VĂN PHÒNG CHÍNH PHỦ	CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
	Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 3146/BC-VPCP	*Hà Nội, ngày 09 tháng 5 năm 2024*

BÁO CÁO
Về việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử và quản lý, vận hành Cổng Dịch vụ công quốc gia

Thực hiện chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ tại Công văn số 452/TTg-KSTT ngày 23 tháng 5 năm 2023, Văn phòng Chính phủ đã phối hợp với các bộ, ngành, địa phương thực hiện đồng bộ nhiều giải pháp nhằm tháo gỡ các "điểm nghẽn" trong thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử và quản lý, vận hành Cổng Dịch vụ công quốc gia nhằm đẩy mạnh việc cải cách thủ tục hành chính gắn với chuyển đổi số phục vụ người dân, doanh nghiệp, nâng cao chất lượng, mức độ hài lòng trong thực hiện thủ tục hành chính (TTHC), cung cấp dịch vụ công. Để chuẩn bị nội dung cho Hội nghị sơ kết 01 năm thực hiện Công văn số 452/TTg-KSTT ngày 23 tháng 5 năm 2023 của Thủ tướng Chính phủ, Văn phòng Chính phủ báo cáo một số kết quả đạt được như sau:

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Về hoàn thiện thể chế

Đã hoàn thành việc xây dựng, ban hành hoặc trình cấp có thẩm quyền ban hành một số văn bản quy phạm pháp luật tạo cơ sở pháp lý đầy đủ, tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc trong quá trình chuyển đổi môi trường, phương thức làm việc, giải quyết thủ tục hành chính từ thủ công, giấy tờ sang môi trường số, gồm: 02 Luật (Luật Giao dịch điện tử; Luật Căn cước); 02 Thông tư (Thông tư số 21/2023/TT-BTTT 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 số 13/2023/TT-BNV ngày 31/8/2023 của Bộ Nội vụ hướng dẫn lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử). Hiện nay, các bộ đang khẩn trương hoàn thành việc xây dựng, trình ban hành các văn bản quy phạm pháp luật hướng dẫn Luật Giao dịch điện tử và Luật Căn cước.

Đồng thời, nhằm đơn giản hóa các thông tin, giấy tờ là thành phần hồ sơ công dân cần khai, nộp trong quá trình thực hiện TTHC dựa trên dữ liệu mà cơ

quan nhà nước quản lý, khai thác từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ đã chỉ đạo các bộ, cơ quan tập trung rà soát, đơn giản hóa TTHC, giấy tờ công dân liên quan đến quản lý dân cư. Tính đến nay, các bộ, ngành đã đơn giản hóa 765/1.084 TTHC được giao tại các Nghị quyết chuyên đề của Chính phủ về đơn giản hóa TTHC, giấy tờ công dân liên quan đến quản lý dân cư, đạt 71%; có 07/19 bộ, ngành[1] đã thực hiện 100% phương án đơn giản hóa. Thực hiện chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ về việc rà soát và đề xuất điều chỉnh, đưa ra lộ trình sửa đổi văn bản quy phạm pháp luật (VBQPPL)[2], các bộ, ngành đã có báo cáo, đề xuất điều chỉnh phương án đơn giản hóa của 317 TTHC tại 65 VBQPPL[3] và không tiếp tục thực hiện phương án đơn giản hóa đối với 19 TTHC *(Chi tiết tại Phụ lục I)*.

Bên cạnh đó, để khuyến khích người dân, doanh nghiệp thực hiện dịch vụ công trực tuyến, trên cơ sở đề xuất của các bộ, ngành, Bộ Tài chính đã ban hành Thông tư số 63/2023/TT-BTC ngày 16/10/2023 sửa đổi, bổ sung một số điều của một số Thông tư quy định về phí, lệ phí của Bộ trưởng Bộ Tài chính nhằm khuyến khích sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Tại địa phương, đã có 57/63 tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương ban hành chính sách miễn, giảm phí, lệ phí trong sử dụng dịch vụ công trực tuyến[4].

