

## BÁO CÁO

### Đánh giá về tình hình và kết quả triển khai các giải pháp đổi mới trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công phục vụ người dân, doanh nghiệp tại các bộ, ngành, địa phương

Kính gửi: Thủ tướng Chính phủ.

Thực hiện ý kiến chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ; trên cơ sở tổng hợp báo cáo của các bộ, ngành, địa phương, Văn phòng Chính phủ báo cáo Thủ tướng Chính phủ về tình hình và kết quả triển khai các giải pháp đổi mới trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công phục vụ người dân, doanh nghiệp tại các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương như sau:

#### I. TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ TRIỂN KHAI

##### 1. Công tác chỉ đạo, điều hành và hoàn thiện thể chế

###### a) Kết quả đạt được

Để triển khai các giải pháp đổi mới trong thực hiện thủ tục hành chính, việc hoàn thiện thể chế tiếp tục được quan tâm đẩy mạnh, nhất là thể chế phục vụ cho chuyển đổi số trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công. Theo đó, nhiều cơ chế, chính sách, quy định trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công tiếp tục được sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện như: Quốc hội đã ban hành Luật giao dịch điện tử; Chính phủ đã ban hành Nghị định số 45/2020/NĐ-CP về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính, Nghị định số 59/2022/NĐ-CP về xác thực, định danh điện tử, Nghị định số 42/2022/NĐ-CP về cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng, Nghị định số 13/2023/NĐ-CP về bảo vệ dữ liệu cá nhân; Văn phòng Chính phủ ban hành Thông tư số 01/2023/TT-VPCP quy định một số nội dung 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; Bộ Nội vụ ban hành Thông tư số 13/2023/TT-BNV hướng dẫn lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử; Hội đồng nhân dân 41/63 tỉnh, thành phố<sup>1</sup> đã ban hành chính sách miễn hoặc giảm phí, lệ phí trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến,...

<sup>1</sup> 41 tỉnh, thành phố: Bắc Giang; Bắc Kạn; Bắc Ninh; Bến Tre; Bình Định; Bình Phước; Cao Bằng; Đắk Lắk; Điện Biên; Đồng Tháp; Hà Giang; Hà Nam; Hà Tĩnh; Hải Dương; Hòa Bình; Hậu Giang; Hưng Yên; Khánh Hòa; Kon Tum; Lai Châu; Lào Cai; Lâm Đồng; Lạng Sơn; Long An; Ninh Bình; Ninh

Công tác chỉ đạo, điều hành cũng được các bộ, ngành, địa phương quan tâm thực hiện. 100% các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương đều đã kịp thời ban hành Kế hoạch, nhiều văn bản chỉ đạo triển khai thực hiện đồng bộ các nội dung đổi mới việc thực hiện thủ tục hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ, mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp. Việc quán triệt, tập huấn, hướng dẫn cho cán bộ, công chức, viên chức đã được nhiều bộ, ngành, địa phương quan tâm tổ chức để triển khai 05 nội dung đổi mới trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công tại bộ, ngành, địa phương. Đến nay, có 51/85<sup>2</sup> Bộ, cơ quan, địa phương (chiếm 60%) thực hiện việc sửa đổi, bổ sung Quy chế tổ chức hoạt động của BPMC, quy chế Hệ thống tin giải quyết TTHC để bổ sung quy trình số hóa trong việc tiếp nhận, giải quyết TTHC.

### **b) Hạn chế, tồn tại**

- Chậm rà soát, sửa đổi các quy định thủ tục hành chính tại các văn bản quy phạm pháp luật chuyên ngành để bổ sung thêm quy định phù hợp với việc chuyển từ phương thức tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính truyền thống, giấy tờ, trực tiếp sang trực tuyến, số hóa, sử dụng dữ liệu; tư duy xây dựng quy định thủ tục hành chính trong dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật chủ yếu vẫn theo phương thức giải quyết trực tiếp hoặc qua bưu chính dẫn đến quá trình thực hiện chưa thực sự hiệu quả, còn gặp vướng mắc về mặt thể chế, tính pháp lý, nhiều dịch vụ trực tuyến được cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh nhưng thực tế chưa thuận lợi, vẫn phải tiếp nhận cả giấy và điện tử.

- Một số cơ chế, chính sách, quy định về thực hiện thủ tục hành chính cần tiếp tục được rà soát, hoàn thiện để đáp ứng yêu cầu trong giai đoạn mới như: Các định mức kinh tế - kỹ thuật, quy định nội dung chi, mức chi cho số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính; các quy định, hướng dẫn, định mức kinh tế - kỹ thuật làm cơ sở cho việc tổ chức xã hội hóa trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính do bưu chính công ích thực hiện; các quy định, tiêu chí rà soát phân cấp thực hiện thủ tục hành chính,...

- Còn có hiện tượng “trên nóng, dưới lạnh”, thực hiện theo phong trào, chưa có sự quan tâm, sát sao của người đứng đầu, nhất là ở một số cơ quan, đơn vị trực thuộc bộ, ngành, sở, ngành, huyện, xã ở địa phương để bảo đảm tính bền vững và thực chất của hoạt động cải cách, cung cấp dịch vụ công.

## **2. Số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

### **a) Kết quả đạt được**

Số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính là một giải pháp quan trọng để đổi mới công tác thực hiện số hóa dữ liệu trên cơ sở gắn kết trực tiếp với việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong tiếp nhận, giải

---

Thuận; Phú Thọ; Quảng Bình; Quảng Nam; Quảng Ngãi; Quảng Trị; Thái Bình; Thái Nguyên; Thanh Hóa; Thừa Thiên - Huế; Tiền Giang; TP. Cần Thơ; TP. Hà Nội; TP. Hồ Chí Minh; Vĩnh Phúc; Yên Bái.

