

Phụ lục I

HƯỚNG DẪN TRIỂN KHAI THỰC HIỆN ĐỀ ÁN ĐỔI MỚI VIỆC THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

*(Ban hành kèm theo Công văn Số: /NPCP-KSTT ngày tháng 7 năm
2021 của Văn phòng Chính phủ)*

I. BỐI CẢNH THỰC HIỆN ĐỀ ÁN

Hiện nay, khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và Cách mạng công nghiệp lần thứ tư đang diễn biến rất nhanh, đột phá, tác động sâu rộng và đa chiều trên phạm vi toàn cầu và ngày càng trở thành nhân tố quyết định đối với năng lực cạnh tranh của mỗi quốc gia. Công nghệ số sẽ làm thay đổi phương thức quản lý nhà nước, mô hình sản xuất kinh doanh, tiêu dùng và đời sống văn hoá, xã hội. Vì vậy, trong báo cáo tổng kết thực hiện chiến lược phát triển kinh tế - xã hội 10 năm 2011 – 2020, xây dựng chiến lược phát triển kinh tế - xã hội 10 năm 2021 – 2030, Đảng ta xác định phải đổi mới tư duy và hành động, chủ động nắm bắt kịp thời, tận dụng hiệu quả các cơ hội của cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư gắn với quá trình hội nhập quốc tế để cơ cấu lại nền kinh tế, phát triển kinh tế số, xã hội số; nâng cao năng suất, chất lượng, hiệu quả và sức cạnh tranh. Trong đó, nhấn mạnh đến việc thực hiện chuyển đổi số trong quản trị quốc gia, quản lý nhà nước, sản xuất, kinh doanh, tổ chức xã hội; thực hiện chuyển đổi số trong tất cả các doanh nghiệp và các cơ quan nhà nước. Theo đó, phương hướng, nhiệm vụ, giải pháp của chiến lược phát triển kinh tế - xã hội 10 năm 2021-2030 nêu rõ “Thực hiện chuyển đổi số quốc gia một cách toàn diện để phát triển kinh tế số, xây dựng xã hội số. Phấn đấu đến năm 2030 hoàn thành xây dựng chính phủ số; đứng trong nhóm 50 quốc gia hàng đầu thế giới và xếp thứ ba trong khu vực ASEAN về chính phủ điện tử, kinh tế số”.

Đối với công tác giải quyết thủ tục hành chính (TTHC), thời gian vừa qua, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ đã rất quan tâm chỉ đạo và đạt được những kết quả rất đáng ghi nhận trong việc nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp, trong đó bao gồm việc đổi mới, nâng cao chất lượng thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông; đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC nhằm tạo chuyển biến trong mối quan hệ giữa nhà nước với tổ chức, công dân. Tuy nhiên, so với yêu cầu của Chiến lược phát triển kinh tế - xã hội 10 năm 2021-2030 của Đảng là phải nâng cao năng suất, chất

lượng, hiệu quả, thực hiện chuyển đổi số một cách sâu rộng, toàn diện trong tất cả các cơ quan nhà nước thì còn không ít thách thức, khó khăn, cụ thể là:

Một là, dữ liệu số còn chưa sẵn sàng để phục vụ thực hiện TTHC do việc số hóa, xây dựng các cơ sở dữ liệu (CSDL) hầu như còn độc lập với quy trình chuyên môn, nghiệp vụ, quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC. Trong đó, phần lớn cán bộ, công chức, viên chức, người lao động chưa coi hoạt động số hóa như là một phần trong thực hiện nhiệm vụ thường xuyên của mình, dẫn đến chưa thực sự thúc đẩy được nhân tố con người (công chức điện tử) là nhân tố tiên quyết của quá trình thực hiện thành công chuyển đổi số trong cơ quan nhà nước.

Bên cạnh đó, việc tiếp nhận, giải quyết TTHC (bao gồm cả quá trình chuyên môn, nghiệp vụ xử lý của cán bộ, công chức, viên chức) với vai trò vừa cung cấp thông tin đầu vào, vừa giúp phát hiện hoàn thiện, sử dụng, duy trì, phát triển các thông tin, dữ liệu số sẽ có tác động quyết định đến việc hình thành các CSDL sống, sạch, đủ và chính xác; quyết định đến việc thành công của quá trình số hóa trong cơ quan nhà nước.

Hai là, kết quả số hóa chưa gắn liền, phục vụ thực chất cho nâng cao chất lượng phục vụ, cắt giảm, đơn giản hóa TTHC, tăng năng suất lao động trong tiếp nhận, giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp. Trong đó, rào cản lớn nhất chính là vấn đề “cát cứ” thông tin, thiếu kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các CSDL quốc gia, hệ thống thông tin, CSDL chuyên ngành với Cổng Dịch vụ công Quốc gia, hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh phục vụ giải quyết TTHC. Vì vậy, việc giải quyết TTHC trên môi trường điện tử nếu chưa thật sự thuận lợi, đơn giản hơn so với phương thức truyền thống đặc biệt là khi các TTHC còn chưa liên thông để phục vụ theo phương thức cá thể hóa thì chưa thể thu hút được người dân, doanh nghiệp tham gia, dẫn đến khó hình thành công dân điện tử, doanh nghiệp điện tử để thúc đẩy phát triển kinh tế số, xã hội số.

Ba là, việc phân giao thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của nhiều TTHC theo địa giới hành chính sẽ không còn phù hợp với thời đại số khi thông tin, dữ liệu đã được quản lý, chia sẻ trên môi trường số giúp người, cấp, cơ quan có thẩm quyền có đủ căn cứ xử lý, ra quyết định mọi lúc, mọi nơi.

Bốn là, thành công của cải cách hành chính nói chung, cải cách TTHC nói riêng phụ thuộc rất lớn vào vai trò của người đứng đầu Bộ, ngành, địa phương. Trong đó, tính chủ động, sáng tạo trong tham mưu, đề xuất, tổ chức triển khai các mô hình, giải pháp mới đóng vai trò hết sức quan trọng trong

nâng cao năng suất, hiệu quả hoạt động, chất lượng phục vụ. Thực tế, thời gian qua, việc triển khai cải cách TTHC, chất lượng phục vụ của một số cơ quan, đơn vị còn hạn chế là do chưa phát huy được vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu, chưa có cơ chế tạo điều kiện để đẩy mạnh đổi mới, sáng tạo, chủ động trong triển khai các giải pháp, mô hình, sáng kiến cải cách, cắt giảm, đơn giản hóa các TTHC và huy động các nguồn lực xã hội tham gia vào quá trình đổi mới, tạo ra các dịch vụ công trực tuyến thông minh để giải quyết TTHC.

