

Số: 956/QĐ-BTP

Hà Nội, ngày 22 tháng 5 năm 2015

QUYẾT ĐỊNH

Phê duyệt Đề án Thiết lập Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại các cấp chính quyền

BỘ TRƯỞNG BỘ TƯ PHÁP

Căn cứ Nghị định số 22/2013/NĐ-CP ngày 13 tháng 3 năm 2013 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Tư pháp;

Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính;

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị quyết số 19/NQ-CP ngày 12 tháng 3 năm 2015 của Chính phủ về những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu tiếp tục cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia hai năm 2015-2016;

Căn cứ Nghị quyết số 26/NQ-CP ngày 15 tháng 4 năm 2015 của Chính phủ ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Nghị quyết số 36-NQ/TW ngày 01 tháng 7 năm 2014 của Bộ Chính trị Ban Chấp hành Trung ương Đảng Cộng sản Việt Nam về đẩy mạnh ứng dụng, phát triển công nghệ thông tin đáp ứng yêu cầu phát triển bền vững và hội nhập quốc tế;

Căn cứ Quyết định số 80/2014/QĐ-TTg ngày 30 tháng 12 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ quy định thí điểm về thuê dịch vụ công nghệ thông tin trong cơ quan nhà nước;

Căn cứ ý kiến chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ tại Công văn số 9663/VPCP-TTĐT ngày 03 tháng 12 năm 2014 của Văn phòng Chính phủ về việc triển khai Đề án thiết lập Hệ thống thông tin của Bộ Tư pháp;

Theo đề nghị của Cục trưởng Cục Kiểm soát thủ tục hành chính,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt Đề án “Thiết lập Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại các cấp chính quyền” (sau đây viết tắt là Hệ thống thông tin) với những nội dung chủ yếu sau đây:

I. QUAN ĐIỂM CHỈ ĐẠO, MỤC TIÊU VÀ PHẠM VI

1. Quan điểm chỉ đạo

a) Bảo đảm công khai, minh bạch và trách nhiệm giải trình đầy đủ của cơ quan Nhà nước, người có thẩm quyền trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính và giải quyết thủ tục hành chính, theo đúng tinh thần Nghị quyết của Đảng về cải cách hành chính và thủ tục hành chính, quy định của Hiến pháp 2013 về quyền của công dân; phát huy quyền làm chủ của người dân trong việc theo dõi, giám sát, đánh giá tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại các cấp chính quyền.

b) Tạo thuận lợi cho cá nhân, tổ chức thực hiện quyền phản ánh, kiến nghị; bảo đảm các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính đều được xem xét, giải quyết kịp thời; các hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực trong giải quyết thủ tục hành chính phải được phát hiện và xử lý theo quy định của pháp luật.

c) Ưu tiên bố trí kinh phí triển khai thực hiện Đề án thiết lập Hệ thống thông tin trên cơ sở bảo đảm tính hiệu quả, đồng bộ, tập trung, thống nhất, không dàn trải và có lộ trình phù hợp; kế thừa và phát triển hạ tầng đã có sẵn của các cơ quan Nhà nước và hệ thống dữ liệu trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

2. Mục tiêu của Đề án

a) Mục tiêu tổng quát

Tạo sự đổi mới, chuyển biến mạnh mẽ trong hoạt động tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và quá trình giải quyết thủ tục hành chính tại các cấp chính quyền theo hướng công khai, minh bạch; tạo cơ chế đồng bộ để người dân, cơ quan, người có thẩm quyền kiểm soát việc giải quyết thủ tục hành chính, tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính một cách thống nhất, trực tiếp, trực tuyến và hiệu quả; nâng cao trách nhiệm giải trình và năng lực phản ứng chính sách của hệ thống cơ quan Nhà nước trong phục vụ nhân dân; tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, phòng ngừa

tham những hiệu quả và góp phần xây dựng một nền hành chính phục vụ, văn minh, hiện đại, thúc đẩy quá trình xây dựng Chính phủ điện tử.

b) Mục tiêu cụ thể

- *Giai đoạn 2015 - 2016:*

Bộ Tư pháp hoàn thành việc xây dựng thể chế, tạo cơ sở pháp lý cho việc vận hành, khai thác và quản lý Hệ thống thông tin; hoàn tất thủ tục thuê dịch vụ công nghệ thông tin để xây dựng và triển khai Hệ thống thông tin và tiến hành cài đặt, triển khai kết nối tại Bộ Tư pháp, Bộ Y tế, Bộ Giao thông vận tải, tỉnh Vĩnh Phúc và thành phố Đà Nẵng.

- *Giai đoạn 2016 - 2020:*

+ Bộ Tư pháp triển khai Hệ thống thông tin và kết nối với các hệ thống giải quyết thủ tục hành chính tại các Bộ, ngành, địa phương trên phạm vi toàn quốc, bảo đảm đến cuối năm 2020, kết nối đến hầu hết các đơn vị trực thuộc Bộ, ngành, 100% đơn vị cấp Sở, huyện và 60% đơn vị cấp xã;

+ Các Bộ, ngành, địa phương hoàn thành việc xây dựng và triển khai *Phân hệ phần mềm kết nối, truyền dữ liệu từ các Hệ thống giải quyết thủ tục hành chính vào Hệ thống thông tin* theo hướng dẫn của Bộ Tư pháp; tổ chức nhập dữ liệu vào Hệ thống thông tin thông qua các biểu mẫu điện tử đối với các bộ phận giải quyết thủ tục hành chính chưa được trang bị Hệ thống giải quyết thủ tục hành chính.

3. Phạm vi triển khai

Việc triển khai Đề án được thực hiện tại các cấp chính quyền trên phạm vi toàn quốc theo đúng phạm vi điều chỉnh của Nghị định số 20/2008/NĐ-CP và Nghị định số 63/2010/NĐ-CP.

II. NHỮNG TÍNH NĂNG CƠ BẢN CỦA HỆ THỐNG THÔNG TIN

Hệ thống thông tin phải đáp ứng các mục tiêu nêu trên và yêu cầu nghiệp vụ của quá trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính cũng như giải quyết thủ tục hành chính đồng thời có khả năng kết nối, tích hợp và tương hỗ cho các hệ thống, cơ sở dữ liệu khác liên quan, chủ yếu bao gồm:

1. Tính năng hỗ trợ quá trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

a) *Tiếp nhận, hỗ trợ xử lý phản ánh, kiến nghị và theo dõi quá trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trực tuyến*

Cá nhân, tổ chức có thể truy cập vào Hệ thống thông tin để gửi các phản ánh, kiến nghị của mình thông qua các biểu mẫu điện tử. Hệ thống sẽ cung cấp danh sách cơ quan có thẩm quyền xử lý để người sử dụng lựa chọn nơi gửi phản ánh, kiến nghị hoặc hướng dẫn người sử dụng cách lựa chọn cơ quan có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị. Cán bộ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị tại các cơ quan này sẽ phân loại và chuyển những phản ánh, kiến nghị nhận được tới các cơ quan, đơn vị chức năng để xử lý. Những phản ánh, kiến nghị không được

lựa chọn cơ quan có thẩm quyền xử lý sẽ được chuyển về bộ phận tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cơ quan quản lý Hệ thống thông tin để phân loại, chuyển cho các cơ quan có thẩm quyền.

Các kết quả xử lý sẽ được đăng tải công khai trên Hệ thống thông tin để cá nhân, tổ chức theo dõi quá trình xử lý hồ sơ phản ánh, kiến nghị của mình.

b) Hỗ trợ đánh giá chất lượng xử lý phản ánh, kiến nghị

Trên cơ sở kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị được nhập và lưu trữ trong hệ thống, cá nhân, tổ chức và cơ quan kiểm soát thủ tục hành chính có thể tiến hành đánh giá chất lượng công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đối với từng cơ quan, đơn vị và công khai các kết quả đánh giá này.

c) Quản lý các phản ánh, kiến nghị được gửi thông qua các phương tiện khác

Công chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị chuyển đổi những phản ánh, kiến nghị được các cá nhân, tổ chức gửi đến thông qua hình thức văn bản, thư điện tử, fax hoặc điện thoại, trao đổi trực tiếp sang dạng điện tử (quét văn bản, nhập thông điệp dữ liệu) để thực hiện quy trình lưu trữ, quản lý trên Hệ thống thông tin.

2. Tính năng hỗ trợ theo dõi tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan hành chính Nhà nước

a) Tích hợp dữ liệu về tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện tại các hệ thống giải quyết thủ tục hành chính vào Hệ thống thông tin

Dữ liệu này bao gồm một số thông tin chi tiết về hồ sơ như tên người nộp hồ sơ, ngày hẹn trả, tình trạng xử lý hồ sơ phục vụ cho chức năng tra cứu trực tuyến cho công dân, doanh nghiệp, cán bộ, công chức và người đứng đầu các cơ quan hành chính nhà nước các cấp. Dự kiến, việc kết nối, tích hợp và truyền số liệu từ các cơ quan, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính tới Hệ thống thông tin sẽ được thực hiện liên tục với tần suất tối thiểu 600.000 đến 1.000.000 giao dịch thủ tục hành chính/ngày.

b) Tích hợp dữ liệu về tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính đối với các thủ tục hành chính không được thực hiện qua hệ thống giải quyết thủ tục hành chính vào Hệ thống thông tin

Việc tích hợp dữ liệu này được thực hiện thông qua *biểu mẫu điện tử*. Biểu mẫu này sẽ bao gồm các trường thông tin cần thiết đảm bảo việc kiểm soát tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính như: số lượng hồ sơ tiếp nhận hàng ngày, thông tin chi tiết về các hồ sơ, số lượng hồ sơ quá hạn, nguyên nhân quá hạn...

c) Hỗ trợ cá nhân, tổ chức giám sát quá trình thực hiện thủ tục hành chính

Thông qua việc tra cứu tình trạng hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính bằng nhiều hình thức như truy cập vào giao diện của Hệ thống thông tin qua môi trường Internet hoặc sử dụng dịch vụ tin nhắn (SMS)... cá nhân, tổ chức có thể

giám sát quá trình xử lý hồ sơ thủ tục hành chính của các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính.

3. Một số tính năng quan trọng khác của Hệ thống thông tin

a) Phân tích số liệu

Cung cấp công cụ hỗ trợ phân tích số liệu quy mô lớn và tổng hợp, truy xuất dưới nhiều hình thức như bảng biểu, biểu đồ, bản đồ địa lý hành chính trên nền GIS (Geographic Information System) để hỗ trợ theo dõi, phân tích số liệu một cách trực quan.

b) Thống kê

Tính năng thống kê cho phép cơ quan Nhà nước thực hiện công tác thống kê theo nhiều chỉ tiêu khác nhau như: số lượng, tần suất thực hiện các thủ tục hành chính trong một năm.

c) Hỗ trợ đa cấp độ của người dùng

Tính năng hỗ trợ đa cấp độ của người dùng cho phép tạo nhiều bộ tài khoản cho các Bộ ngành, địa phương đăng nhập vào hệ thống trung ương để sử dụng đầy đủ các chức năng của hệ thống đối với bộ dữ liệu của mình. Chức năng này đảm bảo thống nhất một bộ dữ liệu tích hợp, nhưng phân quyền sử dụng theo người dùng.

III. NHIỆM VỤ

Các nhiệm vụ của Đề án được triển khai thực hiện theo lộ trình cụ thể như sau:

1. Giai đoạn 2015 - 2016

a) Xây dựng trình Thủ tướng Chính phủ ban hành Kế hoạch triển khai, thiết lập Hệ thống thông tin.

- *Đơn vị chủ trì:* Cục Kiểm soát thủ tục hành chính

- *Đơn vị phối hợp:* Cục Công nghệ thông tin, Vụ Kế hoạch - Tài chính, các đơn vị có liên quan.

- *Kết quả:* Kế hoạch triển khai, thiết lập Hệ thống thông tin được ban hành.

- *Thời gian hoàn thành:* Tháng 10/2015.

b) Lập Kế hoạch thuê dịch vụ công nghệ thông tin để xây dựng và triển khai Hệ thống thông tin

- *Đơn vị chủ trì:* Cục Công nghệ thông tin.

- *Đơn vị phối hợp:* Cục Kiểm soát thủ tục hành chính, Vụ Kế hoạch - Tài chính.

- *Kết quả:* Kế hoạch thuê dịch vụ công nghệ thông tin để xây dựng và triển khai Hệ thống thông tin được Bộ trưởng Bộ Tư pháp phê duyệt.

