

Số: /BC-UBND

Cần Thơ, ngày tháng 4 năm 2026

BÁO CÁO

**Tổng hợp, đánh giá và rà soát tình hình triển khai thực hiện
Nghị định số 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ
(được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 367/2025/NĐ-CP)
về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông
trên địa bàn thành phố Cần Thơ**

Thực hiện Công văn số 2394/BTP-KSTT ngày 14 tháng 4 năm 2026 của Bộ Tư pháp về việc tổng hợp khó khăn, vướng mắc trong triển khai thực hiện Nghị định số 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ (được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 367/2025/NĐ-CP), Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ báo cáo cụ thể như sau:

**I. TÌNH HÌNH TỔ CHỨC VÀ TRIỂN KHAI BỘ PHẬN MỘT CỬA
TẠI ĐỊA PHƯƠNG**

1. Kết quả thực hiện

- Trung tâm phục vụ hành chính công thành phố: 15 sở ngành.
- Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã: 103 Trung tâm.
- Số lượng công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa (BPMC):
 - + Cấp tỉnh: 50 người.
 - + Cấp xã: 927 người.
- Bố trí trụ sở, trang thiết bị BPMC:

+ Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố được bố trí các trang thiết bị, cơ sở vật chất đáp ứng yêu cầu phục vụ tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính (TTHC): Máy Smart Kiosk, máy photo, máy lạnh, camera, bố trí bàn ghế, viết, nước uống,...

+ Các trang thiết bị đầu tư phục vụ cho cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm và hạ tầng công nghệ thông tin cơ bản đáp ứng cho việc tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính trực tuyến.

- Tỷ lệ BPMC đã triển khai quy trình số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC: 87,41%

- Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên tổng số hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC thuộc phạm vi tiếp nhận, giải quyết: đạt tỷ lệ trên 95%.

- Tỷ lệ tái sử dụng giấy tờ số hóa: tùy theo đơn vị và địa phương với tỷ lệ dao động từ 0,21% đến 95,6%

- Lưu trữ điện tử đối với hồ sơ TTHC: đạt tỷ lệ trên 90%.

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

Đơn vị đã rà soát, chuẩn hóa quy trình nội bộ, tái cấu trúc quy trình giải quyết TTHC trên môi trường điện tử; tăng cường khai thác, sử dụng dữ liệu số thay thế thành phần hồ sơ giấy; thực hiện kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các bộ phận chuyên môn nhằm giảm thời gian xử lý, cắt giảm thành phần hồ sơ không cần thiết, góp phần đơn giản hóa TTHC.

- Thực hiện đồng bộ, liên kết tài khoản của tổ chức, cá nhân:

Hỗ trợ người dân sử dụng một tài khoản duy nhất để thực hiện các dịch vụ công trực tuyến; tăng tỷ lệ định danh, xác thực điện tử trong tiếp nhận, giải quyết hồ sơ.

- Hợp nhất Cổng Dịch vụ công (DVC) với Hệ thống một cửa điện tử (HTTTMCĐT) để tạo lập Hệ thống thông tin (HTTT) giải quyết TTHC:

Đã thực hiện hợp nhất Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử thành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thống nhất; bảo đảm việc tiếp nhận, xử lý, theo dõi và trả kết quả TTHC được thực hiện trên một hệ thống tập trung, đồng bộ, nâng cao hiệu quả quản lý và phục vụ người dân, doanh nghiệp.

- Việc kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh với các cơ sở dữ liệu (CSDL) quốc gia, CSDL chuyên ngành, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của các bộ, ngành và Cổng Dịch vụ công quốc gia: đơn vị khai thác hiệu quả dữ liệu từ các CSDL quốc gia (như dân cư, đăng ký doanh nghiệp...) và các CSDL chuyên ngành; thực hiện kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ tra cứu, đối soát thông tin, giảm yêu cầu người dân cung cấp lại thông tin đã có, góp phần nâng cao chất lượng giải quyết TTHC.