<sup>2</sup> 85 bộ, cơ quan, địa phương gồm: 22 bộ, ngành và 63 tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương.

quyết thủ tục hành chính nhằm hình thành cơ sở dữ liệu “đúng, đủ, sạch, sống”. Theo báo cáo của các bộ, địa phương<sup>3</sup>, đến nay, 67/76 bộ, ngành, địa phương đã ban hành Kế hoạch số hóa kết quả giải quyết TTHC đang có hiệu lực (chiếm tỷ lệ 88,2%); 100% cơ quan, đơn vị quan tâm nâng cấp, hoàn thiện Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, trong đó đã có 37/76 cơ quan, đơn vị (chiếm tỷ lệ 48,6%) đáp ứng đầy đủ các yêu cầu chức năng, tính năng kỹ thuật theo hướng dẫn; 42/76 bộ, cơ quan, địa phương (chiếm 55,3%) đã xây dựng Kho quản lý dữ liệu điện tử trên HTTT giải quyết TTHC; việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC đã được triển khai ở 9.200/11.956 BPMC, chiếm 76,9% (8.364 BPMC địa phương, 836 BPMC thuộc cấp bộ, cơ quan được tổ chức theo ngành dọc). Bên cạnh đó, tính đến tháng 10 năm 2023, Ban Cơ yếu Chính phủ đã đảm bảo cung cấp trên 715.000 chứng thư số cho các bộ, ngành, địa phương trong cả nước, trong đó đối với cơ quan cấp bộ, ngành, địa phương đã cấp 93 (đạt 100%) chứng thư số cho tổ chức và 407 (đạt khoảng 94,7%) chứng thư số cho lãnh đạo; đối với cấp cục, vụ, sở và tương đương đã cấp 5.198/5.318 (đạt khoảng 97,74%) chứng thư số cho tổ chức và 18.085 (đạt khoảng 98,33%) chứng thư số cho lãnh đạo; đối với địa phương, cấp xã đã cấp 10.462/10.614 (đạt khoảng 98,48%) chứng thư số cho tổ chức và 26.583 (đạt khoảng 71,55%) chứng thư số cho lãnh đạo; đã phối hợp, triển khai trên 58.000 thiết bị SIM ký số trên thiết bị di động cho 30 bộ, ngành Trung ương và 63 địa phương để phục vụ cho công tác số hóa. Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính có sự cải thiện rõ rệt, trong đó 9 tháng đầu năm 2023, tỷ lệ hồ sơ được cấp kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử các bộ, ngành đạt 24,48% (tăng 13,7% so với cùng kỳ năm 2022), các địa phương đạt 38,94% (tăng 25,8% so với cùng kỳ năm 2022); 63/63 địa phương đã thực hiện triển khai chứng thực bản sao điện tử từ bản chính, cấp được hơn 3 triệu bản sao chứng thực điện tử; việc chuyển từ hồ sơ giấy sang hồ sơ điện tử của cấp bộ đạt 81,39% (tăng 29,7% so với cùng kỳ năm 2022), địa phương đạt 70,24% (tăng 31,4% so với cùng kỳ năm 2022), góp phần xây dựng, đưa vào vận hành các cơ sở dữ liệu quốc gia, chuyên ngành như: dân cư, bảo hiểm xã hội, đăng ký doanh nghiệp, hộ tịch điện tử, giấy phép lái xe,... Một số bộ, ngành, địa phương thực hiện tốt như: Bộ Công an, Bộ Tài chính (Thuế, Hải quan), Bộ Giao thông vận tải (Quản lý phương tiện và người lái), Bộ Kế hoạch và Đầu tư (Đăng ký doanh nghiệp), Bảo hiểm xã hội Việt Nam, Quảng Ninh, Hải Dương, Hà Nam, Bắc Giang, Bình Phước, Bình Dương, Thanh Hóa, Nam Định, Quảng Bình, Bình Định, Lâm Đồng, Tây Ninh, Khánh Hòa, Bà Rịa – Vũng Tàu, Cà Mau,...

### **b) Hạn chế, tồn tại**

- Quá trình tham gia số hóa của các cán bộ, công chức, viên chức thẩm định, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính còn rất hạn chế, chủ yếu việc số hóa mới chỉ dừng lại ở sao chụp chuyển từ bản giấy sang bản điện tử (hơn 56,7% hồ sơ của bộ, ngành và hơn 31,3% của địa phương) nên không những chưa đảm bảo giá trị pháp lý của giấy tờ được số hóa, không thể tái sử dụng, mà còn lãng phí nguồn lực số hóa, tồn kém tài nguyên lưu trữ.

<sup>3</sup> Theo số liệu báo cáo của 16/22 bộ, cơ quan ngang bộ, 60/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương

- Việc triển khai chứng thực bản sao điện tử từ bản chính ở một số địa phương còn chưa đầy đủ, toàn diện, mới chỉ triển khai điểm ở một số Ủy ban nhân dân cấp xã, kết quả thực hiện còn rất thấp như: Đắk Nông; Thành phố Hồ Chí Minh; Cao Bằng; Vĩnh Long; Ninh Thuận; Đắk Lắk; Sơn La; Bạc Liêu; Bình Thuận; Thái Bình,...

- Nhiều giấy tờ, tài liệu đặc thù chuyên ngành phải số hóa như: Bản vẽ kỹ thuật; bản đồ,... nhưng chưa có quy định cụ thể, rõ ràng về cách thức số hóa phù hợp tại pháp luật chuyên ngành nên việc triển khai thực hiện còn lúng túng, thiếu thống nhất, chưa hiệu quả, nhất là ở các địa phương.

- Việc nâng cấp, hoàn thiện hệ thống công nghệ thông tin, trang thiết bị phục vụ số hóa của một số bộ, ngành, địa phương còn hạn chế, chưa kịp thời.

### **3. Đổi mới tổ chức quản lý, kết nối, chia sẻ, sử dụng dữ liệu phục vụ giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công**

#### **a) Kết quả thực hiện**

Việc khai thác tài nguyên dữ liệu phục vụ số hóa, tái cấu trúc quy trình, cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính theo hướng người dân, doanh nghiệp chỉ cung cấp thông tin một lần cho cơ quan nhà nước đã được các bộ, ngành, địa phương quan tâm triển khai có hiệu quả hơn và có một số kết quả nổi bật như:

- Thực hiện Đề án 06, 16 bộ, ngành<sup>4</sup> và 63/63 địa phương đã hoàn thành kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC phục vụ giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công như: xác thực, định danh, bỏ sổ hộ khẩu, sổ tạm trú giấy,..., trong đó 09 tháng đầu năm 2023 đã thực hiện tiếp nhận và xử lý tra cứu, xác thực thông tin cho 1,2 tỷ trường hợp, đồng bộ thông tin công dân cho 536 triệu trường hợp, giúp tiết kiệm chi phí thực hiện các thủ tục kiểm tra xác minh, sao in hồ sơ, giấy tờ tùy thân,...; đã tích hợp để thay thế thẻ Bảo hiểm y tế bằng Căn cước công dân gắn chip điện tử trong thực hiện thủ tục khám chữa bệnh tại 12.597 cơ sở khám chữa bệnh, đạt 98,2%; thực hiện đồng bộ, làm sạch dữ liệu của hơn 91,2 triệu thông tin nhân khẩu giữa Cơ sở dữ liệu bảo hiểm xã hội với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư (trong đó có hơn 82,3 triệu người đang đóng bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp, chiếm 94% tổng số người tham gia), tạo cơ sở thuận lợi cho việc thực hiện các thủ tục hành chính lĩnh vực bảo hiểm xã hội; đã thu nhận 64,3 triệu hồ sơ cấp định danh điện tử, kích hoạt trên 42 triệu tài khoản, có 24 địa phương đã hoàn thành cấp tài khoản định danh điện tử để chuẩn bị các điều kiện phục vụ cho việc sử dụng tài khoản VNeID trong giải quyết thủ tục hành chính, thực hiện dịch vụ công trực tuyến theo quy định tại Nghị định số 59/2021/NĐ-CP,...

