

Số: 7065/BC-VPCP

Hà Nội, ngày 25 tháng 8 năm 2020

BÁO CÁO

về Công dịch vụ công quốc gia và tình hình thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử tại các Bộ, ngành, địa phương

Kính gửi:

- Thủ tướng Chính phủ,
- Phó Thủ tướng Vũ Đức Đam.

Thực hiện chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ về việc báo cáo tại phiên họp Ủy ban quốc gia Chính phủ điện tử về Công dịch vụ công quốc gia và tình hình thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử tại các Bộ, ngành, địa phương, Văn phòng Chính phủ xin báo cáo như sau:

I. Hoàn thiện, vận hành hiệu quả Công dịch vụ công quốc gia

1. Việc xây dựng Công Dịch vụ công quốc gia có vai trò và ý nghĩa đặc biệt quan trọng trong việc xây dựng các hệ thống phát triển Chính phủ điện tử, là một trong những hệ thống trụ cột được chú trọng xây dựng và liên tục nâng cấp để hướng tới sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp. Việc thiết lập và vận hành Công Dịch vụ công quốc gia giúp tạo thêm một kênh giao tiếp của người dân, doanh nghiệp với Chính phủ, qua đó, người dân, doanh nghiệp được hỗ trợ thông tin, hỗ trợ việc thực hiện TTHC, dịch vụ công trực tuyến của tất cả các ngành, lĩnh vực, các địa phương mà không bị hạn chế về thời gian, không gian địa lý; đồng thời bảo đảm khả năng giám sát, kiểm tra, đánh giá của người dân, doanh nghiệp và yêu cầu trách nhiệm giải trình của cơ quan nhà nước trong thực hiện dịch vụ công.

Với vai trò đầu mối kết nối với các Công dịch vụ công, cơ sở dữ liệu, hệ thống một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh, việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến qua Công Dịch vụ công quốc gia sẽ giúp người dân, doanh nghiệp thuận lợi hơn nhiều do cắt giảm được các thủ tục hành chính thông qua việc chia sẻ dữ liệu, xác nhận, xác minh tự động giữa các hệ thống, liên thông điện tử trong thẩm định, xét duyệt giữa các cơ quan; cắt giảm, đơn giản hóa hồ sơ, giấy tờ thông qua tái sử dụng các thông tin, dữ liệu đã có, tiết kiệm thời gian chuẩn bị hồ sơ, từ đó giảm đáng kể chi phí xã hội trong thực hiện TTHC, đặc biệt là những TTHC có liên quan đến nhiều cơ quan.

2. Công Dịch vụ công quốc gia góp phần chuẩn hóa việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến, Công dịch vụ công, hệ thống một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh; tiết

kiệm chi phí đầu tư của các bộ, ngành, địa phương thông qua cung cấp 04 phân hệ dùng chung tại Cổng dịch vụ công quốc gia, bao gồm (1) **Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính** (hiện đang vận hành ổn định, bảo đảm các thông tin, dữ liệu của 6.842 TTHC đang có hiệu lực trên toàn quốc), (2) **Hệ thống phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp** (các bộ, ngành, địa phương đều đã triển khai thực hiện việc tiếp nhận, xử lý trên hệ thống này), (3) **Nền tảng trao đổi định danh điện tử của Cổng dịch vụ công quốc gia**, (hiện đã hoàn thành kết nối với 63/63 địa phương, 19/22 bộ, cơ quan¹), (4) **Hệ thống thanh toán trực tuyến** (Văn phòng Chính phủ đã có văn bản² đề nghị tất cả ngân hàng, trung gian thanh toán kết nối với Cổng dịch vụ công quốc gia để cung ứng dịch vụ thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính trong thực hiện dịch vụ công theo tiêu chuẩn kết nối đã được công khai trên Cổng dịch vụ công quốc gia. Đến nay, đã hoàn thành kết nối với 4 ngân hàng (Vietcombank, Viettinbank, Agribank, BIDV - là những ngân hàng có số lượng tài khoản lớn nhất), các tổ chức trung gian thanh toán (Ngân lượng, MoMo, Payoo, VNPTPay), bảo đảm việc thanh toán thông qua tài khoản của 38/46 ngân hàng đang hoạt động tại Việt Nam. Hiện nay đang thực hiện kết nối với ngân hàng MB, NAPAS, VNPAY và sẽ tiếp tục với các ngân hàng, trung gian thanh toán khác trong thời gian tới. Sau 5 tháng triển khai (từ tháng 3/2020), đã hoàn thành kết nối với 42 địa phương, 7 bộ, ngành, Tập đoàn Điện lực Việt Nam để thực hiện thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công thuộc thẩm quyền giải quyết của các đơn vị này, đáp ứng chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ về thanh toán không dùng tiền mặt tại Nghị quyết số 01/NQ-CP, 02/NQ-CP và 84/NQ-CP năm 2020).

