

Số: 99 /BC-UBND

Khánh Hòa, ngày 24 tháng 3 năm 2026

BÁO CÁO

Tình hình và kết quả thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính tháng 3 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.

Thực hiện Công văn số 1514/BTP-KSTT ngày 16/3/2026 của Bộ Tư pháp về việc báo cáo cải cách TTHC tháng 3 năm 2026. Trên cơ sở tổng hợp báo cáo của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa báo cáo tình hình và kết quả thực hiện công tác cải cách TTHC tháng 3 năm 2026 trên địa bàn tỉnh, cụ thể như sau:

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Công bố, công khai TTHC

a) Kết quả đánh giá tác động và thẩm định TTHC trong dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật (QPPL) có quy định TTHC:

Trong kỳ báo cáo, hồ sơ đề nghị đánh giá tác động dự thảo văn bản QPPL có quy định TTHC: **01**.

Số lượng TTHC đã được thẩm định trong kỳ báo cáo: **01**.

b) Kết quả cắt giảm, đơn giản hóa quy định, TTHC:

Ngày 13/01/2026, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành Quyết định số 125/QĐ-UBND ban hành Kế hoạch Kiểm soát TTHC trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa năm 2026. Theo đó, cụ thể hóa các chỉ tiêu, nhiệm vụ được giao trong năm 2026 tại 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 những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh Quốc gia năm 2026; Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ về ban hành chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 – 2030. 100% các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh đã ban hành kế hoạch kiểm soát TTHC năm 2026.

- 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.

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 02 Quyết định¹ công bố tổng cộng 19 TTHC nội bộ, cụ thể: ban hành mới 17 TTHC nội bộ; sửa đổi, bổ sung 02 TTHC nội bộ; bãi bỏ 0 TTHC nội bộ.

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) Tổng số TTHC được ban hành mới, sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ:

- TTHC thuộc thẩm quyền ban hành của Trung ương: Trong tháng 3 năm 2026, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành 16 Quyết định² công bố danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh. Trong đó, số lượng TTHC ban hành mới 41 TTHC; sửa đổi, bổ sung 210 TTHC; bãi bỏ 54 TTHC.

- TTHC thuộc thẩm quyền ban hành của địa phương: Số lượng TTHC được ban hành mới 0; sửa đổi, bổ sung 0; bãi bỏ: 0 (*trong tháng, tỉnh không ban hành TTHC mới cũng như không thực hiện sửa đổi, bổ sung hay bãi bỏ đối với TTHC nào*).

¹ Quyết định số 785/QĐ-UBND ngày 11/3/2026, Quyết định số 696/QĐ-UBND ngày 11/3/2026.

² Quyết định số: 843/QĐ-UBND ngày 13/3/2026; 856/QĐ-UBND ngày 16/3/2026; 650/QĐ-UBND ngày 26/02/2026; 688/QĐ-UBND ngày 03/3/2026; 696/QĐ-UBND ngày 04/3/2026; 728/QĐ-UBND ngày 09/3/2026; 775/QĐ-UBND ngày 10/3/2026; 696/QĐ-UBND ngày 04/3/2026; 785/QĐ-UBND ngày 11/3/2026; 812/QĐ-UBND ngày 12/3/2026; 820/QĐ-UBND ngày 12/3/2026; 821/QĐ-UBND ngày 12/3/2026; 837/QĐ-UBND ngày 13/3/2026; 669/QĐ-UBND ngày 28/02/2026; 634/QĐ-UBND ngày 25/02/2026; 744/QĐ-UBND ngày 06/3/2026 900/QĐ-UBND ngày 19/3/2026;

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 2.146 thủ tục, tạo điều kiện để cán bộ, công chức, người dân và doanh nghiệp tra cứu, thực hiện và giám sát.

