

BÁO CÁO
Công tác kiểm soát thủ tục hành chính tháng 8 năm 2026

Kính gửi: Ủy ban nhân dân tỉnh

Thực hiện Thông tư 09/2026/TT-BTP ngày 15/6/2026 của Bộ Tư pháp về quy định chế độ báo cáo về công tác kiểm soát thủ tục hành chính (TTHC) định kỳ; Văn phòng UBND tỉnh Khánh Hoà báo cáo kết quả kiểm soát TTHC tháng 8 trên địa bàn tỉnh với các nội dung như sau:

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN KIỂM SOÁT TTHC

1. Đánh giá tác động TTHC quy định tại dự thảo văn bản quy phạm pháp luật (QPPL): Trong kỳ báo cáo, không phát sinh nhiệm vụ.

2. Thẩm định, thẩm tra TTHC quy định tại dự thảo văn bản QPPL: Trong kỳ báo cáo, không phát sinh nhiệm vụ.

3. Công bố, công khai TTHC, danh mục TTHC

- TTHC thuộc thẩm quyền ban hành của Trung ương: Trong kỳ báo cáo, phối hợp với các sở, ban, ngành tham mưu UBND tỉnh đã ban hành 39 Quyết định công bố danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh. Trong đó, công bố mới 56 TTHC; sửa đổi, bổ sung: 154 TTHC; bãi bỏ: 82 TTHC.

- TTHC thuộc thẩm quyền ban hành của địa phương: Trong kỳ báo cáo, không thma mưu UBND tỉnh ban hành thủ tục TTHC mới, không thực hiện sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ TTHC.

- TTHC thuộc thẩm quyền ban hành của trung ương: Theo số liệu thống kê trên Hệ thống cơ sở dữ liệu TTHC, tính đến thời điểm báo cáo, toàn tỉnh triển khai 2.031 (cấp tỉnh 1.655 thủ tục, cấp xã 376 thủ tục); Tổng số TTHC đã cung cấp dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) là: 2.073 thủ tục; trong đó, số TTHC đã cung cấp DVCTT toàn trình 787 thủ tục; Số TTHC đã cung cấp DVCTT một phần: 1.286 thủ tục.

(Đính kèm Biểu 03b/BTP/KSTT)

4. Rà soát, đơn giản hoá TTHC

a) 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; năm 2025, đã rà soát, bãi bỏ 18/181 (100%) thuộc thẩm quyền ban hành của tỉnh có liên quan đến hoạt động sản xuất kinh doanh, đạt chỉ tiêu năm 2025 và 2026. Hiện tại, tỉnh không có TTHC thuộc thẩm quyền ban hành của HĐND tỉnh, UBND tỉnh.

Tính đến tháng 8 năm 2026, tham mưu UBND tỉnh tiếp tục cắt giảm thời gian của 1.184 TTHC, đạt tỷ lệ 53% trên tổng số TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết đã được giảm thời gian giải quyết. Thời hạn giải quyết được cắt giảm từ 10% đến 50% (đạt chỉ tiêu năm 2026 đã đề ra tại Nghị quyết số 66/NQ-CP ngày 26/03/2025 của Chính phủ).

b) Các cơ quan, đơn vị, địa phương đang triển khai thực hiện rà soát, đơn giản hóa TTHC theo Thông tư số 02/2017/TT-VPCP và Kế hoạch Kiểm soát TTHC năm 2026.

(Đính kèm Biểu 04b/BTP/KSTT và Biểu 04d/BTP/KSTT)

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

Thực hiện Nghị quyết số 66.7/2025/NQ-CP ngày 15/11/2025 của Chính phủ về cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính dựa trên dữ liệu. tính đến tháng 8/2026, tỉnh Khánh Hòa đã ban hành các Quyết định công bố 159 TTHC được có thay phần hồ sơ được thay thế bằng dữ liệu điện tử².

Hiện nay, Hệ thống giải quyết TTHC tập trung của các Bộ, ngành chủ yếu mới thực hiện kết nối, chia sẻ dữ liệu với CSDL quốc gia về dân cư, chưa kết nối, chia sẻ đồng bộ với các CSDL quốc gia, CSDL chuyên ngành và hệ thống thông tin khác có liên quan. Các Bộ chưa có hướng dẫn cụ thể về tái cấu trúc quy trình, dữ liệu hoặc hệ thống để thực hiện việc cắt giảm, đơn giản hóa thành phần hồ sơ khi giải quyết TTHC nên địa phương chưa có cơ sở triển khai thực hiện. Ngoài ra, một số thông tin, dữ liệu phục vụ công tác theo dõi, tổng hợp, báo cáo vẫn phải thực hiện thủ công, làm ảnh hưởng đến tiến độ xử lý và khả năng khai thác, sử dụng dữ liệu dùng chung.