- 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 Cổng Dịch vụ công quốc gia trên Trung tâm dữ liệu quốc gia: Thực hiện đồng bộ dữ liệu hồ sơ, trạng thái xử lý và kết quả giải quyết TTHC theo quy định; bảo đảm dữ liệu được cập nhật đầy đủ, kịp thời, chính xác giữa các hệ thống; phục vụ công tác theo dõi, giám sát, chỉ đạo điều hành của các cấp.

- 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: đạt tỷ lệ trên 95%, góp phần nâng cao tính minh bạch, thuận tiện cho người dân, giảm giao dịch tiền mặt.

- Triển khai tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính trong phạm vi cấp tỉnh: Đơn vị đã triển khai tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính theo quy định; tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân lựa chọn nơi nộp hồ sơ phù hợp; nâng cao chất lượng phục vụ, giảm thời gian, chi phí đi lại.

- Sử dụng Bộ nhận diện thương hiệu thống nhất tại BPMC: thực hiện niêm yết, bố trí Bộ nhận diện thương hiệu Bộ phận Một cửa theo quy định; bảo đảm thống nhất về hình ảnh, màu sắc, logo, bảng hiệu, trang phục; tạo môi trường làm việc chuyên nghiệp, thân thiện, dễ nhận diện.

- Sử dụng Bộ nhận diện thương hiệu tại giao diện Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của Bộ đảm bảo thống nhất với Cổng Dịch vụ công quốc gia: Giao diện hệ thống được cấu hình, hiển thị theo Bộ nhận diện thương hiệu thống nhất; bảo đảm đồng bộ với Cổng Dịch vụ công quốc gia, tạo sự thống nhất, dễ sử dụng cho người dân, doanh nghiệp khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

- Kết quả nổi bật: có địa phương tiêu biểu như xã Thạnh An có Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến đạt 100% (2.229/2.229 hồ sơ), thanh toán trực tuyến đạt 98,86% và 96,77% hồ sơ được số hóa, xử lý trên môi trường điện tử; thời gian giải quyết được rút ngắn, tỷ lệ hồ sơ trước hạn đạt cao; mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp ngày càng được nâng lên; góp phần thúc đẩy chuyển đổi số trong giải quyết TTHC tại địa phương.

2. Khó khăn, vướng mắc:

- Một bộ phận người dân, đặc biệt là người lớn tuổi điều kiện tiếp cận công nghệ số, kỹ năng số còn hạn chế như tài khoản định danh điện tử VNeID, tài khoản thanh toán trực tuyến. Ngoài ra, thói quen sử dụng dịch vụ công trực tuyến và tài khoản định danh điện tử của một bộ phận người dân còn hạn chế; nhiều trường hợp vẫn lựa chọn nộp hồ sơ trực tiếp, dẫn đến việc khai thác tối đa lợi ích của định danh điện tử trong giải quyết thủ tục hành chính chưa đạt như yêu cầu đề ra.

- Trong công tác thực hiện báo cáo, tổng hợp thống kê số liệu tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của thành phố gặp trở ngại do dữ liệu đang phân tán trên nhiều hệ thống của Bộ, ngành, khó khăn trong việc theo dõi, tổng hợp báo cáo định kỳ và thống kê số liệu đột xuất.

- Hệ thống phần mềm chuyên ngành của các Bộ (Xây dựng, Tư pháp, Nông nghiệp và Môi trường...) hoạt động chưa ổn định, thường xảy ra tình trạng gián đoạn hệ thống hoặc xử lý hồ sơ chậm, nhất là vào giờ cao điểm, gây ảnh hưởng đến tiến độ tiếp nhận và giải quyết hồ sơ.

- Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, bao gồm hệ thống của

Bộ hiện vẫn chưa hoàn thiện đầy đủ các chức năng theo yêu cầu quản lý; việc thống kê, báo cáo theo nhiều tiêu chí còn hạn chế; khả năng kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các hệ thống chưa thực sự ổn định, ảnh hưởng đến hiệu quả vận hành cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

- Ngoài ra, quy định về thời hạn giải quyết thủ tục hành chính hiện nay có sự khác nhau giữa các thủ tục, trong đó có thủ tục quy định theo “ngày” và có thủ tục quy định theo “ngày làm việc”. Tuy nhiên, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính chưa phân biệt để cấu hình tương ứng mà đang tính thời gian xử lý theo “ngày” một cách chung nhất. Điều này dẫn đến việc hệ thống tự động tính cả ngày nghỉ, ngày lễ và thời gian ngoài giờ hành chính đối với những thủ tục quy định theo “ngày làm việc”, làm phát sinh tình trạng hồ sơ bị ghi nhận trễ hạn không phù hợp với thực tế.

