sắp xếp tổ chức bộ máy hành chính bảo đảm tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả và đúng quy định. UBND thành phố đã chỉ đạo Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với Sở, ban, ngành và địa phương tham mưu ban hành đầy đủ, kịp thời các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn triển khai thực hiện việc sắp xếp tổ chức bộ máy và đơn vị hành chính *(kèm theo Phụ lục II)*. Các kết luận, nghị quyết, kế hoạch của Trung ương và Thành ủy được quán triệt, triển khai nghiêm túc, đồng bộ từ thành phố đến cơ sở, góp phần bảo đảm mô hình chính quyền địa phương 02 cấp trên địa bàn thành phố vận hành ổn định, thông suốt, không làm gián đoạn hoạt động quản lý nhà nước và phục vụ Nhân dân;

- **Việc ban hành văn bản, công bố TTHC, quy trình:** UBND thành phố đã tập trung lãnh đạo, chỉ đạo triển khai đầy đủ, kịp thời các chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, các nghị quyết, chương trình, kế hoạch của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và hướng dẫn của Bộ Tư pháp về công tác kiểm soát TTHC. UBND thành phố đã ban hành Kế hoạch số 221/KH-UBND ngày 30 tháng 12 năm 2025 về công tác kiểm soát TTHC; triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC và thực hiện TTHC trên môi trường

⁹ Mỗi xã, phường có 03 phòng chuyên môn và 01 Trung tâm Phục vụ hành chính công theo quy định.

điện tử năm 2026; Kế hoạch số 63/KH-UBND ngày 06 tháng 02 năm 2026 về kiểm tra công tác kiểm soát TTHC, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông, thực hiện TTHC trên môi trường điện tử năm 2026; Kế hoạch số 95/KH-UBND ngày 01 tháng 10 năm 2025 nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình; cung cấp dịch vụ số mới được cá nhân hóa, dựa trên dữ liệu cho người dân và doanh nghiệp; Kế hoạch số 56/KH-UBND ngày 03 tháng 9 năm 2025 thực hiện “Nghị quyết số 66/NQ-CP ngày 26 tháng 3 năm 2025 của Chính phủ về Chương trình cắt giảm, đơn giản hóa TTHC liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh năm 2025 và 2026”. Đồng thời, thường xuyên ban hành các văn bản chỉ đạo, đôn đốc, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương tổ chức thực hiện bảo đảm thống nhất, đồng bộ trên địa bàn.

Triển khai thực hiện các nghị quyết của Chính phủ liên quan đến cắt giảm, đơn giản hóa TTHC, điều kiện kinh doanh, UBND thành phố đã ban hành Công văn số 2276/UBND-HCC ngày 06 tháng 5 năm 2026 chỉ đạo Sở, ban, ngành và địa phương tổ chức triển khai đầy đủ các nhiệm vụ về phân quyền, phân cấp, cắt giảm, đơn giản hóa TTHC theo quy định. Bên cạnh đó thành phố ban hành nhiều văn bản chỉ đạo, hướng dẫn nhằm bảo đảm việc triển khai thực hiện thống nhất trên toàn địa bàn; tập trung đẩy nhanh công tác rà soát, công bố, công khai các TTHC được phân cấp, cắt giảm, đơn giản hóa và yêu cầu các cơ quan, đơn vị khẩn trương tổ chức thực hiện đúng thẩm quyền, đúng quy định. Đồng thời, chủ động bố trí đầy đủ các điều kiện cần thiết về nhân lực, cơ sở vật chất, hạ tầng kỹ thuật và hệ thống thông tin để bảo đảm việc tiếp nhận, giải quyết TTHC theo các nội dung phân quyền, phân cấp được thực hiện liên tục, thông suốt, hiệu quả, không làm gián đoạn hoạt động phục vụ người dân và doanh nghiệp.

- Công bố, công khai TTHC; quy trình nội bộ, quy trình điện tử sau khi thực hiện sắp xếp đơn vị hành chính (số lượng văn bản, danh mục chính):

+ Thành phố Cần Thơ đã hoàn thành việc kiện toàn tổ chức bộ máy thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 về thực hiện TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia. Hiện nay, trên địa bàn thành phố đã thành lập và đưa vào hoạt động Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố (gồm 15 Sở, ngành) thuộc Văn phòng UBND thành phố và 103 Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, phường thuộc UBND xã, phường;

+ Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp đã công khai và đang tiếp nhận, trả kết quả giải quyết 2.021 TTHC thuộc thẩm quyền¹⁰; thành phố đã ban hành Quyết định số 3203/QĐ-UBND ngày 22 tháng 12 năm 2025 phê duyệt danh mục TTHC thực hiện không phụ thuộc địa giới hành chính trên địa bàn thành phố,

¹⁰ Thống kê trên Cơ sở dữ liệu về TTHC của Bộ Công an ngày 10/8/2026 tại đại chi: <https://csdlthtc.dichvucong.gov.vn>.

tạo điều kiện cho tổ chức, cá nhân linh hoạt trong việc lựa chọn nơi nộp hồ sơ; 100% TTHC thực hiện phi địa giới hành chính theo quy định; cấp thành phố 1.645 TTHC, cấp xã 376 TTHC (không bao gồm thủ tục thuộc các cơ quan ngành dọc đóng tại địa phương). Thành phố đã thực hiện đồng bộ việc chuẩn hóa quy trình nội bộ và cấu hình quy trình điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC. Việc triển khai các nhóm TTHC liên thông điện tử được thực hiện nghiêm túc, góp phần rút ngắn thời gian giải quyết và tạo thuận lợi cho người dân. Nhiều cơ quan, đơn vị, địa phương đã chủ động hướng dẫn người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến, tiếp nhận hồ sơ ngoài địa bàn cư trú, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ và hiệu quả giải quyết TTHC.

+ Thực hiện chủ trương chuyển đổi sang mô hình Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung theo chỉ đạo của Ban Chỉ đạo Trung ương và Chính phủ, từ ngày 01 tháng 01 năm 2026, thành phố đã chỉ đạo các cơ quan, đơn vị dừng tiếp nhận hồ sơ mới trên hệ thống địa phương đối với các thủ tục đã được Bộ, ngành Trung ương triển khai theo mô hình tập trung. Đến nay, thành phố đã phối hợp với Bộ, ngành Trung ương hoàn thành việc cấu hình, cấp tài khoản và đưa vào vận hành chính thức Hệ thống tập trung đối với các thủ tục thuộc phạm vi quản lý của 12 Bộ, ngành (Bộ Khoa học và Công nghệ, Bộ Xây dựng, Bộ Nông nghiệp và Môi trường, Bộ Nội vụ, Bộ Y tế, Bộ Giáo dục và Đào tạo, Bộ Công Thương, Bộ Dân tộc và Tôn giáo, Bộ Tài chính, Bộ Tư pháp và Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Bộ Ngoại giao). Đối với các thủ tục chưa được Bộ, ngành Trung ương triển khai theo mô hình tập trung, thành phố tiếp tục giải quyết trên hệ thống địa phương và thực hiện đồng bộ đầy đủ trạng thái, kết quả giải quyết lên Cổng Dịch vụ công quốc gia, bảo đảm quyền lợi và sự thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp trong giai đoạn chuyển đổi;

+ Sau khi thực hiện sắp xếp đơn vị hành chính và tổ chức mô hình chính quyền địa phương 02 cấp, thành phố đã triển khai đồng bộ công tác công bố, công khai và tái cấu trúc quy trình: Ban hành 33 Quyết định công bố với tổng số 417 TTHC nội bộ, đồng thời ban hành Quyết định phê duyệt phương án đơn giản hóa 12 TTHC nội bộ;

+ Về kết quả rà soát, tái cấu trúc TTHC dựa trên dữ liệu: Thành phố đã rà soát, đề xuất bãi bỏ quy định, cắt giảm thành phần hồ sơ và tái sử dụng dữ liệu điện tử đối với 359 TTHC, cụ thể: Sở Tài nguyên và Môi trường: 160 thủ tục (thay thế giấy tờ chứng minh nhân thân bằng dữ liệu từ CSDL quốc gia về Dân cư; khai thác dữ liệu từ CSDL quốc gia về Đất đai); Sở Y tế: 122 thủ tục (loại bỏ yêu cầu nộp giấy khám sức khỏe giấy; kết nối dữ liệu từ Sở sức khỏe điện tử và Cơ sở dữ liệu Lý lịch tư pháp); Sở Tư pháp: 69 thủ tục (không yêu cầu nộp giấy tờ hộ tịch giấy; tái sử dụng dữ liệu từ CSDL hộ tịch điện tử và CSDL quốc gia về Dân cư) và Sở Xây dựng: 08 thủ tục (không yêu cầu nộp bản sao giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp; tra cứu trực tiếp từ CSDL quốc gia về Đăng ký doanh nghiệp);

+ Thành phố đã cấu hình và chuẩn hóa 100% quy trình điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC dùng chung cho 14 Sở, ban, ngành, Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố và 103 UBND xã, phường đảm bảo tiếp nhận, luân chuyển, số hóa và trả kết quả thông suốt sau sắp xếp;

+ Kết quả kiểm tra thực tế cho thấy hầu hết các cơ quan và 103 xã, phường đã kịp thời niêm yết, cập nhật TTHC theo các quyết định công bố mới, đa dạng hóa hình thức công khai (bảng niêm yết, Cổng thông tin điện tử, mã QR, Zalo OA). Tuy nhiên, tại một số đơn vị việc niêm yết còn chưa kịp thời, đầy đủ; công khai thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị chưa thực hiện nghiêm theo quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Văn phòng Chính phủ.

1.2. Công tác tuyên truyền, tập huấn, bồi dưỡng kỹ năng số:

a) Hình thức tuyên truyền, phổ biến chính sách; hướng dẫn người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến, tài khoản định danh điện tử (VNeID), chữ ký số, thanh toán trực tuyến, nộp hồ sơ trực tuyến:

Thành phố Cần Thơ áp dụng các hình thức tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn cho người dân, doanh nghiệp gồm: (1) Tuyên truyền qua hệ thống loa truyền thanh xã, phường, ấp, khu vực; (2) Niêm yết bảng hướng dẫn tích hợp mã QR code tại trụ sở UBND xã, phường; (3) Tuyên truyền trực tiếp qua các buổi họp dân, sinh hoạt tổ chức đoàn thể; (4) Tuyên truyền thông qua các nền tảng mạng xã hội như: Zalo/Facebook; (5) Hướng dẫn trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công; (6) Hoạt động của Tổ Công nghệ số cộng đồng, các lực lượng đoàn thanh niên, doanh nghiệp viên thông hỗ trợ.

b) Tổ chức tập huấn, bồi dưỡng kỹ năng số cho cán bộ, công chức, viên chức:

- Công tác tập huấn, bồi dưỡng kỹ năng số của thành phố được tổ chức theo 03 tuyến (cán bộ - công chức; lực lượng nòng cốt cơ sở như Tổ Công nghệ số cộng đồng; người dân - doanh nghiệp). Nội dung tập trung vào chuyển đổi số gắn công việc hằng ngày (một cửa, quản lý văn bản, dịch vụ công trực tuyến, thanh toán không dùng tiền mặt), đồng thời cập nhật các chuyên đề trí tuệ nhân tạo (AI), an toàn thông tin, phòng chống lừa đảo và các kỹ năng thao tác trên nền tảng số dùng chung;

- Năm 2025, thành phố đã tổ chức 07 hội nghị, lớp tập huấn về chuyển đổi số, ứng dụng CNTT, ứng dụng trí tuệ nhân tạo, tập huấn Tổ Công nghệ số cộng đồng..., với hình thức trực tiếp kết hợp trực tuyến tại 103 xã, phường, với hơn 8.754 lượt cán bộ, công chức, viên chức, thành viên Tổ Công nghệ số cộng đồng tham dự, góp phần nâng cao năng lực số cho đội ngũ cán bộ, công chức và lực lượng nòng cốt tại cơ sở;

- Năm 2026, Ban Thường vụ Thành ủy đã ban hành Kế hoạch số 72-KH/TU ngày 18 tháng 4 năm 2026 về đào tạo, bồi dưỡng chuyển đổi số cho cán bộ, công chức, viên chức năm 2026; đồng thời, UBND thành phố ban hành Kế hoạch số 164/KH-UBND ngày 13 tháng 4 năm 2026 về đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức thành phố Cần Thơ năm 2026. Tiến độ triển khai đào tạo đến thời điểm báo cáo như sau:

+ Ban Tổ chức Thành ủy đã tổ chức 33 lớp với tổng số 2.310 học viên là cán bộ, công chức, viên chức khối Đảng thuộc 103 xã, phường. Nội dung đào tạo trọng tâm gồm: chủ trương, đường lối của Đảng và Thành ủy Cần Thơ về chuyển đổi số; kỹ năng tham mưu, cụ thể hóa và tổ chức thực hiện chuyển đổi số trong cơ quan, đơn vị; nội dung thực hành trang bị cho học viên các kỹ năng số để thực thi công vụ: khai thác dữ liệu, kết nối và chia sẻ thông tin, bảo đảm an toàn thông tin, phối hợp làm việc trên môi trường số và ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) trong tham mưu, tổng hợp, soạn thảo, báo cáo,...;

+ Sở Khoa học và Công nghệ đã tổ chức 06 lớp chuyên sâu về chuyển đổi số cho 445 học viên là cán bộ, công chức, viên chức tại các cơ quan, đơn vị với các chuyên đề về CSDL trong cơ quan nhà nước, quản trị dữ liệu và ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI);

+ Sở Nội vụ đang triển khai tổ chức 63 lớp bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng số căn bản cho 6.567 học viên là cán bộ, công chức cấp thành phố và cấp xã.

- Thực hiện Chỉ thị số 14/CT-TTg ngày 22 tháng 4 năm 2026 của Thủ tướng Chính phủ về đẩy mạnh bồi dưỡng và đánh giá kiến thức, kỹ năng số đối với cán bộ, công chức, viên chức; Kế hoạch số 114-KH/TU ngày 15 tháng 7 năm 2026 của Thành ủy Cần Thơ về tiếp tục đẩy mạnh Phong trào “Bình dân học vụ số”, thành phố Cần Thơ đang tổ chức đào tạo, phổ cập kỹ năng số cho cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong cơ quan nhà nước; người lao động tại doanh nghiệp, hợp tác xã; người dân và sinh viên các cơ sở giáo dục trên địa bàn trên Nền tảng “Bình dân học vụ số” quốc gia (<https://binhdanhocvuso.gov.vn>). Nội dung đào tạo bao gồm các chương trình phổ cập kỹ năng số phù hợp với từng nhóm đối tượng và các nội dung về nâng cao nhận thức an toàn trên không gian số. Ngoài ra, trong 6 tháng đầu năm 2026, Công an thành phố tổ chức 03 lớp đào tạo trên Nền tảng “Bình dân học vụ số” cho khoảng 30.000 lượt học viên là cán bộ chiến sĩ tham gia học tập các chuyên đề về chuyển đổi số, ứng dụng trí tuệ nhân tạo, an toàn thông tin,...

