



# **ĐỔI MỚI THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

**Người trình bày: Nguyễn Duy Hoàng  
Phó Cục trưởng Cục Kiểm soát TTHC,  
Văn phòng Chính phủ**



- Trung tâm phục vụ hành chính công: Quảng Ninh (2015); Bắc Ninh (2017);... Mở rộng ra cả nước theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.
- UDCNTT: Cổng DVC, Hệ thống một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh
- Thực hiện liên thông điện tử chủ yếu trong nội bộ bộ, địa phương trên Hệ thống một cửa điện tử dùng chung.
- Thực hiện DVC trực tuyến

- Chỉ cung cấp thông tin, giấy tờ một lần → hướng tới không đòi hỏi cung cấp
- Thực hiện TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính
- Tự động hóa trong tiếp nhận, giải quyết TTHC
- Chỉ đạo, điều hành bằng dữ liệu, theo thời gian thực

- Nghị quyết số 38-CP năm 1994 “một công chức làm đầu mối tiếp xúc, nhận hồ sơ và giải quyết”
- Thí điểm mô hình “một cửa, một dấu” – TP Hồ Chí Minh (1997 – QĐ 972/1997/QĐ-TTg), Trà Vinh (1998 – QĐ 60/1998/QĐ-TTg)
- QĐ 181/2003/QĐ-TTg; 93/2007/QĐ-TTg ; 09/2015/QĐ-TTg - quy chế thực hiện cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông” tại CQHCCN ở ĐP

Một cửa,  
một dấu

Nhiều  
cửa, nhiều  
dấu

Một cửa +  
UDCNTT

Một cửa  
số, dịch  
vụ số

Triển khai Quyết  
định số 468/QĐ-TTg  
và Nghị định số  
107/2021/NĐ-CP

Thúc  
đẩy  
chuyển  
đổi số  
quốc  
gia

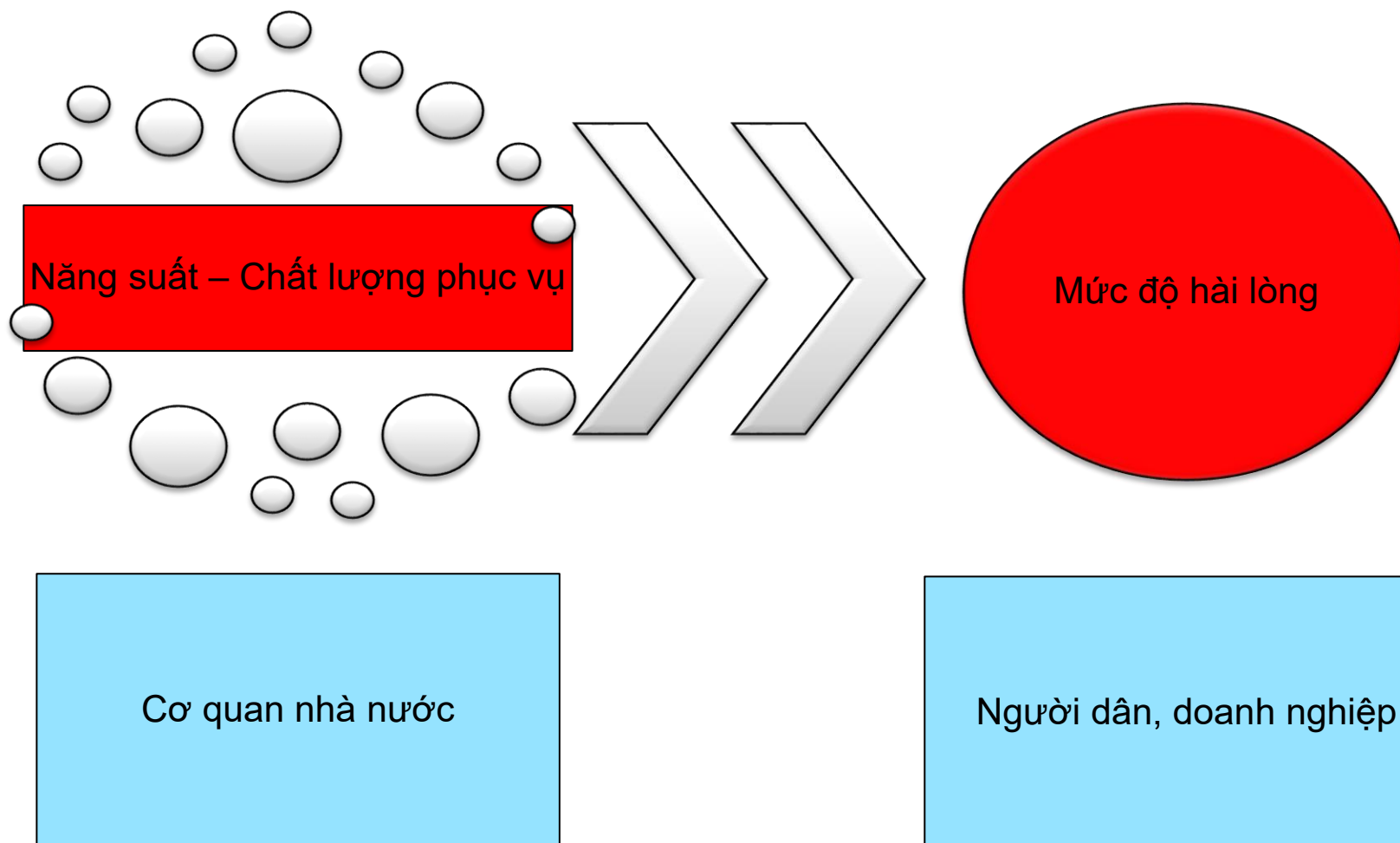
**CÁC GIAI ĐOẠN ĐỔI MỚI THỰC HIỆN TTHC**