2. Hoàn thiện Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh và Cổng Dịch vụ công quốc gia

100% cơ quan, đơn vị đã quan tâm nâng cấp, hoàn thiện Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, trong đó đã có 63/63 địa phương, 11/22 bộ, ngành[5] hoàn thành việc nâng cấp, hoàn thiện Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh đáp ứng quy định tại Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ và việc kết nối, chia sẻ dữ liệu với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư phục vụ giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công. Bên cạnh đó, đã có 58/63 địa phương, 8/20 bộ, ngành[6] hoàn thành việc kết nối Kho quản lý dữ

---

[1] Gồm: Công an, Khoa học và Công nghệ, Lao động - Thương binh và Xã hội, Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Xây dựng, Giao thông vận tải, Bảo hiểm xã hội Việt Nam.

[2] Thông báo số 06/TB-VPCP ngày 06 tháng 01 năm 2024 của Văn phòng Chính phủ.

[3] Gồm: 01 Luật, 26 Nghị định, 08 Thông tư liên tịch, 30 Thông tư.

[4] 06 Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố chưa ban hành, gồm: Cần Thơ, Đắk Nông, Kiên Giang, Sóc Trăng, Tây Ninh và Thành phố Hồ Chí Minh

[5] Còn 11 bộ, ngành chưa hoàn thành, gồm: Công Thương; Giáo dục và Đào tạo; Kế hoạch và Đầu tư; Khoa học và Công nghệ; Tài nguyên và Môi trường; Lao động, Thương binh và Xã hội; Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; Y tế; Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Thanh tra Chính phủ, Ủy ban Dân tộc

[6] Các bộ, địa phương chưa hoàn thành, gồm: 12 bộ, ngành (Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; Công an, Y tế; Khoa học và Công nghệ; Lao động, Thương binh và Xã hội; Giáo dục và Đào tạo; Tài nguyên và Môi trường; Công Thương; Tài chính; Kế hoạch và Đầu tư; Ngoại giao; Bảo hiểm Xã hội Việt Nam) và 05 tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương (Bạc Liêu; Bắc Kạn; Đắk Nông; Phú Yên; Thái Bình).

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 phục vụ giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công.

Cổng Dịch vụ công quốc gia tiếp tục được nâng cấp, hoàn thiện để đáp ứng các quy định, yêu cầu, chỉ đạo mới của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ (Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP, Nghị định số 59/2022/NĐ-CP, Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg, Quyết định số 274/QĐ-TTg ngày 12/3/202019 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án Cổng Dịch vụ công quốc gia, Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022 của Thủ tướng Chính phủ; Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 27/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ). Đến nay, 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; công khai toàn bộ 6.287 TTHC, trong đó đã tích hợp, cung cấp hơn 4.500 dịch vụ công trực tuyến; có hơn 14,3 triệu tài khoản; hơn 309 triệu hồ sơ đồng bộ, hơn 26,4 triệu giao dịch thanh toán trực tuyến với số tiền hơn 12.616 tỷ đồng. Các Bộ, ngành cũng đã tập trung chuẩn hóa danh mục dữ liệu dùng chung, nhất là danh mục kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính làm cơ sở để triển khai chia sẻ, tái sử dụng hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính đã được số hóa. Đồng thời, về an toàn, an ninh thông tin, Cổng Dịch vụ công quốc gia đã được Cục An toàn thông tin (Bộ Thông tin và Truyền thông), Cục An ninh mạng và phòng, chống tội phạm công nghệ cao (Bộ Công an) tổ chức kiểm tra, đánh giá và thực hiện giám sát an toàn thông tin 24/7, giúp phát hiện sớm các cuộc tấn công mạng để tổ chức công tác điều phối ứng cứu sự cố với các đơn vị liên quan hiệu quả, kịp thời.

3. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến

Tính đến hết tháng 4 năm 2024, các bộ, ngành, địa phương đã cung cấp 4.510 dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (chiếm 71,7% tổng số 6.287 thủ tục hành chính), trong đó có 3.688 dịch vụ công trực tuyến toàn trình. Theo tổng hợp kết quả đánh giá Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp theo Quyết định 766/QĐ-TTg ngày 27/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ, tỷ lệ hồ sơ trực tuyến của các bộ, ngành, địa phương có sự cải thiện rõ rệt, cụ thể: Ở địa phương đạt 47,8% (4.954.457/10.364.973) trong tổng số hồ sơ TTHC, tăng 21,9% so với cùng kỳ năm 2023; ở bộ, ngành đạt 49,4% (8.589.847/17.388.356) trong tổng số hồ sơ TTHC, tăng 19% so với cùng kỳ năm 2023. Về thanh toán trực tuyến, tỷ lệ thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính trong thực hiện TTHC, dịch vụ công tăng, cụ thể: Ở bộ, ngành đạt 24,11% (134.765/558.853) trên tổng số hồ

sơ TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính; ở địa phương đạt 43,11% (2.731.389/6.335.726) trên tổng số hồ sơ TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính, tăng 30,48% so với cùng kỳ năm 2023. Tính trung bình mỗi ngày, có khoảng 120 nghìn hồ sơ TTHC trực tuyến và 60 nghìn giao dịch thanh toán trực tuyến được thực hiện từ Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Để tiếp tục nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến; theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, đến nay, đã có 15/22 bộ, ngành[7] đã hoàn thành công bố danh mục TTHC thuộc phạm vi quản lý có đủ điều kiện thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình để tổ chức thực hiện thống nhất trong toàn quốc. Các bộ, ngành, địa phương đã tập trung triển khai tái cấu trúc quy trình, cung cấp các dịch vụ công trực tuyến thiết yếu theo Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022 của Thủ tướng Chính phủ (Đề án 06), Quyết định số 422/QĐ-TTg ngày 04/4/2022 của Thủ tướng Chính phủ, Quyết định số 206/QĐ-TTg ngày ngày 28/02/2024 của Thủ tướng Chính phủ. Theo đó, đã hoàn thành, cung cấp 25/25 dịch vụ công theo Đề án 06/CP và 17/28 dịch vụ công theo Quyết định số 422/QĐ-TTg ngày 04/4/2022 trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia *(Danh mục các dịch vụ công chưa hoàn thành tại Phụ lục II)*; trong đó, 23/25 dịch vụ công thiết yếu đã được thực hiện toàn trình. Hầu hết các dịch vụ công thiết yếu được tái cấu trúc quy trình, cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính trên cơ sở liên thông điện tử, tái sử dụng dữ liệu số hóa giúp giảm thủ tục, thời gian, chi phí thực hiện thủ tục hành chính 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, 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 thủ tục hành chính có tỷ lệ hồ sơ trực tuyến cao như: Thông báo lưu trú (99,98%), Cấp điện mới từ lưới điện hạ áp (86,97%), Thay đổi chủ thể hợp đồng

[7] Còn 07 bộ, ngành chưa hoàn thành, gồm: Ngoại giao, Tài chính, Lao động Thương binh và Xã hội, Y tế, Ủy ban dân tộc, Thanh tra Chính phủ, Bảo hiểm xã hội Việt Nam.

mua bán điện (90,6%)... Trong đó, riêng việc cung cấp 25/25 dịch vụ công thiết yếu theo Đề án số 06 *(Chi tiết tại Phụ lục III)* đã giúp hằng năm tiết kiệm cho nhà nước, xã hội gần 3.500 tỷ đồng.

