

Số: /BC-UBND

Sơn La, ngày tháng năm

## BÁO CÁO

### Tình hình triển khai thi hành 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

Kính gửi: Bộ Tư pháp

Thực hiện Công văn số 1635/BTP-KSTT ngày 18/3/2026 về việc báo cáo tình hình triển khai 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 Sơn La báo cáo tình hình triển khai thực hiện như sau:

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

##### 1. Về chỉ đạo, điều hành

- UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh đã ban hành kế hoạch, văn bản chỉ đạo triển khai thực hiện Nghị định số 45/2020/NĐ-CP của Chính phủ; chỉ đạo các sở, ban, ngành, địa phương đẩy mạnh tiếp nhận, giải quyết TTHC trên môi trường điện tử; triển khai Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, kết nối Cổng Dịch vụ công Quốc gia; tổ chức tuyên truyền, tập huấn và kiểm tra, đôn đốc thực hiện<sup>1</sup>. Quá trình giải quyết hồ sơ được cập nhật lên phần mềm Một cửa điện tử đồng bộ với quá trình giải quyết hồ sơ thực tế, thực hiện đúng quy định, đã tạo lập hồ sơ điện tử từ hồ sơ đầu vào do công dân nộp và cập nhật đầy đủ thông tin người nộp hồ sơ, cập nhật các văn bản, tài liệu phát sinh qua từng bước giải quyết;

<sup>1</sup> Công văn số 1216/UBND-KSTTHC ngày 22/4/2020 triển khai thực hiện Nghị định số 45/2020/NĐ-CP của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; Công văn số 359/VPUBKSTTHC ngày 10/04/2020 về thực hiện Nghị định số 45/2020/NĐ-CP của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; Kế hoạch số 128/KH-UBND ngày 21/5/2021 của UBND tỉnh triển khai thực hiện Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Sơn La thực hiện Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC; Kế hoạch hành động số 33/KH-UBND ngày 27/01/2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh về thực hiện Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 10/01/2022 của Chính phủ về những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia năm 2022; Công văn số 2422/UBND-KGVX ngày 30/6/2022 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc triển khai Nghị định số 42/2022/NĐ-CP của Chính phủ về cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng; Công văn số 2828/UBND-KSTTHC ngày 28/7/2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc triển khai Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ; Kế hoạch 183/KH-UBND về triển khai Thông tư số 01/2023/TT-VPCP quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, làm cơ sở triển khai nhiệm vụ số hóa và tái sử dụng kết quả số hóa tài liệu trên địa bàn tỉnh; Quyết định số 926/QĐ-UBND ngày 22/5/2024 của Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Danh mục dịch vụ công trực tuyến toàn trình không sử dụng hồ sơ giấy trên địa bàn tỉnh Sơn La; Công văn số 1221/UBND-KSTTHC ngày 11/4/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc triển khai thực hiện Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Văn phòng Chính phủ; Công văn số 4443/UBND-KSTTHC ngày 03/11/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc triển khai thực hiện Chỉ thị số 27/CT-TTg ngày 27/10/2023 của Thủ tướng Chính phủ; Công văn số 2110/UBND-KSTTHC ngày 09/6/2023 về việc triển khai thực hiện Công văn số 493/TTg-KSTT ngày 01/6/2023 của Thủ tướng Chính phủ; Công văn số 7772/UBND-KSTTHC ngày 22/12/2025 về việc tái sử dụng thông tin, dữ liệu đã được kết nối, chia sẻ để giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp; Công văn số 1155/UBND-KSTTHC ngày 24/2/2026 việc tái sử dụng thông tin, dữ liệu đã được kết nối, chia sẻ để giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp.

