

Số: /BC-UBND

Quảng Trị, ngày tháng năm 2026

BÁO CÁO

Tình hình, kết quả thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã và trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

Thực hiện Công văn số 6175/BTP-KSTT ngày 11/8/2026 của Bộ Tư pháp về việc cung cấp thông tin về 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, UBND tỉnh Quảng Trị báo cáo tình hình, kết quả thực hiện, khó khăn, vướng mắc và đề xuất, kiến nghị trong thực hiện TTHC, cụ thể như sau:

1. Tình hình, kết quả thực hiện

Từ ngày 01/07/2025 đến nay, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh duy trì hoạt động 02 cơ sở tại phường Đồng Hới và phường Đông Hà. Tỉnh đã thực hiện tiếp nhận 100% TTHC thuộc thẩm quyền của các sở, ban, ngành tại Trung tâm (ngoại trừ các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Công an tỉnh) và không tổ chức Bộ phận Một cửa riêng tại các cơ quan này, đồng thời tiếp nhận hồ sơ liên thông thuộc thẩm quyền của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh, bảo đảm phục vụ tốt người dân, doanh nghiệp. Bên cạnh đó, 100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết cấp xã cũng được tiếp nhận và trả kết quả tập trung tại 78 Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã (thuộc 78 xã, phường, đặc khu), bảo đảm phục vụ hiệu quả, tạo thuận lợi tối đa cho người dân và doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh.

Để đáp ứng yêu cầu phục vụ người dân, doanh nghiệp và bảo đảm việc tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả TTHC được thực hiện kịp thời, liên tục, tỉnh đã bố trí đầy đủ nhân sự làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp. Tổng số công chức, viên chức là 562 người, trong đó: 50 người tại 02 cơ sở Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh (07 công chức, 13 viên chức chuyên trách, 05 nhân viên hợp đồng và 25 công chức, viên chức của các sở, ban, ngành được cử đến tại Trung tâm) và 512 người tại 78 Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, phường, đặc khu.

Ngoài ra, thực hiện Quyết định số 2931/QĐ-UBND ngày 03/12/2025 của UBND tỉnh về phê duyệt Đề án “Thực hiện cơ chế giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm nhận công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh Quảng Trị”, nhằm đáp ứng yêu cầu xã hội hóa, huy động nguồn lực của doanh nghiệp tham gia hỗ trợ cung ứng dịch vụ hành chính công, tỉnh đã triển khai bố trí nhân viên

bưu điện tại các Trung tâm Phục vụ hành chính công. Đến nay, đã bố trí 04 nhân viên bưu điện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và 42 nhân viên bưu điện tại các Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ, giảm áp lực cho đội ngũ công chức, viên chức và tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp trong quá trình thực hiện TTHC.

Về trụ sở, cơ sở vật chất và trang thiết bị, Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp cơ bản được bố trí đầy đủ, gồm máy tính, máy scan, thiết bị phục vụ tiếp nhận và trả kết quả, hạ tầng mạng, chữ ký số và các điều kiện cần thiết phục vụ số hóa hồ sơ, giải quyết TTHC, bảo đảm đáp ứng yêu cầu hoạt động và phục vụ người dân, doanh nghiệp.

Trong 07 tháng đầu năm, toàn tỉnh đã tiếp nhận 346.396 hồ sơ, trong đó 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. Đã giải quyết 326.095 hồ sơ, trong đó 318.704 hồ sơ trước hạn, 5.932 hồ sơ đúng hạn và 1.474 hồ sơ quá hạn, tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng và trước hạn đạt 99,55%. Hiện còn 20.301 hồ sơ đang giải quyết, trong đó 20.236 hồ sơ trong hạn và 65 hồ sơ quá hạn.