Mặt khác, đã hoàn thành việc kết nối 63/63 Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh, 21/21[8] Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ với VNeID thông qua Cổng dịch vụ công quốc gia. Theo đó, công dân Việt Nam có thể đăng nhập bằng tài khoản định danh điện tử VNeID để thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh. Đồng thời, công dân có thể sử dụng tài khoản định danh điện tử để chuẩn hóa, làm sạch các tài khoản dịch vụ công khi đăng nhập. Đến nay, Cổng Dịch vụ công quốc gia đã có 14.898.369 tài khoản điện tử, trong đó có hơn 10 triệu tài khoản điện tử của cá nhân đã được chuyển đổi từ tài khoản Cổng Dịch vụ công quốc gia sang sử dụng tài khoản VneID. Bên cạnh đó, Văn phòng Chính phủ cũng đã kết nối các hệ thống do Văn phòng Chính phủ triển khai như: Hệ thống thông tin báo cáo của Chính phủ, Hệ thống quản lý cơ sở dữ liệu theo dõi việc thực hiện nhiệm vụ do Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao,… với VNeID thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia giúp cán bộ tại các bộ, ngành, địa phương đăng nhập, sử dụng tài khoản VNeID để thực hiện nhiệm vụ trên hệ thống nghiệp vụ. Bên cạnh đó, để bảo đảm thực hiện chuyển đổi sang sử dụng VNeID là tài khoản duy nhất trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực trực tuyến kể từ ngày 01/7/2024 theo quy định của Chính phủ tại Nghị định số 59/2022/NĐ-CP, Tổ công tác Cải cách thủ tục hành chính của Thủ tướng Chính phủ đã tổ chức Phiên họp chuyên đề để đánh giá tình hình, kết quả triển khai thực hiện VNeID và giải pháp chuyển đổi sử dụng một loại tài khoản duy nhất là VNeID trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ hành chính công trên môi trường điện tử. Theo báo cáo của Bộ Công an, đến nay, đã cấp trên 86 triệu thẻ căn cước công dân gắn chíp và thu nhận trên 75,16 triệu hồ sơ định danh điện tử, kích hoạt trên 53,88 triệu tài khoản (tỷ lệ kích hoạt trên tổng số hồ sơ thu nhận đạt 71,68%), trung bình 01 ngày có hơn 1,5 triệu lượt truy cập, sử dụng VNeID.

4. Số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

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

[8] Trừ Thanh tra Chính phủ do việc tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo chỉ thực hiện trên Hệ thống riêng của ngành.

quyết thủ tục hành chính nhằm hình thành cơ sở dữ liệu "đúng, đủ, sạch, sống", tạo điều kiện căn bản cho việc tái cấu trúc, xây dựng dịch vụ công trực tuyến. Về pháp lý, Chính phủ đã ban hành Nghị định số 107/2021/NĐ-CP bổ sung quy định về số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trong tiếp nhận, giải quyết TTHC của cán bộ, công chức, viên chức; đồng thời, Văn phòng Chính phủ đã ban hành Thông tư số 01/2023/TT-VPCP quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử. 100% bộ, ngành, địa phương đã ban hành Kế hoạch số hóa kết quả giải quyết TTHC đang có hiệu lực và triển khai nâng cấp, hoàn thiện Hệ thống thông tin giải quyết TTHC. Bên cạnh đó, đến hết tháng 4/2024, Ban Cơ yếu Chính phủ đã cung cấp trên 943.000 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 409 (đạt khoảng 94.9%) 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 và tương đương đã cấp và tương đương đã cấp 10.487/10.614 (đạt khoảng 98,81%) chứng thư số cho tổ chức và 28.056 (đạt khoảng 75.52%) chứng thư số cho lãnh đạo; đã phối hợp, triển khai trên 59.000 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. Theo đó, việc số hóa triển khai đã có một số kết quả khả quan, cụ thể: Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC tại các bộ, ngành đạt 25,66% (27.863.368/108.552.912 hồ sơ), của địa phương đạt 29,74% (19.996.232/67.235.985 hồ sơ); Tỷ lệ hồ sơ cấp kết quả bản điện tử có giá trị pháp lý để tái sử dụng tại các bộ, ngành đạt 25,68% (27.884.317 kết quả giải quyết TTHC/108.552.912 kết quả cần cấp), địa phương đạt 34,85% (23.433.546 kết quả giải quyết TTHC/67.235.985 hồ sơ kết quả cần cấp). Riêng 04 tháng đầu năm 2024, tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC của Bộ là 49,5%, tăng 23% so với cùng kỳ năm 2023, của địa phương đạt 55%, tăng 26% so cùng kỳ năm 2023; Tỷ lệ hồ sơ cấp kết quả bản điện tử có giá trị pháp lý để tái sử dụng tại bộ, ngành đạt 49,6% tăng 23,2% so với cùng kỳ năm 2023, tại địa phương đạt 60,5%, tăng hơn 25,5% so với cùng kỳ năm 2023. Kết quả này 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, Bắc Giang, Thanh Hóa, Cà Mau, Thái Nguyên, Bình Định, Quảng Trị, Lâm Đồng, Bình Dương,…

