

## BÁO CÁO

### Tình hình triển khai thi hành 05 năm 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 trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk

Kính gửi: Bộ Tư pháp

Thực hiện Công văn số 1635/BTP-KSTT ngày 18/3/2026 của Bộ Tư pháp về việc báo cáo tình hình triển khai thi hành 05 năm Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính (TTHC) trên môi trường điện tử, UBND tỉnh Đắk Lắk báo cáo như sau:

#### I. Tình hình triển khai thực hiện

##### 1. Về chỉ đạo, điều hành

Nhằm triển khai kịp thời, hiệu quả Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ, UBND tỉnh đã ban hành Công văn số 3465/UBND-KSTTHC ngày 22/4/2020 và Công văn số 4438/UBND-KSTTHC ngày 25/5/2020 chỉ đạo tổ chức thực hiện. Theo đó, yêu cầu các cơ quan, đơn vị khẩn trương quán triệt, phổ biến đầy đủ nội dung Nghị định đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức; đồng thời tổ chức tiếp nhận, giải quyết TTHC trên môi trường điện tử bảo đảm tuân thủ chặt chẽ quy trình quy định tại Chương II của Nghị định, xác định rõ trách nhiệm của từng cá nhân trong từng khâu xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh (Hệ thống iGate). Đặc biệt, UBND tỉnh đã ban hành Chỉ thị số 25/CT-UBND ngày 27/12/2023 về việc thực hiện xin lỗi bằng văn bản đối với hồ sơ giải quyết quá hạn; đồng thời ban hành các văn bản chỉ đạo nhằm bảo đảm việc giải quyết TTHC được thông suốt, không gián đoạn trong quá trình sắp xếp đơn vị hành chính và triển khai mô hình chính quyền địa phương 02 cấp<sup>(1)</sup>.

Bên cạnh đó, các cơ quan, đơn vị cũng đã chủ động tổ chức phổ biến, tập huấn nội dung của Nghị định; tăng cường thông tin, tuyên truyền đến người dân, tổ chức thông qua hệ thống truyền thanh, Bộ phận Một cửa và Cổng/Trang

---

<sup>1</sup> Công văn số 6687/UBND-NVKS ngày 20/6/2025 về việc bảo đảm thực hiện TTHC thông suốt, hiệu quả, không bị gián đoạn khi sắp xếp đơn vị hành chính và triển khai mô hình chính quyền địa phương 02 cấp; Công văn số 6330/UBND-NVKS ngày 14/6/2025 về việc khẩn trương hoàn thành các nhiệm vụ để chính quyền địa phương 02 cấp hoạt động chính thức vào ngày 01/7/2025; Công văn số 7211/UBND-NVKS ngày 27/6/2025 về việc tập trung hoàn thành nâng cấp, phát triển các hệ thống thông tin bảo đảm thông suốt, hiệu quả, không bị gián đoạn khi sắp xếp ĐVHC và triển khai mô hình tổ chức chính quyền địa phương 02 cấp, Công văn số 6424/UBND-NVKS ngày 16/6/2025 về việc vận hành thử nghiệm Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã; Công văn số 6886/UBND-NVKS ngày 24/6/2025 về việc tổ chức Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp xã...

thông tin điện tử<sup>(2)</sup>, góp phần nâng cao nhận thức, tạo sự đồng thuận và khuyến khích sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

## 2. Kết quả triển khai thực hiện

Qua 05 năm triển khai thực hiện Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ, tỉnh Đắk Lắk đã đạt được một số kết quả như sau:

- Các sở, ngành, địa phương trên địa bàn tỉnh đã triển khai quy trình thực hiện TTHC và kiểm soát tốt việc cung cấp TTHC trên môi trường điện tử theo đúng quy định tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ.

- Về thực hiện TTHC trên môi trường điện tử: Tỉnh Đắk Lắk triển khai Hệ thống iGate (thuê dịch vụ của Tập đoàn Bru chính Viễn thông Việt Nam được đặt tại Hạ tầng máy chủ của Tập đoàn Bru chính Viễn thông Việt Nam đảm bảo các thành phần công nghệ thông tin thiết yếu cần thiết, yêu cầu chức năng, tính năng kỹ thuật, yêu cầu bảo đảm an toàn, an ninh mạng để thực hiện kết nối cơ sở dữ liệu theo Đề án 06) theo phương thức thuê dịch vụ đến các sở, ban, ngành, UBND các xã, phường đáp ứng theo Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

- Hệ thống iGate đã được kiểm tra, đánh giá an toàn an ninh mạng, an toàn hệ thống thông tin các hệ thống kết nối với cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và hệ thống định danh và xác thực điện tử hằng năm và được phê duyệt cấp độ an toàn hệ thống thông tin.