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.

¹ thủ tục hành chính cấp xã (lĩnh vực hạ tầng giao thông và đường bộ)

² Quyết định số 1448/QĐ-UBND ngày 29/4/2026 sửa đổi 15 TTHC thuộc lĩnh vực Người có công, Văn thư lưu trữ; Quyết định số 1056/QĐ-UBND ngày 06/5/2026 sửa đổi 07 TTHC thuộc lĩnh vực Lao động - Tiền lương; Quyết định số 1069/QĐ-UBND ngày 31/3/2026 công bố 70 TTHC có thành phần hồ sơ được thay thế bằng thông tin trên các cơ sở dữ liệu thuộc các lĩnh vực Quốc tịch, Chứng thực, Hộ tịch, Nuôi con nuôi, Luật sư; Quyết định số 1816/QĐ-UBND ngày 01/6/2026 công bố 61 TTHC có thành phần hồ sơ được thay thế bằng dữ liệu; Quyết định 2145/QĐ-UBND ngày 17/6/2026 công bố 06 TTHC có thành phần hồ sơ được thay thế bằng dữ liệu trợ giúp pháp lý điện tử.

Số lượng văn bản quy phạm pháp luật cần sửa đổi và đã sửa đổi để thực hiện cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính dựa trên dữ liệu: Không.

(Đính kèm Biểu 05c/BTP/KSTT)

6. Về tiếp nhận, xử lý PAKN về quy định hành chính

- Trong kỳ báo cáo, tổng số PAKN đã tiếp nhận: 132 PAKN (Trong đó: Tiếp nhận trong kỳ 92 PAKN; kỳ trước chuyển sang: 40 PAKN); số PAKN về quy định hành chính: 0; số PAKN về hành vi hành chính: 132 PAKN.

- Số PAKN đã xử lý 106, số PAKN đã công khai 106 PAKN.

- Số PAKN đang xử lý: 26.

- Số PAKN đang xử lý quá hạn: 0

Định kỳ hàng tháng, tham mưu UBND tỉnh 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.

7. Kết quả giải quyết TTHC

- Trong kỳ báo cáo, tỉnh Khánh Hoà đã tiếp nhận: 123.745 hồ sơ TTHC. Trong đó, tiếp nhận trong kỳ: 92.958 hồ sơ (trực tuyến: 73.376 hồ sơ, trực tiếp và qua dịch vụ bưu chính: 19.582 hồ sơ); số từ kỳ trước chuyển qua: 30.787 hồ sơ.

- Số lượng hồ sơ giải quyết: 90.099 hồ sơ, trong đó 89.108 hồ sơ TTHC được giải quyết sớm hạn và đúng hạn, tỷ lệ đúng hạn đạt 98,9%.

- Số lượng hồ sơ đang giải quyết: 33.638 hồ sơ; trong đó, trong hạn: 31.765 hồ sơ, quá hạn: 1.873 hồ sơ.

(Đính kèm Biểu 07b/BTP/KSTT)

8. Triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC

UBND tỉnh ban hành Công văn số 7770/UBND-PVHCC ngày 13/8/2026 chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai thực hiện Nghị định số 309/2026/NĐ-CP ngày 05/8/2026 sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 367/2025/NĐ-CP; trong đó, trọng tâm rà soát kiện toàn Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả; chuẩn bị các điều kiện cần thiết, đảm bảo triển khai Hệ thống ki-ốt thông minh theo quy định.

Theo dõi, hỗ trợ, hướng dẫn 64 Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã

³ Công văn số 9704/UBND-PVHCC ngày 30/7/2026

cách thức tổ chức, vận hành Trung tâm, tháo gỡ các vướng mắc liên quan đến tiếp nhận, xử lý hồ sơ, trả kết quả giải quyết, việc số hóa, thao tác trên phần mềm, dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến...để đảm bảo quá trình hoạt động của các Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã được diễn ra thông suốt, hiệu quả, không bị gián đoạn.

