SAO Y; ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH LẠNG SƠN; 03/01/2024 17:10:13

VĂN PHÒNG CHÍNH PHỦ	CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
	Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 10247/BC-VPCP	*Hà Nội, ngày 31 tháng 12 năm 2023*

BÁO CÁO

Tình hình, kết quả thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính năm 2023 và nhiệm vụ trọng tâm năm 2024

Kính gửi: Chính phủ.

Thực hiện nhiệm vụ Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao, trên cơ sở báo cáo của các bộ, ngành, địa phương và dữ liệu từ Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (DVCQG), Văn phòng Chính phủ báo cáo Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ về tình hình, kết quả thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính (TTHC) năm 2023 và nhiệm vụ trọng tâm năm 2024 như sau:

I. TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Về công tác chỉ đạo, điều hành

Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ tiếp tục quan tâm, chỉ đạo quyết liệt các bộ, ngành, địa phương tập trung đẩy mạnh thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính (TTHC), rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa các quy định liên quan đến hoạt động kinh doanh, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC, phân cấp giải quyết TTHC, đơn giản hóa TTHC nội bộ trong hệ thống hành chính nhà nước,... nhằm tạo thuận lợi, giảm chi phí thực hiện TTHC cho người dân, doanh nghiệp. Trong năm 2023, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ đã có 12 Nghị quyết, 02 Công điện, 02 Chỉ thị, 01 Quyết định và nhiều văn bản chỉ đạo khác về công tác cải cách TTHC[1]; giao Văn phòng Chính phủ tăng cường đôn đốc, hướng dẫn triển khai thực hiện công tác này bảo đảm thực chất, hiệu quả.

Đồng thời, Thủ tướng Chính phủ đã kịp thời chỉ đạo, chấn chỉnh các bộ, ngành, địa phương thực hiện nghiêm quy định về cải cách TTHC *(bỏ sổ hộ khẩu, sổ tạm trú giấy,...)*; đề xuất cơ chế ưu đãi về phí, lệ phí thực hiện TTHC khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến[2]; xem xét, xử lý hành vi gây khó khăn, nhũng nhiễu, kéo dài thời gian trong giải quyết TTHC theo phản ánh của người dân, doanh nghiệp, các phương tiện truyền thông *(lĩnh vực đất đai tại Tuyên Quang, Nam Định,...)*[3].

---

[1] Tại Nghị quyết số 01/NQ-CP năm 2023, các Nghị quyết Phiên họp Chính phủ thường kỳ tháng 01 đến tháng 11 (số 10/NQ-CP ngày 03/02/2023, số 31/NQ-CP ngày 07/3/2023, số 50/NQ-CP ngày 08/4/2023, số 74/NQ-CP ngày 07/5/2023, số 88/NQ-CP ngày 08/6/2023, số 97/NQ-CP ngày 08/7/2023, số 124/NQ-CP ngày 07/8/2023; số 144/NQ-CP ngày 10/9/2023, số 164/NQ-CP ngày 04/10/2023, số 185/NQ-CP ngày 07/11/2023 và số 217/NQ-CP ngày 15/12/2023); 02 Công điện số 90/CĐ-TTg ngày 28/02/2023 và số 644/CĐ-TTg ngày 13/7/2023; 02 Chỉ thị số 23/CT-TTg ngày 09/7/2023 và số 27/CT-TTg ngày 27/10/2023; Quyết định số 933/QĐ-TTg ngày 06/8/2023.

[2] Các văn bản: Số 2648/VPCP-KSTT ngày 18/4/2023, số 2219/VPCP-KSTT ngày 04/4/2023 và số 3561/VPCP-KSTT ngày 18/5/2023.

[3] Các văn bản: Số 4499/VPCP-KSTT ngày 17/6/2023 và số 7944/VPCP-KSTT ngày 12/10/2023.

Thủ tướng Chính phủ đã thành lập Tổ công tác cải cách TTHC[4] và phân công Phó Thủ tướng là Tổ trưởng Tổ công tác để chỉ đạo, đôn đốc các bộ, ngành, địa phương triển khai thực hiện các nhiệm vụ cải cách TTHC, tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao năng lực phản ứng chính sách. Tổ công tác đã tích cực phát huy vai trò và đạt được một số kết quả bước đầu thông qua việc ban hành Kế hoạch triển khai 4 tháng cuối năm 2023[5]; giao các nhiệm vụ cụ thể cho từng thành viên Tổ công tác và các bộ, ngành, địa phương[6]; tổ chức 02 phiên họp[7] và 01 buổi làm việc[8] với các bộ, ngành, địa phương để đánh giá, thúc đẩy công tác cải cách TTHC; đồng thời, đã quyết liệt chỉ đạo tiếp tục đẩy mạnh thực hiện cắt giảm, đơn giản hóa quy định liên quan đến hoạt động kinh doanh, phân cấp trong giải quyết TTHC và cắt giảm, đơn giản hóa TTHC nội bộ[9]; kịp thời chấn chỉnh, kiểm tra xử lý kiến nghị việc quy định và thực hiện TTHC không đúng quy định của pháp luật trong các lĩnh vực giáo dục, tư pháp và y tế[10]. Bên cạnh đó, Thủ tướng Chính phủ đã kiện toàn Hội đồng tư vấn cải cách TTHC[11] thực hiện chức năng tư vấn, đề xuất với Thủ tướng Chính phủ các sáng kiến cải cách về cơ chế, chính sách, TTHC liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống của người dân; đánh giá việc thực hiện cải cách TTHC tại các bộ, ngành, địa phương.

