

Số: 148/BC-UBND

Khánh Hòa, ngày 23 tháng 10 năm 2025

BÁO CÁO

**Tình hình và kết quả thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính
tháng 10 năm 2025 trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa**
(Từ ngày 21/9/2025 đến ngày 20/10/2025)

Thực hiện Công văn số 5633/VPCP-KSTT ngày 25/7/2023 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn đề cương chi tiết báo cáo kết quả công tác cải cách thủ tục hành chính (viết tắt là TTHC) theo Công điện số 644/CĐ-TTg ngày 13/7/2023 của Thủ tướng Chính phủ về việc chấn chỉnh, tăng cường trách nhiệm và nâng cao hiệu quả công tác cải cách TTHC, kịp thời tháo gỡ vướng mắc, khó khăn cho người dân, doanh nghiệp.

Trên cơ sở tổng hợp báo cáo của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa báo cáo tình hình và kết quả thực hiện công tác cải cách TTHC tháng 10/2025 trên địa bàn tỉnh, cụ thể như sau:

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Về cải cách việc quy định TTHC

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

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

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

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

Thực hiện Quyết định số 1085/QĐ-TTg ngày 15/9/2022 của Thủ tướng Chính phủ về ban hành Kế hoạch rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính nội bộ trong hệ thống hành chính nhà nước giai đoạn 2022-2025, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành 3 Quyết định công bố 23 thủ tục hành chính nội bộ. Số lượng TTHC nội bộ được ban hành mới 4; sửa đổi, bổ sung 19; bãi bỏ 0. Hiện các cơ quan tiếp tục rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính nội bộ theo quy định.

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

- TTHC thuộc thẩm quyền ban hành của Trung ương: Số lượng TTHC được ban hành mới 11 TTHC; sửa đổi, bổ sung 28 TTHC; bãi bỏ 22 TTHC¹. Trong đó, có 2 Quyết định công bố danh mục TTHC thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính².

¹ Trong tháng 10/2025, tỉnh đã ban hành 10 Quyết định công bố danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh.

² Quyết định số 1573/QĐ-UBND ngày 10/10/2025; Quyết định số 1643/QĐ-UBND ngày 15/10/2025.

- TTHC thuộc thẩm quyền ban hành của địa phương:

+ Số lượng TTHC được ban hành mới 0; sửa đổi, bổ sung 0; bãi bỏ: 0 (*trong năm tỉnh không ban hành TTHC mới cũng như không thực hiện sửa đổi, bổ sung hay bãi bỏ đối với TTHC nào*).

+ Công bố, công khai kịp thời, đầy đủ, chính xác các TTHC trên Cơ sở dữ liệu quốc gia tổng cộng 2.124 TTHC để cán bộ, công chức và người dân, doanh nghiệp biết, thực hiện và giám sát.

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

3. Kết quả hợp nhất, kết nối các hệ thống thông tin phục vụ giải quyết TTHC

- Trong tháng 10/2025, đã phát sinh 42.143 lượt khai thác, sử dụng lại thông tin công dân từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư; tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa đạt 67,16%.

- Kết nối giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh với các hệ thống thông tin, CSDL khác: Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Nền tảng thanh toán Cổng Dịch vụ công quốc gia (nghĩa vụ tài chính về đất đai, phí, lệ phí), Hệ thống ký số của Ban Cơ yếu Chính phủ, Hệ thống cấp phiếu lý lịch tư pháp và Hệ thống thông tin quản lý hộ tịch của Bộ Tư pháp, Hệ thống thu thập đánh giá mức độ sử dụng dịch vụ công trực tuyến (EMC) của Bộ Khoa học và Công nghệ, Phần mềm dịch vụ công liên thông của Bộ Công an, Phần mềm cấp phiếu LLTP trên VNeID, phần mềm VNPOST, phần mềm cấp mã số ngân sách Bộ Tài chính, phần mềm đăng ký, giải quyết chính sách trợ giúp xã hội trực tuyến, phần mềm đăng ký kinh doanh, hộ kinh doanh.

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

- Tình hình tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị (PAKN) về quy định và hành vi hành chính (Từ ngày 21/9/2025 đến ngày 20/10/2025): Tổng số PAKN đã tiếp nhận: 408 (Trong đó, số PAKN kỳ trước chuyển sang: 338 PAKN); đã xử lý: 746 (từ chối tiếp nhận 165, chuyển Bộ, ngành 244; công khai: 337 PAKN), đang xử lý trong hạn: 35 PAKN, quá hạn: 0 PAKN.