- *Thời gian hoàn thành:* Tháng 12/2015.

c) Bố trí ngân sách thuê dịch vụ công nghệ thông tin để xây dựng và triển khai Hệ thống thông tin.

- *Đơn vị chủ trì:* Vụ Kế hoạch - Tài chính

- *Đơn vị phối hợp:* Cục Công nghệ thông tin, Cục Kiểm soát thủ tục hành chính

- *Kết quả:* Quyết định phân bổ ngân sách thuê dịch vụ công nghệ thông tin để xây dựng và triển khai Hệ thống thông tin được duyệt.

- *Thời gian hoàn thành:* Tháng 01/2016.

d) Lựa chọn nhà thầu cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin theo quy định của pháp luật

- *Đơn vị chủ trì:* Cục Công nghệ thông tin.

- *Đơn vị phối hợp:* Cục Kiểm soát thủ tục hành chính, Vụ Kế hoạch - Tài chính

- *Kết quả:* Nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin được lựa chọn

- *Thời gian hoàn thành:* Chậm nhất tháng 03/2016.

đ) Triển khai cài đặt, kết nối phần mềm Hệ thống thông tin với các hệ thống giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ Tư pháp, Bộ Y tế, Bộ Giao thông vận tải, tỉnh Vĩnh Phúc và thành phố Đà Nẵng.

- *Đơn vị chủ trì:* Cục Công nghệ thông tin, Cục Kiểm soát thủ tục hành chính.

- *Đơn vị phối hợp:* Các đơn vị thuộc Bộ Tư pháp, Bộ Y tế, Bộ Giao thông vận tải, tỉnh Vĩnh Phúc và thành phố Đà Nẵng.

- *Kết quả:* Phần mềm Hệ thống thông tin được cài đặt trên nền tảng hạ tầng kỹ thuật Mạng thông tin hành chính điện tử của Chính phủ và kết nối tới phần mềm giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ Tư pháp, Bộ Y tế, Bộ Giao thông vận tải, tỉnh Vĩnh Phúc và Thành phố Đà Nẵng.

- *Thời gian hoàn thành:* Tháng 12/2016.

e) Xây dựng và hoàn thiện thể chế đảm bảo việc triển khai và vận hành Hệ thống thông tin.

- *Kết quả:*

+ Nghị định của Chính phủ về quản lý, vận hành và khai thác Hệ thống thông tin trong đó quy định về: thiết lập quy trình cập nhật hai chiều đảm bảo đồng bộ hóa các hệ thống thông tin điện tử về thủ tục hành chính; thu thập và tổng hợp dữ liệu tình trạng xử lý thủ tục hành chính thông qua bảng chỉ tiêu đo lường kết quả; thiết lập quy trình báo cáo thu thập dữ liệu và tính toán chỉ số về công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính và phản ánh, kiến nghị tại các cấp chính quyền; tập trung hóa dữ liệu tình hình kết quả giải quyết thủ tục hành chính và các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính của các cá nhân,

tổ chức; thiết lập quy trình tổng hợp báo cáo các cấp có thẩm quyền về tình trạng xử lý thủ tục hành chính, quy trình rà soát tình hình thực hiện thủ tục hành chính dựa trên báo cáo và khuyến nghị chính sách tới lãnh đạo các cấp và trách nhiệm lãnh đạo các cơ quan, đơn vị với kết quả thực hiện thủ tục hành chính trên cơ sở báo cáo từ hệ thống và các phân tích độc lập của chuyên gia; trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị đảm bảo cơ sở hạ tầng, an ninh và an toàn cho Hệ thống thông tin.

- *Đơn vị chủ trì:* Cục Kiểm soát thủ tục hành chính

- *Đơn vị phối hợp:* Cục Công nghệ thông tin và các cơ quan, tổ chức có liên quan.

- *Thời gian trình:* Tháng 10/2016.

- + Thông tư của Bộ Tư pháp ban hành quy định kỹ thuật về dữ liệu của Hệ thống thông tin, trong đó, quy định rõ tiêu chuẩn kỹ thuật kết nối, tích hợp, đồng bộ hóa và chia sẻ nguồn dữ liệu về thủ tục hành chính trên toàn quốc; chuẩn kết nối, tích hợp giữa Hệ thống thông tin với các hệ thống giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính trên toàn quốc.

- *Đơn vị chủ trì:* Cục Công nghệ thông tin.

- *Đơn vị phối hợp:* Cục Kiểm soát thủ tục hành chính và các cơ quan, tổ chức có liên quan.

- *Thời gian hoàn thành:* Tháng 11/2016.

g) Xây dựng tài liệu hướng dẫn sử dụng, khai thác Hệ thống thông tin cho các Bộ, ngành, địa phương.

- *Đơn vị chủ trì:* Cục Công nghệ thông tin, Cục Kiểm soát thủ tục hành chính.

- *Kết quả:* Tài liệu hướng dẫn sử dụng, khai thác Hệ thống thông tin được xây dựng.

- *Thời hạn hoàn thành:* Tháng 12/2016.

2. Giai đoạn 2017 - 2020

a) Tổ chức kết nối, tích hợp Hệ thống thông tin với các hệ thống giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan hành chính nhà nước các cấp, đảm bảo đến năm 2020 kết nối tới các cơ quan hành chính nhà nước cấp Trung ương, cấp tỉnh, các Bộ, ngành, các đơn vị cấp sở, huyện và 60% đơn vị cấp xã

- *Đơn vị chủ trì:* Cục Công nghệ thông tin.

- *Đơn vị phối hợp:* Cục Kiểm soát thủ tục hành chính và các cơ quan, tổ chức có liên quan.

- *Kết quả:* Hệ thống thông tin được triển khai kết nối tới các hệ thống giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan hành chính nhà nước các cấp.

- *Thời gian thực hiện:* Từ 2017 - 2020.

b) Các Bộ ngành, địa phương đã được trang bị các hệ thống giải quyết thủ tục hành chính tổ chức nâng cấp, cải tạo phần mềm của các hệ thống giải quyết thủ tục hành chính theo hướng dẫn của Bộ Tư pháp để đảm bảo kết nối với Hệ thống thông tin

Đối với những Bộ, ngành, địa phương chưa có hệ thống giải quyết thủ tục hành chính kết nối với Hệ thống thông tin, có trách nhiệm trang bị thiết bị đầu - cuối để thực hiện việc nhập biểu mẫu điện tử về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan, đơn vị vào Hệ thống thông tin.

- *Cơ quan chủ trì*: Các Bộ, ngành, địa phương.

- *Cơ quan phối hợp*: Bộ Tư pháp (Cục Công nghệ thông tin, Cục Kiểm soát thủ tục hành chính).

- *Kết quả*: Các hệ thống giải quyết thủ tục hành chính tại các Bộ, ngành địa phương được chỉnh sửa và kết nối với Hệ thống thông tin.

- *Thời gian thực hiện*: Từ 2017 - 2020.

c) Sơ kết, tổng kết, đánh giá kết quả triển khai thực hiện Đề án đề xuất phương án triển khai Hệ thống thông tin tới các đơn vị cấp xã còn lại; thực hiện các thủ tục thuê dịch vụ công nghệ thông tin đảm bảo chất lượng dịch vụ, tính liên tục của dịch vụ khi hợp đồng thuê dịch vụ hết hạn vào năm 2020

- *Cơ quan chủ trì*: Cục Kiểm soát thủ tục hành chính và Cục Công nghệ thông tin.

- *Cơ quan phối hợp*: Các Bộ, ngành, địa phương

- *Kết quả*: Báo cáo sơ kết, tổng kết triển khai thực hiện Đề án.

- *Thời hạn hoàn thành*: Tháng 12/2020.

IV. GIẢI PHÁP

1. Nhóm giải pháp về kỹ thuật

- Hệ thống thông tin được xây dựng một cách tổng thể, đồng bộ, bao gồm:

+ Trung tâm dữ liệu, đường truyền dùng riêng kết nối với các cơ quan hành chính nhà nước các cấp phục vụ cho các đơn vị tham gia Hệ thống với tần suất thực hiện 600.000 đến 1.000.000 giao dịch thủ tục hành chính/ngày. Trong đó, Trung tâm dữ liệu và đường truyền kết nối 2 cấp từ Trung ương đến các Bộ, ngành, địa phương do Văn phòng Chính phủ bảo đảm theo lộ trình triển khai từng giai đoạn như chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ tại Công văn số 9663/VPCP-TTĐT ngày 03 tháng 12 năm 2014.

+ Phần mềm Hệ thống thông tin do Bộ Tư pháp chủ trì, thuê dịch vụ công nghệ thông tin sẽ là công cụ dùng chung cho toàn hệ thống cơ quan hành chính trên cơ sở tích hợp thông tin từ nhiều nguồn khác nhau về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

- Hệ thống thông tin được thiết lập trên cơ sở tích hợp dữ liệu từ Hệ thống quản lý và đánh giá về kiểm soát thủ tục hành chính, Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, bảo đảm việc kết nối với các hệ thống giải quyết thủ tục hành chính tại các Bộ, ngành, địa phương.

- Việc nghiên cứu, thiết kế tổng thể hạ tầng phần cứng, phần mềm để xây dựng Hệ thống thông tin đảm bảo tương thích, phù hợp với hạ tầng kỹ thuật hệ thống Công thông tin điện tử cơ quan nhà nước và Mạng thông tin hành chính điện tử của Chính phủ cũng như mức độ sẵn sàng ứng dụng công nghệ thông tin tại các cấp chính quyền trên phạm vi toàn quốc và quy trình, nghiệp vụ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị; giải quyết thủ tục hành chính và các nghiệp vụ khác của công tác kiểm soát thủ tục hành chính tại các cơ quan hành chính nhà nước.

- Việc xây dựng Hệ thống thông tin phải được thực hiện theo lộ trình phù hợp với nhiệm vụ của Đề án.

2. Nhóm giải pháp về tổ chức, triển khai

- Tạo lập cơ chế chỉ đạo, điều hành mang tính xuyên suốt từ trung ương đến địa phương, theo đó, các Bộ, ngành, địa phương phải quyết liệt trong chỉ đạo, tổ chức thực hiện để đảm bảo sự thành công của Đề án.

- Các Bộ, ngành, địa phương tổ chức nâng cấp, cải tạo các hệ thống giải quyết thủ tục hành chính; trang bị thiết bị đầu - cuối phục vụ người dùng nhập dữ liệu vào Hệ thống thông tin để đảm bảo tính thống nhất, đồng bộ trong quá trình triển khai.

- Việc triển khai được thực hiện theo lộ trình, trước hết ưu tiên lựa chọn các Bộ, ngành, địa phương có chỉ số sẵn sàng ứng dụng công nghệ thông tin cao nhất để yêu cầu thực hiện triển khai, vận hành Hệ thống theo cơ chế phân cấp; tiếp tục hoàn thiện Hệ thống thông tin trên cơ sở sửa đổi các lỗi, bổ sung các yêu cầu phát sinh trong quá trình triển khai, vận hành Hệ thống để áp dụng triển khai đại trà theo cơ chế tập trung.

- Tập trung chú trọng việc tập huấn, đào tạo sử dụng cho cán bộ, công chức.

- Thông tin, tuyên truyền về lợi ích và các tính năng của Hệ thống thông tin.

3. Nhóm giải pháp về thể chế đảm bảo việc triển khai và vận hành Hệ thống thông tin

- Xây dựng, hoàn thiện thể chế phục vụ cho quá trình vận hành, khai thác, quản lý Hệ thống thông tin, đảm bảo phù hợp với quy mô, tính chất của Hệ thống thông tin và các yêu cầu nghiệp vụ chuyên môn, kỹ thuật. Việc này phải được triển khai nhanh chóng, đi trước một bước ngay sau khi Đề án được phê duyệt trên cơ sở rà soát, đánh giá hệ thống pháp luật hiện hành có liên quan đến quá trình thiết lập, vận hành Hệ thống thông tin.

- Các quy định cơ bản về Hệ thống thông tin phải được ban hành ở cấp Nghị định và Thông tư để đảm bảo tính khả thi của Đề án.

4. Nhóm giải pháp về tài chính

Lựa chọn giải pháp thuê dịch vụ công nghệ thông tin để xây dựng và triển khai Hệ thống thông tin theo đúng Quyết định số 80/2014/QĐ-TTg ngày 30 tháng 12 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ quy định thí điểm về thuê dịch vụ công nghệ thông tin trong cơ quan nhà nước.