# **NGUYÊN TẮC, MỤC TIÊU VÀ NỘI DUNG ĐỔI MỚI**

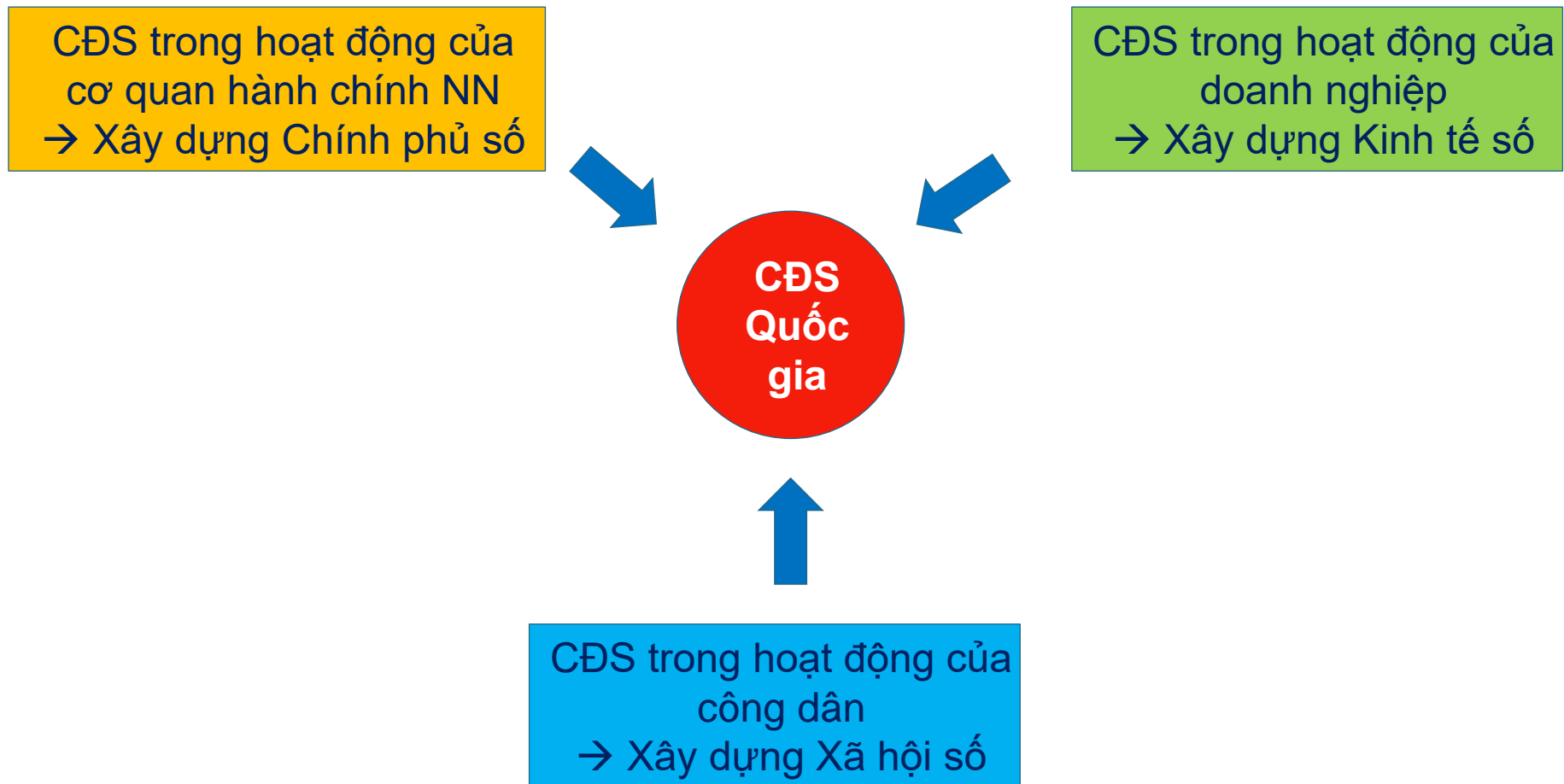


## LẤY CON NGƯỜI LÀ TRUNG TÂM





## Con người là trung tâm - Cải cách là dẫn dắt - Công nghệ hỗ trợ thúc đẩy





## MỘT SỐ MỤC TIÊU CỤ THỂ

### ❑ Đối với người dân, doanh nghiệp

- Được định danh số thống nhất trên môi trường điện tử trong các hoạt động giao tiếp với cơ quan nhà nước trên cơ sở mã số định danh của cá nhân, doanh nghiệp.
- Chỉ phải cung cấp thông tin, dữ liệu một lần cho cơ quan nhà nước.
- Được tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính, trừ trường hợp thủ tục hành chính yêu cầu phải kiểm tra thực địa, đánh giá, kiểm tra, thẩm định tại cơ sở.
- Được tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo nhiều phương thức phù hợp với nhu cầu của từng đối tượng thực hiện.
- Không phải thực hiện các thủ tục kiểm tra, xác nhận hoặc cung cấp lại hồ sơ, giấy tờ, thông tin, kết quả giải quyết đã được số hóa.
- Được trả và công nhận tính pháp lý của kết quả giải quyết thủ tục hành chính ký số trong tất cả các giao dịch với cơ quan nhà nước.
- Được giám sát, đánh giá trực tuyến quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan nhà nước.



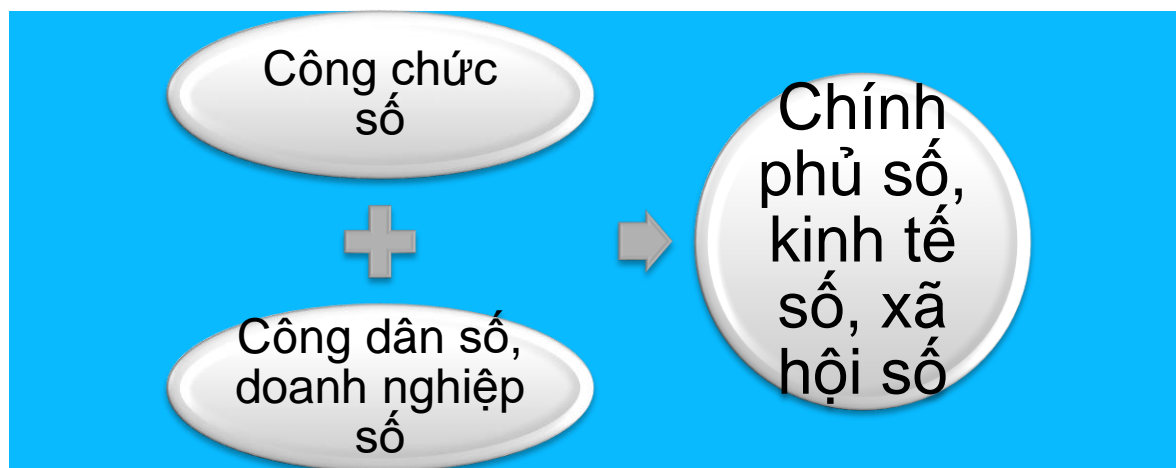
## ❑ Đối với cơ quan nhà nước

- Gắn số hóa, xây dựng các cơ sở dữ liệu là trách nhiệm của CBCCVC trong tiếp nhận, giải quyết TTHC
- Được kết nối, tích hợp, liên thông điện tử với các cơ quan xử lý, các CSDLQG, hệ thống thông tin, CQDL chuyên ngành, Cổng DVCQG phục vụ giải quyết TTHC
- Tạo các nền tảng dùng chung đáp ứng yêu cầu, tránh đầu tư chồng chéo, lãng phí
- Tạo cơ chế chủ động sáng tạo, tham mưu, áp dụng mô hình, giải pháp tổ chức thực hiện hiệu quả.
- Tăng năng suất lao động, nâng cao chất lượng phục vụ
- Thực hiện đánh giá chất lượng giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công dựa trên dữ liệu theo thời gian thực



