

**KẾ HOẠCH****Triển khai Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ Nội vụ theo Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ**

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; Nghị định số 47/2020/NĐ-CP ngày 09/4/2020 của Chính phủ quy định về quản lý, kết nối và chia sẻ dữ liệu số của cơ quan nhà nước; Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính, Bộ Nội vụ ban hành Kế hoạch triển khai Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính, cụ thể như sau:

**I. QUAN ĐIỂM CHỈ ĐẠO**

1. Các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ cần xác định việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính là nhiệm vụ quan trọng trong công tác quản lý nhà nước của Bộ; đáp ứng mục tiêu, yêu cầu cải cách hành chính, nhất là việc cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính trên cơ sở đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin.

2. Đẩy mạnh thực hiện chuyển đổi số trong hoạt động quản lý, cung cấp dịch vụ công, thay đổi cách thức quản trị hành chính từ truyền thống sang hiện đại góp phần hình thành công dân số, doanh nghiệp số, thúc đẩy phát triển kinh tế số, xã hội số.

3. Bảo đảm tính khả thi, hiệu quả của các thủ tục hành chính trên tinh thần tiếp tục rà soát, cắt giảm thực chất thủ tục hành chính, kiểm soát chặt chẽ việc quy định các thủ tục hành chính mới.

**II. MỤC TIÊU****1. Mục tiêu tổng quát**

- Đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính theo hướng không phụ thuộc vào địa giới hành chính.

- Tái cấu trúc toàn bộ thủ tục hành chính của Bộ Nội vụ để quản lý thống nhất, tập trung, từng bước tích hợp vào phần mềm dùng chung; thực hiện số hóa

từ khâu tiếp nhận đến trả kết quả nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, góp phần xây dựng cơ sở dữ liệu của Bộ, ngành Nội vụ.

- Xây dựng quy trình giải quyết thủ tục hành chính phải đảm bảo đơn giản, thuận tiện, dễ sử dụng; tổ chức, cá nhân được chủ động truy cập, nghiên cứu trình tự, thủ tục và nộp hồ sơ trực tuyến ở mọi lúc, mọi nơi mà không nhất thiết phải đến nộp tại Bộ phận Một cửa Bộ Nội vụ.

## **2. Mục tiêu cụ thể**

### **a) Năm 2021**

- Sửa đổi, bổ sung các văn bản hướng dẫn thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính đáp ứng yêu cầu cải cách hành chính của Chính phủ, Bộ Nội vụ.

- Thực hiện kết nối Hệ thống thông tin Một cửa điện tử của Bộ với các hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và đăng ký doanh nghiệp, phục vụ xác thực, định danh.

- Rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa hồ sơ, giấy tờ công dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa của Bộ.

- Hoàn thành việc số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính còn hiệu lực thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ đảm bảo đạt tối thiểu 40% để thực hiện việc kết nối chia sẻ dữ liệu trong giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

### **b) Năm 2022**

- Hoàn thành việc số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính còn hiệu lực thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ để đảm bảo việc kết nối chia sẻ dữ liệu trong giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

- Hoàn thành kết nối Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Bộ với Cơ sở dữ liệu quốc gia về đất đai và bảo hiểm xã hội (nếu cần thiết) để phục vụ việc giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa.

- Hợp nhất Cổng Dịch vụ công của Bộ với Hệ thống thông tin một cửa điện tử của Bộ để tạo lập Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thống nhất, liên thông giữa Bộ và địa phương.

- Giảm thời gian chờ đợi của tổ chức, công dân tại Bộ phận Một cửa của Bộ xuống trung bình còn tối đa 30 phút/01 lần đến giao dịch.

### **c) Năm 2023 - 2025**

- Hoàn thành kết nối, chia sẻ dữ liệu từ các Cơ sở dữ liệu quốc gia còn lại, cơ sở dữ liệu tích hợp ngành Nội vụ, Hệ thống thông tin một cửa điện tử của Bộ phục vụ cho việc cắt giảm, đơn giản hóa hồ sơ, giấy tờ công dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa.

- Tăng tỷ lệ số hóa, ký số và lưu trữ điện tử đối với hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính đã được Bộ giải quyết thành công trong mỗi năm thêm 20% cho đến khi đạt 100%.

- 80% tổ chức, công dân khi thực hiện thủ tục hành chính không phải cung cấp lại các thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được xác thực trên hệ thống khi thực hiện thành công thủ tục hành chính trước đó hoặc thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được cơ quan nhà nước kết nối, chia sẻ.

