

BÁO CÁO

Tình hình triển khai thực hiện Nghị định số 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ (đã được sửa đổi, bổ sung tại Nghị định 367/2025/NĐ-CP) về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia

Kính gửi: Bộ Tư pháp

Thực hiện Công văn số 2394/BTP-KSTT ngày 14 tháng 4 năm 2026 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp về việc tổng hợp khó khăn, vướng mắc trong triển khai thực hiện Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ (đã được sửa đổi, bổ sung tại Nghị định 367/2025/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2025) về thực hiện thủ tục hành chính (TTHC) theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia, Ủy ban nhân dân (UBND) tỉnh Đồng Tháp báo cáo như sau:

1. Kết quả thực hiện

- Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh:

+ Trung tâm phục vụ hành chính công, số lượng: 01

+ Bộ phận Một cửa tại các sở ngành, số lượng: 0

- Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã, số lượng: 102.

- Số lượng công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa:

+ Cấp tỉnh: 49 cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên, gồm: 10 công chức, viên chức thuộc quyền quản lý của Trung tâm; 35 cán bộ, công chức, viên chức do các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, cơ quan Trung ương tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương cử đến (Các Sở; Công an tỉnh; Bảo hiểm xã hội tỉnh; Thuế tỉnh); 04 nhân viên Bưu điện thực hiện công việc hỗ trợ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC.

+ Cấp xã: 896 cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên, gồm: 749 công chức, viên chức thuộc quyền quản lý của Trung tâm; 127 công chức, viên chức của các phòng chuyên môn, của cơ quan trung ương tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương cử đến thực hiện nhiệm vụ; 20 nhân viên Bưu điện, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ thực hiện công việc hỗ trợ nghiệp vụ tại Bộ phận Một cửa.

- Bố trí trụ sở, trang thiết bị Bộ phận Một cửa:

Hầu hết trụ sở Trung tâm Phục vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh cơ bản đáp ứng, nhiều đơn vị đáp ứng tốt yêu cầu về nơi làm việc và phục vụ người dân, doanh nghiệp. 100% đơn vị đã được trang bị cơ bản, nhiều nơi được đầu tư khá đầy

đủ các trang thiết bị cần thiết, hiện đại theo quy định để thực hiện nhiệm vụ, bảo đảm hoạt động tiếp nhận, giải quyết TTHC thông suốt, hiệu quả.

Nhằm tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ, tỉnh đang tiếp tục chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương rà soát, bổ sung, hoàn thiện và từng bước nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của người dân và doanh nghiệp¹.

- *Tỷ lệ Bộ phận Một cửa đã triển khai quy trình số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC*: 01/01 Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và 102/102 Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, phường, đạt tỷ lệ 100%.

- *Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trên tổng số hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC thuộc phạm vi tiếp nhận, giải quyết*: 97,36% (Năm 2025); 98,26% (Quý I năm 2026).

- *Tỷ lệ tái sử dụng giấy tờ số hóa*: 94,46% (Năm 2025); 96,54% (Quý I năm 2026).

- *Lưu trữ điện tử đối với hồ sơ TTHC*:

Sau khi thực hiện sắp xếp, sáp nhập và từng bước ổn định tổ chức bộ máy, 100% cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh đã thực hiện tiếp nhận hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, bảo đảm hoạt động thông suốt, liên tục, không gián đoạn.

Đồng thời, công tác số hóa, lưu trữ điện tử hồ sơ được quan tâm triển khai đồng bộ; hồ sơ điện tử được thiết lập, lưu trữ trên hệ thống đạt tỷ lệ 95% tổng số hồ sơ tiếp nhận, góp phần nâng cao hiệu quả quản lý, khai thác dữ liệu và phục vụ giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp.

- *Thực hiện đổi mới tổ chức quản lý, kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ việc đơn giản hóa TTHC*:

Tỉnh đã ban hành đầy đủ, kịp thời các văn bản chỉ đạo triển khai kết nối, khai thác các cơ sở dữ liệu phục vụ thay thế giấy tờ trong giải quyết TTHC; đồng thời đẩy mạnh tái sử dụng thông tin đã được chia sẻ, liên thông nhằm phục vụ người dân, doanh nghiệp nhanh chóng, thuận tiện hơn. Bên cạnh đó, tỉnh chỉ đạo các cơ quan, đơn vị rà soát, đánh giá và đề xuất phương án đơn giản hóa TTHC trên nền tảng dữ liệu số, góp phần đổi mới quy trình xử lý hồ sơ, nâng cao hiệu quả quản lý và chất lượng phục vụ².

