

## **BÁO CÁO**

**Tình hình triển khai thi hành 05 năm Nghị định sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử (số liệu tổng hợp từ ngày 22/5/2020 đến hết ngày 15/03/2026)**

Kính gửi: Bộ Tư pháp

Thực hiện Công văn số 635/BTP-KSTT ngày 18/03/2026 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp về việc báo cáo tình hình triển khai thi hành 05 năm Nghị định số 45/2020/NĐ-CP về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai báo cáo kết quả thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử từ ngày 22/5/2020 đến ngày 15/03/2026 trên địa bàn tỉnh, cụ thể như sau:

### **I. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI THỰC HIỆN**

#### **1. Về công tác chỉ đạo, điều hành**

Ngay sau khi Chính phủ ban hành Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020, xác định việc thực hiện thủ tục hành chính (TTHC) trên môi trường điện tử là khâu đột phá, then chốt trong tiến trình xây dựng Chính quyền điện tử, hướng tới Chính quyền số, Ủy ban nhân dân (UBND) tỉnh đã tập trung chỉ đạo quyết liệt, đồng bộ, huy động sự vào cuộc của cả hệ thống chính trị. Đặc biệt, trong bối cảnh tỉnh Gia Lai thực hiện mạnh mẽ công tác tinh gọn bộ máy, loại bỏ cấp hành chính trung gian (cấp huyện) và áp dụng triệt để mô hình quản lý hành chính 02 cấp (bao gồm Cấp tỉnh và Cấp xã), UBND tỉnh đã ban hành nhiều văn bản chỉ đạo điều hành nhằm tạo cơ sở pháp lý để triển khai hiệu quả trên địa bàn tỉnh, cụ thể như:

- UBND tỉnh ban hành Quyết định số 27/2020/QĐ-UBND ngày 25/5/2020 ban hành Quy chế hoạt động Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh thay thế Quyết định số 44/2019/QĐ-UBND ngày 23/8/2019; UBND tỉnh ban hành Quyết định<sup>1</sup> sửa đổi, bổ sung một số điều của

<sup>1</sup> Quyết định số 57/2023/QĐ-UBND ngày 22 tháng 9 năm 2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh

các Quyết định<sup>2</sup> liên quan đến công tác kiểm soát thủ tục hành chính, giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh. Ngoài ra, thực hiện Kế hoạch số 153/KH-UBND ngày 29/12/2025 của UBND tỉnh<sup>3</sup>, hiện nay đang xây dựng dự thảo Quyết định ban hành “Quy chế hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh” và “Quy định thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Gia Lai”. Việc ban hành Quy chế nhằm thống nhất các quy định hiện hành, thay thế các văn bản không còn phù hợp sau khi sắp xếp đơn vị hành chính, qua đó kịp thời hoàn thiện khung pháp lý, nâng cao hiệu lực, hiệu quả công tác kiểm soát, giải quyết và cải cách thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh.

- Ban hành Quyết định số 2114/QĐ-UBND ngày 01/6/2020 của UBND tỉnh ban hành Kế hoạch thực hiện 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. Nội dung Kế hoạch của UBND tỉnh bao gồm 21 nhiệm vụ cụ thể, tập trung vào 05 nội dung công việc lớn, bao gồm: (1) Công tác phổ biến, quán triệt, thông tin, tuyên truyền; (2) Triển khai dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính để phục vụ cho việc thực hiện giao dịch thủ tục hành chính trực tuyến; (3) Triển khai dịch vụ chứng thực chữ ký số chuyên dùng của Chính phủ; (4) Hoàn thiện tính năng, chức năng kỹ thuật của Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử và (5) Số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính đang còn hiệu lực thi hành.

- Ban hành Chỉ thị<sup>4</sup> về thúc đẩy cải cách thủ tục hành chính, cải thiện chất lượng dịch vụ công trực tuyến gắn với đẩy mạnh thực hiện Đề án 06 nhằm nâng cao chất lượng phục vụ hành chính cho người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh. Đồng thời, hàng tháng kịp thời ban hành các Báo cáo kết quả thực hiện 07 chỉ tiêu liên quan Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh và thông báo công khai kết quả đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23 tháng 6 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ.

- Ban hành chính sách miễn, giảm phí, lệ phí khi nộp hồ sơ theo phương thức trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Cổng Dịch vụ công của tỉnh đối với 53 thủ tục hành chính thường xuyên phát sinh hồ sơ, một số thủ tục hành chính có tần suất giao dịch rất lớn<sup>5</sup>.

<sup>2</sup> (i) Quyết định số 63/2019/QĐ-UBND ngày 17/12/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy định việc tổ chức thu phí, lệ phí và các khoản thu dịch vụ khác trong giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; (ii) Quyết định số 72/2020/QĐ-UBND ngày 20/11/2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh; (iii) Quyết định số 27/2020/QĐ-UBND ngày 25/5/2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế hoạt động Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh và (iv) Quyết định số 03/2021/QĐ-UBND ngày 09/02/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế hoạt động kiểm soát TTHC trên địa bàn tỉnh.

<sup>3</sup> Kế hoạch số 153/KH-UBND ngày 29/12/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Kế hoạch cải cách thủ tục hành chính tỉnh Gia Lai năm 2026.

<sup>4</sup> Chỉ thị số 04/CT-UBND ngày 08/03/2024 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

<sup>5</sup> Quyết định số 37/2023/QĐ-UBND ngày 30/07/2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh sửa đổi, bổ sung một số quy định các loại phí và lệ phí trên địa bàn tỉnh; sau khi sáp nhập tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh Hội đồng nhân dân tỉnh ban hành Nghị quyết số

- Ngoài ra, tiếp tục ban hành kế hoạch<sup>6</sup> thực hiện Đề án Phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 - 2025 nhằm tiếp hoàn thiện hạ tầng kỹ thuật, đảm bảo an ninh mạng, số hóa dữ liệu và kết nối liên thông các cơ sở dữ liệu quốc gia để phục vụ giải quyết thủ tục hành chính và triển khai giám sát hoạt động xử lý dữ liệu theo quy định mới, góp phần xây dựng chính quyền số và phát triển kinh tế - xã hội bền vững trên địa bàn tỉnh.

**- Tình hình, kết quả vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh và công tác kết nối, khai thác các Hệ thống thông tin tập trung của Bộ, ngành Trung ương**

+ UBND dân tỉnh ban hành văn bản<sup>7</sup> yêu cầu các địa phương, cơ quan, đơn vị có liên quan khẩn trương tổ chức thực hiện các nhiệm vụ liên quan đến việc triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến 02 nhóm TTHC liên thông thiết yếu của Đề án 06; phê duyệt Quyết định<sup>8</sup> ban hành Kế hoạch triển khai kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa Cơ sở dữ liệu hộ tịch điện tử của Bộ Tư pháp với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh và thiết lập Sổ hộ tịch điện tử cá nhân trên địa bàn tỉnh; Quyết định<sup>9</sup> phê duyệt phương án triển khai cơ chế giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực hộ tịch theo hướng “chủ động phục vụ” trên địa bàn tỉnh. Duy trì và triển khai hiệu quả 02 nhóm TTHC liên thông “Khai sinh – Khai tử”, từ tháng 7/2023 đến nay, kết quả như sau: (i) Liên thông TTHC về đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi: 62.714 hồ sơ, trong đó bao gồm: 62.714 hồ sơ trực tuyến (tỷ lệ 100%) không có hồ sơ trực tiếp. (ii) Liên thông đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú, trợ cấp mai táng phí 20.568 hồ sơ, trong đó bao gồm: 20.568 hồ sơ (tỷ lệ 100%) không có hồ sơ trực tiếp.

+ Từ năm 2022-2025, UBND tỉnh ban hành Kế hoạch<sup>10</sup> và tổ chức triển khai thực hiện theo quy lộ trình đề ra, định kỳ hàng tháng báo cáo kết quả thực hiện theo quy định và đã hoàn thành việc kết nối, tích hợp “Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh” (Hệ thống VNPT-iGate của tỉnh) với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư theo Đề án 06 của Thủ tướng Chính phủ. Thực hiện kết nối “Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh” với 24 cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành của địa phương hoặc do Trung ương quản lý, vận hành để nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo hướng tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp lẫn phía các cơ quan nhà nước. Hoàn thành việc bổ sung chức năng của “Hệ thống VNPT iGate” và kết nối, tích hợp với “Cơ sở dữ liệu cán bộ, công chức, viên chức tỉnh” để quản lý tình hình thực hiện dịch vụ công trực tuyến của cán bộ, công chức, viên chức,

09/2025/NQ-HĐND ngày 27/10/2025 quy định các loại phí và lệ phí trên địa bàn tỉnh Gia Lai thuộc thẩm quyền quyết định của HĐND tỉnh.

<sup>6</sup> Quyết định số 961/QĐ-UBND ngày 19/3/2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

<sup>7</sup> Công văn số 5177/UBND-KSTT ngày 25/7/2023 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

<sup>8</sup> Quyết định số 1730/QĐ-UBND ngày 22/5/2025 của Chủ tịch UBND tỉnh.

<sup>9</sup> Quyết định số 1876/QĐ-UBND ngày 02/6/2025 của Chủ tịch UBND tỉnh

<sup>10</sup> Quyết định số 888/QĐ-UBND ngày 21/3/2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh về Ban hành Kế hoạch thực hiện Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022-2025, tầm nhìn đến năm 2030.

người hợp đồng của các cơ quan hành chính nhà nước (cho đến cấp xã) và các đơn vị sự nghiệp trên địa bàn tỉnh; đồng thời, triển khai đến toàn thể cơ quan, đơn vị, địa phương chỉ đạo, quán triệt 100% cán bộ, công chức, viên chức trên địa bàn tỉnh gương mẫu thực hiện.

