

BÁO CÁO
Tình hình thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử

Kính gửi: Bộ Tư pháp

Thực hiện Công văn số 6087/BTP-KSTT ngày 07/8/2026 của Bộ Tư pháp về việc báo cáo, cung cấp thông tin phục vụ xây dựng Thông tư quy định việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; trên cơ sở tình hình triển khai Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai báo cáo tình hình, kết quả thực hiện như sau:

I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ủy ban nhân dân tỉnh đã chỉ đạo các cơ quan chuyên môn, địa phương tổ chức đồng bộ việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính; thiết lập, vận hành quy trình điện tử; cung cấp dịch vụ công trực tuyến; kết nối, khai thác các cơ sở dữ liệu và từng bước tái cấu trúc quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo hướng giảm thành phần hồ sơ, đơn giản hóa việc kê khai, hạn chế yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp lại thông tin, giấy tờ đã có trong cơ sở dữ liệu của cơ quan nhà nước¹.

2. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh được duy trì, kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia, phục vụ tiếp nhận, giải quyết, theo dõi và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, các cơ quan chuyên môn và 135 xã, phường².

3. Trong quá trình tổ chức chính quyền địa phương hai cấp, tỉnh đã thực hiện chuyển đổi, hợp nhất và chuẩn hóa quy trình, tài khoản, dữ liệu cùng các điều kiện kỹ thuật cần thiết, qua đó bảo đảm hoạt động tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ

¹ Công văn số 10053/UBND-PVHCC ngày 30/07/2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc thực hiện cải cách TTHC, cắt giảm quy định, thủ tục theo chỉ đạo của Phó Thủ tướng Chính phủ tại Văn bản số 7066/VPCP-CĐS; Công văn số 1324/VPUBND-PVHCC ngày 26/07/2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc khẩn trương rà soát, điều chỉnh quy trình nội bộ, thiết lập quy trình điện tử thực hiện các phương án cắt giảm thời gian giải quyết thủ tục hành chính.

² Kế hoạch số 1322/KH-VPUBND ngày 25/07/2026 của Văn phòng UBND tỉnh về việc điều chỉnh, nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Gia Lai.

tục hành chính được duy trì liên tục, không bị gián đoạn³.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Kết quả tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính

Từ ngày 01/01/2026 đến hết ngày 31/7/2026, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh ghi nhận tổng số 575.825 hồ sơ, gồm 39.291 hồ sơ từ kỳ trước chuyển sang và 536.534 hồ sơ tiếp nhận mới trong kỳ.

Trong số hồ sơ tiếp nhận mới, có 515.938 hồ sơ nộp trực tuyến và 20.596 hồ sơ nộp trực tiếp. Trong tổng số hồ sơ trực tuyến, có 455.388 hồ sơ trực tuyến toàn trình và 60.550 hồ sơ trực tuyến một phần.

Toàn tỉnh đã giải quyết 529.182 hồ sơ, trong đó 502.989 hồ sơ được giải quyết trước hạn, đúng hạn và 26.193 hồ sơ giải quyết trễ hạn. Tại thời điểm kết thúc kỳ báo cáo, có 46.643 hồ sơ đang giải quyết, gồm 44.638 hồ sơ trong hạn, 2.005 hồ sơ quá hạn; số còn lại thuộc các trạng thái nghiệp vụ khác theo quy trình xử lý trên Hệ thống.

Theo kết quả theo dõi, đánh giá trên các hệ thống phục vụ giải quyết thủ tục hành chính tại thời điểm báo cáo, tỉnh đạt các chỉ tiêu chủ yếu sau:

- a) Tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến đạt 96,16%;
- b) Tỷ lệ hồ sơ được giải quyết trước hạn, đúng hạn đạt 95,05%;
- c) Tỷ lệ cấp kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử đạt 98%;
- d) Tỷ lệ khai thác, tái sử dụng thông tin, dữ liệu số hóa đạt 98,7%;
- đ) Tỷ lệ thanh toán trực tuyến đạt 97,7%;
- e) Tỷ lệ cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình đối với các thủ tục hành chính đủ điều kiện đạt 100%;
- g) Tỷ lệ thủ tục hành chính liên quan đến doanh nghiệp đủ điều kiện được cung cấp trực tuyến đạt 100%;
- h) Tỷ lệ thủ tục hành chính thuộc phạm vi triển khai phi địa giới được tổ chức thực hiện theo phương thức phi địa giới đạt 100%.

