| ỦY BAN NHÂN DÂN<br>TỈNH QUẢNG TRỊ | CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM<br>Độc lập - Tự do - Hạnh phúc |
|---|---|
| Số: 202 /BC-UBND | *Quảng Trị, ngày 24 tháng 6 năm 2026* |

# BÁO CÁO

**Công tác kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử trên địa bàn tỉnh Quảng Trị 06 tháng đầu năm 2026 (15/12/2025-14/6/2026)**

## I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

Thực hiện nhiệm vụ cải cách thủ tục hành chính (TTHC) theo các Nghị định số: 63/2010/NĐ-CP, 20/2008/NĐ-CP, 92/2017/NĐ-CP, 118/2025/NĐ-CP, 09/2019/NĐ-CP, 45/2020/NĐ-CP, 367/2025/NĐ-CP của Chính phủ; Công văn số 5633/VPCP-KSTT ngày 25/7/2023 của Văn phòng Chính phủ, Công điện số 644/CĐ-TTg ngày 13/7/2023 của Thủ tướng Chính phủ, Công văn số 412/BTP-KSTT ngày 22/01/2026 và số 1514/BTP-KSTT ngày 16/3/2026 của Bộ Tư pháp; UBND tỉnh báo cáo tình hình, kết quả thực hiện công tác kiểm soát TTHC, cải cách TTHC, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử trên địa bàn tỉnh trong 06 tháng đầu năm 2026 như sau:

### 1. Về công tác chỉ đạo điều hành

Trong 6 tháng đầu năm, UBND tỉnh đã quan tâm chỉ đạo quyết liệt, đồng bộ công tác kiểm soát TTHC và cải cách TTHC trên địa bàn tỉnh. Công tác chỉ đạo, điều hành được triển khai kịp thời thông qua việc ban hành các văn bản chỉ đạo, kế hoạch và tổ chức thực hiện nghiêm túc các nhiệm vụ theo chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và các bộ, ngành trung ương.

UBND tỉnh thường xuyên theo dõi, đôn đốc các sở, ban, ngành và địa phương triển khai đầy đủ, kịp thời các quy định của Chính phủ về kiểm soát TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và giải quyết TTHC trên môi trường điện tử; rà soát, công bố, công khai danh mục TTHC sau phân cấp, phân quyền; tái cấu trúc, chuẩn hóa quy trình điện tử giải quyết TTHC và dịch vụ công trực tuyến; đẩy mạnh rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa TTHC; triển khai đồng bộ việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC, tăng cường kết nối, chia sẻ và khai thác dữ liệu số phục vụ giải quyết TTHC; tổ chức Hội nghị giao ban nắm bắt tình hình thực hiện và các khó khăn, vướng mắc của các Trung tâm PVHCC cấp xã trong việc thực hiện nhiệm vụ.

Trong kỳ báo cáo, UBND tỉnh đã ban hành và chỉ đạo Văn phòng UBND tỉnh ban hành 598 văn bản để tổ chức triển khai thực hiện hiệu quả các nhiệm vụ, giải pháp.

### 2. Về đánh giá TTHC, thẩm định, thẩm tra TTHC quy định tại các dự thảo văn bản QPPL

Nhằm kiểm soát chặt chẽ quy định TTHC ngay từ khâu dự thảo cho đến tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật, tỉnh đã thực hiện đánh giá tác động 83

quy định, TTHC tại 07[1] dự thảo văn bản QPPL; thực hiện thẩm định, thẩm tra đầy đủ các quy định, TTHC quy định tại các dự thảo văn bản QPPL. Việc thực hiện đánh giá tác động TTHC được quy định trong dự thảo văn bản quy phạm pháp luật đã góp phần nâng cao chất lượng quy định TTHC, bảo đảm chỉ ban hành những TTHC thật sự cần thiết, hợp lý, hợp pháp và có chi phí tuân thủ thấp nhất.

**3. Về công bố, công khai TTHC**

- Tổng số Quyết định công bố danh mục TTHC đã được ban hành trong kỳ báo cáo (trích dẫn Quyết định công bố), lũy kế đến kỳ báo cáo: 154.

- Tổng số văn bản QPPL có quy định TTHC được công bố (trích dẫn tên văn bản QPPL): 05.

- Tổng số TTHC/danh mục TTHC được công bố 1.653; trong đó số TTHC được công khai 1.322.

- Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền quản lý, theo dõi của tỉnh tính đến thời điểm báo cáo: 2.185 TTHC (trong đó: số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp tỉnh 1.771 TTHC; số TTHC thuộc thẩm quyền của UBND cấp xã 414 TTHC).

- Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của địa phương: 2.185 (trong đó: số TTHC do trung ương quy định: 2.185; số TTHC do địa phương quy định: 0.

Văn phòng UBND tỉnh đã công khai toàn bộ TTHC trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh và tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh và UBND cấp xã đã công khai toàn bộ TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết trên Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị mình.

100% thủ tục hành chính do UBND tỉnh công bố được niêm yết công khai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và cấp xã.

**4. Rà soát, phê duyệt và thực thi phương án cắt giảm, đơn giản hóa TTHC**

*4.1. Theo chương trình, kế hoạch của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ*

Tỉnh Quảng Trị không có TTHC đặc thù do địa phương ban hành liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh.

*4.2. Theo Kế hoạch của UBND cấp tỉnh*

UBND tỉnh đã ban hành Kế hoạch số 2321/KH-UBND ngày 15/5/2026 rà soát, đơn giản hóa TTHC, TTHC nội bộ trên địa bàn tỉnh Quảng Trị năm 2026; yêu cầu các các sở, ban, ngành liên quan và UBND cấp xã thực hiện rà soát, đề xuất kiến nghị cắt giảm, đơn giản hóa các quy định, TTHC, TTHC nội bộ. Trên cơ sở đó, UBND tỉnh sẽ ban hành Quyết định thông qua phương án đơn giản hóa TTHC, TTHC nội bộ thực hiện trên địa bàn tỉnh Quảng Trị trong tháng 7/2026.

**5. Cắt giảm, đơn giản hóa TTHC dựa trên dữ liệu**

- Về cắt giảm đơn giản hóa TTHC dựa trên dữ liệu theo các văn bản của Trung ương: Cắt giảm thành phần hồ sơ được thay thế bằng thông tin trên các cơ sở dữ liệu của 286 TTHC.

---

[1] Công văn số 111/HCC-KSTT ngày 23/03/2026; Công văn số 115/HCC-KSTT ngày 25/03/2026; Công văn số 141/HCC-KSTT ngày 01/4/2026; Công văn số 186/VP-HCC ngày 23/4/2026; Công văn số 251/HCC-KSTT ngày 28/5/2026; Công văn số 255/HCC-VP ngày 29/5/2026…

- TTHC đặc thù để thực hiện rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa theo quy định: Hiện tại tỉnh Quảng Trị không có TTHC đặc thù do tỉnh quy định.

**6. Về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và việc thực hiện quy định hành chính**

- Tổng số phản ánh, kiến nghị đã tiếp nhận trong kỳ báo cáo là 177 phản ánh, kiến nghị, trong đó: Số tiếp nhận mới trong kỳ:177; số từ kỳ trước chuyển qua: 0; số phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính: 123; số phản ánh, kiến nghị về hành vi hành chính: 54.

- Số phản ánh, kiến nghị đã xử lý: 177; trong đó số đã được đăng tải công khai: 177.

- Số phản ánh, kiến nghị đang xử lý: 0.

- Số phản ánh, kiến nghị xử lý quá hạn: 0.

**7. Tình hình, kết quả giải quyết TTHC**

- Tổng số hồ sơ TTHC đã tiếp nhận trong kỳ báo cáo, trong đó: Số mới tiếp nhận trong kỳ: 345.638 (trực tuyến: 337.933; trực tiếp và qua dịch vụ bưu chính: 7.705); số từ kỳ trước chuyển qua: 19.529.

- Số lượng hồ sơ đã giải quyết: 347.173; trong đó, giải quyết trước hạn: 334.911, đúng hạn: 8.247, quá hạn: 4.015.

- Số lượng hồ sơ đang giải quyết: 17.994; trong đó, trong hạn: 17.934, quá hạn: 62.

**8. Triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC**
**Tình hình, kết quả triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC theo quy định của pháp luật:**

***a) Triển khai trên toàn tỉnh***

Phối hợp với các bộ, ngành trong việc cấu hình quy trình giải quyết và phân quyền tài khoản cho cán bộ thực hiện giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị tại địa phương trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung của bộ, ngành; bảo đảm phù hợp với quy trình nội bộ tại địa phương và các quy định của Trung ương về phân cấp, phân quyền. Đồng thời, hoàn thành việc triển khai các thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến tập trung của bộ, ngành.

