

BÁO CÁO

Kết quả thực hiện chuyển đổi số, ứng dụng khoa học, công nghệ trong giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công khi thực hiện sắp xếp đơn vị hành chính, tổ chức mô hình chính quyền địa phương 02 cấp

Thực hiện Kế hoạch số 49/KH-MTTW-BTT ngày 23/7/2026 của Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam về giám sát chuyên đề việc chuyển đổi số, ứng dụng khoa học, công nghệ trong giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công tại các địa phương khi thực hiện sắp xếp đơn vị hành chính, tổ chức mô hình chính quyền địa phương 02 cấp năm 2026, Ủy ban nhân dân tỉnh Ninh Bình trân trọng báo cáo tình hình, kết quả triển khai thực hiện trên địa bàn tỉnh trong thời gian từ ngày 01/7/2025 đến ngày 01/7/2026, cụ thể như sau:

I. TÌNH HÌNH CHUNG

1. Khái quát tình hình đặc điểm tỉnh Ninh Bình

- Tỉnh Ninh Bình sau khi sáp nhập, có diện tích tự nhiên khoảng 3.942,61 km² (là một trong 4 tỉnh, thành phố có diện tích nhỏ nhất cả nước), quy mô dân số hơn 4,4 triệu người (là một trong 6 tỉnh, thành phố có dân số đông nhất cả nước); lực lượng lao động trong độ tuổi lao động chiếm 42,69% (tương đương khoảng trên 1,88 triệu người); số người nước ngoài sinh sống và làm việc trên địa bàn khoảng 6.135 người (trong đó, tỉnh Ninh Bình là 900 người; tỉnh Hà Nam 3.535 người, tỉnh Nam Định là 1.700 người). Là tỉnh có vị trí địa lý quan trọng, chiến lược là “Cửa ngõ” phía nam Đồng bằng Bắc Bộ, thuộc hành lang kinh tế Bắc - Nam (Cao tốc Bắc - Nam, Cao tốc Ninh Bình - Hải Phòng, Quốc lộ 1, Quốc lộ 10, Quốc lộ 45), hành lang kinh tế ven biển Vịnh Bắc Bộ và hành lang kinh tế Đông - Tây (gồm: Quốc lộ 21 và trục Nam Định - Lạc Quan; Quốc lộ 12B và trục Nho Quan - Kim Sơn); điểm kết nối trung chuyển của 03 vùng kinh tế: Vùng đồng bằng sông Hồng, Vùng Bắc Trung Bộ và duyên hải Miền Trung, vùng trung du và miền núi phía Bắc (khu vực Tây Bắc); nằm trên nhiều hành lang kinh tế trọng điểm; là đầu mối giao thông, có bờ biển dài 92km.

- Là tỉnh có nhiều di sản văn hóa lịch sử, danh thắng thiên nhiên, lễ hội truyền thống và sản phẩm du lịch đặc sắc, với gần 5.000 di tích các loại đã được kiểm kê, trong đó có 01 di sản văn hóa và thiên nhiên thế giới (Quần thể danh

thăng Tràng An là di sản hỗn hợp đầu tiên của Việt Nam và Đông Nam Á) và 01 di sản Văn hóa phi vật thể đại diện của nhân loại “Thực hành tín ngưỡng thờ Mẫu Tam phủ của người Việt” được UNESCO ghi danh.

- Mô hình chính quyền địa phương 02 cấp vận hành từ 01 tháng 7 năm 2025 đã ổn định, bảo đảm nguyên tắc “gần dân, sát dân”, trực tiếp phục vụ người dân và doanh nghiệp. Việc tinh gọn bộ máy giúp giảm đầu mối trung gian, tăng tính chủ động và hiệu quả trong điều hành, từ đó triển khai các chính sách kịp thời, sát thực tiễn, khai thác được tối đa tiềm năng thế mạnh của địa phương.

2. Khái quát tình hình chuyển đổi số, ứng dụng khoa học, công nghệ trên địa bàn tỉnh và giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công

- Thực hiện chủ trương của Trung ương về đẩy mạnh phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số, cải cách thủ tục hành chính (TTHC), đồng thời triển khai mô hình chính quyền địa phương 02 cấp, tỉnh Ninh Bình đã tập trung lãnh đạo, chỉ đạo triển khai đồng bộ các nhiệm vụ, giải pháp nhằm bảo đảm hoạt động của bộ máy hành chính liên tục, thông suốt, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp. Trong đó, tỉnh tập trung kiện toàn tổ chức bộ máy, bố trí nhân lực, cơ sở vật chất, trang thiết bị; đồng thời đẩy mạnh cải cách TTHC gắn với chuyển đổi số, số hóa hồ sơ, cung cấp dịch vụ công trực tuyến và kết nối, chia sẻ dữ liệu.

- Bám sát sự lãnh đạo, chỉ đạo của Tỉnh ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân tỉnh, cùng với sự vào cuộc quyết liệt của các cấp ủy đảng, chính quyền trên địa bàn tỉnh, công tác phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số đạt được những kết quả tích cực. Tại Phiên họp thứ 3 năm 2026 của Ban Chỉ đạo của Chính phủ về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo, chuyển đổi số và Đề án 06, ngày 11/5/2026, Bộ Nội vụ đã công bố kết quả Chỉ số cải cách hành chính, Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước của các bộ, cơ quan ngang bộ và UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương năm 2025. Theo đó, tỉnh Ninh Bình đạt 93,08 điểm, xếp thứ 4/34 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương. Đáng chú ý, Chỉ số chuyển đổi số trong các cơ quan nhà nước của tỉnh đạt 97,17%, đứng đầu toàn quốc. Kết quả trên phản ánh sự chuyển biến tích cực trong công tác lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành và tổ chức thực hiện chuyển đổi số, cải cách hành chính của tỉnh, nhất là trong bối cảnh thực hiện sắp xếp đơn vị hành chính và tổ chức mô hình chính quyền địa phương 02 cấp.

- Công tác lãnh đạo, chỉ đạo triển khai Nghị quyết số 57-NQ/TW được thực hiện kịp thời, quyết liệt, đồng bộ từ tỉnh đến cơ sở; hệ thống Ban Chỉ đạo các cấp được thành lập, kiện toàn thường xuyên, bảo đảm thống nhất trong lãnh đạo, chỉ đạo và tổ chức thực hiện. Các nhiệm vụ phát triển khoa học, công nghệ, đổi

mới sáng tạo, chuyển đổi số được cụ thể hóa trong các chương trình, kế hoạch công tác, gắn với trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị, địa phương và người đứng đầu.

