

Số: /BC-UBND

Quảng Ngãi, ngày tháng 8 năm 2026

BÁO CÁO

**Tình hình, kết quả thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường
điện tử theo Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023
của Văn phòng Chính phủ**

Kính gửi: Bộ Tư pháp.

Thực hiện Công văn số 6087/BTP-KSTT ngày 07/8/2026 của Bộ Tư pháp về việc báo cáo, cung cấp thông tin về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ngãi (UBND tỉnh) báo cáo tình hình, kết quả thực hiện một số nội dung về thủ tục hành chính (TTHC) trên môi trường điện tử theo Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Văn phòng Chính phủ, như sau:

I. CÔNG TÁC THAM MUÙ, CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH

Thực hiện Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ và Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023, Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15/9/2025 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ và các văn bản chỉ đạo của Bộ ngành Trung ương; UBND tỉnh đã ban hành nhiều kế hoạch và văn bản¹ chỉ đạo các cấp, các ngành tập trung triển khai các nhiệm vụ về số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; khai thác, tái sử dụng thông tin, dữ liệu; thực hiện TTHC trên môi trường điện tử và cung cấp dịch vụ công trực tuyến. Cụ thể:

1. Công tác chỉ đạo, điều hành tập trung vào rà soát, thống kê, xác định các giấy tờ, tài liệu phải số hóa đối với từng TTHC, gồm các TTHC thuộc lĩnh vực quản lý chuyên môn thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của UBND các cấp; thường xuyên kiểm tra, đôn đốc, hướng dẫn công chức, viên chức có liên quan thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC ngay trong quá trình tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả, bảo đảm việc số hóa chính xác, đầy đủ, kịp thời. Đồng thời, tăng cường truyền thông để người dân, doanh nghiệp hiểu rõ ý nghĩa của việc số hóa và tái sử dụng kết quả số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC.

¹ Các Kế hoạch: Số 120/KH-UBND ngày 09/10/2020, số 42/KH-UBND ngày 11/3/2022; số 189/KH-UBND ngày 09/12/2022; số 96/KH-UBND ngày 28/4/2023; số 219/KH-UBND ngày 20/12/2023; số 38/KH-UBND ngày 20/02/2024; Kế hoạch số 41/KH-UBND ngày 10/9/2025; Kế hoạch số 121/KH-UBND ngày 08/01/2026.

Các Công văn: Số 7108/UBND-TTHC ngày 29/12/2021, số 1549/UBND-TTHC ngày 06/4/2022, số 2795/UBND-TTHC ngày 10/6/2022, số 5064/UBND-TTHC ngày 07/10/2022, số 5864/UBND-TTHC ngày 21/11/2023, số 1257/UBND-TTHC ngày 28/11/2023, số 751/UBND-TTHC ngày 07/02/2024, số 3331/UBND-TTHC ngày 06/6/2025, số 3149/UBND-TTHC ngày 03/10/2025, số 3859/UBND-TTHC ngày 24/10/2025, 3952/UBND-TTHC ngày 27/10/2025, 5073/UBND-TTHC ngày 26/11/2025, 5649/UBND-TTHC ngày 26/11/2025, số 5073/UBND-TTHC ngày 26/11/2025, số 6128/UBND ngày 25/12/2025, số 5649/UBND-TTHC ngày 10/12/2025, số 6300/UBND-TTHC ngày 30/12/2025....

2. Cùng với việc số hóa hồ sơ theo quy định Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ, tỉnh tập trung triển khai đồng bộ 25 dịch vụ công thiết yếu theo yêu cầu của Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử trên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022 của Thủ tướng Chính phủ; hoàn thành kết nối, tích hợp, chia sẻ tài liệu số hóa giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh với Kho quản lý dữ liệu điện tử của Cổng Dịch vụ công quốc gia, phục vụ tái sử dụng kết quả số hóa giữa các Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, hướng đến việc người dân, doanh nghiệp chỉ cung cấp thông tin một lần.