Việc khai thác, sử dụng dữ liệu dùng chung đã góp phần nâng cao hiệu quả giải quyết TTHC, rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ, giảm các bước xác minh, đối chiếu thông tin, hạn chế việc yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp lại các thông tin đã có trong cơ sở dữ liệu. Qua đó, quy trình tiếp nhận, giải quyết TTHC ngày càng thuận tiện, minh bạch, tiết kiệm thời gian, chi phí cho tổ chức, cá nhân.

¹ Công văn số 2474/UBND-KSTT ngày 31/12/2025 của UBND tỉnh về việc bố trí cơ sở vật chất Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.

² Công văn số 1528/UBND-KSTT ngày 27/10/2025 của Chủ tịch UBND tỉnh về rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa TTHC có thành phần hồ sơ thay thế bằng dữ liệu. Công văn số 497/UBND-KSTT ngày 15/02/2026 của UBND tỉnh chỉ đạo triển khai kết nối, khai thác sử dụng dữ liệu hộ tịch thay thế giấy tờ trong giải quyết TTHC. Công văn số 552/UBND-KSTT ngày 24/02/2026 của Chủ tịch UBND tỉnh triển khai thực hiện Công văn số 159/TTg-CĐS ngày 13/02/2026 của Thủ tướng Chính phủ về tái sử dụng thông tin, dữ liệu đã được kết nối, chia sẻ để giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp.

Công tác kết nối, chia sẻ dữ liệu cũng tạo nền tảng quan trọng để tỉnh tiếp tục đẩy mạnh cải cách TTHC, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến và xây dựng nền hành chính hiện đại, phục vụ.

- *Thực hiện đồng bộ, liên kết tài khoản của tổ chức, cá nhân*: Sau khi thực hiện đóng Cổng Dịch vụ công của tỉnh và chuyển sang tiếp nhận hồ sơ trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, tỉnh đã bảo đảm việc kết nối, đồng bộ đầy đủ dữ liệu giữa các hệ thống, bao gồm thông tin hồ sơ, tài khoản của tổ chức, cá nhân và hồ sơ điện tử. Toàn bộ hồ sơ được tiếp nhận trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh đều được cập nhật, liên thông kịp thời lên Cổng Dịch vụ công quốc gia, bảo đảm quá trình tiếp nhận, theo dõi và giải quyết TTHC diễn ra thông suốt, liên tục, thuận tiện cho người dân và doanh nghiệp.

- *Hợp nhất Cổng Dịch vụ công với Hệ thống thông tin một cửa điện tử để tạo lập Hệ thống thông tin giải quyết TTHC*:

Tỉnh Đồng Tháp và tỉnh Tiền Giang trước sắp xếp đơn vị hành chính đều đã hoàn thành việc hợp nhất Cổng Dịch vụ công với Hệ thống thông tin một cửa điện tử để hình thành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC và ban hành quy chế quản lý, vận hành riêng của từng tỉnh theo quy định³.

Sau khi sắp xếp đơn vị hành chính, trên cơ sở rà soát, đối chiếu các tính năng, chức năng theo quy định và đánh giá khả năng đáp ứng của từng hệ thống, tỉnh đã thống nhất lựa chọn Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh Tiền Giang làm nền tảng để tiếp tục nâng cấp, điều chỉnh phù hợp với mô hình chính quyền địa phương 02 cấp, hình thành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Đồng Tháp. Đồng thời, tỉnh đã ban hành Quy chế quản lý, vận hành và khai thác Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Đồng Tháp nhằm bảo đảm hoạt động thống nhất, thông suốt và hiệu quả⁴.

- *Việc kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh với các Cơ sở dữ liệu Quốc gia, Cơ sở dữ liệu chuyên ngành, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của các bộ, ngành và Cổng Dịch vụ công quốc gia*:

Tỉnh đã hoàn thành kết nối, liên thông Hệ thống thông tin giải quyết TTHC với nhiều cơ sở dữ liệu, nền tảng và hệ thống dùng chung của Trung ương, phục vụ hiệu quả công tác tiếp nhận, giải quyết TTHC. Cụ thể gồm: Cổng Dịch vụ công quốc gia; Cơ sở dữ liệu cấp Phiếu lý lịch tư pháp; Hệ thống dịch vụ công liên thông; Phần mềm quản lý hộ tịch; Hệ thống thông tin về khuyến mại; Cổng thanh toán Payment Platform; Xác thực, đăng nhập qua VNeID; Hệ thống giám sát, đo lường mức độ cung cấp và sử dụng dịch vụ Chính phủ số (EMC); Cơ sở dữ liệu về doanh nghiệp, hộ kinh doanh và hợp tác xã; Phần mềm quản lý dữ liệu đất đai cùng một số hệ thống chuyên ngành khác.

