

Số: 221 /BC-UBND

Nghệ An, ngày 31 tháng 3 năm 2026

## BÁO CÁO

### Tình hình triển khai thi hành 05 năm Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử

Kính gửi: Bộ Tư pháp.

Thực hiện Công văn số 1635/BTP-KSTT ngày 18/3/2026 của Bộ Tư pháp về việc báo cáo tình hình triển khai Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, UBND tỉnh Nghệ An báo cáo tình hình triển khai thi hành 05 năm Nghị định số 45/2020/NĐ-CP cụ thể như sau:

#### I. Tình hình triển khai thực hiện

##### 1. Về chỉ đạo, điều hành

Giai đoạn 2020 - 2025 là giai đoạn có nhiều tác động trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử của tỉnh: Năm 2025 ghi dấu bước ngoặt lớn trong công tác tổ chức, sắp xếp bộ máy nhà nước từ Trung ương đến địa phương, từ ngày 01/7/2025, cả nước chính thức vận hành mô hình chính quyền địa phương hai cấp (cấp tỉnh và cấp xã), đây là dấu mốc tạo ra những thay đổi căn bản trong tổ chức bộ máy, cơ chế vận hành và phương thức hoạt động của chính quyền các cấp nói chung và nội dung chỉ đạo, điều hành, thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử nói riêng. Theo đó, công tác chỉ đạo, điều hành của tỉnh trong những năm qua thực hiện như sau:

Giai đoạn bắt đầu (2020 - 2021): Để triển khai đầy đủ, kịp thời các quy định tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, ngày 28/01/2021 UBND tỉnh đã ban hành Quyết định số 246/QĐ-UBND ban hành Kế hoạch thực hiện Nghị định số 45/2020/NĐ-CP trên địa bàn tỉnh Nghệ An. Theo đó, các Sở, ban, ngành cấp tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện (cũ), cấp xã đã khẩn trương tiến hành đánh giá tình hình thực trạng và xây dựng Kế hoạch số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính từ văn bản giấy (còn hiệu lực, thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình) sang dữ liệu điện tử để xây dựng, hình thành cơ sở dữ liệu dùng chung trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh phục vụ cho công tác giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử theo quy định tại Điều 25 và khoản 3 Điều 27 Nghị

định số 45/2020/NĐ-CP; tập trung chỉ đạo đẩy mạnh xử lý văn bản trên môi trường điện tử.

Giai đoạn tăng tốc số hóa (2022 - 2024): Hàng năm UBND tỉnh đã ban hành Kế hoạch Kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Nghệ An và các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn nghiệp vụ chuyên sâu hướng dẫn số hoá hồ sơ TTHC và kết nối, tích hợp, chia sẻ với CSDLQG về dân cư<sup>1</sup> ...

Giai đoạn vận hành mô hình mới (2025 - 2026):

Thực hiện Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ quốc gia và chỉ đạo của Văn phòng Chính phủ, Văn phòng UBND tỉnh đã tham mưu UBND tỉnh ban hành và ban hành theo thẩm quyền 28 văn bản chỉ đạo, đôn đốc, hướng dẫn các Sở, ngành, địa phương chuẩn bị các điều kiện cần thiết bảo đảm cho vận hành, hoạt động và khắc phục các khó khăn, vướng mắc trong quá trình vận hành, hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp, tiếp nhận, giải quyết TTHC trên môi trường điện tử đáp ứng yêu cầu giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân không bị gián đoạn sau khi sắp xếp đơn vị hành chính và thực hiện mô hình tổ chức chính quyền địa phương 02 cấp.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Công văn số 450/UBND-KSTT ngày 18/01/2022 về rà soát, cập nhật, đồng bộ dữ liệu phục vụ theo dõi, đánh giá chất lượng giải quyết TTHC; số 1718/UBND-KSTT ngày 16/3/2022 về phối hợp thu thập, số hóa kết quả giải quyết TTHC.