Cuối cùng, việc giám sát, đánh giá chất lượng giải quyết TTHC và đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đã được triển khai, tuy nhiên chưa hình thành được cơ chế giám sát, đánh giá việc giải quyết TTHC đồng bộ theo thời gian thực từ hệ thống một cửa các cấp dẫn đến chưa thật sự kịp thời cung cấp thông tin cho chỉ đạo, điều hành, nhất là xử lý kịp thời hạn chế, bất cập, các hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực.

Trong bối cảnh nêu trên, Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC được thực hiện sẽ là một giải pháp nhằm cụ thể hóa chiến lược, giải pháp, nhiệm vụ của Đảng về thực hiện chuyển đổi số, góp phần nâng cao năng suất lao động, chất lượng phục vụ, tạo cơ sở hình thành công chức điện tử, công dân điện tử, doanh nghiệp điện tử, thúc đẩy thực hiện thành công việc xây dựng Chính phủ số, nền kinh tế số, xã hội số.

II. KẾT QUẢ CẦN ĐẠT ĐƯỢC ĐẾN 2025

Mục tiêu tổng quát của Đề án là “Đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC theo hướng không phụ thuộc vào địa giới hành chính, gắn với số hóa và sử dụng kết quả số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, tăng năng suất lao động, góp phần hình thành công dân số, doanh nghiệp số trong xây dựng Chính phủ số, nền kinh tế số, xã hội số”. Trong đó, xét theo đối tượng thực hiện, đến 2025, Đề án cần đạt được một số kết quả cụ thể như sau:

1. Đối với người dân, doanh nghiệp

a) 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.

b) Được tiếp nhận, giải quyết TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính, trừ trường hợp TTHC yêu cầu phải kiểm tra thực địa, đánh giá, kiểm tra, thẩm định tại cơ sở.

c) Được tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC theo nhiều phương thức cá thể hóa phù hợp với nhu cầu của từng đối tượng thực hiện.

d) 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.

đ) Được trả và công nhận tính pháp lý của kết quả giải quyết TTHC ký số trong tất cả các giao dịch với cơ quan nhà nước.

e) Được giám sát, đánh giá, phản hồi trực tuyến quá trình tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả TTHC của các cơ quan nhà nước.

2. Đối với cơ quan nhà nước

a) Việc số hóa, xây dựng, duy trì, phát triển các CSDL là nhiệm vụ của các cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công.

b) Bộ phận Một cửa các cấp:

- Bộ phận Một cửa các cấp trở thành điểm đầu vào của quy trình số hóa và là nơi sử dụng kết quả số hóa để cắt giảm, đơn giản hóa hồ sơ, giấy tờ, trình tự, TTHC cho người dân, doanh nghiệp.

- Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh (*trên cơ sở hợp nhất Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh*) được kết nối, chia sẻ, liên thông dữ liệu với Cổng Dịch vụ công Quốc gia, các CSDL quốc gia, hệ thống thông tin, CSDL chuyên ngành phục vụ giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công theo sự điều phối, tổ chức theo mô hình thống nhất, thông suốt, hiệu quả.

- Việc liên thông giữa Bộ phận Một cửa và các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hoặc các cơ quan có liên quan được thực hiện hoàn toàn trên môi trường điện tử bảo đảm tối thiểu từ 80% trở lên hồ sơ giải quyết TTHC được luân chuyển trong nội bộ bằng phương thức điện tử để người sử dụng chỉ cần nhập dữ liệu tối đa một lần.

- 100% kết quả giải quyết TTHC đang còn hiệu lực được số hóa và kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ giải quyết TTHC.

- Tăng năng suất lao động trong tiếp nhận, giải quyết TTHC, cụ thể: Năng suất tiếp nhận hồ sơ trung bình của 01 nhân sự trực tại Bộ phận Một cửa trong 1 năm lên mức tối thiểu tại Bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ là 2.000 hồ sơ; địa phương: Thành phố trực thuộc Trung ương là 1.800 hồ sơ; tỉnh,

thành phố khác 1.600; vùng nông thôn 1.200 hồ sơ; vùng sâu, xa, đặc biệt khó khăn 800 hồ sơ.

- Giảm thời gian chờ đợi của người dân, doanh nghiệp xuống còn tối đa 15 phút/01 lượt giao dịch và thời gian tiếp nhận, xử lý hồ sơ tối thiểu 30 phút/01 hồ sơ vào năm 2025.

- Các Bộ phận Một cửa và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh được thiết kế bản sắc thương hiệu thống nhất toàn quốc.

c) Các nền tảng dùng chung (như: Thanh toán trực tuyến; xác thực, định danh; dữ liệu TTHC; phản ánh, kiến nghị;...) được xây dựng và sử dụng trên cơ sở chuẩn hóa thống nhất các bước, công đoạn của quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC đáp ứng yêu cầu số hóa, kết nối, chia sẻ dữ liệu và đảm bảo tiết kiệm, tránh lãng phí trong phát triển các hệ thống thông tin.

d) Tạo cơ chế để người đứng đầu bộ, ngành, địa phương chủ động tổ chức triển khai giải pháp, mô hình, sáng kiến cải cách, nâng cao năng suất, hiệu quả hoạt động, chất lượng giải quyết TTHC.

đ) Triển khai thực hiện cơ chế giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm nhận một số công đoạn trong quá trình tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC tại một số địa phương trên cơ sở đánh giá khả năng đáp ứng về cơ sở vật chất, nhân lực của cơ quan hành chính nhà nước và khả năng đảm nhận các nhiệm vụ của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích trong việc thực hiện các nhiệm vụ được giao.

e) Việc đánh giá chất lượng giải quyết TTHC được thực hiện theo thời gian thực trên cơ sở ứng dụng công nghệ mới cho phép điều hành chất lượng giải quyết TTHC kịp thời và hiệu quả.