- Hạ tầng số, nền tảng số và các hệ thống thông tin dùng chung được quan tâm đầu tư, triển khai đồng bộ đến 100% cơ quan, đơn vị, địa phương; hệ thống thông tin giải quyết TTHC được duy trì, vận hành ổn định, thông suốt. Việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến, số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC, kết nối, tích hợp và chia sẻ dữ liệu được đẩy mạnh, góp phần nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước, giảm thời gian, chi phí thực hiện TTHC và tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp.

- Công tác chuyển đổi số trong hệ thống chính trị và phát triển xã hội số đạt nhiều kết quả tích cực. Phong trào “Bình dân học vụ số”, hoạt động của các Tổ công nghệ số cộng đồng được triển khai sâu rộng, từng bước nâng cao nhận thức, kỹ năng số của cán bộ, công chức, viên chức và người dân; qua đó tạo sự lan tỏa, huy động sự tham gia của toàn xã hội vào quá trình chuyển đổi số.

- Danh mục TTHC trên địa bàn tỉnh Ninh Bình:

(1) Tổng số TTHC: 2.026 (cấp tỉnh: 1.610, cấp xã: 416).

(2) Tổng số TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình: 1.415 (cấp tỉnh 1238, cấp xã 177).

(3) Tổng số TTHC cung cấp DVC trực tuyến một phần: 611 (cấp tỉnh 372, cấp xã: 239).

(4) Tổng số TTHC đã cung cấp, tích hợp trên Cổng dịch vụ công quốc gia: 2.026 DVC, đạt tỷ lệ 100%.

(5) Tổng số TTHC đã cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của các Bộ/ngành: 1954.

(6) Tổng số TTHC các Bộ ngành vẫn đang tích hợp, giải quyết trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh: 59 TTHC (Lĩnh vực Đất đai - Bộ NNMT 53 TTHC; Lĩnh vực Hội nghị, Hội thảo Quốc tế - Bộ Ngoại giao 04 TTHC; 02 TTHC liên thông Khai sinh, Khai tử);

(7) Tổng số TTHC đặc thù của tỉnh đang được tích hợp trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh: 13 TTHC (Lĩnh vực Du lịch 11 TTHC; Lĩnh vực Đường Bộ: 02 TTHC)

- Đến nay, 100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của tỉnh Ninh Bình đã được công bố, công khai theo quy định. Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã được kiện toàn, bố trí nhân lực, cơ sở vật chất và trang thiết bị, từng bước nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động, đáp ứng yêu cầu giải quyết TTHC,

cung cấp dịch vụ công cho người dân, doanh nghiệp trong điều kiện thực hiện mô hình chính quyền địa phương 02 cấp.

- Nhìn chung, việc đẩy mạnh ứng dụng khoa học, công nghệ, chuyển đổi số trong giải quyết TTHC và cung cấp dịch vụ công đã góp phần quan trọng bảo đảm hoạt động của chính quyền địa phương sau sắp xếp đơn vị hành chính được liên tục, thông suốt; nâng cao tính công khai, minh bạch, hiệu quả trong giải quyết TTHC, từng bước chuyển từ phương thức phục vụ trực tiếp sang phục vụ trên môi trường số, lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm.

3. Một số thuận lợi, khó khăn tác động đến việc giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công và triển khai chuyển đổi số

3.1. Thuận lợi

- Công tác lãnh đạo, chỉ đạo triển khai Nghị quyết số 57-NQ/TW được thực hiện kịp thời, quyết liệt, đồng bộ từ tỉnh đến cơ sở; hệ thống Ban Chỉ đạo các cấp được thành lập, thường xuyên rà soát, kiểm tra, bảo đảm sự thống nhất trong lãnh đạo, chỉ đạo và tổ chức triển khai thực hiện.

- Hệ thống cơ chế, chính sách, chương trình, kế hoạch triển khai được ban hành đầy đủ, bám sát các chủ trương, định hướng và chỉ đạo của Trung ương, từng bước hoàn thiện hành lang pháp lý, tạo điều kiện thuận lợi cho phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số trên địa bàn tỉnh.

- Hạ tầng số, nền tảng số và các hệ thống thông tin dùng chung được quan tâm đầu tư, triển khai đồng bộ đến 100% các cơ quan, đơn vị, địa phương; các hệ thống thông tin giải quyết TTHC, dịch vụ công trực tuyến được duy trì, vận hành, từng bước nâng cao chất lượng, hiệu quả phục vụ người dân và doanh nghiệp.

- Công tác chuyển đổi số trong hệ thống chính trị, phát triển xã hội số đạt nhiều kết quả tích cực; phong trào “Bình dân học vụ số”, hoạt động của các Tổ công nghệ số cộng đồng được triển khai sâu rộng, góp phần nâng cao nhận thức, kỹ năng số và tạo sự lan tỏa trong các tầng lớp nhân dân.

- Hoạt động khoa học, công nghệ và đổi mới sáng tạo có chuyển biến tích cực; bước đầu hình thành hệ sinh thái đổi mới sáng tạo, phát triển doanh nghiệp khoa học và công nghệ, thúc đẩy liên kết giữa “3 nhà”. Công tác sở hữu trí tuệ ngày càng được cộng đồng doanh nghiệp và các chủ thể quan tâm; số lượng sản phẩm được đăng ký bảo hộ nhãn hiệu, đơn đăng ký sáng chế và giải pháp hữu ích trong thời gian qua có xu hướng tăng.

- Công tác bảo đảm an toàn thông tin, an ninh mạng được quan tâm chỉ đạo, triển khai; các hệ thống thông tin cơ bản được bảo vệ, không để xảy ra sự cố nghiêm trọng, góp phần bảo đảm hoạt động ổn định, liên tục của các hệ thống phục vụ công tác quản lý nhà nước và cung cấp dịch vụ công.

3.2. Một số khó khăn

- Khối lượng công việc tại cấp xã sau khi sắp xếp đơn vị hành chính và triển khai mô hình chính quyền địa phương 02 cấp tăng cao, trong khi số lượng biên chế, chất lượng công chức được bố trí cho cấp xã còn hạn chế, dẫn đến ảnh hưởng trong tổ chức thực hiện nhiệm vụ, nhất là đối với các nhiệm vụ liên quan đến cải cách TTHC, chuyển đổi số và cung cấp dịch vụ công.