V. KINH PHÍ THỰC HIỆN ĐỀ ÁN

1. Dự toán kinh phí thực hiện nhiệm vụ của Bộ Tư pháp được giao tại Đề án khoảng: 84 tỷ đồng.

2. Kinh phí thực hiện nhiệm vụ của các Bộ, ngành, địa phương được giao tại Đề án này gồm:

- Kinh phí do Văn phòng Chính phủ chi để đầu tư xây dựng hạ tầng kỹ thuật và đường truyền dùng riêng kết nối tới các cơ quan hành chính nhà nước các cấp như đã nêu tại Điểm 1 Mục IV Điều 1 của Quyết định này.

- Kinh phí do các Bộ, ngành, địa phương chi để chỉnh sửa các hệ thống giải quyết thủ tục hành chính đảm bảo kết nối với Hệ thống thông tin; trang bị các thiết bị đầu cuối; duy trì kết nối đường truyền dùng riêng tại Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và tại Ủy ban nhân dân các cấp tỉnh, huyện, xã.

Hàng năm, các Bộ, ngành, địa phương sẽ căn cứ vào Kế hoạch triển khai Đề án để lập dự trù kinh phí đảm bảo cho các hoạt động được giao tại Đề án.

3. Nguồn kinh phí triển khai thực hiện Đề án (2015-2020) sử dụng nguồn kinh phí chi sự nghiệp và các nguồn vốn nhà nước khác.

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Cục Kiểm soát thủ tục hành chính

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan xây dựng, trình Thủ tướng Chính phủ ban hành Kế hoạch thiết lập, triển khai Hệ thống thông tin, trình Chính phủ ban hành Nghị định về quản lý, vận hành và khai thác Hệ thống thông tin.

b) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan thông tấn, báo chí thông tin, tuyên truyền về lợi ích, các tính năng của Hệ thống thông tin tới người dân và cộng đồng doanh nghiệp.

c) Phối hợp với Cục Công nghệ thông tin hoàn thiện hồ sơ thuê dịch vụ công nghệ thông tin để xây dựng và triển khai Hệ thống thông tin; xây dựng Thông tư quy định kỹ thuật về dữ liệu của Hệ thống thông tin; hướng dẫn các Bộ, ngành, địa phương xây dựng và triển khai phân hệ phần mềm kết nối, truyền dữ liệu từ các hệ thống giải quyết thủ tục hành chính.

d) Phối hợp với Cục Công nghệ thông tin và Cổng Thông tin điện tử Chính phủ, Văn phòng Chính phủ cài đặt, vận hành phần mềm Hệ thống thông tin trên hạ tầng Mạng thông tin hành chính điện tử của Chính phủ theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ tại Công văn số 9663/VPCP-TTĐT ngày 03/12/2014.

đ) Sơ kết, tổng kết, đánh giá việc triển khai thực hiện Đề án theo nhiệm vụ; theo giai đoạn; hàng năm và sau khi kết thúc Đề án.

2. Cục Công nghệ thông tin

a) Chủ trì, phối hợp với Cục Kiểm soát thủ tục hành chính và các cơ quan, đơn vị liên quan lập Kế hoạch thuê dịch vụ công nghệ thông tin để xây dựng và triển khai Hệ thống thông tin trình Bộ trưởng phê duyệt; tổ chức đấu thầu bảo đảm triển khai thực hiện Đề án đồng bộ, hiệu quả, không dàn trải và đúng tiến độ.

b) Chủ trì, phối hợp với Cục Kiểm soát thủ tục hành chính xây dựng, trình Bộ trưởng ban hành Thông tư quy định kỹ thuật về dữ liệu của Hệ thống thông tin; hướng dẫn các Bộ, ngành, địa phương xây dựng và triển khai phân hệ phần mềm kết nối, truyền dữ liệu từ các hệ thống giải quyết thủ tục hành chính theo nguyên tắc không làm ảnh hưởng hoạt động bình thường của các hệ thống thông tin thuộc các Bộ, ngành, địa phương.

c) Chủ trì, phối hợp với Cục Kiểm soát thủ tục hành chính và Cổng Thông tin điện tử Chính phủ, Văn phòng Chính phủ cài đặt, vận hành phần mềm Hệ thống thông tin trên Mạng thông tin hành chính điện tử của Chính phủ.

d) Phối hợp với Cục Kiểm soát thủ tục hành chính thực hiện sơ kết, tổng kết, đánh giá việc triển khai thực hiện Đề án theo nhiệm vụ; theo giai đoạn; hàng năm và sau khi kết thúc Đề án.

3. Vụ Kế hoạch - Tài chính

a) Thẩm định Kế hoạch thuê dịch vụ công nghệ thông tin để xây dựng và triển khai Hệ thống thông tin theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

b) Đảm bảo kinh phí cho các hoạt động thuê dịch vụ công nghệ thông tin để xây dựng và triển khai Hệ thống thông tin và các khoản kinh phí khác có liên quan.

4. Tổ chức pháp chế các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ

Chủ trì, phối hợp với cơ quan chuyên trách về công nghệ thông tin và tài chính tại Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ để tham mưu cho Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ tổ chức triển khai thực hiện Đề án theo nhiệm vụ được giao.

5. Sở Tư pháp các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương

Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Nội vụ, Sở Tài chính để tham mưu cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương tổ chức triển khai thực hiện Đề án theo nhiệm vụ được giao.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Thủ trưởng Tổ chức pháp chế các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Giám đốc Sở Tư pháp các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với đơn vị chuyên trách công nghệ thông tin, nội vụ, tài chính tham mưu, giúp Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương tổ chức thực hiện Đề án này.

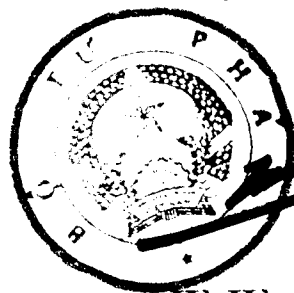
Điều 4. Cục trưởng Cục Kiểm soát thủ tục hành chính, Cục trưởng Cục Công nghệ thông tin, Vụ trưởng Vụ Kế hoạch - Tài chính, Chánh Văn phòng Bộ, Thủ trưởng các đơn vị thuộc Bộ, Thủ trưởng các Tổ chức pháp chế các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Giám đốc Sở Tư pháp các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Cục trưởng Cục Kiểm soát thủ tục hành chính chủ trì, phối hợp với Cục trưởng Cục Công nghệ thông tin theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn các cơ quan, tổ chức triển khai thực hiện Đề án./.

Nơi nhận:

- Như Điều 4;
- Thủ tướng Chính phủ (để báo cáo);
- Các Phó Thủ tướng: Nguyễn Xuân Phúc, Vũ Đức Đam (để báo cáo);
- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;
- UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- Ngân hàng Chính sách xã hội, Ngân hàng Phát triển Việt Nam;
- Tổ chức pháp chế các Bộ, cơ quan ngang Bộ, các cơ quan thuộc Chính phủ (để thực hiện);
- Sở Tư pháp các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (để thực hiện);
- Các Thứ trưởng (để biết);
- Công TTĐT của Bộ (để đăng tải);
- Lưu: VT, KSTT (5).

BỘ TRƯỞNG



Hà Hùng Cường

Hà Nội, ngày 14 tháng 5 năm 2015

ĐỀ ÁN

**Thiết lập Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị
về quy định hành chính và tình hình, kết quả giải quyết thủ tục
hành chính tại các cấp chính quyền**

Phần I. SỰ CẦN THIẾT XÂY DỰNG ĐỀ ÁN

I. CƠ SỞ CHÍNH TRỊ, PHÁP LÝ

Công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị (PAKN) theo quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính (sau đây viết tắt là Nghị định số 20/2008/NĐ-CP) và giải quyết thủ tục hành chính (thủ tục hành chính thuộc phạm vi điều chỉnh của Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 06 tháng 8 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính) là hai mối quan hệ tương tác chủ yếu giữa người dân và chính quyền các cấp, thể hiện một cách tập trung, rõ nét nhất mức độ hiện đại, văn minh, dân chủ của một nền hành chính. Một mặt, các quan hệ này nhằm tạo điều kiện cho người dân thể hiện vai trò làm chủ thông qua việc tham gia quản lý xã hội, đề xuất các giải pháp về cơ chế, chính sách và giám sát quá trình thực thi chính sách. Mặt khác thể hiện chất lượng hoạt động công vụ của các cơ quan Nhà nước trong việc lắng nghe, tiếp nhận, xử lý vướng mắc, khó khăn của người dân về cơ chế, chính sách và phục vụ nhân dân trong giải quyết thủ tục hành chính (TTHC), đảm bảo tối đa quyền, lợi ích hợp pháp của người dân.

Do đó, một trong những nhiệm vụ quan trọng và cấp bách của cải cách hành chính, TTHC hiện nay là nâng cao chất lượng, hiệu quả của công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị và kiểm soát chặt chẽ việc giải quyết TTHC cho người dân theo hướng công khai, minh bạch, thông suốt thông tin, nhanh chóng và thuận lợi nhất nhằm phát huy quyền dân chủ của người dân đồng thời giúp cơ quan Nhà nước, người có thẩm quyền có thể giám sát được quá trình thực thi công vụ của cán bộ, công chức, xử lý kịp thời hành vi gây nhũng nhiễu, tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính và góp phần phòng chống tham nhũng hiệu quả.

Chính vì vậy, Chiến lược phát triển kinh tế - xã hội giai đoạn 2011-2020 đã xác định hoàn thiện thể chế kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa là một trong 3 khâu đột phá chiến lược, trong đó phải đặt yêu cầu cải cách TTHC ngay trong quá trình xây dựng thể chế, giảm mạnh các thủ tục hiện hành; *công khai các chuẩn mực, các quy định hành chính để nhân dân giám sát việc thực hiện; tăng cường tính minh bạch, trách nhiệm trong hoạt động công vụ, đồng thời đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) trong quản lý và điều hành của hệ thống hành chính Nhà nước các cấp.*

Những nội dung trên đã được nêu cụ thể tại Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08 tháng 11 năm 2011 của Chính phủ về Chương trình tổng thể cải cách hành chính giai đoạn 2011- 2020, trong đó tiếp tục khẳng định công tác cải cách TTHC là nhiệm vụ trọng tâm của Chương trình. Một trong những yêu cầu cơ bản và cấp bách đối với việc cải cách TTHC hiện nay được đặt ra theo Nghị quyết 30c/NQ-CP là ứng dụng CNTT để đảm bảo những mục tiêu chủ yếu sau:

Thứ nhất, công khai, minh bạch tất cả các TTHC bằng các hình thức thiết thực và thích hợp để nhân dân giám sát việc thực hiện, đồng thời duy trì và cập nhật Cơ sở dữ liệu quốc gia (CSDLQG) về TTHC; tăng cường đối thoại giữa Nhà nước với doanh nghiệp và nhân dân; mở rộng dân chủ.

Thứ hai, thực hiện một cách có chất lượng, hiệu quả việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị (PAKN) của cá nhân, tổ chức về các quy định hành chính để hỗ trợ việc nâng cao chất lượng các quy định hành chính và giám sát việc thực hiện TTHC của các cơ quan hành chính Nhà nước các cấp.

Thứ ba, hiện đại hóa nền hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả của công tác quản lý, tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, góp phần tích cực phòng chống tham nhũng.

Thể chế hóa những quy định trên, Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát TTHC (sau đây viết tắt là Nghị định số 48/2013/NĐ-CP) đã giao: “*Bộ Tư pháp chịu trách nhiệm thiết lập, duy trì hoạt động của cổng thông tin phản ánh, kiến nghị, kết quả giải quyết về thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính...*”.

Nhằm thực thi hiệu quả Nghị định số 48/2013/NĐ-CP, ngày 07 tháng 5 năm 2013, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Chỉ thị 15/CT-TTg trong đó yêu cầu Bộ Tư pháp, Tổ chức pháp chế và Sở Tư pháp tổ chức thực hiện có kết quả việc tiếp nhận, xử lý PAKN của các cá nhân, tổ chức về quy định hành chính; kiểm soát chặt chẽ việc giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức; kịp thời xử lý những hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết TTHC; định kỳ báo cáo Thủ tướng Chính phủ về tình hình, kết quả giải

quyết TTHC tại các cấp chính quyền thuộc phạm vi quản lý theo hướng dẫn của Bộ Tư pháp. Theo đó, ngày 21 tháng 11 năm 2013, trong Báo cáo giải trình tại Kỳ họp thứ 6, Quốc hội Khoá XIII, Thủ tướng Chính phủ đã *khẳng định trách nhiệm của Chính phủ về việc thiết lập Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý kiến nghị về các quy định, tình hình và kết quả giải quyết thủ tục hành chính các cấp chính quyền* nhằm đẩy mạnh cải cách hành chính và cải cách chế độ công vụ công chức, xây dựng một nền công vụ chuyên nghiệp, trách nhiệm, năng động, minh bạch, hiệu quả, tạo mọi thuận lợi cho doanh nghiệp và người dân.