Tại cấp tỉnh, đã tiếp nhận 49.985 hồ sơ, giải quyết 36.124 hồ sơ, tỷ lệ giải quyết đúng và trước hạn đạt 99,30%, tỷ lệ hồ sơ trực tuyến đạt 96,82%. Tại cấp xã, đã tiếp nhận 296.411 hồ sơ, giải quyết 289.971 hồ sơ, tỷ lệ giải quyết đúng và trước hạn đạt 99,58%, tỷ lệ hồ sơ trực tuyến đạt 97,85%.

Việc số hóa hồ sơ, giấy tờ và kết quả giải quyết TTHC đã được triển khai đồng bộ tại 100% Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp, bảo đảm tính thống nhất xuyên suốt từ khâu tiếp nhận, giải quyết đến trả kết quả. Tính đến nay, toàn tỉnh có 95,12% hồ sơ được cấp kết quả điện tử và 97,58% hồ sơ có tái sử dụng dữ liệu.

Về tổ chức triển khai thực hiện TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính: Tỉnh đã ban hành Quyết định số 2989/QĐ-UBND ngày 09/12/2025 phê duyệt Danh mục 100% TTHC đủ điều kiện thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính trên phạm vi toàn tỉnh. Đối với các Quyết định công bố danh mục TTHC mới, sửa đổi, bổ sung TTHC, tỉnh đều đã cập nhật và bổ sung danh mục TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính, bảo đảm duy trì 100% TTHC đủ điều kiện được thực hiện theo phương thức này. Sau khi triển khai, số lượng hồ sơ thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính tăng liên tục từ 592 hồ sơ trong Quý I lên 1.618 hồ sơ trong Quý II, và 2.418 hồ sơ trong tháng 7, khẳng định mô hình đang dần đi vào thực chất và được người dân đón nhận. Hồ sơ phát sinh không chỉ ở lĩnh vực chứng thực mà đã mở rộng sang hộ tịch, đăng ký hộ kinh doanh, đất đai và nhiều lĩnh vực khác, cho thấy người dân từng bước thay đổi thói quen, lựa chọn thực hiện TTHC tại nơi thuận tiện thay vì phụ thuộc vào nơi cư trú.

Ngoài ra, nhằm hỗ trợ, hướng dẫn người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến, số hóa hồ sơ và từng bước hình thành thói quen giao dịch hành chính trên

môi trường số. Toàn tỉnh đã đầu tư, lắp đặt 67 thiết bị Kiosk dịch vụ công¹ tại các xã, phường, đặc khu, tạo thêm phương thức hỗ trợ người dân tiếp cận, thực hiện dịch vụ công trực tuyến, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ và thúc đẩy chuyển đổi số trong giải quyết TTHC. Mô hình bước đầu phát huy hiệu quả, đã hỗ trợ giải quyết 1.993 hồ sơ qua Kiosk.

Để nâng cao hiệu quả khai thác, sử dụng Kiosk, tỉnh đã phê duyệt Danh mục 11 TTHC cấp tỉnh và 13 TTHC cấp xã TTHC áp dụng thí điểm hình thức chỉ nộp hồ sơ trực tuyến qua Kiosk², không tiếp nhận hồ sơ trực tiếp bằng bản giấy, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định khác, xảy ra sự cố kỹ thuật của hệ thống hoặc số lượng công dân đến giao dịch trong cùng một thời điểm vượt quá năng lực phục vụ của Hệ thống Kiosk. Đồng thời, tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ người dân thông qua Tổ công nghệ số cộng đồng, Đề án 06 và các tổ chức đoàn thể tại cơ sở, qua đó từng bước hình thành thói quen thực hiện TTHC trực tuyến và nâng cao hiệu quả sử dụng Kiosk.

2. Khó khăn, vướng mắc:

a) Về thực hiện TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính:

Một số quy định, hướng dẫn về tiếp nhận, giải quyết TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính chưa đầy đủ, chưa được hướng dẫn chi tiết, nhất là đối với TTHC liên quan đến nhiều ngành, nhiều cấp, TTHC có yêu cầu luân chuyển hồ sơ giấy hoặc người dân phải trực tiếp có mặt để thực hiện, xác nhận một số nội dung. Do đó, trong quá trình thực hiện, các cơ quan, đơn vị còn phải vừa triển khai, vừa trao đổi, thống nhất nghiệp vụ để xử lý các tình huống phát sinh.

Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh và các Bộ, ngành chưa được cấu hình, kết nối đầy đủ để hỗ trợ việc tiếp nhận, giải quyết, theo dõi và thống kê hồ sơ không phụ thuộc vào địa giới hành chính. Việc tra cứu, xác minh, đối chiếu thông tin đối với hồ sơ liên quan đến nhiều địa phương, nhiều cơ sở dữ liệu chuyên ngành còn khó khăn; một số số liệu vẫn phải tổng hợp thủ công, ảnh hưởng đến công tác theo dõi, giám sát và thời gian xử lý hồ sơ.

Việc phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị trong tiếp nhận, luân chuyển và giải quyết hồ sơ ngoài địa bàn quản lý chưa thực sự đồng bộ; một số trường hợp còn lúng túng trong thống nhất quy trình, phương thức phối hợp và xử lý tình huống phát sinh. Bên cạnh đó, một bộ phận công chức chưa có nhiều kinh nghiệm hướng dẫn TTHC theo phương thức này; người dân, doanh nghiệp chưa nắm rõ danh mục TTHC được thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính, vẫn còn thói quen thực hiện TTHC tại nơi cư trú, nên tỷ lệ hồ sơ thực hiện theo phương thức này chưa cao.

¹ Quyết định số 2428/QĐ-UBND ngày 05/11/2025 của UBND tỉnh về việc phê duyệt nhiệm vụ, dự toán kinh phí thực hiện nhiệm vụ “Giải pháp hệ thống Kiosk tại Trung tâm phục vụ hành chính công các xã, phường, đặc khu của tỉnh Quảng Trị”

² Quyết định số 3295/QĐ-UBND ngày 12/8/2026 của Chủ tịch UBND tỉnh về phê duyệt Danh mục TTHC triển khai thí điểm chỉ nộp hồ sơ trực tuyến qua Hệ thống Kiosk dịch vụ công tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các xã, phường, đặc khu trên địa bàn tỉnh Quảng Trị

b) Về quản lý, khai thác trên CSDL quốc gia về TTHC:

Hiện nay, nhiều địa phương gặp khó khăn trong việc xác định đầy đủ, chính xác danh mục TTHC trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC đang thực hiện tại tỉnh. Các Bộ, ngành công bố nhiều TTHC nhưng không phải toàn bộ đều được áp dụng tại tất cả các địa phương; một số TTHC chỉ thực hiện tại những địa phương có điều kiện, đặc thù nhất định. Do đó, địa phương chưa có cơ sở để trực tiếp khai thác, xác định trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC danh mục TTHC thực tế đang áp dụng tại tỉnh, cũng như nhận biết kịp thời TTHC mới được công bố, sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ. Việc quản lý, rà soát danh mục TTHC vì vậy vẫn phải thực hiện theo phương thức tổng hợp, đối chiếu thủ công, chưa phát huy được vai trò của Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC trong cung cấp, chia sẻ và khai thác dữ liệu phục vụ quản lý, chuyển đổi số.

Việc xác định được chính xác danh mục và số lượng TTHC thực tế đang áp dụng tại từng địa phương là cơ sở quan trọng để thống nhất số liệu giữa Trung ương và địa phương, phục vụ theo dõi, đánh giá các chỉ số về cải cách hành chính, kiểm soát TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến và các chỉ tiêu có liên quan, tránh tình trạng số lượng TTHC được công bố được sử dụng làm mẫu số để tính toán, đánh giá các chỉ tiêu nhưng không phản ánh đúng số TTHC thực tế thuộc phạm vi áp dụng tại địa phương.