2. Về cải cách việc thực hiện TTHC: Theo hướng dẫn, nội dung này (từ điểm a đến điểm d) do Văn phòng Chính phủ (nay là Bộ Tư pháp) thống kê, tổng hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

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

- Kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức liên quan đến quy định TTHC: Tổng số PAKN đã tiếp nhận: 331 (Trong đó: Tiếp nhận mới 259 PAKN; kỳ trước chuyển sang: 72 PAKN); đã xử lý 183 PAKN (từ chối tiếp nhận 88 PAKN, chuyển Bộ, ngành 93 PAKN; đã trả lời, công khai: 02 PAKN); đang xử lý trong hạn: 148 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 định³. Nâng 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.

4. 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:

- Việc rà soát, nâng cấp hạ tầng, kỹ thuật, an toàn thông tin tại địa phương để đảm bảo sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của các bộ, ngành (theo mô hình tập trung) từ ngày 01/01/2026, bảo đảm điều kiện về hạ tầng công nghệ để kết nối khai thác, sử dụng thông tin trong các CSDL để giải quyết TTHC theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân. UBND tỉnh Khánh Hòa đã chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương bảo đảm thực hiện TTHC, dịch vụ công thông suốt, hiệu quả, không bị gián đoạn trong triển khai Hệ thống TTHC tập trung của Bộ, ngành⁴.

- Về số hóa và thực hiện nghiêm quy định về giải quyết TTHC dựa vào dữ liệu. UBND tỉnh đã chỉ đạo các cơ quan, đơn vị nghiêm túc thực hiện việc khai thác, sử dụng thông tin đã có trong các cơ sở dữ liệu để thay thế thông tin, thành phần hồ sơ giải quyết TTHC theo quy định tại Điều 4, Điều 5 Nghị quyết số 66.7/2025/NQ-CP; thực hiện số hóa, tạo lập, cập nhật đầy đủ, chính xác dữ liệu theo quy định; bảo đảm các điều kiện về hạ tầng công nghệ để kết nối, khai thác, sử dụng thông tin trong các cơ sở dữ liệu để giải quyết TTHC theo yêu cầu của cá nhân, tổ chức⁵.

³ 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.

⁴ Công văn số 10136/UBND-PVHCC ngày 27/12/2025 và Công văn số 688/UBND-PVHCC ngày 12/01/2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh.

- Về tái cấu trúc quy trình đối với TTHC thuộc thẩm quyền ban hành của địa phương có thành phần hồ sơ được thay thế bằng thông tin trên các cơ sở dữ liệu quy định tại các khoản 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 và 9 Điều 4 Nghị quyết số 66.7/2025/NQ-CP. Hiện tỉnh không có TTHC thuộc thẩm quyền ban hành của địa phương.

- Việc thực hiện TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính: Đã triển khai thực hiện 100% TTHC được tiếp nhận và trả kết quả giải quyết không phụ thuộc vào địa giới hành chính theo quy định. Hiện nay, việc triển khai thực hiện các TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính mới chỉ áp dụng hình thức trực tiếp; sau khi có hướng dẫn của các Bộ, ngành về việc thực hiện tiếp nhận và xử lý trực tuyến đối với các TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính, UBND tỉnh triển khai thực hiện trên toàn địa bàn.