Trước khi sáp nhập tỉnh UBND tỉnh ban hành đầy đủ, kịp thời danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của tỉnh theo các quyết định công bố thủ tục hành chính của các Bộ, ngành Trung ương; 100% thủ tục hành chính của tỉnh được phê duyệt quy trình nội bộ và thiết lập quy trình điện tử trên “Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh” để phục vụ cho công tác theo dõi, kiểm tra, giám sát việc xử lý hồ sơ của từng cơ quan, cá nhân có tham gia giải quyết và định kỳ hằng tháng công khai danh sách cán bộ, công chức, viên chức giải quyết trễ hạn hồ sơ thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp.

+ Triển khai thực hiện Kế hoạch số 02-KH/BCĐ ngày 27/6/2025 của Ban Chỉ đạo về phát triển Khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số trên địa bàn tỉnh UBND tỉnh ban hành Kế hoạch số 106/KH-UBND ngày 03/06/2025 về Kế hoạch đảm bảo hạ tầng, nền tảng số, hệ thống thông tin trong quá trình triển khai Đề án sắp xếp đơn vị hành chính cấp tỉnh; Chủ tịch UBND tỉnh đã ban hành Quyết định<sup>11</sup> phê duyệt Danh mục 26 nhiệm vụ thực hiện kế hoạch chuyển đổi Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và Cổng thông tin điện tử tỉnh và ban hành nhiều văn bản<sup>1</sup> chỉ đạo để triển khai các công việc cần làm ngay đảm bảo cho hoạt động tiếp nhận và trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính được thông suốt, không bị gián đoạn khi chính quyền địa phương 02 cấp chính thức hoạt động kể từ ngày 01/7/2025. Đồng thời chủ động phối hợp với Văn phòng Chính phủ, Sở Khoa học và Công nghệ hoàn thành việc kết nối, tích hợp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Gia Lai (mới) với Cổng Dịch vụ công quốc gia, các Hệ thống của Bộ, ngành Trung ương đảm bảo cho việc đóng Cổng Dịch vụ công của tỉnh vào ngày 25/6/2025. Bên cạnh đó, UBND tỉnh đã quyết liệt chỉ đạo việc quản lý, bảo vệ, định kỳ kiểm tra và rà soát các lỗ hổng bảo mật, bảo đảm hệ thống hoạt động tin cậy, liên tục, an toàn 24/7; đồng thời thiết lập sẵn các kịch bản ứng phó, kịp thời khắc phục mọi sự cố của hệ thống, không để xảy ra tình trạng gián đoạn kết nối hay lộ lọt dữ liệu cá nhân khi cơ quan nhà nước và người dân thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử."

+ Triển khai thực hiện các văn bản chỉ đạo của Trung ương<sup>12</sup> về việc triển khai Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung và Nghị quyết số

<sup>11</sup>Quyết định số 1897/QĐ-UBND ngày 04/6/2025 của Chủ tịch UBND tỉnh, Quyết định số 1932/QĐ-UBND ngày 06/06/2025, Công văn số 5073/UBND-CCKS ngày 12/6/2025; Công văn số 5138/UBND-CCKS ngày 13/6/2025; Công văn số 5275/UBND-NCVX ngày 17/06/2025, Công văn số 5310/UBND-CCKS ngày 18/6/2025; Công văn số 5375/UBND-CCKS ngày 19/6/2025, Công văn số 5500/UBND-CCKS ngày 22/06/2025; Công văn số 5384/UBND-CCKS ngày 19/06/2025, Công văn số 5493/UBND-CCKS ngày 21/06/2025, Công văn số 5594/UBND-CCKS ngày 24/06/2025 của Chủ tịch UBND tỉnh.

<sup>12</sup> (1) Thông báo số 35-TB/TGV ngày 11/7/2025 của Tổ giúp việc Ban Chỉ đạo Trung ương về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số về tình hình thực hiện kế hoạch số 02-KH/BCĐTW và một số nhiệm vụ trọng tâm; (2) Công văn số 5721/BKHHCN-CĐSQG ngày 17/10/2025 của Bộ Khoa học và Công nghệ ban hành kiến trúc Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh và Công văn 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<sup>13</sup>; UBND tỉnh Gia Lai đã chủ động và kịp thời ban hành văn bản chỉ đạo triển khai thực hiện<sup>14</sup>. Đồng thời, phê duyệt Danh mục nhiệm vụ triển khai Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung (Quyết định số 3190/QĐ-UBND ngày 25/12/2025); thành lập Tổ công tác điều phối triển khai thực hiện Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung do 01 đồng chí Phó Chánh Văn phòng UBND tỉnh làm Tổ trưởng, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh là cơ quan thường trực, các sở, ban, ngành là thành viên (Quyết định số 3390/QĐ-UBND ngày 31/12/2025). Theo đó, Văn phòng UBND tỉnh đã ban hành văn bản<sup>15</sup> đề nghị các cơ quan chuyên môn khẩn trương rà soát, tổng hợp chi tiết các khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình sử dụng hệ thống (bao gồm tên thủ tục, hiện trạng lỗi, nguyên nhân và mức độ ảnh hưởng đến việc phục vụ người dân, doanh nghiệp); đồng thời gửi kết quả rà soát và kiến nghị đối với các Bộ, ngành Trung ương về Văn phòng UBND tỉnh để tổng hợp, tham mưu chỉ đạo khắc phục kịp thời, bảo đảm hệ thống vận hành ổn định, thông suốt trên toàn tỉnh. Bên cạnh đó, Văn phòng UBND tỉnh tổ chức họp Tổ công tác điều phối triển khai hệ thống định kỳ 02 tuần/lần nhằm kịp thời nắm bắt, tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc trong quá trình vận hành<sup>16</sup>.

**- Tái cấu trúc quy trình điện tử, tái cấu trúc dữ liệu thành phần hồ sơ**

+ Trong năm 2023, đã tái cấu trúc quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính theo hướng cắt giảm các bước trung gian không cần thiết nhằm rút ngắn thời gian giải quyết và đảm bảo cho việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến từ xa. Đến nay, Chủ tịch UBND tỉnh đã phê duyệt tái cấu trúc 42 quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý trong các lĩnh vực: Nội vụ, Du lịch, Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Tư pháp, Giáo dục và Đào tạo, ...; tái cấu trúc 26 dịch vụ công có biểu mẫu điện tử tương tác, tự động điền các thông tin từ cơ sở dữ liệu về dân cư vào tờ đơn, tờ khai điện tử, giảm trên 20% thông tin mà người dân phải điền. Ngoài ra, đã trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt phương án quan trọng về tái cấu trúc quy trình thực hiện 03 thủ tục hành chính “Giao dịch bảo đảm” để phục vụ nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến một phần, để nâng cao chất lượng dịch vụ công trực tuyến.

---

6247/BKHHCN-CĐSQG ngày 03/11/2025 đính chính Công văn số 5721/BKHHCN-CĐSQG; (3) Công văn số 7753/BKHHCN-CĐSQG ngày 17/12/2025 của Bộ Khoa học và Công nghệ về việc Hướng dẫn triển khai thực hiện Kiến trúc Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh; (4) Thông báo số 692/TB-TTDLQG-P4 ngày 12/03/2026 về kết luận của Đồng chí Giám đốc Trung tâm Dữ liệu quốc gia trong cuộc họp về việc tích hợp Hệ thống giải quyết thủ tục hành chính của Bộ, ngành, địa phương với Cổng Dịch vụ công quốc gia tại Trung tâm Dữ liệu quốc gia.

<sup>13</sup> Công văn số 159/TTg-CĐS ngày 13/02/2026 của Thủ tướng Chính phủ về việc tái sử dụng thông tin, dữ liệu đã được kết nối, chia sẻ để giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp.

<sup>14</sup> Công văn số 8294/UBND-PVHCC ngày 22/12/2025 về việc triển khai thực hiện Kiến trúc Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

<sup>15</sup> Công văn số 445/VPUBND-PVHCC ngày 13/3/2026 và Công văn số 509/VPUBND-PVHCC ngày 20/3/2026 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

<sup>16</sup> Ngoài ra, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh họp giao ban định kỳ lúc 17h hằng ngày với Trung tâm Dữ liệu quốc gia (Cục C12-Bộ Công an) về tiến độ triển khai kết nối Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh với Cổng Dịch vụ công quốc gia.

+ Chủ tịch UBND tỉnh ban hành văn bản<sup>17</sup> 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 bản<sup>18</sup> 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; đồng thời, đã tổ chức tập huấn<sup>19</sup> hướng dẫn các cơ quan chuyên môn thuộc tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh rà soát, chuẩn hóa danh mục TTHC, xây dựng biểu mẫu điện tử tương tác, thành phần hồ sơ đầu vào để phục vụ số hóa và tái sử dụng dữ liệu, phục vụ nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến; trên cơ sở đó, Văn phòng UBND tỉnh đã ban hành văn bản<sup>20</sup> rà soát, chuẩn hóa, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

+ Trên cơ sở các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của địa phương được quy định khai thác dữ liệu từ Nghị quyết 66.7/2025/NQ-CP, UBND tỉnh đã thực hiện công bố Danh mục 436 TTHC<sup>21</sup> có thành phần hồ sơ được thay thế bằng dữ liệu trên địa bàn tỉnh Gia Lai. Đồng thời, tiếp tục rà soát danh mục các thủ tục hành chính cấp tỉnh, cấp xã thuộc phạm vi quản lý, kiến nghị các Bộ, ngành thực hiện kết nối, tích hợp cơ sở dữ liệu quốc gia và cơ sở dữ liệu chuyên ngành để tái cấu trúc quy trình giải quyết thủ tục hành chính. Cụ thể, đề xuất thay thế các thành phần hồ sơ bằng dữ liệu số, đảm bảo nguyên tắc không yêu cầu cá nhân, tổ chức cung cấp lại các thông tin, dữ liệu có giá trị pháp lý đã được kết nối và chia sẻ từ các Cơ sở dữ liệu quốc gia và cơ sở dữ liệu chuyên ngành. Ngoài ra, thường xuyên đôn đốc, kiểm tra các quan chuyên môn thuộc tỉnh công bố, công khai các TTHC đúng theo thời gian quy định. Thường xuyên rà soát, chấn chỉnh công tác số hóa dữ liệu, cấp kết quả điện tử của các đơn vị, địa phương<sup>22</sup>.