## NỘI DUNG ĐỔI MỚI THỰC HIỆN TTHC

- Gắn với số hóa và sử dụng kết quả số hóa trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính
- Tăng cường phân cấp, tạo chủ động, sáng tạo, áp dụng mô hình mới, cách làm hay trong thực hiện TTHC
- Tái cấu trúc quy trình, nâng cao chất lượng, hiệu quả thực hiện dịch vụ công trực tuyến
- Tiếp nhận, giải quyết TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính
- Tăng năng suất lao động, nâng cao chất lượng phục vụ
- Chỉ đạo, điều hành, giám sát, đánh giá dựa trên dữ liệu theo thời gian thực





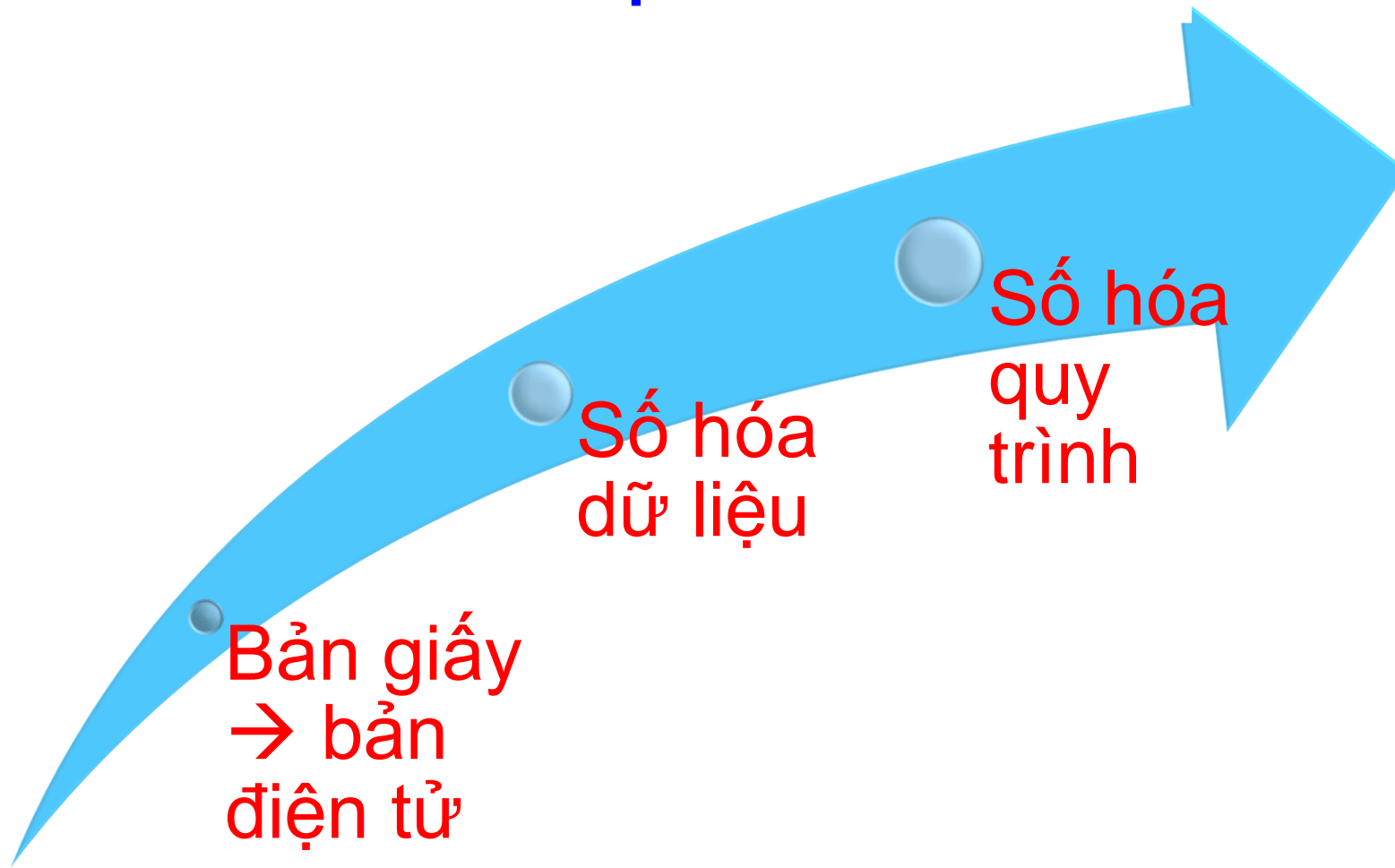