3. Thường xuyên yêu cầu các sở, ban, ngành, địa phương thực hiện nghiêm việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC theo Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, Thông tư số 01/2023/TT-VPCP và Thông tư số 03/2025/TT-VPCP; thực hiện số hóa hồ sơ, giấy tờ phục vụ tái sử dụng và số hóa kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực thuộc thẩm quyền giải quyết, bảo đảm kết nối, chia sẻ dữ liệu trong giải quyết TTHC trên môi trường điện tử.

4. Công tác rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa và tái cấu trúc quy trình TTHC được tập trung theo hướng thay thế thành phần hồ sơ bằng dữ liệu đã có trên các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành; chấn chỉnh tình trạng lạm dụng yêu cầu nộp bản sao có chứng thực đối với giấy tờ, văn bản khi thực hiện TTHC; thực hiện lưu trữ, quản lý, khai thác dữ liệu điện tử, bảo đảm kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ giải quyết TTHC trên môi trường điện tử. Đồng thời, triển khai rà soát, cập nhật, tích hợp, công khai TTHC và dịch vụ công trực tuyến; kết nối, đồng bộ hồ sơ giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh với Cổng Dịch vụ công quốc gia và các hệ thống của Bộ, ngành; thực hiện TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính, gắn với nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

5. Hoạt động đôn đốc, tập huấn hướng dẫn nghiệp vụ:

a) Hằng năm, tỉnh ban hành kế hoạch và tổ chức các lớp tập huấn trực tiếp, trực tuyến về công tác kiểm soát, tiếp nhận và giải quyết TTHC; thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và hướng dẫn nghiệp vụ cho cán bộ, công chức, viên chức trên địa bàn tỉnh.

b) Kịp thời tổ chức tập huấn, hướng dẫn nghiệp vụ phục vụ triển khai mô hình chính quyền địa phương 02 cấp, trong đó có nội dung về tổ chức, vận hành Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và sử dụng các hệ thống điện tử; tổ chức cho gần 800 cán bộ, công chức của 96 xã, phường, đặc khu. (*Kế hoạch số 05/KH-VP ngày 04/7/2025 của Văn phòng UBND tỉnh*).

Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh thường xuyên theo dõi, hỗ trợ, hướng dẫn 96 Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã cách thức tổ chức, vận hành Trung tâm, tháo gỡ các vướng mắc liên quan đến tiếp nhận, xử lý hồ sơ, trả kết quả giải quyết, việc số hóa, thao tác trên phần mềm, dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến... để đảm bảo quá trình hoạt động của các Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã được diễn ra thông suốt, hiệu quả, không bị gián đoạn.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và khai thác, tái sử dụng dữ liệu

a) Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh đã kết nối với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và triển khai đưa vào khai thác Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư trong giải quyết TTHC. Tỉnh cũng đã hoàn thành kết nối, tích hợp, chia sẻ tài liệu số hóa giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh với Kho quản lý dữ liệu điện tử của Cổng Dịch vụ công quốc gia để phục vụ tái sử dụng kết quả số hóa giữa các hệ thống thông tin giải quyết TTHC, giúp người dân, doanh nghiệp chỉ cung cấp thông tin một lần.

b) 100% Ủy ban nhân dân cấp xã đã triển khai chứng thực bản sao điện tử từ bản chính trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

c) Công tác số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh được triển khai đồng bộ, đạt kết quả tích cực, từng bước nâng cao tỷ lệ số hóa, khai thác và tái sử dụng dữ liệu, góp phần hình thành dữ liệu điện tử phục vụ khai thác, tái sử dụng trong quá trình giải quyết TTHC.

Từ ngày 01/01/2026, các bộ, ngành triển khai Hệ thống thông tin giải quyết TTHC theo mô hình tập trung. Hệ thống Điều phối giải quyết TTHC thực hiện đồng bộ dữ liệu từ các Hệ thống của Bộ, ngành về hệ thống của tỉnh; tuy nhiên, việc đồng bộ mới được thực hiện từ tháng 6/2026 nên dữ liệu phát sinh trước thời điểm này chưa được đồng bộ đầy đủ. Đồng thời, Hệ thống Điều phối chưa có đầy đủ chức năng tra cứu dữ liệu số hóa của các Bộ, ngành. Vì vậy, số liệu số hóa trong thời gian *từ ngày 01/7/2025 đến ngày 01/7/2026* được thống kê dữ liệu trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh, cụ thể:

- Cấp tỉnh: Tỷ lệ hồ sơ có đính kèm tệp tin thành phần hồ sơ khi tiếp nhận của các sở, ban ngành đạt **99,97%**; hồ sơ có đính kèm tệp tin kết quả giải quyết TTHC điện tử đạt **91,22%**.

