

BÁO CÁO

Kết quả thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, các khó khăn, vướng mắc và đề xuất, kiến nghị

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 (TTHC) trên môi trường điện tử, UBND tỉnh Quảng Trị báo cáo kết quả thực hiện, những khó khăn, vướng mắc và đề xuất, kiến nghị như sau:

I. KHÁI QUÁT TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI

Trong thời gian qua, UBND tỉnh Quảng Trị đã quan tâm chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương đẩy mạnh thực hiện TTHC trên môi trường điện tử, gắn với cải cách TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, chuyển đổi số và nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

Việc thực hiện TTHC trên môi trường điện tử được triển khai theo hướng tăng cường tiếp nhận hồ sơ trực tuyến, số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC, khai thác và sử dụng lại thông tin, dữ liệu đã được số hóa; đồng thời từng bước rà soát, tái cấu trúc quy trình điện tử nhằm nâng cao mức độ thuận tiện, giảm giấy tờ, thời gian và chi phí thực hiện TTHC của người dân, doanh nghiệp.

UBND tỉnh giao các cơ quan, đơn vị có liên quan thường xuyên rà soát quy trình giải quyết TTHC, cập nhật, hoàn thiện quy trình điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, bảo đảm việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC được thực hiện đúng quy định.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN TTHC TRÊN MÔI TRƯỜNG ĐIỆN TỬ

1. Công tác chỉ đạo, tổ chức thực hiện

UBND tỉnh Quảng Trị đã chỉ đạo các sở, ban, ngành, UBND cấp xã triển khai thực hiện TTHC trên môi trường điện tử gắn với việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và cung cấp dịch vụ công (DVC) trực tuyến.

Các cơ quan, đơn vị căn cứ quy định của pháp luật và hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền để rà soát, cập nhật, công khai TTHC; xây dựng, điều chỉnh quy trình điện tử; tổ chức tiếp nhận, giải quyết hồ sơ trực tuyến và thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC theo quy định.

2. Tiếp nhận và giải quyết TTHC trên môi trường điện tử

Việc tiếp nhận hồ sơ TTHC trên môi trường điện tử được thực hiện thông qua Cổng DVC quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh theo quy định.

Các cơ quan, đơn vị từng bước tăng cường hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến; đồng thời thực hiện tiếp nhận, xử lý, luân chuyển và trả kết quả trên môi trường điện tử đối với các TTHC đủ điều kiện.

Kết quả trong kỳ báo cáo: Tổng số hồ sơ TTHC tiếp nhận: 346.396 hồ sơ; số hồ sơ tiếp nhận trực tuyến: 314.187 hồ sơ tiếp nhận trực tuyến, chiếm 97,75%; 7.232 hồ sơ tiếp nhận trực tiếp và 21.990 hồ sơ từ kỳ trước chuyển sang; số hồ sơ giải quyết đúng hạn và trước hạn: 324.621 hồ sơ, đạt tỷ lệ 99,55%; số hồ sơ giải quyết quá hạn: 1.474 hồ sơ, chiếm 0,45%.

3. Số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC

UBND tỉnh đã chỉ đạo các cơ quan, đơn vị thực hiện số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC theo quy định; từng bước hình thành dữ liệu điện tử phục vụ giải quyết TTHC và khai thác, sử dụng lại thông tin trong những lần thực hiện TTHC tiếp theo.

Việc số hóa được thực hiện gắn với quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC, hạn chế yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp lại các thông tin, giấy tờ đã được số hóa và có thể khai thác từ các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin có liên quan.

Kết quả: Tỷ lệ hồ sơ được số hóa thành phần hồ sơ: 100%; Tỷ lệ kết quả giải quyết TTHC được số hóa: 95,12%; Tỷ lệ hồ sơ, kết quả được khai thác, sử dụng lại thông tin đã số hóa: 97,58%.

4. Tái cấu trúc quy trình TTHC để cung cấp DVC trực tuyến

Các cơ quan, đơn vị đã thực hiện rà soát, đánh giá quy trình giải quyết TTHC để xác định các thành phần có thể thực hiện trên môi trường điện tử; từng bước tái cấu trúc quy trình theo hướng giảm thao tác, giảm giấy tờ, tăng khả năng khai thác dữ liệu và tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp.

