

PHÁT HUY VAI TRÒ “MỘT CỬA SỔ” CỦA CÔNG DỊCH VỤ CÔNG QUỐC GIA

Hà Nội, ngày 28 tháng 12 năm 2023

Ông Trần Văn Sơn - Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ

Kính thưa Đồng chí Phạm Minh Chính, Ủy viên Bộ Chính trị, Thủ tướng Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số;

Kính thưa Đồng chí Trần Lưu Quang, Ủy viên Trung ương Đảng, Phó Thủ tướng Chính phủ; Phó Chủ tịch thường trực Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số.

Thưa các Đồng chí thành viên Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số.

Thưa các Đồng chí lãnh đạo Ban chỉ đạo Chuyển đổi số của các bộ, ngành, địa phương.

Thưa các quý vị đại biểu,

Với quan điểm lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm, trong những năm qua, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ đã chỉ đạo triển khai nhiều giải pháp để nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến. Cùng với việc triển khai các Trung tâm hành chính công, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để phục vụ nhân dân theo phương thức truyền thống, việc thiết lập Cổng Dịch vụ công quốc gia với vai trò là một cửa sổ quốc gia trong giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công cho người dân, doanh nghiệp là một giải pháp quan trọng, có tính chất đột phá trong thúc đẩy chuyển đổi số quốc gia, đáp ứng yêu cầu của Cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ 4 theo đúng chỉ đạo tại Nghị quyết Đại hội lần thứ XIII của Đảng.

Thực hiện nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao; trên cơ sở học tập kinh nghiệm quốc tế; sự hỗ trợ của các chuyên gia trong và ngoài nước; sự tham gia, phối hợp của các bộ, ngành, địa phương, Cổng Dịch vụ công quốc gia được xây dựng và đưa vào vận hành từ tháng 12 năm 2019. Sau 04 năm đưa vào vận hành, Cổng Dịch vụ công quốc gia đã đạt được nhiều kết quả nổi bật như:

- Trở thành điểm “một cửa sổ” của quốc gia phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trên môi trường điện tử: đã tích hợp, cung cấp 4.591 dịch vụ công trực tuyến trong tổng

số 6.349 TTHC (*chiếm 72,3%*); có hơn 3,2 tỷ lượt truy cập tìm hiểu thông tin và thực hiện dịch vụ; hơn 273 triệu hồ sơ TTHC đồng bộ, công khai quá trình giải quyết (*năm 2023 tăng hơn 1,7 lần so với cùng kỳ năm 2022*); 36,8 triệu hồ sơ TTHC trực tuyến và 21,2 triệu giao dịch thanh toán trực tuyến từ Cổng (*năm 2023 tăng hơn 2,58 lần so với cùng kỳ năm 2022*); trung bình mỗi ngày tiếp nhận hơn 106 nghìn hồ sơ trực tuyến, 50 nghìn giao dịch thanh toán trực tuyến.

- Việc tích hợp, cung cấp dịch vụ công trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia yêu cầu các Bộ, ngành, địa phương đẩy mạnh tái cấu trúc quy trình, giải quyết TTHC trên môi trường điện tử trên cơ sở khai thác, tái sử dụng dữ liệu để cắt giảm, đơn giản hóa TTHC, giúp việc thực hiện TTHC của người dân, doanh nghiệp được thuận lợi, đơn giản, giảm chi phí, thời gian¹. Vì vậy, nhiều dịch vụ công trên Cổng phát sinh hồ sơ lớn như Thông báo khuyến mại (98%), Thông báo lưu trú (97%), Cấp điện mới từ lưới điện hạ áp (73%);...

- Phát triển các nền tảng, phần mềm dùng chung của Cổng Dịch vụ công quốc gia để các bộ, ngành, địa phương áp dụng thực hiện trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công, giúp tiết kiệm, tránh lãng phí trong đầu tư, nâng cao hiệu quả sử dụng².

- Là điểm điều phối, kết nối, chia sẻ, tái sử dụng kết quả số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Cổng Dịch vụ công quốc gia đã kết nối, tích hợp với 150 hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu của các cơ quan, đơn vị³.

- Công khai, minh bạch các thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính trên cả nước; tạo thuận lợi cho người dân thực hiện theo dõi, giám sát, đánh giá chất lượng, trong đó Hệ thống đánh giá Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp giúp kiểm soát quá trình giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công bằng dữ liệu theo thời gian thực ("*điểm nghẽn*" lớn nhất hiện nay), tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, trách nhiệm giải trình, cá thể hóa trách nhiệm đến từng cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động.

¹ ví dụ: Tái cấu trúc quy trình thủ tục Đăng ký, cấp biển số xe ô tô nhập khẩu giúp bãi bỏ được thủ tục xác nhận tờ khai nguồn gốc xe do kết nối liên thông dữ liệu với Hải quan, Đăng kiểm, Thuế,...

² Các nền tảng: CSDLQG về thủ tục hành chính; Hệ thống trao đổi định danh, xác thực điện tử; 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. Trên cơ sở đó, 100% các bộ, ngành, địa phương đã sử dụng hệ thống định danh, xác thực điện tử, thanh toán trực tuyến, tham gia quản lý, vận hành Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính. Các danh mục dùng chung trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đã được các bộ, ngành, địa phương sử dụng trong quá trình kết nối, chia sẻ dữ liệu, phục vụ giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công. Có 60/63 địa phương và 17/20 bộ sử dụng chung hệ thống phản ánh kiến nghị với Cổng dịch vụ công Quốc gia

³ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của 24 bộ, ngành, 63 địa phương; 10 cơ sở dữ liệu quốc gia, chuyên ngành; Hệ thống thông tin của 14 ngân hàng, trung gian thanh toán; các Tập đoàn, tổng công ty, công ty

Bên cạnh những kết quả đạt được, quá trình giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia cũng cho thấy còn một số vấn đề đặt ra như sau:

- Việc tăng số lượng hồ sơ trực tuyến ở một số cơ quan, đơn vị chưa thực chất: nhiều dịch vụ công trực tuyến không đảm bảo mức độ dịch vụ, chưa quan tâm tái cấu trúc quy trình, trải nghiệm của người dùng nên chưa thực sự thuận lợi, đơn giản, thậm chí còn gây mất thời gian, phức tạp hơn so với thực hiện trực tiếp; chưa thiết kế các biểu mẫu tương tác, hỗ trợ điền các thông tin sẵn có.

