

BÁO CÁO

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

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, UBND tỉnh Quảng Trị báo cáo tình hình 05 năm triển khai Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính (TTHC) trên môi trường điện tử, cụ thể như sau:

I. Tình hình triển khai thực hiện

1. Về chỉ đạo, điều hành

- Sau khi Chính phủ ban hành Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 về thực hiện TTHC trên môi trường điện tử, UBND tỉnh Quảng Trị đã kịp thời quán triệt, triển khai và cụ thể hóa các nội dung của Nghị định. Cụ thể, ngày 27/4/2020, UBND tỉnh đã ban hành Công văn số 689/UBND-KSTT về việc triển khai thực hiện Nghị định số 45/2020/NĐ-CP trên địa bàn tỉnh. Việc ban hành văn bản này thể hiện sự chủ động, quyết liệt của tỉnh trong việc tổ chức thực hiện các quy định của Trung ương, góp phần đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC, nâng cao hiệu quả phục vụ người dân và doanh nghiệp.

- Tiếp tục triển khai đồng bộ, hiệu quả các nội dung của Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, UBND tỉnh đã ban hành các kế hoạch cụ thể nhằm tổ chức thực hiện trên thực tế. Theo đó, ngày 04/9/2020, UBND tỉnh ban hành Kế hoạch số 1582/KH-UBND về số hóa kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị, địa phương giai đoạn 2020 - 2025; đồng thời, ngày 05/11/2020, ban hành Kế hoạch số 2000/KH-UBND về truyền thông việc thực hiện TTHC trên môi trường điện tử trên địa bàn tỉnh.

Các kế hoạch này đã cụ thể hóa định hướng của Nghị định, vừa tập trung thúc đẩy số hóa, hình thành nền tảng dữ liệu phục vụ giải quyết TTHC, vừa tăng cường công tác tuyên truyền, nâng cao nhận thức và mức độ tiếp cận của người dân, doanh nghiệp đối với dịch vụ công trực tuyến.

- Từ năm 2021 đến năm 2025, UBND tỉnh đã ban hành nhiều văn bản¹ chỉ đạo, đôn đốc các sở, ngành, địa phương tăng cường thực hiện số hóa hồ sơ, kết

¹Công văn số 689/UBND-KSTT ngày 27/4/2020 về việc triển khai thực hiện Nghị định số 45/2020/NĐ-CP; Kế hoạch số 1582/KH-UBND ngày 04/9/2020 về số hóa kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị, địa phương giai đoạn 2020 – 2025; Kế hoạch số 2000/KH-UBND ngày 05/11/2020 về truyền thông việc thực hiện TTHC trên môi trường điện tử trên địa bàn tỉnh; Công văn số 1477/UBND-KSTT ngày

quả giải quyết TTHC; thúc đẩy việc tái sử dụng dữ liệu đã số hoá, đồng thời nâng cao hiệu quả cung cấp DVCTT theo quy định tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

- Trên cơ sở các Kế hoạch nêu trên, các sở, ban, ngành, địa phương đã chủ động xây dựng, ban hành các kế hoạch cụ thể để tổ chức triển khai thực hiện phù hợp với chức năng, nhiệm vụ và điều kiện thực tiễn. Qua đó, bảo đảm việc thực hiện TTHC trên môi trường điện tử và công tác số hóa kết quả giải quyết TTHC được triển khai đồng bộ, thống nhất từ tỉnh đến cơ sở, góp phần nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước và chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

2. Kết quả triển khai thực hiện

Trong 05 năm qua, tỉnh đã đạt được những bước tiến đột phá về chuyển đổi mô hình từ trực tiếp sang điện tử:

- Về triển khai triển khai TTHC trên môi trường điện tử: Tỉnh đã chỉ đạo các cơ quan, đơn vị tổ chức thực hiện việc xây dựng và phê duyệt quy trình thực hiện DVC trực tuyến trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt, làm cơ sở để thiết lập quy trình điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh, đồng thời cung cấp, tích hợp lên Cổng DVC Quốc gia. Giai đoạn 2020 -2025, đã ghi nhận sự phát triển mạnh mẽ trong việc cung cấp TTHC trên môi trường điện tử của tỉnh Quảng Trị, đạt được nhiều kết quả tích cực.