- Về kết nối, chia sẻ thông tin giữa Cổng Dịch vụ công quốc gia với các phần mềm chuyên ngành của các Bộ, ngành: Hệ thống iGate đã tích hợp, liên thông, chia sẻ dữ liệu với các phần mềm chuyên ngành của các Bộ, ngành, giúp giảm tải thao tác công việc cho cán bộ, công chức, viên chức. Tỉnh Đắk Lắk đã triển khai nhằm xây dựng hệ thống quản lý cơ sở dữ liệu thống nhất và dùng chung cho các hệ thống công nghệ thông tin khác trên toàn tỉnh đáp ứng cho việc kết nối các ứng dụng, dịch vụ với các dữ liệu trao đổi có cấu trúc, định dạng khác nhau (*Hệ thống LGSP*), cụ thể: (1) Kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia để thực hiện thanh toán trực tuyến, hợp nhất tài khoản để đăng nhập bằng tài khoản VNeID; (2) Kết nối với Hệ thống cơ sở dữ liệu Quốc gia về dân cư; (3) Kết nối, chia sẻ với Hệ thống thông tin đất đai tỉnh Đắk Lắk (phần mềm VBDLIS); (4) Kết nối, chia sẻ dữ liệu hồ sơ dịch vụ công đổi Giấy phép lái xe; (5) Tích hợp phân hệ kho tài liệu điện tử cá nhân, doanh nghiệp và tổ chức gắn

---

<sup>2</sup> Hằng năm tỉnh ban hành nhiều văn bản trong đó lồng ghép thực hiện triển khai TTHC trên môi trường điện tử như: Kế hoạch số 203/KH-UBND ngày 29/12/2023 của UBND tỉnh Kế hoạch Chuyển đổi số tỉnh Đắk Lắk năm 2024; Quyết định số 2891/QĐ-UBND ngày 29/12/2023 về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính Nhà nước tỉnh Đắk Lắk năm 2024; Quyết định số 2741/QĐ-UBND ngày 22/12/2023 của UBND tỉnh về việc công bố Danh mục TTHC được cung cấp, tiếp nhận và giải quyết trực tuyến trên Hệ thống iGate; Kế hoạch số 204/KH-UBND ngày 18/11/2024 về Chuyển đổi số tỉnh Đắk Lắk năm 2025; Quyết định số 3235/QĐ-UBND ngày 25/12/2024 về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính Nhà nước tỉnh Đắk Lắk năm 2025; Quyết định số 01024/QĐ-UBND ngày 25/8/2025 của UBND tỉnh công bố Danh mục dịch vụ công trực tuyến toàn trình trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Đắk Lắk; Kế hoạch số 0156/KH-UBND ngày 26/12/2025 cải cách hành chính nhà nước tỉnh Đắk Lắk năm 2026; Kế hoạch số 0155/KH-UBND ngày 24/12/2025 về chuyển đổi số tỉnh Đắk Lắk.

liên với Hệ thống iGate; (6) Tích hợp chứng thực bản sao điện tử từ bản chính trên Hệ thống iGate thay cho Công Dịch vụ công quốc gia; (7) Hệ thống xác thực tập trung SSO của tỉnh; (8) Hệ thống Payment Platform; (9) Hệ thống giám sát, đo lường mức độ cung cấp và sử dụng dịch vụ Chính phủ (*Hệ thống EMC*); (10) Hệ thống ký số SIM PKI; (11) Hệ thống ký số TOKEN CA; (12) Hệ thống ký số Ban cơ yếu; (13) Hệ thống NEAC; (14) Hệ thống thông tin quản lý hộ tịch; (15) Hệ thống VnPost; (16) Hệ thống biên lai điện tử; (17) Hệ thống Kho tài liệu điện tử; (18) Hệ thống Dịch vụ công liên thông; (19) Hệ thống quản lý lý lịch tư pháp; (20) Tích hợp với Hệ thống đăng ký hộ kinh doanh; (21) Tích hợp với Hệ thống đăng ký, giải quyết chính sách xã hội.

