

Số: 4452 /BC-VPUB

Khánh Hòa, ngày 04 tháng 6 năm 2026

BÁO CÁO

Tình hình và kết quả thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính tháng 5 năm 2026 trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa

Theo quy định tại Nghị định số 369/2025/NĐ-CP ngày 31/12/2025 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 36/2025/NĐ-CP ngày 25/02/2025 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chính phủ và Nghị định số 09/2026/NĐ-CP ngày 10/01/2026 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Tư pháp thì chức năng quản lý nhà nước về kiểm soát thủ tục hành chính (TTHC) đã được chuyển từ Văn phòng Chính phủ sang Bộ Tư pháp.

Trên cơ sở tổng hợp báo cáo của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh báo cáo tình hình và kết quả thực hiện công tác cải cách TTHC tháng 5 năm 2026 trên địa bàn tỉnh, cụ thể:

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Về công tác chỉ đạo, điều hành

Trong tháng 5 năm 2026, công tác chỉ đạo, điều hành cải cách TTHC tiếp tục được Ủy ban nhân dân tỉnh triển khai quyết liệt, đồng bộ, bám sát chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và các bộ, ngành Trung ương. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đã chủ động theo dõi, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành nhiều văn bản chỉ đạo, đôn đốc các sở, ban, ngành và địa phương tập trung triển khai các nhiệm vụ cải cách TTHC, nhất là các nhiệm vụ liên quan đến cắt giảm, đơn giản hóa TTHC, triển khai dịch vụ công trực tuyến, số hóa hồ sơ và giải quyết TTHC dựa trên dữ liệu.

Trọng tâm là triển khai thực hiện các nhiệm vụ theo Nghị quyết số 01/NQ-CP ngày 08/01/2026 của Chính phủ về nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu thực hiện kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội và dự toán ngân sách nhà nước năm 2026; Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 08/01/2026 của Chính phủ về tiếp tục cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia; Nghị quyết số 66/NQ-CP ngày 26/3/2025 của Chính phủ về Chương trình cắt giảm, đơn giản hóa TTHC liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh giai đoạn 2025 - 2026

và Nghị quyết số 66.7/2025/NQ-CP ngày 15/11/2025 của Chính phủ quy định cắt giảm, đơn giản hóa TTHC dựa trên dữ liệu.

Công tác theo dõi, đôn đốc và kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ cải cách TTHC được thực hiện thường xuyên thông qua hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh và các hệ thống tập trung của bộ, ngành. Trên cơ sở kết quả theo dõi, Ủy ban nhân dân tỉnh đã kịp thời chỉ đạo chấn chỉnh các tồn tại, hạn chế trong quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ; chỉ đạo nâng cao tỷ lệ số hóa hồ sơ, tái sử dụng dữ liệu, tỷ lệ hồ sơ trực tuyến và chất lượng giải quyết TTHC tại các cơ quan, đơn vị, địa phương.

Đồng thời, tỉnh tiếp tục chỉ đạo duy trì hiệu quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp sau sắp xếp đơn vị hành chính; quan tâm bố trí nhân sự, đầu tư hạ tầng kỹ thuật, trang thiết bị và triển khai đầy đủ các chế độ hỗ trợ đối với đội ngũ cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa nhằm bảo đảm hoạt động tiếp nhận, giải quyết TTHC thông suốt, ổn định.

Bên cạnh đó, công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp tiếp tục được quan tâm chỉ đạo thực hiện nghiêm túc; thường xuyên đôn đốc các cơ quan, đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị đúng thời hạn, nâng cao chất lượng trả lời, hạn chế tình trạng trả lời chung chung, né tránh trách nhiệm. Công tác tập huấn, hướng dẫn chuyên môn nghiệp vụ về kiểm soát TTHC, giải quyết TTHC trên môi trường điện tử tiếp tục được tăng cường, góp phần nâng cao nhận thức, trách nhiệm và kỹ năng thực hiện nhiệm vụ của đội ngũ cán bộ, công chức.