Kết quả trên cho thấy phương thức trực tuyến đã trở thành phương thức chủ yếu trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh. Việc số hóa hồ sơ, cấp kết quả điện tử, thanh toán trực tuyến và khai thác, tái sử dụng dữ liệu được triển khai tương đối đồng bộ, góp phần giảm thời gian, chi phí thực hiện thủ tục hành chính; tăng khả năng theo dõi, giám sát; hạn chế việc người dân, doanh nghiệp phải kê khai, cung cấp lại thông tin, giấy tờ đã có.

³ Công văn số 5154/UBND-PVHCC ngày 26/04/2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc hoàn thiện các điều kiện để đưa vào vận hành ổn định Cổng Dịch vụ công quốc gia tại Trung tâm Dữ liệu quốc gia.

2. Kết quả số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Việc số hóa được thực hiện từ khâu tiếp nhận hồ sơ, trong quá trình giải quyết đến khi trả kết quả. Hồ sơ, giấy tờ và kết quả giải quyết thủ tục hành chính được cập nhật trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh để phục vụ quản lý, tra cứu và tái sử dụng.

Tỷ lệ cập kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử đạt 98%; tỷ lệ khai thác, tái sử dụng thông tin, dữ liệu số hóa đạt 98,7%. Hồ sơ và kết quả điện tử từng bước được sử dụng trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, qua đó hạn chế việc yêu cầu cá nhân, tổ chức cung cấp lại thông tin, giấy tờ đã có.

Tỉnh đã chỉ đạo các cơ quan, đơn vị không chỉ quét, lưu trữ thành phần hồ sơ dưới dạng tệp điện tử mà từng bước chuẩn hóa thông tin, xác định nguồn dữ liệu có thể khai thác để tự động điền, đối chiếu, xác minh và thay thế giấy tờ trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính⁴.

Thực tiễn triển khai cho thấy hiệu quả số hóa chỉ được phát huy đầy đủ khi dữ liệu được chuẩn hóa, có cấu trúc, gắn với mã hồ sơ, mã định danh của cá nhân, tổ chức; có thông tin về nguồn tạo lập, thời điểm tạo lập, cơ quan xác thực, thời hạn hiệu lực và có khả năng kết nối, chia sẻ, tái sử dụng giữa các hệ thống thông tin.

3. Kết quả rà soát, tái cấu trúc quy trình giải quyết thủ tục hành chính

Tỉnh đã tổ chức rà soát 1.942 thủ tục hành chính; qua đó xác định 1.343 thủ tục hành chính, chiếm 69,2%, có khả năng khai thác, tái sử dụng thông tin, dữ liệu trong quá trình tiếp nhận, giải quyết⁵.

Việc rà soát được thực hiện đến từng thành phần hồ sơ, giấy tờ, trường thông tin trên mẫu đơn, tờ khai; xác định cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin có thể khai thác để kiểm tra, đối chiếu, thẩm định, xác minh; đồng thời đối chiếu với số lượng hồ sơ thực tế phát sinh để xác định phạm vi và thứ tự ưu tiên triển khai.

Qua rà soát cho thấy, tái cấu trúc quy trình không chỉ là chuyển quy trình giấy sang quy trình điện tử mà phải xác định rõ: thành phần hồ sơ, giấy tờ có thể được thay thế bằng dữ liệu; trường thông tin có thể được tự động điền; nguồn dữ liệu phục vụ kiểm tra, đối chiếu, xác minh; bước xử lý có thể được cắt giảm hoặc thực hiện tự động; trách nhiệm của cơ quan quản lý thủ tục hành chính, cơ quan quản lý dữ liệu và cơ quan vận hành hệ thống; hiệu quả thực tế về thời gian, chi phí và số lần kê khai của người dân, doanh nghiệp.