Đề nhiệm vụ trên được thực hiện phù hợp với nhu cầu thực tiễn, mang tính tổng thể, tiết kiệm, gia tăng giá trị thực thi theo hướng đảm bảo việc công khai, minh bạch trong giải quyết TTHC và tiếp nhận, xử lý PAKN không chỉ dừng lại ở “kết quả cuối cùng” (mang tính chất tổng hợp thông tin) mà còn bao gồm toàn bộ tình hình của quá trình giải quyết này tại các cơ quan hành chính Nhà nước (theo từng hồ sơ, thủ tục), Nghị quyết số 01/NQ-CP ngày 02 tháng 01 năm 2014 của Chính phủ về *những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu chỉ đạo điều hành thực hiện Kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội và dự toán ngân sách nhà nước năm 2014*, Nghị quyết số 19/NQ-CP ngày 12 tháng 3 năm 2015 của Chính phủ về *những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu tiếp tục cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia hai năm 2015-2016* và Nghị quyết số 26/NQ-CP ngày 15 tháng 4 năm 2015 của Chính phủ ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Nghị quyết số 36-NQ/TW ngày 01 tháng 7 năm 2014 của Bộ Chính trị Ban Chấp hành Trung ương Đảng Cộng sản Việt Nam về *đẩy mạnh ứng dụng, phát triển CNTT đáp ứng yêu cầu phát triển bền vững và hội nhập quốc tế đã khẳng định lại một cách cụ thể, rõ ràng hơn về nhiệm vụ trên là “thiết lập Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính và tình hình, kết quả giải quyết TTHC tại các cấp chính quyền”*.

Nội dung của yêu cầu, nhiệm vụ trên cũng chính là sự cụ thể hóa chủ trương, chính sách của Đảng về đẩy mạnh cải cách TTHC và cải cách thể chế¹ và phù hợp với tinh thần của Điều 28, Hiến pháp 2013: “*Công dân có quyền tham gia quản lý xã hội, tham gia thảo luận và kiến nghị với các cơ quan Nhà nước về các vấn đề của cơ sở, địa phương và cả nước*” và “*Nhà nước tạo điều kiện để công dân tham gia quản lý Nhà nước và xã hội; công khai, minh bạch trong việc tiếp nhận, phản hồi ý kiến, kiến nghị của công dân*”.

¹Chiến lược phát triển kinh tế - xã hội giai đoạn 2011-2020 đã yêu cầu *phải công khai các chuẩn mực, các quy định hành chính để nhân dân giám sát việc thực hiện; tăng cường tính minh bạch, trách nhiệm trong hoạt động công vụ, đồng thời đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và điều hành của hệ thống hành chính Nhà nước*.

II. THỰC TRẠNG CÔNG TÁC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VỀ QUY ĐỊNH HÀNH CHÍNH VÀ THEO DÕI TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT TTHC

1. Một số kết quả đạt được

a) Về công tác tiếp nhận, xử lý PAKN

Để đáp ứng nhu cầu PAKN của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính và đảm bảo quyền dân chủ cho người dân, ngày 14 tháng 02 năm 2008, Chính phủ đã ban hành Nghị định 20/2008/NĐ-CP về tiếp nhận, xử lý PAKN về quy định hành chính của cá nhân, tổ chức. Trên cơ sở đó, hệ thống cơ quan, đơn vị kiểm soát TTHC được giao nhiệm vụ làm đầu mối tiếp nhận, xử lý PAKN (với khoảng 88 cơ quan) đã triển khai tổ chức công tác này theo đúng quy định như công khai số điện thoại, địa chỉ cơ quan, thư điện tử (e-mail) tại các nơi giải quyết TTHC; tiếp nhận, phân loại, chuyển và theo dõi, đôn đốc các cơ quan có trách nhiệm xử lý, giải quyết các PAKN; các cơ quan hành chính đã công khai đường dây nóng, địa chỉ tiếp nhận ý kiến góp ý trên cổng/trang thông tin của đơn vị... và bước đầu đã đạt được những kết quả nhất định. Theo báo cáo của các Bộ, ngành, địa phương và kết quả nghiên cứu, khảo sát của Bộ Tư pháp, từ năm 2011 đến hết năm 2014, đã có trên 11.000 PAKN của cá nhân, tổ chức được cơ quan Nhà nước, người có thẩm quyền tiếp nhận, xử lý.

Như vậy, từ khi Nghị định số 20/2008/NĐ-CP đi vào cuộc sống đến nay, đã có hàng chục nghìn PAKN được gửi đến các cơ quan có thẩm quyền, giúp người dân chủ động hơn trong thực hiện quyền làm chủ của mình đối với mọi hoạt động của xã hội; giúp chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính và rà soát, sửa đổi, hoàn thiện các quy định hành chính đảm bảo phù hợp với yêu cầu thực tế. Thông qua việc tiếp nhận, xử lý PAKN, các cơ quan chức năng đã kịp thời phát hiện và xử lý nhiều khó khăn, vướng mắc của người dân, doanh nghiệp, góp phần cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh.

b) Về theo dõi tình hình, kết quả giải quyết TTHC tại các cấp chính quyền

Để phục vụ công tác theo dõi, kiểm soát tình hình, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành nhiều văn bản chỉ đạo về nội dung này, đồng thời yêu cầu các Bộ, ngành, địa phương thực hiện việc báo cáo tình hình, kết quả giải quyết TTHC. Cụ thể, theo quy định tại Nghị định số 63/2010/NĐ-CP, các Bộ, ngành, địa phương phải định kỳ báo cáo tình hình, kết quả giải quyết TTHC, đặc biệt là các hồ sơ quá hạn và nguyên nhân dẫn đến việc quá hạn. Để thực hiện nội dung trên, một số văn bản đã tiếp tục được ban hành như Quyết định số 945/QĐ-TTg ngày 20 tháng 6 năm 2011 Thủ tướng Chính phủ, Công văn số 3973/VPCP-KSTT ngày 04 tháng 6 năm 2012 của Văn phòng Chính phủ về việc hướng dẫn mẫu báo cáo về tình hình kết quả giải quyết

TTHC); Chỉ thị số 15/CT-TTg ngày 05 tháng 7 năm 2013 của Thủ tướng Chính phủ. Sau khi nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính được chuyển giao từ hệ thống văn phòng các Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương cho các Tổ chức pháp chế, Sở Tư pháp, Bộ Tư pháp đã ban hành Thông tư 05/2014/TT-BTP hướng dẫn công bố, niêm yết và chế độ báo cáo về tình hình, kết quả thực hiện kiểm soát TTHC.

Công tác báo cáo này đã bước đầu giúp các cơ quan quản lý Nhà nước, người có thẩm quyền theo dõi được số lượng, tiến độ giải quyết hồ sơ TTHC tại các cấp chính quyền, đặc biệt các hồ sơ TTHC quá thời hạn giải quyết để có chỉ đạo, xử lý nhằm phục vụ người dân và doanh nghiệp tốt hơn. Theo khảo sát của Bộ Tư pháp và số liệu báo cáo tại 21 Bộ, ngành và 49 địa phương, từ 01 tháng 01 năm 2012 đến hết 30 tháng 9 năm 2013 các Bộ, ngành, địa phương đã tiếp nhận, giải quyết 225.670.096 hồ sơ TTHC nhưng trong đó đã phát hiện 1.820.386 hồ sơ quá hạn giải quyết. Trong năm 2014 vừa qua, con số thống kê của Bộ Tư pháp dựa trên báo cáo về tình hình, kết quả thực hiện công tác kiểm soát TTHC tại các Bộ, ngành, địa phương cho thấy: tổng số hồ sơ các cơ quan hành chính trên địa bàn cả nước nhận giải quyết là 172.546.527 hồ sơ, đã giải quyết 165.481.013 hồ sơ, đang giải quyết 5.083.755 hồ sơ, trong đó số hồ sơ đang giải quyết quá hạn là 80.144 hồ sơ (chiếm tỷ lệ 1,6% trong số hồ sơ đang giải quyết).

Trên cơ sở số liệu này, các cơ quan có thẩm quyền đã đôn đốc, chỉ đạo các đơn vị chậm trễ trong xử lý hồ sơ giải quyết TTHC khắc phục tồn tại này.

c) Về việc ứng dụng CNTT trong công tác cải cách TTHC

Kết thúc giai đoạn thống kê của Đề án 30, Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC đã được thiết lập, tạo nền tảng ban đầu về hạ tầng CNTT phục vụ cho công tác kiểm soát TTHC. Theo thống kê, có khoảng 3.500 lượt truy cập/ngày trên CSDLQG để tìm hiểu thông tin về TTHC với 117.360 hồ sơ TTHC được đăng tải công khai. Việc công khai, minh bạch TTHC trên CSDLQG về TTHC đã tạo thuận lợi cho cá nhân, tổ chức trong việc tra cứu, tìm hiểu thông tin, quy định, TTHC.

Qua 05 năm triển khai thực hiện Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg ngày 22 tháng 6 năm 2007 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính Nhà nước ở địa phương, hệ thống một cửa điện tử đã được triển khai tại nhiều Bộ, ngành, địa phương, một số cơ quan, ban ngành là điểm sáng trong việc triển khai áp dụng giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa như các ngành Thuế, Hải quan, Bảo hiểm xã hội; các tỉnh, thành phố: Đà Nẵng, Lào Cai, TP. Hồ Chí Minh... đã góp phần tích cực cải biến mối quan hệ giữa chính quyền và công dân, giảm được tình trạng cá nhân, tổ chức phải đi lại nhiều lần, tiếp xúc nhiều cơ quan, nhiều cấp

hành chính; tăng cường cơ chế giám sát hoạt động của cơ quan hành chính, hạn chế tệ quan liêu, tiêu cực, cửa quyền trong đội ngũ cán bộ, công chức; tạo điều kiện thuận lợi cho việc đẩy mạnh ứng dụng CNTT, hiện đại hóa nền hành chính.

2. Một số tồn tại, hạn chế

a) Quá trình tiếp nhận, giải quyết mang tính thủ công, thiếu sự công khai, minh bạch

Việc giải quyết TTHC chủ yếu mang tính thủ công, chưa đáp ứng được yêu cầu công khai, minh bạch, nhất là việc giám sát của người dân. Quá trình giải quyết công việc phục vụ cho người dân của các cơ quan hành chính Nhà nước gần như bị “*đóng khung trong một hộp kín*”. Sau khi gửi hồ sơ yêu cầu giải quyết TTHC, người dân hoàn toàn không có cơ chế để được biết thông tin cũng như giám sát quá trình xử lý, giải quyết hồ sơ. Điều này đã dẫn đến việc tùy tiện, thậm chí những nhiễu, gây phiền hà, khó khăn và tốn kém cho người dân, tổ chức (chỉ phí đi lại, trao đổi thông tin, điện thoại...), thậm chí làm mất cơ hội đầu tư, kinh doanh của doanh nghiệp. Nhiều hồ sơ TTHC đã bị quá hạn làm ảnh hưởng niềm tin của người dân đối với chính quyền các cấp. Theo thống kê, khảo sát của Bộ Tư pháp khi xây dựng Đề án và quá trình theo dõi số liệu báo cáo của các Bộ, ngành, địa phương trong 03 năm (từ ngày 01 tháng 01 năm 2012 đến hết ngày 31 tháng 12 năm 2014), số lượng 1.900.530 hồ sơ quá hạn là một con số đáng báo động cho công tác giải quyết TTHC trên phạm vi cả nước. Thêm vào đó, nhiều chính sách, quy định thiếu tính thực tiễn đang là rào cản cho sự phát triển kinh tế-xã hội đã tạo nên những “*tiêu cực cộng hưởng*”, làm cho người dân bức xúc và việc gửi PAKN đến các cấp chính quyền là nhu cầu tất yếu, chính đáng của người dân.