(Xin gửi kèm theo Phụ lục tổng hợp tình hình kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu trên Cổng dịch vụ công quốc gia và Tình hình xử lý phản ánh kiến nghị của các bộ, ngành, địa phương).

Sau hơn 8 tháng hoạt động, đến nay Cổng dịch vụ công quốc gia đã tích hợp, cung cấp 1.039 dịch vụ công trực tuyến/6.842 thủ tục hành chính tại 4 cấp chính quyền. Cổng dịch vụ công quốc gia nhận được sự quan tâm rất lớn của người dân, doanh nghiệp, đã đạt trên 60 triệu lượt truy cập, trên 235 nghìn tài khoản đăng ký; hơn 15 triệu hồ sơ đồng bộ trạng thái, trên 295 nghìn hồ sơ thực hiện trực tuyến trên Cổng; tiếp nhận, hỗ trợ trên 24 nghìn cuộc gọi và 7,8 nghìn phản ánh, kiến nghị. Từ tháng 3/2020, hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công quốc gia được đưa vào vận hành, đến nay đã có 9 nghìn giao dịch, riêng trong tháng 8/2020 có trên 3 nghìn giao dịch với số tiền khoảng 5 tỷ đồng.

Các Bộ, cơ quan, địa phương đang rất tích cực phối hợp với Văn phòng Chính phủ trong tái cấu trúc quy trình, đơn giản hóa thủ tục và nâng cấp, hỗ trợ việc khai báo thông tin để tạo thuận tiện hơn cho người dân, doanh nghiệp khi tích

¹ Còn Bộ Công an, Thanh tra Chính phủ, Ủy ban Dân tộc

² Công văn số 10693/VPCP-KSTT ngày 21/11/2019 và 3169/VPSP-KSTT ngày 21/4/2020

hợp, cung cấp các thủ tục hành chính, dịch vụ công lên Cổng. Số lượng thủ tục hành chính được ưu tiên tích hợp là những dịch vụ công liên quan đến nhiều cơ quan (*VD thủ tục cấp, đăng ký biển số xe liên quan đến các cơ quan: thuế, đăng kiểm, công an, ngân hàng, kho bạc nhà nước*), dịch vụ công có số lượng người dùng lớn (*ví dụ dịch vụ đóng bảo hiểm xã hội bắt buộc, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp phục vụ hơn 780 nghìn đơn vị sử dụng lao động để đóng bảo hiểm xã hội cho hơn 14,5 triệu lao động, 12,8 triệu bảo hiểm thất nghiệp của người lao động hàng tháng*); hoặc dịch vụ công có ý nghĩa thúc đẩy cho việc thực hiện trên môi trường điện tử (*dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính*). Chi phí xã hội tiết kiệm được khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (*tại thời điểm tích hợp, cung cấp dịch vụ công thứ 1.000*) là khoảng 6.700 tỷ đồng/năm, con số này sẽ tiếp tục tăng theo số lượng dịch vụ công được tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

