

Số: 12/BC-VPCP

Hà Nội, ngày 02 tháng 01 năm 2025

BÁO CÁO

Tình hình, kết quả cải cách thủ tục hành chính năm 2024

Kính gửi: Chính phủ.

Thực hiện nhiệm vụ Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao¹, trên cơ sở báo cáo của các bộ, cơ quan, địa phương và dữ liệu từ Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (DVCQG), Văn phòng Chính phủ báo cáo Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ về tình hình, kết quả thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính (TTHC) năm 2024 như sau:

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Về công tác chỉ đạo, điều hành

Công tác cải cách TTHC tiếp tục là một trong những nội dung trọng tâm được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo các bộ, cơ quan, địa phương tập trung thực hiện, nỗ lực phân đầu hoàn thành các mục tiêu, chỉ tiêu đề ra trong năm 2024. Chính phủ đã ban hành Nghị định quy định việc thực hiện liên thông điện tử đối với 02 nhóm TTHC thuộc các lĩnh vực tư pháp, cư trú, bảo hiểm y tế, bảo trợ xã hội²; quyết nghị việc triển khai thí điểm Mô hình Trung tâm phục vụ hành chính công một cấp trực thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh tại 05 địa phương (Hà Nội, TP. Hồ Chí Minh, Bình Dương, Quảng Ninh và Bắc Ninh)³ từ tháng 9 năm 2024 đến tháng 11 năm 2025 để tổng kết, nhân rộng tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp tiếp cận và thực hiện TTHC, dịch vụ công không phụ thuộc địa giới hành chính.

Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Kế hoạch cải cách TTHC trọng tâm năm 2024; chỉ đạo đẩy mạnh cắt giảm, đơn giản hóa TTHC, nâng cao hiệu quả giải quyết TTHC, giảm phiền hà, chi phí tuân thủ cho người dân, doanh nghiệp ngay từ khâu xây dựng văn bản quy phạm pháp luật (VBQPPL)⁴; tổ chức có hiệu quả hoạt động Bộ phận Một cửa các cấp⁵ và cung cấp 02 nhóm TTHC liên thông điện tử từ ngày 01 tháng 7 năm 2024⁶. Bên cạnh đó, đã phê duyệt Danh mục nhóm dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) liên thông ưu tiên tái cấu trúc quy trình để tích hợp, cung cấp trên Cổng DVCQG⁷ và phương án đơn giản hóa quy định, TTHC liên quan đến phiếu lý lịch tư pháp⁸.

¹ Nghị quyết số 11/NQ-CP ngày 09/01/2024; Công điện số 644/CD-TTg ngày 13/7/2023.

² Nghị định số 63/2024/NĐ-CP ngày 10/6/2024 của Chính phủ về đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi; đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú, giải quyết mai táng phí, tử tuất.

³ Nghị quyết số 108/NQ-CP ngày 10/7/2024 và Nghị quyết số 188/NQ-CP ngày 11/10/2024 của Chính phủ.

⁴ Chỉ thị số 16/CT-TTg ngày 20/5/2024; Công văn số 727/TTg-KSTT ngày 01/10/2024 và Công điện số 131/CD-TTg ngày 11/12/2024.

⁵ Công văn số 7641/VPCP-KSTT ngày 18/10/2024.

⁶ Văn bản số 454/TTg-KSTT ngày 25/6/2024 của Thủ tướng Chính phủ.

⁷ Quyết định số 206/QĐ-TTg ngày 28/02/2024 của Văn phòng Chính phủ.

⁸ Quyết định số 498/QĐ-TTg ngày 11/6/2024 của Thủ tướng Chính phủ.

Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ đã được kiện toàn với các thành viên là Bộ trưởng, thủ trưởng cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ; đã chỉ đạo các bộ, cơ quan, địa phương thực hiện tốt công tác cải cách hành chính, trọng tâm là cải cách TTHC tại 02 Phiên họp⁹; đồng thời, ban hành Kế hoạch hoạt động năm 2024¹⁰ với yêu cầu đẩy mạnh cải cách hành chính trên cả 06 lĩnh vực; trong đó, có 14 nhiệm vụ về cải cách TTHC, phân cấp trong giải quyết TTHC, giảm chi phí tuân thủ cho người dân, doanh nghiệp.

Tổ Công tác cải cách TTHC của Thủ tướng Chính phủ tiếp tục phát huy vai trò trong việc chỉ đạo, đôn đốc các bộ, cơ quan, địa phương thực hiện các mục tiêu, nhiệm vụ và giải pháp về cải cách TTHC. Trong năm, đã tổ chức 03 phiên họp, 02 buổi làm việc với 03 bộ, 08 địa phương¹¹; đồng thời, ban hành nhiều văn bản chỉ đạo, đôn đốc việc thực hiện của các bộ, cơ quan, địa phương và đề nghị xử lý các phản ánh, kiến nghị (PAKN) về cơ chế, chính sách, TTHC của cộng đồng doanh nghiệp, thành viên Hội đồng tư vấn cải cách TTHC gửi đến Tổ công tác.

