



Dự án hỗ trợ hiện đại hóa nền hành chính công Việt Nam bằng công nghệ số

Hội thảo ngày 18/08/2022

Thách thức CÔNG NHẬN HỢP CHUẨN mẫu đơn tờ khai



Nội dung chính

1

Mở đầu

- nhắc lại quá trình... người ta nói về cái gì ?

2

Khía cạnh pháp lý

- Khung pháp lý của Pháp...

3

Góc nhìn của người dùng: vấn đề về đơn giản hóa...

- Đơn giản hóa cách tiếp cận, ngôn ngữ...đảm bảo sự dung hòa giữa các kênh tiếp cận, đảm bảo sự tham gia

4

Góc nhìn của cơ quan quản lý hành chính : vấn đề về hợp lý hóa

- các phương tiện đảm bảo tính đồng bộ, kết nối liên thông
- quy trình quản lý, hỗ trợ, đồng hành cùng với các cơ quan hành chính

Mở đầu / Nhắc lại quá trình

Thường thì mỗi công dân sẽ phải điền vào mẫu đơn tờ khai nào đó. Ví dụ: muốn xin cấp hoặc xin sửa đổi một loại giấy tờ hành chính (hộ chiếu, giấy phép lái xe) thì cần phải thực hiện thủ tục tại quầy, qua kênh trực tuyến hoặc theo hình thức khác bằng việc điền mẫu đơn tờ khai để gửi đến cơ quan chức năng. Do đó, loại giấy tờ này rất cần thiết trong nhiều thủ tục hành chính đối với cơ quan quản lý và dịch vụ công. Ở Pháp, tất cả điều này được quy định thông qua “Cerfa”.

Khung pháp lý

Thông tư của Thủ tướng Chính phủ ngày 18/07/1966

Nghị định ngày 02 tháng 12 năm 1998 về đơn giản hóa thủ tục hành chính

Nhiệm vụ công nhận hợp chuẩn (gắn với mục tiêu đơn giản hóa thủ tục hành chính)

Kiểm soát chất lượng các mẫu đơn tờ khai : sắp xếp thứ tự các trường thông tin, chuẩn hóa biểu mẫu...

Đánh giá mức độ cần thiết của thông tin và của các giấy tờ chứng minh bắt buộc

Đảm bảo rằng cơ quan hành chính không yêu cầu một nội dung thông tin nhiều lần (Chương trình “hãy nói với chúng tôi một lần”)

Dịch vụ trực tuyến và ban hành mẫu đơn tờ khai trên trang service public.fr

<http://www.homologation.cerfa.gouv.fr/>

<https://www.service-public.fr/>

Lịch sử CERFA

Cerfa là một mẫu đơn tờ khai hành chính được quy định, là biểu mẫu chính thức được quy định theo Nghị định. Ban đầu, từ Cerfa dùng để chỉ cơ quan nhà nước của Pháp có nhiệm vụ soạn và đăng ký các tài liệu hành chính, được gọi là **Trung tâm đăng ký và sửa đổi mẫu đơn tờ khai hành chính**. Ngày nay, **Cerfa** đơn giản là chỉ một mẫu đơn tờ khai hành chính .

Là tiền thân của thủ tục hành chính trực tuyến, mẫu Cerfa có sẵn ở dạng giấy và dạng điện tử có thể truy cập trực tuyến qua Cổng dịch vụ công quốc gia (hoặc qua cổng dịch vụ của các cơ quan hành chính nhà nước). Các biểu mẫu Cerfa hiện nay thường được thay thế bằng các thủ tục trực tuyến, phải tuân thủ các tiêu chuẩn về “thiết kế UX/UI” để đơn giản hóa và tăng khả năng tiếp cận của các thủ tục hành chính.

Lưu ý: ngoài từ viết tắt Cerfa, mẫu Cerfa gồm một số có 5 chữ số, tiếp sau đó có thể là một số có 2 chữ số để phân biệt các phiên bản khác nhau của mẫu.

Ví dụ về mẫu CERFA :

- **Cerfa 13750*07 – xin cấp giấy chứng nhận đăng ký xe**

Cerfa 13750*07 là mẫu đơn xin cấp giấy chứng nhận đăng ký xe cần điền tay để gửi cho cơ quan chức năng tỉnh. Mẫu Cerfa 13750 này cũng được sử dụng để đổi giấy chứng nhận đăng ký do thay đổi thông tin hộ tịch, thay đổi đặc tính kỹ thuật của xe, v.v.

- **Cerfa 13406-09 và 13409-09 : giấy phép xây dựng**

Việc xây dựng công trình ở Pháp phải được cơ quan có thẩm quyền cấp phép. Để được cấp phép, phải điền các mẫu Cerfa 13406 (đối với công trình nhà ở dân sự) hoặc Cerfa 13409 (đối với các loại công trình xây dựng khác) và đưa vào hồ sơ.

Lịch sử

| 1966 CERFA | 1998 Công nhận hợp chuẩn | 2003-2006 : đơn giản hóa biểu mẫu và ban hành trực tuyến | 2009 SUP và MDEL |
|---------------------------------------|--|--|--|
| Thông tư Thủ tướng CP ngày 18/07/1966 | Nghị định ngày 02 tháng 12 năm 1998 về đến đơn giản hóa hành chính | Quy định về công nhận hợp chuẩn mẫu đơn tờ khai gồm các quy tắc đơn giản hóa và ban hành trên máy chủ dùng cho mẫu đơn tờ khai | Tự động hóa ban hành trực tuyến: công cụ đầu tiên số hóa các thủ tục và liên kết giữa các trang web khác nhau của nhà nước |

Ban đầu là một bộ phận của Insee, sau đó CERFA trực thuộc Văn phòng Chính phủ (SGG) theo nghị định ngày 16 tháng 11 năm 1976 trước khi được hợp nhất thành Ủy ban đơn giản hóa thủ tục hành chính theo nghị định năm 1998.

Nghị định ngày 2 tháng 12 năm 1998 liên quan đến đơn giản hóa hành chính và đặc biệt là công nhận hợp chuẩn mẫu đơn tờ khai, quy định: "Các cơ quan hành chính nhà nước gửi cho Tổng cục Hiện đại hóa Nhà nước bản dự thảo các mẫu đơn tờ khai do mình và đơn vị trực thuộc xây dựng"

Trên cơ sở VB luật số 2003-591 ngày 2 tháng 7 năm 2003 cho phép chính phủ đơn giản hóa các quy định, các điều 38 và 39 Pháp lệnh số 2004-637 ngày 1 tháng 7 năm 2004 quy định các mẫu đơn tờ khai hành chính phải được công nhận hợp chuẩn chặt chẽ theo các điều kiện nêu trong nghị định.

Nghị định mới đã được đề xuất vào năm 2004: tập trung và cập nhật tất cả các điều khoản liên quan đến công nhận hợp chuẩn và ban hành trực tuyến các mẫu đơn tờ khai

Công cụ quản lý mẫu đơn tờ khai được vận hành vào năm 2006 để đáp ứng các yêu cầu về số hóa biểu mẫu, đồng thời tạo điều kiện thuận lợi cho quá trình công nhận hợp chuẩn.

SUP serveur ra đời và tiếp nối công việc vào năm 2009 với việc trích dẫn tất cả các mẫu đơn tờ khai trên trang service-public.fr. SUP cho phép tra cứu các biểu mẫu điện tử không tương tác (static e-form) và biểu mẫu điện tử tương tác (interactive e-form)

CERFA hoặc quy trình thủ tục

Ví dụ về xin cấp giấy chứng nhận đăng ký xe



Giải pháp dùng mẫu đơn tờ khai tải từ
trên mạng xuống (dùng cho các giao
dịch bằng giấy)

DEMANDE DE CERTIFICAT D'IMMATRICULATION D'UN VÉHICULE
Articles R. 322-1 et suivants du code de la route
N° 13750*07

MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR
Liberté
Égalité
Fraternité

Veillez cocher la case correspondante :

Certificat Duplicata Correction Changement de domicile
 Changement d'état civil ou d'état matrimonial Changement des caractéristiques techniques du véhicule

VÉHICULE

(A) Numéro d'immatriculation actuel _____ Date d'achat, le cas échéant _____ (I) Date de certificat actuel _____ (B) Date de 1^{re} immatriculation _____

(si nouveau format d'immatriculation. Ce numéro figure sur la 1^{re} page
Numéro de formule du certificat d'immatriculation * du certificat d'immatriculation sous la mention « Certificat d'immatriculation »)

Marque (D.1) _____ Dénomination commerciale (D.3) _____

Type variante version (D.2) _____

Numéro d'identification du véhicule (E) _____ Genre national (J.1) _____

Numéro d'exploitation agricole, le cas échéant _____

COULEUR DOMINANTE (veillez cocher les cases correspondantes)

| | | | |
|--------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Clair | <input type="checkbox"/> Noir | <input type="checkbox"/> Jaune | <input type="checkbox"/> Gris |
| <input type="checkbox"/> Foncé | <input type="checkbox"/> Marron | <input type="checkbox"/> Vert | <input type="checkbox"/> Blanc |
| <input type="checkbox"/> Rouge | <input type="checkbox"/> Bleu | <input type="checkbox"/> Orange | <input type="checkbox"/> Beige |

Si véhicule pris en location, cocher la case correspondante: Véhicule en location longue durée en location courte durée en crédit-bail

TITULAIRE

Personne physique ou entreprise individuelle Sexe : M F Personne morale N° SIRET, le cas échéant _____

Titulaire

NOM DE NAISSANCE et PRÉNOM ou RAISON SOCIALE pour une personne morale _____ NOM D'USAGE (facultatif) : nom d'époux (se) _____

Né(e) _____ à _____ Département _____ Pays _____

Domicile

Étage / Escalier / Appartement _____ Immeuble / Résidence / Bâtiment _____

N° de la voie _____ Extension (bis, ter, ...) _____ Type de voie (avenue, etc.) _____ Libellé de voie _____

Lieu-dit / BP / Localité (si différente de la commune) _____ Tél. portable (recommandé) _____

Code postal _____ Commune _____ Miel (recommandé) _____

Dans le cas de multi-propriété, veuillez indiquer le nombre de personnes titulaires du certificat d'immatriculation

Co-titulaire

le cas échéant NOM DE NAISSANCE et PRÉNOM ou RAISON SOCIALE _____ NOM D'USAGE (facultatif) : nom d'époux (se) _____ N° SIRET, le cas échéant _____

Giải pháp dùng dịch vụ trực
tuyến (truy cập trang service-
public.fr)

13750*07 - DEMANDE DE CERTIFICAT D'IMMATRICULATION D'UN
VÉHICULE

Ce service vous permet de compléter automatiquement le formulaire Cerfa 13750*07 en renseignant les informations ci-dessous. Une fois la saisie effectuée, vous pourrez alors télécharger le formulaire Cerfa renseigné. Vous pouvez sinon télécharger un exemplaire vierge en cliquant ici et le compléter de manière manuscrite.