<sup>2</sup> Công văn số 2686/UBND-KSTT ngày 19/4/2022 về sử dụng bộ nhận diện thương hiệu Bộ phận Một cửa các cấp và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC; số 2768/UBND-KSTT ngày 20/4/2022 về triển khai tích hợp, cung cấp DVC trực tuyến trên Cổng DVC quốc gia năm 2022; số 3615/UBND-KSTT ngày 20/5/2022 về đôn đốc, thúc đẩy hiệu quả cung cấp, sử dụng DVC trực tuyến; Công văn số 523/VPUB-KSTT ngày 30/5/2025 về việc hiệu chỉnh Hệ thống thông tin báo cáo tỉnh Nghệ An đáp ứng mô hình chính quyền 02 cấp; Công văn số 4903/UBND-KSTT ngày 02/6/2025 về việc triển khai Cổng DVC quốc gia trở thành điểm “một cửa số” tập trung, duy nhất; hướng dẫn cập nhật thông tin, dữ liệu, triển khai giao diện đa ngôn ngữ trên Cổng DVC quốc gia; nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC; Công văn số 534/VPUB-KSTT ngày 02/6/2025 về việc rà soát, bổ sung chế độ báo cáo định kỳ phục vụ hiệu chỉnh, nâng cấp Hệ thống thông tin báo cáo tỉnh đáp ứng mô hình chính quyền 2 cấp trong thời gian tới; Công văn số 5101/UBND-KSTT ngày 05/6/2025 về việc tham mưu nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh; Công văn số 5075/UBND-KSTT ngày 04/6/2025 về việc rà soát danh mục TTHC đủ điều kiện thực hiện DVCTT toàn trình và hướng dẫn số hóa, tái cấu trúc quy trình TTHC; Công văn số 5280/UBND-KSTT ngày 10/6/2025 về việc thực hiện Công điện số 78/CĐTTg ngày 29/5/2025 của Thủ tướng Chính phủ về tập trung cắt giảm, đơn giản hóa TTHC lĩnh vực xây dựng; Công văn số 5267/UBND-KSTT ngày 10/6/2025 về việc tiếp nhận và giải quyết TTHC sau khi sắp xếp tổ chức bộ máy chính quyền địa phương; Công văn số 5302/UBND-KSTT ngày 10/6/2025 về việc rà soát, khắc phục hạn chế, bất cập trong tích hợp, cung cấp DVC trực tuyến; Công văn số 5442/UBND-KSTT ngày 13/6/2025 về việc tham mưu trình quy trình nội bộ, quy trình điện tử và tích hợp, cung cấp DVC trên Cổng DVC quốc gia; Công văn số 5366/UBND-KSTT ngày 12/6/2025 về khắc phục các nhiệm vụ còn chậm, muộn và một số nhiệm vụ trọng tâm công tác cải cách TTHC và Đề án 06 trong tháng 6 năm 2025;

Các văn bản UBND tỉnh ban hành đã triển khai thực hiện hiệu quả nội dung TTHC trên môi trường điện tử, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC, cụ thể:

- Giao các Sở, ban, ngành, UBND các cấp thực hiện nghiêm việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh 100% hồ sơ tiếp nhận được đồng bộ, tích hợp về hồ sơ và kết quả xử lý giải quyết thủ tục hành chính trên Cổng DVC quốc gia;

- Giao Văn phòng UBND tỉnh chủ trì, đôn đốc, hướng dẫn các Sở, ban, ngành, UBND cấp huyện và các cơ quan, đơn vị có liên quan theo dõi việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh theo đúng quy định;

+ Đảm bảo các điều kiện kỹ thuật có liên quan trong việc đồng bộ hồ sơ và kết quả xử lý giải quyết thủ tục hành chính giữa Cổng DVC của tỉnh lên Cổng DVC quốc gia theo đúng chỉ đạo của Văn phòng Chính phủ;

+ Phối hợp các cơ quan, đơn vị có liên quan để nâng cấp hoặc đề xuất giải pháp kỹ thuật (nếu có) trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh để thực hiện các nội dung theo yêu cầu;

+ Tạo lập Kho dữ liệu điện tử hồ sơ giải quyết TTHC và các công cụ, ứng dụng phục vụ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC.