Đồng thời, tỉnh đã hoàn thành kết nối giai đoạn 1 với Trung tâm Dữ liệu quốc gia

³ Quyết định số 43/2024/QĐ-UBND-HC ngày 24/12/2024 của UBND tỉnh Đồng Tháp về việc ban hành Quy chế hoạt động Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Đồng Tháp và Quyết định số 01/2025/QĐ-UBND ngày 14/01/2025 về ban hành quy chế hoạt động Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Tiền Giang.

⁴ Quyết định số 156/2025/QĐ-CTUBND ngày 22/12/2025 của Chủ tịch UBND tỉnh.

thông qua Công Dịch vụ công quốc gia do Bộ Công an triển khai; hiện đang tiếp tục phối hợp với Trung tâm Dữ liệu quốc gia thực hiện kiểm thử các hồ sơ tích hợp, bảo đảm điều kiện đưa vào vận hành chính thức theo lộ trình.

- Việc đồng bộ dữ liệu giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của các Bộ, ngành và Công Dịch vụ công quốc gia trên Trung tâm Dữ liệu quốc gia.

Thực hiện Thông báo kết luận số 692/TB-TTDLQG-P4 ngày 12 tháng 3 năm 2026 của Trung tâm Dữ liệu quốc gia và chỉ đạo của UBND tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ đã ban hành Công văn số 1000/SKH&CN-CĐS ngày 13 tháng 3 năm 2026 gửi các cơ quan, đơn vị liên quan để phối hợp triển khai tích hợp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh với Công Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống điều phối giải quyết TTHC do Bộ Công an triển khai.

Đến thời điểm hiện tại, tỉnh đã hoàn thành kết nối giai đoạn 1; đồng thời đang tiếp tục phối hợp với Trung tâm Dữ liệu quốc gia thực hiện kiểm thử, hoàn thiện các điều kiện kỹ thuật để đưa hệ thống vào vận hành chính thức theo kế hoạch.

- Triển khai thực hiện thanh toán trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh và trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ, ngành:

Tỉnh Đồng Tháp đã triển khai thanh toán trực tuyến đối với 100% TTHC (495 TTHC) có phát sinh thu phí, lệ phí trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh và các hệ thống của Bộ, ngành Trung ương. Từ đầu năm 2026 đến nay, tỷ lệ hồ sơ thực hiện thanh toán trực tuyến đạt 80,64%, tương ứng 263.668 hồ sơ. Tổng số tiền thanh toán trực tuyến bình quân hằng tháng đạt khoảng 5 tỷ đồng, góp phần nâng cao tính công khai, minh bạch, tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC.

- Triển khai tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi cấp tỉnh:

Ngày 16/7/2025, UBND tỉnh đã ban hành Kế hoạch số 20/KH-UBND về đổi mới toàn diện việc giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công không phụ thuộc vào địa giới hành chính; nâng cao chất lượng dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ số cho người dân, doanh nghiệp theo hướng toàn trình, cá nhân hóa và dựa trên dữ liệu; đồng thời tăng cường giám sát, đánh giá và trách nhiệm giải trình của cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền trong phục vụ nhân dân trên địa bàn tỉnh.

Tiếp đó, ngày 15/10/2025, Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Công văn số 1413/UBND-KSTT triển khai Công điện số 187/CĐ-TTg ngày 04/10/2025 của Thủ tướng Chính phủ về kiểm soát chặt chẽ, tập trung cắt giảm, đơn giản hóa TTHC, điều kiện kinh doanh và đẩy mạnh thực hiện TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính. Ngày 21/10/2025, Chủ tịch UBND tỉnh tiếp tục ban hành Công văn số 1454/UBND-KSTT chỉ đạo các cơ quan, đơn vị tập trung triển khai các nhiệm vụ theo Kế hoạch số 20/KH-UBND của UBND tỉnh.