Việc tái cấu trúc quy trình được thực hiện theo hướng: Hạn chế yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp lại thông tin, giấy tờ đã có trong các cơ sở dữ liệu; tăng cường sử dụng dữ liệu điện tử thay cho giấy tờ; thực hiện luân chuyển, xử lý hồ sơ trên môi trường điện tử; tăng cường liên thông, chia sẻ dữ liệu giữa các cơ quan, đơn vị; đơn giản hóa các bước thực hiện không cần thiết trong quy trình nội bộ; tăng khả năng theo dõi tình trạng xử lý hồ sơ của người dân, doanh nghiệp.

Kết quả: Tính đến 31/12/2025, tỉnh Quảng Trị là một trong 10 tỉnh đã xây dựng và cung cấp DVC đạt tỷ lệ 100% trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, hoàn thành chỉ tiêu đề ra tại Nghị quyết số 66/NQ-CP (theo báo cáo số 13402/BC-VPCP ngày 31/12/2025 của Văn phòng Chính phủ) và đạt tỷ lệ 100% TTHC thực hiện phi địa giới hành chính.

Từ ngày 01/01/2026, các Bộ, ngành Trung ương triển khai Hệ thống thông tin giải quyết TTHC mô hình tập trung theo quy định tại khoản 7 Điều 1 Nghị

định số 367/2025/NĐ-CP của Chính phủ. Đến nay, trên Hệ thống Bộ, ngành và đang cung cấp trên Hệ thống tỉnh 2.054 DVC trực tuyến (toàn trình 1.603, một phần 451), đạt tỷ lệ 99,2% trên tổng số 2.070 TTHC.

5. Chuẩn hóa mẫu đơn, tờ khai và biểu mẫu điện tử tương tác

Việc chuẩn hóa mẫu đơn, tờ khai và biểu mẫu điện tử được thực hiện gắn với quá trình xây dựng, hoàn thiện DVC trực tuyến.

Đối với các TTHC thực hiện trực tuyến, các cơ quan, đơn vị từng bước chuyển từ việc yêu cầu người dân tải lên các biểu mẫu giấy sang khai báo thông tin trực tiếp trên biểu mẫu điện tử; hạn chế việc kê khai trùng lặp những thông tin đã có trong hệ thống hoặc cơ sở dữ liệu.

Tuy nhiên, việc chuẩn hóa và thiết lập biểu mẫu điện tử tương tác hiện còn gặp một số khó khăn do cách thức thiết kế biểu mẫu giữa các hệ thống chưa hoàn toàn thống nhất; một số biểu mẫu còn phụ thuộc vào quy định chuyên ngành và cách thức tổ chức thực hiện của từng cơ quan.

6. Khai thác, sử dụng dữ liệu để phục vụ giải quyết TTHC

Tỉnh đã tăng cường khai thác thông tin, dữ liệu từ các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành và các hệ thống thông tin có liên quan để phục vụ giải quyết TTHC.

Việc khai thác dữ liệu nhằm giảm thành phần hồ sơ phải cung cấp, hạn chế việc yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp lại thông tin đã có, đồng thời nâng cao tính chính xác của thông tin trong quá trình giải quyết TTHC.

Tuy nhiên, khả năng khai thác, chia sẻ và sử dụng lại dữ liệu giữa các hệ thống còn phụ thuộc vào mức độ hoàn thiện của cơ sở dữ liệu, khả năng kết nối, chia sẻ dữ liệu và quy định chuyên ngành.

7. Hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện TTHC trên môi trường điện tử

UBND tỉnh chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp xã và các cơ quan, đơn vị tăng cường hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện TTHC trên môi trường điện tử.

Các hình thức hỗ trợ gồm hướng dẫn trực tiếp tại nơi tiếp nhận hồ sơ, hướng dẫn qua các kênh thông tin, hỗ trợ tạo lập và hoàn thiện hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến và nhận kết quả điện tử theo quy định.

Qua đó góp phần nâng cao khả năng tiếp cận DVC trực tuyến, nhất là đối với người dân chưa có nhiều kinh nghiệm thực hiện TTHC trên môi trường điện tử.

III. KHÓ KHĂN, VƯỚNG MẮC

1. Về quy định pháp luật

Một số quy định về thực hiện TTHC trên môi trường điện tử, số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC, khai thác và sử dụng lại dữ liệu điện tử cần tiếp tục

được hướng dẫn cụ thể, thống nhất để thuận lợi cho địa phương trong tổ chức thực hiện.

Đặc biệt, cần có hướng dẫn cụ thể, thống nhất về giá trị sử dụng, lưu trữ, khai thác và sử dụng lại hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC điện tử; trách nhiệm của cơ quan, người thực hiện trong từng công đoạn của quy trình điện tử.