Theo thống kê đã nêu trên, so sánh với hàng triệu hồ sơ giải quyết TTHC bị chậm trễ và nhiều chính sách, quy định bất hợp lý như hiện nay, số lượng PAKN được tiếp nhận, xử lý đang rất “*khiêm tốn*” hoặc chưa được thống kê, báo cáo một cách đầy đủ (theo kết quả khảo sát của của Bộ Tư pháp tại 49 địa phương, trong năm 2012 và 2013, đã có khoảng 2.262 PAKN được tiếp nhận và xử lý trực tiếp tại các cơ quan, đơn vị chức năng nhưng chưa được báo cáo).

Những con số trên đã cho thấy công tác tiếp nhận, xử lý PAKN về quy định hành chính và kiểm soát việc thực hiện TTHC còn nhiều tồn tại, hạn chế. Từ phía người dân cũng như cơ quan có thẩm quyền đều chưa có một công cụ hữu hiệu để giám sát, theo dõi một cách trực tiếp, tập trung việc tiếp nhận, xử lý PAKN và giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức.

Theo khảo sát của Bộ Tư pháp đã có 36/49 địa phương đánh giá cơ chế kiểm soát việc thực hiện, giải quyết TTHC còn rời rạc, không tập trung và trực tiếp. Thực tế cũng đã cho thấy, do chưa có cơ chế kiểm soát tập trung, trực tiếp

thông qua ứng dụng CNTT nên gần như thông tin giữa các cơ quan liên quan đến giải quyết TTHC hay tiếp nhận, xử lý PAKN còn bị cắt khúc, phân tán, thiếu tập trung.

b) Thông tin, báo cáo, tổng hợp công tác không đảm bảo tính đầy đủ, chính xác, kịp thời.

Công tác báo cáo, thống kê về tình hình tiếp nhận, xử lý PAKN và giải quyết TTHC đang được thực hiện thủ công (báo cáo giấy). Qua khảo sát, 19/21 Bộ, ngành và 37/49 địa phương đều cho rằng số liệu báo cáo nhìn chung thiếu chính xác, phản ánh chưa đầy đủ, trung thực tình hình thực tiễn nhưng các cơ quan, người có thẩm quyền (nhận báo cáo) chưa có công cụ đủ độ tin cậy để kiểm soát cũng như xử lý vấn đề này.

Việc báo cáo, thống kê thủ công như hiện nay đang gây tốn kém về chi phí, thời gian, công sức của các cơ quan hành chính Nhà nước tại các cấp chính quyền trên phạm vi cả nước. Theo tính toán tại Báo cáo đánh giá tác động, mỗi năm các cơ quan hành chính phải chi khoảng 20 tỷ đồng để xây dựng các báo cáo, thống kê theo quy định.

Ngoài ra, do việc tổng hợp báo cáo thủ công nên cho đến nay cơ sở dữ liệu điện tử về tình hình tiếp nhận, xử lý PAKN và các nội dung thông tin liên quan chưa được thiết lập. Quá trình xử lý các PAKN chưa đưa lại được nhiều giá trị phục vụ cho công tác rà soát, sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện hoặc nghiên cứu, ban hành mới các quy định hành chính.

c) Ý thức, trách nhiệm của một số cơ quan hành chính Nhà nước còn thấp

Nhiều cơ quan hành chính Nhà nước chưa quan tâm đúng mức đến việc kiểm soát quá trình thực hiện TTHC cũng như việc tiếp nhận, xử lý PAKN của cá nhân, tổ chức. Một số PAKN của người dân không được giải quyết hoặc giải quyết hình thức hoặc còn bỏ sót, không được giải quyết kịp thời gây bức xúc cho người dân, dẫn đến tình trạng tập trung khiếu kiện gây mất an ninh, trật tự trong xã hội, làm giảm niềm tin của xã hội đối với chính quyền.

d) Việc đầu tư ứng dụng CNTT chưa đáp ứng được yêu cầu thực tiễn

Hiện nay, việc ứng dụng CNTT trong công tác kiểm soát TTHC đang bị hạn chế. Công cụ duy nhất được thiết lập để dùng chung trong toàn hệ thống các cơ quan hành chính là CSDLQG về TTHC. Tuy nhiên, với cơ sở hạ tầng và các tính năng được trang bị, Cơ sở dữ liệu này chỉ mới đáp ứng được yêu cầu cơ bản của việc công khai quy định hành chính, phục vụ việc lưu trữ và khai thác thông tin về TTHC mà chưa đáp ứng được yêu cầu về công khai, minh bạch quá trình giải quyết TTHC hay tiếp nhận, xử lý PAKN về quy định hành chính.

Bên cạnh đó, việc tổ chức mô hình giải quyết TTHC thông qua Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại là một tiến bộ lớn trong việc ứng dụng CNTT phục vụ công tác giải quyết TTHC nhưng việc đầu tư hạ tầng công nghệ cho hệ thống này chưa mang tính tổng thể, chưa có sự kết nối, chia sẻ cũng như chưa tạo được cơ chế kiểm soát một cách xuyên suốt mọi thông tin về giải quyết TTHC trong toàn hệ thống cơ quan hành chính Nhà nước.

3. Nguyên nhân của những tồn tại, hạn chế

Bên cạnh những nguyên nhân chủ quan, khách quan như ý thức, trách nhiệm của một số lãnh đạo, cán bộ, công chức đối với công tác kiểm soát TTHC, cải cách TTHC chưa cao, đầu tư ứng dụng CNTT phục vụ cải cách TTHC chưa được chú trọng hoặc mang tính dàn trải, *nguyên nhân chủ yếu của những tồn tại, hạn chế nêu trên là do các cơ quan Nhà nước chưa có một công cụ phù hợp với một giải pháp tổng thể để công khai, minh bạch và theo dõi, kiểm soát một cách trực tiếp, tập trung, thống nhất trên phạm vi toàn quốc toàn bộ quá trình tiếp nhận, xử lý PAKN về quy định hành chính và tình hình, kết quả giải quyết TTHC tại các cấp chính quyền.*

Để khắc phục những tồn tại, hạn chế nêu trên, thực hiện nhiệm vụ được giao trong chương trình công tác của Chính phủ năm 2014, Bộ Tư pháp đã xây dựng và phối hợp với các Bộ, ngành, địa phương hoàn chỉnh Đề án “*Thiết lập Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại các cấp chính quyền*” (sau đây viết tắt là Đề án) trình Thủ tướng xem xét, quyết định (Tờ trình số 17/TTr-BTP ngày 10 tháng 4 năm 2014). Trên cơ sở chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ tại thông báo số 9663/VPCP-TTĐT ngày 03 tháng 12 năm 2014 của Văn phòng Chính phủ về việc triển khai Đề án thiết lập Hệ thống thông tin của Bộ Tư pháp, Bộ Tư pháp đã tiếp tục phối hợp với Bộ Kế hoạch và Đầu tư, Bộ Tài chính, Bộ Quốc phòng, Bộ Thông tin và Truyền thông, Bộ Nội vụ, Văn phòng Chính phủ và các đơn vị thuộc Bộ hoàn chỉnh tiếp Đề án để trình Bộ trưởng Bộ Tư pháp phê duyệt.

III. TÍNH KHẢ THI VÀ NHỮNG LỢI ÍCH CƠ BẢN CỦA ĐỀ ÁN

1. Tính khả thi của Đề án

a) Về điều kiện hạ tầng công nghệ thông tin trên phạm vi toàn quốc

Theo Báo cáo của Bộ Thông tin và Truyền thông kèm theo Công văn số 218/BTTTT-PC ngày 16 tháng 01 năm 2014 gửi Ban Chỉ đạo Đề án Tổng thể đơn giản hóa TTHC, giấy tờ công dân và các cơ sở dữ liệu liên quan đến quản lý dân cư giai đoạn 2013-2020 thì “*cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin phục vụ nghiệp vụ cho các cơ quan Nhà nước có thể nói đã tương đối đảm bảo để triển khai các hệ thống thông tin với phạm vi rộng khắp các Bộ, ngành, địa phương*

như CSDLQG về dân cư”². Bên cạnh đó, theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, Văn phòng Chính phủ được giao nhiệm vụ chủ trì, phối hợp với các Bộ, ngành địa phương xây dựng hệ thống Công thông tin điện tử cơ quan hành chính nhà nước thống nhất, thông suốt các cấp hành chính từ Trung ương đến địa phương. Riêng phần hạ tầng của Hệ thống thông tin, Thủ tướng Chính phủ đã có ý kiến chỉ đạo Bộ Quốc phòng đơn đốc, chỉ đạo Tổng Công ty Viễn thông quân đội (Viettel) hoàn thành trước tháng 5 năm 2015. Theo đó, Bộ Tư pháp được giao thống nhất với Văn phòng Chính phủ về sử dụng hạ tầng kỹ thuật chung, bảo đảm sự đồng bộ, thông suốt, tránh đầu tư chồng chéo (Công văn số 9663/VPCP-TTĐT ngày 03 tháng 12 năm 2014 của Văn phòng Chính phủ).

Ngoài ra, Thủ tướng Chính phủ cũng đã ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương (Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25 tháng 3 năm 2015) và giao Bộ Nội vụ trình Thủ tướng phê duyệt đề án “Hỗ trợ nhân rộng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại tại ủy ban nhân dân cấp huyện giai đoạn 2016 - 2020”. Đây là những yếu tố hết sức quan trọng để bảo đảm tính khả thi của Đề án.

b) Về chủ trương và nguồn kinh phí triển khai vận hành Hệ thống thông tin

Thủ tướng Chính phủ đã đồng ý về chủ trương triển khai thực hiện Đề án này; giao Bộ Kế hoạch và Đầu tư, Bộ Tài chính bố trí vốn theo quy định để thực hiện Đề án (Công văn số 9663/VPCP-TTĐT ngày 03 tháng 12 năm 2014 của Văn phòng Chính phủ).

c) Công tác tin học hóa hoạt động kiểm soát TTHC bước đầu đã được chú trọng thông qua việc xây dựng và hình thành Hệ thống quản lý và đánh giá về kiểm soát TTHC với các tính năng như: hỗ trợ báo cáo “không giấy”; chấm điểm mức độ hoàn thành nhiệm vụ kiểm soát TTHC; hỗ trợ công bố, công khai; đánh giá tác động trực tuyến. Đội ngũ cán bộ, công chức làm kiểm soát TTHC đã được tập huấn sử dụng Hệ thống này.

2. Những lợi ích cơ bản do Đề án mang lại

a) Hệ thống thông tin giúp các cơ quan Nhà nước, người có thẩm quyền có nguồn thông tin đầy đủ, chính xác và kịp thời để đưa ra những điều chỉnh, phản ứng chính sách hợp lý; xử lý hiệu quả hành vi những vi phạm, tiêu cực của cán bộ, công chức nhằm chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính, góp phần

²Trong năm 2013, đối với cơ quan cấp Bộ, tỷ lệ trang bị máy tính cho cán bộ, công chức đạt tỷ lệ trung bình 90%, kết nối Internet đạt 93%; cấp địa phương, tỷ lệ máy tính được trang bị cho cán bộ, công chức đạt 85%, kết nối Internet đạt 91%. Đặc biệt, đối với hạ tầng cấp xã, qua khảo sát 20 địa phương (Gia Lai, Hà Giang, Tiền Giang, Điện Biên, Hà Nam, Quảng Ninh, Thái Bình, Thanh Hóa, Tuyên Quang, Bến Tre...), có 17/20 tỉnh đã có 100% các xã đã có máy tính, đã sử dụng trong nghiệp vụ và kết nối mạng. Tại hầu hết các xã vùng sâu, vùng xa chưa kết nối Internet thì cũng đã có đường dẫn cáp quang kéo đến.

phòng chống tham nhũng; tạo bước chuyển mạnh mẽ trong việc xây dựng một nền hành chính phục vụ, công khai, minh bạch, hiện đại và văn minh.