1.3. Phân công triển khai và cơ chế phối hợp:

a) Cơ quan đầu mối tham mưu; trách nhiệm của Sở, ban, ngành, Trung tâm Phục vụ hành chính công, UBND xã, phường, Bộ phận Một cửa các cấp

- Cơ quan đầu mối:

Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố (thuộc Văn phòng UBND thành phố) là cơ quan đầu mối tham mưu, giúp UBND thành phố thực hiện công tác kiểm soát TTHC, tổ chức triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử trên phạm vi toàn thành phố. Chịu trách nhiệm trước UBND thành phố và Văn phòng UBND thành phố về việc theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn Sở, ban, ngành và UBND xã, phường thực hiện nghiêm túc kỷ cương hành chính, quy trình nghiệp vụ một cửa theo quy định.

- Trách nhiệm của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố trong phối hợp với Sở, ban, ngành thành phố

Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố thực hiện các trách nhiệm chính như sau:

+ Bố trí quây làm việc, điều phối công chức, viên chức do Sở, ban, ngành và cơ quan ngành dọc cử đến làm việc tại Trung tâm; theo dõi, giám sát, nhận xét, đánh giá việc chấp hành kỷ luật công vụ, nội quy, quy chế làm việc và thái độ phục vụ của đội ngũ này;

+ Phối hợp với Sở, ban, ngành tổ chức tiếp nhận hồ sơ, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến, số hóa hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC bảo đảm chất lượng, hiệu quả;

+ Chủ trì theo dõi, giám sát, đánh giá và đôn đốc quá trình xử lý hồ sơ của các cơ quan chuyên môn theo đúng quy trình đã phê duyệt; yêu cầu cung cấp thông tin tiến độ và đôn đốc xử lý kịp thời đối với hồ sơ sắp đến hạn hoặc quá hạn;

+ Phối hợp rà soát, xây dựng và cấu hình quy trình giải quyết TTHC điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố;

+ Phối hợp theo dõi, đôn đốc thực hiện việc xin lỗi bằng văn bản và hện lại ngày trả kết quả đối với các trường hợp hồ sơ giải quyết quá hạn;

+ Phối hợp tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ và năng lực tác nghiệp cho đội ngũ cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp;

+ Chủ trì hoặc tham gia các đoàn kiểm tra định kỳ, đột xuất về tình hình thực hiện công tác kiểm soát TTHC và cơ chế một cửa tại Sở, ban, ngành;

+ Làm đầu mối tiếp nhận, xử lý hoặc chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo liên quan đến việc thực hiện TTHC hoặc hành vi công vụ của cán bộ tại Bộ phận Một cửa.

- Trách nhiệm của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố trong phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã

Trong mô hình chính quyền địa phương 02 cấp, Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố thực hiện:

- + Hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ, hỗ trợ kỹ thuật và giúp Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã giải quyết kịp thời những khó khăn, vướng mắc phát sinh; bảo đảm thống nhất mô hình tổ chức và quy trình nghiệp vụ tại cấp xã;
- + Phân công Lãnh đạo Trung tâm trực tiếp phụ trách địa bàn xã, phường để kịp thời đôn đốc, hỗ trợ và kiểm tra thực tế hoạt động tại cơ sở;
- + Hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc và kiểm tra việc thực hiện công tác kiểm soát TTHC, cải cách TTHC, vận hành cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND cấp xã;
- + Tổ chức khảo sát thực tế tại các Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã để đánh giá tình hình cơ sở vật chất, hạ tầng kỹ thuật, đường truyền mạng và hiệu quả tiếp nhận, trả kết quả TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính;
- + Phối hợp thiết lập quy trình nội bộ, quy trình điện tử để triển khai đồng bộ việc tiếp nhận, số hóa và trả kết quả đối với các TTHC phi địa giới hành chính;
- + Thực hiện phân quyền, tạo tài khoản quản trị cho các đơn vị cấp xã trên Hệ thống quản trị của Cổng Dịch vụ công quốc gia để hỗ trợ tra cứu thông tin giao dịch và thanh toán trực tuyến;
- + Tổng hợp, xây dựng báo cáo định kỳ về tình hình hoạt động, tiến độ tiếp nhận, số hóa hồ sơ và chất lượng giải quyết TTHC của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố và 103 Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã, báo cáo UBND thành phố theo quy định.

b) Cơ chế phối hợp liên thông; việc kiểm tra, đôn đốc, chấn chỉnh, xử lý trách nhiệm trong quá trình thực hiện:

- Cơ chế phối hợp liên thông:

- + Việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn thành phố được triển khai thống nhất trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC dùng chung, liên kết với Cổng Dịch vụ công quốc gia. Quy trình giải quyết được số hóa từ khâu tiếp nhận, luân chuyển hồ sơ, kiểm soát tiến độ đến trả kết quả điện tử, giảm thiểu thời gian luân chuyển hồ sơ giấy giữa các cơ quan;
- + Đối với hồ sơ liên thông: Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố chuyển hồ sơ điện tử đến các cơ quan tham gia giải quyết, ghi rõ cơ quan chủ trì, trách nhiệm, nội dung công việc và thời hạn trả kết quả của từng đơn vị. Cơ quan tham gia có trách nhiệm xử lý theo thẩm quyền, trả kết quả cho cơ quan cần sử dụng và gửi Trung tâm để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; đồng thời, cập nhật tiến độ trên hệ thống;

+ Việc đồng bộ dữ liệu giữa các hệ thống chuyên ngành được thực hiện chậm nhất không quá 10 phút sau khi giải quyết xong thủ tục; cơ quan giải quyết bước tiếp theo phải phản hồi trạng thái tiếp nhận trong thời gian không quá 02 giờ làm việc¹¹;

+ Việc lấy ý kiến các cơ quan liên quan được thực hiện bằng văn bản điện tử trên hệ thống; cơ quan được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời đúng thời hạn và chịu trách nhiệm về nội dung trả lời. Toàn bộ quá trình và kết quả lấy ý kiến được số hóa, cập nhật đầy đủ lên hệ thống.

- Việc kiểm tra, đôn đốc, chấn chỉnh kỷ cương công vụ:

+ Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố chủ trì theo dõi, giám sát, đánh giá, đôn đốc việc giải quyết và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị theo đúng quy trình; yêu cầu cung cấp thông tin tiến độ và đôn đốc xử lý kịp thời các hồ sơ sắp đến hạn hoặc quá hạn. Hằng tuần, Trung tâm trích xuất dữ liệu đăng nhập, khai thác hệ thống của công chức làm việc tại Trung tâm để phục vụ công tác kiểm tra, giám sát;

+ Người đứng đầu Bộ phận Một cửa quản lý thời gian làm việc, tiến độ xử lý, thái độ, tác phong của cán bộ, công chức được cử đến; định kỳ hằng tháng thông báo tình hình chấp hành kỷ luật công vụ cho cơ quan cử cán bộ; chủ động từ chối tiếp nhận hoặc đề xuất thay thế cán bộ vi phạm kỷ luật, thái độ không đúng chuẩn mực hoặc năng lực chuyên môn yếu;

+ Thủ trưởng cơ quan chuyên môn và Chủ tịch UBND cấp xã trực tiếp chỉ đạo, đôn đốc cán bộ thuộc quyền thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ đúng thời hạn; thường xuyên kiểm tra, cập nhật tiến độ trên phần mềm quản lý. Thành phố tăng cường kiểm tra nội bộ, phát huy trách nhiệm người đứng đầu; kịp thời biểu dương tập thể, cá nhân làm tốt và xử lý nghiêm những trường hợp làm chưa tốt; chấn chỉnh thái độ phục vụ, kỹ năng giao tiếp, hướng dẫn người dân; kiên quyết khắc phục tình trạng né tránh, đùn đẩy trách nhiệm hoặc tự ý đặt thêm điều kiện gây khó khăn cho người dân, doanh nghiệp.

- Xử lý trách nhiệm đối với hồ sơ quá hạn:

+ Đối với hồ sơ dự kiến quá hạn, chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, cơ quan có thẩm quyền giải quyết phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận Một cửa và gửi văn bản xin lỗi cho tổ chức, cá nhân, nêu rõ lý do quá hạn và thời gian đề nghị gia hạn (chỉ được hện lại không quá một lần). Văn bản xin lỗi phải được đính kèm lên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC;

+ Trung tâm Phục vụ hành chính công phối hợp theo dõi, đôn đốc thực hiện việc xin lỗi bằng văn bản. Qua kiểm tra thực tế, thành phố đã chấn chỉnh các trường hợp ban hành văn bản xin lỗi không đúng thời điểm, không đúng thẩm quyền ký hoặc chưa đính kèm lên hệ thống;

¹¹ Nghị định số 301/2026/NĐ-CP ngày 30/07/2026 của Chính phủ.

+ Trường hợp kết quả giải quyết bị sai sót do lỗi của cán bộ, công chức hoặc cơ quan có thẩm quyền, Bộ phận Một cửa chuyển lại hồ sơ để đính chính chậm nhất trong 03 ngày làm việc; cán bộ, công chức gây lỗi chịu mọi chi phí liên quan;

+ Thành phố gắn kết quả giải quyết TTHC và tỷ lệ hồ sơ đúng hạn với công tác đánh giá, xếp loại chất lượng hoàn thành nhiệm vụ hằng tháng, hằng năm của công chức, viên chức và người đứng đầu. Đối với trường hợp cán bộ, công chức có thái độ cửa quyền, hách dịch, sách nhiễu, cố tình kéo dài thời gian xử lý hoặc đùn đẩy, né tránh, thiếu trách nhiệm để xảy ra trễ hạn, yêu cầu kiểm điểm, xử lý kỷ luật nghiêm theo quy định; gắn trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan chuyên môn và Chủ tịch UBND cấp xã với tiến độ, chất lượng giải quyết TTHC;

+ Thành phố nghiêm cấm cán bộ, công chức tự ý quy định thêm TTHC hoặc yêu cầu tổ chức, cá nhân nộp lại thông tin, giấy tờ đã có trong các cơ sở dữ liệu quốc gia, chuyên ngành hoặc dữ liệu đã được số hóa, chia sẻ từ VNeID. Trường hợp cố tình gây khó khăn, phiền hà sẽ bị xử lý kỷ luật công vụ theo quy định.

2. Các điều kiện bảo đảm

2.1. Hạ tầng kỹ thuật, trang thiết bị, nền tảng số, đường truyền, trung tâm dữ liệu tại cấp tỉnh và cấp xã; mức độ đáp ứng yêu cầu sau sắp xếp đơn vị hành chính:

a) Hạ tầng viễn thông:

Hạ tầng viễn thông thành phố được chú trọng đầu tư, nâng cấp toàn diện, tạo nền tảng kết nối đồng bộ cho phát triển chính quyền số, kinh tế số và xã hội số. Theo số liệu thống kê tính đến quý II năm 2026 của Cục Viễn thông - Bộ Khoa học và Công nghệ, tổng số thuê bao điện thoại trên địa bàn thành phố đạt 3.690.693 thuê bao (3.609.427 thuê bao di động, 81.266 thuê bao cố định); thuê bao truy nhập internet đạt 4.099.974 (3.278.056 thuê bao di động, 821.918 thuê bao cố định); số thuê bao băng rộng cố định FTTH tại hộ gia đình là 785.698 thuê bao, đạt tỷ lệ 85,73%. Mạng di động 4G đã phủ sóng 100% dân số, 5G đạt trên 68,2%; hạ tầng băng rộng được triển khai đến 100% xã, phường, trường học và cơ sở y tế. Tổng số trạm BTS trên địa bàn thành phố là 10.487 trạm (trong đó có 1.280 trạm 5G).

b) Hạ tầng phục vụ cho các cơ quan nhà nước:

- Mạng Truyền số liệu chuyên dùng (TSLCD) trong cơ quan nhà nước trên địa bàn thành phố đã được triển khai đồng bộ, kết nối đến Sở, ban, ngành thành phố và UBND xã, phường, bảo đảm phục vụ trao đổi dữ liệu, điều hành tác nghiệp và ứng dụng các hệ thống thông tin dùng chung của thành phố. Đường truyền cơ bản ổn định, đáp ứng yêu cầu khai thác thường xuyên; công tác giám sát, vận hành được thực hiện liên tục nhằm bảo đảm an toàn, an ninh thông tin. Thành phố đã hoàn thành triển khai lắp đặt, mở rộng mạng truyền số liệu chuyên dùng và các thiết bị bảo mật kênh truyền (BML) phục vụ triển khai Hồ sơ công việc và quản lý văn bản mật cho các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố;

- Hệ thống hội nghị truyền hình trực tuyến: với 221 phòng họp được trang bị đầy đủ thiết bị cơ bản, tốc độ đường truyền thiểu 100 Mbps đối với cơ quan Đảng, 30 Mbps đối với cơ quan nhà nước; hệ thống hoạt động ổn định góp phần nâng cao hiệu quả chỉ đạo, điều hành, đặc biệt trong các tình huống cần họp nhanh hoặc phối hợp đa ngành;

- Chứng thư số chuyên dùng công vụ: triển khai đảm bảo 100% cán bộ có chữ ký số cá nhân để phục vụ công việc trên môi trường điện tử. Đồng thời, đã phối hợp Cục Cơ yếu Đảng - Chính quyền, Ban Cơ yếu Chính phủ cung cấp đầy đủ chữ ký số mật phục vụ triển khai Hồ sơ công việc và quản lý văn bản mật;

- Trang thiết bị CNTT (máy tính, máy scan, máy in...): 100% xã, phường đã mua sắm, bố trí đầy đủ máy tính và các thiết bị CNTT cơ bản khác như máy photocopy, máy in, máy scan..., cho cán bộ, công chức với tỷ lệ thiết bị đáp ứng cấu hình cơ bản theo hướng dẫn của Bộ Khoa học và Công nghệ đạt 73%.

c) Trung tâm dữ liệu:

Trung tâm dữ liệu thành phố Cần Thơ do Sở Khoa học và Công nghệ quản lý, vận hành theo cơ chế chính - dự phòng, đáp ứng nhu cầu lưu trữ, tích hợp và vận hành các hệ thống thông tin toàn thành phố. Trung tâm dữ liệu của thành phố cơ bản đáp ứng yêu cầu vận hành các hệ thống thông tin, nền tảng số và CSDL phục vụ công tác quản lý nhà nước. Hạ tầng an toàn thông tin tại Trung tâm dữ liệu thành phố đã được Trung tâm Dữ liệu quốc gia trực thuộc Bộ Công an phê duyệt cấp độ 3 theo quy định và được trang bị cơ bản đầy đủ các thiết bị chuyên dụng để đảm bảo giải pháp an toàn thông tin theo quy định, cụ thể:

- Trung tâm dữ liệu chính (đường Nguyễn Trãi) bao gồm: 09 máy chủ vật lý, 310 máy chủ ảo. Hệ thống hạ tầng, bảo mật bao gồm: 02 thiết bị tường lửa trong, 02 thiết bị tường lửa ngoài, 01 thiết bị tường lửa web, 01 thiết bị phòng chống tấn công DDoS, 01 thiết bị Anti-Spam Mail, giải pháp DLP, 02 thiết bị cân bằng tải, 02 thiết bị lưu trữ, 02 thiết bị SAN, hệ thống giám sát an ninh phòng máy, hệ thống phòng cháy chữa cháy tự động, hệ thống chống sét, hệ thống lưu điện 20 KVA, 10 KVA và một số thiết bị khác; Tổng dung lượng kết nối Internet tại Trung tâm Tích hợp dữ liệu là 600 Mbps (01 Leasedline VNPT 01 Gbps và 01 Leasedline Viettel 01 Gbps); Cung cấp dịch vụ ảo hóa máy chủ trên nền Điện toán đám mây (vSphere Client);

