

Số: 2931/QĐ-UBND

Quảng Trị, ngày 03 tháng 12 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Phê duyệt Đề án “Thực hiện cơ chế giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm nhận một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Trị”

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG TRỊ

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16/6/2025;

Căn cứ Nghị định số 32/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định giao nhiệm vụ, đặt hàng hoặc đấu thầu cung cấp sản phẩm, dịch vụ công sử dụng ngân sách nhà nước từ nguồn kinh phí chi thường xuyên;

Căn cứ 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;

Căn cứ Quyết định số 41/2011/QĐ-TTg ngày 03 tháng 8 năm 2011 của Thủ tướng Chính phủ về việc chỉ định doanh nghiệp thực hiện duy trì, quản lý mạng bưu chính công cộng, cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, dịch vụ bưu chính quốc tế;

Căn cứ Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19 tháng 12 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích;

Căn cứ Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27 tháng 3 năm 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 thủ tục hành chính”;

Căn cứ Quyết định số 2133/QĐ-BTTTT ngày 05 tháng 12 năm 2024 của Bộ Thông tin và Truyền thông về việc ban hành định mức kinh tế - kỹ thuật hoạt động hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại bộ, ngành, địa phương do doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thực hiện;

Căn cứ Công văn số 4012/BKHCN-BC ngày 19/8/2025 của Bộ Khoa học và Công nghệ về việc áp dụng định mức kinh tế - kỹ thuật theo Quyết định số 2133/QĐ-BTTTT ngày 05/12/2024 khi thực hiện sắp xếp tổ chức bộ máy nhà nước;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Khoa học và Công nghệ tại Tờ trình số 2138/TTr-SKHCN ngày 21/11/2025.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt kèm theo Quyết định này Đề án “Thực hiện cơ chế giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm nhận một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Trị”.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Giám đốc Sở Khoa học và Công nghệ, Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; Chủ tịch UBND các xã, phường, đặc khu và các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Khoa học và Công nghệ;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- CVP, các PCVP UBND tỉnh;
- Cổng Thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: VT, KGVX. Ph

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN



Hoàng Xuân Tân



**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH QUẢNG TRỊ**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

ĐỀ ÁN

“Thực hiện cơ chế giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm nhận một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Trị”

Phần I

CĂN CỨ XÂY DỰNG ĐỀ ÁN

I. CĂN CỨ PHÁP LÝ

- Luật Bưu chính ngày 17 tháng 6 năm 2010;
- Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;
- Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân ngày 26 tháng 06 năm 2025;
- Luật Đấu thầu ngày 23 tháng 6 năm 2023;
- Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XIII của Đảng xác định những nhiệm vụ xây dựng và hoàn thiện Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa Việt Nam: “Cải cách thủ tục hành chính; kiện toàn tổ chức, tinh giảm hợp lý đầu mối, bỏ cấp trung gian, tinh giản biên chế. Thúc đẩy xây dựng chính quyền điện tử, tăng cường sự kết nối, trao đổi thông tin thường xuyên giữa chính quyền các cấp, giữa chính quyền với người dân và doanh nghiệp”;
- Nghị quyết số 18/NQ-TW ngày 25 tháng 10 năm 2017 của Hội nghị lần thứ 6 Ban chấp hành Trung ương Đảng khóa XII về một số vấn đề về tiếp tục đổi mới, sắp xếp tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả, theo đó đã yêu cầu hệ thống tổ chức của Nhà nước: “Chuyển một số nhiệm vụ và dịch vụ hành chính công mà Nhà nước không nhất thiết phải thực hiện cho doanh nghiệp, các tổ chức xã hội đảm nhiệm”;
- Nghị định số 32/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định giao nhiệm vụ, đặt hàng hoặc đấu thầu cung cấp sản phẩm, dịch vụ công sử dụng ngân sách nhà nước từ nguồn kinh phí chi thường xuyên;
- Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;
- Nghị định số 47/2020/NĐ-CP ngày 09 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về quản lý, kết nối và chia sẻ dữ liệu số của cơ quan nhà nước;
- 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;

- Nghị định số 214/2025/NĐ-CP của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Đấu thầu về lựa chọn nhà thầu;

- Quyết định số 41/2011/QĐ-TTg ngày 03 tháng 8 năm 2011 của Thủ tướng Chính phủ về việc chỉ định doanh nghiệp thực hiện duy trì, quản lý mạng bưu chính công cộng, cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, dịch vụ bưu chính quốc tế;

- Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19 tháng 12 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích;

- Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27 tháng 3 năm 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 thủ tục hành chính”;

- Thông tư số 17/2017/TT-BTTTT ngày 23 tháng 6 năm 2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định một số nội dung và biện pháp thi hành Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19 tháng 10 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích;

- 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;

- Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT ngày 31/12/2023 của Bộ Thông tin và truyền thông quy định về chức năng, tính năng kỹ thuật của hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh;

- Thông tư 03/2025/TT-VPCP ngày 15/9/2025 của Văn phòng Chính phủ về hướng dẫn thi hành một số nội dung của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 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 22/2017/TT-BTTTT ngày 29 tháng 9 năm 2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định mức giá cước tối đa và chính sách miễn, giảm giá cước dịch vụ nhận gửi hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính và dịch vụ chuyển trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích;

- Quyết định số 2133/QĐ-BTTTT ngày 05 tháng 12 năm 2024 của Bộ Thông tin và Truyền thông về việc ban hành định mức kinh tế - kỹ thuật hoạt động hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

tại bộ, ngành, địa phương do doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thực hiện;

- Công văn số 11386/VPCP-KSTT ngày 19/11/2025 của Văn phòng Chính phủ về việc thời hạn triển khai Quyết định số 468/QĐ-TTg;

- Công văn số 4012/BKHCN-BC ngày 19/8/2025 của Bộ Khoa học và Công nghệ về việc áp dụng định mức kinh tế - kỹ thuật theo Quyết định số 2133/QĐ-BTTTT ngày 05/12/2024 khi thực hiện sắp xếp tổ chức bộ máy nhà nước.

II. CĂN CỨ THỰC TIỄN

Hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã trên địa bàn tỉnh Quảng Trị trong thời gian qua đã phát huy hiệu quả tích cực, tạo điều kiện thuận lợi, giảm thiểu thời gian đi lại của người dân, tổ chức, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính (TTHC); góp phần nâng cao tính chuyên nghiệp, hiện đại, minh bạch và trách nhiệm giải trình của các cơ quan quản lý nhà nước.

Theo quy định tại Điểm c Khoản 2 Điều 10 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ: Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công một cấp có công chức, viên chức, nhân viên thuộc quản lý của Trung tâm để thực hiện nhiệm vụ; cán bộ, công chức, viên chức do các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, cơ quan trung ương tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương cử đến; nhân sự của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ để thực hiện công việc hỗ trợ theo hợp đồng lao động được ký kết;

Theo quy định tại Điểm b Khoản 3 Điều 10 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ: Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã có công chức, viên chức, nhân viên thuộc quản lý của Trung tâm, công chức, viên chức của các phòng chuyên môn, của cơ quan trung ương tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương cử đến thực hiện nhiệm vụ; nhân sự của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ để thực hiện công việc hỗ trợ theo hợp đồng lao động được ký kết.

Hiện nay, một số ngành, lĩnh vực đã thực hiện xã hội hóa việc cung ứng các dịch vụ công như chi trả lương hưu, trợ cấp bảo hiểm xã hội; chi trả chế độ người có công, bảo trợ xã hội; thu bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế tự nguyện; nộp tiền phạt và nhận lại giấy tờ xe bị tạm giữ sau khi vi phạm giao thông...

Thực tiễn nêu trên và góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của các cơ quan hành chính Nhà nước theo tinh thần của Nghị quyết số 18/NQ-TW ngày 25 tháng 10 năm 2017, Hội nghị lần thứ 6 Ban Chấp hành Trung ương

Đảng khóa XII: “Chuyển một số nhiệm vụ và dịch vụ hành chính công mà Nhà nước không nhất thiết phải thực hiện cho doanh nghiệp, các tổ chức xã hội đảm nhiệm”.

Phần II

THỰC TRẠNG VỀ THỰC HIỆN TIẾP NHẬN, SƠ HÓA HỒ SƠ, TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT TTHC TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH

I. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH, CẤP XÃ VÀ CÔNG TÁC TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT VÀ TRẢ KẾT QUẢ HỒ SƠ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

1. Hoạt động của Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh

1.1. Cơ cấu tổ chức và biên chế

Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Trị được thành lập theo Quyết định số 282/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 của UBND tỉnh Quảng Trị.

Cơ cấu tổ chức bộ máy của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh gồm có Giám đốc là Phó Chánh Văn phòng UBND tỉnh kiêm nhiệm, các Phó Giám đốc và 03 phòng chuyên môn, nghiệp vụ; Tổng số biên chế được giao của Trung tâm gồm 23 biên chế (07 công chức, 16 viên chức) và 02 Hợp đồng lao động theo Nghị định số 111/2022/NĐ-CP; ngoài ra Trung tâm được bố trí kinh phí để thực hiện 03 hợp đồng lao động khác để thực hiện nhiệm vụ bảo vệ, vệ sinh, tạp vụ tại Trung tâm.

Số biên chế công chức, viên chức các sở, ban, ngành được cử đến làm việc tại Trung tâm (của 02 Cơ sở) gồm 33 nhân sự chính thức và 14 nhân sự dự phòng (Theo Quyết định số 2117/QĐ-UBND ngày 21/10/2025 của UBND tỉnh Quảng Trị).

1.2. Tổ chức, hoạt động

Hiện nay, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đang thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC tại 02 cơ sở (Cơ sở chính tại Phường Đồng Hới và Cơ sở 2 tại Phường Đông Hà).