Ce formulaire dispose d'une notice explicative que vous pouvez télécharger en cliquant ici

1 Véhicule 2 Titulaire 3 Le loueur et le locataire 4 Validation

Les champs marqués d'un * sont obligatoires.

Le motif de la demande

Sélectionner la raison correspondante _____

Le véhicule

Numéro d'immatriculation actuel (A) : _____

Date d'achat, le cas échéant (JJ/MM/AAAA) : _____

Date de certificat actuel (JJ/MM/AAAA) (I) : _____

Date de 1^{re} immatriculation (JJ/MM/AAAA) (B) : _____

Numéro de formule du certificat d'immatriculation : _____

Marque (D.1) : _____

Dénomination commerciale (D.3) : _____

Type variante version (D.2) : _____

CERFA hoặc quy trình thủ tục

Ví dụ về xin cấp giấy phép xây dựng nhà ở

Giải pháp: “tôi không có sự lựa chọn nhưng tôi được hỗ trợ trực tuyến”

trang service-public.fr cập nhật các thông báo và điều hướng người dùng tới địa chỉ của các cơ quan có thẩm quyền)

Demande de permis de construire pour une maison individuelle et/ou ses annexes (PCMI) (Formulaire 13406*09)

Ministère chargé de l'urbanisme - Cerfa n° 13406*09
Permet d'agrandir ou de construire une maison individuelle ou ses annexes (ou de réaliser des travaux de démolition pour reconstruction).
Depuis le 1^{er} janvier 2022, vous pouvez déposer votre demande par voie dématérialisée. Vous devez contacter votre mairie pour connaître les modalités de transmission de votre dossier. Il peut aussi être déposé ou envoyé par courrier [RUE](#) à la mairie.

À savoir
Pour vous aider à constituer votre dossier de demande de permis de construire, vous pouvez utiliser une assistance à votre demande d'autorisation d'urbanisme.



Vérifié le 25 février 2022 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

À qui transmettre ce formulaire ?

Quelle est votre ville ou code postal ?

Exemple : Sainte-Cécile-Vigoris ou 95200

Consulter la notice en ligne

Formulaires annexes (Facultatifs)

Pour toute explication, consulter les fiches pratiques :

- Doit-on obtenir une autorisation d'urbanisme pour construire une cave ?
- Installation d'annexes extérieures dans son jardin
- Installation ou construction d'une piscine privée
- Permis de construire
- Permis de construire, déclaration préalable... Qui peut déposer une demande ?
- Permis de démolir

Besoin d'aide ? Un problème ? →

The image shows a stack of Cerfa forms for a building permit application. The top form is the main application form, titled "Demande de Permis de construire pour une maison individuelle et/ou ses annexes comprenant ou non des démolitions". It includes fields for the applicant's name, address, and contact information, as well as a section for the project details. A red arrow points to the number "1/13" in the top right corner of the form, indicating it is the first page of a 13-page document. The form also features the Cerfa logo and the number "N° 13406*09".

Khung pháp lý

Nghị định số 98-1083 ngày 2/12/1998 về đơn giản hóa thủ tục hành chính

Điều. 1

Mỗi Bộ xây dựng chương trình năm về đơn giản hóa các thủ tục hành chính. Bộ trưởng bổ nhiệm một cán bộ công chức là một trong số những người đứng đầu cơ quan, đơn vị thuộc Bộ để chịu trách nhiệm giám sát việc thực hiện chương trình này. Cán bộ này đồng thời là đầu mối liên lạc của Người bảo vệ quyền.

Các cơ quan hành chính nhà nước gửi cho Cơ quan liên Bộ về chuyển đổi quản lý công (DITP) các dự thảo mẫu đơn tờ khai mà họ xây dựng, cũng như những mẫu do các đơn vị trực thuộc của họ xây dựng. DITP giám sát tính đồng nhất, chuẩn hóa và đơn giản hóa của những mẫu này

Các biểu mẫu được xem là phù hợp với nghị định này bất kể là kiểu trình bày hay dạng nào, bao gồm cả dạng điện tử, đều cho phép người dùng thực hiện một thủ tục hành chính

Điều. 3

Trước khi lưu hành rộng rãi, DITP chuẩn hóa các mẫu, đánh số hiệu cho mẫu. Sự công nhận hợp chuẩn này được áp dụng, nếu có, cho các công văn đi, văn bản thông báo và hướng dẫn kèm theo các biểu mẫu này, cũng như cho danh mục các giấy tờ chứng minh

DITP sẽ đánh giá mức độ cần thiết của thông tin và các giấy tờ chứng minh được yêu cầu liên quan đến thủ tục, phải đảm bảo rằng cơ quan quản lý phát hành biểu mẫu không yêu cầu người dùng cung cấp thông tin đã có hoặc có thể được một cơ quan quản lý khác cung cấp

DITP giám sát, hỗ trợ cho các bộ phận thiết kế biểu mẫu và thiết kế các thủ tục trực tuyến. Nếu muốn, chính quyền địa phương hoặc các cơ quan, đơn vị sự nghiệp của họ có thể yêu cầu DITP tư vấn về biểu mẫu và các thủ tục trực tuyến. DITP ban hành các khuyến nghị nhằm đảm bảo mục tiêu về chất lượng và tính đơn giản của các thủ tục hành chính

Khung pháp lý

Sắc lệnh số 2004-637 ngày 1 tháng 7 năm 2004

**Điều.
38**

Các biểu mẫu hành chính dù dạng giấy hay điện tử đều phải được công nhận hợp chuẩn theo các điều kiện quy định tại Nghị định.

Công nhận hợp chuẩn sẽ bị từ chối khi thông tin được yêu cầu không thực sự cần thiết để giải quyết hồ sơ yêu cầu của người dân hoặc trong trường hợp biểu mẫu không rõ ràng, dễ hiểu.

Các quy định của điều 38 được áp dụng cho

**Điều.
39**

a) các cơ quan hành chính Nhà nước cấp trung ương, các đơn vị hành chính trực thuộc, Bảo hiểm xã hội và các cơ quan khác có trách nhiệm quản lý dịch vụ hành chính công;

b) các chính quyền địa phương, đơn vị hành chính trực thuộc đối với các biểu mẫu hành chính liên quan đến việc phân bổ trợ cấp hoặc cấp phép hành chính theo quy định của pháp luật.

Đối với người dùng

Một số nguyên tắc chính (áp dụng đối với mẫu đơn tờ khai và thủ tục trực tuyến)



DEMANDE DE CERTIFICAT D'IMMATRICULATION D'UN VÉHICULE
Articles R1, 322-1 et suivants du code de la route
N° 13750*07

Vous devez cocher le cas correspondant :

Certificat Duplicata Correction Changement de domicile
 Changement d'état civil ou d'état matrimonial Changement des caractéristiques techniques du véhicule

VÉHICULE

(A) Numéro d'immatriculation actuel (B) Date de certificat actuel (C) Date de 1^{er} immatriculation

Numéro de formule du certificat d'immatriculation* du certificat d'immatriculation sous la mention « Certificat d'immatriculation »

Marque (D.1) Dénomination commerciale (D.3)

Type variante version (D.2)

Numéro d'identification du véhicule (E)

Genre national (F)

COULEUR DOMINANTE (Nouvelles cochenes les cases correspondantes)

Noir Jaune Gris
 Clair Marron Vert Blanc
 Rouge Bleu
 Foncé Orange Rouge

Numéro d'exploitation agricole, le cas échéant

Si véhicule pris en location, cocher le cas correspondant: Véhicule en location longue durée en location courte durée en cré

TITULAIRE

Personne physique ou entreprise individuelle Sexe : M F Personne morale

NOM DE NAISSANCE et PRÉNOM ou RAISON SOCIALE pour une personne morale NOM D'USAGE (seulement) (nom d'usage bar) N° SIRET, le cas échéant

Né(e) le / / à / /

Domicile

Étage / Escalier / Appartement / Intérieur / Résidence / Bâtiment

N° de la voie Extension (Str., Loc., ...), Type de voie (avenue, etc.) Libellé de voie

Localité / SP / Localité (si différente de la commune) (si portable (recommandé))

Commune (si recommandé)

Dans le cas de multi-proprété, veuillez indiquer le nombre de personnes titulaires du certificat d'immatriculation