Đối với lĩnh vực đất đai, tỉnh đã phê duyệt phương án tái cấu trúc quy trình giải quyết 45 thủ tục hành chính trên cơ sở khai thác, tái sử dụng dữ liệu đất đai.

⁴ Công văn số 5352/UBND-PVHCC ngày 21/10/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc rà soát, khắc phục các điểm nghẽn trong cung cấp và thực hiện dịch vụ công trực tuyến

⁵ Báo cáo số 209/BC-UBND ngày 11/08/2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh về kết quả rà soát, tái cấu trúc và triển khai cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính dựa trên dữ liệu trên địa bàn tỉnh Gia Lai

Phương án xác định các trường thông tin, thành phần hồ sơ có thể được thay thế bằng dữ liệu; thực hiện ánh xạ dữ liệu, tự động điền, đối chiếu, xác thực, cảnh báo sai lệch và ghi nhật ký quá trình khai thác⁶.

4. Kết quả kết nối, khai thác và tái sử dụng dữ liệu

Tỉnh đã thực hiện kết nối và đưa vào khai thác thực tế dữ liệu từ 04 cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin phục vụ giải quyết thủ tục hành chính, từng bước chuyển từ kết nối kỹ thuật sang sử dụng dữ liệu để tự động điền thông tin, kiểm tra, đối chiếu, xác minh và thay thế thành phần hồ sơ.

Việc khai thác dữ liệu được thực hiện có phân quyền, kiểm soát truy cập, ghi nhật ký và bảo đảm khả năng truy vết. Thông tin khai thác từ cơ sở dữ liệu được sử dụng trong phạm vi cần thiết, phù hợp với mục đích giải quyết thủ tục hành chính và yêu cầu bảo đảm an toàn thông tin, bảo vệ dữ liệu cá nhân.

Thực tiễn triển khai cho thấy việc kết nối chỉ thực sự tạo ra giá trị khi dữ liệu được khai thác ổn định, chính xác và được sử dụng trực tiếp trong quy trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, tiến tới thay thế thành phần hồ sơ, giảm giấy tờ và chi phí tuân thủ.

5. Kết quả chuẩn hóa mẫu đơn, tờ khai và thiết lập biểu mẫu điện tử tương tác

Các mẫu đơn, tờ khai thuộc thủ tục hành chính cung cấp trực tuyến được cấu hình trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh. Đối với các thủ tục có nguồn dữ liệu phù hợp, hệ thống từng bước hỗ trợ tự động điền thông tin, kiểm tra tính đầy đủ, hợp lệ của trường dữ liệu, hạn chế việc cá nhân, tổ chức phải nhập lại thông tin.

Trong quá trình rà soát, tỉnh đã đối chiếu từng trường thông tin trên mẫu đơn, tờ khai với các cơ sở dữ liệu có thể khai thác; xác định trường thông tin người dân, doanh nghiệp phải kê khai, trường có thể tự động điền và trường cần được cơ quan giải quyết kiểm tra, xác thực.

Việc thiết lập biểu mẫu điện tử tương tác hỗ trợ người sử dụng kê khai thuận lợi hơn, giảm lỗi và giảm thời gian hoàn thiện hồ sơ. Tuy nhiên, hiệu quả phụ thuộc trực tiếp vào mức độ chuẩn hóa mẫu biểu, cấu trúc trường dữ liệu và khả năng kết nối với các cơ sở dữ liệu có liên quan.

6. Kết quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến

Tỉnh đã cung cấp trực tuyến 100% thủ tục hành chính đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình; 100% thủ tục hành chính liên quan đến doanh

⁶ Quyết định số 3060/QĐ-UBND ngày 20/07/2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh về phê duyệt phương án tái cấu trúc quy trình giải quyết thủ tục hành chính trên cơ sở khai thác, tái sử dụng dữ liệu đất đai đối với 45 thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai trên địa bàn tỉnh Gia Lai

nghiệp đủ điều kiện được cung cấp trực tuyến.

Việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến đã chuyển dần từ mục tiêu “có dịch vụ” sang nâng cao hiệu quả sử dụng. Tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến đạt 96,16%, thanh toán trực tuyến đạt 97,7%, cấp kết quả điện tử đạt 98%, cho thấy mức độ tham gia, sử dụng dịch vụ công trực tuyến của người dân, doanh nghiệp ở mức cao.

Tuy nhiên, tỷ lệ hồ sơ trực tuyến cao chưa đồng nghĩa toàn bộ quá trình được thực hiện hoàn toàn trên môi trường điện tử. Một số thủ tục vẫn phát sinh yêu cầu đối chiếu giấy tờ, kiểm tra thực địa, bổ sung bản giấy hoặc thực hiện thao tác ngoài hệ thống do quy định chuyên ngành, chất lượng dữ liệu hoặc khả năng kết nối, chia sẻ dữ liệu chưa đáp ứng đầy đủ.

7. Kết quả thực hiện thủ tục hành chính phi địa giới

Tỉnh đã chủ động hoàn thiện cơ chế tổ chức thực hiện thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính. Ngày 02/3/2026, UBND tỉnh ban hành Quyết định số 782/QĐ-UBND về Quy chế phối hợp thực hiện thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính trên địa bàn tỉnh Gia Lai, làm cơ sở thống nhất trách nhiệm, phương thức phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương trong tiếp nhận, chuyển xử lý và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

Trên cơ sở Quy chế được ban hành, tỉnh đã tổ chức thực hiện phi địa giới đối với 100% thủ tục hành chính thuộc phạm vi triển khai theo quy định. Việc tiếp nhận được thực hiện gắn với quy trình điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh, bảo đảm hồ sơ được chuyển đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết, theo dõi được trạng thái xử lý và trả kết quả theo quy định. Qua đó, cá nhân, tổ chức có thêm lựa chọn địa điểm thực hiện thủ tục hành chính thuận tiện, giảm sự phụ thuộc vào địa giới hành chính, góp phần nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ công và chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

Để việc thực hiện thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính tiếp tục đi vào thực chất, hiệu quả, tỉnh cần tiếp tục chuẩn hóa quy trình, thành phần hồ sơ, biểu mẫu điện tử và dữ liệu chuyên ngành; bảo đảm việc chia sẻ đầy đủ hồ sơ, trạng thái xử lý và kết quả giải quyết giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương và các hệ thống thông tin có liên quan, đồng thời tăng cường phối hợp trong xử lý các trường hợp phát sinh trong quá trình thực hiện.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Kết quả đạt được

- Việc triển khai Thông tư số 01/2023/TT-VPCP đã tạo nền tảng để tỉnh tổ chức số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính; thiết lập quy trình điện tử; cung cấp dịch vụ công trực tuyến; tăng cường kết nối, khai thác, tái sử dụng dữ liệu và nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

- Các chỉ tiêu về hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, cấp kết quả điện tử và tái sử dụng dữ liệu đạt mức cao. Đáng chú ý, tỉnh đã rà soát 1.942 thủ tục hành chính, xác định 1.343 thủ tục có khả năng khai thác, tái sử dụng dữ liệu; qua đó tạo cơ sở để chuyển từ số hóa đơn thuần sang tái cấu trúc quy trình trên cơ sở dữ liệu.

- Việc tái cấu trúc 45 thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai và kết nối, khai thác thực tế 04 cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin là bước chuyển theo hướng sử dụng dữ liệu để thay thế giấy tờ, hỗ trợ kiểm tra, xác minh và nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính. Kết quả này góp phần giảm thao tác kê khai, tăng tính minh bạch, khả năng theo dõi và tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp.

2. Tồn tại, hạn chế

- Việc tổ chức thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử giữa các hệ thống thông tin của Trung ương và địa phương chưa thật sự đồng bộ. Đối với một số thủ tục hành chính được tiếp nhận, giải quyết trên hệ thống thông tin do bộ, ngành quản lý, hiện chưa có quy định, hướng dẫn thống nhất về mẫu quy trình nội bộ, phương thức thiết lập quy trình điện tử và cơ chế công bố, phê duyệt quy trình tại địa phương. Vì vậy, việc xác định các bước xử lý, thời gian thực hiện, trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị và việc luân chuyển hồ sơ giữa các khâu còn thiếu thống nhất, gây khó khăn cho địa phương trong tổ chức thực hiện, theo dõi tiến độ và kiểm soát chất lượng giải quyết hồ sơ.