- Việc số hóa, làm giàu, làm sạch dữ liệu ở một số bộ, ngành, địa phương còn chậm, chưa có lộ trình, kế hoạch rõ ràng, thậm chí ở một số cơ quan, đơn vị chủ yếu việc số hóa mới chỉ dừng lại ở sao chụp chuyển từ bản giấy sang bản điện tử nên không đảm bảo giá trị pháp lý, không thể tái sử dụng, mà còn lãng phí nguồn lực số hóa, tổn kém tài nguyên lưu trữ.

- Công tác kết nối, chia sẻ, liên thông dữ liệu giữa các bộ, ngành, địa phương còn rất hạn chế.

- Việc công khai, minh bạch, nhất là công khai, minh bạch quá trình giải quyết thủ tục hành chính ở một số cơ quan, đơn vị còn hạn chế. Tính chung cả nước, việc công khai, minh bạch quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại địa phương mới đạt 43%, bộ, ngành đạt 66% trong tổng số hồ sơ TTHC.

- Chất lượng giải quyết thủ tục hành chính đã có sự cải thiện so với năm 2022, tuy nhiên tỷ lệ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính đúng hoặc sớm hạn ở một số bộ, địa phương vẫn còn thấp, nhất là các bộ, ngành năm 2023 tỷ lệ này mới chỉ đạt 52,5% (trong khi yêu cầu Chính phủ tối thiểu từ 90% trở lên).

- Việc hỗ trợ người dân, doanh nghiệp của một số cơ quan, đơn vị còn chậm; còn có tình trạng làm thay, làm hộ người dân để đạt chỉ tiêu. Thói quen, tâm lý, kỹ năng số của một số người dân còn chưa đáp ứng được yêu cầu.

- Các hệ thống CNTT, an ninh, an toàn thông tin chưa được quan tâm đầu tư, đồng bộ, hiệu quả ở một số bộ, ngành, địa phương.

Để tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ, phát huy vai trò của Cổng Dịch vụ công quốc gia là điểm “một cửa số” của quốc gia, thời gian tới, đề nghị các bộ, ngành, địa phương cần tập trung thực hiện tốt một số nhiệm vụ sau:

1. Tiếp tục bám sát nguyên tắc “lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm”, phát huy nhân tố con người, cải cách dẫn dắt và công nghệ hỗ trợ, thúc

đẩy trong quá trình phối hợp và tham gia quản lý, phát triển, vận hành Cổng Dịch vụ công quốc gia.

2. Tập trung rà soát, cấu trúc lại quy trình, cắt giảm, đơn giản hóa TTHC trên cơ sở liên thông điện tử và tái sử dụng dữ liệu để xây dựng, hoàn thiện, cung cấp dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Trong đó năm 2024, tập trung thực hiện đối với các nhóm dịch vụ công trực tuyến liên thông giữa nhiều cơ quan, đơn vị, có đối tượng, tần suất thực hiện lớn thúc đẩy tháo gỡ các “nút thắt” trong vấn đề kết nối, chia sẻ, tái sử dụng, liên thông dữ liệu phục vụ giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công cho người dân, doanh nghiệp, giúp giảm thực chất các thủ tục, thời gian, chi phí thực hiện.

3. Tập trung số hóa, làm sạch dữ liệu, gắn việc số hóa với việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC; đẩy mạnh tái sử dụng tài liệu, kết quả giải quyết TTHC đã được số hóa giữa các bộ, ngành, địa phương thông qua kết nối, chia sẻ dữ liệu với Kho quản lý dữ liệu cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; hoàn thành việc kết nối, chia sẻ, đồng bộ dữ liệu giữa các CSDL quốc gia, chuyên ngành, hệ thống thông tin cung cấp dịch vụ công tập trung do bộ, ngành quản lý⁴ với Cổng dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh phục vụ giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công.

4. Tăng cường công khai, minh bạch, 100% hồ sơ thủ tục hành chính của bộ, ngành, địa phương phải được tiếp nhận, giải quyết trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và phải đồng bộ với Cổng dịch vụ công quốc gia để người dân, doanh nghiệp theo dõi, đánh giá quá trình thực hiện.

5. Tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị; thực hiện nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính. Căn cứ kết quả đánh giá theo Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công để xem xét, đánh giá, xếp loại chất lượng và mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức.

6. Tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ người dân nâng cao kỹ năng số và có chính sách khuyến khích người dân, doanh nghiệp chủ động thực hiện có hiệu quả các dịch vụ công trực tuyến./.

⁴ Bộ Tư pháp (Hệ thống quản lý hồ tịch điện tử; lý lịch tư pháp); Bộ Kế hoạch và Đầu tư (Hệ thống đăng ký doanh nghiệp; hộ kinh doanh); Bộ Giao thông vận tải (Hệ thống quản lý vận tải đường bộ; đăng ký giấy phép lái xe); Bộ Tài nguyên và Môi trường (Hệ thống CSDL đất đai); Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội (Hệ thống Đăng ký, giải quyết chính sách trợ giúp xã hội),...