III. MÔ HÌNH ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TRONG ĐỔI MỚI VIỆC THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG TRONG GIẢI QUYẾT TTHC

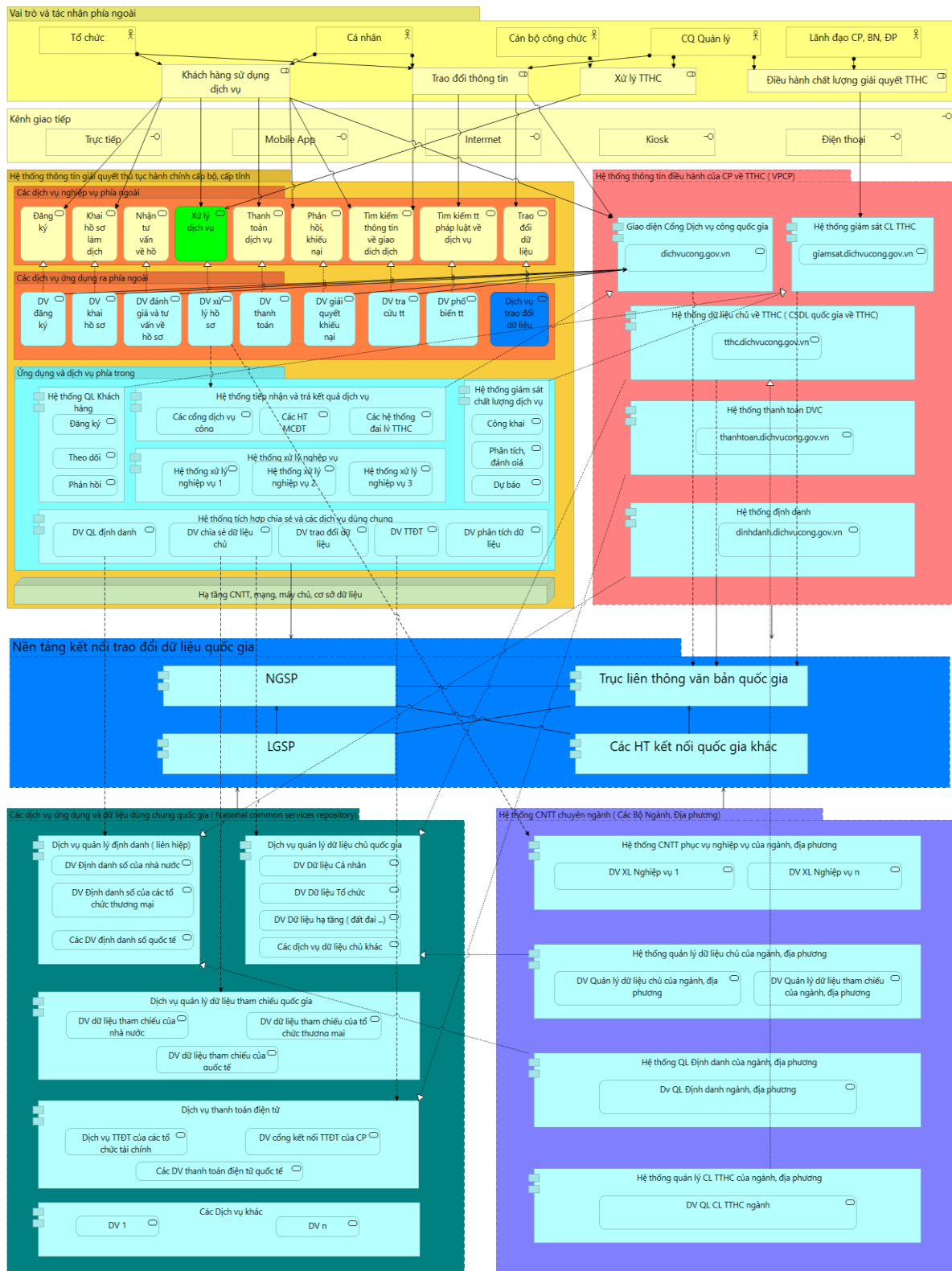
1. Mô hình ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) trong đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC

a) Mô tả các thành phần và mối quan hệ trong Mô hình

Để đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC theo hướng không phụ thuộc vào địa giới hành chính, gắn với số hóa và sử dụng kết quả số hóa hồ sơ giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC nhằm

nâng cao chất lượng phục vụ, tăng năng suất lao động, góp phần hình thành công dân số, doanh nghiệp số trong xây dựng Chính phủ số, nền kinh tế số, xã hội số, các bộ, ngành, địa phương cần thực hiện, áp dụng theo một mô hình thống nhất nhằm bảo đảm việc kết nối, chia sẻ thông tin giữa các Hệ thống. Trong đó, có sự kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh; Cổng dịch vụ công quốc gia; Hệ thống cung cấp dịch vụ công khác của các bộ, ngành và các CSDL quốc gia, CSDL chuyên ngành.

Mô hình kết nối gồm các thành phần sau (Hình 1):



Hình 1. Mô hình ứng dụng CNTT đổi mới cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC

(1) Đối tượng sử dụng và yêu cầu với hệ thống

Gồm 05 đối tượng sử dụng và 04 yêu cầu cụ thể như sau:

- Cá nhân, tổ chức có nhu cầu khai thác, trao đổi thông tin về TTHC; khách hàng sử dụng dịch vụ/Thực hiện TTHC;
- Cán bộ, công chức, cơ quan quản lý thực hiện tiếp nhận, xử lý hồ sơ TTHC.
- Các cơ quan quản lý trao đổi thông tin để giải quyết TTHC; tham gia tiếp nhận, giải quyết TTHC; tham gia điều hành chất lượng giải quyết TTHC..
- Lãnh đạo Chính phủ, Bộ, ngành, địa phương điều hành chất lượng xử lý TTHC qua Hệ thống thông tin điều hành của Chính phủ về TTHC (Công Dịch vụ công quốc gia).

(2) Kênh giao tiếp

Gồm các hình thức để các đối tượng sử dụng tương tác, làm việc theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông gồm:

- + Trực tiếp tại Bộ phận một cửa;
- + Trực tuyến qua Công Dịch vụ công quốc gia hoặc Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh;
- + Qua ứng dụng di động (Mobile App);
- + Qua Kiosk được bố trí tại Bộ phận một cửa hoặc các địa điểm khác theo tính toán, quyết định của các bộ, ngành, địa phương;
- + Qua điện thoại (như Tổng đài hỗ trợ).

(3) Hệ thống thông tin giải quyết, điều hành TTHC

Các yêu cầu của đối tượng sử dụng được thực hiện bởi Hệ thống thông tin giải quyết, điều hành TTHC gồm Hệ thống thông tin giải quyết cấp bộ, cấp tỉnh (HTTT giải quyết TTHC); Hệ thống thông tin điều hành của Chính phủ về TTHC (Công Dịch vụ công quốc gia).

(3.1) Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh: là một hệ thống duy nhất được thiết lập trên cơ sở hợp nhất Công dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh nhằm bảo đảm các chức năng, quy trình nghiệp vụ thống nhất đối với người sử dụng trong tìm hiểu, đăng ký, tiếp nhận, xử lý hồ sơ TTHC.