- Cấp xã: Hồ sơ có đính kèm tệp tin thành phần hồ sơ khi tiếp nhận của cấp xã đạt **99,88%**; hồ sơ có đính kèm tệp tin kết quả giải quyết TTHC điện tử đạt **97,95%**.

d) Theo kết quả đánh giá trên Cổng Dịch vụ công quốc gia trước thời điểm vận hành Cổng Dịch vụ công quốc gia mới (**ngày 30/5/2026**), tỷ lệ khai thác, tái sử dụng thông tin, dữ liệu phục vụ giải quyết TTHC của tỉnh đạt **94,61%**, chủ yếu là khai thác, tái sử dụng từ cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư.

2. Tái cấu trúc quy trình TTHC để cung cấp dịch vụ công trực tuyến

a) Thực hiện yêu cầu của Văn phòng Chính phủ và Bộ, ngành Trung ương, tỉnh đã chỉ đạo các sở, ban ngành thường xuyên rà soát, thống kê số lượng TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết, quản lý để cập nhật, tích hợp, công khai và triển khai thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; **100%** hồ sơ TTHC được tiếp nhận, cập nhật dữ liệu hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh đều thực hiện đồng bộ, công khai trên Cổng

Dịch vụ công quốc gia. Các hồ sơ TTHC tiếp nhận trên các Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ, ngành thực hiện tích hợp, đồng bộ thông tin tiếp nhận, xử lý hồ sơ với Cổng dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh theo yêu cầu, hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ và Bộ, ngành liên quan.

b) Ban hành Quyết định phê duyệt và rút ngắn thời gian giải quyết đối với Danh mục dịch vụ công trực tuyến, Danh mục dịch vụ công trực tuyến thí điểm tiếp nhận và trả kết quả hoàn toàn bằng hình thức trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị và địa phương trên địa bàn tỉnh nhằm hỗ trợ và thúc đẩy việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến, rút ngắn thời gian, chi phí thực hiện TTHC, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp khi có yêu cầu giải quyết TTHC. Ban hành các Quyết định² công bố danh mục dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần thuộc thẩm quyền quản lý, giải quyết của các cơ quan, địa phương trên địa bàn tỉnh; **100%** TTHC đủ điều kiện theo quy định của pháp luật được cung cấp dưới hình thức dịch vụ công trực tuyến. Thường xuyên chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương chủ động hện, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC trước thời hạn tối đa so với quy định để giảm thời gian chờ đợi kết quả cho người dân, doanh nghiệp.

3. Rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa TTHC, cắt giảm thành phần hồ sơ, thời gian giải quyết

a) Thực hiện Nghị quyết số 66/NQ-CP ngày 26/3/2025, Nghị quyết số 66.7/2025/NQ-CP ngày 15/11/2025 của Chính phủ, UBND tỉnh đã chỉ đạo, đôn đốc triển khai kịp thời các nội dung về thực hiện phân cấp, ủy quyền, cắt giảm, đơn giản hóa TTHC, điều kiện kinh doanh³.

b) Thực hiện chủ trương phân cấp, ủy quyền TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết, quản lý của các cấp chính quyền địa phương; đến nay, tỉnh Quảng Ngãi đã thực hiện phân cấp, ủy quyền 15 TTHC từ cấp tỉnh về cấp xã để thực hiện tiếp