Trung tâm đã sắp xếp, bố trí công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận tại 02 cơ sở, gồm có: 36 quầy giao dịch, trong đó:

+ Tại cơ sở chính: bố trí 24 quầy giao dịch với 24 cán bộ, công chức, viên chức của 11 đơn vị (gồm 09 cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý khu kinh tế và Bảo hiểm xã hội tỉnh), các lĩnh vực của Công an tỉnh và 02 quầy giao dịch của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích. Đến ngày 30/7, sau khi Công an tỉnh chuyển việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC về thực hiện tại trụ sở riêng thì hiện nay còn 15 quầy giao dịch với 15 cán

bộ, công chức, viên chức của 11 sở, ban, ngành và 02 quầy giao dịch của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích.

+ Tại cơ sở 2: hiện tại bố trí 9 quầy giao dịch (trong đó có 2 quầy gom của 6 sở ban ngành) với 12 công chức viên chức của các sở ban ngành thực hiện Tiếp nhận và Trả kết quả.”.

1.3. Cơ sở vật chất, điều kiện làm việc

Hạ tầng, đường truyền, trang thiết bị: Trung tâm đã được đầu tư đường truyền mạng, internet tốc độ cao, đảm bảo kết nối thường xuyên, liên tục. Về hạ tầng, trang thiết bị công nghệ thông tin được đầu tư đồng bộ, bao gồm hệ thống máy lấy số tự động, máy tra cứu thông tin, màn hình lớn hiển thị thông tin, hệ thống camera giám sát, tổng đài điện thoại và các thiết hỗ trợ, phục vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả, thực hiện số hóa hồ sơ, giấy tờ, hỗ trợ đăng ký DVC trực tuyến đảm bảo cho hoạt động của Trung tâm từ khi thành lập đến nay.

2. Công bố, công khai thủ tục hành chính

Đến nay, UBND tỉnh đã ban hành Quyết định số 1167/QĐ-UBND ngày 28/8/2025 về việc phê duyệt 667 TTHC thực hiện thực không phụ thuộc vào địa giới hành chính.

- Trước thời điểm sáp nhập tỉnh, là 01 trong 05 tỉnh đầu tiên hoàn thành việc tích hợp 100% DVC trực tuyến lên Cổng DVC quốc gia, sẵn sàng triển khai áp dụng cho tỉnh Quảng Trị mới sau khi sáp nhập.

- Về công bố, công khai TTHC từ ngày 01/7/2025 đến nay, các sở, ban, ngành đã trình UBND tỉnh ban hành **116** Quyết định công bố **1.693** TTHC, trong đó ban hành mới **448** TTHC; sửa đổi, bổ sung **972** TTHC và bãi bỏ **273** TTHC. Trong đó, số TTHC thuộc phạm vi phân cấp, phân quyền, phân định thẩm quyền của 28 Nghị định đã ban hành (cấp tỉnh, cấp xã): cấp tỉnh: 748 TTHC, cấp xã: 268 TTHC. Tổng số TTHC đang sử dụng, còn hiệu lực được công bố, công khai trên Hệ thống Thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, Cổng Dịch vụ công quốc gia ở cả 02 cấp (cấp tỉnh, cấp xã) đến ngày 30/10/2025 là: 2.201 TTHC (*trong đó cấp tỉnh: 1.802 thủ tục, Cấp xã: 399 thủ tục*).

- Về xây dựng quy trình điện tử giải quyết TTHC/DVC trực tuyến: các sở, ban, ngành rà soát, tái cấu trúc toàn bộ quy trình điện tử giải quyết TTHC/cung cấp DVC trực tuyến đảm bảo nâng cao chất lượng, tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp, theo đó, tính đến nay đã cung cấp trên Cổng DVC quốc gia đến ngày 30/10/2025: 1.665 DVC TT, trong đó:

+ Cấp tỉnh: số DVC trực tuyến đã cung cấp: 1.340 (trong đó: DVC TT toàn trình: 734, DVC TT một phần: 606); số TTHC chưa cung cấp DVC trực tuyến: 462 thủ tục.

+ Cấp xã: số DVC trực tuyến đã cung cấp: 325 (trong đó: DVC TT toàn trình: 190, DVC TT một phần: 135); số TTHC chưa cung cấp DVC trực tuyến: 74 thủ tục.

3. Hướng dẫn Trung tâm Phục vụ hành chính công các xã, phường, đặc khu triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

- Thực hiện Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đã kịp thời tham mưu UBND tỉnh và Văn phòng UBND tỉnh ban hành nhiều văn bản chỉ đạo, đơn đốc triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc thẩm quyền giải quyết của cả 2 cấp chính quyền (tỉnh, xã); hướng dẫn các sở, ban, ngành và UBND cấp xã trong việc triển khai mô hình tổ chức chính quyền 2 cấp, đồng thời triển khai nhiệm vụ nâng cao chất lượng DVC trực tuyến và thực hiện TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính theo Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị, Nghị quyết số 71/NQ-CP ngày 01/4/2025 của Chính phủ và Kế hoạch số 1022/KH-UBND ngày 22/5/2025 của UBND tỉnh.

- Tham mưu chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn đề tổ chức triển khai có hiệu quả các nhiệm vụ, giải pháp về đẩy mạnh cải cách TTHC; ban hành nhiều văn bản nhằm hỗ trợ hướng dẫn tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc trong quá trình giải quyết TTHC theo mô hình chính quyền 2 cấp, niêm yết công khai TTHC, công bố đường dây nóng, nội dung địa chỉ tiếp nhận phản ánh kiến nghị, bố trí cơ sở vật chất, máy tính, máy scan, trang thiết bị, hạ tầng mạng, chữ ký số...

- Trực tiếp liên hệ, hướng dẫn, giải đáp và tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc của các đơn vị, địa phương trong quá trình thực hiện TTHC/cung cấp DVC. Ban hành Kế hoạch số 24/KH-HCC ngày 28/7/2025 và tổ chức đoàn công tác kiểm tra Trung tâm Phục vụ hành chính công các xã, phường, đặc khu trên địa bàn tỉnh để kịp thời phối hợp hướng dẫn, hỗ trợ những khó khăn, vướng mắc trong quá trình tổ chức thực hiện.

4. Cơ sở vật chất tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các xã, phường, đặc khu

- Thực hiện Kế hoạch số 02-KH/BCĐTW ngày 19/6/2025 của Ban Chỉ đạo Trung ương về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số về thúc đẩy chuyển đổi số liên thông, đồng bộ, nhanh, hiệu quả đáp ứng yêu cầu sắp xếp tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị và nhiệm vụ được giao tại Công văn số 58/UBND-HCC ngày 11/7/2025 của UBND tỉnh, trên cơ sở báo cáo của các xã, phường, đặc khu, hiện nay đã được xanh hóa theo 16/16 tiêu chí.

- Hệ thống trang thiết bị công nghệ thông tin, đường truyền tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã: đã được bố trí bảo đảm điều kiện cơ bản cho

công tác tiếp nhận, giải quyết, số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC/DVC trực tuyến, tuy nhiên vẫn chưa đáp ứng theo khuyến nghị tại Công văn số 28/SKHCN-TTCDĐT ngày 07/7/2025 của Sở Khoa học và Công nghệ.

5. Kết quả xếp hạng Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC/DVC

Kết quả đánh giá trong tháng 10/2025, tỉnh Quảng Trị xếp thứ Nhất so với 34 tỉnh, thành phố: với tổng điểm 87,73 theo Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trên Cổng DVC quốc gia. Cụ thể, các chỉ số thành phần đạt được như sau:

- Công khai, minh bạch: 14,28 điểm (Tỷ lệ TTHC được công khai đầy đủ 100%).
- Tiến độ giải quyết: 19,27 điểm (Tỷ lệ hồ sơ được xử lý đúng và trước hạn đạt 97,62%).
- Dịch vụ trực tuyến: 16,55 điểm (Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến đạt 76,98%).
- Số hóa hồ sơ: 19,63 điểm (Tỷ lệ hồ sơ cấp kết quả điện tử đạt 87,65%; tỷ lệ hồ sơ TTHC số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC đạt 85,43%; tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa đạt 91,24%).
- Mức độ hài lòng: 18,00 điểm (Tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC đạt 96,36%; tỷ lệ hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến nghị đạt 100%).

6. Tình hình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC

6.1 Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh

Tổng số hồ sơ cần giải quyết: 84.181 hồ sơ, trong đó:

- Tồn đầu kỳ: 7.676 hồ sơ;
- Tổng số hồ sơ tiếp nhận mới: 76.505 hồ sơ (trực tuyến: 29.775 hồ sơ chiếm 38,92%; trực tiếp: 46.730 hồ sơ, chiếm 61,08%).
- Tổng số hồ sơ đã giải quyết và trả kết quả: 72.052/84.181 hồ sơ, đạt 85,59% trên tổng số hồ sơ cần giải quyết. Cụ thể:
 - + Giải quyết sớm hạn: 58.675 hồ sơ, đạt 81,43%;
 - + Giải quyết đúng hạn: 7.643 hồ sơ, đạt 10,61%;
 - + Giải quyết quá hạn: 5.734 hồ sơ, chiếm 7,96%.
- Tổng số hồ sơ đang giải quyết: 12.129 hồ sơ, trong đó có 73 hồ sơ đang giải quyết quá hạn, chiếm 0,6%
- Số hóa hồ sơ: có 68.652 hồ sơ đã thực hiện số hóa hồ sơ đầu vào, đạt tỷ lệ 97,86%; có 50.010 hồ sơ thực hiện quy trình số hóa hồ sơ và kết quả, đạt tỷ lệ

72,85%; có 51.004 hồ sơ có cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử, đạt tỷ lệ 74,29%;

Tỷ lệ hồ sơ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa đạt 60,63%.

6.2 Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã

- Tổng số hồ sơ cần giải quyết của 78 xã, phường, đặc khu: 148.493 hồ sơ, trong đó:

+ Tổng số hồ sơ do kỳ trước chuyển qua: 0 hồ sơ;

+ Tổng số hồ sơ tiếp nhận mới: 148.493 hồ sơ (trong đó, hồ sơ trực tuyến: 110.793 hồ sơ chiếm 74,61%; trực tiếp: 37.700 hồ sơ, chiếm 25,39%).