- Việc triển khai thanh toán trực tuyến trong giải quyết thủ tục hành chính còn một số bất cập như chưa tích hợp đầy đủ đơn giá phí, lệ phí theo từng thủ tục, quy trình xử lý còn phát sinh thao tác thủ công (xuất biên lai), chưa bảo đảm tính liên thông, tự động giữa các hệ thống, ảnh hưởng đến hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến

- Việc số hóa bản vẽ khổ lớn, các bản vẽ thiết kế, quy hoạch thường có kích thước lớn, dung lượng hồ sơ rất nặng, khó khăn khi nộp hồ sơ trực tuyến cổng dịch vụ công quốc gia. Kết nối đồng bộ kết quả giải quyết TTHC từ phần mềm của Bộ và cổng dịch vụ công quốc gia chưa kịp thời, thường xuyên ghi nhận chưa đúng tiến độ trả kết quả thủ tục hành chính.

- Tổ chức bộ máy, nhân sự hiện nay: việc tổ chức bộ máy và bố trí nhân sự tại Trung tâm Phục vụ hành chính công còn gặp khó khăn do chưa có hướng dẫn cụ thể, thống nhất về vị trí việc làm, tiêu chuẩn chức danh, cơ cấu ngạch công chức, viên chức phù hợp với mô hình hoạt động theo quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ (được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 367/2025/NĐ-CP). Ngoài ra, chế độ, chính sách đối với công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công chưa được quy định đầy đủ, chưa tạo động lực để thu hút và giữ chân nhân sự có năng lực, ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp.

Tại khoản 6 Điều 19 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ quy định:

“Đối với hồ sơ dự kiến quá hạn giải quyết, trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho bộ phận một cửa và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả theo mẫu Phiếu đề nghị gia hạn thời hạn giải quyết. Việc hạn lại ngày trả kết quả

được thực hiện không quá một lần. Căn cứ Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết, Bộ phận một cửa điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, đồng thời gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử, tin nhắn, điện thoại hoặc mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có).” Tuy nhiên, chưa quy định cụ thể đối với trường hợp thủ tục hành chính có thời hạn giải quyết trong 01 ngày làm việc. Đối với hồ sơ phát sinh của thủ tục này, thời gian giải quyết của các bước rất ngắn; đôi khi lỗi đường truyền mạng dẫn đến việc trả kết quả có thể xảy ra quá hạn 01 hoặc 02 giờ làm việc.

- Diện tích làm việc tại Trung tâm PVHCC thành phố và một số xã, phường còn chật hẹp, không đảm bảo khu vực chờ phục vụ người dân. Do chưa định cụ thể để diện tích tối thiểu để thực hiện thống nhất, hiện nay, chủ yếu sử dụng trụ sở của đơn vị trước sáp nhập, chưa đáp ứng yêu cầu phục vụ người dân sau sáp nhập và thực hiện chính quyền 2 cấp.

- Việc thực hiện cơ chế giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ để thực hiện công việc hỗ trợ đảm nhận một hoặc một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính còn lúng túng trong thực hiện vì chưa có hướng dẫn cụ thể để thực hiện, lý do: chưa xác định được Danh mục: *“một hoặc một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính”*.

- Còn lúng túng trong việc thành lập phòng trực thuộc Trung tâm phục vụ hành chính công thành phố. Lý do: theo quy định tại điểm a, mục 2, Điều 7 Nghị định 118/2025/NĐ-CP: *“Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quyết định thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh là tổ chức hành chính thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh”*. Theo quy định tại điểm a khoản 4 Điều 1 Nghị định 367/2025/NĐ-CP: *“Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quy định việc thành lập phòng thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, bảo đảm phù hợp với tiêu chí thành lập phòng thuộc chi cục thuộc sở theo quy định của pháp luật”*.

