

CÔNG THÔNG TIN ĐIỆN TỬ CHÍNH PHỦ	
Giờ: .....	S
Ngày: .....	31/12/20

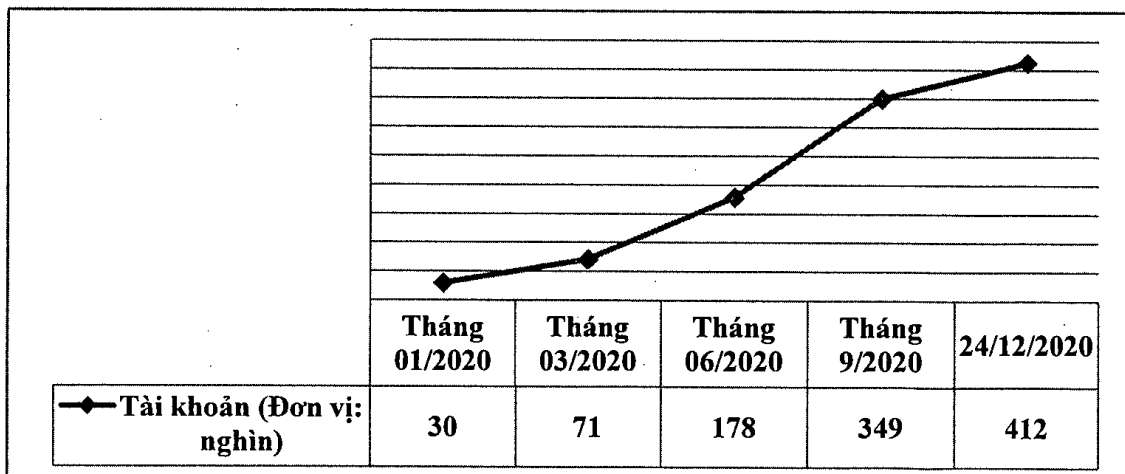
**BÁO CÁO**  
**Sơ kết 01 năm vận hành Cổng Dịch vụ công Quốc gia**

Ngày 09 tháng 12 năm 2019, Cổng Dịch vụ công Quốc gia được Thủ tướng Chính phủ khai trương và đưa vào vận hành. Thực nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao, Văn phòng Chính phủ xin báo cáo tình hình, kết quả 01 năm quản lý, vận hành Cổng Dịch vụ công Quốc gia, cụ thể như sau:

**I. TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ THỰC HIỆN**

**1. Về đăng ký tài khoản trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia**

Đến nay, Cổng Dịch vụ công Quốc gia đã tích hợp đăng nhập một lần với tất cả các bộ, cơ quan ngang bộ (trừ Thanh tra Chính phủ, Ủy ban dân tộc có đặc thù riêng về cung cấp dịch vụ công), Bảo hiểm Xã hội Việt Nam, Tập đoàn Điện lực Việt Nam và 63/63 địa phương trong cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho người dân, doanh nghiệp. Đồng thời, Cổng Dịch vụ công Quốc gia cũng đã kết nối, tích hợp với Ban Cơ yếu Chính phủ, Bảo hiểm xã hội Việt Nam, Bưu điện Việt Nam, các nhà cung cấp dịch vụ viễn thông, các nhà cung cấp định danh để đa dạng hóa hình thức đăng ký tài khoản đảm bảo thuận lợi, an toàn, an ninh thông tin cho người dân, doanh nghiệp. Tính đến ngày 24 tháng 12 năm 2020, đã có 412 nghìn tài khoản đăng ký, trong đó công dân 409 nghìn, doanh nghiệp hơn 6 nghìn và hơn tám trăm tài khoản của các cơ quan nhà nước. So với tháng 3 năm 2020, số lượng tài khoản đăng ký tăng gấp 5,8 lần. Cụ thể như sau:



## 2. Về công khai, minh bạch thông tin thủ tục hành chính, dịch vụ công

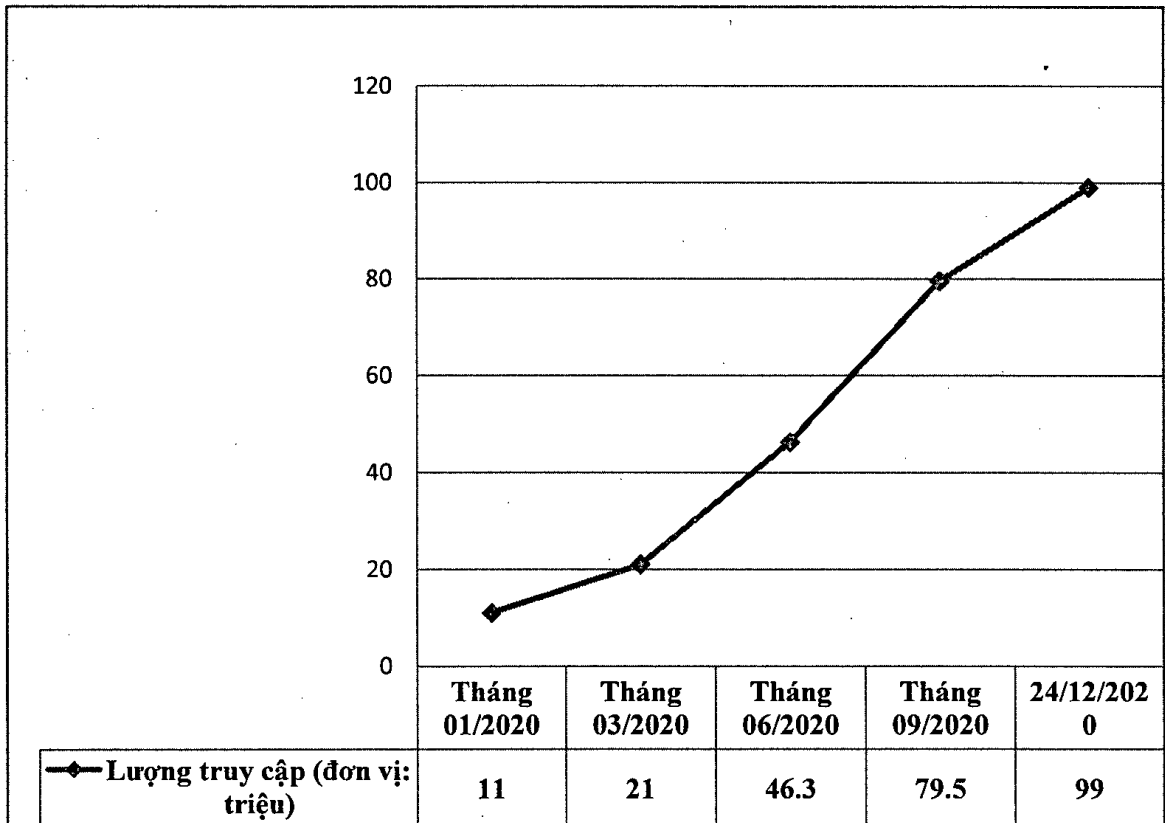
### 2.1. Chuẩn hóa, công khai thủ tục hành chính

- Các bộ, ngành, địa phương đã thực hiện chuẩn hóa, công bố, công khai dữ liệu thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính. Đến nay, số lượng thủ tục hành chính của cả nước là 6.798 thủ tục hành chính, trong đó có 58,1% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các bộ, ngành; 23% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền địa phương và 18,9% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan quản lý ngành dọc đóng tại địa phương (ví dụ như: Thuế, Công an,...). So với trước khi Cổng Dịch vụ công Quốc gia đi vào vận hành, việc chuẩn hóa giúp cắt giảm, bãi bỏ 702 thủ tục hành chính hết hiệu lực, trùng lặp.

- Đã xây dựng, chuẩn hóa, cập nhật hơn 10.000 câu hỏi và trả lời các vướng mắc thường gặp trong giải quyết thủ tục hành chính.

### 2.2. Cung cấp thông tin thủ tục hành chính, dịch vụ công

Đến 24/12/2020, Cổng Dịch vụ công Quốc gia đã phục vụ hơn 99 triệu lượt truy cập của người dân, doanh nghiệp để tìm hiểu thông tin, dịch vụ, tăng gấp hơn 4,7 lần so với tháng 3/2020. Cụ thể như sau:



### **2.3. Theo dõi, giám sát, đánh giá việc thực hiện thủ tục hành chính**

Đã có 84 bộ, ngành, cơ quan, địa phương tích hợp, đồng bộ trạng thái hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính với Cổng Dịch vụ công Quốc gia, trong đó có 19 bộ, cơ quan ngang bộ, Bảo hiểm Xã hội Việt Nam, Tập đoàn Điện lực Việt Nam và 63/63 địa phương. Cổng Dịch vụ công Quốc gia đã đồng bộ trạng thái hơn 27,2 triệu hồ sơ, tăng gấp hơn 8 lần so với tháng 3/2020, giúp người dân, doanh nghiệp dễ dàng tra cứu, theo dõi, giám sát, đánh giá quá trình thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công của bộ, ngành, cơ quan, địa phương. Các bộ, ngành, địa phương thực hiện tốt nội dung này như: Bộ Tài chính; Bảo hiểm xã hội Việt Nam; Tập đoàn Điện lực Việt Nam; Bộ Công Thương; Bộ Tư pháp; Thái Nguyên; TP. Cần Thơ; Khánh Hòa; Thừa Thiên Huế; An Giang; Bình Định; Hưng Yên; Bắc Ninh; Bình Phước; Đồng Tháp; Đắk Lắk; Ninh Bình; Quảng Ninh; Sóc Trăng; Tiền Giang, Yên Bái,...

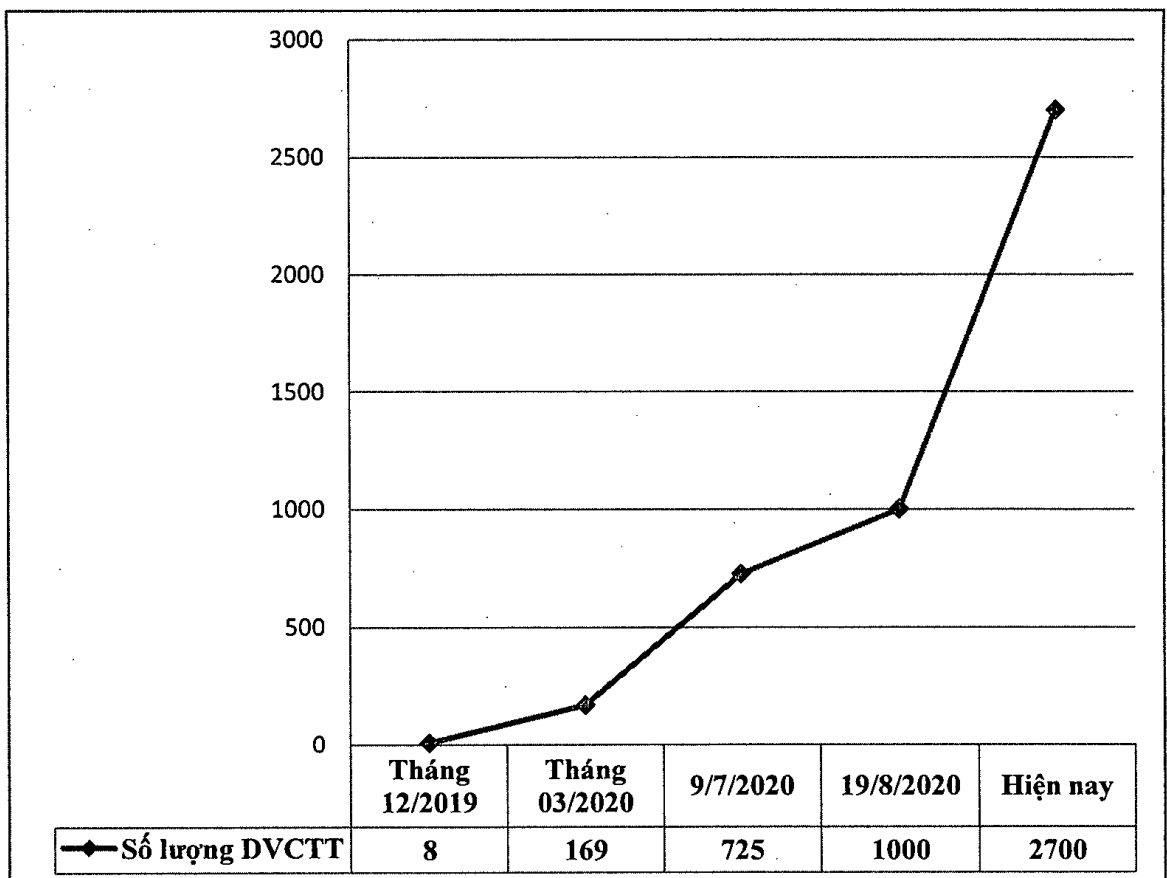
## **3. Tích hợp, cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia**

### **3.1. Số lượng dịch vụ công trực tuyến**

Từ 8 dịch vụ công trực tuyến được tích hợp, cung cấp tại thời điểm khai trương (ngày 09 tháng 12 năm 2019), đến nay, số thủ tục hành chính đã được các bộ, ngành, địa phương tái cấu trúc quy trình, tích hợp, cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia là 2.700, đạt 39% so với tổng số thủ tục hành chính của cả nước. Trong đó, thực hiện Quyết định số 411/QĐ-TTg ngày 24 tháng 3 năm 2020 của Thủ tướng Chính phủ, các dịch vụ công thiết yếu, có số lượng đối tượng tuân thủ lớn, liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị hoặc ảnh hưởng trực tiếp đến đánh giá chỉ số môi trường kinh doanh đã được các bộ, ngành, địa phương chủ động triển khai theo hướng đổi mới cách thức xây dựng dịch vụ công trực tuyến theo mô hình thống nhất, tập trung, có sự liên thông chia sẻ dữ liệu của nhiều cơ quan, đơn vị để cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính, tạo thuận lợi tối đa cho người dân, doanh nghiệp, giảm chồng chéo, lãng phí trong đầu tư của địa phương như: đổi giấy phép lái xe; thông báo hoạt động khuyến mại; chứng thực bản sao điện tử từ bản chính; nộp phạt xử lý vi phạm hành chính trong lĩnh vực giao thông đường bộ; đóng bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế; liên thông kê khai, nộp lệ phí trước bạ và cấp đăng ký, biển số xe ô tô,... Đồng thời, để kịp thời hỗ trợ người dân, doanh nghiệp bị ảnh hưởng bởi đại dịch Covid-19, các dịch vụ công trực tuyến hỗ trợ người lao động, doanh nghiệp bị ảnh hưởng bởi đại dịch cũng được Bảo hiểm xã hội Việt Nam, Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội, Ngân hàng Chính sách xã hội phối hợp với Văn phòng

Chính phủ kịp thời tái cấu trúc quy trình, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia. Bên cạnh đó, ngày 21 tháng 12 năm 2020, Cổng Dịch vụ công Quốc gia đã hoàn thành kết nối, tích hợp với Tòa án nhân dân tối cao để cung cấp các tiện ích, dịch vụ công trực tuyến của ngành Tòa án trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia như: Tra cứu bản án, quyết định của Tòa án; Nộp đơn khởi kiện; Đăng ký nhận các thông báo, văn bản tố tụng; Đăng ký cấp bản sao, tài liệu trong hồ sơ vụ án,...

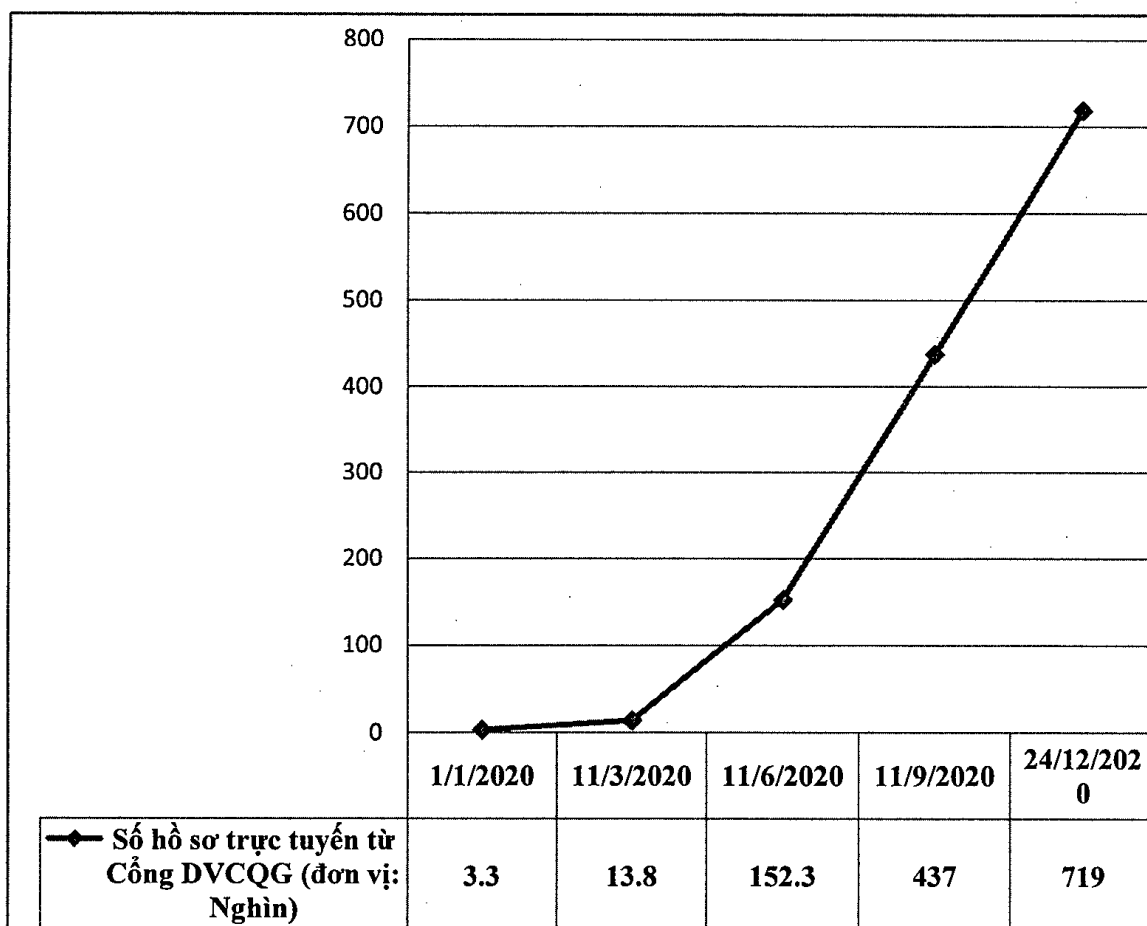
Như vậy, đến nay, số dịch vụ công trực tuyến tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia vượt 9% so với chỉ tiêu được Chính phủ giao tại Nghị quyết số 01/NQ-CP ngày 01 tháng 01 năm 2020, tăng gấp 14,8 lần so với tháng 3/2020, trong đó có nhiều bộ, ngành, địa phương thực hiện tốt như: Bộ Tài chính; Bộ Công Thương; Bộ Giao thông vận tải; Bộ Y tế; Bộ Công an; Bảo hiểm xã hội Việt Nam; Tập đoàn Điện lực Việt Nam; Tây Ninh; Quảng Ninh; TP. Đà Nẵng; Đồng Nai; Nam Định; Bà Rịa – Vũng Tàu; TP. Cần Thơ; Thanh Hóa; Quảng Nam; Lạng Sơn; Kon Tum; Thái Bình; Hòa Bình; Lai Châu; Tuyên Quang; Cà Mau; TP Hà Nội; Hà Giang; Bình Định; Điện Biên,... Cụ thể tốc độ tăng trưởng tích hợp, cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia như sau:



### 3.2. Tiếp nhận, cung cấp các dịch vụ tiện ích và xử lý hồ sơ trực tuyến

- Đã có hơn một triệu trường hợp thực hiện các dịch vụ tiện ích trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia như: Tra cứu theo dõi quá trình giải quyết hồ sơ; Đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính,...

- Đã có hơn 719 nghìn hồ sơ trực tuyến thực hiện từ Cổng Dịch vụ công Quốc gia, tăng gấp 51 lần so với tháng 3/2020. Trung bình mỗi ngày làm việc, Cổng Dịch vụ công Quốc gia tiếp nhận, xử lý 2,6 nghìn hồ sơ trực tuyến, trong đó các tháng trở lại đây tiếp nhận, xử lý từ 5 đến 9 nghìn hồ sơ trực tuyến mỗi ngày làm việc. Trong đó, có nhiều dịch vụ công trực tuyến thiết yếu đã được người dân, doanh nghiệp tin tưởng, sử dụng bởi tính thuận lợi, đơn giản và chất lượng phục vụ đáp ứng đúng yêu cầu của dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 như: Thông báo hoạt động khuyến mại hơn 222 nghìn hồ sơ trực tuyến; cấp mới điện tử lưới điện hạ áp hơn 327 nghìn hồ sơ; đổi giấy phép lái xe hơn 1.500 hồ sơ; thay đổi chủ thẻ hợp đồng mua bán điện 48 nghìn hồ sơ,... Cụ thể số lượng tăng trưởng hồ sơ trực tuyến thực hiện từ Cổng Dịch vụ công Quốc gia như sau:



#### **4. Tích hợp, cung cấp thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia**

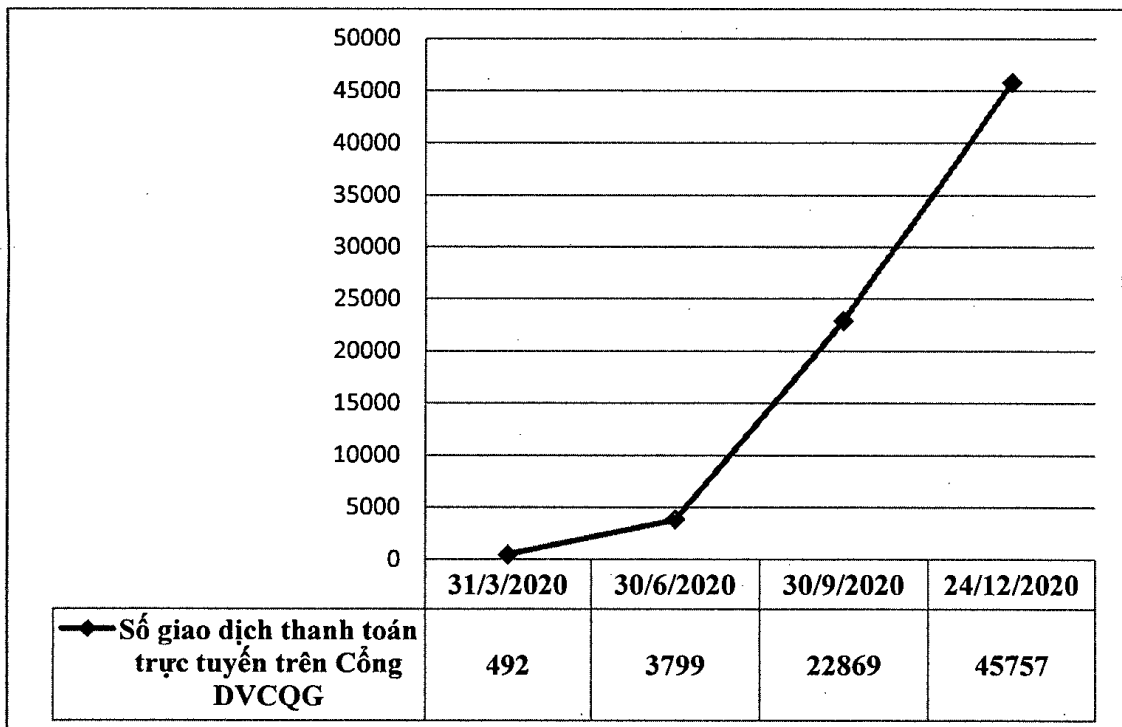
Thực hiện Nghị định số 11/2020/NĐ-CP, Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và Quyết định số 274/QĐ-TTg ngày 12 tháng 3 năm 2019 của Thủ tướng Chính phủ, hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công Quốc gia được chính thức đưa vào vận hành từ tháng 03/2020. Hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công Quốc gia có chức năng hỗ trợ kết nối giữa cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ công (thông qua Cổng Dịch vụ công, Hệ thống một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh) và các ngân hàng, trung gian thanh toán để ngân hàng, trung gian thanh toán cung ứng các dịch vụ thanh toán cho các nghĩa vụ tài chính trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công. Theo đó, Hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công Quốc gia đã cho phép các Bộ, ngành, địa phương linh hoạt cung cấp dịch vụ, có thể thanh toán trực tuyến với tất cả các thủ tục hành chính, kể cả các thủ tục chưa cung cấp trực tuyến (các hồ sơ thủ tục được tiếp nhận trực tiếp hoặc qua bưu chính).

Sau hơn 9 tháng triển khai, hiện nay, Cổng Dịch vụ công Quốc gia đã có 54/63 địa phương (85,6%), 14 bộ, ngành, cơ quan (67,7%) hoàn thành kết nối với hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công Quốc gia và đang tiếp tục triển khai với các bộ, ngành, địa phương khác. Trên cơ sở văn bản đề nghị của Văn phòng Chính phủ<sup>1</sup>, đến nay, Cổng Dịch vụ công Quốc gia cũng đã hoàn thành kết nối với 4 ngân hàng (Vietcombank, Viettinbank, Agribank, BIDV), các tổ chức trung gian thanh toán (Napas, Ngân lượng, MoMo, Payoo, Keypay, VNPTPay) để đảm bảo việc thanh toán thông qua tài khoản của 43/46 (93,5%) ngân hàng đang hoạt động tại Việt Nam và đang triển khai kết nối với các ngân hàng, trung gian thanh toán khác (như: SHB, VPbank, MB bank, Vnpay, Viettelpay,...).

Hiện nay, Cổng Dịch vụ công Quốc gia đã cung cấp các nhóm dịch vụ thanh toán trực tuyến gồm: (1) Phí, lệ phí dịch vụ hành chính công; (2) Thuế cá nhân, doanh nghiệp; (3) Đóng bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế cho người dân và tổ chức sử dụng lao động; (4) Nộp phạt xử lý vi phạm hành chính; (5) Thanh toán tiền điện; (6) Thanh toán tạm ứng án phí. Mặc dù mới triển khai theo quy định tại Nghị định của Chính phủ và chỉ đạo Thủ tướng Chính phủ nhưng với sự tham gia tích cực, trách nhiệm của nhiều bộ, ngành, cơ quan địa phương (như: Ngân hàng Nhà nước Việt Nam; Bảo hiểm Xã hội Việt Nam; Bộ Công an; Bộ Tài chính; Tập đoàn Điện lực Việt Nam; Vĩnh Phúc; Bắc Ninh; Lâm Đồng; Vietcombank;

<sup>1</sup>Công văn số 10693/VPCP-KSTT ngày 21/11/2019 và 3169/VPCP-KSTT ngày 21/4/2020

Viettinbank; BIDV; VNPTpay; Ngân lượng; MOMO; NAPAS,...), số lượng giao dịch qua hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công Quốc gia có sự tăng trưởng cao, đến nay đã có trên 45,7 nghìn giao dịch thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia, trong đó nhiều dịch vụ mới triển khai nhưng đã nhận được sự tin tưởng, đáp ứng đúng nhu cầu, nguyện vọng của nhân dân như: Đóng bảo hiểm xã hội tự nguyện, bảo hiểm y tế cho hộ gia đình, cá nhân đã có hơn 20 nghìn giao dịch; nộp phạt xử lý vi phạm hành chính trong lĩnh vực giao thông đường bộ có hơn 6 nghìn giao dịch; thanh toán phí, lệ phí dịch vụ hành chính công có hơn 12 nghìn giao dịch,... Cụ thể tốc độ tăng trưởng số lượng giao dịch thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia như sau:



## 5. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị và hỗ trợ người dân, doanh nghiệp

- Đã tiếp nhận, xử lý hơn 9,6 nghìn phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị của Cổng Dịch vụ công Quốc gia, trong đó có hơn 6,2 nghìn phản ánh, kiến nghị của người dân và 3,4 nghìn phản ánh, kiến nghị của doanh nghiệp.

- Đã tiếp nhận và giải đáp hỗ trợ hơn 44 nghìn cuộc gọi của người dân, doanh nghiệp tới Tổng đài 18001096, trong đó chủ yếu các giải đáp liên quan đến

hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

## **6. Đảm bảo hạ tầng kỹ thuật**

- Kết nối với Hệ thống chứng thư số chuyên dùng của Ban Cơ yếu Chính phủ để thực hiện định danh, xác thực cho cán bộ, công chức và cơ quan nhà nước để tăng cường mức độ bảo mật và đảm bảo việc quản lý tập trung, thống nhất, có sự phân cấp theo thẩm quyền trong các cơ quan, cán bộ, công chức khi vận hành các hệ thống công nghệ thông tin do Văn phòng Chính phủ xây dựng; đồng thời, cũng tạo điều kiện cho người sử dụng các hệ thống chỉ cần một tài khoản có thể thực hiện nhiều hệ thống theo phân quyền, tránh một người phải nhớ nhiều tài khoản, mật khẩu.

- Đã hoàn thành phân hệ quản trị Cổng Dịch vụ công Quốc gia để thực hiện quản trị, giám sát việc vận hành Cổng Dịch vụ công Quốc gia; hỗ trợ kiểm thử việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến; hỗ trợ tra soát, đối chiếu dữ liệu cho các cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ công và ngân hàng, trung gian thanh toán.

- Đã thiết lập, tổ chức hoạt động của gần 150 nhóm kỹ thuật làm việc trực tuyến thường xuyên để kết nối, tích hợp, kiểm thử, hỗ trợ quản lý, vận hành, cung cấp dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến của các bộ, ngành, cơ quan, địa phương.

## **II. MỘT SỐ TỒN TẠI, HẠN CHẾ**

1. Mặc dù về tổng thể, số lượng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 được tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia đã đạt chỉ tiêu theo chỉ đạo của Chính phủ, tuy nhiên, nếu xét từng cơ quan, đơn vị thì còn một số bộ, ngành, địa phương việc triển khai thực hiện còn chưa chủ động, quyết liệt nên kết quả đạt được chưa đáp ứng được yêu cầu Chính phủ đề ra như: Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội; Thành phố Hồ Chí Minh; Nghệ An; Sơn La; Hậu Giang; Hải Dương; Bến Tre; Kiên Giang,...

2. Hiện nay, còn một số bộ, địa phương chưa hoàn thành việc tích hợp với hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công Quốc gia để cung cấp dịch vụ thanh toán trực tuyến cho người dân, doanh nghiệp, cụ thể: Bộ Ngoại giao; Bộ Tư pháp; Bộ Kế hoạch và Đầu tư; Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội; Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Bộ Khoa học và Công nghệ; TP. Hồ Chí Minh; Bình Dương; Bình Phước; Bình Thuận; Hậu Giang; Kiên Giang; Ninh Thuận; Phú Yên; Quảng Ninh. Bên cạnh đó, còn có một số bộ, ngành, địa phương mặc dù đã hoàn thành tích hợp với hệ thống thanh toán trực tuyến của



Công Dịch vụ công Quốc gia nhưng số lượng thủ tục hành chính có yêu cầu nghĩa vụ tài chính được đưa lên để cho phép người dân, doanh nghiệp thanh toán trực tuyến còn rất ít.

3. Một số bộ, ngành, địa phương triển khai thực hiện tái cấu trúc quy trình, tích hợp, cung cấp dịch vụ công trực tuyến ưu tiên theo Quyết định số 411/QĐ-TTg ngày 24 tháng 3 năm 2020 của Thủ tướng Chính phủ còn chậm hoặc chưa hoàn thành như: Bộ Giáo dục và Đào tạo; Bộ Kế hoạch và Đầu tư,... Một số dịch vụ công thiết yếu, quan trọng hoặc ảnh hưởng trực tiếp đến các chỉ số về môi trường kinh doanh nhưng chưa được quan tâm triển khai theo đúng yêu cầu như: Dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính có ảnh hưởng trực tiếp đến việc đưa các dịch vụ công trực tuyến lên mức độ 4 nhưng đến nay mới chỉ có 23/63 tỉnh, thành phố (chiếm 36,5%) triển khai thực hiện,...

4. Việc cập nhật, chuẩn hóa, công khai dữ liệu thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính của một số bộ, ngành còn chậm hoặc thiếu chính xác nhưng chưa kịp thời sửa đổi, hoàn thiện làm ảnh hưởng đến chất lượng công bố, công khai và thực hiện thủ tục hành chính của các địa phương. Một số nội dung thông tin công khai hỗ trợ người dân trong tiếp cận, thực hiện thủ tục hành chính đã được quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP nhưng còn chưa được quan tâm triển khai nên trong quá trình thực hiện người dân, doanh nghiệp còn gặp lúng túng, việc thực hiện chưa thật sự hiệu quả như: Việc điền và công khai các mẫu đơn, tờ khai mẫu,...

5. Việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ trực tuyến được thực hiện từ Công Dịch vụ công Quốc gia ở một số cơ quan, đơn vị còn chưa nghiêm, chưa đúng quy định pháp luật như: Vẫn còn tình trạng yêu cầu bổ sung bản giấy trong khi đã có văn bản ký số (Sở Công Thương Hà Nam đối với hồ sơ thông báo hoạt động khuyến mại số 000.00.02.H25-201104-0025),... Bên cạnh đó, một số phản ánh, kiến nghị của một số bộ, ngành, địa phương còn tiếp nhận, xử lý chậm hoặc để người dân phản ánh, kiến nghị nhiều lần.

6. Việc phối hợp trong quản lý, vận hành Công Dịch vụ công Quốc gia của một số bộ, ngành, địa phương còn chưa thật sự chủ động, đôi khi còn lúng túng nên dẫn đến việc triển khai một số nội dung công việc chậm muộn hoặc kết quả chưa cao.

### **III. NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM TRIỂN KHAI TRONG NĂM 2021**

Tập trung đẩy mạnh chuyển đổi số trong đó Công Dịch vụ công Quốc gia là một kênh giao tiếp điện tử quan trọng kết nối giữa người dân, doanh nghiệp và các cơ quan nhà nước, là điểm đến người dân, doanh nghiệp tương tác với Chính

phủ trên môi trường điện tử, tạo cơ sở hình thành doanh nghiệp điện tử, công dân điện tử. Cụ thể như sau:

1. Tập trung triển khai có hiệu quả việc giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử theo đúng quy định tại Nghị định số 11/2020/NĐ-CP và Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ. Trong đó, tập trung triển khai các nhiệm vụ cụ thể sau:

- Tiếp tục tái cấu trúc quy trình, tích hợp, cung cấp thêm tối thiểu 20% dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 của các bộ, ngành, địa phương trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

- Xây dựng, trình Thủ tướng Chính phủ và tổ chức triển khai thực hiện danh mục dịch vụ công trực tuyến ưu tiên tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia (trong đó tập trung nhóm dịch vụ công liên quan đến quản lý giấy tờ công dân, hộ tịch, cư trú, an sinh xã hội, đất đai, xây dựng, môi trường,...) để làm cơ sở phối hợp với các bộ, ngành, địa phương tái cấu trúc quy trình, cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục, thực hiện đổi mới các thức thực hiện theo hướng tập trung, có sự liên thông chia sẻ dữ liệu của nhiều cơ quan, đơn vị để đảm bảo việc thực hiện thuận lợi, giảm chồng chéo, lãng phí.

- Tiếp tục hoàn thiện, nâng cao chất lượng phục vụ với dịch vụ thanh toán trực tuyến; đảm bảo 100% bộ, ngành, địa phương hoàn thành việc tích hợp và triển khai cung cấp thanh toán trực tuyến phí, lệ phí trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia với ít nhất 50% số lượng thủ tục hành chính có yêu cầu nghĩa vụ tài chính; mở rộng các nhóm dịch vụ thanh toán trực tuyến, nhất là các dịch vụ thanh toán thiết yếu liên quan đến thuế nội địa, xử lý vi phạm hành chính trong các lĩnh vực quản lý, viện phí, học phí; nâng tỷ lệ thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia tối thiểu 25% trên tổng số giao dịch thanh toán của dịch vụ công.

- Tiếp tục nghiên cứu, đánh giá, cải tiến nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công; phân đầu 30% số xã cung cấp dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính làm cơ sở số hóa hồ sơ và đẩy mạnh thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 4; 100% bộ, ngành, địa phương thực hiện đồng bộ đầy đủ kết quả xử lý hồ sơ thủ tục hành chính; 100% hồ sơ của hệ thống một cửa điện tử của bộ, ngành, địa phương được đồng bộ trạng thái phục vụ việc theo dõi, giám sát, đánh giá.

- Tổ chức thực hiện đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính làm cơ sở nâng cao chất lượng phục vụ của các cơ quan hành chính, cán bộ, công chức theo đúng quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ. Tăng cường kiểm tra, đôn đốc, xử lý cán bộ, công chức không thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ trực tuyến, nhất là các dịch vụ công đã được tích hợp trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

- Tiếp tục đẩy mạnh chuẩn hóa, cập nhật, công khai thủ tục hành chính kịp thời, chính xác, đầy đủ, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp trong tiếp cận, tìm hiểu thông tin, trong đó nghiên cứu bổ sung các hướng dẫn điền mẫu đơn, tờ khai bằng các biểu mẫu điền thông tin cụ thể; biên dịch một số thủ tục hành chính ra tiếng nước ngoài để phục vụ cho đối tượng người nước ngoài, nhà đầu tư nước ngoài; hỗ trợ hướng dẫn thủ tục hành chính theo quy trình nhóm thủ tục hành chính để người dân, doanh nghiệp có thể tìm hiểu, giải quyết triệt để nhu cầu công việc của mình.

- Thực hiện tốt việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp, không để tình trạng chậm, quá hạn xử lý, hạn chế tình trạng phản ánh kéo dài.

2. Tiếp tục hoàn thiện các chức năng của Cổng Dịch vụ công Quốc gia theo hướng lấy người dùng làm trung tâm, trong đó tập trung cải thiện trải nghiệm người dùng; xây dựng, hoàn thiện hệ thống đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công; triển khai các ứng dụng trên appmobile; triển khai các ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) trong xử lý công việc, hỗ trợ người dân,...

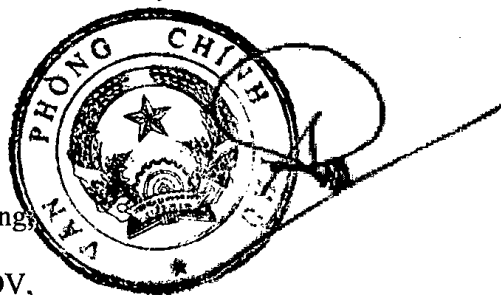
3. Đẩy mạnh tuyên truyền, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp về lợi ích và các dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến được cung cấp trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia theo hướng đa dạng hóa phương thức truyền thông, có chọn lọc đối tượng theo từng dịch vụ, kết hợp với truyền thông nội bộ, tạo niềm tin, thúc đẩy việc chung tay tham gia thực hiện của người dân, doanh nghiệp.

4. Ban Cơ yếu Chính phủ, Cục Bưu điện Trung ương, Tập đoàn Bưu chính – Viễn thông Việt Nam, các bộ, ngành, địa phương và các bên liên quan bảo đảm các yêu cầu về hạ tầng, kỹ thuật, an toàn, an ninh thông tin trong quá trình quản lý, vận hành Cổng Dịch vụ công Quốc gia thông suốt, hiệu quả./.

**Nơi nhận:**

- TTgCP, các PTTg (để b/c);
- Tòa án nhân dân tối cao;
- Bộ, cơ quan ngang bộ;
- Bảo hiểm Xã hội Việt Nam;
- Ngân hàng Chính sách xã hội;
- Ngân hàng Phát triển Việt Nam;
- UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;
- Các tập đoàn: EVN, VNPT;
- Các ngân hàng: Vietcombank, Viettinbank, BIDV, Agribank, Mbbank, SHB, VPbank;
- Các trung gian thanh toán: NAPAS, VNPTpay, Ngân lượng, MOMO, Payoo, Viettelpay;
- VPCP: BTCN, các PCN, các Vụ: TH, TTTH, TTĐT;
- Lưu: VT, KSTT (2).HH 27

**BỘ TRƯỞNG, CHỦ NHIỆM**



**Mai Tiên Dũng**