- Giao Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các ban, ngành cấp tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thành phố, thị xã (cũ), UBND các xã, phường chỉ đạo thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và kết nối, tích hợp, chia sẻ với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư theo hướng dẫn của Bộ, ngành; thực hiện rà soát, sắp xếp, đổi mới quy trình, cách thức tổ chức công việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và Bộ phận Một cửa các cấp để phù hợp với việc triển khai đưa quy trình số hóa gắn với quá trình tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC; Nâng cấp cơ sở

---

Công văn số 5621/UBND-KSTT ngày 17/6/2025 về triển khai một số nội dung liên quan đến sắp xếp đơn vị hành chính và tổ chức chính quyền địa phương hai cấp; Công văn số 5665/UBND-KSTT ngày 18/6/2025 về việc tiếp nhận và thực hiện các nhiệm vụ về quản lý, quản trị, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh; Công văn số 5694/UBND-KSTT ngày 18/6/2025 về việc chấn chỉnh việc dừng, tạm dừng, không tiếp nhận hồ sơ TTHC; Công văn số 5582/UBND-KSTT ngày 18/6/2025 về việc tiếp nhận, giải quyết TTHC lĩnh vực đất đai; Công văn số 5748/UBND-KSTT ngày 19/6/2025 về đảm bảo thực hiện TTHC thông suốt, hiệu quả, không bị gián đoạn khi sắp xếp đơn vị hành chính và triển khai mô hình chính quyền địa phương 2 cấp; Công văn số 5871/UBND-KSTT ngày 23/6/2025 Về việc triển khai thực hiện Nghị định 118/2025/NĐ-CP và hướng dẫn tổ chức, hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp xã; Công văn số 6032/UBND-KSTT ngày 25/6/2025 về việc nâng cấp, kiểm thử, đánh giá Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh; Công văn số 5075/UBND-KSTT ngày 04/6/2025 về việc rà soát danh mục TTHC đủ điều kiện thực hiện DVCTT toàn trình và hướng dẫn số hóa, tái cấu trúc quy trình TTHC.

vật chất, bổ sung nhân lực của cơ quan, đơn vị để thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC theo đúng quy định; đẩy mạnh việc sử dụng ký số của cơ quan, đơn vị tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và Bộ phận Một cửa các cấp đảm bảo triển khai việc ký số vào hồ sơ, tài liệu điện tử thuận tiện, đúng quy định.

Đồng thời giao Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm cá nhân trước Chủ tịch UBND tỉnh nếu số liệu báo cáo về tình hình tiếp nhận, giải quyết TTHC của cơ quan, đơn vị không phù hợp với số liệu trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh, về kết quả số hóa hồ sơ TTHC hoặc yêu cầu khai báo lại thông tin công dân khi thực hiện TTHC trong trường hợp thông tin đã có trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư.

UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh đã chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương tiếp tục tập trung đẩy mạnh thực hiện cải cách TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, bảo đảm tính đồng bộ, liên thông trong nội bộ từng cơ quan, đơn vị, nhất là các thủ tục liên quan đến người dân, doanh nghiệp; hoạt động, vận hành của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và 130 Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã chủ động, khoa học và hiệu quả, không gián đoạn.

## **2. Về công tác phổ biến, quán triệt, thông tin, tuyên truyền**

UBND tỉnh đã chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương tổ chức quán triệt, phổ biến nội dung Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, Nghị định 118/2025/NĐ-CP và các văn bản liên quan đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức trong cơ quan, người dân và doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh thông qua các Kế hoạch, các cuộc họp, hội nghị, văn bản chỉ đạo, phương tiện thông tin đại chúng như Báo, Đài phát thanh và truyền hình ... Định kỳ 6 tháng và hàng năm, UBND tỉnh có báo cáo tình hình thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử trên địa bàn tỉnh theo Nghị định số 45/2020/NĐ-CP lồng ghép chung với báo cáo kiểm soát thủ tục hành chính, cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

UBND tỉnh đã ban hành Kế hoạch truyền thông hàng năm về thực hiện TTHC triển khai thực hiện tuyên truyền các nội dung của Nghị định số 45/2020/NĐ-CP trên địa bàn tỉnh nhằm nâng cao nhận thức trách nhiệm của cán bộ, công chức viên chức trong thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử và tạo sự đồng thuận của người dân, doanh nghiệp.