Nhờ sự chỉ đạo quyết liệt, thường xuyên và đồng bộ, công tác cải cách TTHC trên địa bàn tỉnh tiếp tục đạt nhiều kết quả tích cực; tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn toàn tỉnh đạt 99,13%, tỷ lệ TTHC có giao dịch thanh toán trực tuyến đạt 85,71% (trong đó, tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến đạt 48,94%); tỷ lệ khai thác, tái sử dụng dữ liệu số hóa toàn tỉnh đạt tỷ lệ 93,11%; tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC toàn tỉnh đạt tỷ lệ 86,74% (*theo số liệu thống kê trên Cổng Dịch vụ công quốc gia*); triển khai TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính đạt 100% theo quy định góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp và thúc đẩy chuyển đổi số trong hoạt động quản lý nhà nước trên địa bàn tỉnh.

2. Về cải cách quy định TTHC

a) Thực hiện các Nghị quyết của Chính phủ về cắt giảm, phân cấp, đơn giản hóa TTHC, điều kiện kinh doanh¹ và Công văn số 527/TTg-CĐS ngày

¹ 08 Nghị quyết ngày 29/4/2026 của Chính phủ theo quy định của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật: Số 17/2026/NQ-CP; số 18/2026/NQ-CP; số 19/2026/NQ-CP; số 20/2026/NQ-CP; số 21/2026/NQ-CP; số 22/2026/NQ-CP; số 23/2026/NQ-CP; số 24/2026/NQ-CP; 03 Nghị quyết theo cơ chế của Nghị quyết số

18/5/2026 của Thủ tướng Chính phủ về việc cắt giảm, đơn giản hoá TTHC, ĐKKD bảo đảm thực chất, phù hợp với thực tiễn, đáp ứng yêu cầu quản lý; Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành Công văn số 6747/UBND-PVHCC ngày 22/5/2026 chỉ đạo triển khai thực hiện cắt giảm, đơn giản hoá TTHC, ĐKKD bảo đảm thực chất, phù hợp với thực tiễn, đáp ứng yêu cầu đề ra phù hợp với điều kiện thực tiễn địa phương.

b) Kết quả rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa TTHC: Triển khai thực hiện Nghị quyết số 66/NQ-CP ngày 26/03/2025 của Chính phủ ban hành Chương trình cắt giảm, đơn giản hóa TTHC liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh năm 2025 và 2026, Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành Quyết định 370/QĐ-UBND ngày 22/7/2025 triển khai Chương trình cắt giảm, đơn giản hóa TTHC liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh năm 2025 và 2026 trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa.

Ủy ban nhân dân tỉnh đã tập trung chỉ đạo rà soát, cắt giảm thời gian giải quyết TTHC; triển khai thực hiện TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính; đẩy mạnh tái cấu trúc quy trình điện tử, số hóa hồ sơ và tái sử dụng dữ liệu trong giải quyết TTHC. Trong kỳ báo cáo, tỉnh đã ban hành 07 Quyết định phê duyệt phương án cắt giảm thời gian và quy trình nội bộ giải quyết TTHC thực hiện không phụ thuộc địa giới hành chính; nâng tổng số TTHC đã được rà soát, cắt giảm thời gian giải quyết lên 938/2.118 thủ tục, đạt tỷ lệ 44,3%, với thời gian cắt giảm từ 10% đến 50% so với quy định hiện hành.

Hiện các cơ quan, đơn vị, địa phương tiếp tục thực hiện rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa TTHC đảm bảo các mục tiêu được giao năm 2026 tại Công văn số 1409/BTP-KSTT ngày 11/3/2026 của Bộ Tư pháp về việc thực hiện cắt giảm, đơn giản hóa TTHC theo Nghị quyết 66/NQ-CP.

c) Thực hiện Quyết định số 1085/QĐ-TTg ngày 15/9/2022 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Kế hoạch rà soát, đơn giản hóa TTHC nội bộ trong hệ thống hành chính nhà nước giai đoạn 2022-2025, trong kỳ báo cáo: Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành 05 Quyết định² công bố tổng cộng 25 TTHC nội bộ, cụ thể: ban hành mới, 07 TTHC nội bộ, sửa đổi, bổ sung 14 TTHC nội bộ, bãi bỏ 04 TTHC nội bộ.

3. Tổng số TTHC được ban hành mới, sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ

a) TTHC thuộc thẩm quyền ban hành của Trung ương: Trong kỳ báo cáo, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành 26 Quyết định³ công bố danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh.

206/2025/QH15 của Quốc hội: số 66.17/2026/NQ-CP ngày 15/5/2026; số 66.18/2026/NQ-CP ngày 18/5/2026; số 66.19/2026/NQ-CP ngày 18/5/2026.