## NỘI DUNG ĐỔI MỚI TRONG THỰC HIỆN TTHC





## MỨC ĐỘ SỐ HÓA TRONG TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH



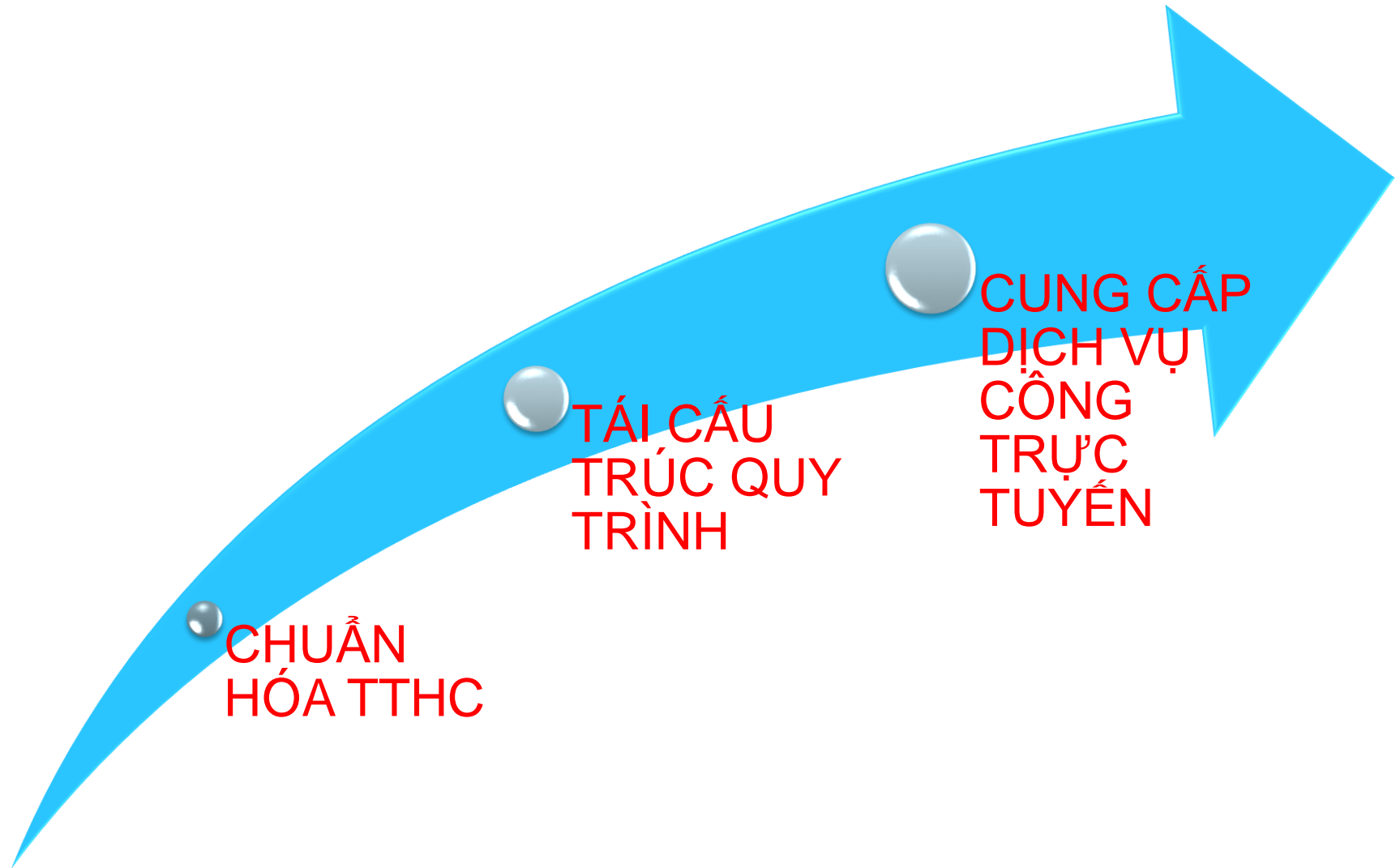
**“ĐÚNG, ĐỦ,  
SẠCH, SẴNG”**



**Dữ liệu số**

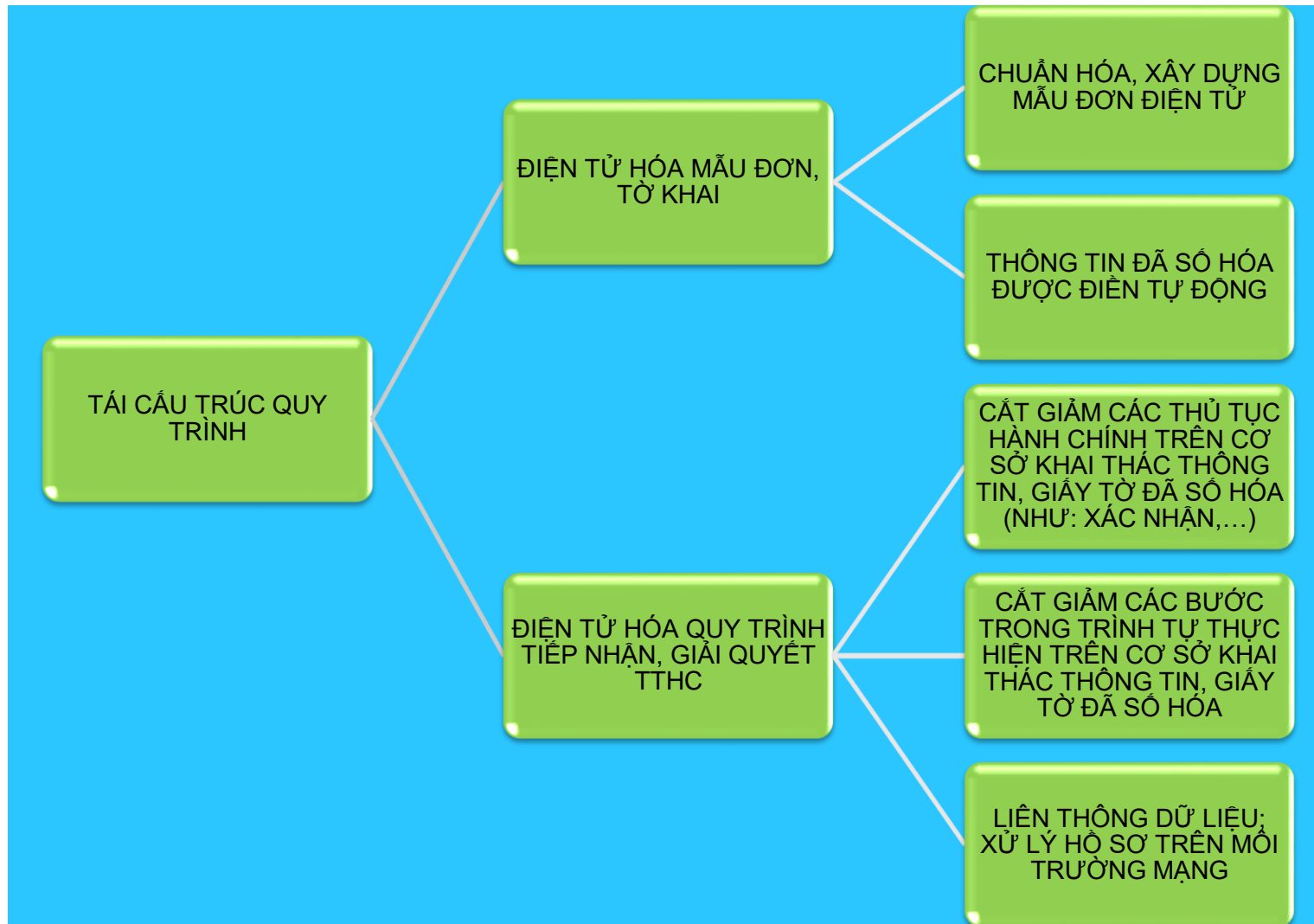


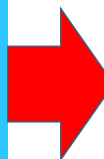
## ĐẨY MẠNH CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN





## TÁI CẤU TRÚC QUY TRÌNH



- 
- Người dân chỉ cung cấp thông tin, giấy tờ một lần → hướng tới không đòi hỏi cung cấp
  - Thực hiện TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính
  - Tự động hóa trong tiếp nhận, giải quyết TTHC
  - Chỉ đạo, điều hành bằng dữ liệu, theo thời gian thực