- Các dịch vụ công liên thông điện tử được đẩy mạnh dựa trên kết nối, chia sẻ, liên thông dữ liệu giữa các cơ quan nhà nước như: Dịch vụ công trực tuyến đăng ký, cấp biển số xe (dựa trên kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các cơ quan đăng kiểm,

<sup>4</sup> Còn 06 Bộ chưa hoàn thành, gồm: Bộ Khoa học và Công nghệ; Bộ Nội vụ; Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; Bộ Công Thương; Bộ Văn hóa, Thể thao và du lịch; Bộ Ngoại giao.

hải quan, thuế, công an giúp cắt giảm được thủ tục xác nhận tờ khai nguồn gốc xe đối với xe nhập khẩu, giảm các giấy tờ phải nộp, thông tin phải điền của chủ xe); dịch vụ công toàn trình Đổi giấy phép lái xe (dựa trên kết nối, chia sẻ dữ liệu giấy khám sức khỏe của các cơ sở khám chữa bệnh thông qua hệ thống thông tin của Bảo hiểm xã hội Việt Nam, dữ liệu xử lý vi phạm hành chính của Bộ Công an giúp giảm thời gian, thủ tục xác minh, kiểm tra và giấy tờ phải nộp,...); 02 nhóm dịch vụ công trực tuyến liên thông “Đăng ký khai sinh - Đăng ký thường trú - Cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ dưới 6 tuổi” và “Đăng ký khai tử - Xóa đăng ký thường trú - Trợ cấp mai táng, hỗ trợ chi phí mai táng” (giúp cắt giảm hồ sơ, giấy tờ, thời gian thực hiện, chi phí đi lại của nhóm khai sinh từ tổng số 21 ngày làm việc xuống còn 4 ngày làm việc; nhóm khai tử từ tổng số 25 ngày làm việc xuống còn 10 ngày làm việc),... Một số bộ, ngành, địa phương thực hiện tốt công tác này như: Bộ Công an, Bộ Giao thông vận tải, Bộ Tài chính (Thuế, Hải quan, Kho bạc nhà nước), Bảo hiểm xã hội Việt Nam, Bình Định,...

- Cổng Dịch vụ công quốc gia đã kết nối, tích hợp với 150 hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu của các cơ quan, đơn vị<sup>5</sup> phục vụ xác thực định danh, đăng nhập một lần và giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công, trong đó đã công khai, đồng bộ thông tin 6.413 TTHC trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính với các Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh; tích hợp, cung cấp gần 4,5 nghìn dịch vụ công trực tuyến, chiếm hơn 70%; phục vụ xác thực, định danh và đăng nhập một lần của gần 10 triệu tài khoản, với 2,8 tỷ lượt truy cập tìm hiểu thông tin và dịch vụ, trung bình mỗi ngày có 106 nghìn hồ sơ trực tuyến, 50 nghìn giao dịch thanh toán trực tuyến trên Cổng.

- Có 03 Bộ (Nội vụ, Tư pháp, Giao thông vận tải) và 31 địa phương<sup>6</sup> đã hoàn thành việc xây dựng, kết nối, tích hợp Kho dữ liệu điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh với Kho dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia để chia sẻ, tái sử dụng dữ liệu số hóa phục vụ giải quyết thủ tục hành chính. Bên cạnh đó, một số bộ, ngành, địa phương đã chủ động nghiên cứu, triển khai các giải pháp kết nối, chia sẻ tại bộ, ngành, địa phương giúp việc triển khai thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến thuận lợi, hiệu quả hơn như: (1) Tỉnh Bình Định thực hiện kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính với Hệ thống thông tin của các bệnh viện, trường học, doanh nghiệp cấp nước, vệ sinh môi trường trên địa bàn tỉnh giúp người dân Bình Định thực hiện thanh toán trực tuyến viện phí, phí trên Hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công quốc gia; (2) Tỉnh Vĩnh Phúc xây dựng Cơ sở dữ liệu quản lý lao động nước ngoài làm việc trên địa bàn tỉnh trên cơ sở số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và kết nối,

<sup>5</sup> Cổng DVCQG đã kết nối, chia sẻ dữ liệu với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của 24 bộ, ngành, 63 địa phương; 16 ngân hàng, trung gian thanh toán; 10 cơ sở dữ liệu quốc gia, chuyên ngành; các Tập đoàn, tổng công ty, công ty, bệnh viện,...

<sup>6</sup> 31 địa phương gồm: An Giang; Bà Rịa – Vũng Tàu; Bắc Ninh; Bình Định; Bến Tre; Điện Biên; Đồng Tháp; Đắk Lắk; Hà Nam; Hưng Yên; Hà Tĩnh; Hải Dương; Hòa Bình; Kiên Giang; Kon Tum; Lào Cai; Lâm Đồng; Nam Định; Ninh Thuận; Nghệ An; Quảng Ngãi; Quảng Trị; Quảng Nam; Sóc Trăng; TP. Cần Thơ; Trà Vinh; Thái Nguyên; Thanh Hóa; Tuyên Quang; Vĩnh Long; Yên Bái.

chia sẻ dữ liệu với các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh giúp việc quản lý và giải quyết có hiệu quả các thủ tục hành chính liên quan đến người nước ngoài, nhất là các dịch vụ công trực tuyến về cấp giấy phép lao động cho người nước ngoài trên địa bàn tỉnh thuận lợi, hiệu quả hơn,...

### **b) Hạn chế, tồn tại**

- Việc tái sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa phục vụ giải quyết thủ tục hành chính theo nguyên tắc người dân, doanh nghiệp chỉ cung cấp thông tin một lần còn rất hạn chế, 9 tháng đầu năm 2023 chỉ đạt khoảng 3% (1,8 triệu hồ sơ có tái sử dụng lại thông tin, dữ liệu trong tổng số hơn 62 triệu hồ sơ TTHC).