- Tổng số hồ sơ đã giải quyết và trả kết quả: 142.280/148.493 hồ sơ, đạt 95,82% trên tổng số hồ sơ đã tiếp nhận, trong đó:

+ Giải quyết sớm hạn: 140.989 hồ sơ, đạt 99,09%.

+ Giải quyết đúng hạn: 24 hồ sơ, chiếm 0,02%.

+ Đã giải quyết quá hạn: 1.267 hồ sơ, chiếm 0,89%.

+ Tổng số hồ sơ đang giải quyết: 6.213 hồ sơ, trong đó có 21 hồ sơ đang giải quyết quá hạn, chiếm 0,34%.

- Số hóa hồ sơ: có 147.494 hồ sơ đã thực hiện số hóa hồ sơ đầu vào, đạt tỷ lệ 99,11%; có 131.925 hồ sơ thực hiện quy trình số hóa hồ sơ và kết quả, đạt tỷ lệ 88,65%; có 132.919 hồ sơ có cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử, đạt tỷ lệ 89,32%. Tỷ lệ hồ sơ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa đạt 54,94%.

7. Thuận lợi, khó khăn khi thực hiện TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp xã

7.1 Thuận lợi

- Được sự chỉ đạo kịp thời của các cấp lãnh đạo, của chính quyền các cấp, sự nhiệt tình, tận tâm phục vụ của đội ngũ thực hiện TTHC tại các Trung tâm Phục vụ hành chính công.

- Thủ tục hành chính được thực hiện tập trung tại một địa điểm, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân khi thực hiện TTHC có nhiều cơ quan, đơn vị liên quan và thực hiện nhiều thủ tục cùng một lúc; Tạo điều kiện thuận lợi cho người dân có thể thực hiện TTHC trực tiếp hoặc thực hiện trực tuyến.

- Trung tâm Phục vụ hành chính công được đầu tư xây dựng trụ sở, bố trí các trang thiết bị đầy đủ; được trang bị các phần mềm ứng dụng công nghệ thông tin vào việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết.

7.2. Khó khăn

- Việc thực hiện TTHC tại Trung tâm hành chính công tỉnh và Trung tâm phục vụ hành chính công cấp xã đòi hỏi mỗi cơ quan, đơn vị phải bố trí công chức thực hiện TTHC cho cơ quan, đơn vị mình và chưa bố trí được nhận sự thực hiện việc hỗ trợ người dân thực hiện TTHC. Một số ngành, lĩnh vực, TTHC phát sinh quá ít hồ sơ, gây lãng phí nguồn nhân lực trực tiếp nhận và trả kết quả TTHC và cơ sở vật chất.

- Hệ thống trang thiết bị công nghệ thông tin, đường truyền tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã đa số sử dụng lại thiết bị cũ.

- Số biên chế tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã còn thiếu và còn thực hiện nhiệm vụ chuyên môn khác (*KSTTHC, Kế toán, Thủ quỹ, CNTT,...*) nên khối lượng công việc tương đối lớn, thường xuyên làm thêm ngoài giờ để hoàn thành công việc.

- Một số cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã chưa có kinh nghiệm trong tiếp nhận, giải quyết TTHC, chưa từng thao tác nghiệp vụ trên một số phần mềm chuyên ngành, trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, vì vậy còn lúng túng dẫn đến hồ sơ quá hạn, còn gặp khó khăn khi xử lý công việc.

- Việc sắp xếp lại các đơn vị hành chính gây áp lực lớn trong bố trí nhân sự, điều phối luồng hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa, trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh và cấp xã.

- Một số DVC trực tuyến do Bộ, ngành Trung ương xây dựng và thực hiện trên các phần mềm của Bộ quản lý chuyên ngành (*Đăng ký kinh doanh của doanh nghiệp, hộ kinh doanh, đăng ký hợp tác xã; Cấp mã số ngân sách; Quản lý vận tải; Việc làm...*) chưa được các bộ quản lý chuyên ngành chia sẻ, kết nối, tích hợp để công dân có thể thực hiện trên Cổng DVC quốc gia theo chỉ đạo của Chính phủ dẫn đến khó khăn cho công dân khi thực hiện TTHC/DVC.

- Tỷ lệ người dân có tài khoản định danh mức độ 2 còn thấp hoặc không có điện thoại thông minh để thực hiện DVC trực tuyến (*đặc biệt là các địa bàn vùng sâu, vùng xa, vùng đồng bào dân tộc thiểu số*).

(Số liệu về tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC sở, ban, ngành, Ban quản lý khu kinh tế, UBND cấp xã tại Phụ lục I kèm theo)

II. THỰC TRẠNG TIẾP NHẬN, TRẢ KẾT QUẢ QUA DỊCH VỤ BCCI

1. Kết quả thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI

Qua thời gian triển khai thực hiện đến nay, việc thực hiện TTHC qua dịch

vụ BCCI đã phát huy hiệu quả, vai trò tích cực trong hỗ trợ cơ quan chuyên môn phục vụ tốt hơn nhu cầu về TTHC của tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh. Kết quả thực hiện qua từng năm, cụ thể như sau:

STT	Thời gian	Tổng số hồ số tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI	Ghi chú
1	Năm 2023	19.804	
2	Năm 2024	20.377	
3	Từ tháng 1 - 6 năm 2025	4.532	
4	Từ tháng 7 -10 năm 2025	6.622	

2. Điều kiện về tổ chức bộ máy, cơ sở vật chất của đơn vị thực hiện BCCI

2.1. Về nhân lực

Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích trên địa bàn tỉnh Quảng Trị có 829 lao động, trong đó: Lao động hợp đồng là 360 người, nhân viên, bưu tá là 469 người; tất cả được doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích trên địa bàn tỉnh Quảng Trị đào tạo về chuyên môn, nghiệp vụ tại đơn vị.

2.2. Về cơ sở vật chất

Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích trên địa bàn tỉnh Quảng Trị có 309 điểm giao dịch. Các điểm giao dịch của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích trên địa bàn tỉnh Quảng Trị được xây dựng kiên cố, đều nằm ở những vị trí tập trung đông dân cư, giao thông đi lại thuận tiện.

3. Thuận lợi, khó khăn khi thực hiện TTHC qua dịch vụ BCCI

3.1. Thuận lợi

- Mạng lưới bưu cục, điểm phục vụ thuộc doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích trên địa bàn tỉnh Quảng Trị được phân bố đều khắp các xã trên toàn tỉnh. Mỗi xã, phường, đặc khu có hơn 01 điểm phục vụ tại các điểm tập trung dân cư.

- Các TTHC ngày càng rõ ràng, đơn giản và đã được công khai đầy đủ, chi tiết trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia, đội ngũ nhân viên thuộc doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích trên địa bàn tỉnh Quảng Trị có chuyên môn, nghiệp vụ về BCCI, tận tình, chu đáo phục vụ khi có tổ chức, cá nhân đến liên hệ thực hiện TTHC.

3.2. Khó khăn

- Tỷ lệ tiếp nhận hồ sơ qua BCCI còn thấp: Dịch vụ chủ yếu phát sinh ở chiều chuyển trả kết quả giải quyết TTHC (trả kết quả tận nhà). Việc tiếp nhận hồ sơ qua doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích trên địa bàn tỉnh Quảng Trị còn rất hạn chế, nhiều điểm phục vụ hầu như không phát sinh chiều tiếp nhận.

- Nhiều tổ chức, cá nhân, đặc biệt là người dân ở nông thôn, vùng sâu chưa biết hoặc chưa hiểu rõ về dịch vụ BCCI.

(Số liệu về tình hình tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI của các sở, ban, ngành, Ban Quản lý khu kinh tế, UBND cấp xã tại Phụ lục II kèm theo)

III. SỰ CẦN THIẾT ĐỔI MỚI HOẠT ĐỘNG CỦA TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH VÀ TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG CẤP XÃ TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH

Từ thực tiễn quản lý hoạt động Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã (trước đây là Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã) đã trở thành địa điểm tin cậy duy nhất trong việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC trên địa bàn, giúp công khai, minh bạch, tăng cường tính liên thông trong giải quyết TTHC, giảm chi phí đi lại, góp phần nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác giải quyết hồ sơ TTHC.

Bên cạnh những kết quả đạt được vẫn còn một số bất cập, hạn chế liên quan đến mô hình bố trí nhân sự, nhất là nhân lực thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC. Do đó, việc xây dựng Đề án “Thực hiện cơ chế giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm nhận một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Trị” là cần thiết nhằm triển khai điểm c, khoản 4, mục III Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ đáp ứng yêu cầu tinh gọn, khoa học, hoạt động hiệu lực, hiệu quả gắn với đẩy mạnh cải cách hành chính theo chủ trương, quan điểm của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, từ đó nâng cao chất lượng phục vụ hành chính cho tổ chức, người dân và doanh nghiệp.

Việc chuyển giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ Bưu chính công ích đảm nhận một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính góp phần thực hiện tốt chủ trương tinh giản biên chế, tinh gọn tổ chức bộ máy các cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp theo Nghị quyết số 18/NQ-TW ngày 25/10/2017 của Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa XII về “Một số vấn đề về tiếp tục đổi mới, sắp xếp tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả”.

Trong đó, chuyển giao công việc của công chức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả thuộc biên chế các phòng, ban chuyên môn được cử đến làm việc cho nhân viên doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích trên địa bàn tỉnh Quảng Trị về làm việc tại các phòng, ban chuyên môn. Qua đó sẽ giảm áp lực về biên chế, giảm tải công việc cho cơ hành chính nhà nước, giảm được kinh phí, tạo thuận lợi trong việc theo dõi, kiểm tra việc thực hiện, hạn chế được tình trạng công chức chuyên môn, nghiệp vụ tiếp xúc trực tiếp với tổ chức, công dân, hoặc gây khó khăn trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

Phần III

MỤC TIÊU, ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI VÀ NỘI DUNG ĐỀ ÁN

I. MỤC TIÊU, ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI VÀ LỘ TRÌNH THỰC HIỆN

1. Mục tiêu

- Đổi mới phương thức phục vụ tổ chức, cá nhân của cơ quan hành chính trong việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC thông qua doanh nghiệp cung cấp dịch vụ Bưu chính công ích (BCCI) nhằm tiết kiệm thời gian, chi phí gắn với số hóa và sử dụng kết quả số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC với quá trình tiếp nhận, xử lý TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã để hình thành cơ sở dữ liệu sống, sạch, đủ và chính xác và mang lại sự hài lòng cho tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết TTHC các cấp.