Đến nay, Chủ tịch UBND tỉnh đã ban hành các quyết định công bố danh mục đạt 100% TTHC đủ điều kiện thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính

theo chủ trương và quy định của Trung ương, góp phần tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp trong tiếp cận và sử dụng dịch vụ công⁵.

- *Sử dụng Bộ nhận diện thương hiệu thống nhất tại Bộ phận Một cửa*: Giao diện Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh; Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và hầu hết các Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã đều đã sử dụng Bộ nhận diện thương hiệu theo hướng dẫn tại Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15 tháng 9 năm 2025 của Văn phòng Chính phủ về hướng dẫn thi hành một số nội dung Nghị định 118/2025/NĐ-CP.

- *Kết quả nổi bật*: Trong năm 2025 và Quý I năm 2026, công tác triển khai thực hiện Nghị định số 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ (đã được sửa đổi, bổ sung tại Nghị định 367/2025/NĐ-CP) trên địa bàn tỉnh đạt nhiều kết quả tích cực. Tỉnh đã ban hành kịp thời nhiều văn bản trọng tâm để chỉ đạo triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và nâng cao hiệu quả phục vụ người dân, doanh nghiệp, tiêu biểu với các nội dung như: UBND tỉnh đã chấp thuận chủ trương và chỉ đạo thực hiện áp dụng đồng bộ 15 mẫu thiết kế mô hình bố trí Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã⁶; quyết định tổ chức làm việc vào ngày thứ Bảy hàng tuần để tiếp nhận, giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh⁷.

Bên cạnh đó, UBND tỉnh đã trình Hội đồng nhân dân tỉnh thông qua Nghị quyết quy định mức thu phí, lệ phí trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến⁸ và chỉ đạo triển khai thực hiện Nghị quyết này trên địa bàn tỉnh⁹. Nghị quyết này quy định mức thu phí, lệ phí khi thực hiện TTHC bằng hình thức dịch vụ công trực tuyến là 0 đồng hoặc 50% mức thu áp dụng đối với các khoản phí, lệ phí thuộc thẩm quyền quyết định của Hội đồng nhân dân tỉnh (tùy loại TTHC). Qua đó, đã góp phần nâng cao tỷ lệ hồ sơ sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh.

Tỉnh tiếp tục quyết định giao cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích hỗ trợ thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC¹⁰. Theo đó, triển khai, thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đối với 10 cơ quan, đơn vị (Gồm: Sở Y tế; Sở Nội vụ; Sở Tư pháp; Sở Khoa học và Công nghệ; Sở Công Thương; Sở Giáo dục và Đào tạo; Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Sở Nông nghiệp và Môi trường; Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh và lĩnh vực Ngoại vụ thuộc Văn phòng UBND tỉnh); đồng thời triển khai tại 04 đơn vị cấp xã (Gồm 01 phường Trung An và 03 xã: Lấp Vò, Mỹ An Hưng, Tân Khánh Trung).

Ngoài ra, UBND tỉnh cũng đã ban hành Quy chế tiếp nhận, luân chuyển hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC trong lĩnh vực đất đai¹¹. Quyết định này góp

⁵ Quyết định số 3394, 3397, 3398, 3399, 3400, 3401, 3404, 3411/QĐ-UBND ngày 31/12/2025; Quyết định số 288/QĐ-UBND ngày 28/01/2026 của Chủ tịch UBND tỉnh Đồng Tháp.

⁶ Công văn số 2474/UBND-KSTT ngày 31/12/2025 của UBND tỉnh.

⁷ Quyết định số 3325/QĐ-UBND ngày 31/12/2025 của UBND tỉnh.

⁸ Nghị quyết số 35/2025/NQ-HĐND ngày 23/12/2025 của Hội đồng nhân dân tỉnh.

⁹ Công văn số 187/UBND-KSTT ngày 19/01/2026 của UBND tỉnh.

¹⁰ Quyết định số 397/QĐ-UBND ngày 06/02/2026 của Chủ tịch UBND tỉnh.

¹¹ Quyết định số 138/2025/QĐ-UBND ngày 25/11/2025 của UBND tỉnh.

phần chuẩn hóa, minh bạch quy trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ đất đai; phân định rõ trách nhiệm và thời hạn xử lý của các cơ quan từ cấp tỉnh đến cấp xã, tạo điều kiện để người dân, doanh nghiệp giám sát tiến độ, qua đó nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước và bảo đảm quyền, lợi ích hợp pháp của người sử dụng đất.

