

		bồi dưỡng cho Hội đồng nghệ thuật thẩm định chương trình trước khi cấp phép, quy định về mức phí thẩm định chương trình đã được cấp phép,...
XI	Kiến nghị, đề xuất với Bộ Xây Dựng	
34.	UBND tỉnh Đồng Nai	Hiện tại các thủ tục xây dựng Thẩm định báo cáo nghiên cứu khả thi, cấp mới, điều chỉnh, gia hạn, cấp lại Giấy phép xây dựng đối với các dự án trong KCN chưa được thực hiện do theo quy định của Nghị định số 35/2023/NĐ-CP thì phải lập quy hoạch chi tiết 1/500 trước khi thực hiện các thủ tục trên; việc này ảnh hưởng tới hoạt động của doanh nghiệp; kiến nghị đề xuất Bộ Xây dựng không thực hiện lập quy hoạch chi tiết theo quy trình rút gọn đối với các dự án trong khu công nghiệp có diện tích dưới 10 ha; đồng thời chỉ lập quy hoạch chi tiết tỉ lệ 1/500 đối với các dự án trong Khu công nghiệp có quy mô sử dụng đất từ 10 ha trở lên đối với các dự án đầu tư vào Khu công nghiệp có phê duyệt quy hoạch phân khu tỷ lệ 1/2.000 theo quy định tại Nghị định số 44/2015/NĐ-CP ngày 06/5/2015.
XII	Kiến nghị, đề xuất với Bộ Y tế	
35.	UBND tỉnh Vĩnh Long	Kiến nghị Bộ Y tế: - Sửa đổi, bổ sung thủ tục “Cấp giấy chứng nhận lương y theo quy định cho các đối tượng quy định tại khoản 1, 2 và khoản 3 Điều 1 Thông tư số 02/2024/TT-BYT” (Mã TTHC: 1.012415) đã được công bố tại Quyết định số 642/QĐ-BYT ngày 16/3/2024 của Bộ trưởng Bộ Y tế. Lý do: trong thành phần hồ sơ của 03 trường hợp giải quyết không quy định thành phần “Có kết quả đạt tại kỳ kiểm tra sát hạch theo quy định tại Thông tư số 02/2024/TT-BYT ngày 12/3/2024 của Bộ trưởng Bộ Y tế”. Tuy nhiên, trong yêu cầu điều kiện của thủ tục và tại khoản 1, 2, 3 Điều 2 Thông tư 02/2024/TT-BYT có quy định thành phần này. Do đó, gây khó khăn cho việc tiếp nhận và xử lý hồ sơ của thủ tục.
36.		- Rà soát, sửa đổi một số văn bản có căn cứ pháp lý hết hiệu lực, cụ thể là: + Quyết định 3949/QĐ-BYT ngày 28/6/20218 của Bộ trưởng Bộ Y tế. Lý do: căn cứ vào Nghị định 75/2017/NĐ-CP ngày 20/6/2017 của Chính phủ (đã hết hiệu lực vào ngày 15/11/2022 và được thay thế bởi Nghị định 95/2022/NĐ-CP ngày 15/11/2022 của Chính phủ); + Thông tư 07/2018/TT-BYT ngày 12/4/2018 của Bộ Y tế. Lý do: căn cứ vào Nghị định 75/2017/NĐ-CP ngày 20/6/2017 của Chính phủ (đã hết hiệu lực vào ngày 15/11/2022 và được thay thế bởi Nghị định 95/2022/NĐ-CP ngày 15/11/2022 của Chính phủ).

Phụ lục II
KẾT QUẢ CẮT GIẢM, ĐƠN GIẢN HÓA QUY ĐỊNH KINH DOANH
TẠI NGHỊ QUYẾT SỐ 68/NQ-CP NGÀY 12/5/2020 CỦA CHÍNH PHỦ
THÁNG 6 NĂM 2024

(Kèm theo Báo cáo số: /BC-VPCP ngày tháng năm 2024
của Văn phòng Chính phủ)

Số TT	Đơn vị thực hiện	Kết quả trong tháng 6/2024						Số văn bản ban hành để ĐGH QĐKD	Tổng số QĐKD được cắt giảm, ĐGH trong 6 tháng đầu năm 2024	Tổng số QĐKD được cắt giảm, ĐGH từ năm 2021 đến tháng 6/2024
		Số QĐKD được cắt giảm, ĐGH					Tổng số			
		Trong đó:								
TTHC	Yêu cầu điều kiện	Chế độ báo cáo	Tiêu chuẩn, quy chuẩn	Kiểm tra chuyên ngành						
	Tổng cộng:	<u>10</u>	<u>5</u>	<u>3</u>	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>2</u>	<u>168</u>	<u>2,943</u>
1	Bộ Công an	0	0	0	0	0	0	0	13	34
2	Bộ Công Thương	0	0	0	0	0	0	0	9	20
3	Bộ Giao thông vận tải	0	0	0	0	0	0	0	0	266
4	Bộ Giáo dục và Đào tạo	0	0	0	0	0	0	0	0	56
5	Bộ Kế hoạch và Đầu tư	2	0	0	2	0	0	1	2	132
6	Bộ Khoa học và Công nghệ	0	0	0	0	0	0	0	0	99
7	Bộ Lao động - TB và XH	0	0	0	0	0	0	0	0	134
8	Bộ Nội vụ	5	2	3	0	0	0	1	5	5
9	Bộ Nông nghiệp và PTNT	0	0	0	0	0	0	0	0	419
10	Bộ Quốc phòng	0	0	0	0	0	0	0	5	10
11	Bộ Tài chính	0	0	0	0	0	0	0	0	251
12	Bộ Tài nguyên và Môi trường	0	0	0	0	0	0	0	0	130
13	Bộ Thông tin và Truyền thông	0	0	0	0	0	0	0	0	268
14	Bộ Tư pháp	0	0	0	0	0	0	0	0	47
15	Bộ Văn hóa, Thể thao và DL	0	0	0	0	0	0	0	0	30
16	Bộ Xây dựng	0	0	0	0	0	0	0	0	153
17	Bộ Y tế	0	0	0	0	0	0	0	116	765
18	Ngân hàng NN Việt Nam	3	3	0	0	0	0	0	18	124

Phụ lục IV
KẾT QUẢ THỰC THI PHƯƠNG ÁN ĐƠN GIẢN HÓA
THEO 19 NGHỊ QUYẾT CỦA CHÍNH PHỦ VỀ ĐƠN GIẢN HÓA TTHC,
GIẤY TỜ CÔNG DÂN LIÊN QUAN ĐẾN QUẢN LÝ DÂN CƯ
THÁNG 6 NĂM 2024

(Kèm theo Báo cáo số: /BC-VPCP ngày tháng năm 2024
của Văn phòng Chính phủ)

Số TT	Tên bộ, cơ quan	Tổng số TTHC phải thực thi phương án ĐGH	Số TTHC đã thực thi phương án ĐGH				Số còn tiếp tục phải thực thi ĐGH
			Trong tháng 6 năm 2024	Cộng 6 tháng đầu năm 2024	Tổng số đã thực thi đến tháng 6/2024		
					Tổng số	Tỷ lệ % so với tổng số	
A	B	1	2	3	4	5=(4/1)%	6=(1-4)
Tổng cộng:		1,084	40	247	828	76%	256
1	Bộ Công an	114	0	0	114	100%	0
2	Bộ Giao thông vận tải	76	0	33	76	100%	0
3	Bộ Khoa học và Công nghệ	13	0	0	13	100%	0
4	Bộ Lao động - Thương binh và XH	60	0	8	60	100%	0
5	Bộ Nông nghiệp và Phát triển NT	15	0	0	15	100%	0
6	Bộ Xây dựng	22	0	0	22	100%	0
7	Bảo hiểm xã hội Việt Nam	10	0	0	10	100%	0
8	Bộ Giáo dục và Đào tạo	32	0	4	31	97%	1
9	Ngân hàng Nhà nước Việt Nam	30	0	14	29	97%	1
10	Bộ Tài nguyên và Môi trường	28	0	2	26	93%	2
11	Bộ Công Thương	67	0	0	55	82%	12
12	Bộ Ngoại giao	26	0	2	20	77%	6
13	Bộ Y tế	73	0	46	55	75%	18
14	Bộ Thông tin và Truyền thông	68	0	0	48	71%	20
15	Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch	119	2	37	82	69%	37
16	Bộ Kế hoạch và Đầu tư	100	38	67	68	68%	32
17	Bộ Quốc phòng	52	0	4	30	58%	22
18	Bộ Tài chính	71	0	3	32	45%	39
19	Bộ Tư pháp	108	0	27	42	39%	66

Phụ lục V
KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ BỘ, NGÀNH, ĐỊA PHƯƠNG
THEO BỘ CHỈ SỐ PHỤC VỤ NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP
THÁNG 6 NĂM 2024

(Kèm theo Báo cáo số: /BC-VPCP ngày tháng năm 2024
của Văn phòng Chính phủ)

Số TT	Tên bộ, ngành, địa phương	Điểm đánh giá trong tháng 6/2024	Tăng (+), giảm (-) so với tháng 5/2024	Ghi chú
BỘ, NGÀNH				
1	Bộ Quốc phòng	71.1	(+) 2,0	
2	Bộ Tư pháp	68.19	(+) 6,4	
3	Bộ Công an	59.22	(+) 1,7	
4	Bộ Thông tin và Truyền thông	58.54	(-) 1,3	
5	Ngân hàng Nhà nước Việt Nam	52.38	(+) 0,4	
6	Bảo hiểm xã hội Việt Nam	42.87	(-) 3,9	
7	Bộ Xây dựng	40.41	(-) 6,0	
8	Bộ Giao thông vận tải	39.67	(-) 8,7	
9	Bộ Công thương	35.22	(+) 1,2	
10	Bộ Tài nguyên và Môi trường	34.74	(-) 2,4	
11	Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội	34.31	(-) 9,2	
12	Bộ Nội vụ	33.31	(-) 0,9	
13	Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch	29.94	(-) 10,5	
14	Bộ Ngoại giao	29.77	(+) 0,1	
15	Bộ Tài chính	29.16	(-) 1,0	
16	Bộ Giáo dục và Đào tạo	27.37	(-) 24,3	
17	Bộ Y tế	26.01	(+) 2,1	
18	Bộ Kế hoạch và Đầu tư	26	(+) 3,5	
19	Bộ Khoa học và Công nghệ	22.91	(-) 7,1	
20	Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	21.22	(-) 4,5	
ĐỊA PHƯƠNG				
1	UBND tỉnh Bình Định	81.78	(-) 4,25	
2	UBND tỉnh Hưng Yên	81.28	(-) 4,87	
3	UBND tỉnh Cà Mau	80.78	(-) 6,89	
4	UBND tỉnh Hòa Bình	78.8	(+) 2,69	
5	UBND tỉnh Hà Nam	78.63	(-) 1,59	
6	UBND tỉnh Hà Giang	78.32	(+) 0,22	
7	UBND tỉnh Bắc Giang	78.01	(-) 6,63	
8	UBND tỉnh Bình Phước	77.95	(-) 3,06	

Số TT	Tên bộ, ngành, địa phương	Điểm đánh giá trong tháng 6/2024	Tăng (+), giảm (-) so với tháng 5/2024	Ghi chú
9	UBND tỉnh Thanh Hóa	77.65	(-) 3,61	
10	UBND tỉnh Bình Dương	77.64	(-) 1,57	
11	UBND tỉnh Nam Định	76.75	(-) 2,73	
12	UBND tỉnh Lào Cai	76.74	(-) 5,25	
13	UBND tỉnh An Giang	75.63	(-) 7,93	
14	UBND Thành phố Cần Thơ	75.52	(-) 7,86	
15	UBND tỉnh Tuyên Quang	75.29	(-) 1,77	
16	UBND tỉnh Quảng Trị	75.01	(+) 0,01	
17	UBND tỉnh Quảng Nam	74.3	(-) 6,52	
18	UBND tỉnh Thái Nguyên	73.68	(-) 8,76	
19	UBND tỉnh Lâm Đồng	72.88	(-) 4,99	
20	UBND tỉnh Quảng Ninh	72.88	(+) 0,17	
21	UBND tỉnh Ninh Bình	72.77	(-) 2,75	
22	UBND tỉnh Yên Bái	72.46	(-) 4,91	
23	UBND tỉnh Bắc Kạn	72.14	(-) 9,18	
24	UBND tỉnh Hải Dương	72.08	(-) 8,76	
25	UBND tỉnh Lai Châu	71.34	(-) 7,88	
26	UBND tỉnh Nghệ An	71.3	(-) 2,25	
27	UBND tỉnh Phú Yên	71.25	(-) 3,48	
28	UBND tỉnh Bình Thuận	70.86	(-) 4,88	
29	UBND tỉnh Điện Biên	70.63	(-) 7,88	
30	UBND tỉnh Quảng Ngãi	70.46	(-) 8,79	
31	UBND tỉnh Lạng Sơn	70.39	(-) 3,64	
32	UBND tỉnh Sơn La	70.23	(-) 3,89	
33	UBND tỉnh Bắc Ninh	70.16	(-) 5,25	
34	UBND tỉnh Kon Tum	70.04	(-) 3,96	
35	UBND tỉnh Long An	69.93	(-) 5,61	
36	UBND tỉnh Gia Lai	69.59	(-) 0,58	
37	UBND tỉnh Quảng Bình	68.83	(-) 6,73	
38	UBND tỉnh Đắk Lắk	68.65	(-) 1,71	
39	UBND tỉnh Cao Bằng	68.46	(-) 5,3	
40	UBND tỉnh Vĩnh Phúc	68.11	(-) 6,74	
41	UBND tỉnh Bến Tre	66.94	(-) 0,51	
42	UBND tỉnh Hà Tĩnh	66.75	(-) 4,57	
43	UBND tỉnh Kiên Giang	66.73	(-) 8,88	
44	UBND Thành phố Hải Phòng	66.56	(-) 8,66	

Số TT	Tên bộ, ngành, địa phương	Điểm đánh giá trong tháng 6/2024	Tăng (+), giảm (-) so với tháng 5/2024	Ghi chú
45	UBND tỉnh Tiền Giang	66.45	(+) 1,05	
46	UBND tỉnh Đồng Tháp	66.41	(-) 4,41	
47	UBND tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu	65.83	(-) 7,5	
48	UBND tỉnh Tây Ninh	65.63	(-) 11,13	
49	UBND tỉnh Vĩnh Long	63.38	(-) 7,36	
50	UBND tỉnh Khánh Hòa	63.35	(-) 6,13	
51	UBND tỉnh Thừa Thiên Huế	60.62	(-) 8,04	
52	UBND tỉnh Phú Thọ	60.43	(-) 6,32	
53	UBND tỉnh Trà Vinh	59.73	(-) 4,98	
54	UBND tỉnh Sóc Trăng	59.36	(+) 3,68	
55	UBND tỉnh Thái Bình	58.75	(-) 3,51	
56	UBND Thành Phố Hồ Chí Minh	58.31	(-) 3,75	
57	UBND tỉnh Đồng Nai	57.86	(-) 6,46	
58	UBND Thành phố Đà Nẵng	56.72	(-) 2,45	
59	UBND Thành phố Hà Nội	48.96	(-) 2,05	
60	UBND tỉnh Đắk Nông	43.33	(-) 0,53	
61	UBND tỉnh Ninh Thuận	42.24	(-) 12,52	
62	UBND tỉnh Hậu Giang	40.1	(-) 9,26	
63	UBND tỉnh Bạc Liêu	31.13	(+) 0,99	

Ghi chú: Số liệu đánh giá tại thời điểm ngày 27/06/2024.

Phụ lục VII

**KẾT QUẢ TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VỀ QUY ĐỊNH HÀNH CHÍNH
TẠI CÁC BỘ, NGÀNH, ĐỊA PHƯƠNG**

THÁNG 6 NĂM 2024

*(Kèm theo Báo cáo số: /BC-VPCP ngày tháng năm 2024
của Văn phòng Chính phủ)*

Số TT	Tên bộ, ngành, địa phương	Số PAKN đã tiếp nhận để xử lý			Số PAKN đã xử lý			Số PAKN còn tiếp tục xử lý chuyển sang tháng sau	
		Tổng số	Trong đó:		Tổng số	Trong đó:			Tỷ lệ % so với tổng số
			Tháng 5/2024 chuyển sang	Tiếp nhận trong tháng		Đúng hạn	Quá hạn		
A	B	1	2	3	4	5	6	7 = (4/1)%	8 = (1-4)
Tổng cộng (I+II):		54,684	37,600	17,084	15,728	15,697	31	29%	38,956
I	BỘ, NGÀNH	51,537	37,328	14,209	13,063	13,062	1	25%	38,474
1	Bộ Công an	48,942	37,074	11,868	11,859	11,859	0	24%	37,083
2	Bộ Công Thương	7	0	7	2	2	0	29%	5
3	Bộ Giao thông vận tải	107	21	86	93	93	0	87%	14
4	Bộ Giáo dục và Đào tạo	20	1	19	3	3	0	15%	17
5	Bộ Kế hoạch và Đầu tư	16	9	7	8	8	0	50%	8
6	Bộ Khoa học và Công nghệ	17	10	7	3	3	0	18%	14
7	Bộ Lao động - Thương binh và XH	10	0	10	10	10	0	100%	0
8	Bộ Ngoại giao	2	1	1	2	2	0	100%	0
9	Bộ Nội vụ	2	0	2	0	0	0	0%	2
10	Bộ Nông nghiệp và Phát triển NT	3	1	2	2	2	0	67%	1
11	Bộ Quốc phòng	12	0	12	12	12	0	100%	0
12	Bộ Tài chính	1,648	0	1,648	624	624	0	38%	1,024
13	Bộ Tài nguyên và Môi trường	203	0	203	125	125	0	62%	78
14	Bộ Thông tin và Truyền thông	74	17	57	45	45	0	61%	29
15	Bộ Tư pháp	2	0	2	1	1	0	50%	1
16	Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch	6	0	6	3	3	0	50%	3
17	Bộ Xây dựng	44	4	40	39	39	0	89%	5
18	Bộ Y tế	180	145	35	24	23	1	13%	156
19	Ngân hàng Nhà nước Việt Nam	33	23	10	28	28	0	85%	5
20	Thanh tra Chính phủ	60	0	60	60	60	0	100%	0
21	Ủy ban dân tộc	0	0	0	0	0	0	0%	0
22	Bảo hiểm xã hội Việt Nam	148	22	126	119	119	0	80%	29
23	Ngân hàng Chính sách xã hội	1	0	1	1	1	0	100%	0
24	Ngân hàng Phát triển Việt Nam	0	0	0	0	0	0	0%	0
II	ĐỊA PHƯƠNG	3,147	272	2,875	2,665	2,635	30	85%	482
1	An Giang	26	0	26	7	7	0	27%	19
2	Bà Rịa - Vũng Tàu	26	0	26	26	26	0	100%	0
3	Bắc Giang	6	0	6	6	6	0	100%	0

Số TT	Tên bộ, ngành, địa phương	Số PAKN đã tiếp nhận để xử lý			Số PAKN đã xử lý			Số PAKN còn tiếp tục xử lý chuyển sang tháng sau	
		Tổng số	Trong đó:		Tổng số	Trong đó:			Tỷ lệ % so với tổng số
			Tháng 5/2024 chuyển sang	Tiếp nhận trong tháng		Đúng hạn	Quá hạn		
A	B	1	2	3	4	5	6	7 = (4/1)%	8 = (1-4)
4	Bắc Kạn	2	0	2	2	2	0	100%	0
5	Bạc Liêu	24	0	24	24	24	0	100%	0
6	Bắc Ninh	5	1	4	3	3	0	60%	2
7	Bến Tre	9	0	9	9	9	0	100%	0
8	Bình Định	21	0	21	16	16	0	76%	5
9	Bình Dương	111	10	101	95	95	0	86%	16
10	Bình Phước	44	12	32	38	38	0	86%	6
11	Bình Thuận	35	22	13	23	23	0	66%	12
12	Cà Mau	2	0	2	2	2	0	100%	0
13	Cao Bằng	3	0	3	2	2	0	67%	1
14	Cần Thơ	61	0	61	61	61	0	100%	0
15	Đà Nẵng	58	0	58	26	23	3	45%	32
16	Đắk Lắk	14	6	8	14	14	0	100%	0
17	Đắk Nông	69	0	69	63	63	0	91%	6
18	Điện Biên	1	0	1	1	1	0	100%	0
19	Đồng Nai	199	32	167	166	166	0	83%	33
20	Đồng Tháp	2	0	2	2	2	0	100%	0
21	Gia Lai	30	0	30	22	22	0	73%	8
22	Hà Giang	17	0	17	7	7	0	41%	10
23	Hà Nam	17	0	17	15	15	0	88%	2
24	Hà Nội	1,074	0	1,074	1,074	1,074	0	100%	0
25	Hà Tĩnh	13	0	13	11	11	0	85%	2
26	Hải Dương	20	5	15	14	14	0	70%	6
27	Hải Phòng	70	35	35	31	31	0	44%	39
28	Hậu Giang	15	5	10	11	11	0	73%	4
29	Hòa Bình	16	0	16	8	8	0	50%	8
30	Hưng Yên	4	1	3	0	0	0	0%	4
31	Khánh Hòa	71	0	71	68	68	0	96%	3
32	Kiên Giang	68	37	31	13	13	0	19%	55
33	Kon Tum	2	0	2	1	1	0	50%	1
34	Lai Châu	0	0	0	0	0	0	0%	0
35	Lâm Đồng	34	0	34	33	33	0	0%	1
36	Lạng Sơn	25	7	18	15	15	0	60%	10
37	Lào Cai	1	0	1	0	0	0	0%	1
38	Long An	15	0	15	10	10	0	67%	5
39	Nam Định	47	0	47	47	47	0	100%	0
40	Nghệ An	201	0	201	201	201	0	100%	0
41	Ninh Bình	1	0	1	1	1	0	100%	0

Số TT	Tên bộ, ngành, địa phương	Số PAKN đã tiếp nhận để xử lý			Số PAKN đã xử lý			Số PAKN còn tiếp tục xử lý chuyển sang tháng sau	
		Tổng số	Trong đó:		Tổng số	Trong đó:			Tỷ lệ % so với tổng số
			Tháng 5/2024 chuyển sang	Tiếp nhận trong tháng		Đúng hạn	Quá hạn		
A	B	1	2	3	4	5	6	7 = (4/1)%	8 = (1-4)
42	Ninh Thuận	27	0	27	18	18	0	67%	9
43	Phú Thọ	0	0	0	0	0	0	0%	0
44	Phú Yên	18	0	18	18	18	0	100%	0
45	Quảng Bình	12	0	12	12	12	0	100%	0
46	Quảng Nam	11	2	9	6	6	0	55%	5
47	Quảng Ngãi	22	10	12	17	17	0	77%	5
48	Quảng Ninh	3	0	3	3	3	0	100%	0
49	Quảng Trị	33	0	33	33	33	0	100%	0
50	Sóc Trăng	13	0	13	11	11	0	85%	2
51	Sơn La	7	0	7	7	7	0	100%	0
52	Tây Ninh	70	26	44	14	14	0	20%	56
53	Thái Bình	20	8	12	12	12	0	60%	8
54	Thái Nguyên	12	0	12	10	10	0	83%	2
55	Thanh Hóa	101	18	83	82	82	0	81%	19
56	TP. Hồ Chí Minh	263	32	231	190	163	27	72%	73
57	Thừa Thiên - Huế	3	0	3	2	2	0	67%	1
58	Tiền Giang	4	1	3	3	3	0	75%	1
59	Trà Vinh	13	0	13	10	10	0	77%	3
60	Tuyên Quang	14	2	12	11	11	0	79%	3
61	Vĩnh Long	14	0	14	14	14	0	100%	0
62	Vĩnh Phúc	24	0	24	24	24	0	100%	0
63	Yên Bái	4	0	4	0	0	0	0%	4

Phụ lục VIII

**TỔNG HỢP TRẢ LỜI ĐỐI VỚI NHỮNG ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ CỦA CÁC BỘ, NGÀNH, ĐỊA PHƯƠNG
TẠI BÁO CÁO CẢI CÁCH TTHC THÁNG 6 NĂM 2024 THUỘC THẨM QUYỀN CỦA VĂN PHÒNG CHÍNH PHỦ**

(Kèm theo Báo cáo số: /BC-VPCP ngày tháng năm 2024 của Văn phòng Chính phủ)

Số TT	Bộ, ngành, địa phương có đề xuất, kiến nghị	Nội dung đề xuất, kiến nghị	Nội dung trả lời của Văn phòng Chính phủ
I	NHÓM NỘI DUNG LIÊN QUAN ĐẾN CÔNG DỊCH VỤ CÔNG QUỐC GIA		
1.	Bộ Thông tin và Truyền thông	Đề nghị Văn phòng Chính phủ điều chỉnh Hệ thống Công Dịch vụ công quốc gia đồng bộ với Cổng Thông tin Một cửa quốc gia để cơ quan Hải quan có thể truy cập được và chấp nhận kết quả giải quyết TTHC bản điện tử trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.	VPCP đang phối hợp với Bộ Tài chính (Tổng cục Hải quan), Bộ, ngành để thực hiện. Đồng thời, VPCP đã có văn bản đôn đốc các Bộ, ngành, phối hợp với Bộ Tài chính để khẩn trương hoàn thành nội dung này (Công văn số 1297/VPCP-KSTT ngày 29/2/2024).
2.	UBND tỉnh Bình Dương	Hỗ trợ điều chỉnh thời gian giải quyết đối với TTHC trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đối với 02 TTHC “Cấp Phiếu lý lịch tư pháp cho công dân Việt Nam, người nước ngoài đang cư trú tại Việt Nam” và thủ tục “Cấp Phiếu lý lịch tư pháp cho cơ quan nhà nước, tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội (đối tượng là công dân Việt Nam, người nước ngoài đang cư trú tại Việt Nam) (mã TTHC: 2.001417) từ “15 ngày” thành “15 ngày làm việc”. Theo Thông tư liên tịch số 04/2012/TTLT-BTP-TANDTC-VKSNDTC-BCA-BQP ngày 10/5/2012 của Bộ Tư pháp, Tòa án nhân dân tối cao, Viện Kiểm sát nhân dân tối cao, Bộ Công an, Bộ Quốc phòng hướng dẫn trình tự, thủ tục tra cứu, xác minh, trao đổi, cung cấp thông tin lý lịch tư pháp thì thời hạn tra cứu, xác minh, cung cấp thông tin Lý lịch tư pháp của các cơ quan Tòa án, Viện Kiểm sát, Công	Trên cơ sở quy định hiện hành, Bộ Tư pháp đã cập nhật, công khai thông tin về các TTHC lĩnh vực Lý lịch tư pháp (bao gồm thời hạn giải quyết) trên CSDLQGTTTHC. Hiện 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 (sau đây gọi là Bộ Chỉ số) đã cập nhật theo đầy đủ các nội dung trên

		an, Bộ Quốc phòng đều quy định “ngày làm việc” và Công văn số 473/TTLTPQD-HCTH ngày 25/7/2022 của Trung tâm Lý lịch tư pháp quốc gia - Bộ Tư pháp hướng dẫn Sở Tư pháp các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.	
3.	UBND tỉnh Bình Phước	Liên quan đến việc chuyển đổi sang sử dụng VNeID là tài khoản duy nhất trong thực hiện TTHC (từ ngày 01/7/2024), cung cấp dịch vụ công trực tuyến và đăng nhập trên Cổng dịch vụ công, địa phương kiến nghị Văn phòng Chính phủ xem xét cấp quyền quản trị cho địa phương với chức năng quản lý thông tin người dùng để phối hợp với các đơn vị đồng bộ và hỗ trợ đồng bộ, cập nhật tài khoản CMND với tài khoản VNeID; đồng thời, xem xét phân công đầu mối kỹ thuật hỗ trợ địa phương trong giai đoạn chuyển giao.	<p>- Thực hiện quy định của CP tại Nghị định số 59/2022/NĐ-CP, VPCP đã phối hợp với BCA thực hiện các biện pháp kỹ thuật và có thông báo tới các Bộ, ngành, địa phương (văn bản số 3701/VPCP-KSTT ngày 29 tháng 5 năm 2024) về việc chuyển đổi, sử dụng tài khoản VNeID trong thực hiện thủ tục hành chính; thông tin về đầu mối hỗ trợ quá trình triển khai. Đề nghị địa phương nghiên cứu, tổ chức thực hiện theo đúng hướng dẫn của VPCP.</p> <p>- Về chức năng quản lý tài khoản, đề nghị UBND tỉnh Bình Phước sử dụng tài khoản quản trị cấp cao của tỉnh quy định tại Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg để cập nhật, phân quyền cán bộ sử dụng.</p>
4.	UBND tỉnh Kon Tum	Hiện nay, đã thực hiện đăng nhập các hệ thống bằng tài khoản định danh điện tử (VneID), theo đó các tài khoản đã phân quyền như: Hệ thống phản ánh kiến nghị, Cơ sở dữ liệu TTHC, Chứng thực điện tử, quản trị, theo dõi nhiệm vụ bị ảnh hưởng. Vì vậy, Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum kiến nghị VPCP xem xét có văn bản hướng dẫn thống nhất chung toàn quốc về sử dụng tài khoản người dùng các hệ thống trên.	<p>VPCP đã có văn bản số 3701/VPCP-KSTT ngày 29 tháng 5 năm 2024 của VPCP về việc chuyển đổi, sử dụng tài khoản VNeID trong thực hiện thủ tục hành chính. Do đó, đề nghị địa phương nghiên cứu, thực hiện theo đúng hướng dẫn của VPCP.</p> <p>Bên cạnh đó, VPCP cũng thường xuyên hỗ trợ địa phương thông qua nhóm trên mạng xã hội (telegram) nhằm giải đáp các khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện</p>
5.	UBND tỉnh Điện Biên	Tích hợp, đồng bộ dữ liệu thủ tục “Giải quyết hưởng trợ cấp thất nghiệp” tại địa chỉ quantrincovi.dichvucong.gov.vn của Cổng dịch vụ	VPCP ghi nhận đề xuất, kiến nghị của địa phương để nghiên cứu, triển khai trong quá trình nâng cấp Cổng DVCQG