- Bám sát quan điểm chỉ đạo “Chuyển một số nhiệm vụ và dịch vụ hành chính công mà Nhà nước không nhất thiết phải thực hiện cho doanh nghiệp, các tổ chức xã hội đảm nhiệm” theo tinh thần Nghị quyết số 18/NQ-TW ngày 25 tháng 10 năm 2017 của Hội nghị lần thứ 6 Ban chấp hành Trung ương Đảng khóa XII theo hướng chuyển giao hoàn toàn việc hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đủ điều kiện đảm nhận.

- Đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC theo hướng không phụ thuộc vào địa giới hành chính, gắn với số hóa và sử dụng kết quả số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, tăng năng suất lao động, góp phần hình thành công dân số, doanh nghiệp số trong xây dựng Chính phủ số, nền Kinh tế số, Xã hội số.

- Góp phần tiết kiệm lao động; giảm chi phí đầu tư cơ sở vật chất, trang

thiết bị từ ngân sách Nhà nước; nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của cơ quan hành chính Nhà nước.

- Công tác tổ chức triển khai thực hiện phải theo lộ trình, thời gian cụ thể phù hợp với tình hình thực tế, đáp ứng yêu cầu tiết kiệm, hiệu quả và đúng quy định của pháp luật.

- Một số chỉ tiêu cụ thể:

- + Tỷ lệ hồ sơ số hóa đạt 100%;

- + Tỷ lệ hài lòng $\geq 95\%$;

- + Thời gian chờ bình quân ≤ 15 phút;

- + Giảm cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và cấp xã từng bước giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa, trả kết quả giải quyết TTHC sang cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ Bưu chính công ích.

2. Đối tượng, phạm vi và lộ trình thực hiện

2.1 Đối tượng

- Hồ sơ TTHC thực hiện tại các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh và UBND các xã, phường, đặc khu.

- Công chức, viên chức được các cơ quan, đơn vị có nhiệm vụ thực hiện trình tự, thủ tục giải quyết TTHC.

- Khuyến khích các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc trên địa bàn tỉnh Quảng Trị có giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân tham gia Đề án này.

- Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích hoạt động trên địa bàn tỉnh Quảng Trị.

- Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện TTHC thuộc cơ quan có thẩm quyền của tỉnh Quảng Trị.

2.2 Phạm vi

Đề án được áp dụng trên toàn tỉnh Quảng Trị và thực hiện ở 2 cấp (cấp tỉnh, cấp xã).

2.3 Lộ trình thực hiện

a) Cấp tỉnh: Hoàn thành việc chuyển giao đảm bảo trên 30% Bộ phận Một cửa các sở, ban, ngành (tương ứng trên 30% TTHC được đưa vào tiếp nhận và trả kết quả) được bố trí tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh) trong Quý I, II/2026; 60% trong Quý III /2026; 100% trong Quý IV/2026; cụ thể:

- Trong Quý I, II/2026: Sở Ngoại vụ, Sở Khoa học Công nghệ, Sở Tư pháp, Ban Quản lý Khu kinh tế, Sở Dân tộc và Tôn giáo.
- Trong Quý III /2026: Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Nông nghiệp và Môi trường, Sở Tài chính, Sở Công Thương, Văn phòng UBND tỉnh.
- Trong Quý Quý IV /2026: Sở Y tế, Sở Xây dựng, Sở Nội vụ, Sở Văn hoá và Thể thao và Du lịch.

b) Cấp xã: Hoàn thành việc chuyển giao đảm bảo trên 30% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết được đưa vào tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã trong Quý I, II/2026; 60% trong Quý III /2026; 100% trong Quý IV/2026.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Nội dung, hình thức thuê

a) Nội dung thuê: Thuê doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích cung cấp nguồn nhân lực đảm bảo đủ năng lực, trình độ để thực hiện nhiệm vụ “hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính” thay thế cho đội ngũ công chức, viên chức các cơ quan, đơn vị, địa phương đang thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã trên địa bàn tỉnh Quảng Trị theo quy định tại điểm c khoản 4 mục III, Quyết định số 468. Trong đó, việc số hóa hồ sơ thực hiện đối với toàn bộ thành phần hồ sơ tiếp nhận đầu vào theo quy định của TTHC.

b) Hình thức thuê dịch vụ: đấu thầu theo quy định của pháp luật về đấu thầu.

2. Các phần công việc được chuyển giao cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thực hiện

a) Chuyển giao 100% TTHC thực hiện tiếp nhận và trả kết quả giải quyết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã trên địa bàn tỉnh Quảng Trị. Riêng đối với các TTHC tiếp nhận và trả kết quả giải quyết trong ngày, Ủy ban nhân dân cấp xã xem xét, quyết định việc chuyển giao hoặc không chuyển giao cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thực hiện để đảm bảo hiệu quả, tránh chồng chéo nhiệm vụ và các quy định của pháp luật hiện hành.

b) Hướng dẫn thực hiện TTHC; tiếp nhận, số hóa hồ sơ TTHC; chuyển hồ sơ giải quyết TTHC; trả kết quả giải quyết TTHC; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định, cụ thể:

- Hướng dẫn, hỗ trợ doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân trong thực hiện thủ

tục hành chính (gồm cả hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên môi trường điện tử).

- Kiểm tra thành phần hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ TTHC.
- Số hóa thành phần hồ sơ thủ tục hành chính và ký số.
- Thực hiện tạo lập các chứng từ điện tử (biên lai điện tử, hóa đơn điện tử) gửi cho các doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân theo quy định trên cơ sở ủy nhiệm của các cơ quan, phòng ban, đơn vị có liên quan.
- Chuyển hồ sơ giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cho các cơ quan, đơn vị có liên quan để tham mưu, giải quyết theo thẩm quyền.
- Nhận, trả kết quả giải quyết TTHC (giấy, điện tử).
- Thu phí, lệ phí và các khoản nghĩa vụ tài chính khác theo quy định.
- Thực hiện các dịch vụ phụ trợ khác cho việc giải quyết TTHC theo quy định.

3. Cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc

a) Trụ sở làm việc:

- Đối với trụ sở của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã đã được đầu tư cải tạo nâng cấp, xây dựng đảm bảo các điều kiện theo quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ, có cơ sở, vật chất khang trang, hiện đại đảm bảo chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp đến liên hệ giải quyết công việc thì thực hiện theo hướng bố trí cho nhân viên của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích vào để thực hiện phần nhiệm vụ được chuyển giao.

- Đối với các địa phương có trụ sở Trung tâm Phục vụ hành chính công chưa được đầu tư cải tạo nâng cấp, xây dựng đảm bảo các điều kiện theo quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ hoặc có nhu cầu sử dụng trụ sở của Trung tâm Phục vụ hành chính công để sử dụng vào mục đích công vụ khác thì cơ quan có thẩm quyền thỏa thuận việc sử dụng trụ sở hiện có của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích trên cơ sở các quy định liên quan của pháp luật hiện hành. Việc sử dụng trụ sở hiện có của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích để bố trí cho Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã phải đảm bảo tuân thủ các điều kiện quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ.

b) Trang thiết bị, phương tiện làm việc:

- Các đơn vị, địa phương được giao nhiệm vụ thực hiện thuê doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm nhận nhiệm vụ “hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC” chịu trách nhiệm rà soát, đánh giá hiện

trạng trang thiết bị, hạ tầng công nghệ thông tin để có phương án chuyển giao phù hợp.

- Văn phòng Ủy ban nhân dân các cấp chịu trách nhiệm duy trì, bảo dưỡng trang thiết bị, hạ tầng công nghệ thông tin thuộc tài sản thuộc phạm vi, trách nhiệm quản lý của đơn vị.

- Sở KH&CN chủ trì, phối hợp Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã và các cơ quan, địa phương liên quan và doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích tạo lập tài khoản cho nhân viên doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh và phần mềm có liên quan để thực hiện các nhiệm vụ được chuyển giao;

- Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã chủ trì phối hợp với các cơ quan, địa phương liên quan và doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích trong việc theo dõi, quản lý, giám sát, đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ của nhân viên.

4. Số lượng nhân viên của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích bố trí tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã

a) Việc bố trí nhân viên doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích được thực hiện theo nguyên tắc tinh gọn, đảm bảo năng suất lao động và hoạt động hiệu lực hiệu quả trên cơ sở căn cứ vào tần suất tiếp nhận hồ sơ tối thiểu đối với 01 nhân viên/năm: 1.600 hồ sơ/năm; vùng nông thôn 1.200 hồ sơ/năm và vùng sâu, xa, đặc biệt khó khăn 800 hồ sơ/năm; đồng thời, giảm thời gian chờ đợi của người dân, doanh nghiệp xuống trung bình còn tối đa 15 phút/01 lượt giao dịch; thời gian tiếp nhận, xử lý hồ sơ tối thiểu 30 phút/01 hồ sơ theo quy định tại Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27 tháng 3 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ và tổng số lượt người đến giao dịch trên ngày tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và Ủy ban nhân dân cấp xã xem xét quyết định số lượng nhân viên của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã trên cơ sở tình hình thực tế của đơn vị, địa phương và đảm bảo tiết kiệm, hiệu quả.

b) Tiêu chuẩn nhân viên doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp:

- Có lý lịch bản thân, gia đình trong sạch, rõ ràng; chấp hành tốt chủ trương, đường lối của Đảng, pháp luật của Nhà nước.