(Đính kèm Biểu 08c/BTP/KSTT)

9. Thực hiện TTHC trên môi trường điện tử

Triển khai thực hiện Nghị định số 310/2026/NĐ-CP ngày 05/8/2026 của Chính phủ 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 thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 68/2024/NĐ-CP, Nghị định số 69/2024/NĐ-CP và Nghị định số 118/2025/NĐ-CP. Đến nay, 100% UBND cấp xã đã triển khai chứng thực bản sao điện tử từ bản chính trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh. Trong tháng 8, tỷ lệ số hóa đạt 92,3 % (83.168/90.059 hồ sơ).

Từ ngày 01/01/2026, các bộ, ngành triển khai Hệ thống thông tin giải quyết TTHC theo mô hình tập trung. Hệ thống Điều phối giải quyết TTHC thực hiện đồng bộ dữ liệu từ các Hệ thống của Bộ, ngành về hệ thống của tỉnh; tuy nhiên, việc đồng bộ mới được thực hiện từ tháng 6/2026 nên dữ liệu phát sinh trước thời điểm này chưa được đồng bộ đầy đủ. Đồng thời, Hệ thống Điều phối chưa có đầy đủ chức năng tra cứu dữ liệu số hóa của các Bộ, ngành.

Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh đã kết nối với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và triển khai đưa vào khai thác Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư trong giải quyết TTHC. Tỉnh cũng đã hoàn thành kết nối, tích hợp, chia sẻ tài liệu số hóa giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh với Kho quản lý dữ liệu điện tử của Cổng Dịch vụ công quốc gia để phục vụ tái sử dụng kết quả số hóa giữa các hệ thống thông tin giải quyết TTHC, giúp người dân, doanh nghiệp chỉ cung cấp thông tin một lần.

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

Trong kỳ báo cáo, không tham mưu UBND tỉnh Khánh Hòa công bố TTHC nội bộ và không có TTHC nội bộ cắt giảm và đơn giản hóa.

(Đính kèm Biểu 09a/BTP/KSTT)

11. Truyền thông hỗ trợ hoạt động kiểm soát TTHC

Công tác truyền thông luôn được tỉnh quan tâm, triển khai quyết liệt, đồng bộ, tập trung chuyển tải những trọng tâm và quyết tâm CCHC của tỉnh; tiếp tục củng cố, tăng cường sự ủng hộ của người dân, tổ chức, doanh nghiệp đối với công tác CCHC; hướng đến thống nhất nhận thức và hành động trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, từ đó nâng cao chất lượng, hiệu quả phục vụ Nhân dân.

12. Nghiên cứu, đề xuất sáng kiến cải cách TTHC: Không

13. Kiểm tra thực hiện kiểm soát TTHC

UBND tỉnh Khánh Hòa đã ban hành Quyết định số 644/QĐ-UBND ngày 26/02/2026 về việc ban hành Kế hoạch kiểm tra công tác CCHC tỉnh Khánh Hoà năm 2026, Quyết định số 765/QĐ-UBND ngày 10/3/2026 về việc thành lập Đoàn Kiểm tra công tác cải cách hành chính tỉnh Khánh Hoà năm 2026. Trong tháng 8, tham mưu UBND tỉnh Khánh Hòa triển khai thực hiện các đoàn kiểm tra chuyên đề về cải cách TTHC và cung cấp dịch vụ công trực tuyến tại các cơ quan, đơn vị, địa phương.

14. Nội dung khác: Không.

II. Đánh giá chung

1. Thuận lợi

Trong tháng 8, công tác kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa tiếp tục được quan tâm chỉ đạo, triển khai đồng bộ và đạt nhiều kết quả tích cực. Việc công bố, công khai thủ tục hành chính được thực hiện kịp thời; công tác rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính có chuyển biến rõ nét, trong đó tỉnh đã phê duyệt phương án cắt giảm thời gian giải quyết đối với nhiều thủ tục. Kết quả giải quyết hồ sơ cơ bản bảo đảm đúng hạn, tỷ lệ hồ sơ trực tuyến và số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính tiếp tục được nâng lên, góp phần tăng tính minh bạch, thuận tiện cho người dân, doanh nghiệp.