- Việc triển khai giải quyết TTHC phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thời gian qua có nhiều thay đổi, điều chỉnh, đặc biệt trong giai đoạn từ ngày 01/01/2026 thực hiện giải quyết TTHC theo mô hình tập trung từ cấp Bộ đến cấp tỉnh, cấp xã và từ ngày 29/5/2026 thực hiện cắt chuyển, sử dụng chính thức Cổng Dịch vụ công quốc gia mới tại Trung tâm Dữ liệu quốc gia - Bộ Công an. Những thay đổi này đã tác động đáng kể đến quá trình tiếp cận, làm quen và thao tác sử dụng hệ thống của đội ngũ cán bộ, công chức trực tiếp thực hiện nhiệm vụ giải quyết TTHC tại cấp xã, nhất là trong thời gian đầu chuyển đổi.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo và tổ chức triển khai

1.1. Việc ban hành văn bản lãnh đạo, chỉ đạo, kế hoạch, hướng dẫn

- Tỉnh Ninh Bình đã chủ động cụ thể hóa các chủ trương của Trung ương, trong đó trọng tâm là Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số; gắn chuyển đổi số với cải cách hành chính, xây dựng chính quyền số và nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công (*chi tiết tại Phụ lục 04 gửi kèm*).

- Việc ban hành văn bản để tổ chức triển khai; công bố, công khai thủ tục hành chính, quy trình nội bộ, quy trình điện tử tại các cấp sau khi sắp xếp đơn vị hành chính:

+ *Về cắt giảm thời gian giải quyết TTHC theo chỉ đạo của Chính phủ:* Ủy ban nhân dân tỉnh đã chỉ đạo các cơ quan, đơn vị thực hiện nghiêm việc cắt giảm 30% thời gian giải quyết của tất cả các TTHC theo đúng chỉ đạo của Chính phủ tại Nghị quyết số 66/NQ-CP ngày 26/3/2025; đồng thời công khai việc thực hiện cắt giảm thời gian giải quyết TTHC trên Cổng/Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị và niêm yết tại Bộ phận một cửa các cấp.

+ *Về rà soát, cắt giảm các TTHC thuộc thẩm quyền ban hành:* Sở Du lịch đã tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh trình Hội đồng nhân dân tỉnh ban hành Nghị quyết số 44/2025/NQ-HĐND ngày 09/12/2025 về ban hành Quy định chính sách hỗ trợ phát triển du lịch trên địa bàn tỉnh Ninh Bình giai đoạn 2025 - 2030 thay thế Nghị quyết số 105/2023/NQ-HĐND ngày 07/12/2023 của Hội đồng nhân dân tỉnh Ninh Bình về việc ban hành Quy định một số chính sách hỗ

trợ phát triển du lịch trên địa bàn tỉnh Ninh Bình giai đoạn 2023 - 2030. Thực hiện Nghị quyết của Hội đồng nhân dân tỉnh, ngày 05/01/2026, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành Quyết định số 02/QĐ-UBND công bố 11 TTHC về hỗ trợ, phát triển du lịch, thay thế 09 TTHC theo Nghị quyết số 105/2023/NQ-HĐND của Hội đồng nhân dân tỉnh (100% TTHC mới ban hành đều không sử dụng dữ liệu từ cơ sở dữ liệu quốc gia, đạt 100% các TTHC thuộc thẩm quyền ban hành được cắt giảm phần hồ sơ theo quy định).

+ *Về rà soát, đơn giản hóa các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết (các TTHC do Trung ương ban hành):* Năm 2025, các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh đã thực hiện rà soát, đánh giá 58 TTHC thuộc 37 lĩnh vực. Kết quả: Các cơ quan, đơn vị đề nghị giữ nguyên 56/58 TTHC; thông qua phương án đơn giản hóa (sửa đổi, bổ sung) đối với 02/58 TTHC được rà soát, thuộc thẩm quyền quản lý của Sở Nông nghiệp và Môi trường và Sở Nội vụ. Ủy ban nhân dân tỉnh đã tổng hợp, báo cáo các bộ, ngành đề xuất phương án đơn giản hóa theo quy định (Báo cáo số 57/BC-UBND ngày 04/9/2025). Năm 2026, Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành Quyết định số 280/QĐ-UBND về Kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC trên địa bàn tỉnh, trong đó đề ra 07 nhóm TTHC cần rà soát, đánh giá: (1) *Rà soát, thực hiện cắt giảm thành phần hồ sơ dựa trên dữ liệu theo Nghị quyết số 66.7/2025/NQ-CP của Chính phủ;* (2) *Các nhóm TTHC liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh;* (3) *Các TTHC nội bộ trong hệ thống cơ quan hành chính nhà nước;* (4) *Các TTHC liên quan đến đầu tư;* (5) *Các TTHC liên quan đến đất đai;* (6) *Các TTHC liên quan đến xây dựng;* (7) *Các TTHC còn rườm rà, gây khó khăn cho cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp trong quá trình giải quyết. Kế hoạch rà soát dự kiến hoàn thành trước 30/8/2026, đảm bảo thời gian, lộ trình đề ra (chi tiết tại Phụ lục 05 gửi kèm).*

1.2. Công tác tuyên truyền, tập huấn, bồi dưỡng kỹ năng số

- Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành Kế hoạch số 49/KH-UBND về thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính năm 2026 của tỉnh và Kế hoạch số 175/KH-UBND về tổ chức cuộc thi trực tuyến tìm hiểu về cải cách hành chính năm 2026.

- Các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh tập trung đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền về cải cách hành chính với các hình thức phong phú, đa dạng. Hình thức thông tin, tuyên truyền về cải cách hành chính cũng đã được đổi mới, gắn với ứng dụng công nghệ hiện đại, trí tuệ nhân tạo (AI), mạng xã hội... giúp đa dạng hóa, nâng cao chất lượng, hiệu quả của công tác thông tin, tuyên truyền về cải cách hành chính. Nhằm tăng cường tuyên truyền trực quan, Sở Nội vụ đã tiến hành tổ chức lắp đặt 26 cụm pa nô tĩnh và căng treo 129 băng rôn tuyên truyền về công tác cải cách hành chính tại các xã, phường.

- Công an tỉnh đã tổ chức 363 lượt tuyên truyền, phổ biến quy định của Luật Căn cước, các tiện ích của Căn cước và định danh điện tử đến các tầng lớp Nhân dân với nhiều nội dung, hình thức phù hợp. Xây dựng, đăng tải hơn 100 lượt tin bài, phóng sự tuyên truyền về công tác tổ chức triển khai, kết quả thực hiện Đề án số 06, Luật Căn cước trên Báo và Đài Phát thanh, Truyền hình Ninh Bình, Báo Công an Nhân dân và Cổng thông tin điện tử Công an tỉnh, trang Zalo, Facebook Công an tỉnh hàng nghìn lượt phát thanh trên hệ thống truyền thanh cơ sở của xã, phường, thôn, xóm.