- Có trình độ cao đẳng trở lên, được đào tạo và nắm vững các kỹ năng, nghiệp vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết các thủ tục hành chính.
- Có ký kết hợp đồng lao động và đóng bảo hiểm xã hội.
- Có tác phong, thái độ giao tiếp lịch sự, cư xử hòa nhã, cởi mở, thân thiện, chuẩn mực, đúng quy chế văn hóa công sở.
- Có đủ sức khỏe, tinh thần phục vụ Nhân dân, ý thức tổ chức kỷ luật để thực hiện nhiệm vụ.
- Sử dụng thành thạo các phần mềm ứng dụng và các thiết bị được trang bị phục vụ công việc.
- Đáp ứng đầy đủ các tiêu chuẩn, điều kiện theo quy định của Chính phủ về hợp đồng đối với một số loại công việc trong cơ quan hành chính và đơn vị sự nghiệp công lập.

Phần IV

CÁC NHIỆM VỤ, KINH PHÍ VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN

I. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

1. Nhiệm vụ, giải pháp liên quan đến việc ban hành thể chế, văn bản tổ chức triển khai thực hiện Đề án

Thực hiện việc rà soát, xem xét sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế các quy chế, quy định của Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp xã đảm bảo đồng bộ, thống nhất, phù hợp với cơ cấu tổ chức, bộ máy hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã theo Đề án được duyệt và theo quy định của pháp luật hiện hành như: Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh/Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã; Quy chế phối hợp hoạt động giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh/ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã với doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích và các cơ quan và tổ chức, cá nhân trong giải quyết thủ tục hành chính; Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh Quảng Trị.

2. Nhiệm vụ, giải pháp liên quan đến công tác chuyển giao nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC

a) Các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan tạo điều kiện hướng dẫn nhân viên doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thực hiện công tác hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ và trả kết quả tại các quầy làm việc của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã; thực hành tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả (có sự theo dõi, hướng dẫn trực

tiếp của công chức, viên chức các cơ quan, đơn vị, địa phương), đồng thời thực hiện công tác đánh giá, nhận xét kết quả tập sự để xác định những nhân viên đảm bảo đáp ứng ngay yêu cầu công việc thì phân công thực hiện nhiệm vụ chính thức (thời gian tập sự không quá 02 tháng).

b) Phối hợp với các sở, ban, ngành liên quan xây dựng bộ tài liệu, biểu mẫu hướng dẫn cụ thể đối với từng TTHC, giúp đội ngũ nhân viên doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thực hiện nhiệm vụ chuyên nghiệp, minh bạch, đảm bảo tiến độ theo yêu cầu.

c) Thực hiện việc chuyển giao nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ từ các cơ quan, đơn vị, địa phương tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã theo hướng chọn các lĩnh vực có TTHC đơn giản, dễ thực hiện chuyển giao trước, trên cơ sở đó đánh giá kết quả thực hiện và tiếp tục chuyển giao đối với các lĩnh vực còn lại.

3. Nhiệm vụ, giải pháp liên quan đến công tác phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương và nhân viên doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm bảo hoạt động ổn định của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã

a) Thiết lập các kênh giao tiếp, tương tác giữa đội ngũ nhân viên doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã với các bộ phận chuyên môn của các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan (thông qua phần mềm chuyên dùng, Zalo, Viber..) để kịp thời trao đổi, hỗ trợ, giải đáp thắc mắc liên quan đến hồ sơ thủ tục hành chính.

b) Trên cơ sở quy chế phối hợp, định kỳ hoặc đột xuất, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã tổ chức họp với các cơ quan, đơn vị, địa phương và doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích để đề xuất các giải pháp tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc (nếu có) trong quá trình tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả TTHC theo nguyên tắc không làm ảnh hưởng đến quá trình tiếp nhận và giải quyết TTHC của người dân và doanh nghiệp.

c) Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích cử cán bộ đầu mối để phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã để theo dõi, đánh giá, xử lý các vấn đề phát sinh, vướng mắc trong quá trình thực hiện.

d) Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm bảo nhân sự dự phòng thay thế khi có nhân viên xin vắng hoặc nghỉ đột xuất.

II. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Các vấn đề liên quan đến định mức chi cho các nội dung, nhiệm vụ của Đề án thực hiện theo quy định của pháp luật hiện hành.

2. Nguồn kinh phí triển khai thực hiện Đề án do ngân sách Nhà nước đảm bảo theo quy định của pháp luật.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh cùng với Sở Khoa học và Công nghệ

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan xây dựng Kế hoạch thuê doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm nhận nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại các Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và cấp xã trên địa bàn toàn tỉnh.

- Chủ trì, phối hợp với Sở Tài chính tổ chức thuê doanh nghiệp bưu chính công ích thực hiện hoạt động hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh và Trung tâm phục vụ hành chính công cấp xã.

- Chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành, địa phương tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt danh mục TTHC tiếp nhận, trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.

- Hàng tháng vào cuối tháng, chủ trì, phối hợp với doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích trên địa bàn tỉnh Quảng Trị xác nhận sản lượng cho doanh nghiệp bưu chính công ích thực hiện hoạt động hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC để làm cơ sở thanh toán.

- Văn phòng UBND tỉnh chịu trách nhiệm theo dõi, đôn đốc và triển khai thực hiện Đề án tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

2. Sở Tài chính

- Tham mưu bố trí kinh phí hàng năm từ ngân sách nhà nước để triển khai thực hiện Đề án theo quy định của pháp luật về ngân sách nhà nước.

- Phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ tham mưu UBND tỉnh ban hành Quyết định Quy định áp dụng định mức kinh tế - kỹ thuật cho hoạt động hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC do doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thực hiện trên địa bàn tỉnh Quảng Trị.

3. Sở Nội vụ

Theo dõi tác động chung của Đề án đối với chủ trương tinh giản biên chế, tinh gọn bộ máy, xã hội hóa dịch vụ hành chính công tại các ngành, các cấp, tiếp

tục tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện hiệu quả công tác cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Trị.

4. Công an Tỉnh

Tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn cho người dân đăng ký và kích hoạt tài khoản định danh điện tử mức độ 2 (VNeID); đặc biệt người dân ở các địa bàn vùng sâu, vùng xa, vùng đồng bào dân tộc thiểu số.

Chỉ đạo, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị liên quan đảm bảo an toàn an ninh thông tin, an toàn dữ liệu hợp pháp của tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp và chủ quyền an ninh dữ liệu.

5. Sở Khoa học và Công nghệ

- Chủ trì, phối với Sở Tài chính và các cơ quan, đơn vị liên quan nghiên cứu định mức kinh tế - kỹ thuật hoạt động hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC (*Quyết định số 2133/QĐ-BTTTT ngày 05/12/2024 của Bộ Thông tin và Truyền thông và Công văn số 4012/BKHCN-BC ngày 19/8/2025 của Bộ Khoa học và Công nghệ về việc áp dụng định mức kinh tế - kỹ thuật theo Quyết định số 2133/QĐ-BTTTT ngày 05/12/2024 khi thực hiện sắp xếp tổ chức bộ máy nhà nước*) và các văn bản quy định, chỉ đạo có liên quan, thu thập số liệu, tổng hợp các thông tin và xác định cụ thể tỷ lệ áp dụng để tham mưu, đề xuất UBND tỉnh ban hành Quyết định Quy định áp dụng định mức kinh tế - kỹ thuật phù hợp với tình hình thực tế của địa phương; đồng thời hướng dẫn đơn vị, địa phương có liên quan triển khai thực hiện chuyển giao một số nhiệm vụ hành chính công thực hiện qua dịch vụ bưu chính công ích theo đúng quy định, đảm bảo hiệu quả và phù hợp với tình hình thực tế của địa phương.

- Hỗ trợ việc tích hợp, kết nối các cơ sở dữ liệu, phần mềm chuyên ngành với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh Quảng Trị để nâng cao chất lượng, hiệu quả giải quyết TTHC.

- Hướng dẫn cho các đơn vị, địa phương tạo lập tài khoản trong Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh và các phần mềm có liên quan cho nhân viên doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích để thực hiện các nhiệm vụ khi được chuyển giao.

- Nâng cấp, hoàn thiện Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh bảo đảm hoạt động ổn định, thông suốt, hiệu quả; về chức năng, tính năng kỹ thuật của Hệ thống phải đáp ứng đầy đủ theo yêu cầu của Thông tư 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 TTHC và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử và Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT ngày 31/12/2023 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về chức năng, tính năng kỹ thuật

của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh và các quy định khác liên quan.

- Hàng tháng vào cuối tháng, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích trên địa bàn tỉnh Quảng Trị xác nhận sản lượng cho doanh nghiệp bưu chính công ích thực hiện hoạt động hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC để làm cơ sở thanh toán.

- Tổ chức thông tin tuyên truyền về công tác triển khai Đề án trên các phương tiện thông tin đại chúng nhằm góp phần tạo sự đồng thuận, thống nhất cao trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, tổ chức, người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh hiểu rõ mục đích, ý nghĩa và tích cực tham gia hưởng ứng việc thực hiện Đề án.

- Tham mưu việc sơ kết, tổng kết, đánh giá hiệu quả việc thực hiện Đề án.

6. Các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế và Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu

- Người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương chịu trách nhiệm về tiến độ, kết quả triển khai thực hiện Đề án tại đơn vị, địa phương và đối với việc giải quyết các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị, địa phương.

- Chỉ đạo công chức, viên chức trực tiếp thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã hỗ trợ, hướng dẫn để nhân viên doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thực hiện tốt các nhiệm vụ được chuyển giao.

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan để xác nhận số lượng hồ sơ thực tế doanh nghiệp bưu chính công ích hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC hàng tháng để làm cơ sở thanh toán.

- UBND cấp xã chỉ đạo, ban hành Kế hoạch tổ chức triển khai thực hiện Đề án đối với việc chuyển giao tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã theo phạm vi thẩm quyền quản lý.

- Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền về nội dung Đề án cho cán bộ, công chức, viên chức và tổ chức, công dân để hiểu rõ mục đích, ý nghĩa của việc thực hiện Đề án.

7. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích

- Là bên tiếp nhận một số công việc theo Đề án, có trách nhiệm phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh và các cơ quan giải quyết TTHC xây dựng kế hoạch và triển khai thực hiện các nội dung được giao trong Đề án đảm bảo theo lộ trình đã đề ra.

- Quyền hạn, trách nhiệm của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích khi thực hiện các công việc theo hình thức thuê dịch vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã thực hiện theo hợp đồng đã được ký kết với cơ quan có thẩm quyền; bảo đảm theo đúng quy định của pháp luật hiện hành và thực hiện có hiệu quả các nội dung đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính theo Quyết định số 468/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ.

- Phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC bồi dưỡng và tập huấn cho nhân viên bưu chính về quy trình nghiệp vụ có liên quan đến việc tiếp nhận, chuyển hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC.

- Phối hợp chặt chẽ với Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc giám sát nhân viên của doanh nghiệp, kịp thời xử lý những vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI; trường hợp làm thất lạc hồ sơ đặc biệt là hồ sơ mật sẽ bị xử lý kỷ luật, xử lý vi phạm hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật. Hạn chế tối đa các tác động tiêu cực trong quá trình chuyển giao nhiệm vụ, ảnh hưởng đến công tác cải cách hành chính của tỉnh.

- Cán bộ, nhân viên doanh nghiệp BCCI mặc đồng phục hoặc trang phục ngành theo quy định, đeo Thẻ cán bộ, nhân viên trong quá trình thực thi nhiệm vụ.

- Hàng tháng vào cuối tháng, đề xuất và phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ xác nhận sản lượng thực hiện hoạt động hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI.

- Thực hiện báo cáo đối với các lĩnh vực được chuyển giao khi được yêu cầu.

Phần V

ĐÁNH GIÁ TÁC ĐỘNG THỰC HIỆN ĐỀ ÁN

I. THUẬN LỢI

Đề án được xây dựng trên cơ sở đánh giá những kết quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã trong thời gian qua nên các giải pháp sẽ đảm bảo tính khả thi và tiết kiệm được thời gian thực hiện.

Các Sở, ban, ngành cấp tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế và UBND các xã, phường, đặc khu không phải cử công chức, viên chức đến Trung tâm Phục vụ

hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã làm việc nên các cơ quan, đơn vị, địa phương sẽ có thêm nhân lực để hoàn thành tốt nhiệm vụ chính trị của cơ quan, đơn vị, địa phương.

Phát huy sự chủ động, linh hoạt trong công tác quản lý, giám sát tập trung và sự cam kết của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm bảo hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao; tiết kiệm chi phí do tái sử dụng lại giấy tờ, tài liệu thực hiện thành công thủ tục hành chính đã được số hóa.

Đối với phương án thuê doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, chi phí sẽ được xác định dựa trên Định mức kinh tế - kỹ thuật bao gồm các công đoạn: hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa, trả kết quả giải quyết TTHC và dựa trên khối lượng hồ sơ TTHC phát sinh hằng năm tại cấp tỉnh và cấp xã vì vậy việc thuê ngoài theo định mức thống nhất giúp bảo đảm tính minh bạch, dự toán được chi phí, không phát sinh khoản đầu tư cố định lớn từ ngân sách.

Việc chuyển giao hoạt động hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa và trả kết quả cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích dự kiến mang lại các lợi ích tài chính sau: Giảm đáng kể chi phí biên chế (*không phải bố trí công chức ngồi quầy cho các lĩnh vực phát sinh ít hồ sơ*). Giảm chi phí đầu tư và duy trì trang thiết bị số hóa (*thiết bị scan, máy tính và công cụ hỗ trợ sẽ do doanh nghiệp BCCI tự đầu tư, vận hành*); Giảm chi phí vận hành (*tối ưu hóa số lượng khu vực tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC, giảm chi phí điện - nước - vật tư văn phòng*). Giảm chi phí quản lý gián tiếp (*không còn phân tán nhân sự nhiều cơ quan, đơn vị tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, giảm khối lượng công việc điều phối*).

Bên cạnh lợi ích tài chính trực tiếp, phương án thuê doanh nghiệp BCCI còn mang lại các giá trị khó đo lường bằng tiền nhưng có tác động mạnh mẽ: Rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ (*nhờ chuẩn hóa đầu vào, phân loại chính xác*). Tăng sự hài lòng của người dân (*do giảm thời gian chờ, quy trình chuyên nghiệp và có thể tiếp nhận ngoài giờ hành chính*). Tăng hiệu quả công tác chuyên môn (*do công chức được tập trung xử lý nhiệm vụ cốt lõi của ngành*). Tạo dữ liệu số sạch, chính xác, phục vụ chuyển đổi số, chia sẻ dữ liệu và tái sử dụng kết quả số hóa.

II. KHÓ KHĂN

Công tác phối hợp tiếp nhận hồ sơ sẽ gặp khó khăn đối với các thủ tục hành chính có thành phần hồ sơ phức tạp như lĩnh vực đất đai, chủ trương đầu tư, xây dựng...

Tính ổn định của nhân viên doanh nghiệp bưu chính công ích thường xuyên thay đổi, làm ảnh hưởng đến chất lượng thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm Phục

vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã và phải mất thời gian đào tạo lại.

III. ĐÁNH GIÁ RỦI RO VÀ BIỆN PHÁP KIỂM SOÁT KHI CHUYỂN GIAO NHIỆM VỤ HƯỚNG DẪN, TIẾP NHẬN, SỐ HÓA VÀ TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT TTHC CHO DOANH NGHIỆP CUNG ỨNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CÔNG ÍCH

1. Một số nhóm rủi ro cơ bản

a) Rủi ro thất lạc, hư hỏng hoặc lộ lọt hồ sơ giấy

Nguyên nhân: Quá trình vận chuyển hồ sơ giải quyết TTHC nội bộ; việc giao - nhận hồ sơ giải quyết TTHC không chặt chẽ; nhân viên thiếu kinh nghiệm; cất giữ không đúng quy định.

Tác động: Mất hồ sơ gốc, rò rỉ thông tin cá nhân, ảnh hưởng uy tín cơ quan Nhà nước, trách nhiệm bồi thường phức tạp.

b) Rủi ro số hóa sai thành phần hồ sơ

Nguyên nhân: Thiếu kỹ năng phân loại hồ sơ; sai sót khi scan; gán nhãn sai; thiếu công đoạn kiểm tra chéo.

Tác động: Hồ sơ bị trả lại; kéo dài thời gian giải quyết; phát sinh khiếu nại.

c) Rủi ro nhân viên bưu chính công ích hướng dẫn sai quy trình hoặc thành phần hồ sơ

Nguyên nhân: Hiểu không đầy đủ quy định, chưa cập nhật thay đổi nội dung, thành phần hồ sơ TTHC.

Tác động: Yêu cầu bổ sung hồ sơ nhiều lần dẫn đến kéo dài thời gian, giảm mức độ hài lòng.

d) Rủi ro doanh nghiệp bưu chính công ích thiếu nhân sự hoặc thay đổi nhân sự đột ngột

Nguyên nhân: Biến động nhân sự, phân công nhân sự thực hiện các nhiệm vụ chưa hợp lý.

Tác động: Gián đoạn tiếp nhận hồ sơ, gây ảnh hưởng đến chỉ số CCHC.

2. Biện pháp giảm thiểu rủi ro

a) Thiết lập quy trình kiểm soát hồ sơ nhiều lớp: Quy trình giao, nhận hồ sơ giải quyết TTHC phải có ký nhận trách nhiệm giữa công chức và nhân viên bưu chính công ích. Tăng cường kiểm tra việc giao nhận hồ sơ giải quyết TTHC giữa nhân viên trực và nhân viên giám sát bưu chính công ích; Hồ sơ điện tử phải có log truy cập, log sửa đổi để truy vết.

b) Quy định bắt buộc về bảo mật thông tin và phòng ngừa lộ lọt dữ liệu: Cấm sao chép dữ liệu ra thiết bị cá nhân. Không cho phép sử dụng điện thoại chụp hồ sơ tại khu vực số hóa. Mã hóa, phân quyền tài khoản số hóa.

c) Quy định trách nhiệm bồi thường rõ ràng trong hợp đồng và trong Quy chế phối hợp hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính giữa doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích và các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn: Hồ sơ hư hỏng/thất lạc thì doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích chịu trách nhiệm bồi thường 100% chi phí phát sinh; Số hóa sai phải sửa lại và bị trừ KPI tương ứng; Vi phạm bảo mật thì có chế tài.

d) Ràng buộc bằng KPI trong hợp đồng về thời gian tiếp nhận hồ sơ (tối đa số phút/hồ sơ). Tỷ lệ số hóa đúng ngay lần đầu $\geq 98\%$. Tỷ lệ hướng dẫn đúng quy định $\geq 95\%$. Tỷ lệ hài lòng của người dân $\geq 90\%$. Chế tài nếu không đạt KPI để có phương án chấm dứt hợp đồng hoặc điều chỉnh nhân sự.

e) Xây dựng kế hoạch đảm bảo nguồn nhân lực: Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích phải bố trí danh sách nhân sự dự phòng. Trường hợp thay đổi nhân sự phải báo trước 07 ngày và được Trung tâm Phục vụ hành chính công cùng cấp chấp thuận. Công chức Nhà nước thực hiện giám sát định kỳ và đột xuất.

f) Cơ chế phối hợp khi xảy ra sự cố: Quy định rõ thời gian phản hồi (tối đa 24 giờ). Lập biên bản xác định lỗi ngay trong ngày. Quy định cơ chế ưu tiên xử lý hồ sơ bị lỗi hoặc chậm xuất phát từ doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích.