3. Đề xuất, kiến nghị:

a) Kiến nghị Bộ, ngành Trung ương:

- Kiến nghị cấp trên tiếp tục nâng cấp, hoàn thiện các Hệ thống phần mềm giải quyết TTHC theo hướng đồng bộ, liên thông dữ liệu giữa các ngành, các cấp; đơn giản hóa thao tác xử lý, giảm trùng lặp thông tin, tăng tính ổn định trong quá trình vận hành.

- Thường xuyên tổ chức các lớp đào tạo, bồi dưỡng chuyên sâu về công nghệ thông tin, chuyển đổi số và kỹ năng vận hành hệ thống một cửa điện tử cho đội ngũ công chức trực tiếp thực hiện nhiệm vụ.

- Tiếp tục hoàn thiện, đồng bộ và tăng cường liên thông giữa các Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính dùng chung, bảo đảm tích hợp, chia sẻ dữ liệu thông suốt với hệ thống cấp tỉnh; đồng thời nghiên cứu giải pháp hỗ trợ kỹ thuật nhằm giảm thao tác, hạn chế việc phải đăng nhập, xử lý trên nhiều hệ thống khác nhau, tạo thuận lợi cho cấp cơ sở trong quá trình thực hiện.

- Hướng dẫn thực hiện việc thực hiện cơ chế giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ để thực hiện công việc hỗ trợ đảm nhận một hoặc một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính được quy định tại mục 4 Điều 7 Nghị định 118/2025/NĐ-CP.

- Đánh giá việc triển khai thực hiện Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh là tổ chức hành chính trực thuộc Ủy ban nhân dân thành phố (sau đây gọi là Trung tâm Phục vụ hành chính công một cấp) đã thực hiện ở một số địa phương, làm cơ sở để các địa phương đủ điều kiện triển khai thực hiện.

b) Đối với Bộ Nông nghiệp và Môi trường:

- Nghiên cứu, bổ sung quy định và hướng dẫn kỹ thuật về cấu hình thời gian xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, bảo đảm phân biệt rõ giữa thủ tục quy định theo “ngày” và “ngày làm việc”. Đồng thời, yêu cầu hệ thống phải cho phép thiết lập tương ứng cách tính thời gian xử lý (loại trừ ngày nghỉ, ngày lễ và thời gian ngoài giờ hành chính đối với thủ tục tính theo ngày làm việc), bảo đảm việc theo dõi, đánh giá tình trạng giải quyết hồ sơ chính xác, phù hợp với quy định pháp luật.

- Hoàn thiện chức năng thanh toán trực tuyến, tích hợp sẵn đơn giá phí, lệ phí theo từng thủ tục hành chính và thực hiện liên thông dữ liệu biên lai điện tử giữa các hệ thống, giảm thao tác thủ công, nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

- Khắc phục triệt để các lỗi kỹ thuật trong quá trình vận hành hệ thống, đặc biệt là lỗi ký số và đồng bộ trạng thái hồ sơ, bảo đảm quy trình xử lý hồ sơ được thực hiện thông suốt trên môi trường điện tử, hạn chế việc phải xử lý thủ công hoặc rút hồ sơ.

II. RÀ SOÁT NGHỊ ĐỊNH SỐ 118/2025/NĐ-CP NGÀY 09/6/2025 (ĐÃ ĐƯỢC SỬA ĐỔI, BỔ SUNG TẠI NGHỊ ĐỊNH SỐ 367/2025/NĐ-CP)

(Chi tiết theo Phụ lục đính kèm).

Trên đây là Báo cáo tổng hợp khó khăn, vướng mắc trong triển khai thực hiện Nghị định số 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ (đã được sửa đổi, bổ sung tại Nghị định số 367/2025/NĐ-CP).

Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ báo cáo Bộ Tư pháp xem xét, tổng hợp./.