Tổng số hồ sơ TTHC tiếp nhận năm 2025 (Từ ngày 01 tháng 7 năm 2025) là 597.598 hồ sơ và trong Quý I năm 2026 là 300.416 hồ sơ; tỷ lệ giải quyết đúng hạn và trước hạn đều được duy trì ở mức cao, trên 97%. Việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến có chuyển biến rõ nét, tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến năm 2025 là 84,65% và Quý I năm 2026 đạt 94,96%. Tỉnh cũng tiếp tục duy trì nhiều mô hình sáng tạo, cách làm hay tại cấp tỉnh và cơ sở, góp phần nâng cao mức độ hài lòng của người dân và doanh nghiệp.

2. Khó khăn, vướng mắc:

Trong quá trình triển khai thực hiện Nghị định số 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ về thực hiện TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia, tỉnh Đồng Tháp đã tổ chức thực hiện nghiêm túc, đồng bộ và đạt nhiều kết quả tích cực. Tuy nhiên, thực tiễn triển khai vẫn còn phát sinh một số khó khăn, vướng mắc cần tiếp tục được quan tâm tháo gỡ.

Sau khi thực hiện sắp xếp đơn vị hành chính và tổ chức chính quyền địa phương 02 cấp, tại một số Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã bước đầu còn gặp khó khăn về nhân sự, bố trí công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa và về tổ chức vận hành theo mô hình mới. Bên cạnh đó, khối lượng hồ sơ TTHC phát sinh lớn vào một số thời điểm cũng tạo áp lực nhất định đối với công tác tiếp nhận, xử lý hồ sơ.

Về cơ sở vật chất, trụ sở và trang thiết bị, trong giai đoạn đầu thực hiện mô hình mới, một số đơn vị cấp xã còn khó khăn về diện tích bố trí nơi làm việc, khu vực tiếp nhận hồ sơ, trang thiết bị công nghệ thông tin và phương tiện phục vụ người dân.

Tuy nhiên, với sự quan tâm chỉ đạo quyết liệt của Tỉnh ủy, UBND tỉnh cùng sự chủ động của các địa phương, đến nay các khó khăn nêu trên cơ bản đã được khắc phục; hầu hết trụ sở Trung tâm Phục vụ hành chính công đã đáp ứng yêu cầu, 100% đơn vị được trang bị cơ bản đầy đủ thiết bị cần thiết và đang tiếp tục được rà soát, nâng cấp, hoàn thiện để phục vụ ngày càng tốt hơn.

Về hạ tầng số, trong thời gian đầu triển khai sau sáp nhập tỉnh và thực hiện mô hình tập trung, địa phương phải đồng thời điều chỉnh, tích hợp và vận hành nhiều hệ thống thông tin giải quyết TTHC khác nhau. Việc chuyển đổi dữ liệu, chuẩn hóa quy trình điện tử, cấu hình tài khoản người dùng, đồng bộ hồ sơ giữa các hệ thống có thời điểm còn phát sinh lỗi kỹ thuật, ảnh hưởng nhất định đến tiến độ xử lý hồ sơ. Đối với các Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của bộ, ngành Trung ương theo mô hình tập trung, trong quá trình triển khai phát sinh một số khó khăn như: quy trình nghiệp vụ thay đổi trong giai đoạn hoàn thiện hệ thống; thời điểm đầu chưa đồng bộ hoàn toàn với quy trình xử lý của địa phương; việc liên thông trạng thái hồ sơ, dữ liệu thanh toán, dữ liệu kết quả giải quyết có lúc còn chậm; một số chức năng chưa thật sự ổn định hoặc cần điều chỉnh để phù hợp thực tiễn sử dụng. Ngoài ra, cán bộ,

công chức địa phương phải cùng lúc sử dụng nhiều hệ thống chuyên ngành khác nhau nên cần thêm thời gian thích nghi, tập huấn và cập nhật nghiệp vụ.

Việc kết nối, chia sẻ dữ liệu với một số cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành tuy đã được quan tâm triển khai nhưng vẫn còn trường hợp chưa đầy đủ thông tin hoặc chưa ổn định tuyệt đối, nên hiệu quả tái sử dụng dữ liệu trong giải quyết TTHC có lúc còn hạn chế.