Năm	TTHC điện tử	Tổng TTHC	Tỷ lệ (%)
2020	268	1970	13%
2021	1.264	1991	63%
2022	1.338	1989	67%
2023	1.696	1990	85%
2024	1.913	2096	91%
2025	2159	2164	99,8%

Qua số liệu cho thấy, số lượng TTHC cung cấp trên môi trường điện tử tăng nhanh và liên tục qua các năm, gần đạt 100% trong năm 2025. Điều này phản ánh sự quyết liệt trong chỉ đạo, điều hành của UBND tỉnh cùng với nỗ lực triển khai

12/8/2022 về việc chính thức áp dụng Kho quản lý dữ liệu điện tử TTHC và triển khai số hóa hồ sơ, kết quả TTHC; Kế hoạch hành động số 842/KH-UBND ngày 08/5/2023 nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp DVC trực tuyến trên địa bàn tỉnh; Kế hoạch hành động số 842/KH-UBND ngày 08/5/2023 nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp DVC trực tuyến trên địa bàn tỉnh; Công văn số 438/UBND-KSTT ngày 13/3/2024 về việc tăng cường đẩy mạnh tái cấu trúc quy trình điện tử giải quyết TTHC, DVC trực tuyến theo Chỉ thị số 27/CT-TTg; các văn bản đơn đốc, chấn chỉnh các chỉ tiêu về DVC trực tuyến, thanh toán trực tuyến, số hóa hồ sơ: Công văn số 660/UBND-KSTT ngày 16/04/2025, Công văn số 951/UBND-KSTT ngày 15/5/2025....

địa bàn tỉnh; Công văn số 1477/UBND-KSTT ngày 12/8/2022 về việc chính thức áp dụng Kho quản lý dữ liệu điện tử TTHC và triển khai số hóa hồ sơ, kết quả TTHC; Kế hoạch hành động số 842/KH-UBND ngày 08/5/2023 nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp DVC trực tuyến trên địa bàn tỉnh; Kế hoạch hành động số 842/KH-UBND ngày 08/5/2023 nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp DVC trực tuyến trên địa bàn tỉnh; Công văn số 438/UBND-KSTT ngày 13/3/2024 về việc tăng cường đẩy mạnh tái cấu trúc quy trình điện tử giải quyết TTHC, DVC trực tuyến theo Chỉ thị số 27/CT-TTg; các văn bản đơn đốc, chấn chỉnh các chỉ tiêu về DVC trực tuyến, thanh toán trực tuyến, số hóa hồ sơ: Công văn số 660/UBND-KSTT ngày 16/04/2025, Công văn số 951/UBND-KSTT ngày 15/5/2025....

đồng bộ của các sở, ngành, địa phương trong thúc đẩy chuyển đổi số.. Kết quả đạt được góp phần nâng cao hiệu quả cải cách hành chính, tăng tính minh bạch và tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC.

- Về cung cấp dịch vụ công trực tuyến: Từ năm 2022, UBND tỉnh đã chỉ đạo các sở, ban, ngành, địa phương tổ chức rà soát, chuẩn hóa và điện tử hóa các mẫu đơn, tờ khai theo hướng đơn giản hóa, cắt giảm thông tin phải khai báo trên cơ sở tái sử dụng dữ liệu đã được số hóa. Đồng thời, triển khai đánh giá, hoàn thiện các biểu mẫu tương tác điện tử (e-form) trên Cổng Dịch vụ công tỉnh, bảo đảm phù hợp với các quy trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến đã được phê duyệt. Qua đó, từng bước nâng cao hiệu quả tích hợp, đồng bộ và chia sẻ dữ liệu, đáp ứng yêu cầu xác thực điện tử và cải thiện chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến. Việc tái cấu trúc quy trình DVCTT đã bổ sung, làm rõ linh hoạt các hình thức nộp thành phần hồ sơ theo hướng ưu tiên điện tử, cho phép sử dụng bản điện tử có ký số, bản sao chứng thực điện tử hoặc bản scan kèm đối chiếu khi nhận kết quả. Cách tiếp cận này giúp giảm yêu cầu nộp bản giấy ngay từ đầu, tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp khi thực hiện trực tuyến. Đồng thời, vẫn bảo đảm tính pháp lý và kiểm soát chặt chẽ hồ sơ trong quá trình giải quyết, góp phần từng bước hình thành thói quen tiếp cận, sử dụng hồ sơ điện tử đối với cán bộ, công chức và người dân, doanh nghiệp trong thực hiện DVCTT.