- Tỷ lệ người dân thực hiện các dịch vụ công trực tuyến và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử tối thiểu đạt 50% so với tổng số hồ sơ tiếp nhận; tối thiểu từ 80% trở lên hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được luân chuyển trong nội bộ giữa Bộ Nội vụ với các Bộ, cơ quan có liên quan được thực hiện bằng phương thức điện tử; 100% hồ sơ thủ tục hành chính đã giải quyết thành công được số hóa, lưu trữ và có giá trị tái sử dụng.

- Tăng năng suất trung bình của 01 nhân sự trực tại Bộ phận Một cửa của Bộ trong 01 năm lên mức tối thiểu là 2.000 hồ sơ. Giảm thời gian chờ đợi của tổ chức, công dân xuống trung bình còn tối đa 15 phút/01 lượt giao dịch; thời gian tiếp nhận, xử lý hồ sơ tối thiểu 30 phút/01 hồ sơ vào năm 2025.

- Điện tử hóa việc giám sát, đánh giá kết quả tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính làm cơ sở đánh giá kết quả hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức công khai, minh bạch, hiệu quả.

- Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với chất lượng cung cấp dịch vụ công đạt tối thiểu 95% vào năm 2025.

## **II. NỘI DUNG TRỌNG TÂM ĐỔI MỚI CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG**

**1.** Gắn kết việc số hoá hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính với quá trình tiếp nhận, xử lý thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa tạo cơ sở hình thành dữ liệu sống, sạch, đủ và chính xác, cụ thể như sau:

- a) Phân loại giấy tờ, hồ sơ thực hiện số hóa.
- b) Số hóa trong tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.
- c) Lưu trữ điện tử đối với hồ sơ thủ tục hành chính.

**2.** Đổi mới tổ chức quản lý, kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ việc đơn giản hoá trong chuẩn bị, tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

**3.** Mở rộng việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo hướng không phụ thuộc vào địa giới hành chính trên cơ sở ứng dụng công nghệ thông tin trong thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

**4.** Chủ động trong đổi mới, nâng cao hiệu quả, năng suất lao động của Bộ phận Một cửa, cụ thể như sau:

a) Thực hiện cơ chế giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm nhận một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

b) Văn phòng Bộ, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Bộ được quyền thuê dịch vụ bưu chính công ích theo nguyên tắc nêu tại điểm a mục này.

c) Thiết kế bản sắc thương hiệu thống nhất cho Bộ phận Một cửa và hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Bộ (biển hiệu, trang phục, logo...).

**5. Đổi mới việc giám sát, đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính theo thời gian thực trên cơ sở ứng dụng công nghệ mới.**

### III. NHIỆM VỤ CỤ THỂ

TT	Nội dung thực hiện	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành
1	Phổ biến các nội dung tại Quyết định số 468/QĐ-TTg tới tất cả các đơn vị, toàn thể cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thuộc Bộ, đặc biệt là công chức đảm nhận nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính, tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính của các đơn vị.	Văn phòng Bộ	Các đơn vị có liên quan	Thường xuyên, hàng năm
2	Tuyên truyền, hướng dẫn cho tổ chức, công dân có liên quan trên trang tin kiểm soát thủ tục hành chính của Bộ về các nội dung đổi mới trong thực hiện giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 và các lợi ích khi lựa chọn phương thức thực hiện này nhằm tiết kiệm thời gian, giảm chi phí tuân thủ thực hiện thủ tục hành chính.	Văn phòng Bộ	Trung tâm Thông tin và các đơn vị có liên quan	Thường xuyên, hàng năm
3	Rà soát, sửa đổi, bổ sung các quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính đảm bảo phù hợp với yêu cầu của Thủ tướng Chính phủ và Bộ Nội vụ.	Văn phòng Bộ	Các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ	Thường xuyên, hàng năm
4	Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Bộ có thủ tục hành chính cử công chức làm đầu mối; Bố trí bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại đơn vị mình; Scan cập nhật hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính vào phần mềm Một cửa điện tử của Bộ đảm bảo toàn bộ hồ sơ thủ tục hành chính phải được thực hiện trên môi trường điện tử và được quản lý thống nhất, tập trung theo đúng quy định hiện hành.	Ban Thi đua - Khen thưởng Trung ương; Ban Tôn giáo Chính phủ; Cục Văn thư và Lưu trữ nhà nước	Văn phòng Bộ và các đơn vị có liên quan	Kể từ khi Kế hoạch được ký ban hành, sau đó thực hiện thường xuyên, liên tục.