- 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.

- Một số cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành chưa được kết nối hoặc chưa cung cấp đầy đủ các trường thông tin cần thiết cho hệ thống giải quyết thủ tục hành chính của bộ, ngành và địa phương. Do đó, hiệu quả khai thác, tái sử dụng dữ liệu trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính chưa tương xứng với kết quả số hóa, người dân, doanh nghiệp trong một số trường hợp vẫn phải cung cấp lại thông tin, giấy tờ đã có.

- Một số thủ tục hành chính có tính chất, nội dung, thành phần hồ sơ và quy trình thực hiện tương đồng tại nhiều tỉnh, thành phố nhưng vẫn được xác định là thủ tục hành chính đặc thù của từng địa phương và tổ chức tiếp nhận trên hệ thống của tỉnh. Việc chưa chuẩn hóa, thống nhất danh mục các thủ tục này gây khó khăn trong công tác công khai, đồng bộ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; đồng thời làm người dân, doanh nghiệp khó tra cứu, nhận diện và lựa chọn đúng thủ tục khi nộp hồ sơ trực tuyến.

- 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.

IV. KHÓ KHĂN, VƯỚNG MẮC

1. 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 Công 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.

- Giá trị sử dụng của bản số hóa, giấy tờ điện tử và kết quả điện tử trong một số quy trình chuyên ngành chưa được quy định, hướng dẫn thống nhất. Vì vậy, trong một số trường hợp, cơ quan giải quyết vẫn phải yêu cầu người dân, doanh nghiệp xuất trình, đối chiếu hoặc cung cấp lại bản giấy, làm giảm hiệu quả của việc số hóa và tái sử dụng dữ liệu.

2. Về kết nối, khai thác và tái sử dụng dữ liệu

- 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 tiền 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.

3. Về tái cấu trúc, thiết lập và vận hành quy trình điện tử

- Một số thủ tục hành chính do bộ, ngành quy định nhưng được phân cấp hoặc giao địa phương tổ chức thực hiện. Qua rà soát, địa phương có thể xác định được thành phần hồ sơ, giấy tờ hoặc thông tin có khả năng khai thác, tái sử dụng từ cơ sở dữ liệu để thay thế; tuy nhiên, do nội dung thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền quy định của cơ quan Trung ương, địa phương chưa có cơ sở tự điều chỉnh, cắt giảm mà phải tổng hợp, kiến nghị bộ, ngành có thẩm quyền xem xét, sửa đổi. Quá trình này ảnh hưởng đến tiến độ tái cấu trúc, đơn giản hóa quy trình tại địa phương.

- 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.

- Đối với các thủ tục hành chính được tiếp nhận, giải quyết trên hệ thống thông tin do bộ, ngành quản lý, chưa có quy định, hướng dẫn chung về mẫu quy trình nội bộ làm cơ sở xây dựng, thiết lập và cấu hình quy trình điện tử. Việc xác định các bước xử lý, thời gian thực hiện từng bước, trách nhiệm của cơ quan, đơn vị, cá nhân tham gia giải quyết và cơ chế luân chuyển hồ sơ giữa các khâu vì vậy chưa được chuẩn hóa thống nhất.

- Đồng thời, chưa có hướng dẫn thống nhất về thẩm quyền, trình tự và hình thức phê duyệt hoặc công bố quy trình nội bộ tại địa phương đối với các thủ tục hành chính được thực hiện trên hệ thống của bộ, ngành. Điều này gây lúng túng cho địa phương trong việc xác lập quy trình nội bộ làm căn cứ 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.

4. Về mẫu đơn, tờ khai và biểu mẫu điện tử tương tác

- Mẫu đơn, tờ khai do các bộ, ngành ban hành hiện chủ yếu được thể hiện dưới dạng văn bản hoặc tệp điện tử, chưa kèm theo đầy đủ danh mục trường dữ liệu,

mã trường, kiểu dữ liệu, quy tắc kiểm tra và đặc tả kỹ thuật để các hệ thống thông tin thiết lập, sử dụng thống nhất.