		<p>công quốc gia với hệ thống giải quyết TTHC của tỉnh tại địa chỉ: motcua.dienbien.gov.vn để thuận tiện cho công tác thống kê, tổng hợp báo cáo số liệu về giải quyết TTHC trực tuyến.</p>	
6.	UBND tỉnh Khánh Hòa	<p>Bổ sung thêm chức năng thanh toán phí/lệ phí đối với các Hệ thống Dịch vụ công liên thông, Hệ thống Chứng thực bản sao điện tử. Điều chỉnh các chức năng của Cổng Dịch vụ công theo hướng chú trọng việc cung cấp thông tin đơn giản, trực quan, giúp người dân có thể tự hiểu và tự thực hiện một cách dễ dàng, thuận tiện.</p>	<p>VPCP ghi nhận đề xuất, kiến nghị của địa phương để nghiên cứu, triển khai trong quá trình nâng cấp Cổng DVCQG.</p>
7.	UBND tỉnh Long An	<p>Nghiên cứu, điều chỉnh cơ chế, tần suất đồng bộ Hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (hiện tại Cổng Dịch vụ công quốc gia chỉ đồng bộ 1 tuần/lần vào tối Chủ nhật) để đảm bảo phản ánh đúng, chính xác tình trạng, trạng thái giải quyết Hồ sơ của các cơ quan, đơn vị, đặc biệt là các tiêu chí: công khai minh bạch, tiến độ giải quyết, dịch vụ công trực tuyến... theo thời gian thực.</p>	<p>VPCP ghi nhận đề xuất, kiến nghị của địa phương để nghiên cứu, triển khai trong quá trình nâng cấp Cổng DVCQG.</p>
8.		<p>Nghiên cứu lại cách tính tỷ lệ hồ sơ đồng bộ hiện tại của UBND tỉnh Long An, vì hiện nay 100% hồ sơ của tỉnh đã đồng bộ nhưng số liệu tháng 1, tháng 2 vẫn lấy số liệu cùng kỳ năm trước.</p>	<p>Nguyên tắc so sánh số liệu giữa Bộ Chỉ số 766 và Hệ thống thông tin báo cáo VPCP thực hiện theo quy định tại QĐ số 766/QĐ-TTg của TTgCP. Thời gian tới, VPCP sẽ tiếp tục triển khai chế độ báo cáo tần suất hàng tháng theo chỉ đạo của Chính phủ, TTgCP trên Hệ thống thông tin báo cáo VPCP để có số liệu so sánh sát nhất với thực tiễn triển khai của BNĐP. Mặc dù vậy, đề nghị UBND tỉnh Long An kiểm tra lại việc đồng bộ hồ sơ vì qua theo dõi, kỳ báo cáo Quý I/2024 và báo cáo năm 2023, Long An chưa đồng bộ đầy đủ hồ sơ TTHC đã tiếp nhận, giải quyết như báo cáo của tỉnh cập nhật trên Hệ thống thông tin báo cáo VPCP.</p>

9.	UBND thành phố Đà Nẵng	<p>Kính đề nghị VPCP nghiên cứu có giải pháp:</p> <p>1. Bổ sung tính năng cho phép đồng bộ được lên Cổng Dịch vụ công quốc gia tất cả các trường hợp xử lý với thời gian quy định thực hiện khác nhau của mỗi thủ tục hành chính để tính tỉ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn và trễ hạn đúng với thực tế.</p> <p>2. Đề nghị xem xét không tính số lượng bản sao chứng thực (cung cấp bản giấy) vào tỉ lệ thống kê chung về cấp kết quả điện tử, số hóa và thực hiện thủ tục trực tuyến đối với địa phương.</p>	<p>1. Quyết định số 766/QĐ-TTg đã quy định tiêu chí và cách đánh giá dựa trên dữ liệu. Việc xác định tiến độ giải quyết căn cứ vào tổng thời hạn giải quyết được Bộ, cơ quan công bố, cập nhật trên CSDLQGTTTC và thực tế thời hạn tiếp nhận, giải quyết của từng hồ sơ TTTC.</p> <p>2. Chứng thực bản sao điện tử từ bản chính là một trong những phương thức số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTTC. Do đó, việc tính kết quả này vào chỉ tiêu số hóa là phù hợp.</p>
10.	UBND tỉnh Sóc Trăng	<p>Trong quá trình tiếp nhận, giải quyết 02 TTTC “Thông báo hoạt động khuyến mại” và “Thông báo sửa đổi, bổ sung nội dung Chương trình khuyến mại” được tích hợp trên Cổng dịch vụ công quốc gia, thỉnh thoảng vẫn có trường hợp hồ sơ chậm chuyên về Hệ thống thông tin giải quyết TTTC tỉnh dẫn đến việc tiếp nhận xử lý hồ sơ không kịp thời làm ảnh hưởng thời gian thông báo hoạt động khuyến mại của doanh nghiệp; rất mong VPCP tiếp tục quan tâm, hỗ trợ địa phương để hồ sơ đồng bộ được thông suốt, phục vụ tốt hơn cho người dân và doanh nghiệp trong thời gian tới.</p>	<p>Hiện tại, API về các thủ tục liên quan đến hoạt động Thông báo khuyến mại do các địa phương xây dựng, Cổng DVCQG sử dụng API này để gửi các hồ sơ TBKM về hệ thống thông tin của địa phương. Trường hợp các hồ sơ TBKM không gửi được về hệ thống thông tin của địa phương thường xuất phát từ lỗi máy chủ bảo mật (SS) của địa phương. Do đó, đề nghị tỉnh thường xuyên kiểm tra hệ thống, máy chủ bảo mật để đảm bảo thông suốt trong quá trình gửi, nhận hồ sơ TBKM từ Cổng DVCQG về hệ thống thông tin của địa phương. Đồng thời, VPCP cũng thường xuyên trao đổi, hỗ trợ địa phương tại nhóm hỗ trợ trên telegram (gần nhất ngày 27/6/2024) để tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện.</p>
11.		<p>Trong quá trình thực hiện chuyển đổi tài khoản sang sử dụng VNeID theo tinh thần Nghị định số 59/2022/NĐ-CP của Chính phủ, tỉnh nhận thấy có phát sinh các</p>	<p>VPCP đã có văn bản số 3701/VPCP-KSTT ngày 29 tháng 5 năm 2024 của VPCP về việc chuyển đổi, sử dụng tài khoản VNeID trong thực hiện thủ tục hành chính. Do đó,</p>

		trường hợp tài khoản bị trùng lặp (giữa tài khoản VnConnect và tài khoản VNeID). Do đó, đề nghị Văn phòng Chính phủ quan tâm, hỗ trợ tinh thực hiện xóa hoặc làm sạch các trường hợp này giúp thuận tiện hơn trong việc quản lý tài khoản của tỉnh và hạn chế phát sinh nhiều tài khoản rác.	đề nghị địa phương nghiên cứu, thực hiện theo đúng hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ. Bên cạnh đó, Văn phòng Chính phủ cũng thường xuyên hỗ trợ địa phương thông qua nhóm trên mạng xã hội (telegram) nhằm giải đáp các khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện
12.	UBND tỉnh Thái Bình	Một số hồ sơ công dân đã nộp nhưng thao tác chỉnh sửa, cập nhật mà chưa thực hiện nộp lại (lúc này hồ sơ đang treo tại tài khoản công dân) Hệ thống vẫn báo trạng thái quá hạn trên Công Dịch vụ công quốc gia; với trường hợp này kiến nghị đơn vị quản trị hệ thống Công Dịch vụ công quốc gia có giải pháp không đồng bộ trạng thái hồ sơ.	Tài liệu hướng dẫn tích hợp Công DVC quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh đã có quy định về cách thức đồng bộ trạng thái hồ sơ trong trường hợp này. Theo đó, tỉnh cần đồng bộ trạng thái Yêu cầu bổ sung hồ sơ và Ngày yêu cầu bổ sung, hệ thống Bộ Chỉ số sẽ không tính đây là hồ sơ quá hạn (Tham khảo Phụ lục số 3 Danh mục trạng thái hồ sơ và quy định các trường thông tin đồng bộ từ trang 65-72 của tài liệu nêu trên). Tuy nhiên, tỉnh cũng cần hoàn thiện quy trình nội bộ, quy trình điện tử trong giải quyết TTHC đối với trường hợp này để tránh hồ sơ bị treo, chờ bổ sung hồ sơ.
II NHÓM NỘI DUNG LIÊN QUAN ĐẾN BỘ CHỈ SỐ PHỤC VỤ NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP TRÊN CÔNG DỊCH VỤ CÔNG QUỐC GIA			
1.	Bộ Giao thông vận tải	1, Đề nghị Cục Kiểm soát TTHC tiếp tục hỗ trợ thực hiện việc đính kèm thủ tục vào Quyết định công bố để Bộ cập nhật nội dung sửa đổi TTHC và công khai, cụ thể: Việc cập nhật TTHC vào Cơ sở dữ liệu về TTHC (Hệ thống) gặp một số lỗi kỹ thuật, không tìm thấy thủ tục để đính kèm vào quyết định công bố, vì vậy Bộ chưa thể cập nhật nội dung thay đổi của thủ tục để công khai theo quy định. Ngày 21/2/2024, tại Báo cáo số 1766/BGTVT-VP gửi Cục Kiểm soát TTHC, Bộ đã	Qua trao đổi với đầu mối kiểm soát TTHC của Bộ GTVT, nguyên nhân của lỗi này là do chuyên viên cập nhật tiêu Lĩnh vực của TTHC trong QĐCB của Bộ, dẫn đến không tìm thấy các TTHC liên quan của lĩnh vực này. Đến nay, Bộ GTVT đã cập nhật, công khai các TTHC nêu tại BC tháng 6.

	<p>có kiến nghị đối với vướng mắc nêu trên. Sau báo cáo, Bộ đã trao đổi với đầu mối Cục Kiểm soát TTHC, tuy nhiên, theo hướng dẫn của Cục Kiểm soát TTHC thì Bộ vẫn chưa thể cập nhật các thủ tục Mã số 1.001001, 1.005018 đã được công bố tại Quyết định số 62/QĐ-BGTVT. Ngày 10/4/2024, Bộ tiếp tục gặp vướng mắc đối với việc cập nhật TTHC lên Hệ thống (cụ thể là gắn thủ tục Mã số 1.005026 vào Quyết định số 415/QĐ-BGTVT) và đã trao đổi lại với đầu mối để có hướng xử lý; tuy nhiên đến nay, Hệ thống vẫn chưa được khắc phục, xử lý.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đính kèm các thủ tục Mã số 1.001001, 1.005018 vào Quyết định số 62/QĐ-BGTVT ngày 19/01/2024 (Quyết định đã được cập nhật trên CSDL về TTHC); - Đính kèm thủ tục Mã số 1.005026 vào Quyết định số 415/QĐ-BGTVT ngày 09/4/2024 (Quyết định đã được cập nhật trên CSDL về TTHC). 	
2.	<p>2. Về phân quyền cho tài khoản quản trị cấp cao của Bộ</p> <p>Ngày 04/4/2024, Văn phòng Chính phủ có Công văn số 2245/VPCP-KSTT của gửi các Bộ, ngành, trong đó, tại Phụ lục II có nội dung liên quan đến việc chậm tiếp nhận hồ sơ, hồ sơ giải quyết quá hạn đang xử lý; tuy nhiên, khi đăng nhập tài khoản cấp cao của Bộ để tra cứu chi tiết về hồ sơ chậm tiếp nhận, hồ sơ giải quyết quá hạn thì không tra cứu được (hệ thống đang hiển thị các số liệu "0"). Đề nghị Văn phòng Chính phủ hỗ trợ phân quyền tài khoản quản trị cấp cao để tra cứu được</p>	<p>Văn phòng Chính phủ đang nghiên cứu, nâng cấp Công Dịch vụ công quốc gia để Bộ, ngành, địa phương có thể trích danh mục chi tiết về các hồ sơ tiếp nhận, hồ sơ giải quyết quá hạn. Trong thời gian này, đề nghị Bộ GTVT cập truy cập địa chỉ quantri.dichvucong.gov.vn và gửi đề nghị kết xuất DS hồ sơ chậm tiếp nhận, quá hạn xử lý như hướng dẫn tại CV số 2245/VPCP-KSTT.</p>

		chi tiết từng hồ sơ chậm tiếp nhận, hồ sơ giải quyết quá hạn để phục vụ việc đôn đốc, chấn chỉnh các cơ quan, đơn vị trong việc tiếp nhận, giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân.	
3.		<p>3. Về điểm đánh giá của Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công</p> <p>Ngày 03/5/2024, Văn phòng Chính phủ có Báo cáo số 2941/BC-VPCP, tại Phụ lục V có điểm đánh giá Bộ GTVT trong tháng 4/2024 là 39,34, giảm 6,5 so với tháng 3; tuy nhiên, khi vào hệ thống “Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công” thì điểm đánh giá tháng 4/2024 là 52,21 (tháng 3/2024 là 46,09), tăng 6,1. Đề nghị Văn phòng Chính phủ kiểm tra lại số liệu đánh giá tại Phụ lục V của Báo cáo số 2941/BC-VPCP và hỗ trợ Bộ GTVT trong việc xác định điểm đánh giá chi tiết từng nội dung để có cơ sở khắc phục, cải thiện việc phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công được tốt hơn.</p>	Đề nghị Bộ Giao thông liên hệ, trao đổi với chuyên viên theo dõi để được giải đáp.
4.	UBND tỉnh Bắc Ninh	Thực hiện phân quyền để tỉnh thống kê được chi tiết số liệu của từng tiêu chí theo Quyết định số 766/QĐ-TTg phục vụ công tác theo dõi, quản lý, chỉ đạo điều hành và tổng hợp, công bố đánh giá, xếp hạng (hiện tại Sở Thông tin và Truyền thông; Văn phòng UBND tỉnh hàng tháng phải vào Cổng DVC quốc gia thống kê thủ công các chỉ số phục vụ đánh giá, xếp loại).	Hệ thống Bộ chỉ số đã có chức năng thống kê chi tiết số liệu; đề nghị UBND tỉnh đăng nhập, truy cập địa chỉ quantri.dichvucong.gov.vn ; tại mục chỉ số Tổng hợp của tỉnh, thành phố, lựa chọn chức năng Xuất báo cáo và lựa chọn các tiêu chí cần thống kê (theo Chỉ tiêu, chỉ số, tỉnh/thành phố, loại đơn vị, loại thời gian...) và bấm nút “Trích xuất” để xuất dữ liệu báo cáo

5.	UBND tỉnh Điện Biên	<p>Xem xét lại cách tính đối với các chỉ số:</p> <ul style="list-style-type: none"> - “Chỉ số Dịch vụ công trực tuyến” Công dịch vụ công quốc gia khi thực hiện đánh giá Bộ Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp (không tính các hồ sơ chưa đến thời hạn trả kết quả vì không có kết quả xử lý gắn kèm). - “Chỉ số công khai, minh bạch” không tính các TTHC cấp tỉnh nhưng không thuộc thẩm quyền giải quyết của địa phương, ví dụ: các thủ tục liên quan đến biên, đường sắt, khu công nghiệp.... 	<p>Cách tính điểm đối với các chỉ số đã được quy định cụ thể tại Quyết định số 766/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ, trong đó, “chỉ số Dịch vụ công trực tuyến” không thực hiện tính điểm đối với hồ sơ đang xử lý, chỉ số “công khai, minh bạch” không thực hiện tính điểm đối với các TTHC không thuộc thẩm quyền giải quyết của địa phương mà chỉ cung cấp DS các TTHC chưa địa phương hóa để các ĐP tham khảo... Đề nghị UBND tỉnh nghiên cứu kỹ các quy định để có cơ sở triển khai, thực hiện; trường hợp có khó khăn, vướng mắc liên hệ đầu mối VPCP để được hỗ trợ, giải đáp</p>
6.	UBND tỉnh Cao Bằng	<p>Kính đề nghị Văn phòng Chính phủ xem xét, hướng dẫn địa phương cách khắc phục và xử lý kết quả chỉ số Dịch vụ công trực tuyến trên Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công (bản đồ thực thi thể chế) của Tỉnh Cao Bằng tháng 5/2024 thể hiện chưa chính xác. Bộ phận kỹ thuật của Tỉnh đã trao đổi với Bộ phận kỹ thuật công quốc gia và được giải thích do trên công quốc gia chưa có thủ tục gốc.</p>	<p>Việc đánh giá chất lượng thực hiện DVCTT dựa trên quy định TTHC được công bố, công khai. Do đó, đề nghị tỉnh có văn bản đề nghị Bộ, ngành công bố bổ sung TTHC trong trường hợp Bộ, ngành công bố chưa đầy đủ theo quy định của pháp luật. Văn phòng Chính phủ sẽ tiếp tục đôn đốc theo thẩm quyền để nâng cao chất lượng công tác này.</p>
7.	UBND tỉnh Quảng Nam	<p>- Hoàn thiện công cụ trích xuất, thống kê số liệu Bộ Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trên Bản đồ thực thi thể chế theo Quyết định 766/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ đảm bảo thống kê đầy đủ các đơn vị thuộc/trực thuộc cấp sở/cấp huyện. Ví dụ thống kê số liệu Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn thì phải bao gồm số liệu của tất cả các Chi cục và các Phòng, đơn vị thuộc Sở.</p>	<p>- Hệ thống Bộ chỉ số đã có chức năng thống kê chi tiết số liệu; đề nghị UBND tỉnh đăng nhập, truy cập địa chỉ quantri.dichvucong.gov.vn; tại mục chỉ số Tổng hợp của tỉnh, thành phố, lựa chọn chức năng Xuất báo cáo và lựa chọn các tiêu chí cần thống kê (theo Chỉ tiêu, chỉ số, tỉnh/thành phố, loại đơn vị (sở ban ngành, quận/huyện..., loại thời gian...) và bấm nút “Trích xuất” để xuất dữ liệu báo cáo. Trong trường hợp kết quả thống kê chưa có đầy đủ các cơ quan, đơn vị, đề nghị UBND tỉnh Quảng Nam</p>

		- Hướng dẫn công khai điểm đối với các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh (Thanh tra tỉnh, Ban Dân tộc) khi các cơ quan này không có đầy đủ số liệu của 05 chỉ số thành phần thuộc Bộ chỉ số theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ nhưng vẫn thực hiện nhiệm vụ báo cáo số liệu kiểm soát TTHC tại Hệ thống GRIS của Văn phòng Chính phủ.	kiểm tra lại Danh mục cơ quan, đơn vị trong CSDLQGTTTC và dữ liệu đồng bộ từ Hệ thống thông tin giải quyết TTTC của tỉnh. - Quyết định số 766/QĐ-TTg đã quy định rõ “trường hợp chỉ tiêu không thuộc nhiệm vụ phải thực hiện hoặc chưa đến thời hạn phải thực hiện của cơ quan, đơn vị thì điểm số của chỉ tiêu đó được chia đều cho các chỉ tiêu khác trong nhóm chỉ số. Đề nghị tỉnh xem xét, nghiên cứu từng trường hợp cụ thể để đánh giá.
III NHÓM NỘI DUNG KHÁC LIÊN QUAN			
1.	Bộ Kế hoạch và Đầu tư	Đề nghị Văn phòng Chính phủ báo cáo Thủ tướng Chính phủ, trong thời điểm hiện tại Bộ Kế hoạch và Đầu tư chưa đề xuất phương án đơn giản hóa đối với các TTTC nội bộ trọng tâm ưu tiên rà soát theo yêu cầu tại Quyết định số 1085/QĐ-TTg ngày 15 tháng 9 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ. Bộ kiến nghị việc nghiên cứu, cắt giảm các TTTC trong lĩnh vực đầu tư công cần có thêm thời gian để nghiên cứu đánh giá việc thực hiện Luật Đầu tư công nhằm đưa ra các đề xuất phù hợp. Sau khi có báo cáo đánh giá Luật Đầu tư công Bộ sẽ báo cáo Thủ tướng Chính phủ theo quy định.	Đề nghị Bộ Kế hoạch và Đầu tư thực hiện theo yêu cầu của Thủ tướng Chính phủ tại Quyết định số 1085/QĐ-TTg ngày 15 tháng 9 năm 2022, Quyết định số 104/QĐ-TTg ngày 25 tháng 01 năm 2024.
2.	Bộ Giao thông vận tải	Hiện nay, Bộ GTVT đang tiếp tục thực hiện rà soát, công bố TTTC nội bộ theo công văn số 1927/VPCP-KSTT ngày 25/3/2024 của Văn phòng Chính phủ. Tuy nhiên, do chưa có văn bản quy phạm pháp luật và các văn bản hướng dẫn liên quan đến TTTC nội bộ nên phát sinh nhiều khó khăn, vướng mắc giữa các cơ quan, đơn vị về cách hiểu thế nào là TTTC nội bộ. Do đó, đề nghị	Việc rà soát, đơn giản hóa TTTC nội bộ thực hiện theo yêu cầu của Thủ tướng Chính phủ tại Quyết định số 1985/QĐ-TTg ngày 15/9/2022. Để tạo thuận lợi cho bộ, ngành, địa phương trong thực hiện nhiệm vụ này, Văn phòng Chính phủ đã ban hành các văn bản hướng dẫn nhận diện, công bố, rà soát, đơn giản hóa TTTC nội bộ (Công văn số 6828/VPCP-KSTT ngày

		<p>Văn phòng Chính phủ thống nhất không tính vào TTTC nội bộ đối với những quy trình nghiệp vụ để thực hiện công việc thường xuyên theo chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan hành chính nhà nước mà không có yếu tố “cho phép”, “ra quyết định”, “thỏa thuận”, “phê duyệt”... giữa các cơ quan, đơn vị để giải quyết. Ví dụ như việc “Giao, nhận tài liệu, vật chứa bí mật nhà nước”, “Phát hành văn bản đi”; “Thu hồi văn bản đã phát hành”; “Đính chính văn bản đã phát hành”...</p>	<p>12/10/2022, Công văn số 1927/VPCP-KSTT ngày 25/3/2024) và đã tổ chức tập huấn cho các bộ, địa phương, hỗ trợ, giải đáp khó khăn, vướng mắc cho các bộ, địa phương trong quá trình thực hiện. Về danh mục TTTC nội bộ cụ thể thuộc thẩm quyền của bộ, địa phương, Văn phòng Chính phủ tổng hợp trên cơ sở tiếp thu, giải trình ý kiến của các bộ, địa phương và gửi các bộ, địa phương để thực hiện việc công bố, rà soát, đơn giản hóa.</p>
3.	Ủy ban Dân tộc	<p>Đối với nội dung công bố dịch vụ công toàn trình theo Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng, đề nghị cho Ủy ban Dân tộc không phải công bố danh mục trên vì hiện tại Ủy ban Dân tộc có 02 TTTC đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến một phần, đã thực hiện cung cấp và cập nhật trên Cổng Dịch vụ công Ủy ban Dân tộc tại địa chỉ https://dichvucong.ubdt.gov.vn, kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia, khi đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công toàn trình, Ủy ban Dân tộc sẽ thực hiện công bố theo quy định”, tuy nhiên, tại Công văn số 3855/VPCP-KSTT ngày 04/6/2024 Văn phòng Chính phủ tiếp tục đôn đốc bộ ngành thực hiện nội dung này trong đó có Ủy ban Dân tộc. Ủy ban Dân tộc đề nghị Văn phòng Chính phủ tổng hợp những nội dung Ủy ban Dân tộc đã thực hiện trên đây và không đưa tên Ủy ban Dân tộc vào nội dung đôn đốc công bố danh mục dịch vụ công toàn</p>	<p>Văn phòng Chính phủ ghi nhận ý kiến của Ủy ban Dân tộc để tổng hợp, báo cáo.</p>

		trình vì đặc thù hiện nay Ủy ban Dân tộc chưa có TTHC đủ điều kiện.	
4.	UBND tỉnh Quảng Nam	Theo chỉ tiêu Chính phủ giao tại Nghị quyết số 01/NQ-CP và Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 05/01/2024 giao chỉ tiêu tỉ lệ DVC trực tuyến trên tổng số hồ sơ tiếp nhận giải quyết đạt tối thiểu 50%. Tuy nhiên, theo thực tế tại một số địa phương (UBND cấp xã) TTHC lĩnh vực chứng thực được thực hiện trực tiếp (không đáp ứng yêu cầu DVC trực tuyến) nhưng tỉ lệ hồ sơ phát sinh lớn hơn 50%/tổng số hồ sơ tiếp nhận tại UBND cấp xã nên địa phương không hoàn thành được chỉ tiêu Chính phủ giao (tối thiểu 50%). Do đó kính đề nghị Văn phòng Chính phủ kiến nghị cấp có thẩm quyền tham mưu Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ điều chỉnh tỉ lệ nộp hồ sơ trực tuyến phù hợp với thực tiễn theo hướng tính trên số TTHC quy định thực hiện DVC trực tuyến, không tính trên tổng số thủ tục hành chính tiếp nhận, giải quyết.	Chỉ tiêu Chính phủ giao căn cứ trên thực tế triển khai tại Bộ, ngành, địa phương; đồng thời phù hợp với kế hoạch, lộ trình xây dựng Chính phủ điện tử. Đối với TTHC lĩnh vực chứng thực vẫn có thể cung cấp DVCTT một phần (như DVC chứng thực điện tử được cung cấp trên Cổng DVC quốc gia). Ngay tại Quảng Nam, một số xã triển khai rất tốt và hoàn toàn đáp ứng chỉ tiêu về hồ sơ trực tuyến như: UBND xã Phước Hòa (95,88%); UBND xã Tiên Cảnh (96.03%)...
5.	UBND tỉnh Bắc Kạn	Có giải pháp để chặn/ lọc các phản ánh, kiến nghị của người dân với cùng một nội dung đã được giải quyết, xử lý để không ảnh hưởng đến điểm số tiêu chí về mức độ hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến nghị của tỉnh (Tỉnh Bắc Kạn có 01 trường hợp người dân phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia với cùng một nội dung nhưng gửi phản ánh nhiều lần, các lần phản ánh đều là nội dung đã được xử lý, không có tình tiết mới phát sinh; trường hợp phản ánh, kiến nghị này đã được Chủ tịch UBND tỉnh, các sở, ngành trực tiếp giải quyết, tiếp công dân và có văn bản trả lời, xử lý	Văn phòng Chính phủ trả lời như sau: 1. Công dân có quyền được gửi phản ánh, kiến nghị đến các CQNN, các CQNN có trách nhiệm tiếp nhận trả lời PAKN của công dân, theo quy định tại NĐ số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính. 2. Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý PAKN có chức năng tự động kiểm tra trong nội dung của PAKN để hạn chế bớt các nội dung trùng lặp (trừ những nội dung gửi trong file đính kèm). Tuy nhiên, qua kiểm tra trên Hệ

		<p>theo quy định, tuy nhiên người dân vẫn gửi phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia làm ảnh hưởng đến điểm chỉ số về mức độ hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến nghị của tỉnh).</p>	<p>thông, VPCP nhận thấy có trường hợp công dân Nguyễn Tuấn Hà gửi đến UBND tỉnh Bắc Kạn nhiều PAKN về vấn đề cấp GSN quyền sử dụng đất và 1 số vấn đề khác; nội dung trong những PAKN không hoàn toàn giống nhau. Các PAKN của công dân này thể hiện sự không hài lòng về quá trình thực hiện TTHC nói chung của CQNN; và hiện nay hầu hết đều bị UBND tỉnh Bắc Kạn từ chối xử lý. Do đó, VPCP trân trọng đề nghị UBND tỉnh Bắc Kạn nghiên cứu kỹ ND số 20/2008/NĐ-CP, Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg để xử lý, trả lời công dân đúng quy định; trường hợp cần thiết liên hệ trực tiếp hoặc mời công dân đến trao đổi, hướng dẫn kịp thời, tránh phát sinh bức xúc cho công dân.</p> <p>3. Việc chấm điểm chỉ số "Mức độ hài lòng" trong 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 (ban hành kèm theo QĐ số 766/QĐ-TTg) dựa trên tiến độ, kết quả xử lý, mức độ hài lòng của công dân đối với kết quả xử lý PAKN của CQNN, không liên quan đến số lượng PAKN của từng CQNN. Đề nghị UBND tỉnh nghiên cứu kỹ QĐ này để có cách hiểu thống nhất, phù hợp và tổ chức triển khai theo đúng yêu cầu của TTgCP</p>
6.	UBND tỉnh Bắc Kạn	<p>Đối với việc thực hiện chế độ báo cáo về công tác kiểm soát TTHC trên Hệ thống thông tin báo cáo Chính phủ, đề nghị giao đầy đủ các biểu mẫu báo cáo cho các cấp liên quan để thực hiện nhằm giảm gánh nặng cho</p>	<p>Việc cấu hình cơ quan thực hiện các chế độ báo cáo trên Hệ thống thông tin báo cáo VPCP đáp ứng quy định tại Thông tư số 01/2020/TT-VPCP (chi tiết các CQ thực hiện theo từng biểu mẫu ban hành kèm Thông tư). Do</p>