Với các tính năng của Hệ thống thông tin, bất kỳ ở đâu và bất cứ lúc nào, chỉ với một công cụ kết nối được Internet người dân, tổ chức hay người có thẩm quyền có thể kiểm soát được một cách trực tiếp toàn bộ quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC hay PAKN của các cơ quan, đơn vị liên quan hoặc có thể trích xuất ngay các thông tin cần thiết không qua cơ chế gián tiếp là báo cáo giấy như hiện nay.

b) Sự vận hành của Hệ thống thông tin sẽ giúp người dân phát huy quyền dân chủ thông qua việc tham gia, theo dõi, giám sát trực tiếp quá trình hoạch định, ban hành và thực thi chính sách, thực thi công vụ, đáp ứng quyền lợi chính đáng của người dân, tổ chức trong xã hội.

c) Không chỉ gia tăng chất lượng, hiệu quả của công tác tiếp nhận, xử lý PAKN về quy định hành chính và kiểm soát thực hiện TTHC, việc thiết lập, vận hành Hệ thống thông tin với đầy đủ các tính năng cần thiết theo Đề án sẽ tiết kiệm được nhiều thời gian, chi phí, sức lực của người dân, tổ chức cũng như của các cơ quan quản lý Nhà nước trong công tác này. Căn cứ vào những dữ liệu đầu vào đáng tin cậy và công thức tính toán khoa học, logic, khi Đề án được triển khai đồng bộ với đầy đủ các tính năng sẽ giúp tiết kiệm cho xã hội tối thiểu khoảng 251 tỷ đồng mỗi năm.

d) Các cơ quan, tổ chức không phải xây dựng riêng các Hệ thống cũng như Cơ sở dữ liệu có tính năng tương tự, tránh việc đầu tư dàn trải, tốn kém.

3. Kinh nghiệm quốc tế

Giải pháp ứng dụng CNTT để thực hiện một cách sâu rộng và bền vững các chương trình cải cách hành chính nói chung và cải cách TTHC nói riêng đã được nhiều quốc gia trên thế giới ưu tiên lựa chọn như một xu hướng tất yếu. Ở Mỹ và một số nước Châu Âu như Đan Mạch, Phần Lan, Hà Lan, Úc hoặc Hàn Quốc, Chính phủ đã triển khai các hệ thống dịch vụ công trực tuyến cho hầu hết các TTHC. Vì vậy, công việc theo dõi giám sát thực hiện TTHC được triển khai và cho kết quả với độ chính xác cao. Các nước này hầu hết đã có một hệ thống chính phủ điện tử tương đối đầy đủ, có sự kết hợp chặt chẽ giữa cơ chế thực hiện cung cấp dịch vụ công trên cơ sở minh bạch hóa với việc theo dõi, kiểm soát và đánh giá chất lượng công vụ của chính quyền.

Ở một số nước có nhiều nét tương đồng với Việt Nam trong việc ứng dụng CNTT để xây dựng Chính phủ điện tử như Ấn Độ, Trung Quốc, Nam Phi, việc triển khai những hệ thống thông tin có tính năng tương tự như đề xuất của Đề án, với quy mô và phạm vi nhỏ hơn đã mang lại nhiều thành công cho các nước này trong quá trình cải cách TTHC và nâng cao chất lượng thể chế.

Thành phố Thâm Quyển, Trung Quốc đã ứng dụng hệ thống theo dõi điện tử từ tháng 4 năm 2005 trong Chương trình quốc gia số 863, hệ thống này được coi là một bước đột phá quan trọng nhất trong việc theo dõi giám sát thực hiện TTHC. Hệ thống đã giúp cải thiện đáng kể chất lượng của việc thực hiện TTHC tại Thâm Quyển, kết quả là hệ thống đã được giải thưởng khoa học công nghệ cao nhất của Thâm Quyển và được coi là hình mẫu cho cả Trung Quốc và các nước khác nghiên cứu, tham khảo.

Tương tự như vậy, tại Nam Phi hay Ấn Độ, việc cải cách hành chính được coi là một phần của chương trình cải thiện chất lượng của thể chế dựa trên việc theo dõi kết quả của các bộ phận chính phủ. Chương trình này có tên gọi là PMES (Performance and Monitoring Evaluation System) được triển khai từ năm 2010. Các đơn vị trong chính phủ trung ương đều phải ký cam kết thực hiện có hiệu quả những mục tiêu của cải cách, hệ thống PMES sẽ được dùng để thu thập dữ liệu và đánh giá thường xuyên, công bố thường xuyên bảng xếp hạng hiệu quả của các đơn vị.

Những kinh nghiệm trên đây cho thấy việc xây dựng Hệ thống thông tin trên là điều cần thiết, khả thi nhằm hướng tới một Chính phủ điện tử, phục vụ và minh bạch hóa mọi hoạt động của cơ quan hành chính Nhà nước trong phục vụ nhân dân. Tuy nhiên, để Đề án thành công tại Việt Nam cần có sự nghiên cứu, tham khảo kỹ lưỡng để thiết lập được một mô hình phù hợp.

Phần II. NỘI DUNG ĐỀ ÁN

I. QUAN ĐIỂM CHỈ ĐẠO, MỤC TIÊU VÀ PHẠM VI

1. Quan điểm chỉ đạo

a) Bảo đảm công khai, minh bạch và trách nhiệm giải trình đầy đủ của cơ quan Nhà nước, người có thẩm quyền trong việc tiếp nhận, xử lý PAKN về quy định hành chính và giải quyết TTHC, theo đúng tinh thần Nghị quyết của Đảng về cải cách hành chính và TTHC, quy định của Hiến pháp 2013 về quyền của công dân; phát huy quyền làm chủ của người dân trong việc theo dõi, giám sát, đánh giá tình hình tiếp nhận, xử lý PAKN về quy định hành chính và tình hình, kết quả giải quyết TTHC tại các cấp chính quyền.

b) Tạo thuận lợi cho cá nhân, tổ chức thực hiện quyền PAKN; bảo đảm các PAKN về quy định hành chính đều được xem xét, giải quyết kịp thời; các hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực trong giải quyết TTHC phải được phát hiện và xử lý theo quy định của pháp luật.

c) Ưu tiên bố trí kinh phí triển khai thực hiện Đề án thiết lập Hệ thống thông tin trên cơ sở bảo đảm tính hiệu quả, đồng bộ, tập trung, thống nhất,

không dàn trải và có lộ trình phù hợp; kế thừa và phát triển hạ tầng đã có sẵn của các cơ quan Nhà nước và hệ thống dữ liệu trên CSDLQG về TTHC.

2. Mục tiêu của Đề án

a) Mục tiêu tổng quát

Tạo sự đổi mới, chuyển biến mạnh mẽ trong hoạt động tiếp nhận, xử lý PAKN về quy định hành chính và quá trình giải quyết TTHC tại các cấp chính quyền theo hướng công khai, minh bạch; tạo cơ chế đồng bộ để người dân, cơ quan, người có thẩm quyền kiểm soát việc giải quyết TTHC, tiếp nhận, xử lý PAKN về quy định hành chính một cách thống nhất, trực tiếp, trực tuyến và hiệu quả; nâng cao trách nhiệm giải trình và năng lực phản ứng chính sách của hệ thống cơ quan Nhà nước trong phục vụ nhân dân; tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, phòng ngừa tham nhũng hiệu quả và góp phần xây dựng một nền hành chính phục vụ, văn minh, hiện đại, thúc đẩy quá trình xây dựng Chính phủ điện tử.

b) Mục tiêu cụ thể

- *Giai đoạn 2015 - 2016:*

Bộ Tư pháp hoàn thành việc xây dựng thể chế, tạo cơ sở pháp lý cho việc vận hành, khai thác và quản lý Hệ thống thông tin; hoàn tất thủ tục thuê dịch vụ CNTT để xây dựng và triển khai Hệ thống thông tin và tiến hành cài đặt, triển khai kết nối tại Bộ Tư pháp, Bộ Y tế, Bộ Giao thông vận tải, tỉnh Vĩnh Phúc và thành phố Đà Nẵng.

- *Giai đoạn 2016 - 2020:*

+ Bộ Tư pháp triển khai Hệ thống thông tin và kết nối với các hệ thống giải quyết TTHC tại các Bộ, ngành, địa phương trên phạm vi toàn quốc, bảo đảm đến cuối năm 2020, kết nối đến hầu hết các đơn vị trực thuộc Bộ, ngành³, 100% đơn vị cấp Sở, huyện và 60% đơn vị cấp xã;

+ Các Bộ, ngành, địa phương hoàn thành việc xây dựng và triển khai *Phân hệ phần mềm kết nối, truyền dữ liệu từ các Hệ thống giải quyết TTHC vào Hệ thống thông tin* theo hướng dẫn của Bộ Tư pháp; tổ chức nhập dữ liệu vào Hệ thống thông tin thông qua các biểu mẫu điện tử đối với các bộ phận giải quyết TTHC chưa được trang bị Hệ thống giải quyết TTHC.

3. Phạm vi triển khai

Việc triển khai Đề án được thực hiện tại các cấp chính quyền trên phạm vi toàn quốc theo đúng phạm vi điều chỉnh của Nghị định số 20/2008/NĐ-CP và Nghị định số 63/2010/NĐ-CP.

³Tại Bộ Quốc phòng, việc triển khai Hệ thống thông tin sẽ theo đặc điểm, tình hình của Bộ và các đơn vị trực thuộc do có những hoạt động mang tính chất đặc thù (bí mật quân sự, bí mật quốc gia)

II. NHỮNG TÍNH NĂNG CƠ BẢN CỦA HỆ THỐNG THÔNG TIN

Hệ thống thông tin phải đáp ứng các mục tiêu nêu trên và yêu cầu nghiệp vụ của quá trình tiếp nhận, xử lý PAKN về quy định hành chính cũng như giải quyết TTHC đồng thời có khả năng kết nối, tích hợp và tương hỗ cho các hệ thống, cơ sở dữ liệu khác liên quan (*Chi tiết tại Phụ lục I của Đề án*), chủ yếu bao gồm:

1. Tính năng hỗ trợ quá trình tiếp nhận, xử lý PAKN

a) Tiếp nhận, hỗ trợ xử lý PAKN và theo dõi quá trình tiếp nhận, xử lý PAKN trực tuyến

Cá nhân, tổ chức có thể truy cập vào Hệ thống thông tin để gửi các phản ánh, kiến nghị của mình thông qua các biểu mẫu điện tử. Hệ thống sẽ cung cấp danh sách cơ quan có thẩm quyền xử lý để người sử dụng lựa chọn nơi gửi PAKN hoặc hướng dẫn người sử dụng cách lựa chọn cơ quan có thẩm quyền xử lý PAKN. Cán bộ tiếp nhận PAKN tại các cơ quan này sẽ phân loại và chuyển những PAKN nghị nhận được tới các cơ quan, đơn vị chức năng để xử lý. Những PAKN không được lựa chọn cơ quan có thẩm quyền xử lý sẽ được chuyển về bộ phận tiếp nhận PAKN của cơ quan quản lý Hệ thống thông tin để phân loại, chuyển cho các cơ quan có thẩm quyền.

Các kết quả xử lý sẽ được đăng tải công khai trên Hệ thống thông tin để cá nhân, tổ chức theo dõi quá trình xử lý hồ sơ PAKN của mình

b) Hỗ trợ đánh giá chất lượng xử lý PAKN

Trên cơ sở kết quả xử lý PAKN được nhập và lưu trữ trong hệ thống, cá nhân, tổ chức và cơ quan kiểm soát TTHC có thể tiến hành đánh giá chất lượng công tác tiếp nhận, xử lý PAKN đối với từng cơ quan, đơn vị và công khai các kết quả đánh giá này.

c) Quản lý các PAKN được gửi thông qua các phương tiện khác

Công chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận PAKN chuyển đổi những PAKN được các cá nhân, tổ chức gửi đến thông qua hình thức văn bản, thư điện tử, fax hoặc điện thoại, trao đổi trực tiếp sang dạng điện tử (quét văn bản, nhập thông điệp dữ liệu) để thực hiện quy trình lưu trữ, quản lý trên Hệ thống thông tin.

2. Tính năng hỗ trợ theo dõi tình hình, kết quả giải quyết TTHC tại các cơ quan hành chính Nhà nước

a) Tích hợp dữ liệu về tiếp nhận, giải quyết TTHC được thực hiện tại các hệ thống giải quyết TTHC vào Hệ thống thông tin

Dữ liệu này bao gồm một số thông tin chi tiết về hồ sơ như tên người nộp hồ sơ, ngày hẹn trả, tình trạng xử lý hồ sơ phục vụ cho chức năng tra cứu trực tuyến cho công dân, doanh nghiệp, cán bộ, công chức và người đứng đầu các cơ quan hành chính nhà nước các cấp. Dự kiến, việc kết nối, tích hợp và truyền số liệu từ các cơ quan, tổ chức thực hiện TTHC tới Hệ thống thông tin sẽ được thực hiện liên tục với tần suất tối thiểu 600.000 đến 1.000.000 giao dịch TTHC/ngày.

b) Tích hợp dữ liệu về tiếp nhận, giải quyết TTHC đối với các TTHC không được thực hiện qua hệ thống giải quyết TTHC vào Hệ thống thông tin

Việc tích hợp dữ liệu này được thực hiện thông qua *biểu mẫu điện tử*. Biểu mẫu này sẽ bao gồm các trường thông tin cần thiết đảm bảo việc kiểm soát tình hình, kết quả giải quyết TTHC như: số lượng hồ sơ tiếp nhận hàng ngày, thông tin chi tiết về các hồ sơ, số lượng hồ sơ quá hạn, nguyên nhân quá hạn...

c) Hỗ trợ cá nhân, tổ chức giám sát quá trình thực hiện TTHC

Thông qua việc tra cứu tình trạng hồ sơ giải quyết TTHC bằng nhiều hình thức như truy cập vào giao diện của Hệ thống thông tin qua môi trường Internet hoặc sử dụng dịch vụ tin nhắn (SMS)... cá nhân, tổ chức có thể giám sát quá trình xử lý hồ sơ TTHC của các cơ quan giải quyết TTHC.