- Ban hành các văn bản chỉ đạo triển khai thực hiện Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; Chỉ thị số 27/CT-TTg ngày 27/10/2023 của Thủ tướng Chính phủ về tiếp tục đẩy mạnh các giải pháp cải cách và nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính cung cấp dịch vụ công (DVC) phục vụ người dân, doanh nghiệp. Yêu cầu các cơ quan, đơn vị tập trung rà soát kỹ và cấu trúc lại quy trình, cắt giảm, đơn giản hóa TTHC trên cơ sở liên thông điện tử và tái sử dụng dữ liệu để xây dựng, cung cấp DVC trực tuyến, thanh toán trực tuyến, bảo đảm tuân thủ nguyên tắc lấy người dùng làm trung tâm. Kiên quyết chưa đưa vào xây dựng, cung cấp DVC trực tuyến đối với TTHC hoặc nhóm TTHC liên thông chưa có phương án cấu trúc lại và đơn giản hóa quy trình hoặc không phát sinh hồ sơ trong ba năm gần nhất; rà soát, tạm dừng cung cấp và nhanh chóng đầu tư nâng cấp, hoàn thiện đối với DVC trực tuyến không đáp ứng được mức độ dịch vụ đã công bố, chưa thông suốt và đơn giản, thuận lợi, giảm thời gian, chi phí thực hiện hơn so với thực hiện trực tiếp hoặc qua bưu chính;

- Đẩy mạnh công tác tuyên truyền đến các cơ quan, tổ chức trên địa bàn tỉnh về việc tiếp nhận, sử dụng kết quả chứng thực điện tử; tăng cường sử dụng lại kết quả chứng thực điện tử từ bản chính, các kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử được lưu tại Kho quản lý dữ liệu điện tử tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh trong tiếp nhận hồ sơ giải quyết TTHC. Nghiêm cấm việc yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp thông tin, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC đã được số hóa hoặc chia sẻ từ các cơ sở dữ liệu quốc gia, chuyên ngành theo đúng quy định. Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trong tiếp nhận giải quyết TTHC, cung cấp DVC; thực hiện nghiêm việc báo cáo giải trình của người đứng đầu, xin lỗi người dân, doanh nghiệp và kịp thời khắc phục đối với các trường hợp để xảy ra chậm muộn, tiêu cực trong giải quyết hồ sơ TTHC của cơ quan, đơn vị. Tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị về chất lượng phục vụ trong thực hiện TTHC, cung cấp DVC;

- Ban hành Công văn số 4220/UBND-TTPVHCC ngày 01/8/2025 của Chủ tịch UBND tỉnh Sơn La về việc xây dựng Kế hoạch tập huấn, hướng dẫn thực hiện tiếp nhận và trả kết quả không phụ thuộc vào địa giới hành chính đối với các cơ quan, đơn vị, trên cơ sở đó Văn phòng UBND tỉnh ban hành Kế hoạch số 59/KH-VPUB ngày 08/8/2025 về việc tập huấn về số hóa hồ sơ, lưu kho để tái sử dụng kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính trên địa bàn tỉnh. Văn phòng UBND tỉnh đã tổ chức Hội nghị tập huấn bằng hình thức trực tiếp và trực tuyến cho cán bộ, công chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp xã trên địa bàn tỉnh. Hướng dẫn, tổ chức triển khai số hóa đến tất cả các cán bộ, công chức, viên chức tham gia việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh. Quá trình giải quyết hồ sơ được cập nhật lên phần mềm Một cửa điện tử đồng bộ với quá trình giải quyết hồ sơ thực tế. Tiếp tục thực hiện

đúng quy định, đã tạo lập hồ sơ điện tử từ hồ sơ đầu vào do công dân nộp và cập nhật đầy đủ thông tin người nộp hồ sơ, cập nhật các văn bản, tài liệu phát sinh qua từng bước giải quyết;

- Việc thực hiện số hóa hồ sơ và kết quả giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC được triển khai theo quy định tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử. Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp xã được bố trí tại vị trí thuận tiện, có trang bị cơ sở vật chất, thiết bị công nghệ thông tin đáp ứng yêu cầu tiếp nhận và trả kết quả TTHC. 100% cán bộ công chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh được cấp chữ ký số, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã đã được cấp ít nhất từ 01 chữ ký số trở lên. Việc số hoá hồ sơ và kết quả giải quyết TTHC được thực hiện theo quy trình;