## NỘI DUNG ĐỔI MỚI TRONG THỰC HIỆN TTHC

**Tiếp nhận, giải quyết  
TTHC không phụ thuộc  
vào địa giới hành chính**

Tiếp nhận, trả kết quả không  
phụ thuộc vào địa giới hành  
chính

Tiếp nhận, xử lý, trả kết quả  
không phụ thuộc vào địa giới  
hành chính



## NỘI DUNG ĐỔI MỚI TRONG THỰC HIỆN TTHC

**Phân cấp,  
tạo sự chủ  
động, linh  
hoạt cho ĐP  
trong tổ  
chức thực  
hiện cơ chế  
MC, MCLT**

BNĐP quyết định cơ chế giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm nhận một hoặc một số công việc

BNĐP báo cáo TTgCP xem xét, quyết định trong trường hợp có mô hình mới, cách làm hay, tạo sự chủ động, linh hoạt, thúc đẩy đổi mới sáng tạo

Giao trách nhiệm ĐP căn cứ trên thực tế để bố trí trụ sở, trang thiết bị, con người phù hợp



## NỘI DUNG ĐỔI MỚI TRONG THỰC HIỆN TTHC

**Tăng cường  
sử dụng nền  
tảng dùng  
chung, tích  
hợp, chia sẻ  
dữ liệu**

HTTT giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh được phát triển trên cơ sở thống nhất Cổng DVC và HTTT Một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh.

Sử dụng nền tảng, phần mềm dùng chung của Cổng Dịch vụ công quốc gia: CSDLQG thủ tục hành chính; xác thực, định danh; hệ thống thanh toán trực tuyến; hệ thống tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị; Hệ thống đánh giá Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp DVC.

Bổ sung quy định quy trình nội bộ, quy trình điện tử đối với việc giải quyết từng TTHC được áp dụng chung thống nhất cho quy trình xử lý công việc liên quan đến giải quyết TTHC trong Hệ thống quản lý chất lượng

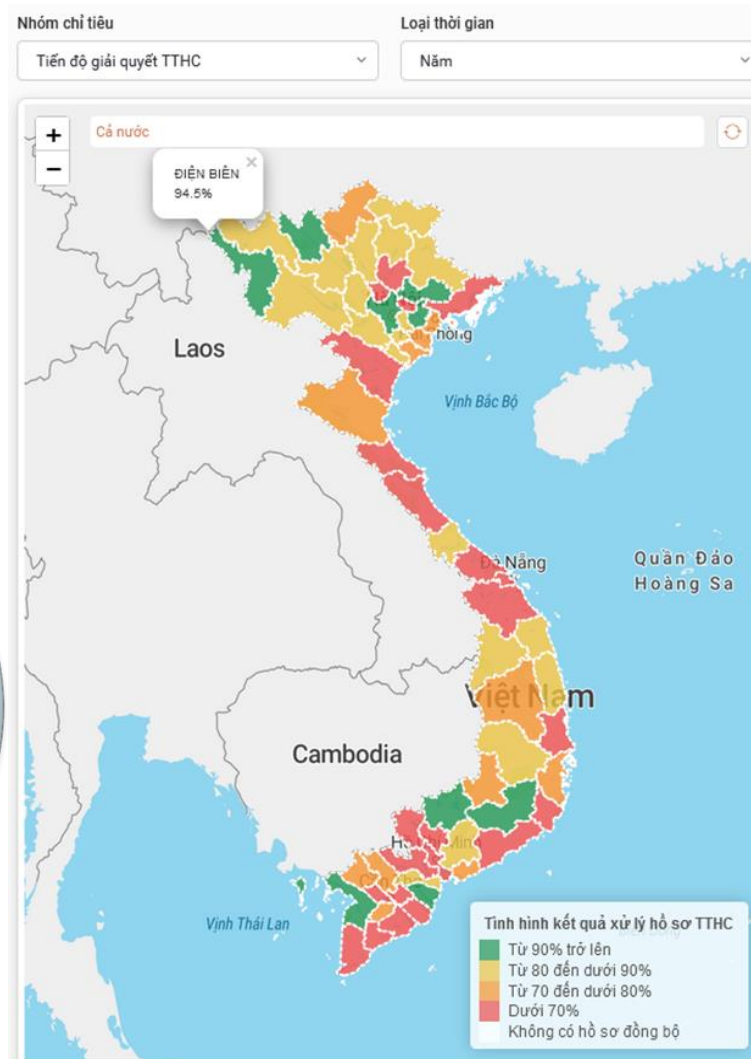


# Đổi mới chỉ đạo, điều hành, giám sát, đánh giá

Dựa trên dữ liệu,  
theo thời gian thực

Kiểm tra, đánh giá  
khảo sát thực tế  
tại cơ sở

Qua báo cáo  
giấy





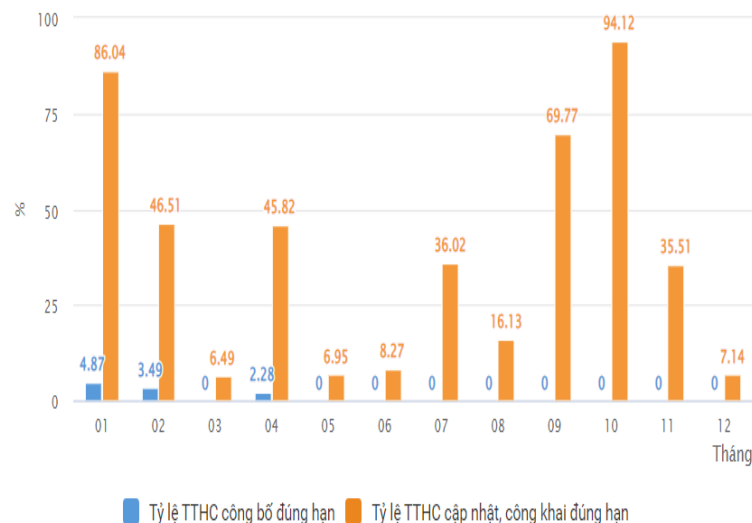


# THỰC TRẠNG TRIỂN KHAI CỦA TỈNH BÌNH ĐỊNH



## CÔNG KHAI, MINH BẠCH TRONG THỰC HIỆN TTHC 2022

TỶ LỆ TTHC CÔNG BỐ, CẬP NHẬT CÔNG KHAI ĐÚNG HẠN



### BÌNH ĐỊNH

- Việc công bố TTHC: Quyết định công bố thủ tục hành chính còn ban hành chậm chậm.

- Việc cập nhật, công khai TTHC cũng bị chậm trễ (chỉ có tháng 10 đúng hạn khoảng 94%)

- Số lượng hồ sơ đồng bộ đạt 99,5%

### YÊU CẦU CHÍNH PHỦ

- Việc công bố TTHC: 100% TTHC công bố đầy đủ, đúng hạn.

