

BÁO CÁO

**Tình hình, kết quả thực hiện thủ tục hành chính theo
cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và
Cổng Dịch vụ công quốc gia trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi**

Kính gửi: Bộ Tư pháp

Thực hiện Công văn số 6175/BTP-KSTT ngày 11 tháng 8 năm 2026 của Bộ Tư pháp về việc báo cáo, cung cấp thông tin 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; Ủy ban nhân dân (UBND) tỉnh Quảng Ngãi báo cáo tình hình, kết quả thực hiện thủ tục hành chính (TTHC) theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia trên địa bàn tỉnh, như sau:

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Về công tác chỉ đạo, điều hành

a) Tỉnh Quảng Ngãi đã tập trung chỉ đạo, hướng dẫn việc tiếp nhận, giải quyết TTHC gắn với kiện toàn tổ chức bộ máy; khảo sát hiện trạng tại địa phương để chỉ đạo, định hướng kịp thời cho 96 xã, phường, đặc khu trong việc chọn vị trí, địa điểm, bố trí trang thiết bị, giúp cho 96 Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã ngay sau khi được thành lập đi vào vận hành ổn định. Đồng thời, hướng dẫn bố trí trụ sở, thành lập, quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và ban hành quy chế hoạt động và các công việc cần thiết khác (sử dụng bộ nhận diện, niêm yết...) bảo đảm Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã được đưa vào vận hành ổn định, liên tục, không để gián đoạn trong phục vụ người dân, doanh nghiệp¹.

b) Ban hành các mẫu văn bản, hỗ trợ hoàn thiện về thể chế đối với việc thành lập, tổ chức, hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã theo mô hình tổ chức chính quyền địa phương 2 cấp, tạo điều kiện rút ngắn thời gian chuẩn bị, xây dựng và tham mưu, trình cơ quan có thẩm quyền thành lập, tổ chức, hoạt động của 96 Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã của

¹ Công văn số: 2592/UBND-TTHC ngày 07/5/2025, 2613/UBND-TTHC ngày 07/5/2025, 3331/UBND-TTHC ngày 03/6/2025, 3587/UBND ngày 11/6/2025, 3598/UBND-TTHC ngày 11/6/2025, 3645/UBND-TTHC ngày 12/6/2025, 3753/UBND-TTHC ngày 16/6/2025, 1782/BC-VP ngày 16/6/2025, 3838/UBND-TTHC ngày 18/6/2025, 3843/UBND-TTHC ngày 18/6/2025, 3918/UBND ngày 20/6/2025, 4011/UBND-TTHC ngày 23/6/2025, 4171/UBND-TTHC ngày 25/6/2025, 4257/UBND-TTHC ngày 27/6/2025, 4290/UBND-TTHC ngày 29/6/2025, 422/UBND-TTHC ngày 18/7/2025, 461/UBND-TTHC ngày 19/7/2025, 464/UBND-TTHC ngày 20/7/2025, 645/UBND-TTHC ngày 24/7/2025, 995/UBND-TTHC ngày 02/8/2025; Kế hoạch số 14/KH-UBND ngày 31/7/2025; Quyết định số 526/QĐ-UBND ngày 31/7/2025, 995/UBND-TTHC ngày 05/8/2025; 1174/UBND-TTHC ngày 07/8/2025; 1426/UBND-TTHC ngày 15/8/2025; 1498/UBND-TTHC ngày 18/8/2025; 1574/UBND ngày 19/8/2025; 1619/UBND-TTHC ngày 20/8/2025; 1870/UBND-TTHC ngày 26/8/2025; 37/KH-UBND ngày 27/8/2025; 864/VP-TTHC ngày 05/8/2025; 653/VP-TTHC ngày 13/8/2025; 913/VP-TTHC ngày 27/8/2025.

UBND cấp xã mới đi vào vận hành, hoạt động từ ngày 01 tháng 7 năm 2025 (*chủ động xây dựng mẫu hóa các văn bản liên quan đến việc thành lập và hoạt động của Trung tâm gửi đến các địa phương trước ngày 01/7/2025 gồm Đề án, Nghị quyết thành lập Trung tâm, Quy định chức năng, nhiệm vụ, Quy chế, Nội quy làm việc của Trung tâm... để các địa phương tham khảo thực hiện thống nhất, tránh bị lúng túng*)².

c) Triển khai kịp thời nội dung các Công điện³ của Thủ tướng Chính phủ đảm bảo việc giải quyết TTHC, chuyển đổi số tại địa phương được thực hiện thông suốt, hiệu quả, không bị gián đoạn.

d) Hội đồng nhân dân tỉnh ban hành 02 Nghị quyết⁴: (1) Quy định mức chi thực hiện hoạt động kiểm soát TTHC trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi; (2) Quy định chính sách hỗ trợ đối với công chức, viên chức, người lao động và sĩ quan, hạ sĩ quan công an nhân dân làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Trung tâm Phục vụ hành chính công các xã, phường, đặc khu trên địa bàn tỉnh. UBND tỉnh ban hành Quyết định số 40/2026/QĐ-UBND ngày 29 tháng 4 năm 2026 của UBND tỉnh ban hành Quy chế về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi; Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Quyết định số 1326/QĐ-UBND ngày 11 tháng 5 năm 2026 quy định các biểu mẫu trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

2. Tình hình tổ chức và triển khai Trung tâm Phục vụ hành chính công

a) Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ngãi:

- Thực hiện mô hình tổ chức chính quyền địa phương 02 cấp, UBND tỉnh kiện toàn lại tổ chức tại Quyết định số 476/QĐ-UBND ngày 27 tháng 6 năm 2025 (*bên cạnh địa điểm làm việc chính tại số 54 đường Hùng Vương, phường Cẩm Thành, còn bố trí địa điểm làm việc thứ 2 tại số 492 đường Trần Phú, phường Kon Tum để phục vụ người dân, doanh nghiệp thực hiện TTHC*); quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm tại Quyết định số 477/QĐ-UBND ngày 27 tháng 6 năm 2025; ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh tại Quyết định số 10/QĐ-UBND ngày 18 tháng 7 năm 2025; ngày 02 tháng 11 năm 2025, UBND tỉnh ban hành Quyết định số 154/QĐ-UBND về việc tổ chức lại cơ cấu tổ chức của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ngãi thuộc Văn phòng UBND tỉnh (thành lập 03 phòng thuộc Trung tâm).

² Công văn số 1880/VP-TTHC ngày 24/6/2025.

³ Công điện số 111/CĐ-TTg ngày 17/7/2025 của Thủ tướng Chính phủ về tập trung tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong giải quyết TTHC và chuyển đổi số giai đoạn đầu vận hành mô hình tổ chức chính quyền địa phương 02 cấp; Công điện số 127/CĐ-TTg ngày 04/8/2025 của Thủ tướng Chính phủ về tập trung hoàn thành cắt giảm, đơn giản hóa TTHC, điều kiện kinh doanh; Công điện số 144/CĐ-TTg ngày 23/8/2025 của Thủ tướng Chính phủ về việc bảo đảm cắt giảm, đơn giản hóa TTHC, điều kiện kinh doanh và thực hiện TTHC thông suốt, hiệu quả trong triển khai chính quyền địa phương 02 cấp.

⁴ Nghị quyết số 47/2026/NQ-HĐND ngày 30 tháng 5 năm 2026 của Hội đồng nhân dân tỉnh Quy định chính sách hỗ trợ đối với công chức, viên chức, người lao động và sĩ quan, hạ sĩ quan Công an nhân dân làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Trung tâm Phục vụ hành chính công các xã, phường, đặc khu trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi; Nghị quyết số 17/2026/NQ-HĐND ngày 24 tháng 4 năm 2026 của Hội đồng nhân dân tỉnh Quy định mức chi thực hiện hoạt động kiểm soát TTHC trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

- Chủ tịch UBND tỉnh đã kiện toàn Giám đốc, Phó Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và chỉ đạo nhiều địa phương cấp xã đã thực hiện bổ nhiệm Giám đốc chuyên trách Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã theo quy định Nghị định số 367/2025/NĐ-CP ngày 31/12/2025 của Chính phủ.

b) Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã:

- 96 UBND các xã, phường, đặc khu đã thành lập 96 Trung tâm Phục vụ hành chính công trên địa bàn và ban hành đầy đủ quyết định quy định chức năng, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức và Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã; các địa phương đã ban hành quyết định phê duyệt, cử công chức thuộc các phòng chuyên môn thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã góp phần ổn định tổ chức, hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã trên địa bàn tỉnh.

- Chủ tịch UBND tỉnh đã kiện toàn Giám đốc, Phó Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và cấp xã thực hiện rà soát, kiện toàn, bổ nhiệm Giám đốc chuyên trách Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã theo quy định Nghị định số 367/2025/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2025 của Chính phủ (*Công văn số 224/UBND-TTHC ngày 09 tháng 01 năm 2026*).

c) Cơ sở vật chất, kỹ thuật Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã: Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã đa số được bố trí trụ sở làm việc, nơi làm việc thuận tiện về mặt giao thông; về máy móc, trang thiết bị, hạ tầng mạng cơ bản đảm bảo tiêu chuẩn, định mức sử dụng theo quy định, đáp ứng yêu cầu thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC và phục vụ hoạt động tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC của cá nhân, tổ chức. Tuy nhiên, vẫn còn một số ít địa phương, nhất là khu vực miền núi, vùng sâu, vùng xa sau khi sáp nhập, trang thiết bị được tận dụng từ đơn vị cũ trước đó, trong đó nhiều thiết bị như máy vi tính, máy in, máy scan... bị cũ, thiếu nên không đáp ứng yêu cầu công việc nhưng chưa được mua sắm, trang bị bổ sung kịp thời.

d) Về sử dụng bộ nhận diện thương hiệu thống nhất tại Trung tâm Phục vụ hành chính công: UBND tỉnh đã chỉ đạo các sở, ngành tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, UBND các xã, phường triển khai sử dụng thống nhất bộ nhận diện Bộ phận một cửa tại các Trung tâm Phục vụ hành chính công theo các quy định tại Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15/9/2026 của Văn phòng Chính phủ.

đ) Tỉnh đã triển khai 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.

3. Về công bố, công khai TTHC, danh mục TTHC và nhập dữ liệu TTHC vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC

a) Tỉnh đã chỉ đạo các sở, ban ngành chủ động cập nhật các quyết định công bố của Bộ, ngành để kịp thời tham mưu, trình Chủ tịch UBND tỉnh công bố danh mục TTHC mới ban hành, sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế, bị bãi bỏ và phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết, quản lý để tổ chức thực hiện việc tiếp nhận, trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC được thống nhất, công khai, minh bạch. Từ tháng 07 năm 2025 đến nay, Chủ tịch UBND tỉnh ban hành hơn 400 quyết định công bố TTHC, Danh mục TTHC, Danh mục TTHC nội bộ và phê duyệt Quy trình nội bộ giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền.

b) Công khai TTHC: Các TTHC sau khi được Chủ tịch UBND tỉnh công bố, đều đăng tải công khai trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC và các sở, ban ngành, UBND cấp xã đăng tải trên Trang thông tin điện tử của đơn vị mình và thực hiện niêm yết công khai đầy đủ, đúng quy định tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã bằng mã QR code treo bảng, màn hình điện tử, bản giấy.

Bên cạnh việc công khai TTHC, các cơ quan, đơn vị và địa phương thực hiện đăng tải công khai, niêm yết bảng tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân về quy định hành chính để đảm bảo quyền được phản ánh, kiến nghị của người dân khi thực hiện TTHC.

c) Nhập dữ liệu TTHC vào Cơ sở dữ liệu quốc gia: Thực hiện nhập, tích hợp đầy đủ, kịp thời TTHC được công bố vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC và đăng tải công khai trên Cổng dịch vụ công quốc gia. Tuy nhiên, kể từ ngày 30 tháng 5 năm 2026, khi triển khai thực hiện Cổng Dịch vụ công quốc gia mới thì tỉnh chỉ thực hiện được việc cập nhật, công khai đối với TTHC do địa phương ban hành quy định TTHC, không thực hiện việc nhập, tích hợp TTHC do địa phương công bố Danh mục TTHC trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

4. Phê duyệt quy trình nội bộ, điện tử giải quyết TTHC và thực hiện tiếp nhận, trả kết quả không phụ thuộc vào địa giới hành chính

a) Chủ tịch UBND tỉnh đã chỉ đạo các sở, ban ngành 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.

b) Triển khai thực hiện TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính:

- Văn phòng UBND tỉnh đã chủ động đôn đốc, hướng dẫn rà soát và xây dựng quy trình nội bộ giải quyết TTHC để triển khai TTHC thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính trên địa bàn tỉnh (*Công văn số 864/VP-TTHC ngày 25 tháng 8 năm 2025; 1633/VP-TTHC ngày 06 tháng 10 năm 2025*).

- Tỉnh Quảng Ngãi đã ban hành các Quyết định⁵ phê duyệt Danh mục TTHC thực hiện tiếp nhận, trả kết quả không phụ thuộc vào địa giới hành chính trên địa bàn tỉnh; hiện nay, phần lớn hồ sơ TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính được thực hiện theo hình thức trực tuyến.

5. Tình hình tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC

a) Kết quả tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết:

- Tại cấp tỉnh: Tổng số hồ sơ tiếp nhận là 43.142 hồ sơ, gồm 1.175 hồ sơ chuyển từ kỳ trước và 41.967 hồ sơ tiếp nhận mới. Kết quả đã giải quyết 41.638 hồ sơ; trong đó, 40.668 hồ sơ được trả kết quả trước hạn và đúng hạn, đạt tỷ lệ 97,7%; 970 hồ sơ giải quyết trễ hạn, chiếm tỷ lệ 2,3%. Số hồ sơ đang giải quyết là 777 hồ sơ;

- Tại cấp xã: Tổng số hồ sơ tiếp nhận là 415.130 hồ sơ, gồm 320 hồ sơ chuyển từ kỳ trước và 414.810 hồ sơ tiếp nhận mới. Kết quả đã giải quyết 402.353 hồ sơ; trong đó, 396.479 hồ sơ được trả kết quả trước hạn và đúng hạn, đạt tỷ lệ 98,5%; 5.874 hồ sơ giải quyết trễ hạn, chiếm tỷ lệ 1,5%. Số hồ sơ đang giải quyết là 7.691 hồ sơ.

b) Thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công quốc gia:

- Về dịch vụ công trực tuyến: Trong kỳ báo cáo, việc tiếp nhận hồ sơ trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh tiếp tục được duy trì. Tổng số hồ sơ tiếp nhận trực tuyến của cấp tỉnh: 38.281 hồ sơ, đạt tỷ lệ 91,2%; cấp xã: 338.387 hồ sơ, đạt tỷ lệ 81,57%; lĩnh vực đất đai: 117.234 hồ sơ, đạt tỷ lệ 66,92%.

- Về thanh toán trực tuyến: Việc thanh toán trực tuyến được triển khai đồng bộ trên địa bàn tỉnh, gắn với quá trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến và số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC. Các cơ quan, đơn vị, địa phương đã quan tâm, đẩy mạnh việc hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân thực hiện thanh toán trực tuyến trong quá trình nộp hồ sơ, giải quyết TTHC, góp phần nâng cao tính công khai, minh bạch và thuận tiện trong thực hiện nghĩa vụ tài chính. Tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh có phát sinh thanh toán trực tuyến tại cấp tỉnh đạt 89,5%; cấp xã đạt 94,94%.

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 hồ sơ thực hiện thanh toán trực tuyến của tỉnh đạt 98,4%.

c) Thực hiện nhiệm vụ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC, khai thác, tái sử dụng dữ liệu trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh:

- Tỷ lệ hồ sơ có đính kèm tệp tin thành phần hồ sơ khi tiếp nhận đạt 99,97% đối với các sở, ban, ngành và các Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai khu vực; đạt 99,88% đối với UBND các xã, phường, đặc khu. Tỷ lệ hồ sơ

⁵ Quyết định số: 964/QĐ-UBND ngày 29 tháng 8 năm 2025; 1914/QĐ-UBND ngày 30 tháng 12 năm 2025; 1948/QĐ-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2025.

có đính kèm tệp tin kết quả giải quyết TTHC điện tử đạt 91,22% đối với cấp tỉnh; 99,12% đối với lĩnh vực đất đai và 97,95% đối với cấp xã.

- 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%.

d) Ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết TTHC và cung cấp dịch vụ công

- 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 Bộ, ngành liên quan.

- Về thực hiện Nghị quyết số 66.7/2025/NQ-CP ngày 15/11/2025 của Chính phủ quy định cắt giảm, đơn giản hóa TTHC dựa trên dữ liệu: Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Công văn số 5649/UBND-TTHC ngày 10/12/2025 về việc triển khai thực hiện Nghị quyết số 66.7/2025/NQ-CP ngày 15/11/2025 của Chính phủ và yêu cầu các sở, ban ngành liên quan triển khai thực hiện yêu cầu, hướng dẫn của Bộ, ngành về thực hiện TTHC dựa trên dữ liệu.

- Từ ngày 01/01/2026, thực hiện chỉ đạo của Chính phủ và các bộ, ngành Trung ương về triển khai Hệ thống thông tin giải quyết TTHC theo mô hình tập trung của Bộ, ngành; theo đó, các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh từng bước triển khai tiếp nhận, xử lý hồ sơ TTHC trên Hệ thống của Bộ, ngành theo quy định. Chủ tịch UBND tỉnh nhiều văn bản triển khai thực hiện các nhiệm vụ liên quan đến thống kê, rà soát TTHC ở các cấp chính quyền theo yêu cầu của Trung ương; tham mưu ban hành nhiều văn bản chỉ đạo, đôn đốc các sở, ban, ngành và địa phương phối hợp cung cấp thông tin, triển khai Hệ thống của các Bộ, ngành; việc kết nối, tích hợp, chia sẻ, sử dụng, khai thác thông tin, dữ liệu với Cổng Dịch vụ công quốc gia; công khai danh mục TTHC đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Đồng thời, thường xuyên theo dõi, tổng hợp tình hình thực hiện; kịp thời báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh về kết quả triển khai cũng như các khó khăn, vướng mắc phát sinh, tham mưu kiến nghị các cơ quan Trung ương và Bộ, ngành xem xét, hướng dẫn, tháo gỡ nhằm bảo đảm việc triển khai, vận hành hệ thống được thông suốt, phục vụ tốt hơn cho người dân và doanh nghiệp.

II. KHÓ KHĂN, VƯỚNG MẮC

1. Về TTHC được sửa đổi, bổ sung liên tục, nhất là giai đoạn đầu thực hiện mô hình chính quyền địa phương 2 cấp, dẫn đến khó khăn trong việc cập nhật, sửa đổi quy trình điện tử và kiểm soát, theo dõi việc tổ chức thực hiện tại địa phương; mức độ cung cấp dịch vụ công trực tuyến thay đổi nhiều lần qua các năm, điều này tạo áp lực lớn trong hướng dẫn cho doanh nghiệp, nhà đầu tư, ảnh hưởng đến tính ổn định và liên tục trong giải quyết TTHC.

2. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của bộ, ngành chưa cấu hình chức năng tự động cập nhật, điền thông tin và sử dụng lại dữ liệu đã được người dân cung cấp trong các lần thực hiện TTHC trước đây, dữ liệu chưa được chuẩn hóa đồng bộ đầy đủ và chính xác. Do đó, việc khai thác, tái sử dụng dữ liệu trong giải quyết TTHC chưa đạt hiệu quả như mong đợi; việc kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các hệ thống chưa ổn định, dữ liệu còn sai lệch thông tin về họ tên, ngày sinh, địa chỉ, mã định danh, thông tin tài sản... dẫn đến không thể tự động đối soát, khai thác. Chưa xác định đầy đủ danh mục dữ liệu được phép khai thác, tái sử dụng, các TTHC của bộ, ngành vẫn chưa xác định rõ dữ liệu nào đã có và cấu hình trên hệ thống để thay thế thành phần hồ sơ mà người dân không phải cung cấp lại.

Bên cạnh đó, việc thống kê trên Hệ thống chưa hoàn thiện, còn thiếu nhiều mục thống kê theo yêu cầu báo cáo của các Bộ, ngành như: Tỷ lệ số hóa hồ sơ; tỷ lệ tái sử dụng dữ liệu số hóa; tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến; tỷ lệ TTHC phát sinh hồ sơ trực tuyến; số lượng hồ sơ giải quyết trực tuyến toàn trình và một phần; các chỉ số phục vụ công tác đánh giá chuyển đổi số, cải cách hành chính... Mặt khác, các cơ quan cấp trên thường xuyên yêu cầu báo cáo, trích xuất dữ liệu phụ lục kèm theo, dẫn đến tạo áp lực rất lớn cho các địa phương trong công tác thống kê tập hợp dữ liệu báo cáo.

3. 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 đấu 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. Việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến chủ động, độc lập của người dân vẫn còn thấp, phải nhờ sự hướng dẫn, hỗ trợ phần nhiều từ phía công chức, viên chức của cơ quan nhà nước.

4. 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.

5. 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.

6. Việc thực hiện tiếp nhận hồ sơ TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính cũng gây áp lực cho cán bộ, công chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp, thay vì chỉ cần tìm hiểu TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị và địa phương, nay cán bộ, công chức phải nắm vững quy trình, nghiệp vụ nhiều lĩnh vực không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị, địa phương; đồng thời phải có kỹ năng sử dụng công nghệ thành thạo, không để xảy ra tình trạng phải để công dân chờ đợi lâu.

III. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

1. 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.

2. Phối hợp với các bộ, ngành 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.

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, giám 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. Hướng dẫn, ban hành tiêu chí để triển khai xây dựng quy trình nội bộ giải quyết TTHC thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính, các chức năng, biểu mẫu thống kê và cập nhật, cấu hình quy trình điện tử giải quyết TTHC trên hệ thống thông tin giải quyết TTHC của các bộ, ngành để triển khai thực hiện thống nhất TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính.

IV. NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM TRONG THỜI GIAN ĐẾN

1. Tiếp tục triển khai thực hiện các nội dung theo quy định tại 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 và các Nghị quyết của Chính phủ về phân quyền, phân cấp, cắt giảm, đơn giản hóa TTHC, điều kiện kinh doanh, ngành, nghề đầu tư kinh doanh có điều kiện.

2. Tiếp nhận, xử lý, tháo gỡ ngay theo thẩm quyền các khó khăn, vướng mắc do người dân, doanh nghiệp phản ánh trong quá trình thực hiện giải quyết TTHC và theo dõi tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

3. Duy trì và vận hành hiệu quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông hướng đến chuyên nghiệp, hiện đại. Theo dõi, kiểm soát tốt hoạt động tiếp nhận, trả kết quả giải quyết của các cơ quan, đơn vị, phấn đấu giảm tỷ lệ hồ sơ giải quyết trễ hẹn, quá hạn; tăng tỷ lệ hồ sơ thực hiện qua dịch vụ trực tuyến, thanh toán trực tuyến và nộp hồ sơ, nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính; triển khai thực hiện sử dụng hóa đơn điện tử trong thu phí, lệ phí, giá để giải quyết TTHC; thực hiện đánh giá việc giải quyết TTHC và theo dõi, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC; thực hiện tiếp nhận, giải quyết TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính; thực hiện số hóa và tái sử dụng kết quả giải quyết TTHC; thực hiện giải quyết TTHC dựa trên dữ liệu theo quy định.

Trên đây là kết quả thực hiện TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi, kính báo cáo Bộ Tư pháp theo dõi, tổng hợp./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- CT, PCT UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành;
- VPUB: CVP, TTHC;
- Cổng TTĐT tỉnh;
- Lưu: VT, TTHC.

TL. CHỦ TỊCH
KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG

Trà Thanh Trí