Tổ chức thực hiện hiệu quả các thủ tục hành chính đã được phân cấp, phân quyền; triển khai theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; bảo đảm việc tiếp nhận hồ sơ không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi cấp tỉnh, tạo điều kiện thuận lợi, nâng cao chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp.

***b) Triển khai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh***

Trên cơ sở các chủ trương, chỉ đạo của UBND tỉnh, Trung tâm tiếp tục duy trì ổn định hoạt động, thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở, ban, ngành cấp tỉnh, hồ sơ liên thông thuộc thẩm quyền quyết định của UBND tỉnh và Chủ tịch UBND tỉnh, đảm bảo phục vụ tốt người dân và doanh nghiệp; hướng dẫn, giám sát quy trình xử lý, trả kết quả cho người dân và doanh nghiệp; bảo đảm đúng hạn, công khai, minh bạch; tăng cường

triển khai DVC trực tuyến, số hóa hồ sơ, kết nối liên thông các phần mềm quản lý, bảo đảm an ninh an toàn, bảo mật dữ liệu.

Thực hiện niêm yết đầy đủ, rõ ràng các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở, ban, ngành bằng nhiều hình thức: bảng niêm yết giấy, niêm yết bằng mã QR, niêm yết bằng điện tử trên máy tra cứu thông tin,... nhằm bảo đảm người dân, doanh nghiệp có thể nắm bắt kịp thời, chính xác quy trình, hồ sơ, thời hạn giải quyết của các TTHC, đáp ứng yêu cầu minh bạch, hiện đại hóa nền hành chính tại Trung tâm.

**9. Tình hình, kết quả triển khai thực hiện TTHC trên môi trường điện tử theo quy định của pháp luật:**

Từ ngày 01/01/2026, các Bộ, ngành trung ương triển khai Hệ thống thông tin giải quyết TTHC mô hình tập trung theo chỉ đạo của Ban Chỉ đạo Trung ương về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số, của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ thì các Bộ, ngành xây dựng quy trình điện tử và cung cấp DVC trực tuyến trên Hệ thống bộ, ngành theo quy định tại khoản 7 Điều 1 Nghị định số 367/2025/NĐ-CP của Chính phủ để áp dụng thống nhất toàn quốc. Do đó, địa phương căn cứ vào DVC trực tuyến do bộ ngành cung cấp để tổ chức thực hiện theo quy định. Địa phương chỉ xây dựng và cung cấp các DVC trực tuyến đối với các TTHC do địa phương ban hành.

Tổ chức quản trị, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh từ Sở Khoa học và Công nghệ theo Thông báo kết luận số 5444/TB-VP ngày 18/12/2025 của Văn phòng UBND tỉnh. Thực hiện cấu hình TTHC theo các Quyết định của UBND tỉnh về phê duyệt quy trình thực hiện DVC trực tuyến; Quản lý, theo dõi, danh sách tài khoản được cấp quyền tra cứu, khai thác cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư; tổ chức ký cam kết đảm bảo an ninh, an toàn thông tin trong việc khai thác cơ sở dữ liệu dân cư; phối hợp xây dựng và trình phê duyệt hồ sơ an toàn an ninh thông tin theo cấp độ 3 của hệ thống. Đồng thời, hỗ trợ các sở, ban, ngành và các xã, phường, đặc khu xử lý các khó khăn, vướng mắc trong quá trình sử dụng hệ thống.

Phối hợp với Trung tâm Dữ liệu quốc gia (C12), Bộ Công an và các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai kết nối, tích hợp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh với Cổng DVC quốc gia; tiếp tục rà soát, hoàn thiện các điều kiện bảo đảm vận hành thông suốt, ổn định theo đúng tiến độ của Ban Chỉ đạo Trung ương. Tổ chức rà soát, cấu hình, kiểm thử và công khai DVC trực tuyến; rà soát, tích hợp, kết nối và kiểm thử đầy đủ các quy trình trên môi trường chính thức; bảo đảm việc tiếp nhận hồ sơ, bổ sung hồ sơ, cập nhật trạng thái xử lý, đồng bộ kết quả giải quyết, thanh toán trực tuyến và các chức năng liên quan được vận hành ổn định, liên tục. Chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành, UBND các xã, phường, đặc khu rà soát, hoàn thiện việc thiết lập, cấp tài khoản và phân quyền đầy đủ cho cán bộ tham gia trên các phân hệ chức năng của Cổng DVC quốc gia; rà soát, tổng hợp đầy đủ thông tin tài khoản thanh toán trực tuyến của các cơ quan, đơn vị, địa phương để cấu hình trên Hệ thống cơ sở dữ liệu TTHC phục vụ thanh toán trực tuyến. Đồng thời, bố trí đầu mối lãnh đạo, đầu mối nghiệp vụ và đầu mối kỹ thuật để thường xuyên theo dõi tình hình vận hành; kịp thời tiếp nhận, xử lý hoặc phối hợp xử lý các vấn đề phát sinh; tham gia ứng trực trong suốt quá trình rà soát, kiểm thử, chuyển đổi và vận hành hệ thống.