Với vai trò là cơ quan chủ trì triển khai nội dung cải cách TTHC, Văn phòng Chính phủ đã chủ động phối hợp với các bộ, ngành, địa phương, cơ quan liên quan tham mưu Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ chỉ đạo công tác này tại các Nghị quyết phiên họp Chính phủ thường kỳ hằng tháng và nhiều văn bản chỉ đạo, đôn đốc các bộ, ngành, địa phương tập trung thực hiện. Đồng thời, đã ban hành Thông tư quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử[12] làm cơ sở để các bộ, ngành, địa phương triển khai thực hiện đồng bộ, thống nhất. Bên cạnh đó, thường xuyên đôn đốc, hướng dẫn các bộ, ngành, địa phương trong thực hiện các nhiệm vụ được giao cũng như kịp thời tháo gỡ khó khăn, vướng mắc và trả lời theo thẩm quyền đề xuất, kiến nghị của các bộ, ngành, địa phương.

Trên cơ sở chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương đã ban hành các văn bản chỉ đạo, điều hành, chương trình, kế hoạch để tổ chức triển khai đồng bộ, hiệu quả công tác cải

---

[4] Quyết định số 932/QĐ-TTg ngày 06/8/2023 của Thủ tướng Chính phủ.
[5] Quyết định số 62/TCTCCTTHC ngày 18/9/2023.
[6] Tại 14 văn bản của Tổ công tác cải cách TTHC ngày 19/9/2023 (từ số 63 đến số 76/TCTCCTTHC).
[7] Thông báo số 372/TB-VPCP ngày 11/9/2023 (Phiên họp thứ nhất ngày 08/9/2023) và Thông báo số 437/TB-VPCP ngày 26/10/2023 (Phiên họp thứ hai ngày 16/10/2023).
[8] Thông báo kết luận số 476/TB-VPCP ngày 20/11/2023.
[9] Văn bản số 100/TCTCCTTHC ngày 14/11/2023.
[10] Các văn bản: Số 78/TCTCCTTHC ngày 21/9/2023, số 81/TCTCCTTHC ngày 18/10/2023 và số 8501/VPCP-KSTT ngày 31/10/2023.
[11] Quyết định số 1682/QĐ-TTg ngày 26/12/2023: Hội đồng gồm 30 thành viên do Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ là Chủ tịch; 04 Phó Chủ tịch (gồm: Chủ tịch Liên đoàn Thương mại và Công nghiệp Việt Nam; Chủ tịch Hiệp hội Doanh nghiệp nhỏ và vừa Việt Nam; Chủ tịch Hội đồng sáng lập Hiệp hội Phần mềm và Dịch vụ CNTT Việt Nam và Cục trưởng Cục Kiểm soát TTHC) và các thành viên là đại diện của 20 cơ quan, tổ chức, hiệp hội doanh nghiệp trong nước và 05 hiệp hội doanh nghiệp nước ngoài.
[12] Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023.

cách TTHC tại bộ, ngành, địa phương, hoàn thành các nhiệm vụ, chỉ tiêu Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao.

2. Về kết quả cải cách thủ tục hành chính

a) Về kiểm soát, cắt giảm các TTHC trong dự thảo văn bản quy phạm pháp luật (VBQPPL)

Trong năm, các bộ, ngành, địa phương đã đánh giá tác động **1.199** TTHC tại **178** dự thảo VBQPPL[13]. Văn phòng Chính phủ đã thẩm tra đối với **810** TTHC và **331** quy định kinh doanh (QĐKD) tại **75** dự thảo VBQPPL, trong đó đã đề nghị không quy định: **91** TTHC, QĐKD, sửa đổi, bổ sung: **625** TTHC, QĐKD *(chiếm* 62,75% *716/1.141 TTHC, QĐKD*).

Các bộ, ngành đã trình cấp có thẩm quyền ban hành mới **303** TTHC. Tính đến nay, trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC, tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các bộ, ngành là **3.831** TTHC (trong đó, Bộ Tài chính có số TTHC nhiều nhất là **773** TTHC; Ủy ban Dân tộc có số TTHC ít nhất là 04 TTHC); số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các địa phương là **1.336** TTHC.

b) Về cắt giảm, đơn giản hóa quy định, TTHC

(1) Kết quả cắt giảm, đơn giản hóa QĐKD theo Nghị quyết số 68/NQ-CP ngày 12 tháng 5 năm 2020 của Chính phủ:

Trong năm, Thủ tướng Chính phủ đã phê duyệt phương án cắt giảm, đơn giản hóa **144** QĐKD[14] thuộc phạm vi quản lý của 05 bộ, cơ quan (*Công an, Quốc phòng, Khoa học và Công nghệ, Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam*), còn 03 bộ *(Công Thương, Tài chính, Tư pháp)* đang tiếp tục hoàn thiện, trình Thủ tướng Chính phủ phê duyệt. Các bộ, ngành đã thực hiện cắt giảm, đơn giản hóa **628** QĐKD[15] tại **53** VBQPPL, nâng tổng số QĐKD được cắt giảm, đơn giản hóa từ năm 2021 đến nay là **2.770** QĐKD tại **224** VBQPPL trên tổng số **15.801** QĐKD được cập nhật, công khai trên Cổng Tham vấn và tra cứu quy định kinh doanh, đạt **17,53%**[16] *(Chi tiết tại Phụ lục I).*

(2) Kết quả phân cấp trong giải quyết TTHC theo Quyết định số 1015/QĐ-TTg ngày 30 tháng 8 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ:

Trong năm, có 14 bộ, ngành thực thi phương án phân cấp **86** TTHC tại **26** VBQPPL[17], nâng tổng số TTHC được phân cấp theo Quyết định số 1015/QĐ-TTg từ năm 2022 đến nay là **153/699** TTHC, đạt **21,9%**[18]. Đến nay, có 03 cơ quan[19] hoàn

---

[13] Gồm: 15 Luật, 47 Nghị định, 02 Quyết định của TTgCP, 61 Thông tư, 49 Nghị quyết của HĐND cấp tỉnh và 04 Quyết định của Chủ tịch UBND cấp tỉnh.