Hệ thống gồm 03 hợp phần được chuẩn hóa thành các dịch vụ tiêu chuẩn cụ thể như sau:

- Các nghiệp vụ và ứng dụng (chức năng) cung cấp cho người dân, doanh nghiệp, cán bộ, công chức (phía ngoài) được chuẩn hóa thành 09 nghiệp vụ, dịch vụ ứng dụng, cụ thể như sau: (1) Tìm kiếm thông tin về TTHC, quy định pháp luật; (2) Đăng ký tài khoản; (3) Khai báo hồ sơ; (4) Nhận tư vấn, hỗ trợ; (5) Xử lý hồ sơ; (6) Thanh toán phí, lệ phí TTHC; (7) Phản ánh, kiến nghị; (8) Tra cứu hồ sơ; (9) Trao đổi thông tin.

- Ứng dụng và dịch vụ nội bộ (backend) bao gồm:

+ Hệ thống quản lý khách hàng (người sử dụng);

+ Hệ thống tiếp nhận và trả kết quả dịch vụ;

+ Hệ thống xử lý nghiệp vụ;

+ Hệ thống giám sát chất lượng dịch vụ;

+ Hệ thống tích hợp, chia sẻ và các dịch vụ dùng chung: dịch vụ quản lý định danh, chia sẻ dữ liệu chủ, trao đổi dữ liệu, thanh toán điện tử, phân tích dữ liệu.

(3.2) Hệ thống thông tin điều hành của Chính phủ về TTHC

Hệ thống thông tin điều hành của Chính phủ về TTHC (Công Dịch vụ công quốc gia) là hệ thống đóng vai trò phục vụ quản lý, điều hành của Lãnh đạo Chính phủ, Lãnh đạo các bộ, ngành, địa phương và là hệ thống kết nối phục vụ cá nhân, tổ chức về TTHC, dịch vụ công.

Công Dịch vụ công quốc gia điều phối các kết nối giữa các hệ thống nhằm phục vụ cá nhân tổ chức về TTHC nhất quán trong đó:

- Bảo đảm việc liên kết danh tính của cá nhân, tổ chức tại bộ, ngành, địa phương với Công Dịch vụ công quốc gia thông qua hệ thống quản lý định danh số quốc gia theo mô hình liên hiệp và dịch vụ kết nối thanh toán điện tử.

- Hệ thống dữ liệu chủ quốc gia về TTHC: Tạo lập, đồng bộ, chia sẻ CSDL TTHC, kết nối danh mục các tài liệu quan trọng trên Kho dữ liệu tại các bộ, ngành, địa phương với Kho dữ liệu trên Công Dịch vụ công quốc gia và với hệ thống quản lý dữ liệu chủ quốc gia.

- Hệ thống giám sát chất lượng về thực hiện TTHC: Kết nối các dữ liệu giám sát tình hình thực hiện TTHC toàn quốc để phục vụ điều hành chất lượng TTHC của Lãnh đạo Chính phủ, lãnh đạo các bộ, ngành, địa phương.

Cụ thể, trong thời gian tới đây Cổng dịch vụ công quốc gia sẽ hoàn thiện, bổ sung một số các giao diện lập trình API (dịch vụ ứng dụng) để đáp ứng yêu cầu tích hợp, chia sẻ dữ liệu nhằm tái sử dụng các văn bản, hồ sơ đã có trên Hệ thống gồm:

- API danh mục giấy tờ;
- API về dữ liệu chủ TTHC (hoàn thiện, bổ sung trường Mã giấy tờ đối với thành phần hồ sơ và kết quả giải quyết TTHC của API đang kết nối, chia sẻ với các bộ, ngành, địa phương);
- API liên kết danh tính;
- API danh mục tài liệu trong Kho dữ liệu cá nhân, tổ chức;
- API danh mục tài liệu được chứng thực điện tử;
- API giám sát thực hiện TTHC;

Các tài liệu này, Văn phòng Chính phủ sẽ hướng dẫn trong thời gian tới đây.

(4) Nền tảng kết nối, trao đổi dữ liệu quốc gia

Các hệ thống trên được kết nối qua Nền tảng kết nối, trao đổi dữ liệu quốc gia. Đây là hệ thống phục vụ kết nối trao đổi dữ liệu toàn quốc, trong đó bao gồm Trục liên thông văn bản, hệ thống kết nối, liên thông các hệ thống thông tin ở Trung ương và địa phương (NGSP), nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu cấp Bộ, cấp tỉnh (LGSP) và các hệ thống trao đổi dữ liệu khác cho phép các cơ quan nhà nước trao đổi dữ liệu theo hướng dịch vụ dữ liệu một cách dễ dàng, nhanh chóng và an toàn bảo mật.

Các Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh được kết nối với Hệ thống thông tin điều hành của Chính phủ về TTHC (Cổng Dịch vụ công quốc gia) thông qua Trục liên thông văn bản quốc gia trong nền tảng tích hợp chia sẻ dữ liệu quốc gia.

- Với các dịch vụ đã kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia, các bộ, ngành, địa phương duy trì mô hình kết nối như hiện nay (qua Trục liên thông văn bản quốc gia) để tránh gây xáo trộn, ảnh hưởng tới việc vận hành Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh.

- Với các dịch vụ kết nối mới, bộ, ngành, địa phương quyết định mô hình kết nối qua LGSP, NGSP hay các Hệ thống trao đổi dữ liệu khác để kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia qua Trục liên thông văn bản quốc gia.

(5) Các dịch vụ ứng dụng và dữ liệu dùng chung quốc gia

Đây là hệ thống chứa các dịch vụ ứng dụng và dịch vụ dữ liệu dùng chung của quốc gia bao gồm:

- Dịch vụ quản lý định danh (theo mô hình liên hiệp) cung cấp dịch vụ kiểm tra định danh số từ các nhà cung cấp quản lý định danh số được cấp phép.

Cổng Dịch vụ công quốc gia cung cấp dịch vụ cho phép các bộ, ngành, địa phương tra cứu tài khoản công dân, tổ chức được cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và các tài khoản được cung cấp bởi các nhà cung cấp danh tính khác được cấp phép và đã thực hiện tích hợp, chia sẻ với Nền tảng trao đổi định danh.

- Dịch vụ quản lý dữ liệu chủ quốc gia cung cấp các dịch vụ dữ liệu chủ quốc gia bao gồm Dữ liệu dân cư, dữ liệu tổ chức/doanh nghiệp, dữ liệu hạ tầng (đất đai,...) và các dữ liệu khác.

- Dịch vụ quản lý dữ liệu tham chiếu quốc gia cung cấp các dịch vụ dữ liệu về các dữ liệu tham chiếu của toàn quốc trên cơ sở tích hợp thống nhất các dữ liệu tham chiếu từ các cơ quan nhà nước.