	<p>UBND các tỉnh trong việc thực hiện chế độ báo cáo trong kỳ; hoặc phân quyền cho các tỉnh (admin của tỉnh) tự giao 06 chế độ báo cáo liên quan (theo kỳ báo cáo) cho các đơn vị, địa phương nhằm tăng tính chủ động tại địa phương (Số liệu tại các biểu II.03b/VPCP/KSTT, II.04/VPCP/KSTT, II.08/VPCP/KSTT và II.07b/VPCP/KSTT đều liên quan trực tiếp đến số liệu của các sở, ban, ngành; cấp huyện, cấp xã có phát sinh trong kỳ báo cáo, tuy nhiên trên Hệ thống thông tin báo cáo Chính phủ thì chỉ có biểu II.05/VPCP/KSTT và II.06/VPCP/KSTT là giao đến 03 cấp thực hiện. Thực tế khi thực hiện, để có số liệu cập nhật vào các biểu thì UBND tỉnh vẫn phải giao cho các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện báo cáo, do đó nếu giao trực tiếp cho các đơn vị, địa phương cập nhật trực tiếp (giống như giao biểu II.05/VPCP/KSTT và II.06/VPCP/KSTT) thì sẽ giảm gánh nặng cho UBND các tỉnh (UBND tỉnh chỉ phải thực hiện duyệt báo cáo giống như biểu II.05/VPCP/KSTT và II.06/VPCP/KSTT)).</p>	<p>đó, một số biểu mẫu: II.03b/VPCP/KSTT, II.04/VPCP/KSTT sẽ được giao cho cấp Tỉnh; các biểu II.05/VPCP/KSTT và II.06/VPCP/KSTT giao cho các đơn vị cấp huyện, xã, sở, ngành... trực tiếp tiếp nhận, giải quyết PAKN, hồ sơ TTHC của cá nhân, tổ chức. Tuy nhiên, Hệ thống cũng có thiết kế linh hoạt, tùy biến theo nhu cầu sử dụng của các BNDP. Do đó, đề nghị UBND tỉnh Bắc Kạn liên hệ VPCP để được hỗ trợ phân cấp cơ quan thực hiện, tổng hợp các biểu mẫu báo cáo.</p>
--	--	---

Phụ lục IX
TỔNG HỢP ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ ĐỐI VỚI CÁC BỘ, NGÀNH
THÁNG 6 NĂM 2024

(Kèm theo Báo cáo số: /BC-VPCP ngày tháng năm 2024
của Văn phòng Chính phủ)

Số TT	Bộ, ngành, địa phương kiến nghị	Nội dung đề xuất, kiến nghị
I Kiến nghị, đề xuất với Bộ Công an		
1.	UBND tỉnh Khánh Hòa	Đề nghị xem xét điều chỉnh đối với trường hợp thực hiện thủ tục liên thông đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ BHYT cho trẻ dưới 6 tuổi (trường hợp con không cha), có thể bỏ qua trường dữ liệu của người cha trên Hệ thống dịch vụ công liên thông để tạo điều kiện cho người dân có thể thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến.
2.	UBND tỉnh Thanh Hóa	Đề nghị Bộ Công an nghiên cứu, chia sẻ thêm trường thông tin về số điện thoại, ngày cấp Căn cước công dân, ngày/tháng/năm sinh của cha/mẹ từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư về Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh để thuận lợi hơn trong quá trình điền thông tin tự động vào mẫu đơn, tờ khai điện tử, không phải tra cứu, điền thủ công.
II Kiến nghị, đề xuất với Bộ Công Thương		
3.	UBND tỉnh Hải Dương	- Đề nghị xem xét thông qua và thực thi phương án đơn giản hóa một số TTHC thuộc thẩm quyền của Sở Công Thương đối với 18 TTHC đã được UBND tỉnh Hải Dương thông qua tại Quyết định số 3164/QĐ-UBND ngày 26/12/2023.
4.		- Đề nghị Bộ Công Thương bãi bỏ 01 thành phần hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đối với thủ tục Cấp Giấy phép mua bán nguyên liệu thuốc lá: “Bảng kê diện tích, sơ đồ kho tàng, văn phòng làm việc và các khu phụ trợ khác” vì thành phần hồ sơ này đã được bãi bỏ tại Điều 5 Nghị định số 08/2018/NĐ-CP ngày 15/01/2018 của Chính phủ.
5.		- Đề nghị xem xét, hướng dẫn về đào tạo nghiệp vụ bảo vệ môi trường trong kinh doanh xăng dầu quy định tại khoản 5, Điều 14 Nghị định 83/2014/NĐ-CP vì Thông tư số 19/2023/TT-BTNMT ngày 15/11/2023 của Bộ Tài nguyên và Môi trường đã hết hiệu lực từ ngày.
6.		- Đề nghị công bố danh mục các TTHC đủ điều kiện thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ để địa phương có cơ sở triển khai thực hiện.
7.		UBND tỉnh Quảng Nam

		<p>của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng: Tại khoản 3 Điều 26 của Nghị định 55/2024/NĐ-CP quy định: Hồ sơ thông báo phải được gửi đến Ủy ban nhân dân cấp xã tối thiểu 03 ngày làm việc trước khi thực hiện hoạt động (căn cứ theo ngày Ủy ban nhân dân cấp xã nhận ghi trên vận đơn bưu điện hoặc các hình thức có giá trị tương đương trong trường hợp gửi qua đường bưu điện, căn cứ theo ngày ghi trên giấy tiếp nhận hồ sơ trong trường hợp nộp trực tiếp, căn cứ theo thời gian ghi nhận trên hệ thống thư điện tử hoặc căn cứ theo ngày ghi nhận trên hệ thống trong trường hợp nộp qua hệ thống dịch vụ công trực tuyến). Tuy nhiên, ngày 05/6/2024, Bộ Công Thương đã ban hành Quyết định số 1372/QĐ-BCT về việc công bố thủ tục hành chính mới ban hành và sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Công Thương thì tại Mục 4. Thời hạn giải quyết: Tối thiểu 03 ngày làm việc trước ngày thực hiện hoạt động và tại Mục 7. Kết quả thực hiện thủ tục hành chính: Thông báo về việc thực hiện hoạt động bán hàng không tại địa điểm giao dịch thường xuyên, không được quy định tại Nghị định 55/2024/NĐ-CP ngày 16/5/2024 của Chính phủ.</p>
8.	UBND tỉnh Tây Ninh	<p>Đối với các TTHC đơn giản (ví dụ như thủ tục thông báo thực hiện khuyến mại, ...) kiến nghị Bộ Công Thương nghiên cứu chuyển sang quản lý theo cơ chế hậu kiểm. Nghĩa là: Doanh nghiệp chủ động khai báo/ đăng ký trên Cổng thông tin tập trung của Quốc gia (không phải là thủ tục hành chính). Cơ quan quản lý nhà nước thực hiện kiểm tra, kiểm soát việc thực hiện của doanh nghiệp so với nội dung đã khai báo/ đăng ký.</p>
III	Kiến nghị, đề xuất với Bộ Kế hoạch và Đầu tư	
9.	UBND tỉnh Đồng Nai	<p>Kiến nghị Bộ Kế hoạch và Đầu tư triển khai kết nối, đồng bộ Hệ thống thông tin quốc gia về đầu tư (https://fdi.gov.vn/) do Bộ Kế hoạch và Đầu tư quản lý với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh để tạo điều kiện thuận lợi cho cán bộ công chức tiếp nhận và giải quyết TTHC liên quan đến đầu tư theo quy định.</p>
10.	UBND tỉnh Vĩnh Long	<p>Kiến nghị Bộ Kế hoạch và Đầu tư cho kết nối phần mềm Hệ thống quản lý cấp chứng chỉ nghiệp vụ chuyên môn về đấu thầu (địa chỉ: https://chungchidauthau.mpi.gov.vn) và Hệ thống mạng đấu thầu quốc gia (địa chỉ: http://muasamcong.mpi.gov.vn) với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.</p>
IV	Kiến nghị, đề xuất với Bộ Giáo dục và Đào tạo	
11.	UBND tỉnh Cà Mau	<p>Kiến nghị Bộ Giáo dục và Đào tạo quy định rõ thời gian giải quyết đối với các TTHC đã được công bố nhưng không quy định thời gian giải quyết (cụ thể thủ tục “Chuyển đổi trường phổ thông dân tộc bán trú”).</p>
V	Kiến nghị, đề xuất với Bộ Giao thông vận tải	

12.	UBND tỉnh Đắc Lắc	<p>- Tiếp tục quan tâm, phối hợp kết nối, liên thông dữ liệu giữa các Hệ thống Dịch vụ công trực tuyến của Bộ với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh (iGate) về kết quả giải quyết TTHC đối với các thủ tục: Cấp đổi giấy phép lái xe, cấp mới giấy phép lái xe, cấp phù hiệu, cấp giấy phép kinh doanh vận tải,... nhằm kết nối, liên thông dữ liệu thực về số lượng hồ sơ đầu vào khi tiếp nhận hồ sơ TTHC, các bước xử lý trong giải quyết TTHC, kết quả số hóa giải quyết TTHC.</p> <p>- Theo Quyết định số 421/QĐ-BGTVT ngày 11/4/2024 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định tên lĩnh vực TTHC là “lĩnh vực giao thông vận tải”, tuy nhiên, trên cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC là “lĩnh vực khác”. Do đó, đề nghị Bộ Giao thông vận tải cập nhật đúng tên lĩnh vực TTHC cho thống nhất, đồng bộ.</p>
13.	UBND tỉnh Tiền Giang	Đề tăng các chỉ tiêu về thanh toán trực tuyến và nộp hồ sơ trực tuyến của ngành Giao thông vận tải, kiến nghị Bộ Giao thông vận tải xem xét triển khai mở rộng dịch vụ công trực tuyến đổi Giấy phép lái xe mô tô (Hiện tại chỉ triển khai đổi giấy phép lái xe ô tô chưa áp dụng đổi giấy phép lái xe mô tô).
14.	UBND thành phố Cần Thơ	Kiến nghị Bộ Giao thông vận tải cập nhật, đồng bộ TTHC kịp thời; đồng bộ dữ liệu, cập nhật kịp thời tình trạng giải quyết hồ sơ lên Công Dịch vụ công quốc gia (đối với các hồ sơ sử dụng phần mềm chuyên ngành do Bộ Giao thông vận tải triển khai).
15.	UBND tỉnh Hải Dương	Quy định rõ về mức phí, lệ phí thực hiện TTHC đối với TTHC : “Đổi, cấp lại Chứng chỉ bồi dưỡng kiến thức pháp luật về giao thông đường bộ cho người điều khiển xe máy chuyên dùng trường hợp Cơ sở đào tạo đã cấp Chứng chỉ không còn hoạt động” đã được công bố tại Quyết định công bố tại Quyết định số 545/QĐ-BGTVT ngày 10/05/2024 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải về việc công bố TTHC được sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ trong lĩnh vực đường bộ thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Giao thông vận tải
16.	UBND tỉnh Tiền Giang	Đề tăng các chỉ tiêu về thanh toán trực tuyến và nộp hồ sơ trực tuyến của ngành Giao thông vận tải, kiến nghị Bộ Giao thông vận tải xem xét triển khai mở rộng dịch vụ công trực tuyến đổi Giấy phép lái xe mô tô (Hiện tại chỉ triển khai đổi giấy phép lái xe ô tô chưa áp dụng đổi giấy phép lái xe mô tô).
VI	Kiến nghị, đề xuất với Bộ Nội vụ	
17.	UBND tỉnh Hòa Bình	Kiến nghị Bộ Nội vụ khẩn trương ban hành Quyết định công bố TTHC sửa đổi, bổ sung về bãi bỏ Sổ hộ khẩu, sổ tạm trú, giấy xác nhận nơi cư trú thuộc phạm vi quản lý (có 28 TTHC của địa phương) tại các TTHC thuộc lĩnh vực Hội, Tổ chức phi chính phủ, tôn giáo Chính phủ, Văn thư và Lưu trữ Nhà nước ... theo chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.
18.	UBND tỉnh	Kiến nghị Bộ Nội vụ quy định rõ thời gian giải quyết đối với các

	Cà Mau	TTHC đã được công bố nhưng không quy định thời gian giải quyết (cụ thể thủ tục “Tiếp nhận vào làm công chức”).
VII	Kiến nghị, đề xuất với Bộ Tài chính	
19.	Bộ Thông tin và Truyền thông	Đề nghị Bộ Tài chính đôn đốc Tổng Cục Hải quan sớm nâng cấp Cổng Thông tin một cửa quốc gia để đảm bảo việc thực thi đúng quy định của pháp luật, giảm tải áp lực trong công tác quản lý nhà nước, đồng thời tạo điều kiện thuận lợi cho các hoạt động sản xuất, kinh doanh của tổ chức, doanh nghiệp.
VIII	Kiến nghị, đề xuất với Bộ Tài nguyên và Môi trường	
20.	UBND tỉnh Nghệ An	<p>a) Các bất cập của quy định pháp lý: Liên quan đến thủ tục: “Giao đất, cho thuê đất không thông qua hình thức đấu giá quyền sử dụng đất đối với dự án phải trình cơ quan nhà nước có thẩm quyền xét duyệt hoặc phải cấp giấy chứng nhận đầu tư mà người xin giao đất, thuê đất là tổ chức, cơ sở tôn giáo, người Việt Nam định cư ở nước ngoài, doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài, tổ chức nước ngoài có chức năng ngoại giao - mã số 1.002253” và “Giao đất, cho thuê đất không thông qua hình thức đấu giá quyền sử dụng đất đối với dự án không phải trình cơ quan nhà nước có thẩm quyền xét duyệt; dự án không phải cấp giấy chứng nhận đầu tư; trường hợp không phải lập dự án đầu tư xây dựng công trình mà người xin giao đất, thuê đất là tổ chức, cơ sở tôn giáo, người Việt Nam định cư ở nước ngoài, doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài, tổ chức nước ngoài có chức năng ngoại giao - mã số 1.002040”. Tuy nhiên, qua thực tế thực hiện các quy trình nêu trên có một số vướng mắc liên quan đến trình tự thực hiện, cụ thể như sau: Để có cơ sở ký Hợp đồng thuê đất theo quy định; tính tiền sử dụng đất thì phải căn cứ giá đất đã được UBND tỉnh quyết định. Nhưng tại trình tự thực hiện quy định tại Quyết định số 2555/QĐ-BTNMT ngày 20/10/2017 của Bộ Tài nguyên và Môi trường không quy định bước xác định giá đất. Do vậy, hiện nay việc thực hiện ký Hợp đồng thuê đất, cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất đối với 02 thủ tục nêu trên sau khi có Quyết định của UBND tỉnh là chưa có cơ sở để thực hiện.</p> <p>b) Kiến nghị, đề xuất Kính đề nghị Bộ Tài nguyên và Môi trường bổ sung quy định thủ tục xác định giá đất vào Bộ thủ tục hành chính về đất đai.</p>
21.	UBND tỉnh Cà Mau	Kiến nghị Bộ Tài nguyên và Môi trường quy định rõ thời gian giải quyết đối với các TTHC đã được công bố nhưng không quy định thời gian giải quyết (cụ thể thủ tục “Thu hồi đất do chấm dứt việc sử dụng đất theo pháp luật, tự nguyện trả lại đất đối với trường hợp thu hồi đất của tổ chức, cơ sở tôn giáo, tổ chức nước ngoài có chức năng ngoại giao, người Việt Nam định cư ở nước ngoài, doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài).
22.	UBND thành	Kiến nghị Bộ Tài nguyên và Môi trường sớm kiểm tra và hỗ trợ Sở

	phố Cần Thơ	Tài nguyên và Môi trường thành phố Cần Thơ xử lý hồ sơ thực hiện theo Đề án 06 từ “Công Dịch vụ công thiết yếu” của Bộ Tài nguyên và Môi trường đồng bộ lên Công Dịch vụ công quốc gia để xử lý dứt điểm các hồ sơ tồn đọng quá hạn do lỗi đồng bộ.
23.	UBND tỉnh Đồng Nai	a) Về tỷ lệ hồ sơ trực tuyến: Lĩnh vực đất đai là lĩnh vực nhạy cảm, gắn liền với tài sản có giá trị lớn, người dân và doanh nghiệp muốn thực hiện trực tiếp, mang giấy tờ tới cơ quan nhà nước nộp, mặc khác Bộ TTHC quy định người dân được lựa chọn hình thức nộp trực tiếp hoặc trực tuyến hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích nên hầu hết người dân lựa chọn hình thức nộp trực tiếp. Từ thực tế đó, kiến nghị Bộ Tài nguyên và Môi trường xem xét một số TTHC lĩnh vực tài nguyên và môi trường thành phần hồ sơ có các loại giấy tờ thực hiện Scan thuận tiện, đơn giản (khổ giấy A4) đề nghị chọn hình thức trực tuyến hoàn toàn, để nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến.
24.		b) Về thời gian giải quyết TTHC “ngày” hay “ngày làm việc”: xem xét ban hành thống nhất quy định về thời hạn giải quyết thủ tục hành chính, làm cơ sở để thuận lợi trong việc xây dựng quy trình thực hiện.
25.		c) Về công tác số hoá: xem xét, tích hợp chức năng số hóa TTHC trên Công dịch vụ công thiết yếu để đơn vị thực hiện nhằm đạt chỉ tiêu được UBND tỉnh giao về số hoá thủ tục hành chính.
26.		d) Về giải quyết TTHC theo Đề án 06 trên Công dịch vụ công Bộ Tài nguyên và Môi trường, kiến nghị Bộ Tài nguyên và Môi trường xem xét, điều chỉnh phần mềm: <ul style="list-style-type: none"> - Không tính thời gian chờ văn bản phối hợp của các cơ quan nhà nước vào thời gian giải quyết hồ sơ, qua đó xác định cách tính thời gian hồ sơ trễ hạn phù hợp với từng dạng, thời gian hạn trả kết quả sẽ được điều chỉnh lại sau khi VPĐK nhận được văn bản phúc đáp của UBND cấp xã. - Không tính thời gian chờ người dân nộp hồ sơ gốc vào thời gian giải quyết hồ sơ, đồng thời thời gian hạn trả kết quả sẽ được điều chỉnh lại phù hợp tính từ lúc người dân bổ sung hồ sơ gốc. - Sớm bổ sung chức năng thanh toán trực tuyến trên Công dịch vụ công thiết yếu của Bộ, trường hợp người sử dụng đất lựa chọn hình thức thanh toán trực tuyến trên Công dịch vụ công Quốc gia, kiến nghị phần mềm cho phép hiển thị thông tin đã đóng để viên chức Bộ phận Một cửa xác nhận việc hoàn thành và trả kết quả theo quy định. - Hoàn thiện chức năng báo cáo trên hệ thống để đảm bảo kết quả được thống kê chính xác, phản ánh đúng thực tế tiếp nhận và giải quyết.
IX	Kiến nghị, đề xuất với Bộ Tư pháp	
27.	UBND tỉnh	Nghiên cứu ban hành quy định cụ thể thành phần hồ sơ số hóa thuộc ngành tư pháp theo quy định, để thống nhất về thành phần hồ sơ phải

	Đồng Nai	thực hiện số hóa, tạo điều kiện thuận lợi cho việc triển khai số hóa tại địa phương Thông tư số 01/2023/TT-VPCP.
28.		Có ý kiến với Trung tâm Lý lịch tư pháp Quốc gia – Bộ Tư pháp nghiên cứu bỏ biểu mẫu tờ khai thay bằng biểu mẫu trong tác điện tử để tạo điều kiện thuận lợi cho người dân trong quá trình yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính cấp Phiếu lý lịch tư pháp.
29.	UBND tỉnh Tiền Giang	Đề nghị Bộ Tư pháp xem xét, điều chỉnh nội dung giữa Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC với quyết định công bố của Bộ trưởng Bộ Tư pháp (Quyết định số 2338/QĐ-BTP ngày 06/9/2018) đối với 02 TTHC cấp xã, lĩnh vực phổ biến giáo dục pháp luật, cụ thể: a) Thôi làm hòa giải viên (Mã số: 2.000930). b) Công nhận hòa giải viên (Mã số: 1.002211).
30.	UBND tỉnh Tiền Giang	Đề nghị Bộ Tư pháp xem xét, điều chỉnh nội dung giữa Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC với quyết định công bố của Bộ trưởng Bộ Tư pháp (Quyết định số 2338/QĐ-BTP ngày 06/9/2018) đối với 02 TTHC cấp xã, lĩnh vực phổ biến giáo dục pháp luật, cụ thể: a) Thôi làm hòa giải viên (Mã số: 2.000930); b) Công nhận hòa giải viên (Mã số: 1.002211).
X	Kiến nghị với Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch	
31.		Kiến nghị Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch: + Cập nhật bổ sung “mẫu Thông báo sản phẩm quảng cáo trên bảng quảng cáo, băng-rôn (Mẫu số 01 phụ lục III ban hành kèm theo Thông tư số 13/2023/TT-BVHTTDL ngày 30/10/2023 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch)” trên Cơ sở dữ liệu Quốc gia.
32.	UBND tỉnh Tây Ninh	+ Đối với thủ tục Thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa trong trường hợp doanh nghiệp giải thể (theo Quyết định 3684/QĐ-BVHTTDL ngày 27/12/2022 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch). Đề nghị chỉnh sửa căn cứ thực hiện của thành phần hồ sơ: "Quyết định giải thể, biên bản họp của doanh nghiệp trong trường hợp doanh nghiệp giải thể theo quy định tại các điểm a, b và c khoản 1 Điều 201 của Luật Doanh nghiệp; Quyết định thu hồi giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp hoặc Quyết định giải thể của Tòa án trong trường hợp doanh nghiệp giải thể theo quy định tại điểm d khoản 1 Điều 201 của Luật Doanh nghiệp". Lý do: Luật Doanh nghiệp số 68/2014/QH13 hết hiệu lực và Luật Doanh nghiệp số 59/2020/QH14 ngày 17/6/2020 có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01/01/2021.
33.	UBND tỉnh Vĩnh Long	Kiến nghị Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch có văn bản hướng dẫn cụ thể hơn cho địa phương trong thực hiện Nghị định số 144/2020/NĐ-CP ngày 14/12/2020 của Chính phủ quy định về hoạt động nghệ thuật biểu diễn; đặc biệt là vấn đề phân cấp, ủy quyền trong quản lý nhà nước về nghệ thuật biểu diễn ở địa phương trong giải quyết TTHC về nghệ thuật biểu diễn ở địa phương, mức chi trả

Phụ lục X

**TỔNG HỢP KẾT QUẢ XEM XÉT, TRẢ LỜI NHỮNG ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ
TẠI BÁO CÁO CẢI CÁCH TTHC TỪ THÁNG 01 ĐẾN THÁNG 5 NĂM 2024**

*(Kèm theo Báo cáo số: /BC-VPCP ngày tháng năm 2024
của Văn phòng Chính phủ)*

STT	Tên bộ, ngành	Tổng số ĐXKN đã tiếp nhận để xem xét, xử lý	Kết quả xử lý		Số ĐX, KN chưa xem xét, xử lý	Ghi chú
			Đã xem xét, xử lý	Tỷ lệ % so với tổng số		
A	B	1	2	$\frac{3}{(2/1)*100}$	4	
	Tổng cộng:	105	53	50%	52	
1	Bộ Công Thương	7	7	100%	0	
2	Bộ Giao thông vận tải	11	11	100%	0	
3	Bộ Khoa học và Công nghệ	1	1	100%	0	
4	Bộ Nội vụ	8	8	100%	0	
5	Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch	8	8	100%	0	
6	Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội	8	5	63%	3	
7	Bộ Tài chính	4	2	50%	2	
8	Bộ Giáo dục và Đào tạo	9	4	44%	5	
9	Bộ Kế hoạch và Đầu tư	9	3	33%	6	
10	Bộ Y tế	8	2	25%	6	
11	Bộ Tài nguyên và Môi trường	11	2	18%	9	
12	Bộ Công an	10	0	0%	10	
13	Bộ Ngoại giao	1	0	0%	1	
14	Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	5	0	0%	5	
15	Bộ Tư pháp	1	0	0%	1	
16	Bộ Thông tin và Truyền thông	1	0	0%	1	
17	Bộ Xây dựng	3	0	0%	3	

Phụ lục VI

TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN
MÔ HÌNH BỘ PHẬN MỘT CỬA THEO HƯỚNG KẾT HỢP
CUNG CẤP DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG CỦA CÁC ĐƠN VỊ
HÀNH CHÍNH TRÊN CÙNG ĐỊA BÀN VÀ VIỆC TỔ CHỨC THÍ ĐIỂM
TẠI TP HÀ NỘI, TP HỒ CHÍ MINH, BÌNH DƯƠNG, QUẢNG NINH
(Kèm theo Báo cáo số: /BC-VPCP ngày tháng năm 2024
của Văn phòng Chính phủ)

DỰ THẢO

Phần I
BỐI CẢNH THỰC HIỆN

I. Quan điểm chỉ đạo và quá trình hình thành Bộ phận một cửa tại nước ta

Trong quá trình xây dựng và phát triển đất nước, các văn kiện của Đảng¹ đã chỉ rõ sự cần thiết phải tiến hành cải cách hành chính, coi đây là một giải pháp quan trọng góp phần đạt được các mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội. Hội nghị Trung ương 8 khoá VII xác định cải cách nền hành chính là nhiệm vụ trọng tâm của việc xây dựng và hoàn thiện nhà nước, đề ra mục tiêu: xây dựng một nền hành chính trong sạch, có đủ năng lực, sử dụng đúng quyền lực và từng bước hiện đại hóa để quản lý có hiệu lực, hiệu quả công việc của nhà nước, thúc đẩy xã hội phát triển lành mạnh, đúng hướng, phục vụ đắc lực đời sống nhân dân, xây dựng nếp sống và làm việc theo pháp luật trong xã hội.

Cải cách hành chính ở Việt Nam được triển khai trên nhiều nội dung: cải cách thể chế, cải cách tổ chức bộ máy hành chính, xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, cải cách tài chính công, hiện đại hóa nền hành chính, trong đó cải cách thủ tục hành chính là một khâu quan trọng và được đặt ra ngay từ giai đoạn đầu của tiến trình cải cách. Nhận rõ mục đích, ý nghĩa và tầm quan trọng của công tác cải cách thủ tục hành chính, Chính phủ đã ban hành Nghị quyết số 38/CP ngày 04 tháng 5 năm 1994 về cải cách một bước thủ tục hành chính mà mục tiêu quan trọng là hướng đến việc giải quyết tốt hơn các công việc của công dân, tổ chức đặc biệt là cộng đồng doanh nghiệp. Yêu cầu của Nghị quyết là “nhằm tạo bước chuyển căn bản trong quan hệ và thủ tục giải quyết công việc giữa các cơ quan nhà nước với nhau, giữa cơ quan nhà nước với tổ chức xã hội và giữa cơ quan nhà nước với công dân”. Trên lộ trình thực hiện Nghị quyết

¹ Quan điểm, mục tiêu, nhiệm vụ của cải cách hành chính ở nước ta đã được đề cập trong các văn kiện Hội nghị Trung ương 8 khoá VII, Hội nghị Trung ương 3 và 7 khoá VIII, các nghị quyết Đại hội Đảng toàn quốc lần thứ VII, VIII, IX và X

số 38/CP, cơ chế một cửa đã được thí điểm tại thành phố Hồ Chí Minh và sau đó là tại nhiều địa phương khác.

Việc cải cách theo hướng đơn giản hóa thủ tục hành chính gắn với việc thực hiện cơ chế "một cửa" được triển khai mạnh trong quá trình thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2001 - 2010. Quyết định số 181/2003/QĐ-TTg ngày 4/9/2003 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Quy chế thực hiện cơ chế "một cửa" tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương đã tạo ra một cách thức giải quyết công việc hiệu quả cho công dân, tổ chức, đã thể chế hóa mối quan hệ giữa chính quyền và công dân thông qua việc thực hiện cơ chế "một cửa" để thực hiện thủ tục hành chính đối với một số lĩnh vực tại các cấp chính quyền². Tiếp đó, ngày 22/6/2007, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg ban hành Quy chế thực hiện cơ chế "một cửa", "một cửa liên thông" tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương, quy định chi tiết và đầy đủ hơn về quy trình, cách thức thực hiện và trách nhiệm của các đơn vị đối với việc triển khai thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

Nghị quyết số 18/NQ-TW ngày 25/10/2017 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*"; bên cạnh đó, Nghị quyết nhấn mạnh nhiệm vụ đối với chính quyền địa phương "*Rà soát, điều chỉnh, sắp xếp tổ chức bộ máy, cơ chế hoạt động của chính quyền địa phương, góp phần đẩy mạnh cải cách hành chính, nhất là cải cách thủ tục hành chính theo hướng dân chủ, công khai, minh bạch, chuyên nghiệp; tổ chức thực hiện có hiệu quả mô hình trung tâm phục vụ hành chính công, cơ chế một cửa, một cửa liên thông ở các cấp*". Thực hiện các chủ trương trên, Chính phủ đã ban hành Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính và tiếp đó là Nghị định số 107/2021/NĐ-CP sửa đổi bổ sung Nghị định số 61/2018/NĐ-CP tạo cơ sở pháp lý đầy đủ, toàn diện cho việc triển khai Bộ phận một cửa (BPMC) tại các bộ, cơ quan và địa phương. Đây là những văn bản quan trọng làm căn cứ cho việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông được triển khai trên cả môi trường vật lý thông thường qua các Bộ phận một cửa và trên cả môi trường điện tử thông qua việc vận hành Cổng dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp

² Tại cấp tỉnh, 4 sở bắt buộc thực hiện cơ chế này là: Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Lao động - Thương binh và Xã hội, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Xây dựng, đồng thời ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã cũng phải thực hiện quy chế này. Cơ chế "một cửa" cấp huyện, cấp xã giải quyết những thủ tục hành chính về cấp giấy phép đăng ký kinh doanh, giấy chứng nhận quyền sở hữu nhà ở và đất đai, giấy phép xây dựng, các quyết định đầu tư, đăng ký hộ khẩu và các vấn đề liên quan đến chính sách xã hội.

trình; triển khai công tác số hóa hồ sơ, giấy tờ thực hiện thủ tục hành chính, hướng tới việc tiếp nhận thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính để tạo sự thuận lợi nhất cho người dân và tạo sự chủ động, linh hoạt, thúc đẩy đổi mới sáng tạo trong triển khai các mô hình mới, cách làm hay trong cung cấp dịch vụ hành chính công, thông qua quy định mô hình tổ chức Bộ phận Một cửa khác “được thực hiện theo quyết định của Thủ tướng Chính phủ”, bảo đảm lợi ích cho cả người dân, doanh nghiệp và hiệu quả quản lý của cơ quan nhà nước trong cung cấp, thực hiện dịch vụ công.