II. Về tình hình thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử của các Bộ, ngành, địa phương

1. Ngày 8 tháng 4 năm 2020 Chính phủ đã ban hành Nghị định số 45/2020/NĐ-CP về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử giúp tạo cơ sở pháp lý đồng bộ, thống nhất cho việc thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến trên môi trường điện tử, từ vấn đề định danh, xác thực người dùng đến quy trình thực hiện, thanh toán trực tuyến, giá trị pháp lý của hồ sơ điện tử, trách nhiệm của các cơ quan trong xây dựng, kiểm soát chất lượng thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử... để tạo điều kiện thuận lợi nhất cho công dân, tổ chức trong giao dịch trực tuyến, qua đó từng bước nâng cao tỷ lệ giao dịch trực tuyến trong các cơ quan hành chính nhà nước. Nghị định cũng ghi nhận giá trị pháp lý của việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử thông qua dịch vụ công trực tuyến, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử, công nhận hồ sơ ký số của doanh nghiệp, cá nhân, tổ chức, tạo điều kiện cho các doanh nghiệp, cá nhân, tổ chức giảm bớt các loại hồ sơ giấy cũng như các quy trình giao dịch trực tiếp với cơ quan nhà nước, thúc đẩy giao dịch điện tử, góp phần xây dựng nền kinh tế số.

Nghị định số 45/2020/NĐ-CP đã thể hiện quyết tâm của Chính phủ trong thúc đẩy việc thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến, phù hợp với xu thế và kinh nghiệm triển khai của quốc tế; đồng thời cũng là một trong những biện pháp cải cách mạnh mẽ việc thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công cho người dân, doanh nghiệp, nhất là trong giai đoạn đại dịch COVID 19 đang rất phức tạp như hiện nay. Để triển khai Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, đa số các Bộ, ngành, địa phương đã ban hành Kế hoạch thực hiện, xác định rõ vai trò của các cơ quan, đơn vị trong từng nhiệm vụ để bảo đảm chất lượng. Có những bộ, địa phương, cơ quan đã triển khai rất tích cực các nội dung của Nghị định số 45/2020/NĐ-CP như Công Thương, Giao thông vận tải, Tài chính, Tài nguyên và Môi trường, Bảo hiểm xã hội Việt Nam, các tỉnh như Thừa Thiên Huế, Bình Định,

Đà Nẵng, Vĩnh Phúc, Lai Châu...

2 Mặc dù số lượng thủ tục hành chính trên môi trường điện tử do các Bộ, ngành, địa phương cung cấp tăng nhanh, có những bộ đã đạt 100% dịch vụ công mức độ 4, tuy nhiên, qua theo dõi, đánh giá, kiểm thử để tích hợp thủ tục hành chính lên Cổng dịch vụ công quốc gia, tỷ lệ 15% thủ tục hành chính (1.039 trong tổng số 6.879 TTHC³) được tích hợp cho thấy việc cung cấp, thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử vẫn còn những hạn chế, cụ thể:

- Việc cung cấp thủ tục hành chính trên môi trường điện tử tại một số cơ quan được chuyển đổi “máy móc” từ phương thức trực tiếp sang trực tuyến⁴, không dựa trên tái cấu trúc quy trình, thành phần hồ sơ và dữ liệu, không lựa chọn giải pháp kỹ thuật dẫn đến khi thực hiện gặp rất nhiều bất cập, không đáp ứng đúng chất lượng của dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 hoặc mức độ 4 theo công bố⁵.

- Việc kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các cơ quan liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính không thông suốt, dẫn đến tình trạng chưa thể cắt giảm thủ tục, đơn giản hóa hồ sơ, sử dụng lại các thông tin, dữ liệu thủ tục hành chính của người dân, doanh nghiệp mà các cơ quan nhà nước đã quản lý.

- Giá thành duy trì, vận hành chữ ký số công cộng cho doanh nghiệp, cá nhân hiện nay vẫn còn cao nên khó khuyến khích tăng lượng người dùng.

- Việc cung cấp các giấy tờ điện tử có giá trị pháp lý như cấp chứng thực bản sao điện tử từ bản chính, cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử còn chậm triển khai.