- Trung tâm dữ liệu dự phòng (đường Lê Duẩn) bao gồm: 05 hệ thống khung phiên, 64 máy chủ vật lý, 317 máy chủ ảo; Hệ thống bảo mật, an ninh bao gồm 15 thiết bị Firewall (01 web filter, 01 APT, 01 spam mail, 01 thiết bị tường lửa Layer 7 Center, 02 thiết bị phòng chống tấn công DDOS, 02 thiết bị tường lửa bên trong, 02 thiết bị tường lửa bên ngoài, 02 thiết bị DNS security, 02 thiết bị

IPS Forcepoint, 01 thiết bị DLP Forcepoint); 03 hệ thống lưu trữ tập trung SAN (dung lượng 24 TB, 64TB, 172TB và 800TB); 02 hệ thống lưu trữ dự phòng NAS có (dung lượng 128 TB và 256 TB); 02 hệ thống cân bằng tải đường truyền (link balancer), hệ thống giám sát an ninh phòng máy, hệ thống phòng cháy chữa cháy tự động, hệ thống chống sét, hệ thống lưu điện 10 KVA, 20 KVA, 30 KVA, và một số thiết bị khác.

d) Hạ tầng kỹ thuật và trang thiết bị tại Trung tâm Phục vụ hành chính công:

- Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố: được trang bị cơ bản đầy đủ máy vi tính phục vụ tiếp nhận, giải quyết TTHC; máy vi tính hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến; máy quét tài liệu (scan); màn hình cảm ứng tra cứu thông tin và đánh giá mức độ hài lòng; hệ thống máy lấy số xếp hàng thông minh, máy photocopy, hệ thống điều hòa, camera giám sát và khu vực chờ phục vụ người dân;

- Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã:

+ Nhằm hoàn thiện hạ tầng trang thiết bị cho UBND cấp xã sau khi thực hiện mô hình chính quyền địa phương 02 cấp (từ ngày 01 tháng 7 năm 2025), UBND thành phố ban hành Quyết định số 1975/QĐ-UBND ngày 21 tháng 10 năm 2025 về việc bổ sung có mục tiêu cho ngân sách các xã, phường trên địa bàn thành phố Cần Thơ năm 2025 để thực hiện đầu tư, mua sắm, thay thế trang thiết bị đầu cuối phục vụ giải quyết TTHC tại các xã, phường;

+ Với mục tiêu hoàn thiện hạ tầng và triển khai đồng bộ hạ tầng trang thiết bị, phần mềm phục vụ quản trị, điều hành dựa trên dữ liệu cho 100% xã, phường, UBND thành phố đã giao Sở Khoa học và Công nghệ chuẩn bị đầu tư 02 dự án: Dự án Đầu tư mua sắm trang thiết bị CNTT cho 103 xã, phường và Trung tâm Phục vụ hành chính công, Hội nghị truyền hình cho các Sở, ban, ngành và 103 xã, phường; Dự án Chuyển đổi số và đầu tư hạ tầng CNTT cho các cơ quan Đảng, Mặt trận tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội thành phố Cần Thơ;

+ 100% công chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã đều được trang bị máy tính, có kết nối Internet để phục vụ người dân, doanh nghiệp tham gia thực hiện thủ tục hành chính. Có trang bị máy scan, máy in, máy photocopy, wifi công cộng nhằm phục vụ người dân, doanh nghiệp đến giải quyết TTHC. Tại một số Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, phường có trang bị máy lấy số tự động, vận hành thử nghiệm Robot AI để hỗ trợ, giải đáp thắc mắc khi người dân, doanh nghiệp đến giải quyết TTHC.

đ) Nền tảng số dùng chung nội bộ các cơ quan nhà nước:

- Hệ thống Quản lý văn bản và Điều hành: được triển khai thống nhất cho toàn thành phố Cần Thơ sau hợp nhất, gồm có: Văn phòng UBND thành phố; Sở, ban, ngành và các đơn vị trực thuộc; 103 UBND xã, phường với hơn 16.300

tài khoản người dùng. Hệ thống đã kết nối với hệ thống đăng nhập một lần (SSO) và thiết lập quy trình cho tất cả cơ quan, đơn vị đảm bảo gửi nhận văn bản điện tử liên thông 03 cấp từ Trung ương đến cấp tỉnh, cấp xã. Tỷ lệ xử lý văn bản, hồ sơ công việc toàn trình trên môi trường điện tử của các cơ quan nhà nước trên địa bàn thành phố đạt 100%; trong sáu tháng đầu năm, hệ thống tiếp nhận 3.770.083 văn bản đến và phát hành 631.823 văn bản nội bộ, tiếp nhận 593.743 văn bản đến qua trực và phát hành 128.476 văn bản đi qua trực liên thông Quản lý văn bản;

- Kho dữ liệu dùng chung thành phố: đã thực hiện kết nối, đồng bộ dữ liệu của các ngành, lĩnh vực về Kho dữ liệu dùng chung. Đến nay, Hệ thống đã tích hợp được 11 phân hệ với tổng số 236.043.961 dòng dữ liệu đảm bảo sẵn sàng chia sẻ dữ liệu với các hệ thống thông tin trên địa bàn. Hiện tại, Kho dữ liệu dùng chung đã triển khai kết nối, tích hợp và chia sẻ với các CSDL quan trọng trên nhiều lĩnh vực như: hành chính công, cán bộ, công chức, viên chức, giáo dục và đào tạo, y tế, công thương, an sinh xã hội, kinh tế xã hội, nông nghiệp môi trường, phản ánh kiến nghị, quản lý văn bản, cổng thông tin điện tử thành phố. Kho dữ liệu dùng chung tiếp tục duy trì đảm bảo kết nối, chia sẻ dữ liệu với các hệ thống thông tin thông qua Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu thành phố, từng bước hình thành Kho dữ liệu tổng hợp phục vụ chỉ đạo và điều hành dựa trên dữ liệu của các cấp lãnh đạo;

- Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu thành phố: kết nối 17 hệ thống/cơ sở dữ liệu của Bộ, ngành và địa phương¹²;

- Nền tảng giám sát và điều hành thông minh: từng bước hoàn thiện theo hướng trở thành nền tảng điều hành tập trung dựa trên dữ liệu. Trung tâm Giám sát, điều hành thông minh thành phố Cần Thơ đã triển khai 16 phân hệ thuộc các lĩnh vực quan trọng, từng bước trực quan hóa dữ liệu, hỗ trợ lãnh đạo thành phố theo dõi, giám sát tình hình kinh tế - xã hội, tiến độ thực hiện nhiệm vụ, giải quyết TTHC, phản ánh kiến nghị của người dân và các lĩnh vực quản lý chuyên ngành. Bộ chỉ số phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành của UBND thành phố, Chủ tịch UBND thành phố gồm 35 chỉ tiêu đã được triển khai thu thập, trong đó có 22 chỉ tiêu đã hoàn thành thiết lập, hiển thị trực quan trên Hệ thống IOC. Qua đó, từng bước chuyển từ phương thức tổng hợp báo cáo thủ công sang khai thác dữ liệu số phục vụ quản trị, điều hành dựa trên dữ liệu;

¹² CSDL quốc gia về Đăng ký doanh nghiệp; Hệ thống định danh và xác thực điện tử; CSDL quốc gia về bảo hiểm; CSDL đất đai quốc gia; CSDL quốc gia về cán bộ, công chức, viên chức; CSDL quốc gia về giá; Hệ thống cấp phiếu lý lịch tư pháp trực tuyến; Hệ thống thông tin đăng ký và quản lý hộ tịch; Hệ thống cấp mã số đơn vị có quan hệ với ngân sách; Hệ thống thông tin quản lý danh mục điện tử dùng chung của các cơ quan nhà nước phục vụ phát triển Chính phủ điện tử Việt Nam; Cổng liên thông Tài nguyên Môi trường - Thuế; Hệ thống quản lý giao thông vận tải; Cổng dịch vụ công của Bộ Xây dựng; Hệ thống Đăng ký, giải quyết chính sách trợ giúp xã hội trực tuyến và rà soát, cập nhật CSDL về trợ giúp xã hội; Hệ thống phục vụ dịch vụ công của Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam; CSDL quốc gia về văn bản quy phạm pháp luật; CSDL đăng kiểm phương tiện.

- Hệ thống thông tin chuyên ngành: thành phố hiện đang vận hành 91 hệ thống thông tin, trong đó 44 hệ thống do Sở, ban, ngành thành phố triển khai, 47 hệ thống do Bộ, ngành Trung ương triển khai. Các hệ thống thông tin chuyên ngành được duy trì, nâng cấp để đáp ứng yêu cầu quản lý chỉ đạo, điều hành của các cơ quan, đơn vị.

e) Nền tảng số phục vụ người dân và doanh nghiệp:

- Hệ thống thông tin giải quyết TTHC: thành phố triển khai Hệ thống thông tin giải quyết TTHC theo mô hình tập trung đối với 12 Sở, ngành: Sở Khoa học và Công nghệ; Sở Nông nghiệp và Môi trường; Sở Xây dựng; Sở Nội vụ; Sở Y tế; Sở Công Thương; Sở Giáo dục và Đào tạo; Sở Tư pháp; Sở Dân tộc và Tôn giáo; Sở Tài chính; Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch và Sở Ngoại vụ;

- Cổng Thông tin điện tử: Cổng thông tin điện tử thành phố và Cổng thông tin điện tử thành phần của Sở, ban, ngành và UBND xã, phường đáp ứng đầy đủ các yêu cầu chức năng, tính năng kỹ thuật theo quy định, góp phần hình thành kênh thông tin chính thức của các cơ quan nhà nước thành phố Cần Thơ trên mạng Internet;

- Cổng dữ liệu thành phố: được công khai tại địa chỉ: <https://data.cantho.gov.vn> hoạt động ổn định, đảm bảo khả năng sẵn sàng quản trị, quản lý dữ liệu mở của các cơ quan, đơn vị. Ngoài ra, Cổng dữ liệu thành phố cũng đã duy trì cung cấp các tập dữ liệu mở quan trọng trên nhiều lĩnh vực như giáo dục, y tế, khoa học, công nghệ và chuyển đổi số, công thương, tài chính, văn hóa, thể thao và du lịch, xây dựng, lao động, việc làm và nông nghiệp môi trường. Tính đến tháng 8 năm 2026 đã công bố 223 tập dữ liệu, thuộc 12 chủ đề phục vụ cho 1.024.500 lượt truy cập khai thác dữ liệu và 04 lượt phản hồi. Hoạt động dữ liệu mở góp phần tăng minh bạch, thúc đẩy tái sử dụng dữ liệu, hỗ trợ đổi mới sáng tạo, phát triển dịch vụ - ứng dụng số;

- Tổng đài Dịch vụ hành chính công: được duy trì để tiếp nhận, xử lý phản ánh của người dân, doanh nghiệp. Đến ngày 15 tháng 8 năm 2026, thành phố đã tiếp nhận 16.249 phản ánh, góp phần hình thành kênh giao tiếp hiệu quả giữa chính quyền thành phố và người dân, doanh nghiệp;

- Ứng dụng di động Can Tho Smart: hiện đang triển khai 18 tiện ích, trong đó một số tiện ích nổi bật như cổng thông tin điện tử, lịch làm việc, trợ lý ảo hành chính công, phản ánh kiến nghị (1022), camera, danh bạ khẩn cấp, kinh tế, du lịch, y tế,...;

g) Mức độ đáp ứng yêu cầu sau sắp xếp đơn vị hành chính:

Hạ tầng kỹ thuật, trang thiết bị và đường truyền và các nền tảng, CSDL của thành phố cơ bản đáp ứng nhu cầu phục vụ hoạt động của chính quyền địa phương 02 cấp, bảo đảm việc tiếp nhận, giải quyết TTHC liên thông không bị gián đoạn.

Thành phố đã chủ động điều chuyển trụ sở, phương tiện, trang thiết bị từ các cơ quan dời dư sau sáp nhập để bố trí cho các xã, phường mới. Tuy nhiên, để đáp ứng tốt hơn yêu cầu xử lý công việc trên môi trường điện tử, khai thác dữ liệu và triển khai đồng bộ các nền tảng số dùng chung, tại một số địa phương vẫn cần tiếp tục được đầu tư, nâng cấp và thay thế trang thiết bị theo lộ trình phù hợp.

2.2. Hệ thống thông tin, phần mềm, CSDL; kết nối, tích hợp với Cổng Dịch vụ công quốc gia, các CSDL quốc gia, chuyên ngành; ứng dụng chữ ký số, hồ sơ điện tử, VNeID, trí tuệ nhân tạo:

a) Hệ thống thông tin giải quyết TTHC:

- Thành phố đã thực hiện hợp nhất Cổng Dịch vụ công thành phố với Hệ thống thông tin một cửa điện tử thành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố thống nhất, đồng bộ. Hệ thống được triển khai cho Sở, ban, ngành, Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố và 103 UBND cấp xã, bảo đảm tiếp nhận, xử lý và theo dõi hồ sơ giải quyết TTHC thống nhất trên toàn địa bàn;

- Từ ngày 01 tháng 01 năm 2026, thực hiện chủ trương của Chính phủ, thành phố đã chỉ đạo các cơ quan, đơn vị dừng tiếp nhận hồ sơ mới trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của thành phố đối với các TTHC đã được Bộ, ngành Trung ương chuyên môn triển khai theo mô hình tập trung. Các TTHC này được tiếp nhận và giải quyết trực tiếp trên hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung duy nhất của từng Bộ, ngành. Tính đến nay, thành phố đã phối hợp cấu hình, cấp tài khoản và đưa vào vận hành hệ thống tập trung đối với các TTHC thuộc phạm vi quản lý của 12/12 Bộ, ngành Trung ương;

Đối với các TTHC chưa được Bộ, ngành Trung ương triển khai theo mô hình tập trung, thành phố tiếp tục thực hiện tiếp nhận và giải quyết trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của thành phố, đồng thời đồng bộ đầy đủ thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết lên Cổng Dịch vụ công quốc gia, bảo đảm quá trình xử lý không bị gián đoạn.

b) Kết nối, tích hợp với Cổng Dịch vụ công quốc gia:

Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của địa phương đã hoàn thành kết nối, tích hợp và đồng bộ trạng thái hồ sơ với Cổng Dịch vụ công quốc gia. Cụ thể, đối với thủ tục đã triển khai mô hình tập trung của Bộ, ngành: Hồ sơ, tiến trình xử lý và kết quả được đồng bộ trực tiếp từ hệ thống tập trung của Bộ, ngành Trung ương lên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Đối với TTHC chưa triển khai mô hình tập trung: Toàn bộ hồ sơ, trạng thái xử lý và kết quả được đồng bộ từ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của thành phố lên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Người sử dụng (công dân, doanh nghiệp và cán bộ một cửa) thực hiện đăng nhập vào Cổng Dịch vụ công quốc gia bằng tài khoản định danh điện tử do Bộ Công an cấp (ứng dụng VNeID) thông qua cơ chế đăng nhập một lần.

c) Kết nối với các CSDL quốc gia và chuyên ngành:

Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố đã kết nối, liên thông thành công với các CSDL dùng chung, gồm: CSDL quốc gia về dân cư (xác thực danh tính điện tử, hỗ trợ kiểm tra thông tin và tự động điền biểu mẫu điện tử); CSDL quốc gia về đăng ký doanh nghiệp (tra cứu thông tin doanh nghiệp, cắt giảm giấy tờ trong thành phần hồ sơ); CSDL quốc gia về bảo hiểm (kiểm tra thông tin tham gia bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế phục vụ thủ tục liên thông); CSDL đất đai quốc gia (kết nối với phần mềm quản lý đất đai VBDLIS, hỗ trợ giải quyết thủ tục đất đai và thanh toán nghĩa vụ tài chính liên thông); CSDL quốc gia về cán bộ, công chức, viên chức; CSDL quốc gia về giá; CSDL hộ tịch điện tử dùng chung và Hệ thống cấp phiếu lý lịch tư pháp trực tuyến của Bộ Tư pháp; các CSDL chuyên ngành khác (hoạt động xây dựng, tài nguyên nước, trợ giúp xã hội trực tuyến, du lịch, người có công, xử lý khiếu nại, tố cáo...) và hệ thống dịch vụ bưu chính công ích (kết nối với Hệ thống quản lý vận đơn của Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam để cung cấp dịch vụ tiếp nhận hồ sơ, chuyển trả kết quả tận nhà).

d) Ứng dụng chữ ký số, hồ sơ điện tử, VNeID:

- Ứng dụng chữ ký số chuyên dùng công vụ và chữ ký số cá nhân: thành phố đã hoàn thành việc cấp 100% chữ ký số cho các cá nhân (lãnh đạo cơ quan, đơn vị, lãnh đạo phòng và các chuyên viên có nhu cầu ký số trong hoạt động công vụ) và các tổ chức cơ quan nhà nước trên địa bàn thành phố, góp phần bảo đảm việc ký số trên văn bản điện tử, hồ sơ kết quả giải quyết TTHC và trên các giao dịch điện tử với kho bạc nhà nước, thuế. Cụ thể đã triển khai 15.272 chữ ký số chuyên dùng (trong đó 13.147 cho cá nhân lãnh đạo, công chức bộ phận một cửa và 2.125 cho tổ chức) đảm bảo hoạt động công vụ của cán bộ, công chức trên địa bàn thành phố. Đồng thời, phối hợp Cục Cơ yếu Đảng - Chính quyền, Ban Cơ yếu Chính phủ cung cấp 550 thiết bị ký số mật phục vụ triển khai hồ sơ công việc và quản lý văn bản mật (trong đó 122 cho cơ quan, đơn vị, 428 cho cá nhân) trên địa bàn thành phố;

- Về chữ ký số công cộng: các doanh nghiệp viễn thông đã cấp 586.191 chữ ký số cho người dân và doanh nghiệp, đạt tỷ lệ khoảng 22% dân số từ 15 tuổi trở lên đã được cấp và sử dụng chữ ký số hoặc chữ ký điện tử cá nhân;

- Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của thành phố cho phép cấu hình và tích hợp đa dạng phương thức, thể loại ký số gồm chữ ký số chuyên dùng của Ban Cơ yếu Chính phủ (ký bằng token và sim PKI), chữ ký số công cộng của các doanh nghiệp viễn thông (ký bằng token, ký qua ứng trên điện thoại thông minh).

- Ứng dụng hồ sơ điện tử và định danh điện tử VNeID:

+ Việc sử dụng tài khoản định danh điện tử VNeID để đăng nhập và xác thực khi thực hiện TTHC được đẩy mạnh, góp phần giảm thành phần hồ sơ giấy phải nộp, hạn chế việc người dân phải cung cấp lại thông tin đã có trong hệ thống. Theo

định hướng tại Nghị quyết số 66.7/2025/NQ-CP ngày 15 tháng 11 năm 2025 của Chính phủ quy định cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính dựa trên dữ liệu, người dân khi đăng nhập vào Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc ứng dụng VNeID để thực hiện dịch vụ công trực tuyến thì không phải thực hiện ký số đối với các biểu mẫu điện tử tương tác;

+ Kết quả tích hợp tiện ích dân sinh trên ứng dụng VNeID¹³: Tổng số nhân khẩu được cấp tài khoản định danh điện tử: 2.604.412; tích hợp tài khoản an sinh xã hội: 489.802 nhân khẩu; tích hợp thông tin bảo hiểm y tế: 897.775 nhân khẩu; tích hợp thông tin bảo hiểm xã hội: 236.677 nhân khẩu; tích hợp thông tin Giấy phép lái xe: 556.232 nhân khẩu; tích hợp thông tin Giấy đăng ký xe: 249.880 nhân khẩu; tích hợp Sổ sức khỏe điện tử: 1.178.151 sổ (tỷ lệ 28,57% trên tổng số dân thường trú); hệ thống đã liên thông 18.503 lượt giấy chuyển tuyến và 160.792 lượt giấy hẹn khám lại dưới dạng điện tử.

đ) Ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI):

Thành phố từng bước đẩy mạnh ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong hoạt động quản lý, chỉ đạo, điều hành và cung cấp dịch vụ số cho người dân, doanh nghiệp. Trung tâm Giám sát, điều hành thông minh thành phố (IOC) đã ứng dụng AI trong tiếp nhận, phân tích ý kiến, phản ánh của người dân; hỗ trợ giám sát an ninh trật tự, an toàn giao thông thông qua hệ thống camera và khai thác dữ liệu phục vụ công tác quản trị, điều hành. Nền tảng trợ lý ảo trên ứng dụng Can Tho Smart được triển khai nhằm hỗ trợ người dân, doanh nghiệp tra cứu thông tin, tiếp cận và thực hiện TTHC, dịch vụ công trực tuyến thuận tiện hơn. Thành phố cũng triển khai hệ thống quản lý, giám sát thông tin trên báo điện tử và mạng xã hội có tích hợp AI, hỗ trợ theo dõi, phân tích thông tin trên các nền tảng phổ biến, kịp thời phát hiện, xử lý và hạn chế thông tin sai lệch, tin giả, thông tin vi phạm pháp luật. Đồng thời, việc ứng dụng AI đã được triển khai bước đầu tại một số lĩnh vực như du lịch, nông nghiệp, an ninh trật tự, giao thông, giáo dục và y tế, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp và hiệu quả quản lý nhà nước.

2.3. Tình hình xây dựng, chuẩn hóa, khai thác, chia sẻ dữ liệu giữa các ngành, các cấp; bảo đảm an toàn, an ninh thông tin:

a) Về chuẩn hóa, khai thác, chia sẻ dữ liệu giữa các ngành về Trung tâm Giám sát, điều hành thông minh thành phố phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành:

Thành phố đã tập trung rà soát, chuẩn hóa và làm sạch dữ liệu tại các CSDL chuyên ngành, từng bước bảo đảm dữ liệu được kết nối, chia sẻ với Kho dữ liệu dùng chung và Trung tâm Giám sát, điều hành thông minh (IOC) theo nguyên tắc “đúng, đủ, sạch, sống, thống nhất, dùng chung”, đây là nguồn dữ liệu quan trọng để tiếp tục tích hợp, chia sẻ và khai thác phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành.

¹³ Báo cáo số 128/BC-UBND ngày 29/4/2026 của UBND thành phố sơ kết tình hình triển khai Nghị quyết số 57-NQ/TW về KHCN, đổi mới sáng tạo, chuyển đổi số quốc gia và Đề án 06.

Đến nay, Kho dữ liệu dùng chung đã tích hợp dữ liệu của 11 lĩnh vực với tổng số 236.043.961 dòng dữ liệu, sẵn sàng chia sẻ với các hệ thống thông tin trên địa bàn góp phần nâng cao chất lượng dữ liệu phục vụ kết nối, chia sẻ và khai thác. Trên CSDL được chuẩn hóa và tích hợp, Trung tâm IOC đã triển khai 16 phân hệ thuộc các lĩnh vực quan trọng, từng bước trực quan hóa dữ liệu, hỗ trợ lãnh đạo thành phố theo dõi, giám sát tình hình kinh tế - xã hội, tiến độ thực hiện nhiệm vụ, giải quyết TTHC, phản ánh kiến nghị của người dân và các lĩnh vực quản lý chuyên ngành. Bộ chỉ số phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành gồm 35 chỉ tiêu đã được triển khai thu thập, trong đó có 22 chỉ tiêu đã hoàn thành thiết lập, hiển thị trực quan trên hệ thống IOC. Qua đó, từng bước chuyển từ phương thức tổng hợp báo cáo thủ công sang khai thác dữ liệu số phục vụ quản trị, điều hành dựa trên dữ liệu.

b) Bảo đảm an toàn, an ninh thông tin:

- Công tác nâng cấp hạ tầng kỹ thuật tại Trung tâm dữ liệu thành phố tiếp tục được đẩy mạnh thông qua việc hoàn thiện các quy chế quản lý, quy trình ứng cứu sự cố. Đã triển khai đồng bộ các giải pháp bảo đảm an toàn thông tin đáp ứng yêu cầu kết nối CSDL quốc gia về dân cư như: triển khai các giải pháp tường lửa (Firewall), tường lửa ứng dụng web (WAF - Web Application Firewall), hệ thống chống thư rác (Antispam), triển khai phần mềm giám sát mã độc (EDR), chống thất thoát dữ liệu (DLP) cho các máy chủ tại Trung tâm dữ liệu thành phố,... Duy trì chia sẻ dữ liệu với Trung tâm Giám sát an toàn không gian mạng quốc gia, thường xuyên kiểm tra, rà soát và cập nhật bảo mật. Tăng cường kiểm tra, xử lý lỗ hổng bảo mật và tiếp tục đầu tư nâng cấp hạ tầng kỹ thuật như Tường lửa, WAF, Antispam, SOC, EDR và các nền tảng thông tin dùng chung nhằm bảo đảm vận hành ổn định, an toàn cho toàn hệ thống;

- Công tác rà quét lỗ hổng bảo mật, phòng ngừa và ngăn chặn tấn công mạng được phối hợp thường xuyên giữa Sở Khoa học và Công nghệ, Công an thành phố và các đơn vị chuyên trách của Bộ Công an. Ngày 19 tháng 11 năm 2025, Sở Khoa học và Công nghệ phối hợp Công an thành phố và Tổ công tác Phòng 7 (Cục An ninh mạng và phòng, chống tội phạm sử dụng công nghệ cao - A05) tổ chức đánh giá toàn diện các hệ thống, xác nhận Trung tâm dữ liệu thành phố Cần Thơ đáp ứng đầy đủ tiêu chuẩn kỹ thuật an toàn để kết nối, khai thác dữ liệu từ CSDL quốc gia về dân cư. Ngày 04 tháng 12 năm 2025, tiếp tục rà soát, đánh giá an toàn Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, Hệ thống trực tích hợp, chia sẻ dữ liệu cấp tỉnh và Hệ thống đăng nhập một lần phục vụ kết nối với ứng dụng VneID,...;

- Triển khai mô hình bảo đảm an toàn thông tin 4 lớp. Các lớp gồm: (1) Lực lượng tại chỗ chịu trách nhiệm vận hành, giám sát và ứng cứu ban đầu khi sự cố xảy ra. (2) Hệ thống hoặc dịch vụ giám sát 24/7, giúp phát hiện sớm các nguy cơ. (3) Đơn vị độc lập thực hiện kiểm tra, đánh giá định kỳ để đảm bảo khách quan và minh bạch. (4) Kết nối, chia sẻ thông tin với hệ thống giám sát an ninh mạng quốc gia, bảo đảm sự phối hợp liên thông trên phạm vi toàn quốc;

- Trong 6 tháng đầu năm 2026, Công an thành phố đã thực hiện rà quét phát hiện 11 hệ thống thông tin tồn tại nhiều lỗ hổng bảo mật nguy hiểm. Đồng thời, qua giám sát mã độc tập trung 39.767 lượt máy trạm, phát hiện 1.919 máy nhiễm mã độc nguy hiểm. Thành phố đã triển khai giải pháp phòng, chống mã độc tập chung cho máy tính của 43 Sở, ban, ngành và UBND xã, phường;

- Thành phố đã ban hành và triển khai Quyết định số 2586/QĐ-UBND ngày 02 tháng 6 năm 2026 của UBND thành phố ban hành Quy chế bảo vệ dữ liệu cá nhân trong hoạt động của cơ quan nhà nước thuộc UBND thành phố Cần Thơ, quy định rõ trách nhiệm phân cấp quản lý tài khoản, yêu cầu bảo mật mật khẩu, không khai thác dữ liệu vượt thẩm quyền và phải mã hóa tệp tin khi trao đổi trên môi trường mạng.

3. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công

3.1. Tổ chức, vận hành:

a) Tổ chức, vận hành Trung tâm Phục vụ hành chính công và Bộ phận Một cửa; thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông:

Thành phố tiếp tục triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC theo quy định của Chính phủ và hướng dẫn của Bộ Tư pháp, bảo đảm việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC được thực hiện thống nhất tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố và Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã. Việc tổ chức, vận hành Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp được thực hiện phù hợp với mô hình chính quyền địa phương 02 cấp, đáp ứng yêu cầu tiếp nhận, giải quyết TTHC liên tục, thông suốt, không làm gián đoạn việc phục vụ người dân, doanh nghiệp.

- Cấp thành phố: Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC. Trung tâm bố trí 14 công chức chuyên trách, 04 nhân viên hợp đồng và 21 công chức do các Sở, ban, ngành cử đến làm việc theo cơ chế phối hợp, bảo đảm thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, theo dõi, đôn đốc và trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Trung tâm được trang bị đầy đủ máy tính phục vụ tiếp nhận, giải quyết TTHC; máy tính hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến; máy quét (scanner); màn hình cảm ứng tra cứu thông tin và đánh giá mức độ hài lòng, đáp ứng yêu cầu phục vụ tổ chức, cá nhân;

- Cấp xã: 103/103 Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã đã được tổ chức và đưa vào hoạt động, thực hiện tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC theo quy định. Tổng số nhân sự làm việc tại các Trung tâm gồm 628 công chức chuyên trách, 180 công chức do các phòng chuyên môn cử đến làm việc và 27 nhân viên hợp đồng. Hạ tầng, trang thiết bị tiếp tục được đầu tư, trong đó 103/103 Trung tâm được trang bị máy tính phục vụ tiếp nhận, giải quyết TTHC; 98/103

Trung tâm được trang bị đầy đủ máy tính hỗ trợ thực hiện dịch vụ công trực tuyến; 81/103 Trung tâm được trang bị đầy đủ máy quét (máy scan) và 44/103 Trung tâm được trang bị đầy đủ màn hình cảm ứng phục vụ tra cứu thông tin, đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp;

- Việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông được triển khai thống nhất trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của thành phố; bảo đảm việc tiếp nhận, luân chuyển, giải quyết và trả kết quả TTHC được theo dõi, giám sát trên môi trường điện tử, góp phần nâng cao tính công khai, minh bạch trong quá trình giải quyết TTHC. Sau khi thực hiện mô hình chính quyền địa phương 02 cấp, việc tổ chức và vận hành Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp cơ bản ổn định, bảo đảm duy trì hoạt động tiếp nhận và giải quyết TTHC thông suốt, không làm gián đoạn việc phục vụ người dân, doanh nghiệp.

b) Bảo đảm đồng bộ quy trình nghiệp vụ và quy trình điện tử:

UBND thành phố đã chỉ đạo triển khai quyết liệt việc bảo đảm đồng bộ quy trình nghiệp vụ và quy trình điện tử trong giải quyết TTHC:

- UBND thành phố ban hành Công văn số 242/UBND-HCC ngày 15 tháng 01 năm 2026 về việc bảo đảm thực hiện TTHC, dịch vụ công thông suốt, hiệu quả, không bị gián đoạn trong triển khai Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của Bộ, ngành nhằm chỉ đạo Sở, ban, ngành và UBND xã, phường chủ động phối hợp với Bộ, cơ quan ngang Bộ thực hiện cấu hình quy trình giải quyết, phân quyền tài khoản cho cán bộ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của Bộ, ngành Trung ương bảo đảm phù hợp với quy trình nội bộ của địa phương;

- Từ ngày 01 tháng 01 năm 2026, đối với các TTHC đã được Bộ chuyên ngành triển khai tập trung, thành phố chỉ đạo dừng tiếp nhận hồ sơ mới trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của địa phương để chuyển sang thực hiện thống nhất trên hệ thống của Bộ, ngành Trung ương. Đối với hồ sơ đã tiếp nhận trước ngày chuyển đổi, các cơ quan tiếp tục xử lý đến khi kết thúc trên hệ thống của thành phố và đồng bộ đầy đủ tiến trình, thành phần hồ sơ, kết quả lên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Đối với thủ tục chưa triển khai tập trung, địa phương tiếp tục cung cấp trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của thành phố.

c) Đơn giản hóa TTHC; cắt giảm thành phần hồ sơ, thời gian giải quyết; tái sử dụng dữ liệu, công khai minh bạch quá trình giải quyết trên môi trường điện tử:

Kết quả đơn giản hóa TTHC:

- Năm 2025: Thực hiện Quyết định số 3049/QĐ-UBND ngày 27 tháng 12 năm 2024 của UBND thành phố phê duyệt Kế hoạch rà soát, đơn giản hóa TTHC năm 2025, thành phố đã triển khai đồng bộ công tác rà soát tại Sở, ban, ngành và

địa phương, tập trung vào các lĩnh vực có tần suất giải quyết hồ sơ cao, tác động trực tiếp đến người dân và doanh nghiệp. Kết quả, đã rà soát 109 TTHC, đạt 102% kế hoạch; trong đó, 59 TTHC được đánh giá phù hợp, giữ nguyên và 50 TTHC được đề xuất cắt giảm, đơn giản hóa, tập trung vào việc loại bỏ các yêu cầu trùng lặp, đơn giản hóa quy trình giải quyết và cắt giảm thời gian giải quyết TTHC. Ước tính việc thực hiện các phương án đơn giản hóa giúp tiết kiệm khoảng 483 triệu đồng/năm, góp phần giảm chi phí tuân thủ TTHC cho tổ chức, cá nhân và nâng cao hiệu quả cải cách hành chính. Bên cạnh đó, trong năm 2025, thành phố đã triển khai rà soát, đánh giá TTHC thuộc lĩnh vực khoa học và công nghệ. Kết quả đã thông qua phương án đơn giản hóa 194 TTHC¹⁴ thuộc phạm vi quản lý của UBND thành phố. Nội dung đơn giản hóa tập trung vào việc loại bỏ các yêu cầu trùng lặp, giấy tờ không cần thiết mà thông tin đã có trong các CSDL; chuẩn hóa quy trình nội bộ nhằm rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ; cải thiện quy trình điện tử, tạo điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình hoặc một phần; đồng thời tăng cường liên thông giữa các cơ quan, đơn vị, nâng cao hiệu quả khai thác và sử dụng dữ liệu số trong giải quyết TTHC. Việc triển khai các phương án đơn giản hóa góp phần giảm gánh nặng hành chính, nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước và thúc đẩy ứng dụng khoa học, công nghệ, chuyển đổi số trong giải quyết TTHC;

- Năm 2026: thực hiện Quyết định số 3328/QĐ-UBND ngày 25 tháng 12 năm 2025 của UBND thành phố phê duyệt Kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC năm 2026, các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố tiếp tục triển khai rà soát, đánh giá TTHC theo kế hoạch. Đến ngày 01 tháng 7 năm 2026, đã thực hiện rà soát 38 TTHC, trong đó có 28 TTHC được phê duyệt phương án đơn giản hóa; thời gian giải quyết được cắt giảm từ 01 đến 12 ngày, ước tính tiết kiệm chi phí tuân thủ khoảng 5.944 triệu đồng, góp phần nâng cao hiệu quả giải quyết TTHC và giảm chi phí thực hiện cho người dân, doanh nghiệp.

Cắt giảm thành phần hồ sơ, tái sử dụng dữ liệu:

- Năm 2025: thực hiện Công điện số 201/CĐ-TTg ngày 22 tháng 10 năm 2025 của Thủ tướng Chính phủ về việc tập trung rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa TTHC dựa trên dữ liệu và Công văn số 6723/BTP-CTXDVBQPPL ngày 23 tháng 10 năm 2025 của Bộ Tư pháp, UBND thành phố đã chỉ đạo Sở, ban, ngành và địa phương triển khai rà soát các TTHC có thành phần hồ sơ có thể được thay thế bằng dữ liệu số. Kết quả, đã rà soát, đề xuất cắt giảm, đơn giản hóa 628 TTHC thuộc nhiều lĩnh vực như tư pháp, xây dựng, khoa học và công nghệ, y tế, tài chính, nông nghiệp và môi trường, nội vụ, giáo dục và đào tạo, công thương... Việc rà soát tập trung theo hướng tận dụng tối đa thông tin, dữ liệu đã có trong các CSDL

¹⁴ Quyết định số 1184/QĐ-UBND ngày 09/9/2025 và Quyết định số 1444/QĐ-UBND ngày 30/9/2025.

quốc gia, CSDL chuyên ngành để thay thế thành phần hồ sơ, loại bỏ yêu cầu người dân, doanh nghiệp phải cung cấp lại các giấy tờ, thông tin mà cơ quan nhà nước đã có;

- Năm 2026: thành phố tiếp tục triển khai việc cắt giảm, đơn giản hóa thành phần hồ sơ trên cơ sở khai thác, tái sử dụng dữ liệu từ các CSDL quốc gia và CSDL chuyên ngành. Đến thời điểm báo cáo, các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố đang khai thác, sử dụng 09 CSDL đã được công bố phạm vi thông tin, gồm: CSDL quốc gia về dân cư; CSDL hộ tịch điện tử; CSDL quốc gia về đăng ký doanh nghiệp; CSDL quốc gia về đất đai; CSDL bảo hiểm xã hội; CSDL bảo trợ xã hội; CSDL lý lịch tư pháp; CSDL đăng ký phương tiện và các CSDL chuyên ngành đã được kết nối, chia sẻ theo quy định;

- Việc khai thác dữ liệu điện tử để thay thế thành phần hồ sơ được thực hiện chủ yếu đối với các TTHC thuộc lĩnh vực hộ tịch, chứng thực, cư trú, đất đai, đăng ký doanh nghiệp, bảo trợ xã hội, người có công, bảo hiểm y tế, xây dựng và một số lĩnh vực chuyên ngành khác đã được kết nối với các CSDL quốc gia, CSDL chuyên ngành. Các TTHC được thay thế thành phần hồ sơ bằng dữ liệu điện tử tập trung vào các lĩnh vực như đăng ký khai sinh, đăng ký khai tử, đăng ký kết hôn, xác nhận tình trạng hôn nhân, cấp bản sao trích lục hộ tịch, thay đổi, cải chính hộ tịch, đăng ký nhận cha, mẹ, con, đăng ký giám hộ, các thủ tục chứng thực, đăng ký hộ kinh doanh, một số thủ tục về đất đai, xây dựng, bảo trợ xã hội và các thủ tục khác có quy định khai thác dữ liệu từ CSDL quốc gia về dân cư và các CSDL chuyên ngành;

- Việc triển khai các giải pháp cắt giảm thành phần hồ sơ và tái sử dụng dữ liệu đã góp phần giảm giấy tờ phải nộp, hạn chế việc cung cấp lại thông tin đã có trong CSDL của cơ quan nhà nước, nâng cao hiệu quả liên thông, chia sẻ dữ liệu giữa các cơ quan, đồng thời thúc đẩy chuyển đổi số trong giải quyết TTHC, tạo thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp;

Công khai minh bạch: Quá trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC được công khai trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC và đồng bộ với Cổng Dịch vụ công quốc gia. Tổ chức, cá nhân có thể tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ, thời hạn giải quyết, kết quả giải quyết và thực hiện đánh giá mức độ hài lòng trên môi trường điện tử theo quy định. Việc công khai trạng thái xử lý hồ sơ góp phần nâng cao tính minh bạch, tăng cường giám sát của người dân, doanh nghiệp đối với hoạt động giải quyết TTHC.

Nhìn chung, sau khi thực hiện mô hình chính quyền địa phương 02 cấp, thành phố tiếp tục duy trì và phát huy kết quả cải cách TTHC thông qua việc đẩy mạnh rà soát, đơn giản hóa TTHC, cắt giảm thành phần hồ sơ, tái sử dụng dữ liệu từ các CSDL quốc gia và CSDL chuyên ngành, đồng thời bảo đảm công khai, minh bạch toàn bộ quá trình giải quyết TTHC trên môi trường điện tử, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp.

3.2. Kết quả giải quyết: (Kèm theo Phụ lục III)

a) Kết quả giải quyết TTHC, dịch vụ công trên địa bàn thành phố (từ ngày 01 tháng 7 năm 2025 đến ngày 01 tháng 7 năm 2026)

- Cấp tỉnh: tổng số hồ sơ tiếp nhận 1.009.511; giải quyết 985.425; đã giải quyết 936.774 (trước hạn 924.161; đúng hạn 0; quá hạn 12.613); đang giải quyết 48.651 (chưa đến hạn 48.296; đến hạn 0; quá hạn 355). Cụ thể:

+ Số TTHC đã cung cấp dịch vụ công (DVC) trực tuyến toàn trình: tiếp nhận 585.123; giải quyết 582.259; đã giải quyết 553.045 (trước hạn: 551.413; đúng hạn 0; quá hạn 1.632); đang giải quyết 29.214 (chưa đến hạn 29.035; đến hạn 0; quá hạn 179);

+ Số TTHC đã cung cấp DVC trực tuyến một phần: tiếp nhận 417.111; giải quyết 396.166; đã giải quyết 376.763 (trước hạn 365.798; đúng hạn 0; quá hạn 10.965); đang giải quyết 19.403 (chưa đến hạn 19.227; đến hạn 0; quá hạn 176);

+ Số TTHC chưa cung cấp DVCTT: tiếp nhận 7.277; giải quyết 7.000; đã giải quyết 6.966 (trước hạn 6.950; đúng hạn 0; quá hạn 16); đang giải quyết 34 (chưa đến hạn 34; đến hạn 0; quá hạn 0);

- Cấp xã: tổng số hồ sơ tiếp nhận 2.237.495; giải quyết 2.218.168; đã giải quyết 2.213.552 (trước hạn 2.198.273; đúng hạn 0; quá hạn 15.279); đang giải quyết 4.616 (chưa đến hạn 4.461; đến hạn 0; quá hạn 155). Cụ thể:

+ Số TTHC đã cung cấp DVC trực tuyến toàn trình: tiếp nhận 1.811.646; giải quyết 1.794.381; đã giải quyết 1.790.119 (trước hạn 1.780.421; đúng hạn 0; quá hạn 9.698); đang giải quyết 4.262 (chưa đến hạn 4.118; đến hạn 0; quá hạn 144);

+ Số TTHC đã cung cấp DVC trực tuyến một phần: tiếp nhận 391.698; giải quyết 389.636; đã giải quyết 389.282 (trước hạn 383.701; đúng hạn 0; quá hạn 5.581); đang giải quyết 354 (chưa đến hạn 343; đến hạn 0; quá hạn 11);

+ Số TTHC chưa cung cấp DVCTT: tiếp nhận 34.151; giải quyết 34.151; đã giải quyết 34.151 (trước hạn 34.151; đúng hạn 0; quá hạn 0); đang giải quyết 0.

- Tổng số hồ sơ 02 cấp: tiếp nhận 3.247.006; giải quyết 3.203.593; đã giải quyết 3.150.326 (trước hạn 3.122.434; đúng hạn 0; quá hạn 27.892); đang giải quyết 53.267 (chưa đến hạn 52.757; đến hạn 0; quá hạn 510).

Tỷ lệ giải quyết đúng hạn và trước hạn đạt mức cao (trên 99% theo các số liệu chi tiết trước đó của thành phố), phản ánh kết quả tích cực sau khi vận hành mô hình chính quyền địa phương 02 cấp. Số hồ sơ quá hạn chủ yếu phát sinh do lỗi đồng bộ trạng thái giữa hệ thống chuyên ngành của Bộ, ngành Trung ương với Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của thành phố (tình trạng “trễ hạn ảo”), một phần do khối lượng hồ sơ tăng cao sau sắp xếp đơn vị hành chính và một số quy trình liên thông còn vướng mắc về kỹ thuật.

b) Tỷ lệ số hóa hồ sơ, trả kết quả điện tử, thanh toán trực tuyến, sử dụng VNeID trong thực hiện TTHC:

Tỷ lệ số hóa hồ sơ TTHC đầu vào đạt 95,74%; tỷ lệ số hóa hồ sơ và cấp kết quả giải quyết TTHC đạt 98,29% (tăng 12,4 điểm phần trăm so với trước sắp xếp đơn vị hành chính). Tỷ lệ cấp kết quả dưới dạng điện tử. Tỷ lệ khai thác, tái sử dụng thông tin, dữ liệu đã được số hóa trong giải quyết TTHC và dịch vụ công trực tuyến đạt 96,94%.

Trên cơ sở số liệu vận hành và đánh giá theo Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp theo Quyết định số 766/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ (viết tắt là Bộ chỉ số 766):

- Tỷ lệ số hóa hồ sơ và cấp kết quả giải quyết TTHC dưới dạng điện tử đạt **98,29%** (tăng 12,4 điểm phần trăm so với trước sắp xếp đơn vị hành chính);
- Tỷ lệ trả kết quả điện tử duy trì ở mức cao, tương ứng với tỷ lệ số hóa;
- Tỷ lệ hồ sơ phát sinh nghĩa vụ tài chính được thanh toán trực tuyến đạt **63,19%**, vượt chỉ tiêu tối thiểu của Chính phủ (60%).

Việc sử dụng tài khoản định danh điện tử VNeID trong thực hiện TTHC được đẩy mạnh; thành phố đã cấp tài khoản định danh điện tử và tích hợp nhiều tiện ích an sinh xã hội, bảo hiểm, giấy phép lái xe..., trên ứng dụng VNeID, góp phần giảm thành phần hồ sơ giấy và nâng cao tỷ lệ tái sử dụng dữ liệu.

c) Những thay đổi về quy trình, thời gian giải quyết sau khi thực hiện mô hình chính quyền địa phương 02 cấp:

- Sau khi thực hiện mô hình chính quyền địa phương 02 cấp, việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC trên địa bàn thành phố được tổ chức thống nhất theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố và Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã. Quy trình nội bộ và quy trình điện tử được rà soát, chuẩn hóa phù hợp với mô hình tổ chức mới, bảo đảm việc tiếp nhận, luân chuyển, giải quyết và trả kết quả được thực hiện thống nhất trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC;

- So với trước khi thực hiện mô hình chính quyền địa phương 02 cấp, việc luân chuyển hồ sơ giữa các cơ quan được thực hiện chủ yếu trên môi trường điện tử; việc khai thác, sử dụng dữ liệu từ các CSDL quốc gia và CSDL chuyên ngành được tăng cường, góp phần hạn chế yêu cầu người dân, doanh nghiệp phải cung cấp lại các thông tin, giấy tờ đã có trong CSDL của cơ quan nhà nước. Đồng thời, việc theo dõi tiến độ giải quyết, cập nhật trạng thái xử lý hồ sơ và trả kết quả điện tử được thực hiện đồng bộ, tạo điều kiện thuận lợi cho công tác theo dõi, giám sát và nâng cao tính công khai, minh bạch trong giải quyết TTHC.