Qua 3 năm triển khai, các địa phương trong cả nước đã có nhiều sáng kiến trong triển khai Nghị định số 107/2021/NĐ-CP, đẩy mạnh việc chuyển giao nhiệm vụ cho bưu chính công ích, tăng cường việc tiếp nhận TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính, bố trí lại các Bộ phận Một cửa để tăng hiệu quả phục vụ người dân không phụ thuộc vào địa giới hành chính. Để tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ, khắc phục những hạn chế, tồn tại trong quá trình thực hiện TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, đáp ứng yêu cầu đẩy mạnh chuyển đổi số quốc gia, các chỉ đạo 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 định hướng của Đảng tại Nghị quyết Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XIII làm Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ đã giao nhiệm vụ cho Văn phòng Chính phủ chủ trì, phối hợp với các bộ, cơ quan, địa phương xây dựng Tài liệu hướng dẫn mô hình Bộ phận một cửa cung cấp dịch vụ công theo hướng kết hợp cung cấp dịch vụ hành chính công của các đơn vị hành chính các cấp trên cùng địa bàn, thực hiện thí điểm tại TP Hà Nội, TP. Hồ Chí Minh, Quảng Ninh và Bình Dương.

II. Quy định hiện hành về tổ chức, vận hành của BMC và việc áp dụng tại các 4 địa phương

1. Tổng quan các văn bản quy định

Với quan điểm Chính phủ phục vụ, lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm; bảo đảm tính hiệu quả của việc giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) tại các cơ quan hành chính nhà nước từ trung ương đến địa phương, gắn kết chặt chẽ kiểm soát TTHC với xây dựng Chính phủ điện tử, tạo cơ chế đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong việc giải quyết TTHC, việc xây dựng, hoàn thiện thể chế trong thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC đã được Chính phủ, các bộ, cơ quan, địa phương quan tâm, chỉ đạo quyết liệt, cụ thể:

- Nhóm các văn bản quy định về kiểm soát, thực hiện TTHC:

- Nghị định 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 về kiểm soát TTHC, Nghị định số 48/2013/NĐ-CP và Nghị định 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát TTHC.

- Nghị định số 61/2018/NĐ-CP/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC và Nghị định số 107/2021/NĐ-CP bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

- Nghị định 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 về thực hiện TTHC trên môi trường điện tử.

- Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19 tháng 10 năm 2016 về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích.

- Các Thông tư của VPCP liên quan đến việc thực hiện TTHC: Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC; Thông tư 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 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.

- Nhóm các văn bản quy định về tổ chức bộ máy

- Nghị định 107/2020/NĐ-CP ngày 14 tháng 9 năm 2020 sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 24/2014/NĐ-CP ngày 04 tháng 4 năm 2014 của Chính phủ quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương

- Nghị định số 108/2020/NĐ-CP ngày 14 tháng 9 năm 2020 sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 37/2014/NĐ-CP ngày 05 tháng 5 năm 2014 của Chính phủ quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương

- Thông tư 01/2022/TT-VPCP ngày 02 tháng 5 năm 2022 hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

- Nhóm văn bản liên quan đến hạ tầng trang thiết bị, chế độ

- Nghị định 152/2017/NĐ-CP ngày 27 tháng 12 năm 2017 quy định chung về tiêu chuẩn, định mức sử dụng trụ sở hoạt động sự nghiệp

- Quyết định số 50/2017/QĐ-TTg ngày 31 tháng 12 năm 2017 Quy định về tiêu chuẩn, định mức sử dụng máy móc, thiết bị

- Nghị quyết của Hội đồng nhân dân các tỉnh quy định về chính sách hỗ trợ tiền hàng tháng, hỗ trợ kinh phí may đồng phục đối với cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại BPMC.

2. Quy định về tổ chức BPMC và thực tiễn triển khai tại 4 địa phương

2.1. Mô hình, tổ chức BPMC

Việc tổ chức bộ phận một cửa tại địa phương được quy định thống nhất tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và Nghị định số 107/2021/NĐ-CP. Đến nay, mô hình, tổ chức BPMC đã được áp dụng triển khai tại tất cả các bộ ngành, Ủy ban nhân dân các cấp.

Theo đó tại Ủy ban nhân dân cấp tỉnh: Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quyết định thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công là đơn vị hành chính đặc thù thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, có con dấu để thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao. Trong đó riêng TP Hà Nội, TP Hồ Chí Minh căn cứ vào tần suất tiếp nhận, tình hình, điều kiện thực tế quyết định số lượng Trung tâm phục vụ hành chính công của thành phố. Tại cấp huyện: Ủy ban nhân dân cấp huyện quyết định thành lập Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện. Tại cấp xã: Ủy ban nhân dân cấp xã quyết định thành lập Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã.

Quy định về trách nhiệm của Văn phòng bộ, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện trong triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông tiếp tục được quy định thống nhất tại Nghị định 92/2017/NĐ-CP, Nghị định 107/2020/NĐ-CP, Nghị định số 108/2020/NĐ-CP; Thông tư 01/2022/TT-VPCP.

Nghị định 107/2021/NĐ-CP bổ sung quy định cho phép sự tham gia của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích tại Bộ phận Một cửa và bổ sung quy định Thủ tướng Chính phủ quyết định những trường hợp tổ chức BPMC khác nhằm tạo sự chủ động linh hoạt trong trường hợp có mô hình mới, cách làm hay mà Nghị định chưa quy định - Khoản 8 Điều 7.

Hà Nội, TP Hồ Chí Minh, Quảng Ninh, Bình Dương là các địa phương có mức độ phát triển kinh tế xã hội cao, dân số đông, mật độ dân số lớn, số lượng doanh nghiệp hoạt động trên địa bàn rất lớn. Đây cũng là những tỉnh, thành phố có số lượng đơn vị hành chính cấp huyện, xã tương đối nhiều trong cả nước. Tại 04 địa phương triển khai thí điểm đều đã thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, tuy nhiên về mô hình tổ chức có nhiều điểm khác nhau, trong đó Hà Nội, TP Hồ Chí Minh và Bình Dương triển khai mô hình cơ chế một cửa theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, Quảng Ninh thực hiện mô hình riêng theo Quyết định thí điểm của Thủ tướng Chính phủ. Cụ thể:

- Mặc dù Nghị định số 61/2018/NĐ-CP cho phép Hà Nội và TP Hồ Chí Minh tự quyết định số lượng Trung tâm phục vụ hành chính công của thành phố để phù hợp với tần suất tiếp nhận, tình hình, điều kiện thực tế có nhiều đặc thù của 2 địa phương, tuy nhiên hiện nay Hà Nội và TP Hồ Chí Minh tổ chức các Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các sở, ngành theo hình thức phân tán, chưa thiết lập Trung tâm phục vụ hành chính công của Thành phố, tại cấp huyện và xã phường tổ chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP. Năm 2023, TP Thủ Đức thuộc TP Hồ Chí Minh thành lập Trung tâm hành chính công trực thuộc UBND thành phố Thủ Đức là mô hình Trung tâm phục vụ hành chính công đầu tiên tại TP Hồ Chí Minh, đây là mô hình mới không được quy định trong Nghị quyết số 98/2023/QH15 ngày 24/6/2023 của Quốc hội về thí điểm một số cơ chế, chính sách đặc thù phát triển TP Hồ Chí Minh, cũng

chưa được điều chỉnh tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC và Nghị định số 108/2020/NĐ-CP về cơ quan chuyên môn cấp huyện.

- Bình Dương đã kiện toàn và điều chỉnh tổ chức Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh theo mô hình tập trung được quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và vận hành ổn định. Ở cấp huyện, năm 2022, các Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được nâng cấp lên thành Trung tâm phục vụ hành chính công cấp huyện là đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân cấp huyện, đây là mô hình riêng của địa phương, không quy định trong Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; tuy nhiên mô hình đơn vị sự nghiệp này không phù hợp với quy định tại Nghị định số 120/2020/NĐ-CP quy định về thành lập, tổ chức lại, giải thể đơn vị sự nghiệp công lập (chỉ quy định đơn vị sự nghiệp công lập thuộc UBND cấp huyện, không quy định đơn vị sự nghiệp công lập thuộc cơ quan chuyên môn cấp huyện).

- Quảng Ninh được Thủ tướng Chính phủ cho phép triển khai thí điểm tổ chức thành Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh trực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh từ 2015, mô hình này được tiếp tục kéo dài thí điểm và đã tổng kết tháng 3 năm 2024. Tại cấp huyện, 100% các đơn vị cấp huyện của Quảng Ninh thành lập Trung tâm phục vụ hành chính công cấp huyện trực thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân, đây là mô hình riêng của địa phương, không quy định trong Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

Theo quy định tại Nghị định số 107/2021/NĐ-CP, nếu bộ, địa phương không tổ chức mô hình BPMC theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, bộ, địa phương cần báo cáo Thủ tướng Chính phủ đồng ý để thực hiện; đồng thời việc thực hiện cần bảo đảm các quy định khác của Chính phủ về tổ chức bộ máy, tổ chức cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, cấp huyện. Theo đó, các mô hình Trung tâm phục vụ hành chính công tại TP Thủ Đức, mô hình Trung tâm phục vụ hành chính công cấp huyện của Quảng Ninh, Bình Dương cần được rà soát lại, bảo đảm thực hiện đúng quy định.

2.2. Nhân sự tại BPMC

Nghị định số 61/2018/NĐ-CP quy định cụ thể về tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi, thời hạn làm việc của công chức, viên chức làm việc tại BPMC; trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền cử cán bộ, công chức, viên chức. Theo đó, nhân sự làm việc tại BPMC do cơ quan có thẩm quyền giải quyết cử đến và phải đảm bảo tiêu chuẩn: Đủ tiêu chuẩn chung về phẩm chất theo quy định của pháp luật về công chức, viên chức, lực lượng vũ trang; Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại BPMC cấp bộ (bao gồm tổng cục và tương đương, cục), cấp tỉnh, cấp huyện đã được bổ nhiệm vào ngạch chuyên viên hoặc tương đương trở lên; có thâm niên công tác tối thiểu 03 năm trong ngành, lĩnh vực được phân công và được đánh giá là hoàn thành tốt nhiệm vụ; có phẩm chất, đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm cao

trong thi hành nhiệm vụ được giao; có tác phong, thái độ giao tiếp, cư xử lịch sự, hòa nhã, cởi mở, thân thiện, chuẩn mực, đúng quy chế văn hóa công sở.

Nghị định 107/2021/NĐ-CP đã bổ sung quy định về nhân sự làm việc tại BPMC, đề tạo cơ chế đề bộ, ngành, địa phương linh hoạt trong sử dụng nhân lực của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thực hiện nhiệm vụ khi được giao đảm nhận một hoặc một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC (Khoản 6 Điều 10).

Theo báo cáo tại 4 địa phương, việc bố trí nhân sự tại bộ phận một cửa đã đảm bảo theo quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP: nhân sự tại BPMC đều bảo đảm về trình độ chuyên môn và được bồi dưỡng đào tạo để thực hiện việc hướng dẫn tiếp nhận và giải quyết TTHC. Số lượng nhân sự thực hiện tại các bộ phận một cửa thể hiện cụ thể tại bảng sau:

Stt	Địa phương	Số lượng BPMC	Số lượng nhân sự	Số lượng nhân sự trung bình	Số lượng hồ sơ phát sinh trung bình	Số lượng BPMC của cơ quan TW có ngành dọc tại địa phương
I	Hà Nội	657	2.733			Không có thông tin
1	Cấp tỉnh	51	178			
2	Cấp huyện	30	209	7		
3	Cấp xã	576	2,341	4		
II	TP Hồ Chí Minh	360	2.522			
1	Cấp tỉnh	26	220		10.000 hồ sơ/ngày	
2	Cấp huyện	22	297	14	9.000 hồ sơ/ngày	
3	Cấp xã	312	2,005	6	21.000 hồ sơ/ngày	
III	Quảng Ninh	101	1.423			Không có thông tin

1	Cấp tỉnh	1	73 (21 chuyên trách, 51 được cử)		600 hồ sơ/ngày	
2	Cấp huyện	13 (Hà Long có 02 cơ sở)	401 (125 chuyên trách, 323 được cử)	31	TP, TX: 50-160 hồ sơ/ngày/đơn vị Huyện: 5-20 hồ sơ/ngày/đơn vị	
3	Cấp xã	177	969	5	2-10 hồ sơ/ngày/đơn vị	
IV	Bình Dương	101	755			
1	Cấp tỉnh	1	95		1.430 hồ sơ/ngày	
2	Cấp huyện	9	265	29	3.236 hồ sơ/ngày	
3	Cấp xã	91	652	7	2.183 hồ sơ/ngày	

Về chính sách hỗ trợ cho cán bộ, công chức tại BPMC các cấp, các địa phương đều đã triển khai. Tại Hà Nội, cán bộ, công chức BPMC được hưởng các chế độ phụ cấp, trang phục, làm thêm giờ theo quy định; được tham gia các lớp tập huấn do Thành phố và Ủy ban nhân dân cấp huyện tổ chức. Tỉnh Quảng Ninh hỗ trợ cho cán bộ làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp 2.000.000 đồng/người/tháng và trang bị đồng phục hàng năm; cán bộ công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã được hưởng hỗ trợ 400.000 đồng/người/tháng và trang bị đồng phục hàng năm. Tại tỉnh Bình Dương, cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp được hưởng 2.000.000 đồng/người/tháng, mức hỗ trợ đồng phục là 5.000.000 đồng/người/năm. Tuy nhiên, tại TP Hồ Chí Minh, các chính sách hỗ trợ cho công chức làm việc tại bộ phận một cửa các cấp trước đây (400.000 đồng/người/tháng) đã chấm dứt kể từ ngày Nghị quyết số 20/2022/NQ-HĐND có hiệu lực thi hành.

2.3. Quy định về trụ sở, trang thiết bị của BPMC

Việc quy định về trụ sở, trang thiết bị của BPMC đã được quy định cụ thể tại các văn bản. Theo đó, về trang thiết bị và phân khu chức năng được quy định tại Điều 13 Nghị định 61/2018/NĐ-CP và Khoản 7 Điều 1 Nghị định

107/2021/NĐ-CP³; về diện tích trụ sở quy định tại Nghị định 152/2017/NĐ-CP (Điều 5 Diện tích làm việc của các chức danh và Điều 7 về diện tích chuyên dùng)⁴. Các quy định về trụ sở, trang thiết bị của BPMC tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và 107/2021/NĐ-CP đã tạo cơ chế linh hoạt cho các bộ, cơ quan, Ủy ban nhân dân các tỉnh bố trí vị trí, diện tích hợp lý ưu tiên việc nâng cấp, cải tạo trụ sở đã có hoặc thuê, hoán đổi công năng sử dụng công trình sẵn có để tránh lãng phí; quy định các trang thiết bị cơ bản của BPMC, các trang thiết bị hỗ trợ và khuyến khích việc tích hợp các dịch vụ tiện ích để hỗ trợ, phục vụ nhu cầu của tổ chức, cá nhân khi đến giao dịch tại BPMC.

Trong quá trình triển khai, việc bố trí trụ sở, trang thiết bị tại BPMC còn cần bảo đảm theo các quy định chung về tiêu chuẩn, định mức sử dụng trụ sở hoạt động sự nghiệp tại Nghị định 152/2017/NĐ-CP ngày 27/12/2017; Quy định về tiêu chuẩn, định mức sử dụng máy móc, thiết bị tại Quyết định số 50/2017/QĐ-TTg ngày 31/12/2017 của Thủ tướng Chính phủ. Đối với tiêu chuẩn, định mức sử dụng máy móc, thiết bị văn phòng phổ biến quy định cụ thể đối với từng vị trí công tác, Khoản 5 Điều 5 Quyết định số 50/2017/QĐ-TTg quy định thẩm quyền của cơ quan, người có thẩm quyền trong quyết định giao, đầu tư, mua sắm, điều chuyển, thuê theo quy định của pháp luật, quyết định việc trang bị máy móc, thiết bị văn phòng phổ biến cần thiết khác phù hợp với chức năng, nhiệm vụ, tính chất công việc, nhu cầu sử dụng và khả năng nguồn kinh phí được phép sử dụng, bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả.

Theo báo cáo của 4 tỉnh, thành phố, việc đầu tư các trang thiết bị của 4 tỉnh, thành phố về cơ bản đáp ứng được yêu cầu để phục vụ hoạt động của BPMC các

³ “Trang thiết bị

a) Căn cứ vào tính chất công việc và tình hình thực tế tại cơ quan, đơn vị và tiêu chuẩn, định mức về máy móc, thiết bị trang bị cho cơ quan nhà nước, Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp quyết định theo thẩm quyền về trang thiết bị, phương tiện làm việc của BPMC, đáp ứng nhu cầu làm việc và ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước;

b) Tại BPMC: Bố trí khu vực cung cấp thông tin, TTHC; khu vực tiếp nhận và trả kết quả được chia thành từng quầy tương ứng với một hoặc một số lĩnh vực khác nhau, trong đó căn cứ vào quy mô, diện tích có thể tổ chức quầy hướng dẫn hoặc quầy dành riêng cho người cao tuổi, phụ nữ mang thai, người khuyết tật; bố trí đủ ghế ngồi chờ, bàn để viết, máy tính có kết nối mạng dành cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch, thực hiện dịch vụ công trực tuyến; lắp đặt camera theo dõi toàn bộ khu vực làm việc của BPMC có kết nối với cơ quan nhà nước cấp trên và trong toàn hệ thống; bố trí khu vực đặt các trang thiết bị: máy lấy số xếp hàng tự động kết nối tới Hệ thống thông tin một cửa điện tử; các màn hình cảm ứng phục vụ tổ chức, cá nhân tra cứu thông tin, thủ tục hành chính, tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính, đánh giá mức độ hài lòng; thiết bị phục vụ số hóa hồ sơ, tài liệu; bố trí khu vực cung cấp dịch vụ quy định tại điểm g khoản 1 Điều 8 Nghị định này.

Khuyến khích việc tích hợp các dịch vụ tiện ích để hỗ trợ, phục vụ nhu cầu của tổ chức, cá nhân khi đến giao dịch tại Bộ phận Một cửa..”.

⁴ 1. Diện tích chuyên dùng là diện tích sử dụng để phục vụ hoạt động đặc thù của cơ quan, tổ chức; bao gồm:

a) Diện tích sử dụng cho hoạt động tiếp nhận và trả hồ sơ hành chính, tiếp dân, quản trị hệ thống công nghệ thông tin;...
đ) Diện tích khác phục vụ nhiệm vụ đặc thù của cơ quan, tổ chức (nếu có).

2. Bộ, cơ quan trung ương ban hành tiêu chuẩn, định mức sử dụng diện tích chuyên dùng sau khi có ý kiến thống nhất bằng văn bản của Bộ Tài chính (đối với cơ quan, tổ chức thuộc trung ương quản lý); Ủy ban nhân dân cấp tỉnh ban hành tiêu chuẩn, định mức sử dụng diện tích chuyên dùng sau khi có ý kiến thống nhất bằng văn bản của Thường trực Hội đồng nhân dân cùng cấp (đối với cơ quan, tổ chức thuộc địa phương quản lý).

cấp trên địa bàn (ví dụ như: các máy tính, máy in, máy quét (scan), máy photocopy, máy lấy số tự động, hệ thống camera giám sát, máy tra cứu cho công dân, bàn ghế ngồi chờ...). Đã trang bị thêm Ki-ốt thông minh để tư vấn, hướng dẫn kê khai hồ sơ, sử dụng mã QR và trợ lý ảo zalo; lắp đặt camera theo dõi toàn bộ khu vực làm việc của bộ phận một cửa để giám sát. Quảng Ninh thực hiện đầu tư đồng bộ trang thiết bị, cơ sở vật chất tại bộ phận một cửa các cấp theo mô hình thiết kế chung, thống nhất trong toàn tỉnh; xây dựng cơ chế riêng, đặc thù cho việc mua sắm trang thiết bị tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp và Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã đảm bảo đáp ứng kịp thời được các yêu cầu, nhiệm vụ đặt ra. Tỉnh Bình Dương đã xây dựng và ban hành khung trang thiết bị công nghệ thông tin gắn với chuyển đổi số tại BPMC theo các tiêu chí cụ thể.

Tuy nhiên, rà soát các văn bản quy định về định mức trang thiết bị phục vụ cho hoạt động của BPMC cho thấy, mặc dù Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và Nghị định số 107/2021/NĐ-CP đã có quy định về loại hình trang thiết bị, tuy nhiên các quy định về tiêu chuẩn, định mức trang thiết bị được quy định tại Quyết định số 50/2017/QĐ-TTg chưa điều chỉnh đối với mô hình Trung tâm phục vụ hành chính công tập trung; đồng thời những quy định về trang thiết bị tại Quyết định này cũng cần điều chỉnh để đáp ứng thực tế chuyển đổi số, ví dụ quy định về thiết bị phục vụ số hóa hồ sơ tài liệu, máy vi tính có kết nối mạng để hỗ trợ tổ chức, cá nhân làm dịch vụ công trực tuyến, thiết bị đọc thẻ Căn cước gắn chip, máy lấy số xếp hàng tự động,... Các nội dung này đã được nêu tại Công văn số 1552/TTTT-THH ngày 26/4/2022 của Bộ Thông tin và Truyền thông về các thành phần công nghệ thông tin thiết yếu cần thiết và tiêu chuẩn, định mức phục vụ triển khai 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, tuy nhiên chưa được quy định cụ thể tại văn bản quy phạm pháp luật nên các địa phương còn vướng mắc trong quá trình thực hiện, bố trí trang thiết bị.

Về thực tiễn triển khai, vẫn còn một số tồn tại hạn chế tại các BPMC như máy móc thiết bị cũ, cấu hình thấp, tốc độ chậm, đường truyền không ổn định; trụ sở BPMC tại một số nơi đặc biệt tại các phường của Hà Nội diện tích không bảo đảm, có những nơi diện tích rất nhỏ; việc nâng cấp sửa chữa trụ sở BPMC phải thực hiện theo dự án tuân thủ quy trình thủ tục nên chậm triển khai.

2.4. Phạm vi tiếp nhận TTHC thực hiện tại BPMC và việc tiếp nhận TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính

Nghị định số 61/2018/NĐ-CP đã quy định về phạm vi tiếp nhận TTHC tại BPMC các cấp, theo đó tất cả TTHC đều thực hiện tiếp nhận tại BPMC, chỉ loại trừ đối với các nhóm TTHC sau: (1) TTHC được tổ chức thực hiện lưu động theo quy định của pháp luật; (2) TTHC có quy định tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết trực tiếp ngay tại thời điểm và địa điểm kiểm tra, xem xét, đánh giá ngoài trụ

sở BPMC đối với đối tượng được kiểm tra, xem xét, đánh giá. Đối với các nhóm này, mặc dù không thực hiện tiếp nhận tại BPMC nhưng vẫn được theo dõi việc tiếp nhận, giải quyết thông qua Hệ thống thông tin giải quyết TTHC. Nghị định 107/2021/NĐ-CP đã bổ sung khái niệm về thực hiện TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính (Khoản 8 Điều 3) và giao quyền chủ động cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quyết định tiếp nhận TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính tại BPMC các cấp thuộc phạm vi quản lý (Khoản 6 Điều 14).

Tại 4 địa phương, việc tổ chức tiếp nhận TTHC tại bộ phận một cửa các cấp đã thực hiện theo đúng phạm vi quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP. Các địa phương đã bảo đảm việc công bố danh mục thực hiện TTHC tại BPMC. Số lượng TTHC được tiếp nhận tại 4 địa phương thể hiện ở bảng sau:

STT	Địa phương	Số TTHC theo cấp thực hiện			TTHC của cơ quan ngành dọc của TW tại địa phương	
		Cấp tỉnh	Cấp huyện	Cấp xã	Tại trụ sở CQ ngành dọc	Tại BPMC
1	TP. Hà Nội	1,344	396	126	32	77
2	TP. Hồ Chí Minh	1,558	312	167	599	299
3	Tỉnh Quảng Ninh	1,314	277	119	638	93
4	Tỉnh Bình Dương	1,341	152	107	230	45

Về thực hiện TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính, theo quy định tại Nghị định số 107/2021/NĐ-CP, đây là việc cá nhân, tổ chức có thể được cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận, trả kết quả hoặc tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC không phụ thuộc vào đơn vị hành chính cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã nơi cư trú, đặt trụ sở hoặc nơi đã cấp các loại giấy tờ cho cá nhân, tổ chức. Để tổ chức thực hiện, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP đã giao cho các Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ đánh giá, quyết định hoặc trình cấp có thẩm quyền quyết định tổ chức triển khai tiếp nhận, giải quyết hồ sơ và trả kết quả TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính đối với các TTHC mà thông tin, dữ liệu phục vụ xem xét, thẩm định hồ sơ đã có đầy đủ trong cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành hoặc đã được kết nối, chia sẻ, trừ trường hợp TTHC yêu cầu phải kiểm tra thực địa, đánh giá, kiểm tra, thẩm định tại cơ sở; đồng thời, căn cứ vào việc triển khai kết nối các hệ thống, tại các địa phương, Chủ tịch Ủy ban

nhân dân cấp tỉnh quyết định mở rộng phạm vi tiếp nhận TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính tại BPMC các cấp thuộc phạm vi quản lý cần ban hành.

Hiện nay, một số TTHC đã được văn bản quy phạm pháp luật quy định về việc tiếp nhận không phụ thuộc vào địa giới hành chính như lĩnh vực chứng thực, lĩnh vực hộ tịch, lĩnh vực cư trú (các thủ tục chứng thực bản sao từ bản chính, cấp giấy xác nhận tình trạng cư trú...) và được triển khai trên toàn quốc. Một số địa phương đã có quy định danh mục TTHC thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả không phụ thuộc vào địa giới hành chính⁵, trong đó đa số quy định theo hướng giao các cấp hành chính tiếp nhận và trả kết quả của cấp khác, ví dụ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các Sở, ngành cấp tỉnh được tiếp nhận và trả kết quả tại BPMC cấp huyện, cấp xã.

Tuy nhiên tại 4 tỉnh, thành phố nghiên cứu thí điểm đều chưa ban hành quyết định danh mục TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính tại BPMC các cấp. Việc triển khai tiếp nhận hồ sơ TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính mới chỉ ở mức độ hỗ trợ số hóa, nộp hồ sơ trực tuyến, chưa trực tiếp tiếp nhận hồ sơ. Tỉnh Quảng Ninh đã chỉ đạo rà soát, triển khai thí điểm tổ chức tiếp nhận hồ sơ TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính đối với 03 TTHC cấp tỉnh, bao gồm: thủ tục Cấp phiếu lý lịch tư pháp số 1 (Sở Tư pháp); thủ tục Cấp, cấp đổi giấy phép lái xe (Sở Giao thông vận tải); thủ tục Cấp, đổi hộ chiếu phổ thông ở trong nước (Công an tỉnh). Các TTHC nêu trên được hỗ trợ người dân thực hiện tại tất cả các cấp, theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán phí, lệ phí trực tuyến, nhận kết quả tại nhà.

Việc chưa triển khai được xác định qua các nguyên nhân như chưa kết nối được đầy đủ thông tin, dữ liệu trong cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành để phục vụ cho việc xem xét, thẩm định hồ sơ; chưa có hướng dẫn trong việc bổ sung thêm chức năng, nhiệm vụ, cơ chế của cán bộ tại các cấp để thực hiện tiếp nhận hồ sơ phi địa giới hành chính; cán bộ tiếp nhận chưa bảo đảm trình độ để tiếp nhận của đơn vị khác hoặc ngành, lĩnh vực khác; tình trạng hồ sơ giấy để kiểm tra, đối chiếu còn nhiều gây phát sinh thêm thời gian, chi phí.