² Quyết định số: 1456/QĐ-UBND ngày 29/4/2026, 1468/QĐ-UBND ngày 05/5/2026, 1656/QĐ-UBND ngày 18/5/2026, 1551/QĐ-UBND ngày 11/5/2026, 1413/QĐ-UBND ngày 24/4/2026.

Trong đó, số lượng TTHC ban hành mới 26 TTHC; sửa đổi, bổ sung 132 TTHC; bãi bỏ 39 TTHC.

b) TTHC thuộc thẩm quyền ban hành của địa phương: trong tháng, tỉnh không ban hành TTHC mới cũng như không thực hiện sửa đổi, bổ sung hay bãi bỏ đối với TTHC nào.

Các TTHC được công bố, công khai kịp thời, đầy đủ, chính xác trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC, với tổng số 2.218 thủ tục, tạo điều kiện để cán bộ, công chức, người dân và doanh nghiệp tra cứu, thực hiện và giám sát.

4. Về thực hiện TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông:

4.1. Tiến độ giải quyết TTHC: Hồ sơ TTHC đã giải quyết đúng hạn trên toàn tỉnh là **212.154/214.023** hồ sơ đạt tỷ lệ 99,13%, trong đó cấp tỉnh giải quyết đúng hạn là 65.976/66.329 hồ sơ đạt tỷ lệ 99,47%, cấp xã giải quyết đúng hạn là 146.178/147.694 đạt tỷ lệ 98,97%). Hồ sơ TTHC đã giải quyết quá hạn trên toàn tỉnh là **1.869** hồ sơ chiếm tỷ lệ 0,87%, trong đó cấp tỉnh có 353/66.329 hồ sơ quá hạn, chiếm tỷ lệ 0,53%, cấp xã: có 1.516/147.694 hồ sơ quá hạn chiếm tỷ lệ 1,03% *(theo số liệu thống kê từ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của Bộ, ngành và của tỉnh)*

4.2. Kết quả cung cấp Dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến: Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn tỉnh chiếm 83,9%. Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trên tổng số công bố trực tuyến có phát sinh hồ sơ 86%. Tỷ lệ TTHC có giao dịch thanh toán trực tuyến đạt 85,71%, trong đó tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến đạt 48,94% (Số liệu được trích xuất trên Cổng Dịch vụ công quốc gia).

5. Kết quả tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị

- Tình hình tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị (PAKN) về quy định và hành vi hành chính (từ ngày 21/4/2026 đến ngày 20/5/2026): Tổng số PAKN đã tiếp nhận: 451 (Trong đó: Tiếp nhận mới 349 PAKN; kỳ trước chuyển sang: 102 PAKN); đã xử lý 304 PAKN (từ chối tiếp nhận 138, chuyển Bộ, ngành 165; công khai: 1 PAKN); đang xử lý trong hạn: 147 PAKN, quá hạn: 0 PAKN.

Định kỳ hàng tháng, Ủy ban nhân dân tỉnh có văn bản đôn đốc, chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương rà soát, xử lý PAKN đúng thời gian quy định⁴. Nâng

³ Quyết định số: 1406/QĐ-UBND ngày 24/4/2026, 1456/QĐ-UBND ngày 29/4/2026, 1468/QĐ-UBND ngày 05/5/2026, 1581/QĐ-UBND ngày 13/5/2026, 1582/QĐ-UBND ngày 13/5/2026, 1656/QĐ-UBND ngày 18/5/2026, 1433/QĐ-UBND ngày 28/4/2026, 1487/QĐ-UBND ngày 05/5/2026, 1494/QĐ-UBND ngày 05/5/2026, 1448/QĐ-UBND ngày 29/4/2026, 1506/QĐ-UBND ngày 06/5/2026, 1653/QĐ-UBND ngày 18/5/2026, 1709/QĐ-UBND ngày 21/5/2026, 1406/QĐ-UBND ngày 24/4/2026, 1495/QĐ-UBND ngày 05/5/2026, 1551/QĐ-UBND ngày 11/5/2026, 1603/QĐ-UBND ngày 14/5/2026, 1708/QĐ-UBND ngày 21/5/2026, 1710/QĐ-UBND ngày 21/5/2026, 1413/QĐ-UBND ngày 24/4/2026, 1655/QĐ-UBND ngày 18/5/2026, 1670/QĐ-UBND ngày 19/5/2026, 1521/QĐ-UBND ngày 07/5/2026, 1571/QĐ-UBND ngày 12/5/2026, 1526/QĐ-UBND ngày 07/5/2026, 1378/QĐ-UBND ngày 22/4/2026.

cao chất lượng trả lời phản ánh, kiến nghị, chấm dứt tình trạng không trả lời hoặc trả lời chung chung, không cụ thể, rõ ràng, né tránh, đùn đẩy trách nhiệm.