Đối với việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến, mặc dù tỷ lệ hồ sơ trực tuyến của tỉnh đạt mức cao, song một bộ phận người dân vẫn còn thói quen nộp hồ sơ trực tiếp, thanh toán bằng tiền mặt hoặc còn trông chờ vào sự hướng dẫn, hỗ trợ của cán bộ, công chức khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến; kỹ năng số của một số người dân, nhất là khu vực nông thôn, còn hạn chế nên cần tiếp tục hỗ trợ, hướng dẫn.

Nghị định số 118/2025/NĐ-CP còn một số quy định liên quan đến phân công nhiệm vụ, điều kiện bảo đảm thực hiện, quy trình xử lý hồ sơ và tổ chức thực hiện trên môi trường điện tử còn phát sinh khó khăn, vướng mắc, cần tiếp tục được nghiên cứu, hướng dẫn hoặc rà soát, điều chỉnh cho phù hợp với thực tiễn hiện nay.

3. Đề xuất, kiến nghị (Không có).

(Đính kèm Phụ lục chi tiết rà soát Nghị định số 118/2025/NĐ-CP được sửa đổi, bổ sung tại Nghị định số 367/2025/NĐ-CP của Chính phủ)/.

Nơi nhận:

- Cục Kiểm soát TTHC – Bộ Tư pháp;
- CT và các PCT UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- VPUBND tỉnh: CVP, các PCVP, Trung tâm PVHCC;
- Lưu: VT, KSTT (A).

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Phạm Thành Ngại

Phục lục
RÀ SOÁT NGHỊ ĐỊNH SỐ 118/2025/NĐ-CP NGÀY 09 THÁNG 6 NĂM 2025 CỦA CHÍNH PHỦ
(ĐÃ ĐƯỢC SỬA ĐỔI, BỔ SUNG TẠI NGHỊ ĐỊNH SỐ 367/2025/NĐ-CP)
(Kèm theo Báo cáo số /BC-UBND ngày tháng năm 2026 của UBND tỉnh Đồng Tháp)

STT	Điều, Khoản của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP đề xuất sửa đổi, bổ sung	Mô tả khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện (nếu có)	Nội dung đề xuất, kiến nghị sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ theo quy định	Lý do đề xuất, kiến nghị	Ghi chú
1	Khoản 4, Điều 8	Theo quy định tại Khoản 4 Điều 8, việc giao Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã thực hiện nhiệm vụ tham mưu xây dựng chính quyền điện tử và theo dõi ứng dụng công nghệ thông tin tại cấp xã, trong quá trình triển khai thực hiện, tại một số địa phương còn gặp khó khăn trong việc bố trí nguồn lực phù hợp. Trung tâm chủ yếu thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả TTHC; theo dõi, kiểm tra, giám sát việc giải quyết TTHC; kiểm soát TTHC. Do đó, khi đồng thời thực hiện thêm nhiệm vụ liên quan đến công nghệ thông tin có thể phát sinh áp lực về nhân sự, thời gian và cần sự phối hợp chặt chẽ hơn với các bộ phận chuyên môn liên quan.	Kiến nghị sửa đổi quy định theo hướng: Nghiên cứu rà soát, điều chỉnh phân công nhiệm vụ tham mưu xây dựng chính quyền điện tử và theo dõi ứng dụng CNTT về đơn vị quản lý nhà nước chuyên môn hơn ở cấp xã. Trung tâm sẽ đóng vai trò phối hợp triển khai, vận hành các ứng dụng phục vụ trực tiếp cho khâu hướng dẫn, tiếp nhận, theo dõi, giám sát và trả kết quả giải quyết TTHC, kiểm soát TTHC.	Tách bạch rõ chức năng phục vụ hành chính công, kiểm soát TTHC và chức năng tham mưu, quản trị hệ thống lõi; giúp tối ưu hóa nguồn lực, bảo đảm tính chuyên nghiệp và chất lượng tham mưu về chính quyền điện tử tại địa phương.	
2	Điểm c, Khoản 2, Điều 10	Theo Điểm c, Khoản 2, Điều 10, quy định “ <i>Trung tâm Phục vụ hành chính công... có công chức, viên</i>	Kiến nghị sửa đổi, bổ sung: “ <i>Trung tâm Phục vụ hành</i>	Tạo cơ sở pháp lý vững chắc để cấp có thẩm	

