

Số: /BC-UBND

Gia Lai, ngày tháng năm 2025

BÁO CÁO

Tình hình, kết quả thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính trong tháng 7 năm 2025 trên địa bàn tỉnh

Kính gửi: Văn phòng Chính phủ

Căn cứ Đề cương báo cáo hằng tháng về kết quả thực hiện các nội dung theo Công điện số 644/CĐ-TTg ngày 18/7/2023 của Thủ tướng Chính phủ (gửi kèm theo Công văn số 5633/VPCP-KSTT ngày 25/7/2023 của Văn phòng Chính phủ); Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai báo cáo tình hình, kết quả thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính (TTHC) trong tháng 7/2025 trên địa bàn tỉnh, cụ thể như sau:

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Về cải cách việc quy định TTHC

1.1. Kết quả đánh giá tác động và thẩm định TTHC trong dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật có quy định TTHC

Trong kỳ báo cáo, Ủy ban nhân dân tỉnh không ban hành văn bản quy phạm pháp luật có quy định TTHC; do đó, không phát sinh hoạt động đánh giá tác động TTHC và công bố TTHC thuộc thẩm quyền của địa phương.

1.2. Kết quả cắt giảm, đơn giản hóa quy định TTHC

Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành Kế hoạch¹ rà soát, đánh giá 19 TTHC thuộc phạm vi chức năng quản lý của các cơ quan chuyên môn thuộc tỉnh. Đến nay, Sở Giáo dục và Đào tạo đã trình phương án đơn giản hóa đối với 03 thủ tục hành chính; các đơn vị, địa phương còn lại đang thực hiện rà soát, trình phương án đơn giản hóa trước ngày 15/8/2025 theo kế hoạch.

2. Về cải cách việc thực hiện TTHC

2.1. Kết quả công khai, minh bạch trong thực hiện TTHC

Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành 94 Quyết định công bố Danh mục 1794 TTHC (trong đó, ban hành mới 662 TTHC; sửa đổi, bổ sung 876 TTHC; thay thế 24 TTHC; bãi bỏ 232 TTHC) thuộc phạm vi chức năng quản lý của các sở, ban, ngành và thực hiện việc cập nhật, sửa đổi, bổ sung thông tin trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC theo quy định.

¹ Quyết định số 323/QĐ-UBND ngày 23/01/2025, Quyết định số 52/QĐ-UBND ngày 20/01/2025 của Chủ tịch UBND tỉnh.

Đã ban hành văn bản² huy động các sở, ban, ngành phối hợp thực hiện rà soát, chuẩn hóa danh mục thủ tục hành chính, xây dựng quy trình nội bộ. Đến nay, 100% TTHC cấp tỉnh, cấp xã được công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và đã hoàn thành việc xây dựng quy trình nội bộ, thiết lập quy trình điện tử trên Hệ thống VNPT-iGate theo đúng chỉ đạo của Trung ương.

2.2. Kết quả giải quyết TTHC

Tổng số hồ sơ TTHC tiếp nhận trong kỳ báo cáo là 88.671 hồ sơ, trong đó bao gồm: 62.348 hồ sơ tiếp nhận mới (trực tuyến: 38.592 hồ sơ, trực tiếp và qua dịch vụ bưu chính công ích: 23.756 hồ sơ), 26.323 hồ sơ từ kỳ trước chuyển qua. Trong đó:

- Số lượng hồ sơ đã giải quyết: 44.790 hồ sơ, bao gồm: 40.391 hồ sơ giải quyết trước hạn, 208 hồ sơ giải quyết đúng hạn và 4.191 hồ sơ giải quyết trễ hạn.

- Số lượng hồ sơ đang giải quyết là 39.799 hồ sơ, bao gồm: 29.405 hồ sơ còn trong hạn và 10.394 hồ sơ quá hạn.