Bên cạnh đó, tỉnh đã chỉ đạo các cấp, các ngành tăng cường xử lý hồ sơ công việc toàn trình trên môi trường điện tử, khắc phục tình trạng tiếp nhận hồ sơ điện tử nhưng xử lý nội bộ vẫn bằng giấy, ảnh hưởng đến việc cung cấp kết quả điện tử và tái sử dụng dữ liệu trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC. Qua số liệu cho thấy, số lượng hồ sơ trực tuyến tăng nhanh qua các năm, thể hiện xu hướng chuyển dịch rõ rệt sang phương thức thực hiện TTHC trên môi trường điện tử. Đặc biệt, từ năm 2022 trở đi, kết quả triển khai có sự chuyển biến tích cực, khi số hồ sơ trực tuyến tiếp tục gia tăng trong bối cảnh tổng số hồ sơ tiếp nhận có xu hướng ổn định.

Kết quả này cho thấy các giải pháp đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến, số hóa và tái cấu trúc quy trình đã phát huy hiệu quả, góp phần thay đổi thói quen của người dân, doanh nghiệp. Tuy nhiên, để duy trì kết quả bền vững, cần tiếp tục nâng cao chất lượng hệ thống, bảo đảm tính ổn định, thuận tiện và thân thiện trong quá trình sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

Năm	Hồ sơ trực tuyến	Tổng hồ sơ tiếp nhận	Tỷ lệ (%)
2020	21.166	371.912	5,7
2021	86.145	382.514	22,5
2022	151.787	407.612	37
2023	162.160	312.972	52
2024	207.652	303.729	68
2025	239.193	304.317	78,6

Để tạo thuận lợi tối đa cho người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thanh toán trực tuyến, từ năm 2020, tỉnh Quảng Trị đã triển khai các giải pháp đồng bộ, hiệu quả: là 01 trong 04 tỉnh đầu tiên hoàn thành kết nối, tích hợp nền tảng Thanh toán trực tuyến quốc gia từ Cổng Dịch vụ công quốc gia về Cổng Dịch vụ công tỉnh; Tất cả các sở, ban, ngành, UBND các cấp đều mở tài khoản ngân hàng thương mại để thuận lợi trong việc thanh toán trực tuyến của người dân, doanh nghiệp; 100% các hồ sơ TTHC trên toàn tỉnh được đồng bộ đầy đủ thông tin hồ sơ, mức phí lên Cổng DVC quốc gia để thực hiện thanh toán trực tuyến; Triển khai biên lai điện tử trên toàn tỉnh kể từ năm 2020; 100% TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính được cung cấp thanh toán trực tuyến trên Cổng DVC quốc gia. Trong năm 2025, toàn tỉnh có 280 TTHC có phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến, chiếm tỷ lệ 74,87%, tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến đạt 88,8%. Trong 3 tháng đầu năm 2026, tỉnh có 221 TTHC phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến, chiếm tỷ lệ 90,57%, tỷ lệ hồ sơ trực tuyến đạt 103.125, chiếm tỷ lệ 62,48%.

- Về số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC:

Tỉnh Quảng Trị là một trong những đơn vị đầu tiên trong cả nước hoàn thành việc xây dựng và áp dụng chính thức phân hệ Kho quản lý dữ liệu điện tử TTHC của tổ chức, cá nhân trên Cổng DVC tỉnh để phục vụ người dân, doanh nghiệp tái sử dụng dữ liệu đã được số hóa trong thực hiện TTHC trên môi trường điện tử. Theo đó, UBND tỉnh đã thường xuyên chỉ đạo các cấp, các ngành đẩy nhanh tiến độ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC theo đúng quy định của Chính phủ tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP; chỉ đạo gắn việc số hóa với thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, trong quá trình giải quyết TTHC; không yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC đã được số hóa theo đúng quy định; rà soát, bảo đảm đầy đủ các điều kiện trang thiết bị công nghệ thông tin cần thiết để triển khai quy trình số hóa hồ sơ, kết quả trong tiếp nhận, giải quyết TTHC và khai thác, sử dụng Kho quản lý dữ liệu điện tử TTHC trên Cổng DVC/Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh².