Tiếp tục chỉ đạo các Sở, ngành, địa phương tập trung triển khai thực hiện các giải pháp nâng cao tỷ lệ hồ sơ nộp, giải quyết trực tuyến, trong đó chú trọng đẩy mạnh công tác tuyên truyền nâng cao nhận thức của người dân, doanh nghiệp về lợi ích của việc nộp hồ sơ và giải quyết TTHC trực tuyến, đặc biệt là DVC trực

tuyển toàn trình. Huy động sự tham gia tích cực của đội ngũ tình nguyện viên: Đoàn viên thanh niên; giáo viên tin học ... hỗ trợ các tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tuyến tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã; khắc phục các tồn tại, hạn chế, bất cập trong việc cung cấp DVC trực tuyến để nâng cao chất lượng cung cấp DVC trực tuyến theo hướng thực chất, hiệu quả hơn.

## **II. Kết quả triển khai thực hiện**

Qua 05 năm triển khai thực hiện Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, tỉnh Nghệ An đã đạt được một số kết quả như sau:

- Các Sở, ban, ngành, địa phương trên địa bàn tỉnh đã triển khai quy trình thực hiện TTHC và cung cấp TTHC trên môi trường điện tử theo đúng quy định tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP;

- Việc kiểm tra, rà soát được thực hiện định kỳ, thường xuyên, bảo đảm các biện pháp an toàn, an ninh thông tin Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh, hoạt động thông suốt, liên tục, an toàn, kịp thời khắc phục sự cố của hệ thống khi thực hiện TTHC trên môi trường điện tử; nghiêm túc thực hiện đánh giá Hệ thống thông tin giải quyết TTHC và rà soát, cập nhật cấu hình TTHC thuộc phạm vi, chức năng quản lý của các Sở, ngành lên Hệ thống giải quyết TTHC tỉnh đảm bảo cung cấp đầy đủ thông tin cho Bộ, ngành Trung ương làm căn cứ đánh giá, triển khai hệ thống thông tin TTHC chuyên ngành của Bộ, ngành;

- UBND tỉnh thường xuyên có văn bản chỉ đạo các Sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND các xã, phường thực hiện tốt việc việc tiếp nhận, giải quyết TTHC trên môi trường điện tử thuộc thẩm quyền giải quyết của địa phương trên Cổng DVC quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh để tạo điều kiện thuận lợi nhất cho người dân, doanh nghiệp khi thực hiện TTHC. Các Sở, ban, ngành cấp tỉnh đã kịp thời rà soát, cắt giảm, chuẩn hóa TTHC, tham mưu UBND tỉnh công bố, cập nhật trong cơ sở dữ liệu quốc gia; công khai, niêm yết đầy đủ các TTHC trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh, các Sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND các xã, phường và các Trung tâm Phục vụ hành chính công để tổ chức, cá nhân biết thực hiện; triển khai tổ chức đánh giá chất lượng giải quyết TTHC trên môi trường; tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC năm 2025 đạt 96,03%.

- Tính đến hết ngày 31/12/2025, tỉnh đã triển khai thực hiện cung cấp 100% TTHC của tỉnh đã được rà soát, tái cấu trúc và 100% DVC được cung cấp trực tuyến trên Cổng DVC Quốc gia. Cụ thể, số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết: 2.274 TTHC, trong đó: 997 TTHC được thiết lập DVC trực tuyến toàn trình (cấp tỉnh 852 TTHC, cấp xã 145 TTHC) và 1.277 TTHC được thiết lập DVC trực tuyến một phần. Tuy nhiên, đến nay các DVC cung cấp trực tuyến toàn trình được Bộ, ngành chỉnh sửa, cấu hình, cập nhật trên cơ sở dữ liệu TTHC dẫn tới số lượng có

nhiều thay đổi (thời điểm thống kê ngày 13/3/2026: số DVC đủ điều kiện trực tuyến toàn trình: 955 DVC; DVC cung cấp trực tuyến toàn trình: 333 DVC); tỷ lệ hồ sơ trực tuyến: 83,64%; tỷ lệ TTHC có giao dịch thanh toán trực tuyến: 82,12%; tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến trên tổng số hồ sơ có yêu cầu nghĩa vụ tài chính: 79,8 %;

- Số TTHC được thực hiện trên môi trường điện tử trên số TTHC công bố thực hiện trên địa bàn tỉnh là 2274/2274 thủ tục đạt tỷ lệ 100%, 2274 TTHC thực hiện không phụ thuộc địa giới hành chính cấp tỉnh, đạt tỷ lệ 100%.