- Dịch vụ thanh toán điện tử cung cấp các dịch vụ thanh toán điện tử của nhà nước, doanh nghiệp và quốc tế:

Dịch vụ thanh toán của nhà nước là dịch vụ thanh toán được cung cấp bởi các cơ quan nhà nước: Hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Các dịch vụ khác được phát triển theo nhu cầu.

(6) Hệ thống CNTT chuyên ngành của các bộ, ngành, địa phương

Bao gồm các hệ thống chính như sau:

- Hệ thống CNTT phục vụ nghiệp vụ của ngành, địa phương cung cấp ứng dụng xử lý nghiệp vụ;

- Hệ thống quản lý dữ liệu chủ của ngành, địa phương cung cấp các dịch vụ dữ liệu chủ do cơ quan quản lý;

- Hệ thống Quản lý định danh của ngành, địa phương cung cấp các dịch vụ dữ liệu chủ do cơ quan quản lý;

- Hệ thống quản lý chất lượng TTHC của ngành, địa phương.

Đối với các Hệ thống CNTT phục vụ nghiệp vụ của các địa phương do các bộ, ngành cung cấp như: Hệ thống đăng ký kinh doanh, Phần mềm đăng ký, quản lý hộ tịch điện tử,... cần chuẩn hóa các dịch vụ kết nối, chia sẻ với hệ thống thông tin giải quyết TTHC của các tỉnh, thành phố để xử lý các hồ sơ được tiếp nhận trực tiếp tại Bộ phận một cửa hoặc trực tuyến qua hệ thống thông tin giải quyết TTHC; đồng thời chia sẻ trạng thái, kết quả xử lý với hệ thống thông tin giải quyết TTHC để phục vụ việc quản lý chất lượng TTHC trên địa bàn của tỉnh, thành phố.

b) Hệ thống thông tin giải quyết TTHC

Hệ thống thông tin giải quyết TTHC là một hệ thống thống nhất được phát triển trên cơ sở hợp nhất Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh. Hệ thống gồm hai hợp phần: giao tiếp với người dân (Cổng dịch vụ công) và xử lý nghiệp vụ của cán bộ, công chức (Hệ thống thông tin một cửa điện tử). Điều này sẽ tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp và cán bộ, công chức trong quá trình thực hiện việc đăng ký, tiếp nhận, giải quyết TTHC được thực hiện thông suốt trên một hệ thống duy nhất; tránh phát sinh một số chức năng trùng lặp (như định danh, xác thực điện tử; danh mục TTHC, dịch vụ công; tình trạng giải quyết TTHC; đánh giá việc giải quyết và sự hài lòng của người dân...)

Các nhóm chức năng của hệ thống thông tin giải quyết TTHC trong mô hình phải phù hợp với chức năng được quy định tại Điều 16, Điều 17 Thông tư số 01/2018/TT-Văn phòng Chính phủ và bổ sung một số chức năng mới để đáp ứng được yêu cầu thực hiện Đề án, cụ thể:

(1) Có tên miền thống nhất theo dạng: dichvucong.(tên bộ, địa phương).gov.vn với giao diện ngôn ngữ tiếng Việt, e-services.(tên bộ, địa phương tiếng Anh).gov.vn với giao diện ngôn ngữ tiếng Anh; tên bộ, địa phương đặt theo quy định của pháp luật.

Tên miền truy cập với cán bộ, công chức (nếu có): 1cua.(tên bộ, địa phương).gov.vn

(2) Các chức năng cung cấp cho cá nhân, tổ chức:

- Cung cấp thông tin về TTHC, dịch vụ công trực tuyến.

TTHC được cung cấp bao gồm các thông tin chính được đồng bộ từ CSDL quốc gia về TTHC gồm Mã TTHC, các nội dung bộ phận cấu thành của TTHC và các thông tin khác: Mã định danh cơ quan; Mức độ dịch vụ công trực tuyến.

- Định danh và xác thực người dùng theo quy định tại Nghị định số 45/2020/NĐ- CP và tích hợp với hệ thống xác thực của Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Tiếp nhận hồ sơ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trực tiếp hoặc qua kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Tra cứu thông tin theo các mức độ xác thực:

+ Mức độ không đòi hỏi xác thực: Công khai các thông tin về mã số hồ sơ TTHC và mức độ hoàn thành việc giải quyết TTHC;

+ Mức độ đã được xác thực: Cung cấp thông tin trạng thái giải quyết TTHC của người dùng đến cấp độ phòng, ban chuyên môn; tình hình, kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dùng; các thông tin, hồ sơ điện tử của người dùng đã cung cấp trên Cổng dịch vụ công.

- Hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện TTHC trên giao diện Cổng thông qua Bộ câu hỏi - trả lời mẫu và thông tin tổng hợp những nội dung hỏi đáp đã thực hiện trên cổng và qua hệ thống tổng đài/ số điện thoại chuyên dùng (nếu có); qua tính năng trả lời người dùng như kênh giao tiếp trên giao diện cổng, công cụ hỗ trợ tự động (nếu có).

- Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về giải quyết TTHC và kết nối, chia sẻ thông tin với Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.

- Đánh giá việc giải quyết TTHC, việc giải quyết phản ánh, kiến nghị của cơ quan nhà nước.

- Thống kê, tổng hợp tình hình cung cấp, giải quyết TTHC.

Trong thời gian tới, hệ thống cần chuẩn hóa, cập nhật, bổ sung các chức năng sau:

- Chuyển đổi các ứng dụng thành các dịch vụ ứng dụng (API) để dễ dàng tích hợp từng dịch vụ bao gồm: Đăng ký, khai hồ sơ, đánh giá và tư vấn về hồ sơ, xử lý hồ sơ, thanh toán, tra cứu thông tin giao dịch, phổ biến thông tin, trao đổi các bộ dữ liệu (dataset).

- Chức năng quản lý khách hàng để mỗi cá nhân, tổ chức thực hiện TTHC được quản lý như một khách hàng với các nhu cầu được đáp ứng, tùy biến theo nhu cầu cá nhân (cá thể hóa).

- Bổ sung hệ thống giám sát chất lượng dịch vụ thực hiện TTHC để hỗ trợ cơ quan quản lý và các lãnh đạo các cấp điều hành được chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

- Tách các thành phần ứng dụng thành các dịch vụ ứng dụng bao gồm dịch vụ định danh, dịch vụ thanh toán điện tử, dịch vụ chia sẻ dữ liệu, dịch vụ trao đổi dữ liệu, dịch vụ phân tích dữ liệu để tăng cường khả năng tích hợp chia sẻ và năng lực quản trị dựa trên dữ liệu.