[14] Gồm: 139 TTHC, 03 chế độ báo cáo, 02 yêu cầu, điều kiện.

[15] Gồm: 304 TTHC, 20 chế độ báo cáo, 02 yêu cầu điệu kiện, 146 tiêu chuẩn, quy chuẩn.

[16] Mục tiêu tại Nghị quyết số 68/NQ-CP: Từ năm 2020 - 2025, cắt giảm, đơn giản hóa ít nhất 20% số quy định và cắt giảm ít nhất 20% chi phí tuân thủ quy định liên quan đến hoạt động kinh doanh tại các văn bản đang có hiệu lực thi hành tính đến hết ngày 31/5/2020.

[17] Gồm: 15 Nghị định, 03 Quyết định của Thủ tướng Chính phủ và 09 Thông tư.

[18] Bên cạnh đó, ngoài nhiệm vụ được giao theo Quyết định số 1015/QĐ-TTg, Bộ Xây dựng, Bộ Y tế đã chủ động phân cấp thêm 03 TTHC, nâng tổng số TTHC được phân cấp là 156 TTHC.

[19] 03 cơ quan gồm: Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, Thanh tra Chính phủ, Ủy ban dân tộc.

thành việc thực thi phương án phân cấp, 02 bộ[20] đạt tỷ lệ trên 50% và 10 bộ đạt tỷ lệ dưới 50%; còn 06 bộ[21] chưa thực thi phương án phân cấp theo phê duyệt của Thủ tướng Chính phủ. Bộ Xây dựng đã chủ động phân cấp thêm các TTHC ngoài danh mục được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt.

Hiện còn **546/699** TTHC (78,1%) chưa được thực thi phương án phân cấp (trong đó: **184/546** TTHC (33,7%) quy định tại **31** Luật, **362/546** TTHC (66,3%) quy định tại **148** VBQPPL thuộc thẩm quyền của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ) *(Chi tiết tại Phụ lục II).*

(3) Kết quả đơn giản hóa TTHC nội bộ theo Quyết định số 1085/QĐ-TTg ngày 15 tháng 9 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ:

(i) Về công bố danh mục TTHC nội bộ:

22/22 bộ, ngành đã xác định và công bố **1.372** TTHC nội bộ (gồm: **645** TTHC nội bộ giữa các cơ quan hành chính nhà nước và **727** TTHC nội bộ trong từng bộ, cơ quan); 63/63 địa phương đã công bố danh mục TTHC nội bộ thực hiện tại địa phương, tuy nhiên số lượng công bố có sự chênh lệch lớn giữa các địa phương *(như: Tỉnh Ninh Thuận: 200 TTHC nội bộ, các tỉnh Vĩnh Phúc, Bến Tre, Thái Bình, Tiền Giang, Quảng Ngãi, Khánh Hòa: dưới 10 TTHC nội bộ)*. Số lượng TTHC nội bộ được các bộ, cơ quan, địa phương xác định và công bố danh mục chưa đầy đủ theo yêu cầu tại Quyết định số 1085/QĐ-TTg. Tổ công tác cải cách TTHC của Thủ tướng Chính phủ đã yêu cầu các bộ, địa phương tiếp tục rà soát, công bố bổ sung danh mục TTHC nội bộ[22].

(ii) Về rà soát, đơn giản hóa TTHC nội bộ:

Một số bộ đã rà soát, đề xuất phương án cắt giảm, đơn giản hóa TTHC và đang tiếp thu ý kiến của các bộ, cơ quan liên quan để hoàn thiện, trình Thủ tướng Chính phủ *(như: Giao thông vận tải, Khoa học và Công nghệ, Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Quốc phòng, Tài chính, Văn hóa, Thể thao và Du lịch…)*; một số địa phương đã tích cực rà soát, phê duyệt và thực thi phương án cắt giảm, đơn giản hóa TTHC nội bộ của địa phương *(như: Thành phố Hà Nội, Hà Giang, Thanh Hóa,…)* (*Chi tiết tại Phụ lục III).*

(4) Kết quả thực thi 19 Nghị quyết của Chính phủ về đơn giản hóa TTHC, giấy tờ công dân liên quan đến quản lý dân cư:

Theo 19 Nghị quyết, số lượng TTHC cần đơn giản hóa là: **1.086** TTHC. Trong năm, có 09 bộ, ngành đã thực thi phương án đơn giản hóa **147** TTHC, giấy tờ công dân liên quan đến quản lý dân cư, nâng tổng số TTHC được thực thi phương án đến nay là **535** TTHC, đạt **49,26**% (*535/1.086 TTHC*); trong đó, có 05 bộ, ngành[23] hoàn

---

[20] Gồm: Bộ Giao thông vận tải, Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội.

[21] 06 bộ gồm: Công Thương, Khoa học và Công nghệ, Ngoại giao, Nội vụ, Tài chính, Tư pháp.