Nơi nhận:

- Bộ Tư pháp;
- UBND TP (1A);
- CQ CM thuộc UBND TP;
- BQL các KCX và CN Cần Thơ;
- UBND xã, phường;
- VP UBND TP (2B,7);
- Lưu: VT, HCC_{LNK}.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Trương Cảnh Tuyên

Phụ lục 2

RÀ SOÁT NGHỊ ĐỊNH SỐ 118/2025/NĐ-CP NGÀY 09/6/2025
(ĐÃ ĐƯỢC SỬA ĐỔI, BỔ SUNG TẠI NGHỊ ĐỊNH SỐ 367/2025/NĐ-CP)
(Kèm theo Công văn số 2394/BTP-KSTT ngày 14 tháng 4 năm 2026 của Bộ Tư pháp)

STT	Điều, Khoản của NĐ118/2025/NĐ-CP đề xuất sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ	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 quy định	Lý do đề xuất, kiến nghị	Ghi chú
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Khoản 3, Điều 17: “Thời gian giải quyết thủ tục hành chính được tính từ thời điểm hồ sơ đã được tiếp nhận đầy đủ, hợp lệ và được thể hiện trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Mỗi hồ sơ thủ tục hành chính sau khi được tiếp nhận sẽ được cấp 01 (một) Mã số hồ sơ được ghi trong Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Tổ chức, cá nhân sử dụng Mã số hồ sơ để tra cứu tình trạng giải quyết thủ tục hành chính tại Công Dịch vụ công quốc gia.”	Đã có hồ sơ tiếp nhận tính thời gian giải quyết hồ sơ không trừ ngày nghỉ, ngày lễ, Tết dẫn đến công chức xử lý không đúng thời gian và phải có văn bản xin lỗi doanh nghiệp.	Bổ sung: “Thời gian giải quyết thủ tục hành chính được tính từ thời điểm hồ sơ đã được tiếp nhận đầy đủ, hợp lệ và được thể hiện trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (trừ thứ 7, chủ nhật, các ngày lễ, Tết). Mỗi hồ sơ thủ tục hành chính sau khi được tiếp nhận sẽ được cấp 01 (một) Mã số hồ sơ được ghi trong Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Tổ chức, cá nhân sử dụng Mã số hồ sơ để tra cứu tình trạng giải quyết thủ tục hành chính tại Công Dịch vụ công quốc gia.”	Đảm bảo thời gian xử lý thủ tục hành chính hợp lý, không làm áp lực cho công chức xử lý.	Sở Tài chính
2	Khoản 5, Điều 19 và Khoản 2, Điều 20: Quy định về thời hạn giải quyết TTHC	Trong quá trình triển khai cơ chế một cửa trên môi trường điện tử, thời hạn giải quyết TTHC hiện có sự khác nhau giữa các thủ tục (quy định theo “ngày” và “ngày làm việc”), tuy nhiên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC chưa phân biệt để cấu hình trương ứng mà đang tính chung theo “ngày”, dẫn đến tính cả ngày nghỉ,	Bổ sung quy định và hướng dẫn kỹ thuật về cấu hình thời gian xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, bảo đảm phân biệt rõ giữa thủ tục quy định theo “ngày” và “ngày làm việc”; cho phép thiết lập cách tính thời gian xử lý phù hợp với từng loại thủ tục.	Bảo đảm thống nhất giữa quy định pháp luật và vận hành hệ thống; nâng cao tính chính xác trong theo dõi, đánh giá kết quả giải quyết TTHC.	Sở Nông nghiệp và Môi trường