Theo dõi, giám sát việc tiếp nhận, giải quyết TTHC, cập nhật hồ sơ, số hóa kết quả TTHC, cung cấp DVC trực tuyến, thanh toán trực tuyến. Chấn chỉnh tình trạng xử lý hồ sơ TTHC chậm trễ, quá hạn trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh và của Bộ chuyên ngành được kết nối, đồng bộ lên Cổng DVC quốc gia; trong đó yêu cầu các sở, ngành, địa phương nghiêm túc rút kinh nghiệm, báo cáo giải trình về tình trạng chậm trễ trong tiếp nhận và giải quyết TTHC; đồng thời khẩn trương chỉ đạo các đơn vị, địa phương trực thuộc (bao gồm cả UBND cấp xã) xử lý dứt điểm các hồ sơ TTHC hiện đang còn tồn đọng, quá hạn trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh và trên Cổng DVC quốc gia.

** Kết quả đánh giá trong thực hiện TTHC, cung cấp DVC của tỉnh đến ngày 14/6/2025:*

- Về tiến độ giải quyết: Tỷ lệ hồ sơ được xử lý đúng và trước hạn đạt 98,8%;

- Về cung cấp dịch vụ trực tuyến (bao gồm các chỉ tiêu về DVC trực tuyến và Thanh toán trực tuyến):

*+ DVC trực tuyến:* Tỷ lệ cung cấp DVC trực tuyến đạt tỷ lệ 96,7%; tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến đạt 97,77%.

*+ Thanh toán trực tuyến:* tỷ lệ TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính được cung cấp trên Cổng DVC quốc gia đạt 100%, tỷ lệ TTHC có giao dịch thanh toán trực tuyến đạt 90,69%; tỷ lệ hồ sơ thanh toán không dùng tiền mặt đạt 61,48%;

- Về số hóa hồ sơ: Tỷ lệ hồ sơ cấp kết quả điện tử đạt 95,12%; tỷ lệ hồ sơ TTHC số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC đạt 95,12%; tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa đạt 97,58%;

- Mức độ hài lòng: Tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC đạt 98,35%; tỷ lệ hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến nghị đạt 100%.

**10. Công bố, công khai và cắt giảm, đơn giản hóa TTHC nội bộ giữa các cơ quan hành chính nhà nước**

*10.1. Về công bố, công khai*

- Tổng số Quyết định công bố TTHC nội bộ đã được ban hành trong kỳ báo cáo (trích dẫn tên Quyết định công bố); Tổng số TTHC nội bộ được công bố 147; lũy kế đến kỳ báo cáo: 442.

- Tổng số Quyết định công bố và số lượng TTHC nội bộ được công khai (Đã công khai/Chưa công khai): 442.

*10.2. Tình hình kết quả phê duyệt, thực thi phương án cắt giảm, đơn giản hóa TTHC nội bộ*

UBND tỉnh đã ban hành Kế hoạch số 2321/KH-UBND ngày 15/5/2026 rà soát, đơn giản hóa TTHC, TTHC nội bộ trên địa bàn tỉnh Quảng Trị năm 2026; yêu cầu các các sở, ban, ngành liên quan và UBND cấp xã thực hiện rà soát, đề xuất kiến nghị cắt giảm, đơn giản hóa các quy định, TTHC, TTHC nội bộ. Trên cơ sở đó, UBND tỉnh sẽ ban hành Quyết định thông qua phương án đơn giản hóa TTHC, TTHC nội bộ thực hiện trên địa bàn tỉnh Quảng Trị trong tháng 7/2026. Lũy kế đến kỳ báo cáo thực hiện cắt giảm đơn giản hóa 73 TTHC nội bộ (Quyết định số

735/QĐ-UBND ngày 29/3/2024; Quyết định số 3205/QĐ-UBND ngày 25/12/2025 của UBND tỉnh).