² Quyết định: số 906/QĐ-UBND ngày 14/6/2023; số 702/QĐ-UBND ngày 13/6/2024; số 711/QĐ-UBND ngày 14/6/2024; số 722/QĐ-UBND ngày 17/6/2024; số 723/QĐ-UBND ngày 17/6/2024; số 733/QĐ-UBND ngày 19/6/2024; số 734/QĐ-UBND ngày 19/6/2024; số 735/QĐ-UBND ngày 19/6/2024; số 736/QĐ-UBND ngày 19/6/2024; số 746/QĐ-UBND ngày 20/6/2024; số 750/QĐ-UBND ngày 20/6/2024; số 758/QĐ-UBND ngày 21/6/2024; số 778/QĐ-UBND ngày 26/6/2024; số 791/QĐ-UBND ngày 28/6/2024; số 816/QĐ-UBND ngày 04/7/2024; số 839/QĐ-UBND ngày 09/7/2024; số 848/QĐ-UBND ngày 11/7/2024; số 871/QĐ-UBND ngày 17/7/2024; số 876/QĐ-UBND ngày 17/7/2024; số 880/QĐ-UBND ngày 19/7/2024; số 1044/QĐ-UBND ngày 23/8/2024; số 949/QĐ-UBND ngày 20/6/2025; số 1013/QĐ-UBND ngày 25/6/2025; số 386/QĐ-UBND ngày 09/7/2025; số 412/QĐ-UBND ngày 17/7/2025; số 481/QĐ-UBND ngày 23/7/2025; số 483/QĐ-UBND ngày 23/7/2025; số 474/QĐ-UBND ngày 21/7/2025; số 1045/QĐ-UBND ngày 16/9/2025; số 659/QĐ-UBND ngày 21/8/2025.

³ Tại nhiều văn bản: Quyết định số 370/QĐ-UBND ngày 30/01/2026 ban hành Kế hoạch hoạt động kiểm soát TTHC năm 2026 trên địa bàn tỉnh, Kế hoạch số 35/KH-UBND ngày 30/01/2026 về rà soát, đánh giá TTHC năm 2026 trên địa bàn tỉnh, Công văn số 5649/UBND-TTHC ngày 10/12/2025 triển khai thực hiện Nghị quyết số 66.7/2025/NQ-CP ngày 15/11/2025 của Chính phủ, Công văn số 442/UBND-TTHC ngày 16/01/2026 về việc triển khai thực hiện một số nội dung liên quan đến Hệ thống thông tin giải quyết TTHC theo mô hình tập trung, Công văn số 2346/UBND-TTHC ngày 24/3/2026 về việc triển khai thực hiện cắt giảm, đơn giản hóa TTHC theo Nghị quyết số 66/NQ-CP của Chính phủ, Công văn số 3252/UBND-TTHC ngày 16/4/2026 về việc triển khai thực hiện Nghị quyết số 66.16/2026/NQ-CP ngày 07/4/2026 của Chính phủ, Công văn số 4184/UBND-TTHC ngày 12/5/2026 về việc triển khai thực hiện các nội dung về phân cấp, ủy quyền, cắt giảm, đơn giản hóa TTHC, điều kiện kinh doanh, Công văn số 4259/UBND-TTHC ngày 13/5/2026 về việc tiếp tục triển khai thực hiện các nội dung về TTHC tại 08 Nghị quyết của Chính phủ, Công văn số 4770/UBND-TTHC ngày 25/5/2026 về việc tổ chức thực hiện các Nghị quyết về cắt giảm, đơn giản hóa TTHC, điều kiện kinh doanh và Công văn số 4918/UBND-TTHC ngày 28/5/2026 về việc khẩn trương thực hiện các Nghị quyết về cắt giảm, đơn giản hóa TTHC, điều kiện kinh doanh.

nhận, trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC, trong đó, phân cấp 02 TTHC, ủy quyền 13 TTHC; tất cả các TTHC này trong quá trình thực hiện ở cấp xã không phải xin ý kiến, được sự đồng ý, thống nhất của cơ quan, tổ chức cấp trên mới được quyết định thực hiện.