[22] Công văn số 100/TCTCCTTHC ngày 14/11/2023.

[23] 05 bộ, ngành gồm: Công an, Khoa học và Công nghệ, Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Xây dựng, Bảo hiểm Xã hội Việt Nam

thành thực thi 100% phương án đơn giản hóa, 06 bộ[24] đạt tỷ lệ trên 50%, 01 cơ quan[25] đã hoàn thành 50%, còn lại các bộ, ngành đạt dưới 50%. Hiện còn **551** TTHC (50,74%) tại **111** VBQPPL[26] chưa được thực thi phương án đơn giản hóa *(Chi tiết tại Phụ lục IV).*

(5) Kết quả thực hiện các chỉ tiêu cụ thể về cải cách TTHC tại Nghị quyết số 01/NQ-CP ngày 06/01/2023 của Chính phủ:

Trong năm 2023, Chính phủ giao các bộ, ngành, địa phương thực hiện **08** chỉ tiêu cụ thể về cải cách TTHC, trong đó: **03/08** chỉ tiêu vượt mục tiêu đề ra *(như: Tỷ lệ cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình trên Cổng DVCQG vượt 8,6% so với mục tiêu phấn đấu 40%; Tỷ lệ TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính được thanh toán trực tuyến trên Cổng DVCQG vượt 12% so với mục tiêu phấn đấu 60%;...)*; có **05/08** chỉ tiêu chưa đạt, thậm chí rất thấp *(như: Tỷ lệ cung cấp thanh toán trực tuyến đối với các khoản thuế nội địa của doanh nghiệp trên Cổng DVCQG đạt 0% so với chỉ tiêu phấn đấu 100%; Tỷ lệ các trường đại học, cao đẳng, trung cấp, các bệnh viện từ hạng 2 trở lên cung cấp thanh toán viện phí, học phí trực tuyến trên Cổng DVCQG đạt 1,5% so với chỉ tiêu phấn đấu 50%; Tỷ lệ dự thảo VBQPPL có quy định liên quan đến hoạt động kinh doanh được tham vấn, lấy ý kiến trên Cổng tham vấn và tra cứu quy định kinh doanh đạt 5% so với chỉ tiêu phấn đấu 100%) (Chi tiết tại Phụ lục V).*

3. Về kết quả đánh giá việc thực hiện TTHC[27]

a) Chỉ số đánh giá về công khai, minh bạch trong thực hiện TTHC

Trong năm 2023, tỷ lệ đồng bộ công bố, công khai quá trình giải quyết TTHC của bộ, ngành đạt **62,3**% (52.100.131 hồ sơ được đồng bộ /83.561.863 hồ sơ giải quyết), địa phương đạt **51**% (30.170.678 hồ sơ được đồng bộ /59.095.726 hồ sơ giải quyết). Kết quả này đã có sự cải thiện rõ rệt so với năm 2022; tuy nhiên, hầu hết các bộ, ngành, địa phương chưa đáp ứng được yêu cầu của Chính phủ *(100% TTHC, hồ sơ TTHC phải được công khai, minh bạch thông tin để người dân, doanh nghiệp tiếp cận, thực hiện và theo dõi, giám sát, đánh giá)*, nhất là các bộ, ngành đạt tỷ lệ thấp, ảnh hưởng rất lớn đến việc tổ chức thực hiện TTHC tại địa phương.

b) Chỉ số đánh giá về tiến độ, kết quả giải quyết TTHC

Trong năm 2023, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC đúng hoặc sớm hạn tại bộ, ngành đạt **50,6**% (26.545.368 hồ sơ đúng, sớm hạn /52.461.202 hồ sơ giải quyết, tăng 3,8% so với năm 2022); tại các địa phương đạt **90,75**% (27.379.890 hồ sơ đúng, sớm hạn /30.170.678 hồ sơ giải quyết, giảm 1,61% so với năm 2022). Mặc dù, chất lượng giải quyết TTHC đã có sự cải thiện so với năm 2022, tuy nhiên tại bộ, ngành vẫn còn thấp so với mục tiêu của Chính phủ đề ra (*tối thiểu 90% hồ sơ TTHC trở lên giải quyết đúng hoặc sớm hạn)*.

---

[24] 06 bộ gồm: Lao động - Thương binh và Xã hội, Giáo dục và Đào tạo, Tài nguyên và Môi trường, Công Thương, Quốc phòng, Giao thông vận tải.

[25] Ngân hàng Nhà nước Việt Nam

[26] Gồm: 02 Luật, 32 Nghị định, 01 Quyết định của TTgCP và 76 Thông tư, Thông tư liên tịch.

[27] Theo Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, trên Cổng Dịch vụ công quốc gia tại thời điểm ngày 25/12/2023.

c) Chỉ số đánh giá về cung cấp dịch vụ công trực tuyến

Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến của bộ, ngành đạt **30,4**% (15.884.481 hồ sơ trực tuyến/ 52.100.131 hồ sơ được đồng bộ, tăng 1,4 lần so với năm 2022); địa phương đạt **37,4**% (11.285.264 hồ sơ trực tuyến/ 30.170.678 hồ sơ được đồng bộ, tăng 3,7 lần so với năm 2022).