c) Về triển khai thực hiện DVCTT trên Cổng DVC quốc gia:

Địa phương khó nhận biết kịp thời DVCTT nào vừa được Bộ, ngành triển khai, cung cấp, áp dụng cho địa phương, dẫn đến bị động trong việc tổ chức hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả TTHC trên môi trường điện tử.

d) Về cơ cấu nhân sự thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh:

Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh là tổ chức hành chính thuộc Văn phòng UBND tỉnh, thực hiện các nhiệm vụ có tính chất quản lý nhà nước về kiểm soát TTHC, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, giám sát việc giải quyết TTHC trên phạm vi toàn tỉnh. Tuy nhiên, do không đủ biên chế công chức, nên vị trí việc làm (VTVL) của Trung tâm được phê duyệt chỉ được bố trí 07 vị trí công chức và có 13 vị trí viên chức trong tổng số 20 biên chế chuyên trách của Trung tâm. Như vậy, tại một tổ chức hành chính, lực lượng thực hiện nhiệm vụ chuyên môn chủ yếu lại là viên chức (chiếm 65%), trong khi Trung tâm không phải là đơn vị sự nghiệp công lập và phần lớn nhiệm vụ được giao có tính chất công vụ hành chính, quản lý nhà nước.

Bên cạnh đó, vì là tổ chức hành chính nên Trung tâm không có nguồn thu để thực hiện chính sách thu nhập tăng thêm đối với viên chức. Do đó, viên chức thực hiện các nhiệm vụ có tính chất quản lý nhà nước tại Trung tâm không thuộc đối tượng hưởng chế độ phụ cấp 25% công vụ đối với công chức theo quy định, đồng thời cũng không có cơ sở để hưởng thu nhập tăng thêm theo cơ chế áp dụng đối với viên chức của đơn vị sự nghiệp công lập.

Thực trạng này chưa phù hợp với chỉ đạo tại Kết luận số 40-KL/TW ngày 02/6/2026 của Bộ Chính trị về việc bố trí, sắp xếp đủ số lượng công chức thực hiện nhiệm vụ, không để tình trạng viên chức thực hiện vị trí việc làm của công chức.

e) Về triển khai thực hiện DVCTT qua thiết bị Kiosk.

- Về kết nối, đồng bộ: Kiosk hiện chỉ kết nối, đồng bộ với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, chưa kết nối với Hệ thống của các bộ, ngành do chưa được chia sẻ dữ liệu; phải tạm thời tạo liên kết đến Cổng Dịch vụ công quốc gia để hỗ trợ nộp và thanh toán trực tuyến đối với TTHC thuộc thẩm quyền các bộ, ngành.

- Về khai thác, sử dụng: Một số TTHC có quy trình, thành phần hồ sơ phức tạp, nhiều trang nên mất nhiều thời gian và cần công chức hỗ trợ; số lượng Kiosk còn hạn chế nên không đáp ứng vào thời gian cao điểm.

3. Đề xuất, kiến nghị:

Từ thực tiễn triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn, tỉnh Quảng Trị đề xuất một số nội dung để Bộ Tư pháp nghiên cứu, xem xét đưa vào dự thảo Thông tư, nhằm tháo gỡ khó khăn, vướng mắc và bảo đảm thống nhất, phù hợp với thực tiễn triển khai tại địa phương:

a) Đề xuất sửa đổi, bổ sung các biểu mẫu trong giải quyết TTHC

- Nghiên cứu bổ sung mã QR gắn với mã hồ sơ trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, Thông báo kết quả giải quyết và các biểu mẫu phù hợp khác, để tổ chức, cá nhân thuận tiện quét mã và truy cập chức năng tra cứu tình trạng, tiến độ, thời hạn giải quyết và kết quả hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia/Hệ thống thông tin giải quyết TTHC. Việc truy cập thông tin chi tiết về hồ sơ cần thực hiện thông qua cơ chế xác thực, định danh người sử dụng, bảo đảm an toàn thông tin và bảo vệ dữ liệu cá nhân.