- Tình hình tiếp nhận và xử lý PAKN về quy định kinh doanh theo mục IX Nghị quyết số 97/NQ-CP ngày 08/7/2023 của Chính phủ: Tổng số PAKN đã tiếp nhận: Không có.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Thực hiện nghiêm công tác chỉ đạo, điều hành:

a) Đôn đốc thực hiện các nhiệm vụ được giao tại các văn bản chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ về công tác cải cách TTHC, nhiệm vụ kiểm soát TTHC trọng tâm, Nghị quyết số 01/NQ-CP, Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 08/01/2025 của Chính phủ, Quyết định số 240/QĐ-TTg ngày 04/02/2025 của Thủ

tướng Chính phủ, Công điện số 111/CĐ-TTg ngày 17/7/2025 của Thủ tướng Chính phủ, Công điện số 144/CĐ-TTg ngày 23/8/2025 của Thủ tướng Chính phủ.

b) Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp đã hoạt động tương đối ổn định, bảo đảm cơ sở vật chất, nhân lực. Việc công khai, minh bạch được thực hiện thường xuyên, đầy đủ, chính xác; niêm yết TTHC bằng mã QR tạo thuận tiện cho người dân tra cứu. Thái độ phục vụ của cán bộ, công chức tận tình, có tinh thần “**vì dân phục vụ**”, góp phần nâng cao hình ảnh chính quyền thân thiện. Hiệu quả giải quyết hồ sơ đạt tỷ lệ giải quyết đúng và trước hạn. Tỷ lệ số hóa hồ sơ và dịch vụ công trực tuyến tăng mạnh; nhiều xã đạt trên 90–100% hồ sơ số hóa và thanh toán trực tuyến. Triển khai thực hiện trong năm 2025, 100% TTHC được tiếp nhận và trả kết quả giải quyết không phụ thuộc địa giới hành chính thực chất, hiệu quả, tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân.

c) Ủy ban nhân dân tỉnh triển khai thực hiện Nghị quyết số 66/NQ-CP ngày 26/3/2025 của Chính phủ ban hành Chương trình cắt giảm, đơn giản hóa TTHC liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh năm 2025 và 2026, tiếp tục thực hiện có hiệu quả Kế hoạch³ triển khai Chương trình cắt giảm, đơn giản hóa TTHC liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh năm 2025 và 2026 trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa. Chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương nghiên cứu Hướng dẫn kèm theo Công văn số 8536/VPCP-KSTT ngày 11/9/2025 của Văn phòng Chính phủ để thực hiện các nhiệm vụ công bố, công khai, rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính nội bộ thuộc phạm vi quản lý, thẩm quyền giải quyết⁴. Đồng thời, thường xuyên đôn đốc, chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương tiếp tục rà soát, đề xuất cắt giảm, đơn giản hóa TTHC và điều kiện kinh doanh thuộc lĩnh vực quản lý, đảm bảo đúng mục tiêu cắt giảm tối thiểu 30% thời gian giải quyết, 30% chi phí tuân thủ TTHC; 30% điều kiện kinh doanh không cần thiết.

d) Theo dõi việc triển khai, thực hiện đúng các quy định về kiểm soát TTHC của các cơ quan trên địa bàn tỉnh⁵; bảo đảm việc giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh liên tục, thông suốt, hiệu quả, không bị gián đoạn; thực hiện có hiệu quả việc đổi mới cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC; đẩy nhanh số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; bảo đảm 100% kết quả của các hồ sơ giải quyết TTHC được cung cấp đồng thời bản giấy và bản điện tử có giá trị pháp lý. Thực hiện thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đạt mục tiêu của Chính phủ năm 2025 tối thiểu 60% trong tổng số hồ sơ có yêu cầu nghĩa vụ tài chính⁶.

đ) Định kỳ hàng tháng công khai tiến độ giải quyết hồ sơ TTHC; công khai kết quả đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ trên trang thông tin điện tử các cơ quan, đơn vị, địa phương để tổ chức, cá nhân theo dõi, giám sát. Theo thống kê trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, tính đến tháng 10 năm 2025, tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC của tỉnh đạt 85,02%.

³ Quyết định số 370/QĐUBND ngày 22/7/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh.

⁴ Công văn số 4027/UBND-PVHCC ngày 17/9/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh.

⁵ Công văn số 2180/UBND-PVCHCC ngày 16/8/2025, Công văn số 2455/UBND-PVHCC ngày 21/8/2025, Công văn số 4062/UBND-PVHCC ngày 18/9/2025,...