Bên cạnh đó, việc khai thác tài nguyên dữ liệu số hóa phục vụ 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. Thực hiện Đề án 06, 18 bộ, ngành 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,… Tỷ lệ tra cứu, xác thực, khai thác thông tin dân cư phục vụ giải quyết TTHC ngày càng tăng, ví dụ trong tháng 4/2024, đã tiếp nhận 1.534.864.111 yêu cầu để tra cứu, xác thực thông tin (tăng hơn 15,96 triệu yêu cầu so với tháng 3/2024); 600.009.022 yêu cầu đồng bộ thông tin, đồng bộ thành công 269.247.289 thông tin công dân vào dữ liệu dân cư,… 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 chíp điện tử trong thực hiện thủ tục khám chữa bệnh tại 100% cơ sở khám chữa bệnh BHYT; tích hợp 2,2 triệu dữ liệu đăng ký phương tiện, 10,2 triệu dữ liệu giấy phép lái xe trên tài khoản định danh điện tử VNeID; thực hiện đồng bộ, làm sạch dữ liệu của đã xác thực hơn 96,4 triệu thông tin nhân khẩu trong Cơ sở dữ liệu do Bảo hiểm xã hội Việt Nam quản lý, trong đó có khoảng 86,7 triệu người đang tham gia, thụ hưởng bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp, chiếm 97,6% tổng số người tham gia (không bao gồm lực lượng vũ trang, thân nhân quân đội) với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, tạo cơ sở thuận lợi cho việc thực hiện các thủ tục hành chính lĩnh vực bảo hiểm xã hội,… Trên cơ sở kết nối, chia sẻ dữ liệu, các bộ, ngành, địa phương cũng tập trung tái cấu trúc quy trình TTHC (bao gồm cả TTHC nội bộ) để giảm TTHC, các bước thực hiện, hồ sơ, giấy tờ, thông tin phải nộp hoặc khai báo, giúp giảm công việc, thời gian, chi phí thực hiện của không chỉ người dân, doanh nghiệp mà cả cán bộ, công chức, viên chức như: Đang triển khai thí điểm cấp Phiếu lý lịch tư pháp trên VNeID tại Thành phố Hà Nội và Thừa Thiên Huế; Thanh toán nghĩa vụ tài chính trong thực hiện TTHC về đất đai cho người dân, doanh nghiệp trên cơ sở kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa Cơ sở dữ liệu Thuế, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh, Cổng Dịch vụ công quốc gia,… 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, 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,…

5. Đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp

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 việc 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, các bộ, ngành, địa phương đã công khai kết quả đánh giá, trong đó có 10 bộ, 47 địa phương đã thường xuyên tổng hợp, công khai danh sách cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan, đơn vị để xảy ra chậm trễ, nhũng 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. Theo đó, chất lượng giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công có sự cải thiện rõ rệt, nhất là tỷ lệ hồ sơ chậm, muộn giảm, cụ thể: Tỷ lệ chậm muộn trong 4 tháng đầu năm 2024 giảm 2% so với cùng kỳ năm 2023; mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của bộ, ngành tăng 13% so với cùng kỳ năm 2023, địa phương tăng 7% so với cùng kỳ năm 2023.

II. HẠN CHẾ, TỒN TẠI VÀ NGUYÊN NHÂN

1. Hạn chế, tồn tại

Bên cạnh kết quả đạt được, việc thực hiện tháo gỡ các "điểm nghẽn" trong thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử còn có một số hạn chế, tồn tại như sau:

- Về thể chế: (1) Bộ Thông tin và Truyền thông chưa hoàn thành việc xây dựng, ban hành định mức kinh tế - kỹ thuật cho 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; (2) Bộ Tài chính chưa hoàn thành việc hướng dẫn, quy định nội dung chi, mức chi cho số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính; (3) Còn 06 Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố (gồm: Cần Thơ, Đắk Nông, Kiên Giang, Sóc Trăng, Tây Ninh và Thành phố Hồ Chí Minh) chưa ban hành chính sách miễn, giảm phí, lệ phí trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