2.3. Kết quả thực hiện dịch vụ công trực tuyến

Theo số liệu thống kê trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, kết quả đánh giá chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp tỉnh Gia Lai trong tháng 7/2025, đứng vị trí thứ 6/34 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, trong đó:

- Công khai, minh bạch đạt 12,41/18 điểm;
- Tiến độ giải quyết đạt 14,5 /20 điểm;
- Dịch vụ trực tuyến đạt 11,68/22 điểm;
- Mức độ hài lòng đạt 16,68/18 điểm;
- Số hóa hồ sơ đạt 10,84/22 điểm;

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

Trong tháng 7/2025, Hệ thống phản ánh, kiến nghị của Cổng Dịch vụ công quốc gia đã tiếp nhận 141 phản ánh, kiến nghị. Theo đó, đã xử lý và công khai đúng hạn: 72 phản ánh, kiến nghị; đang xử lý: 69 phản ánh, kiến nghị (không có phản ánh, kiến nghị trễ hạn/quá hạn).

4. Tình hình thực hiện Nghị quyết số 66/NQ-CP ngày 26/3/2025 của Chính phủ phê duyệt Chương trình cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh giai đoạn 2025-2030

- Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành 02 Quyết định³ ủy quyền cho Sở Nông nghiệp và Môi trường giải quyết 22 thủ tục hành chính trong lĩnh vực trồng trọt, bảo vệ thực vật và cấp, gia hạn, điều chỉnh, cấp lại, chấp thuận trả lại, tạm dừng, đình chỉ, thu hồi Giấy phép thăm dò nước

² Công văn số 01/VPUBND-PVHCC ngày 02/07/2025 và Công văn số 60/VPUBND-PVHCC ngày 11/07/2025 của Văn phòng UBND tỉnh.

³ Quyết định số 760/QĐ-UBND ngày 17/7/2025 của UBND tỉnh, Quyết định số 779/QĐ-UBND ngày 17/7/2025 của Chủ tịch UBND tỉnh.

dưới đất; tổ chức đăng ký khai thác, sử dụng tài nguyên nước mặt, nước biển thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

- Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành 01 Quyết định⁴ công bố Danh mục 199 TTHC sửa đổi, bổ sung được cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình thực hiện trên địa bàn tỉnh. Ngoài ra, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh dự thảo Quyết định và gửi lấy ý kiến góp ý⁵ danh mục TTHC đủ điều kiện thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình và không yêu cầu người dân, doanh nghiệp đến cơ quan công quyền làm thủ tục trực tiếp.

- Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành văn bản⁶ đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương tham mưu, đề xuất các nhiệm vụ cấp bách, quan trọng trong công tác giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh. Theo đó, Văn phòng UBND tỉnh đã ban hành văn bản⁷ phối hợp rà soát, lập “Danh sách thành phần hồ sơ được tái sử dụng từ kết quả giải quyết của thủ tục hành chính khác trước đó” nhằm nâng cao hiệu quả công tác số hóa thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và tái sử dụng thông tin, dữ liệu được số hóa, phục vụ người dân, doanh nghiệp.

- Với mục tiêu đưa dịch vụ công đến gần hơn với người dân, doanh nghiệp và thúc đẩy quá trình chuyển đổi số toàn diện, từ ngày 04 tháng 6 năm 2025, tỉnh chính thức triển khai mô hình điểm “Đại lý dịch vụ công trực tuyến” tại 07 điểm giao dịch của Ngân hàng BIDV Bình Định. Hiện nay, đang tiếp tục phối hợp triển khai mở rộng “Đại lý dịch vụ công trực tuyến” cho 29 điểm giao dịch còn lại của hệ thống Ngân hàng BIDV trên toàn tỉnh và lắp đặt “KIOSK giải quyết TTHC thông minh” cho Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa cấp xã theo chủ trương của Ủy ban nhân dân tỉnh. Ngoài ra, tỉnh đã có văn bản⁸ thống nhất chủ trương cho Ngân hàng Agribank Chi nhánh Bình Định làm đầu mối, phối hợp với Agribank Chi nhánh Gia Lai và Agribank Chi nhánh Đông Gia Lai triển khai mô hình Đại lý dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh.

