THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 30/CT-TTg	*Hà Nội, ngày 30 tháng 10 năm 2018*

CHỈ THỊ
Về nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính tại các bộ, ngành, địa phương

Thời gian vừa qua, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ đã có những chỉ đạo quyết liệt các bộ, ngành, địa phương 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. Thực hiện chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, các bộ, ngành, địa phương đã triển khai và đạt được một số kết quả quan trọng trong việc đơn giản hóa thủ tục hành chính, cắt giảm các điều kiện đầu tư kinh doanh, thiết lập và vận hành nền hành chính phục vụ, đẩy mạnh việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp và tăng cường cung cấp dịch vụ công trực tuyến. Những kết quả này đã góp phần từng bước làm thay đổi mối quan hệ giữa chính quyền và người dân; giảm bớt những phiền hà, những nhiễu và tạo thuận lợi cho người dân 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, doanh nghiệp của các cơ quan nhà nước các cấp vẫn còn nhiều hạn chế. Vẫn còn những thủ tục hành chính là rào cản ảnh hưởng tới nỗ lực cải cách thủ tục hành chính và quyết tâm tạo lập môi trường kinh doanh thông thoáng. Chất lượng thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính ở một số địa phương còn hình thức; người dân, doanh nghiệp vẫn phải đi lại nhiều lần đến cơ quan nhà nước để giải quyết một công việc. Tình trạng giải quyết hồ sơ chậm trễ, quá thời hạn quy định 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, vẫn còn tình trạng cắt khúc, thiếu liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính. Việc tiếp nhận thủ tục hành chính theo phương thức trực tuyến đạt hiệu quả thấp, số lượng hồ sơ thực hiện dịch vụ công mức độ 3, 4 còn rất hạn chế và chưa được người dân quan tâm sử dụng. Việc triển

khai cách thức giải quyết thủ tục hành chính qua bưu chính công ích mặc dù được đánh giá là giải pháp quan trọng để tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp, cắt giảm chi phí không cần thiết, tuy nhiên việc thực hiện ở nhiều bộ, ngành, địa phương vẫn mang hình thức đối phó, số lượng hồ sơ được tiếp nhận qua dịch vụ này là chưa nhiều.

Nguyên nhân của những tồn tại, hạn chế này là ngay trong quá trình xây dựng thể chế, các bộ, ngành, địa phương có thẩm quyền xây dựng dự thảo văn bản chưa chú trọng đến việc lấy ý kiến các bên liên quan và thực hiện đánh giá tác động quy định của thủ tục hành chính, điều kiện kinh doanh, danh mục hàng hóa kiểm tra chuyên ngành. Việc thẩm định, thẩm tra nội dung thủ tục hành chính tại một số cơ quan còn chưa được quan tâm đúng mức. Các quy định về thủ tục hành chính tại các văn bản còn mang nặng tính thủ công, chưa cụ thể hóa những nội dung ứng dụng công nghệ thông tin để thực hiện theo phương thức trực tuyến. Việc công bố thủ tục hành chính, niêm yết công khai tại nơi giải quyết và đăng tải công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính còn chậm làm ảnh hưởng đến việc thực hiện thủ tục hành chính và theo dõi tình hình giải quyết thủ tục hành chính của người dân, doanh nghiệp. 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. Các Bộ, ngành, địa phương xây dựng, cung cấp nhiều dịch vụ công trực tuyến nhưng vẫn chạy theo số lượng mà chưa bảo đảm chất lượng, chưa thực sự hướng tới người sử dụng. Các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin của các cơ quan nhà nước chưa có sự kết nối, chia sẻ thông tin, dữ liệu với nhau.

Để đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính tại các Bộ, ngành, địa phương, Thủ tướng Chính phủ chỉ thị:

1. Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và người đứng đầu các tổ chức hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập trực tiếp chỉ đạo việc tổ chức thực hiện công tác cải cách hành chính, cải cách thủ tục hành chính, ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ xây dựng Chính phủ điện tử, Chính quyền điện tử trong phạm vi Bộ, ngành, địa phương mình và tập trung thực hiện tốt những nhiệm vụ sau đây:

a) Khẩn trương ban hành kế hoạch triển khai Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính theo các nhiệm vụ được giao tại

Quyết định số 985/QĐ-TTg ngày 08 tháng 8 năm 2018 của Thủ tướng Chính phủ (sau đây gọi tắt là Quyết định số 985/QĐ-TTg); thành lập hoặc 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; chuyển giao nhiệm vụ tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông từ Sở Nội vụ sang Văn phòng Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương theo đúng quy định tại Nghị định số 92/2017/NĐ-CP.

Bố trí cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa có 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 toàn bộ quy trình tại Bộ phận Một cửa đối với những thủ tục hành chính phổ biến và có số lượng hồ sơ phát sinh lớn, bảo đảm không tăng biên chế. Việc tổ chức, vận hành Bộ phận Một cửa cần có sự tham gia của các đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính để 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.

b) 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;

c) Triển khai đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính và đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với việc giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa các cấp, bảo đảm thực chất, tránh hình thức; kịp thời động viên, khen thưởng cán bộ, công chức, viên chức được đánh giá cao trong giải quyết thủ tục hành chính và xử lý nghiêm, thay thế cán bộ, công chức, viên chức có hành vi vi phạm quy định; đề xuất chế độ chính sách, đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ, năng lực chuyên môn, kỹ năng ứng xử, giao tiếp, làm chủ các ứng dụng công nghệ thông tin cho cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận một cửa các cấp;

d) Nghiêm túc thực hiện Chỉ thị số 20/CT-TTg ngày 13 tháng 7 năm 2018 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường cải cách hoạt động kiểm tra chuyên ngành và cắt giảm, đơn giản hóa điều kiện kinh doanh, trong đó tập trung vào hoạt động đánh giá tác động thủ tục hành chính, tính toán chi phí tuân thủ thủ tục hành chính

tại các dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật; thẩm định; thẩm tra văn bản quy phạm pháp luật; thực hiện nghiêm túc việc cắt giảm điều kiện kinh doanh, danh mục hàng hóa kiểm tra chuyên ngành và công bố lợi ích kinh tế mang lại;

đ) Phối hợp chặt chẽ với Văn phòng Chính phủ:

- 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.