- Nâng cấp tích hợp hoặc phát triển mới Kho dữ liệu cá nhân trên cơ sở tích hợp với hệ thống dữ liệu chủ của Bộ Ngành, Địa phương và của Quốc gia.

(3) Các chức năng cung cấp cho cán bộ, công chức và các đối tượng liên quan khác trong quá trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ TTHC

- Tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân từ Bộ phận Một cửa, HTTT giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh, tự động sinh mã số hồ sơ TTHC để theo dõi việc xử lý hồ sơ, trả kết quả;

- Quản lý toàn bộ quá trình giải quyết đối với từng hồ sơ giải quyết TTHC trên cơ sở ghi nhận từng bước thực hiện của quá trình theo thời gian thực và lưu trữ thông tin lịch sử của việc giải quyết TTHC theo chuẩn giám sát chất lượng thực hiện TTHC;

- Đánh giá chất lượng giải quyết TTHC ;

- Chức năng thanh toán trực tuyến: tích hợp, sử dụng Nền tảng thanh toán điện tử quốc gia trong đó đặc biệt là dịch vụ thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Quản lý việc thực hiện trách nhiệm giải trình của cơ quan, cán bộ, công chức, viên chức kể từ khi nhận được ý kiến của các tổ chức, cá nhân.

2. Quy trình nghiệp vụ tại Bộ phận Một cửa khi tiếp nhận hồ sơ

Khi cá nhân, tổ chức tới Bộ phận Một cửa các cấp để thực hiện TTHC, quy trình được thực hiện như sau:

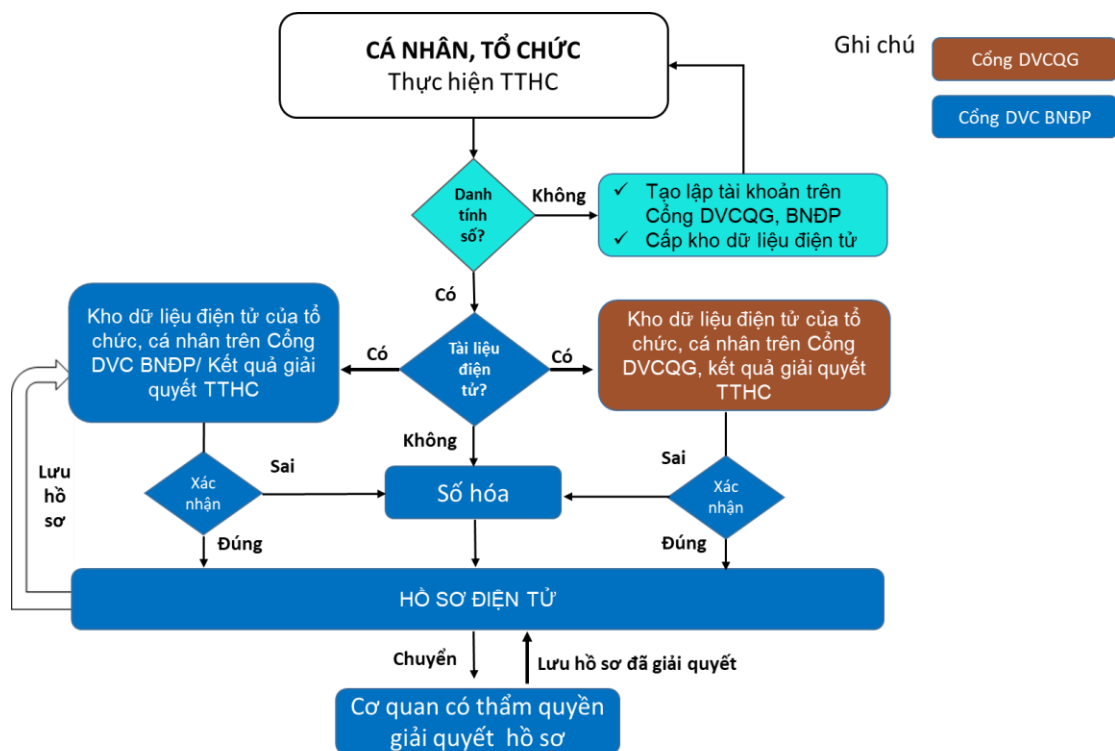
a) Kiểm tra danh tính số

Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tại Bộ phận Một cửa tiếp nhận hồ sơ truy cập hệ thống quản lý định danh tại bộ ngành, địa phương hoặc Cổng Dịch vụ công quốc gia kiểm tra sự tồn tại của danh tính số của cá nhân, tổ chức qua mã định danh cá nhân (số CCCD/CMND); cơ quan, tổ chức (mã định danh CQNN, mã số thuế hoặc mã số đăng ký kinh doanh doanh nghiệp).

Trường hợp chưa có, để hình thành một tài khoản thống nhất, cho phép liên kết, chia sẻ dữ liệu cá nhân, cán bộ thực hiện quy trình cấp danh tính (tạo lập tài khoản) trên hệ thống quản lý định danh, như sau:

- Trên hệ thống thông tin giải quyết TTHC của bộ, ngành, địa phương và đồng bộ lên Cổng Dịch vụ công quốc gia trong trường hợp hệ thống quản lý định danh tại bộ, ngành, địa phương đã đồng bộ, liên kết với Cổng Dịch vụ công quốc gia qua nền tảng trao đổi định danh;

- Trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và đồng bộ với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC trong trường hợp hệ thống quản lý định danh tại bộ, ngành, địa phương chưa đồng bộ, liên kết với Cổng Dịch vụ công quốc gia.



b) Kiểm tra tài liệu điện tử

Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên nhập các thông tin cơ bản về bộ hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC (gồm các thông tin như: người nộp, TTHC); mã hồ sơ và các thông tin liên quan đến hồ sơ được tạo lập và gắn kèm với thông tin hồ sơ.

Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên kiểm tra các thành phần hồ sơ đã có trong Kho dữ liệu của cá nhân, tổ chức tại Hệ thống thông tin giải quyết TTHC sau đó kiểm tra trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, hệ thống Cổng dịch vụ công quốc gia sẽ tự động kiểm tra từ các dịch vụ dữ liệu chủ quốc gia

(1) Trường hợp tài liệu đã được lưu trong Kho dữ liệu cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và của bộ, ngành, địa phương

Các tài liệu này sẽ được xác nhận việc chia sẻ dữ liệu, tính chính xác, cập nhật và đưa vào hồ sơ điện tử.