- Việc cập nhật, công khai TTHC: 100% TTHC cập nhật công khai đầy đủ, đúng hạn

- 100% hồ sơ TTHC được đồng bộ trạng thái lên Cổng DVCQG để theo dõi, giám sát, đánh giá

SỐ TTHC ĐƯỢC CÔNG KHAI ĐẦY ĐỦ CÁC NỘI DUNG QUY ĐỊNH VỀ CÁC BỘ PHẬN CẤU THÀNH



TTHC công khai đầy đủ

1.860

Tổng số TTHC

1.860

TỶ LỆ HỒ SƠ ĐỒNG BỘ LÊN CỔNG DVCQG



Hồ sơ đã đồng bộ

594.175 (99,54%)

Hồ sơ chưa đồng bộ

2.726 (0,46%)



# SỐ HÓA HỒ SƠ, KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT TTHC

TỶ LỆ KHAI THÁC, SỬ DỤNG LẠI THÔNG TIN, DỮ LIỆU SỐ HÓA

**Bình Định  
(2022)**

**35**  
Hồ sơ

0,01%

TỶ LỆ HỒ SƠ CẤP KẾT QUẢ ĐIỆN TỬ

19,79%

**Bản giấy  
→ bản  
điện tử**

**Số hóa  
dữ liệu**

**Số hóa  
quy  
trình**

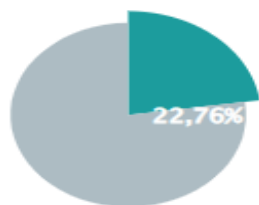
**Yêu cầu CP đến 2025: 80%** người dân, DN khi thực hiện TTHC không phải cung cấp lại các thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được số hóa

**Yêu cầu của CP: 100%** kết quả giải quyết phải trả cả bản điện tử có giá trị pháp lý

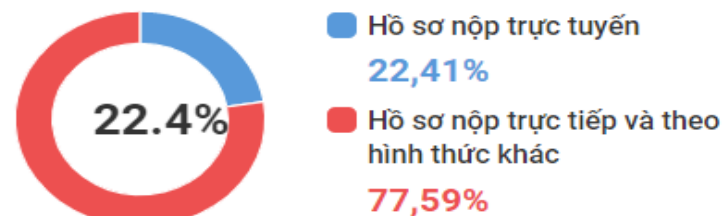


## SỐ HÓA HỒ SƠ, KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT TTHC 2022

TỶ LỆ HỒ SƠ TTHC SỐ HÓA HỒ SƠ, KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT TTHC



TỶ LỆ NỘP HỒ SƠ TRỰC TUYẾN

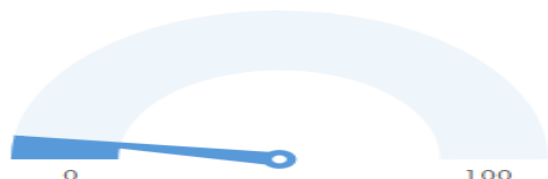


- Đã triển khai số hóa hồ sơ tại bộ phận một cửa;
- Việc số hóa hồ sơ ở bộ phận một cửa đang đồng thời với việc hỗ trợ người dân nộp dịch vụ công trực tuyến, tuy nhiên cần tập trung hướng dẫn người dân thực hiện để nâng cao kỹ năng số, thay vì làm thay, làm hộ



# CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN 2022

## TỶ LỆ TTHC CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN



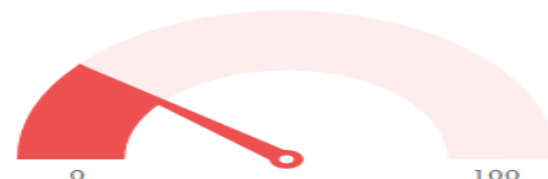
TTHC cung cấp DVCTT một phần

99 (5,36%)



TTHC cung cấp DVCTT toàn trình

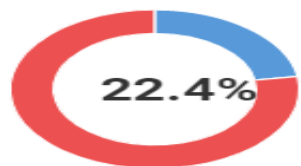
1.331 (72,06%)



Còn lại

417 (22,58%)

## TỶ LỆ NỘP HỒ SƠ TRỰC TUYẾN



Hồ sơ nộp trực tuyến

22,41%

Hồ sơ nộp trực tiếp và theo hình thức khác

77,59%

## KẾT QUẢ XỬ LÝ HỒ SƠ NỘP TRỰC TUYẾN VỚI HỒ SƠ ĐANG XỬ LÝ



HS xử lý đúng hạn

94,8%

HS xử lý quá hạn

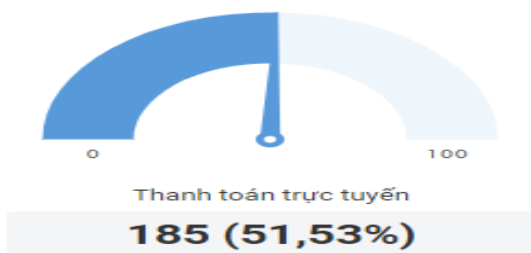
5,2%

- Số lượng TTHC cung cấp DVC trực tuyến đạt 77% (đáp ứng yêu cầu Chính phủ năm 2022 là 70%); đồng thời DVCTT toàn trình cao
- Số lượng hồ sơ trực tuyến còn thấp 22,41%



# THANH TOÁN TRỰC TUYẾN 2022

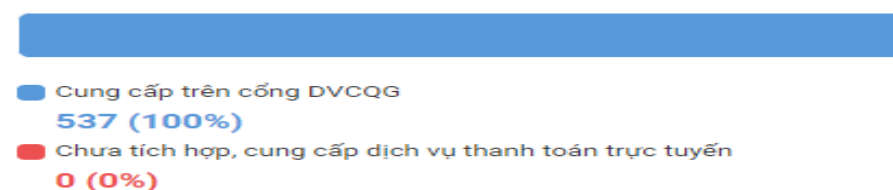
## TỶ LỆ TTHC CÓ GIAO DỊCH THANH TOÁN TRỰC TUYẾN



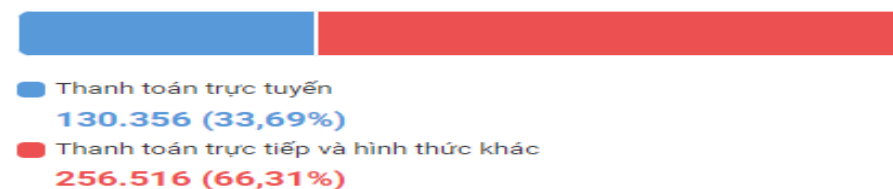
[Xem chi tiết →](#)