Co-titulaire

NOM DE NAISSANCE et PRÉNOM ou RAISON SOCIALE NOM D'USAGE (seulement) (nom d'usage bar) N° SIRET, le cas échéant

LOUEUR (en cas de location ou crédit-bail)

Personne physique ou entreprise individuelle Sexe : M F Personne morale

NOM DE NAISSANCE et PRÉNOM ou RAISON SOCIALE pour une personne morale NOM D'USAGE

Étage / Escalier / Appartement / Intérieur / Résidence / Bâtiment

N° de la voie Extension (Str., Loc., ...), Type de voie (avenue, etc.) Libellé de voie

Localité / SP / Localité (si différente de la commune) (si portable (recommandé))

Commune (si recommandé)

LOCATAIRE (en cas de location longue durée ou crédit-bail)

Personne physique ou entreprise individuelle Sexe : M F Personne morale

NOM DE NAISSANCE et PRÉNOM ou RAISON SOCIALE pour une personne morale

Étage / Escalier / Appartement / Intérieur / Résidence / Bâtiment

N° de la voie Extension (Str., Loc., ...), Type de voie (avenue, etc.) Libellé de voie

Localité / SP / Localité (si différente de la commune) (si portable (recommandé))

Commune (si recommandé)

Code postal

Le titulaire (Si cochené en cas de crédit-bail)

Fait à : / / à : / /

Signature : / /

Le loueur (Si cochené en cas de crédit-bail)

Fait à : / / à : / /

Signature : / /

(Pour les sociétés, nom, qualité du signataire et adresse)

Je m'appuie sur la vérification de mes données personnelles à date fixe de / /

Le titulaire Le loueur

* La loi n° 2017-133 du 27 septembre 2017 relative à l'information, aux données et aux données, garantit un droit d'accès et de rectification des données.

13750*07 - DEMANDE DE CERTIFICAT D'IMMATRICULATION D'UN VÉHICULE

Ce service vous permet de compléter automatiquement le formulaire Cerfa 13750*07 en renseignant les informations ci-dessous. Une fois la saisie effectuée, vous pourrez alors télécharger le formulaire Cerfa renseigné. Vous pouvez sinon télécharger un exemplaire vierge en cliquant ici et le compléter de manière manuscrite.

Ce formulaire dispose d'une notice explicative que vous pouvez télécharger en cliquant ici

1 Véhicule 2 Titulaire 3 Le loueur et le locataire 4 Validation

Les champs marqués d'un * sont obligatoires.

Le motif de la demande

Sélectionner la raison correspondante

Le véhicule

Numéro d'immatriculation actuel (A):

Date d'achat, le cas échéant (JJMM/AAAA):

Date de certificat actuel (JJMM/AAAA) (0):

Date de 1^{er} immatriculation (JJMM/AAAA) (8):

Numéro de formule du certificat d'immatriculation:

Marque (D.1):

Dénomination commerciale (D.3):

Type variante version (D.2):

Numéro d'identification du véhicule (E):

Genre national (F):

Numéro d'exploitation agricole, le cas échéant:

Thích ứng với đối tượng người dùng: ngôn ngữ phù hợp với đối tượng liên quan

Thông báo cho người dùng về quy định pháp lý: đảm bảo cung cấp thông tin và khả năng tiếp cận các văn bản quy định dự kiến được áp dụng để giải quyết thủ tục hành chính.

Đồng hành cùng người dùng trong quá trình họ làm thủ tục: nên hướng dẫn người dùng tất cả các kênh làm thủ tục hành chính để họ dễ dàng tiếp cận thủ tục (trực tuyến, liên hệ trực tiếp, tại đó người dùng được chỉ dẫn thông tin hoặc được yêu cầu về hồ sơ tài liệu để làm thủ tục).

Chỉ yêu cầu thông tin cần thiết và vừa đủ: chỉ yêu cầu cung cấp thông tin hoặc giấy tờ chứng minh thực sự cần thiết để hoàn thành thủ tục và không yêu cầu những thông tin đã biết hoặc cơ quan có thể tự tìm được.

Đối với người dùng

Thế nào là mẫu đơn tờ khai tiêu chuẩn?

Yêu cầu đối với mẫu Cerfa :

TIÊU ĐỀ MẪU ĐƠN TỜ KHAI, BỘ LIÊN QUAN
(nếu cần thiết)

Nguyên tắc thích ứng: tiêu đề được chọn phải dễ hiểu đối với người điền mẫu đơn tờ khai

NÊU CÁC VĂN BẢN LUẬT, QUY ĐỊNH, CÁC THÔNG TƯ, VĂN BẢN HƯỚNG DẪN LIÊN QUAN

Nguyên tắc cung cấp thông tin: chỉ cho người điền mẫu đơn tờ khai tất cả các văn bản quy định để giúp xem xét yêu cầu của họ

TÊN CÁN BỘ HOẶC BỘ PHẬN CHỊU TRÁCH NHIỆM HƯỚNG DẪN THỦ TỤC
(Họ tên cán bộ hoặc tên của đơn vị, bộ phận phụ trách xử lý đơn yêu cầu, tên trang Web (nếu có), điện thoại, email)

Nguyên tắc hỗ trợ: giới thiệu cho người dùng tên cán bộ hoặc bộ phận xử lý yêu cầu, cán bộ hoặc bộ phận này có trách nhiệm hướng dẫn người dùng điền đơn; hướng dẫn người dùng làm thế nào để có được sự hỗ trợ về thủ tục

THÔNG TIN CỦA NGƯỜI LÀM ĐƠN YÊU CẦU
(giới tính, họ tên, tên gọi khi còn nhỏ, ngày sinh hoặc số BHXH, địa chỉ đã khai báo, số điện thoại / email)

Nguyên tắc về mức độ cần thiết của thông tin:

- chỉ yêu cầu các thông tin thực sự cần thiết cho việc giải quyết hồ sơ, tránh yêu cầu thông tin thừa một cách cố ý hoặc vô ý (ví dụ: ngày sinh và số BHXH).
- chỉ yêu cầu cung cấp thông tin liên quan đến việc xử lý đơn yêu cầu và sự vụ có liên quan.

THÔNG TIN CẦN THIẾT ĐỂ PHỤC VỤ GIẢI QUYẾT ĐƠN YÊU CẦU
(ví dụ: thông tin về thu nhập, về gia đình...)

Nguyên tắc hỗ trợ: chỉ rõ cho người điền đơn nơi mà họ có thể tìm thấy thông tin được yêu cầu, các giấy tờ chứng minh cần cung cấp.

Đơn giản hóa ngôn ngữ hành chính

Từ điển hành chính mới được dùng để đơn giản hóa các văn bản !



lexique réalisé par les Dictionnaires Le Robert sous l'autorité du Comité d'Orientation pour la Simplification du Langage Administratif (COSLA)

Các cán bộ biên soạn văn bản hành chính, người dùng, đại diện của người dùng và những người làm công tác xã hội nhận thấy rằng ngôn ngữ hành chính phức tạp, mang tính kỹ thuật gây khó khăn lớn cho việc hiểu ngôn ngữ này và thường dẫn đến những cuộc trao đổi không hiệu quả và gây khó chịu.

Từ điển hành chính nằm trong khuôn khổ chương trình nâng cao hiệu quả giao tiếp giữa cơ quan hành chính nhà nước và người dân, do Bộ Công vụ và Cải cách Nhà nước Pháp khởi xướng.

Chương trình nhằm 2 mục đích:

1. xác định các từ và cụm từ có thể gây ra các vấn đề về hiểu;
2. Thay thế bằng các từ và cụm từ đơn giản hơn nếu có thể, hoặc có mục giải thích từ ngữ trong các văn bản thông báo / công văn / hướng dẫn liên quan đến các thủ tục hành chính.

Khoảng hơn 2.000 từ và cụm từ hành chính đã được xác định để điều chỉnh, cải thiện trong các mẫu đơn tờ khai và văn bản chính thống.

APPOSER - ASSERTION

ex. : vous pouvez réaliser ces travaux, en application des articles 49 et 56 → vous pouvez faire ces travaux, comme le permettent les articles 49 et 56

♦ faire application de appliquer

ex. : il ne peut être fait application de l'article 5 → l'article 5 ne peut pas être appliqué

♦ porter application de

► essayez de reformuler :

ex. : le décret n° 70-708 du 31 juillet 1970 portant application de la loi du 3 janvier 1969 → le décret n° 70-708 du 31 juillet 1970 qui permet d'appliquer la loi du 3 janvier 1969

apposer verbe avec complément mettre (un timbre) coller

♦ apposer sa signature signer

ex. : vous devez apposer votre signature sur chaque exemplaire → vous devez signer chaque exemplaire

apposition nom fém.

► essayez de reformuler :

ex. : après apposition de votre signature sur chaque exemplaire → après avoir signé chaque exemplaire

ex. : après apposition d'un timbre sur chaque enveloppe → après avoir collé un timbre sur chaque enveloppe

appréhender verbe avec complément

1 (un problème) comprendre, analyser

ex. : pour tenter d'appréhender ce problème → pour essayer de comprendre ou d'analyser ce problème

2 (par la police) arrêter

ex. : il a été appréhendé par la police → il

ex. : malgré ces conditions a priori défavorables → malgré ces conditions qui semblent défavorables à première vue

ex. : aucun fait ne permet, a priori, de signaler une illégalité → pour l'instant, aucun fait ne permet de signaler une illégalité

apurement nom masc. (d'une dette) paiement, remboursement

♦ plan d'apurement programme financier permettant de rembourser une dette.

apurer verbe avec complément (un impayé, une dette) payer (ce qui reste de), rembourser (ce qui reste de)

► ou essayez de reformuler :

ex. : afin de pouvoir apurer vos dettes → pour que vous puissiez payer ce que vous devez encore

arguer verbe avec complément indirect

♦ arguer de donner comme argument

ex. : vous pouvez arguer de l'incompétence de l'opérateur → vous pouvez donner comme argument l'incompétence de l'opérateur

♦ arguer du fait que donner comme argument que

ex. : vous arguez du fait que vous remplissez les conditions de l'article 12 pour... → vous donnez comme argument que vous remplissez les conditions de l'article 12 pour...

arrérages nom masc. pluriel argent versé régulièrement à une personne comme rente ou pension.

arrêt nom masc.