- Công an tỉnh ký kế hoạch phối hợp với Tỉnh đoàn phát huy vai trò xung kích của Đoàn viên thanh niên trong tổ chức các buổi tuyên truyền, hướng dẫn người dân kích hoạt định danh điện tử, đăng ký và thực hiện dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ công liên thông tại nhà văn hóa các tổ dân phố, thôn, xóm...

- Báo và Phát thanh, Truyền hình Ninh Bình đã phát sóng trên kênh phát thanh, truyền hình 26 chuyên mục chuyên biệt về công tác cải cách hành chính, các nội dung cải cách hành chính cũng được phản ánh trong các mục, chuyên mục: *Chính sách và cuộc sống; Chính sách mới; Dân hỏi cơ quan chức năng trả lời; Các vấn đề xã hội; Những vấn đề cử tri quan tâm...* Một số chương trình nổi bật đã thực hiện phát sóng trong 6 tháng đầu năm 2026 như: *Xây dựng chính quyền vì nhân dân phục vụ; Khát vọng về một chính quyền phục vụ; tăng cường cải cách hành chính đáp ứng yêu cầu trong giai đoạn mới; Chuyển đổi số nâng tầm cải cách hành chính; Ninh Bình tăng tốc cải cách hành chính trên nền tảng số; Cải cách hành chính từ cơ sở; ...* Ngoài ra, có trên 180 tin, phóng sự về cải cách hành chính với 360 lượt phát trên sóng phát thanh, truyền hình và được cập nhật trên trang thông tin điện tử tổng hợp //http.Nbvtv.vn. Báo in, Báo điện tử đã đăng tải 250 tin, bài về công tác cải cách hành chính.

- Công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức và người hoạt động không chuyên trách được tỉnh quan tâm, chú trọng, gắn với yêu cầu nâng cao năng lực thực hiện nhiệm vụ trong quá trình đẩy mạnh cải cách hành chính, phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số. Từ ngày 01/7/2025 đến ngày 31/12/2025, trên địa bàn tỉnh Ninh Bình đã tổ chức 89 lớp đào tạo, bồi dưỡng cho 10.436 lượt cán bộ, công chức, viên chức và người hoạt động không chuyên trách cấp xã; đồng thời tổ chức thêm 275 lớp với 7.240 lượt học viên, trong đó chú trọng các nội dung về khoa học, công nghệ và chuyển đổi số. Năm 2026, Sở Khoa học và Công nghệ được giao tổ chức 30 lớp bồi dưỡng về dữ liệu số, kiến thức nền tảng chuyển đổi số và kỹ năng khai thác, ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) cho khoảng 900 cán bộ, công chức cấp xã, góp phần nâng cao năng lực số, khả năng khai thác, sử dụng các nền tảng số và ứng dụng công nghệ mới trong thực thi công vụ.

1.3. Phân công triển khai và cơ chế phối hợp

- Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành Chỉ thị số 05/CT-UBND ngày 13/3/2026 về tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao chất lượng công tác tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh; đồng thời chỉ đạo Sở Nội vụ xây dựng, ban hành Kế hoạch và Quyết định kiểm tra việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, đạo đức công vụ năm 2026 đối với 30 cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh.

- Sở Nội vụ đã ban hành Quyết định kiểm tra công tác cải cách hành chính năm 2026 đối với 30 cơ quan, đơn vị, địa phương, gồm 06 sở, ban, ngành và 24 UBND xã, phường. Các cơ quan, đơn vị, địa phương cũng chủ động xây dựng kế hoạch, tăng cường kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ, chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính và triển khai công tác cải cách hành chính.

- Thông qua công tác kiểm tra, giám sát đã kịp thời phát hiện, chấn chỉnh những tồn tại, hạn chế, bất cập trong quá trình thực hiện nhiệm vụ; đồng thời nâng cao ý thức trách nhiệm, tinh thần phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, góp phần tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính và nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh.

2. Các điều kiện bảo đảm chuyển đổi số và giải quyết TTHC

- Hạ tầng số trên địa bàn tỉnh tiếp tục được quan tâm đầu tư, củng cố và hoàn thiện; 100% cơ quan nhà nước được kết nối mạng cáp quang tốc độ cao và mạng truyền số liệu chuyên dùng. Hệ thống tích hợp, chia sẻ dữ liệu của tỉnh (LGSP) được duy trì, vận hành ổn định, phát huy vai trò là nền tảng kết nối, liên thông, tích hợp dữ liệu giữa các hệ thống thông tin của tỉnh với các hệ thống thông tin của Trung ương và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Hạ tầng viễn thông tiếp tục được mở rộng, nâng cao chất lượng và phạm vi phục vụ đến cơ sở; 100% thôn, xóm, tổ dân phố được phủ cáp quang băng rộng, 100% dân số được phủ sóng 4G và trên 60% dân số được phủ sóng 5G tại thời điểm báo cáo, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp tiếp cận và sử dụng các dịch vụ số.

- Hệ thống thông tin giải quyết TTHC được triển khai đến 100% sở, ban, ngành và UBND các xã, phường, bảo đảm phục vụ việc tiếp nhận, giải quyết và theo dõi tình hình thực hiện TTHC trên môi trường điện tử. Hệ thống được tích hợp với Cổng Dịch vụ công quốc gia, nền tảng thanh toán trực tuyến; đồng thời kết nối, chia sẻ dữ liệu với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và gần 30 cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin của các bộ, ngành Trung ương, góp phần nâng cao khả năng liên thông, khai thác, sử dụng dữ liệu và hiệu quả giải quyết TTHC.

- Từ ngày 01/01/2026 đến nay, tỉnh đã từng bước chuyển sang mô hình giải quyết TTHC tập trung theo chỉ đạo của Chính phủ, Bộ Khoa học và Công nghệ và Bộ Công an. Đến nay, 14/14 bộ, ngành đã triển khai giải quyết TTHC trên hệ thống tập trung cấp Bộ với 1.954 TTHC; còn 59 TTHC (lĩnh vực Đất đai - Bộ Nông nghiệp và Môi trường: 53 TTHC; lĩnh vực Hội nghị, Hội thảo quốc tế - Bộ Ngoại giao: 04 TTHC; 02 TTHC liên thông Khai sinh, Khai tử) và 13 TTHC đặc thù của tỉnh vẫn được cập nhật, cấu hình để tiếp nhận, giải quyết trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

- Về triển khai tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính trong phạm vi cấp tỉnh: Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành Quyết định số 412/QĐ-UBND ngày 15/8/2025, đồng thời chỉ đạo các sở, ban, ngành rà soát danh mục TTHC; khi trình công bố quy trình nội bộ giải quyết TTHC phải bảo đảm 100% TTHC được thực hiện không phụ thuộc địa giới hành chính, theo đúng quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ. Việc triển khai đã góp phần tạo thuận lợi, giảm thời gian và chi phí đi lại cho người dân, doanh nghiệp khi thực hiện TTHC trên địa bàn tỉnh. Tuy nhiên, trong thực tế, phần lớn người dân lựa chọn nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, nên số lượng hồ sơ được tiếp nhận trực tiếp theo phương thức không phụ thuộc địa giới hành chính còn rất ít. Bên cạnh đó, hệ thống thông tin giải quyết TTHC của các bộ, ngành và Cổng Dịch vụ công quốc gia còn chưa thống nhất về chức năng, quy trình và hướng dẫn thực hiện việc tiếp nhận, theo dõi, thống kê số liệu, dẫn đến khó khăn trong việc tổng hợp, đánh giá đầy đủ kết quả thực hiện TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính.