**11. Về truyền thông hỗ trợ hoạt động cải cách TTHC, kiểm soát TTHC**

Công tác tuyên truyền luôn được tỉnh chú trọng duy trì và triển khai hiệu quả. Thông qua các nền tảng mạng xã hội như Facebook, Zalo, Youtube, Trung tâm đã tích cực truyền thông về dịch vụ công trực tuyến, đăng tải tin, bài liên quan đến hoạt động tiếp nhận, trả kết quả tại Trung tâm PVHCC tỉnh cũng như tình hình giải quyết TTHC của các sở, ban, ngành và địa phương. Phối hợp cung cấp thông tin cho các cơ quan báo chí và Cổng thông tin điện tử tỉnh để xây dựng các chuyên đề, bài viết tuyên truyền về hoạt động của Trung tâm PVHCC các cấp. Ngoài ra, các thông báo liên quan đến việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC cũng được kịp thời đăng tải, đảm bảo đưa thông tin đến với người dân và tổ chức.

Thực hiện tuyên truyền việc đăng ký dịch vụ hẹn giờ tiếp nhận và trả kết quả thuộc nhiệm vụ Đề tài khoa học, công nghệ cấp tỉnh: "Ứng dụng Công nghệ thông tin xây dựng phần mềm ứng dụng nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp trong tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính"….

**12. Các nội dung khác**

*a) Về giải quyết TTHC, cung cấp DVC không phụ thuộc vào địa giới hành chính*

Để nâng cao hiệu quả của việc thực hiện TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính, tỉnh đã ban hành nhiều văn bản chỉ đạo, triển khai thực hiện.

Tiếp tục tổ chức triển khai thực hiện 100% TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính trên địa bàn tỉnh tại Quyết định số 2989/QĐ-UBND ngày 09/12/2025 của UBND tỉnh. Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC, giúp giảm thời gian đi lại và tiết kiệm chi phí; góp phần tăng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, thúc đẩy chuyển đổi số trong hoạt động hành chính công, cải thiện chất lượng phục vụ và điểm chỉ số cải cách hành chính của tỉnh; đồng thời góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước và mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước. Theo đó tại Trung tâm PVHCC các xã, phường, đặc khu Cồn cỏ có 1.655 hồ sơ TTHC thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính.

*b) Các nhiệm vụ khác*

Tổ chức hội nghị giao ban định kỳ Quý I/2026 với Trung tâm PVHCC cấp xã trên địa bàn tỉnh. Thông qua hội nghị, Trung tâm PVHCC tỉnh đã nắm bắt các vấn đề khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện công tác kiểm soát TTHC, cải cách TTHC, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm PVHCC cấp xã trong thời gian qua và các kiến nghị, đề xuất, biện pháp khắc phục trong thời gian tới.

Tiếp tục triển khai thực hiện nhiệm vụ "Giải pháp hệ thống Kiosk tại Trung tâm PVHCC các xã, phường, đặc khu của tỉnh Quảng Trị" theo Quyết định 2428/QĐ-UBND ngày 05/11/2025 và Quyết định số 3200/QĐ-UBND ngày 19/12/2025 của UBND tỉnh. Phối hợp với VNPT Quảng Trị kết nối liên thông Kiosk với hệ thống thông tin giải quyết TTHC các bộ, ngành Trung ương. Đồng thời hỗ trợ các địa phương trong quá trình vận hành, sử dụng, nâng cao hiệu quả

khai thác hệ thống kiosk dịch vụ công, đẩy mạnh việc sử dụng DVC trực tuyến cũng như tăng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến cấp xã.

Tổ chức triển khai Đề án "Thực hiện cơ chế giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ BCCI đảm nhận một số 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". Theo kế hoạch triển khai, từ tháng 3/2026 đã triển khai giai đoạn 1 tại 27 xã phường và 05 sở, ban, ngành và chính thức đưa vào tính sản lượng từ tháng 5/2026. Trung tâm đã ban hành nhiều văn bản hướng dẫn việc thực hiện chuyển giao công việc cho nhân viên BCCI để triển khai thống nhất tại các đơn vị, địa phương; xây dựng Bộ tiêu chí đánh giá nhân viên BCCI; hỗ trợ đăng ký tài khoản cho nhân viên BCCI trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh và phối hợp với các sở, ban, ngành cấp tài khoản cho nhân viên BCCI trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC bộ, ngành TW; ký kết biên bản chuyển giao chính thức và hướng dẫn các sở, ban, ngành điều động nhân sự đã bố trí tại Trung tâm PVHCC tỉnh về lại đơn vị công tác sau khi hoàn thành công tác chuyển giao cho nhân viên BCCI.