- Ban hành Quyết định số 2160/QĐ-UBND ngày 27/8/2025 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính tiếp nhận và giải quyết không phụ thuộc vào địa giới hành chính trên địa bàn tỉnh; Quyết định số 2692/QĐ-UBND ngày 26/10/2025 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính tiếp nhận và giải quyết không phụ thuộc vào địa giới hành chính trên địa bàn tỉnh, 100% TTHC được tổ chức, thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính trên địa bàn tỉnh;

- Ban hành văn bản chỉ đạo thực hiện Công điện số 242/CĐ-TTg ngày 21/12/2025 của Thủ tướng Chính phủ về tập trung hoàn thành mục tiêu cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính, điều kiện kinh doanh theo Nghị quyết số 66/NQ-CP ngày 26/3/2025 của Chính phủ; Nghị quyết 66.7/2025/NQ-CP ngày 15/11/2025 của Chính phủ. Yêu cầu các cơ quan, đơn vị tập trung triển khai các nhiệm vụ, giải pháp về thực hiện cấu trúc lại quy trình, cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo đúng mục tiêu, yêu cầu và lộ trình tại Kế hoạch số 02-KH/BCĐTW ngày 19 tháng 6 năm 2025 của Ban Chỉ đạo Trung ương về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số, bảo đảm chất lượng, thực chất, hiệu quả. Chỉ đạo phối hợp với Viễn thông Sơn La hoàn thành việc rà soát, tích hợp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo Công điện số 242/CĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ; đảm bảo 100% thủ tục hành chính liên quan đến doanh nghiệp được thực hiện trực tuyến, thông suốt, liền mạch, hiệu quả, giảm tối đa giấy tờ;

- Chủ tịch UBND tỉnh đã ban hành văn bản chỉ đạo các cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện Công văn số 159/TTg-CĐS ngày 13/02/2026 của Thủ tướng Chính phủ về việc tái sử dụng thông tin, dữ liệu đã được kết nối, chia sẻ để giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp, trong đó yêu cầu Giám đốc các Sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND các xã, phường tổ chức quán triệt, thực hiện nghiêm nguyên tắc: Chủ động khai thác, tái sử dụng thông tin, dữ liệu đã có trong các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, dữ liệu được tích hợp, chia sẻ từ VNeID để giải quyết thủ tục hành chính (TTHC). Tuyệt đối không yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp lại thông tin, giấy tờ đã có trong cơ sở dữ liệu được kết nối, chia sẻ hợp pháp; Trường hợp thông tin chưa

đầy đủ, có sai lệch, chưa được cập nhật trên hệ thống thì cơ quan giải quyết TTHC chủ động phối hợp cơ quan quản lý cơ sở dữ liệu để xử lý. Khẩn trương rà soát, tái cấu trúc quy trình giải quyết TTHC đối với các TTHC có thành phần hồ sơ được thay thế bằng dữ liệu điện tử; tham mưu công bố lại TTHC theo quy định. Công khai trên Cổng/Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị, tại Bộ phận Một cửa và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tính danh mục thành phần hồ sơ đã được thay thế bằng dữ liệu điện tử. Tăng cường tiếp nhận, xử lý dứt điểm phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp liên quan đến việc yêu cầu cung cấp giấy tờ không đúng quy định; công khai kết quả xử lý. Kiểm tra, giám sát việc thực hiện; xử lý nghiêm cán bộ, công chức, viên chức yêu cầu bổ sung hồ sơ trái quy định, gây phiền hà, phát sinh chi phí cho người dân, doanh nghiệp. Người đứng đầu cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh nếu để xảy ra tình trạng không thực hiện hoặc thực hiện không nghiêm các nội dung nêu trên;

- Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh (*Cổng dịch vụ công và phần mềm một cửa điện tử*) đã được thực hiện kết nối liên thông, đồng bộ các cấp từ Cổng DVCQG đến Hệ thống thông tin thủ tục hành chính của tỉnh đảm bảo theo đúng hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ. Hệ thống Thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La thường xuyên được nâng cấp theo các quy chuẩn của Bộ Khoa học và Công nghệ, cập nhật tính năng đáp ứng tốc độ xử lý, truy cập với khối lượng lớn cùng lúc;