STT	Điều, Khoản của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP đề xuất sửa đổi, bổ sung	Mô tả khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện (nếu có)	Nội dung đề xuất, kiến nghị sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ theo quy định	Lý do đề xuất, kiến nghị	Ghi chú
		<p><i>chức, nhân viên thuộc quản lý của Trung tâm để thực hiện nhiệm vụ;... ”. Tuy nhiên, quy định này chưa làm rõ nguồn “biên chế” của các nhân sự này, có thể dẫn đến thiếu cơ sở pháp lý vững chắc để giao chỉ tiêu biên chế độc lập cho Trung tâm, cũng như trong công tác tuyển dụng, điều động, bổ nhiệm và bố trí đội ngũ nhân sự chuyên trách.</i></p>	<p><i>chính công cấp tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công một cấp có biên chế công chức, viên chức và người lao động thuộc sự quản lý trực tiếp của Trung tâm để thực hiện nhiệm vụ;...”</i></p>	<p>Quyền giao chỉ tiêu biên chế độc lập; giúp Trung tâm chủ động quản lý, ổn định đội ngũ nhân sự, khắc phục triệt để tình trạng phụ thuộc vào cán bộ biệt phái để nâng cao tính chuyên nghiệp trong thực thi nhiệm vụ.</p>	
3	Điểm e Khoản 1 Điều 11	<p>Theo Điểm e khoản 1 Điều 11, quy định mặc đồng phục hoặc trang phục ngành theo quy định, đeo Thẻ công chức, viên chức, nhân viên trong quá trình thực thi nhiệm vụ. Tuy nhiên, hiện nay chưa có văn bản hướng dẫn cụ thể về nguồn kinh phí, định mức và tiêu chuẩn trang bị.</p>	<p>Kiến nghị ban hành văn bản quy định hoặc hướng dẫn cụ thể về cơ chế tài chính; trong đó quy định rõ nguồn kinh phí và định mức chi trang bị đồng phục cho cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa các cấp.</p>	<p>Tạo cơ sở pháp lý đầy đủ, cụ thể để các địa phương thống nhất bố trí kinh phí theo đúng quy định của pháp luật về Ngân sách nhà nước. Đồng thời, góp phần xây dựng hình ảnh đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức chính quy, chuyên nghiệp, hiện đại.</p>	

STT	Điều, Khoản của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP đề xuất sửa đổi, bổ sung	Mô tả khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện (nếu có)	Nội dung đề xuất, kiến nghị sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ theo quy định	Lý do đề xuất, kiến nghị	Ghi chú
4	Điểm a Khoản 1 Điều 17	Theo Điểm a Khoản 1 Điều 17 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP quy định: “Trường hợp ủy quyền thực hiện TTHC, tài khoản định danh điện tử được tạo lập là tài khoản định danh điện tử của tổ chức, cá nhân ủy quyền”. Tuy nhiên, quy định này hiện chưa thật sự cụ thể, rõ ràng trong quá trình tổ chức thực hiện trên môi trường điện tử, nên địa phương còn lúng túng trong một số trường hợp phát sinh thực tế.	Kiến nghị quy định, hướng dẫn cụ thể cơ chế thực hiện TTHC theo hình thức ủy quyền trên môi trường điện tử, bảo đảm người được ủy quyền có thể thao tác nộp hồ sơ thuận tiện trên cơ sở thông tin ủy quyền hợp pháp, được xác thực, đồng thời bảo đảm an toàn, xác thực và trách nhiệm pháp lý của các bên.	Phù hợp thực tiễn giao dịch điện tử, tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân khi thực hiện ủy quyền hợp pháp.	
5	Khoản 2 Điều 18	Theo quy định tại Khoản 2 Điều 18, hồ sơ tiếp nhận trực tiếp phải được chuyển ngay trong ngày làm việc, hoặc chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo nếu tiếp nhận sau 15 giờ. Tuy nhiên, thực tiễn cho thấy, việc bảo đảm thời gian chuyển hồ sơ theo đúng khung giờ này là rất khó khả thi tại các thời điểm phát sinh lượng hồ sơ nhiều đột biến, hoặc khi Hệ thống thông tin giải quyết TTHC có lỗi kỹ thuật, mất kết nối liên thông.	Kiến nghị điều chỉnh theo hướng linh hoạt hơn về thời gian chuyển hồ sơ, cụ thể là có quy định ngoại lệ trong trường hợp hệ thống kỹ thuật gặp sự cố hoặc thời điểm hồ sơ phát sinh nhiều đột biến.	Bảo đảm tính khả thi trong tổ chức thực hiện vào thời điểm hồ sơ phát sinh nhiều đột biến hoặc lỗi khách quan do hạ tầng kỹ thuật.	