5	Kết nối Cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành với Hệ thống Voffice, Trục liên thông văn bản Quốc gia	Văn phòng Bộ	Các đơn vị có liên quan	Năm 2023-2025
6	Hoàn thành việc số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính còn hiệu lực thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ đảm bảo đạt tối thiểu 40% để thực hiện việc kết nối chia sẻ dữ liệu trong giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.	Các đơn vị có thủ tục hành chính và Văn phòng Bộ	Các đơn vị có liên quan	Thực hiện theo lộ trình được quy định tại Quyết định số 541/QĐ-BNV ngày 28/7/2020 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ
7	Tăng tỷ lệ số hóa, ký số và lưu trữ điện tử đối với hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính đã được giải quyết thành công trong mỗi năm tăng thêm 20% cho đến khi đạt tỷ lệ 100%.	Các đơn vị có thủ tục hành chính và Văn phòng Bộ	Các đơn vị có liên quan	Năm 2023 - 2025
8	Kết nối Hệ thống thông tin một cửa điện tử của Bộ với Cổng Dịch vụ công của Bộ và Cổng dịch vụ công Quốc gia với để tạo lập Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thông nhất, liên thông.	Trung tâm Thông tin	Văn phòng Bộ và các đơn vị có liên quan	Năm 2022
9	Rà soát, nâng cấp, hoàn thiện cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin đảm bảo hạ tầng kỹ thuật, an toàn thông tin cho Cổng dịch vụ công của Bộ và Hệ thống Một cửa điện tử của Bộ.	Trung tâm Thông tin	Các đơn vị có liên quan	
10	Phối hợp với đơn vị cung cấp phần mềm quản trị, vận hành, nâng cấp, hoàn thiện hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Bộ.	Văn phòng Bộ	Các đơn vị có liên quan	
11	Phối hợp với Văn phòng Chính phủ và các Bộ, ngành địa phương sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.	Vụ Cải cách hành chính	Các đơn vị có liên quan	
12	Cập nhật, chuẩn hóa danh mục tài liệu, hồ sơ thủ tục hành chính trên cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính; Nâng cấp, hiệu chỉnh Kho quản lý dữ liệu điện tử đối với tổ chức, công dân trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Bộ.	Văn phòng Bộ	Các đơn vị có liên quan	Quý IV năm 2021
13	Rà soát, tái cấu trúc quy trình, điện tử hóa mẫu đơn, tờ khai, kết quả giải quyết thủ tục hành chính.	Văn phòng Bộ	Các đơn vị có liên quan	Quý II năm 2022

14	Rà soát, đơn giản hóa, cắt giảm những thủ tục hành chính không phát sinh giao dịch hồ sơ đảm bảo tính khả thi của thủ tục hành chính.	Các đơn vị có thủ tục hành chính	Văn phòng Bộ	
15	Tổng hợp danh mục dự án đầu tư phục vụ mục tiêu đối với việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (nếu có) được giao tại Quyết định số 468/QĐ-TTg vào Kế hoạch đầu tư công trung hạn của Bộ trình cấp có thẩm quyền phê duyệt theo quy định của Luật Đầu tư công.	Vụ Kế hoạch - Tài chính	Các đơn vị có liên quan	
16	Thực hiện đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính và đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đáp ứng yêu cầu, nhiệm vụ được giao tại Đề án.	Văn phòng Bộ	Các đơn vị có liên quan	Thường xuyên, hàng năm (Báo cáo kết quả đánh giá lồng ghép trong Báo cáo KSTTHC)
17	Tổ chức tập huấn, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Quyết định số 468/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ và Kế hoạch này.	Văn phòng Bộ	Các đơn vị có liên quan	Hàng năm (lồng ghép vào nội dung Lớp tập huấn KSTTHC)

### III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

#### 1. Thủ trưởng các đơn vị thuộc và trực thuộc Bộ có trách nhiệm:

a) Chủ động triển khai thực hiện các nội dung quy định tại Quyết định số 468/QĐ-TTg và các nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch này; đảm bảo tiến độ, chất lượng.

b) Bố trí kinh phí, nguồn nhân lực, cơ sở vật chất cho việc tổ chức thực hiện các nhiệm vụ được giao.

c) Định kỳ hàng quý báo cáo tình hình, kết quả thực hiện Kế hoạch này, gắn với báo cáo tình hình thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính gửi về Bộ (qua Văn phòng Bộ).

d) Quán triệt việc giải quyết thủ tục hành chính đảm bảo các yêu cầu của Đề án, kiến nghị Bộ trưởng các giải pháp cần thiết để đảm bảo Kế hoạch này thực hiện hiệu quả và đúng tiến độ.