- Cùng một loại thông tin nhưng tên gọi, định dạng và cấu trúc trường dữ liệu giữa các thủ tục hành chính còn khác nhau, gây khó khăn cho việc chuẩn hóa, tự động điền, kiểm tra, đối chiếu và tái sử dụng dữ liệu.

- Khi thủ tục hành chính, thành phần hồ sơ hoặc mẫu biểu được sửa đổi, việc cập nhật và đồng bộ phiên bản biểu mẫu điện tử giữa Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, Cổng Dịch vụ công quốc gia, hệ thống thông tin của bộ, ngành và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của địa phương có thời điểm chưa kịp thời.

- Một số mẫu đơn, tờ khai vẫn yêu cầu người thực hiện thủ tục tải về, điền thông tin, ký, quét và tải lại lên hệ thống, chưa phát huy đầy đủ tính tương tác và chưa phù hợp với yêu cầu thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình.

5. Về công khai, cung cấp dịch vụ công và thống kê, đánh giá kết quả

- Một số thủ tục hành chính có nội dung, thành phần hồ sơ và quy trình thực hiện tương đồng tại nhiều địa phương nhưng được xác định là thủ tục hành chính đặc thù của từng tỉnh, thành phố. Việc chưa chuẩn hóa, thống nhất danh mục và mã thủ tục gây khó khăn cho việc đồng bộ, công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và làm người dân, doanh nghiệp khó lựa chọn đúng thủ tục khi nộp hồ sơ trực tuyến.

- Một số thủ tục được người dân nộp từ Cổng Dịch vụ công quốc gia nhưng việc tiếp nhận, xử lý được thực hiện trên hệ thống tập trung của bộ, ngành hoặc hệ thống của địa phương; việc đồng bộ hồ sơ, trạng thái xử lý, kết quả giải quyết và dữ liệu phục vụ thống kê, đánh giá giữa các hệ thống chưa đầy đủ.

- Phương pháp xác định, thống kê và chấm điểm hồ sơ trực tuyến toàn trình giữa các quy định, hệ thống đánh giá còn có nội dung chưa thống nhất. Cách xác định, tính điểm theo tiêu chí của Bộ Khoa học và Công nghệ còn có điểm khác với cách xác định hồ sơ trực tuyến toàn trình theo quy định tại Thông tư, dẫn đến khó khăn cho địa phương trong đối chiếu số liệu, xác định nguyên nhân chênh lệch và đánh giá kết quả thực hiện.

- Các chỉ tiêu đánh giá hiện nay chưa phản ánh đầy đủ mức độ cải cách thực chất; chưa lượng hóa được số thành phần hồ sơ được thay thế bằng dữ liệu, số trường thông tin được tự động điền, số lần người dân không phải khai lại thông tin, số kết quả điện tử được tái sử dụng và mức giảm thời gian, chi phí tuân thủ.

V. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

Từ thực tiễn triển khai, Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai đề nghị Bộ Tư pháp nghiên cứu, tổng hợp trong quá trình xây dựng, hoàn thiện Thông tư một số nội dung sau:

1. Xây dựng cơ chế công nhận, chia sẻ, khai thác và tái sử dụng kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử trên phạm vi toàn quốc, bảo đảm kết quả điện tử đã được cơ quan có thẩm quyền cấp có thể được sử dụng thống nhất, có giá trị thay thế bản giấy trong giao dịch và thực hiện các thủ tục có liên quan tại các cơ quan, tổ chức, đơn vị có nhu cầu khai thác hợp pháp, không chỉ giới hạn trong phạm vi cơ quan hành chính nhà nước. Đồng thời, cần quy định rõ phương thức xác thực, kiểm tra tính toàn vẹn, thời hạn hiệu lực, cơ chế kết nối, chia sẻ và trách nhiệm của các bên trong khai thác, sử dụng kết quả điện tử, bảo đảm an toàn thông tin và bảo vệ dữ liệu cá nhân. Qua đó, hạn chế việc cá nhân, tổ chức phải xuất trình, nộp lại bản giấy hoặc cung cấp lại kết quả đã được cấp điện tử, nâng cao giá trị sử dụng thực tế của kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