5. Một số nhiệm vụ khác

- Về tình hình triển khai Nghị định số 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ, đến nay trên địa bàn tỉnh có 132/135 địa phương đã ban hành Quyết định thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa cấp xã⁹; 130/135 địa phương ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa cấp xã¹⁰; 121/135 địa phương đã ban hành Quy chế

⁴ Quyết định số 696/QĐ-UBND ngày 14/7/2025 của Chủ tịch UBND tỉnh.

⁵ Công văn số 88/VPUBND-PVHCC ngày 17/7/2025 của Văn phòng UBND tỉnh

⁶ Công văn số 542/UBND-PVHCC ngày 17/7/2025 của Chủ tịch UBND tỉnh.

⁷ Công văn số 96/VPUBND-PVHCC ngày 19/7/2025 của Văn phòng UBND tỉnh.

⁸ Công văn số 543/UBND-PVHCC ngày 17/07/2025 của Văn phòng UBND tỉnh.

⁹ Có 3 xã (xã Ia O, xã Ia Nan, xã Ia Dom) chưa thực hiện hoặc chưa gửi kết quả về Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp

¹⁰ Có 05 xã (xã Ia O, xã Ia Nan, xã Ia Dom, xã Kim Sơn, Vĩnh Sơn) chưa thực hiện hoặc chưa gửi kết quả về Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp.

phối hợp hoạt động giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa cấp xã¹¹ với các cơ quan và tổ chức, cá nhân trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Thực hiện Công điện số 110/CĐ-TTg ngày 16/7/2025 của Thủ tướng Chính phủ về tiếp tục triển khai thực hiện Nghị quyết của Trung ương, Kết luận của Bộ Chính trị, Ban Bí thư về sắp xếp tổ chức bộ máy và đơn vị hành chính và Công điện số 111/CĐ-TTg ngày 18/7/2025 của Thủ tướng Chính phủ về tập trung tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong thực hiện thủ tục hành chính, chuyển đổi số giai đoạn đầu vận hành mô hình tổ chức chính quyền địa phương 02 cấp; Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành Kế hoạch đảm bảo cơ sở vật chất, trang thiết bị và nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã (ban hành theo Quyết 890/QĐ-UBND ngày 25/7/2025) để tổ chức triển khai thực hiện. Trong đó, tập trung hướng dẫn rà soát, hoàn thiện cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc và hạ tầng công nghệ thông tin tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã; danh mục công việc mang tính cơ bản, định kỳ của cán bộ, công chức, viên chức nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã và danh mục nhiệm vụ tập huấn, bồi dưỡng chung cho cán bộ, công chức, viên chức Ủy ban nhân dân cấp xã liên quan đến các TTHC cơ bản, thiết yếu tại địa phương.

- Thực hiện Công văn số 6616/VPCP-KSTT ngày 16/7/2025 của Văn phòng Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành văn bản yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương khẩn trương kiểm tra, rà soát, tuyệt đối không để xảy ra tình trạng “cò làm giấy tờ” tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Trung tâm Phục vụ hành chính công các xã, phường, nhất là đối với thủ tục hành chính trên lĩnh vực Đất đai; không yêu cầu người dân, tổ chức phải có ngay VNeID tại thời điểm nộp hồ sơ trực tiếp; chấn chỉnh, xử lý nghiêm các trường hợp cán bộ, công chức, viên chức phiền hà, sách nhiễu người dân, doanh nghiệp, tự ý yêu cầu thêm giấy tờ, thủ tục ngoài quy định hoặc yêu cầu công dân cam kết về sự trùng khớp giữa thông tin địa bàn hành chính mới với thông tin cũ theo giấy tờ mà cơ quan nhà nước đã cấp.