- Hiện nay, có nhiều thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền thực hiện của cơ quan nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương do các bộ, ngành triển khai cung cấp trên môi trường mạng như: Bộ Tư pháp (Hệ thống quản lý hộ tịch điện tử; Hệ thống quản lý lý lịch tư pháp); Bộ Kế hoạch và Đầu tư (Hệ thống đăng ký doanh nghiệp; đăng ký hộ kinh doanh); Bộ Giao thông vận tải (Hệ thống quản lý vận tải đường bộ; Hệ thống quản lý đăng ký giấy phép lái xe); Bộ Tài nguyên và Môi trường (Hệ thống CSDL đất đai); Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội (Hệ thống Đăng ký, giải quyết chính sách trợ giúp xã hội); Bộ Xây dựng (Hệ thống cấp giấy phép xây dựng nhà ở riêng lẻ và cung cấp thông tin quy hoạch; Hệ thống cấp chứng chỉ hành nghề); Bộ Tài chính (Cấp mã số cho đơn vị có quan hệ ngân sách); Bộ Y tế (Hệ thống cấp chứng chỉ hành nghề),... nhưng chưa hoàn thành kết nối, đồng bộ thông tin tiếp nhận, xử lý hồ sơ với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh dẫn đến tình trạng cán bộ, công chức, viên chức phải thực hiện cập nhật trên nhiều hệ thống, gây lãng phí thời gian, chi phí, nguồn lực, giảm năng suất lao động.

- Việc xây dựng, đưa vào khai thác trên quy mô toàn quốc đối với một số cơ sở dữ liệu quốc gia, chuyên ngành như: Đất đai, Hộ tịch,... còn chậm, chưa đồng bộ, chưa đáp ứng được yêu cầu của Chính phủ, xã hội.

- Vấn đề xử lý phối hợp, kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các cơ quan và tình trạng “cát cứ thông tin” vẫn còn là lực cản trong chuyển đổi số. Cơ sở dữ liệu thuộc phạm vi quản lý của một số bộ, ngành chưa được nâng cấp, sẵn sàng kết nối, chia sẻ để tái sử dụng dữ liệu trong giải quyết thủ tục hành chính, thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

## **4. Giải quyết thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính**

### **a) Kết quả đạt được**

- Dịch vụ công trực tuyến có sự cải thiện rõ rệt cả về số lượng và chất lượng. Về số lượng, tại các bộ, ngành, có khoảng gần 4,5 nghìn thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết (bao gồm cả các thủ tục hành chính của cơ quan ngành dọc đóng tại địa phương) thì có khoảng 1,9 nghìn TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình (chiếm 42%), 1,3 nghìn dịch vụ công trực tuyến một phần (chiếm 28,8%). Tại các địa phương, trung bình mỗi tỉnh có khoảng gần 1,9 nghìn thủ tục hành chính thì có khoảng 853 TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình (chiếm 46,5%), 604 TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến một phần (chiếm

32,9%). Về số lượng hồ sơ trực tuyến, tỷ lệ hồ sơ trực tuyến của các bộ, ngành khoảng 80,7% (tăng 1,5 lần so với năm 2022), của địa phương khoảng 63,5% (tăng 1,8 lần so với năm 2022) trên tổng số hồ sơ tiếp nhận, giải quyết TTHC. Một số bộ, ngành, địa phương thực hiện tốt như: Bộ Công an; Bộ Quốc phòng; Bộ Tài chính (Thuế, hải quan); Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn (Thức ăn chăn nuôi); Đà Nẵng; An Giang; Bắc Giang; Bà Rịa – Vũng Tàu; Bình Định; Bình Dương; Cà Mau; Hải Dương; Nghệ An; Thanh Hóa; Hà Nam; Hải Phòng; Thái Nguyên; Thái Bình; ...

- Có 08 bộ và 29 địa phương<sup>7</sup> triển khai việc tiếp nhận, giải quyết không phụ thuộc vào địa giới hành chính đối với các hồ sơ tiếp nhận trực tiếp theo 02 phương thức: (1) Tiếp nhận, xử lý, trả kết quả không phụ thuộc vào địa giới hành chính như: Quy định cho phép cấp Căn cước công dân, xác nhận cư trú (ngành Công an), cấp lại thẻ bảo hiểm y tế (ngành Bảo hiểm xã hội), đổi giấy phép lái xe (ngành Giao thông vận tải) tại tương ứng bất kỳ cơ quan công an xã, phường, cơ quan bảo hiểm xã hội cấp huyện, Sở Giao thông vận tải nơi sinh sống, học tập, cư trú, ... (2) Tiếp nhận, trả kết quả không phụ thuộc vào địa giới hành chính, trong đó 29 địa phương đã ban hành danh mục các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp tỉnh cho phép công dân có quyền lựa chọn nộp hồ sơ và nhận kết quả tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã, ... Số lượng hồ sơ thủ tục hành chính được tiếp nhận, giải quyết không phụ thuộc vào địa giới hành chính là 6,9 triệu hồ sơ, trong đó bộ, ngành là 3,4 triệu hồ sơ, địa phương là 3,5 triệu hồ sơ.

### **b) Hạn chế, tồn tại**

- Số lượng dịch vụ công trực tuyến được các bộ công bố, cung cấp cho người dân, doanh nghiệp cao nhưng còn nhiều dịch vụ công trực tuyến không đảm bảo mức độ dịch vụ, nhất là dịch vụ công toàn trình; một số cơ quan, đơn vị lựa chọn cung cấp dịch vụ công trực tuyến đối với một số thủ tục hành chính thường xuyên không phát sinh hồ sơ gây lãng phí, tốn kém đầu tư mà không hiệu quả; một số dịch vụ công trực tuyến thực hiện phức tạp, không đơn giản, thuận lợi hơn so với thực hiện trực tiếp hoặc qua bưu chính. Việc tăng số lượng hồ sơ trực tuyến ở một số cơ quan, đơn vị chưa thực chất, còn có tình trạng làm thay, làm hộ người dân để đạt chỉ tiêu dẫn đến quá tải, chậm trễ trong tiếp nhận hồ sơ của Bộ phận Một cửa.

- Việc xử lý hồ sơ trực tuyến của một số cơ quan, đơn vị còn chậm trễ, thậm chí có hồ sơ không được xử lý hoặc còn để xảy ra tình trạng chậm, muộn cao, nhất là các hồ sơ trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của các bộ, ngành như: Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, ...

<sup>7</sup> Các Bộ, ngành: Công an; Tài Chính; Giao thông vận tải; Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; Y tế; Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Thanh Tra Chính phủ; Bảo hiểm xã hội Việt Nam. Các địa phương: Bắc Giang; Bến Tre; Bình Thuận; Cần Thơ; Cao Bằng; Đà Nẵng; Đắk Lắk; Đồng Nai; Hà Giang; Hà Tĩnh; Hải Dương; Hòa Bình; Khánh Hòa; Kon Tum; Lai Châu; Lâm Đồng; Lạng Sơn; Lào Cai; Long An; Ninh Thuận; Phú Yên; Quảng Nam; Quảng Ninh; Sóc Trăng; Tây Ninh; Thái Nguyên; Trà Vinh; Vĩnh Phúc; Yên Bái

- Việc phối hợp trong xử lý hồ sơ giữa các cơ quan, đơn vị trong giải quyết thủ tục hành chính, nhất là các nhóm thủ tục hành chính, dịch vụ công liên thông còn yếu, chưa có quy trình nội bộ, xác định cụ thể, rõ ràng trách nhiệm, thời hạn giải quyết của từng cơ quan, đơn vị. Một số vướng mắc, bất cập trong quá trình thực hiện chưa kịp thời được tháo gỡ.

- Thói quen, tâm lý, kỹ năng số của một số người dân còn chưa đáp ứng được yêu cầu làm việc trên môi trường số. Công tác tuyên truyền, hướng dẫn của một số cơ quan, đơn vị thực hiện chưa tốt để khuyến khích người dân tham gia thực hiện các dịch vụ công trực tuyến.

## **5. Đổi mới mô hình, nâng cao chất lượng, hiệu quả, năng suất lao động của Bộ phận Một cửa**

### **a) Kết quả thực hiện**

Đến thời điểm hiện nay, theo báo cáo của bộ, ngành và địa phương, cả nước đã thành lập tổng số 11.956 Bộ phận Một cửa (BPMC) các cấp<sup>8</sup> để tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, cụ thể như sau: Tại bộ, cơ quan ngang bộ đã thành lập 867 BPMC; địa phương đã thành lập 11.089 BPMC, trong đó: Tại cấp tỉnh có 58/63 địa phương thành lập Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh, còn 05 địa phương chưa thành lập Trung tâm phục vụ hành chính công (PVHCC), gồm: Thành phố Đà Nẵng vẫn duy trì 31 BPMC của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố (19 BPMC tại các sở, ngành và 12 BPMC tại các đơn vị trực thuộc sở, ngành) và 04 địa phương vẫn duy trì mô hình BPMC tại các sở, ban, ngành cấp tỉnh (gồm: Thành phố Hồ Chí Minh, thành phố Hà Nội, thành phố Hải Phòng, Điện Biên); Tại cấp huyện, có 754 BPMC; Tại cấp xã, có 10.277 BPMC được thành lập tại Ủy ban nhân dân cấp xã.

Bộ phận Một cửa của nhiều bộ, ngành, địa phương đã được quan tâm đầu tư, nâng cấp và chủ động đổi mới mô hình, nâng cao chất lượng hoạt động, trong đó có 03 bộ, 20 địa phương<sup>9</sup> đã tổ chức thực hiện tiếp nhận hồ sơ tại nhà hoặc hẹn giờ giải quyết thủ tục hành chính theo yêu cầu; 01 bộ, 15 địa phương<sup>10</sup> đã bố trí quầy tiếp nhận hồ sơ dành riêng cho người già, phụ nữ mang thai, người khuyết tật, người có công với cách mạng; 02 bộ, 11 địa phương đã bố trí ki-ốt thông minh tại Bộ phận Một cửa phục vụ hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả. Một số địa phương đã nghiên cứu, triển khai các mô hình mới trong tiếp nhận và trả kết quả giúp nâng cao chất lượng, hiệu quả của Bộ phận Một cửa như: (1) tỉnh Lâm Đồng đã thực hiện thí điểm việc tổ chức BPMC theo hướng thu gọn đầu mối, đưa BPMC của UBND phường 4 vào hoạt động tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh để tiếp nhận và giải quyết 165 TTHC cấp xã trên địa bàn; (2) tỉnh Yên Bái đã nghiên cứu, tham mưu và xây

<sup>8</sup> Theo số liệu báo cáo của 16/22 bộ, cơ quan ngang bộ, 60/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương

<sup>9</sup> Bộ, ngành: Quốc phòng; Công thương; Nông nghiệp và Phát triển nông thôn. Các địa phương: Bắc Giang; Bắc Ninh; Cao Bằng; Đà Nẵng; Đắk Lắk; Hà Nội; Hà Tĩnh; Hậu Giang; Hòa Bình; Lâm Đồng; Lào Cai; Long An; Ninh Thuận; Quảng Nam; Quảng Ngãi; Quảng Ninh; Sóc Trăng; Sơn La; Tây Ninh; Thái Nguyên; Trà Vinh; Yên Bái

<sup>10</sup> Bộ Quốc Phòng. Các địa phương: Bình Phước; Đắk Lắk; Hà Giang; Hà Nội; Hà Tĩnh; Lâm Đồng; Long An; Nam Định; Nghệ An; Ninh Bình; Quảng Bình; Quảng Ngãi; Quảng Ninh; Tuyên Quang; Yên Bái.

dựng dự thảo Đề án thí điểm của UBND tỉnh về sắp xếp, ghép Bộ phận PVHCC thành phố và UBND phường Đồng Tâm vào Trung tâm PVHCC tỉnh; ghép Bộ phận PVHCC phường Tân An vào Bộ phận PVHCC thị xã Nghĩa Lộ; ghép Bộ phận PVHCC thị trấn Mậu A vào Bộ phận phục vụ hành chính công huyện Văn Yên và thực hiện cơ chế giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm nhận việc hướng dẫn, tiếp nhận, số hoá hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC; (3) thành phố Hà Nội đang trong quá trình hoàn thiện đề án đổi mới BPMC, trong đó có nội dung tổ chức BPMC theo khu vực; (4) tỉnh Hà Giang thực hiện thí điểm việc tổ chức BPMC theo hướng thu gọn đầu mối, đưa BPMC của UBND phường Nguyễn Trãi vào hoạt động tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh, đưa BPMC của UBND phường Trần Phú, UBND phường Minh Khai vào hoạt động tại BPMC thành phố Hà Giang để tiếp nhận và giải quyết 151 TTHC cấp xã trên địa bàn, theo đó các mô hình trên đã tiết kiệm chi phí đầu tư trụ sở, xây dựng, duy trì hệ thống công nghệ thông tin tại BPMC.....

Nhiều địa phương đã tích cực thực hiện nhiều giải pháp, sáng kiến để nâng cao hiệu quả, năng suất lao động, giảm thời gian chờ đợi của người dân, điển hình như: (1) Cà Mau đã tổ chức chiến dịch 69 ngày đêm triển khai thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, số hóa; (2) Thái Nguyên với mô hình giải quyết TTHC lưu động, thành lập Tổ Đoàn viên Chuyển đổi số, chuyển giao Khoa học kỹ thuật lấy Đoàn TNCS Hồ Chí Minh là lực lượng nòng cốt hỗ trợ người dân thực hiện TTHC tại nhà; (3) Đà Nẵng đã thực hiện đồng thời giải pháp đẩy mạnh thực hiện dịch vụ công trực tuyến (hỗ trợ phí, tăng cường tuyên truyền bằng nhiều hình thức đa dạng); cung cấp chức năng tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ, TTHC bằng QRCode trên ứng dụng zalo; thông báo kết quả giải quyết qua Zalo, email, điện thoại... để chủ động nhận kết quả, không phải chờ đợi; phát huy vai trò của Tổ Công nghệ số cộng đồng và Đại lý dịch vụ công trực tuyến trong việc tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến... Qua đó, thời gian chờ đợi của người dân tại BPMC trên địa bàn thành phố Đà Nẵng giảm xuống chỉ còn trung bình 8,6 phút/1 lượt giao dịch, đạt chỉ tiêu đặt ra giai đoạn 2023-2025 (chỉ tiêu đặt ra trung bình còn tối đa 15 phút/01 lượt giao dịch ),...

Bên cạnh đó, trên cơ sở đánh giá thực trạng, nhu cầu, năng lực, một số tỉnh đã thực hiện việc chuyển giao một số công việc trong hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả thủ tục hành chính cho doanh nghiệp bưu chính công ích thực hiện như Lâm Đồng, Đồng Tháp, Gia Lai, Bình Định,... Theo báo cáo của các địa phương này, việc thực hiện thuê dịch vụ bưu chính công ích giúp tăng năng suất lao động, giảm nhân lực, tiết kiệm chi phí cụ thể như: Tại tỉnh Lâm Đồng nhân sự Trung tâm phục vụ hành chính công đã giảm 40 người (từ 54 cán bộ công chức khi thuê dịch vụ bưu chính công ích chỉ còn 14 nhân viên), cấp huyện giảm từ 4-5 công chức/01 BPMC cấp huyện; tỉnh Đồng Tháp tiết kiệm ngân sách hàng tháng cho BPMC các cấp khoảng 250 triệu đồng/tháng,...

### **b) Hạn chế, tồn tại**

- Một số bộ, ngành, địa phương chưa chủ động nghiên cứu, thực hiện các giải pháp đổi mới mô hình, nâng cao chất lượng, hiệu quả, năng suất lao động của

Bộ phận Một cửa phù hợp với điều kiện thực tế của bộ, ngành, địa phương. Nhìn chung, năng suất lao động trong thực hiện tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính chưa được cải thiện, thậm chí có nơi do tình trạng làm thay, làm hộ dịch vụ công trực tuyến cho người dân dẫn đến quá tải, tăng thời gian chờ đợi, tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính, giảm mức độ hài lòng.

- Một số mô hình đổi mới trong thực hiện tiếp nhận, trả kết quả thủ tục hành chính có kết quả thí điểm hiệu quả, khả quan nhưng chậm được tổng kết, nhân rộng.

- Việc triển khai cơ chế chuyển giao doanh nghiệp bưu chính công ích thực hiện một hoặc một số công việc trong hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ và trả kết quả thủ tục hành chính còn gặp vướng mắc do thiếu các quy định về định mức kinh tế - kỹ thuật phục vụ cho việc lập, thẩm định, phê duyệt và triển khai đề án,...

- Cơ chế, chính sách hỗ trợ đối với cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa chưa đồng bộ, đầy đủ để khuyến khích, động viên kịp thời đối với đội ngũ này.

## **6. Đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp dựa trên dữ liệu theo thời gian thực**

### **a) Kết quả đạt được**

Ngày 23 tháng 6 năm 2022, Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 766/QĐ-TTg phê duyệt Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử (Bộ Chỉ số). Đây là công cụ hữu hiệu phục vụ sự chỉ đạo, điều hành của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Lãnh đạo các bộ, ngành, địa phương trong việc quản lý chất lượng thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công hoàn toàn dựa trên dữ liệu theo thời gian thực; giúp kiểm soát thực thi ("điểm nghẽn" lớn nhất hiện nay), tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, trách nhiệm giải trình trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công, dựa trên cơ sở đổi mới việc kiểm soát quy trình và kết quả đầu ra theo thời gian thực, cá thể hóa trách nhiệm đến từng cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động; đồng thời, kịp thời phát hiện các khó khăn, vướng mắc, bất cập trong quy định, cũng như thực hiện thủ tục hành chính để từ đó xác định nguyên nhân, giải pháp khắc phục, nâng cao chất lượng phục vụ, mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp. Bộ Chỉ số được triển khai chính thức từ 01 tháng 8 năm 2022 với 05 nhóm chỉ số: (1) Công khai, minh bạch; (2) Tiến độ, kết quả giải quyết; (3) Số hóa hồ sơ; (4) Cung cấp dịch vụ trực tuyến; (5) Mức độ hài lòng.

Trên cơ sở Bộ chỉ số, hiện nay, có 10 bộ, 47 địa phương đã thường xuyên công khai kết quả đánh giá, nhất là danh sách cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan, đơn vị dễ xảy ra chậm trễ, những nhiễu, tiêu cực trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công, từ đó tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, trách nhiệm giải trình, cải thiện rõ rệt chất lượng phục vụ, mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp, cụ thể: 9 tháng đầu năm 2023, tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hoặc sớm hạn của địa phương đạt 90%, của bộ, ngành đạt 50,2% (tăng 10% so với cùng kỳ năm 2022); Mức độ hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến nghị của địa phương đạt

93%, của bộ, ngành đạt 76,6%. Một số bộ, ngành, địa phương thực hiện tốt như: Bộ Tài chính, Bộ Quốc phòng, Bình Định, Tây Ninh, Bắc Giang, Bình Phước, Hòa Bình, Hậu Giang, Kon Tum, Lâm Đồng, Lào Cai, Quảng Bình, Quảng Ninh, Quảng Ngãi, Sóc Trăng, Thái Nguyên, Yên Bái,...

### **b) Hạn chế, tồn tại**

- Chất lượng thực hiện thủ tục hành chính, mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp có được cải thiện nhưng chưa đáng kể, nhất là trong các lĩnh vực như: Đất đai, xây dựng, đầu tư,... Vẫn còn tình trạng nhũng nhiễu, tiêu cực, phát sinh thêm thủ tục hành chính, hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

- Vẫn còn nhiều bộ, ngành, địa phương chưa thực hiện nghiêm chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ về việc thường xuyên đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp theo Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp và công khai kết quả đánh giá trên phương tiện thông tin đại chúng.

- Việc nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tại một số bộ, ngành, địa phương còn chậm dẫn đến tình trạng không cập nhật, đồng bộ đầy đủ dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính tại bộ, ngành, địa phương phục vụ đánh giá, giám sát. Việc công khai, minh bạch, nhất là công khai, minh bạch quá trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ ở một số cơ quan, đơn vị còn yếu, còn có tình trạng tiếp nhận hồ sơ “ngoài luồng”, không được cập nhật trên Hệ thống, không thể theo dõi, giám sát, đánh giá chất lượng.

- Kỷ luật, kỷ cương hành chính của một số cơ quan, đơn vị chưa nghiêm; chưa thực hiện việc báo cáo giải trình và xin lỗi người dân, doanh nghiệp trường hợp để xảy ra chậm muộn, tiêu cực trong giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị; chưa kịp thời phát hiện, xử lý nghiêm các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức có hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực, làm phát sinh thêm thủ tục hành chính, hồ sơ, giấy tờ, yêu cầu điều kiện không đúng quy định hoặc nhiều lần để xảy ra tình trạng chậm trễ trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy định pháp luật về đánh giá, xếp loại chất lượng và xử lý kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức.

## **II. GIẢI PHÁP**

### **1. Đánh giá chung**

Thời gian qua, việc thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công đã có nhiều chuyển biến tích cực, bước đầu đã gắn kết với chuyển đổi số theo hướng người dân, doanh nghiệp chỉ cung cấp thông tin một lần, chất lượng phục vụ, mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp ngày một được cải thiện. Tuy nhiên, vẫn còn nhiều hạn chế, tồn tại như đã đánh giá ở mục I.

Nguyên nhân chính của tồn tại, hạn chế trên là: (1) Quy định thủ tục hành chính trong nhiều văn bản quy phạm pháp luật còn bất cập, chưa phù hợp với thực tiễn nhưng chậm được sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện; (2) Công khai, minh bạch trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công còn yếu; (3)

Kỷ luật, kỷ cương hành chính chưa nghiêm, chưa thực sự gắn việc đánh giá chất lượng thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công với đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức định kỳ, hàng năm; (4) Chưa phát huy được nhân tố con người trong thực hiện đổi mới, chuyển đổi số trong thực hiện thủ tục hành chính; (5) Chưa phát huy được vai trò của cải cách, tiềm năng của dữ liệu trong việc cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính, cải thiện chất lượng dịch vụ, nâng cao năng suất lao động; (6) Chất lượng dịch vụ công trực tuyến còn thấp, chưa lấy người dùng làm trung tâm; (7) Chậm phát hiện, xử lý các khó khăn, vướng mắc, bất cập trong thực hiện, còn tình trạng đùn đẩy, né tránh trách nhiệm,..; (8) Hạ tầng công nghệ thông tin còn yếu, thiếu đồng bộ; (9) Tâm lý, thói quen làm theo phương thức truyền thống, kỹ năng số của một bộ phận người dân chưa được cải thiện; (10) Chưa huy động được sự tham gia, giám sát, đánh giá của người dân, doanh nghiệp, hiệp hội trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công.

## **2. Giải pháp**

Để kịp thời chấn chỉnh và khắc phục những tồn tại, hạn chế nguyên nhân nêu trên, nâng cao chất lượng phục vụ, mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công, đề nghị tập trung triển khai một số giải pháp cụ thể như sau:

### **a) Về thể chế**

- Tập trung đẩy mạnh thực hiện việc cải cách thủ tục hành chính, phân cấp, phân quyền, đánh giá tác động chính sách và tham vấn đối tượng thực hiện trong quá trình xây dựng thể chế. Kịp thời nắm bắt và xử lý dứt điểm những vướng mắc, khó khăn cho người dân, doanh nghiệp trong thực hiện cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính; không để tình trạng kéo dài, đùn đẩy gây tốn kém chi phí, công sức và thời gian đi lại cũng như ảnh hưởng đến cơ hội đầu tư kinh doanh của người dân và doanh nghiệp.

- Rà soát, sửa đổi các quy định thủ tục hành chính tại các văn bản quy phạm pháp luật chuyên ngành để chuyển từ phương thức tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính truyền thống, giấy tờ, trực tiếp sang trực tuyến, số hóa, sử dụng dữ liệu kịp thời tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc về thể chế trong thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

- Tiếp tục hoàn thiện các quy định trong thực hiện thủ tục hành chính để đáp ứng yêu cầu trong giai đoạn mới như: Các định mức kinh tế - kỹ thuật, quy định nội dung chi, mức chi cho số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính; các quy định, hướng dẫn, định mức kinh tế - kỹ thuật làm cơ sở cho việc tổ chức xã hội hóa trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính do bưu chính công ích thực hiện; các quy định, tiêu chí rà soát phân cấp thực hiện thủ tục hành chính,...

- b) Tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị về nâng cao chất lượng phục vụ trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công cho người dân, doanh nghiệp, trong đó, việc hoàn thành các mục tiêu, chỉ tiêu về

thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công là căn cứ đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của người đứng đầu và cơ quan, đơn vị hàng năm.

c) Chủ động thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng, quản lý công bố, công khai thủ tục hành chính theo quy định; bảo đảm 100% hồ sơ của các thủ tục hành chính phải được cập nhật trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và công khai quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính để theo dõi, giám sát, đánh giá. Số lượng hồ sơ tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính được tổng hợp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính là một căn cứ để đánh giá năng suất lao động, phê duyệt biên chế và bố trí nhân sự của cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công.

d) Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trong tiếp nhận giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công. Thực hiện nghiêm việc báo cáo giải trình của người đứng đầu và xin lỗi người dân, doanh nghiệp đối với các trường hợp để xảy ra chậm muộn, tiêu cực trong giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị; thực hiện thanh tra, kiểm tra công vụ, kiên quyết xử lý nghiêm các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức có hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực, làm phát sinh thêm thủ tục hành chính, hồ sơ, giấy tờ, yêu cầu điều kiện không đúng quy định hoặc nhiều lần để xảy ra tình trạng chậm trễ trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính. Định kỳ hàng tháng công khai kết quả đánh giá Bộ Chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công và danh sách cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan, đơn vị để xảy ra chậm trễ theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23 tháng 6 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ; căn cứ kết quả đánh giá của Bộ Chỉ số để xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị, người đứng đầu cơ quan, đơn vị và cán bộ, công chức, viên chức theo đúng quy định pháp luật về đánh giá, xếp loại chất lượng và xử lý kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức.

đ) Tập trung tái cấu trúc quy trình, cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính trên cơ sở liên thông điện tử và tái sử dụng dữ liệu để xây dựng, cung cấp dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến bảo đảm tuân thủ nguyên tắc lấy người dùng làm trung tâm. Kiên quyết không xây dựng, cung cấp dịch vụ công trực tuyến đối với thủ tục hành chính hoặc nhóm thủ tục hành chính liên thông chưa có phương án tái cấu trúc quy trình hoặc không phát sinh hồ sơ trong ba năm gần nhất; rà soát, tạm dừng cung cấp cho đến khi được nâng cấp, hoàn thiện đối với dịch vụ công 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.

e) Hoàn thành các giải pháp kỹ thuật, hạ tầng để thực hiện kết nối, tích hợp Hệ thống định danh và xác thực điện tử do Bộ Công an quản lý (VneID) với Cổng dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh, hoàn thành và đưa vào sử dụng tài khoản định danh điện tử VNeID trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ hành chính công trên môi trường điện tử trước ngày 01 tháng 7 năm 2024.

g) Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ chủ trì, phối hợp với Bộ Thông tin và Truyền thông, Văn phòng Chính phủ và các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương rà soát, hoàn thành việc tích hợp, đồng bộ thông tin tiếp nhận, xử lý hồ sơ trên Cổng dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh đối với các dịch vụ công thuộc thẩm quyền thực hiện của cơ quan nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương do các bộ, ngành triển khai cung cấp trên môi trường mạng, tránh tiếp diễn tình trạng cán bộ, công chức, viên chức phải thực hiện cập nhật trên nhiều hệ thống, gây lãng phí thời gian, chi phí, nguồn lực, giảm năng suất lao động.

h) Thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy định của Chính phủ tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và Nghị định số 107/2021/NĐ-CP, gắn việc số hóa với việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; tăng cường kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành với Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh, hoàn thành việc kết nối Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh với Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; không yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp thông tin, giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính đã được số hóa hoặc chia sẻ từ các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành theo đúng quy định.

i) Nâng cao hiệu quả công tác phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị trong giải quyết thủ tục hành chính, nhất là các nhóm thủ tục hành chính, dịch vụ công liên thông. Trong đó, các bộ, ngành phải rà soát, hoàn thành việc công bố quy trình nội bộ xác định rõ thời hạn, trách nhiệm giải quyết trong từng bước, giai đoạn đối với các thủ tục hành chính liên thông giữa các cơ quan trung ương và địa phương; chủ trì, phối hợp với bộ, ngành, cơ quan liên quan kịp thời xem xét, giải quyết khó khăn, vướng mắc, kiến nghị, đề xuất của các địa phương về các vấn đề liên quan đến thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý.

k) Nâng cao hiệu lực, hiệu quả, đẩy mạnh thực hiện Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030 (Đề án 06) tại bộ, ngành, địa phương, trong đó tập trung hoàn thành việc tháo gỡ các “điểm nghẽn” theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ tại công văn số 452/TTg-KSTT ngày 23 tháng 5 năm 2023.

l) Thực hiện tốt công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính; người đứng đầu thường xuyên tổ chức đối thoại với người dân, doanh nghiệp. Nâng cao chất lượng trả lời phản ánh, kiến nghị, chấm dứt tình trạng không trả lời hoặc trả lời chung chung, không cụ thể, rõ ràng, né tránh, đùn đẩy trách nhiệm.

m) Thực hiện các giải pháp phù hợp huy động, khuyến khích người dân, doanh nghiệp chủ động tham gia thực hiện các nội dung chuyển đổi số trong thực hiện thủ tục hành chính. Năm 2023, tập trung hoàn thành xây dựng, trình cấp có

thảm quyền quy định miễn hoặc giảm phí, lệ phí trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến để khuyến khích người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

n) Chủ động đổi mới, nâng cao hiệu quả, năng suất lao động của Bộ phận Một cửa theo thảm quyền, trường hợp vượt thảm quyền báo cáo Thủ tướng Chính phủ xem xét, quyết định theo quy định tại khoản 8 Điều 7 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (đã được sửa đổi, bổ sung).

p) Có cơ chế, chính sách phù hợp, thực hiện ưu tiên bố trí đầy đủ nhân lực, kinh phí hàng năm cho việc triển khai các nhiệm vụ cải cách thủ tục hành chính, chuyên đổi số, hoàn thành các mục tiêu theo chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

### III. KIẾN NGHỊ

Để tiếp tục nâng cao hiệu quả các giải pháp đổi mới việc giải quyết thủ tục hành chính, Văn phòng Chính phủ kính đề nghị:

1. Thủ tướng Chính phủ ban hành Chỉ thị của Thủ tướng Chính phủ về tiếp tục đẩy mạnh các giải pháp nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công phục vụ người dân, doanh nghiệp (*xin gửi kèm dự thảo Chỉ thị của Thủ tướng Chính phủ*).

2. Các bộ, ngành, địa phương căn cứ báo cáo này và Chỉ thị được Thủ tướng Chính phủ ban hành triển khai ngay các giải pháp để khắc phục tồn tại, hạn chế và nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công phục vụ người dân, doanh nghiệp tại bộ, ngành, địa phương./.

#### Nơi nhận:

- Như trên;
- Các Phó TTgCP (để b/c);
- Các bộ, cơ quan ngang bộ, Cơ quan thuộc CP;
- UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- VPCP: BTCN, các PCN;
- Trợ lý, Thư ký TTg, các PTTg;
- các Vụ, Cục: TH, KTTH, PL, KGVX, NC, CN, NN, ĐMDN, TCCV, Công TTĐTCP;
- Lưu: VT, KSTT (2b).

#### BỘ TRƯỞNG, CHỦ NHIỆM



**Trần Văn Sơn**