- Việc triển khai các quy định về cơ chế một cửa, một cửa liên thông có ý nghĩa quan trọng trong đổi mới phương thức tổ chức giải quyết thủ tục hành chính, bảo đảm thống nhất đầu mối tiếp nhận, hướng dẫn, theo dõi và trả kết quả; đồng thời xác định rõ trách nhiệm, thời gian xử lý của từng cơ quan, đơn vị trong toàn bộ quá trình giải quyết. Việc kết hợp cơ chế một cửa với số hóa hồ sơ, quy trình điện tử, kết nối và khai thác dữ liệu tạo nền tảng để chuyển từ quản lý hồ sơ thủ công sang quản lý, giám sát quá trình giải quyết trên môi trường điện tử, hạn chế yêu cầu tổ chức, cá nhân cung cấp lại thông tin, giấy tờ đã có và từng bước thực hiện thủ tục hành chính không phụ thuộc địa giới hành chính.

2. Khó khăn, vướng mắc

a) Về Hệ thống TTHC tập trung của các Bộ:

- Đối với TTHC đã triển khai trên hệ thống tập trung của các Bộ, việc thiết lập cung cấp dịch vụ công trực tuyến, cung cấp dịch vụ công không phụ thuộc vào địa giới hành chính, số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC, thanh toán trực tuyến thuộc trách nhiệm thực hiện của các Bộ. Đồng thời, hệ thống các bộ chưa cập nhật đầy đủ chính xác dữ liệu về Công Dịch vụ công quốc gia dẫn đến số liệu của tỉnh, số liệu Bộ Chỉ số 766 của tỉnh trên Cổng Dịch vụ công quốc gia chưa được cập nhật đầy đủ, chính xác. Trong giai đoạn đầu vận hành các hệ thống mới, việc hỗ trợ kỹ thuật còn chậm, chưa

đáp ứng kịp thời số lượng lỗi phát sinh tại cơ sở, làm ảnh hưởng đến việc tiếp nhận, xử lý, trả kết quả và hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính.

- Một số hệ thống chưa hoàn thiện chức năng thống kê, báo cáo, trích xuất dữ liệu theo các chỉ tiêu phục vụ công tác kiểm soát thủ tục hành chính như: hồ sơ trực tuyến toàn trình, trực tuyến một phần, thanh toán trực tuyến, số hóa hồ sơ, tái sử dụng dữ liệu, hồ sơ quá hạn, hồ sơ đã trả kết quả, hồ sơ dừng xử lý, hồ sơ rút.

- Việc xây dựng hệ thống tập trung của các Bộ chưa cho phép địa phương tùy biến cấu hình phù hợp với mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp và phân cấp, ủy quyền, giảm thời gian giải quyết thủ tục hành chính tại địa phương.

- Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp chưa được phân quyền theo dõi, thống kê, báo cáo về TTHC theo ngành, lĩnh vực theo phạm vi toàn tỉnh, toàn xã để thực hiện nhiệm vụ một cửa, một cửa liên thông theo quy định.

- Việc đồng bộ, kết nối và chia sẻ dữ liệu giữa Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh, các hệ thống thông tin tập trung của bộ, ngành và các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành chưa đầy đủ. Một số dữ liệu, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử đã được tạo lập nhưng chưa có cơ chế khai thác, tái sử dụng thống nhất giữa các hệ thống, làm hạn chế khả năng tự động điền thông tin, kiểm tra, đối chiếu và sử dụng dữ liệu để thay thế thành phần hồ sơ.

- Phương pháp theo dõi, thống kê và đánh giá kết quả thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử giữa các hệ thống và quy định có liên quan chưa hoàn toàn thống nhất. Đáng chú ý, cách xác định, tính điểm đối với hồ sơ trực tuyến toàn trình theo tiêu chí đánh giá của Bộ Khoa học và Công nghệ còn có điểm chưa đồng nhất với cách xác định hồ sơ trực tuyến toàn trình theo quy định tại Thông tư, dẫn đến khó khăn trong việc tổng hợp, đối chiếu và đánh giá kết quả thực hiện. Bên cạnh đó, các chỉ tiêu hiện nay chủ yếu phản ánh tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, số hóa, thanh toán và kết nối, chưa đánh giá đầy đủ hiệu quả thực chất của việc khai thác, tái sử dụng dữ liệu, thay thế giấy tờ, tự động điền thông tin, cắt giảm số lần kê khai và lợi ích mang lại cho người dân, doanh nghiệp.