- Về thời gian giải quyết, thành phố tiếp tục thực hiện theo thời hạn giải quyết TTHC đã được cơ quan có thẩm quyền công bố. Đối với các TTHC được rà soát, phê duyệt phương án đơn giản hóa trong năm 2026, thời gian giải quyết được cắt giảm từ 01 đến 12 ngày theo quy định; đồng thời việc số hóa hồ sơ, khai thác dữ liệu và xử lý hồ sơ trên môi trường điện tử đã góp phần rút ngắn thời gian luân chuyển hồ sơ giữa các cơ quan trong quá trình giải quyết TTHC.

3.3. Kết quả theo nhóm đối tượng và lĩnh vực: *(Đính kèm Phụ lục IV, V)*

a) Kết quả giải quyết đối với công dân:

- Trong kỳ báo cáo, toàn thành phố đã tiếp nhận và xử lý 373.991 hồ sơ TTHC, dịch vụ công thuộc các nhóm nội dung phục vụ công dân theo phân loại trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Kết quả giải quyết cụ thể như sau:

+ Đã giải quyết: 373.884 hồ sơ (chiếm 99,97%) trong đó trước hạn: 371.916; đúng hạn: 0; quá hạn: 1.968.

+ Đang giải quyết: 11 hồ sơ (chưa đến hạn: 11; đến hạn: 0; quá hạn: 0)

- Các nhóm thủ tục có số lượng hồ sơ lớn nhất:

+ Có con nhỏ: 205.671 hồ sơ (đã giải quyết 100% hồ sơ);

+ Học tập: 71.299 hồ sơ (đã giải quyết 100% hồ sơ);

+ Hôn nhân và gia đình: 39.104 hồ sơ (đã giải quyết 100% hồ sơ);

+ Cư trú và giấy tờ tùy thân: 36.130 hồ sơ (đã giải quyết 36.060 hồ sơ);

+ Người thân qua đời: 21.195 hồ sơ (đã giải quyết 100% hồ sơ).

Nhóm “Có con nhỏ” chiếm tỷ trọng cao nhất (gần 55% tổng hồ sơ công dân), cho thấy nhu cầu thực hiện thủ tục liên quan đến trẻ em rất lớn. Tỷ lệ giải quyết hoàn thành cao, phản ánh sự quan tâm và ưu tiên giải quyết các thủ tục thiết yếu liên quan đến người dân.

b) Kết quả giải quyết đối với doanh nghiệp:

- Trong kỳ báo cáo, thành phố đã tiếp nhận và xử lý 6.056 hồ sơ TTHC, dịch vụ công thuộc các nhóm nội dung phục vụ doanh nghiệp theo phân loại trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Kết quả giải quyết cụ thể như sau:

+ Tổng số hồ sơ giải quyết: 6.037 hồ sơ (đã giải quyết: 5.804; đang giải quyết: 233);

+ Đã giải quyết: 5.804 hồ sơ (chiếm 95,84%) trong đó trước hạn: 5.803; đúng hạn: 0; quá hạn: 01;

+ Đang giải quyết: 233 hồ sơ (chưa đến hạn: 229; đến hạn: 0; quá hạn: 04).

- Các nhóm thủ tục có số lượng hồ sơ lớn nhất:
- + Thương mại, quảng cáo: 5.288 hồ sơ (đã giải quyết 5.278 hồ sơ);
- + Lao động và bảo hiểm xã hội: 334 hồ sơ (đã giải quyết 329 hồ sơ);
- + Điện lực, đất đai, xây dựng: 264 hồ sơ (đang giải quyết 223 hồ sơ);
- + Khởi sự kinh doanh: 142 hồ sơ (đã giải quyết 128 hồ sơ).

Nhóm “Thương mại, quảng cáo” chiếm tỷ lệ cao (hơn 87% tổng hồ sơ doanh nghiệp). Số hồ sơ đang giải quyết tập trung chủ yếu ở lĩnh vực điện lực, đất đai, xây dựng cho thấy đây là nhóm thủ tục có tính chất phức tạp, thời gian giải quyết dài hơn so với các thủ tục khác.

c) Nhận xét chung:

Nhìn chung, công tác giải quyết TTHC, dịch vụ công đối với cả hai nhóm đối tượng đều đạt kết quả tích cực, tỷ lệ giải quyết trước hạn và đúng hạn cao, góp phần nâng cao mức độ hài lòng của người dân và doanh nghiệp. Số lượng hồ sơ của công dân lớn hơn nhiều so với doanh nghiệp, phù hợp với đặc thù địa bàn. Việc duy trì tỷ lệ giải quyết đúng hạn cao và giảm thiểu hồ sơ tồn đọng là kết quả tích cực của công tác chuyển đổi số, vận hành cơ chế một cửa liên thông và mô hình chính quyền địa phương hai cấp trong kỳ báo cáo.

4. Nguồn nhân lực

4.1. Số lượng và chất lượng nguồn nhân lực chuyển đổi số:

a) Sau khi thực hiện mô hình chính quyền địa phương 02 cấp, tổng biên chế cán bộ, công chức (CBCC) toàn thành phố được giao là 7.675 CBCC, hiện có mặt 6.477 (đạt 84,4%) (trong đó cấp tỉnh là 2.107 CBCC, cấp xã là 4.370 CBCC) CBCC, còn thiếu 1.198 CBCC (cấp tỉnh là 893 CBCC; cấp xã là 305 CBCC). Đáng chú ý, tỷ lệ thiếu hụt ở cấp tỉnh (29,8%) cao hơn nhiều so với cấp xã (6,5%), cho thấy áp lực nhân lực không chỉ tập trung ở cơ sở như nhận định trước đây mà còn rất lớn ở khối Sở, ban, ngành, đặc biệt tại các đơn vị mới sáp nhập, mở rộng chức năng;

b) Qua rà soát đội ngũ công chức phụ trách CNTT, chuyển đổi số tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố cho thấy, nhân lực chuyển đổi số của thành phố cơ bản đáp ứng yêu cầu thực tiễn. Toàn thành phố hiện được bố trí 106/217 biên chế chuyên trách CNTT, chuyển đổi số, đạt khoảng 48,84% so với nhu cầu, còn thiếu 91 biên chế thực hiện nhiệm vụ. Trong đó, cấp tỉnh đã bố trí 43/59 biên chế công chức chuyên trách chuyển đổi số, cơ bản đáp ứng yêu cầu triển khai các hệ thống thông tin dùng chung của thành phố; tuy nhiên vẫn còn thiếu nhân lực có trình độ chuyên sâu về quản trị dữ liệu, an toàn thông tin, trí tuệ nhân tạo (AI). Cấp xã là địa bàn còn nhiều khó khăn nhất khi mới bố trí 63/158 biên chế, đạt khoảng 39,87% nhu cầu, còn thiếu 95 biên chế, chiếm hơn 83,33%

tổng số biên chế CNTT còn thiếu của toàn thành phố. Nhiều xã, phường chưa có công chức chuyên trách, phải bố trí kiêm nhiệm nên việc triển khai chuyển đổi số, quản trị hệ thống, khai thác CSDL và hỗ trợ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến còn gặp nhiều hạn chế. Thực trạng trên cho thấy việc rà soát, kiện toàn và ưu tiên bổ sung nhân lực chuyển đổi số, đặc biệt tại cấp xã, là yêu cầu cấp thiết nhằm đáp ứng mục tiêu xây dựng chính quyền số và triển khai hiệu quả các nhiệm vụ chuyển đổi số trên địa bàn thành phố.

4.2. Về kỹ năng số:

Cán bộ, công chức, viên chức toàn thành phố đạt chuẩn tin học văn phòng theo yêu cầu vị trí việc làm; tuy nhiên đây chủ yếu là kỹ năng số cơ bản; năng lực quản trị dữ liệu, an toàn thông tin, khai thác CSDL chuyên ngành và ứng dụng công nghệ mới (AI, dữ liệu lớn) còn hạn chế, chưa được bồi dưỡng chuyên sâu, nhất là tại cấp xã.

4.3. Tình trạng kiêm nhiệm:

Qua rà soát, nhiều xã, phường chưa được giao biên chế CNTT chính thức mà bố trí theo Đề án vị trí việc làm chung, hoặc phân công cán bộ giữ chức vụ khác (Chánh Văn phòng, Phó Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công, giáo viên...) kiêm nhiệm thêm nhiệm vụ CNTT dù có chuyên môn phù hợp. Một số địa phương đang đề nghị cho phép ký hợp đồng chuyên môn theo Nghị định số 173/2024/NĐ-CP để bổ sung nhân lực tại chỗ.

4.4. Thiếu hụt sau sắp xếp:

Sau khi vận hành mô hình chính quyền địa phương 02 cấp, nhu cầu nhân lực chuyên trách CNTT, chuyển đổi số tăng mạnh ở cấp xã do tiếp nhận thêm nhiệm vụ quản trị hệ thống, khai thác dữ liệu dùng chung trước đây do cấp huyện đảm nhiệm. Cấp xã hiện thiếu 95/158 biên chế CNTT (60,12%), chiếm 83,3% tổng số thiếu hụt nhân lực CNTT, chuyển đổi toàn thành phố, là điểm nghẽn lớn nhất trong tiến trình xây dựng chính quyền số.

4.5. Giải pháp bố trí:

a) Rà soát, điều chuyển những người có bằng cấp chuyên môn phù hợp (CNTT và những ngành gần CNTT¹⁵) đang công tác trái chuyên môn tại các cơ quan, đơn vị, địa phương, đảm bảo bố trí đúng vị trí việc làm chuyên trách CNTT,

¹⁵ Tại khoản 1 Điều 2 Thông tư số 08/2022/TT-BTTTT ngày 30/6/2022 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định: Các ngành đào tạo về công nghệ thông tin, bao gồm: Sư phạm tin học, toán ứng dụng, toán tin, đảm bảo toán học cho máy tính và hệ thống tính toán, điện tử và tin học, công nghệ truyền thông và các ngành thuộc nhóm ngành Máy tính và Công nghệ thông tin trong Danh mục giáo dục đào tạo cấp IV trình độ đại học, thạc sĩ, tiến sĩ do Bộ Giáo dục và Đào tạo quy định và Danh mục ngành, nghề đào tạo cấp IV trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng do Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội quy định.

Tại khoản 2 Điều 2 Thông tư số 08/2022/TT-BTTTT ngày 30 tháng 06 năm 2022 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định: Các ngành gần đào tạo về công nghệ thông tin bao gồm: Điện tử - Viễn thông; Công nghệ kỹ thuật điện tử - viễn thông; Kỹ thuật điện tử; Kỹ thuật viễn thông; Công nghệ kỹ thuật điện, điện tử; Công nghệ kỹ thuật điện tử, truyền thông; Hệ thống thông tin quản lý; Kỹ thuật điện tử - viễn thông; Kỹ thuật điều khiển và tự động hóa; Công nghệ kỹ thuật điều khiển và tự động hóa; Cơ sở toán học cho tin học.

chuyển đổi số của đơn vị (nếu chưa có công chức chuyên trách). Bên cạnh đó HĐND thành phố cũng đã có chính sách hỗ trợ cán bộ, công chức, viên chức về công tác tại Trung tâm hành chính của đơn vị hành chính cấp xã thuộc thành phố Cần Thơ sau sắp xếp đơn vị hành chính¹⁶.

b) Ưu tiên tuyển dụng, bổ sung biên chế CNTT cho cấp xã, nơi chiếm hơn 4/5 nhu cầu thiếu hụt toàn thành phố hoặc cho phép ký hợp đồng chuyên môn theo Nghị định số 173/2024/NĐ-CP tại các xã chưa có nguồn tại chỗ;

c) Chuẩn hóa vị trí việc làm chuyên trách CNTT, chuyển đổi số tại các xã, phường hiện chưa được giao biên chế chính thức; hạn chế kiêm nhiệm kéo dài;

d) Xây dựng cơ chế điều động, biệt phái linh hoạt công chức có bằng cấp chuyên môn về CNTT hoặc ngành gần CNTT giữa Sở, ngành và xã, phường có nhu cầu cấp thiết;

đ) Tổ chức đào tạo chuyên sâu về quản trị dữ liệu, an toàn thông tin, ứng dụng trí tuệ nhân tạo cho cán bộ, công chức, viên chức toàn thành phố.

4.6. Ngân sách cho phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số:

a) Kinh phí giao năm 2026: 397,829 tỷ đồng; trong đó: ngân sách thành phố là 362,138 tỷ đồng (chi sự nghiệp 171,395 tỷ đồng; chi đầu tư phát triển 190,138 tỷ đồng); ngân sách cấp xã 35,600 tỷ đồng;

b) Thành phố đã thành lập Quỹ Phát triển khoa học, công nghệ và đổi mới sáng tạo thành phố Cần Thơ và bố trí vốn cho Quỹ với số tiền là 100 tỷ đồng để thực hiện các nhiệm vụ cấp thẩm quyền giao được quy định tại Nghị định số 265/2025/NĐ-CP ngày 14 tháng 10 năm 2025 của Chính phủ¹⁷;

c) Năm 2026 ngân sách thành phố chưa đảm bảo tự cân đối ngân sách, đang phải nhận trợ cấp cân đối từ ngân sách Trung ương là 13,9 nghìn tỷ đồng, tương đương 36,16%. Do đó, ngân sách thành phố chưa thể cân đối, bố trí nguồn kinh phí theo tỷ lệ 3% tổng chi ngân sách Nhà nước cho khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số.

5. Chất lượng phục vụ và xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo

5.1. Mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp; tính công khai, minh bạch, thuận tiện trong tiếp cận và sử dụng dịch vụ công:

a) Cách thức đánh giá:

Tại thành phố Cần Thơ, chất lượng cung cấp dịch vụ công, tính công khai, minh bạch và mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp được theo dõi, đánh giá thông qua các phương thức sau:

¹⁶ Nghị quyết số 33/2026/NQ-HĐND ngày 30/6/2026 của HĐND thành phố ban hành Quy định chính sách hỗ trợ cán bộ, công chức, viên chức về công tác tại Trung tâm hành chính của đơn vị hành chính cấp xã thuộc thành phố Cần Thơ sau sắp xếp đơn vị hành chính.

¹⁷ Quyết định số 2522/QĐ-UBND ngày 29 tháng 5 năm 2026.