3. Kết quả giải quyết TTHC và cung cấp dịch vụ công

3.1. Tổ chức, vận hành

Việc triển khai chuyển đổi số, ứng dụng khoa học, công nghệ trong giải quyết TTHC và cung cấp dịch vụ công gắn với tổ chức mô hình chính quyền địa phương 02 cấp trên địa bàn tỉnh Ninh Bình đã đạt được những kết quả tích cực, góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước và chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp. Hạ tầng số, các nền tảng phục vụ giải quyết TTHC và hệ thống kết nối, chia sẻ dữ liệu tiếp tục được đầu tư, hoàn thiện; tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến và số hóa hồ sơ đạt mức cao. Phương thức tiếp nhận, giải quyết TTHC và cung cấp dịch vụ công từng bước được đổi mới, chuyển từ phương thức phục vụ trực tiếp sang môi trường số, tạo thuận lợi hơn cho người dân, doanh nghiệp trong tiếp cận và sử dụng các dịch vụ công.

3.2. Kết quả giải quyết TTHC từ ngày 01/7/2025 đến ngày 01/7/2026

- Về tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC: Tổng số hồ sơ tiếp nhận là 1.443.625 hồ sơ; tổng số hồ sơ giải quyết là 1.415.547 hồ sơ. Trong đó, số hồ sơ

trực tuyến là 1.350.018 hồ sơ, đạt tỷ lệ 93,5%; số hồ sơ trực tiếp là 93.560 hồ sơ, đạt tỷ lệ 0,65%. Tổng số hồ sơ đã giải quyết là 1.397.922 hồ sơ, trong đó: giải quyết trước hạn 1.381.095 hồ sơ, đúng hạn 4.371 hồ sơ, quá hạn 12.456 hồ sơ. Số hồ sơ đang giải quyết là 17.625 hồ sơ, trong đó: chưa đến hạn 14.311 hồ sơ, quá hạn 3.314 hồ sơ (*chi tiết tại Phụ lục 01 kèm theo*).

- Về số hóa hồ sơ và cung cấp dịch vụ công trực tuyến: Tỷ lệ số hóa hồ sơ đạt 94%; tỷ lệ trả kết quả điện tử đạt 94%; tỷ lệ thanh toán trực tuyến đạt 89,3%. 100% người dân, doanh nghiệp sử dụng tài khoản VNeID để thực hiện TTHC, góp phần thúc đẩy việc cung cấp, sử dụng dịch vụ công trên môi trường điện tử và nâng cao hiệu quả chuyển đổi số trong giải quyết TTHC.

- Những thay đổi về quy trình, thời gian giải quyết sau khi thực hiện mô hình chính quyền địa phương 02 cấp:

+ Thực hiện chỉ đạo của Chính phủ, các bộ, ngành Trung ương, tỉnh Ninh Bình đã chỉ đạo các sở, ban, ngành rà soát toàn bộ danh mục TTHC thuộc phạm vi quản lý; xây dựng, điều chỉnh quy trình nội bộ giải quyết TTHC, trình Ủy ban nhân dân tỉnh công bố, ban hành theo thẩm quyền; đồng thời cấu hình, cập nhật quy trình điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, bảo đảm phù hợp với mô hình chính quyền địa phương 02 cấp và các quy định về phân cấp, phân quyền, ủy quyền trong giải quyết TTHC.

+ Việc tổ chức mô hình chính quyền địa phương 02 cấp đã tạo chuyển biến trong phương thức tổ chức, giải quyết TTHC, trong đó nhiều TTHC được phân cấp, chuyển thẩm quyền giải quyết về cấp xã, được tiếp nhận và giải quyết ngay tại cơ sở, không phải qua cấp trung gian. Qua đó, góp phần rút ngắn quy trình xử lý đối với một số TTHC, giảm thời gian, chi phí đi lại cho người dân, doanh nghiệp; đồng thời nâng cao tính chủ động, trách nhiệm của chính quyền cấp xã trong giải quyết công việc và cung cấp dịch vụ công.

+ Bên cạnh đó, việc chuẩn hóa, cấu hình quy trình điện tử và đẩy mạnh tiếp nhận, giải quyết TTHC trên môi trường số giúp tăng cường công khai, minh bạch trong quá trình xử lý hồ sơ; người dân, doanh nghiệp có thể theo dõi tình trạng giải quyết hồ sơ trực tuyến, góp phần nâng cao chất lượng, hiệu quả phục vụ và mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp.

3.3. Kết quả theo nhóm đối tượng và lĩnh vực

- Đối với người dân và doanh nghiệp, việc công khai, minh bạch TTHC; đẩy mạnh tiếp nhận hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến; số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết và kết nối, chia sẻ dữ liệu đã góp phần đơn giản hóa quá trình thực hiện TTHC, giảm thời gian, chi phí đi lại, đồng thời tạo thuận lợi trong tra

cứu, theo dõi tình trạng giải quyết hồ sơ và từng bước nâng cao khả năng tiếp cận, sử dụng dịch vụ công trên môi trường số.

- Đối với lĩnh vực đất đai, đây vẫn là nhóm TTHC có khối lượng hồ sơ lớn, yêu cầu xử lý, khai thác và đối chiếu nhiều dữ liệu, đồng thời liên quan đến nhiều cơ sở dữ liệu và hệ thống thông tin khác nhau. Do đó, việc kết nối, tích hợp và chia sẻ dữ liệu giữa các hệ thống cần tiếp tục được hoàn thiện để nâng cao hiệu quả, rút ngắn thời gian giải quyết TTHC. Hiện nay, còn 53 TTHC lĩnh vực đất đai được cấu hình, cập nhật và giải quyết trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, trong khi các TTHC thuộc các lĩnh vực khác đã từng bước được chuyển sang giải quyết trên hệ thống tập trung của Bộ. Qua theo dõi, phần lớn hồ sơ giải quyết chậm hạn trên địa bàn tỉnh Ninh Bình thuộc lĩnh vực đất đai; nguyên nhân chủ yếu là quá trình giải quyết hồ sơ có liên quan đến việc người dân thực hiện nghĩa vụ tài chính với cơ quan Thuế, dẫn đến thời gian hoàn thành hồ sơ còn phụ thuộc vào thời điểm thực hiện nghĩa vụ tài chính của người dân.