## TỶ LỆ TTHC CÓ YÊU CẦU NGHĨA VỤ TÀI CHÍNH ĐƯỢC CUNG CẤP TRÊN CỔNG DVCQG



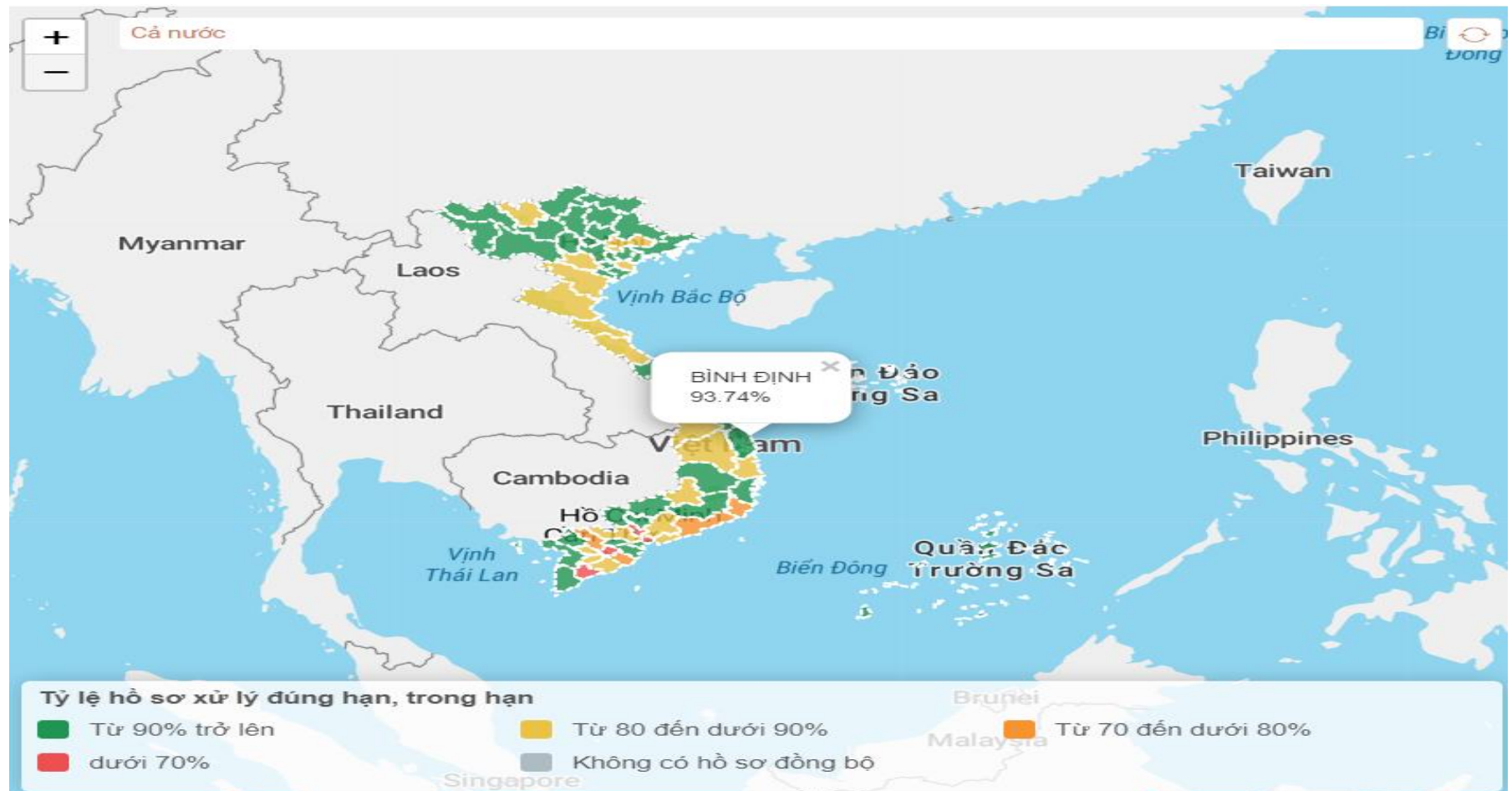
## TỶ LỆ HỒ SƠ THANH TOÁN TRỰC TUYẾN



- 100% TTHC cho phép thanh toán trực tuyến, vượt chỉ tiêu Nghị quyết Chính phủ đề ra; 51,53% TTHC có phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến
- Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến đạt 33,69%, vượt 3.69% so với chỉ tiêu Chính phủ đề ra trong năm 2022



## KẾT QUẢ XỬ LÝ HỒ SƠ 2022



**Toàn tỉnh đạt 93,74%**



Đơn vị Cấp Sở



Từ 90% trở lên

Từ 70 đến dưới 80%

Không có hồ sơ đồng bộ

Từ 80 đến dưới 90%

Dưới 70%





## MỘT SỐ KẾT QUẢ TRIỂN KHAI CUNG CẤP DVC VÀ SỐ HÓA ĐỐI VỚI 25 NHÓM DỊCH VỤ CÔNG THIẾT YẾU 2022

UBND tỉnh Bình Định

TÌM KIẾM

Tìm thấy kết quả

STT	Dịch vụ	Tổng số hồ sơ	Số hồ sơ nộp trực tuyến	Số hồ sơ nộp trực tiếp	Tỷ lệ hồ sơ đúng hạn, sớm hạn
1	Liên thông thủ tục hành chính về đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi	2360	988	1325	99.66
2	Thủ tục đăng ký khai sinh	8335	2729	5604	99.53
3	Cấp Phiếu lý lịch tư pháp cho công dân Việt Nam, người nước ngoài đang cư trú tại Việt Nam	12152	11520	12	23.24
4	Đăng ký biến động về sử dụng đất, tài sản gắn liền với đất do thay đổi thông tin về người được cấp Giấy chứng nhận (đổi tên hoặc giấy tờ pháp nhân, giấy tờ nhân thân, địa chỉ); giám diện tích thửa đất do sạt lở tự nhiên; thay đổi về hạn chế quyền sử dụng đất; thay đổi về nghĩa vụ tài chính; thay đổi về tài sản gắn liền với đất so với nội dung đã đăng ký, cấp Giấy chứng nhận (Cấp tỉnh - trường hợp đã thành lập VP đăng ký đất đai)	353	291	62	98.58
5	Đăng ký thường trú	1	0	1	0
6	Thủ tục đăng ký kết hôn	8442	2581	5850	99.66
7	Đổi Giấy phép lái xe do ngành Giao thông vận tải cấp	9095	3979	5101	96.68
8	Thủ tục đăng ký khai tử	10410	4478	5917	98.87
9	Thủ tục đăng ký biến động về sử dụng đất, tài sản gắn liền với đất do thay đổi thông tin về người được cấp Giấy chứng nhận (đổi tên hoặc giấy tờ pháp nhân, giấy tờ nhân thân, địa chỉ); giám diện tích thửa đất do sạt lở tự nhiên; thay đổi về hạn chế quyền sử dụng đất; thay đổi về nghĩa vụ tài chính; thay đổi về tài sản gắn liền với đất so với nội dung đã đăng ký, cấp Giấy chứng nhận	664	1	650	94.73
10	Cấp lại Giấy phép lái xe	2621	6	2340	6.03

Số hàng mỗi trang 100



## MỘT SỐ TỒN TẠI TRONG THỰC HIỆN NHÓM TIỆN ÍCH PHỤC VỤ GIẢI QUYẾT TTHC, DVC CỦA ĐỀ ÁN 06

Kết quả thực hiện các dịch vụ công trực tuyến thiết yếu còn thấp, nhiều dịch vụ công có số lượng hồ sơ trực tuyến thấp như: Cấp lại Giấy phép lái xe 0,2%; Đăng ký biến động về quyền sử dụng đất 28%...