- Đánh giá theo thời gian thực theo Bộ chỉ số 766: Hệ thống tự động thu thập, phân tích dữ liệu từ tiến trình xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố đồng bộ với Cổng Dịch vụ công quốc gia. Các nhóm chỉ số gồm: công khai, minh bạch; tiến độ giải quyết; cung cấp dịch vụ trực tuyến; số hóa hồ sơ và mức độ hài lòng;

- Đánh giá định kỳ hàng năm thông qua Chỉ số hài lòng về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) và Chỉ số cải cách hành chính (PAR Index): Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan tổ chức điều tra xã hội học bằng hình thức phát phiếu khảo sát, phỏng vấn trực tiếp người dân, doanh nghiệp có giao dịch và khảo sát trực tuyến đối với cán bộ, công chức;

- Thu nhận ý kiến trực tiếp tại Bộ phận Một cửa thông qua phiếu đánh giá, thiết bị đánh giá điện tử tại quầy, chức năng đánh giá trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, hòm thư góp ý và tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

b) Kết quả đánh giá cụ thể:

- Kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) năm 2025: Chỉ số hài lòng chung (SIPAS)¹⁸ của thành phố đạt 84,05% (xếp loại Tốt), đứng thứ 13/34 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và đứng thứ nhất khu vực Đồng bằng sông Cửu Long. Trong đó:

+ Sự hài lòng về xây dựng và tổ chức thực hiện chính sách công đạt 83,78% (trách nhiệm giải trình của chính quyền đạt 84,59%; cơ hội tham gia ý kiến của người dân đạt 83,83%);

+ Sự hài lòng về cung ứng dịch vụ hành chính công đạt 84,44% (tiếp cận dịch vụ đạt 85,37%; TTHC đạt 84,25%; thái độ phục vụ của công chức đạt 84,54%; kết quả trả đúng hạn đạt 83,71%; tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đạt 83,87%);

- Kết quả đánh giá trên môi trường điện tử (Bộ chỉ số 766 và số liệu vận hành giai đoạn từ ngày 01 tháng 7 năm 2025 đến ngày 01 tháng 7 năm 2026): mức độ hài lòng chung ghi nhận trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đạt tỷ lệ cao; theo báo cáo cải cách TTHC chuyên đề duy trì trên 95%.

c) Đánh giá về tính công khai, minh bạch và thuận tiện:

- Về ưu điểm: thành phố thực hiện công khai TTHC đa kênh (bảng niêm yết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận Một cửa, Trang thông tin điện tử, mã QR, Zalo OA...); triển khai tiếp nhận, trả kết quả không phụ thuộc địa giới hành chính trong phạm vi cấp tỉnh; một số địa phương thí điểm hỗ trợ người yếu thế, người cao tuổi thực hiện thủ tục tại nhà, mô hình “Ngày thứ Bảy vì dân” và hướng dẫn từ xa - trả kết quả tận nơi,...;

¹⁸ Báo cáo số 293/BC-SNV ngày 04/5/2026 của Sở Nội vụ báo cáo Kết quả Chỉ số Cải cách hành chính (CCHC) năm 2025 của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn thành phố.

- Về tồn tại, hạn chế: việc cập nhật chuyên mục TTHC trên Trang thông tin điện tử của một số cơ quan chưa kịp thời, đầy đủ; tình trạng lỗi đồng bộ tiến trình xử lý hồ sơ từ hệ thống chuyên ngành của Bộ, ngành Trung ương về Công Dịch vụ công quốc gia và hệ thống địa phương còn xảy ra, dẫn đến một số hồ sơ đã giải quyết đúng hạn nhưng vẫn bị ghi nhận quá hạn trên hệ thống Trung ương; một số phần mềm chuyên ngành chưa ghi nhận đầy đủ việc tái sử dụng dữ liệu từ VNeID; hồ sơ dịch vụ công trực tuyến miễn phí đôi khi bị hệ thống mặc định ghi nhận là thanh toán tiền mặt, ảnh hưởng đến chỉ số thanh toán trực tuyến.

5.2. Về tiếp cận chuyên đổi số, áp dụng CNTT, dịch vụ trực tuyến, VneID của nhóm yếu thế:

a) Sau khi sắp xếp lại đơn vị hành chính, khoảng cách từ một số khu vực đến Trung tâm Phục vụ hành chính công khá xa, nhu cầu giải quyết TTHC qua dịch vụ công trở nên cấp thiết hơn để tiết kiệm thời gian đi lại cho người dân. Một bộ phận không nhỏ người dân, đặc biệt là người cao tuổi và lao động nông thôn, vẫn gặp nhiều hạn chế về thiết bị thông minh và kỹ năng số. Nhu cầu cần được hỗ trợ, hướng dẫn trực tiếp cách thức cài đặt, kích hoạt tài khoản định danh điện tử VNeID và nộp hồ sơ trực tuyến là rất lớn. Thành phố đã phát huy vai trò của Tổ Công nghệ số cộng đồng “đi từng ngõ, gõ từng nhà”, đồng thời tăng cường bố trí lực lượng đoàn viên thanh niên trực tại một số Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, phường để kịp thời hỗ trợ, hướng dẫn người dân nộp hồ sơ trực tuyến;

b) Tại một số Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, phường đã chủ động triển khai các mô hình để phục vụ, hỗ trợ nhóm yếu thế tại địa phương, tiêu biểu một số mô hình cụ thể: Mô hình “Hành chính hỗ trợ thực hiện TTHC tại nhà” tại phường Ninh Kiều và phường Cái Khế; Mô hình “Hành chính công đến tận nhà” của xã Phụng Hiệp; Mô hình “Quây ưu tiên” tại phường Hưng Phú, xã Lương Tâm, xã Thạnh Hòa; Mô hình “Ngày không viết” tại xã Tân Long; Mô hình “Ngày thứ Bảy vì dân” tại phường Long Bình, xã Cù Lao Dung, xã Ngọc Tố và phường Sóc Trăng; Mô hình “Ngày thứ 7 giải quyết TTHC cho người dân” tại xã An Thạnh; Mô hình “Chính quyền thân thiện - Tận tụy vì dân” của phường Vị Tân; Mô hình “Gửi thông điệp yêu thương qua các TTHC trọng tâm” của xã Phú Hữu; Mô hình “Hành chính tận nhà”, “Chúng thực tại nhà”, “Hỗ trợ người yếu thế tại nhà” của các xã, phường: An Lạc Thôn, Thạnh Hòa, Sóc Trăng, Long Hưng; Mô hình “Trung tâm Phục vụ hành chính công lưu động” của xã Phương Bình và xã Hòa Tú; Mô hình “Cây Pháp luật số” của phường Cái Răng; Mô hình “Dịch vụ công không khoảng cách” của xã Lương Tâm; Mô hình “3 không: không giấy - không tiền mặt - không chờ” của xã Trường Long Tây; Mô hình “Hồ sơ trả liền - không chờ đợi” của xã Thạnh An; Mô hình “TTHC không hẹn” của xã Hòa Lợi; Mô hình “Hướng dẫn trực tuyến - tiếp nhận từ xa - trả kết quả tận nhà” của phường Long Mỹ; Mô hình “4 xin - 4 luôn” của phường Vị Thanh; Mô hình “Một cửa: 3 không - 3 tận tâm” của phường Thốt Nốt; Mô hình “Áp thông minh” của xã Mỹ Hương, Mô hình “Giải quyết TTHC tại nhà cho người cao tuổi, người yếu thế”, “Ngày thứ

7 tình nguyện số”, “Chi hội phụ nữ số”, “Mỗi hội viên là một tuyên truyền viên số” của phường Ngã Bảy..., đã phát huy hiệu quả trong việc hỗ trợ người dân đặc biệt là những người yếu thế;

c) Đồng thời, phát huy mạng lưới Tổ Công nghệ số cộng đồng: toàn thành phố có 1.227 Tổ (với 8.674 thành viên) và 103 Đội hỗ trợ phản ứng nhanh (1.455 thành viên) thường xuyên hỗ trợ “cầm tay chỉ việc” giúp người yếu thế cài đặt VNeID, mở tài khoản thanh toán và nộp hồ sơ trực tuyến.

5.3. Số lượng, nội dung phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo liên quan đến TTHC; kết quả xử lý, trả lời:

Tổng số phản ánh, kiến nghị (PAKN) đã tiếp nhận: 692; số PAKN đã xử lý đúng hạn: 684, số PAKN đã xử lý quá hạn: 00, số PAKN đang xử lý: 08 PAKN. Công tác tiếp nhận, xử lý PAKN của người dân, tổ chức về quy định TTHC được thành phố thực hiện nghiêm túc, kịp thời, đúng quy định. Các PAKN được tiếp nhận, phân loại, chuyển cơ quan có thẩm quyền xử lý và công khai kết quả theo quy định. Qua đó, nhiều khó khăn, vướng mắc trong quy định và quá trình thực hiện TTHC đã được PAKN xử lý, góp phần nâng cao tính công khai, minh bạch, trách nhiệm giải trình của cơ quan hành chính nhà nước và nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

5.4. Các mô hình hay, sáng kiến hiệu quả trong áp dụng triển khai chuyển đổi số, giải quyết TTHC; hiệu quả thực tiễn, khả năng nhân rộng và bài học kinh nghiệm:

a) Các nhóm mô hình, sáng kiến tiêu biểu:

Qua thực tiễn triển khai sau sắp xếp đơn vị hành chính và vận hành mô hình chính quyền địa phương 02 cấp, trên địa bàn thành phố đã hình thành nhiều mô hình, sáng kiến hiệu quả, được chia thành các nhóm chính sau:

- Nhóm mô hình hỗ trợ nhóm đối tượng yếu thế:

+ Mô hình “Hành chính công đến tận nhà” tại xã Phụng Hiệp¹⁹: phối hợp giữa UBND xã, nhân viên bưu điện và chi bộ ấp, hỗ trợ người cao tuổi, người khuyết tật, đối tượng chính sách thực hiện TTHC tại nhà;

+ Mô hình giải quyết TTHC lưu động tại nơi cư trú (phường Ninh Kiều, phường Cái Khế, phường Bình Thủy, phường Tân Lộc, phường Ngã Bảy, phường Vĩnh Châu, xã Hòa Lự,...): cử cán bộ đến tận nhà hỗ trợ viết tờ khai, chứng thực chữ ký giấy ủy quyền nhận trợ cấp²⁰;

+ Mô hình “Quầy ưu tiên” và hỗ trợ (xã Lương Tâm, Thạnh Hòa, phường Hưng Phú,...): bố trí bàn hướng dẫn, quầy tiếp nhận riêng cho người cao tuổi, người khuyết tật, phụ nữ mang thai; bố trí công chức biết tiếng dân tộc hỗ trợ đồng bào dân tộc thiểu số.

¹⁹ Mô hình được Chủ tịch UBND thành phố công nhận là sáng kiến cải cách hành chính cấp thành phố tại Quyết định số 734/QĐ-UBND ngày 13 tháng 02 năm 2026.

²⁰ Phường Ninh Kiều hỗ trợ 179 trường hợp; Phường Cái Khế hỗ trợ 152 trường hợp.

- Nhóm mô hình ứng dụng CNTT:

+ Sử dụng Robot lễ tân hướng dẫn TTHC tại một số Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã (phường Thốt Nốt, xã Trường Long, Lai Hòa);

+ Tự phát triển phần mềm nội bộ và công cụ thông minh: xã Thạnh Quới xây dựng hệ thống lấy số tự động, Chatbot AI hỗ trợ giải đáp thủ tục, phần mềm trích xuất dữ liệu và tạo mã QR; xã Đông Phước ứng dụng “Tờ khai thông minh” quét thông tin từ căn cước công dân để tự động điền mẫu tờ khai;

+ Lấy số thứ tự trực tuyến qua ứng dụng Zalo Official Account hoặc Zalo Mini App (phường Ô Môn, xã Ngọc Tố, Long Hưng, Mỹ Tú,...), giúp người dân chủ động thời gian giao dịch, giảm thời gian chờ đợi.

- Nhóm mô hình hướng tới “không giấy - không tiền mặt - không hẹn”:

+ Mô hình “Cơ quan 4 không - 1 có” tại phường Ninh Kiều (không những nhiều, không dùng tiền mặt, không yêu cầu cung cấp lại giấy tờ đã có, không hồ sơ trễ hẹn; có sự hài lòng của người dân);

+ Mô hình “Ngày không hẹn” (xã Đông Thuận, phường Thuận Hưng, xã Thới An Hội,...): đối với các thủ tục đơn giản lĩnh vực tư pháp - hộ tịch, công chức tiếp nhận, thẩm định và trả kết quả ngay trong ngày;

+ Mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính công thân thiện không dùng tiền mặt (xã Tân Bình, Thạnh An,...): 100% quầy thực hiện thanh toán phí, lệ phí qua mã QR.

- Nhóm mô hình “Ngày thứ Bảy vì dân”: Được triển khai tại nhiều xã, phường (Châu Thành, Hòa An, Tân An, Mỹ Xuyên, Long Mỹ,...), tổ chức làm việc vào ngày thứ Bảy để giải quyết thủ tục đất đai, đăng ký kinh doanh, bảo trợ xã hội và tổ chức trao giấy chứng nhận kết hôn, tạo điều kiện cho người lao động, học sinh, sinh viên không thể giao dịch trong giờ hành chính.

b) Hiệu quả thực tiễn và khả năng nhân rộng

- Các mô hình, sáng kiến nêu trên đã góp phần quan trọng vào kết quả chung²¹: tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn và trước hạn đạt 99,57%; tỷ lệ số hóa hồ sơ và kết quả đạt 98,29%; tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến đạt 93,94%. Ước tính việc cắt giảm thành phần hồ sơ giấy dựa trên tái sử dụng dữ liệu giúp tiết kiệm chi phí hành chính và xã hội hơn 483 triệu đồng/năm²²;

- Về khả năng nhân rộng: mô hình hỗ trợ người yếu thế tại nhà (điển hình xã Phụng Hiệp) có thể nhân rộng toàn thành phố nhờ tận dụng nguồn lực sẵn có (chính quyền cấp xã - bưu điện - chi bộ ấp) mà không phát sinh chi phí lớn. Mô hình lấy số thứ tự qua Zalo là giải pháp công nghệ chi phí thấp, phù hợp với điều kiện các xã nông thôn.

²¹ Báo cáo số 128/BC-UBND ngày 29/4/2026 của UBND thành phố sơ kết tình hình triển khai Nghị quyết số 57-NQ/TW về KHCN, đổi mới sáng tạo, chuyển đổi số quốc gia và Đề án 06.

²² Báo cáo số 146/BC-HCC ngày 26/12/2025 của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố về kết quả thực hiện chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm năm 2025, phương hướng nhiệm vụ năm 2026.

c) Bài học kinh nghiệm:

- Sự thành công của mô hình bắt nguồn từ quyết tâm của người đứng đầu và tư duy lấy người dân làm trung tâm, chuyển từ quản lý sang phục vụ;
- Phân cấp, phân quyền phải đi đôi với bảo đảm điều kiện thực hiện (hạ tầng CNTT, đường truyền, trang thiết bị);
- Sau sắp xếp đơn vị hành chính, cần rà soát, điều chuyển trang thiết bị dồi dư để ưu tiên cho Bộ phận Một cửa;
- Cần có chính sách bồi dưỡng, đãi ngộ phù hợp đối với công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa; hạn chế tình trạng kiêm nhiệm quá nhiều;
- Dữ liệu phải được kết nối, chia sẻ thông suốt, thời gian thực giữa hệ thống địa phương với các CSDL quốc gia và chuyên ngành; tránh phân tán trên nhiều phần mềm riêng lẻ.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Kết quả nổi bật, ưu điểm

Việc chuyển đổi sang mô hình chính quyền địa phương 02 cấp (cấp thành phố và cấp xã) gắn với sắp xếp đơn vị hành chính đã mang lại những chuyển biến tích cực, rõ nét trong công tác giải quyết TTHC và chuyển đổi số trên địa bàn thành phố.