2. Về tái cấu trúc quy trình TTHC

Việc tái cấu trúc một số quy trình còn gặp khó khăn do quy định pháp luật chuyên ngành chưa được thiết kế đồng bộ với phương thức thực hiện hoàn toàn trên môi trường điện tử. Một số TTHC còn có thành phần hồ sơ, giấy tờ phải đối chiếu, xác minh hoặc thực hiện các bước nghiệp vụ trực tiếp nên việc chuyển đổi hoàn toàn sang môi trường điện tử còn hạn chế như: Quy trình xử lý trên một số phần mềm, hệ thống thông tin chuyên ngành của Bộ Tài chính (hệ thống đăng ký kinh doanh, hệ thống cấp mã số đơn vị có quan hệ với ngân sách...) mang tính khép kín và cố định; do đó, Sở Tài chính chỉ là đơn vị vận hành nên hoàn toàn không có thẩm quyền can thiệp, chỉnh sửa hay tối ưu hóa quy trình trên các hệ thống này. Điều này gây khó khăn lớn trong việc chủ động cắt giảm thời gian giải quyết thủ tục theo các văn bản chỉ đạo của Trung ương và địa phương.

3. Về số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC

Khối lượng hồ sơ cần số hóa lớn; chất lượng hồ sơ, tài liệu không đồng đều; một số hồ sơ có nhiều thành phần giấy tờ, tài liệu có định dạng hoặc chất lượng khác nhau, gây khó khăn cho việc số hóa, chuẩn hóa và khai thác lại.

Việc xác định dữ liệu nào cần số hóa, mức độ số hóa và phương thức khai thác, sử dụng lại trong một số trường hợp còn chưa thống nhất.

Đối với các hồ sơ có tính chất chuyên ngành, kỹ thuật cao, thành phần hồ sơ tương đối lớn, trong đó có nhiều tài liệu dạng bản đồ, bản vẽ kỹ thuật, số liệu tọa độ, báo cáo chuyên môn và dữ liệu về tài nguyên, trữ lượng. Do đó, việc chuẩn hóa định dạng, số hóa và khai thác đồng bộ các loại dữ liệu này trên môi trường điện tử còn gặp khó khăn, cần có giải pháp kỹ thuật phù hợp như lĩnh vực Khoáng sản, hồ sơ kỹ thuật bản vẽ xây dựng, hồ sơ quy hoạch ...

4. Về biểu mẫu điện tử

Một số biểu mẫu điện tử chưa được chuẩn hóa thống nhất; việc thiết lập biểu mẫu điện tử tương tác đối với các TTHC có nhiều trường thông tin, điều kiện và quy tắc nghiệp vụ còn phức tạp.

Việc thay đổi biểu mẫu theo quy định chuyên ngành cũng đặt ra yêu cầu thường xuyên cập nhật trên hệ thống thông tin. Khi quy định pháp luật về TTHC thay đổi, việc cập nhật đồng bộ quy trình, biểu mẫu, thành phần hồ sơ và các chức năng tương ứng trên Hệ thống cần được thực hiện kịp thời để bảo đảm việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ không bị gián đoạn.

5. Về kết nối, chia sẻ dữ liệu

- Việc kết nối, chia sẻ và khai thác dữ liệu giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC với các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành trong một số trường hợp còn phụ thuộc vào khả năng kết nối, đồng bộ và mức độ hoàn thiện của các hệ thống.

- Từ ngày 01/6/2026 đến nay, việc thanh toán phí, lệ phí trực tuyến qua tài khoản Kho bạc Nhà nước trên Cổng DVC quốc gia phát sinh lỗi do Hệ thống, dẫn đến nhiều khoản phí, lệ phí mặc dù tổ chức, cá nhân đã thanh toán thành công nhưng tiền chưa được chuyển đầy đủ về tài khoản của đơn vị thu theo đúng thực tế phát sinh. Mặc dù địa phương đã đề nghị hỗ trợ xử lý rất nhiều lần, tuy nhiên đến nay tình trạng trên vẫn chưa được giải quyết dứt điểm. DO đó, gây khó khăn trong việc đối soát, hạch toán và xác nhận hoàn thành nghĩa vụ tài chính của tổ chức, cá nhân, ảnh hưởng đến quá trình giải quyết và trả kết quả đối với một số TTHC có phát sinh phí, lệ phí.