STT	Điều, Khoản của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP đề xuất sửa đổi, bổ sung	Mô tả khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện (nếu có)	Nội dung đề xuất, kiến nghị sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ theo quy định	Lý do đề xuất, kiến nghị	Ghi chú
6	Khoản 6 Điều 19	Theo quy định tại Khoản 6 Điều 19, cơ quan giải quyết hồ sơ phải thông báo và xin lỗi chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn đối với hồ sơ dự kiến quá hạn. Tuy nhiên, quy định này chưa dự kiến các tình huống phát sinh sự cố khách quan (lỗi kỹ thuật, yếu tố bất khả kháng...) ngay trong ngày làm việc cuối cùng của thời hạn giải quyết . Việc lùi thời gian lại để thông báo trước 01 ngày trong những trường hợp sự cố phát sinh sát giờ sẽ khó khả thi.	Kiến nghị sửa đổi quy định theo hướng linh hoạt. Cụ thể: Có thể giữ nguyên tắc thông báo sớm, nhưng cần bổ sung quy định ngoại lệ cho phép cơ quan giải quyết thực hiện việc thông báo, xin lỗi ngay trong ngày đến hạn đối với các trường hợp phát sinh sự cố đột xuất, khách quan sát thời điểm trả kết quả (bảo đảm hoàn thành việc thông báo trước khi hết thời hạn giải quyết hồ sơ).	Bảo đảm tính khả thi trong khâu tổ chức thực hiện, giúp tháo gỡ điểm nghẽn cho cán bộ, công chức khi gặp các trường hợp sự cố khách quan. Đồng thời, vẫn bảo đảm tính công khai, minh bạch, đề cao trách nhiệm phục vụ và quyền được thông tin kịp thời của người dân, doanh nghiệp.	
7	Điểm a Khoản 1 Điều 20	Điểm a khoản 1 Điều 20 quy định chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền trong thời hạn không quá 01 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận hồ sơ. Tuy nhiên, trong một số trường hợp hồ sơ số hóa nhiều hoặc đối với địa bàn có khoảng cách xa, thời hạn nêu trên đôi lúc còn khó khăn trong quá trình tổ chức thực hiện.	Kiến nghị sửa đổi theo hướng chỉ chuyển hồ sơ giấy khi thật sự cần thiết; ưu tiên hồ sơ điện tử, hoặc cho phép thời gian chuyển hồ sơ giấy dài hơn, phù hợp thực tế.	Phù hợp chủ trương số hóa hồ sơ, giảm chi phí hành chính và thời gian luân chuyển.	

STT	Điều, Khoản của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP đề xuất sửa đổi, bổ sung	Mô tả khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện (nếu có)	Nội dung đề xuất, kiến nghị sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ theo quy định	Lý do đề xuất, kiến nghị	Ghi chú
8	Khoản 2 Điều 21	Theo quy định tại Khoản 2 Điều 21, khi tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tuyến có yêu cầu dừng hoặc điều chỉnh nội dung, cơ quan giải quyết sẽ trả lại hồ sơ và phí, lệ phí (nếu có). Tuy nhiên, trên thực tế, việc hoàn trả phí, lệ phí (đặc biệt là các khoản đã thanh toán trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công) chưa có quy định, hướng dẫn cụ thể về quy trình, thủ tục tài chính để trích xuất, hoàn tiền trả lại cho công dân, dẫn đến lúng túng cho bộ phận kế toán và cán bộ Một cửa.	Kiến nghị nghiên cứu, ban hành quy định, hướng dẫn thống nhất về quy trình, nghiệp vụ kế toán hoàn trả phí, lệ phí cho các trường hợp rút, dừng hồ sơ trực tuyến. Đồng thời, nghiên cứu tích hợp tính năng "Hoàn tiền trực tuyến" (Refund) ngay trên nền tảng thanh toán của Cổng Dịch vụ công quốc gia để thực hiện đối soát, hoàn tiền tự động hoặc bán tự động.	Sẽ giúp việc hoàn trả phí, lệ phí nhanh chóng, kịp thời hơn; thúc đẩy sử dụng dịch vụ thanh toán trực tuyến của người dân, doanh nghiệp.	