Đối với việc tiếp nhận và giải quyết TTHC thuộc các cơ quan ngành dọc ở trung ương đóng tại địa phương, theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, các TTHC thuộc cơ quan ngành dọc ở trung ương đóng tại địa phương được thực hiện tại BPMC của cơ quan ngành dọc. Bên cạnh đó theo quyết định số 1291/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ có xác định một số TTHC của cơ quan ngành dọc ở trung ương đóng tại địa phương được đưa ra thực hiện tại Trung tâm phục vụ hành chính công để tạo điều kiện thuận lợi cho người dân trong việc tiếp cận và thực hiện TTHC. Tuy nhiên đối với Hà Nội và thành phố Hồ Chí Minh do không

⁵ Hải Dương, Bình Thuận, Bà Rịa – Vũng Tàu, Quảng Nam, Kon Tum, Bến Tre, Bình Định...

tổ chức triển khai mô hình tập trung nên không áp dụng việc thực hiện các TTHC theo danh mục được giao tại quyết định số 1291/QĐ-TTg tại bộ phận một cửa của địa phương, thay vào đó vẫn thực hiện tại BPMC các cơ quan ngành dọc. Tại Quảng Ninh và Bình Dương đã áp dụng đưa ra một số TTHC được thực hiện tại Trung tâm phục vụ hành chính công của tỉnh và Trung tâm hành chính công của huyện, còn lại vẫn tiếp tục tiếp nhận hồ sơ tại BPMC của các đơn vị thuộc cơ quan ngành dọc ở trung ương đóng tại địa phương và tiếp nhận trực tuyến trên cổng dịch vụ công của ngành. Tại 2 địa phương này cơ quan ngành dọc được hỗ trợ trang thiết bị đầy đủ hiện đại.

Thời gian qua, với sự phát triển của việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến, một số ngành như công an, bảo hiểm có đề nghị việc không tiếp tục triển khai cung cấp việc thực hiện các TTHC của các cơ quan này tại BPMC theo quyết định số 1291/QĐ-TTg, thay vào đó tập trung triển khai tại BPMC của ngành do đa số các TTHC đã thực hiện trực tuyến. Tuy nhiên các địa phương đều đánh giá việc cung cấp các TTHC thuộc ngành dọc của trung ương đóng tại địa phương là một quy định hiệu quả, giúp người dân thực hiện các dịch vụ của cơ quan ngành dọc đóng tại địa phương thuận lợi, đồng thời bảo đảm các Trung tâm phục vụ hành chính công các cấp là đầu mối duy nhất thực hiện TTHC người dân không cần phải đến nhiều cơ quan để thực hiện TTHC.

		Hà Nội	TP Hồ Chí Minh	Quảng Ninh	Bình Dương
2021	Trực tiếp	815,248	7,390,132	594,856	1,793,650
	Trực tuyến	348,576	723,577	465,138	256,563
	Bưu chính	35,735	69,621	20,522	11,607
	Tổng	1,199,559	8,183,330	1,080,516	2,061,820
2022	Trực tiếp	841,339	9,599,523	282,111	3,457,123
	Trực tuyến	511,389	938,159	525,640	767,114
	Bưu chính	63,476	68,736	56,089	15,510
	Tổng	1,416,204	10,606,418	863,840	4,239,747
2023	Trực tiếp	762,077	8,101,137	103,106	513,639
	Trực tuyến	55,957	1,132,669	686,041	938,760
	Bưu chính	69,688	51,471	56,569	31,559
	Tổng	887,722	9,285,277	845,716	1,483,958

Số liệu tiếp nhận hồ sơ TTHC của các địa phương

2.5. Số hóa hồ sơ TTHC, kết quả giải quyết TTHC tại BPMC

Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và Nghị định số 107/2021/NĐ-CP đã quy định tương đối cụ thể về quy trình giải quyết TTHC từ hướng dẫn, tiếp nhận hồ

sơ TTHC, số hóa hồ sơ, chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết, giải quyết TTHC, trả hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC, nộp phí, lệ phí, lưu trữ kết quả giải quyết.

Nghị định số 107/2021/NĐ-CP đã quy định cụ thể về việc hỗ trợ người dân trong tạo lập tài khoản và số hóa hồ sơ giải quyết TTHC. Căn cứ vào quy định tại Nghị định số 107/2021/NĐ-CP và Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và Thông tư số 01/2023/TT-VPCP đã quy định chi tiết về việc số hóa hồ sơ giải quyết TTHC và kết quả TTHC còn hiệu lực làm căn cứ cho các địa phương trong việc thực hiện.

Đối với việc ban hành danh mục thành phần hồ sơ cần số hóa theo yêu cầu quản lý⁶: hiện nay mới chỉ có Ủy ban nhân dân Thành phố Hà Nội đã ban hành Quyết định phê duyệt Danh mục các thành phần hồ sơ cần số hóa trong các một số lĩnh vực⁷, các địa phương còn lại chưa thực hiện nhiệm vụ nói trên.

Về nhiệm vụ số hóa và chuyển hồ sơ điện tử đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp tỉnh⁸, mặc dù theo quy định và các chỉ đạo giao nhiệm vụ số hóa 100% hồ sơ TTHC phát sinh và chuyển hồ sơ điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, tuy nhiên tình trạng cán bộ, công chức Bộ phận một cửa tiếp nhận và chuyển hồ sơ giấy đến bộ phận, cơ quan chuyên môn để giải quyết TTHC còn phổ biến, tỷ lệ hồ sơ TTHC số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC của 4 tỉnh, thành phố đều chưa đạt, trong đó, cao nhất là tỉnh Bình Dương đạt 76,17% (Quý I năm 2024).

Các tỉnh, thành phố đã kết nối sử dụng dịch vụ xác thực và định danh điện tử trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư phục vụ giải quyết TTHC và đã trang bị đầy đủ chữ ký số cho cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ, phối hợp các doanh nghiệp cung cấp chữ ký số cho người dân theo hướng miễn phí khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

Nhiệm vụ thực hiện số hóa kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực thuộc thẩm quyền giải quyết, lưu trữ vào Cơ sở dữ liệu quốc gia, Cơ sở dữ liệu chuyên ngành hoặc Kho dữ liệu hồ sơ TTHC tại Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh theo kế hoạch (mục tiêu hoàn thành trước 31/12/2025) hiện đang được 4 tỉnh, thành phố triển khai, trong đó, tỉnh Quảng Ninh còn phụ thuộc vào dự án nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, dự kiến sẽ triển khai trong giai đoạn 2024 - 2025.

⁶ Nghị định số 107/2021/NĐ-CP/2021/NĐ-CP và điểm đ Khoản 1 Điều 4 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP

⁷ Y tế, Quy hoạch Kiến trúc, Xây dựng, Tài nguyên và Môi trường, Lao động - Thương binh và Xã hội, Khu công nghiệp và Khu chế xuất; trong thời gian tới, UBND Thành phố tiếp tục phê duyệt danh mục hồ sơ cần số hóa đối với các lĩnh vực còn lại

⁸ Khoản 11 Điều 1 và Khoản 9 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP/2021/NĐ-CP

⁹ i) Nghị quyết 76/NQ-CP ngày 15/7/2021: *Tối thiểu 80% hồ sơ giải quyết TTHC được luân chuyển trong nội bộ giữa các cơ quan có thẩm quyền giải quyết hoặc các cơ quan có liên quan được thực hiện bằng phương thức điện tử; Năm 2021, số hóa kết quả giải quyết TTHC đang còn hiệu lực và có giá trị sử dụng thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp trung*

So với chỉ tiêu số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC theo chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ theo từng năm⁹, các tỉnh, thành phố hiện đang triển khai nhiệm vụ số hóa hồ sơ theo quy định, tuy nhiên, chỉ có Bình Dương vượt chỉ tiêu với 432.188/448.436 hồ sơ, đạt tỷ lệ 96,4%. Việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC tại 4 tỉnh, thành phố đang gặp một số khó khăn, vướng mắc như:

+ Một số lĩnh vực có hồ sơ phức tạp, có thành phần hồ sơ nhiều và một số thủ tục có hồ sơ khổ lớn, yêu cầu thiết bị số hóa đặc thù, yêu cầu kỹ thuật cao.

+ Việc nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, TP vẫn đang trong quá trình triển khai thực hiện.

2.6. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến và cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử

Về cung cấp dịch vụ công trực tuyến: tỷ lệ cung cấp dịch vụ công trực tuyến tại 4 địa phương đều tương đối cao, tuy nhiên tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến toàn trình cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, TP thấp, chỉ đạt khoảng 50%, có Quảng Ninh đạt gần 70%; tỷ lệ cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình trên Cổng dịch vụ công quốc gia đều không đạt chỉ tiêu là vẫn thấp hơn so với chỉ tiêu

Hà Nội đang cung cấp DVCTT đối với 1.191 TTHC trong tổng số 1.889 TTHC thực hiện trên địa bàn (bao gồm: 318 DVCTT toàn trình và 872 DVCTT một phần), trong đó, đã tích hợp 165 DVCTT toàn trình và 727 DVCTT một phần trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Thành phố Hồ Chí Minh hiện có 1.830 TTHC đang áp dụng, trong đó, cung cấp 759 DVCTT (gồm: 470 DVCTT toàn trình và 289 DVCTT một phần); đến nay, đã cung cấp 694 DVCTT trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Tỉnh Quảng Ninh hiện có tổng số 1.710 TTHC trên địa bàn (gồm: 1.314 TTHC cấp tỉnh, 277 TTHC cấp huyện, 119 TTHC cấp xã). Quảng Ninh đã ban hành danh mục 1.605 TTHC cung cấp DVCTT trên Cổng dịch vụ công tỉnh, trong đó có 1.121 DVCTT toàn trình và 484 DVCTT một phần; thực hiện tích hợp, cung cấp 1.248 DVCTT trên Cổng dịch vụ công quốc gia.

- Tỉnh Bình Dương có tổng số TTHC còn hiệu lực trên địa bàn tỉnh là 1.875 TTHC. Số lượng DVCTT được cung cấp tại địa phương: 1.586 TTHC thực hiện DVCTT (bao gồm 756 DVCTT toàn trình; 830 DVCTT một phần) và 304 TTHC

ương, cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã đạt tỷ lệ tối thiểu tương ứng là 40%, 30%, 20%, 15%; giai đoạn 2022 - 2025, mỗi năm tăng tối thiểu 20% đối với mỗi cấp hành chính cho đến khi đạt tỷ lệ 100% để đảm bảo việc kết nối, chia sẻ dữ liệu trong giải quyết TTHC trên môi trường điện tử.

ii) Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 05/01/2024: Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC đạt tối thiểu 80%

thực hiện cung cấp thông tin trực tuyến; tỉnh đã tích hợp, cung cấp 1.111 DVCTT trên Công dịch vụ công quốc gia.

Về thực hiện dịch vụ công trực tuyến

Tỉnh/Thành phố	Tổng số TTHC	Số DVCTT			Số DVCTT đã tích hợp với Cổng DVCQG	
		Tổng số	Toàn trình	Một phần	Toàn trình	Một phần
Hà Nội	1.889	1.191	318	872	167 (52,52%)	728 (83,49%)
TP Hồ Chí Minh	1.830	759	470	289	460 (97,87%)	237 (82,01%)
Quảng Ninh	1.710	1.605	1.121	484	441 (39,34%)	
Bình Dương	1.875	1.699	672	1.027	553 (82,30%)	558 (54,30%)

Số liệu dịch vụ công trực tuyến của các địa phương

Theo Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 05/01/2024 của Chính phủ, 100% TTHC phải được cấp kết quả giải quyết điện tử phải đạt 100%, kết quả phải được lưu vào Cơ sở dữ liệu quốc gia hoặc Cơ sở dữ liệu chuyên ngành hoặc Kho dữ liệu hồ sơ TTHC và hiển thị tại Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh. Nhiệm vụ này cũng đang được 4 tỉnh, thành phố triển khai, trong đó, năm 2023, tỷ lệ cấp kết quả điện tử của tỉnh Bình Dương đạt cao nhất 65%, thành phố Hồ Chí Minh và tỉnh Quảng Ninh đạt hơn 52%, trong khi Hà Nội chỉ đạt 14%; Quý I năm 2024, tỉnh Bình Dương đã nâng tỷ lệ lên hơn 88%, thành phố Hồ Chí Minh đạt hơn 64%, trong khi đó, Hà Nội vẫn giữ mức 14%, còn tỉnh Quảng Ninh giảm xuống chỉ còn 13% (Kết quả được ghi nhận thông qua Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp theo Quyết định số 766/QĐ-TTg).

Một số tồn tại, hạn chế trong quá trình thực hiện như:

+ Đối với các kết quả đặc thù hoặc phải ký trực tiếp được Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã scan, ký số sao y chuyển sang bản điện tử theo quy định, tuy nhiên, các kết quả này chưa được lưu trữ đảm bảo theo quy định tại khoản 2 Điều 12 Thông tư 01/2023/TT-VPCP.

+ Kết quả giải quyết TTHC đã được lưu vào Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh, tuy nhiên chưa cung cấp được thông tin đường dẫn để khai thác, sử dụng.

+ Lĩnh vực Tài nguyên và Môi trường bao gồm dữ liệu trải qua nhiều thời kỳ, trong khi Sở Tài nguyên và Môi trường chỉ số hóa và cung cấp trực tuyến được một phần kết quả giải quyết hồ sơ thời gian gần đây, hồ sơ để đáp ứng yêu cầu sử dụng, khai thác dữ liệu Tài nguyên và Môi trường là còn hạn chế, chưa đầy đủ.

2.7. Tái sử dụng kết quả số hóa

Theo chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ¹⁰, từ ngày 01/6/2023, không yêu cầu người dân cung cấp lại thông tin đã được số hóa lưu giữ trong cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành và các Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh, Công dịch vụ công quốc gia. Bên cạnh đó, phải thực hiện rà soát, tái cấu trúc quy trình, cắt giảm, đơn giản hóa TTHC trên cơ sở liên thông điện tử và tái sử dụng dữ liệu để xây dựng, cung cấp dịch vụ công trực tuyến¹¹; xây dựng các biểu mẫu điện tử tương tác có khả năng khai thác dữ liệu để điền, xác nhận tự động, tái sử dụng dữ liệu đã được số hóa; kết nối, chia sẻ giữa các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, hệ thống thông tin, Công Dịch vụ công quốc gia với Hệ thống thông tin một cửa điện tử trong qua trình giải quyết TTHC để tái sử dụng các thông tin, dữ liệu, hồ sơ, giấy tờ điện tử có giá trị pháp lý của tổ chức, cá nhân.

Đến nay, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC các tỉnh, thành phố đã kết nối với một số cơ sở dữ liệu chuyên ngành, trong đó, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Quảng Ninh đã kết nối với 10 cơ sở dữ liệu của các Bộ, ngành và Kho dữ liệu điện tử của tổ chức, doanh nghiệp và người dân trên Công dịch vụ công Quốc gia. Tỉnh Bình Dương đã triển khai rà soát, tái cấu trúc quy trình 1.586/1.890 TTHC, từ đó, đã cắt giảm các thông tin phải khai báo, quy trình khi thực hiện trực tuyến đối với 756 TTHC, chiếm tỷ lệ 40%.

Tuy nhiên, tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, tài liệu được số hóa chưa cao, cụ thể là Hà Nội chỉ khai thác, sử dụng lại khoảng 14-16%, Bình Dương chưa đạt 20%, thành phố Hồ Chí Minh gần như chưa thực hiện tái sử dụng dữ liệu số hóa, chỉ riêng Quảng Ninh trong năm 2023 và Quý I năm 2024 đều đạt trên 80%. Để đạt được kết quả cao như vậy, trong năm 2023, tỉnh Quảng Ninh đã tổ chức 54 lớp tập huấn cho gần 3.000 lượt cán bộ, công chức, viên chức khai thác thông tin trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư đã được kết nối, chia sẻ trên hệ thống Một cửa điện tử của tỉnh để phục vụ việc tiếp nhận và giải quyết TTHC. Đến nay,

¹⁰ i) Nghị quyết số 131/NQ-CP ngày 06/10/2022: Các bộ, ngành, địa phương rà soát, chuẩn hóa, điện tử hóa mẫu đơn tờ khai theo hướng cắt giảm tối thiểu 20% thông tin phải khai báo trên cơ sở tái sử dụng dữ liệu đã được số hóa;

ii) Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 05/01/2024: Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa đạt tối thiểu 50%.

¹¹ Chỉ thị 27/CT-TTg và Điều 21 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP

cơ bản các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố đã thực hiện khai thác, tra cứu Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư để kiểm tra thông tin và tiếp nhận hồ sơ, không yêu cầu người dân xuất trình sổ hộ khẩu, sổ tạm trú, xác nhận nơi cư trú khi thực hiện giải quyết TTHC.

Các tỉnh, thành phố đã gặp một số khó khăn, tồn tại như:

+ Nhiều thông tin trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư chưa chính xác dẫn đến công dân không giải quyết được TTHC (ví dụ: chưa đăng ký kết hôn nhưng dữ liệu lại ghi là tình trạng đã kết hôn, sai thông tin của người thân trong gia đình, giới tính...); Cơ sở dữ liệu về doanh nghiệp chỉ khai thác được 6 trường thông tin cơ bản (tên doanh nghiệp, tên nước ngoài, tên viết tắt, địa chỉ, tình trạng hoạt động, mã số thuế), chưa khai thác được các trường thông tin cần thiết để phục vụ công tác giải quyết TTHC như: thông tin người đại diện theo pháp luật, ngành nghề kinh doanh...; Các cơ sở dữ liệu khác của bộ, ngành Trung ương chưa được tích hợp hoặc đã tích hợp nhưng chưa được khai thác, sử dụng (Hệ thống phục vụ dịch vụ công của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam, Cơ sở dữ liệu quốc gia về bảo hiểm, Hệ thống mã bưu chính Vpostcode, Cơ sở dữ liệu đất đai quốc gia...).

+ Việc xây dựng các biểu mẫu điện tử tương tác có khả năng khai thác dữ liệu để điền, xác nhận tự động, tái sử dụng dữ liệu đã được số hóa còn hạn chế.

+ Việc số hóa hồ sơ TTHC còn nhiều chức năng chưa đáp ứng theo quy định: xây dựng kho dữ liệu của người dân, gắn mã số định danh theo giấy tờ, tài liệu, chuyển đổi kết quả bản giấy sang bản điện tử và ngược lại... dẫn đến khó khăn trong việc khai thác, tái sử dụng kết quả dữ liệu đã được số hóa.

2.8. Thiết lập, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC

Nghị định số 107/2021/NĐ-CP đã quy định về việc thiết lập Hệ thống thông tin giải quyết TTHC được hợp nhất từ Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh (quy định tại Nghị định số 61) với các tính năng, chức năng cụ thể để theo dõi toàn bộ quy trình tiếp nhận, giải quyết, theo dõi, đánh giá chất lượng thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ, cơ quan ngang Bộ, UBND các cấp; tích hợp với Cổng dịch vụ công quốc gia, Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC, các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành để truy xuất dữ liệu TTHC, kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ việc giải quyết TTHC của Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, UBND cấp tỉnh. (điểm b Khoản 2 Điều 25).

+ Bổ sung quy trình điện tử, quy trình nội bộ trong giải quyết TTHC (Khoản 5, 11 Điều 35; Khoản 4 Điều 36).

- Nghị định 59/2022/NĐ-CP (Điều 5) quy định khai thác thông tin trong hệ thống định danh và xác thực điện tử để khai thác thông tin của chủ thể danh tính điện tử phục vụ giải quyết TTHC, dịch vụ hành chính công trên môi trường điện

từ và các hoạt động quản lý nhà nước khác theo chức năng, nhiệm vụ được giao qua Nền tảng định danh và xác thực điện tử. Theo đó:

+ Hệ thống thông tin của cơ quan nhà nước, tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức cung cấp dịch vụ công kết nối với hệ thống định danh và xác thực điện tử để khai thác thông tin của chủ thể danh tính điện tử phục vụ giải quyết TTHC, dịch vụ hành chính công trên môi trường điện tử và các hoạt động quản lý nhà nước khác theo chức năng, nhiệm vụ được giao qua Nền tảng định danh và xác thực điện tử.

+ Cơ quan nhà nước, tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức cung cấp dịch vụ công khai thác thông tin trong hệ thống định danh và xác thực điện tử qua ứng dụng VNeID, trang thông tin định danh điện tử, thẻ Căn cước công dân gắn chip điện tử bằng thiết bị, phần mềm đáp ứng yêu cầu kỹ thuật do Bộ trưởng Bộ Công an hướng dẫn.

+ Chủ thể danh tính điện tử khai thác, chia sẻ thông tin danh tính điện tử (trừ thông tin sinh trắc học) và thông tin khác của mình đã được tích hợp vào tài khoản định danh điện tử trên hệ thống định danh và xác thực điện tử với cá nhân, tổ chức khác qua ứng dụng VNeID.

Tính đến nay, cả 4 tỉnh, thành phố đã hoàn thành các nhiệm vụ hợp nhất Công Dịch vụ công với Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp tỉnh thành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung duy nhất của địa phương.

Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của 4 tỉnh, thành phố cơ bản đáp ứng nhu cầu thực hiện nghiệp vụ của cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận một cửa và cơ quan chuyên môn. Tuy nhiên, việc kết nối Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh với các Cơ sở dữ liệu chuyên ngành vẫn còn một số vướng mắc: Một số phần mềm quản lý chuyên ngành vẫn chưa kết nối liên thông, tích hợp chia sẻ dữ liệu được với hệ thống chính quyền điện tử tỉnh (Kế hoạch và Đầu tư, Giao thông Vận tải, Bảo hiểm xã hội, Thuế, Công an, Điện lực...) cán bộ giải quyết TTHC phải thao tác đồng thời trên cả 2 hệ thống, gây khó khăn cho việc quản lý, theo dõi, giám sát và tổng hợp báo cáo; Một số cơ sở dữ liệu khác của bộ, ngành, cơ quan chưa được tích hợp hoặc đã tích hợp nhưng chưa được khai thác, sử dụng (Hệ thống phục vụ dịch vụ công của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam, Cơ sở dữ liệu quốc gia về bảo hiểm, Hệ thống mã bưu chính Vpostcode, Cơ sở dữ liệu đất đai quốc gia...).

Đối với việc thiết lập Kho quản lý dữ liệu điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC và kết nối, chia sẻ dữ liệu với Công Dịch vụ công quốc gia đáp ứng yêu cầu tái sử dụng dữ liệu, tỉnh Bình Dương đã hoàn thành nhiệm vụ, Hà

Nội và thành phố Hồ Chí Minh cơ bản hoàn thành (còn thiếu 1/6 yêu cầu), tỉnh Quảng Ninh chưa hoàn thành vì còn thiếu 3/6 yêu cầu.

2.9. Về Sử dụng tài khoản định danh điện tử

Nghị định số 59/2022/NĐ-CP quy định về định danh và xác thực điện tử đã có quy định về việc sử dụng tài khoản định danh điện tử trong thực hiện dịch vụ công, đến 1/7/2024, đây là hệ thống tài khoản định danh duy nhất để thực hiện dịch vụ công trực tuyến. Thực hiện chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ tại Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021¹², từ tháng 5/2022, Quảng Ninh đã hoàn thành kết nối với CSDL quốc gia về dân cư và từ 01/8/2023, Cổng dịch vụ công của tỉnh đã sử dụng tài khoản được tạo trên Cổng dịch vụ công quốc gia để đăng nhập, hoặc công dân có thể sử dụng tài khoản định danh điện tử mức độ 2 để xác thực và nộp hồ sơ TTHC mà không cần tạo tài khoản; theo đó, tỉnh đã hoàn thành mục tiêu 100% người dân, doanh nghiệp sử dụng DVCTT được cấp định danh và xác thực điện tử thông suốt và hợp nhất trên tất cả các hệ thống tin của các cấp chính quyền. Các sở, ngành, quận, huyện, thị xã trên địa bàn Thành phố Hà Nội cũng đã triển khai thực hiện xác thực tài khoản định danh điện tử trong quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC, không yêu cầu công dân nộp bản sao Hộ khẩu, căn cước công dân đối với hồ sơ đất đai, không cần mang theo để xuất trình căn cước công dân (đối với các tài khoản VNeID đã được định danh mức 3 khi nộp hồ sơ và nhận kết quả. Đối với tỉnh Bình Dương, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh đã có kết nối, tích hợp với CSDL Quốc gia về Dân cư để thuận tiện trong quá trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ; trong năm 2023 đã thực hiện 407.707 lượt tra cứu thành công từ cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư (bao gồm: 124.201 lượt thực hiện dịch vụ xác nhận số định danh cá nhân và CMND; 283.221 lượt tra cứu thông tin công dân; 285 lượt xác thực thông tin hộ gia đình). Ban Chỉ đạo thực hiện Đề án 06 Thành phố Hồ Chí Minh còn thực hiện thu thập dữ liệu dân cư, cấp định danh cá nhân, giải quyết cư trú và cấp căn cước công dân đối với các trường hợp đặc biệt, yếu thế trên địa bàn Thành phố.

Để đạt được kết quả trên, các tỉnh, thành phố đã có những sáng kiến, cách làm riêng như:

+ Thành phố Hồ Chí Minh tiếp tục duy trì thực hiện cấp miễn phí chữ ký số cho người dân và doanh nghiệp trên địa bàn Thành phố; tuyên truyền và khuyến khích người dân xuất trình tài khoản định danh điện tử thay thế căn cước công

¹² Nghị quyết 76/NQ-CP ngày 15/7/2021: 100% người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến được cấp định danh và xác thực điện tử thông suốt và hợp nhất trên tất cả các hệ thống tin của các cấp chính quyền từ Trung ương đến địa phương.

dân vật lý tạo thói quen sử dụng các loại giấy tờ trên môi trường điện tử; hiện nay, Công dịch vụ công Thành phố đã tích hợp tra cứu hồ sơ TTHC cá nhân thông qua tài khoản VNeID tạo thuận lợi cho người dân.

+ Tỉnh Quảng Ninh tổ chức hướng dẫn người dân đăng ký, kích hoạt tài khoản định danh điện tử, đảm bảo 100% công dân trong độ tuổi đang cư trú trên địa bàn tỉnh được cấp căn cước công dân gắn chip và tài khoản định danh điện tử. Các đơn vị, địa phương đã hướng dẫn người dân sử dụng tài khoản VNeID để đăng nhập và sử dụng các dịch vụ; thành lập Tổ Công nghệ số cộng đồng “đi từng ngõ, gõ từng nhà” hỗ trợ người, doanh nghiệp; đảm bảo mỗi hộ gia đình có ít nhất 01 người biết cách sử dụng tài khoản VNeID để đăng nhập và sử dụng DVCTT trên các Công dịch vụ công.

Một số khó khăn, vướng mắc trong quá trình sử dụng tài khoản định danh điện tử trên ứng dụng VneID trong thực hiện TTHC:

+ Số lượt truy vấn của Hệ thống kết nối Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư được cấp 10.000 lượt/ngày chưa đủ đáp ứng cho nhu cầu tiếp nhận và xử lý hồ sơ trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh.

+ Việc kết nối Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Quảng Ninh và Hệ thống định danh và xác thực điện tử đã thành công trên môi trường thử nghiệm, chưa hoàn thành kết nối chính thức.

Từ đó, kiến nghị đẩy mạnh kết nối Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh và Hệ thống định danh và xác thực điện tử; Trung tâm Dữ liệu quốc gia về dân cư nâng lượt truy vấn để phục vụ cho nhu cầu giải quyết TTHC, đặc biệt đối với các TTHC có thực hiện quy trình liên thông thuế.

2.10. Đánh giá chất lượng giải quyết TTHC tại BPMC

Chương V Nghị định số 61/2018/NĐ-CP quy định về đánh giá chất lượng giải quyết TTHC; Nghị định 107/2021/NĐ-CP bổ sung quy định về tích hợp, triển khai hệ thống đánh giá chất lượng giải quyết TTHC của Công dịch vụ công quốc gia phục vụ theo dõi, giám sát, đánh giá, chỉ đạo, điều hành chất lượng giải quyết TTHC bằng dữ liệu theo thời gian thực; Quy định về việc theo dõi, đánh giá chất lượng thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến (Khoản 1 Điều 25); Quy định trách nhiệm của Văn phòng Bộ, ngành, UBND cấp tỉnh trong việc tổng hợp kết quả đánh giá từ phần mềm; tích hợp kết quả đánh giá với hệ thống đánh giá chất lượng giải quyết TTHC của Công dịch vụ công quốc gia phục vụ chỉ đạo, điều hành chất lượng giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công theo thời gian thực; công khai kết quả đánh giá nội bộ trên Trang thông tin điện tử của Bộ, ngành, địa phương và Công dịch vụ công quốc gia.

Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23 tháng 6 năm 2022 về Bộ chỉ số chỉ đạo điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người

dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử.

Đây là cơ sở để cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, cá nhân đánh giá việc giải quyết TTHC. Kết quả đánh giá là một trong những tiêu chuẩn để xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết TTHC; xác định trách nhiệm của cá nhân, người đứng đầu cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết TTHC; ưu tiên xem xét việc đề bạt, bổ nhiệm, quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng và xem xét khen thưởng, xử lý kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức, người lao động; đồng thời, cơ quan có thẩm quyền áp dụng các biện pháp nhằm nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết TTHC.