Từ năm 2022, Kho quản lý dữ liệu điện tử TTHC trên Cổng DVC tỉnh đã sẵn triển khai kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu kết quả giải quyết TTHC với Cổng DVC quốc gia để chia sẻ, tái sử dụng dữ liệu đã được số hóa trong toàn quốc thống nhất, hiệu quả. Thông qua việc chính thức khai thác, sử dụng Kho dữ liệu TTHC, các kết quả giải quyết TTHC đã được trả cho người dân, doanh nghiệp dưới 02 hình thức: Hình thức bản giấy và hình thức bản điện tử gửi về Tài khoản của công dân, doanh nghiệp trên Kho dữ liệu TTHC để tái sử dụng trong thực hiện DVC trực tuyến hoặc sử dụng trong các giao dịch khác³. Chính nhờ triển khai đồng bộ, nhiều giải pháp nên kết quả số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC đạt được chuyển biến tích cực qua các năm như sau: năm 2023, tỷ lệ số cấp kết quả điện tử đạt 22,07%; tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC đạt 55,11%, tỷ lệ khai thác, tái sử dụng dữ liệu số hóa chỉ đạt 0,3%. Năm 2024, tỷ lệ cấp kết quả điện tử 89,45%, tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC đạt 80,31%, tỷ lệ khai

^{1,2} Chỉ đạo tại Công văn số 1477/UBND-KSTT ngày 12/8/2022

thác, tái sử dụng thông tin dữ liệu đã số hóa đạt 50,64%. Năm 2025, tỷ lệ cấp kết quả điện tử là 97,09%, tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC đạt 97%, tỷ lệ khai thác, tái sử dụng thông tin dữ liệu đã số hóa đạt 95,88%. Kết quả số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC được trả về Kho dữ liệu của công dân trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh để công dân có thể tái sử dụng dữ liệu khi thực hiện TTHC trên môi trường điện tử.

Về số hóa kết quả TTHC còn hiệu lực: Tỉnh Quảng Trị cũng đã hoàn thành đối với nhiệm vụ số hóa kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực thuộc thẩm quyền giải quyết, hoàn thành trước ngày 31/12/2025 quy định tại khoản 2 Điều 26, khoản 3 Điều 27 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP. Ngành Tư pháp hoàn thành số hóa 1.804.676 dữ liệu hộ tịch, chuyển vào CSDL hộ tịch điện tử. Ngành Nông nghiệp và Môi trường hoàn thành xây dựng, kết nối và vận hành CSDL đất đai tại địa bàn, đang trong quá trình làm sạch dữ liệu đất đai. Ngành BHXH cập nhật, đồng bộ 1.400.806 dữ liệu thẻ BHYT với CSDLQG về dân cư...

- Về thực hiện các nhiệm vụ theo quy định tại Điều 26, Điều 27 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP:

Tỉnh đã tập trung chỉ đạo, tổ chức triển khai việc tiếp nhận, giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh và bộ ngành, bảo đảm tuân thủ quy định và nâng cao hiệu quả phục vụ người dân, doanh nghiệp. Đồng thời, tỉnh đã tổ chức đánh giá chất lượng thực hiện DVCTT thông qua các tiêu chí như tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, tỷ lệ giải quyết đúng hạn và mức độ hài lòng của người dân. Công tác số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC được triển khai đồng bộ, dữ liệu được cập nhật, lưu trữ và từng bước kết nối, chia sẻ trên Hệ thống, góp phần giảm việc yêu cầu cung cấp lại thông tin. Danh mục TTHC được công khai đầy đủ, minh bạch trên Cổng Dịch vụ công cấp tỉnh, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân tra cứu và thực hiện.

Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh thường xuyên được nâng cấp, hoàn thiện, bảo đảm an toàn, an ninh thông tin; tăng cường kết nối với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, hệ thống định danh và xác thực điện tử, cũng như các hệ thống, phần mềm của bộ, ngành Trung ương. Việc kết nối, khai thác và sử dụng dữ liệu được chú trọng đi đôi với các giải pháp bảo đảm an ninh, an toàn thông tin, góp phần nâng cao hiệu quả xác thực, chia sẻ và tái sử dụng dữ liệu trong giải quyết TTHC. Bên cạnh đó, công tác truyền thông được đẩy mạnh nhằm nâng cao nhận thức và khuyến khích người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến; công tác thi đua, khen thưởng và xử lý trách nhiệm được thực hiện kịp thời, góp phần nâng cao ý thức, trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị. Việc thực hiện chế độ báo cáo định kỳ được đảm bảo, số liệu được khai thác trực tiếp từ Hệ thống, bảo đảm chính xác, đầy đủ và kịp thời theo quy định.

3. Một số tồn tại, hạn chế và nguyên nhân

3.1. Một số tồn tại, hạn chế

Việc triển khai TTHC trên môi trường điện tử tuy đạt nhiều kết quả tích cực nhưng vẫn còn một số hạn chế như: tỷ lệ hồ sơ trực tuyến ở một số lĩnh vực chưa cao; tình trạng tiếp nhận hồ sơ điện tử nhưng xử lý nội bộ còn xen lẫn hồ sơ giấy vẫn còn xảy ra; việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC chưa đồng đều giữa các cơ quan, đơn vị; việc tái sử dụng dữ liệu đã số hóa chưa thực sự hiệu quả. Bên cạnh đó, việc tồn tại song song giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh và các hệ thống tập trung của bộ, ngành gây khó khăn trong kết nối, liên thông và đồng bộ dữ liệu, dẫn đến quá trình xử lý còn phân tán, chưa thống nhất.

Công tác tuyên truyền, hướng dẫn người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến còn những hạn chế nhất định, một số nội dung còn mang tính hình thức, thiên về hướng dẫn thao tác kỹ thuật chung, chưa đi sâu vào từng dịch vụ công trực tuyến cụ thể. Do đó, người dân chưa nắm rõ thành phần hồ sơ, quy trình thực hiện để chủ động chuẩn bị và tham gia thực hiện trực tuyến. Bên cạnh đó, trình độ dân trí và kỹ năng số giữa các vùng, đặc biệt tại khu vực miền núi, vùng sâu, vùng xa, biên giới còn chưa đồng đều, ảnh hưởng đến khả năng tiếp cận và sử dụng dịch vụ. Hạ tầng công nghệ thông tin, nhất là đường truyền Internet tại một số địa bàn chưa ổn định, còn hạn chế về độ phủ sóng và chất lượng, tác động đến việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến. Ngoài ra, quy trình của một số dịch vụ công trực tuyến chưa được đơn giản hóa, cùng với thói quen nộp hồ sơ trực tiếp của một bộ phận người dân vẫn còn phổ biến, làm hạn chế mức độ tham gia và hiệu quả triển khai dịch vụ công trực tuyến trong thực tế.

Giao diện nộp hồ sơ không đồng nhất: Đây là rào cản lớn nhất đối với người dân. Ví dụ: DVC Lý lịch tư pháp thực hiện trên ứng dụng VNeID, trong khi các DVCTT khác lại thực hiện trên giao diện website của từng Bộ chuyên ngành. Điều này ảnh hưởng đến trải nghiệm của người dân khi thực hiện DVCTT. Mỗi Bộ, ngành sử dụng đơn vị cung cấp dịch vụ khác nhau dẫn đến quy trình, thao tác và giao diện khác nhau, gây khó khăn cho người dân thiếu kỹ năng CNTT hoặc người không thực hiện hồ sơ thường xuyên. Quy trình hiện tại vẫn yêu cầu người dân sử dụng máy tính, chuột, bàn phím và các thao tác kỹ thuật phức tạp thay vì các phương thức tương tác tự nhiên như giọng nói.