- Đối với các yêu cầu kết nối về dữ liệu chuyên ngành, hệ thống đáp ứng các tiêu chuẩn kết nối qua Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu dùng chung LGSP của tỉnh, theo hướng dẫn của các cơ quan chủ quản dữ liệu. Hiện nay đã kết nối thành công, chia sẻ và khai thác dữ liệu từ: Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu quốc gia về Đăng ký doanh nghiệp, Cơ sở dữ liệu đất đai, Hệ thống cấp mã số đơn vị có quan hệ với ngân sách, Hệ thống thông tin đăng ký và quản lý hộ tịch, Hệ thống hỗ trợ thanh toán dịch vụ công trực tuyến toàn quốc, Hệ thống mã bưu chính Vpostcode, Hệ thống dịch vụ công lĩnh vực đường bộ trong nước, Hệ thống Dịch vụ công trực tuyến Thông báo nhà ở hình thành trong tương lai đủ điều kiện được bán, cho thuê mua;

- Thực hiện nhiệm vụ xây dựng, triển khai Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính các lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý nhà nước theo mô hình tập trung từ Trung ương đến địa phương theo yêu cầu tại Nghị quyết số 23/NQ-CP ngày 07/02/2026 của Chính phủ. UBND tỉnh đã chỉ đạo các cơ quan, đơn vị khẩn trương rà soát, nâng cấp hạ tầng, kỹ thuật, an toàn thông tin tại địa phương, phối hợp để kiểm thử, đảm bảo vận hành chính thức Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của các Bộ, ngành (*theo mô hình tập trung*). Phối hợp với Trung tâm dữ liệu quốc gia - Bộ Công an để triển khai tích hợp Hệ thống thông tin giải quyết của tỉnh với Cổng Dịch vụ công quốc gia đảm bảo tiến độ được giao;

- Trên cơ sở các Quyết định công bố Danh mục thủ tục hành chính, Quyết định phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính của Chủ tịch UBND tỉnh, các quy trình nội bộ, quy trình điện tử được ban hành, bảo đảm

100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết có thông tin, dữ liệu tại Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh;

- Qua công tác kiểm tra và định kỳ hàng tháng công khai danh sách các cơ quan, tổ chức chậm muộn trong giải quyết thủ tục hành chính. 100% thủ tục hành chính trễ chậm, muộn đều phải có báo cáo giải trình lý do với người đứng đầu cơ quan, đơn vị và thực hiện xin lỗi người dân theo đúng quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ 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; Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15/9/2025 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ;

- Ban hành Kế hoạch số 20/KH-UBND ngày 26/01/2026 về việc tổ chức lớp tập huấn về giải pháp nâng cao điểm các tiêu chí theo Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp theo Quyết định số 766/QĐ-UBND ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ và hướng dẫn thực hiện ký số, Dịch vụ công trực tuyến toàn trình trên địa bàn tỉnh. Văn phòng UBND đã tổ chức tập huấn bằng hình thức trực tiếp và trực tuyến cho các sở, ban, ngành; UBND các xã, phường;

- Thực hiện Công văn số 4660/VPCP-KSTT ngày 26/7/2022 của Văn phòng Chính phủ. Văn phòng UBND tỉnh định kỳ hàng tháng công bố bộ chỉ số điều hành và đánh giá, chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp dựa trên dữ liệu, thời gian thực theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ<sup>2</sup>, bảo đảm công khai, minh bạch, cá thể hóa trách nhiệm, đề cao vai trò người đứng đầu, tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trong giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp.

## **2. Kết quả triển khai thực hiện**

- Tổng số TTHC: 2.208; trong đó 884 TTHC cung cấp DVC trực tuyến một phần, 584 TTHC cung cấp DVC trực tuyến toàn trình;

- Tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia quý I/2026, tỉnh đạt 10/12 điểm, tỷ lệ 86,5%; điểm số mặt bằng chung của cả nước là: 7.2/12 điểm;

- Thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia quý I/2026, tỉnh đạt 10/10 điểm, tỷ lệ 94%; điểm số mặt bằng chung của cả nước là: 8.5/10 điểm;