Tỷ lệ thanh toán trực tuyến trên Cổng DVCQG *(chỉ tiêu năm 2023: 30%)*: tại các bộ, ngành đạt **45,22**% (1.785.238 giao dịch thanh toán trên Cổng /3.947.734 giao dịch thanh toán dịch vụ công) và các địa phương đạt **26,86**% (4.083.791 giao dịch thanh toán trên Cổng /15.230.500 giao dịch thanh toán dịch vụ công).

d) Chỉ số đánh giá về số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC

Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC tại các bộ, ngành đạt **28,59**% (14.997.451 hồ sơ được số hóa/ 52.461.202 hồ sơ giải quyết) và tại các địa phương đạt **39,48**% (11.911.383 hồ sơ được số hóa /30.170.678 hồ sơ giải quyết). Tỷ lệ hồ sơ cấp kết quả bản điện tử có giá trị pháp lý để tái sử dụng tại các bộ, ngành đạt **28,60**% (15.003.261 kết quả điện tử /52.461.202 kết quả giải quyết) và tại các địa phương đạt **45,30**% (13.667.317 kết quả điện tử /30.170.678 kết quả giải quyết); tuy nhiên, tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa tại các bộ, ngành chỉ đạt **0,19**% (114.440 kết quả điện tử được tái sử dụng /52.461.202 kết quả giải quyết), tại các địa phương đạt **9,52**% (2.970.015 kết quả điện tử được tái sử dụng /30.170.678 kết quả giải quyết).

Tổng hợp kết quả, đánh giá theo Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công trên Cổng DVCQG, năm 2023, có 01 bộ đạt điểm đánh giá khá (*Bộ Công Thương*), 12 bộ đạt điểm đánh giá trung bình, 08 bộ có điểm đánh giá dưới trung bình *(thấp nhất là Bộ Giáo dục và Đào tạo)*; 08 địa phương đạt điểm đánh giá tốt *(Bình Định, Cà Mau, Bắc Giang, Lâm Đồng, Thái Nguyên, Hà Nam, Hải Dương, Nam Định)*, 23 địa phương đạt điểm đánh giá khá, 31 địa phương đạt điểm trung bình và 01 địa phương có điểm dưới trung bình *(Bạc Liêu) (Chi tiết tại Phụ lục VI).*

4. Kết quả triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông (MC, MCLT) trong giải quyết TTHC

Trong năm, các bộ, ngành, địa phương tiếp tục thực hiện đổi mới cơ chế MC, MCLT trong giải quyết TTHC để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp. Đến nay, trên cả nước đã thành lập **11.956** Bộ phận Một cửa (BPMC) các cấp để tiếp nhận, giải quyết TTHC (*tại bộ, cơ quan ngang bộ: 867 BPMC; địa phương: 11.089 BPMC*); 100% cơ quan, đơn vị quan tâm nâng cấp, hoàn thiện Hệ thống thông tin giải quyết TTHC; 42/76 bộ, cơ quan, địa phương đã xây dựng Kho quản lý dữ liệu điện tử trên HTTT giải quyết TTHC; việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC đã được triển khai ở **9.200/11.956** BPMC; 15 bộ, ngành và 63/63 địa phương đã hoàn thành kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC phục vụ giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công; các dịch vụ công liên thông điện tử được đẩy mạnh dựa trên kết nối, chia sẻ, liên thông dữ liệu giữa các cơ quan nhà nước;… Một số địa phương đã

nghiên cứu, triển khai các mô hình mới trong tiếp nhận và trả kết quả giúp nâng cao chất lượng, hiệu quả của BPMC[28].

5. Kết quả tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị

a) Về tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị (PAKN) của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính

Trong năm, qua Hệ thống thông tin tiếp nhận và xử lý PAKN trên Cổng DVCQG, các bộ, ngành, địa phương đã tiếp nhận tổng số **66.009** PAKN của người dân về quy định và hành vi hành chính (*chưa bao gồm **13.826** PAKN chuyển từ năm 2022 sang*); đã xem xét, xử lý **41.996** PAKN, đạt **52,6**% (41.996/79.835 PAKN), trong đó, các bộ, ngành đã xử lý **12.154** PAKN, đạt **28,09**%, các địa phương đã xử lý **29.842** PAKN, đạt **81,6**%. Một số bộ, địa phương làm tốt công tác này, như: Văn hóa, Thể thao và Du lịch (đạt 98,33%), Xây dựng (đạt 97,33%), Thanh tra Chính phủ (đạt 97,07%), Lai Châu (đạt 100%), Bắc Ninh (đạt 99,11%), Hòa Bình (đạt 98,6%), Đà Nẵng (đạt 98,42%), Hậu Giang (đạt 98,0%), Tiền Giang (đạt 97,88%),…

b) Về xử lý đề xuất, kiến nghị của doanh nghiệp tại Nghị quyết số 97/NQ-CP ngày 08 tháng 7 năm 2023 của Chính phủ

Đến ngày 25/12/2023, các bộ, ngành đã xem xét, xử lý tổng số **372/401** đề xuất, kiến nghị của các doanh nghiệp nêu tại Nghị quyết số 97/NQ-CP, đạt **93**%, trong đó, 12/17 bộ, ngành đã xử lý xong 100%, 03 bộ, ngành xử lý đạt trên 50%, còn 02 bộ xử lý đạt dưới 50% (*Chi tiết tại Phụ lục VII*).

c) Đối với các đề xuất, kiến nghị của các cơ quan thành viên Hội đồng tư vấn cải cách TTHC gửi Tổ công tác cải cách TTHC

Đến nay, các bộ, ngành đã nghiên cứu, trả lời **108/122** phản ánh, kiến nghị, đạt **88,5**%, trong đó, 15/16 bộ, ngành đã xử lý xong 100%, còn Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội chưa hoàn thành việc xử lý phản ánh, kiến nghị.

II. NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ

1. Những mặt đạt được

Năm 2023, công tác cải cách TTHC đã đạt được nhiều kết quả tích cực, một số chỉ tiêu quan trọng về dịch vụ công trực tuyến nêu tại Nghị quyết số 01/NQ-CP của Chính phủ đã đạt và vượt chỉ tiêu[29]. Cải cách TTHC gắn với chuyển đổi số quốc gia được triển khai toàn diện cả về chiều rộng và chiều sâu từ khâu xây dựng hoàn thiện thể chế đến khâu tổ chức thực hiện; cung cấp dịch vụ công trực tuyến và đổi

---

[28] Như: (1) Tỉnh Lâm Đồng đã thực hiện thí điểm việc tổ chức BPMC theo hướng thu gọn đầu mối, đưa BPMC của UBND phường 4 vào hoạt động tại TTPVHCC tỉnh để tiếp nhận và giải quyết 165 TTHC cấp xã trên địa bàn, theo đó đã tiết kiệm chi phí đầu tư trụ sở, xây dựng, duy trì hệ thống CNTT tại BPMC; (2) Tỉnh Yên Bái đã nghiên cứu, xây dựng dự thảo Đề án thí điểm về sắp xếp, ghép Bộ phận PVHCC thành phố và UBND phường Đồng Tâm vào Trung tâm PVHCC tỉnh; ghép Bộ phận PVHCC phường Tân An vào Bộ phận PVHCC thị xã Nghĩa Lộ; ghép Bộ phận PVHCC thị trấn Mậu A vào Bộ phận PVHCC huyện Văn Yên và thực hiện cơ chế giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ BCCI đảm nhận việc hướng dẫn, tiếp nhận, số hoá hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC; (3) Thành phố Hà Nội đang trong quá trình hoàn thiện đề án đổi mới BPMC, trong đó có nội dung tổ chức BPMC theo khu vực;….

[29] Như: Tỷ lệ cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình; tỷ lệ TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính được thanh toán trực tuyến trên Cổng DVCQG.

mới việc giải quyết TTHC tại các cấp chính quyền theo hướng số hóa. Việc khai thác, tái sử dụng dữ liệu và đánh giá chất lượng dịch vụ công dựa trên dữ liệu đã từng bước đi vào nề nếp, thực chất và hiệu quả hơn. Qua đó, tăng cường kỷ cương hành chính, cá thể hóa trách nhiệm, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

Công tác chỉ đạo điều hành được sự quan tâm sâu sát thường xuyên của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, của người đứng đầu các bộ, ngành, địa phương. Những điểm nghẽn về cải cách TTHC đã được quan tâm xem xét tháo gỡ cả về thể chế lẫn hạ tầng công nghệ, dịch vụ công, số hóa dữ liệu và kết nối chia sẻ dữ liệu, nguồn lực bảo đảm.

Bên cạnh đó, Tổ công tác cải cách TTHC được thành lập và Hội đồng tư vấn cải cách TTHC của Thủ tướng Chính phủ được kiện toàn đã góp phần khắc phục điểm yếu trong khâu thực thi, tổ chức thực hiện cải cách TTHC, huy động sự tham gia rộng rãi của cộng đồng doanh nghiệp và người dân vào quá trình cải cách của Chính phủ, bảo đảm cải cách là hướng tới người dân, phục vụ người dân cũng như nâng cao khả năng phản ứng chính sách. Công tác cải cách TTHC đã mang lại những lợi ích thiết thực góp phần cải thiện môi trường kinh doanh[30], nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia, đặc biệt cắt giảm chi phí cho xã hội[31].

2. Tồn tại, hạn chế

Bên cạnh những kết quả đạt được, công tác cải cách TTHC trong năm 2023 vẫn còn một số tồn tại, hạn chế như sau:

(1) Việc cắt giảm, đơn giản hóa TTHC, QĐKD có lúc, có nơi còn chậm, chưa kịp thời, quyết liệt: (i) Còn 03 bộ[32] đang trình Thủ tướng Chính phủ phương án cắt giảm, đơn giản hóa QĐKD; nhiều bộ, ngành chưa quan tâm, thực hiện thống kê, báo cáo, cập nhật, công khai kết quả cắt giảm, đơn giản hóa sau khi các thực thi được ban hành[33]; (ii) Việc rà soát, đề xuất phương án đơn giản hóa TTHC nội bộ, các nhóm TTHC nội bộ trọng tâm ưu tiên, cũng như công bố bổ sung danh mục TTHC nội bộ theo yêu cầu của Tổ công tác cải cách TTHC của Thủ tướng Chính phủ chưa đáp ứng yêu cầu về chất lượng và tiến độ; (iii) Còn 06 bộ, cơ quan[34] chưa thực hiện phân cấp TTHC theo Quyết định số 1015/QĐ-TTg, trong đó có nhiều phương án phân cấp đã quá thời hạn, nhiều phương án phân cấp thuộc thẩm quyền của Bộ trưởng chưa được các bộ chủ động thực thi[35].

(2) Số lượng dịch vụ công trực tuyến cung cấp cho người dân, doanh nghiệp cao nhưng nhiều dịch vụ công chất lượng thấp, chỉ đơn thuần chuyển từ môi trường giấy sang môi trường điện tử, chưa quan tâm tái cấu trúc quy trình, trải nghiệm người dùng nên chưa thực sự thuận lợi, đơn giản hơn thực hiện trực tiếp hoặc qua bưu chính.