- Bên cạnh đó, thường xuyên rà soát Hệ thống iGate đảm bảo khả năng kết nối, chia sẻ, khai thác dữ liệu với các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu của các cơ quan nhà nước (*gồm Công Dịch vụ công quốc gia; các hệ thống thông tin nội bộ của bộ; các cơ sở dữ liệu quốc gia; hệ thống thông tin có quy mô, phạm vi từ trung ương đến địa phương*), cụ thể các văn bản <sup>(3)</sup>.

- Về tiếp nhận, giải quyết TTHC trên môi trường điện tử: UBND tỉnh giao Sở Khoa học và Công nghệ quản lý, vận hành, đồng thời chủ trì phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu công khai các TTHC lên Hệ thống iGate, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến. Công tác quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống được thực hiện theo Quy chế ban hành kèm theo Quyết định số 04/2024/QĐ-UBND ngày 19/01/2024 của UBND tỉnh; hiện nay thực hiện theo Quyết định số 01/2026/QĐ-CTUBND ngày 09/3/2026 của Chủ tịch UBND tỉnh về ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Đắk Lắk. Hằng năm, tỉnh thực hiện rà soát, công bố TTHC được cung cấp, tiếp nhận và giải quyết trực tuyến trên Hệ thống iGate<sup>(4)</sup> bảo đảm kịp thời, đầy đủ cho tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp.

- Tính đến ngày 31/12/2025, Hệ thống iGate, tại địa chỉ: <https://dichvucong.daklak.gov.vn/> và Công Dịch vụ công quốc gia, tại địa chỉ: <https://dichvucong.gov.vn/p/home/dvc-dich-vu-cong-truc-tuyen.html> cung cấp: 2.201 TTHC. Trong đó dịch vụ công trực tuyến toàn trình: 1.094, dịch vụ công trực tuyến một phần: 999, dịch vụ cung cấp thông tin: 108; tỷ lệ triển khai dịch vụ công trực tuyến toàn trình của tỉnh đạt 100% TTHC đủ điều kiện cung cấp toàn trình.

- Từ ngày 22/5/2020 đến ngày 31/12/2025 số liệu được trích xuất trên Hệ thống iGate:

---

<sup>3</sup> Công văn số 3176/UBND-PVHCC ngày 11/3/2026 của UBND tỉnh về việc tích hợp Hệ thống iGate với Công Dịch vụ công quốc gia; Công văn số 3300/UBND-PVHCC ngày 13/3/2026 của UBND tỉnh về việc triển khai Thông báo số 692/TB-TTDLQG-P4 ngày 12/3/2026 của Trung tâm Dữ liệu quốc gia - Bộ Công an.

<sup>4</sup> Các Quyết định số 2474/QĐ-UBND ngày 07/9/2021; Quyết định số 629/QĐ-UBND ngày 15/3/2022; Quyết định số 2969/QĐ-UBND ngày 29/12/2022; Quyết định số 2741/QĐ-UBND ngày 22/12/2023; Quyết định số 2989/QĐ-UBND ngày 28/11/2024 của UBND tỉnh.

+ Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình trên tổng hồ sơ giải quyết TTHC đạt 17,07%; Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC 96,67%; tỷ lệ hồ sơ cấp kết quả bản điện tử có giá trị pháp lý để tái sử dụng 96,67%; tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin dữ liệu số hóa 96,67%.

+ Tổng số hồ sơ TTHC đã tiếp nhận 4.556.476 hồ sơ, trong đó: trực tuyến 1.619.972 hồ sơ, chiếm 35,6%; trực tiếp và qua bưu chính công ích 2.936.504 hồ sơ, chiếm 64,4%.

+ Tổng số hồ sơ TTHC đã giải quyết 4.503.518 hồ sơ, trong đó: đúng hạn 4.397.614 hồ sơ; quá hạn: 105.904 hồ sơ.

+ Tổng số hồ sơ TTHC đang giải quyết 52.958 hồ sơ, trong đó: trong hạn 49.886 hồ sơ; quá hạn 3.072 hồ sơ.

- Từ ngày 01/01/2026 đến ngày 15/3/2026 số liệu được trích xuất trên Hệ thống iGate:

+ Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình trên tổng hồ sơ giải quyết TTHC đạt 32,3%, trong đó khối sở ngành đạt tỷ lệ: 35,1%, khối xã, phường đạt tỷ lệ: 30,3%; Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC 88,1%; tỷ lệ hồ sơ cấp kết quả bản điện tử có giá trị pháp lý để tái sử dụng 88%; tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin dữ liệu số hóa 96,67%.