- Thực hiện Công văn số 6576/VPCP-KSTT ngày 15/7/2025 của Văn phòng Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành văn bản¹² yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh khẩn trương rà soát, kiểm tra và xử lý dứt điểm các hồ sơ trực tuyến chậm tiếp nhận trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và các hồ sơ đang thụ lý giải quyết quá hạn đảm bảo thời gian theo quy định; chỉ đạo công chức, viên chức, nhân viên thường xuyên theo dõi thông tin trên Hệ thống VNPT- iGate để tiếp nhận kịp thời hồ sơ trực tuyến được người dân, doanh nghiệp nộp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia không quá 08 giờ làm việc; đề nghị Tỉnh đoàn chỉ đạo đoàn viên, thanh niên phối hợp với Trung tâm

¹¹ Có 14 xã (xã Phù Mỹ Tây, xã Kim Sơn, xã Chư Păh, xã Bàu Cạn, xã Al Bá, xã Ia Hnú, xã Đăk Song, xã Ia Pa, xã Ia Dreh, xã Kon Gang, xã Kdang, xã Ia O, xã Ia Nan, xã Ia Chia) chưa thực hiện hoặc chưa gửi kết quả về Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp.

¹² Công văn số 651/UBND-PVHCC ngày 19/07/2025 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc xử lý số lượng hồ sơ thủ tục hành chính chậm tiếp nhận trực tuyến và hồ sơ đang giải quyết quá hạn.

Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã tích cực tuyên truyền và hướng dẫn, hỗ trợ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến để nộp hồ sơ thủ tục hành chính; tuyệt đối tránh tình trạng làm thay, làm hộ toàn bộ cho người dân.

- Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành văn bản¹³ Tổ chức triển khai thực hiện và tham mưu, đề xuất nội dung hướng dẫn của Bộ Tư pháp về các vấn đề vướng mắc trong lĩnh vực chứng thực; theo đó yêu cầu Ủy ban nhân dân các xã, phường chỉ đạo quán triệt cán bộ, công chức, viên chức thực hiện nghiêm trong công tác tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính có yêu cầu thành phần hồ sơ là bản sao; tuyệt đối không tự ý yêu cầu người dân, doanh nghiệp nộp bản sao có chứng thực, trừ trường hợp các văn bản pháp lý của thủ tục hành chính đó có quy định cụ thể.

- Đề tiếp tục tạo sự đột phá trong công tác triển khai Nghị quyết số 57-NQ/TW, Đề án 06 và mở rộng thực hiện Quyết định số 1841-QĐ/TU ngày 15/5/2025 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy trên địa bàn toàn tỉnh Gia Lai; Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh có văn bản đề nghị Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị khẩn trương rà soát, đề xuất bổ sung những nhiệm vụ mang tính quan trọng, cấp bách, cần tập trung ưu tiên nguồn lực trong phạm vi ngành, lĩnh vực quản lý để bổ sung vào “Danh mục nhiệm vụ Mô hình điểm” theo Quyết định số 1841-QĐ/TU ngày 15/5/2025 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy¹⁴.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm

- Thường trực Tỉnh ủy, Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đã quan tâm chỉ đạo sâu sát, kịp thời đôn đốc, qua đó các đơn vị, địa phương đã vào cuộc quyết liệt và triển khai hoàn thành khối lượng lớn công việc trong thời gian ngắn để đưa vào vận hành mô hình chính quyền địa phương 02 cấp đi vào hoạt động ổn định, thông suốt. Đồng thời, đã phân công các đồng chí Lãnh đạo tỉnh đi thăm, kiểm tra hoạt động của các xã, phường (Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa) trên địa bàn tỉnh từ ngày 08/7/2025 đến ngày 20/7/2025.

- Các cơ quan, đơn vị, địa phương đã chủ động, linh hoạt, kịp thời thích ứng trong công tác chỉ đạo, điều hành, nhất là phân công, bố trí nhân sự để tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp không để xảy ra ách tắc, gián đoạn.