1 (décision) décision prise par une cour d'appel, une cour d'assises, la Cour de cas-

Đơn giản hóa các loại giấy tờ chứng minh

Các giấy tờ chứng minh có luôn thực sự cần thiết ?

Rất lâu trước khi số hóa hàng loạt các thủ tục, người ta băn khoăn về lí do yêu cầu cung cấp các giấy tờ chứng minh khi làm một thủ tục. Nói chung, chỉ những giấy tờ thực sự cần thiết cho việc kiểm tra hồ sơ và giấy tờ được xác nhận về pháp lý thì mới nên yêu cầu cung cấp, và cũng chỉ nên yêu cầu vào thời điểm thích hợp trong quá trình giải quyết thủ tục (Điều 38 Sắc lệnh số 2004-637 ngày 1 tháng 7 năm 2004, nghị định số 98-1083 ngày 3 tháng 12 năm 1998, thông tư ngày 1 tháng 10 năm 2001).

Một nguyên tắc được đặt ra là: nên tin tưởng người dùng càng nhiều càng tốt. Điều này giúp giảm số lượng giấy tờ chứng minh phải xuất trình khi nộp đơn yêu cầu giải quyết thủ tục, chỉ nên yêu cầu cung cấp giấy tờ chứng minh khi đơn của người dùng được chấp nhận hoặc khi cần kiểm tra.

Các loại giấy tờ chứng minh chính:

- **Giấy tờ chứng minh danh tính:** theo nghị định số 2000-1277 ngày 26 tháng 12 năm 2000, các cơ quan hành chính chấp nhận Giấy tờ tùy thân có dán ảnh của người dùng hoặc sổ hộ tịch (bản gốc hoặc bản sao để đọc). Chỉ yêu cầu bản sao hoặc trích lục giấy khai sinh trong trường hợp không có các giấy tờ trên
- **Giấy tờ chứng minh quốc tịch Pháp:** Chứng minh thư hoặc hộ chiếu
- **Giấy tờ cư trú của người nước ngoài:** giấy phép cư trú hợp lệ có thể được yêu cầu tùy thuộc vào hình thức liên quan và nếu có văn bản quy định liên quan. Công dân các nước thuộc liên minh EU và thuộc Khu vực Kinh tế Châu Âu (EEA) được hưởng điều khoản giống với công dân Pháp. Trong hầu hết các thủ tục, không có biện pháp hạn chế nào áp dụng cho họ, ngoại trừ những trường hợp được quy định trong một văn bản cụ thể.
- **Hóa đơn chứng từ của hộ gia đình (điện, nước, nộp thuế...):** nghị định ngày 26 tháng 12 năm 2000 không cho phép các cơ quan hành chính nhà nước yêu cầu người dùng xuất trình hóa đơn chứng từ hộ gia đình đối với các thủ tục thông thường. Chỉ cần bản khai của người dùng là đủ điều kiện. Có thể yêu loại giấy tờ này trong trường hợp nghi ngờ hoặc đối với một số thủ tục đặc biệt nhạy cảm, như cấp chứng minh nhân dân, hộ chiếu, giấy phép cư trú, đăng ký lãnh sự, giao sổ hộ tịch, đăng ký danh sách bầu cử, đăng ký nhập học và đăng ký xe .
- **Bảng cấp, trình độ đào tạo:** thông tin này chỉ được yêu cầu nếu nó liên quan trực tiếp đến thủ tục. Nếu có thể, chỉ cần tích vào ô trống khi khai thông tin.
- **Thu nhập:** Thông tin này chứng chỉ được yêu cầu khi có văn bản luật hoặc quy định yêu cầu rõ ràng. Các cơ quan hành chính giải quyết thủ tục có thể kiểm tra thu nhập hàng năm của người dùng với cơ quan thuế hoặc ASSÉDIC (Hiệp hội việc làm trong lĩnh vực sản xuất và kinh doanh).
- **Bản sao giấy tờ và công chứng:** theo các nghị định ngày 26 tháng 12 năm 2000 và ngày 1 tháng 10 năm 2001, các cơ quan hành chính chỉ có thể yêu cầu công chứng giấy tờ khi có văn bản quy định cho phép. Những trường hợp này rất hiếm. Chỉ yêu cầu xuất trình bản gốc nếu có nghi ngờ gian lận.

Đơn giản hóa các loại giấy tờ chứng minh

đối với thủ tục trực tuyến thì sao?



Đối với các mẫu đơn tờ khai trực tuyến, việc cung cấp giấy tờ chứng minh sẽ làm phức tạp thêm quá trình số hóa quy trình. Nếu giấy tờ chứng minh đã được yêu cầu trong thủ tục giấy thì có thể có những giải pháp sau:

1. **Không yêu cầu giấy tờ chứng minh vì giấy tờ này không có cơ sở pháp lý:** không vấn đề gì!
2. **không yêu cầu giấy tờ chứng minh khi nộp đơn nhưng thông tin liên quan nằm trong giấy tờ chứng minh sẽ được yêu cầu cung cấp tại chỗ:** Ví dụ: hóa đơn hộ gia đình được thay thế bằng mục địa chỉ cần điền trong mẫu tờ khai. Giải pháp này đặc biệt phù hợp khi giấy tờ chứng minh được yêu cầu là bản sao. Vì bản sao rất dễ làm giả nên giấy tờ chứng minh không có giá trị hơn nội dung của nó.
3. **không yêu cầu giấy tờ chứng minh khi nộp đơn nhưng sẽ được yêu cầu sau này khi cần kiểm tra:** không vấn đề gì
4. **không yêu cầu giấy tờ chứng minh khi nộp đơn nhưng sẽ được yêu cầu sau này :** ví dụ: để đăng ký tham gia một cuộc thi, giấy tờ chứng minh chỉ được yêu cầu nếu ứng viên đủ điều kiện tham gia thi. Tương tự đối với các doanh nghiệp khi tham gia đấu thầu
5. **không yêu cầu giấy tờ chứng minh trong quá trình thực hiện thủ tục,** nhưng thông tin cần thiết để giải quyết hồ sơ sẽ yêu cầu trực tiếp các cơ quan có thông tin này cung cấp (Chương trình “Hãy nói với chúng tôi 1 lần”):
6. **yêu cầu giấy tờ chứng minh dạng điện tử khi nộp đơn :** Người dùng phải cung cấp tài liệu scan. Điều này làm ảnh hưởng đến quá trình xử lý tự động của các cơ quan, làm giảm hiệu quả xử lý hồ sơ. Cần xem xét các cách đơn giản hóa khác đối với loại thủ tục này.
7. **Giấy tờ chứng minh buộc phải cung cấp quầy tiếp nhận tại chỗ và phải được cán bộ kiểm tra:** có thể gửi trực tuyến. Hồ sơ có thể được xử lý trước. Khi người dùng đến quầy, họ chỉ cần xuất trình các giấy tờ chứng minh là có thể làm xong thủ tục rất nhanh chóng. Vì vậy, thời gian chờ đợi của người dùng tại quầy sẽ giảm đáng kể nếu nhiều người gửi hồ sơ trực tuyến trước. Ví dụ, cách này được sử dụng cho thủ tục đăng ký xe đã qua sử dụng.

Trong mọi trường hợp, việc giảm bớt các giấy tờ chứng minh sẽ tạo thuận lợi cho việc số hóa mẫu đơn tờ khai và phát triển các dịch vụ trực tuyến. Đối với mỗi thủ tục, có thể phân tích, đánh giá mức độ đơn giản hóa mà không tạo ra rủi ro ảnh hưởng đến chất lượng của quá trình xử lý hồ sơ.

Chương trình Hãy nói với chúng tôi 1 lần

Khía cạnh pháp lý(1/2)



- Nguyên tắc chung về trao đổi thông tin giữa các cơ quan hành chính (L114-8): Các cơ quan hành chính trao đổi với nhau tất cả thông tin hoặc dữ liệu thực sự cần thiết để xử lý một đơn yêu cầu của người dùng hoặc một tờ khai của người dùng.
- Một sắc lệnh Hội đồng Nhà nước quy định các điều kiện trao đổi (L114-9): các cơ quan hành chính liên quan, lưu lịch sử trao đổi trong vòng 36 tháng, tuân thủ Bộ quy chuẩn đảm bảo an toàn thông tin RGS...
- Vì lí do bản chất hoặc do sự bất khả thi về mặt kỹ thuật, thông tin hoặc dữ liệu cần thiết để xử lý yêu cầu hoặc tờ khai của người dùng không thể thu thập được từ một cơ quan hành chính khác, thì cán bộ chịu trách nhiệm của cơ quan này phải trực tiếp gửi thông tin, dữ liệu cho cơ quan yêu cầu cung cấp.