b) Về Cổng Dịch vụ công quốc gia do Bộ Công an quản lý, vận hành

- *Về cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC*

Căn cứ Điều 13, 14, 15 Quyết định số 29/2026/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ và Nghị định số 63/2010/NĐ-CP của Chính phủ: Cơ sở dữ liệu quốc gia TTHC chưa có chức năng cho phép địa phương cập nhật Quyết định công bố danh mục TTHC (phí, lệ phí, thời gian giải quyết TTHC, địa điểm thực hiện). Việc này dẫn đến hiện không có dữ liệu TTHC đầy đủ trên cơ sở dữ liệu, bao gồm các trường thông tin do địa phương quyết định như phí, lệ phí, thời gian giải quyết, phân cấp, ủy quyền giải quyết TTHC; gây khó khăn cho địa phương trong việc theo dõi, công khai TTHC.

Hệ thống CSDL quốc gia về TTHC mới triển khai thường xuyên thay đổi trạng thái TTHC thực hiện trên Hệ thống tập trung của bộ, ngành và Hệ thống của tỉnh, dẫn đến địa phương không thể theo dõi, kiểm soát được việc biến động để kịp thời cấu hình đường dẫn dịch vụ công trực tuyến và quy trình điện tử trên Hệ thống của tỉnh. Đồng thời việc thay đổi⁴ không có văn bản, cũng như cảnh báo, thông báo về sự thay đổi trên Hệ thống để tỉnh biết, thực hiện.

- Về nền tảng thanh toán trực tuyến

Nhiều hồ sơ của tổ chức, công dân đã thực hiện thanh toán thành công trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, tuy nhiên khoản tiền tương ứng chưa được chuyển về tài khoản của đơn vị thụ hưởng, gây khó khăn trong việc theo dõi, hạch toán và xác nhận kết quả thanh toán.

Đối với các khoản tiền đã được chuyển về tài khoản thụ hưởng, hệ thống chưa cung cấp hoặc chưa hiển thị đầy đủ thông tin mã hồ sơ tương ứng, dẫn đến khó khăn trong công tác kiểm tra, đối soát giữa giao dịch thanh toán và hồ sơ thủ tục hành chính.

Các thông tin liên quan đến trạng thái giao dịch, biên lai điện tử, tình trạng quyết toán trên trang quản trị thanh toán (quantrithanhtoan.ndc.gov.vn) chưa được thể hiện rõ ràng, đầy đủ và thuận tiện cho việc tra cứu, gây khó khăn cho cán bộ thực hiện công tác thu phí, lệ phí, đặc biệt trong các trường hợp cần thực hiện hoàn trả tiền cho tổ chức, công dân; thời gian đồng bộ trạng thái thanh toán lâu làm ảnh hưởng tiến độ phục vụ người dân, doanh nghiệp.

Hiện nay, chức năng thống kê, tổng hợp, báo cáo đối với hoạt động thu phí, lệ phí chưa được hoàn thiện; chưa hỗ trợ xuất báo cáo phục vụ công tác quản lý, theo dõi và quyết toán trên các hệ thống của bộ, ngành và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Về hệ thống điều phối giải quyết TTHC

Chức năng báo cáo trên Hệ thống điều phối thủ tục hành chính còn một số khó khăn như sau: (i) chưa cho phép chọn từ ngày đến ngày; (ii) chưa cho phép chọn thống kê cấp tỉnh (các sở), cấp xã riêng biệt; (iii) chưa hiển thị chi tiết từng sở và từng xã; (iv) chưa hiển thị hồ sơ số hóa, hồ sơ được cấp bản điện tử có giá trị pháp lý, hồ sơ thanh toán trực tuyến, hồ sơ toàn trình, hồ sơ một phần.

Hiện nay, 02 nhóm dịch vụ công liên thông “khai sinh – khai tử” đang điều hướng xử lý về Hệ thống của tỉnh, không đồng bộ thông tin hồ sơ về Cổng Dịch vụ công quốc gia để thực hiện các bước thanh toán trực tuyến, đồng bộ việc trả kết quả, làm ảnh hưởng đến người dân trong quá trình thanh toán trực tuyến.