- Đề nghị bỏ “giờ, phút” tại mục “Thời gian nhận hồ sơ” và “Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ” trên mẫu Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, chỉ xác định theo ngày, tháng, năm. Đồng thời, quy định thống nhất căn cứ xác định thời hạn giải quyết TTHC để tính hồ sơ giải quyết trước hạn, đúng hạn, tránh việc các Hệ thống thông tin giải quyết TTHC sử dụng thời điểm giờ, phút, giây để tính thời hạn, dẫn đến tình trạng nhiều hồ sơ bị xác định quá hạn chỉ 01 phút, 02 phút hoặc thậm chí vài giây do khác biệt về thời điểm cập nhật, đồng bộ và trả kết quả trên hệ thống. Điều này ảnh hưởng đến tính chính xác, thống nhất trong xác định hồ sơ trước hạn, đúng hạn, quá hạn và kết quả đánh giá chất lượng giải quyết TTHC.

b) Tiêu chuẩn TTHC đủ điều kiện thực hiện không phụ thuộc địa giới hành chính trong phạm vi toàn quốc

Kính đề nghị Bộ Tư pháp nghiên cứu quy định cụ thể tiêu chuẩn đối với TTHC đủ điều kiện thực hiện không phụ thuộc địa giới hành chính trong phạm

vi toàn quốc theo hướng ưu tiên các TTHC đã được cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình, có khả năng thực hiện, xử lý chủ yếu trên môi trường điện tử; trong đó chú trọng các TTHC đã có biểu mẫu điện tử tương tác, cho phép người dân kê khai, hoàn thiện và nộp hồ sơ trực tuyến; thành phần hồ sơ được thay thế bằng dữ liệu hoặc có thể khai thác từ các cơ sở dữ liệu, hạn chế yêu cầu người dân tải lên, nộp lại giấy tờ, tài liệu đã có trong hệ thống.

Việc xác định tiêu chuẩn trên nhằm bảo đảm hồ sơ được tạo lập, tiếp nhận và chuyển giao chủ yếu dưới dạng điện tử, hạn chế phát sinh việc tiếp nhận, luân chuyển, quản lý hồ sơ giấy giữa nơi tiếp nhận và cơ quan có thẩm quyền giải quyết ở địa phương khác, đồng thời bảo đảm khả năng theo dõi, kiểm soát tiến độ và trách nhiệm giải quyết trên Hệ thống.

Thực tế, dù đã cung cấp DVCTT toàn trình, nhưng đa số người dân vẫn gặp khó khăn trong xác định TTHC, chuẩn bị thành phần hồ sơ, thao tác trực tuyến và tạo lập hồ sơ điện tử có giá trị pháp lý. Do đó, đề nghị xác định DVCTT toàn trình là phương thức ưu tiên, đồng thời phát huy vai trò của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp xã là điểm hỗ trợ người dân thực hiện DVCTT tại nơi thuận tiện, gần nhất, qua đó nâng cao kỹ năng số và hạn chế phát sinh hồ sơ giấy.

c) Về quy trình mẫu thực hiện TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính

Kính đề nghị Bộ Tư pháp nghiên cứu xây dựng quy trình mẫu thực hiện TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính trong phạm vi cấp tỉnh và phạm vi toàn quốc theo hướng lấy hồ sơ điện tử làm luồng xử lý chính, hạn chế tối đa việc luân chuyển hồ sơ giấy.

Trong đó, hồ sơ tiếp nhận trực tiếp được kiểm tra, số hóa, thực hiện các bước xác nhận/chứng thực điện tử theo quy định và chuyển ngay hồ sơ điện tử đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết. Đối với thành phần hồ sơ được pháp luật chuyên ngành quy định phải nộp bản gốc thì cơ quan có thẩm quyền được căn cứ hồ sơ điện tử đã được số hóa, ký số để giải quyết, không chờ bản giấy, bảo đảm tiến độ giải quyết hồ sơ. Bản gốc được lập danh mục, bảo quản và chuyển đến cơ quan có thẩm quyền qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc phương thức phù hợp theo quy định.