- 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, có thể khai thác được trên các thiết bị di động thông minh. 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. Cuối năm 2019, 100% hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được cập nhật, theo dõi tình hình thực hiện thông qua Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh.

e) Đẩy nhanh việc xây dựng, 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 ngày 09 tháng 6 năm 2017 và Quyết định số 877/QĐ-TTg ngày 08 tháng 7 năm 2018). 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; hoặc có quy trình nghiệp vụ tương đồng, có thể triển khai đồng thời cùng với dịch vụ công khác.

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. Tăng cường thông tin, tuyên truyền nhằm nâng cao hiểu biết, nhận thức của cán bộ, công chức, viên chức và người dân, doanh nghiệp trong việc thực hiện và giải quyết dịch vụ công trực tuyến.

g) Các Bộ, cơ quan ngang Bộ kịp thời cập nhật các thủ tục hành chính thuộc phạm vi, chức năng quản lý nhà nước lên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính để Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố có cơ sở công bố danh mục, niêm yết công khai thủ tục hành chính thực hiện trên địa bàn tỉnh, thành phố; tổ chức kết

nối tích hợp hệ thống thông tin một cửa điện tử, cổng dịch vụ công do bộ, cơ quan ngang Bộ xây dựng với hệ thống thông tin một cửa điện tử, cổng dịch vụ công của địa phương.

2. Giao Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ

a) Chủ trì, phối hợp với các bộ, ngành, địa phương đề xuất với Thủ tướng Chính phủ các 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; những thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền quyết định của Bộ, cơ quan ngang Bộ có thể phân cấp cho địa phương quyết định; những thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của Bộ, ngành có thể giao cho địa phương tiếp nhận hộ.

b) Sớm hoàn thành việc nâng cấp hệ thống thông tin phản ánh kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Cổng thông tin điện tử Chính phủ, bảo đảm tính tương tác, thân thiện và là địa chỉ tiếp nhận duy nhất trên mạng internet.

c) 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.

3. Giao Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông:

a) Khẩn trương ban hành Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về cấu trúc, định dạng dữ liệu gói tin phục vụ kết nối cổng Dịch vụ công quốc gia với cổng Dịch vụ công, hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh và các cơ sở dữ liệu quốc gia, chuyên ngành có liên quan trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính của các bộ, ngành, địa phương theo tiến độ đã được phê duyệt tại Quyết định số 985/QĐ-TTg;

b) Hoàn thành việc đánh giá và công bố phần mềm một cửa điện tử tiêu chuẩn để các Bộ, địa phương được lựa chọn thí điểm tại Quyết định số 985/QĐ-TTg vận hành và sử dụng thử nghiệm. Trên cơ sở kết quả thí điểm, Bộ Thông tin và Truyền thông cập nhật và công bố phiên bản chuẩn để các Bộ, địa phương có căn cứ điều chỉnh phù hợp.

3. Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam chỉ đạo các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, trung gian thanh toán tích cực triển khai cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt, trung gian thanh toán trong lĩnh vực dịch vụ

công, bảo đảm kết nối với Cổng dịch vụ công quốc gia và Hệ thống một cửa điện tử của các Bộ, ngành, địa phương để tổ chức, cá nhân có thể thanh toán phí, lệ phí trực tuyến.

4. Giao Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam:

a) Tổ chức triển khai có hiệu quả việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg, bảo đảm tạo thuận lợi nhất cho người dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính;

b) Phối hợp chặt chẽ với Văn phòng Chính phủ, các bộ, ngành, địa phương trong việc hỗ trợ, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến bảo đảm gia tăng số lượng hồ sơ giải quyết trên môi trường mạng.

5. Các cơ quan thông tấn báo chí Trung ương và địa phương tích cực tuyên truyền, phổ biến về hoạt động cải cách hành chính, xây dựng Chính phủ điện tử của các Bộ, ngành, địa phương.

Văn phòng Chính phủ theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Chỉ thị này; trường hợp phát sinh vướng mắc, kịp thời báo cáo Thủ tướng Chính phủ xem xét, chỉ đạo; định kỳ hàng năm tổng kết đánh giá tình hình thực hiện Chỉ thị này./.

THỦ TƯỚNG

Nguyễn Xuân Phúc

VĂN PHÒNG CHÍNH PHỦ XUẤT BẢN

Địa chỉ:	Số 1, Hoàng Hoa Thám, Ba Đình, Hà Nội
Điện thoại liên hệ:	
- Nội dung:	080.44417; Fax: 080.44517
- Phát hành:	080.48543
Email:	congbao@chinhphu.vn
Website:	http://congbao.chinhphu.vn
In tại:	Xí nghiệp Bản đồ 1- Bộ Quốc phòng

Giá: 10.000 đồng