Để triển khai nhiệm vụ rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa TTHC, Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Kế hoạch số 35/KH-UBND ngày 30/01/2026 về rà soát, đánh giá TTHC năm 2026 trên địa bàn tỉnh, với mục tiêu cắt giảm 50% thời gian giải quyết TTHC, **50%** chi phí tuân thủ TTHC so với năm 2024 mà cá nhân, tổ chức phải bỏ ra khi thực hiện TTHC; đồng thời rà soát, chuẩn hóa, điện tử hóa mẫu đơn, tờ khai theo hướng cắt giảm thông tin phải khai báo trên cơ sở kết nối, tích hợp, chia sẻ và tái sử dụng thông tin, dữ liệu đã được số hóa; cắt giảm TTHC dựa trên dữ liệu số, không yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp lại giấy tờ đã được số hóa; đẩy mạnh phân cấp, ủy quyền trong thực hiện TTHC thuộc thẩm quyền của địa phương để phù hợp với tổ chức bộ máy chính quyền địa phương 02 cấp, nhất là các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết, quyết định của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh có thời hạn giải quyết dưới 10 ngày làm việc. Hiện nay, UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh đã phân cấp, ủy quyền **220** TTHC cho các Sở (*Nội vụ; Tư pháp; Công Thương; Khoa học và Công nghệ; Xây dựng; Nông nghiệp và Môi trường*) thực hiện; đồng thời, các sở, ban, ngành và địa phương đang tiếp tục triển khai rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa TTHC theo Kế hoạch.

Đến thời điểm hiện tại, đã thực hiện cắt giảm thời gian giải quyết đối với 13 TTHC theo cơ chế **“luồng xanh”**, **“luồng ưu tiên”** liên quan đến các dự án nhà ở xã hội thuộc thẩm quyền quản lý, giải quyết của Ban Quản lý Khu kinh tế Dung Quất và các Khu công nghiệp Quảng Ngãi, tỷ lệ rút ngắn thời gian đạt **52,54%** so với thời gian quy định của Trung ương.

4. Kết quả thực hiện TTHC phi địa giới

a) UBND tỉnh đã chủ động hoàn thiện cơ chế tổ chức thực hiện TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính. UBND tỉnh ban hành các Quyết định⁴ phê duyệt Danh mục TTHC thực hiện tiếp nhận, trả kết quả không phụ thuộc vào địa giới hành chính trên địa bàn tỉnh, hoàn thành mục tiêu **100%** TTHC thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi cấp tỉnh theo chỉ đạo của Trung ương.

b) Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo chỉ đạo các sở, ban ngành đã lồng ghép và thực hiện việc công bố danh mục TTHC, phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết TTHC với đề xuất và triển khai **100%** TTHC thực hiện tiếp nhận, trả kết quả không phụ thuộc vào địa giới hành chính, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ giải quyết TTHC cho người dân, tổ chức, tiết kiệm thời gian và giảm việc di chuyển đi lại.

5. Kết quả chuẩn hóa mẫu đơn, tờ khai, thiết lập biểu mẫu điện tử tương tác

⁴ Quyết định số: 964/QĐ-UBND ngày 29/8/2025; số 1914/QĐ-UBND ngày 30/12/2025; số 1948/QĐ-UBND ngày 31/12/2025.

a) Các mẫu đơn, tờ khai thuộc TTHC cung cấp trực tuyến được cấu hình trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh. Đối với các thủ tục có nguồn dữ liệu phù hợp, hệ thống từng bước hỗ trợ tự động điền thông tin, kiểm tra tính đầy đủ, hợp lệ của trường dữ liệu, hạn chế việc cá nhân, tổ chức phải nhập lại thông tin.

b) Trong quá trình rà soát, đã đối chiếu từng trường thông tin trên mẫu đơn, tờ khai với các cơ sở dữ liệu có thể khai thác; xác định trường thông tin người dân, doanh nghiệp phải kê khai, trường có thể tự động điền và trường cần được cơ quan giải quyết kiểm tra, xác thực. Tuy nhiên, hiệu quả phụ thuộc trực tiếp vào mức độ chuẩn hóa mẫu biểu, cấu trúc trường dữ liệu và khả năng kết nối với các cơ sở dữ liệu có liên quan.