III. Ý NGHĨA, TÁC ĐỘNG THỰC TIỄN CỦA ĐỀ ÁN

Đề án là cơ sở pháp lý quan trọng làm cơ sở tổ chức lại bộ máy làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã để tạo sự thuận lợi, chủ động trong công tác điều hòa nhân lực làm việc phù hợp với khối lượng công việc phát sinh trong thực tế.

Hiệu quả về kinh tế: tiết kiệm nguồn nhân lực cán bộ, công chức, viên chức Nhà nước để bố trí thực hiện các nhiệm vụ công tác chuyên môn tại các cơ quan, đơn vị.

Hiệu quả về xã hội: phát huy tính năng động, sáng tạo của đội ngũ nhân viên doanh nghiệp bưu chính công ích; góp phần cải thiện chất lượng hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã, nâng cao mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ hành chính, đáp ứng yêu cầu cải cách hành chính, thu hút đầu tư phát triển kinh tế - xã hội tại địa phương.

Trong quá trình triển khai thực hiện Đề án các khó khăn, vướng mắc đề nghị các tổ chức, cá nhân, các Sở, ngành, đơn vị, địa phương liên quan phản ánh về Văn phòng UBND tỉnh Quảng Trị và Sở Khoa học và Công nghệ để kịp thời tổng hợp, tham mưu UBND tỉnh xem xét, sửa đổi bổ sung cho phù hợp./.

PHỤ LỤC I

I. TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI SỞ, BAN, NGÀNH CẤP TỈNH

(Từ ngày 01 tháng 07 năm 2025 đến ngày 31 tháng 10 năm 2025)

STT	Đơn vị	Số hồ sơ tiếp nhận				Số lượng hồ sơ đã giải quyết				Số lượng hồ sơ đang giải quyết		
		Tổng số	Trong kỳ		Từ kỳ trước	Tổng số	Trước hạn	Đúng hạn	Quá hạn	Tổng số	Trong hạn	Quá hạn
			Trực tuyến	Trực tiếp, dịch vụ bưu chính								
(1)	(2)	(3) = (4) + (5) + (6)	(4)	(5)	(6)	(7) = (8) + (9) + (10)	(8)	(9)	(10)	(11) = (12) + (13)	(12)	(13)
1	Ban Quản lý Khu Kinh tế	74	65	0	9	62	61	0	1	12	12	0
2	Sở Công thương	1022	985	21	16	1013	1011	1	1	9	9	0
3	Sở Dân Tộc và Tôn Giáo	3	3	0	0	0	0	0	0	3	3	0
4	Sở Giáo dục và Đào tạo	92	55	35	2	90	88	0	2	2	2	0
5	Sở Khoa học và Công nghệ	105	101	1	3	57	57	0	0	48	48	0
6	Sở Nội vụ	198	128	33	37	175	161	0	14	23	23	0
7	Sở Tài chính	125	26	99	0	59	59	0	0	66	66	0
8	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	357	356	0	1	341	341	0	0	16	16	0
9	Sở Xây dựng	694	610	28	56	608	607	0	1	86	86	0
10	Sở Y tế	1227	766	209	252	992	978	1	13	235	235	0
11	Sở Ngoại vụ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	Sở Nông nghiệp và Môi trường	59473	10029	42742	6702	49116	44355	42	4719	10357	10238	119
13	Sở Tư pháp	75	67	5	3	71	71	0	0	4	4	0
Tổng cộng		63704	13449	43173	7082	52843	48048	44	4751	10861	10742	119

II. TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI UBND CÁC XÃ, PHƯỜNG, ĐẶC KHU

(Từ ngày 01 tháng 07 năm 2025 đến ngày 31 tháng 10 năm 2025)

STT	Đơn vị	Số hồ sơ tiếp nhận				Số lượng hồ sơ đã giải quyết				Số lượng hồ sơ đang giải quyết		
		Tổng số	Trong kỳ		Từ kỳ trước	Tổng số	Trước hạn	Đúng hạn	Quá hạn	Tổng số	Trong hạn	Quá hạn
			Thực tuyến	Thực tiếp, dịch vụ bưu chính								
(1)	(2)	(3) = (4)+(5)+(6)	(4)	(5)	(6)	(7) = (8) + (9)+(10)	(8)	(9)	(10)	(11) = (12)+(13)	(12)	(13)
1	UBND Phường Nam Đông Hà	4303	3482	821	0	4165	4157	0	8	138	138	0
2	UBND Phường Quảng Trị	3466	2578	888	0	3382	3350	0	32	84	84	0
3	UBND Phường Đông Hà	5092	4340	752	0	4980	4973	7	0	112	112	0
4	UBND phường Ba Đồn	4049	3645	404	0	4016	3997	2	17	33	33	0
5	UBND phường Bắc Gianh	2355	2122	233	0	2296	2292	2	2	59	59	0
6	UBND phường Đồng Hới	5184	3890	1294	0	4922	4895	1	26	262	262	0
7	UBND phường Đồng Sơn	2704	2163	541	0	2450	2420	0	30	254	254	0
8	UBND phường Đồng Thuận	2751	2426	325	0	2547	2537	0	10	204	204	0
9	UBND xã A Dơi	2269	1423	846	0	2230	2215	0	15	39	39	0
10	UBND xã Ba Lòng	713	619	94	0	696	694	0	2	17	17	0
11	UBND xã Bắc Trạch	1820	1221	599	0	1773	1748	1	24	47	47	0
12	UBND xã Bến Hải	2017	1579	438	0	1942	1941	0	1	75	75	0
13	UBND xã Bến Quan	824	593	231	0	797	789	0	8	27	27	0
14	UBND xã Bồ Trạch	2824	1257	1567	0	2733	2696	0	37	91	91	0
15	UBND xã Cam Hồng	1084	784	300	0	984	968	0	16	100	100	0
16	UBND xã Cam Lộ	3085	2280	805	0	3012	3012	0	0	73	73	0
17	UBND xã Cồn Tiên	1841	1195	646	0	1673	1665	1	7	168	168	0

STT	Đơn vị	Số hồ sơ tiếp nhận				Số lượng hồ sơ đã giải quyết				Số lượng hồ sơ đang giải quyết		
		Tổng số	Trong kỳ		Từ kỳ trước	Tổng số	Trước hạn	Đúng hạn	Quá hạn	Tổng số	Trong hạn	Quá hạn
			Thực tuyến	Thực tiếp, dịch vụ bưu chính								
(1)	(2)	(3) = (4)+(5)+(6)	(4)	(5)	(6)	(7) = (8) + (9) + (10)	(8)	(9)	(10)	(11) = (12) + (13)	(12)	(13)
18	UBND xã Cửa Tùng	1486	1247	239	0	1315	1300	0	15	171	171	0
19	UBND xã Cửa Việt	5087	3532	1555	0	5025	5024	0	1	62	62	0
20	UBND xã Diên Sanh	1736	1492	244	0	1717	1716	0	1	19	19	0
21	UBND xã Dân Hóa	256	229	27	0	254	247	0	7	2	1	1
22	UBND xã Gio Linh	3751	3124	627	0	3612	3597	0	15	139	138	1
23	UBND xã Hiếu Giang	2680	1914	766	0	2671	2669	0	2	9	9	0
24	UBND xã Hoàn Lão	2832	1431	1401	0	2708	2626	0	82	124	124	0
25	UBND xã Hòa Trạch	1858	1528	330	0	1848	1842	0	6	10	10	0
26	UBND xã Hướng Hiệp	2133	1967	166	0	2125	2123	0	2	8	8	0
27	UBND xã Hướng Lập	328	278	50	0	328	326	0	2	0	0	0
28	UBND xã Hướng Phùng	1333	1252	81	0	1312	1311	0	1	21	21	0
29	UBND xã Hải Lăng	1649	1347	302	0	1606	1606	0	0	43	43	0
30	UBND xã Khe Sanh	3141	2417	724	0	3005	2999	0	6	136	136	0
31	UBND xã Kim Ngân	353	296	57	0	331	323	0	8	22	22	0
32	UBND xã Kim Phú	1281	713	566	2	1266	1246	2	18	15	15	0
33	UBND xã Kim Điền	930	828	102	0	926	925	0	1	4	4	0
34	UBND xã La Lay	2770	2682	88	0	2765	2761	2	2	5	5	0
35	UBND xã Lao Bảo	1744	1468	276	0	1683	1682	1	0	61	61	0
36	UBND xã Lìa	1278	785	493	0	1252	1236	0	16	26	26	0
37	UBND xã Lệ Ninh	1039	832	207	0	994	990	0	4	45	45	0
38	UBND xã Lệ Thủy	1488	1032	456	0	1452	1403	0	49	36	35	1

