

Số : /TTr-VPCP

Hà Nội, ngày tháng năm 2017

DỰ THẢO

**TỜ TRÌNH****Về việc ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác  
Cổng Dịch vụ công Quốc gia**

Kính gửi: Thủ tướng Chính phủ Nguyễn Xuân Phúc.

Triển khai thực hiện ý kiến chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ tại Phiên họp Ủy ban quốc gia về Chính phủ điện tử (*Thông báo số 139/TB-VPCP ngày 03 tháng 4 năm 2020*), Văn phòng Chính phủ đã xây dựng Dự thảo Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công Quốc gia. Văn phòng Chính phủ kính báo cáo Thủ tướng Chính phủ như sau:

**1. Sự cần thiết của việc xây dựng Dự thảo Quyết định**

Thực hiện nhiệm vụ được giao tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2020, Văn phòng Chính phủ đã chủ trì cùng các Bộ, cơ quan, địa phương xây dựng Cổng Dịch vụ công Quốc gia và đã khai trương, đi vào vận hành chính thức từ ngày 09 tháng 12 năm 2020. Việc xây dựng Cổng dịch vụ công quốc gia có vai trò và ý nghĩa đặc biệt quan trọng trong việc xây dựng các hệ thống phát triển Chính phủ điện tử, đây là kênh giao tiếp điện tử giữa người dân, doanh nghiệp và các cơ quan nhà nước, là điểm để người dân, doanh nghiệp tương tác với Chính phủ trên môi trường điện tử. Cổng dịch vụ công quốc gia là đầu mối giúp công khai, minh bạch các thông tin liên quan về thủ tục hành chính và cung cấp, hỗ trợ thực hiện dịch vụ công theo nhu cầu sử dụng, phù hợp với từng đối tượng; bảo đảm khả năng giám sát, kiểm tra, đánh giá của cá nhân, tổ chức và trách nhiệm giải trình của cơ quan nhà nước trong thực hiện dịch vụ công. Các bộ, ngành, địa phương cũng được cấp tài khoản, phân quyền để cùng tham gia quản lý, sử dụng, khai thác các chức năng của Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

Với mục tiêu xây dựng và triển khai như vậy, đối tượng tham gia khai thác sử dụng Cổng Dịch vụ công Quốc gia là rất lớn, bao gồm: người dân, doanh nghiệp; các Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân các cấp, các tổ chức cung ứng dịch vụ công được tích hợp lên Cổng, các nhà cung cấp dịch vụ định danh điện tử, xác thực điện tử; các ngân hàng, tổ chức trung gian thanh toán; các nhà cung cấp dịch vụ hạ tầng thông tin.

Từ khi đưa vào vận hành chính thức, số lượng tài khoản và giao dịch trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia tăng nhanh, cụ thể: đã cung cấp 1878 thủ tục hành

chính, dịch vụ công trực tuyến; số tài khoản đăng ký đạt 350 ngàn, phục vụ gần 80 triệu lượt truy cập, hỗ trợ làm dịch vụ công cho 486 ngàn hồ sơ, hỗ trợ thanh toán cho 7364 giao dịch với tổng số tiền trên 9 tỷ đồng, tiếp nhận 8.900 phản ánh kiến nghị và 34.500 cuộc gọi tới Tổng đài.

Do đó, cần thiết phải có Quyết định của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công Quốc gia để tạo hành lang pháp lý, làm cơ sở cho việc triển khai các hoạt động cung cấp thông tin, hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp thông qua Cổng Dịch vụ công Quốc gia do Văn phòng Chính phủ chủ trì xây dựng. Quy chế này sẽ xác định rõ trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị, trách nhiệm của công chức, viên chức trong từng khâu vận hành Cổng dịch vụ công quốc gia, cung cấp các thông tin, dịch vụ công trực tuyến để bảo đảm việc triển khai Cổng Dịch vụ công Quốc gia được thông suốt, hiệu quả.