Điều L. 113-12 CRPA đưa ra nguyên tắc “Hãy nói với chúng tôi 1 lần DLNUF” : *“Một người nộp đơn hoặc tờ khai liên quan đến một thủ tục theo Điều L. 114-9 thì không phải cung cấp thông tin hoặc dữ liệu mà người đó đã từng cung cấp cho cùng một cơ quan hoặc một cơ quan khác tham gia vào cùng một hệ thống trao đổi dữ liệu. »*

Điều L. 113-13 đưa ra nguyên tắc về danh mục các giấy tờ chứng minh mà người dùng không phải xuất trình khi việc trao đổi dữ liệu thực hiện được: *“Khi thông tin hoặc dữ liệu cần thiết để xử lý yêu đơn yêu cầu hoặc tờ khai của người dùng được cơ quan khác cung cấp, theo các điều kiện được quy định trong các điều L. 114-8 và L. 114-9, người dùng hoặc người đại diện của họ cần xác nhận tính chính xác của thông tin được khai. Xác nhận này thay cho giấy tờ chứng minh.*

Chương trình Hãy nói với chúng tôi 1 lần

Khía cạnh pháp lý(2/2)

Một Nghị định đã quy định danh mục các giấy tờ chứng minh mà người dùng không phải nộp

- Các doanh nghiệp và tổ chức phi lợi nhuận không phải xuất trình các giấy tờ dưới đây khi làm thủ tục đầu thầu :
 - 1 ° Giấy chứng nhận nộp thuế [...];
 - 2 ° Bản khai lợi nhuận sản xuất và kinh doanh [...];
 - 3 ° Bản khai lợi nhuận phi thương mại [...];
 - 4 ° Bản khai lợi nhuận từ khai thác nông nghiệp [...];
 - 5 ° Bản khai kết quả chịu thuế doanh thu;
 - 6 ° Các khai báo quy định tại Điều 223 U của Nghị định;
 - 7 ° Bản trích lục Giấy phép kinh doanh, Giấy phép hoạt động;
 - 8 ° Chứng nhận nộp BHXH ;
 - 9 ° Chứng chỉ nhà thầu thi công công trình công cộng;
 - 10 ° Giấy chứng nhận người sử dụng lao động tuân thủ quy định về sử dụng lao động khuyết tật [...].
- Các cá nhân không phải xuất trình các giấy tờ dưới đây khi yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính:
 - 1 ° Thông báo nộp thuế thu nhập;
 - 2 ° Giấy xác nhận hưởng trợ cấp do cơ quan bảo hiểm xã hội cấp;
 - 3 ° Thông tin định danh, khi dịch vụ trực tuyến của cơ quan hành chính kết nối với hệ thống "FranceConnect".

Chữ ký có cản trở quá trình số hóa?

Không giống như ngân hàng, các cơ quan hành chính không có chữ ký mẫu của người dùng để kiểm tra đối chứng. Ngoài ra, trừ những trường hợp cần đảm bảo tính hợp lệ của thủ tục thì chữ ký chỉ đóng vai trò là bằng chứng. Do đó, có thể xem xét loại bỏ yêu cầu về chữ ký trong hầu hết các thủ tục trực tuyến mà không sợ gặp rủi ro pháp lý.

Nếu trong luật dân sự, chữ ký chủ yếu thể hiện sự đồng ý của các bên tham gia nghĩa vụ hợp đồng hay thỏa thuận, thì các thủ tục hành chính lại không phải là loại giao dịch hợp đồng. Vì bằng chứng trong luật hành chính là miễn phí và có thể được cung cấp bằng bất kỳ phương tiện nào, nên các phương tiện kỹ thuật dùng riêng cho dịch vụ trực tuyến có thể đáp ứng được các yêu cầu về bằng chứng (truy vết, xác định bên phát hành, thời gian...).

Như vậy, các điều khoản sử dụng dịch vụ trực tuyến "máy chủ của mẫu đơn tờ khai" (chúng tôi sẽ nói về SUP trong bài trình bày này) liên quan đến người dùng theo Điều 4 của Pháp lệnh số 2005-1516 ngày 8 tháng 12 năm 2005, quy định rằng việc duyệt và gửi mẫu đơn tờ khai trực tuyến tương đương với chữ ký.

Một mẫu đơn tờ khai yêu cầu phải có chữ ký của người làm đơn. Điều này có cản trở quá trình số hóa mẫu đơn này không?

Xin nhắc lại, chữ ký viết tay có ích thực sự khi nó được cơ quan xử lý hồ sơ xác minh thực sự. Trong phần lớn các trường hợp, việc xác minh này không được thực hiện và vì thế việc yêu cầu chữ ký viết tay cũng không làm cho quy trình thủ tục được đảm bảo an toàn hơn.

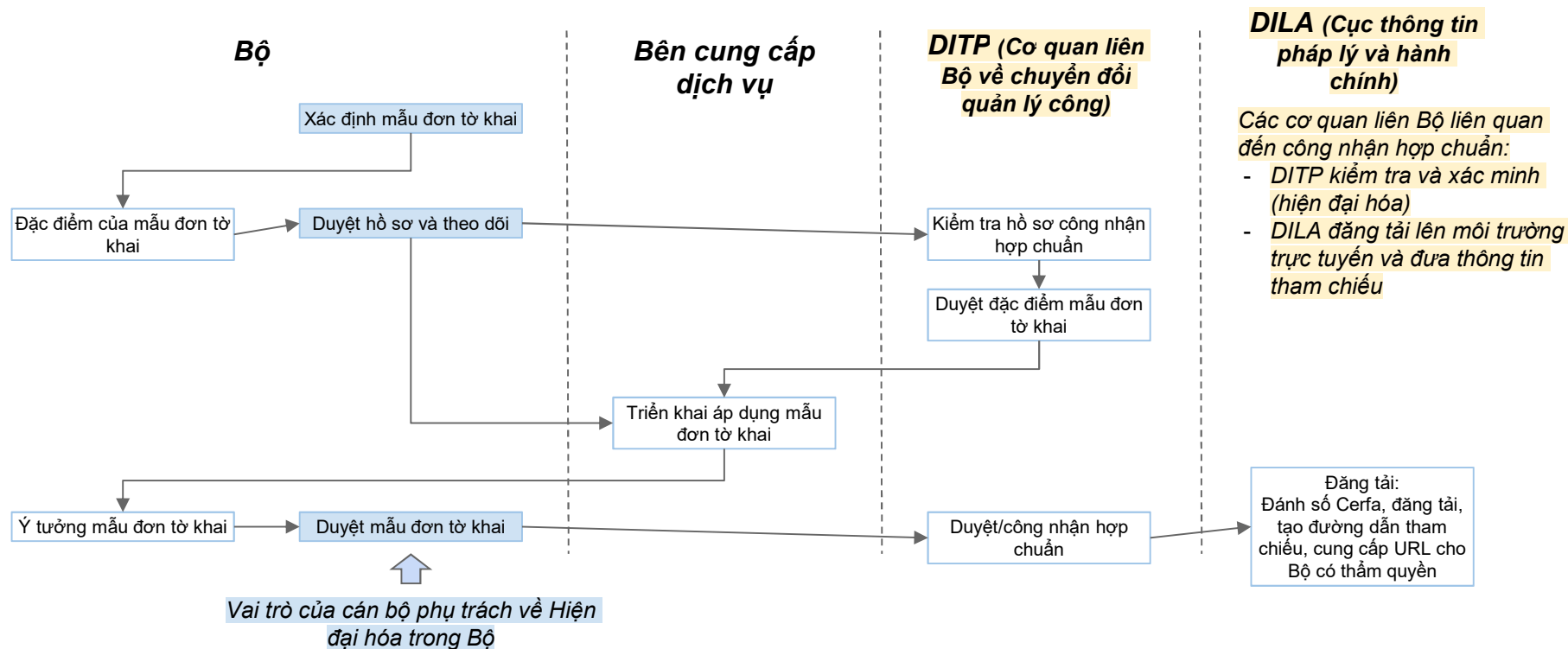
Do đó, đối với môi trường trực tuyến, có thể tham khảo một số giải pháp sau về vấn đề chữ ký:

1. người dùng thể hiện sự đồng ý của mình và cam kết bằng danh dự của mình về tính chính xác của thông tin được cung cấp bằng cách đánh dấu vào ô khi gửi đơn yêu cầu của mình. Ngoài ra, địa chỉ IP của trạm mà người dùng sử dụng sẽ được lưu và có thể được sử dụng nếu việc gửi yêu cầu có tranh chấp về sau. (Hình thức này áp dụng cho tất cả các mẫu đơn tờ khai)
2. người dùng được hỏi một hoặc vài thông tin cá nhân. Tính chính xác của thông tin này giúp chắc chắn về danh tính của người làm đơn.
3. chữ ký viết tay hoặc việc xác thực trực diện có thể sẽ được yêu cầu sau này trong quá trình làm thủ tục.
4. gửi mẫu đơn tờ khai có thể được thực hiện trên Cổng điện tử yêu cầu xác thực
5. chữ ký điện tử được yêu cầu (máy chủ mẫu đơn tờ khai cung cấp khả năng này)

Quy trình công nhận hợp chuẩn mẫu đơn tờ khai

Áp dụng phương thức kiểm tra tập trung để đảm bảo sự thống nhất của mẫu đơn tờ khai

Trong bối cảnh số hóa thủ tục, quy trình công nhận hợp chuẩn mẫu đơn tờ khai chỉ được thực hiện từ năm 2006 thông qua phương thức “Công nhận hợp chuẩn mẫu đơn tờ khai trực tuyến” có sẵn trên mục “Cổng đối tác” của cổng thông tin quốc gia. Quy trình xử lý và tương tác giữa các đơn vị liên quan được thể hiện trong sơ đồ như sau:



Các nguyên tắc công nhận hợp chuẩn chính

Thông tin chi tiết dành cho tất cả các cơ quan hành chính nhà nước



Khi triển khai máy chủ ban hành duy nhất (SUP, năm 2009), một số nguyên tắc chính đã được nhắc lại cho các các cơ quan hành chính:

1. **Cục hiện đại hóa quản lý công SGMAP (nay là DITP) chịu trách nhiệm công nhận hợp chuẩn**

Nhiệm vụ công nhận hợp chuẩn là kiểm tra chất lượng của mẫu đơn tờ khai, nhiệm vụ này được giao cho Vụ Dự án của Tổng cục Hiện đại hóa Nhà nước. Thủ tục liên quan đến "tất cả các tài liệu, bao gồm tài liệu dạng điện tử, cho phép người dùng thực hiện một thủ tục hành chính". Điều 38 của Pháp lệnh số 2004-637 ngày 1 tháng 7 năm 2004 bổ sung rằng "công nhận hợp chuẩn có thể bị từ chối khi tất cả thông tin được yêu cầu không cần thiết cho việc xử lý hồ sơ hoặc trong trường hợp mẫu đơn tờ khai không rõ ràng".