3. Một số tính năng quan trọng khác của Hệ thống thông tin

a) Phân tích số liệu

Cung cấp công cụ hỗ trợ phân tích số liệu quy mô lớn và tổng hợp, truy xuất dưới nhiều hình thức như bảng biểu, biểu đồ, bản đồ địa lý hành chính trên nền GIS (Geographic Information System) để hỗ trợ theo dõi, phân tích số liệu một cách trực quan.

b) Thống kê

Tính năng thống kê cho phép cơ quan Nhà nước thực hiện công tác thống kê theo nhiều chỉ tiêu khác nhau như: số lượng, tần suất thực hiện các TTHC trong một năm.

c) Hỗ trợ đa cấp độ của người dùng

Tính năng hỗ trợ đa cấp độ của người dùng cho phép tạo nhiều bộ tài khoản cho các Bộ ngành, địa phương đăng nhập vào hệ thống trung ương để sử dụng đầy đủ các chức năng của hệ thống đối với bộ dữ liệu của mình. Chức năng này đảm bảo thống nhất một bộ dữ liệu tích hợp, nhưng phân mảnh quyền sử dụng theo người dùng.

III. NHIỆM VỤ

Các nhiệm vụ của Đề án được triển khai thực hiện theo lộ trình, cụ thể như sau:

1. Giai đoạn 2015 - 2016

a) Xây dựng trình Thủ tướng Chính phủ ban hành Kế hoạch triển khai, thiết lập Hệ thống thông tin.

- *Đơn vị chủ trì:* Cục Kiểm soát thủ tục hành chính

- *Đơn vị phối hợp:* Cục Công nghệ thông tin, Vụ Kế hoạch - Tài chính, các đơn vị có liên quan.

- *Kết quả:* Kế hoạch triển khai, thiết lập Hệ thống thông tin được ban hành.

- *Thời gian hoàn thành:* Tháng 10/2015.

b) Lập Kế hoạch thuê dịch vụ CNTT để xây dựng và triển khai Hệ thống thông tin

- *Đơn vị chủ trì:* Cục Công nghệ thông tin.

- *Đơn vị phối hợp:* Cục Kiểm soát thủ tục hành chính, Vụ Kế hoạch - Tài chính.

- *Kết quả:* Kế hoạch thuê dịch vụ CNTT để xây dựng và triển khai Hệ thống thông tin được Bộ trưởng Bộ Tư pháp phê duyệt.

- *Thời gian hoàn thành:* Tháng 12/2015.

c) Bố trí ngân sách thuê dịch vụ CNTT để xây dựng và triển khai Hệ thống thông tin.

- *Đơn vị chủ trì:* Vụ Kế hoạch - Tài chính

- *Đơn vị phối hợp:* Cục Công nghệ thông tin, Cục Kiểm soát thủ tục hành chính

- *Kết quả:* Quyết định phân bổ ngân sách thuê dịch vụ CNTT để xây dựng và triển khai Hệ thống thông tin được duyệt.

- *Thời gian hoàn thành:* Tháng 01/2016.

d) Lựa chọn nhà thầu cung cấp dịch vụ CNTT theo quy định của pháp luật

- *Đơn vị chủ trì:* Cục Công nghệ thông tin.

- *Đơn vị phối hợp:* Cục Kiểm soát thủ tục hành chính, Vụ Kế hoạch - Tài chính

- *Kết quả:* Nhà cung cấp dịch vụ CNTT được lựa chọn

- *Thời gian hoàn thành:* Chậm nhất tháng 03/2016.

đ) Triển khai cài đặt, kết nối phần mềm Hệ thống thông tin với các hệ thống giải quyết TTHC tại Bộ Tư pháp, Bộ Y tế, Bộ Giao thông vận tải, tỉnh

Vĩnh Phúc và thành phố Đà Nẵng.

- *Đơn vị chủ trì:* Cục Công nghệ thông tin, Cục Kiểm soát thủ tục hành chính.

- *Đơn vị phối hợp:* Các đơn vị thuộc Bộ Tư pháp, Bộ Y tế, Bộ Giao thông vận tải, tỉnh Vĩnh Phúc và thành phố Đà Nẵng.

- *Kết quả:* Phần mềm Hệ thống thông tin được cài đặt trên nền tảng hạ tầng kỹ thuật Mạng thông tin hành chính điện tử của Chính phủ và kết nối tới phần mềm giải quyết TTHC tại Bộ Tư pháp, Bộ Y tế, Bộ Giao thông vận tải, tỉnh Vĩnh Phúc và Thành phố Đà Nẵng.

- *Thời gian hoàn thành:* Tháng 12/2016.

e) Xây dựng và hoàn thiện thể chế đảm bảo việc triển khai và vận hành Hệ thống thông tin.

- *Kết quả:*

+ Nghị định của Chính phủ về quản lý, vận hành và khai thác Hệ thống thông tin trong đó quy định về: thiết lập quy trình cập nhật hai chiều đảm bảo đồng bộ hóa các hệ thống thông tin điện tử về TTHC; thu thập và tổng hợp dữ liệu tình trạng xử lý TTHC thông qua bảng chỉ tiêu đo lường kết quả; thiết lập quy trình báo cáo thu thập dữ liệu và tính toán chỉ số về công tác tiếp nhận, giải quyết TTHC và PAKN tại các cấp chính quyền; tập trung hóa dữ liệu tình hình kết quả giải quyết TTHC và các PAKN về quy định hành chính của các cá nhân, tổ chức; thiết lập quy trình tổng hợp báo cáo các cấp có thẩm quyền về tình trạng xử lý TTHC, quy trình rà soát tình hình thực hiện TTHC dựa trên báo cáo và khuyến nghị chính sách tới lãnh đạo các cấp và trách nhiệm lãnh đạo các cơ quan, đơn vị với kết quả thực hiện TTHC trên cơ sở báo cáo từ hệ thống và các phân tích độc lập của chuyên gia; trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị đảm bảo cơ sở hạ tầng, an ninh và an toàn cho Hệ thống thông tin.

- *Đơn vị chủ trì:* Cục Kiểm soát thủ tục hành chính

- *Đơn vị phối hợp:* Cục Công nghệ thông tin và các cơ quan, tổ chức có liên quan.

- *Thời gian trình:* Tháng 10/2016.

+ Thông tư của Bộ Tư pháp ban hành quy định kỹ thuật về dữ liệu của Hệ thống thông tin, trong đó, quy định rõ tiêu chuẩn kỹ thuật kết nối, tích hợp, đồng bộ hóa và chia sẻ nguồn dữ liệu về TTHC trên toàn quốc; chuẩn kết nối, tích hợp giữa Hệ thống thông tin với các hệ thống giải quyết TTHC tại các cơ quan giải quyết TTHC trên toàn quốc.

- *Đơn vị chủ trì:* Cục Công nghệ thông tin.

- *Đơn vị phối hợp*: Cục Kiểm soát thủ tục hành chính và các cơ quan, tổ chức có liên quan.

- *Thời gian hoàn thành*: Tháng 11/2016.

g) Xây dựng tài liệu hướng dẫn sử dụng, khai thác Hệ thống thông tin cho các Bộ, ngành, địa phương.

- *Đơn vị chủ trì*: Cục Công nghệ thông tin, Cục Kiểm soát thủ tục hành chính.

- *Kết quả*: Tài liệu hướng dẫn sử dụng, khai thác Hệ thống thông tin được xây dựng.

- *Thời hạn hoàn thành*: Tháng 12/2016.

2. Giai đoạn 2017 - 2020

a) Tổ chức kết nối, tích hợp Hệ thống thông tin với các hệ thống giải quyết TTHC của cơ quan hành chính nhà nước các cấp, đảm bảo đến năm 2020 kết nối tới các cơ quan hành chính nhà nước cấp Trung ương, cấp tỉnh, các Bộ, ngành, các đơn vị cấp Sở, huyện và 60% đơn vị cấp xã

- *Đơn vị chủ trì*: Cục Công nghệ thông tin.

- *Đơn vị phối hợp*: Cục Kiểm soát thủ tục hành chính và các cơ quan, tổ chức có liên quan.

- *Kết quả*: Hệ thống thông tin được triển khai kết nối tới các hệ thống giải quyết TTHC của cơ quan hành chính nhà nước các cấp

- *Thời gian thực hiện*: Từ 2017 - 2020.

b) Các Bộ ngành, địa phương đã được trang bị các hệ thống giải quyết TTHC tổ chức nâng cấp, cải tạo phần mềm của các hệ thống giải quyết TTHC theo hướng dẫn của Bộ Tư pháp để đảm bảo kết nối với Hệ thống thông tin

Đối với những Bộ, ngành, địa phương chưa có hệ thống giải quyết TTHC kết nối với Hệ thống thông tin, có trách nhiệm trang bị thiết bị đầu - cuối để thực hiện việc nhập biểu mẫu điện tử về việc tiếp nhận, xử lý PAKN về quy định hành chính và tình hình, kết quả giải quyết TTHC tại cơ quan, đơn vị vào Hệ thống thông tin.

- *Cơ quan chủ trì*: Các Bộ, ngành, địa phương.

- *Cơ quan phối hợp*: Bộ Tư pháp (Cục Công nghệ thông tin, Cục Kiểm soát thủ tục hành chính)

- *Kết quả*: Các hệ thống giải quyết TTHC tại các Bộ, ngành địa phương được chỉnh sửa và kết nối với Hệ thống thông tin.

- *Thời gian thực hiện*: Từ 2017 - 2020.

c) Sơ kết, tổng kết, đánh giá kết quả triển khai thực hiện Đề án đề xuất

phương án triển khai Hệ thống thông tin tới các đơn vị cấp xã còn lại; thực hiện các thủ tục thuê dịch vụ công nghệ thông tin đảm bảo chất lượng dịch vụ, tính liên tục của dịch vụ khi hợp đồng thuê dịch vụ hết hạn vào năm 2020.

- *Cơ quan chủ trì*: Cục Kiểm soát thủ tục hành chính và Cục Công nghệ thông tin.

- *Cơ quan phối hợp*: Các Bộ, ngành, địa phương

- *Kết quả*: Báo cáo sơ kết, tổng kết triển khai thực hiện Đề án.

- *Thời hạn hoàn thành*: Tháng 12/2020.

IV. GIẢI PHÁP

1. Nhóm giải pháp về kỹ thuật

- Hệ thống thông tin được xây dựng một cách tổng thể, đồng bộ, bao gồm:

+ Trung tâm dữ liệu, đường truyền dùng riêng kết nối với các cơ quan hành chính nhà nước các cấp phục vụ cho các đơn vị tham gia Hệ thống với tần suất thực hiện 600.000 đến 1.000.000 giao dịch TTHC/ngày. Trong đó, Trung tâm dữ liệu và đường truyền kết nối 2 cấp từ Trung ương đến các Bộ, ngành, địa phương do Văn phòng Chính phủ bảo đảm theo lộ trình triển khai từng giai đoạn, như chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ tại Công văn số 9663/VPCP-TTĐT ngày 03 tháng 12 năm 2014.

+ Phần mềm Hệ thống thông tin do Bộ Tư pháp chủ trì, thuê dịch vụ CNTT sẽ là công cụ dùng chung cho toàn hệ thống cơ quan hành chính trên cơ sở tích hợp thông tin từ nhiều nguồn khác nhau về tiếp nhận, xử lý PAKN về tình hình, kết quả giải quyết TTHC.

- Hệ thống thông tin được thiết lập trên cơ sở tích hợp dữ liệu từ Hệ thống quản lý và đánh giá về kiểm soát TTHC, CSDLQG về TTHC, bảo đảm việc kết nối với các hệ thống giải quyết TTHC tại các Bộ, ngành, địa phương.