2. Hoàn thiện cơ chế kết nối, chia sẻ và khai thác dữ liệu thống nhất, xác định rõ 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; quy định việc xử lý trong trường hợp dữ liệu thiếu, sai lệch, không còn hiệu lực hoặc dịch vụ dữ liệu bị gián đoạn. Các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành cần bảo đảm cung cấp đầy đủ các trường thông tin cần thiết để phục vụ tự động điền, kiểm tra, đối chiếu và thay thế thành phần hồ sơ.

3. Ban hành phương pháp, tiêu chí và sản phẩm đầu ra thống nhất đối với việc tái cấu trúc quy trình giải quyết thủ tục hành chính; trong đó xác định cụ thể thành phần hồ sơ được thay thế bằng dữ liệu, trường thông tin được tự động điền, bước xử lý được cắt giảm hoặc tự động hóa, nguồn dữ liệu khai thác và các chỉ tiêu đo lường hiệu quả về thời gian, chi phí, số lần kê khai.

4. Quy định hoặc hướng dẫn thống nhất mẫu quy trình nội bộ, nội dung tối thiểu của từng bước xử lý, thời gian thực hiện, trách nhiệm của cơ quan, đơn vị, cá nhân và phương thức luân chuyển hồ sơ để làm cơ sở thiết lập quy trình điện tử. Đồng thời, hướng dẫn rõ thẩm quyền, trình tự và hình thức phê duyệt hoặc công bố quy trình nội bộ tại địa phương đối với các thủ tục hành chính được tiếp nhận, giải quyết trên hệ thống thông tin do bộ, ngành quản lý.

5. Chuẩn hóa mẫu đơn, tờ khai và biểu mẫu điện tử tương tác ngay từ khâu công bố thủ tục hành chính, kèm theo danh mục trường dữ liệu, mã trường, kiểu dữ liệu, quy tắc kiểm tra và đặc tả kỹ thuật; bảo đảm có thể dùng chung giữa Cổng Dịch vụ công quốc gia, hệ thống của bộ, ngành và hệ thống của địa phương, hạn chế việc mỗi địa phương phải cấu hình, chuyển đổi lại.

6. Rà soát, chuẩn hóa các thủ tục hành chính có nội dung tương đồng đang được xác định là thủ tục hành chính đặc thù tại nhiều địa phương, bảo đảm thống nhất về tên gọi, mã thủ tục, thành phần hồ sơ, quy trình và phương thức công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp tra cứu và lựa chọn thủ tục khi nộp hồ sơ trực tuyến.

7. Thống nhất phương pháp thống kê, xác định và đánh giá hồ sơ trực tuyến toàn trình giữa Thông tư, Cổng Dịch vụ công quốc gia và các tiêu chí, hệ thống đánh giá của Bộ Khoa học và Công nghệ; bảo đảm cùng một hồ sơ được xác định theo cùng một nguyên tắc, hạn chế chênh lệch số liệu giữa các hệ thống và tạo cơ sở đánh giá khách quan kết quả thực hiện của địa phương.

8. Bổ sung các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả thực chất của việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, bên cạnh tỷ lệ hồ sơ trực tuyến và số hóa, như: số thành phần hồ sơ được thay thế bằng dữ liệu; tỷ lệ trường thông tin được tự động điền; tỷ lệ kết quả điện tử được tái sử dụng; số lần kê khai, cung cấp giấy tờ được cắt giảm; mức giảm thời gian, chi phí thực hiện thủ tục hành chính đối với người dân, doanh nghiệp.

Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai báo cáo Bộ Tư pháp xem xét, tổng hợp trong quá trình xây dựng, hoàn thiện Thông tư./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành thuộc tỉnh;
- LĐ, CV VP UBND tỉnh;
- UBND các xã, phường;
- Lưu: VT, PVHCC^(CĐS).

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Lâm Hải Giang