- Các sở, ngành, đơn vị cung cấp Hệ thống VNPT-iGate đã tích cực và phối hợp tốt với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh trong việc trình công bố, công khai TTHC, xây dựng quy trình nội bộ, thiết lập quy trình điện tử đảm bảo hoàn thành 100% TTHC được thiết lập quy trình điện tử để tiếp nhận hồ sơ TTHC cho người dân, doanh nghiệp.

¹³ Công văn số 583/UBND-PVHCC ngày 18/07/2025 của Chủ tịch UBND tỉnh

¹⁴ Đến nay đã có 04 sở đã đăng ký bổ sung nhiệm vụ bao gồm: Sở Công Thương (Công văn số 162/SCT-VP ngày 16/07/2025); Sở Tài chính (Công văn số 392/STC-QLN ngày 17/07/2025); Sở Giáo dục & Đào tạo (Công văn số 177/CV-SGDĐT ngày 17/07/2025); Sở Nông nghiệp và Môi trường (Công văn số 406/SNNMT-VP ngày 18/07/2025).

- Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì, phối hợp với các đơn vị, địa phương liên quan làm tốt công tác nâng cấp Hệ thống VNPT-iGate của tỉnh, tổ chức tập huấn, hướng dẫn cụ thể, bài bản quy trình thực hiện đến từng cán bộ, công chức, viên chức tham gia tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã, nhờ đó đưa vào vận hành hệ thống mới khá ổn định.

2. Tồn tại, hạn chế

- Hệ thống hộ tịch dùng chung của Bộ Tư pháp thường xuyên bị lỗi, dẫn đến các địa phương mất rất nhiều thời gian cho việc xử lý lỗi đồng bộ hồ sơ và giải quyết hồ sơ bằng phương pháp thủ công.

- Cán bộ, công chức, viên chức bố trí làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã/phường hầu hết là những cán bộ mới, tuy đã được tập huấn, hướng dẫn nhưng do thời gian ngắn, một vài cán bộ, công chức, viên chức tại một số Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã chưa thành thạo kỹ năng, có lúc còn lúng túng, bị động trong thao tác tiếp nhận, xử lý hồ sơ.

III. NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM TRONG THÁNG 8 NĂM 2025

1. Triển khai Kế hoạch đảm bảo cơ sở vật chất, trang thiết bị và nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã (ban hành theo Quyết định số 890/QĐ-UBND ngày 25/7/2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh).

2. Ban hành Kế hoạch nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình; cung cấp dịch vụ số mới được cá nhân hóa, dựa trên dữ liệu cho người dân và doanh nghiệp.

3. Ban hành Kế hoạch nâng cao chất lượng thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Công Dịch vụ công quốc gia.

4. Ban hành các văn bản quy phạm pháp luật (theo hình thức rút gọn) đảm bảo cho công tác quản lý nhà nước đối với hoạt động giải quyết thủ tục hành chính và kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh.

5. Quyết định công bố danh mục TTHC đủ điều kiện thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình và không yêu cầu người dân, doanh nghiệp đến cơ quan công quyền làm thủ tục trực tiếp

6. Rà soát, công bố, cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính nội bộ của các cơ quan hành chính nhà nước đảm bảo theo đúng quy định.

7. Ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh.

8. Ban hành cẩm nang hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính trên một số lĩnh vực thiết yếu, có thành phần hồ sơ phức tạp để người dân, doanh nghiệp và công chức, viên chức làm việc Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã sử dụng.

Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai trân trọng báo cáo Văn phòng Chính phủ tổng hợp theo quy định./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Cục Kiểm soát TTHC (b/c);
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành thuộc tỉnh;
- Các cơ quan TW đóng trên địa bàn tỉnh;
- UBND các xã, phường;
- VNPT tỉnh, Bưu điện tỉnh;
- LĐ, CV VP UBND tỉnh;
- Phòng HC-TC;
- Tổ CCHC của VP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, PVHCC^(C).

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Lâm Hải Giang