1.1. Về phương thức vận hành và chỉ đạo, điều hành:

a) Trước sắp xếp, bộ máy hành chính trải qua nhiều tầng nấc trung gian, dễ dẫn đến chồng chéo, trùng lặp hoặc bỏ sót nhiệm vụ; thẩm quyền giải quyết chưa thực sự rõ ràng, thời gian luân chuyển và xin ý kiến giữa các cấp kéo dài; hoạt động tiếp nhận, trả kết quả bị bó buộc theo địa giới hành chính;

b) Sau khi áp dụng mô hình mới, bộ máy được tinh gọn rõ rệt; thành phố đã ban hành 08 quyết định phân cấp và 31 quyết định ủy quyền trên nhiều lĩnh vực, thực hiện nguyên tắc “địa phương quyết, địa phương làm, địa phương chịu trách nhiệm”. Việc phân định thẩm quyền rõ ràng giúp tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính và nâng cao tính tự chủ của cấp xã. Thành phố đã công bố 100% TTHC thực hiện không phụ thuộc địa giới hành chính, tạo thuận lợi tối đa cho người dân, doanh nghiệp, giảm thời gian và chi phí đi lại.

1.2. Về quy trình nghiệp vụ và chuyển đổi số:

a) Trước sắp xếp, quá trình tiếp nhận, luân chuyển hồ sơ chủ yếu thực hiện qua phương thức giấy tờ thủ công; người dân, doanh nghiệp phải chuẩn bị nhiều thành phần hồ sơ giấy và khai báo thông tin lặp đi lặp lại do dữ liệu bị phân tán, chưa kết nối;

b) Sau sắp xếp, luân chuyển hồ sơ được thực hiện chủ yếu trên môi trường điện tử xuyên suốt qua Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của thành phố. Thành phố đẩy mạnh kết nối, chia sẻ dữ liệu với các CSDL quốc gia (dân cư, bảo hiểm, đăng ký doanh nghiệp) và chuyên ngành, hiện thực hóa nguyên tắc “người dân chỉ khai báo một lần”, hạn chế tối đa việc yêu cầu cung cấp lại giấy tờ đã có trong hệ thống. Nhiều địa phương chủ động ứng dụng các mô hình công nghệ hỗ trợ như Robot thông minh hướng dẫn thủ tục, bắt số thứ tự qua Zalo, tờ khai thông minh tự điền dữ liệu từ căn cước công dân.

1.3. Các chỉ số minh chứng hiệu quả thực tiễn:

a) Trong kỳ từ ngày 01 tháng 7 năm 2025 đến ngày 01 tháng 7 năm 2026: tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết và cấp kết quả điện tử đạt 98,29% (tăng 12,4 điểm phần trăm so với trước sắp xếp). Tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn và trước hạn đạt 99,57% (tăng 2,01 điểm phần trăm); tỷ lệ trễ hạn giảm còn 0,43%. Tỷ lệ thanh toán trực tuyến đạt 63,19%, vượt chỉ tiêu tối thiểu của Chính phủ. Mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp duy trì trên 95%;

b) Việc rà soát, cắt giảm thành phần hồ sơ và tái thiết kế quy trình giúp tiết kiệm cho ngân sách nhà nước và Nhân dân khoảng 483 triệu đồng/năm;

Nhìn chung, việc sắp xếp bộ máy chính quyền địa phương 02 cấp không chỉ bảo đảm tính ổn định, thông suốt của hệ thống hành chính mà còn tạo điều kiện thúc đẩy cải cách TTHC gắn với chuyển đổi số đạt hiệu quả thực chất, giảm tải gánh nặng thủ tục và tối ưu hóa chi phí cho người dân, doanh nghiệp.

2. Hạn chế, khó khăn, vướng mắc và nguyên nhân

2.1. Hạn chế, khó khăn, vướng mắc:

a) Các quy định, hướng dẫn về khoa học, công nghệ, chuyển đổi số và dữ liệu mở còn đang hoàn thiện, văn bản hướng dẫn từ Trung ương ban hành chậm hoặc thiếu cụ thể, gây lúng túng cho địa phương. Một số quy định pháp luật chuyên ngành còn yêu cầu nộp bản sao chứng thực hoặc hồ sơ giấy, xung đột với các quy định về chuyển đổi số ưu tiên bản điện tử. Thiếu hướng dẫn về cơ chế giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm nhận một số công việc hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa và trả kết quả;

b) Hệ thống thông tin của một số Bộ, ngành Trung ương sau khi chuyển sang mô hình tập trung từ ngày 01 tháng 01 năm 2026 thường xuyên phát sinh lỗi kỹ thuật, tốc độ truy cập chậm vào giờ cao điểm. Việc đồng bộ trạng thái hồ sơ từ hệ thống chuyên ngành lên Cổng Dịch vụ công quốc gia chưa kịp thời, ổn định, dẫn đến tình trạng “hồ sơ thực tế đã giải quyết đúng hạn nhưng hệ thống vẫn hiển thị quá hạn”. Quy trình điện tử trên hệ thống tập trung cấp Bộ được cấu hình cứng, chưa linh hoạt theo thực tiễn phân cấp, ủy quyền của địa phương. Hệ thống còn thiếu một số tính năng hỗ trợ (thông báo tự động, cảnh báo hồ sơ

sắp hết hạn, hỗ trợ rút hồ sơ khi nộp sai, tiếp nhận hồ sơ phi địa giới,...). Trang thiết bị tại một số Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã đã cũ, cấu hình thấp; thiết bị số hóa chuyên dụng, hệ thống bốc số, màn hình hiển thị còn thiếu hoặc hỏng hóc; đường truyền Internet tại một số xã, vùng sâu, vùng xa còn yếu, nghẽn mạng vào giờ cao điểm; trụ sở làm việc tại một số nơi còn chật hẹp;

c) Các chức năng báo cáo, thống kê trên Hệ thống điều phối của Công Dịch vụ công quốc gia hiện chưa đáp ứng đầy đủ yêu cầu khai thác, tổng hợp số liệu; một số số liệu thống kê chưa bảo đảm tính chính xác và đồng nhất. Bên cạnh đó, các trường thông tin trong biểu mẫu báo cáo chưa được thiết kế đầy đủ, chưa phản ánh khách quan, toàn diện tình hình thực tế và chưa mô tả rõ các chỉ tiêu, số liệu cần thiết để phục vụ công tác tổng hợp, theo dõi và báo cáo định kỳ;

d) Hệ thống quản lý thanh toán tập trung hiện chưa hỗ trợ phân quyền tập trung trên một tài khoản để theo dõi, tra cứu và đối soát toàn bộ giao dịch thanh toán trực tuyến phát sinh từ Bộ, ngành Trung ương. Cán bộ thực hiện công tác đối soát phải sử dụng nhiều tài khoản với phạm vi dữ liệu khác nhau; chẳng hạn, một tài khoản được phân quyền theo dõi giao dịch của Bộ, ngành Trung ương, trong khi giao dịch thuộc Bộ Tư pháp phải được tra cứu, đối soát bằng tài khoản riêng. Việc phân tách quyền truy cập như trên gây khó khăn trong quá trình theo dõi, tổng hợp và đối chiếu số liệu, làm tăng thao tác nghiệp vụ, mất thời gian và ảnh hưởng đến hiệu quả thực hiện công tác đối soát thanh toán trực tuyến;

đ) Đội ngũ cán bộ, công chức làm nhiệm vụ kiểm soát TTHC và Một cửa tại cấp cơ sở còn mỏng, đa số kiêm nhiệm nhiều vị trí trong khi khối lượng công việc tăng nhanh sau sắp xếp đơn vị hành chính và phân cấp thẩm quyền. Một bộ phận công chức cấp xã còn hạn chế kỹ năng số, trình độ quản trị dữ liệu, an toàn thông tin hoặc chuyên môn sâu về các lĩnh vực phức tạp. Việc di chuyển, bố trí thời gian tham gia bồi dưỡng kỹ năng số gặp khó khăn do khoảng cách địa lý sau sáp nhập; sự thay đổi, luân chuyển cán bộ đầu mối làm giảm tính ổn định và tích lũy kinh nghiệm;

e) Sự phối hợp giữa các cơ quan chuyên môn còn rời rạc, thiếu đầu mối điều phối thống nhất. Quy trình phối hợp giải quyết hồ sơ điện tử qua nhiều đầu mối dễ gây phân tán trách nhiệm. Việc phối hợp giải quyết thủ tục liên thông (đất đai, hộ tịch, bảo trợ xã hội,...) đôi lúc chưa đồng bộ; việc bố trí cán bộ luân phiên của Văn phòng Đăng ký đất đai phụ trách nhiều xã còn bất cập. Việc tổ chức thực hiện cơ chế ủy quyền tại cấp xã còn chưa thống nhất, văn bản hướng dẫn nghiệp vụ cụ thể;

g) Một bộ phận người dân (người cao tuổi, người dân tộc thiểu số, hộ nghèo, người dân vùng nông thôn, vùng sâu, vùng xa) còn hạn chế kỹ năng CNTT; nhiều người chưa có điện thoại thông minh hoặc thiết bị phù hợp. Thói quen thực hiện thủ tục bằng giấy tờ trực tiếp và sử dụng tiền mặt vẫn còn phổ biến.

2.2. Nguyên nhân:

a) Nguyên nhân khách quan: Sự phát triển nhanh của công nghệ số, trí tuệ nhân tạo, dữ liệu lớn tạo áp lực đổi mới trong khi năng lực hấp thụ công nghệ và hạ tầng của địa phương cần thời gian thích ứng. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của Bộ, ngành Trung ương và Cổng Dịch vụ công quốc gia mới được triển khai, chưa được kiểm thử toàn diện trên dữ liệu với quy mô lớn. Việc sáp nhập tổ chức bộ máy, sắp xếp đơn vị hành chính và tổ chức mô hình chính quyền địa phương 02 cấp diễn ra trong thời gian ngắn, làm thay đổi lớn địa bàn quản lý, khoảng cách địa lý. Việc hợp nhất hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu của các đơn vị cũ được thực hiện nhanh nhưng năng lực xử lý chưa đáp ứng đầy đủ quy mô dữ liệu và khối lượng người dùng tăng vọt;

b) Nguyên nhân chủ quan: Nhận thức của một số cấp ủy, chính quyền và người đứng đầu về chuyển đổi số, đổi mới sáng tạo chưa thực sự sâu sắc; còn tâm lý e dè, sợ sai, sợ trách nhiệm. Kinh phí bố trí cho hạ tầng CNTT và an toàn thông tin (đặc biệt cấp xã) còn hạn hẹp, dẫn đến việc mua sắm, nâng cấp thiết bị không kịp thời. Trình độ của một bộ phận cán bộ tham mưu còn hạn chế; công tác đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng công nghệ chưa mang lại hiệu quả đồng đều. Việc quản lý, đánh giá kết quả cải cách hành chính tại một số nơi còn mang tính hình thức, chưa giám sát liên tục dựa trên sản phẩm số cụ thể.

IV. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

1. Về hoàn thiện chính sách, pháp luật

a) Kính đề xuất Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ tiếp tục chỉ đạo hoàn thiện hệ thống pháp luật, tạo hành lang pháp lý đồng bộ, thông thoáng, minh bạch, tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động nghiên cứu khoa học, phát triển, chuyển giao công nghệ, khởi nghiệp đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số. Đồng thời, xem xét nghiên cứu, triển khai cơ chế thử nghiệm (sandbox) đối với các công nghệ số tại địa phương, tạo điều kiện cho doanh nghiệp, tổ chức thử nghiệm, đánh giá, hoàn thiện mô hình, giải pháp công nghệ trước khi triển khai ứng dụng, thương mại hóa;

b) Kiến nghị Bộ, ngành Trung ương (thông qua đầu mối tổng hợp): nghiên cứu, nâng cấp và hoàn thiện các chức năng thống kê báo cáo trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của Bộ chuyên ngành, bảo đảm trích xuất dữ liệu chính xác về hồ sơ đến hạn, quá hạn, hồ sơ phát sinh phí, lệ phí; đẩy nhanh tiến độ hoàn thiện các CSDL chuyên ngành, công bố rộng rãi các trường dữ liệu và nâng hạn mức đồng bộ thông tin để địa phương có căn cứ thực hiện tái cấu trúc quy trình, cắt giảm triệt để thành phần hồ sơ giấy. Tăng cường phân quyền, cấp quyền quản trị tài khoản để địa phương chủ động cấu hình, cập nhật quy trình nội bộ, thủ tục, lĩnh vực, phí, lệ phí trên hệ thống tập trung cho phù hợp với phương án đơn giản hóa và quy trình nội bộ thực tế của địa phương. Thường xuyên tổ chức các lớp tập huấn, hướng dẫn bồi dưỡng nghiệp vụ chuyên sâu về CNTT, quản trị hệ thống và kỹ năng vận hành phần mềm Một cửa điện tử cho đội ngũ công chức trực tiếp thực hiện nhiệm vụ, đặc biệt là tại cấp cơ sở;

c) Kiến nghị Bộ Công an rà soát, nâng cấp và hoàn thiện các chức năng của Hệ thống quản lý thanh toán tập trung, đặc biệt là cơ chế phân quyền tài khoản theo hướng cho phép một tài khoản nghiệp vụ được tra cứu, theo dõi và đối soát đầy đủ các giao dịch thanh toán trực tuyến thuộc phạm vi quản lý; đồng thời hoàn thiện chức năng báo cáo, thống kê, bảo đảm số liệu đầy đủ, chính xác, đồng nhất, các chỉ tiêu và trường thông tin được chuẩn hóa, mô tả rõ ràng, qua đó tạo thuận lợi cho cán bộ trong công tác đối soát, tổng hợp số liệu và thực hiện báo cáo định kỳ;

d) Kiến nghị Bộ Nội vụ, Bộ Khoa học và Công nghệ sớm có giải pháp tháo gỡ nút thắt về điều kiện hưởng mức hỗ trợ trong lĩnh vực chuyển đổi số theo Nghị định số 179/2025/NĐ-CP ngày 01 tháng 7 năm 2025 của Chính phủ về mức hỗ trợ, phụ cấp thu hút đối với người làm công tác chuyên trách về chuyển đổi số, an toàn thông tin mạng, an ninh mạng nhằm thu hút nguồn nhân lực chuyển đổi số tại địa phương.

2. Về tổ chức thực hiện (hỗ trợ triển khai; cơ chế phân cấp, phân quyền; cơ chế phối hợp, liên thông; cơ chế kiểm tra, giám sát và xử lý trách nhiệm...)

Kiến nghị Bộ Công an phối hợp với Bộ Tư pháp, Bộ Nội vụ và Bảo hiểm xã hội tăng cường chỉ đạo, khắc phục vấn đề liên thông hồ sơ trong khi chuyển hồ sơ đối với các TTHC liên thông Đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 06 tuổi; đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú, giải quyết mai táng phí, tử tuất.

Trên đây là Báo cáo kết quả thực hiện chuyển đổi số, ứng dụng khoa học, công nghệ trong giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trên địa bàn thành phố Cần Thơ, UBND thành phố kính báo cáo Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xem xét, tổng hợp./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Thường trực: TU, HĐND TP;
- CT, các PCT UBND TP;
- UBND TP;
- Sở KHCN;
- VP UBND TP (2C, 3C);
- Lưu VT, VHQ.

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

Nguyễn Văn Khởi