⁶ Công văn số 476/VPCP-KSTT ngày 17/01/2025 của Văn phòng Chính phủ các triển khai nhiệm vụ, chỉ tiêu giao tại các Nghị quyết số 01/NQ-CP, số 02/NQ-CP năm 2025 của Chính phủ.

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

a) Nguồn lực, trang thiết bị, hạ tầng công nghệ thông tin triển khai dịch vụ công trực tuyến (viết tắt là DVCTT) chưa được toàn diện, chưa đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ được giao (nhất là các xã vùng sâu, vùng xa). Việc vận hành và quản lý DVCTT đòi hỏi có kỹ năng về công nghệ, nhưng một số cơ quan thiếu nhân lực, chưa đáp ứng được yêu cầu này, nhất là cấp xã vùng sâu, vùng xa... Các quy định, quy trình về TTHC thường xuyên thay đổi, khó khăn cho việc cập nhật hệ thống. Một bộ phận người dân chưa quen với việc sử dụng DVCTT, vẫn giữ thói quen làm thủ tục trực tiếp. Hệ thống thanh toán giữa các ngân hàng, ví điện tử và Cổng Dịch vụ công quốc gia và của tỉnh còn thiếu ổn định.

b) Kết quả Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử trên Cổng Dịch vụ công quốc gia còn phụ thuộc vào tình hình đồng bộ hồ sơ, chưa phản ánh kết quả thực tế để địa phương theo dõi, đôn đốc việc thực hiện.

c) Về Hệ thống phản ánh, kiến nghị Cổng Dịch vụ công quốc gia hiện các chức năng thống kê còn một số khó khăn như sau: PAKN không thuộc thẩm quyền của tỉnh, đã chuyển các bộ, cơ quan ngang bộ, tuy nhiên tại chức năng báo cáo vẫn thống kê các PAKN trên là đang xử lý tại tỉnh; PAKN thống kê theo cơ quan, đơn vị “UBND tỉnh” và PAKN theo tổng các cơ quan, đơn vị thuộc tỉnh không bằng nhau; không thống nhất trong cách thống kê xác định phản ánh kiến nghị quá hạn; việc chuyển xử lý phản ánh kiến nghị đến đơn vị cấp xã còn bị lỗi và không tiếp tục xử lý được.

d) Việc lựa chọn mức độ DVCTT (một phần/toàn trình) căn cứ dựa trên danh mục TTHC đủ điều kiện cung cấp DVCTT toàn trình thuộc phạm vi quản lý do bộ, ngành công bố, kích hoạt trên Cơ sở dữ liệu quốc gia TTHC. Đối với các TTHC không được Bộ, ngành công bố đủ điều kiện cung cấp DVCTT toàn trình, địa phương chỉ được cung cấp DVCTT ở mức độ một phần; do đó địa phương không thể chủ động xác định mức độ DVC trực tuyến phù hợp thực tế triển khai, cũng như đảm bảo hoàn thành tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình trên tổng số hồ sơ tiếp nhận⁷.

đ) Vẫn còn Bộ, ngành chưa ban hành danh mục thành phần hồ sơ TTHC cần phải số hóa theo quy định tại Điều 4 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Văn phòng Chính phủ; do đó, địa phương không có cơ sở để xác định danh mục thành phần hồ sơ TTHC cần phải số hóa thuộc thẩm quyền ban hành của địa phương.

III. NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM CỦA THÁNG TIẾP THEO

1. Theo dõi việc thực hiện và hoàn thành các nhiệm vụ, mục tiêu, chỉ tiêu được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ đã giao trong năm 2025 tại Nghị quyết số 01/NQ-CP, Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 08/01/2025 của Chính phủ, Nghị quyết số 66/NQ-CP ngày 26/3/2025 của Chính phủ và theo Công điện số 144/CD-TTg ngày 23/8/2025 của Thủ tướng Chính phủ.

⁷ Sở Nội vụ tỉnh Khánh Hòa đã có Công văn số 3166/SNV-VP ngày 19/6/2025 báo cáo Bộ Nội vụ.

2. Công bố, công khai đầy đủ, chính xác thông tin về TTHC trên Cơ sở dữ liệu quốc gia; triển khai thực hiện có hiệu quả việc đổi mới cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC; tập trung nguồn lực đẩy nhanh số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC, gắn việc số hóa với việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong tiếp nhận, giải quyết TTHC.