STT	Điều, Khoản của NĐ118/2025/NĐ-CP đề xuất sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ	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 quy định	Lý do đề xuất, kiến nghị	Ghi chú
		ngày lễ và thời gian ngoài giờ hành chính đối với các thủ tục tính theo ngày làm việc, làm phát sinh tình trạng hồ sơ bị ghi nhận trễ hạn không phù hợp với thực tế.			
3	Điều 27: Quy định về Hệ thống thông tin giải quyết TTHC	Trong quá trình triển khai cơ chế một cửa điện tử, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ, ngành và địa phương còn chưa hoàn thiện, thiếu một số chức năng và phát sinh lỗi kỹ thuật trong quá trình vận hành.	Đề nghị hoàn thiện Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, bảo đảm đầy đủ chức năng, vận hành ổn định; kịp thời khắc phục các lỗi kỹ thuật phát sinh.	Bảo đảm quy trình giải quyết TTHC được thực hiện thông suốt, ổn định trên môi trường điện tử.	
4	Điều 26 và Điều 27: Quy định về kết nối, chia sẻ dữ liệu	Trong quá trình triển khai cơ chế một cửa, việc kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các hệ thống chưa thực sự ổn định, dữ liệu chưa được liên thông kịp thời, ảnh hưởng đến quá trình khai thác, sử dụng.	Hoàn thiện quy định và giải pháp kỹ thuật về kết nối, chia sẻ dữ liệu; bảo đảm việc liên thông, đồng bộ dữ liệu giữa các hệ thống được thực hiện thông suốt, kịp thời.	Nâng cao hiệu quả khai thác, sử dụng dữ liệu và bảo đảm tính liên thông trong giải quyết TTHC.	
6	Khoản 1, Điều 22: Quy định về số hóa, lưu trữ điện tử	Việc số hóa, lưu trữ điện tử và tái sử dụng dữ liệu hồ sơ TTHC tại một số đơn vị chưa được thực hiện đầy đủ, kịp thời, làm hạn chế hiệu quả tái sử dụng dữ liệu.	Tăng cường hướng dẫn, kiểm tra việc số hóa, lưu trữ điện tử; hoàn thiện quy định về tái sử dụng dữ liệu trong giải quyết TTHC.	Đáp ứng yêu cầu đơn giản hóa TTHC, giảm thành phần hồ sơ và nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ công.	
7	Khoản 1, Điều 38: Quy định về xây dựng quy trình nội bộ TTHC	Một số TTHC chuyên ngành chưa có đầy đủ hướng dẫn hoặc cơ sở pháp lý để xây dựng quy trình nội bộ và cấu hình trên hệ thống.	Đề nghị các Bộ quản lý ngành sớm ban hành đầy đủ hướng dẫn chuyên ngành làm cơ sở xây dựng quy trình nội bộ TTHC.	Bảo đảm đủ điều kiện để triển khai TTHC trên môi trường điện tử.	Sở Nông nghiệp và Môi trường
8	Điều 24 và Điều 26: Quy định về thực hiện nghĩa vụ tài chính	Việc thực hiện thanh toán trực tuyến trên Hệ thống	Hoàn thiện chức năng thanh toán trực tuyến trên Hệ	Nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến, giảm thao tác thủ công.	

STT	Điều, Khoản của NĐ118/2025/NĐ-CP đề xuất sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ	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 quy định	Lý do đề xuất, kiến nghị	Ghi chú
		thông tin giải quyết TTHC chưa thực sự thuận tiện; một số chức năng như tích hợp mức thu phí, lệ phí và liên thông dữ liệu biên lai điện tử chưa hoàn thiện, còn phát sinh thao tác thủ công.	thống thông tin giải quyết TTHC, bao gồm tích hợp mức thu phí, lệ phí theo từng TTHC và liên thông dữ liệu biên lai điện tử giữa các hệ thống.		
9	Khoản 1, Điều 27: Quy định về theo dõi, đánh giá kết quả giải quyết TTHC	Do hệ thống phát sinh lỗi kỹ thuật và việc đồng bộ dữ liệu chưa ổn định, một số hồ sơ bị sai lệch trạng thái hoặc phải chuyển trạng thái rút hồ sơ, chưa phản ánh đúng thực chất quá trình giải quyết.	Hoàn thiện quy định và nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC nhằm bảo đảm việc cập nhật, đồng bộ và ghi nhận chính xác trạng thái hồ sơ trong toàn bộ quá trình xử lý.	Bảo đảm tính chính xác, minh bạch trong theo dõi, đánh giá kết quả giải quyết TTHC.	
10	Khoản 3, Điều 14	Quy định mang tính nguyên tắc, chưa cụ thể về hình thức tổ chức BPMC tại cơ quan chuyên môn.	Đề nghị hướng dẫn cụ thể hoặc làm rõ cơ chế tổ chức, thẩm quyền quyết định duy trì BPMC tại cơ quan chuyên môn cấp tỉnh.	Tạo cơ sở pháp lý thống nhất khi thực hiện.	Thanh tra thành phố
11	Khoản 5, Điều 19, Nghị định 118/2025/NĐ-CP	Thời gian thông báo trả lại hồ sơ không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận nếu hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết. Tuy nhiên, trong thực tế, việc phối hợp liên thông giữa các cơ quan đôi khi vượt quá thời hạn này, gây ảnh hưởng đến chỉ số hài lòng của người dân.	Đề nghị điều chỉnh thời gian phù hợp với từng loại thủ tục.		Phường Sóc Trăng
12	Điểm a, Khoản 1, Điều 20	Việc chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết trong không quá 01 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận hồ sơ thực hiện không phụ	Đề xuất xem xét sửa đổi nội dung này cho phù hợp.	Để quá trình giải quyết hồ sơ cho người dân được thuận tiện.	Phường Thới An Đông