+ Tổng số hồ sơ TTHC đã tiếp nhận 210.834 hồ sơ, trong đó: trực tuyến 176.407 hồ sơ, chiếm 83,7%; trực tiếp và qua dịch vụ bưu chính: 34.427 hồ sơ, chiếm 16,3%.

+ Tổng số hồ sơ TTHC đã giải quyết: 217.365 hồ sơ (bao gồm: trong kỳ 175.633 hồ sơ và kỳ trước chuyển sang 41.732 hồ sơ), trong đó: đúng hạn: 211.892 hồ sơ; quá hạn: 5.473 hồ sơ.

+ Tổng số hồ sơ TTHC đang giải quyết: 35.201 hồ sơ, trong đó: trong hạn 32.451 hồ sơ; quá hạn 2.750 hồ sơ.

- Việc thực hiện TTHC không phụ thuộc địa giới: UBND tỉnh ban hành Quyết định số 02287/QĐ-UBND ngày 10/12/2025 phê duyệt 100% TTHC thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk. Hiện các cơ quan, địa phương trên địa bàn tỉnh đã triển khai niêm yết, công khai danh mục TTHC thực hiện tiếp nhận, trả kết quả không phụ thuộc vào địa giới hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính cấp xã và Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị, địa phương; đồng thời, tổ chức tuyên truyền, hướng dẫn để người dân, tổ chức, doanh nghiệp biết, thực hiện.

- Về thanh toán trực tuyến, Hệ thống iGate đã kết nối với nền tảng thanh toán tập trung trên Cổng Dịch vụ công quốc gia từ ngày 15/7/2020, triển khai thanh toán trực tuyến cho các dịch vụ công trực tuyến toàn trình của tỉnh có phí, lệ phí. Tính từ ngày 22/5/2020 đến ngày 15/3/2026 có 649.045 giao dịch thanh toán trực tuyến, với tổng số tiền hơn 579,77 tỷ đồng; trong đó giao dịch thành

công hơn 360,2 tỷ đồng, không thành công gần 219,57 tỷ đồng<sup>5</sup>.

- Về số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC: Triển khai quyết liệt các quy định tại Điều 26, Điều 27 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP gắn với Đề án 468 của Chính phủ, Sở Nội vụ đã cơ bản hoàn thành các chỉ tiêu trọng tâm về số hóa trên môi trường điện tử. Cụ thể:

+ Về số hóa hồ sơ tiếp nhận và luân chuyển: Đạt tỷ lệ 100% đối với các hồ sơ phát sinh mới. Toàn bộ hồ sơ đầu vào khi tiếp nhận trên Hệ thống iGate đều được số hóa, gắn mã số hồ sơ điện tử; 100% các bước luân chuyển, thẩm định và phê duyệt đều tuân thủ nghiêm ngặt việc sử dụng chữ ký số chuyên dùng.

+ Về cấp kết quả bản điện tử và tái sử dụng dữ liệu: Cơ bản 100% hồ sơ giải quyết thành công (có phát sinh trả kết quả) đều được cấp bản điện tử có giá trị pháp lý tương đương bản giấy và lưu trữ vào Kho dữ liệu của tổ chức, cá nhân. Qua đó, bước đầu ghi nhận tỷ lệ khai thác, tái sử dụng thông tin tích cực, góp phần giảm thiểu việc yêu cầu nộp lại giấy tờ đã có trong cơ sở dữ liệu.

+ Về tiến độ số hóa kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực: Sở Nội vụ đã nỗ lực bố trí nguồn lực, chủ động phân loại và khẩn trương thực hiện số hóa kho dữ liệu lịch sử. Tính đến thời điểm báo cáo, cơ quan đã cơ bản hoàn thành lộ trình số hóa kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực thuộc thẩm quyền giải quyết (đáp ứng yêu cầu tiến độ trước ngày 31/12/2025 theo quy định tại khoản 2 Điều 26 và khoản 3 Điều 27 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP).

+ Các nội dung khác: Việc lưu trữ hồ sơ điện tử và quản trị an toàn thông tin được giám sát chặt chẽ, tuân thủ đúng quy chuẩn kỹ thuật, không để xảy ra sự cố rò rỉ dữ liệu của tổ chức, cá nhân.