- Kết quả thực hiện việc đánh giá chất lượng giải quyết TTHC: Tổ chức thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, xử lý, tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc về quy định, TTHC; tổ chức kiểm tra, xác minh, làm rõ hành vi nhũng nhiễu, gây khó khăn trong giải quyết TTHC và xử lý nghiêm các tổ chức, cá nhân có liên quan theo đúng quy định; kịp thời chấn chỉnh việc giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền của các cơ quan, đơn vị, địa phương. Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trong tiếp nhận giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công, kịp thời khắc phục đối với các trường hợp dễ xảy ra chậm muộn, tiêu cực trong giải quyết hồ sơ TTHC của cơ quan, đơn vị, địa phương.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Mặt đạt được: Trong kỳ báo cáo, công tác cải cách TTHC trên địa bàn tỉnh tiếp tục được Ủy ban nhân dân tỉnh quan tâm chỉ đạo, điều hành quyết liệt, đồng bộ. Các cơ quan, đơn vị, địa phương đã chủ động triển khai thực hiện các nhiệm vụ theo chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, gắn với các nhiệm vụ cải cách hành chính của tỉnh, qua đó góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước và chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp. Công tác rà soát, đơn giản hóa và công bố TTHC tiếp tục được thực hiện thường xuyên; nhiều TTHC được sửa đổi, bổ sung, thay thế kịp thời theo quy định mới. Việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông được duy trì ổn định, bảo đảm 100% TTHC được tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, tạo thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp trong quá trình thực hiện thủ tục. Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC cơ bản bảo đảm đúng thời hạn, với tỷ lệ giải quyết đúng hạn của các sở, ngành đạt khoảng 96,7% và cấp xã đạt khoảng 95,6%. Việc cung cấp DVCTT tiếp tục được đẩy mạnh; các dịch vụ công đủ điều kiện đã được cung cấp trực tuyến toàn trình, góp phần nâng cao mức độ thuận tiện, minh bạch trong giải quyết TTHC.

⁵ Công văn số 9280/UBND-PVHCC ngày 17/12/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh.

Bên cạnh đó, việc số hóa hồ sơ và kết quả giải quyết TTHC được quan tâm triển khai, từng bước hình thành cơ sở dữ liệu phục vụ khai thác và sử dụng lại thông tin, góp phần nâng cao hiệu quả quản lý, giảm thời gian và chi phí thực hiện thủ tục cho người dân và doanh nghiệp. Các hệ thống thông tin phục vụ giải quyết TTHC tiếp tục được vận hành ổn định, hỗ trợ tốt cho công tác chỉ đạo, điều hành và theo dõi tiến độ giải quyết hồ sơ.

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

a) Về hạ tầng, kỹ thuật và hệ thống công nghệ thông tin

- Việc khai thác, kết nối và chia sẻ dữ liệu giữa các hệ thống, đặc biệt là Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, còn hạn chế, chưa phát huy hiệu quả trong việc thay thế thành phần hồ sơ giấy. Biểu mẫu, dữ liệu thống kê xuất từ hệ thống chưa đầy đủ, chưa thống nhất; số liệu giữa các hệ thống, biểu mẫu còn chênh lệch, ảnh hưởng đến độ tin cậy của công tác báo cáo.

- Một số hệ thống của bộ, ngành chưa được cấu hình đầy đủ các TTHC, thiếu các chức năng cần thiết như thống kê, theo dõi, tra cứu, thu hồi hồ sơ, chuyển hồ sơ liên thông... gây khó khăn trong quá trình vận hành. Hạ tầng kỹ thuật, trang thiết bị tại một số địa phương còn hạn chế.

- Bên cạnh đó, hiện tỉnh chưa có công cụ dùng chung để thống kê, theo dõi, giám sát, đánh giá tình hình giải quyết TTHC trên phạm vi toàn tỉnh đối với các TTHC đã triển khai trên hệ thống của bộ; việc tổng hợp số liệu còn phải thực hiện thủ công từ nhiều hệ thống khác nhau. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của các bộ, ngành và địa phương chưa bảo đảm tính đồng bộ, liên thông; trong quá trình vận hành vẫn phát sinh một số lỗi kỹ thuật ảnh hưởng đến việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ, thanh toán trực tuyến và thống kê, báo cáo. Một số lỗi chưa được khắc phục kịp thời như không tra cứu được mã hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

b) Về triển khai hệ thống của bộ, ngành và cơ chế phối hợp:

- Việc triển khai Hệ thống TTHC tập trung của các bộ, ngành chưa đồng bộ; hiện vẫn còn một số bộ chưa triển khai đầy đủ, dẫn đến địa phương phải vận hành song song nhiều hệ thống, làm tăng khối lượng công việc và khó bảo đảm tính thống nhất dữ liệu.