### **- Rà soát, đánh giá việc cung cấp thủ tục hành chính trên môi trường điện tử**

+ Chủ tịch UBND tỉnh đã chỉ đạo các sở, ngành thuộc tỉnh rà soát, đề xuất phương án cắt giảm thời gian giải quyết TTHC thuộc phạm vi chức năng quản lý của đơn vị trên cơ sở kế thừa Phương án cắt giảm thời gian giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh. Theo đó, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành 04 Quyết định<sup>23</sup> thông qua Phương án đơn giản hóa cho **1.713 TTHC** với tỷ lệ cắt giảm

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

<sup>18</sup> Công văn số 96/VPUBND-PVHCC ngày 19/7/2025 của Văn phòng UBND tỉnh.

<sup>19</sup> Triển khai Kế hoạch số 415/KH-VPUBND ngày 09/9/2025 của Văn phòng UBND tỉnh

<sup>20</sup> Công văn số 492/VPUBND-PVHCC ngày 21/09/2025 của Văn phòng UBND tỉnh.

<sup>21</sup> Quyết định số 2850/QĐ-UBND ngày 29/11/2025 Công bố Danh mục 436 thủ tục hành chính có thành phần hồ sơ được thay thế bằng dữ liệu trên địa bàn tỉnh Gia Lai.

<sup>22</sup> Công văn số 935/VPUBND-PVHCC ngày 22/11/2025 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

<sup>23</sup> Quyết định số 1422/QĐ-UBND ngày 24/4/2025 của Chủ tịch UBND tỉnh, Quyết định số 1745/QĐ-UBND ngày 10/9/2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thông qua Phương án cắt giảm thời gian giải quyết, chi phí tuân thủ 235 thủ tục hành chính thuộc phạm vi, trách nhiệm thực hiện của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Gia Lai; Quyết định số 2639/QĐ-UBND ngày 17/11/2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thông qua Phương

thời gian giải quyết đạt **55,15%** (thực hiện rà soát 100% TTHC). Với kết quả thực tế trên, tỉnh không chỉ hoàn thành chỉ tiêu mà còn **vượt 5,15% chỉ tiêu được Chính phủ giao (50%) so với chỉ tiêu năm 2026** tại Nghị quyết số 66/NQ-CP ngày 26/3/2025 của Chính phủ.

+ Để giảm số lượt đi/lại của người dân, doanh nghiệp, giảm in, sao giấy tờ liên quan đến công tác thực hiện nghĩa vụ tài chính về đất đai, ngày 22 tháng 8 năm 2025, Chủ tịch UBND tỉnh đã ban hành quyết định<sup>24</sup> phê duyệt “Quy trình thực hiện liên thông thủ tục hành chính lĩnh vực Đất đai – Thuế trên địa bàn tỉnh Gia Lai”. Ngoài ra, nhằm cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, tạo sự thông thoáng, minh bạch và thuận lợi cho các nhà đầu tư tham gia vào tỉnh Gia Lai, sau khi Chủ tịch UBND tỉnh ban hành “Quy chế phối hợp giải quyết các thủ tục hành chính về đầu tư, xây dựng, đất đai, lâm nghiệp, môi trường và phòng cháy, chữa cháy trên địa bàn tỉnh”<sup>25</sup>; theo đó, tổng thời gian giải quyết tất cả các thủ tục hành chính của dự án ngoài khu kinh tế, khu công nghiệp còn **60 ngày**<sup>26</sup> và các dự án trong khu kinh tế, khu công nghiệp còn **38 ngày**<sup>27</sup>. Kịp thời triển khai việc phối hợp cung cấp thông tin tình hình thực hiện các TTHC liên quan đến dự án đầu tư; đã ban hành văn bản yêu cầu các cơ quan, đơn vị liên quan định kỳ cập nhật tiến độ giải quyết hồ sơ theo Quyết định 3263/QĐ-UBND ngày 29/12/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh, từ đó tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo tháo gỡ khó khăn, vướng mắc cho nhà đầu tư<sup>28</sup>.

Để kịp thời nắm bắt tình hình và những khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai Quy chế phối hợp thực hiện thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính trên địa bàn tỉnh Gia Lai; Quy trình liên thông thủ tục hành chính trong lĩnh vực đất đai – thuế trên địa bàn tỉnh, đồng thời theo dõi việc triển khai thực hiện Nghị quyết số 66.7/2025/NQ-CP của Chính phủ trên địa bàn tỉnh; định kỳ vào ngày 20 hằng tháng đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương khẩn trương rà soát, tổng hợp và báo cáo, đề xuất các khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình tổ chức, triển khai thực hiện thông qua “Hệ thống báo cáo và xử lý phản ánh, kiến nghị” tại địa chỉ <https://pakn.gialai.gov.vn><sup>29</sup> để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh xem xét, chỉ đạo kịp thời.

## 2. Kết quả triển khai thực hiện

+ Số TTHC được thực hiện trên môi trường điện tử/Số TTHC thuộc phạm vi quản lý nhà nước

---

án cắt giảm thời gian giải quyết, chi phí tuân thủ 1.478 thủ tục hành chính thuộc phạm vi, trách nhiệm thực hiện của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Gia Lai; Quyết định số 3223/QĐ-UBND ngày 26/12/2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thông qua Phương án cắt giảm thời gian giải quyết, chi phí tuân thủ thủ tục hành chính thuộc phạm vi, trách nhiệm thực hiện của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Gia Lai, cắt giảm sâu đối với 790 thủ tục hành chính có liên quan đến việc cấp giấy phép, cấp giấy chứng nhận thuộc cấp tỉnh.

<sup>24</sup> Quyết định số 2157/QĐ-UBND ngày 09/10/2025 của Chủ tịch UBND tỉnh.

<sup>25</sup> Quyết định số 3263/QĐ-UBND ngày 17/11/2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

<sup>26</sup> Theo quy định là 242 ngày (đã thực hiện 02 đợt cắt giảm 182 ngày).

<sup>27</sup> Theo quy định là 145 ngày (đã thực hiện 02 đợt cắt giảm 107 ngày).

<sup>28</sup> Công văn số 12/VPUBND-PVHCC ngày 06/01/2026 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

<sup>29</sup> Công văn số 479/VPUBND-PVHCC ngày 18/3/2026 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

Năm 2021 có 1.247 TTHC/2.059 TTHC (đạt 60,56%); năm 2022 có 1.240 TTHC/2.104 TTHC (đạt 58,93%); năm 2023 có 1.778 TTHC /2.039 TTHC (đạt 87,19%); năm 2024 1.695 TTHC /1.853 TTHC (đạt 91,47%); năm 2025 có 2.201 TTHC /2.203 TTHC đạt 99,9%.

+ Về cung cấp dịch vụ công trực tuyến:

STT	Chỉ tiêu	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2024	Năm 2025	Quý I/20026
1	Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến	21.90%	50.96%	95.52%	96.30%	96.01%
2	Tỷ lệ TTHC được tích hợp, triển khai thanh toán trực tuyến	100%	100%	100%	100%	100%
3	Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến trên tổng số hồ sơ có yêu cầu nghĩa vụ tài chính tại các bộ, ngành, địa phương	50%	80%	90%	91.68%	93.3%

+ Về số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC: Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; tỷ lệ hồ sơ cấp kết quả bản điện tử có giá trị pháp lý để tái sử dụng; tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin dữ liệu số hóa tại địa phương

STT	Chỉ tiêu	Năm 2024	Năm 2025	Quý I/20026
1	Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC	54,94%	99,13%	91,54%
2	Tỷ lệ hồ sơ cấp kết quả bản điện tử	69,06%	99,25%	92%
3	Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin dữ liệu số hóa	23,10%	97,96%	95,44%

Đã hoàn thành hoặc chưa hoàn thành (100%) đối với nhiệm vụ số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính còn hiệu lực thuộc thẩm quyền giải quyết, hoàn thành trước ngày 31/12/2025 quy định tại khoản 2 Điều 26, khoản 3 Điều 27 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

**- Thực hiện TTHC trên môi trường điện tử**

+ 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, đến nay, UBND tỉnh đã phối hợp với Ngân hàng BIDV và Ngân hàng Agribank Chi nhánh Gia Lai, Agribank Chi nhánh Gia Lai triển khai mở rộng 91 mô hình Đại lý dịch vụ công trực tuyến tại 36 điểm giao dịch của Ngân hàng BIDV Gia Lai và 55 điểm giao dịch của Ngân hàng Agribank Chi nhánh Gia Lai, Agribank Chi nhánh Gia Lai để hỗ trợ công tác nộp hồ sơ đối với các Dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh. Ngoài ra, Chủ tịch UBND tỉnh đã ban hành văn bản<sup>30</sup> về việc triển khai thực hiện mô hình Ki-ốt dịch vụ công tại các đơn vị lực lượng vũ trang trên địa bàn tỉnh<sup>31</sup>; trong đó giao Bộ Chỉ huy quân sự tỉnh và Công an tỉnh chính thức đưa vào vận hành các Điểm hướng dẫn, hỗ trợ dịch vụ công nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp ở khu vực xa trung tâm. Đồng thời, giao Văn phòng UBND tỉnh theo dõi, đôn đốc và chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh hỗ trợ tập huấn nghiệp vụ, đảm bảo các Ki-ốt hoạt động hiệu quả, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ hành chính và đẩy mạnh chuyển đổi số tại địa phương. Triển khai thực hiện mô hình này nhằm giúp người dân tiết kiệm thời gian, chi phí đi lại.

+ Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quyết định<sup>32</sup> công bố 161 thủ tục hành chính thực hiện thí điểm chỉ tiếp nhận hồ sơ bằng hình thức trực tuyến trên địa bàn tỉnh; ngoài ra, Chủ tịch UBND tỉnh ban hành 16 quyết định công bố Danh mục thủ tục hành chính sửa đổi, bổ sung được cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần thực hiện trên địa bàn tỉnh, trong đó, UBND tỉnh đã ban hành quyết định số 863/QĐ-UBND ngày 02/06/2025 Phê duyệt Phương án tái cấu trúc và công bố danh mục thủ tục hành chính cung cấp 130 dịch vụ công trực tuyến toàn trình, 18 dịch vụ công trực tuyến một phần thuộc phạm vi, trách nhiệm thực hiện của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh.

### - Về triển khai Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung

- Tính đến nay có 9/12 Bộ, ngành đã triển khai, cụ thể các Bộ: Công Thương, Giáo dục và Đào tạo, Xây dựng, Khoa học và Công nghệ, Nông nghiệp và Môi trường, Y tế, Nội vụ, Dân tộc và Tôn giáo, Tư pháp; còn lại **03 Bộ chưa triển khai**: Tài chính, Ngoại vụ, Văn hóa Thể thao và Du lịch. Theo đó, đã hoàn thành việc tích hợp 1.358/2.130 tổng số TTHC, đạt tỷ lệ 63,76%. Số lượng địa phương cấp xã của tỉnh Gia Lai đã hoàn thành việc cung cấp thông tin “Tài khoản người dùng tham gia giải quyết TTHC” đạt 100% và hoàn thành việc cung cấp thông tin “Tài khoản thụ hưởng phí, lệ phí” đạt 100%.

<sup>30</sup> Công văn số 1812/UBND-PVHCC ngày 10/02/2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

<sup>31</sup> Xã Kon Gang, xã Gào, xã Chư A Thai, xã Chư Krey, xã Chư Long, xã Vĩnh Sơn, xã Phù Mỹ Bắc, xã Phù Mỹ Đông, Phường Hoài Nhơn Bắc, Phường Quy Nhơn.

<sup>32</sup> Quyết định số 1027/QĐ-UBND ngày 05/4/2023 và Quyết định số 2632/QĐ-UBND ngày 19/7/2023 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

STT	Tên Bộ	Đơn vị cung cấp	Số TTHC đã tích hợp		Số lượng hồ sơ phát sinh	Số TTHC chưa tích hợp
			Cấp tỉnh	Cấp xã		
1	Bộ Công Thương	VNPT	249	18	496	25
2	Bộ Giáo dục và Đào tạo	VNPT	112	51	467	0
3	Bộ Khoa học và Công nghệ	VNPT	195	0	72	5
4	Bộ Nội vụ	VNPT	50	29	4.002	71
5	Bộ Nông nghiệp và Môi trường	VNPT	233	55	2.543	68
6	Bộ Tư pháp	FPT	35	9	240	175
7	Bộ Xây dựng	VNPT	146	43	2.600	19
8	Bộ Y tế	VNPT	84	14	7.182	72
9	Bộ Dân tộc và Tôn giáo	FPT	24	11	7	0
10	Bộ Tài chính	DTT			-	155
11	Bộ Ngoại giao	Viettel	Chưa triển khai	Chưa triển khai	-	4
12	Bộ Văn hóa, thể thao và Du lịch	MobiFone			-	178
	<b>Tổng cộng</b>	<b>5</b>	<b>1.128</b>	<b>230</b>	<b>17.609</b>	<b>772</b>

- Đối với việc sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung: cả tỉnh phát sinh 243.183 hồ sơ, trong đó số hồ sơ vẫn sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh để thực hiện việc xử lý là 208.675 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 85,8%.

- Về tình hình công bố, kết nối các Cơ sở dữ liệu quốc gia phục vụ cắt giảm, thay thế giấy tờ trong giải quyết thủ tục hành chính: Đến nay, 09/09 Cơ sở dữ liệu theo Nghị quyết số 66.7/2025/NQ-CP<sup>33</sup> đã thực hiện công bố công khai

<sup>33</sup> Nghị quyết số 66.7/2025/NQ-CP ngày 15/11/2025 của Chính phủ: Quy định cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính dựa trên dữ liệu

các trường thông tin nhằm phục vụ việc cắt giảm, thay thế thành phần hồ sơ giấy. Tuy nhiên, đến nay mới chỉ có Hệ thống của Bộ Tư pháp kết nối với CSDL quốc gia về dân cư, CSDL quốc gia về đăng ký doanh nghiệp, CSDL quốc gia về hộ tịch điện tử; Hệ thống của Bộ Nội vụ kết nối với CSDL quốc gia về dân cư, CSDL quốc gia về đăng ký doanh nghiệp, CSDL quốc gia về sổ sức khỏe điện tử phục vụ cho việc tái sử dụng thông tin, dữ liệu, phục vụ cắt giảm thành phần hồ sơ.

### **- Công tác phổ biến, quán triệt, thông tin, tuyên truyền**

+ Trong thời gian qua, tỉnh đã đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền và triển khai các giải pháp nâng cao hiệu quả cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Cụ thể, đã phổ biến các quyết định của Chủ tịch UBND tỉnh về danh mục thủ tục hành chính thực hiện trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và Cổng Dịch vụ công của tỉnh; đồng thời hướng dẫn quy trình thực hiện theo Quyết định số 27/2020/QĐ-UBND của tỉnh, Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và các quy định liên quan. Bên cạnh đó, tỉnh đã tổ chức tuyên truyền, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện dịch vụ công trực tuyến tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp xã; thông qua các tổ công nghệ số cộng đồng do đoàn viên thanh niên đảm nhiệm và tại các đại lý dịch vụ công do các chi nhánh ngân hàng BIDV, Agribank trên địa bàn tỉnh triển khai.

+ Trong thời gian đầu vận hành mô hình chính quyền địa phương 02 cấp và thực hiện giải quyết TTHC trên hệ thống tập trung của Bộ ngành trung ương, các cơ quan, đơn vị, đặc biệt là địa phương cấp xã trên địa bàn tỉnh còn gặp nhiều khó khăn trong quá trình thực hiện nhiệm vụ do khối lượng công việc lớn và có nhiều thay đổi khi thực hiện các quy định về phân cấp, phân quyền, phân định thẩm quyền,... UBND tỉnh đã tập trung chỉ đạo hỗ trợ nâng cao năng lực thực thi công vụ, cụ thể: (i) Thành lập các đoàn công tác kiểm tra, nắm bắt tình hình tại 135 xã, phường, kịp thời tháo gỡ vướng mắc, nhất là trong sắp xếp bộ máy, bố trí nhân sự và giải quyết TTHC (đất đai, hộ tịch, chứng thực); (ii) Tăng cường cán bộ cấp tỉnh về cơ sở; thành lập 11 tổ công tác (10–20 người/tổ) trực tiếp hỗ trợ chuyên môn tại xã, phường; (iii) Tổ chức tập huấn theo phương châm “cầm tay chỉ việc”, tài liệu được số hóa trên Sổ tay điện tử. (iv) Bố trí nguồn lực nâng cấp trụ sở, trang thiết bị cho UBND và Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã. (v) Triển khai đào tạo trực tuyến trên nền tảng “Bình dân học vụ số” về sử dụng hệ thống TTHC. (vi) Ban hành kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng năm 2026, tập trung vào kỹ năng sử dụng hệ thống tập trung, giải quyết TTHC phi địa giới, nâng cao chất lượng phục vụ, kiểm soát TTHC và cải cách hành chính.

+ Nhằm thúc đẩy, tạo chuyển biến trong nhân dân đối với việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến để thực hiện thủ tục hành chính, UBND tỉnh đã ban hành Đề án Phát huy vai trò của đoàn viên, thanh niên trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 giai đoạn 2022 - 2027<sup>34</sup> và Đề án Phát huy vai trò của đoàn viên, thanh niên trong chuyển đổi số cộng đồng trên địa bàn

<sup>34</sup> Quyết định số 5299/QĐ-UBND ngày 30/12/2021.

tỉnh Gia Lai giai đoạn 2026 - 2030<sup>35</sup>; Đồng thời, Chủ tịch UBND tỉnh đã chỉ đạo đẩy nhanh triển khai biên lai, hóa đơn điện tử trong thu phí, lệ phí tại Bộ phận Một cửa. kết quả, 100% Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Một cửa các cấp đã áp dụng hoàn toàn biên lai, hóa đơn điện tử thay thế bản giấy.

+ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh đã được kết nối với Cổng Zalo OA “Hành chính công tỉnh Gia Lai”, qua đó cung cấp thông tin trạng thái hồ sơ đến người dân, doanh nghiệp thông qua tin nhắn Zalo, góp phần nâng cao tính minh bạch, kịp thời trong giải quyết thủ tục hành chính. UBND tỉnh cũng đã chỉ đạo các cơ quan, đơn vị tăng cường tuyên truyền, khuyến khích người dân, doanh nghiệp sử dụng kênh này.

UBND tỉnh đã phát hành 10.000 tài liệu tuyên truyền về việc đẩy mạnh thực hiện thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh và Cổng Dịch vụ công quốc gia. Công tác truyền thông được đẩy mạnh với khoảng 2.000 tin, bài trên báo chí và phát thanh, truyền hình địa phương, tập trung phản ánh các mô hình, giải pháp cải cách hành chính, chuyển đổi số, triển khai Đề án 06, qua đó lan tỏa nhận thức về sử dụng dịch vụ công trực tuyến và chữ ký số công cộng, đồng thời nâng cao trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức. Để đổi mới trong công tác tuyên truyền cải cách hành chính, UBND tỉnh đã tổ chức “Cuộc thi tìm hiểu cải cách hành chính” nhằm tạo sự lan tỏa mạnh mẽ trong công tác thông tin, tuyên truyền CCHC đối với đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức<sup>36</sup>. Ngoài ra, định kỳ hằng năm, Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, khen thưởng đột xuất các tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc, nổi trội, đóng góp đáng kể cho kết quả “Phục vụ người dân, doanh nghiệp” của tỉnh”. Ngoài mục đích kịp thời ghi nhận, tôn vinh, động viên sự cố gắng, nỗ lực, những đóng góp tích cực của các tập thể, cá nhân; việc khen thưởng sẽ góp phần tạo động lực cho các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh tiếp tục hăng hái thi đua, cố gắng phấn đấu để “Chỉ số Phục vụ người dân, doanh nghiệp” của tỉnh đạt kết quả tốt hơn trong thời gian tới.