- Về giao diện, tra cứu thông tin cần thiết: Trên Hệ thống iGate với chức năng tra cứu hồ sơ yêu cầu công dân nhập 3 trường thông tin: Số hồ sơ, căn cước công dân, ngày sinh và tài khoản công dân. Mục đích yêu cầu 3 trường thông tin này để đảm bảo chỉ tra được hồ sơ của chính cá nhân đó đã nộp và đảm bảo quyền riêng tư và an toàn dữ liệu cho mỗi cá nhân.

- Thực hiện chủ trương của Chính phủ, từ ngày 01/07/2025, Hệ thống iGate đóng giao diện, hợp nhất toàn bộ vào Cổng Dịch vụ công quốc gia thành “một cửa số” duy nhất, nhằm phục vụ người dân và doanh nghiệp trong việc thực hiện TTHC trên môi trường điện tử.

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

#### *3.1. Một số tồn tại, hạn chế*

Qua quá trình triển khai Hệ thống thông tin giải quyết TTHC theo mô hình tập trung của các Bộ, ngành trên địa bàn, tỉnh Đắk Lắk nhận thấy vẫn còn

---

<sup>5</sup> Số liệu do Sở Khoa học và Công nghệ báo cáo gửi kèm Công văn số 1215/SKH-CN-CĐS ngày 01/4/2026.

phát sinh một số khó khăn, vướng mắc:

- Một bộ phận người dân, đặc biệt là người cao tuổi và đồng bào dân tộc thiểu số, còn khó khăn về kỹ năng sử dụng tài khoản định danh điện tử, chữ ký số và thanh toán trực tuyến. Do đó, trong quá trình tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và cấp xã, cán bộ, công chức thường xuyên hỗ trợ người dân thực hiện các thao tác như định danh, nộp hồ sơ, số hóa dữ liệu; qua đó làm tăng khối lượng công việc của cơ quan hành chính.

- Ngoài việc sử dụng Hệ thống iGate, cán bộ, công chức còn phải theo dõi, xử lý hồ sơ trên nhiều Hệ thống chuyên ngành của các Bộ (*như: Tài chính, Công Thương, Xây dựng, Nông nghiệp và Môi trường, Tư pháp, Nội vụ, Y tế...*). Các hệ thống này mới được triển khai, chưa bảo đảm tính ổn định, đồng bộ và liên thông dữ liệu, gây khó khăn trong công tác theo dõi, giải quyết và kiểm soát TTHC. Đồng thời các Hệ thống chuyên ngành của Bộ chưa được cập nhật thống nhất, cán bộ, công chức khi xử lý hồ sơ phải vào cùng lúc nhiều Hệ thống khác nhau, giao diện nộp hồ sơ, tiếp nhận và xử lý hồ sơ còn phức tạp, thay đổi liên tục gây khó khăn khi thực hiện cho cán bộ, công chức và người dân, doanh nghiệp khi thực hiện TTHC.

- Bên cạnh đó, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC dùng chung của các Bộ, ngành trên địa bàn tỉnh vẫn còn phát sinh một số khó khăn chủ yếu về kỹ thuật, kết nối, tích hợp và cấu hình tài khoản:

+ Chức năng đồng bộ, chia sẻ dữ liệu theo thời gian thực giữa Hệ thống iGate, các hệ thống chuyên ngành (ví dụ: Hệ thống thông tin đất đai - VBĐLIS) và Cổng Dịch vụ công quốc gia còn chưa ổn định, trong đó trạng thái “tạm dừng” đối với hồ sơ chờ nghĩa vụ tài chính, chờ bổ sung hồ sơ hoặc lấy ý kiến liên thông chưa được ghi nhận, dẫn đến thời gian giải quyết chưa loại trừ đúng theo thực tế triển khai.

+ Cổng Dịch vụ công quốc gia áp dụng công thức thống kê chung cho cả hồ sơ chưa đạt (bị từ chối hoặc không đủ điều kiện giải quyết) dẫn đến số liệu không phản ánh chính xác. Địa phương đề xuất điều chỉnh chỉ áp dụng cho hồ sơ đã có kết quả giải quyết hoàn thành nhưng chưa thanh toán, loại bỏ hồ sơ không phát sinh phí/lệ phí để đảm bảo dữ liệu báo cáo sát thực tế.