---

[30] Theo Báo cáo môi trường kinh doanh toàn cầu tháng 5/2023 của Economist Intelligence Unit (EIU): Xếp hạng môi trường kinh doanh Việt Nam tăng 12 bậc.

[31] Việc thực hiện 38/53 dịch vụ công thiết yếu hàng năm đã tiết kiệm chi phí thực hiện 2.505 tỷ đồng.

[32] 03 bộ gồm: Công Thương, Tư pháp, Tài chính.

[33] Ví dụ: Nghị định số 79/2023/NĐ-CP (Bộ Nông nghiệp và PTNT); Thông tư số 13/2023/TT-BVHTTDL (Bộ Văn hóa, TT và DL); các Thông tư: số 05/2023/TT-BGTVT, số 06/2023/TT-BGTVT (Bộ Giao thông vận tải).

[34] 07 bộ, cơ quan gồm: Công Thương, Khoa học và Công nghệ, Ngoại giao, Nội vụ, Tài chính, Tư pháp.

[35] Bộ Y tế, Bộ Công Thương….

(3) Việc số hóa làm giàu làm sạch dữ liệu tại một số bộ, ngành, địa phương còn chậm, chưa có lộ trình kết hoạch và phương thức thực hiện rõ ràng, đúng quy định. Thậm chí, một số cơ quan đơn vị chủ yếu số hóa mới chỉ dừng ở việc sao chụp, chuyển từ bản giấy sang bản điện tử nên không đảm bảo giá trị pháp lý, không thể tái sử dụng mà còn lãng phí nguồn lực, tốn kém tài nguyên lưu trữ. Việc kết nối chia sẻ, tái sử dụng kết quả số hóa còn thấp nhất là đối với các bộ, ngành.

(4) Chất lượng giải quyết TTHC đã có sự cải thiện so với năm 2022 tuy nhiên, tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hoặc sớm hạn ở một số bộ ngành địa phương vẫn còn thấp, nhất là các bộ, ngành.

(5) Việc xem xét, xử lý khó khăn, vướng mắc trong thực hiện quy định, TTHC cho người dân, doanh nghiệp tại một số bộ, địa phương chưa kịp thời.

3. Nguyên nhân của tồn tại, hạn chế

Nguyên nhân chủ yếu của những tồn tại, hạn chế nêu trên là do công tác cải cách TTHC tại một số bộ, ngành, địa phương vẫn chưa được quan tâm đúng mức. Một số bộ phận, cán bộ, công chức, viên chức chưa phát huy hết vai trò, trách nhiệm trong thực thi công vụ. Công tác phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị còn thiếu chủ động, chưa chặt chẽ, kịp thời. Hạ tầng công nghệ thông tin còn yếu, thiếu đồng bộ, nhiều hệ thống đã được đầu tư từ lâu, chưa được nâng cấp, phát triển;...

4. Bài học kinh nghiệm

Nhìn lại một năm triển khai công tác cải cách TTHC, từ những thuận lợi, khó khăn có thể rút ra những bài học kinh nghiệm sau:

(1) Thứ nhất, phải có sự quyết tâm chính trị cao, nỗ lực lớn, hành động quyết liệt của người đứng đầu tại các bộ, ngành, địa phương trong thực hiện TTHC.

(2) Thứ hai, phải lấy người dân doanh nghiệp là trung tâm, lấy chất lượng phục vụ mức độ hài lòng là thước đo kết quả thực hiện của các cơ quan hành chính nhà nước các cấp; phát huy nhân tố con người, cải cách TTHC có vai trò dẫn dắt, công nghệ thúc đẩy, hỗ trợ trong cải cách TTHC.

(3) Thứ ba, phải xác định và tập trung chỉ đạo tháo gỡ các điểm nghẽn về thể chế, hạ tầng công nghệ, số hóa dữ liệu, dịch vụ công và bảo đảm an toàn, an ninh thông tin cho Cổng Dịch vụ công quốc gia, các hệ thống thông tin giải quyết TTHC và các cơ sở dữ liệu quốc gia, chuyên ngành.

(4) Thứ tư, tăng cường đổi mới công tác chỉ đạo điều hành, đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công dựa trên dữ liệu theo thời gian thực.

(5) Thứ năm, bảo đảm các nguồn lực trong thực hiện đồng thời tăng cường phối hợp, đồng bộ, chặt chẽ xuyên suốt từ trung ương đến địa phương, phát huy sức mạnh của cả hệ thống chính trị.

(6) Thứ sáu, phát huy vai trò dẫn dắt, thúc đẩy cải cách TTHC của Tổ công tác và Hội đồng tư vấn cải cách TTHC của Thủ tướng Chính phủ trong chỉ đạo triển khai công tác cải cách TTHC; bảo đảm gắn kết chặt chẽ giữa cải cách TTHCvới chuyển đổi số quốc gia.

III. NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM NĂM 2024

Để tiếp tục triển khai hiệu quả công tác cải cách TTHC, đề nghị các bộ, ngành, địa phương quán triệt, thực hiện nghiêm túc, đầy đủ, kịp thời các quy định, chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, trong đó tập trung triển khai các nhiệm vụ trọng tâm trong năm 2024 như sau:

1. Đẩy mạnh triển khai công tác cải cách TTHC theo các văn bản, chương trình, kế hoạch, đề án đã được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ ban hành, bảo đảm thực hiện có kết quả, thực chất, hoàn thành các mục tiêu, nhiệm vụ và giải pháp đề ra trong năm 2024. Trong đó, tập trung thực hiện tốt việc: (i) Đánh giá tác động TTHC tại đề nghị xây dựng, dự án, dự thảo VBQPPL, bảo đảm các TTHC được quy định đúng thẩm quyền, cần thiết, hợp lý, thực hiện trên môi trường điện tử và với chi phí tuân thủ thấp nhất. Định kỳ, hàng tháng thống kê đầy đủ những TTHC được ban hành mới, sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ để kiểm soát chặt chẽ việc ban hành và thực hiện TTHC; (ii) Công bố, công khai kịp thời, đầy đủ, chính xác TTHC trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC, nhất là đối với TTHC nội bộ giữa các cơ quan hành chính nhà nước, để đội ngũ cán bộ, công chức và người dân, doanh nghiệp biết, thực hiện và giám sát việc thực hiện.