- Một số TTHC chưa được tích hợp, đồng bộ lên Cổng Dịch vụ công quốc gia; một số TTHC đã công bố thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính nhưng chưa được cấu hình trên hệ thống để triển khai thực tế.

- Hệ thống do các bộ, ngành xây dựng chưa thực sự lấy người dùng làm trung tâm, chưa cho phép địa phương chủ động cấu hình quy trình phù hợp với mô hình tổ chức và yêu cầu thực tiễn; đồng thời chưa có quy trình khung thống

nhất về tiếp nhận, giải quyết TTHC (đặc biệt là TTHC liên thông), gây khó khăn trong tổ chức thực hiện.

- Chưa có đầu mối thống nhất hướng dẫn, điều phối việc triển khai hệ thống tập trung; việc công bố danh mục, xây dựng quy trình nội bộ đối với các TTHC đã triển khai trên hệ thống của bộ, ngành còn thiếu hướng dẫn cụ thể, dẫn đến lúng túng cho địa phương.

- Ngoài ra, việc xử lý hồ sơ đồng thời trên nhiều hệ thống (của bộ và của tỉnh) vẫn còn xảy ra; việc kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các hệ thống chuyên ngành còn hạn chế, ảnh hưởng đến hiệu quả khai thác, sử dụng dữ liệu.

c) Về nguồn nhân lực và công tác quản lý, điều hành:

- Nguồn nhân lực tại một số cơ quan, đơn vị còn thiếu, đặc biệt trong các lĩnh vực đất đai và công nghệ thông tin; trong khi khối lượng công việc lớn, tính chất hồ sơ phức tạp, dẫn đến vẫn còn phát sinh hồ sơ trễ hạn.

- Đội ngũ công chức làm đầu mối kiểm soát TTHC tại một số địa phương, nhất là cấp xã, chưa được hướng dẫn, tập huấn đầy đủ, việc phân công nhiệm vụ chưa rõ ràng, ảnh hưởng đến hiệu quả phối hợp và triển khai nhiệm vụ.

- Công tác thống kê, theo dõi, báo cáo tại một số đơn vị còn phụ thuộc nhiều vào tổng hợp thủ công do thiếu công cụ hỗ trợ; việc phân quyền trên hệ thống chưa đầy đủ (đặc biệt ở cấp xã), gây khó khăn trong công tác giám sát, điều hành.

- Do phụ thuộc vào tiến độ triển khai của các bộ, ngành, địa phương chưa thể chủ động trong việc cung cấp một số dịch vụ công trực tuyến; đồng thời, số liệu về số hóa hồ sơ, thanh toán trực tuyến... trên Cổng Dịch vụ công quốc gia chưa được cập nhật đầy đủ, chính xác.

d) Về người dân, doanh nghiệp và việc sử dụng dịch vụ công:

- Một bộ phận người dân vẫn có thói quen thực hiện thủ tục trực tiếp, kỹ năng số còn hạn chế nên tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến chưa cao.

- Một số dịch vụ công trực tuyến chưa thực hiện được hoặc chưa thuận tiện trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; việc tích hợp, đồng bộ dữ liệu giữa các hệ thống chưa hoàn chỉnh, ảnh hưởng đến việc tra cứu, theo dõi tiến độ xử lý hồ sơ.

- Riêng đối với thanh toán trực tuyến một số lĩnh vực (như thuế đất), hiện vẫn thực hiện qua hệ thống chuyên ngành, chưa tích hợp đồng bộ với Cổng Dịch vụ công quốc gia, làm ảnh hưởng đến tỷ lệ thanh toán trực tuyến được ghi nhận.