Đến nay, cả 4 tỉnh, thành phố đều đã triển khai, khai thác, sử dụng và công khai kết quả đánh giá theo Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử (Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ) trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh; Cổng Thông tin điện tử của địa phương. Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ninh còn phân quyền cho các cán bộ có trách nhiệm theo dõi, báo cáo kết quả đánh giá định kỳ hàng tháng đôn đốc tiến độ giải quyết TTHC; kịp thời chấn chỉnh, hạn chế hồ sơ quá hạn, hồ sơ yêu cầu bổ sung; có văn bản xin lỗi, thông báo kịp thời cho người dân; xử lý và đề nghị xử lý nghiêm những trường hợp cán bộ những nhiều, gây khó khăn cho người dân, doanh nghiệp; công khai danh sách cá nhân, đơn vị, địa phương chậm muộn trong giải quyết TTHC trên Cổng Thông tin điện tử của sở, ngành, địa phương và Cổng dịch vụ công của tỉnh; bên cạnh đó, tỉnh cũng sử dụng kết quả đánh giá được tỉnh xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị; xác định trách nhiệm của cá nhân, người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công; ưu tiên dùng để xem xét việc đề bạt, bổ nhiệm, quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng và khen thưởng, xử lý kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức, người lao động.

Bên cạnh đó, các tỉnh, thành phố vẫn duy trì các biện pháp đánh giá khác như: khảo sát mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp tại Bộ phận một cửa thông qua hệ thống phiếu khảo sát, phiếu góp ý, hòm thư góp ý, hệ thống thiết bị đánh giá, mã QR được đặt ngay tại từng quầy giao dịch của trụ sở, khảo sát trực tuyến qua mạng, gọi điện thoại qua Tổng đài hành chính công (Quảng Ninh); đánh giá mức độ hài lòng trong việc giải quyết TTHC thông qua cổng DVCTT hoặc đánh giá qua các hình thức khác như Ki-ốt, Bảng cảm ứng đặt tại các đơn vị (thành phố Hồ Chí Minh).

3. Đánh giá

3.1. Những kết quả đạt được

Có thể khẳng định việc triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC được sự quan tâm, chỉ đạo sát sao của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ đã đạt được những kết quả tích cực, tỷ lệ hồ sơ đúng hạn tăng lên trong các năm, nhận được những phản hồi tích cực của cá nhân, tổ chức.

Về thể chế, các quy định hiện hành đã cơ bản bảo đảm hành lang pháp lý hoàn chỉnh để xây dựng, quản lý, điều hành việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC. Các quy định bảo đảm sự đồng bộ trong triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên môi trường vật lý truyền thống và môi trường điện tử.

Việc thiết lập các Bộ phận một cửa tại cơ quan hành chính các cấp, đặc biệt các trung tâm phục vụ hành chính công tập trung giúp tổ chức, cá nhân không phải tới nhiều nơi, rút ngắn thời gian giải quyết TTHC, giảm các bước trung gian, giảm việc đi lại, từ đó giúp cắt giảm chi phí xã hội, mang lại sự thuận tiện và hài lòng cho người dân và doanh nghiệp, góp phần cải thiện môi trường đầu tư và kinh doanh. Tại 4 tỉnh thành phố mặc dù thực hiện các mô hình bộ phận một cửa khác nhau tuy nhiên vẫn bảo đảm bám sát nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa một cửa liên thông.

Thông qua việc vận hành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, ứng dụng công nghệ thông tin, đẩy mạnh việc hỗ trợ thực hiện dịch vụ công trực tuyến, góp phần chuyển đổi số nền hành chính, tạo lập dữ liệu và tái sử dụng dữ liệu, góp phần tăng cường hiệu quả và độ chính xác trong quá trình giải quyết thủ tục. Việc theo dõi thống nhất của Văn phòng UBND cấp tỉnh trên hệ thống thông tin giải quyết TTHC cũng bảo đảm tính khách quan, góp phần nâng cao tính minh bạch và công khai trong quản lý hành chính, giúp cơ quan nhà nước giám sát, theo dõi tiến trình giải quyết hồ sơ một cách tập trung, thống nhất, đồng thời cũng tạo điều kiện cho cá nhân, tổ chức dễ dàng kiểm tra và theo dõi tiến độ giải quyết hồ sơ của mình.

Quá trình chuyên môn hóa tại Bộ phận một cửa cũng giúp tăng cường sự phối hợp giữa các cơ quan, nâng cao năng lực và kỹ năng của cán bộ công chức. Tại 4 tỉnh thành phố đã đều có những quy chế bảo đảm sự tham gia, phối hợp giữa các đơn vị trong thực hiện cơ chế một cửa một cửa liên thông và chất lượng đội ngũ được cử đến giải quyết TTHC đáp ứng quy định.

Theo các chỉ số đánh giá cải cách hành chính, đánh giá sự hài lòng của người dân về chất lượng phục vụ thì các địa phương này đều nằm trong nhóm tương đối cao so với cả nước, đặc biệt có Quảng Ninh trong nhiều năm đều xếp thứ nhất về các chỉ số cải cách hành chính, chỉ số hài lòng về phục vụ hành chính, chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh.

Stt	Bộ/địa	Par Index	SIPAS	PAPI	PCI
-----	--------	-----------	-------	------	-----

	phương	chỉ số cải cách hành chính		Chỉ số sự hài lòng về phục vụ hành chính		chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh		Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh	
		2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
1.	TP Hà Nội	3/63	3/63	30/63	21/63	Nhóm cao nhất	Nhóm cao nhất	20	28
2.	Tp Hồ Chí Minh	36/63	33/63	43/63	36/63	Nhóm thấp nhất	Nhóm Trung bình thấp	27	27
3.	Quảng Ninh	1/63	1/63	1/63	1/63	Nhóm cao nhất (1/63)	Không xếp hạng do kết quả khảo sát vượt giá trị sai số cho phép trong thống kê	1	1
4.	Bình Dương	35/63	24/63	4/63	16/63	Nhóm cao nhất		36	Không nằm trong xếp hạng Top 30

3.2. Hạn chế, bất cập, tồn tại

Bên cạnh những kết quả đạt được, việc các địa phương triển khai đến nay vẫn còn những hạn chế theo từng mặt nội dung đã đánh giá, chưa đáp ứng đúng các quy định, chưa đạt được các mục tiêu được giao tại các chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, cụ thể:

- Trong quá trình tiếp nhận hồ sơ TTHC, có sự chênh lệch về tần suất, khối lượng công việc giữa các Bộ phận một cửa ở khu vực đô thị và khu vực nông thôn, vùng sâu, vùng xa, đặc biệt tình trạng quá tải đối với một số TTHC tại khu vực đô thị do chưa điều phối kịp thời (VD TT cấp phiếu lý lịch tư pháp tại Hà Nội); trong khi đó, bộ phận một cửa tại khu vực nông thôn, vùng sâu, vùng xa chưa khai thác hết hoặc chỉ một phần nhỏ công suất của hạ tầng, máy móc, trang thiết bị.

- Có sự phân bổ không đều về khối lượng công việc giữa các quầy do phụ thuộc vào việc tiếp nhận theo ngành, lĩnh vực.

- Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của một số tỉnh có nhiều nội dung chưa được hoàn thiện đáp ứng yêu cầu (ví dụ chưa lưu giữ đầy đủ các loại dữ liệu

tại Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân theo tài khoản trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC; chưa hoàn thành việc cung cấp biểu mẫu điện tử tương tác; chưa tra cứu được thông tin về phản ánh kiến nghị, hướng dẫn thực hiện TTHC, DVCTT...)

- Chưa tích cực ứng dụng công nghệ thông tin trong hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, kết quả TTHC (chưa số hóa được 100% kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực; vẫn còn tình trạng chuyển hồ sơ giấy đến bộ phận, cơ quan chuyên môn để giải quyết TTHC; việc tái sử dụng kết quả số hóa ở mức rất thấp...)

- Các tỉnh, thành phố đã thực hiện nhiều biện pháp khác nhau để đánh giá chất lượng phục vụ người dân doanh nghiệp, tuy nhiên, chưa tích cực khai thác, sử dụng kết quả đánh giá theo Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử (Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ) do chưa thực hiện tốt nhiệm vụ đồng bộ trạng thái, hồ sơ TTHC lên Công Dịch vụ công quốc gia.

- Tỷ lệ thực hiện DVCTT chưa cao, nhất là ở khu vực nông thôn, vùng sâu, vùng xa, nguyên nhân chủ yếu do trình độ dân trí thấp, trang thiết bị phục vụ nộp hồ sơ trực tuyến còn thiếu, nhiều người cao tuổi hạn chế trong việc tiếp nhận thông tin hướng dẫn và thao tác trên các thiết bị công nghệ, người dân chưa tin tưởng vào tính thuận tiện, an toàn của các giao dịch trên môi trường điện tử.

III. KINH NGHIỆM TRIỂN KHAI TẠI MỘT SỐ QUỐC GIA

1. Mô hình Trung tâm dịch vụ công (Service Centre) của Singapore

Singapore triển khai thiết lập các Trung tâm dịch vụ công SG trực thuộc Ban Dịch vụ công, Văn phòng Thủ tướng Singapore từ năm 2021. Trung tâm này có chức năng, nhiệm vụ tiếp nhận yêu cầu, hỗ trợ, hướng dẫn người dân thực hiện khoảng 600 TTHC và dịch vụ công trực tuyến không theo địa giới hành chính và đang tiếp tục mở rộng cả về số lượng trung tâm và số lượng dịch vụ. Trung bình mỗi Trung tâm có khoảng 10 nhân sự (do Ban Dịch vụ công tuyển) chia theo các ca (mỗi ca khoảng 6 nhân sự) làm việc từ 9 giờ sáng đến 6 giờ chiều tất cả các ngày trong tuần (trừ ngày lễ) và dành 30 phút trước giờ làm việc để họp giao ban buổi sáng trao đổi, cập nhật các thông tin chính sách, quy trình mới. Các nhân sự được đào tạo, mỗi khóa đào tạo kéo dài khoảng 3 tháng với nội dung đa dạng để mỗi người có thể phụ trách nhiều dịch vụ, có thể lên đến hàng trăm. Chương trình tổ chức gồm tháng đầu tiên được đào tạo kiến thức chung; 02 tháng còn lại thực tập tại các cơ quan chuyên môn. Mức lương cho các nhân sự làm việc tại Trung tâm được bảo đảm hấp dẫn để cạnh tranh với khu vực tư.

Thông qua việc hợp tác chặt chẽ với các cơ quan liên quan để hỗ trợ người dân, doanh nghiệp, Trung tâm dịch vụ công SG mang lại trải nghiệm liền mạch và đầy đủ hơn về cách công dân giao dịch với Chính phủ, đồng thời tự thiết kế từ

roi, hướng dẫn chi tiết đối với từng thủ tục, dịch vụ để người dân có thể tự thực hiện dễ dàng. Ứng dụng “life SG” được triển khai là nền tảng hướng đến cá nhân hóa, lấy người dùng là trung tâm dựa trên các sự kiện theo giai đoạn cuộc đời. Người dân được cung cấp truy cập một lần qua Singpass (tương tự VneID) vào tất cả các dịch vụ của Chính phủ.

Trung tâm hỗ trợ người dân có thể đặt lịch hẹn để tương tác trực tuyến hoặc trực tiếp với cơ quan giải quyết TTHC để giải đáp, tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong thực hiện TTHC, dịch vụ công. Các phân khu chức năng được bố trí hợp lý, khoa học để nâng cao trải nghiệm của người dân như khu vực tiếp đón; khu vực cung cấp thông tin có các kiot tự động hoạt động 24/7; khu vực ngồi chờ; khu vực họp, làm việc; khu vực người dân tự số hóa, thực hiện dịch vụ trực tuyến có các trang thiết bị, phương tiện để người dân thực hiện và nhân sự của Trung tâm sẵn sàng hỗ trợ khi người dân có nhu cầu.

2. Mô hình Ngôi nhà dịch vụ công (Maison France Services) của Pháp

Maison France Services (MFS) - Ngôi nhà dịch vụ công được triển khai từ năm 2019 (đa phần do chính quyền địa phương quản lý) nhằm tạo thuận lợi hơn nữa cho người dân tiếp cận các dịch vụ công thông qua việc nâng cao chất lượng tiếp nhận hồ sơ thủ tục và hỗ trợ trực tiếp cho người dân khi thực hiện thủ tục. Mỗi MFS cung cấp khoảng 300 thủ tục, dịch vụ (vẫn đang tiếp tục mở rộng) và hoạt động theo cơ chế một cửa, người dân được tiếp cận nhiều dịch vụ tại cùng một điểm, đảm bảo chất lượng đồng đều giữa các dịch vụ, không phân biệt địa điểm hay đơn vị quản lý.

Nhân sự tại MFS khoảng 6 đến 10 người, gồm công chức tại địa phương biệt phái đến làm việc, công chức của các cơ quan đối tác cấp quốc gia như bưu điện, quỹ trợ cấp gia đình, bảo hiểm y tế, cơ quan hỗ trợ thất nghiệp và các nhân sự làm việc theo chế độ chuyên trách. Trước khi nhận công việc, các nhân sự sẽ phải học một chương trình đào tạo bắt buộc kéo dài 5 ngày: (i) Tiếp nhận và hướng dẫn làm thủ tục (thái độ, ứng xử, thực hiện thủ tục trực tuyến); (ii) khai thác, sử dụng hệ thống, công cụ CNTT được trang bị tại cơ sở; (iii) hướng dẫn bởi cơ quan chuyên môn về các thủ tục được thiết kế theo “sự kiện cuộc đời”. Công tác đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng nhân sự làm việc tại Trung tâm được thực hiện liên tục và cập nhật để trang bị kiến thức lý thuyết và thực hành. Đây là việc làm cần thiết để đảm bảo chất lượng dịch vụ cung cấp cho người dùng.

MFS được thiết kế, bố trí đáp ứng nguyên tắc mỗi người dân đều có thể tiếp cận với các dịch vụ công được cung cấp trong bán kính dưới 30 phút di chuyển tính từ nơi ở, đồng thời có triển khai các xe bus dịch vụ công để hỗ trợ người dân tại các vùng xa trung tâm. Để biết địa điểm phân bố các cơ sở MFS gần nhất, người dân có thể tra cứu trên bản đồ hoặc tham khảo thư mục bản đồ của France Services. MFS được đầu tư bảo đảm cơ sở, hạ tầng, trang thiết bị đầy đủ để thực

hiện nhiệm vụ được giao và bố trí các phân khu chức năng chính: (i) Khu tiếp nhận và tư vấn; (ii) Khu xử lý và giải quyết theo yêu cầu; (iii) Khu hỗ trợ CNTT. Pháp triển khai việc gắn nhãn cho các MFS (như chứng chỉ) đạt tiêu chuẩn và chất lượng theo quy định với các quy tắc chặt chẽ với 5 tiêu chí chính: (1) Đảm bảo cung cấp gói dịch vụ công thiết yếu; (2) Đáp ứng tiêu chí chất lượng; (3) Hướng tới các vùng sâu vùng xa; (4) Ưu tiên yếu tố vị trí; (5) Đào tạo, tập huấn nhân sự.

3. Mô hình Trung tâm dịch vụ công (Services Australia) của Úc

Services Australia - Trung tâm dịch vụ công Úc triển khai từ năm 2019 được quản lý bởi Bộ Dịch vụ Công dân - Department of Human Services (trước đây là Bộ An sinh Xã hội). Trung tâm dịch vụ công được triển khai khắp cả nước có chức năng: (1) Thiết kế, phát triển, cung cấp, điều phối và giám sát các thủ tục, dịch vụ của chính phủ liên quan đến an sinh xã hội, hỗ trợ trẻ em, sinh viên, gia đình, các chương trình chăm sóc người già và sức khỏe... (trước đây khoảng 40 thủ tục, hiện nay là gần 100 thủ tục và đang tiếp tục mở rộng); (2) Phối hợp với các cơ quan, doanh nghiệp cải thiện các dịch vụ, bảo đảm thuận tiện, dễ tiếp cận và hiệu quả; (3) Đưa ra các khuyến nghị cho cơ quan nhà nước. Nhân sự tại Services Australia là làm việc chuyên trách. Tất cả nhân sự phải hoàn thành khóa đào tạo trong 3 tháng về văn hóa bản địa, nhận thức đa văn hóa, về công nghệ kỹ thuật số... cung cấp hình thức học tập ảo hóa để tương tác với các chuyên gia theo chủ đề và trao đổi với các đồng nghiệp trên toàn quốc. Hằng năm, sẽ được đào tạo, bồi dưỡng, cập nhật các kiến thức mới.

Hiện nay, Services Australia cung cấp 1 mạng lưới rộng khắp gồm 318 trung tâm dịch vụ 576 đại lý và điểm truy cập, kết hợp các trung tâm dịch vụ di động (xe bus). Services Australia thỏa thuận song phương với các cơ quan chính phủ tiểu bang và lãnh thổ cũng như các tổ chức bên thứ ba để cung cấp các dịch vụ của chính phủ, địa phương nơi đặt trụ sở, để mang đến nhiều dịch vụ chính phủ hơn cho các cộng đồng trên khắp nước Úc.

Các phân khu chức năng được bố trí thuận lợi, khoa học và trang thiết bị đáp ứng yêu cầu tối thiểu theo quy định tại Services Australia, trong đó có bố trí khu vực tự phục vụ để người dân có thể độc lập sử dụng các thiết bị tại chỗ để truy cập, thực hiện các dịch vụ trực tuyến, đồng thời có bố trí nhân sự của Trung tâm để hỗ trợ người dân hoàn thành các hoạt động trực tuyến. Bên cạnh đó, người dân được hỗ trợ đặt lịch hẹn nếu cần nói chuyện trực tiếp hoặc qua video hoặc qua điện thoại với nhân sự của Trung tâm và cơ quan chuyên môn để giải pháp, tháo gỡ các khó khăn trong quá trình thực hiện. Trong năm 2023, đã có 1,7 triệu

cuộc làm việc theo lịch hẹn của người dân, 71.000 cuộc hẹn làm việc qua video, giúp giảm thời gian chờ đợi tại Trung tâm.

4. Mô hình Trung tâm phục vụ hành chính công của Trung Quốc

Trung tâm phục vụ hành chính công tại một số địa phương của Trung Quốc có chức năng: (1) cung cấp dịch vụ hành chính công cho người dân và doanh nghiệp (đăng ký kinh doanh, cấp giấy phép, đăng ký đất đai, cấp giấy tờ tùy thân...); (2) giải quyết TTHC; (3) hỗ trợ và tư vấn về các TTHC, quy định pháp luật cho người dân và doanh nghiệp; (4) công khai, minh bạch trong hoạt động hành chính công, đẩy mạnh sự tiện lợi, linh hoạt trong tiếp cận và sử dụng các dịch vụ hành chính công. Riêng Trung tâm phục vụ hành chính công Nam Thông (Trung Quốc) có biên chế nhân sự hơn 700 nhân sự, trong đó có nhân sự chuyên trách và nhân sự không chuyên trách thuộc các cơ quan, sở, ngành để xử lý công việc TTHC. Thời gian làm việc của Trung tâm bắt đầu từ 9 giờ sáng đến 17 giờ hằng ngày, liên tục, trực xuyên trưa, ăn nghỉ tại Trung tâm, cuối tuần cũng có người trực. Đặc biệt, là luôn bố trí lãnh đạo thường trực tiếp dân trong các ngày làm việc để tiếp thu những phản ánh, qua đó kịp thời xử lý những vấn đề phát sinh trong công tác giải quyết TTHC.

Trung tâm được bố trí trụ sở làm việc riêng thuận tiện giao thông với nhiều trang thiết bị hiện đại. Quy trình thực hiện tại Trung tâm được chuẩn hóa theo các công đoạn, trình tự giải quyết TTHC, bảo đảm thống nhất, hiệu quả. Các phân khu chức năng được sắp xếp khoa học, gọn gàng với nhiều tiện ích và các thiết bị thông minh hỗ trợ người dân; tổng đài hỗ trợ giải quyết TTHC; tiện ích hẹn giờ giải quyết; Hệ thống tin nhắn SMS tự động thông báo... Phối hợp với các nhà mạng viễn thông hỗ trợ người dân cung cấp miễn phí chữ ký số công cộng. Bên cạnh đó, Trung tâm còn bố trí máy tính có kết nối internet, máy scan, máy in để người dân sử dụng miễn phí trong việc chuẩn bị, chỉnh sửa, nộp hồ sơ TTHC.

5. Mô hình Trung tâm cung cấp dịch vụ công của Nga

Trung tâm đa chức năng (Multi-functional Centers - MFC) được quản lý bởi Bộ Tư pháp Nga - Ministry of Justice of the Russian Federation. Trung tâm MFC có chức năng, nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC. Trước đây, biên chế của các trung tâm MFC thường là công chức từ các cơ quan, tuy nhiên, hiện nay, có nhiều trung tâm đã được chuyển giao cho các doanh nghiệp nhà nước thực hiện nên biên chế thuộc Trung tâm. Riêng thành phố Mát-xcơ-va có gần 5000 Trung tâm cung cấp dịch vụ công, sau khi được đổi mới cách thức, mô hình phục vụ, hiện nay chỉ còn khoảng 127 Trung tâm đa chức năng thuộc thành phố. Bên cạnh đó, còn có các Trung tâm lưu động (xe bus) để phục vụ người dân ở vùng xa, đi lại khó khăn.

Thời gian làm việc của Trung tâm từ 8 giờ sáng đến 20 giờ tối hằng ngày. Việc giải quyết công việc tại Trung tâm thực hiện nguyên tắc không để người dân chờ xếp hàng quá 15 phút, do đó, người dân có thể đăng ký hẹn giờ đến làm việc với Trung tâm. Các Trung tâm này đều bố trí các quầy và nhân sự hướng dẫn cho người dân thực hiện thủ tục, chủ động thiết kế tờ rơi cung cấp thông tin tóm tắt để người dân có thể tự thực hiện; các phân khu chức năng được bố trí thuận tiện để nâng cao trải nghiệm của người dân và có các phương tiện hỗ trợ thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

II. BÀI HỌC KINH NGHIỆM CHO VIỆT NAM

Qua nghiên cứu, đánh giá kinh nghiệm của các quốc gia này cho thấy một số điểm chung trong triển khai mô hình bộ phận một cửa như sau:

1. Các quốc gia đều thực hiện nguyên tắc *“Lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm”*. Đây là quan điểm, nguyên tắc tối thượng, được pháp lý hóa trong các văn bản quy phạm pháp luật của các quốc gia. Đồng thời, việc thiết lập các điểm Bộ phận một cửa đều hướng đến sự thuận lợi của người dân trong tiếp cận, thực hiện dịch vụ, giúp đầu tư hiệu quả hơn.

2. Tổ chức mô hình Bộ phận một cửa *“tương đối độc lập”* với các cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC, dịch vụ công. Tính chất tương đối độc lập của Bộ phận một cửa ở các quốc gia (trừ mô hình của Trung Quốc) có sự khác nhau nhưng đều tách biệt với các cơ quan giải quyết TTHC, dịch vụ công để hạn chế tối đa việc tiếp xúc, tránh tham nhũng vặt, đồng thời trao quyền cho bộ phận này trong việc điều phối, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp khi thực hiện TTHC, dịch vụ công.

3. Các Trung tâm Bộ phận một cửa đều thực hiện tiếp nhận *“không phụ thuộc vào địa giới hành chính”*. Các quốc gia này đều không tổ chức mô hình bộ phận một cửa và tiếp nhận TTHC theo các cấp hành chính mà thực hiện tổ chức tiếp nhận TTHC của tất cả các cấp thông qua việc liên thông giữa các cơ quan hành chính được thực hiện trên môi trường điện tử và hướng tới người dân có thể thực hiện TTHC tại bất kỳ Bộ phận một cửa nào thuận tiện nơi sinh sống, học tập, làm việc.

4. Đảm bảo tính *“chuyên nghiệp”* và nâng cao *“năng suất”* lao động. Tại các quốc gia này, quầy tiếp nhận hồ sơ sẽ thực hiện tiếp nhận hồ sơ TTHC của tất cả các ngành, lĩnh vực giúp phân tải ngay trong giai đoạn tiếp nhận (*hạn chế việc một thời điểm có thể có những ngành, lĩnh vực quá tải số lượng hồ sơ nhưng có quầy có số lượng hồ sơ rất thấp*), nâng cao năng suất, giảm thời gian chờ đợi, tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp khi thực hiện các TTHC. Nhân sự làm công tác tiếp nhận hồ sơ TTHC tại bộ phận một cửa được đào tạo chuyên nghiệp, kỹ năng cao và phải có chứng chỉ theo quy định.

5. Ứng dụng công nghệ thông tin, số hóa quy trình làm việc và dữ liệu đóng vai trò quan trọng giúp nâng cao chất lượng, năng suất lao động, mang lại nhiều lợi ích cho người dân và doanh nghiệp. Các nước đều hướng tới đẩy mạnh số hóa, thực hiện dịch vụ công trực tuyến thông qua chuyển đổi các quy trình truyền thống thành các quy trình điện tử, người dân, doanh nghiệp có thể tiếp cận dịch vụ một cách dễ dàng, tiện lợi hơn từ bất kỳ đâu, bất kỳ khi nào mà không phải đến trực tiếp bộ phận một cửa. Thông qua việc số hóa dữ liệu giúp cải thiện quản lý thông tin và truy cập thông tin từ các hệ thống khác nhau được nhanh chóng, chính xác, hiệu quả giúp tối ưu hóa quy trình làm việc, giảm thiểu sai sót, tăng cường tính minh bạch và đáng tin cậy của hệ thống dịch vụ công.

Trên cơ sở nghiên cứu mô hình của một số quốc gia; căn cứ điều kiện kinh tế, xã hội, đặc điểm địa lý, cũng như kế thừa, phát huy những kết quả đã triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông của nước ta, mô hình triển khai Bộ phận một cửa của 05 quốc gia có thể đúc rút một số bài học kinh nghiệm, có thể áp dụng tại Việt Nam, cụ thể như sau:

Một là chuyên nghiệp hoá bộ phận hướng dẫn, tiếp nhận, số hoá và trả kết quả giải quyết TTHC, đồng thời, trao quyền cho bộ phận này trong việc đôn đốc, giám sát và điều phối việc tiếp nhận, giải quyết TTHC để tăng cường chất lượng phục vụ, năng suất lao động, phát huy vai trò của bộ phận một cửa (*như: (1) bố trí riêng bộ phận tiếp nhận và bộ phận trả kết quả; (2) một nhân sự có thể hướng dẫn, tiếp nhận nhiều lĩnh vực TTHC; (3) bố trí khu vực, nhân sự tiếp đón, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp; (4) kênh tương tác trực tiếp, trực tuyến có đặt lịch để hỗ trợ người dân, doanh nghiệp; (5) được yêu cầu, đôn đốc cơ quan giải quyết TTHC và giải đáp khó khăn, vướng mắc của người dân, doanh nghiệp; (6) tổ chức các khóa đào tạo, tập huấn liên tục và thường xuyên...*).

Hai là giảm đầu mối bộ phận một cửa tại các cơ quan nhà nước để tổ chức tập trung lại theo khoảng cách nhất định tạo thuận lợi cho người dân tiếp cận và không phân biệt địa giới hành chính trong phục vụ người dân (*như tổ chức lại việc bố trí trụ sở bộ phận một cửa theo hướng khoa học, thuận tiện để hạn chế thời gian, quãng đường di chuyển của người dân, doanh nghiệp; ban hành hoặc điều chỉnh các quy định cho phép tiếp nhận TTHC không phân biệt địa giới hành chính, trước mắt ưu tiên áp dụng các TTHC giải quyết trong ngày làm việc...*)

Ba là tăng khả năng tiếp cận, khai thác dịch vụ công cho người dân, đồng thời quan tâm, hỗ trợ người yếu thế, nhất là người già, người kỹ năng số thấp với mục tiêu không để ai bỏ lại phía sau (*như bố trí khu vực hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến; bố trí khu vực hỗ trợ người yếu thế; mở rộng cung cấp các dịch vụ thiết yếu như thanh toán điện, nước ...*).

Bốn là ứng dụng mạnh mẽ công nghệ thông tin trong việc hướng dẫn, tiếp nhận, số hoá hồ sơ và giám sát, điều phối việc giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công (*như sử dụng định danh công dân duy nhất (tương tự như VNeID) trong giao*

dịch với người dân và doanh nghiệp trong cung cấp dịch vụ công; tăng cường kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các cơ quan nhà nước để phục vụ giải quyết dịch vụ công toàn trình; đẩy mạnh cấp kết quả điện tử, tái sử dụng dữ liệu số hóa; ...)

Năm là nghiên cứu đưa ra các tiêu chí, yêu cầu tối thiểu về bố trí điều kiện làm việc, các phân khu chức năng, chất lượng cung cấp dịch vụ của bộ phận một cửa (có thể xem xét việc bộ, địa phương tự gần nhân đạt/chưa đạt nhưng trên nguyên tắc kế thừa, tận dụng tối đa hiện trạng, tránh đầu tư lãng phí và có lộ trình hoàn thiện).