- Triển khai thực hiện hiệu quả Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Bộ Chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công (DVC) theo thời gian thực trên môi trường điện tử. Kết quả công khai trên Cổng DVC quốc gia, theo đánh giá bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp DVC trên Cổng DVC quốc gia, Nghệ An đạt 95,88 điểm, xếp thứ 7 cả nước. Kết quả các chỉ số: (1) Công khai minh bạch đạt 18/18 điểm; (2) DVC trực tuyến đạt 20/22 điểm; (3) Mức độ hài lòng đạt 18/18 điểm; (4) Số hóa hồ sơ đạt 20,63/22 điểm (tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa đạt 94,83%); (5) Tiến độ giải quyết đạt 19,25/20 điểm.

Bên cạnh đó, nhằm triển khai nhiệm vụ số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính còn hiệu lực thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định tại khoản 3 Điều 27 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, UBND tỉnh đã ban hành nhiều văn bản chỉ đạo, điển hình là Công văn số 985/UBND-KSTT ngày 17/02/2022 về hướng dẫn số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và kết nối, tích hợp chia sẻ với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư; Công văn số 1718/UBND-KSTT ngày 16/3/2022 về phối hợp thu thập, số hóa kết quả giải quyết TTHC; Chỉ đạo các Sở ngành, địa phương thực hiện nghiêm túc yêu cầu về số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC theo đúng quy định của Chính phủ tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 và Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15/9/2025 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ. Đến nay, các Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp đã thực hiện số hóa 100% các hồ sơ, giấy tờ phục vụ cho việc tái sử dụng; thực hiện số hóa kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực thuộc thẩm quyền giải quyết để đảm bảo việc kết nối chia sẻ dữ liệu trong giải quyết TTHC trên môi trường điện tử theo đúng quy định.

### **III. Khó khăn, vướng mắc**

#### **1. Khó khăn chung**

Nghệ An là địa phương có dân số đông, nhiều đơn vị hành chính cấp xã ở khu vực miền núi, vùng sâu, vùng xa cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin một số

nơi còn chưa đảm bảo dẫn tới ảnh hưởng rất lớn đến việc nộp, tiếp nhận hồ sơ TTHC trên môi trường điện tử.

## **2. Về triển khai Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của các Bộ, ngành**

Hiện nay, qua quá trình theo dõi việc sử dụng các Hệ thống TTHC tập trung của Bộ, ngành tại tỉnh Nghệ An đang gặp nhiều khó khăn, vướng mắc ảnh hưởng lớn đến công tác tiếp nhận, giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp và công chức, viên chức trong quá trình khai thác, sử dụng Hệ thống, cụ thể như sau:

### *2.1. Về chức năng, tính năng của Hệ thống TTHC tập trung của Bộ, ngành*

- Qua nắm bắt tình hình, đánh giá của cán bộ, công chức thực hiện khai thác sử dụng, Hệ thống TTHC tập trung của Bộ, ngành vẫn còn nhiều chức năng, tính năng chưa phù hợp, chưa thuận tiện so với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh đang sử dụng, điển hình như: Nộp hồ sơ không phụ thuộc địa giới hành chính (cho phép nộp hồ sơ không giới hạn địa bàn), liên thông với các cơ sở dữ liệu chuyên ngành (lĩnh vực đất đai), tích hợp và kết nối với Hệ thống quản lý văn bản và điều hành; thiết lập miễn, giảm phí, lệ phí khi thực hiện DVC trực tuyến theo Nghị quyết của Hội đồng nhân dân cấp tỉnh; đăng ký nhận kết quả giải quyết tại nhà thông qua dịch vụ bưu chính được đồng bộ, tích hợp dữ liệu điều phối thông tin về hệ thống của Bưu điện, phục vụ khai thác, trả kết quả cho người dân, doanh nghiệp;

- Cán bộ, công chức phải chuyên đổi giữa hệ thống điều phối, hệ thống giải quyết TTHC của Bộ, và các hệ thống liên quan khác như: Hệ thống quản lý văn bản và điều hành, hóa đơn điện tử, dịch vụ tin nhắn SMS, điều tin sang hệ thống bưu chính công ích ... Mặt khác, nhiều Bộ mới chỉ triển khai một phần các TTHC trên Hệ thống, vì vậy cán bộ, công chức phải vào cả hai Hệ thống: Hệ thống của Bộ và Hệ thống của tỉnh để tiếp nhận hồ sơ trong cùng một lĩnh vực. Các TTHC chưa hoàn thành thiết lập ở mức độ DVC trực tuyến đã bị ngắt kết nối với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh nên nhiều trường hợp phải thực hiện tiếp nhận trực tuyến trên Hệ thống tỉnh để đáp ứng nhu cầu của người dân, ảnh hưởng đến thời gian, công sức, chi phí thực hiện TTHC cho người dân, doanh nghiệp;