3.2. Nguyên nhân

- Nguyên nhân khách quan:

Tình trạng xử lý nội bộ còn xen lẫn hồ sơ giấy và quy trình chưa đơn giản hóa bắt nguồn từ các quy định mang tính chuyển tiếp: (1) Duy trì song song bản giấy và bản điện tử. Nghị định số 45/2020/NĐ-CP vẫn cho phép chuyển đổi kết quả điện tử ra văn bản giấy để lưu trữ hoặc đối chiếu,. Điều này tạo tâm lý duy trì hồ sơ giấy trong các bước xử lý nội bộ của cán bộ, công chức; (2) Cách thức nộp hồ sơ dựa trên tệp tin (file): Quy trình nộp hồ sơ vẫn yêu cầu người dân "đăng tải các giấy tờ, tài liệu điện tử" hoặc dẫn nguồn. Đây thực chất là việc chuyển các mẫu giấy sang dạng tệp tin điện tử (scan, chụp), chưa phải là chuyển đổi sang dữ liệu số hóa hoàn toàn, khiến quy trình vẫn còn rườm rà và khó thực hiện đối với người dân thiếu kỹ năng số.

Việc triển khai các hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của bộ, ngành chưa đồng bộ về tiêu chuẩn kỹ thuật, dữ liệu, quy trình nghiệp vụ cũng như chưa thống nhất về giao diện, trải nghiệm người dùng, dẫn đến khó khăn trong tích hợp, liên thông với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh và gây lúng túng cho người dân khi sử dụng. Bên cạnh đó, hạ tầng công nghệ thông tin, nhất là mạng Internet tại vùng sâu, vùng xa, miền núi còn hạn chế, chưa bảo đảm ổn định, ảnh hưởng đến khả năng tiếp cận dịch vụ công trực tuyến của người dân. Trình độ dân trí và kỹ năng số của một bộ phận người dân còn thấp, trong khi thói quen sử dụng dịch vụ trực tiếp vẫn còn phổ biến.

Mô hình xây dựng hệ thống phân tán (Điều 19 của Nghị định số 45/2020/NĐ-CP): Nghị định giao trách nhiệm xây dựng giải pháp cho từng Bộ, ngành và địa phương riêng rẽ, dẫn đến việc hình thành nhiều hệ thống rời rạc, không đồng nhất về giao diện và trải nghiệm

Cơ chế tái sử dụng dữ liệu còn rào cản (Điều 9, 11 của Nghị định số 45/2020/NĐ-CP): Việc tự động điền thông tin từ Kho dữ liệu điện tử yêu cầu phải có "sự đồng ý của tổ chức, cá nhân", gây khó khăn cho việc tự động hóa hoàn toàn quy trình dựa trên dữ liệu.

Duy trì tư duy hồ sơ giấy (Điều 18 của Nghị định số 45/2020/NĐ-CP): Quy định cho phép in kết quả điện tử ra văn bản giấy để lưu trữ hoặc đối chiếu vô tình tạo tâm lý duy trì hồ sơ giấy trong xử lý nội bộ.

- Nguyên nhân chủ quan:

Công tác chỉ đạo, điều hành và tổ chức thực hiện ở một số cơ quan, đơn vị chưa thực sự quyết liệt, chưa đồng bộ; việc triển khai xử lý hồ sơ hoàn toàn trên môi trường điện tử chưa được thực hiện triệt để. Công tác tuyên truyền, hướng dẫn còn mang tính hình thức, chưa đi sâu vào từng dịch vụ công cụ thể, chưa giúp người dân hiểu rõ thành phần hồ sơ và quy trình thực hiện để chủ động tham gia. Việc số hóa, chuẩn hóa và cập nhật dữ liệu chưa đầy đủ, làm hạn chế khả năng tái sử dụng dữ liệu. Công tác kiểm tra, giám sát chưa được duy trì thường xuyên; việc phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị trong kết nối, chia sẻ dữ liệu còn chưa chặt chẽ, đồng thời việc chuẩn hóa giao diện, quy trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến chưa được quan tâm đúng mức, dẫn đến trải nghiệm người dùng còn thiếu thống nhất. Vẫn còn tình trạng hỗ trợ, thực hiện thay cho người dân trong một số trường hợp, do tâm lý ngại hướng dẫn, chưa thực sự khuyến khích người dân chủ động thực hiện dịch vụ công trực tuyến