1. **Thủ tục công nhận hợp chuẩn dựa vào sự phối hợp chặt chẽ giữa SGMAP (DITP) và tất cả các cơ quan hành chính nhà nước**

Vụ Dự án của SGMAP chịu trách nhiệm "đảm bảo tính đồng bộ, thống nhất và đơn giản hóa", "đánh giá mức độ cần thiết của thông tin và các giấy tờ chứng minh mà người dùng được yêu cầu cung cấp liên quan đến thủ tục", "đảm bảo rằng cơ quan phát hành mẫu đơn tờ khai không yêu cầu người dùng cung cấp thông tin đã có hoặc có thể được cơ quan cung cấp khác ". Mọi yêu cầu công nhận hợp chuẩn mới đều phải được gắn thông tin tham chiếu trên trang web ban hành duy nhất (SUP). Mục tiêu là đảm bảo tính duy nhất của phiên bản mẫu đơn tờ khai trực tuyến để cho phép theo dõi thường xuyên mức độ sử dụng thực tế của chúng và tránh sự tồn tại đồng thời của các phiên bản khác nhau. Để hạn chế sự phổ biến các mẫu đơn tờ khai, trong quá trình công nhận hợp chuẩn, SGMAP đảm bảo việc áp dụng nguyên tắc theo đó khi biểu mẫu mới được tạo ra thì biểu mẫu hiện hành phải được loại bỏ, theo luật không đổi. Và tất cả các Bộ được yêu cầu kiểm tra kho mẫu đơn tờ khai của mình để loại bỏ tất cả những yếu tố liên quan đến các thủ tục bị bãi bỏ. Hơn nữa, nếu đó là một sửa đổi nhỏ, chẳng hạn như thay đổi dấu tem của Bộ, thì phải xin công nhận hợp chuẩn. Để người dùng luôn có thể sử dụng phiên bản mới nhất của biểu mẫu trên trang "Service-Public.fr" và trên cổng thông tin của Bộ, các Bộ có trách nhiệm gửi SGMAP phiên bản cập nhật sẽ được đăng tải trên SUP

1. **Một số nguyên tắc thông thường cần được tuân thủ:**

- a. Đòi hỏi một khung pháp lý rõ ràng về mẫu đơn tờ khai
- b. Quy trình thủ tục phù hợp với đối tượng yêu cầu
- c. Mẫu đơn tờ khai dễ hiểu
- d. Mẫu đơn tờ khai phải giúp cho đối thoại giữa cơ quan hành chính và người dùng được dễ dàng

Đối với cơ quan hành chính

Vấn đề về hợp lý hóa và tính hiệu quả

Nhắc lại các điều kiện công nhận hợp chuẩn của cơ quan phụ trách (DGME, SGMAP, DITP, v.v.):

- **Lưu trữ trên trang web ban hành duy nhất:** đây là một máy chủ lưu trữ tất cả các mẫu đơn tờ khai đã được công nhận hợp chuẩn, bất kể là hình thức sử dụng như thế nào (có thể tải về / có thể điền trực tuyến và có tính tương tác / có thể được nộp trực tiếp bằng đường điện tử)
- **áp dụng nguyên tắc: 1 mẫu được tạo = 1 mẫu bị loại bỏ,** theo luật không đổi

Trong mọi trường hợp, thủ tục công nhận hợp chuẩn một mẫu đơn tờ khai được thực hiện như sau:

- Đánh số CERFA,
- Cập nhật mẫu đơn tờ khai và phụ lục đính kèm,
- Đăng tải lên trang ban hành duy nhất SUP,
- Gửi đường link liên kết URL SUP và hình ảnh của mẫu đơn tờ khai và các phụ lục tới Bộ liên quan và Cục Thông tin Pháp lý và Hành chính (DILA) để đăng trên cổng thông tin của Bộ và trên trang Service-Public.fr (trang web cổng thông tin quốc gia được duy trì và lưu trữ bởi DILA).

Các trường hợp công nhận hợp chuẩn khác nhau được tính đến. Mẫu đơn tờ khai được gửi cho DITP để xem xét, DITP sẽ gửi ý kiến của mình cho Bộ liên quan.

Trong trường hợp biên soạn lại, sẽ công nhận hợp chuẩn khi mẫu đơn tờ khai (MĐTK) được sửa đổi.

1. MĐTK mới: không có thông báo/ có thông báo đi kèm/ có thông báo không đi kèm
2. MĐTK mới với một số thông báo: hiện hành và được công nhận hợp chuẩn / mới
3. MĐTK mới với một thông báo chung cho một số biểu mẫu: hiện hành / mới
4. Các MĐTK có sự liên quan với nhau (cùng một thủ tục hành chính)
5. MĐTK liên quan tới các MĐTK hiện hành khác
6. Thay đổi một MĐTK: thay đổi đáng kể / không đáng kể (ví dụ: logo)
7. MĐTK được phổ biến và không được công nhận hợp chuẩn (về nguyên tắc, không nên để xảy ra tình trạng này)
8. Thủ tục trực tuyến tương ứng với một MĐTK được công nhận hợp chuẩn
9. Thủ tục trực tuyến không tương ứng với một MĐTK được công nhận hợp chuẩn
10. Thủ tục trực tuyến được phổ biến và không được công nhận hợp chuẩn (về nguyên tắc, không nên để xảy ra tình trạng này)
11. Dịch vụ trực tuyến (điều này không nằm trong phạm vi quy định của công nhận hợp chuẩn)
12. MĐTK nội bộ cho các cơ quan hành chính hoặc các đơn vị trực thuộc của họ
13. MĐTK của các chính quyền địa phương (được quy định trong pháp lệnh 2004-637 nhưng nghị định thi hành chưa được ban hành)
14. MĐTK của một tổ chức tư nhân

Kinh nghiệm quy định về đồ họa cho mẫu đơn tờ khai

Lợi ích khi chia sẻ điều lệ về đồ họa!



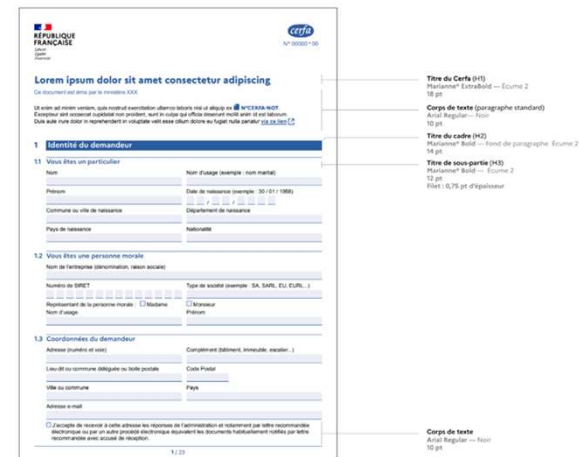
Điều lệ về đồ họa cho các biểu mẫu góp phần xây dựng thương hiệu của Nhà nước!

Biểu mẫu là một trong những điểm tiếp xúc chính giữa người sử dụng dịch vụ công và cơ quan hành chính. Tính năng dễ hiểu, dễ truy cập của biểu mẫu là yếu tố quan trọng đảm bảo tạo ra các thủ tục hành chính đơn giản và hiệu quả.

Hơn bao giờ hết, áp dụng khung quy định đồ họa mới, nhất quán và tinh gọn là một cơ hội để thiết kế các tài liệu biểu mẫu:

- dễ chịu hơn;
- phù hợp hơn với nhu cầu của một số đối tượng;
- Giúp người dân hiểu hơn về công tác quản lý công

Ngoài ra, cần chú ý đến việc đơn giản hóa ngôn ngữ trong biểu mẫu và thủ tục hành chính.



Các điểm cần lưu ý của Điều lệ đồ họa:

- **Định dạng và lề** - Cấu trúc của biểu mẫu
- **Typography (cách thiết kế)** – Trình độ đọc hiểu
- **Trình bày trang** - Cột và Trường thông tin
- **Màu sắc và biểu tượng** – Chọn và gam màu
- **Bảng**
- **Chú ý** - Cấu trúc và định dạng đoạn

10 nguyên tắc của một thủ tục trực tuyến

Thủ tục trực tuyến là tương lai của CERFA...!

Một thủ tục trực tuyến tiêu chuẩn...