2. Tiếp tục rà soát, đề xuất phương án tổng thể cắt giảm, đơn giản hóa các TTHC, QĐKD đang là rào cản, gây khó khăn cho người dân và doanh nghiệp. Trong đó, tập trung cắt giảm, đơn giản hóa giấy phép liên quan đến hoạt động kinh doanh; các nhóm TTHC nội bộ trọng tâm ưu tiên theo Quyết định số 1085/QĐ-TTg ngày 15 tháng 9 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ và Công văn số 100/TCTCCTTHC ngày 14 tháng 11 năm 2023 của Tổ công tác cải cách TTHC của Thủ tướng Chính phủ;... Đẩy nhanh tiến độ sửa đổi, bổ sung các VBQPPL để thực thi phương án cắt giảm, đơn giản hóa TTHC, QĐKD, giấy tờ công dân, phân cấp trong giải quyết TTHC đã được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ phê duyệt.

3. Tiếp tục triển khai thực hiện có hiệu quả việc đổi mới cơ chế Một cửa, Một cửa liên thông trong giải quyết TTHC; tập trung nguồn lực đẩy nhanh số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC, gắn việc số hóa với việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC; đẩy mạnh tái sử dụng dữ liệu đã được số hóa giữa các bộ, ngành, địa phương thông qua kết nối, chia sẻ dữ liệu với Kho quản lý dữ liệu cá nhân, tổ chức trên Cổng DVCQG; thực hiện việc tích hợp, chia sẻ, đồng bộ dữ liệu giữa các cơ sở dữ liệu quốc gia, chuyên ngành, Hệ thống tin giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công tập trung do bộ, ngành quản lý với Cổng DVCQG, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh.

4. Khẩn trương rà soát, đánh giá, cấu trúc lại quy trình đối với các dịch vụ công trực tuyến đang được tích hợp, cung cấp trên Cổng DVCQG, bảo đảm nguyên tắc lấy người dùng làm trung tâm, đồng thời ưu tiên xây dựng, tích hợp, cung cấp các nhóm dịch vụ công trực tuyến liên thông cung cấp ở mức độ toàn trình đáp ứng yêu cầu của người dân, doanh nghiệp và mục tiêu, yêu cầu của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

5. Tổ chức thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, xử lý, tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc về quy định, TTHC; tổ chức kiểm tra, xác minh, làm rõ hành vi nhũng

nhiễu, gây khó khăn trong giải quyết TTHC theo phản ánh của các phương tiện thông tin đại chúng và của người dân, doanh nghiệp qua các kênh thông tin khác nhau; xử lý nghiêm các tổ chức, cá nhân có liên quan theo đúng quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước; kịp thời chấn chỉnh việc giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền của bộ, cơ quan, địa phương.

6. Tiếp tục triển khai công tác thanh tra, kiểm tra nhiệm vụ cải cách TTHC nhằm nâng cao đạo đức công vụ, tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, kịp thời xử lý, thay thế các trường hợp né tránh, đùn đẩy, sợ trách nhiệm và vi phạm pháp luật. Định kỳ hàng tháng công khai kết quả đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23 tháng 6 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ trên Cổng DVCQG, Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh, Cổng thông tin điện tử của bộ, cơ quan, địa phương để tổ chức, cá nhân theo dõi, giám sát.

IV. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

Từ thực tiễn triển khai công tác cải cách TTHC năm 2023, Văn phòng Chính phủ kiến nghị Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ chỉ đạo các đồng chí Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương:

1. Trên cơ sở các nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao tại các Nghị quyết: số 01/NQ-CP, số 02/NQ-CP năm 2024 và nhiệm vụ trọng tâm tại Mục III Báo cáo này, chỉ đạo các cơ quan, đơn vị xây dựng chương trình, kế hoạch công tác cải cách TTHC năm 2024 để tập trung tổ chức triển khai kịp thời, đầy đủ, thực chất và hiệu quả.

2. Văn phòng Chính phủ chủ trì, phối hợp với các bộ, ngành, địa phương, cơ quan liên quan xây dựng, trình Thủ tướng Chính phủ ban hành Kế hoạch cải cách TTHC trọng tâm năm 2024; thời hạn hoàn thành trong tháng 01 năm 2024.

Trên đây là Báo cáo tình hình, kết quả thực hiện công tác cải cách TTHC năm 2023 và nhiệm vụ trọng tâm năm 2024, Văn phòng Chính phủ kính trình Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ xem xét, chỉ đạo./.

Nơi nhận:
- Như trên;
- TTgCP, 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 TTg, các PTTg;
các Vụ, Cục: TH, KTTH, PL, KGVX, NC, CN, NN, ĐMDN, TCCV, TCCB;
- Lưu: VT, KSTT (2b).

BỘ TRƯỞNG, CHỦ NHIỆM

Trần Văn Sơn