- Việc nghiên cứu, thiết kế tổng thể hạ tầng phần cứng, phần mềm để xây dựng Hệ thống thông tin đảm bảo tương thích, phù hợp với hạ tầng kỹ thuật hệ thống Công thông tin điện tử cơ quan nhà nước và Mạng thông tin hành chính điện tử của Chính phủ cũng như mức độ sẵn sàng ứng dụng CNTT tại các cấp chính quyền trên phạm vi toàn quốc và quy trình, nghiệp vụ tiếp nhận, xử lý PAKN; giải quyết TTHC và các nghiệp vụ khác của công tác kiểm soát TTHC tại các cơ quan hành chính nhà nước.

- Việc xây dựng Hệ thống thông tin phải được thực hiện theo lộ trình phù hợp với nhiệm vụ của Đề án.

2. Nhóm giải pháp về tổ chức, triển khai

- Tạo lập cơ chế chỉ đạo, điều hành mang tính xuyên suốt từ trung ương đến địa phương, theo đó, các Bộ, ngành, địa phương phải quyết liệt trong chỉ đạo, tổ chức thực hiện để đảm bảo sự thành công của Đề án.

- Các Bộ, ngành, địa phương tổ chức nâng cấp, cải tạo các hệ thống giải quyết TTHC; trang bị thiết bị đầu - cuối phục vụ người dùng nhập dữ liệu vào Hệ thống thông tin để đảm bảo tính thống nhất, đồng bộ trong quá trình triển khai.

- Việc triển khai được thực hiện theo lộ trình, trước hết ưu tiên lựa chọn các Bộ, ngành, địa phương có chỉ số sẵn sàng ứng dụng công nghệ thông tin cao nhất để yêu cầu thực hiện triển khai, vận hành Hệ thống theo cơ chế phân cấp; tiếp tục hoàn thiện Hệ thống thông tin trên cơ sở sửa đổi các lỗi, bổ sung các yêu cầu phát sinh trong quá trình triển khai, vận hành Hệ thống để áp dụng triển khai đại trà theo cơ chế tập trung.

- Tập trung chú trọng việc tập huấn, đào tạo sử dụng cho cán bộ, công chức.

- Thông tin, tuyên truyền về lợi ích và các tính năng của Hệ thống thông tin.

3. Nhóm giải pháp về thể chế đảm bảo việc triển khai và vận hành Hệ thống thông tin

- Xây dựng, hoàn thiện thể chế phục vụ cho quá trình vận hành, khai thác, quản lý Hệ thống thông tin, đảm bảo phù hợp với quy mô, tính chất của Hệ thống thông tin và các yêu cầu nghiệp vụ chuyên môn, kỹ thuật. Việc này phải được triển khai nhanh chóng, đi trước một bước ngay sau khi Đề án được phê duyệt trên cơ sở rà soát, đánh giá hệ thống pháp luật hiện hành có liên quan đến quá trình thiết lập, vận hành Hệ thống thông tin.

- Các quy định cơ bản về Hệ thống thông tin phải được ban hành ở cấp Nghị định và Thông tư để đảm bảo tính khả thi của Đề án.

4. Nhóm giải pháp về tài chính

Lựa chọn giải pháp thuê dịch vụ CNTT để xây dựng và triển khai Hệ thống thông tin. Giải pháp này có ưu điểm:

- Chi phí cơ quan nhà nước phải bỏ ra để đầu tư ban đầu thấp (thay vì phải đầu tư một lần, cơ quan nhà nước sẽ thanh toán chia đều cho các năm thuê dịch vụ).

- Tiết kiệm thời gian cho việc xây dựng Phần mềm.

- Cơ quan nhà nước sẽ có nhiều lựa chọn để chọn ra sản phẩm Phần mềm chất lượng, phù hợp nhất với yêu cầu triển khai của mình.

V. KINH PHÍ THỰC HIỆN ĐỀ ÁN

1. Dự toán kinh phí thực hiện nhiệm vụ của Bộ Tư pháp được giao tại Đề án khoảng: 84 tỷ đồng (*Chi tiết tại Phụ lục II của Đề án*).

2. Kinh phí thực hiện nhiệm vụ của các Bộ, ngành, địa phương được giao tại Đề án này gồm:

- Kinh phí do Văn phòng Chính phủ chi để đầu tư xây dựng hạ tầng kỹ thuật và đường truyền dùng riêng kết nối tới các cơ quan hành chính nhà nước các cấp như đã nêu tại Điểm 1 Mục IV Phần II của Đề án này

- Kinh phí do các Bộ, ngành, địa phương chi để chỉnh sửa các hệ thống giải quyết TTHC đảm bảo kết nối với Hệ thống thông tin; trang bị các thiết bị đầu cuối; duy trì kết nối đường truyền dùng riêng tại Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và tại Ủy ban nhân dân các cấp tỉnh, huyện, xã.

Hàng năm, các Bộ, ngành, địa phương sẽ căn cứ vào Kế hoạch triển khai Đề án để lập dự trù kinh phí đảm bảo cho các hoạt động được giao tại Đề án.

VI. NGUỒN KINH PHÍ THỰC HIỆN ĐỀ ÁN

Kinh phí triển khai thực hiện Đề án (2015-2020) sử dụng nguồn kinh phí chi sự nghiệp và các nguồn vốn nhà nước khác.

Phần III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Cục Kiểm soát thủ tục hành chính

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan xây dựng, trình Thủ tướng Chính phủ ban hành Kế hoạch thiết lập, triển khai Hệ thống thông tin, trình Chính phủ ban hành Nghị định về quản lý, vận hành và khai thác Hệ thống thông tin.

b) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan thông tấn, báo chí thông tin, tuyên truyền về lợi ích, các tính năng của Hệ thống thông tin tới người dân và cộng đồng doanh nghiệp.

c) Phối hợp với Cục Công nghệ thông tin hoàn thiện hồ sơ thuê dịch vụ CNTT để xây dựng và triển khai Hệ thống thông tin; xây dựng Thông tư quy định kỹ thuật về dữ liệu của Hệ thống thông tin; hướng dẫn các Bộ, ngành, địa phương xây dựng và triển khai phân hệ phần mềm kết nối, truyền dữ liệu từ các hệ thống giải quyết thủ tục hành chính.

d) Phối hợp với Cục Công nghệ thông tin và Cổng Thông tin điện tử Chính phủ, Văn phòng Chính phủ cài đặt, vận hành phần mềm Hệ thống thông tin trên hạ tầng Mạng thông tin hành chính điện tử của Chính phủ theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ tại Công văn số 9663/VPCP-TTĐT ngày 03/12/2014.

đ) Sơ kết, tổng kết, đánh giá việc triển khai thực hiện Đề án theo nhiệm vụ; theo giai đoạn; hàng năm và sau khi kết thúc Đề án.

2. Cục Công nghệ thông tin

a) Chủ trì, phối hợp với Cục Kiểm soát thủ tục hành chính và các cơ quan, đơn vị liên quan lập Kế hoạch thuê dịch vụ CNTT để xây dựng và triển khai Hệ thống thông tin trình Bộ trưởng phê duyệt; tổ chức đấu thầu bảo đảm triển khai thực hiện Đề án đồng bộ, hiệu quả, không dàn trải và đúng tiến độ.

b) Chủ trì, phối hợp với Cục Kiểm soát thủ tục hành chính xây dựng, trình Bộ trưởng ban hành Thông tư quy định kỹ thuật về dữ liệu của Hệ thống thông tin; hướng dẫn các Bộ, ngành, địa phương xây dựng và triển khai phân hệ phần mềm kết nối, truyền dữ liệu từ các hệ thống giải quyết TTHC theo nguyên tắc không làm ảnh hưởng hoạt động bình thường của các hệ thống thông tin thuộc các Bộ, ngành, địa phương.

c) Chủ trì, phối hợp với Cục Kiểm soát TTHC và Cổng Thông tin điện tử Chính phủ, Văn phòng Chính phủ cài đặt, vận hành phần mềm Hệ thống thông tin trên Mạng thông tin hành chính điện tử của Chính phủ.

d) Phối hợp với Cục Kiểm soát thủ tục hành chính thực hiện sơ kết, tổng kết, đánh giá việc triển khai thực hiện Đề án theo nhiệm vụ; theo giai đoạn; hàng năm và sau khi kết thúc Đề án.

3. Vụ Kế hoạch - Tài chính

a) Thẩm định Kế hoạch thuê dịch vụ CNTT để xây dựng và triển khai Hệ thống thông tin theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

b) Đảm bảo kinh phí cho các hoạt động thuê dịch vụ CNTT để xây dựng và triển khai Hệ thống thông tin và các khoản kinh phí khác có liên quan.

4. Tổ chức pháp chế các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ

Chủ trì, phối hợp với cơ quan chuyên trách về CNTT và tài chính tại Bộ, cơ quan ngang Bộ để tham mưu cho Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ tổ chức triển khai thực hiện Đề án theo nhiệm vụ được giao.

5. Sở Tư pháp các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương

Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Nội vụ, Sở Tài chính để tham mưu cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương tổ chức triển khai thực hiện Đề án theo nhiệm vụ được giao./.

Phụ lục I. Mô hình tổng quan Hệ thống thông tin

(kèm theo Đề án thiết lập Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại các cấp chính quyền)



Lãnh đạo và người có thẩm quyền

Xem báo cáo, thống kê, ...

Cập nhật và rà soát TTHC



Cơ quan nhà nước có liên quan

Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại các cấp chính quyền

1. Tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị

2. Kiểm soát việc giải quyết TTHC

3. Các tính năng khác: kiểm soát quá trình xây dựng dự thảo quy định TTHC; Công bố, công khai TTHC; thống kê, báo cáo, rà soát, đánh giá TTHC



Người dân Tổ chức doanh nghiệp

Phản ánh kiến nghị

Tra cứu TTHC
Xem các thông tin khác



Người dân

Hệ thống giải quyết TTHC tại Bộ/ Ngành

Dữ liệu về quá trình thực hiện TTHC (được truyền liên tục, trực tuyến về hệ thống)

Hệ thống-giải quyết TTHC tại địa phương

Dữ liệu về quá trình thực hiện TTHC (được truyền liên tục, trực tuyến về hệ thống)

Nhật ký giải quyết TTHC



Cán bộ tiếp nhận giải quyết TTHC của các cơ quan hành chính khác

CSDL quốc gia về TTHC

CSDL khác của Chính phủ điện tử

Phụ lục số II

KHAI TOÁN KINH PHÍ THUÊ DỊCH VỤ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN ĐỂ XÂY DỰNG VÀ TRIỂN KHAI HỆ THỐNG THÔNG TIN

(Kèm theo Đề án thiết lập Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại các cấp chính quyền)

Số TT	Nội dung	Số tiền khái toán (Tỷ đồng)
	TỔNG SỐ (=1 + 2 + 3 + 4):	84,0
1	Chi phí thuê dịch vụ CNTT (=1.1+1.2)	73,1
1.1	Chi phí thuê phần mềm theo hệ thống (= a + b)	46,1
a)	Giá trị xây dựng phần mềm (=a+b+c+d+e+f)	31,8
+	Tính năng hỗ trợ quá trình tiếp nhận, xử lý PAKN	5,0
+	Tính năng hỗ trợ theo dõi tình hình, kết quả giải quyết TTHC tại các cơ quan hành chính Nhà nước	15,0
+	Tính năng hỗ trợ việc báo cáo và phân tích số liệu	8,0
+	Quản lý người dùng	1,0
+	Thống kê đầy đủ trên toàn hệ thống	2,0
+	Hướng dẫn sử dụng, Hỗ trợ đào tạo	0,8
b)	Chi phí trượt giá và lãi vay (Tính cho 5 năm thuê dịch vụ)	14,3
+	Chi phí trượt giá (tính BQ 6% năm)	5,7
+	Chi phí lãi vay vốn (tính BQ 9% năm)	8,6
1.2	Chi phí kết nối, tích hợp Hệ thống thông tin với các hệ thống giải quyết TTHC của cơ quan hành chính nhà nước các cấp.	27,0
2	Chi phí lập Kế hoạch, thẩm định Kế hoạch thuê dịch vụ CNTT	1,0
3	Chi phí quản lý thực hiện kế hoạch thuê dịch vụ CNTT	2,0
4	Chi phí khác có liên quan đến thuê dịch vụ CNTT	0,4
5	Chi phí dự phòng (10%)	7,5

✓