1. dễ tìm, đơn giản và thông suốt
2. sử dụng ngôn ngữ rõ ràng và cụ thể
3. là thủ tục chính thức và dễ nhận thấy
4. hỗ trợ người dùng
5. tuân thủ các quy tắc kỹ thuật
6. không yêu cầu cung cấp thông tin mà cơ quan đã biết
7. hoạt động với sự minh bạch
8. có người hướng dẫn đồng hành, là người hiểu nhu cầu của người dùng
9. cho phép xử lý và theo dõi hồ sơ hoàn toàn trực tuyến
10. liên tục được cải thiện

Vào tháng 7 năm 2017, lấy cảm hứng từ khu vực tư nhân, Ủy Ban Hiện đại hóa Hành động Công (SGMAP) đã ban hành 10 nguyên tắc cho thủ tục trực tuyến mẫu, được áp dụng cho tất cả các cơ quan hành chính nhà nước: Thuế, Bộ Nội vụ, CNAV, URSSAF, tòa thị chính thành phố, v.v. Do đó, người ta làm việc với tất cả các bộ phận, vị trí liên quan đến phát triển thủ tục trực tuyến ở các cơ quan: quan hệ với người dùng, thiết kế dịch vụ trực tuyến, trưởng dự án, CNTT, phát triển ứng dụng...

10 nguyên tắc cũng đáp ứng vấn đề về tiêu chuẩn hóa chất lượng dịch vụ. Người dùng coi cơ quan hành chính là một nơi biết tất cả. Do đó, cần phải đặt mình vào vị trí của người dùng và cung cấp cho họ dịch vụ đồng đều về chất lượng.

Các buổi thiết kế nhóm về chủ đề này đã làm nổi lên những điểm chính:

- chọn cụ thể các thuật ngữ và nhóm từ được dùng cho biểu mẫu là một tiêu chí mạnh: tăng độ phức tạp về công nghệ cho việc sử dụng "thuật ngữ hành chính" có nguy cơ mất tất cả người dùng
- hiện đại hóa nền hành chính bằng công nghệ số phải chú ý đến sự chia rẽ do công nghệ số gây ra (một số người dùng vẫn không thoải mái với công nghệ số)

Ở góc độ này, điều hành dịch vụ công là một trong những công cụ chủ yếu của đơn giản hóa hành chính bằng công nghệ số; điều này dựa trên kỹ năng đa ngành đảm bảo "chất lượng web", như kỹ năng UX trải nghiệm người dùng, lựa chọn và giám sát dữ liệu sử dụng...

Lưu ý: tất nhiên cần đảm bảo rằng áp dụng thủ tục trực tuyến phải nhất quán với thủ tục giấy (tiếp nhận tại quầy). Do đó, cần phải đào tạo các đội ngũ cán bộ tiếp nhận hồ sơ (dù là trực tiếp hay trực tuyến) để sao cho họ có khả năng cung cấp thông tin đồng nhất đến người dùng.

Công tác rà soát trước khi thực hiện chuyển đổi

Đánh giá hiện trạng



Trong chiến lược hiện đại hóa của Pháp, công việc bắt đầu với việc kiểm kê khá đầy đủ các “biểu mẫu” để biết về hiện trạng và đánh giá quy mô của dự án chuyển đổi. Hơn 3.000 biểu mẫu đã được kiểm kê trong các cơ quan hành chính. Có thể xem xét áp dụng phương pháp mang tính “cơ hội” hơn dựa trên các biểu mẫu được sử dụng nhiều nhất.

| 1 | Número Cerfa | Titre du formulaire | Domaine émetteur | Url du formulaire | Mot cle |
|------|--------------|---|--------------------|---|---|
| 2 | 1299701 | Certificat de vaccination - 1 formulaire (à insérer obligatoirement au carnet de santé mais pouvant être détaché) | Action sociale | NP MEL - (Carnet) | Naissance#Santé |
| 3 | 1299701 | Premier certificat de santé (à établir obligatoirement dans les 8 jours suivant la naissance) | Action sociale | | Certificat de santé#Naissance |
| 4 | 1299701 | Troisième certificat de santé (à établir obligatoirement au cours du 24ème mois) | Action sociale | | Certificat de santé#Naissance |
| 5 | 1299701 | Carnet de santé de l'enfant | Action sociale | NP MEL - (Carnet) | Naissance#Santé |
| 6 | 1299701 | Certificat de vaccination - 2 formulaire (à insérer obligatoirement au carnet de santé mais pouvant être détaché) | Action sociale | NP MEL - (Carnet) | Certificat de santé#Naissance |
| 7 | 1299701 | Quatrième certificat de santé (à établir obligatoirement au cours du 3ème mois) | Action sociale | | Naissance#Santé |
| 8 | 1143792 | Attestation de mise à disposition d'un logement et descriptif | Action sociale | http://www.social.gouv.fr/cerfa/etangers/attestation.pdf | Famille#Travailleur étranger#Habitation |
| 9 | 1143792 | Demande de rattachement familial (Ressortissants étrangers) | Action sociale | http://www.social.gouv.fr/cerfa/etangers/regroup.pdf | Famille#Regroupement#Resortissants étranger |
| 10 | 1143792 | Attestation de mise à disposition d'un logement et descriptif | Action sociale | www.social.gouv.fr/cerfa/etangers/attestation.pdf | Travailleur étranger#Famille#Habitation |
| 11 | 1231202 | Bulletin statistique d'inscription volontaire de la grossesse | Action sociale | NP MEL | IVG#Maternité#Prévention#Santé |
| 12 | 1238701 | Demande d'inscription à un concours | Action sociale | https://inscription.sante.gouv.fr/inscription/inscription.do | concoures#inscription |
| 13 | 1238701 | Teleprocédure - Demande d'inscription à un concours | Action sociale | | inscription#concoures |
| 14 | 1231201 | Bulletin statistique d'inscription volontaire de la grossesse | Action sociale | NP MEL | IVG#Maternité#Prévention#Santé |
| 15 | 1227801 | Etablissements de santé privés - Bordereau de facturation | Action sociale | | borderneau#facturation |
| 16 | 1229901 | Enregistrement des psychologues au répertoire ADEL | Action sociale | http://www.sante.gouv.fr/cerfa/rubrique2.htm | Psychologues |
| 17 | 1090702 | Enregistrement des médecins au répertoire ADEL | Action sociale | http://www.sante.gouv.fr/cerfa/ade/ade80496094.pdf | Affectation#Diplôme#Médecin |
| 18 | 1090702 | Enregistrement des sages-femmes au répertoire ADEL | Action sociale | http://www.sante.gouv.fr/cerfa/ade/ade80496091.pdf | Affectation#Diplôme#Sage-femme |
| 19 | 1090702 | Enregistrement des chirurgiens-dentistes au répertoire ADEL | Action sociale | http://www.sante.gouv.fr/cerfa/ade/ade80496093.pdf | Affectation#Diplôme#Diplôme |
| 20 | 1090702 | Enregistrement des pharmaciens au répertoire ADEL | Action sociale | http://www.sante.gouv.fr/cerfa/ade/ade80496095.pdf | Diplôme#Affectation#Pharmacie |
| 21 | 1229901 | Enregistrement des assistants de service social au répertoire A.D.E.L.I. | Action sociale | http://www.sante.gouv.fr/cerfa/ade/ade80496095.pdf | Assistant#Service social |
| 22 | 1195701 | Programme séjours de santé - Répertoire - Nord-Pas de Calais | Action sociale | http://www.sante.gouv.fr/cerfa/ade/ade80496095.pdf | Assistant#Service social |
| 23 | 1195701 | Contamination professionnelle VIH-VHC | Action sociale | http://www.cerfa.gouv.fr/serveur/vigueur/accueil11554a01.htm | Accident#Profession#Contamination#Santé |
| 24 | 1028702 | Matérialographe. Signalement d'un incident ou risque d'incident | Action sociale | http://www.sante.gouv.fr/cerfa/ds/po_med/amaterio20.pdf | Accident#Appareil#Prévention#Santé#Sécurité |
| 25 | 1132701 | Dossier de demande d'autorisation des établissements de santé ou d'organismes pour effectuer les activités de conservation, transformation, distribution et | Action sociale | | Organisme#Recherche#Santé#Sécurité |
| 26 | 1132701 | Dossier de déclaration des sites pharmaceutiques pour effectuer les activités de conservation, transformation de tissus d'origine humaine et dérivés destinés à | Action sociale | | Médicament#Organisme#Recherche#Santé#Sécurité |
| 27 | 1085702 | Fiche d'enregistrement EUDAMED - Certification des dispositifs médicaux | Action sociale | http://www.sante.gouv.fr/cerfa/edamed/enregis/am207.pdf | Appareil médical#Base de données#Fabrication |
| 28 | 1085702 | Fiche d'enregistrement EUDAMED - Personnes responsables de la mise sur le marché des dispositifs médicaux | Action sociale | http://www.cerfa.gouv.fr/serveur/vigueur/accueil110852a02.htm | Appareil médical#Base de données#Fabrication |
| 29 | 1078701 | Elimination des déchets d'amblyopie dentaire - Bordereau n°1 de prise en charge | Action sociale | http://www.sante.gouv.fr/cerfa/rubrique/html/L6 | Déchets#Dentiste |
| 30 | 1078701 | Elimination des déchets d'amblyopie dentaire - Bordereau n°2 de suivi | Action sociale | http://www.sante.gouv.fr/cerfa/dchets/kelim/bkot.pdf | Déchets#Dentiste |
| 2948 | 2145 | Formulaire à remplir par l'étranger candidat à la naturalisation ou à la réintégration dans la nationalité française relatif à un séjour à l'étranger | Travail-emploi | | Nature#Assommoir#Sortissant |
| 2949 | 2142 | Questionnaire à remplir par l'employeur | Travail-emploi | | Emploi#Travailleur étranger |
| 2950 | 1191909 | Certificat intentionnaire de vaccination | Travail-emploi | | Vaccination |
| 2951 | 1014110 | Remboursement forfaitaire aux exploitants agricoles non imposés à la taxe sur la valeur ajoutée - Année 2005 | Urbanisme logement | http://www.impots.gouv.fr/portail/dgi/public | Exploitation#TVA#Remboursement |
| 2952 | 1014110 | Déclaration fiscale des pensions et rentes viagères - Antérieurement pendant l'année 2005 | Urbanisme logement | http://www.impots.gouv.fr/portail/dgi/public | Revenu#Pension |
| 2953 | 1014110 | Etat des honoraires, vacations, commissions, courtages, ristournes et jets de présence, droits d'auteur et d'inventeur payés pendant l'année 2005 | Urbanisme logement | http://www.impots.gouv.fr/portail/dgi/public | Honoraires#Courtage |
| 2954 | 1007705 | Déclaration fiscale à soumettre par les employeurs à l'exception des employeurs relevant du régime général de sécurité sociale et produisant une DADS 1 - R | Urbanisme logement | http://www.impots.gouv.fr/portail/dgi/public | Employeur#Salaires |
| 2955 | 1007705 | Participation des salariés aux résultats de l'entreprise | Urbanisme logement | http://www.impots.gouv.fr/portail/dgi/public | Résultats#Participation |
| 2956 | 1005704 | Déclaration pour cause de décès des titres, sommes ou valeurs | Urbanisme logement | http://www.impots.gouv.fr/portail/dgi/public | Assurance#Décès#Valeur mobilière |
| 2957 | 1001708 | Taxe sur les salaires - Avis de régularisation | Urbanisme logement | http://www.impots.gouv.fr/portail/dgi/public | Assurance#Décès#Valeur mobilière |
| 2958 | 1018706 | Taxe sur la valeur ajoutée. Régime simplifié d'imposition. Procédure spéciale "exportateurs". Demande de remboursement de crédits de taxes. | Urbanisme logement | http://www.impots.gouv.fr/portail/dgi/public | Déclaration#TVA#Revenu |
| 3030 | 11216702 | Impôts locaux - Locaux commerciaux et biens divers | | http://www.impot.gouv.fr/portail/dgi/public | Impôts locaux |
| 3031 | 1127805 | Déclaration de don manuel | | http://www.impots.gouv.fr/portail/dgi/public/recherche | Don |
| 3032 | 1214902 | Etat des traitements, salaires, honoraires, vacations, commissions, courtages, etc... payés en 2003 - Administrations publiques, officiers et établissements publics, collectivités locales | | http://www.impots.gouv.fr/portail/dgi/public | Salaires |
| 3033 | 1160202 | Brevets d'invention, CCP, TPS, marques, dessins et modèles - Demande d'inscription au registre national d'un acte affectant la propriété ou la jouissance d'un dépôt | | http://www.cerfa.gouv.fr/serveur/vigueur/accueil11602a02.htm | Modèles#Registre#Propriété industrielle |
| 3034 | 1172902 | Marque de fabrique, de commerce ou de service - Déclaration de renouvellement | | http://www.cerfa.gouv.fr/serveur/vigueur/accueil11729a01.htm | Propriété industrielle |
| 3035 | 1160102 | Brevets d'invention, CCP, TPS, marques, dessins et modèles - Demande d'inscription au registre national d'une rectification | | http://www.cerfa.gouv.fr/serveur/vigueur/accueil11601a02.htm | Modèles#Registre#Propriété industrielle |
| 3036 | 1089903 | Déclaration modèle H2 - Impôts locaux - Locaux d'habitation et usage professionnel - Appartenance (et dépendances) situés dans un immeuble collectif | | http://www.impots.gouv.fr/portail/dgi/public/particuliers | Habitation#Taxes#Bureaux#Impôts locaux |
| 3037 | 1063703 | Demande de remboursement de TVA par un assujéti étranger - Répartition fiscale ponctuelle | | http://www.impots.gouv.fr/portail/dgi/public | Remboursement#TVA#Etranger |
| 3038 | 1191901 | Déclaration par un résident d'un compte ouvert hors de France | | http://www.impots.gouv.fr/portail/dgi/public | Banque#Compte bancaire#Centre de fiscalité étranger |
| 3039 | 1088702 | Demande d'inscription au registre national spécial des renseignements de logiciel | | http://www.impots.gouv.fr/serveur/vigueur/accueil1088702.pdf | Logiciel#Propriété industrielle |
| 3040 | 1191901 | Trouver le numéro de registre national spécial des renseignements de logiciel | | http://www.impots.gouv.fr/serveur/vigueur/accueil1088702.pdf | Revenu#Propriété industrielle#Registre |