STT	Đơn vị	Số hồ sơ tiếp nhận				Số lượng hồ sơ đã giải quyết				Số lượng hồ sơ đang giải quyết		
		Tổng số	Trong kỳ		Từ kỳ trước	Tổng số	Trước hạn	Đúng hạn	Quá hạn	Tổng số	Trong hạn	Quá hạn
			Thực tuyến	Thực tiếp, dịch vụ bưu chính								
(1)	(2)	(3) = (4)+(5)+(6)	(4)	(5)	(6)	(7) = (8) + (9)+(10)	(8)	(9)	(10)	(11) = (12)+(13)	(12)	(13)
39	UBND xã Minh Hóa	3720	1714	2006	0	3664	3545	0	119	56	56	0
40	UBND xã Mỹ Thủy	1376	842	534	0	1329	1290	0	39	47	41	6
41	UBND xã Nam Ba Đồn	1999	1500	499	0	1996	1993	0	3	3	3	0
42	UBND xã Nam Cửa Việt	2243	1892	351	0	1827	1792	1	34	416	411	5
43	UBND xã Nam Gianh	3781	3152	629	0	3751	3750	1	0	30	30	0
44	UBND xã Nam Hải Lăng	3014	1828	1186	0	2820	2810	0	10	194	194	0
45	UBND xã Nam Trạch	2621	1134	1487	0	2091	1977	2	112	530	530	0
46	UBND xã Ninh Châu	1341	745	596	0	1260	1219	0	41	81	81	0
47	UBND xã Phong Nha	1527	897	630	0	1425	1411	0	14	102	102	0
48	UBND xã Phú Trạch	1615	963	652	0	1562	1551	0	11	53	53	0
49	UBND xã Quảng Ninh	1273	893	380	0	1129	1107	0	22	144	144	0
50	UBND xã Quảng Trạch	1561	1055	506	0	1464	1457	0	7	97	97	0
51	UBND xã Sen Ngư	1712	1553	159	0	1658	1647	0	12	54	54	0
52	UBND xã Thượng Trạch	97	89	8	0	97	96	0	1	0	0	0
53	UBND xã Triệu Bình	1848	1492	356	0	1684	1663	0	21	164	164	0
54	UBND xã Triệu Cơ	2833	2235	598	0	2731	2720	0	11	102	102	0
55	UBND xã Triệu Phong	2478	1762	716	0	2021	1990	0	31	457	457	0
56	UBND xã Trung Thuần	1132	834	298	0	1121	1117	1	3	11	11	0
57	UBND xã Trường Ninh	1538	906	632	0	1422	1385	0	37	116	114	2
58	UBND xã Trường Phú	1300	910	390	0	1263	1229	0	34	37	37	0
59	UBND xã Trường Sơn	1232	976	256	0	1188	1155	0	33	44	44	0

STT	Đơn vị	Số hồ sơ tiếp nhận				Số lượng hồ sơ đã giải quyết				Số lượng hồ sơ đang giải quyết		
		Tổng số	Trong kỳ		Từ kỳ trước	Tổng số	Trước hạn	Đúng hạn	Quá hạn	Tổng số	Trong hạn	Quá hạn
			Thực tuyến	Thực tiếp, dịch vụ bưu chính								
(1)	(2)	(3) = (4)+(5)+(6)	(4)	(5)	(6)	(7) = (8) + (9) + (10)	(8)	(9)	(10)	(11) = (12) + (13)	(12)	(13)
60	UBND xã Tuyên Bình	830	664	166	0	822	820	0	2	8	8	0
61	UBND xã Tuyên Hóa	1337	1044	293	0	1316	1316	0	0	21	21	0
62	UBND xã Tuyên Lâm	295	251	44	0	274	272	0	2	21	21	0
63	UBND xã Tuyên Phú	858	607	251	0	824	823	0	1	34	34	0
64	UBND xã Tuyên Sơn	629	549	80	0	624	623	0	1	5	5	0
65	UBND xã Tà Rụt	2831	2509	322	0	2830	2813	0	17	1	1	0
66	UBND xã Tân Gianh	1561	1222	339	0	1559	1555	0	4	2	2	0
67	UBND xã Tân Lập	1877	1594	283	0	1844	1843	0	1	33	33	0
68	UBND xã Tân Mỹ	1253	1049	204	0	1216	1205	0	11	37	37	0
69	UBND xã Tân Thành	296	100	196	0	294	288	0	6	2	2	0
70	UBND xã Vĩnh Hoàng	1646	1261	385	0	1598	1589	0	9	48	48	0
71	UBND xã Vĩnh Linh	2795	2131	664	0	2727	2712	0	15	68	68	0
72	UBND xã Vĩnh Thủy	1443	1130	313	0	1417	1413	0	4	26	26	0
73	UBND xã Vĩnh Định	2013	1460	553	0	1963	1947	0	16	50	50	0
74	UBND xã Ái Tử	1326	754	572	0	1205	1201	0	4	121	121	0
75	UBND xã Đakrông	1673	1602	71	0	1671	1671	0	0	2	2	0
76	UBND xã Đông Trạch	2061	1259	802	0	2008	1896	0	112	53	53	0
77	UBND xã Đồng Lê	1370	1054	316	0	1334	1323	0	11	36	35	1
78	UBND đặc khu Côn Cỏ	4	4	0	0	4	4	0	0	0	0	0
Tổng cộng		151873	113607	38264	2	145826	144519	24	1284	6047	6030	17

PHỤ LỤC II

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN VIỆC TIẾP NHẬN HỒ SƠ, TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT TTHC QUA DỊCH VỤ BCCI CỦA SỞ, BAN, NGÀNH CẤP TỈNH

(Từ ngày 01 tháng 07 năm 2025 đến ngày 31 tháng 10 năm 2025)

STT	Đơn vị	Số lượng hồ sơ tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ BCCI	Số lượng hồ sơ thực hiện phát thành công đến người dân, doanh nghiệp	Ghi chú
1	Ban Quản lý Khu Kinh tế	0	0	
2	Sở Công thương	72	72	
3	Sở Dân Tộc và Tôn Giáo	0	0	
4	Sở Giáo dục và Đào tạo	6	6	
5	Sở Khoa học và Công nghệ	1	1	
6	Sở Nội vụ	10	10	
7	Sở Tài chính	6	6	
8	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	0	0	
9	Sở Xây dựng	14	14	
10	Sở Y tế	64	64	
11	Sở Ngoại vụ	0	0	
12	Sở Nông nghiệp và Môi trường	703	703	
13	Sở Tư pháp	5	5	
Tổng cộng		882	882	

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN VIỆC TIẾP NHẬN HỒ SƠ, TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT TTHC QUA DỊCH VỤ BCCI CỦA UBND XÃ, PHƯỜNG, ĐẶC KHU

(Từ ngày 01 tháng 07 năm 2025 đến ngày 31 tháng 10 năm 2025)

STT	Đơn vị	Số lượng hồ sơ tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ BCCI	Số lượng hồ sơ thực hiện phát thành công đến người dân, doanh nghiệp	Ghi chú
1	UBND Phường Nam Đông Hà	123	123	
2	UBND Phường Quảng Trị	133	133	
3	UBND Phường Đông Hà	113	113	
4	UBND phường Ba Đồn	61	61	
5	UBND phường Bắc Gianh	35	35	
6	UBND phường Đồng Hới	194	194	
7	UBND phường Đồng Sơn	81	81	
8	UBND phường Đồng Thuận	49	49	
9	UBND xã A Dơi	127	127	
10	UBND xã Ba Lòng	14	14	
11	UBND xã Bắc Trạch	90	90	
12	UBND xã Bến Hải	66	66	
13	UBND xã Bến Quan	35	35	
14	UBND xã Bố Trạch	235	235	
15	UBND xã Cam Hồng	45	45	
16	UBND xã Cam Lộ	121	121	
17	UBND xã Cồn Tiên	97	97	
18	UBND xã Cửa Tùng	36	36	
19	UBND xã Cửa Việt	233	233	
20	UBND xã Diên Sanh	37	37	
21	UBND xã Dân Hóa	4	4	
22	UBND xã Gio Linh	94	94	
23	UBND xã Hiếu Giang	115	115	
24	UBND xã Hoàn Lão	210	210	
25	UBND xã Hòa Trạch	50	50	
26	UBND xã Hướng Hiệp	25	25	
27	UBND xã Hướng Lập	8	8	
28	UBND xã Hướng Phùng	12	12	
29	UBND xã Hải Lăng	45	45	
30	UBND xã Khe Sanh	109	109	
31	UBND xã Kim Ngân	9	9	
32	UBND xã Kim Phú	85	85	
33	UBND xã Kim Điền	15	15	
34	UBND xã La Lay	13	13	

STT	Đơn vị	Số lượng hồ sơ tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ BCCI	Số lượng hồ sơ thực hiện phát thành công đến người dân, doanh nghiệp	Ghi chú
35	UBND xã Lao Bảo	41	41	
36	UBND xã Lìa	74	74	
37	UBND xã Lệ Ninh	31	31	
38	UBND xã Lệ Thủy	68	68	
39	UBND xã Minh Hóa	301	301	
40	UBND xã Mỹ Thủy	80	80	
41	UBND xã Nam Ba Đồn	75	75	
42	UBND xã Nam Cửa Việt	53	53	
43	UBND xã Nam Gianh	94	94	
44	UBND xã Nam Hải Lăng	178	178	
45	UBND xã Nam Trạch	223	223	
46	UBND xã Ninh Châu	89	89	
47	UBND xã Phong Nha	95	95	
48	UBND xã Phú Trạch	98	98	
49	UBND xã Quảng Ninh	57	57	
50	UBND xã Quảng Trạch	76	76	
51	UBND xã Sen Ngư	24	24	
52	UBND xã Thượng Trạch	1	1	
53	UBND xã Triệu Bình	53	53	
54	UBND xã Triệu Cơ	90	90	
55	UBND xã Triệu Phong	107	107	
56	UBND xã Trung Thuần	45	45	
57	UBND xã Trường Ninh	95	95	
58	UBND xã Trường Phú	59	59	
59	UBND xã Trường Sơn	38	38	
60	UBND xã Tuyên Bình	25	25	
61	UBND xã Tuyên Hóa	44	44	
62	UBND xã Tuyên Lâm	7	7	
63	UBND xã Tuyên Phú	38	38	
64	UBND xã Tuyên Sơn	12	12	
65	UBND xã Tà Rụt	48	48	
66	UBND xã Tân Gianh	51	51	
67	UBND xã Tân Lập	42	42	
68	UBND xã Tân Mỹ	31	31	
69	UBND xã Tân Thành	29	29	
70	UBND xã Vĩnh Hoàng	58	58	
71	UBND xã Vĩnh Linh	100	100	
72	UBND xã Vĩnh Thủy	47	47	
73	UBND xã Vĩnh Định	83	83	
74	UBND xã Ái Tử	86	86	

STT	Đơn vị	Số lượng hồ sơ tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ BCCI	Số lượng hồ sơ thực hiện phát thành công đến người dân, doanh nghiệp	Ghi chú
75	UBND xã Đakrông	11	11	
76	UBND xã Đông Trạch	120	120	
77	UBND xã Đồng Lê	47	47	
78	UBND đặc khu Côn Cỏ	0	0	
Tổng cộng		5740	5740	