---

<sup>2</sup> Công văn số 1747/VPUB-TTPVHCC ngày 07/8/2025 về việc công bố kết quả Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp tháng 07/2025; Công văn số 2038/VPUB-TTPVHCC ngày 04/9/2025 về việc công bố kết quả Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp tháng 08/2025; Công văn số 2360/VPUB-TTPVHCC ngày 15/10/2025 về việc công bố kết quả Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp tháng 09/2025; Công văn số 2497/VPUB-TTPVHCC ngày 04/11/2025 về việc công bố kết quả Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp tháng 10/2025; Công văn số 2707/VPUB-TTPVHCC ngày 01/12/2025 về việc công bố kết quả Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp tháng 11/2025; Công văn số 27/VPUB-TTPVHCC ngày 06/01/2026 về việc công bố kết quả Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp tháng 01/2026; Công văn số 251/VPUB-TTPVHCC ngày 04/02/2026 về việc công bố kết quả Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp tháng 02/2026; Công văn số 408/VPUB-TTPVHCC ngày 05/3/2026 về việc công bố kết quả Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp tháng 03/2026.

- Kết quả số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trên Cổng Dịch vụ công quốc gia của tỉnh quý I/2026 đạt 20/22 điểm (*tỷ lệ hồ sơ cấp kết quả điện tử: 86,46%, tỷ lệ hồ sơ TTHC số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC: 86,41%, tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa: 97,09% (61.748 hồ sơ)*); điểm số mặt bằng chung của cả nước 13.4/22 điểm;

- Về kết quả Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp quý I/2026 theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ, tỉnh Sơn La đứng thứ 14 cả nước với số điểm tổng hợp là 95,55 điểm;

- Theo hướng dẫn tại Thông tư số 01/2022/TT-VPCP ngày 02/5/2022 của Văn phòng Chính phủ, UBND tỉnh đã ban hành Quyết định số 1769/QĐ-UBND ngày 27/8/2024 của UBND tỉnh về việc chuyển giao Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La (bao gồm Cổng Dịch vụ công và Một cửa điện tử) từ Sở Khoa học và Công nghệ cho Văn phòng UBND tỉnh quản lý và chủ trì triển khai nhiệm vụ; Văn phòng UBND tỉnh đã tham mưu cho Chủ tịch UBND tỉnh đã ban hành Quyết định số 78/2025/QĐ-CTUBND ngày 31/7/2025 về quy chế quản lý, vận hành và khai thác Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La;

- Bảo đảm cung cấp thủ tục hành chính trên môi trường điện tử và hoàn thiện tính năng, chức năng kỹ thuật của Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử. Triển khai dịch vụ chứng thực chữ ký số chuyên dùng của Chính phủ: UBND đã chỉ đạo Sở KH&CN đã tiếp nhận thực hiện phân cấp, ủy quyền dịch vụ thay đổi thông tin, khôi phục thiết bị chứng thư chữ ký số chuyên dùng công vụ từ Ban Cơ yếu Chính phủ theo Nghị định 68/2024/NĐ-CP của Chính phủ; tập trung hướng dẫn, hỗ trợ các cơ quan, đơn vị đăng ký chứng thư số (CTS) cho 100% cán bộ, công chức, viên chức có trách nhiệm sử dụng chữ ký số trong hoạt động công vụ. Đến nay, toàn tỉnh có 11.469 CTS đang hoạt động, trong đó: 1.606 CTS tổ chức, 9.817 CTS cá nhân (gồm: 6.730 CTS loại Token, 594 CTS loại SIM-PKI, 2.493 CTS RSSP (ký số tập trung));

- Về nội dung Đảm bảo an toàn thông tin: hiện đã giao Công an tỉnh chủ trì tham mưu, Sở KH&CN đã tham mưu phê duyệt cấp độ 3 theo Quyết định số 1654/QĐ-UBND ngày 14/8/2024 của UBND tỉnh về phê duyệt cấp độ an toàn hệ thống thông tin đối với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Sơn La.