- Đối với lĩnh vực tư pháp - hộ tịch, an sinh xã hội và các TTHC liên thông: Tỉnh Ninh Bình đã hoàn thành số hóa 100% Cơ sở dữ liệu hộ tịch điện tử, đồng thời thực hiện kết nối, liên thông với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và các hệ thống của Bộ Công an, Bảo hiểm xã hội Việt Nam, Bộ Nội vụ để phục vụ cấp số định danh cá nhân, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 06 tuổi, giải quyết chế độ trợ cấp mai táng phí và tra cứu, xác nhận tình trạng hôn nhân. Việc kết nối, tích hợp, chia sẻ và khai thác dữ liệu điện tử được đẩy mạnh, góp phần hạn chế yêu cầu người dân phải cung cấp lại các thông tin, giấy tờ đã có trong các cơ sở dữ liệu; qua đó giảm thời gian, chi phí thực hiện TTHC, nâng cao chất lượng, hiệu quả giải quyết TTHC và chất lượng phục vụ người dân.

(chi tiết theo Phụ lục 02, 03 gửi kèm).

4. Nguồn nhân lực và kinh phí

4.1. Nguồn nhân lực

- Tổng số cán bộ, công chức, viên chức bố trí làm công tác chuyển đổi số, ứng dụng khoa học, công nghệ, đổi mới toàn diện trong giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công là: 502 (cấp tỉnh: 60 công chức, 165 viên chức; cấp xã: 236 công chức và 41 viên chức). Trong đó:

+ 296 công chức có trình độ đại học trở lên (tỷ lệ 100%); 267 công chức có kỹ năng số (tỷ lệ 90,2%);

+ 199 viên chức có trình độ đại học trở lên (tỷ lệ 96,6%); 07 viên chức có trình độ cao đẳng (tỷ lệ 3,4%); 191 viên chức có kỹ năng số (tỷ lệ 96%);

+ Số công chức chuyên trách: 90 người (trong đó: cấp tỉnh: 37 người, cấp xã: 53 người);

+ Số công chức kiêm nhiệm: 206 người (trong đó: cấp tỉnh: 23 người, cấp xã: 183 người);

+ Số viên chức chuyên trách: 98 người (trong đó: cấp tỉnh: 92 người, cấp xã: 06 người);

+ Số viên chức kiêm nhiệm: 108 người (trong đó: cấp tỉnh: 73 người, cấp xã: 35 người).

4.2. Về kinh phí

- Năm 2025:

+ Tổng dự toán chi thường xuyên cho sự nghiệp khoa học công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số theo Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị của tỉnh Ninh Bình là 585.557 triệu đồng. Tổng dự toán chi đầu tư phát triển là 196,6 tỷ đồng. Riêng lĩnh vực khoa học và công nghệ, Trung ương giao 117,1 tỷ đồng, Hội đồng nhân dân tỉnh giao là 127,6 tỷ đồng; đến hết năm 2025 đã giải ngân 121,3 tỷ đồng, đạt 95,1% dự toán địa phương giao. Đối với lĩnh vực chuyển đổi số, tổng kinh phí bố trí đạt 654,6 tỷ đồng, giải ngân 382,0 tỷ đồng.

+ Tổng tỷ lệ giải ngân kinh phí khoa học công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số năm 2025 đạt khoảng 64,3%.

- Năm 2026:

+ Dự toán chi thường xuyên Trung ương giao năm 2026 cho tỉnh Ninh Bình để chi khoa học và công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số là: 196.800 triệu đồng (tại Quyết định số 2661/QĐ-TTg ngày 05/12/2025 của Thủ tướng Chính phủ). Dự toán Hội đồng nhân dân tỉnh đã phân bổ, giao năm 2026 để chi khoa học và công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số (gồm nguồn chi thường xuyên và nguồn chi đầu tư) là: 1.780.452 triệu đồng (tại Nghị quyết số 48/NQ-HĐND, số 49/NQ-HĐND, số 51/NQ-HĐND ngày 09/12/2025 của Hội đồng nhân dân tỉnh và Quyết định số 1789/QĐ-UBND ngày 10/12/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh).

+ Tổng số kinh phí đã giải ngân (theo Báo cáo chi NSNN năm 2026 đến ngày kết sổ 06/8/2026) là: 128.968 triệu đồng, trong đó cấp tỉnh: 103.502 triệu đồng, cấp xã: 25.466 triệu đồng. Tỷ lệ giải ngân kinh phí chi sự nghiệp khoa học công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số năm 2026 tính hết ngày 05/8/2026) đạt 7,24% (trong đó: chi thường xuyên đạt 18,95%; chi đầu tư: 0%)

5. Chất lượng phục vụ và xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo

- Về mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp: Tỷ lệ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với việc giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh Ninh Bình năm 2025 đạt 97,2%; năm 2026 đạt 95,6%, cho thấy chất lượng phục vụ và

mức độ đáp ứng yêu cầu của người dân, doanh nghiệp trong giải quyết TTHC tiếp tục được duy trì ở mức cao.

- Công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị được duy trì thường xuyên, liên tục, bảo đảm không bị gián đoạn trong quá trình thực hiện sắp xếp đơn vị hành chính và tổ chức mô hình chính quyền địa phương 02 cấp.

- Ủy ban nhân dân tỉnh Ninh Bình công khai hộp thư điện tử, số điện thoại và địa chỉ Cổng Thông tin điện tử tỉnh để tạo thuận lợi cho cá nhân, tổ chức gửi phản ánh, kiến nghị liên quan đến các quy định và việc giải quyết TTHC; đồng thời công khai trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh hệ thống tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của Chính phủ. Trong thời gian từ 01/7/2025 đến 01/7/2026, các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh đã tiếp nhận 292 phản ánh, kiến nghị; đã xử lý và công khai 292/292 phản ánh, kiến nghị, bảo đảm đúng quy định. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị được thực hiện gắn với yêu cầu tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao trách nhiệm của cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức và chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Kết quả nổi bật, ưu điểm

- Tỉnh đã quan tâm hỗ trợ người dân, doanh nghiệp tiếp cận và sử dụng dịch vụ công trực tuyến, nhất là thông qua đẩy mạnh công tác tuyên truyền, bố trí các điểm hỗ trợ tại cơ sở và phát huy vai trò của lực lượng chuyên đổi số cộng đồng. Đặc biệt, nhằm hỗ trợ các nhóm đối tượng yếu thế, nhiều xã, phường trên địa bàn tỉnh đã triển khai mô hình giải quyết hồ sơ TTHC lưu động, theo đó cán bộ, lực lượng hỗ trợ trực tiếp đến từng hộ gia đình, từng đối tượng để hướng dẫn, tiếp nhận và hỗ trợ giải quyết TTHC tại nhà, tạo thuận lợi cho người dân trong tiếp cận và sử dụng dịch vụ công.