(2) Trường hợp tài liệu chưa có trong Kho dữ liệu trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và của bộ, ngành, địa phương

Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên thực hiện số hóa và ký số tài liệu được số hóa trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC hoặc trên phần mềm số hóa tài liệu đã có. Các thông tin bắt buộc với tài liệu số hóa như: Chủ giấy tờ (cá nhân, tổ chức: gồm mã và tên); giấy tờ (gồm mã và tên); thời gian số hóa; mã số hồ sơ giải quyết TTHC; thời hạn hiệu lực (nếu có);...

Các tài liệu được số hóa này sẽ được chuyển vào Kho lưu trữ dữ liệu điện tử của cá nhân, tổ chức trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC (sau khi hoàn thành quá trình số hóa), qua đó đồng bộ với các hệ thống dữ liệu chủ quốc gia, cung cấp danh mục tài liệu trên Kho dữ liệu điện tử của cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Hồ sơ sau khi được số hóa được cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tại Bộ phận Một cửa kiểm tra, tiếp nhận và chuyển cho đơn vị nghiệp vụ xử lý theo quy định.

IV. MỘT SỐ NHIỆM VỤ BỘ, NGÀNH, ĐỊA PHƯƠNG ĐƯỢC GIAO TẠI QUYẾT ĐỊNH SỐ 468/QĐ-TTg

1. Hoàn thiện thể chế

a) Văn phòng Chính phủ

- Chủ trì, phối hợp với Bộ Tư pháp, Bộ Nội vụ, các bộ, ngành, địa phương xây dựng, trình ban hành Nghị định sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày tháng năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính, hoàn thành quý III năm 2021.

- Sửa đổi, bổ sung Thông tư số 01/2018/TT-VPCP về việc hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC để bảo đảm tính phù hợp với Nghị định sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị số 61/2018/NĐ-CP, hoàn thành trong quý IV năm 2021.

b) Các bộ, ngành, địa phương

- Sửa đổi, bổ sung quy chế, quy định liên quan đến việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại bộ, ngành, địa phương để đáp ứng yêu cầu triển khai các nội dung nhiệm vụ của Đề án.

- Sửa đổi, bổ sung các văn bản quy phạm pháp luật làm cơ sở triển khai tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo hướng không phụ thuộc vào địa giới hành chính.

- Bộ Nội vụ chủ trì, phối hợp với Văn phòng Chính phủ, Bộ Thông tin và Truyền thông hướng dẫn lưu trữ điện tử đối với hồ sơ thủ tục hành chính.

2. Triển khai nhiệm vụ số hóa

a) Văn phòng Chính phủ

- Hoàn thiện Công Dịch vụ công Quốc gia đáp ứng yêu cầu triển khai các nhiệm vụ của Đề án, cụ thể:

+ Hoàn thiện nền tảng xác thực, định danh trên Công Dịch vụ công Quốc gia đáp ứng yêu cầu kiểm tra danh tính số và cấp tài khoản của cá nhân, tổ chức.

+ Nâng cấp Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính phục vụ cho việc cập nhật, chuẩn hóa danh mục tài liệu, kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

+ Xây dựng, hoàn thiện Kho dữ liệu cá nhân, tổ chức và danh mục tài liệu chứng thực điện tử trên Công Dịch vụ công Quốc gia; hiệu chỉnh, bổ sung, triển khai các API chia sẻ TTHC, Kho dữ liệu cá nhân chia sẻ giữa Công Dịch vụ công quốc gia với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC đảm bảo công tác kiểm tra, kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các hệ thống thông tin theo yêu cầu của Đề án.

- Hướng dẫn kiểm tra danh tính số, tạo lập tài khoản; chuẩn hóa danh mục tài liệu, hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

- Hướng dẫn các yêu cầu nghiệp vụ số hóa và các chức năng của phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh tại Bộ phận một cửa.

- Phối hợp với Bộ, ngành, địa phương thực hiện kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các cơ sở dữ liệu quốc gia, hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu chuyên ngành 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 thủ tục hành chính theo các nhiệm vụ của Đề án.

b) Các bộ, ngành, địa phương

- Nâng cấp Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh đáp ứng yêu cầu số hóa và sử dụng kết quả số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính, cũng như việc kết nối, chia sẻ dữ liệu với các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành.

- Rà soát, cập nhật, hoàn thiện danh mục tài liệu, hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý của bộ, ngành hoặc thẩm quyền giải quyết của địa phương trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính theo hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ.

- Rà soát các cơ sở dữ liệu quốc gia, hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu chuyên ngành thuộc phạm vi quản lý để xác định các thông tin, dữ liệu, kết quả giải quyết thủ tục hành chính cần số hóa hoặc đã có làm cơ sở tổ chức quy trình số hóa, cũng như thực hiện kết nối, chia sẻ và xây dựng Kho dữ liệu cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh.

- Xây dựng, hoàn thiện Kho dữ liệu cá nhân, tổ chức trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh đáp ứng yêu cầu lưu trữ điện tử, kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ giải quyết thủ tục hành chính của Đề án.

- Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Chính phủ kết nối, tích hợp dữ liệu kết quả giải quyết thủ tục hành chính giữa Cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, hệ thống thông tin thuộc phạm vi quản lý với Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Hệ thống thông tin một cửa điện tử phục vụ giải quyết thủ tục hành chính theo yêu cầu của Đề án.

Đối với các cơ sở dữ liệu đã được giao trách nhiệm cụ thể tại Đề án:

+ Bộ Công an chủ trì, phối hợp với Văn phòng Chính phủ, các bộ, ngành, địa phương kết nối, chia sẻ dữ liệu dân cư giữa Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư với Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh phục vụ xác thực, định danh và giải quyết thủ tục hành chính.

+ Bộ Tư pháp chủ trì, phối hợp với Văn phòng Chính phủ, các bộ, ngành, địa phương kết nối, chia sẻ dữ liệu dân cư giữa Cơ sở dữ liệu hộ tịch điện tử với

Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh phục vụ giải quyết thủ tục hành chính.

+ Bộ Kế hoạch và Đầu tư chủ trì, phối hợp với Văn phòng Chính phủ, các bộ, ngành, địa phương kết nối, chia sẻ dữ liệu dân cư giữa Cơ sở dữ liệu quốc gia về đăng ký doanh nghiệp với Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh phục vụ xác thực, định danh và giải quyết thủ tục hành chính.

+ Bộ Tài chính chủ trì, phối hợp với Văn phòng Chính phủ, các bộ, ngành, địa phương kết nối, chia sẻ dữ liệu dân cư giữa Cơ sở dữ liệu Thuế với Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh phục vụ giải quyết thủ tục hành chính.