II. Đề xuất và kiến nghị

Để nâng cao chất lượng thực hiện TTHC trên môi trường điện tử, phục vụ tốt hơn cho người dân và doanh nghiệp, UBND tỉnh Quảng Trị đề xuất, kiến nghị một số nội dung sau:

1. Đề nghị rà soát, sửa đổi Nghị định theo hướng bảo đảm phù hợp với các quy định mới của pháp luật, đặc biệt là Luật Giao dịch điện tử năm 2023 và các văn bản liên quan đến định danh, xác thực điện tử, dữ liệu số và chia sẻ dữ liệu.

2. Sửa đổi, bổ sung các điều khoản cụ thể của Nghị định số 45/2020/NĐ-CP như sau: (1) Sửa đổi Điều 19 (Trách nhiệm bảo đảm cung cấp TTHC), thay vì giao mỗi bộ, mỗi tỉnh tự xây dựng giải pháp riêng lẻ như hiện nay, cần bổ sung quy định về việc ưu tiên sử dụng các hệ thống thông tin, nền tảng dùng chung do Chính phủ hoặc các bộ quản lý chuyên ngành xây dựng tập trung để đảm bảo tính thống nhất, tránh lãng phí; (2) Sửa đổi Điều 9 và Điều 11 (Về kho dữ liệu điện tử): Bổ quy định phải có "sự đồng ý của tổ chức, cá nhân" đối với việc lưu giữ và tự động điền thông tin từ các cơ sở dữ liệu quốc gia. Quy định này nên chuyển thành cơ chế tự động tái sử dụng dữ liệu để tối ưu hóa quy trình nghiệp vụ theo mô hình tập trung; (3) Sửa đổi Điều 18 (Chuyển đổi sang văn bản giấy), cần quy định chặt chẽ hơn, tiến tới loại bỏ việc in hồ sơ điện tử ra giấy để lưu trữ hoặc đối chiếu nội bộ. Việc chuyển đổi chỉ nên thực hiện khi có yêu cầu đặc biệt từ công dân hoặc phục vụ thanh tra, kiểm tra để thúc đẩy quy trình số hóa hoàn toàn.

3. Bổ sung quy định về giao diện thông minh: Nghiên cứu quy định việc tích hợp các công nghệ hỗ trợ như trợ lý ảo, tương tác bằng giọng nói (voice) và trí tuệ nhân tạo (AI) trong các giao diện dịch vụ công trực tuyến, nhằm hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục thuận tiện hơn, từng bước giảm phụ thuộc vào thao tác kỹ thuật, phù hợp với nhiều nhóm đối tượng sử dụng, đặc biệt là người dân ở khu vực khó khăn.

4. Ban hành Bộ tiêu chuẩn UX/UI dùng chung: Quy định trong văn bản quy phạm pháp luật hoặc bộ tiêu chuẩn quốc gia về việc áp dụng thống nhất tiêu chuẩn giao diện và trải nghiệm người dùng đối với các hệ thống DVCTT của bộ, ngành và địa phương, bảo đảm tính đồng bộ, dễ sử dụng, dễ nhận diện, góp phần nâng cao hiệu quả khai thác và sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

5. Quan tâm đầu tư, nâng cấp hạ tầng số; mở rộng vùng phủ sóng, nâng cao chất lượng đường truyền Internet tại các thôn, bản vùng sâu, vùng xa, khu vực biên giới, bảo đảm đáp ứng yêu cầu triển khai dịch vụ công trực tuyến.

Trên đây là Báo cáo tình hình 05 năm triển khai Nghị định sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện TTHC trên môi trường điện tử trên địa bàn tỉnh Quảng Trị, kính báo cáo Bộ Tư pháp để tổng hợp, theo dõi./.

Nơi nhận:

- Bộ Tư pháp (Cục KSTTHC);
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- LĐ VPUBND tỉnh;
- TTPVHCC;
- Lưu: VT, HCC_{Th.H}.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Lê Văn Bảo