+ Việc kết nối, liên thông giữa Cổng Dịch vụ công quốc gia và các Hệ thống chuyên ngành của Bộ Tài chính (Công Thông tin quốc gia về đăng ký doanh nghiệp; Hệ thống cấp mã số đơn vị có quan hệ với ngân sách) chưa tự động đồng bộ, dẫn đến một số hồ sơ dù nộp trực tuyến trên hệ thống của Bộ Tài chính vẫn bị ghi nhận là hồ sơ nộp trực tiếp; việc thanh toán trực tuyến đối với các TTHC thuộc lĩnh vực tài chính chưa được tích hợp, ghi nhận đầy đủ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; đồng thời, cách tính thời gian giải quyết hồ sơ chưa thống nhất (Hệ thống đăng ký kinh doanh của Bộ Tài chính tính theo “ngày làm việc”, trong khi Cổng Dịch vụ công quốc gia tính theo “ngày” bao gồm cả thứ bảy, chủ nhật), làm kết quả tiến độ giải quyết, tỷ lệ hồ sơ trực tuyến,

số hóa hồ sơ và chỉ số xếp hạng của tỉnh chưa phản ánh đúng thực tế.

- Công tác số hóa hồ sơ và kết quả giải quyết TTHC tuy đã được triển khai tích cực nhưng đối với khối lượng tài liệu lưu trữ lịch sử qua nhiều thời kỳ, việc hệ thống hóa để khai thác dùng chung vẫn cần thêm thời gian và lộ trình thực hiện phù hợp.

- Cơ sở vật chất, hạ tầng kỹ thuật, trang thiết bị công nghệ thông tin ở các xã, phường chưa đồng đều, còn chậm đầu tư mua sắm nên phần nào ảnh hưởng đến việc giải quyết hồ sơ TTHC cho người dân.

### 3.2. Nguyên nhân

- Đắk Lắk là tỉnh có diện tích rộng, điều kiện kinh tế - xã hội còn nhiều khó khăn, nhất là vùng sâu, vùng xa và vùng đồng bào dân tộc thiểu số. Do đó, khả năng tiếp cận dịch vụ số, trình độ kỹ năng công nghệ của một bộ phận người dân còn hạn chế và không đồng đều; việc phổ cập kỹ năng số cũng như trang bị các điều kiện cần thiết (thiết bị thông minh, tài khoản số) đòi hỏi lộ trình dài hơi và nguồn lực đầu tư lớn do rào cản về dân trí và thói quen giao dịch truyền thống.

- Nguồn nhân lực phục vụ chuyển đổi số tại một số xã còn thiếu; đội ngũ cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ chủ yếu là kiêm nhiệm, chưa được đào tạo chuyên sâu về nghiệp vụ chuyên môn. Bên cạnh đó, áp lực thực hiện lộ trình số hóa hồ sơ theo Nghị định số 45/2020/NĐ-CP là rất lớn, trong khi điều kiện về kinh phí, trang thiết bị tại địa phương chưa đáp ứng kịp thời yêu cầu triển khai thực tế.

- Mặc dù các dịch vụ công trực tuyến đã được tích hợp lên Cổng Dịch vụ công quốc gia, song Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của các Bộ, ngành vẫn chưa đảm bảo tính đồng bộ, thiếu cơ chế điều phối thống nhất. Thực trạng này dẫn đến việc cán bộ, công chức phải theo dõi, xử lý hồ sơ trên nhiều hệ thống khác nhau với giao diện thường xuyên thay đổi, gây khó khăn trong quá trình thực hiện. Bên cạnh đó, việc kết nối, liên thông với các cơ sở dữ liệu quốc gia còn chưa đồng bộ, ảnh hưởng đến hiệu quả khai thác, tái sử dụng dữ liệu cũng như tính ổn định trong công tác tiếp nhận, giải quyết hồ sơ.

## II. Đề xuất và kiến nghị

Để nâng cao chất lượng thực hiện TTHC trên môi trường điện tử, phục vụ tốt hơn cho người dân và doanh nghiệp, UBND tỉnh Đắk Lắk đề xuất, kiến nghị một số nội dung như sau:

1. Kiến nghị Văn phòng Chính phủ quan tâm chỉ đạo, phối hợp với các Kênh thanh toán trung gian nghiên cứu, hoàn thiện chức năng thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, đảm bảo an toàn, ổn định và hạn chế tình trạng đã trừ tiền nhưng giao dịch không thành công, gây ảnh hưởng đến quyền lợi của người dân. Đồng thời, nghiên cứu, hoàn thiện cơ chế theo dõi, đối soát thanh toán để các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền chủ động kiểm tra, đối

chiều và xử lý kịp thời các giao dịch phát sinh.