Trong tháng 6, Trung tâm đã phối hợp với Bưu điện tỉnh triển khai Đề án BCCI giai đoạn 2 tại 15 xã, phường và 05 sở, ban, ngành; tổ chức tập huấn, bố trí học việc cho nhân viên BCCI; đồng thời phối hợp xây dựng phần mềm theo dõi, tổng hợp, đối soát sản lượng dịch vụ BCCI phục vụ công tác thanh quyết toán, bảo đảm tính chính xác, minh bạch và hiệu quả trong quá trình triển khai Đề án.

Tiếp tục chỉ đạo triển khai Dự án "Cải thiện điều kiện tiếp cận dịch vụ công trực tuyến cho người dân vùng sâu, vùng xa, vùng đồng bào dân tộc thiểu số trong tiến trình xây dựng Chính quyền số tại các xã Hướng Tân, Hướng Phùng, Lìa, Thuận thuộc huyện Hướng Hóa và xã A Vao, Ba Nang thuộc huyện Đakrông, tỉnh Quảng Trị" do Chương trình Phát triển của Liên hợp quốc (UNDP) tại Việt Nam tài trợ tại Quyết định số 956/QĐ-UBND ngày 01/4/2025 của UBND tỉnh.

Triển khai ứng dụng thử nghiệm Robot lễ tân và hệ thống AI hỗ trợ TTHC tại Trung tâm PVHCC tỉnh. Tích hợp ứng dụng AI hỗ trợ TTHC lên các nền tảng số như Trang thông tin điện tử, fanpage facebook Trung tâm.

## III. KHÓ KHĂN VƯỚNG MẮC VÀ KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

### 1. Khó khăn, vướng mắc

- Hiện nay, chưa có hướng dẫn của các bộ, ngành về triển khai thực hiện tiếp nhận TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính, kết hợp với dịch vụ BCCI trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của các Bộ, ngành Trung ương nhằm ứng dụng, phát huy hiệu quả triển khai TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính trên địa bàn tỉnh.

- Đối với việc giao các chỉ tiêu về cải cách TTHC tại các văn bản của Trung ương chưa phù hợp với tình hình thực hiện thực tế hiện nay như: Tỷ lệ cung cấp DVC trực tuyến đảm bảo 100% TTHC đủ điều kiện theo quy định pháp luật. Tuy nhiên, hiện nay nhiệm vụ cung cấp DVC trực tuyến trên Hệ thống Bộ, ngành TW do các Bộ, ngành xây dựng và cung cấp. Chính vì vậy tỷ lệ 100% ở trên phụ thuộc vào tiến độ xây dựng và cung cấp DVC trực tuyến của Bộ, ngành (Nghị quyết số 66/NQ-CP ngày 26/3/2025, Nghị quyết số 01/NQ-CP ngày 08/01/2026, Nghị quyết

số 02/NQ-CP ngày 08/01/2026 của Chính phủ).

- Quy trình điện tử giải quyết TTHC trên HTTT giải quyết TTHC của các bộ, ngành hiện tại được cấu hình qua nhiều bước chưa thực sự tối ưu hóa trong thực hiện, chưa thực sự phù hợp với thực tiễn giải quyết TTHC tại cơ sở. Đồng thời có nhiều TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND tỉnh, tuy nhiên quy trình điện tử trên Hệ thống của các bộ, ngành chưa thể hiện đầy đủ bước xử lý của UBND tỉnh nên tổ chức thực hiện giải quyết TTHC liên thông gặp khó khăn.

- Công tác theo dõi, tổng hợp, báo cáo và giám sát tình hình giải quyết TTHC *(tiến độ, số hóa, DVC trực tuyến, thanh toán trực tuyến,...)* của các cơ quan, đơn vị tại địa phương trên Hệ thống của một số bộ, ngành gặp khó khăn do chưa được kết nối, tích hợp đồng bộ dữ liệu với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh và Hệ thống điều phối giải quyết TTHC, phải đăng nhập từng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của các Bộ, ngành để lấy số liệu riêng lẻ.