- Hạ tầng số và các nền tảng số tiếp tục được quan tâm đầu tư, nâng cấp, cơ bản đáp ứng yêu cầu vận hành và giải quyết TTHC trên môi trường điện tử. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC đã được triển khai đến 100% sở, ban, ngành và Ủy ban nhân dân cấp xã, đồng thời kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia và nhiều cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin của Trung ương, góp phần nâng cao khả năng liên thông, chia sẻ và khai thác dữ liệu.

- Việc phân cấp, phân quyền trong giải quyết TTHC được đẩy mạnh, thực hiện theo hướng sát cơ sở, góp phần giảm khâu trung gian, tạo thuận lợi để người dân, doanh nghiệp tiếp cận và thực hiện TTHC nhanh chóng, thuận tiện hơn.

- Các cơ sở dữ liệu chuyên ngành như Đất đai, Y tế, Giáo dục, Tư pháp... được thường xuyên rà soát, cập nhật, làm sạch và chuẩn hóa dữ liệu, từng bước

đưa vào khai thác, sử dụng hiệu quả, phục vụ công tác quản lý nhà nước và giải quyết TTHC.

- Công tác đào tạo, bồi dưỡng và phổ cập kỹ năng số được quan tâm triển khai, từng bước nâng cao năng lực số cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, hình thành đội ngũ có khả năng vận hành, khai thác hiệu quả các hệ thống thông tin, nền tảng số và cơ sở dữ liệu phục vụ công tác chuyên môn.

- Ninh Bình là tỉnh thứ tư trên toàn quốc triển khai thí điểm 10 Kiosk hành chính công thông minh trong tháng 6/2026 theo Mô hình Đề án 06, góp phần đa dạng hóa phương thức tiếp cận, sử dụng dịch vụ công và thúc đẩy ứng dụng công nghệ trong phục vụ người dân, doanh nghiệp.

- Sau khi sáp nhập và triển khai mô hình chính quyền địa phương 02 cấp, việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến và số hóa hồ sơ trên địa bàn tỉnh Ninh Bình tiếp tục đạt kết quả tích cực, với tỷ lệ lần lượt 93,5%, 89,3% và 94%, trung bình cao hơn khoảng 2% so với trước khi sáp nhập, cho thấy hiệu quả bước đầu của việc đẩy mạnh chuyển đổi số gắn với cải cách TTHC và tổ chức lại hoạt động của chính quyền địa phương.

2. Một số hạn chế

- Khối lượng công việc tại cấp xã sau khi sắp xếp đơn vị hành chính và triển khai mô hình chính quyền địa phương 02 cấp tăng cao, trong khi biên chế công chức được bố trí cho cấp xã còn hạn chế, tạo khó khăn trong tổ chức thực hiện nhiệm vụ, nhất là đối với các nhiệm vụ liên quan đến giải quyết TTHC và chuyển đổi số.

- Kỹ năng số của đội ngũ cán bộ, công chức và khả năng tiếp cận, sử dụng dịch vụ công trực tuyến của một bộ phận người dân chưa đồng đều. Một số nhóm đối tượng, nhất là người cao tuổi, người yếu thể và người ít có điều kiện tiếp cận công nghệ, vẫn cần được tăng cường hỗ trợ, hướng dẫn để có thể thực hiện TTHC thuận lợi trên môi trường số.

- Cơ sở dữ liệu chuyên ngành của các bộ, ngành Trung ương vẫn còn phân tán, chưa đồng bộ và thiếu tính liên thông; việc kết nối, chia sẻ, khai thác dữ liệu giữa các ngành còn hạn chế. Phần lớn các TTHC thuộc chức năng quản lý của các ngành chưa thể khai thác, sử dụng hiệu quả dữ liệu do ngành khác quản lý, dẫn đến việc giải quyết TTHC trên cơ sở khai thác, tái sử dụng dữ liệu còn gặp nhiều khó khăn.

- Việc tiếp nhận, giải quyết TTHC, đặc biệt tại cấp xã, hiện được thực hiện trên nhiều hệ thống thông tin tập trung của các bộ, ngành. Cán bộ, công chức cấp xã phải đăng nhập, thao tác, cập nhật và theo dõi hồ sơ trên nhiều hệ thống

khác nhau, làm tăng thời gian xử lý, gây khó khăn trong quá trình quản lý, giám sát và theo dõi tình trạng giải quyết hồ sơ.

- Do hồ sơ TTHC được tiếp nhận, xử lý trên nhiều hệ thống của các bộ, ngành và của tỉnh, cơ quan đầu mối tại địa phương gặp khó khăn trong việc tổng hợp đầy đủ, thống nhất và kịp thời số liệu phục vụ công tác theo dõi, giám sát, chỉ đạo, điều hành. Việc phải khai thác, đối chiếu số liệu từ nhiều hệ thống làm tăng thời gian tổng hợp, đồng thời có thể phát sinh sự khác biệt về chỉ tiêu, phương pháp tính và thời điểm chốt số liệu giữa các hệ thống, ảnh hưởng đến tính thống nhất của công tác báo cáo, đánh giá.

- Hệ thống thông tin giải quyết TTHC trong thời gian qua có nhiều thay đổi, đặc biệt từ ngày 01/01/2026 chuyển sang thực hiện giải quyết TTHC theo mô hình tập trung cấp Bộ và từ ngày 29/5/2026 thực hiện chuyển sang sử dụng Cổng Dịch vụ công quốc gia mới tại Trung tâm Dữ liệu quốc gia. Trong quá trình vận hành, các hệ thống còn phát sinh một số lỗi kỹ thuật như lỗi tải tệp tin, lỗi đồng bộ hồ sơ, lỗi ký số, lỗi thanh toán trực tuyến..., ảnh hưởng đến quá trình tiếp nhận, xử lý và trả kết quả hồ sơ, qua đó tác động nhất định đến tiến độ giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh.