## **2. Mục tiêu, yêu cầu, nguyên tắc xây dựng Quyết định**

### **a) Mục tiêu, yêu cầu**

- Hiện thực hóa quyết tâm của Chính phủ trong hiện đại hóa nền hành chính phục vụ, lấy người dùng làm trung tâm; phát huy mạnh mẽ tính dân chủ, tăng cường cải cách hành chính, cải cách thủ tục hành chính phục vụ nhân dân, doanh nghiệp; tạo cơ sở pháp lý phân rõ trách nhiệm, quyền hạn của các cơ quan, tổ chức, cá nhân trong quá trình quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

- Bảo đảm tính công khai, minh bạch trong giải quyết thủ tục hành chính, tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp

- Góp phần đổi mới cơ chế lãnh đạo, chỉ đạo và điều hành của bộ máy hành chính các cấp từ Trung ương đến địa phương, bảo đảm tính chủ động, sáng tạo, năng động, linh hoạt để giải quyết kịp thời các vấn đề của nhân dân, doanh nghiệp trong thực tiễn cuộc sống.

### **b) Nguyên tắc**

1. Việc quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công Quốc gia tuân thủ các quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính, giao dịch điện tử, an toàn, an ninh thông tin, bảo vệ bí mật Nhà nước và các quy định khác có liên quan, bảo đảm việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, dịch vụ công trực tuyến được thông suốt, tiết kiệm, an toàn, hiệu quả.

2. Việc tổ chức thông tin trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia theo hướng lấy người dùng làm trung tâm. Các thông tin được cung cấp trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia bảo đảm chính xác, rõ ràng, được cập nhật liên tục, kịp thời theo các quy

định hiện hành. Các thông tin được trình bày khoa học, dễ tiếp cận cho người sử dụng và có thể truy cập, khai thác trong mọi thời điểm.

3. Công Dịch vụ công Quốc gia được kết nối thông suốt, liên tục với Công dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh, bảo đảm việc vận hành 24 giờ tất cả các ngày trong tuần.

4. Việc tham gia quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Công Dịch vụ công Quốc gia bảo đảm đúng thẩm quyền, trách nhiệm theo các quy định của pháp luật hiện hành

### **3. Quá trình xây dựng dự thảo Quyết định**

Thực hiện nhiệm vụ được giao tại các Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, Nghị quyết số 17/NQ-CP, Văn phòng Chính phủ đã phối hợp với các Bộ, cơ quan, địa phương, các tổ chức cung ứng dịch vụ để thiết lập và đưa vào vận hành Công Dịch vụ công Quốc gia và dự thảo Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Công Dịch vụ công Quốc gia.

Dự thảo đã được Văn phòng Chính phủ gửi xin ý kiến của các Bộ, ngành, địa phương và đăng tải công khai để lấy ý kiến trên Cổng Thông tin điện tử Chính phủ.

Trên cơ sở ý kiến của các cơ quan, đơn vị, Văn phòng Chính phủ đã tổ chức chỉnh lý, hoàn thiện dự thảo Quyết định của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Công Dịch vụ công Quốc gia.

### **4. Nội dung cơ bản của Dự thảo Quyết định**

Dự thảo Quyết định gồm 08 chương, 59 điều.

Chương I: Quy định chung, gồm 08 điều (từ Điều 1 đến Điều 8) quy định về phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng của Quy chế; giải thích từ ngữ; nguyên tắc quản lý, vận hành, khai thác Công Dịch vụ công Quốc gia, các hợp phần của Cổng, các danh mục dữ liệu dùng chung của Cổng, các thông tin được cung cấp và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân khi sử dụng dịch vụ trên Cổng.

Chương II: Đăng ký và quản lý tài khoản trên Công Dịch vụ công Quốc gia, gồm 05 điều (từ Điều 9 đến Điều 13) quy định về việc đăng ký tài khoản, xác thực người dùng để đăng nhập vào Cổng dịch vụ công Quốc gia, thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công và trách nhiệm của các bên trong việc quản lý tài khoản.

Chương III: Xây dựng, quản lý, cập nhật, khai thác Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, gồm 12 điều (từ Điều 14 đến Điều 25) quy định về nội dung trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, trách nhiệm cập nhật, đăng tải dữ liệu, quy trình cập nhật, công khai, việc rà soát, đánh giá chất lượng, kết nối,

tích hợp dữ liệu và trách nhiệm của cơ quan tiếp nhận giải quyết thủ tục hành chính trong việc khai thác, sử dụng dữ liệu thủ tục hành chính.