### **3. Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân**

#### **a) Tồn tại, hạn chế**

- Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến mặc dù đạt kết quả tích cực nhưng chưa đồng đều giữa các ngành, lĩnh vực và địa phương, đặc biệt ở cấp xã, vùng sâu, vùng xa; một số thủ tục do quy định vẫn phải thực hiện trực tiếp;

- Đa số người dân chưa quen với việc thực hiện TTHC trên môi trường điện tử, còn phụ thuộc hoàn toàn vào cán bộ, công chức tại bộ phận một cửa để kê khai, nộp hồ sơ, một số trường hợp phải hướng dẫn trực tiếp nhiều lần, dẫn đến kéo dài thời gian giải quyết hồ sơ;

- Việc liên thông từ Hệ thống thông tin một cửa điện tử sang hệ thống phần mềm chuyên ngành của các Bộ, ngành đôi lúc chưa thông suốt, thỉnh thoảng đường truyền còn bị tắc nghẽn; công tác phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị thực hiện nhiệm vụ có liên quan đến cải cách thủ tục hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính chưa thống nhất, còn tình trạng yêu cầu rút hồ sơ, từ chối tiếp nhận hồ sơ;

- Nhận thức và thói quen của người dân, doanh nghiệp về thực hiện TTHC trên môi trường điện tử còn hạn chế; tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến ở một số nhóm đối tượng còn thấp;

- Nguồn nhân lực làm công tác tiếp nhận, giải quyết TTHC trên môi trường điện tử ở một số đơn vị chưa đồng đều về kỹ năng số, còn lúng túng trong xử lý tình huống phát sinh.

#### b) Nguyên nhân

##### Nguyên nhân khách quan:

- Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến thực hiện TTHC trên môi trường điện tử chưa hoàn toàn đồng bộ, một số quy định còn chồng chéo, thay đổi nhanh, gây khó khăn trong quá trình tổ chức thực hiện;

- Việc ứng dụng công nghệ thông tin của người dân còn hạn chế; tỷ lệ người dân có tài khoản định danh điện tử mức độ 02, chữ ký số, tài khoản ngân hàng, thanh toán điện tử còn thấp. Các Bộ, ngành đang triển khai sử dụng phần mềm một cửa riêng, mặc dù đã tập huấn trực tuyến nhưng đường truyền kém, tập huấn cùng lúc cho nhiều đơn vị, một số cán bộ công chức chưa nắm vững thao tác trên từng phần mềm;

- Điều kiện kinh tế - xã hội của tỉnh còn khó khăn, địa bàn rộng, dân cư phân tán, tỷ lệ người dân ở vùng sâu, vùng xa cao nên việc tiếp cận và sử dụng dịch vụ số còn hạn chế. Hạ tầng viễn thông, công nghệ thông tin tại một số khu vực chưa ổn định, ảnh hưởng đến việc triển khai đồng bộ các dịch vụ công trực tuyến. Một số TTHC liên quan đến đất đai, đầu tư của doanh nghiệp (bản đồ, bản vẽ, dự án...) số lượng hồ sơ, tài liệu lớn, khổ giấy hồ sơ chủ yếu cỡ A0, A3 dẫn đến khó khăn trong việc số hóa thành phần hồ sơ trên phần mềm giải quyết TTHC. Mặt khác, một số TTHC phải đi kiểm tra thực địa tại hiện trường và phải xin ý kiến tham gia của các sở, ngành, đơn vị liên quan, ảnh hưởng đến thời gian giải quyết TTHC và không thể thực hiện Dịch vụ công trực tuyến toàn trình;

- Hiện nay, 09 thủ tục hành chính trong lĩnh vực bảo hiểm thất nghiệp đã được công bố đủ điều kiện thực hiện dưới hình thức dịch vụ công trực tuyến toàn trình. Tuy nhiên, trên thực tế, hạ tầng kỹ thuật và hệ thống thông tin phục vụ giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực này chưa đáp ứng yêu cầu triển khai. Cụ thể, chưa có hệ thống chính thức để tiếp nhận hồ sơ điện tử; chưa hình thành quy trình xử lý liên thông, đồng bộ trên môi trường số; chưa hỗ trợ chức năng nộp hồ sơ trực tuyến cho người dân theo đúng yêu cầu của dịch vụ công trực tuyến toàn trình. Bên cạnh đó, sau khi Quyết định số 107/QĐ-BNV bãi bỏ Quyết định số 990/QĐ-BNV về việc triển khai thí điểm 06 thủ tục bảo hiểm thất

nghiệp trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia, việc tiếp tục tiếp nhận, xử lý hồ sơ trên hệ thống thí điểm không còn có cơ sở pháp lý thật sự rõ ràng, trong khi chưa có hệ thống chính thức thay thế để bảo đảm vận hành thông suốt, ổn định.