6. Tình hình, kết quả triển khai Nghị quyết số 66.7/2025/NQ-CP ngày 15/11/2025 của Chính phủ quy định cắt giảm, đơn giản hóa TTHC dựa trên dữ liệu:

a) Công tác chỉ đạo, tổ chức thực hiện: Các cơ quan, đơn vị đã chủ động xây dựng kế hoạch triển khai; rà soát, tái cấu trúc quy trình giải quyết TTHC; đẩy mạnh số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; tăng cường khai thác, tái sử dụng dữ liệu đã số hóa nhằm giảm thành phần hồ sơ giấy, giảm thời gian xử lý và nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

b) Thực hiện giải quyết TTHC dựa trên dữ liệu: Các sở, ban, ngành và địa phương đã đẩy mạnh triển khai giải quyết thủ tục hành chính dựa trên dữ liệu theo hướng tăng cường khai thác, tái sử dụng thông tin, dữ liệu điện tử đã được số hóa và lưu trữ trên các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu dùng chung.

c) Tái cấu trúc quy trình, đơn giản hóa TTHC: Các cơ quan, đơn vị đã từng bước thực hiện tái cấu trúc quy trình điện tử, cắt giảm thành phần hồ sơ giấy, rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ, góp phần nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính, giảm thời gian đi lại và chi phí thực hiện cho người dân, doanh nghiệp. theo phạm vi Nghị quyết.

d) Triển khai TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính: Đã thực hiện 100% TTHC tiếp nhận và trả kết quả không phụ thuộc địa giới hành chính theo quy định, chủ yếu dưới hình thức trực tiếp; việc triển khai trực tuyến sẽ được thực hiện khi có hướng dẫn của bộ, ngành Trung ương.

đ) Công tác kiểm tra, giám sát:

- Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát việc triển khai thực hiện Nghị quyết số 66.7/2025/NQ-CP tại các sở, ban, ngành và địa phương nhằm kịp thời phát hiện, chấn chỉnh những tồn tại, hạn chế trong quá trình thực hiện. Thường xuyên theo dõi tình hình thực hiện trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh; định kỳ tổng hợp, đánh giá các chỉ tiêu về số hóa hồ sơ, tái sử dụng dữ liệu, tiến độ xử lý hồ sơ và việc thực hiện cắt giảm, đơn giản hóa TTHC của từng cơ quan, đơn vị.

- Thông qua công tác kiểm tra, giám sát đã kịp thời hướng dẫn các đơn vị khắc phục các tồn tại như: tỷ lệ số hóa hồ sơ chưa đồng đều, dữ liệu số hóa chưa đầy đủ, việc cập nhật kho dữ liệu điện tử còn chậm, một số quy trình điện tử chưa

⁴ Công văn số 8340/UBND ngày 04/12/2025; Công văn số 155/UBND ngày 06/01/2026; Công văn số 2727/UBND ngày 12/02/2026; Công văn số 3655/UBND ngày 06/03/2026.

được tái cấu trúc phù hợp với yêu cầu giải quyết TTHC dựa trên dữ liệu.

- Các sở, ngành, địa phương cũng chủ động tổ chức rà soát nội bộ, tự kiểm tra việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ trên môi trường điện tử; tăng cường kiểm soát chất lượng dữ liệu số hóa, nâng cao trách nhiệm của cán bộ, công chức trong khai thác và tái sử dụng dữ liệu phục vụ giải quyết thủ tục hành chính.

- Việc triển khai Nghị quyết được thực hiện nghiêm túc, đồng bộ, từng bước phát huy hiệu quả. Nhận thức và trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị trong việc giải quyết TTHC dựa trên dữ liệu được nâng cao; việc khai thác, tái sử dụng dữ liệu đã góp phần giảm thành phần hồ sơ, rút ngắn thời gian xử lý, nâng cao tính minh bạch và hiệu quả phục vụ, nổi bật như: Hồ sơ TTHC đã giải quyết đúng hạn trên toàn tỉnh là **212.154/214.023** hồ sơ đạt tỷ lệ 99,13%, trong đó cấp tỉnh giải quyết đúng hạn là 65.976/66.329 hồ sơ đạt tỷ lệ 99,47%, cấp xã giải quyết đúng hạn là 146.178/147.694 đạt tỷ lệ 98,97%). Hồ sơ TTHC đã giải quyết quá hạn trên toàn tỉnh là **1.869** hồ sơ chiếm tỷ lệ 0,87%, trong đó cấp tỉnh có 353/66.329 hồ sơ quá hạn, chiếm tỷ lệ 0,53%, cấp xã: có 1.516/147.694 hồ sơ quá hạn chiếm tỷ lệ 1,03% (*theo số liệu thống kê từ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của Bộ, ngành và của tỉnh*). Tỷ lệ TTHC có giao dịch thanh toán trực tuyến đạt 85,71% (trong đó, tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến đạt 48,94%). Tỷ lệ khai thác, tái sử dụng dữ liệu số hóa toàn tỉnh đạt tỷ lệ 93,11%; tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC toàn tỉnh đạt tỷ lệ 86,74% (*theo số liệu thống kê trên Cổng Dịch vụ công quốc gia*); triển khai TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính đạt 100% theo quy định.

Tuy nhiên, vẫn còn những khó khăn, vướng mắc như: chưa có cơ chế kết nối, chia sẻ dữ liệu thống nhất giữa các bộ, ngành trung ương với địa phương. Hệ thống thông tin của một số bộ, ngành chưa hỗ trợ chức năng tái sử dụng dữ liệu hoặc khai thác dữ liệu dân cư. Nguồn dữ liệu số hóa ở một số lĩnh vực còn thiếu tính đầy đủ, chính xác và chưa được chuẩn hóa. Nguồn nhân lực công nghệ thông tin tại một số đơn vị còn hạn chế; việc cập nhật, làm sạch dữ liệu cần nhiều thời gian. Hạ tầng kỹ thuật và khả năng liên thông dữ liệu giữa các hệ thống còn chưa đồng bộ.

7. Công tác truyền thông về cải cách TTHC: Trong kỳ báo cáo, các cơ quan báo chí tiếp tục chủ động đăng tải các tin, bài, phóng sự... về công tác lãnh đạo, chỉ đạo điều hành của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh cũng như sự vào cuộc tích cực của các sở, ban, ngành và địa phương trong cải cách TTHC và xây dựng mô hình tổ chức chính quyền địa phương 2 cấp; phát huy vai trò của mô hình Tổ công nghệ số cộng đồng, lấy sự hài lòng của người dân làm thước đo hiệu quả hoạt động của bộ máy công vụ; tăng cường thông tin tham khảo về dư luận bên ngoài đánh giá các vấn đề cải cách hành chính, cải cách

TTHC của tỉnh, về chủ trương, lộ trình sắp xếp, tinh gọn bộ máy, những vấn đề đặt ra khi triển khai mô hình chính quyền địa phương 2 cấp; đồng thời, phản ánh những vướng mắc trong thực hiện các cơ chế, chính sách, TTHC để các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời có giải pháp tháo gỡ.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Mặt đạt được:

Công tác chỉ đạo, điều hành cải cách TTHC trên địa bàn tỉnh tiếp tục được triển khai quyết liệt, đồng bộ, bám sát chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và các bộ, ngành Trung ương. Ủy ban nhân dân tỉnh đã kịp thời ban hành nhiều văn bản chỉ đạo, đôn đốc các sở, ban, ngành, địa phương triển khai thực hiện các nhiệm vụ cải cách TTHC; tập trung vào cắt giảm, đơn giản hóa TTHC, đẩy mạnh số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và khai thác, tái sử dụng dữ liệu trong giải quyết thủ tục hành chính.

Việc công khai, minh bạch TTHC được thực hiện đầy đủ, kịp thời trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp tra cứu, thực hiện và giám sát quá trình giải quyết hồ sơ. Chất lượng giải quyết TTHC tiếp tục được nâng lên; tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn được duy trì ở mức cao; tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, số hóa hồ sơ và tái sử dụng dữ liệu tiếp tục tăng so với cùng kỳ.

Tỉnh đã tích cực phối hợp với Trung tâm Dữ liệu quốc gia, Bộ Công an và các cơ quan liên quan trong triển khai chuyển đổi, vận hành các hệ thống trên Cổng Dịch vụ công quốc gia mới; thực hiện rà soát danh mục TTHC, phân quyền người dùng, tổng hợp khó khăn, vướng mắc và đề xuất phương án hỗ trợ, xử lý trong quá trình triển khai hệ thống tập trung.

Công tác tiếp nhận, theo dõi, đôn đốc xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về quy định hành chính được duy trì thường xuyên, bảo đảm đúng quy trình, thời hạn quy định; nâng cao tính công khai, minh bạch và trách nhiệm của cơ quan hành chính nhà nước trong phục vụ tổ chức, cá nhân.

Bên cạnh đó, công tác kiểm tra, giám sát, theo dõi tình hình thực hiện nhiệm vụ cải cách TTHC được tăng cường; nhiều tồn tại, hạn chế trong quá trình triển khai đã được kịp thời chấn chỉnh, tháo gỡ. Nhận thức của đội ngũ cán bộ, công chức về cải cách hành chính, chuyển đổi số và giải quyết TTHC trên môi trường điện tử tiếp tục có chuyển biến tích cực, từng bước đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ trong giai đoạn mới.

Nhìn chung, công tác chỉ đạo, điều hành cải cách TTHC của tỉnh được triển khai nghiêm túc, hiệu quả; hoạt động giải quyết TTHC cơ bản được duy trì ổn định, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp và thúc đẩy chuyển đổi số trong hoạt động quản lý nhà nước trên địa bàn tỉnh.

2. Một số tồn tại, hạn chế, khó khăn, vướng mắc như sau:

a) Về triển khai Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của các bộ, ngành

Từ ngày 01/01/2026 đến nay, tỉnh Khánh Hòa triển khai tiếp nhận, giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của các bộ, ngành. Tuy nhiên, trong quá trình triển khai phát sinh nhiều khó khăn, vướng mắc do hệ thống vận hành chưa ổn định, ảnh hưởng trực tiếp đến công tác tiếp nhận, xử lý hồ sơ của cán bộ, công chức và chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

- Đối với các TTHC đã triển khai trên hệ thống tập trung của các bộ, việc thiết lập dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ công không phụ thuộc địa giới hành chính, số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và thanh toán trực tuyến thuộc trách nhiệm của các bộ, ngành Trung ương. Địa phương không thể chủ động cấu hình, điều chỉnh hoặc cập nhật dữ liệu, tuy nhiên vẫn bị thống kê chưa cung cấp dịch vụ công trực tuyến đối với các TTHC đủ điều kiện; đồng thời số liệu hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, số hóa hồ sơ chưa được ghi nhận đầy đủ, chính xác. Hệ thống của bộ, ngành chưa cập nhật hoặc đồng bộ dữ liệu kịp thời lên Cổng Dịch vụ công quốc gia dẫn đến số liệu đánh giá Bộ Chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp theo Quyết định số 766/QĐ-TTg của tỉnh chưa phản ánh đúng thực tế triển khai.

- Việc xây dựng hệ thống tập trung của các bộ hiện chưa cho phép địa phương tùy biến cấu hình phù hợp với mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp, yêu cầu phân cấp, ủy quyền, rút ngắn thời gian giải quyết TTHC của địa phương; chưa hỗ trợ địa phương chủ động thiết lập quy trình xử lý phù hợp thực tiễn vận hành.

- Hiện nay, Ủy ban nhân dân tỉnh chưa có công cụ thống nhất để theo dõi, giám sát, thống kê, đánh giá tình hình giải quyết TTHC trên phạm vi toàn tỉnh đối với các TTHC đã triển khai trên hệ thống của bộ, ngành. Một số hệ thống chưa có chức năng thống kê, báo cáo đối với hồ sơ số hóa, thanh toán trực tuyến, dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần... gây khó khăn trong tổng hợp số liệu, theo dõi kết quả thực hiện và báo cáo phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành.

Ngoài ra, hệ thống của một số bộ chưa cập nhật đầy đủ tiến độ xử lý hồ sơ; không cho phép điều chỉnh, cập nhật thành phần hồ sơ đầu vào; không hiển thị file kết quả để cán bộ một cửa kiểm tra trước khi trả kết quả cho tổ chức, cá nhân. Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp cũng chưa được phân quyền theo dõi, thống kê, báo cáo theo ngành, lĩnh vực trên phạm vi toàn tỉnh, toàn xã theo quy định, dẫn đến địa phương phải thực hiện thống kê thủ công từ nhiều hệ thống khác nhau của bộ, ngành và của tỉnh.