Việc trả kết quả ưu tiên thực hiện dưới dạng điện tử trên Cổng Dịch vụ công quốc gia/Hệ thống thông tin giải quyết TTHC. Trường hợp pháp luật quy định phải trả kết quả bản giấy hoặc tổ chức, cá nhân có nhu cầu nhận bản giấy, thực hiện trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích đến địa chỉ do tổ chức, cá nhân đăng ký. Đồng thời, đề nghị chuẩn hóa trên Hệ thống các trạng thái xử lý của hồ sơ từ tiếp nhận, số hóa, chuyển hồ sơ điện tử, nhận bản gốc, giải quyết, trả kết quả điện tử đến chuyển trả kết quả bản giấy qua dịch vụ bưu chính, làm cơ sở theo dõi toàn bộ quá trình giải quyết.

d) Quy định về tính năng khai thác TTHC trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC

Kính đề nghị Bộ Tư pháp nghiên cứu bổ sung quy định trên CSDL quốc gia về TTHC các nội dung sau: (1) Có cơ chế thông báo, cảnh báo việc thay đổi dữ liệu trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC, cho phép địa phương dễ dàng nhận biết các TTHC mới được công bố, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ và các thay đổi liên quan đến cung cấp DVCTT áp dụng tại địa phương; (2) Trích xuất, thống kê danh mục TTHC đang áp dụng theo từng địa phương (bao gồm TTHC do Bộ ngành công bố và TTHC đặc thù của tỉnh).

e) Kính đề nghị Bộ Tư pháp nghiên cứu, hướng dẫn trong Thông tư một số nội dung về thực hiện DVCTT trên Kiosk, cụ thể:

- Có quy định thống nhất mô hình, tiêu chuẩn và yêu cầu chức năng của Kiosk thông minh; bảo đảm kết nối, chia sẻ dữ liệu với Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của bộ, ngành, địa phương, kho dữ liệu cá nhân, tổ chức và các cơ sở dữ liệu quốc gia có liên quan.

- Quy định, hướng dẫn nhóm TTHC phù hợp thực hiện trên Kiosk, ưu tiên TTHC có thành phần hồ sơ đơn giản, có biểu mẫu điện tử tương tác.

- Quy định cơ chế hỗ trợ người dân, doanh nghiệp khi thực hiện TTHC trên Kiosk, nhất là đối với TTHC có thành phần hồ sơ phức tạp, nhiều tài liệu hoặc cần hỗ trợ thao tác.

- Quy định chức năng quản trị, theo dõi, thống kê và báo cáo tập trung đối với việc sử dụng Kiosk, phục vụ đánh giá hiệu quả triển khai tại các địa phương.

g) Kính đề nghị Bộ Tư pháp nghiên cứu, tổng hợp và có ý kiến với Bộ Nội vụ xem xét, hướng dẫn địa phương rà soát, cơ cấu lại vị trí việc làm tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh theo hướng bố trí bảo đảm 100% VTVL công chức và giao bổ sung chỉ tiêu công chức đối với các vị trí còn thiếu tại Trung tâm để bảo đảm thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước, công vụ hành chính theo quy định.

Trên đây là Báo cáo tình hình, kết quả thực hiện TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã và trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, UBND tỉnh Quảng Trị kính báo cáo Bộ Tư pháp để tổng hợp, theo dõi./.

Nơi nhận:

- Bộ Tư pháp (Cục KSTTHC);
- Chủ tịch UBND tỉnh;
- Văn phòng UBND tỉnh;
- TTPVHCC tỉnh;
- Lưu: VT, HCC_{Hạnh}.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Lê Văn Bảo