III. MỘT SỐ TỒN TẠI, HẠN CHẾ

Bên cạnh những kết quả đạt được, trong quá trình triển khai số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và khai thác, sử dụng dữ liệu điện tử vẫn còn một số khó khăn, vướng mắc cần tiếp tục được hoàn thiện, cụ thể:

1. Việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC đã được triển khai thực hiện đầy đủ theo quy định; tuy nhiên chưa có hướng dẫn cụ thể việc tái sử dụng các dữ liệu, thành phần hồ sơ điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ, ngành. Vì vậy, chưa phát huy hết giá trị của các tài liệu đã số hóa phục vụ cho công tác giải quyết TTHC. Kết quả tái sử dụng dữ liệu điện tử về TTHC chưa tương xứng với kết quả số hóa để phục vụ hiệu quả cho việc giảm giấy tờ, thành phần hồ sơ khi người dân, doanh nghiệp thực hiện TTHC.

2. Quy trình số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC còn qua nhiều bước; việc bóc tách, chuẩn hóa dữ liệu chưa được tự động hóa đầy đủ, cán bộ, công chức, viên chức còn phải thực hiện nhiều thao tác thủ công. Một số cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện quy trình số hóa, cấp kết quả giải quyết TTHC chưa đầy đủ theo quy định, nhất là việc ký số điện tử và lưu kho điện tử đối với dữ liệu hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC còn hạn chế. Do đó, một số trường hợp dữ liệu sau số hóa chưa được chuẩn hóa đầy đủ, ảnh hưởng đến việc khai thác, tái sử dụng dữ liệu.

3. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, kết nối và liên thông dữ liệu còn một số hạn chế: Các hệ thống của tỉnh, bộ, ngành và phần mềm chuyên ngành còn phát sinh lỗi kỹ thuật trong ký số, thanh toán trực tuyến, xử lý hồ sơ, số hóa, đồng bộ và chuyển kết quả (*Hệ thống của Bộ Tư pháp, Bộ Tài chính*) ((1) *Lỗi định danh khi tổ chức, doanh nghiệp nộp hồ sơ: Quy định yêu cầu tổ chức, doanh nghiệp phải sử dụng định danh Công ty, nhưng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ Nội vụ thường xuyên bị lỗi, nên phải sử dụng định danh cá nhân của người được ủy quyền để thực hiện thao tác nộp hồ sơ*; (2) *Trong quá trình luân chuyển hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ Nội vụ, trường hợp cán bộ thực hiện luân chuyển hồ sơ nhưng không chọn cụ thể tên người giải quyết mà chuyển vào nhóm chung (nhóm chuyên viên hoặc nhóm văn thư), hồ sơ có thể bị treo, ản, dẫn đến trễ hạn và phải thường xuyên nhờ hỗ trợ kỹ thuật từ VNPT*)).

Một số hồ sơ liên thông chưa được cập nhật kịp thời, phải thực hiện thủ công, ảnh hưởng tiến độ giải quyết. Việc kết nối, chia sẻ và khai thác dữ liệu giữa các hệ thống chưa thông suốt, dẫn đến phải cung cấp lại giấy tờ đã có; cụ thể như: (1) *Kết quả đăng ký khai tử của Bộ Tư pháp chưa khai thác được khi thực hiện thủ tục trợ cấp mai táng phí của Bộ Y tế, hoặc Giấy khai sinh điện tử đã số hóa trên Hệ thống của tỉnh chưa được tự động khai thác khi thực hiện chứng thực trên hệ thống của Bộ Tư pháp*; (2) *Một số hồ sơ, giấy tờ đã số hóa (giấy khai sinh, giấy kết hôn...) nhưng chưa thể khai thác, tái sử dụng thuận lợi cho các thủ tục hành chính khác*; (3) *Hồ sơ bảo trợ xã hội vẫn tiếp nhận, xử lý trên hệ thống một cửa của Bộ Y tế nhưng không đồng bộ qua phần mềm bảo trợ xã hội MOLISA; Cơ sở dữ liệu giải quyết hưởng bảo hiểm thất nghiệp (BHTN) chưa hoàn thành đồng bộ và chưa kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa Trung tâm Dữ liệu quốc gia với hệ thống Bảo hiểm xã hội, vì vậy, hệ thống chưa thể tự động trích xuất, đối soát lịch sử thụ hưởng BHTN của người lao động*; (4) *TTHC “Thông báo tìm kiếm việc làm hằng tháng”, CSDL chuyên ngành chưa đồng bộ, chưa có kết nối dữ liệu thực tế giữa các cơ quan (Công an, Bảo hiểm xã hội...), làm cho Trung tâm Dịch vụ việc làm tỉnh thiếu căn cứ dữ liệu để hậu kiểm, kiểm tra và quản lý việc hưởng trợ cấp thất nghiệp*; (5) *Việc kết nối, truy xuất dữ liệu quá trình đóng BHTN từ Trung tâm Dữ liệu quốc gia chưa ổn định, thường xuyên gặp sự cố kỹ thuật, do đó, để có đủ căn cứ giải quyết chế độ chính xác, cán bộ nghiệp vụ vẫn phải đề nghị người lao động cung cấp Sổ BHXH bản chính để đối chiếu và scan bổ sung vào hồ sơ điện tử....*

Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của các Bộ và Hệ thống Điều phối giải quyết TTHC chưa đầy đủ chức năng theo dõi, thống kê, kiểm soát hồ sơ; trong đó, có số hóa, lưu kho và tái sử dụng dữ liệu (*Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ Y tế, Bộ Nội vụ, Bộ Xây dựng...*). Do đó, từ đầu năm 2026 đến nay, một số nội dung tổng hợp, thống kê tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ phục vụ công tác quản lý, báo cáo định kỳ của các cơ quan, đơn vị còn phải thực hiện thủ công, gây khó khăn nhất định cho tỉnh trong công tác theo dõi, kiểm soát và tổng hợp tình hình giải quyết hồ sơ (*Phần mềm Bộ Tư Pháp, phần mềm Bộ Tài chính thuộc lĩnh vực đăng ký kinh doanh*).

4. Khai thác dữ liệu số hóa còn chưa thuận lợi: Không thể khai thác giấy tờ đã lưu trong kho điện tử của công dân trên cả Cổng dịch vụ công quốc gia để tái sử dụng cho hồ sơ tiếp theo; một số tài liệu, kết quả đã lưu kho trên Cổng dịch vụ công quốc gia chưa hiển thị đầy đủ. Việc khai thác cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư còn có thời điểm gián đoạn; thời gian đầu triển khai, một số Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của bộ, ngành chưa kịp thời tích hợp tính năng *Xác nhận danh tính (Bộ Xây dựng, Bộ Y tế, Bộ Nội vụ, Bộ Tài nguyên và Môi trường, Bộ Công Thương,...)*.

5. Việc tiếp nhận hồ sơ trực tuyến còn khó khăn đối với tài liệu có dung lượng lớn: Một số TTHC có thành phần hồ sơ là bản vẽ, sơ đồ đầu nối, tài liệu kỹ thuật và các tài liệu chuyên ngành có dung lượng lớn, việc nộp hồ sơ trực tuyến còn gặp khó khăn do giới hạn dung lượng tệp tin của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

6. Biểu mẫu điện tử tương tác còn một số điểm cần đồng bộ: Việc xây dựng biểu mẫu điện tử tương tác giúp giảm thời gian kê khai, hạn chế nhập lại dữ liệu và tạo thuận lợi cho công chức khi tiếp nhận, giải quyết hồ sơ. Tuy nhiên, một số biểu mẫu bố trí trường thông tin, hướng dẫn nhập liệu chưa trực quan; chưa được thiết lập đầy đủ hoặc chưa tích hợp hoàn toàn với cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư. Cụ thể như: (1) TTHC “Thực hiện điều chỉnh, thôi hưởng trợ cấp hưu trí xã hội” thuộc Bộ Y tế chưa có biểu mẫu điện tử tương tác, người dân vẫn phải kê khai và tải bản điện tử lên hệ thống; (2) TTHC hỗ trợ chi phí mai táng đối với đối tượng hưởng trợ cấp hưu trí xã hội; đăng ký kết hôn; đăng ký khai tử, đăng ký kinh doanh...

7. Việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và tái sử dụng dữ liệu là công việc mới được triển khai, cần thời gian để tiếp cận, làm quen, cần được tăng cường đào tạo, tập huấn sử dụng; người dân, doanh nghiệp cũng cần có kỹ năng số cơ bản để khai thác, sử dụng các dịch vụ, tiện ích số.

8. Hạ tầng công nghệ thông tin, trang thiết bị, máy móc phục vụ số hóa và giải quyết TTHC tại một số ít địa phương còn hạn chế, chưa đồng bộ; một số trang thiết bị được đầu tư từ lâu, việc nâng cấp, phát triển chưa đáp ứng đầy đủ yêu cầu thực tế.

IV. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

Để tiếp tục nâng cao hiệu quả công tác số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC, khai thác và tái sử dụng dữ liệu điện tử, kính đề nghị các Bộ, ngành Trung ương quan tâm một số nội dung sau:

1. Hướng dẫn cụ thể danh mục TTHC có thành phần hồ sơ cần số hóa, tái sử dụng để địa phương triển khai thực hiện thống nhất. Tổ chức tập huấn nâng cao kỹ năng nghiệp vụ số hóa, cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử, lưu kho dữ liệu hồ sơ TTHC, khai thác, tái sử dụng thông tin hồ sơ TTHC cho công chức, viên chức có sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

2. Tiếp tục nâng cấp, hoàn thiện Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của các Bộ, ngành và Hệ thống Điều phối giải quyết TTHC, khắc phục kịp thời các lỗi kỹ thuật trong quá trình vận hành; bổ sung, hoàn thiện các chức năng theo dõi, thống kê, kiểm soát hồ sơ, trong đó có số hóa, lưu kho và tái sử dụng dữ liệu, phục vụ công tác quản lý, báo cáo. Tiếp tục hoàn thiện kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu giữa Công Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống của Bộ, ngành, Hệ thống tỉnh và các cơ sở dữ liệu liên quan, bảo đảm việc tiếp nhận, giải quyết TTHC trên môi trường điện tử thống nhất, đồng bộ.

3. Nghiên cứu, chuẩn hóa và hoàn thiện biểu mẫu điện tử (e-Form) theo hướng trực quan, dễ kê khai; nghiên cứu giải pháp bóc tách dữ liệu từ các giấy tờ đủ điều kiện bằng công nghệ nhận dạng ký tự quang học (OCR), cho phép hệ thống tự động điền thông tin, giảm thao tác kê khai và nhập lại dữ liệu. Tăng cường tích hợp, tự động điền thông tin từ các cơ sở dữ liệu đã có; kịp thời cập nhật biểu mẫu khi quy định chuyên ngành thay đổi.

4. Về đánh giá chỉ tiêu tái sử dụng dữ liệu: Đề nghị nghiên cứu, xem xét phương pháp đánh giá chỉ tiêu tái sử dụng dữ liệu điện tử phù hợp với đặc thù từng loại TTHC, khả năng kết nối, khai thác giữa các hệ thống; qua đó bảo đảm việc đánh giá kết quả số hóa và khai thác, tái sử dụng dữ liệu phản ánh phù hợp với thực tế.

Trên đây là báo cáo về tình hình, kết quả thực hiện một số nội dung về TTHC trên môi trường điện tử theo Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Văn phòng Chính phủ, UBND tỉnh Quảng Ngãi kính báo cáo Bộ Tư pháp xem xét, tổng hợp./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Văn phòng Chính phủ (báo cáo);
- CT, PCT UBND tỉnh;
- Công an tỉnh;
- Các sở, ban, ngành;
- UBND các xã, phường, đặc khu;
- VP UBND tỉnh: CVP, PCVP, KGVX;
- Cổng TTĐT tỉnh;
- Lưu: VT, TTHC(dtthao).

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

Trần Phước Hiền