IV. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

1. Đối với các bộ, ngành

- Tiếp tục hoàn thiện hành lang pháp lý về chuyển đổi số, quản trị và khai thác dữ liệu, kết nối, chia sẻ dữ liệu, tạo cơ sở pháp lý đầy đủ, đồng bộ cho việc khai thác, sử dụng dữ liệu phục vụ giải quyết TTHC trên môi trường điện tử.

- Đẩy nhanh tiến độ hoàn thiện, kết nối, liên thông các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, bảo đảm dữ liệu được cập nhật, đồng bộ và có khả năng khai thác, tái sử dụng hiệu quả; thực hiện nguyên tắc người dân, doanh nghiệp chỉ cung cấp thông tin một lần, cơ quan nhà nước chủ động khai thác dữ liệu đã có theo quy định.

- Tiếp tục phối hợp hoàn thiện khả năng kết nối, liên thông giữa Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống Điều phối, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của các bộ, ngành và địa phương. Nghiên cứu triển khai giải pháp theo hướng cán bộ, công chức có thể đăng nhập một lần, thực hiện và theo dõi toàn bộ quá trình xử lý hồ sơ trên một môi trường thống nhất, hạn chế việc phải sử dụng đồng thời nhiều tài khoản, nhiều hệ thống, nền tảng khác nhau, qua đó giảm thời gian thao tác và nâng cao hiệu quả giải quyết TTHC.

- Tiếp tục rà soát, nâng cấp, hoàn thiện và kịp thời khắc phục các lỗi phát sinh trên các hệ thống giải quyết TTHC, nhất là các lỗi liên quan đến đăng nhập, đồng bộ hồ sơ, ký số, tải tệp, thanh toán trực tuyến và cập nhật trạng thái hồ sơ.

Đối với các hệ thống có số lượng hồ sơ phát sinh lớn, đề nghị thiết lập cơ chế hỗ trợ kỹ thuật tập trung, kịp thời, xác định rõ đầu mối hỗ trợ và thời gian xử lý, bảo đảm các sự cố ảnh hưởng trực tiếp đến tiến độ giải quyết TTHC của người dân, doanh nghiệp được xử lý nhanh chóng, hiệu quả.

- Đề nghị Bộ Công an nghiên cứu, xây dựng cơ chế thống kê, tổng hợp dữ liệu thống nhất đối với các TTHC được tiếp nhận, giải quyết trên nhiều hệ thống của bộ, ngành và địa phương. Chuẩn hóa các chỉ tiêu thống kê, phương pháp tính, thời điểm chốt số liệu và phương thức chia sẻ dữ liệu, bảo đảm địa phương có thể chủ động theo dõi, giám sát, khai thác và tổng hợp số liệu phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành mà không phải thực hiện tổng hợp thủ công từ nhiều hệ thống.

- Đề nghị Bộ Khoa học và Công nghệ quan tâm hỗ trợ các địa phương trong công tác đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực về dữ liệu, an toàn thông tin, trí tuệ nhân tạo (AI) và quản trị, vận hành các nền tảng số, nhất là đối với đội ngũ cán bộ, công chức trực tiếp thực hiện nhiệm vụ chuyển đổi số và giải quyết TTHC tại cấp xã, đáp ứng yêu cầu vận hành mô hình chính quyền địa phương 02 cấp.

2. Đối với các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân các xã, phường

- Tiếp tục rà soát, đơn giản hóa TTHC theo hướng tăng cường khai thác, tái sử dụng dữ liệu đã có, hạn chế yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp lại thông tin, giấy tờ; ưu tiên rà soát, cải tiến đối với các TTHC có số lượng hồ sơ lớn, tần suất thực hiện cao và liên quan trực tiếp đến người dân, doanh nghiệp.

- Tập trung hoàn thiện, chuẩn hóa và nâng cao chất lượng dữ liệu, nhất là các cơ sở dữ liệu nền tảng, quan trọng như đất đai, hộ tịch, an sinh xã hội; tăng cường kết nối, chia sẻ, khai thác và tái sử dụng dữ liệu, từng bước nâng cao khả năng phục vụ giải quyết TTHC theo hướng tự động, chủ động, giảm tối đa việc cung cấp thông tin của người dân, doanh nghiệp.

- Tiếp tục nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến và số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; từng bước chuyển trọng tâm từ “có dịch vụ công trực tuyến” sang “người dân thực sự sử dụng và được phục vụ thuận tiện, hiệu quả trên môi trường số”, lấy sự thuận tiện, mức độ hài lòng và hiệu quả phục vụ làm thước đo chất lượng cung cấp dịch vụ công.

- Kiện toàn, nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động của Tổ Công nghệ số cộng đồng, các điểm hỗ trợ chuyển đổi số và lực lượng hỗ trợ chuyển đổi số tại cơ sở, nhất là trong việc hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện TTHC trực tuyến, sử dụng các nền tảng số và tiếp cận các tiện ích của dịch vụ công.

- Tăng cường đo lường, đánh giá thực chất mức độ hài lòng và trải nghiệm của người dân, doanh nghiệp trong quá trình thực hiện TTHC; thường xuyên

tổng hợp, phân tích phản ánh, kiến nghị để kịp thời phát hiện những bất cập, làm cơ sở điều chỉnh, cải tiến quy trình và nâng cao chất lượng phục vụ.

- Tiếp tục đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ, công chức cấp xã về quản trị, khai thác dữ liệu, kỹ năng số, an toàn thông tin và ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI); chú trọng đào tạo gắn với yêu cầu thực tế, từng bước hình thành đội ngũ cán bộ có khả năng thực hiện tốt nghiệp vụ hành chính, đồng thời chủ động khai thác dữ liệu và sử dụng hiệu quả các nền tảng, công cụ số trong thực thi công vụ.

Trên đây là tình hình, kết quả thực hiện chuyển đổi số, ứng dụng khoa học, công nghệ trong giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công tại các địa phương khi thực hiện sắp xếp đơn vị hành chính, tổ chức mô hình chính quyền địa phương 02 cấp từ 01/7/2025 đến ngày 01/7/2026. Ủy ban nhân dân tỉnh Ninh Bình trân trọng báo cáo./.

Nơi nhận:

- Ban Dân chủ, Giám sát và Phản biện xã hội, UBTW MTTQ Việt Nam (để b/c);
- Lãnh đạo UBND tỉnh;
- UBMTTQ VN tỉnh;
- Văn phòng Tỉnh ủy;
- Công an tỉnh;
- Các sở, ban, ngành;
- VPUBND tỉnh: CVP, PCVP, các VP, TT;
- UBND các xã, phường;
- Lưu: VT, VP11

BXC_VP11_BC

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Đặng Thanh Sơn