Chương IV: Xây dựng, tích hợp, cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia gồm 05 điều (từ Điều 26 đến Điều 30) quy định về quy trình cung cấp, từ tái cấu trúc quy trình, quy trình kiểm thử, quy trình tích hợp và cung cấp dịch vụ công trực tuyến, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính.

Chương V: Thanh toán trực tuyến trên Cổng dịch vụ công Quốc gia gồm 05 điều (từ Điều 31 đến Điều 35) quy định về các hình thức thanh toán trực tuyến, việc tích hợp, kết nối giữa các cơ quan để cung cấp dịch vụ thanh toán trực tuyến, đối chiếu, tra soát dữ liệu và trách nhiệm của các ngân hàng, trung gian thanh toán tham gia vào quá trình thanh toán.

Chương VI: Tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia gồm 12 điều (từ Điều 36 đến Điều 47) quy định về việc vận hành cấu phần Hệ thống thông tin tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị, nội dung phản ánh, kiến nghị, cách thức gửi, phân quyền tiếp nhận, xử lý và quy trình thực hiện tiếp nhận, phân loại, chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị; trách nhiệm của cơ quan tiếp nhận và cán bộ công chức viên chức thực hiện tiếp nhận.

Chương VII: Vận hành kỹ thuật của Cổng dịch vụ công Quốc gia gồm 7 điều (từ Điều 48 đến Điều 54) quy định về các vấn đề quản trị, vận hành, hỗ trợ, xử lý sự cố đối với cơ quan, đơn vị và hỗ trợ đối với tổ chức, cá nhân, bảo đảm an toàn, an ninh thông tin.

Chương VIII: Tổ chức thực hiện gồm 5 điều (từ Điều 55 đến Điều 59) quy định trách nhiệm của các Bộ, ngành, địa phương trong triển khai thực hiện và điều khoản thi hành Quy chế.

## **5. Về hình thức văn bản**

Cổng Dịch vụ công Quốc gia là một hệ thống rất quan trọng hỗ trợ các giao dịch của tổ chức, cá nhân với cơ quan nhà nước, được quy định tại các Nghị định số 61/2018/NĐ-CP về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính, Nghị định số 45/2020/NĐ-CP về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử. Ngoài ra, với các cấu phần của Cổng dịch vụ công Quốc gia, các vấn đề về quản lý, vận hành, khai thác còn được quy định tại các Nghị định số 63/2010/NĐ-CP và Nghị định số 92/2017/NĐ-CP sửa đổi Nghị định số 63/2020/NĐ-CP (Cấu phần Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính), Nghị định số 20/2008/NĐ-CP về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị (Hệ thống tiếp nhận phản ánh, kiến nghị). Tuy nhiên, các quy định tại các Nghị định còn mang tính khái quát. Để bảo đảm việc thực hiện thống nhất các quy định chi tiết liên quan đến các hoạt động không chỉ trong cơ quan nhà nước mà còn với người dân, doanh nghiệp sử dụng hệ thống, cần thiết phải có một văn bản mang tính quy

phạm để điều chỉnh, làm căn cứ pháp lý cho việc triển khai. Do vậy, Văn phòng Chính phủ đề xuất văn bản này cần được ban hành dưới dạng Quyết định quy phạm của Thủ tướng Chính phủ.

Văn phòng Chính phủ kính báo cáo và đề nghị Thủ tướng Chính phủ xem xét, ký Quyết định ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

*(Hồ sơ kèm theo bao gồm: dự thảo Quyết định của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công Quốc gia; bản tổng hợp tiếp thu, giải trình ý kiến góp ý của các Bộ, ngành, địa phương gửi lấy ý kiến)./.*

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- PTTg Vũ Đức Đam (để b/c);
- BTCN;
- Lưu: VT, KSTT(3)

**BỘ TRƯỞNG, CHỦ NHIỆM**

**Mai Tiến Dũng**