- Tình trạng hồ sơ quá hạn trên Cổng DVC quốc gia do lỗi đồng bộ hiện nay vẫn xảy ra thường xuyên và ngày càng phát sinh thêm nhiều trường hợp khác nhau, thậm chí hồ sơ xử lý sớm và đúng hạn trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh, nhưng trên Cổng DVC quốc gia vẫn ghi nhận quá hạn, làm ảnh hưởng đến kết quả đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, DVC theo thời gian thực trên môi trường điện tử của tỉnh, của các đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh. Số liệu thống kê báo cáo kết quả giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của bộ ngành còn chưa được chính xác.

- Việc triển khai Cổng DVC quốc gia và các Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của bộ, ngành theo mô hình tập trung vẫn còn nhiều khó khăn, vướng mắc. Công tác đào tạo, hướng dẫn sử dụng chưa đáp ứng yêu cầu thực tiễn do số lượng học viên lớn, thời lượng tập huấn ngắn, hạ tầng kết nối chưa ổn định và tài liệu hướng dẫn thường xuyên thay đổi theo quá trình nâng cấp hệ thống. Bên cạnh đó, việc kết nối, đồng bộ dữ liệu giữa Cổng DVC quốc gia, Hệ thống điều phối giải quyết TTHC, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của các bộ, ngành và địa phương còn phát sinh nhiều lỗi kỹ thuật, chưa bảo đảm tính đầy đủ, chính xác và kịp thời, ảnh hưởng đến việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, theo dõi tiến độ xử lý, thống kê, báo cáo và đánh giá chất lượng phục vụ. Chức năng thanh toán trực tuyến, xác thực tài khoản VNeID, tra cứu hồ sơ, bổ sung hồ sơ trực tuyến, đối soát phí, lệ phí và một số chức năng nghiệp vụ khác vẫn chưa thực sự ổn định, gây khó khăn cho người dân, doanh nghiệp cũng như cán bộ, công chức trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

- Hệ thống phản ánh, kiến nghị tại địa chỉ: *http://phananhkiennghi.dichvucong.gov.vn* mới được triển khai chưa đầy đủ thông tin như địa chỉ của người phản ánh kiến nghị, Hệ thống chưa thể tự động tải dữ liệu về nội dung phản ánh, không có chức năng công khai lại phản ánh kiến nghị, đối với các phản ánh, kiến nghị chờ bổ sung chưa có chức năng tự động kết thúc nếu quá thời hạn bổ sung phản ánh, kiến nghị dẫn đến bị treo phản ánh kiến nghị nếu công dân không bổ sung phản ánh, kiến nghị.

**2. Kiến nghị, đề xuất Đối với các Bộ, ngành Trung ương**

- Sớm hoàn thiện việc tích hợp, đồng bộ dữ liệu giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ, ngành với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh, bảo đảm cho địa phương theo dõi đầy đủ, kịp thời tiến độ giải quyết hồ sơ, nhất là đối với các TTHC thực hiện trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC mô hình tập trung theo quy định tại Nghị định số 367/2025/NĐ-CP của Chính phủ;

- Sớm hoàn thiện chức năng thống kê báo cáo trên Hệ thống. Nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ, ngành đáp ứng việc triển khai thực hiện tiếp nhận TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính, kết hợp với dịch vụ BCCI.

- Sớm hoàn thiện Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ theo hướng ổn định, đồng bộ, tăng cường khả năng liên thông giữa các hệ thống; khắc phục tình trạng lỗi, chậm, gián đoạn trong quá trình sử dụng; tạo điều kiện cho nhân viên BCCI dễ tiếp cận các hệ thống trong quá trình tiếp nhận, số hóa và trả kết quả hồ sơ TTHC.

- Sửa đổi quy trình điện tử giải quyết TTHC trên HTTT giải quyết TTHC của các bộ, ngành theo hướng linh động, cho phép địa phương cấu hình các bước phù hợp với tình hình thực tế giải quyết TTHC của địa phương.

- Đẩy mạnh, khẩn trương xây dựng và cung cấp DVC trực tuyến toàn trình cung cấp trên Hệ thống bộ; đẩy mạnh tái cấu trúc các TTHC chưa đủ điều kiện toàn trình để nâng lên DVC trực tuyến toàn trình (Theo quy định tại khoản 7, Điều 1 Nghị định số 367/2025/NĐ-CP).

- Đề nghị Trung tâm dữ liệu quốc gia sớm hoàn thiện các chức năng, tính năng của Hệ thống phản ánh, kiến nghị.