Hệ thống điều phối có lúc, có thời điểm không tìm thấy hồ sơ; hồ sơ đã tiếp nhận, xử lý trên Hệ thống tập trung nhưng không đồng bộ trên Cổng Dịch vụ công

⁴ Tại thời điểm ngày 29/5/2026 chỉ có 83 TTHC của bộ còn cung cấp trên Hệ thống tỉnh, hiện nay là 93 TTHC, tuy nhiên địa phương không nhận được văn bản thông báo của các bộ.

quốc gia để thanh toán trực tuyến; việc đồng bộ kết quả giải quyết hồ sơ từ Hệ thống tập trung, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh lên Cổng Dịch vụ công quốc gia chưa chính xác, dẫn đến số liệu hồ sơ quá hạn, trễ hạn bị sai lệch so với kết quả giải quyết thực tế trên các hệ thống, làm ảnh hưởng đến kết quả của tỉnh.

- Về hệ thống tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị quy định hành chính

Sau khi đóng Hệ thống phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia cũ, một số phản ánh, kiến nghị đang trong quá trình xử lý nhưng chưa có kết quả giải quyết, hiện nay Bộ Công an chưa có hướng dẫn phương án xử lý tiếp theo. Bên cạnh đó, việc chậm đồng bộ các phản ánh, kiến nghị còn tồn đang xử lý làm ảnh hưởng đến tiến độ xử lý, công khai kết quả kịp thời cho công dân, qua đó tác động đến mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với tỉnh.

Việc thống kê phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính chưa phản ánh đầy đủ các trạng thái phát sinh ngay từ khâu tiếp nhận, phân loại, giao cơ quan, đơn vị thụ lý, giải quyết và chuyển cơ quan có thẩm quyền. Đặc biệt, chưa có mẫu/chức năng thống kê riêng đối với trường hợp phản ánh, kiến nghị mới được tiếp nhận hoặc đã được giao cơ quan, đơn vị thụ lý nhưng chưa đến bước xử lý, trả lời. Điều này gây khó khăn cho địa phương trong việc theo dõi tiến độ, tổng hợp số liệu, xác định trách nhiệm của cơ quan, đơn vị và lập báo cáo thống kê. Ngoài ra, chức năng báo cáo, thống kê số liệu chưa đúng với tình hình xử lý thực tế của cơ quan, đơn vị.

c) Về thống kê, báo cáo

- Theo các mục tiêu, nhiệm vụ được giao tại Nghị quyết số 01/NQ-CP, Nghị quyết số 02/NQ-CP năm 2026, Nghị quyết số 66/NQ-CP ngày 26 tháng 3 năm 2025, Nghị quyết số 71/NQ-CP ngày 01 tháng 4 năm 2025 của Chính phủ, địa phương phải thường xuyên theo dõi, đánh giá và phân đấu hoàn thành các chỉ tiêu trọng tâm, gồm: Tỷ lệ thanh toán trực tuyến trong giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công đạt từ 80% trở lên; Tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến của người dân, doanh nghiệp đạt từ 80% trở lên; Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trên tổng số hồ sơ tiếp nhận, giải quyết đạt từ 80% trở lên; Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu đã được số hóa trong giải quyết thủ tục hành chính đạt từ 80% trở lên; Tỷ lệ cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình đối với các thủ tục hành chính đủ điều kiện đạt 100%; Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính đạt 100%; Tỷ lệ cấp kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử đạt 100%; Tỷ lệ thủ tục hành chính nội bộ được thực hiện trên môi trường điện tử đạt 100%; Tỷ lệ kết quả xử lý hồ sơ thủ tục hành chính được đồng bộ đầy đủ lên Cổng Dịch vụ công quốc gia đạt 100%; Tỷ lệ phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng hạn đạt 100%; Tỷ lệ hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến nghị đạt 100%; Tỷ lệ hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính đạt từ 95% trở lên; các chỉ tiêu báo cáo theo Nghị quyết số 57-NQ của Bộ Chính trị;...

Tuy nhiên, sau khi Cổng Dịch vụ công quốc gia được chuyển sang vận hành tại

Trung tâm Dữ liệu quốc gia, địa phương chưa được cung cấp đầy đủ công cụ, chức năng, báo cáo hoặc nguồn dữ liệu phục vụ theo dõi, đánh giá Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23 tháng 6 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ. Đồng thời, các chức năng thống kê, tổng hợp, đánh giá, xếp hạng và theo dõi kết quả thực hiện các chỉ tiêu nêu trên hiện chưa được công khai đầy đủ trên hệ thống mới.