Hướng dẫn công nhận hợp chuẩn

Để hỗ trợ các cơ quan đối tác

Ở Pháp, số hóa các dịch vụ và phổ biến việc số hóa các mẫu đơn tờ khai tạo cơ hội hiện đại hóa và đơn giản hóa các mẫu truyền thống – dạng giấy hoặc điện tử - trong mọi lĩnh vực. Các dịch vụ nhà nước đã tận dụng điều này để:

- cải thiện ngôn ngữ được sử dụng trong các mẫu đơn tờ khai,
- xem xét thứ tự và trình tự của các mục trong mẫu,
- hạn chế số lượng giấy tờ chứng minh.

Trên cơ sở đó, một hướng dẫn đã được xây dựng dành cho các cơ quan hành chính Pháp với bố cục như sau:

1. NGUYÊN TẮC BIÊN SOẠN MỘT MẪU ĐƠN TỜ KHAI
2. CÁC ĐIỂM CẦN ƯU TIÊN ÁP DỤNG
3. QUY TẮC GIẢI THÍCH MỘT MẪU ĐƠN TỜ KHAI
4. CÁC LOẠI MẪU ĐƠN TỜ KHAI KHÁC NHAU
5. GIẤY TỜ CHỨNG MINH
6. CHỮ KÝ TRONG CÁC MẪU ĐƠN TỜ KHAI ĐIỆN TỬ
7. QUY ĐỊNH VỀ ĐỒ HỌA
8. CÁC BƯỚC CHUYỂN ĐỔI TỪ MỘT MẪU ĐƠN TỜ KHAI SANG DẠNG CÓ THỂ TƯƠNG TÁC ĐƯỢC
9. PHIẾU TỰ ĐÁNH GIÁ MẪU ĐƠN TỜ KHAI

Buổi họp tiếp theo sẽ giới thiệu việc xây dựng một tài liệu hướng dẫn và phương pháp phù hợp với Việt Nam

Các câu hỏi cần đặt ra:

- tính hợp pháp
- Tính dễ hiểu
- sự "tương xứng"
- Cách viết câu hỏi
- công thái học (dạng giấy / dạng số)
- số hóa biểu mẫu
- đánh giá thủ tục trực tuyến / toàn bộ thủ tục

Khía cạnh kỹ thuật: máy chủ mẫu đơn tờ khai (SUP) một công nghệ được thay thế bởi các cơ chế mới



Đối tượng

Các mẫu đơn tờ khai được lưu trên SUP (được xây dựng bằng Adobe LiveCycle) và được xuất bản theo định dạng PDF. Trong điều kiện này, mẫu tờ khai có thể là “tĩnh-không tương tác được” hoặc “có thể sửa đổi được” (tương tác được) hoặc “có thể lưu chuyển được” tự động tới cơ quan liên quan. Do đó, một số mẫu tờ khai PDF cho phép nhập thông tin trực tiếp vào file PDF bằng công nghệ XFA (Kiến trúc biểu mẫu XML). Nhưng XFA đặt ra những lo ngại về khả năng kết nối liên thông đã được biết đến từ vài năm nay:

- Công nghệ này không được chuẩn hóa và không nằm trong tiêu chuẩn ISO 32000-1: 2008 xác định định dạng PDF (định dạng được khuyến nghị trong RGI-Bộ quy chuẩn chung về khả năng kết nối liên thông).
- Công nghệ này chỉ được định nghĩa trong tài liệu tiêu chuẩn kỹ thuật độc quyền của công ty Adobe.
- Chỉ có phần mềm đọc PDF của công ty Adobe, Adobe Reader thực hiện tất cả các chức năng XFA (kể từ phiên bản 8 có từ năm 2006).
- Các phiên bản cập nhật của Adobe Reader còn tồn tại đối với Windows, MacOS và Android, nhưng các hệ điều hành khác như GNU / Linux hoặc iOS bị loại bỏ.
- Các ứng dụng miễn phí (kết hợp tất cả các nền tảng) để đọc PDF thực hiện tiêu chuẩn ISO PDF, nhưng không phải là phần mở rộng XFA độc quyền của Adobe.

Tình trạng hiện nay

Trong số hàng nghìn mẫu tờ khai có thể truy cập trực tuyến từ trang service-public.fr :

- Dưới 280 mẫu tích hợp các chức năng kiểu XFA và do đó có thể không:
 - không sử dụng được cho người dùng có nền tảng GNU / Linux hoặc iOS
 - không thể sử dụng được cho người dùng có nền tảng Windows, MacOS và Android, nhưng sử dụng phần mềm đọc PDF miễn phí (như phần mềm được khuyến nghị ở cấp liên Bộ trong SILL)
- Không có biểu mẫu mới nào được bổ sung trên service-public.fr với công nghệ độc quyền này.

Chuyển đổi mẫu tờ khai sang dạng điện tử tương tác được

DILA, cơ quan quản lý trang service-public.fr đã bắt tay triển khai vào một chương trình lớn để cải tiến nền tảng dịch vụ trực tuyến của mình. Chương trình này có kế hoạch lâu dài là sẽ thay thế hoàn toàn các biểu mẫu dạng PDF bằng dạng điện tử trực tuyến tương tác được. Đây là công việc quan trọng cần có sự phối hợp của tất cả các bộ ngành liên quan.