### **- Triển khai dịch vụ chứng thực chữ ký số chuyên dùng của Chính phủ**

+ Rà soát, đánh giá về nhân lực, hạ tầng kỹ thuật, nhu cầu sử dụng để phối hợp với Ban Cơ yếu Chính phủ trong việc triển khai phân cấp, ủy quyền một số dịch vụ chứng thực chữ ký số chuyên dùng Chính phủ theo quy định tại Nghị định số 130/2018/NĐ-CP ngày 27 tháng 9 năm 2018 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành Luật Giao dịch điện tử về chữ ký số và dịch vụ chứng thực chữ ký số; việc cấp và sử dụng chữ ký số chuyên dùng đáp ứng các yêu cầu trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

<sup>35</sup> Quyết định số 3306/QĐ-UBND ngày 30/12/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai

<sup>36</sup> UBND tỉnh tổ chức Cuộc thi tìm hiểu CCHC tỉnh năm 2024 - Chủ đề “Vi Nhân dân phục vụ” với sự tham dự của 31 đội đến từ các cơ quan, đơn vị, địa phương với hơn 200 cán bộ, công chức, viên chức dự thi, thu hút gần 1000 người tham dự. Tỉnh Gia Lai tổ chức Hội thi “Tìm hiểu về công tác CCHC” có sự tham gia của 21 Công đoàn cơ sở trực thuộc với hơn 300 đoàn viên/năm tham gia.

+ Triển khai hoàn thành việc tích hợp<sup>37</sup> và đưa vào sử dụng dịch vụ chữ ký số từ xa trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh, nhằm khuyến khích, thúc đẩy người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ ký số từ xa để thực hiện các thủ tục hành chính trên môi trường điện tử theo tinh thần Nghị quyết số 50/NQ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2022 của Chính phủ, Chương trình hành động số 09 của Tỉnh ủy về cải cách hành chính và chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh về việc tích hợp dịch vụ chữ ký số từ xa (Smart-CA) trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh. Phối hợp, đề nghị<sup>38</sup> VNPT, Viettel thực hiện hiệu quả chính sách miễn phí việc cung cấp và sử dụng chữ ký số cá nhân cho người dân để thực hiện dịch vụ công trực tuyến nhằm ngày càng thu hút đông đảo người dân tham gia, tiến tới phổ cập việc sử dụng chữ ký số trong lâu dài trước khi xem xét đến vấn đề thu phí sử dụng dịch vụ. Đến nay, tỉnh đã tích hợp giải pháp chữ ký số công cộng theo mô hình ký số từ xa trên Cổng Dịch vụ công, cho phép người dân, doanh nghiệp thực hiện ký số hồ sơ, giao dịch và thanh toán trực tuyến một cách thuận tiện, không cần sử dụng thiết bị ký chuyên dụng.

**- Triển khai dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính để phục vụ cho việc thực hiện giao dịch thủ tục hành chính trực tuyến**

+ UBND tỉnh đã triển khai Dịch vụ “Chứng thực bản sao điện tử từ bản chính” trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, theo đó 100% kết quả điện tử các loại tài liệu giấy tờ chứng thực được lưu trữ trên Hệ thống, đồng thời lưu trữ tại kho dữ liệu cá nhân, tổ chức để phục vụ công tác tái sử dụng. Ngoài ra, Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt phương án tái cấu trúc quy trình TTHC “Chứng thực bản sao từ bản chính” để phục vụ nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến một phần, để nâng cao chất lượng dịch vụ công trực tuyến, trong đó phương án tái cấu trúc TTHC “Chứng thực bản sao từ bản chính” được Bộ Tư pháp đánh giá cao (đến nay, số lượng giao dịch trực tuyến phát sinh đối với các dịch vụ này do người dân tự làm từ xa, tại nhà mà không cần hỗ trợ, hướng dẫn là trên 90%).

+ Nhằm tạo cơ sở pháp lý cho việc phân cấp, ủy quyền Chủ tịch UBND cấp xã đối với lĩnh vực chứng thực, góp phần giảm tải cho Chủ tịch UBND cấp xã, rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính và nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong bối cảnh triển khai mô hình chính quyền địa phương hai cấp, UBND tỉnh đã tham mưu Hội đồng nhân dân tỉnh<sup>39</sup> đã ban hành Nghị quyết quy định phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của Chủ tịch UBND cấp xã được ủy quyền cho công chức thuộc UBND cấp xã trong lĩnh vực chứng thực.

**- Công tác số hóa kết quả giải quyết TTHC từ văn bản giấy sang dữ liệu**

+ UBND tỉnh đã ban hành Quyết định số 4023/QĐ-UBND ngày 02/12/2022 Ban hành Kế hoạch triển khai công tác số hóa thành phần hồ sơ, kết

<sup>37</sup> Công văn số 466/VPUBND-KSTT ngày 25 tháng 8 năm 2022.

<sup>38</sup> Công văn số 431/VPUBND-KSTT ngày 06/7/2023 và Công văn số 473/VPUBND-KSTT ngày 24/7/2023 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

<sup>39</sup> Nghị quyết số 07/2025/NQ-HĐND ngày 15/9/2025 của Hội đồng nhân dân tỉnh

quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh, ban hành Quyết định số 4313/QĐ-UBND ngày 16/12/2024 ban hành “Quy chế thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính phục vụ tái sử dụng thông tin, dữ liệu số hóa trong công tác giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh”.

+ Từ năm 2023 đến nay, hằng năm Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Quyết định giao chỉ tiêu cụ thể cho từng cơ quan, đơn vị, địa phương về 05 nội dung liên quan đến Dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh gồm có: (i) Hồ sơ trực tuyến, (ii) Thanh toán trực tuyến, (iii) Số hóa thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính, (iv) Cấp kết quả điện tử và (v) Khai thác cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư. Ngoài ra, năm 2024, Chủ tịch UBND tỉnh đã ban hành Quyết định<sup>40</sup> phê duyệt “Khung danh mục nhiệm vụ thực hiện Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp” và ban hành “Kế hoạch cải thiện, nâng cao kết quả Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh. Theo đó, “Kế hoạch cải thiện, nâng cao kết quả Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh” xác định các nhiệm vụ cụ thể thuộc “Khung danh mục nhiệm vụ” mà từng cơ quan, đơn vị, địa phương (cho đến cấp xã) phải tổ chức triển khai thực hiện trong năm 2024 và trong thời gian tới để cải thiện từng chỉ số thành phần thuộc “Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp”. Ngoài ra, ban hành các văn bản chỉ đạo, điều hành thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp cải thiện các chỉ số liên quan đến công tác CCHC của tỉnh tại Kế hoạch số 132/KH-UBND ngày 05 tháng 7 năm 2024<sup>41</sup>.

+ Chủ tịch UBND tỉnh ban hành văn bản<sup>42</sup> đề nghị các cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh và Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường khẩn trương tổ chức thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp khắc phục tồn tại, hạn chế liên quan đến kết quả “Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp của tỉnh Gia Lai” sau khi sáp nhập tỉnh. Theo đó, (i) Thông qua công tác rà soát, đánh giá dữ liệu “Thanh toán trực tuyến” được trích xuất từ Cổng Dịch vụ công quốc gia, đã ban hành văn bản<sup>43</sup> đề nghị Chủ tịch UBND xã phường chấn chỉnh tình trạng cập nhật việc thu phí, lệ phí TTHC không đúng quy định trên Hệ thống VNPT iGate; (ii) Thông qua công tác rà soát, đánh giá dữ liệu về “Công tác số hóa hồ sơ thủ tục hành chính” của Ủy ban nhân dân các xã, phường được trích xuất từ Hệ thống VNPT iGate, đã ban hành văn bản<sup>44</sup> đề nghị Chủ tịch UBND xã phường quán triệt, thực hiện nghiêm quy trình số hóa thành phần hồ sơ, trả kết quả điện tử trên Hệ thống VNPT iGate đối với 100% hồ sơ phát sinh; (iii) Văn phòng UBND dân tỉnh đã ban hành văn bản<sup>45</sup> đề nghị các đơn vị, địa phương có liên quan khẩn trương rà soát, xử lý, giải quyết dứt điểm các phản ánh, kiến nghị và

<sup>40</sup> Quyết định số 3565/QĐ-UBND ngày 12/10/2024 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

<sup>41</sup> Công văn số 8842/UBND-KSTT ngày 04/11/2024, Công văn số 10036/UBND-KSTT ngày 11/12/2024 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh; Công văn số 1105/VPUBND-KSTT ngày 18/12/2024, Công văn số 1101/VPUBND-KSTT ngày 17/12/2024, Công văn số 1097/VPUBND-KSTT ngày 16/12/2024 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

<sup>42</sup> Công văn số 6692/UBND-PVHCC ngày 19/11/2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

<sup>43</sup> Công văn số 913/VPUBND-PVHCC ngày 20/11/2025 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

<sup>44</sup> Công văn số 935/VPUBND-PVHCC ngày 22/11/2025 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

<sup>45</sup> Công văn số 909/VPUBND-PVHCC ngày 19/11/2025 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

cập nhật kết quả trả lời trực tiếp trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị đã được phân quyền cho các đơn vị, địa phương; (iv) đề nghị VNPT khẩn trương khắc phục sự cố của Hệ thống VNPT iGate 3.0<sup>46</sup>; (v) đề nghị VNPT điều chỉnh các biểu mẫu trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh nhằm khắc phục triệt để các hồ sơ chưa số hóa, đảm bảo khớp, đúng giữa hệ thống VNPT iGate với Công Dịch vụ công quốc gia nhằm nâng cao kết quả thực hiện Bộ chỉ số 766 của tỉnh<sup>47</sup>.