+ Bộ Tài nguyên và Môi trường chủ trì, phối hợp với Văn phòng Chính phủ, các bộ, ngành, địa phương kết nối, chia sẻ dữ liệu dân cư giữa Cơ sở dữ liệu quốc gia về đất đai với Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh phục vụ giải quyết thủ tục hành chính.

+ Bảo hiểm Xã hội Việt Nam chủ trì, phối hợp với Văn phòng Chính phủ, các bộ, ngành, địa phương kết nối, chia sẻ dữ liệu dân cư giữa Cơ sở dữ liệu bảo hiểm xã hội với Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh phục vụ giải quyết thủ tục hành chính.

- Về bộ phận một cửa:

+ Tổ chức sắp xếp lại bộ phận một cửa để triển khai quy trình số hóa theo yêu cầu, tiến độ triển khai của Đề án.

+ Tổ chức triển khai quy trình số hóa và sử dụng kết quả số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông đáp ứng yêu cầu của Đề án.

+ Hợp nhất Cổng dịch vụ công với Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh để tạo lập Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh là lõi của Bộ phận một cửa do Văn phòng Bộ, Văn phòng UBND quản lý thống nhất.

+ Thực hiện đồng bộ, liên kết tài khoản của cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công của bộ, ngành, địa phương với Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

+ Đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận một cửa đáp ứng yêu cầu triển khai các nhiệm vụ của Đề án.

- Tái cấu trúc, phê duyệt và tổ chức thực hiện quy trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo hướng cắt giảm thủ tục hoặc các bước kiểm tra, xác nhận, đơn giản hóa hồ sơ, giấy tờ thủ tục hành chính trên cơ sở kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các hệ thống.

3. Triển khai nhiệm vụ tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính

- Triển khai việc thực hiện tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính (chẳng hạn như: Đổi giấy phép lái xe, người dân có thể thực hiện đổi giấy phép lái xe ở nơi học tập, sinh sống mà không phải về địa phương nơi cấp giấy phép lái xe để thực hiện như trước đây,...) trong một số nhóm thủ tục hành chính cụ thể:

+ Bộ Tư pháp chủ trì rà soát, hoàn thiện các quy định và tổ chức triển khai thực hiện tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính đối với các thủ tục hành chính về hộ tịch.

+ Bộ Công an chủ trì rà soát, hoàn thiện các quy định và tổ chức triển khai thực hiện tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính đối với các thủ tục hành chính về cư trú, quản lý xuất nhập cảnh.

+ Bộ Tài chính chủ trì rà soát, hoàn thiện các quy định và tổ chức triển khai thực hiện tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính đối với các thủ tục hành chính về thuế.

+ Bảo hiểm Xã hội Việt Nam chủ trì rà soát, hoàn thiện các quy định và tổ chức triển khai thực hiện tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính đối với các thủ tục hành chính về bảo hiểm xã hội.

- Bộ, cơ quan ngang Bộ, Bảo hiểm xã hội Việt Nam rà soát, đánh giá, phê duyệt các thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý để tổ chức triển khai tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính theo lộ trình từ 2021 đến 2025.

- Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương rà soát, đánh giá, phê duyệt các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết có thể triển khai ngay việc tiếp nhận và giải quyết không phụ thuộc vào địa giới hành chính đối với các thủ tục hành chính chưa được triển khai toàn quốc để tổ chức triển khai thí điểm tại địa phương.

4. Triển khai các mô hình, giải pháp mới tăng năng suất lao động trong thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

- Chủ tịch UBND cấp tỉnh, cấp huyện đánh giá lại hoạt động của bộ phận một cửa đề đề xuất cơ cấu, số lượng nhân sự phù hợp để triển khai bảo đảm nâng cao năng suất lao động và đáp ứng yêu cầu triển khai thực hiện các nhiệm vụ của Đề án.

- Văn phòng UBND cấp tỉnh nghiên cứu, đề xuất Chủ tịch UBND cấp tỉnh triển khai các mô hình, giải pháp đổi mới phù hợp với điều kiện thực tế để nâng cao năng suất, hiệu quả, chất lượng phục vụ.

- Triển khai thực hiện cơ chế giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm nhận một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính:

+ Bộ Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với Bộ Tài chính và các bộ, ngành, địa phương có liên quan hướng dẫn nội dung chi cho hoạt động hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại bộ, ngành, địa phương được giao cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thực hiện.

+ Văn phòng Bộ, Văn phòng UBND cấp tỉnh chủ trì, phối hợp với các sở, ngành, cấp huyện, cấp xã thực hiện đánh giá khả năng đáp ứng về cơ sở vật chất, nhân lực của cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương và khả năng đảm nhận các nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích để tham mưu, đề xuất với UBND cấp tỉnh áp dụng (phạm vi, quy mô, nội dung tổ chức triển khai) cơ chế giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm nhận một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính phù hợp với thực tiễn tại địa phương.

5. Thiết kế bản sắc thương hiệu của bộ phận một cửa

- Văn phòng Chính phủ xây dựng tài liệu hướng dẫn nhận diện thương hiệu của Bộ phận một cửa các cấp và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

- Các bộ, ngành, địa phương tổ chức triển khai theo hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ.

6. Thực hiện nhiệm vụ giám sát, đánh giá trên cơ sở ứng dụng công nghệ mới

a) Văn phòng Chính phủ

- Chủ trì, phối hợp với các bộ, ngành, địa phương xây dựng Bộ chỉ số đánh giá, giám sát, đo lường chất lượng giải quyết thủ tục hành chính dựa trên dữ liệu thu thập theo thời gian thực từ Cổng Dịch vụ công Quốc gia, hệ thống giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

- Xây dựng, vận hành Hệ thống đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính của bộ, ngành, địa phương trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

- Hướng dẫn kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ theo dõi, giám sát, đánh giá giữa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh và Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Trung tâm thông tin chỉ đạo, điều hành của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ theo thời gian thực.

b) Các bộ, ngành, địa phương

- Căn cứ Bộ chỉ số đánh giá, giám sát, đo lường chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, hoàn thiện chức năng giám sát, đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh đáp ứng yêu cầu của Đề án. Tiếp tục hoàn thiện chức năng này của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh (sau khi hợp nhất Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh).

- Kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ theo dõi, giám sát, đánh giá giữa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh và Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Trung tâm thông tin chỉ đạo, điều hành của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ theo thời gian thực.

- Tổ chức triển khai thực hiện giám sát, đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính theo các yêu cầu, nhiệm vụ của Đề án./.