6. Về Cách tính tỷ lệ số hóa kết quả giải quyết TTHC hiện chưa thực sự phù hợp. Theo công thức hiện đang áp dụng, tỷ lệ được tính bằng số TTHC đã trả kết quả trên tổng số hồ sơ, trong khi tại thời điểm đánh giá vẫn còn hồ sơ đang trong thời hạn giải quyết và chưa phát sinh kết quả để số hóa. Điều này ảnh hưởng đến tỷ lệ số hóa kết quả và gây khó khăn trong việc đạt tỷ lệ 100% theo yêu cầu.

IV. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

Để thống nhất nghiệp vụ thực hiện TTHC trên môi trường điện tử theo quy định của Nghị định số 310/2026/NĐ-CP, UBND tỉnh Quảng Trị đề nghị Bộ Tư pháp nghiên cứu, hướng dẫn một số nội dung sau:

1. Về số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC

Đề nghị Bộ Tư pháp hướng dẫn thống nhất về tiêu chuẩn, yêu cầu nghiệp vụ đối với việc số hóa thành phần hồ sơ và kết quả giải quyết TTHC; quy trình kiểm tra, xác thực, ký số và lưu trữ hồ sơ, kết quả điện tử; giá trị sử dụng và việc khai thác, sử dụng lại hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC đã được số hóa; trách nhiệm của cơ quan, cá nhân trong trường hợp hồ sơ điện tử được khai thác, sử dụng lại từ các hệ thống thông tin khác; sửa đổi và áp dụng thống nhất cách thức tính số hóa kết quả trên các Hệ thống theo hướng số hồ sơ có kết quả giải quyết được số hóa / Tổng số hồ sơ đã giải quyết.

2. Về tái cấu trúc quy trình TTHC

Đề nghị ban hành hướng dẫn cụ thể về phương pháp, nguyên tắc và tiêu chí tái cấu trúc quy trình TTHC để cung cấp DVC trực tuyến, nhất là đối với các TTHC có nhiều cơ quan tham gia giải quyết hoặc có yêu cầu xác minh, đối chiếu thông tin. Đặc biệt khi triển khai trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của các Bộ, ngành Trung ương cần xây dựng theo cơ chế mở cho phép tối ưu hóa quy trình đảm bảo phù hợp với từng địa phương.

3. Về biểu mẫu điện tử tương tác

Đề nghị có hướng dẫn thống nhất về cấu trúc, trường thông tin, cách thức thiết lập và sử dụng biểu mẫu điện tử tương tác; nguyên tắc tự động điền thông tin từ các cơ sở dữ liệu để hạn chế việc người dân, doanh nghiệp phải kê khai lại thông tin đã có.

4. Về khai thác, sử dụng lại dữ liệu

Đề nghị quy định rõ nguyên tắc và trách nhiệm của cơ quan giải quyết TTHC trong việc khai thác, sử dụng lại dữ liệu đã có; trường hợp dữ liệu đã có đầy đủ, chính xác thì không yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp lại giấy tờ hoặc thông tin tương ứng.

5. Về kết nối, chia sẻ dữ liệu

Đề nghị tiếp tục hoàn thiện cơ chế kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa Công DVC quốc gia, các hệ thống thông tin giải quyết TTHC và cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, bảo đảm dữ liệu được khai thác thống nhất, thông suốt trong quá trình giải quyết TTHC. Hiện nay, nhiều Hệ thống thông tin của các Bộ, ngành chưa đảm bảo việc kết nối, tích hợp với các cơ sở dữ liệu để phục vụ việc giải quyết TTHC.

6. Về hướng dẫn nghiệp vụ

Đề nghị Bộ Tư pháp nghiên cứu xây dựng các tài liệu hướng dẫn nghiệp vụ, quy trình mẫu và các biểu mẫu tham khảo để địa phương có cơ sở thống nhất trong tổ chức thực hiện TTHC trên môi trường điện tử.

Trên đây là Báo cáo của UBND tỉnh Quảng Trị về kết quả thực hiện TTHC trên môi trường điện tử, những khó khăn, vướng mắc và đề xuất, kiến nghị kính gửi Bộ Tư pháp tổng hợp, nghiên cứu trong quá trình xây dựng Thông tư hướng dẫn thi hành Nghị định số 310/2026/NĐ-CP./.

Nơi nhận:

- Bộ Tư pháp;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh;
- VP UBND tỉnh;
- TTPVHCC: LĐTT, các phòng;
- Lưu: VT, HCC_{Th}.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Lê Văn Bảo