+ Nhằm duy trì và phát huy kết quả xếp loại "Xuất sắc" của tỉnh năm 2026, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trên môi trường điện tử, Văn phòng UBND tỉnh đã tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh đã ban hành Quyết định<sup>48</sup> giao 07 chỉ tiêu liên quan đến “Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến” (được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt tại Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23 tháng 6 năm 2022) cho các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh trong năm 2026. Theo đó, UBND tỉnh đã thực hiện nhiều giải pháp và triển khai nhằm đảm bảo các đơn vị thực hiện nhiệm vụ và giải pháp một cách hiệu quả, phù hợp với tình hình thực tế. Đồng thời, đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương tập trung tăng cường công tác quản lý và giám sát tiến độ xử lý hồ sơ, đảm bảo 100% hồ sơ được giải quyết đúng hạn hoặc trước hạn; thực hiện nghiêm túc việc số hóa hồ sơ và cấp kết quả bản điện tử, khẩn trương hoàn thành số hóa bổ sung các hồ sơ chưa số hóa; hướng dẫn, hỗ trợ người dân và doanh nghiệp thực hiện dịch vụ công trực tuyến; đảm bảo thời gian xử lý phản ánh kiến nghị đúng, sớm thời hạn được giao, không để tồn đọng, góp phần nâng cao mức độ hài lòng của người dân và tham mưu văn bản giao Sở Tài chính chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan nghiên cứu, hướng dẫn cụ thể về kinh phí thực hiện việc luân chuyển hồ sơ giấy trong giải quyết thủ tục hành chính tại các đơn vị. Việc hướng dẫn này nhằm bảo đảm nguồn lực tài chính cần thiết cho công tác chuyển phát hồ sơ, góp phần tối ưu hóa quy trình giải quyết thủ tục hành chính và nâng cao hiệu quả phục vụ người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh.

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

#### **3.1. Một số tồn tại, hạn chế**

- Việc triển khai Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung còn phát sinh một số khó khăn, vướng mắc như: (i) Một số chức năng của hệ thống chưa được hoàn thiện hoặc chưa vận hành ổn định, đặc biệt là các chức năng liên quan đến kết nối, khai thác cơ sở dữ liệu, thanh toán trực tuyến, ký số, báo cáo thống kê và tái sử dụng dữ liệu; (ii) Trong quá trình vận hành, hệ thống còn phát sinh các lỗi kỹ thuật như: tốc độ xử lý chậm, không hiển thị hồ sơ, lỗi lưu trữ tệp, lỗi trong quá trình xử lý quy trình, chưa bảo đảm tính chính xác trong việc ghi nhận trạng thái và kết quả xử lý hồ sơ; (iii) Việc tích hợp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung với các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ

<sup>46</sup> Công văn số 958/VPUBND-PVHCC ngày 26/11/2025 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

<sup>47</sup> Công văn số 1006/VPUBND-PVHCC ngày 03/12/2025 của Văn phòng UBND tỉnh

<sup>48</sup> Quyết định số 707/QĐ-UBND ngày 13/02/2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

liệu chuyên ngành còn hạn chế chưa hình thành đầy đủ kho dữ liệu điện tử, do đó việc khai thác, tái sử dụng dữ liệu để cắt giảm thành phần hồ sơ theo Nghị quyết số 66.7/NQ-CP và Công văn số 159/TTg-CDS ngày 13/02/2026 của Thủ tướng Chính phủ chưa đem lại hiệu quả; (iv) Việc phân quyền quản trị cho địa phương để được tự cấu hình quy trình nội bộ theo Thông báo kết luận số 692/TB-TTDLQG-P4 thực hiện còn chậm (**còn 04 Bộ**: Nội vụ, Giáo dục và Đào tạo, Nông nghiệp và Môi trường, Khoa học và Công nghệ) chưa phân quyền cho địa phương; (v) Một số quy trình điện tử đối với TTHC phân cấp, ủy quyền hoặc thuộc thẩm quyền địa phương chưa được các Bộ, ngành Trung ương thiết lập đầy đủ, gây khó khăn trong tổ chức thực hiện trên hệ thống.

- Việc tích hợp, kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các hệ thống còn hạn chế; chưa khai thác hiệu quả dữ liệu đã số hóa để tái sử dụng trong giải quyết TTHC.

- Tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến, đặc biệt là dịch vụ công trực tuyến toàn trình và chữ ký số công cộng của người dân, doanh nghiệp tuy đã được cải thiện nhưng chưa đồng đều giữa các địa bàn.

- Mặc dù tỷ lệ hồ trực nộp tuyến đạt mức cao (90,4%), tuy nhiên số lượng người dân tự nộp hồ sơ trực tuyến từ xa, tại nhà còn ít, hầu hết phải có sự hướng dẫn, hỗ trợ của công chức, viên chức, nhân viên và đoàn viên thanh niên.

Công tác hướng dẫn, hỗ trợ người dân tại cơ sở tuy đã được triển khai nhưng chưa đồng bộ, hiệu quả chưa cao ở một số địa phương.

### **3.2 Nguyên nhân**

#### **- Nguyên nhân khách quan:**

+ Hệ thống TTHC tập trung do Bộ, ngành Trung ương triển khai đang trong quá trình hoàn thiện, thường xuyên cập nhật, điều chỉnh nên phát sinh lỗi và vướng mắc trong vận hành.

+ Một số quy định pháp luật, quy trình nghiệp vụ chưa được chuẩn hóa, đồng bộ giữa Trung ương và địa phương, đặc biệt đối với TTHC phân cấp, ủy quyền.

+ Hạ tầng kỹ thuật, đường truyền tại một số địa bàn, nhất là vùng sâu, vùng xa còn hạn chế.

+ Nhận thức, thói quen của người dân, doanh nghiệp trong sử dụng dịch vụ công trực tuyến và chữ ký số chưa cao.

Dịch vụ công trực tuyến tuy đã có sự cải tiến, từng bước đơn giản hóa nhưng do TTHC quy định các bước thực hiện vẫn còn rườm rà, khó thực hiện.

#### **- Nguyên nhân chủ quan:**

+ Việc cập nhật, cấu hình TTHC, dịch vụ công trên hệ thống chưa kịp thời, chưa đồng bộ.


+ Năng lực, kỹ năng số của một bộ phận cán bộ, công chức chưa đáp ứng yêu cầu chuyển đổi số.

+ Công tác tuyên truyền, hướng dẫn tuy đã được quan tâm nhưng chưa thực sự sâu rộng, chưa tiếp cận đầy đủ đến từng nhóm đối tượng.

+ Việc phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị trong xử lý vướng mắc đôi lúc chưa kịp thời.

## II. Đề xuất và kiến nghị

Trên cơ sở tổng hợp các khó khăn, vướng mắc của các sở, ngành, địa phương trong việc triển khai Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung, UBND tỉnh Gia Lai kính đề nghị các Bộ, ngành Trung ương nghiên cứu, giải quyết **33 kiến nghị** của tỉnh theo Danh mục chi tiết gửi kèm theo Báo cáo này.

Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai trân trọng báo cáo Bộ Tư pháp tổng hợp theo quy định. 

### Nơi nhận:

- Như trên;
- Bộ Tư pháp;
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Các cơ quan TW trên địa bàn tỉnh;
- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- Ban Thường vụ Tỉnh đoàn;
- VNPT tỉnh, Bưu điện tỉnh;
- LĐ VP UBND tỉnh;
- UBND các xã, phường;
- Lưu: VT, PVHCC<sup>(KSTT)</sup>.



**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**



**Lâm Hải Giang**

**PHỤ LỤC**  
**DANH MỤC 33 KIẾN NGHỊ CỦA ĐỊA PHƯƠNG LIÊN QUAN ĐẾN CÁC BỘ**  
*(Ban hành kèm theo Báo cáo số /BC-UBND ngày tháng năm 2026 của Chủ tịch UBND tỉnh Gia Lai)*

STT	NỘI DUNG ĐỀ XUẤT	BỘ NGÀNH LIÊN QUAN
1	Đề nghị Bộ Y tế hoàn thành việc thiết lập 100% thủ tục hành chính đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến cấp tỉnh, cấp xã thuộc lĩnh vực quản lý của Bộ Y tế được tiếp nhận, xử lý trên Hệ thống tập trung của Bộ (Hiện nay Bộ chỉ tích hợp 94/172 thủ tục hành chính được cung cấp dịch vụ công trực tuyến)	Bộ Y tế
2	Đề nghị Bộ Y tế hoàn thiện các tính năng như: (i) Tiếp nhận hồ sơ phi địa giới hành chính; (ii) Kết nối CSDL chuyên ngành của các Bộ, ngành để thực hiện cắt giảm thành phần hồ sơ dựa trên dữ liệu theo NQ 66.7; (iii) Doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến bằng tài khoản định danh tổ chức, không hiển thị được tài khoản định danh khi lưu kho (báo lỗi), ... trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung của Bộ.	
3	Đề nghị Bộ Công Thương xem xét thiết lập 03 TTHC không quy định thời gian giải quyết gồm: (1) Thông báo hoạt động khuyến mại; (2) Thông báo sửa đổi, bổ sung nội dung chương trình khuyến mại; (3) Thông báo phát triển điện mặt trời mái nhà tự sản xuất, tự tiêu thụ có đấu nối với hệ thống điện quốc gia <b>theo 02 bước</b> bao gồm: Bước tiếp nhận hồ sơ và Bước kết thúc hồ sơ để đảm bảo xử lý nhanh, kịp thời hồ sơ TTHC cho người dân, doanh nghiệp.	Bộ Công Thương
4	Hiện nay, Sở Công Thương có 37 TTHC được giải quyết liên thông, có bước của UBND tỉnh (tham gia ý kiến/phê duyệt, ban hành kết quả giải quyết TTHC), tuy nhiên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ Công Thương đang cấu hình theo hướng không liên thông (Sở Công Thương phê duyệt, ban hành kết quả giải quyết TTHC). Do đó, kính đề nghị Bộ Công Thương xem xét điều chỉnh, cấu hình hệ thống phù hợp với quy trình nội bộ hiện tại (Danh sách chi tiết tại Phụ lục kèm theo)	
5	Ngày 26/01/2026, Bộ Công Thương đã ban hành Quyết định số 179/QĐ-BCT ngày 26/01/2026 về việc công bố TTHC mới ban hành và được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực công nghiệp hỗ trợ thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Công Thương, theo đó có 02	