Nguyên nhân chủ quan:

- Công tác chỉ đạo, tổ chức thực hiện ở một số cơ quan, đơn vị chưa quyết liệt, chưa đồng đều; vai trò người đứng đầu trong một số trường hợp chưa được phát huy đầy đủ. Việc tái cấu trúc quy trình, đơn giản hóa TTHC ở một số lĩnh vực phụ thuộc vào các Bộ, ngành chủ quản, dẫn đến việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến chưa thực sự thuận tiện;

- Nguồn lực đầu tư cho chuyển đổi số, đặc biệt là kinh phí, nhân lực chất lượng cao còn hạn chế. Công tác tuyên truyền, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến chưa sâu rộng, chưa đa dạng về hình thức.

## **II. Đề xuất, kiến nghị**

### **1. Đối với Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ**

- Sớm sửa đổi, bổ sung Nghị định số 45/2020/NĐ-CP theo hướng đồng bộ với các quy định mới về chuyển đổi số, dữ liệu số, định danh điện tử và tái sử dụng dữ liệu. Chỉ đạo xây dựng, hoàn thiện khung pháp lý về chia sẻ, kết nối và khai thác dữ liệu giữa các hệ thống thông tin, bảo đảm thống nhất, liên thông từ Trung ương đến địa phương;

- Tiếp tục đầu tư, nâng cấp Cổng Dịch vụ công quốc gia và các nền tảng dùng chung, bảo đảm hoạt động ổn định, thông suốt, thân thiện với người dùng. Có cơ chế hỗ trợ các địa phương khó khăn về nguồn lực tài chính, hạ tầng công nghệ thông tin và đào tạo nhân lực phục vụ chuyển đổi số; xem xét, bổ sung tăng dung lượng các file, tệp đính kèm để thuận lợi trong quá trình tiếp nhận và giải quyết TTHC trên Cổng dịch vụ công Quốc gia đảm bảo nhanh chóng, thuận tiện;

- Bổ sung quy định về chức năng, nhiệm vụ Cổng Dịch vụ công quốc gia sau khi chuyển giao về Bộ Công an quản lý, vận hành, bảo đảm thống nhất với hệ thống định danh và xác thực điện tử (VN eID), cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và các nền tảng số dùng chung; quy định rõ cơ chế quản lý, vận hành, khai thác, chia sẻ dữ liệu, bảo đảm an toàn thông tin, an ninh mạng. Đồng thời, làm rõ trách nhiệm phối hợp giữa Bộ Công an với Văn phòng Chính phủ, các Bộ, ngành và địa phương trong cung cấp, tích hợp, đồng bộ dịch vụ công trực tuyến;

- Sửa đổi, bổ sung các quy định về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử phù hợp với mô hình chính quyền địa phương 02 cấp, bảo đảm rõ thẩm quyền, trách nhiệm của từng cấp trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC; đồng thời tạo điều kiện đẩy mạnh phân cấp, phân quyền gắn với kiểm tra, giám sát;

- Thể chế hóa đầy đủ các yêu cầu tại Nghị quyết số 66/NQ-CP và Nghị quyết số 66.7/NQ-CP của Chính phủ, đặc biệt là: Cắt giảm, đơn giản hóa thành phần hồ sơ, quy trình giải quyết TTHC trên cơ sở tái sử dụng dữ liệu số; Chuẩn hóa, tái cấu trúc quy trình điện tử, cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình,

thực chất, hiệu quả; Quy định bắt buộc việc khai thác, sử dụng dữ liệu từ các cơ sở dữ liệu quốc gia, chuyên ngành, không yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp lại thông tin đã có;