#### 2. Văn phòng Bộ có trách nhiệm:

a) Trên cơ sở các nhiệm vụ, nội dung nêu tại Kế hoạch này phối hợp với các đơn vị để triển khai thực hiện đảm bảo hiệu quả, đáp ứng yêu cầu về tiến độ thời gian hoàn thành tại Bộ.

b) Xây dựng cơ sở dữ liệu thủ tục hành chính, phối hợp các đơn vị định kỳ rà soát, đề xuất sửa đổi, đơn giản hoá quy trình, thời gian thực hiện và các bộ phận cấu thành khác của thủ tục hành chính trên cơ sở ứng dụng Công nghệ thông tin.

c) Phối hợp với các đơn vị rà soát, nâng cấp, hoàn thiện cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin; Nâng cấp, hoàn thiện hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Bộ trên cơ sở hợp nhất Cổng Dịch vụ công, hệ thống một cửa điện tử của Bộ.

d) Tổ chức đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ nghiệp vụ và kỹ năng cho đội ngũ công chức, viên chức làm công tác kiểm soát thủ tục hành chính.

đ) Phối hợp với các cơ quan thông tấn, báo chí tổ chức phổ biến và tuyên truyền hiệu quả việc triển khai thực hiện Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính của Bộ.

e) Làm đầu mối tổng hợp, có trách nhiệm theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ trong việc triển khai Kế hoạch này; định kỳ tổng hợp, báo cáo cấp có thẩm quyền những khó khăn, vướng mắc (nếu có) trong quá trình triển khai để kịp thời tháo gỡ.

### 3. Vụ Cải cách hành chính có trách nhiệm:

a) Phối hợp với Văn phòng Chính phủ và các Bộ, ngành địa phương sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

b) Theo dõi các tiêu chí chấm điểm chỉ số Cải cách hành chính.

4. Vụ Kế hoạch - Tài chính, Văn phòng Bộ bố trí kinh phí thực hiện Kế hoạch này trong tổng dự toán chi ngân sách nhà nước hàng năm theo quy định của pháp luật về ngân sách nhà nước.

### 5. Trung tâm Thông tin có trách nhiệm:

a) Phối hợp với Văn phòng Bộ trong việc kết nối Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Cổng Dịch vụ công của Bộ, Hệ thống điều hành và xử lý công việc (Voffice), Trục liên thông văn bản Quốc gia.

b) Phối hợp nâng cấp hạ tầng công nghệ kỹ thuật, đảm bảo đường truyền băng thông Internet.

c) Phối hợp đảm bảo việc lưu trữ các dữ liệu an toàn, an ninh thông tin mạng của Bộ Nội vụ.

6. Các cơ quan báo chí của Bộ tuyên truyền hiệu quả về Kế hoạch triển khai thực hiện Quyết định số 468/QĐ-TTg tại Bộ Nội vụ.

## **IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN**

1. Giao Vụ Kế hoạch - Tài chính bố trí kinh phí thực hiện Kế hoạch này trên cơ sở đề xuất của Văn phòng Bộ.

2. Hàng năm, căn cứ nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch, các đơn vị có trách nhiệm lập dự toán kinh phí thực hiện Kế hoạch và tổng hợp chung vào dự toán của cơ quan để trình cấp có thẩm quyền bố trí kinh phí theo quy định.

Trong quá trình thực hiện, nếu có phát sinh vướng mắc hoặc cần điều chỉnh, bổ sung nhiệm vụ đề nghị các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ gửi về Văn phòng Bộ để tổng hợp trình Bộ trưởng xem xét, quy định./.

***Nơi nhận:***

- Bộ trưởng (để chỉ đạo);
- Các đồng chí Thứ trưởng (để chỉ đạo);
- Văn phòng Chính phủ;
- Các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ (để thực hiện);
- Trung tâm thông tin (để đăng tải);
- Lưu: VT, VP (VTLT&KSTTHC).

**BỘ TRƯỞNG**

**Phạm Thị Thanh Trà**