STT	NỘI DUNG ĐỀ XUẤT	BỘ NGÀNH LIÊN QUAN
	<p>TTHC ban hành mới lĩnh vực Công nghiệp hỗ trợ thuộc thẩm quyền giải quyết cấp tỉnh, tuy nhiên hiện nay 02 TTHC nêu trên chưa được thiết lập quy trình điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ Công Thương. Đề nghị Bộ Công Thương sớm thiết lập quy trình nội bộ điện tử trên Hệ thống để kịp thời phục vụ giải quyết hồ sơ TTHC cho người dân, doanh nghiệp</p>	
6	<p>Theo quy định về Phí, lệ phí tại Điều 3 của Nghị định số 146/2025/NĐ-CP ngày 12/6/2025 của Chính phủ quy định về phân quyền, phân cấp trong lĩnh vực công nghiệp và thương mại: “Các thủ tục hành chính khi giải quyết mà phải nộp phí, lệ phí theo quy định của pháp luật về phí, lệ phí thì khi người dân, tổ chức nộp hồ sơ đề nghị giải quyết thủ tục hành chính đồng thời nộp phí, lệ phí cho cơ quan tiếp nhận hồ sơ. Mức phí, lệ phí, việc quản lý, sử dụng phí, lệ phí thực hiện theo quy định của Chính phủ, Bộ trưởng Bộ Tài chính hoặc Hội đồng nhân dân cấp tỉnh đối với phí, lệ phí tương ứng.”</p> <p>Tuy nhiên, hiện nay vẫn còn trường hợp người dân, tổ chức chưa thực hiện nộp phí, lệ phí đồng thời với nộp hồ sơ đề nghị giải quyết thủ tục hành chính đối với các thủ tục hành chính có quy định phải nộp phí, lệ phí và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ Công Thương vẫn cho phép người dân, tổ chức gửi nộp hồ sơ và cho phép bộ phận một cửa tiếp nhận hồ sơ này; vấn đề này không đúng theo quy định tại Điều 3 của Nghị định số 146/2025/NĐ-CP ngày 12/6/2025 của Chính phủ.</p> <p>Đề nghị Bộ Công Thương xem xét, bổ sung tính năng trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ Công Thương để yêu cầu bắt buộc: người dân, tổ chức phải hoàn thành nộp phí, lệ phí đồng thời với nộp hồ sơ đề nghị giải quyết thủ tục hành chính đối với các thủ tục hành chính có quy định phải nộp phí, lệ phí thì mới cho phép người dân, tổ chức gửi nộp hồ sơ và bộ phận một cửa mới được phép tiếp nhận hồ sơ.</p>	
7	<p>Ngoài ra, Hệ thống chưa thực hiện được các tính năng như: thiết lập quy trình TTHC theo phân cấp, ủy quyền; kết nối với Hệ thống Văn phòng điện tử; chưa thông kê được hồ sơ giải quyết theo từng TTHC; chưa có chức năng thống kê về các chỉ tiêu về dịch vụ công trực tuyến (hồ sơ số hoá, cấp kết quả điện tử, dịch vụ công có phát sinh hồ sơ trực tuyến,...).</p>	

STT	NỘI DUNG ĐỀ XUẤT	BỘ NGÀNH LIÊN QUAN
8	<p>Triển khai Công văn số 361/VPUBND-PVHCC ngày 05/03/2026 của Văn phòng UBND tỉnh về việc chấn chỉnh tình trạng số hóa hồ sơ, trả kết quả điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh và Hệ thống tập trung của Bộ ngành, Sở Công Thương đã rà soát, cập nhật, bù đắp dữ liệu đối với số lượng hồ sơ chưa được số hóa thành phần hồ sơ, thiếu kết quả điện tử. Tuy nhiên, qua rà soát vẫn còn khó khăn, vướng mắc như sau: Đối với hồ sơ TTHC ở trạng thái “Công dân yêu cầu rút hồ sơ”: theo đó, công dân, doanh nghiệp tự rút hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (không có văn bản yêu cầu rút hồ sơ) và hệ thống tự động xác nhận, chuyển sang trạng thái “Đã rút hồ sơ”, trong khi đó công chức, nhân viên Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh vẫn chưa được tiếp nhận hồ sơ và chuyển cho phòng chuyên môn để xử lý, vì vậy việc hệ thống ghi nhận không có kết quả giải quyết TTHC là chưa hợp lý vì hồ sơ vốn dĩ chưa được bộ phận một cửa tiếp nhận. Đề nghị Bộ Công Thương xem xét việc điều chỉnh, bổ sung trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ Công Thương chức năng xác nhận/cho phép rút hồ sơ TTHC từ bộ phận một cửa thì hồ sơ có yêu cầu rút từ công dân, doanh nghiệp mới được chuyển về trạng thái “Đã rút hồ sơ”, tránh tình trạng công dân, doanh nghiệp tự rút hồ sơ TTHC khi bộ phận một cửa chưa tiếp nhận hoặc phòng chuyên môn thuộc Sở đang trong quá trình xử lý.</p>	
9	<p>Đề nghị Bộ Công Thương xem xét:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ban hành Quy chế hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung của Bộ Công Thương; trong đó quy định thẩm quyền thực hiện của địa phương trong Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung của Bộ Công Thương.</li> <li>- Chỉ đạo, hướng dẫn địa phương trong việc giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung của Bộ Công Thương đối với các TTHC đã được UBND tỉnh Gia Lai phê duyệt phương án đơn giản hoá, cắt giảm thời gian giải quyết TTHC (Sở Công Thương giải quyết TTHC theo quy trình chung của Bộ Công Thương quy định hoặc theo phương án đơn giản hoá, cắt giảm thời gian giải quyết TTHC của UBND tỉnh Gia Lai đã phê duyệt? Trường hợp Sở Công Thương Gia Lai giải quyết TTHC theo phương án đơn giản hoá, cắt giảm thời gian giải quyết TTHC của UBND tỉnh Gia Lai, Sở</li> </ul>	

STT	NỘI DUNG ĐỀ XUẤT	BỘ NGÀNH LIÊN QUAN
	Công Thương kính đề nghị Bộ Công Thương xem xét thiết lập quy trình nội bộ giải quyết TTHC đúng theo phương án cắt giảm thời gian giải quyết TTHC của UBND tỉnh Gia Lai kèm theo các Quyết định nêu trên).	
10	Đề nghị Bộ Khoa học và Công nghệ xem xét bổ sung quy trình giải quyết thủ tục hành chính đối với các đơn vị cấp phòng của Chi cục. Hiện nay Quy trình thực hiện theo luồng “Chuyên viên trình trưởng lãnh đạo Chi cục, không qua lãnh đạo phòng” chưa phù hợp với đặc thù của Địa phương.	
11	Đề nghị Bộ Khoa học và Công nghệ bổ sung chức năng thống kê hồ sơ chậm tiếp nhận; thiếu tính năng gửi tin nhắn thông báo tự động cho người dân/doanh nghiệp.	Bộ Khoa học và Công nghệ
12	Đề nghị Bộ Khoa học và Công nghệ xem xét hoàn thiện Hệ thống để cho phép xem trước hoặc hiệu chỉnh thông tin trên biên lai trước khi phát hành, dẫn đến khó khăn khi phát sinh sai sót về mã hồ sơ hoặc thông tin người nộp.	
13	Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung thường xuyên bị chậm, dính tẹt trả kết quả thường xuyên không lưu (thao tác 2, 3 lần mới được), thường xuyên không hiển thị số lượng hồ sơ gây ảnh hưởng đến thời gian tiếp nhận cũng như trả kết quả hồ sơ. Đề nghị Bộ xem xét khắc phục vấn đề này.	
14	Hồ sơ nộp trực tuyến của cá nhân/doanh nghiệp đôi khi không hiển thị qua Tiếp nhận hồ sơ trực tuyến, dẫn đến cán bộ một cửa không thấy hồ sơ để tiếp nhận/trả/liên hệ cá nhân/Doanh nghiệp. Đề nghị Bộ xem xét khắc phục vấn đề này.	
15	Cán bộ Văn thư tiến hành lưu kho đối với các TTHC có kết quả, tuy nhiên hệ thống của Bộ không cho lưu kho đối với các tài khoản token của Doanh nghiệp bắt buộc phải 12 số mã số Căn cước/Căn cước công dân	Bộ Nội vụ
16	Đối với thủ tục "Cấp giấy phép lao động cho người lao động nước ngoài làm việc tại Việt Nam", mặc dù doanh nghiệp thực hiện nộp trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia để giải quyết trên cổng của Bộ Nội vụ, nhưng thực tế hồ sơ vẫn bị chuyển về Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh. Đề nghị Bộ xem xét khắc phục vấn đề này.	
17	Chưa tích hợp chức năng Kho dữ liệu điện tử/Kho hồ sơ TTHC, gây khó khăn cho việc tra cứu, cập nhật dữ liệu số hóa và tái sử dụng hồ sơ. Đề nghị Bộ xem xét khắc phục vấn đề	Bộ Nông nghiệp và Môi trường