- Tỉnh không có công cụ để thống kê, theo dõi theo thời gian thực đối với toàn bộ hồ sơ TTHC của tỉnh thực hiện tiếp nhận, giải quyết trên Hệ thống tập trung của các bộ phục vụ báo cáo, chỉ đạo, điều hành của tỉnh.

d) Về số hóa và giá trị sử dụng của hồ sơ, kết quả điện tử

- Việc số hóa hồ sơ tại một số khâu còn chủ yếu tập trung vào việc quét, tạo lập tệp điện tử, trong khi việc trích xuất, chuẩn hóa và hình thành dữ liệu có cấu trúc chưa được thực hiện đồng đều. Một số hồ sơ số hóa chưa có đầy đủ thông tin mô tả, mã định danh, thuộc tính dữ liệu cần thiết để hệ thống tự động nhận biết, tìm kiếm, đối chiếu và tái sử dụng.

Dữ liệu và kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử chưa được đồng bộ đầy đủ, thống nhất giữa Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh và các Hệ thống thông tin tập trung của bộ, ngành. Hiện chưa có cơ chế thống nhất để khai thác, tái sử dụng kết quả điện tử đã được cấp trên các hệ thống khác nhau nhằm thay thế thành phần hồ sơ trong các lần thực hiện thủ tục hành chính tiếp theo.

- Việc kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh, các hệ thống thông tin do bộ, ngành quản lý với cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành còn phụ thuộc vào tiến độ, phạm vi và cơ chế cung cấp dịch vụ dữ liệu của từng bộ, ngành. Một số nguồn dữ liệu cần thiết chưa được tích hợp hoặc chưa cung cấp đầy đủ các trường thông tin để sử dụng trực tiếp trong quy trình giải quyết thủ tục hành chính. Một số dữ liệu đã được hình thành nhưng chưa được chuẩn hóa đầy đủ về cấu trúc, trường thông tin, trạng thái hiệu lực hoặc chưa có cơ chế xác thực, đối chiếu thống nhất; do đó chưa đủ cơ sở để sử dụng thay thế hoàn toàn thành phần hồ sơ theo yêu cầu của từng thủ tục hành chính.

- Việc khai thác, tái sử dụng dữ liệu giữa các hệ thống hiện chưa được thực hiện theo một cơ chế thống nhất, xuyên suốt. Trường hợp dữ liệu đã có trên hệ thống của tỉnh nhưng thủ tục được giải quyết trên hệ thống của bộ, ngành, hoặc ngược lại, khả năng chia sẻ và sử dụng lại còn hạn chế. Trách nhiệm của cơ quan quản lý thủ tục hành chính, cơ quan quản lý cơ sở dữ liệu và cơ quan vận hành hệ thống trong trường hợp dữ liệu không đầy đủ, không chính xác, không đồng bộ, không còn hiệu lực hoặc không khai thác được chưa được phân định thật rõ, ảnh hưởng đến việc chủ động xử lý hồ sơ trên môi trường điện tử.

- Hệ thống tập trung của các bộ chưa có chức năng ký số cơ quan (sao y) một lần đối với toàn bộ hồ sơ điện tử sau khi thủ tục hành chính được xác định giải quyết thành công.

đ) Về tái cấu trúc, thiết lập và vận hành quy trình điện tử

- Hiện chưa có phương pháp, tiêu chí và yêu cầu về sản phẩm đầu ra thống nhất đối với việc tái cấu trúc quy trình giải quyết thủ tục hành chính. Vì vậy, việc triển khai giữa các cơ quan, lĩnh vực còn có cách hiểu và cách thực hiện khác nhau; một số trường hợp mới chủ yếu chuyển quy trình xử lý từ môi trường giấy sang môi trường điện tử, chưa xác định đầy đủ giấy tờ được thay thế bằng dữ liệu, trường thông tin được tự động điền, bước xử lý được cắt giảm hoặc tự động hóa và hiệu quả thực tế mang lại.