STT	Điều, Khoản của NĐ118/2025/NĐ-CP đề xuất sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ	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 quy định	Lý do đề xuất, kiến nghị	Ghi chú
		thuộc địa giới hành chính là chưa phù hợp nếu cơ quan giải quyết ở xa và hồ sơ thuộc lĩnh vực đất đai hoặc lĩnh vực chính sách, người có công.			
13	Khoản 1, Điều 1: Phạm vi điều chỉnh	Chưa phân định rõ với luật chuyên ngành	Bổ sung quy định ưu tiên luật chuyên ngành	-Thực tế triển khai phát sinh chồng chéo giữa cơ chế một cửa và quy trình của các luật chuyên ngành (đất đai, xây dựng). -Gây khó khăn trong xác định quy trình áp dụng và trách nhiệm xử lý. → Cần sửa đổi để đảm bảo tính thống nhất của hệ thống pháp luật và tránh trùng lặp thủ tục.	Xã Cù Lao Dung
14	Khoản 3, Điều 4: Nguyên tắc thực hiện	Thiếu tiêu chí đo lường cụ thể	Ban hành bộ chỉ số đánh giá KPI	-Nguyên tắc mang tính định tính, thiếu tiêu chí đo lường cụ thể. -Khó đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị. → Cần bổ sung để lượng hóa kết quả cải cách hành chính và phục vụ.	
15	Khoản 3, Điều 2: Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ để thực hiện công việc hỗ trợ theo hợp đồng dịch vụ, nhân viên theo hợp đồng lao động được ký kết theo quy định của pháp luật.	Không xác định được đơn vị cụ thể: doanh nghiệp cung ứng dịch vụ.	Đề nghị có hướng dẫn cụ thể.		
16	Khoản 1, Điều 20: 1. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan không cùng cấp hành chính a) Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp xã tiếp nhận theo quy định tại Điều 17 Nghị định này,	Do địa bàn rộng, việc chuyển hồ sơ gây đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết trong “ <i>không quá 01 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận hồ sơ là không khả thi.</i> ”	Đề nghị điều chỉnh thời gian chuyển trong 1 ngày theo dấu chuyển phát bưu chính công ích và thời gian đến đến cơ quan có thẩm quyền theo thời gian vận chuyển của bưu chính công ích.		

STT	Điều, Khoản của NĐ118/2025/NĐ-CP đề xuất sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ	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 quy định	Lý do đề xuất, kiến nghị	Ghi chú
	chuyển ngay hồ sơ điện tử đến cơ quan có thẩm quyền xử lý, chuyển thông tin về hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính đến Bộ phận Một cửa của cơ quan có thẩm quyền để giám sát, đôn đốc, chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết trong <i>không quá 01 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận hồ sơ</i> .				
17	Điều 27, Nghị định 118/2025/NĐ-CP		Bãi bỏ quy định	Triển khai Hệ thống thông tin giải quyết TTHC theo mô hình tập trung của các Bộ, ngành trung ương.	
18	Điều 38, mục 1 điểm c, d, đ		Bãi bỏ quy định	Triển khai Hệ thống thông tin giải quyết TTHC theo mô hình tập trung của các Bộ, ngành trung ương.	