Bên cạnh đó, hiện chưa có đầu mối thống nhất hướng dẫn địa phương triển

khai hệ thống tập trung của các bộ; chưa có quy trình khung về tiếp nhận, giải quyết TTHC đối với thủ tục trong một cơ quan hoặc thủ tục liên thông nhiều cơ quan trên hệ thống tập trung để bảo đảm phù hợp với Nghị định số 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ.

- Theo hướng dẫn của Bộ Khoa học và Công nghệ tại Văn bản số 7753/BKHCN-CĐSQG ngày 17/12/2025 và Văn bản số 5721/BKHCN-CĐSQG ngày 17/10/2025, việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ TTHC không thực hiện trên Hệ thống TTHC của tỉnh, kể cả TTHC đặc thù của địa phương. Tuy nhiên, theo hướng dẫn của Trung tâm Dữ liệu quốc gia, Bộ Công an trong quá trình triển khai Cổng Dịch vụ công quốc gia mới, địa phương tiếp tục duy trì Hệ thống TTHC của tỉnh để xử lý các TTHC đặc thù và các TTHC của bộ chưa cung cấp trên hệ thống tập trung. Đến nay, chưa có văn bản hướng dẫn chính thức, thống nhất giữa các cơ quan Trung ương về nội dung này, gây khó khăn, lúng túng cho địa phương trong tổ chức thực hiện.

- Đồng thời, việc vừa duy trì Hệ thống TTHC của tỉnh để xử lý TTHC đặc thù của tỉnh và TTHC của bộ chưa được cung cấp ở hệ thống bộ, vừa phải thực hiện các nhiệm vụ kết nối với 11 cơ sở dữ liệu theo Thông báo số 185/TB-VPCP ngày 14/4/2026 của Văn phòng Chính phủ và kết nối, chia sẻ dữ liệu với hệ thống VNeID để phục vụ giải quyết TTHC làm phát sinh nhiều khó khăn về kỹ thuật và nguy cơ cao lãng phí nguồn lực thực hiện.

b) Về nguồn nhân lực

Một bộ phận cán bộ, công chức chưa nhận thức đầy đủ về lợi ích của việc triển khai TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính, số hóa hồ sơ, khai thác và tái sử dụng dữ liệu trong giải quyết TTHC; do đó trong quá trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ chưa thực hiện đầy đủ, đúng quy trình theo yêu cầu chuyển đổi số và vận hành hệ thống điện tử.

- Việc tiếp nhận hồ sơ không phụ thuộc địa giới hành chính cũng tạo áp lực lớn đối với cán bộ, công chức tại Bộ phận Một cửa các cấp. Thay vì chỉ thực hiện các TTHC thuộc phạm vi quản lý của địa phương, cán bộ, công chức phải nắm bắt quy trình, nghiệp vụ của nhiều lĩnh vực khác nhau; đồng thời phải có kỹ năng công nghệ thông tin để sử dụng thành thạo đồng thời nhiều hệ thống TTHC tập trung của các bộ, ngành, bảo đảm không để người dân chờ đợi kéo dài trong quá trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ.

- Ngoài ra, tình trạng hồ sơ đúng hạn, trễ hạn đối với hồ sơ tiếp nhận không phụ thuộc địa giới hành chính vẫn được thống kê cho cơ quan tiếp nhận ban đầu, dẫn đến tâm lý e ngại trong quá trình tiếp nhận hồ sơ trực tiếp từ địa phương khác; nhiều trường hợp cán bộ ưu tiên hướng dẫn người dân nộp hồ sơ trực tuyến thay vì tiếp nhận trực tiếp để tránh ảnh hưởng đến kết quả đánh giá.

- Bên cạnh đó, đội ngũ cán bộ, công chức phụ trách công nghệ thông tin tại cấp xã hiện còn thiếu, chưa đáp ứng yêu cầu hỗ trợ vận hành, xử lý sự cố và hướng dẫn sử dụng hệ thống cho cán bộ, công chức trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của bộ, ngành và của tỉnh.

III. NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM CỦA THÁNG TIẾP THEO

1. Tiếp tục đẩy mạnh rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa và thực thi phương án đơn giản hóa TTHC theo yêu cầu tại Nghị quyết số 66/NQ-CP ngày 26/3/2025 của Chính phủ đối với TTHC được quy định tại văn bản quy phạm pháp luật của chính quyền địa phương; chủ động, phối hợp với Bộ Công an, các bộ, ngành hoàn thành việc kết nối, kiểm thử để đưa vào vận hành các Hệ thống thông tin giải quyết TTHC theo mô hình tập trung, Cổng Dịch vụ công quốc gia tại Trung tâm dữ liệu quốc gia theo đúng tiến độ, chất lượng theo chỉ đạo của Ban Chỉ đạo Trung ương, của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ; tổ chức thực hiện hiệu quả các TTHC được phân cấp; thực hiện TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính; thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, đảm bảo tạo điều kiện thuận lợi, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

2. Thực hiện giải quyết TTHC dựa trên dữ liệu theo đúng tinh thần Nghị quyết số 66.7/2025/NQ-CP ngày 15/11/2025 của Chính phủ, tiếp tục tái cấu trúc quy trình, đơn giản hóa TTHC. Rà soát, cắt giảm thời gian, thành phần hồ sơ, thủ tục trung gian; chuẩn hóa quy trình điện tử, nâng cao chất lượng dịch vụ công trực tuyến. Thúc đẩy thực hiện TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính. Tăng cường phối hợp với các bộ, ngành Trung ương, theo dõi, cập nhật tiến độ triển khai hệ thống TTHC tập trung. Kịp thời tháo gỡ khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình vận hành, kiến nghị hoàn thiện chức năng hệ thống, bảo đảm đồng bộ, liên thông.

3. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, kiện toàn đội ngũ cán bộ, công chức, nhất là lĩnh vực đất đai, công nghệ thông tin. Tăng cường đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng số, kỹ năng xử lý hồ sơ điện tử, nâng cao kỷ luật, kỷ cương hành chính, trách nhiệm thực thi công vụ

4. Đẩy mạnh tuyên truyền, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp, hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến bằng nhiều hình thức. Tăng cường hỗ trợ tại Bộ phận Một cửa, nhất là đối tượng hạn chế kỹ năng số, khuyến khích thanh toán trực tuyến, từng bước thay đổi thói quen sử dụng dịch vụ công.

IV. KIẾN NGHỊ VÀ ĐỀ XUẤT

Để nâng cao hơn nữa công tác cải cách TTHC thời gian tới, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đề nghị các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp xã:

1. Chỉ đạo khắc phục những tồn tại, hạn chế nêu tại Phụ lục đính kèm; triển khai kịp thời, đầy đủ, hiệu quả các nhiệm vụ nêu tại Mục III Báo cáo này.

2. Trên cơ sở kết quả đánh giá tháng 5/2026, thực hiện nghiêm việc kiểm soát tiến độ xử lý hồ sơ TTHC chậm, quá hạn, hồ sơ phát sinh lỗi kỹ thuật hoặc lỗi chuyển sai bước, sai người xử lý. Chủ động khai thác, sử dụng hiệu quả các chức năng thống kê, báo cáo, theo dõi hồ sơ phục vụ công tác quản lý, điều hành; trường hợp chưa được phân quyền đầy đủ, kịp thời phản ánh để tổng hợp, kiến nghị bộ, ngành Trung ương xem xét phân quyền theo quy định, bảo đảm phục vụ công tác một cửa, một cửa liên thông. Chủ động sắp xếp, bố trí cán bộ, công chức có năng lực công nghệ thông tin trực tiếp thực hiện nhiệm vụ. Tăng cường hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến.

Trên đây là Báo cáo tình hình, kết quả công tác cải cách TTHC tháng 5/2026, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh kính báo cáo./.

(Gửi kèm Phụ lục kết quả giải quyết TTHC từ ngày 21/4/2026 đến ngày 20/5/2026).

Nơi nhận:

- Chủ tịch, các PCT. UBND tỉnh (b/c);
- Công an tỉnh;
- Các sở, ban, ngành;
- UBND cấp xã;
- VPUB: CVP, PVP N.X.Hải, các Phòng;
- TTPVHCC: LĐ, các phòng;
- Lưu: VT, CT.

**KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG**



Nguyễn Xuân Hải