- Một số quy trình điện tử chưa được tối ưu, vẫn phát sinh thao tác thủ công trong xử lý hồ sơ, làm tăng thời gian xử lý và có nguy cơ sai sót.

Các tồn tại, hạn chế nêu trên, xuất phát từ cả nguyên nhân khách quan và chủ quan, trong đó chủ yếu do sự chưa đồng bộ trong triển khai hệ thống của các bộ, ngành, điều kiện hạ tầng, nguồn nhân lực và mức độ sẵn sàng chuyển đổi số của người dân; do đó cần có giải pháp đồng bộ, thống nhất từ Trung ương đến địa phương trong thời gian tới.

III. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ CẢI CÁCH TTHC

1. Tiếp tục theo dõi việc thực hiện và hoàn thành các nhiệm vụ, mục tiêu, chỉ tiêu được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ đã giao trong năm 2026 tại Nghị quyết số 01/NQ-CP, Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 08/01/2026, Nghị quyết số 66.7/2025 ngày 15/11/2025 của Chính phủ và các nhiệm vụ trọng tâm về cải cách TTHC trên địa bàn tỉnh.

2. Tiếp tục rà soát, nâng cấp hạ tầng kỹ thuật, trang thiết bị, bảo đảm điều kiện vận hành ổn định, an toàn các hệ thống thông tin giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh. Tăng cường kết nối, khai thác hiệu quả các cơ sở dữ liệu quốc gia, đặc biệt là Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, phục vụ giải quyết TTHC, giảm thành phần hồ sơ giấy. Phối hợp với các bộ, ngành kịp thời xử lý các lỗi kỹ thuật phát sinh; nâng cao chất lượng vận hành hệ thống, nhất là trong tiếp nhận, xử lý hồ sơ và thanh toán trực tuyến. Nghiên cứu, đề xuất triển khai công cụ dùng chung phục vụ thống kê, theo dõi, giám sát, đánh giá tình hình giải quyết TTHC trên phạm vi toàn tỉnh, bảo đảm đồng bộ, chính xác, kịp thời. Từng bước giảm việc tổng hợp số liệu thủ công, tiến tới tự động hóa công tác báo cáo, thống kê.

3. Tiếp tục phối hợp chặt chẽ với các bộ, ngành trong triển khai Hệ thống TTHC tập trung; chủ động theo dõi, cập nhật tiến độ triển khai để kịp thời điều chỉnh việc vận hành hệ thống tại địa phương. Tổ chức vận hành hiệu quả song song các hệ thống trong giai đoạn chuyển tiếp, bảo đảm việc tiếp nhận, giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp không bị gián đoạn. Kiến nghị các bộ, ngành sớm hoàn thiện, đồng bộ hệ thống; xây dựng quy trình khung thống nhất về tiếp nhận, giải quyết TTHC, đặc biệt là TTHC liên thông. Đề xuất các bộ, ngành bổ sung chức năng cho phép địa phương tùy biến cấu hình quy trình, phù hợp với mô hình tổ chức và yêu cầu thực tiễn tại địa phương. Tăng cường trao đổi, hướng dẫn nghiệp vụ, thiết lập đầu mối hỗ trợ thống nhất nhằm tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai hệ thống tập trung.

4. Rà soát, bố trí, kiện toàn đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác giải quyết TTHC, đặc biệt trong các lĩnh vực có khối lượng hồ sơ lớn như: đất đai, công nghệ thông tin. Tăng cường đào tạo, bồi dưỡng nâng cao năng lực chuyên môn, kỹ năng số cho đội ngũ cán bộ, công chức, đáp ứng yêu cầu triển khai TTHC trên môi trường điện tử. Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu trong chỉ đạo, điều hành; tăng cường kiểm tra, giám sát, kịp thời chấn chỉnh các trường hợp chậm trễ, sai sót trong giải quyết hồ sơ. Đẩy mạnh ứng dụng công

nghệ thông tin trong quản lý, theo dõi tiến độ giải quyết TTHC; bảo đảm số liệu được cập nhật đầy đủ, chính xác trên các hệ thống. Chủ động theo dõi, đánh giá kết quả thực hiện các chỉ tiêu về DVCTT, số hóa, thanh toán trực tuyến để có giải pháp điều hành phù hợp.

5. Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp sử dụng DVCTT thông qua nhiều hình thức, phù hợp với từng đối tượng. Tăng cường hỗ trợ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp, nhất là đối với người dân còn hạn chế về kỹ năng số. Khuyến khích, tạo điều kiện thuận lợi để người dân thực hiện thanh toán trực tuyến; từng bước thay đổi thói quen sử dụng DVC theo hướng số hóa. Phối hợp với các bộ, ngành thúc đẩy tích hợp, đồng bộ các nền tảng thanh toán, bảo đảm thuận tiện, thống nhất trong sử dụng. Từng bước mở rộng triển khai TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính theo hình thức trực tuyến khi có hướng dẫn, góp phần nâng cao mức độ thuận tiện cho người dân, doanh nghiệp.

IV. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

Từ thực tiễn triển khai công tác cải cách TTHC, Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa kiến nghị tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc của tỉnh, cụ thể:

1. Kiến nghị Bộ Tư pháp:

a) Hướng dẫn đội ngũ kiểm soát TTHC của Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp về quy trình nghiệp vụ theo dõi, thống kê, báo cáo, đánh giá TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giai đoạn triển khai đồng thời Hệ thống TTHC tập trung của bộ và của tỉnh; sớm tham mưu Chính phủ sửa đổi Nghị định số 63/2010/NĐ-CP, Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và Nghị định số 367/2025/NĐ-CP của Chính phủ; ban hành hoặc sửa đổi các Thông tư liên quan theo thẩm quyền làm cơ sở để địa phương triển khai thực hiện thống nhất trên toàn quốc. Đề nghị sớm ban hành hướng dẫn cụ thể về việc công bố danh mục và xây dựng quy trình nội bộ đối với các TTHC đã được Bộ triển khai tập trung trên hệ thống riêng.

b) Tham mưu Thủ tướng Chính phủ sửa đổi Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ vì không còn phù hợp với Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, Nghị định số 367/2025/NĐ-CP của Chính phủ và Kiến trúc Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh.

c) Xem xét, kiến nghị cấp có thẩm quyền tạm thời không công khai Bộ Chỉ số 766 trên Cổng Dịch vụ công quốc gia cho đến khi có Quyết định thay thế Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ.

d) Tham mưu Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao 01 cơ quan xây dựng quy trình khung tiếp nhận, giải quyết TTHC trên Hệ thống tập trung; chỉ đạo các bộ, ngành khẩn trương cấu hình quy trình giải quyết TTHC phù hợp với việc

giảm thời gian giải quyết TTHC, phân cấp, ủy quyền giải quyết TTHC, giải quyết TTHC liên thông giữa các sở, ban, ngành, UBND các cấp trên địa bàn tỉnh hoặc xây dựng chức năng để địa phương tự cấu hình quy trình.

đ) Cung cấp phần mềm báo cáo (kiểm soát và cải cách TTHC) để địa phương triển khai thực hiện thống nhất.

e) Hỗ trợ xử lý lỗi kỹ thuật trên cơ sở dữ liệu quốc gia TTHC và Hệ thống phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia⁶.

2. Kiến nghị Bộ Công an:

Sớm đưa vào vận hành Hệ thống điều phối giải quyết TTHC; điều chỉnh chức năng thống kê số liệu TTHC, DVCTT, thanh toán trực tuyến, số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; xây dựng chức năng quản trị, tập huấn, hướng dẫn địa phương quản trị theo khoản 2 Điều 35 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP đã được sửa đổi, bổ sung tại Nghị định số 367/2025/NĐ-CP của Chính phủ nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho địa phương.