STT	NỘI DUNG ĐỀ XUẤT	BỘ NGÀNH LIÊN QUAN
	này.	
18	<p>Theo quy định của Luật Bảo vệ môi trường và các Nghị định, Thông tư hướng dẫn liên quan thì thời gian chỉnh sửa hồ sơ của Chủ dự án đầu tư không tính vào thời gian giải quyết TTHC của cơ quan phê duyệt/cấp phép, nên trong quá trình giải quyết TTHC Ban Quản lý Khu kinh tế sử dụng nút tạm dừng hồ sơ (đối với hồ sơ phải chỉnh sửa, bổ sung) hoặc nút dừng xử lý hồ sơ (nếu chủ dự án đề nghị được rút hồ sơ) trên hệ thống, tuy nhiên khi sử dụng các nút này thì thực tế thời gian trên hệ thống vẫn chạy và báo quá hạn xử lý. Đề nghị Bộ xem xét hướng dẫn xử lý.</p>	
19	<p>Kiến nghị Bộ Tài chính tiếp tục đẩy nhanh tiến độ hoàn thiện, tích hợp các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực tài chính vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung; đồng thời có hướng dẫn cụ thể, thống nhất để các địa phương triển khai đồng bộ, bảo đảm việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính được thực hiện thông suốt, hiệu quả trên hệ thống</p>	
20	<p>Hiện nay theo quy định tại điểm đ khoản 2 Điều 15 Nghị định 50/2026/NĐ-CP quy định chi tiết một số điều của của Nghị quyết số 254/2025/QH15 ngày 11 tháng 12 năm 2025 của Quốc hội quy định một số cơ chế, chính sách tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong tổ chức thi hành Luật Đất đai về tiền sử dụng đất, tiền thuê đất có quy định chi tiết về trình tự thủ tục tính tiền sử dụng đất hoặc tính lại tiền sử dụng đất với nội dung <i>“Hộ gia đình, cá nhân nộp văn bản đề nghị tính hoặc tính lại tiền sử dụng đất theo quy định tại Nghị định này chậm nhất trước ngày 01 tháng 01 năm 2027 đến bộ phận một cửa liên thông; bộ phận một cửa liên thông cấp giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; chuyển văn bản này đến Ủy ban nhân dân cấp xã nơi có đất để thực hiện việc xác định hạn mức giao đất ở của thửa đất được lựa chọn để tính hoặc tính lại tiền sử dụng đất; chuyển thông tin đến cơ quan thuế. Không áp dụng tính tiền sử dụng đất theo quy định tại Điều này đối với trường hợp người sử dụng đất nộp văn bản đề nghị từ ngày 01 tháng 01 năm 2027 trở về sau. Cơ quan thuế thực hiện việc tính hoặc tính lại tiền sử dụng đất theo quy định tại Nghị định này; ban hành thông báo nộp tiền sử dụng đất hoặc thông báo điều chỉnh thông báo nộp tiền sử dụng đất gửi cho người sử dụng đất; đồng thời gửi thông tin đến Ủy ban nhân dân</i></p>	Bộ Tài chính

STT	NỘI DUNG ĐỀ XUẤT	BỘ NGÀNH LIÊN QUAN
	<p><i>cấp xã theo quy định.”</i>            Tuy nhiên, hiện nay Bộ Tài chính chưa công bố thủ tục hành chính thực hiện thủ tục này vì vậy UBND các xã, phường chưa có căn cứ tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính. Đề nghị Bộ Tài chính sớm công bố đầy đủ thủ tục để địa phương có căn cứ thực hiện.</p>	
21	Kiến nghị Bộ Ngoại giao sớm triển khai Hệ thống tập trung	Bộ Ngoại giao
22	Kiến nghị Bộ Dân tộc và Tôn giáo sớm kết nối Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ Dân tộc và Tôn giáo với cơ sở dữ liệu về Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất để thay thế thành phần hồ sơ trong giải quyết TTHC được Bộ Nông nghiệp và Môi trường ban hành tại Quyết định số 441/QĐ-BTNMT ngày 02 tháng 02 năm 2026	Bộ Dân tộc và Tôn giáo
23	Về ký số vào Phiếu tiếp nhận hồ sơ trên hệ thống chưa được thiết lập, đề xuất bổ sung tính năng cho phép cán bộ tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thực hiện ký số vào phiếu tiếp nhận.	
24	<p>Về thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia, hiện tại chỉ thanh toán trực tuyến được thông qua tài khoản tiếp nhận và tài khoản được phân quyền tại Trung tâm Phục vụ hành chính công. Tổ chức, cá nhân vẫn chưa thể thực hiện thanh toán qua chức năng thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia.</p> <p>Đề nghị Bộ Tư pháp sớm khắc phục lỗi thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia để tổ chức cá nhân, có thể tự thanh toán. Đồng thời, bổ sung tính năng tổ chức, cá nhân có thể thanh toán ngay khi nộp hồ sơ thành công</p>	Bộ Tư pháp
25	<p>Về tài khoản quản trị hệ thống của địa phương. Hiện tại, các tài khoản quản trị tại địa phương chưa được phân quyền để tra cứu, nắm bắt quá trình xử lý hồ sơ (từ khâu tiếp nhận đến trả kết quả).</p> <p>Đề nghị Bộ phân quyền cho tài khoản quản trị địa phương, tài khoản quản trị tỉnh Gia Lai có thể theo dõi được 100% hồ sơ chưa tiếp nhận và hồ sơ đang giải quyết tại địa phương mình để có thể theo dõi và đôn đốc các phòng ban, đơn vị thực hiện giải quyết hồ sơ theo đúng thời gian quy định.</p>	
26	Về các vai trò, chức năng của cán bộ, công chức khi được giao thực hiện nhiệm vụ ủy	

STT	NỘI DUNG ĐỀ XUẤT	BỘ NGÀNH LIÊN QUAN
	<p>quyền, từ 02 nhiệm vụ trở lên thì phải về “Trang chủ” chọn đơn vị tương ứng với vai trò cần thực hiện làm mất thời gian và khó theo dõi, quản lý các bước.</p> <p>Đề nghị Bộ bổ sung tính năng cảnh báo đối với từng vị trí khi có biến động về hồ sơ ngay trên giao diện chính đang thao tác để cán bộ, công chức thuận tiện theo dõi và xử lý ngay, các tính năng này cần tăng size cho font chữ vì quá nhỏ khó nhìn khi thao tác.</p>	
27	<p>Nhằm triển khai việc thay thế hoặc cắt giảm thành phần hồ sơ trong các thủ tục hành chính bằng việc khai thác hoặc sử dụng thông tin tương ứng từ các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành theo quy định tại 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. Kính đề nghị Bộ Tư pháp sớm hoàn thành kết nối Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung của Bộ Tư pháp với các cơ sở dữ liệu chuyên ngành có liên quan, để địa phương triển khai thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai đảm bảo theo quy định.</p>	
28	<p>(i) Quy trình các TTHC hiện nay đang áp dụng theo quy trình các TTHC do Bộ Công bố, chưa áp dụng các quy trình giải quyết TTHC do tỉnh công bố và thời gian cắt giảm;</p> <p>(ii) Bộ chưa cấu hình quy trình điện tử đối với thủ tục hành chính đặc thù lĩnh vực Đường bộ</p> <p>(iii) Các TTHC liên quan đến hồ sơ chuyên xử lý qua hệ thống vận tải phát sinh bị lỗi (lỗi dừng xử lý); Hệ thống tự dừng xử lý hồ sơ không lý do.</p> <p>Kính đề nghị Bộ xem xét xử lý các vấn đề nêu trên</p>	Bộ Xây dựng
29	<p>Đề nghị các bộ cho phép địa phương linh hoạt thiết lập quy trình và thời gian cắt giảm; thực hiện thủ tục hành chính phi địa giới; thực hiện liên thông thủ tục hành chính.</p>	Bộ Nội vụ, Bộ Giáo dục và Đào tạo, Bộ Nông nghiệp và Môi trường, Bộ Khoa học và Công nghệ
30	<p>Đề nghị các Bộ bổ sung các chức năng hỗ trợ trích xuất danh sách hồ sơ quá hạn, cán bộ xử lý quá hạn phục vụ công tác công khai, đôn đốc và chấn chỉnh kịp thời.</p>	Bộ Nội vụ, Bộ Giáo dục và Đào tạo, Bộ Nông nghiệp và Môi trường, Bộ Khoa học và Công nghệ
31	<p>Thực hiện phân cấp, phân quyền quản lý tài khoản cho địa phương nhằm tăng tính chủ</p>	Bộ Giáo dục và Đào tạo, Bộ

STT	NỘI DUNG ĐỀ XUẤT	BỘ NGÀNH LIÊN QUAN
	động trong việc cấp phát, cập nhật và quản lý thông tin cán bộ, bảo đảm tính linh hoạt, kịp thời và nâng cao hiệu quả vận hành hệ thống.	Tài chính
32	Đẩy nhanh tiến độ tích hợp, thay thế thành phần hồ sơ bằng dữ liệu theo Nghị quyết số 66.7/2025/NQ-CP của Chính phủ, đồng thời, thông báo cho các địa phương để triển khai thực hiện	Bộ Y tế, Bộ Nội vụ, Bộ Giáo dục và Đào tạo, Bộ Nông nghiệp và Môi trường, Bộ Công thương, Bộ Khoa học và Công nghệ, Bộ Xây dựng, Bộ Tài chính
33	Kiến nghị Tập đoàn VNPT đẩy nhanh tiến độ kết nối, tích hợp giữa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh với Công Dịch vụ công quốc gia	Tập đoàn VNPT

---