Đã hoàn thành kết nối, tích hợp Hệ thống TT giải quyết TTHC với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư nhưng việc khai thác, tái sử dụng thông tin dân cư phục vụ giải quyết TTHC, dịch vụ công còn hạn chế,...



# MỘT SỐ NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM



**Cải cách thủ tục hành chính, cắt giảm quy định liên quan đến hoạt động kinh doanh nhằm cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia**



Tổ chức thực thi ngay các phương án cắt giảm, đơn giản hóa quy định liên quan đến hoạt động kinh doanh và phương án phân cấp trong giải quyết thủ tục hành chính đã được sửa đổi, bổ sung trong các văn bản QPPL



Tập trung rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính nội bộ trong hệ thống hành chính nhà nước



## NÂNG CAO HIỆU QUẢ THỰC THI TTHC PHỤC VỤ NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP

- Thực hiện nghiêm việc công khai, minh bạch trong tiếp nhận, giải quyết TTHC: (1) **100% TTHC được công bố, công khai** đầy đủ, đúng hạn; (2) **100% các hồ sơ TTHC được theo dõi trạng thái xử lý** trên Hệ thống TTGQTTHC cấp bộ, cấp tỉnh, đồng bộ với Cổng DVCQG để người dân, doanh nghiệp có thể giám sát, đánh giá quá trình thực hiện
- Tổ chức kiện toàn bộ phận một cửa các cấp, triển khai Bộ nhận diện thương hiệu, bảo đảm thực hiện có hiệu quả Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC
- Thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công; tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, đổi mới phương thức, lề lối làm việc, kiên quyết xử lý theo đúng quy định cán bộ, công chức, viên chức, người lao động có hành vi những nhiều, tiêu cực, tự ý đặt ra thủ tục hành chính không đúng quy định hoặc để chậm, muộn nhiều lần. **Định kỳ hàng tháng công khai danh sách cơ quan, tổ chức, cá nhân chậm muộn trong giải quyết TTHC, DVC** trên Cổng Thông tin điện tử, Cổng Dịch vụ công. **100% hồ sơ thủ tục hành chính để chậm, muộn đều phải có báo cáo giải trình lý do** với người đứng đầu cơ quan, đơn vị **và thực hiện xin lỗi** người dân.
- Thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ, mức độ hài lòng.
- Thực hiện việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về vướng mắc, bất cập trong thực hiện TTHC, tránh để trường hợp phản ánh, kiến nghị kéo dài, vượt cấp.
- Công khai kết quả đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong giải quyết TTHC, cung cấp DVC dựa trên dữ liệu theo thời gian thực.



## **Đẩy mạnh thực hiện chuyển đổi số toàn diện, thực chất, sâu rộng trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính**

- Đẩy nhanh tiến độ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính (**TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết cấp tỉnh từ 01/6/2022; cấp huyện 01/12/2022; cấp xã 01/6/2023. Riêng 25 DVC thiết yếu theo Đề án 06: 01/7/2022**);
- Hướng dẫn, tổ chức triển khai số hóa đến tất cả các cán bộ, công chức, viên chức tham gia việc tiếp nhận, giải quyết TTHC
- Hoàn thiện, nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung duy nhất của bộ, tỉnh, đáp ứng yêu cầu kết nối, chia sẻ dữ liệu và số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC
- 100% kết quả giải quyết TTHC được cung cấp đồng thời cả bản điện tử có đầy đủ giá trị pháp lý. Không yêu cầu người dân cung cấp giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC đã được số hóa.
- Hoàn thành xây dựng quy trình nội bộ, quy trình điện tử 100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết
- Đẩy mạnh thực hiện DVC trực tuyến, thanh toán trực tuyến, trong đó thực hiện tái cấu trúc quy trình nghiệp vụ để xây dựng hoặc hoàn thiện DVC trực tuyến, bảo đảm nguyên tắc lấy người dùng là trung tâm.
- 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
- Đẩy nhanh việc thực hiện ký số trên thiết bị di động
- Nghiên cứu, đề xuất cấp có thẩm quyền giảm phí, lệ phí trong trường hợp thanh toán trực tuyến để khuyến khích người dân, doanh nghiệp tham gia thực hiện
- Nghiên cứu, tổ chức triển khai thực hiện TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính



## MỘT SỐ NHIỆM VỤ NHÓM TIỆN ÍCH VỀ GIẢI QUYẾT TTHC, DVC CỦA ĐỀ ÁN 06

Tiếp tục chỉ đạo quyết liệt, tăng cường kiểm tra, giám sát quá trình thực hiện; kịp thời tháo gỡ khó khăn, vướng mắc của từng cấp, từng ngành; đẩy mạnh tuyên truyền với nhiều hình thức; phát huy vai trò của Tổ công tác Đề án 06 của địa phương

Rà soát, nâng cấp hạ tầng, hệ thống CNTT để đáp ứng hướng dẫn số 1552 của Bộ Thông tin và Truyền thông; tăng cường kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa Hệ thống TTGQTTHC với CSDL QDG về dân cư phục vụ xác thực, định danh điện tử và giải quyết TTHC, DVC.

Tiếp tục đẩy mạnh tái cấu trúc quy trình, cung cấp DVCTT, đặc biệt là 25 DVC thiết yếu Đề án 06 và 29 DVC theo QĐ 422/QĐ-TTg

Tập trung thực hiện số hóa và làm sạch dữ liệu, tạo lập dữ liệu, chia sẻ dữ liệu, nhất là lĩnh vực hộ tịch, đất đai, y tế, lao động, an sinh xã hội,... phục vụ quản lý nhà nước, giải quyết TTHC, cung cấp DVC



# Trân trọng cảm ơn!

[www.dichvucong.gov.vn](http://www.dichvucong.gov.vn)