- Đối với tài khoản quản trị của tỉnh: Tài khoản quản trị cấp tỉnh do các Bộ cấp được phân quyền quản trị chưa phù hợp, việc hỗ trợ các đơn vị trong tỉnh gặp nhiều khó khăn, chưa kịp thời. Đồng thời, các chức năng quản trị liên quan đến việc rà soát, quản lý danh mục TTHC, danh mục tài khoản thụ hưởng, danh mục phí, lệ phí, danh mục thủ tục, danh mục quy trình giải quyết TTHC hiện nay cấp tỉnh chưa thực hiện được. Cán bộ, công chức thực hiện kiểm soát TTHC không chủ động nắm bắt được các danh mục, quy trình, mức phí, lệ phí, phải phụ thuộc vào việc báo cáo vướng mắc từ bộ phận tiếp nhận và giải quyết TTHC;

- Các TTHC đặc thù của tỉnh ban hành trước đây đã được cung cấp DVC trực tuyến trên Cổng DVC quốc gia khi triển khai thực hiện Hệ thống TTHC tập trung của Bộ, ngành thì chưa có hướng dẫn cụ thể để thiết lập đưa vào khai thác, sử dụng DVC trực tuyến, hiện hồ sơ đang được tiếp nhận bằng hình thức trực tiếp, ảnh hưởng đến quyền lợi của người dân, doanh nghiệp thực hiện TTHC về thời gian giải quyết, miễn giảm phí, lệ phí giải quyết.

- Chức năng rút, trả hồ sơ chưa đảm bảo theo quy định tại Nghị định 118/2025/NĐ-CP.

## 2.2. Thiết lập quy trình giải quyết TTHC

- Hiện nay, Hệ thống của nhiều Bộ đã đi vào vận hành nhưng việc thiết lập quy trình của nhiều TTHC chưa chính xác với văn bản quy phạm pháp luật, quy trình nội bộ, quy trình điện tử trong giải quyết TTHC đối với từng thủ tục trong Quyết định của Chủ tịch UBND tỉnh ban hành, dẫn tới các vấn đề như: Thời gian giải quyết đang được thiết lập chung, không áp dụng các quyết định đơn giản hóa, cắt giảm thời gian giải quyết; công chức, viên chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh (công chức, viên chức thuộc quản lý của Văn phòng UBND tỉnh) thực hiện công tác trả kết quả tập trung, theo dõi, giám sát, đánh giá chất lượng giải quyết theo chức năng nhiệm vụ được giao nhưng chưa được phân quyền phù hợp, dẫn tới khó khăn khi thực hiện nhiệm vụ;

- Đối với các TTHC liên thông ở các cấp giải quyết, cụ thể liên thông từ Sở, ngành lên UBND tỉnh giải quyết; từ xã, phường lên Sở, ngành chưa được thiết lập chính xác, dẫn tới việc tiếp nhận và giải quyết chưa phù hợp với quy trình, quy định về thẩm quyền giải quyết TTHC trên môi trường điện tử.

## IV. Kiến nghị, đề xuất

Để triển khai Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của Bộ, ngành đảm bảo công tác tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp trong thời gian tới, đồng thời tháo gỡ một số khó khăn, vướng mắc. UBND tỉnh Nghệ An kiến nghị, đề xuất các Bộ, ngành sớm triển khai một số nội dung sau:

### 1. Bộ Khoa học và Công nghệ

- Xây dựng, ban hành hoặc trình cơ quan có thẩm quyền ban hành văn bản quy phạm pháp luật về Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của Bộ, Ngành, trong đó làm rõ một số nội dung sau: nguyên tắc hoạt động, vận hành của hệ thống (quy trình nội bộ, quy trình điện tử đối với các TTHC/DVC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp tỉnh, cấp xã do Bộ, ngành hay địa phương xây dựng và thiết lập, cấu hình; quy trình nội bộ, quy trình điện tử phải đảm bảo tuân thủ theo đúng quy định của pháp luật chung, pháp luật chuyên ngành và phải thiết lập, cấu hình động để đảm bảo thiết lập sự khác nhau giữa các TTHC/DVC và giữa các

tỉnh, thành phố đối với cùng một TTHC/DVC khác nhau về thời gian giải quyết, quy định trong văn bản quy phạm pháp luật của HĐND, UBND tỉnh về miễn giảm phí, lệ phí; Cung cấp các thông tin danh mục dùng chung (mã định danh, tài khoản ngân hàng, phí, lệ phí,...) phải thống nhất các thông tin cần cung cấp, thống nhất cơ quan đầu mối gửi Bộ; việc phân quyền cho UBND tỉnh cần rõ hơn, cụ thể hơn (ví dụ: phân quyền quản trị cấp cao cho Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, quyền quản trị của Sở, ban, ngành...). Mặt khác, cần có quy định rõ nhiệm vụ việc duy trì Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh, cụ thể về thời gian, mục đích, quy mô để địa phương triển khai đúng quy định, hiệu quả, tránh lãng phí;

- Xây dựng, hướng dẫn các Bộ, ngành xây dựng kế hoạch cụ thể về lộ trình, thời gian chuyển đổi sang Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của Bộ, Ngành, cách thức khảo sát, thu thập thông tin và kiểm thử hệ thống cần được thống nhất chung; đảm bảo khai báo công khai DVC trực tuyến trên Cổng DVC quốc gia phải thực hiện nộp được hồ sơ; cán bộ, công chức chuyển hồ sơ xử lý theo đúng quy trình được phê duyệt;

- Có văn bản quy định hoặc hướng dẫn, chỉ đạo làm rõ: (i) vai trò, quy chế phối hợp, trách nhiệm của các bên liên quan trong quá trình triển khai, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của Bộ, ngành, đặc biệt đối với các lỗi kỹ thuật phát sinh ảnh hưởng đến tổ chức, cá nhân và cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ để từng bước giảm sự phụ thuộc của địa phương vào đơn vị doanh nghiệp hỗ trợ, triển khai hệ thống; (ii) bổ sung cơ chế hỗ trợ kỹ thuật thường xuyên, kịp thời cho địa phương; (iii) quy định rõ trách nhiệm, thời gian phản hồi và phương án xử lý khi Hệ thống gặp sự cố hoặc phát sinh vướng mắc, nhằm bảo đảm việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC của người dân và doanh nghiệp được thông suốt, đúng thời hạn, hạn chế phát sinh phản ánh, kiến nghị, đồng thời bảo đảm tính minh bạch trong việc xác định trách nhiệm của các bên trong quá trình tổ chức thực hiện.

## **2. Các Bộ, ngành**

- Phối hợp với Bộ Khoa học và Công nghệ, Bộ Công an để hướng dẫn địa phương triển khai có hiệu quả, đảm bảo an toàn thông tin; quy định về trách nhiệm phối hợp giữa Bộ, ngành với địa phương, tránh tình trạng giao trực tiếp nhiệm vụ có liên quan đến nghiệp vụ quản lý nhà nước, nghiệp vụ một cửa, một cửa liên thông cho đơn vị cung cấp hệ thống phần mềm hướng dẫn;

- Nghiên cứu phương án phân quyền tài khoản quản trị cấp cao của tỉnh phù hợp, tương ứng với chức năng nhiệm vụ của của đơn vị được giao quyền quản lý, sử dụng tài khoản để địa phương chủ động thực hiện nhiệm vụ được giao.

Trên đây là báo cáo về tình hình triển khai thi hành 05 năm Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính

trên môi trường điện tử, UBND tỉnh Nghệ An kính báo cáo Bộ Tư pháp để tổng hợp./. *L. L. L.*

**Nơi nhận:**

- Bộ Tư pháp (Cục KSTTHC);
- Văn phòng Chính phủ;
- Chủ tịch UBND tỉnh;
- Các PCT UBND tỉnh;
- Thành viên UBND tỉnh;
- Chánh VP UBND tỉnh;
- Các PCVP UBND tỉnh;
- Các Sở, ban, ngành cấp tỉnh;
- UBND các xã, phường;
- Công TTĐT tỉnh;
- Lưu: VT; KSTT (Kh). *L. L. L.*

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



**Bùi Thanh An**