3. Rà soát, đề xuất phương án đơn giản hóa TTHC nội bộ, bảo đảm hoàn thành mục tiêu cắt giảm, đơn giản hóa TTHC nội bộ theo yêu cầu. Thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC, tái sử dụng dữ liệu số hóa và khai thác triệt để lợi ích mang lại của Đề án 06. Thực hiện xử lý hồ sơ công việc toàn trình trên môi trường điện tử để không làm ảnh hưởng đến việc cung cấp kết quả điện tử và tái sử dụng dữ liệu đã có trong hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

4. Nâng cao chất lượng trả lời phản ánh, kiến nghị, chấm dứt tình trạng không trả lời hoặc trả lời chung chung, không cụ thể, rõ ràng, né tránh, đùn đẩy trách nhiệm.

5. Định kỳ hàng tháng công khai tiến độ giải quyết hồ sơ TTHC; công khai kết quả đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ trên trang thông tin điện tử các cơ quan, đơn vị, địa phương để tổ chức, cá nhân theo dõi, giám sát.

IV. KIẾN NGHỊ VÀ ĐỀ XUẤT

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

1. Đề nghị Văn phòng Chính phủ

a) Xem xét, chỉ đạo đơn vị quản trị hệ thống sớm hoàn thiện tính năng thống kê và đồng bộ dữ liệu hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, bảo đảm kết quả thống kê chính xác, đồng bộ với dữ liệu trên Hệ thống TTHC tỉnh và các phần mềm do Bộ chuyên ngành được triển khai trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa; xem xét cho phép tỉnh được truy cập, thống kê dữ liệu của các phần mềm chuyên ngành của bộ tính cho tỉnh trên trang quantri.dichvucong.gov.vn.

b) Triển khai thực hiện báo cáo cải cách TTHC định kỳ hàng tháng trên Hệ thống báo cáo Văn phòng Chính phủ để địa phương thuận lợi báo cáo.

2. Đề nghị các Bộ, cơ quan ngang Bộ:

a) **Đề nghị Bộ Nội vụ, Bộ Khoa học và Công nghệ:** Xem xét, rà soát các chỉ tiêu về tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, trong đó phân định rõ tỷ lệ hồ sơ trực tuyến nói chung và tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình nói riêng; đề xuất giao chỉ tiêu đối với hồ sơ trực tuyến của TTHC đủ điều kiện cung cấp DVCTT có phát sinh hồ sơ thay cho hiện nay đang tính trên tổng số hồ sơ tiếp nhận.

b) Đề nghị Bộ Nội vụ:

- Rà soát, bãi bỏ TTHC chồng chéo về bảo hiểm thất nghiệp; công bố 06 TTHC đủ điều kiện DVCTT toàn trình; hướng dẫn thời gian giải quyết và cơ quan tiếp nhận hồ sơ; hướng dẫn quy trình bổ nhiệm Giám đốc Trung tâm PVHCC cấp xã theo đúng quy định hiện hành bảo đảm thống nhất, phù hợp và khả thi trong thực

hiện TTHC tại địa phương.

- Rà soát, tiếp tục công bố danh mục TTHC đủ điều kiện thực hiện DVCTT toàn trình, gia tăng sự lựa chọn hình thức nộp hồ sơ, tiết kiệm thời gian, chi phí, tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức khi có nhu cầu giải quyết hồ sơ TTHC thuộc lĩnh vực ngành Nội vụ.

c) **Đề nghị Bộ Tài chính** nâng cấp Hệ thống thông tin đăng ký hộ kinh doanh, đăng ký doanh nghiệp, sử dụng lại dữ liệu của Cổng Dịch vụ công quốc gia để đồng bộ về Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh, cho phép nộp hồ sơ trực tuyến từ tài khoản VNeID thay vì yêu cầu phải có chứng thư số cá nhân mới được nộp hồ sơ trực tuyến; gửi thông báo bằng tin nhắn qua điện thoại, zalo (Không qua địa chỉ email như hiện nay); tăng tính thuận tiện, giảm thao tác, bảo đảm đồng bộ dữ liệu và nâng cao hiệu quả phục vụ người dân.

Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa kính báo cáo Văn phòng Chính phủ./.

Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ (b/c);
- Các Bộ: NV, TC, KHCN (b/c);
- TT. Tỉnh ủy, TT. HĐND tỉnh (b/c);
- CT, các PCT. UBND tỉnh;
- Công an tỉnh;
- Các sở, ban, ngành;
- UBND các xã, phường, đặc khu;
- VPUB: LĐ; PVHCC;
- Lưu: VT, CT.

CHỦ TỊCH



Nguyễn Khắc Toàn