2. Kiến nghị Bộ Tài chính nghiên cứu, tham mưu bố trí nguồn ngân sách Trung ương hỗ trợ các địa phương miền núi, khu vực Tây Nguyên trong việc đầu tư hạ tầng công nghệ thông tin, chuyển đổi số, nâng cấp đường truyền và trang thiết bị cho Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã. Đồng thời, tiếp tục hoàn thiện việc kết nối, tích hợp các hệ thống chuyên ngành với Cổng Dịch vụ công quốc gia, bảo đảm thống nhất, đồng bộ theo phương pháp đánh giá của Bộ Chỉ số ban hành kèm theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ.

### 3. Kiến nghị Bộ Tư pháp:

Quan tâm, xem xét trình Chính phủ ban hành Nghị định sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, phù hợp hơn với thực tiễn áp dụng, thống nhất và đồng bộ với các quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025, Nghị định số 367/2025/NĐ-CP ngày 31/12/2025 của Chính phủ và các quy định pháp luật có liên quan; trong đó, làm rõ quy trình số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và cơ chế tái sử dụng dữ liệu đã được số hóa trên các Hệ thống thông tin của Bộ, ngành làm cơ sở để địa phương triển khai thực hiện.

Bên cạnh đó, tham mưu trình Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định sửa đổi, bổ sung Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 về Bộ Chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC và dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử, nhằm bảo đảm phù hợp với yêu cầu thực tiễn hiện nay.

4. Kiến nghị Bộ Nội vụ tiếp tục hướng dẫn thống nhất về tổ chức, nhân sự thực hiện nhiệm vụ khoa học công nghệ, chuyển đổi số cấp xã; ban hành quy định cụ thể về vị trí việc làm, bố trí cán bộ chuyên trách tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã trong điều kiện thực hiện mô hình chính quyền địa phương 02 cấp. Đồng thời, nghiên cứu, đề xuất chính sách phụ cấp đặc thù đối với cán bộ, công chức trực tiếp làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp nhằm bảo đảm ổn định và nâng cao chất lượng đội ngũ.

### 5. Kiến nghị các Bộ, ngành Trung ương:

Tiếp tục phối hợp hoàn thiện, nâng cao hiệu quả vận hành các Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ, ngành; bảo đảm kết nối, chia sẻ dữ liệu đồng bộ với Hệ thống của địa phương.

Nghiên cứu bổ sung các chức năng, thuộc tính trên hệ thống nhằm phục vụ tái sử dụng dữ liệu đã được số hóa (được kế thừa các dữ liệu trên VNeID, hộ tịch, tư pháp...), góp phần đơn giản hóa hồ sơ, quy trình thực hiện TTHC.

Tăng cường hướng dẫn nghiệp vụ, tập huấn cho cán bộ, công chức tại địa phương trong việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ và khai thác, sử dụng hệ thống.

Đồng thời, thống nhất ban hành quy trình nội bộ giải quyết TTHC làm cơ sở xây dựng quy trình điện tử trên hệ thống dùng chung theo mô hình tập trung,

tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, bảo đảm thống nhất, đồng bộ, thuận lợi cho địa phương triển khai thực hiện (trừ các TTHC đặc thù của từng tỉnh sẽ có quy trình riêng).

Trên đây là Báo cáo tình hình triển khai thi hành 05 năm Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện TTHC trên môi trường điện tử, UBND tỉnh Đắk Lắk kính báo cáo Bộ Tư pháp để tổng hợp./.

***Nơi nhận:***

- Như trên;
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh (b/c);
- Chủ tịch, PCT UBND tỉnh (đ/c Thảo, đ/c Thái);
- Các sở, ban, ngành;
- CVP, PCVP UBND tỉnh (đ/c Mai, đ/c Khánh);
- UBND các xã, phường;
- Các phòng, TT thuộc VP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, PVHCC<sub>(H\_02b)</sub>.

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Hồ Thị Nguyên Thảo**