- Tại Tiêu chí số 8, Bộ tiêu chí đánh giá mức độ sẵn sàng của HTTT GQTTHC tập trung của bộ, ngành kèm theo Công văn số 4766/BKHCN-CDS ngày 01/7/2026 của Bộ Khoa học và Công nghệ quy định: *“Đối với mỗi TTHC, cho phép địa phương chủ động tùy biến cấu hình phù hợp với mô hình Trung tâm phục vụ hành chính công, phù hợp với việc phân cấp ủy quyền, tái cấu trúc quy trình giải quyết TTHC của từng địa phương, tái sử dụng dữ liệu và tiếp nhận, giải quyết TTHC phi địa giới hành chính, rút ngắn thời gian giải quyết theo quyết định của địa phương (nếu có); đồng thời cho phép cấu hình phù hợp với đặc thù quản lý của từng địa phương trong phạm vi pháp luật cho phép (không áp dụng tiêu chí này đối với các hệ thống đặc thù, vận hành theo mô hình ngành dọc như Bộ Công an, Bộ Quốc phòng, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, bảo đảm bí mật nhà nước, an ninh, quốc phòng)”*. Hiện tình vẫn phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết TTHC gửi đơn vị quản lý, vận hành Hệ thống bộ để cập nhật hoặc tự cập nhật quy trình (trường hợp đã được bộ phân quyền). Tuy nhiên, hiện chưa có quy định cụ thể và cơ chế phối hợp (phương thức gửi nhận quy trình, thời hạn cập nhật quy trình) nên địa phương gặp khó khăn trong việc phân công trách nhiệm, tổ chức thực hiện và đối chiếu với quy trình điện tử đã được cấu hình trên hệ thống, chưa bảo đảm sự thống nhất giữa quy trình nội bộ, quy trình điện tử và quy trình thực tế giải quyết thủ tục hành chính.

- Về quy trình điện tử giải quyết TTHC: thời gian trả kết quả trên hệ thống được xác định vào 00 giờ 00 phút; hệ thống tính cả ngày thứ Bảy, Chủ nhật; chưa cập nhật đúng thời gian gia hạn hoặc tạm dừng xử lý, dẫn đến có trường hợp hồ sơ thực tế được giải quyết trong hạn nhưng hệ thống ghi nhận quá hạn. Một số thủ tục liên thông giữa các hệ thống chuyên ngành chưa đồng bộ đầy đủ hoặc chưa thiết lập tài khoản, bước xử lý phù hợp cho cơ quan tham gia phối hợp, dẫn đến vẫn phải xử lý hồ sơ bằng hình thức giấy.

III. Phương hướng, nhiệm vụ tháng 9 năm 2026

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 của Chính phủ, Quyết định số 282/QĐ-TTg ngày 12/02/2026 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước trọng tâm giai đoạn 2026 – 2030 và các nhiệm vụ trọng tâm về cải cách thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh.

2. Thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC, tái sử dụng dữ liệu số hóa và khai thác triệt để lợi ích mang lại của Đề án 06.

3. 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. Thực hiện các hoạt động kiểm tra, giám sát thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh.

IV. Đề xuất, kiến nghị

1. Đối với UBND tỉnh và Văn phòng UBND tỉnh

Các kiến nghị của cơ quan, đơn vị, địa phương kiến nghị đối với UBND tỉnh và Văn phòng UBND tỉnh đã được tổng hợp và trả lời tại Phụ lục I kèm theo.

2. Đối với các Sở, ban, ngành

Các kiến nghị của cơ quan, đơn vị, địa phương kiến nghị đối với các sở, ban, ngành, Văn phòng UBND tỉnh đã tổng hợp tại Phụ lục II kèm theo. Căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao, đề nghị các sở, ban, ngành phối hợp trả lời các kiến nghị của địa phương **trước ngày 25/9/2026**.

3. Đối với các sở, ban, ngành, UBND các xã, phường, đặc khu

- Trên cơ sở kết quả tháng 8/2026 tại Phụ lục I, 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.

- Riêng Sở Nông nghiệp và Môi trường cần bảo đảm tỷ lệ hồ sơ trực tuyến tỉnh giao theo quy định (18.250 hồ sơ trực tiếp của Sở Nông nghiệp và Môi trường là nguyên nhân chính dẫn đến tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn tỉnh không đạt chỉ tiêu 80%); triển khai thực hiện các giải pháp đẩy mạnh hồ sơ trực tuyến theo Kế hoạch số 7451/KH-UBND ngày 03/7/2026 và Kế hoạch số 10254/KH-UBND ngày 13/8/2026 của UBND tỉnh.

Trên đây là Báo cáo công tác kiểm soát thủ tục hành chính tháng 8 của UBND tỉnh Khánh Hòa, kính báo cáo UBND tỉnh./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Các sở, ban, ngành;
- UBND cấp xã;
- VPUB: LĐ, PVHCC;
- Lưu: VT, QTr.

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



Nguyễn Xuân Hải