3. Kiến nghị các Bộ, ngành:

a) Đẩy mạnh tích hợp, đồng bộ các nền tảng thanh toán trực tuyến (đặc biệt các hệ thống chuyên ngành như thuế, tài chính) với Cổng Dịch vụ công quốc gia, bảo đảm thuận tiện, thống nhất cho người dân, doanh nghiệp. Hoàn thiện cơ chế, chính sách liên quan đến thanh toán trực tuyến phí, lệ phí, tạo điều kiện thuận lợi cho việc triển khai đồng bộ trên toàn quốc.

b) Tiếp tục hoàn thiện, mở rộng khả năng kết nối, khai thác Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, tạo điều kiện cho địa phương khai thác hiệu quả trong giải quyết TTHC, giảm thành phần hồ sơ giấy. Bảo đảm việc kết nối, xác thực, chia sẻ dữ liệu dân cư được thực hiện ổn định, thông suốt, hạn chế lỗi kỹ thuật trong quá trình khai thác.

c) Sớm triển khai toàn bộ TTHC thuộc thẩm quyền quản lý lên Hệ thống TTHC tập trung, có văn bản thông báo chính thức (số lượng, danh mục mã số TTHC cụ thể) để địa phương có cơ sở đóng chức năng xử lý hồ sơ của các TTHC này trên Hệ thống tỉnh, giảm tải cho địa phương khi phải sử dụng song song hai Hệ thống.

⁶ Việc công khai một số TTHC trên cơ sở dữ liệu về TTHC gặp khó khăn, cụ thể các TTHC mã 1.000828, 1.000688, 1.008624, 1.008628, 1.001928, 1.002010, 1.002032, 1.002055, 1.002079, 1.002099, 1.002181, 1.002198, 1.002218, 1.002234, 1.008709, 1.002398, 1.002384, 1.002368... sau khi nhập quyết định công bố địa phương hóa, không tìm thấy các TTHC trên để công khai.

Hệ thống phản ánh kiến nghị xuất hiện một số lỗi, cụ thể: Phản ánh, kiến nghị của công dân mã PAKN.20260226.0549 sau khi Bộ, ngành chuyển trả lại địa phương, địa phương không có nút bấm xử lý; phản ánh, kiến nghị mã PAKN.20260112.0700 của công dân gửi đến không có nút bấm tiếp nhận.

d) Cung cấp các tính năng về thống kê, tra cứu CSDL dân cư, tính năng nhắc việc, tính năng thu hồi hoặc điều chỉnh người xử lý khi chuyển sai bước... trên Hệ thống để phục vụ công tác tiếp nhận, xử lý và theo dõi hồ sơ theo quy định. Cấp quyền theo dõi, thống kê, báo cáo về TTHC theo ngành, lĩnh vực theo phạm vi toàn tỉnh, toàn xã cho đội ngũ kiểm soát TTHC của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp xã để thực hiện nhiệm vụ một cửa, một cửa liên thông theo quy định.

Kính đề nghị các bộ, ngành Trung ương quan tâm xem xét, chỉ đạo, sớm tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc nêu trên nhằm bảo đảm việc triển khai cải cách TTHC được đồng bộ, hiệu quả, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp.

Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa kính báo cáo Bộ Tư pháp./.

Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ (b/c);
- Các Bộ: Tư pháp, Công an (b/c);
- TT. Tỉnh ủy, TT. HĐND tỉnh (b/c);
- Chủ tịch UBND tỉnh (báo cáo);
- Các PCT. UBND tỉnh;
- Công an tỉnh;
- Các sở, ban, ngành;
- UBND các xã, phường, đặc khu;
- VPUB: CVP, PCVP N.X.Hải;
- TTPVHC tỉnh: LĐ, các phòng;
- Lưu: VT, KSTT, CT.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Nguyễn Thanh Hà