- Việc nâng cấp, hoàn thiện hệ thống công nghệ thông tin, trang thiết bị phục vụ chuyển đổi số trong tiếp nhận, giải quyết TTHC của một số bộ, ngành, địa phương còn hạn chế, chưa kịp thời:

+ Còn 11/22 bộ, ngành (Công Thương; Giáo dục và Đào tạo; Kế hoạch và Đầu tư; Khoa học và Công nghệ; Tài nguyên và Môi trường; Lao động, Thương binh và Xã hội; Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; Y tế; Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Thanh tra Chính phủ, Ủy ban Dân tộc) chưa hoàn thành việc nâng cấp, hoàn thiện Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ đáp ứng quy định tại Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ và việc kết nối, chia sẻ dữ liệu với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư phục vụ giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công.

+ Còn 12 bộ, ngành (Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; Công an, Y tế; Khoa học và Công nghệ; Lao động, Thương binh và Xã hội; Giáo dục và Đào tạo; Tài nguyên và Môi trường; Công Thương; Tài chính; Kế hoạch và Đầu tư; Ngoại giao; Bảo hiểm Xã hội Việt Nam) và 05 tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương (Bạc Liêu; Bắc Kạn; Đắk Nông; Phú Yên; Thái Bình) chưa 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 phục vụ giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công.

+ Chưa hoàn thành việc thuê dịch vụ công nghệ thông tin đối với hạng mục Cổng Dịch vụ công quốc gia theo Quyết định số 274/QĐ-TTg ngày 12 tháng 3 năm 2019 của Thủ tướng Chính phủ.

- Về cung cấp dịch vụ công trực tuyến:

+ Còn 07 bộ, ngành (gồm: Ngoại giao, Tài chính, Lao động Thương binh và Xã hội, Y tế, Ủy ban dân tộc, Thanh tra Chính phủ, Bảo hiểm xã hội Việt Nam) chưa hoàn thành công bố danh mục TTHC thuộc phạm vi quản lý có đủ điều kiện thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình để tổ chức thực hiện thống nhất trong toàn quốc.

+ 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 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: Theo kết quả đồng bộ, tổng hợp Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp theo Quyết định số 766/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ, Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội (83,3% hồ sơ trực tuyến xử lý chậm muộn), Bộ Kế hoạch và Đầu tư (hơn 90% hồ sơ trực tuyến chậm tiếp nhận hoặc xử lý chậm muộn), Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn (79% hồ sơ trực tuyến xử lý chậm muộn), …

+ 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.

+ 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.

- Về số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính:

+ Quá trình tham gia số hóa của các cán bộ, công chức, viên chức thẩm định, xử lý hồ sơ TTHC còn rất hạn chế nên kết quả số hóa ở một số bộ, ngành, địa phương chưa cao, giá trị pháp lý của giấy tờ được số hóa chưa đảm bảo.

+ 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 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, 4 tháng đầu năm 2024 ở địa phương mới đạt 10,83% và ở bộ, ngành đạt 1,11% hồ sơ TTHC có tái sử dụng thông tin, dữ liệu đã được số hóa.

+ Vẫn còn 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 Tài nguyên và Môi trường (Hệ thống Cơ sở dữ liệu 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 theo quy định của Chính phủ tại khoản 4 Điều 12 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP và chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ tại Chỉ thị số 27/CT-TTg ngày 27/10/2023, 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; đồng thời, Lãnh đạo các địa phương cũng không kiểm soát được quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

+ 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 điện tử,… 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.

- 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.

2. Nguyên nhân

Những tồn tại, hạn chế nêu trên có cả nguyên nhân chủ quan và khách quan, trong đó nguyên nhân chủ quan là chủ yếu như: Một số cơ quan, đơn vị chưa quan tâm, tổ chức triển khai đầy đủ, quyết liệt, nhất là chưa phát huy được vai trò của người đứng đầu; trách nhiệm trong thực thi công vụ của một số bộ phận cán bộ, công chức chưa cao, chưa có ý thức thay đổi thói quen sử dụng văn bản điện tử thay cho văn bản giấy; công tác phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị còn thiếu chủ động, chặt chẽ, kịp thời; một số hệ thống thông tin phục vụ giải quyết TTHC còn chậm được nâng cấp, hoàn thiện nên chưa đáp ứng được yêu cầu thực hiện chuyển đổi số trong tiếp nhận, giải quyết TTHC; cơ sở dữ liệu của các bộ, ngành, địa phương chưa đáp ứng yêu cầu về hạ tầng kỹ thuật, dữ liệu; hạ tầng CNTT, trang thiết bị còn hạn chế, chưa được quan tâm đầu tư kịp thời...