- Bổ sung quy định về kết nối, chia sẻ dữ liệu và vận hành hệ thống thông tin giải quyết TTHC theo mô hình tập trung của các Bộ, ngành với Cổng Dịch vụ Công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết của địa phương; bảo đảm liên thông, đồng bộ từ Trung ương đến địa phương; quy định rõ tiêu chuẩn kỹ thuật, kiến trúc, lộ trình chuyển đổi, tránh đầu tư dàn trải, trùng lặp;

- Hoàn thiện các quy định về số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và lưu trữ điện tử, bảo đảm giá trị pháp lý, khả năng tái sử dụng, khai thác lâu dài; đồng thời quy định rõ trách nhiệm của cơ quan, đơn vị trong bảo đảm chất lượng dữ liệu số.

## **2. Đối với các Bộ, ngành**

- Đẩy nhanh tiến độ xây dựng, hoàn thiện và làm sạch, cập nhật các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, bảo đảm dữ liệu “đúng, đủ, sạch, sống, thông nhất, dùng chung”. Ban hành đầy đủ tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật về kết nối, chia sẻ dữ liệu; hướng dẫn thống nhất việc tái sử dụng dữ liệu trong giải quyết TTHC;

- Tăng cường kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu giữa các hệ thống của Bộ, ngành với nhau và với địa phương thông qua nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu. Đơn giản hóa thành phần hồ sơ, cắt giảm tối đa giấy tờ trên cơ sở khai thác dữ liệu đã có; hướng dẫn cụ thể việc thay thế giấy tờ bằng dữ liệu điện tử;

- Nâng cao hiệu quả thực hiện TTHC trên môi trường điện tử. Đơn giản hóa quy trình trực tuyến: Thiết kế lại quy trình nộp hồ sơ trực tuyến theo hướng tối giản hóa, sử dụng giao diện thân thiện với người dùng. Quan trọng nhất là cần tích hợp và sử dụng dữ liệu từ các cơ sở dữ liệu quốc gia để người dân không phải nhập lại thông tin cá nhân hay doanh nghiệp. Phổ cập chữ ký số cá nhân: Hỗ trợ hoặc miễn phí chi phí chữ ký số cá nhân để khuyến khích người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Điều này giúp tăng tính pháp lý và an toàn cho các giao dịch điện tử;

- Đảm bảo an toàn, an ninh thông tin, hoàn thiện các quy định và chính sách về bảo mật dữ liệu. Xây dựng một hệ thống bảo mật mạnh mẽ để đảm bảo thông tin cá nhân của người dân được bảo vệ tuyệt đối khi thực hiện TTHC trên môi trường điện tử.

## **3. Đối với địa phương**

- Tiếp tục nâng cao trách nhiệm người đứng đầu, tăng cường kiểm tra, giám sát việc thực hiện TTHC trên môi trường điện tử. Ưu tiên bố trí nguồn lực để đầu tư, nâng cấp hạ tầng CNTT, đặc biệt tại cấp xã, vùng sâu, vùng xa. Đẩy mạnh số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC, bảo đảm chất lượng số hóa và khả năng tái sử dụng dữ liệu;

- Tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến bằng nhiều hình thức phù hợp với từng nhóm đối tượng. Nâng cao năng lực cho đội ngũ cán bộ, công chức thông qua đào tạo, tập huấn kỹ năng số, đáp ứng yêu cầu triển khai TTHC trên môi trường điện tử. Tích cực đẩy mạnh hoạt động của Tổ công nghệ số cộng đồng để hỗ trợ trực tiếp người dân tại địa phương trong việc tiếp cận và sử dụng dịch vụ.

Trên đây là báo cáo tình hình triển khai 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, UBND tỉnh Sơn La kính gửi Bộ Tư pháp tổng hợp./.

***Nơi nhận:***

- Như kính gửi;
- Cục Kiểm soát TTHC - Bộ Tư pháp;
- Chủ tịch UBND tỉnh (b/c);
- Các sở, ban, ngành;
- UBND các xã, phường;
- Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh;
- Lưu: VT, TTPVHCC, D.(05b).

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

**Đặng Ngọc Hậu**