**III. NHIỆM VỤ TRONG THỜI GIAN TỚI**

Để tiếp tục thực hiện có hiệu quả công tác cải cách TTHC trong thời gian tới, UBND tỉnh yêu cầu các sở, ban, ngành, UBND cấp xã tập trung thực hiện tốt một số nhiệm vụ trọng tâm sau đây:

1. Triển khai thực hiện các nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Bộ Tư pháp, Văn phòng Chính phủ và UBND tỉnh giao về công tác kiểm soát TTHC, cải cách TTHC và các nhiệm vụ quản lý nhà nước về kiểm soát TTHC được giao tại các Kế hoạch triển khai năm 2026.

2. Nâng cao chất lượng cung cấp DVC trực tuyến và thực hiện TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Trị giai đoạn 2025-2026 theo Nghị quyết số 66/NQ-CP ngày 26/3/2025 của Chính phủ.

3. Thực hiện đánh giá tác động, thẩm định TTHC tại đề nghị xây dựng, dự án, dự thảo văn bản QPPL, bảo đảm các TTHC được quy định đúng thẩm quyền, cần thiết, hợp lý và với chi phí tuân thủ thấp nhất.

4. Thực hiện việc công bố, công khai đầy đủ, chính xác, kịp thời thông tin về TTHC trên cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC. Tiếp tục rà soát, cắt giảm, đơn giản hoá các quy định, TTHC và phân cấp giải quyết TTHC; tiếp tục tái cấu trúc các quy trình điện tử giải quyết TTHC/DVC trực tuyến thuộc thẩm quyền của UBND tỉnh; đổi mới việc quản lý, kết nối, khai thác, tái sử dụng dữ liệu trong giải quyết TTHC, nâng cao

chất lượng DVCTT, dịch vụ số cho người dân, doanh nghiệp, hướng tới cung cấp DVCTT toàn trình gắn với cá nhân hoá và dựa trên dữ liệu.

5. Hoàn thành việc số hóa dữ liệu hồ sơ, kết quả TTHC; đẩy mạnh việc kết nối, khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa.

6. Tiếp tục phối hợp với các Bộ, ngành Trung ương trong hướng dẫn, triển khai Hệ thống thông tin giải quyết TTHC các Bộ chuyên ngành theo mô hình tập trung; hỗ trợ xử lý các các sự cố liên quan đến việc triển khai thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC.

7. Tổ chức triển khai thực hiện TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính theo danh mục được phê duyệt tại Quyết định số 2989/QĐ-UBND ngày 09/12/2025 đảm bảo theo mục tiêu và lộ trình đề ra.

8. Tổ chức thực hiện có hiệu quả Đề án "Thực hiện cơ chế giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm nhận một số 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" theo Quyết định số 2931/QĐ-UBND ngày 03/12/2025 của UBND tỉnh.

9. Tổ chức rà soát, đơn giản hóa TTHC, TTHC nội bộ theo Kế hoạch số 2321/KH-UBND ngày 15/5/2026 của UBND tỉnh.

10. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát trong quá trình triển khai thực hiện; trong đó chú trọng ứng dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC và Bộ Chỉ số đánh giá việc thực hiện TTHC để thường xuyên kiểm tra, đôn đốc, chấn chỉnh các cơ quan, đơn vị, địa phương trong thực hiện công tác kiểm soát TTHC, cung cấp DVC trực tuyến.

11. Tăng cường công tác tập huấn nghiệp vụ về cải cách TTHC; đẩy mạnh công tác truyền thông về cải cách TTHC.

12. Kịp thời theo dõi, hướng dẫn, hỗ trợ các xã, phường, đặc khu tháo gỡ vướng mắc, giải đáp các khó khăn khi thực hiện TTHC bảo đảm thực hiện TTHC thông suốt, hiệu quả.

13. Kịp thời xử lý phản ánh, kiến nghị, tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc, bất cập về quy định và trong thực hiện TTHC cho người dân, doanh nghiệp./.

***Nơi nhận:***
- Bộ Tư pháp (Cục KSTTHC);
- Văn phòng CP;
- Ban TV Tỉnh ủy;
- TTHĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Đoàn ĐBQH;
- UBMTTQVN tỉnh;
- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh;
- Các cơ quan HCNN TW đóng trên địa bàn;
- VP UBND tỉnh;
- UBND các xã, phường, đặc khu;
- Hội Doanh nghiệp tỉnh;
- Trung tâm ĐHTT tỉnh;
- Lưu: VT, $HCC_{KSTT}$.

**KT. CHỦ TỊCH**
**PHÓ CHỦ TỊCH**

**Lê Văn Bảo**