Bên cạnh đó, còn có những nguyên nhân khách quan như: Đây là những vấn đề mới, khó, nhiều lực cản, đòi hỏi phải có thời gian thích ứng cũng như thay đổi thói quen, cách làm cho phù hợp; việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC là công việc mới được triển khai, cần thời gian để tiếp cận, đào tạo…

III. 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:

1. Tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị, cùng với tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công cho người dân, doanh nghiệp nói chung và thực hiện Đề án 06 nói riêng.

2. Tiếp tục hoàn thiện thể chế, kịp thời rà soát, sửa đổi, bổ sung các cơ chế, chính sách, quy định pháp luật để tạo hành lang pháp lý bảo đảm gắn kết chặt chẽ giữa cải cách TTHC với chuyển đổi số nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả công tác cải cách TTHC, tạo thuận lợi, cắt giảm chi phí cho người dân, doanh nghiệp, qua đó thúc đẩy cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh, chuyển đổi số quốc gia và nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia.

3. Tiếp tục đẩy mạnh quyết liệt hơn nữa cải cách thủ tục hành chính. Tập trung đẩy mạnh rà soát, sửa đổi, bổ sung hoặc đề xuất các cấp có thẩm quyền bãi bỏ thủ tục hành chính, quy định không cần thiết làm phát sinh chi phí tuân thủ của người dân, doanh nghiệp tại các văn bản quy phạm pháp luật. Tăng cường phân cấp, ủy quyền đi đôi với phân bổ nguồn lực, nâng cao năng lực thực thi công vụ các cấp, tăng cường giám sát kiểm tra, đôn đốc trong giải quyết thủ tục hành chính để giảm tầng nấc trung gian và nhanh chóng, kịp thời chấm dứt tình trạng kéo dài thời gian giải quyết qua nhiều cơ quan, đơn vị.

4. Đẩy mạnh số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; gắn kết việc số hóa với việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức và quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC của người dân, doanh nghiệp; nâng cao chất lượng trong việc tái cấu trúc quy trình, cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính trên cở 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, thực hiện TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến đáp ứng yêu cầu thực chất, đơn giản, thuận lợi, dễ tiếp cận, dễ sử dụng cho người dân, doanh nghiệp.

5. Tập trung việc xây dựng, hoàn thành và đưa vào vận hành các Cơ sở dữ liệu quốc gia; 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 TTHC 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.

6. Tiếp tục tăng cường xử lý hồ sơ, công việc trên môi trường điện tử, triển khai báo cáo điện tử và khai thác, phát huy hiệu quả các công cụ kỹ thuật số, kết nối, tích hợp, chia sẻ các thông tin, dữ liệu phục vụ chỉ đạo điều hành, giám sát thực thi.

7. Bố trí bảo đảm nguồn lực triển khai; khẩn trương hoàn thiện các hệ thống, hạ tầng công nghệ thông tin đáp ứng yêu cầu triển khai và bảo đảm an ninh, an toàn thông tin.

8. Tăng cường đào tạo, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực; đẩy mạnh thông tin, truyền thông, tuyên truyền, phổ biến đến người dân về công tác cải cách TTHC, cải thiện môi trường kinh doanh gắn với chuyển đổi số phục vụ người dân, doanh nghiệp./.

Nơi nhận:
- TTgCP, Phó TTg Trần Lưu Quang (để b/c);
- Các bộ, cơ quan ngang bộ, Bảo hiểm xã hội VN;
- UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- VPCP: BTCN, các PCN, Trợ lý, Thư ký TTg, Vụ TH, Cổng TTĐTCP;
- Lưu: VT, KSTT (2b).

BỘ TRƯỞNG, CHỦ NHIỆM

Trần Văn Sơn