

Số: 383 /TB-VPCP

Hà Nội, ngày 01 tháng 10 năm 2018

## THÔNG BÁO

### **Kết luận của Phó Thủ tướng thường trực Chính phủ Trương Hòa Bình tại Hội nghị trực tuyến về nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính**

Ngày 11 tháng 9 năm 2018, tại Trụ sở Chính phủ, Phó Thủ tướng thường trực Chính phủ Trương Hòa Bình đã chủ trì Hội nghị trực tuyến về nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính. Tham dự Hội nghị có Lãnh đạo các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ngân hàng Phát triển Việt Nam, Ngân hàng Chính sách xã hội, Lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, Lãnh đạo các Sở, ngành, Lãnh đạo Ủy ban nhân dân cấp huyện và các cơ quan có liên quan.

Sau khi nghe Báo cáo của Văn phòng Chính phủ, tham luận của các Bộ: Tài chính, Tài nguyên và Môi trường, Thông tin và Truyền thông, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố: Bắc Ninh, Đồng Nai, Quảng Ninh, Quảng Bình, Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh, ý kiến phát biểu của các đại biểu tham dự Hội nghị, Phó Thủ tướng thường trực Trương Hòa Bình đã kết luận như sau:

Thời gian qua, thực hiện chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, các bộ, ngành, địa phương đã đẩy mạnh cải cách hành chính, cải cách thủ tục hành chính và tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin để nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính phục vụ người dân, doanh nghiệp. Một số kết quả quan trọng mà các bộ, ngành, địa phương đã đạt được bao gồm: nhiều thủ tục hành chính được đơn giản hóa, các điều kiện đầu tư kinh doanh được cắt giảm theo hướng tạo thuận lợi tối đa cho người dân, doanh nghiệp, cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp được triển khai rộng rãi, dịch vụ công trực tuyến được cung cấp ngày càng nhiều trên môi trường mạng. Những kết quả này đã làm giảm bớt những phiền hà, những nhiễu và tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp khi đến giao dịch với cơ quan hành chính nhà nước.

Bên cạnh những kết quả đạt được, việc giải quyết thủ tục hành chính cho người dân và doanh nghiệp của các cơ quan nhà nước các cấp vẫn còn nhiều hạn chế: chất lượng thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông ở một số địa phương còn chưa thực chất; người dân, doanh nghiệp vẫn phải đi lại nhiều lần để giải quyết công việc. Tình trạng giải quyết hồ sơ chậm trễ, quá thời hạn chưa

được khắc phục; nhiều hồ sơ thủ tục hành chính liên thông, đặc biệt là liên thông từ địa phương lên trung ương không bảo đảm được thời gian giải quyết theo quy định. Ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính chưa được người dân hiểu rõ dẫn đến hiệu quả thấp. Nguyên nhân của những tồn tại hạn chế này là do trong quá trình xây dựng văn bản, các cơ quan chủ trì soạn thảo thực hiện đánh giá tác động quy định của thủ tục hành chính còn hình thức; trình độ của cán bộ, công chức, viên chức tại bộ phận một cửa tại một số địa phương chưa đáp ứng được yêu cầu công việc; việc công khai, minh bạch thông tin chưa được thực hiện nghiêm túc, tình trạng công bố chậm, muộn vẫn còn diễn ra. Các Bộ, ngành, địa phương xây dựng, cung cấp nhiều dịch vụ công trực tuyến nhưng vẫn chạy theo số lượng mà chưa thực sự hướng tới người sử dụng; cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin của các cơ quan nhà nước không có sự kết nối, chia sẻ thông tin, dữ liệu với nhau.

Nhằm nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, gắn kết hoạt động giải quyết thủ tục hành chính với ứng dụng công nghệ thông tin, Chính phủ đã ban hành 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 (sau đây gọi là Nghị định số 61/2018/NĐ-CP). Để thực hiện có hiệu quả Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính cũng như nâng cao hiệu quả thực thi công vụ của các cơ quan nhà nước, hiện thực hóa quan điểm Chính phủ phục vụ, phát huy tinh thần làm chủ của người dân, yêu cầu các Bộ, ngành, địa phương thực hiện ngay những việc sau:

1. Khẩn trương ban hành kế hoạch triển khai Nghị định số 61/2018/NĐ-CP theo các nhiệm vụ được giao tại Quyết định số 985/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ; kiện toàn tổ chức, nhiệm vụ Bộ phận Một cửa và chỉ đạo bố trí trụ sở, trang thiết bị của Bộ phận Một cửa các cấp bảo đảm sự thuận tiện cho người dân, doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục hành chính.

Cán bộ, công chức được cử ra Bộ phận Một cửa phải bảo đảm trình độ chuyên môn thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt hồ sơ cho người dân doanh nghiệp, tiến tới thực hiện các quy trình này đối với những thủ tục hành chính phổ biến và có số lượng hồ sơ phát sinh lớn. Cần có sự tham gia của các đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính trong việc tổ chức, vận hành Bộ phận Một cửa, bảo đảm tính thống nhất, đồng bộ của việc thực hiện các quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính và theo dõi tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính; nghiên cứu, tham khảo kinh nghiệm của Quảng Ninh trong quản lý, vận hành Trung tâm hành chính công (nguyên tắc: **3 giảm, 4 tại chỗ, 8 công khai**).

2. Chấn chỉnh việc giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan, đơn vị mình, hạn chế tối đa việc người dân, doanh nghiệp phải đi lại nhiều lần. Thường xuyên

đôn đốc, kiểm tra việc giải quyết thủ tục hành chính, khắc phục tình trạng thiếu công khai, minh bạch thông tin về thủ tục hành chính. Nghiêm túc xử lý các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định thủ tục hành chính; khắc phục tình trạng quá hạn trong giải quyết thủ tục hành chính; thực hiện nghiêm việc xin lỗi cá nhân, tổ chức khi xảy ra tình trạng chậm, muộn trong giải quyết thủ tục hành chính. Kịp thời động viên, khen thưởng công chức, viên chức được đánh giá cao trong giải quyết thủ tục hành chính và xử lý nghiêm cán bộ, công chức, viên chức có hành vi vi phạm quy định; đề xuất chế độ chính sách cho cán bộ công chức tại Bộ phận Một cửa các cấp. Đẩy mạnh việc đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với việc giải quyết thủ tục hành chính, hoạt động của Trung tâm phục vụ hành chính công, đặc biệt thông qua phương thức điện tử.

3. Nghiêm túc thực hiện việc đánh giá tác động, tính toán chi phí tuân thủ thủ tục hành chính tại các văn bản quy phạm pháp luật có quy định thủ tục hành chính, tránh làm tăng gánh nặng cho người dân, doanh nghiệp; công bố, công khai thủ tục hành chính đúng theo quy định.

4. Các bộ, ngành chủ trì, phối hợp chặt chẽ với Văn phòng Chính phủ trong rà soát, đề xuất các thủ tục hành chính thực hiện liên thông và xây dựng trình Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ ban hành quy trình thực hiện liên thông thủ tục hành chính, danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng tại địa phương đưa ra tiếp nhận và giải quyết tại Trung tâm phục vụ hành chính công, Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện. Thực hiện rà soát, công bố thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền có thể giao cho cấp tỉnh, huyện, xã tiếp nhận hồ sơ.

5. Phối hợp chặt chẽ với Văn phòng Chính phủ, Bộ Thông tin và Truyền thông trong triển khai xây dựng Cổng dịch vụ công trực tuyến và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh bảo đảm tính thống nhất, đồng bộ, thuận tiện, dễ sử dụng cho người dân, doanh nghiệp khi thực hiện các dịch vụ công trực tuyến. Chuẩn hóa, thống nhất quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính trong phạm vi của Bộ, tỉnh trên tinh thần cải cách mạnh mẽ và tạo điều kiện cho người dân, doanh nghiệp.

Đẩy nhanh việc xây dựng, triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 theo Danh mục đã được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt (Quyết định số 846/QĐ-TTg và Quyết định số 877/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ). Trường hợp cung cấp các dịch vụ công trực tuyến ngoài danh mục đã được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt thì phải bảo đảm các tiêu chí thực hiện trực tuyến và có số lượng hồ sơ giao dịch lớn. Việc xây dựng dịch vụ công trực tuyến phải lấy người sử dụng làm trung tâm, bảo đảm tính thân thiện, đơn giản,

dễ sử dụng.

6. Giao Văn phòng Chính phủ khẩn trương trình Thủ tướng Chính phủ Đề án thiết lập Cổng dịch vụ công quốc gia trong Quý IV năm 2018, triển khai xây dựng và khai trương Cổng dịch vụ công quốc gia trước ngày 01 tháng 11 năm 2019.

7. Bộ Thông tin và Truyền thông khẩn trương ban hành quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về cấu trúc, định dạng dữ liệu gói tin phục vụ kết nối các hệ thống thông tin một cửa điện tử, Cổng Dịch vụ công quốc gia, các cơ sở dữ liệu chuyên ngành liên quan trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính của các bộ, ngành, địa phương và công bố phần mềm Hệ thống thông tin một cửa điện tử tiêu chuẩn để các Bộ, ngành, địa phương triển khai thực hiện.

8. Giao Ngân hàng Nhà nước Việt Nam phối hợp Bộ Tài chính và các cơ quan có liên quan khẩn trương xây dựng và đưa vào vận hành Cổng thanh toán tập trung của quốc gia kết nối Cổng dịch vụ công quốc gia, Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh để người dân, doanh nghiệp thực hiện thanh toán trực tuyến.

9. Trên cơ sở tổng hợp các nội dung Hội nghị, Văn phòng Chính phủ dự thảo Chỉ thị của Thủ tướng Chính phủ về nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, trình Thủ tướng Chính phủ ban hành trong tháng 10 năm 2018.

Văn phòng Chính phủ thông báo để các Bộ, cơ quan, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và các cơ quan liên quan biết, thực hiện./.

**Nơi nhận:**

- Thủ tướng Chính phủ, các Phó TTgCP (để b/c);
- Các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc CP;
- UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- VPCP: BTCN, các PCN, Trợ lý, Thư ký TTgCP, các Vụ: PL, TH, KGVX, QHĐP, Công TTĐT/CP;
- Lưu: VT, KSTT (2). Khánh 103

**KT. BỘ TRƯỞNG, CHỦ NHIỆM  
PHÓ CHỦ NHIỆM**



**Nguyễn Xuân Thành**