- Chưa có nhiều các chính sách ưu đãi để thúc đẩy người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

III. Đề xuất, kiến nghị:

Cổng dịch vụ công quốc gia là một trong những hệ thống quan trọng của Chính phủ điện tử, là điểm tập trung thực hiện dịch vụ công của toàn quốc có sự tham gia, đóng góp, xây dựng, duy trì, vận hành của tất cả các Bộ, ngành, địa phương và các cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ công và cần tập trung nguồn lực xây dựng để sớm đẩy nhanh quá trình chuyển đổi số, xây dựng Chính phủ số, nền kinh tế số, xã hội số. Từ những vấn đề trên, Văn phòng Chính phủ kiến nghị với Thủ tướng Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban quốc gia về Chính phủ điện tử chỉ đạo:

³Trong đó: 3.990 TTHC thực hiện tại Bộ, cơ quan; 1.578 TTHC thực hiện tại địa phương; 1.825 TTHC ngành dọc tại địa phương

⁴ Ví dụ: Dịch vụ cấp giấy chứng nhận là lương y có thành phần hồ sơ điện tử cần tải file là “02 phong bì có dán tem và địa chỉ người nhận”.

⁵ Ví dụ: Dịch vụ Cấp giấy chứng nhận đủ điều kiện đảm bảo an toàn cho chữ ký số chuyên dùng được công bố thực hiện DVCTT ở mức độ 4, nhưng theo quy định hiện Bộ Thông tin và Truyền thông vẫn chủ trì, phối hợp với Bộ Công an, Ban Cơ yếu Chính phủ và các bộ, ngành có liên quan kiểm tra thực tế điều kiện đảm bảo an toàn tại tổ chức nên thực tế chưa đáp ứng được chất lượng DVCTT mức độ 4 là tất cả quá trình xử lý phải trên môi trường mạng.

1. Các bộ, ngành, địa phương tập trung tái cấu trúc quy trình, cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính làm cơ sở xây dựng, hoàn thiện dịch vụ công trực tuyến để tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia, bảo đảm đáp ứng mục tiêu Chính phủ đặt ra năm 2020 tại Nghị quyết 01/NQ-CP, Nghị quyết 02/NQ-CP và Quyết định 411/QĐ-TTg; kiểm soát chặt chẽ việc cung cấp thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; đẩy mạnh giải pháp thanh toán không dùng tiền mặt, trong đó tập trung hoàn thành việc tích hợp thanh toán trực tuyến với Cổng dịch vụ công quốc gia trong tháng 9 năm 2020.

2. Các Bộ, ngành khẩn trương ban hành mẫu hướng dẫn các kết quả thủ tục hành chính điện tử thuộc thẩm quyền của Bộ, ngành mình làm cơ sở để địa phương thực hiện. Thời hạn hoàn thành trong tháng 9 năm 2020.

3. Bộ Tài chính chủ trì, phối hợp với Ngân hàng Nhà nước, Văn phòng Chính phủ và các Bộ, cơ quan có liên quan nghiên cứu trình Chính phủ giải pháp miễn, giảm phí, lệ phí thực hiện dịch vụ công trực tuyến. Thời hạn hoàn thành trong tháng 10 năm 2020.

4. Bộ Thông tin và Truyền thông phối hợp với Bộ Tài chính đề xuất giải pháp giảm giá thành duy trì, vận hành chữ ký số công cộng cho cá nhân, tổ chức, báo cáo Thủ tướng Chính phủ. Thời hạn hoàn thành trong tháng 9 năm 2020.

5. Các địa phương khẩn trương triển khai việc chứng thực bản sao điện tử từ bản chính, thực hiện ghi nhận tính pháp lý của hồ sơ điện tử theo thẩm quyền để đẩy nhanh việc chia sẻ dữ liệu điện tử về thủ tục hành chính. Thời hạn hoàn thành trong tháng 9 năm 2020.

6. Các Bộ, ngành, địa phương phối hợp chặt chẽ với Văn phòng Chính phủ tiếp tục nâng cấp, hoàn thiện các tính năng của Cổng để bảo đảm phục vụ người dân, doanh nghiệp ngày càng tốt hơn, hạn chế phát triển các nền tảng riêng liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử để tránh lãng phí, chồng chéo.

Trên đây là báo cáo của Văn phòng Chính phủ xin được báo cáo Thủ tướng Chính phủ và Phó Thủ tướng./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Trợ lý TTg, PTTg Vũ Đức Đam;
- Các Bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;
- UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- VPCP: BTCN, các PCN;
- Các Vụ, Cục;
- Lưu: VT, KSTT (03).

BỘ TRƯỞNG, CHỦ NHIỆM

Mai Tiên Dũng