Phần II

MÔ HÌNH BỘ PHẬN MỘT CỬA THEO HƯỚNG KẾT HỢP CUNG CẤP DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG CỦA CÁC ĐƠN VỊ HÀNH CHÍNH TRÊN CÙNG ĐỊA BÀN, THÍ ĐIỂM TỔ CHỨC TẠI CÁC TỈNH, THÀNH PHỐ: HÀ NỘI, TP HỒ CHÍ MINH, BÌNH DƯƠNG VÀ QUẢNG NINH

Để nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công, hỗ trợ, phục vụ người dân và doanh nghiệp, các quốc gia (*Singapore, Pháp, Úc, Trung Quốc, Nga*) đã không ngừng nghiên cứu, cải thiện, đổi mới cách thức, mô hình phục vụ gắn với ứng dụng mạnh mẽ công nghệ thông tin, chuyển đổi số để giúp người dân, doanh nghiệp tiếp cận tối đa các chính sách của Chính phủ thuận lợi, dễ dàng, qua đó tăng cường sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp với chính quyền... Đây là xu hướng mà Việt Nam cũng không ngoại lệ. Theo đó, việc làm rõ mô hình BPMC theo hướng kết hợp cung cấp dịch vụ hành chính công của các đơn vị hành chính trên cùng địa bàn và tổ chức thí điểm tại 4 địa phương là cần thiết và bao gồm các nội dung sau:

I. QUAN ĐIỂM, MỤC TIÊU

1. Quan điểm

- Lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm; sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan có thẩm quyền.

- Tăng khả năng tiếp cận, tạo thuận tiện cho người dân, doanh nghiệp trong tìm hiểu, thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công, đặc biệt là người có kỹ năng công nghệ thông tin thấp.

- Tối đa hóa phạm vi tiếp nhận TTHC tại một địa điểm theo hướng tiếp nhận hồ sơ TTHC, dịch vụ công không phụ thuộc vào địa giới hành chính; giảm đầu mối bộ phận một cửa riêng lẻ tại các cơ quan nhà nước, tận dụng những điểm một cửa hiện có để tập trung lại theo khoảng cách nhất định tạo thuận lợi cho người dân tiếp cận;

- Chuyên nghiệp hoá bộ phận hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện, tiếp nhận, số hoá hồ sơ đầu vào và trả kết quả đầu ra, nâng cao năng suất lao động.

- Ứng dụng mạnh mẽ công nghệ thông tin trong việc hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện, tổ chức tiếp nhận và số hoá và giám sát, điều phối việc giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công. Sử dụng thống nhất các nền tảng, ứng dụng, dịch vụ, cơ sở dữ liệu quốc gia dùng chung để tránh lãng phí.

2. Mục tiêu

- Xây dựng mô hình theo hướng kết hợp cung cấp dịch vụ hành chính công của các đơn vị hành chính trên cùng địa bàn tại các tỉnh, thành phố: Hà Nội, Quảng Ninh, Tp Hồ Chí Minh, Bình Dương, đổi mới cách thức tiếp nhận TTHC tại một điểm theo hướng đa ngành, đa lĩnh vực và không phụ thuộc vào địa giới hành chính; bảo đảm mỗi người dân đều có thể tiếp cận với các dịch vụ công được cung cấp trong bán kính dưới 30 phút di chuyển hoặc trong vòng bán kính không quá 10 km.

- Thiết kế chi tiết quy trình tiếp nhận, xử lý tại Bộ phận Một cửa kết hợp phù hợp với từng phương thức giải quyết TTHC, bảo đảm khai thác thông tin về dân cư, doanh nghiệp trong các cơ sở dữ liệu quốc gia và sử dụng tài khoản định danh điện tử/căn cước công dân điện tử, không yêu cầu khai, nộp những giấy tờ cơ quan nhà nước đã có và quản lý ở dạng điện tử.

- Thực hiện hiệu quả việc số hóa, khai thác, tái sử dụng dữ liệu đã được số hóa, đạt mục tiêu 100% hồ sơ tiếp nhận được số hóa trước khi giải quyết, 100% hồ sơ thủ tục hành chính đã giải quyết thành công được lưu trữ và có giá trị tái sử dụng.

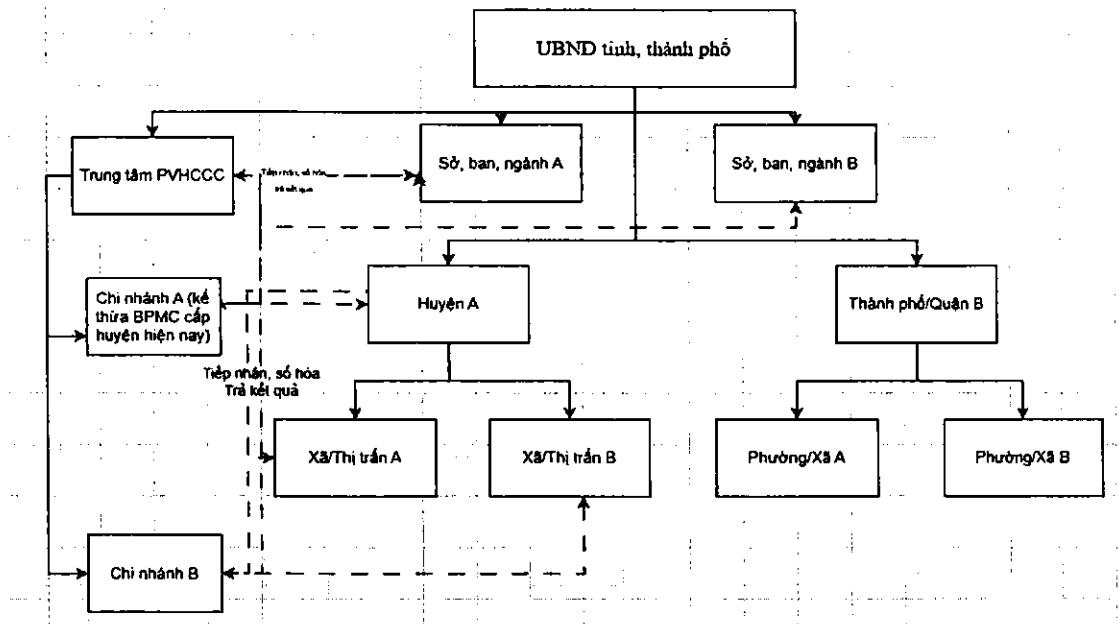
- Tăng năng suất lao động trung bình trong việc giải quyết thủ tục hành chính thông qua việc đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, xã hội hóa một số công việc trong quy trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, cụ thể: Năng suất tiếp nhận hồ sơ trung bình của 01 nhân sự trực tại Bộ phận Một cửa trong 01 năm lên mức tối thiểu tại Thành phố trực thuộc trung ương là 1.800 hồ sơ; tỉnh, thành phố khác 1.600; vùng nông thôn 1.200 hồ sơ; vùng sâu, xa, đặc biệt khó khăn 800 hồ sơ (trừ trường hợp tổng số hồ sơ tiếp nhận trong năm/01 Bộ phận Một cửa ít hơn chỉ tiêu trên). 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 vào năm 2025.

- Nâng cao chất lượng phục vụ, mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong tiếp cận, thực hiện thủ tục hành chính đạt tối thiểu 95%, trong đó 100% hồ sơ thủ tục hành chính đều được công khai, minh bạch quá trình tiếp nhận, giải quyết để người dân, doanh nghiệp có thể theo dõi, giám sát, đánh giá.

II. MÔ HÌNH TỔ CHỨC TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG LÀ CƠ QUAN CHUYÊN TRÁCH MỘT CẤP (KHÔNG PHÂN BIỆT CÁC CẤP HÀNH CHÍNH) VỀ CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG TRỰC THUỘC UBND TỈNH

1. Mô hình tổ chức và mối quan hệ:

Sơ đồ mô hình tổ chức và mối quan hệ của Trung tâm phục vụ hành chính công là cơ quan chuyên trách một cấp cung cấp dịch vụ công trực thuộc UBND tỉnh được thể hiện như sau:



1.1. Tên gọi và vị trí pháp lý

Tên gọi: Trung tâm Phục vụ hành chính công

Vị trí pháp lý: là đơn vị hành chính thuộc UBND cấp tỉnh do Thủ tướng Chính phủ quyết định thí điểm thành lập, có con dấu và tài khoản riêng để thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao.

1.2 Chức năng, nhiệm vụ

1.2.1 Chức năng:

- Kiểm soát TTHC, tổ chức triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh.

- Hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện TTHC, tiếp nhận, giải quyết TTHC, trả kết quả giải quyết TTHC đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở ngành, UBND các cấp trên địa bàn tỉnh.

- Theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân.

- Tham mưu các giải pháp cải cách TTHC, hiện đại hóa hành chính.

1.2.2 Nhiệm vụ

a) Thực hiện các nhiệm vụ về kiểm soát TTHC theo quy định tại Nghị định số 63/2010/NĐ-CP, Nghị định số 92/2017/NĐ-CP.

b) Công khai đầy đủ, kịp thời bằng phương tiện điện tử hoặc bằng văn bản danh mục TTHC được thực hiện tại Trung tâm; các nội dung TTHC được công khai theo quy định của pháp luật về kiểm soát TTHC; hỗ trợ những trường hợp không có khả năng tiếp cận TTHC được công khai bằng phương tiện điện tử.

c) Hướng dẫn thực hiện TTHC; hỗ trợ việc thực hiện TTHC theo các phương thức, tiếp nhận, số hóa hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền của UBND cấp tỉnh, UBND cấp huyện, xã thuộc tỉnh; giải quyết đối với các TTHC giải quyết trong ngày/chuyên hồ sơ giải quyết TTHC; trả kết quả giải quyết TTHC; theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định đối với TTHC thuộc thẩm quyền của UBND cấp tỉnh, UBND cấp huyện, xã thuộc tỉnh.

d) Đôn đốc, kiểm tra, theo dõi kết quả thực hiện tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC của các Sở, Ban, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã trên hệ thống thông tin giải quyết TTHC, báo cáo UBND cấp tỉnh theo dõi, chỉ đạo, cung cấp thông tin cho UBND cấp huyện, xã để phối hợp thực hiện.

đ) Quản lý Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh và việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến; chủ trì, phối hợp cơ quan chuyên môn thiết kế, phát triển, cung cấp, điều phối và giám sát các dịch vụ công trực tuyến trên hệ thống.

e) Phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền và các cơ quan khác có liên quan tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

g) Theo dõi, kiểm tra, giám sát doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thực hiện một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm; báo cáo định kỳ và đột xuất với Văn phòng UBND cấp tỉnh, UBND cấp tỉnh.

h) Tiếp nhận, xử lý kịp thời theo thẩm quyền hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân đối với nhân sự, cơ quan có thẩm quyền liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, chuyển hồ sơ giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC; chuyển ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền về các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đến tổ chức, cá nhân; phối hợp với các cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ công có nhân sự làm việc tại Trung tâm xem xét, xử lý hành vi vi phạm (nếu có) và công khai kết quả xử lý cho tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đối với hành vi vi phạm của nhân sự được biết.

i) Bố trí khoa học, hợp lý các khu vực cung cấp thông tin, giải quyết TTHC, trang thiết bị, phương tiện, môi trường làm việc, ứng dụng công nghệ thông tin và các điều kiện cần thiết khác để các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm thực hiện tốt nhất việc tiếp nhận và giải quyết TTHC, tạo điều kiện thuận lợi nhất cho tổ chức, cá nhân khi đến Trung tâm liên hệ giải quyết TTHC.

k) Quản lý tổ chức bộ máy, biên chế, vị trí việc làm, cơ cấu ngạch công chức, cơ cấu viên chức theo chức danh nghề nghiệp và số lượng người làm việc của Trung tâm; quản lý, sử dụng, thực hiện chế độ tiền lương và các chế độ, chính sách đãi ngộ, khen thưởng, kỷ luật; đào tạo, bồi dưỡng về chuyên môn, nghiệp vụ đối với công chức, viên chức, người lao động thuộc thẩm quyền theo quy định của pháp luật và theo sự chỉ đạo của Văn phòng UBND cấp tỉnh.

l) Tổng kết, sơ kết công tác tiếp nhận, giải quyết TTHC của UBND các cấp trên địa bàn tỉnh.

m) Thực hiện các nhiệm vụ khác do UBND cấp tỉnh, Chủ tịch UBND cấp tỉnh giao hoặc theo quy định của pháp luật.

1.2.3 Các phần công việc có thể được chuyển giao cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thực hiện trong quá trình 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 TTHC (gồm cả hỗ trợ thực hiện TTHC trên môi trường điện tử).
- Kiểm tra thành phần hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ TTHC.
- Số hóa thành phần hồ sơ TTHC và ký số vào
- Khai báo nội dung hồ sơ công việc trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC
- 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 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.

Riêng đối với các TTHC tiếp nhận và trả kết quả giải quyết trong ngày, UBND cấp huyện, cấp xã đánh giá hiệu quả, vấn đề chồng chéo nhiệm vụ và các quy định của pháp luật hiện hành để quyết định việc chuyển giao hoặc không chuyển giao cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích.

1.2.4 Quyền hạn và mối quan hệ phối hợp

a) Đề nghị cơ quan, đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu phục vụ cho công tác tiếp nhận, giải quyết TTHC; trực tiếp trao đổi với các cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC nhằm tháo gỡ vướng mắc, khó khăn phát sinh trong quá trình giải quyết hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết cho các tổ chức, cá nhân.

b) Chủ trì theo dõi, kiểm tra, giám sát, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan trong việc giải quyết TTHC theo đúng quy trình đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt; yêu cầu các cơ quan có thẩm quyền thông tin về việc tiếp nhận hồ sơ và tiến độ giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân; theo dõi, đôn đốc tình hình xử lý hồ sơ của các cơ quan, đơn vị, địa phương; kiểm tra, làm rõ nguyên nhân, đề xuất biện pháp xử lý đối với các trường hợp giải quyết hồ sơ quá hạn so với quy định.

c) Quản lý thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc được giao, thái độ, tác phong, ứng xử của nhân sự được cử đến làm việc tại Trung tâm; từ chối tiếp nhận hoặc chủ động đề nghị với người đứng đầu cơ quan, đơn vị cử người thay thế nhân sự không đúng tiêu chuẩn theo quy định chung và yêu cầu của UBND cấp tỉnh; chủ động đề nghị với người đứng đầu cơ quan, đơn vị cử nhân sự đến Trung tâm để kịp thời tăng, giảm nhân sự khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC có biến động tăng, giảm rõ rệt hoặc quá ít hoặc trường hợp nhân sự được vắng mặt, được nghỉ theo quy định.

d) Theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá nhân sự do các cơ quan, đơn vị cử đến làm việc tại Trung tâm về chất lượng giải quyết TTHC, việc chấp hành kỷ luật kỷ cương hành chính, thời gian làm việc, tinh thần trách nhiệm, thái độ, tác phong làm việc, các quy định của pháp luật về chế độ công vụ, quy chế văn hóa công sở, nội quy của cơ quan. Đề nghị người đứng đầu cơ quan, đơn vị chủ quản khen thưởng định kỳ hoặc đột xuất, kỷ luật đối với nhân sự cử đến làm việc tại Trung tâm theo quy định hiện hành.

đ) Có ý kiến độc lập về các quy định TTHC trong các văn bản quy phạm pháp luật thuộc thẩm quyền ban hành của UBND cấp tỉnh.

e) Đề xuất việc đổi mới, cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, thực hiện công vụ đúng thời hạn, nhanh chóng, thuận tiện cho tổ chức, cá nhân; tổ chức hoặc phối hợp tổ chức thông tin, tuyên truyền về chính quyền điện tử, việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC, hoạt động của BPMC các cấp.

g) Quản lý, đề xuất cấp có thẩm quyền nâng cấp cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin và phần mềm ứng dụng của các hệ thống thông tin một cửa điện tử; tham gia bảo đảm an toàn thông tin trong quá trình khai thác, sử dụng các hệ thống này.

h) Quản lý tài chính, tài sản, cơ sở vật chất được giao theo quy định của pháp luật.

i) Thực hiện các quyền hạn khác được UBND cấp tỉnh và Chủ tịch UBND cấp tỉnh giao hoặc theo quy định của pháp luật.

1.3 Cơ cấu tổ chức

a) Lãnh đạo Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh, TP

Có Giám đốc và không quá 03 Phó Giám đốc. Chủ tịch UBND cấp tỉnh thực hiện bổ nhiệm, miễn nhiệm Giám đốc và Phó Giám đốc.

b) Cơ cấu tổ chức

- Phòng Kiểm soát TTHC

Chức năng, nhiệm vụ: kiểm soát TTHC, theo dõi chuyển đổi số trong giải quyết TTHC; tham mưu các giải pháp cải cách TTHC, hiện đại hóa nền hành chính...

- Phòng Tiếp nhận, số hóa hồ sơ TTHC

Chức năng, nhiệm vụ: hướng dẫn, tiếp nhận và giải quyết TTHC, số hóa hồ sơ đầu vào và trả kết quả giải quyết TTHC, hỗ trợ thanh toán phí, lệ phí...; tập huấn, đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ giải quyết TTHC;

- Phòng Quản trị hệ thống - Giám sát:

Chức năng, nhiệm vụ: Quản trị, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC; kiểm tra, giám sát, đánh giá quy trình tiếp nhận và giải quyết TTHC; tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, người dân về TTHC...

- Phòng Hành chính - Tổng hợp:

Chức năng, nhiệm vụ: Quản lý và tổ chức thực hiện công tác tổ chức cán bộ, bộ máy; tổng hợp, hành chính, quản trị, thi đua, khen thưởng, công tác tài

chính, kế toán, quản lý tài sản, cơ sở vật chất và quản lý các bộ phận các bộ phận dịch vụ hỗ trợ.

Nhân sự bao gồm: (1) Bộ phận chuyên trách là công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ quản lý, vận hành, giám sát, hỗ trợ hoạt động giải quyết TTHC tại Trung tâm; (2) Bộ phận không chuyên trách là công chức, viên chức của các cơ quan chuyên môn được cử đến Trung tâm thực hiện nhiệm vụ giải quyết TTHC; (3) Bộ phận bưu chính công ích là nhân sự của đơn vị cung cấp dịch vụ bưu chính công ích của theo hợp đồng thực hiện nhiệm vụ (nếu có)".

- Các Chi nhánh Trung tâm phục vụ hành chính công là đơn vị trực thuộc tương đương cấp phòng của Trung tâm phục vụ hành chính công; có con dấu riêng và được bố trí văn phòng, trang thiết bị làm việc theo quy định của pháp luật. Chi nhánh có Giám đốc, không quá 02 Phó Giám đốc và phòng chuyên môn hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ TTHC, hỗ trợ thanh toán. UBND cấp tỉnh quyết định số lượng Chi nhánh trung tâm.

1.4 Đánh giá ưu, nhược điểm

1.4.1 Ưu điểm

- Thực hiện phù hợp với chủ trương, đường lối của Đảng về xã hội hóa, giảm bớt những nhiệm vụ cơ quan nhà nước không bắt buộc phải thực hiện, giảm biên chế, thể hiện sự chỉ đạo quyết liệt của lãnh đạo Chính phủ.

- Việc chuyển từ phân chia BPMC theo cấp, đơn vị hành chính sang mô hình theo khu vực, quản lý tập trung, thống nhất, tạo điều kiện thuận lợi trong việc triển khai thực hiện tiếp nhận, trả kết quả không phụ thuộc vào địa giới hành chính. Người dân, doanh nghiệp có thể đến bất kỳ BPMC khu vực phù hợp với nơi sinh sống, học tập, công tác để thực hiện TTHC mong muốn, tạo điều kiện thuận lợi trong tiếp cận, thực hiện TTHC của người dân.

- Tính chuyên nghiệp trong tiếp nhận, số hóa, trả kết quả giải quyết TTHC của BPMC cao hơn; đồng thời, bảo đảm sự linh hoạt trong bố trí cán bộ một cửa phù hợp với điều kiện, tình hình tiếp nhận, giải quyết TTHC của từng khu vực, tránh việc quá tải cục bộ tại một số BPMC như hiện nay.

- Tính độc lập của BPMC cao, tạo điều kiện cho việc theo dõi, giám sát, đánh giá, đôn đốc việc thực hiện TTHC kịp thời, hiệu quả hơn.

- Bảo đảm trải nghiệm dịch vụ giữa các BPMC sẽ thống nhất, đồng bộ.

- Tạo điều kiện cho việc xã hội hóa một số công đoạn trong thực hiện TTHC thuận lợi, dễ dàng hơn.

1.4.2. Hạn chế

Đây là mô hình mới, làm thay đổi căn bản so với mô hình hiện tại (chuyên nghiệp hóa theo ngành, lĩnh vực), đòi hỏi phải hoàn thiện về cơ sở pháp lý mới đủ điều kiện để triển khai thực hiện dẫn đến những thay đổi trong công tác tổ chức... có thể dẫn đến sự lúng túng trong giai đoạn đầu triển khai,

- Việc tiếp nhận, giải quyết đối với một số TTHC đặc thù yêu cầu phải giải quyết trong ngày làm việc hoặc cần có sự có mặt của cán bộ, công chức, viên chức trong giai đoạn trả kết quả cho người dân (như: thủ tục Đăng ký kết hôn,...) đòi hỏi phải có hạ tầng công nghệ thông tin và sự phối hợp tốt giữa BPMC với cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC mới đảm bảo việc thực hiện thông suốt, hiệu quả.

- Việc đầu tư hạ tầng công nghệ thông tin phải đồng bộ, thông suốt giữa các cấp chính quyền, giữa bộ phận một cửa với các cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC mới đảm bảo triển khai việc thực hiện các BPMC theo khu vực và thực hiện TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính.

1.4.3 Tính toán chi phí hiệu quả Căn cứ vào các đặc điểm, điều kiện địa hình, kinh tế xã hội và việc tổ chức các đơn vị hành chính tại 4 tỉnh, thành phố, việc tổ chức các Trung tâm hành chính công tập trung theo mô hình giúp **giảm được 896 Bộ phận một cửa và giảm 3.892 cán bộ, công chức làm việc tại BPMC**, tương ứng giúp tiết kiệm hơn 352 tỷ đồng/năm chi phí đầu tư, duy trì, vận hành BPMC và chi tiền lương, tiền công của CBCC BPMC khi thực hiện tại 04 địa phương. Cụ thể như sau:

Ghi chú: Căn cứ tính trên việc ước lượng chi phí xây dựng, đầu tư, duy trì 01 Bộ phận một cửa cấp tỉnh là 200 triệu đồng; cấp huyện là 150 triệu đồng; cấp xã là 100 triệu đồng. Đồng thời, mức lương công chức cấp tỉnh 7 triệu đồng/người/tháng; cấp huyện 6 triệu đồng/người/tháng; cấp xã 5 triệu đồng/người/tháng.

TT	Tỉnh, Thành phố	Đầu tư, duy trì, vận hành trụ sở, trang thiết bị			Nhân sự làm việc tại BPMC			
		Số lượng BPMC hiện nay	Số lượng BPMC khi thực hiện mô hình	Chi phí tiết kiệm	Số lượng nhân sự hiện nay	Số lượng nhân sự khi thực hiện mô hình	Tiết kiệm về nhân lực	Tiết kiệm về tiền lương
01	TP. Hồ Chí Minh	360	113	28.100 triệu đồng	2.522	1.190	1.332	86.604 triệu đồng/năm
	Cấp tỉnh	26	3	23*200 triệu đồng/BPMC=4.600 triệu đồng	220	90	130	130*7 triệu đồng * 12 tháng = 10.920 triệu đồng/năm
	Cấp huyện	22	0	22*150 triệu đồng/BPMC =3.300 triệu đồng	297	0	297	297*6 triệu đồng * 12 tháng = 21.384 triệu đồng/năm
	Cấp xã	312	110	202*100 triệu đồng/BPMC = 20.200 triệu đồng	2,005	1.100	905	905* 5 triệu đồng * 12 tháng = 54.300 triệu đồng/năm
02	Hà Nội	660	205	51.700 triệu đồng	2.728	1.708	1.020	65.580 triệu đồng/năm

	Cấp tỉnh	51	4	47* 200 triệu đồng/BPMC = 9.400 triệu đồng	178	100	78	78*7 triệu đồng*12 tháng = 6.552 triệu đồng/năm
	Cấp huyện	30	0	30*150 triệu đồng/BPMC = 4.500 triệu đồng	209	0	209	209* 6 triệu đồng * 12 tháng = 15.048 triệu đồng/năm
	Cấp xã	579	201	378 * 100 triệu đồng/BPMC = 37.800 triệu đồng	2,341	1.608	733	733* 5 triệu đồng *12 tháng = 43.980 triệu đồng/năm
03	Quảng Ninh	191	64	13.350 triệu đồng	1.443	451	992	64.332 triệu đồng/năm
	Cấp tỉnh	1	1	0	73 (21 chuyên trách, 51 được cử)	73	0	0
	Cấp huyện	13 (Hạ Long có 02 cơ sở)	0	13 * 150 triệu đồng/BPMC = 1.950 triệu đồng	401 (125 chuyên trách, 323 được cử)	0	401	401 * 6 triệu đồng * 12 tháng = 28.872 triệu đồng/năm

	Cấp xã	177	63	114 * 100 triệu đồng/BPMC = 11.400 triệu đồng	969	378	591	591 * 5 triệu đồng * 12 tháng = 35.460 triệu đồng/năm
04	Bình Dương	101	34	7.150 triệu đồng	755	207	548	35.268 triệu đồng/năm
	Cấp tỉnh	1	1	0	9	9	0	0
	Cấp huyện	9	0	9*150 triệu đồng/BPMC = 1.350 triệu đồng	199	0	199	199*6 triệu đồng * 12 tháng = 14.328 triệu đồng/năm
	Cấp xã	91	33	58 * 100 triệu đồng/BPMC = 5.800 triệu đồng	547	198	349	349 * 5 triệu đồng * 12 tháng = 20.940 triệu đồng/năm
	Tổng số	1.312	416	100.300 triệu đồng	7.448	3.556	3.892	251.784 triệu đồng/năm

III. QUY TRÌNH MẪU TẠI TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

1. Hướng dẫn việc thực hiện TTHC

Cán bộ, công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công hướng dẫn kê khai, chuẩn bị hồ sơ thực hiện TTHC theo quy định tại Điều 15 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, bổ sung hướng dẫn cách thức thực hiện dịch vụ công theo hình thức trực tuyến (trường hợp TTHC đó đã cung cấp dịch vụ công trên Cổng dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC).

Trường hợp công dân muốn tự thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thực hiện hướng dẫn công dân đến phân khu hỗ trợ làm dịch vụ công trực tuyến.

2. Hỗ trợ việc chuẩn bị hồ sơ theo phương thức trực tiếp và trực tuyến

1) Cán bộ tại Trung tâm hành chính công kiểm tra, xác thực tài khoản định danh điện tử/tài khoản trên Cổng dịch vụ công quốc gia/tài khoản trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của cá nhân, tổ chức thông qua số định danh cá nhân của công dân Việt Nam hoặc số hộ chiếu (hoặc số giấy tờ có giá trị đi lại quốc tế) của người nước ngoài và mã số của tổ chức theo quy định. Trường hợp chưa có tài khoản, cán bộ tại Trung tâm hành chính công tiếp tục thực hiện các bước tiếp nhận hồ sơ, sau đó hướng dẫn công dân tạo lập tài khoản định danh điện tử mức độ 2 tại cơ quan Công an.

2) Kiểm tra hồ sơ của công dân theo quy định tại điểm a, b, c Khoản 1 Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP:

- Kiểm tra, hỗ trợ điền mẫu đơn, tờ khai có yêu cầu các thông tin công dân đã có trên cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư thông qua số định danh cá nhân/căn cước công dân của người thực hiện TTHC: dữ liệu công dân trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư được chia sẻ cho Hệ thống thông tin giải quyết TTHC và tự động điền vào mẫu đơn, tờ khai sau khi cán bộ nhập số định danh cá nhân.

- Hỗ trợ chuyển các thông tin, dữ liệu, giấy tờ có liên quan đến TTHC cần giải quyết vào hồ sơ TTHC điện tử cho tổ chức, cá nhân, bao gồm:

+ Thông tin, dữ liệu, hồ sơ, giấy tờ điện tử được kết nối, chia sẻ giữa các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, hệ thống thông tin, Cổng Dịch vụ công quốc gia với Hệ thống thông tin một cửa điện tử và được ghi nhận tính pháp lý;

+ Các giấy tờ công dân đã được tích hợp với VNeID và được pháp luật quy định có giá trị pháp lý tương đương với xuất trình bản chính.

Việc chuyển thông tin, dữ liệu, giấy tờ trên hệ thống vào hồ sơ điện tử của công dân được thực hiện theo quy định của Khoản 2 Điều 12 Luật giao dịch điện tử và được sự đồng ý, thống nhất của công dân.

Trường hợp khi tiếp nhận, phát hiện thông tin trong hồ sơ, giấy tờ chưa có sự thống nhất với thông tin, dữ liệu, hồ sơ, giấy tờ điện tử trong các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành thì thực hiện tiếp nhận hồ sơ giấy; việc điều chỉnh, sửa đổi thông tin thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

3) Trường hợp công dân đề nghị hỗ trợ thực hiện dịch vụ công trực tuyến, cán bộ, công chức tại BPMC thực hiện dịch vụ công trực tuyến bằng tài khoản cấp riêng cho cán bộ, công chức để thực hiện nhiệm vụ.

3. Tiếp nhận

3.1. Theo phương thức trực tiếp và qua dịch vụ bưu chính công ích

Thực hiện việc tiếp nhận theo quy định tại Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và chuyển hồ sơ TTHC đã được số hóa cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết. Số hóa hồ sơ TTHC theo quy định tại Chương II Thông tư số 01/2023/TT-VPCP.

Đối với hồ sơ được nhận theo cách thức trực tiếp, qua bưu chính công ích, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại BPMC phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ; quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử, cập nhật vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử của bộ, ngành, địa phương.

- Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định tại khoản 3 Điều 15 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ;

- Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ TTHC;

- Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả.

Mỗi hồ sơ TTHC sau khi được tiếp nhận sẽ được cấp một Mã số hồ sơ được ghi trong Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Tổ chức, cá nhân sử dụng Mã số hồ sơ để tra cứu tình trạng giải quyết TTHC tại Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ (trường hợp cơ quan trung ương có ngành dọc đóng tại địa phương) hoặc cấp tỉnh.

Đối với thành phần hồ sơ là kết quả giải quyết TTHC hoặc phải số hóa theo quy định của pháp luật chuyên ngành hoặc theo yêu cầu quản lý của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch UBND chưa có dữ liệu điện tử, cán bộ một cửa thực hiện số hóa theo quy định tại Thông tư số 01/2023/TT-VPCP và lưu trên tài khoản định danh điện tử của công dân.

Kiểm tra, xác thực tài khoản định danh điện tử của cá nhân, tổ chức thông qua số định danh cá nhân của công dân Việt Nam hoặc số hộ chiếu (hoặc số giấy tờ có giá trị đi lại quốc tế) của người nước ngoài và mã số của tổ chức trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh thông qua việc kết nối, chia sẻ dữ liệu với hệ thống định danh và xác thực điện tử. Trường hợp tổ chức, cá nhân chưa có tài khoản định danh điện tử, cán bộ tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện hoặc hỗ trợ tạo tài khoản định danh điện tử mức độ 01 cho công dân, thực hiện số hóa theo quy định tại và lưu trên Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh thông qua mã định danh điện tử của tổ chức, cá nhân.

- Trường hợp hồ sơ TTHC được tiếp nhận theo hướng phi địa giới hành chính, cán bộ một cửa thực hiện hướng dẫn, hỗ trợ như quy định tại phần 1, 2, kiểm tra thành phần hồ sơ của TTHC và thực hiện tiếp nhận, số hóa theo quy định và chuyển hồ sơ điện tử (trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh) về cho cơ quan chuyên môn giải quyết TTHC (lựa chọn đúng tên phòng, đơn vị có thẩm quyền giải quyết TTHC theo quy trình nội bộ trên Hệ thống); chuyển hồ sơ giấy về cho đơn vị có thẩm quyền giải quyết TTHC (đối với những thành phần hồ sơ được số hóa lần đầu).

3.2. Theo phương thức trực tuyến

Cán bộ, công chức, viên chức đăng nhập Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh và kiểm tra hồ sơ điện tử tổ chức, cá nhân gửi đến và thực hiện việc tiếp nhận theo quy định tại Điều 11, 12, 13 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

Việc tiếp nhận, giải quyết TTHC trên môi trường điện tử chỉ được thực hiện khi hồ sơ được gửi từ tài khoản đã đăng ký.

Nội dung kiểm tra hồ sơ bao gồm:

- Kiểm tra tính chính xác của thông tin tại mẫu đơn, tờ khai thông qua việc khai thác thông tin, dữ liệu tại các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu đã sẵn sàng kết nối, chia sẻ thông tin cho Cổng dịch vụ công quốc gia, Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh, Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh.

- Kiểm tra thông tin chữ ký số để đảm bảo tính xác thực, tính hợp lệ, chính xác, nguyên vẹn đối với các thành phần hồ sơ được đăng tải, dẫn nguồn, các thành phần hồ sơ theo yêu cầu chứng thực điện tử; việc kiểm tra chữ ký số được thực hiện theo quy định của Luật Giao dịch điện tử.

Sau khi kiểm tra, nếu bảo đảm các điều kiện để tiếp nhận, cán bộ, công chức, viên chức thông báo về việc tiếp nhận chính thức hoặc yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung hồ sơ cho tổ chức, cá nhân không muộn hơn tám giờ làm việc kể từ khi hệ thống tiếp nhận; tiếp nhận, cấp mã hồ sơ TTHC và xử lý hồ sơ theo quy trình quy định tại Chương III Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và các quy định của pháp luật có liên quan. Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, đúng quy định, cán bộ, công chức, viên chức thông báo cho tổ chức, cá nhân biết thông qua tài khoản của tổ chức, cá nhân trên Cổng dịch vụ công quốc gia, Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh, các kênh thông tin tổ chức, cá nhân đăng ký và hướng dẫn đầy đủ, cụ thể một lần để công dân, tổ chức bổ sung đầy đủ hồ sơ theo yêu cầu.

4. Trả kết quả giải quyết TTHC tại BPMC

Các đơn vị, phòng, ban, UBND cấp xã giải quyết TTHC, trả kết quả điện tử và bản giấy thông qua BPMC đã tiếp nhận hồ sơ đầu vào hoặc qua đường bưu chính công ích theo nhu cầu của tổ chức, cá nhân.

Cán bộ Bộ phận Một cửa nơi tiếp nhận hồ sơ trả kết quả cho tổ chức, cá nhân và kết thúc hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh.

IV. TIÊU CHÍ, YÊU CẦU ĐỐI VỚI VIỆC THIẾT LẬP TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

1. Phù hợp với quy hoạch tổng thể không gian và các mục tiêu cung cấp dịch vụ công qua các phương thức thực hiện

- Bảo đảm người dân có thể tiếp cận Trung tâm phục vụ hành chính công bất kỳ trong bán kính 10km.
- Bảo đảm thời gian chờ đợi để được phục vụ tối đa 15 phút/người.
- Bảo đảm thời gian chờ đợi để được giải quyết TTHC đối với những TTHC có thời gian giải quyết ngay không quá 30 phút/hồ sơ.

2. Số lượng nhân sự thực hiện tiếp nhận

- Năng suất tiếp nhận hồ sơ trung bình của 01 nhân sự trực tại Bộ phận Một cửa trong 01 năm lên mức tối thiểu tại Thành phố trực thuộc trung ương là 1.800 hồ sơ; tỉnh, thành phố khác 1.600; vùng nông thôn 1.200 hồ sơ; vùng

sâu, xa, đặc biệt khó khăn 800 hồ sơ (trừ trường hợp tổng số hồ sơ tiếp nhận trong năm/01 Bộ phận Một cửa ít hơn chỉ tiêu trên).

- Có kinh nghiệm, kỹ năng thực hiện tiếp nhận hồ sơ TTHC đa ngành, đa lĩnh vực.

- Có kỹ năng số, thực hiện số hóa thuần thục.

3. Thời gian làm việc

- 5 ngày làm việc/tuần
- 8 giờ làm việc/ngày
- Có tổ chức tiếp nhận ngoài giờ làm việc: thứ 7, giờ trưa, giờ chiều tối

4. Dịch vụ cung cấp cho người dùng:

- Thông tin/tư vấn.
- Hướng dẫn.
- Hỗ trợ thủ tục.
- Số hóa.

5. Đào tạo nhân viên

- Đào tạo về tiếp đón vật lý và qua điện thoại và thông tin cho người dùng.
- Đào tạo về chuyên môn nghiệp vụ của các cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC.
- Đào tạo về hỗ trợ thực hiện dịch vụ công trực tuyến.
- Đào tạo về số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC.

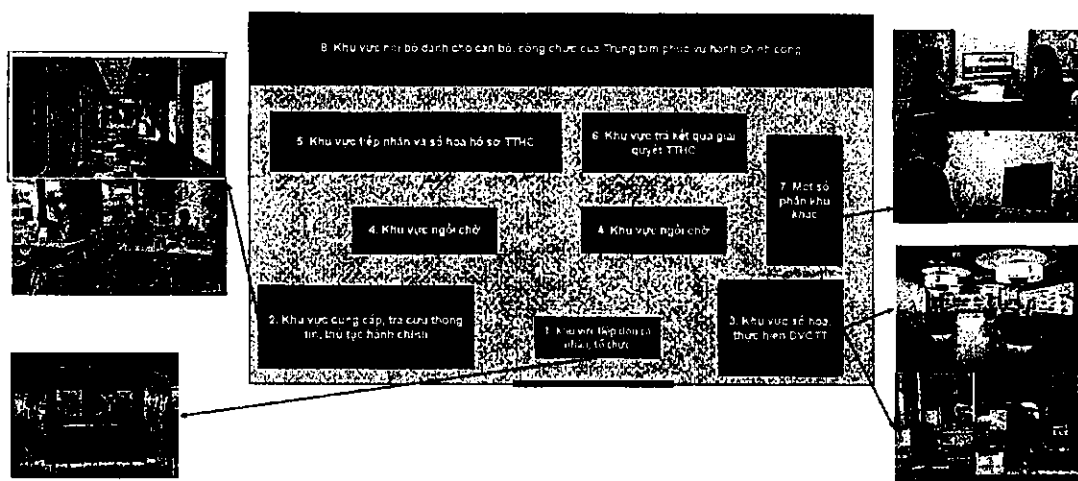
6. Trang thiết bị cần thiết

- Máy tính/bảng kết nối.
- Truy cập internet với băng thông đáp ứng.
- Máy in, máy scan.
- Máy photocopy.
- Điện thoại.

7. Quy hoạch và thiết kế không gian

a) Bố trí 8 khu vực chức năng (diện tích làm việc cá nhân, diện tích sử dụng chung, diện tích chuyên dùng thực theo quy định tại các điều 5, 6, 7 Nghị định 152/2017/NĐ-CP của Chính phủ), gồm:

CÁC PHÂN KHU CHỨC NĂNG TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG



(1) Khu vực tiếp đón cá nhân, tổ chức: Có nhân sự tiếp đón, hướng dẫn, lấy số tự động hoặc theo lịch hẹn.

(2) Khu vực cung cấp, tra cứu thông tin, TTHC: Công khai các TTHC và các thông tin khác theo quy định; phục vụ cá nhân, tổ chức tra cứu, tìm kiếm thông tin liên quan đến việc thực hiện TTHC và chuẩn bị, hoàn thiện hồ sơ TTHC trước khi nộp (có thể bố trí các ki-ốt hoạt động tự động 24/7: cung cấp, tra cứu thông tin và hướng dẫn thực hiện; đánh giá mức độ hài lòng trong quá trình thực hiện TTHC).

(3) Khu vực tự số hóa, thực hiện dịch vụ công: Phục vụ cá nhân, tổ chức tự chủ động (có thể bố trí nhân sự hướng dẫn) số hóa giấy tờ hoặc thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên các trang thiết bị (máy scan, máy vi tính...) được bố trí sẵn tại BPMC.

(4) Khu vực ngồi chờ: Dành cho cá nhân, tổ chức đã đặt lịch hẹn chờ đến lượt thực hiện TTHC; chờ nhận kết quả giải quyết TTHC; chờ gặp gỡ, trao đổi với cán bộ, công chức bộ phận một cửa hoặc cơ quan giải quyết TTHC.

(5) Khu vực tiếp nhận và số hóa hồ sơ TTHC: Được chia thành từng quầy để tiếp nhận hồ sơ TTHC của cá nhân, tổ chức và thực hiện số hóa hồ sơ TTHC theo quy định; có bố trí quầy giải quyết TTHC trong ngày.

(6) Khu vực trả kết quả TTHC: Trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ và đóng phí, lệ phí nếu có.

(7) Một số khu vực khác: Tùy theo tình hình thực tế, các địa phương có thể bố trí thêm phân khu với:

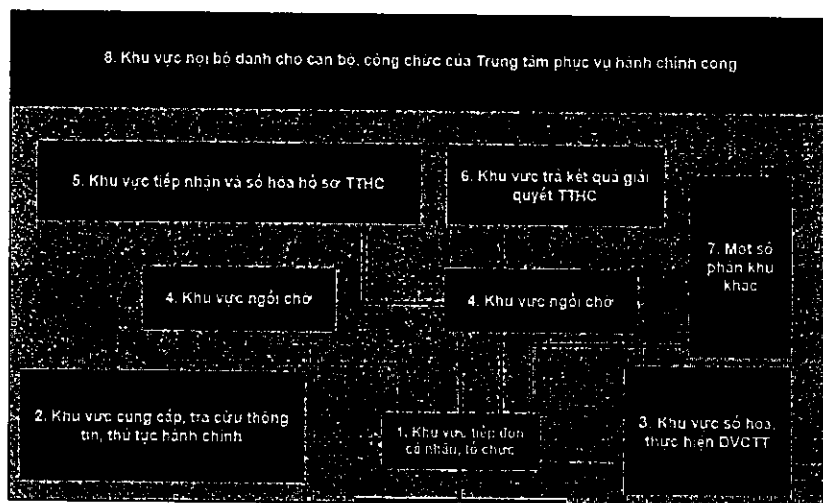
- Các phòng nhỏ hỗ trợ cá nhân, tổ chức gọi điện thoại video với đại diện cơ quan giải quyết TTHC hoặc làm việc trao đổi trực tiếp với cán bộ, công chức bộ phận một cửa hoặc cơ quan giải quyết TTHC (có thể đặt lịch hẹn trước) để tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong thực thi TTHC.

- Quầy dành riêng cho đối tượng yếu thế như: người cao tuổi, phụ nữ mang thai, người khuyết tật.

- Quầy dịch vụ hỗ trợ như: Hỗ trợ về pháp lý (dịch vụ tư vấn); hỗ trợ thanh toán phí, lệ phí (trực tuyến, tự động, cây thanh toán...); dịch vụ sao chụp, in ấn tài liệu; dịch vụ chứng thực, công chứng; dịch vụ bưu chính...

(8) Khu vực nội bộ dành cho cán bộ, công chức của BPMC: Phòng lãnh đạo, phòng họp, phòng làm việc dành cho những biên chế chuyên trách làm việc tại Trung tâm...

b) Các luồng khí cá nhân, tổ chức đến bộ phận một cửa:



Đường màu xanh lá và Đường màu tím: Là luồng cá nhân, tổ chức đến nộp hồ sơ TTHC và có thể chủ động tra cứu, tìm hiểu thông tin, chuẩn bị, hoàn thiện hồ sơ; giải quyết TTHC trong ngày.

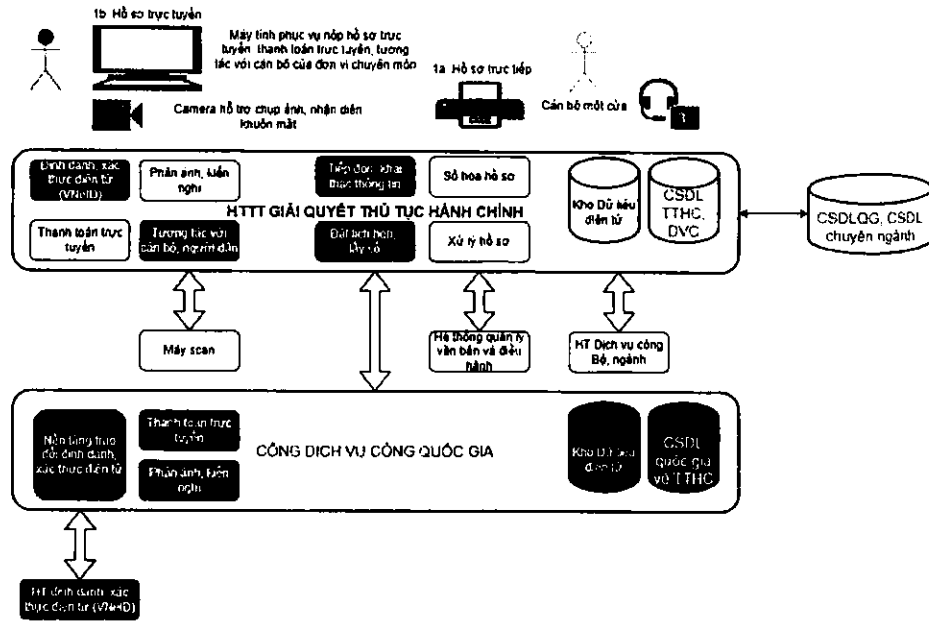
Đường màu hồng: Là luồng cá nhân, tổ chức đến nhận kết quả giải quyết TTHC.

Đường màu cam: Là luồng cá nhân, tổ chức đến tự số hóa hồ sơ, giấy tờ và thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên các trang thiết bị được bố trí sẵn tại bộ phận một cửa.

Đường màu đỏ: Là luồng cá nhân, tổ chức thực hiện các dịch vụ khác: Các kiot tự động; video call hoặc làm việc trực tiếp; tư vấn hỗ trợ pháp lý; thanh toán; sao chụp, in ấn tài liệu; chứng thực, công chứng; quầy dành cho người yếu thế.

8. Mô hình ứng dụng công nghệ thông tin và yêu cầu về hạ tầng CNTT tại Trung tâm phục vụ hành chính công

8.1. Mô hình ứng dụng công nghệ thông tin



a) Mô hình gồm các thành phần chính như sau:

- Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh;
- Cổng Dịch vụ công quốc gia;
- Các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành;
- Hệ thống định danh và xác thực điện tử;
- Hệ thống quản lý văn bản và điều hành của địa phương;
- Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, hệ thống thông tin cung cấp dịch vụ công của các bộ, ngành.

Trong đó Hệ thống thông tin giải quyết TTHC là thành phần trung tâm, đóng vai trò quan trọng nhất và được kết nối, liên thông với các hệ thống nêu trên trong mô hình ứng dụng công nghệ thông tin đáp ứng yêu cầu triển khai mô hình một cửa hiện đại.

b) Chức năng của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh (Hệ thống)

Ngoài các chức năng đáp ứng các yêu cầu nghiệp vụ được quy định tại Điều 23 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Văn phòng Chính phủ, Hệ thống cần nâng cấp, bổ sung một số chức năng chính như sau:

- Định danh, xác thực điện tử: thông qua tài khoản VNeID; cho phép định danh các cá nhân đến thực hiện TTHC tại bộ phận một cửa qua nhận diện sinh trắc học (khuôn mặt, vân tay, móng mắt).

- Hỗ trợ tiếp đón, khai thác thông tin: Chức năng cho phép cán bộ tiếp đón nhận diện khách hàng qua sinh trắc học hoặc cập nhật trực tiếp trên Hệ thống. Chức năng sẽ hiển thị các thông tin để cán bộ giảm thời gian thao tác trong quá trình thực hiện kiểm tra tài khoản và phân loại nhu cầu của tổ chức, cá nhân như công dân có tài khoản hay chưa; công dân đã đặt lịch hẹn hoặc có hồ sơ đang chờ trả kết quả. Từ đó có hướng dẫn phù hợp với các đối tượng, cụ thể:

(1) Đối tượng chưa có tài khoản, hướng dẫn công dân đến quầy của Công an để thực hiện tạo lập, kích hoạt tài khoản; đồng thời tạo lập tài khoản nội bộ của Hệ thống để tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tiếp hoặc trực tuyến.

(2) Đối tượng đã có tài khoản, đã thực hiện dịch vụ công trực tuyến: hướng dẫn công dân tới khu vực hỗ trợ, thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

(3) Đối tượng cần thanh toán phí, lệ phí hồ sơ TTHC: hướng dẫn công dân tới khu vực hỗ trợ thanh toán trực tuyến.

(4) Đối tượng có hồ sơ đã trả kết quả: hướng dẫn công dân tới khu vực trả kết quả để nhận kết quả.

- Đặt lịch hẹn, lấy số thứ tự: cho phép tổ chức, cá nhân có thể đặt lịch hẹn từ trước và ưu tiên thực hiện đối với nhóm đối tượng này. Chức năng này cho phép cán bộ tiếp đón lấy số thứ tự cho tổ chức, cá nhân từ Hệ thống. Thời gian chờ đợi của tổ chức, cá nhân được xác định từ thời gian được cấp số thứ tự cho tới khi được cán bộ tiếp nhận hồ sơ bắt đầu làm việc với tổ chức, cá nhân để tiếp nhận hồ sơ.

- Chức năng tương tác giữa cán bộ, người dân: chức năng cho phép công dân tương tác trực tuyến với cán bộ chuyên môn tại các cơ quan (không có mặt tại BPMC) qua máy tính được bố trí tại BPMC.

- Kết nối với các máy quét: Hệ thống có khả năng kết nối với các máy quét thông qua API để cập nhật các file tài liệu đã số hóa vào Hệ thống để hạn chế việc lưu trữ các file tài liệu số hóa trên máy tính cá nhân gây mất an toàn thông tin và tăng thêm thao tác, thời gian số hóa của cán bộ tiếp nhận hồ sơ.

- Chức năng phân quyền người dùng: chức năng được nâng cấp để đáp ứng việc phân quyền linh hoạt cho cán bộ tiếp đón, hỗ trợ; cán bộ tiếp nhận, xử

lý hồ sơ TTHC theo mô hình thực hiện trên địa bàn (như cán bộ có thể tiếp nhận, số hóa, chuyển hồ sơ của một/một số/tất cả các TTHC thuộc lĩnh vực được phân công tới cơ quan có thẩm quyền xử lý).

8.2. Về hạ tầng kỹ thuật

- Đường truyền số liệu chuyên dùng¹³:

+ UBND tỉnh, thành phố đánh giá băng thông đường truyền số liệu chuyên dùng cấp 1 bảo đảm việc kết nối giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC với Cổng Dịch vụ công quốc gia, các Cơ sở dữ liệu quốc gia (đặc biệt là Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu quốc gia về đăng ký doanh nghiệp), các hệ thống thông tin, Cơ sở dữ liệu chuyên ngành do các bộ, ngành trung ương quản lý phục vụ tiếp nhận, giải quyết TTHC. Trường hợp chưa đáp ứng yêu cầu, kiến nghị Cục Bưu điện Trung ương bổ sung băng thông đường truyền cho địa phương.

+ Trong trường hợp địa phương sử dụng đường truyền số liệu chuyên dùng cấp 2, cấp 3 kết nối các đơn vị cấp huyện, cấp xã: UBND tỉnh, thành phố đánh giá băng thông đường truyền số liệu chuyên dùng cấp 2, cấp 3 để bảo đảm băng thông cho cán bộ, công chức sử dụng, khai thác các chức năng, tính năng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

- Mạng Internet:

Tùy theo số lượng người (cán bộ, công chức, người lao động, người dân, doanh nghiệp) truy cập tại BPMC, đánh giá băng thông cần thiết để đáp ứng yêu cầu thực hiện, giải quyết TTHC.

Ví dụ: số lượng người lao động truy cập tại thời điểm cao điểm là 20 người; số người dân truy cập tại thời điểm cao điểm là 20 người (sử dụng điện thoại, máy tính kết nối mạng tại BPMC). Nếu mỗi cá nhân cần băng thông tối thiểu là 5 Mbps thì cơ quan cần bố trí đường truyền tối thiểu là $(20 + 20) \times 5 = 200$ Mbps.

- Trang thiết bị phục vụ số hóa:

+ Máy scan (kích cỡ A4, A3,...A0): trong đó máy scan khổ A4, A3 bắt buộc với các đơn vị. Máy scan từ A2 trở lên tùy theo nhu cầu của BPMC cấp tỉnh.

¹³ Mạng Truyền số liệu chuyên dùng của các cơ quan Đảng, nhà nước

+ Thiết bị chứng thực chữ ký số: chuyên dùng, công cộng (đối với đầu mỗi được thuê dịch vụ tiếp nhận, số hóa, trả kết quả).

- Máy tính được cung cấp cho cán bộ BPMC phải đáp ứng các yêu cầu sau:

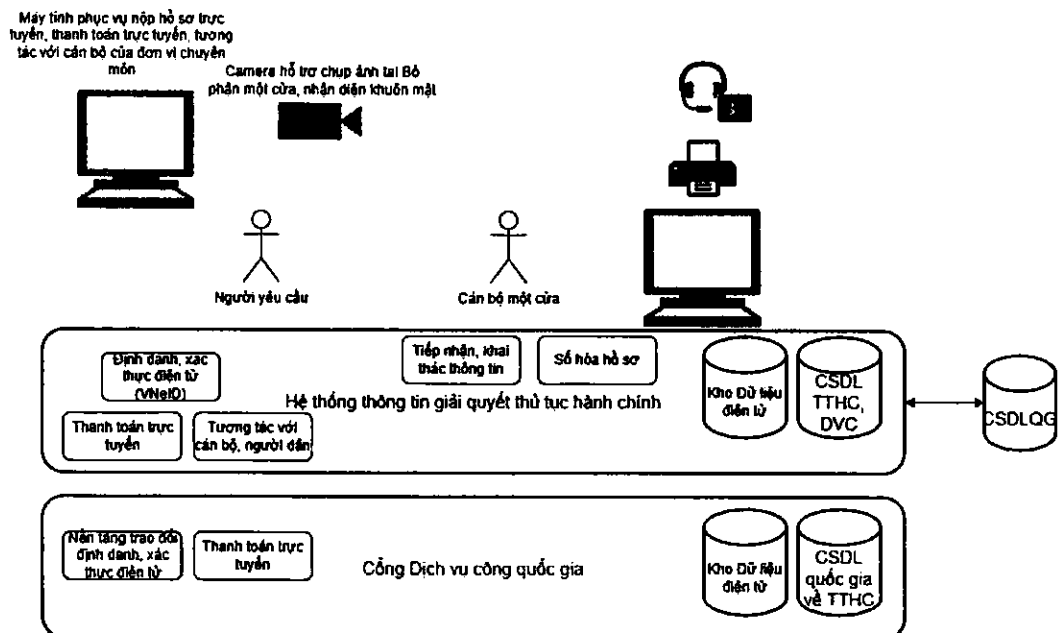
+ Yêu cầu tối thiểu phục vụ tại BPMC: UBND cấp tỉnh đưa ra yêu cầu cấu hình máy tính của cán bộ, công chức, người lao động bảo đảm truy cập, khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh.

+ Yêu cầu tối thiểu của phần mềm chuyên ngành (tur pháp¹⁴, đăng ký kinh doanh, giao thông vận tải,...).

+ Yêu cầu tối thiểu phục vụ việc cài đặt, ký số chữ ký số chuyên dùng công vụ của Ban Cơ yếu Chính phủ.

- Trang thiết bị hỗ trợ tư vấn tại chỗ: máy tính có kết nối với camera, mic để tương tác với cán bộ nghiệp vụ của các đơn vị chuyên môn.

Một số yêu cầu tùy chọn: Ki-ốt thông minh, thiết bị nhận diện sinh trắc học (khuôn mặt, vân tay,...), màn hình hiển thị mã QR phục vụ tra cứu mã hồ sơ, thanh toán trực tuyến.



V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. UBND 4 tỉnh, thành phố

¹⁴ Văn bản số 1993/BTP-HTQTCT ngày...

a) Văn phòng UBND cấp tỉnh rà soát, đánh giá và đề xuất giải pháp, triển khai đổi mới, nâng cao hiệu quả, năng suất lao động của Bộ phận Một cửa thuộc phạm vi quản lý, lựa chọn phương án phù hợp, lập Đề án tổ chức BPMC tại địa phương, báo cáo UBND cấp tỉnh lấy ý kiến các bộ, ngành liên quan và hoàn thiện để báo cáo HĐND cùng cấp xem xét, quyết định việc thực hiện thí điểm tại địa phương.

Trên cơ sở Nghị quyết thông qua của HĐND cấp tỉnh, tổ chức triển khai tại địa phương.

b) Rà soát, bảo đảm thực hiện các nhiệm vụ theo quy định tại các Nghị định và các chỉ tiêu tại các Nghị quyết của Chính phủ, chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ;

c) Tổ chức đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ nghiệp vụ và kỹ năng cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp.

2. Văn phòng Chính phủ

Chủ trì, phối hợp với các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ tổ chức triển khai, hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện thí điểm; kịp thời báo cáo Thủ tướng Chính phủ tháo gỡ khó khăn, vướng mắc của các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương, doanh nghiệp có liên quan trong quá trình tổ chức thực hiện thí điểm.

3. Bộ Công an

a) Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Chính phủ, các bộ, ngành, địa phương kết nối, chia sẻ dữ liệu từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, vận hành hệ thống định danh và xác thực điện tử, bảo đảm thực hiện thủ tục hành chính, giao dịch điện tử và phục vụ các cơ quan có thẩm quyền xác thực, định danh và giải quyết thủ tục hành chính.

b) Chỉ đạo Công an địa phương phối hợp chặt chẽ với Trung tâm Phục vụ hành chính công, bảo đảm việc cấp tài khoản định danh mức độ 01, 02 thuận tiện cho người dân, doanh nghiệp, người nước ngoài.

4. Bộ Thông tin và Truyền thông

a) Chủ trì, phối hợp với Bộ Tài chính và các bộ, địa phương có liên quan hướng dẫn nội dung chi cho hoạt động hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, giấy tờ, 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.

b) Thực hiện các biện pháp giám sát, bảo đảm an toàn thông tin cho Công Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

5. Bộ Nội vụ

Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Chính phủ, Bộ Tư pháp và các bộ, ngành, địa phương nghiên cứu, hoàn thiện chế độ, chính sách cho cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa.

6. Bộ Tài chính

Chủ trì, phối hợp với các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ có liên quan hướng dẫn địa phương trong việc bảo đảm nguồn kinh phí từ ngân sách nhà nước triển khai thực hiện Đề án theo quy định của pháp luật.

7. Ban Cơ yếu Chính phủ

a) Cung cấp chứng thư số, dịch vụ chứng thực chữ ký số chuyên dùng công vụ, các giải pháp bảo đảm an toàn, bảo mật sử dụng mật mã cho các cơ quan nhà nước, các tổ chức có thẩm quyền tiếp, giải quyết thủ tục hành chính.

b) Tham gia giám sát, bảo đảm an toàn bảo mật cho Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

8. Các bộ, ngành kết nối, đồng bộ, chia sẻ cơ sở dữ liệu chuyên ngành với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính