

Số: /BC-BNV

*Hà Nội, ngày tháng 12 năm 2020***BÁO CÁO****Sơ kết 01 năm triển khai Công dịch vụ công Quốc gia**

Kính gửi: Văn phòng Chính phủ

Trả lời Công văn số 9691/VPCP-KSTTHC ngày 19/11/2020 của Văn phòng Chính phủ về việc chuẩn bị sơ kết 01 năm triển khai Công Dịch vụ công Quốc gia, Bộ Nội vụ báo cáo như sau:

I. KẾT QUẢ TRIỂN KHAI THỰC HIỆN**1. Về tái cấu trúc quy trình, đơn giản hóa thủ tục hành chính**

Thực hiện Quyết định số 274/QĐ-TTg ngày 12/3/2019 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án Công dịch vụ công Quốc gia, Bộ Nội vụ đã ưu tiên nguồn lực để triển khai thực hiện nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả cung cấp dịch vụ công, hướng tới số hóa hồ sơ, giấy tờ, thúc đẩy cải cách thủ tục hành chính (TTHC) thông qua việc ứng dụng công nghệ thông tin, kết quả cụ thể như sau:

a) Về tái cấu trúc quy trình, cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính

Ngày 17/6/2019, Bộ Nội vụ đã khai trương Bộ phận Một cửa theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC tại Bộ Nội vụ, đã bố trí đầy đủ trang thiết bị hiện đại, đáp ứng yêu cầu phục vụ người dân và doanh nghiệp. Đến nay, Bộ phận Một cửa đã tiếp nhận 297 hồ sơ thủ tục hành chính, trong đó 118 hồ sơ tiếp nhận qua bưu điện, 179 hồ sơ nhận trực tiếp. Bên cạnh đó, Bộ Nội vụ đã phối hợp với Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông quân đội Viettel xây dựng phần mềm Một cửa điện tử của Bộ Nội vụ.

Triển khai Nghị quyết số 68/NQ-CP ngày 12/5/2020 của Chính phủ ban hành Chương trình cắt giảm, đơn giản hóa quy định liên quan đến hoạt động kinh doanh giai đoạn 2020-2025, Bộ Nội vụ đã thành lập Tổ Công tác rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Bộ Nội vụ tại Quyết định số 528/QĐ-BNV ngày 23/7/2020 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ. Thông qua rà soát, Bộ trưởng Bộ Nội vụ đã ký ban hành Quyết định số 900/QĐ-BNV ngày 24/10/2020 về việc thông qua phương án đơn giản hóa thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Bộ Nội vụ, cắt giảm 11 TTHC thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Bộ Nội vụ (03 TTHC lĩnh vực công

tác thanh niên, 07 TTHC lĩnh vực tổ chức phi chính phủ, 01 TTHC lĩnh vực văn thư – lưu trữ).

Về cơ bản các TTHC thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Bộ Nội vụ đã được cải cách, lược bỏ những thủ tục không còn phù hợp, giấy tờ rườm rà, không cần thiết; nội dung các quy định về TTHC đã có sự thống nhất, trình tự thực hiện, thời hạn giải quyết được quy định rõ ràng, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức và cá nhân khi thực hiện.

b) Ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của Bộ Nội vụ

Triển khai Quyết định số 28/2018/QĐ-TTg ngày 12/7/2018 của Thủ tướng Chính phủ về việc gửi, nhận văn bản điện tử giữa các cơ quan trong hệ thống hành chính nhà nước, Bộ Nội vụ đã phối hợp với Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông quân đội Viettel xây dựng và đưa vào sử dụng phần mềm Hệ thống quản lý văn bản điện tử tại Bộ Nội vụ. Đến nay 100% các văn bản của Bộ (trừ các văn bản mật) đều được tiếp nhận, xử lý trên Trục liên thông văn bản quốc gia.

Để quản lý thống nhất, bảo quản an toàn và tổ chức sử dụng có hiệu quả tài liệu lưu trữ điện tử hình thành trong quá trình hoạt động của các cơ quan nhà nước, Bộ Nội vụ đã tham mưu trình Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 458/QĐ-TTg ngày 03/4/2020 phê duyệt Đề án "Lưu trữ tài liệu điện tử của các cơ quan nhà nước giai đoạn 2020 - 2025". Đây là cơ sở để hoàn thiện hệ thống văn bản hướng dẫn về quản lý, lưu trữ văn bản điện tử.

Tại Bộ Nội vụ, thúc đẩy quản lý văn bản trên môi trường điện tử đã mang thuận lợi bước đầu, được người dân ghi nhận, góp phần quan trọng vào việc nâng cao chất lượng thể chế, cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia.

2. Về kết quả thực hiện tích hợp, đăng nhập một lần; đồng bộ hồ sơ, thủ tục hành chính; quản lý, vận hành máy chủ bảo mật; kết nối, tích hợp dùng chung hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công Quốc gia

a) Việc tích hợp, đăng nhập một lần SSO và bảo đảm an toàn, an ninh thông tin

Trong tháng 4/2020, Bộ Nội vụ đã phối hợp với Viettel, Văn phòng Chính phủ hoàn thành tích hợp tài khoản đăng nhập một lần SSO của Cổng dịch vụ công Bộ Nội vụ với Cổng Dịch vụ công Quốc gia. Qua đó, đã thực hiện kết nối, đăng nhập và đồng bộ trạng thái hồ sơ thủ tục hành chính với Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

Để đảm bảo an toàn thông tin, Bộ Nội vụ hoàn thành cài đặt máy chủ bảo mật phục vụ cho việc kết nối liên thông với Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

Thường xuyên phối hợp với đơn vị cung ứng dịch vụ đảm bảo về hạ tầng kỹ thuật, hỗ trợ kịp thời xử lý các lỗi phát sinh trong quá trình xây dựng và vận hành Cổng dịch vụ công của Bộ cũng như kết nối với Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

Qua đó, quá trình vận hành máy chủ bảo mật SS hoạt động ổn định, an toàn đảm bảo việc kết nối thông suốt với Cổng Dịch vụ công quốc gia.

b) Việc kết nối, tích hợp dùng chung hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công Quốc gia

Hiện tại, các dịch vụ công do Bộ Nội vụ cung cấp chưa tiến hành thu phí. Do đó Cổng Dịch vụ công của Bộ Nội vụ chưa kết nối với hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công Quốc gia. Trong thời gian tới, Bộ Nội vụ sẽ tiến hành kết nối với hệ thống thanh toán trực tuyến theo quy định.

Việc đồng bộ hóa thủ tục hành chính thông qua Cổng Dịch vụ công Quốc gia đem lại lợi ích rất lớn cho người dân, doanh nghiệp và Cổng Dịch vụ công Quốc gia là “kênh” hữu hiệu nhất để “điện tử hóa” thủ tục hành chính, tạo thêm kênh giám sát, bảo đảm tính minh bạch trong quá trình thực thi nhiệm vụ Bộ Nội vụ cũng như các cơ quan hành chính nhà nước khác.

3. Về kết quả thực hiện chuẩn hóa, công khai thủ tục hành chính; tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp trên hệ thống Cổng dịch vụ công Quốc gia

Bộ Nội vụ đang cung cấp 50 Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 43 Dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 kết nối Cổng Dịch vụ công của Bộ, của Ban Thi đua - Khen thưởng Trung ương, Ban Tôn giáo Chính phủ. Hiện tại, Bộ Nội vụ đang triển khai tái cấu trúc quy trình nghiệp vụ TTHC đối với: 03 TTHC lĩnh vực Tổ chức phi chính phủ, 14 TTHC lĩnh vực Tín ngưỡng, Tôn giáo, 18 TTHC lĩnh vực Thi đua - Khen thưởng nhằm kết nối vào Cổng Dịch vụ công Quốc gia (tổng cộng 35 TTHC, đạt 30% TTHC của Bộ); đồng thời tiếp tục phối hợp với Văn phòng Chính phủ triển khai kiểm thử, đảm bảo các dịch vụ công được công khai trên Cổng dịch vụ công Quốc gia đáp ứng các yêu cầu, tiêu chí theo quy định.

Để tạo thuận lợi trong quá trình giải quyết TTHC, Bộ Nội vụ đã xây dựng bộ câu hỏi/trả lời những vấn đề thường gặp trong quá trình giải quyết các thủ tục hành chính (gồm 287 câu) gửi Văn phòng Chính phủ để tích hợp công khai trên cổng Dịch vụ công Quốc gia.

Nhằm hiện thực hóa quyết tâm xây dựng Chính phủ kiến tạo, phục vụ, liêm chính, Bộ Nội vụ đã xây dựng và đưa vào hoạt động Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên

Cổng Thông tin điện tử Bộ Nội vụ tại địa chỉ <http://phananh.moha.gov.vn>. Hàng năm trung bình có khoảng hơn 300 phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp được Bộ Nội vụ trả lời công khai trên Hệ thống Cổng Thông tin điện tử của Bộ và Cổng dịch vụ công Quốc gia. Điều này thể hiện mong muốn đồng hành, phục vụ và lắng nghe các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp cũng như đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý, điều hành và xử lý công việc của Bộ Nội vụ.

4. Đánh giá chung

a) Kết quả đạt được

Lãnh đạo Bộ Nội vụ đã thể hiện quyết tâm trong việc đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý, điều hành, tạo dựng môi trường làm việc hiện đại, tiết kiệm thời gian, chi phí, giảm văn bản giấy tờ để hiện thực hóa chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ về xây dựng Chính phủ kiến tạo, phục vụ và liêm chính. Qua đó, bước đầu đã mang lại niềm tin cho người dân, doanh nghiệp về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước nói chung cũng như Bộ Nội vụ nói riêng, góp phần thúc đẩy tiến trình cải cách hành chính, cải cách chế độ công vụ, công chức Việt Nam.

b) Khó khăn, vướng mắc

- Các Dịch vụ công trực tuyến tại Bộ Nội vụ ban đầu được triển khai phân tán, do nhiều đơn vị xây dựng trên nhiều nền tảng công nghệ thông tin khác nhau: Văn phòng Bộ (tại Bộ phận Một cửa), Cục Văn thư và Lưu trữ nhà nước, Ban Tôn giáo Chính phủ, Ban Thi đua - Khen thưởng Trung ương, Trung tâm Thông tin... vì vậy việc tích hợp về Cổng dịch vụ công của Bộ gặp còn nhiều khó khăn.

- Bộ Nội vụ có ít dịch vụ công liên quan đến người dân, doanh nghiệp do đó để đảm bảo đến năm 2020, Cổng Dịch vụ công Quốc gia tích hợp tối thiểu 30% các dịch vụ công trực tuyến thiết yếu với người dân, doanh nghiệp của các bộ, ngành, địa phương và tăng dần mỗi năm 20% cho tới khi tích hợp toàn bộ (100%) các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 (theo mục tiêu tại Quyết định số 274/QĐ-TTg ngày 12/3/2019 của Thủ tướng Chính phủ) cần được xem xét, điều chỉnh đảm bảo tiết kiệm, hiệu quả, phù hợp với tình hình thực tế.

II. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ TRONG THỜI GIAN TỚI

1. Hoàn thành các yêu cầu để đưa các thủ tục hành chính mức độ 3, 4 hiện đang giải quyết tại Bộ phận Một cửa của Bộ Nội vụ tích hợp với Cổng dịch vụ công Quốc gia.

2. Chủ động, tích cực rà soát, đơn giản hóa và tái cấu trúc TTHC để xây dựng các Dịch vụ công trực tuyến.

3. Đảm bảo hạ tầng kỹ thuật, an toàn thông tin cho Cổng dịch vụ công và Hệ thống Một cửa điện tử của Bộ Nội vụ.

4. Bố trí kinh phí để triển khai thực hiện các nhiệm vụ liên quan đến xây dựng Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

5. Tăng cường công tác thông tin, truyền thông về việc thực hiện các Dịch vụ công trực tuyến của Bộ Nội vụ.

III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

1. Đề nghị Văn phòng Chính phủ tiếp tục tổ chức các khóa tập huấn kỹ năng, nghiệp vụ giải quyết TTHC và trả kết quả cho cán bộ, công chức khi tiếp nhận TTHC từ Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

2. Đề nghị Văn phòng Chính phủ phối hợp hỗ trợ kỹ thuật trong việc tái cấu trúc quy trình TTHC kết nối Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

Trên đây là báo cáo sơ kết 01 năm triển khai Cổng dịch vụ công Quốc gia của Bộ Nội vụ, đề nghị Văn phòng Chính phủ tổng hợp, báo cáo Thủ tướng Chính phủ xem xét, quyết định./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Bộ trưởng (để b/c);
- Thứ trưởng Phạm Thị Thanh Trà (để b/c);
- Trung tâm thông tin (để đăng tải);
- Lưu: VT, VP (VTLT&KSTTHC).

**TL. BỘ TRƯỞNG
CHÁNH VĂN PHÒNG**

Vũ Đăng Minh