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

2. Về cải cách quy định TTHC

a) Kết quả kiểm soát quy định TTHC trong dự án, dự thảo VBQPPL

Trong năm, các bộ, cơ quan, địa phương đã thực hiện đánh giá tác động **1.746** TTHC tại **247** dự thảo VBQPPL; thẩm định **1.938** TTHC tại **362** VBQPPL. Riêng Văn phòng Chính phủ đã thẩm tra đối với **571** TTHC và **118** quy định kinh doanh (QĐKD) tại **56** dự thảo VBQPPL, trong đó đã đề nghị không quy định: **28** TTHC, **05** QĐKD, sửa đổi, bổ sung: **338** TTHC, **43** QĐKD (chiếm 60%).

Có **359** TTHC được ban hành mới (*tăng 56 TTHC so với năm 2023*), **1.448** TTHC được sửa đổi, bổ sung và **504** TTHC được bãi bỏ tại **310** VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước **24** bộ, cơ quan; có **28** TTHC được ban hành mới, **01** TTHC được sửa đổi, bổ sung, **29** TTHC được bãi bỏ tại **17** VBQPPL thuộc thẩm quyền của **56** địa phương (*Chi tiết tại Phụ lục I*). Tính đến nay, có **6.273** TTHC được công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC, trong đó **3.744** TTHC thực hiện tại các bộ, cơ quan, **1.261** TTHC thực hiện tại địa phương và **1.728** TTHC ngành dọc.

b) Kết quả cắt giảm, đơn giản hóa quy định, TTHC

(1) *Về cắt giảm, đơn giản hóa QĐKD theo Nghị quyết số 68/NQ-CP ngày 12 tháng 5 năm 2020 của Chính phủ*: Trong năm, có **05** Bộ, cơ quan¹² trình Thủ tướng

⁹ Thông báo số 53/TB-VPCP ngày 15/02/2024 và số 363/TB-VPCP ngày 06/8/2024 tại Phiên họp thứ 7 và thứ 8 Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ.

¹⁰ Quyết định số 42/QĐ-BCĐCCHC ngày 18/3/2024 của Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ.

¹¹ Các Thông báo kết luận tại các phiên họp, buổi làm việc gồm: số 71/TB-VPCP ngày 28/02/2024; số 204/TB-VPCP ngày 08/5/2024; số 362/TB-VPCP ngày 05/8/2024; số 210/TB-VPCP ngày 10/05/2024 và số 537/TB-VPCP ngày 29/11/2024.

¹² Gồm: Tư pháp, Công Thương, Lao động - Thương binh và Xã hội, Tài chính và Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.

Chính phủ phê duyệt Phương án cắt giảm, đơn giản hóa đối với **125 QĐKD** tại **47 VBQPPL**; **13** bộ, cơ quan đã cắt giảm, đơn giản hóa **420 QĐKD**¹³ tại **36 VBQPPL**¹⁴, nâng tổng số QĐKD được các bộ, cơ quan cắt giảm, đơn giản hóa từ năm 2021 đến nay là **3.195 QĐKD**¹⁵ tại **281 VBQPPL**¹⁶ trên tổng số **15.763 QĐKD**, đạt **20,2%** và vượt qua mục tiêu tối thiểu đề ra cho cả giai đoạn 2020 - 2025 (*Chi tiết tại Phụ lục II*). Một số bộ, cơ quan triển khai tích cực trong công tác này như: Bộ Tài nguyên và Môi trường, Bộ Kế hoạch và Đầu tư, Bộ Y tế, Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội,...

(2) *Về phân cấp trong giải quyết TTHC theo Quyết định số 1015/QĐ-TTg ngày 30 tháng 8 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ*: Trong năm, có **14** Bộ, cơ quan thực thi phương án phân cấp **191 TTHC** tại **33 VBQPPL**¹⁷, nâng tổng số TTHC được phân cấp từ năm 2022 đến nay là **350/699 TTHC** tại **71 VBQPPL**¹⁸ (đạt **49%**). Trong đó, **04** bộ, cơ quan¹⁹ đã thực hiện phân cấp đạt 100%, **07** bộ²⁰ đạt từ 50% trở lên, **08** bộ²¹ đạt dưới 50% và **02** Bộ (*Khoa học và Công nghệ, Ngoại giao*) chưa thực hiện phân cấp theo phương án đã được phê duyệt. Tổng số TTHC còn tiếp tục phải thực hiện phân cấp là **349 TTHC** (*Chi tiết tại Phụ lục III*).

(3) *Về đơn giản hóa TTHC nội bộ theo Quyết định số 1085/QĐ-TTg ngày 15 tháng 9 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ*: Đối với các bộ, ngành, trong năm đã công bố bổ sung **664 TTHC** nội bộ (gồm: **268 TTHC nhóm A** và **396 TTHC nhóm B**)²², nâng tổng số TTHC nội bộ được công bố là **1.968 TTHC**; Bộ Nội vụ đã rà soát, đơn giản hóa TTHC nội bộ trong nhiều lĩnh vực²³; có 03 Bộ²⁴ đã trình Thủ tướng Chính phủ phê duyệt phương án đơn giản hóa TTHC nội bộ, trong đó, một số TTHC trên các lĩnh vực trọng tâm ưu tiên đã được thực thi. Ngoài ra, nhiều bộ, cơ quan (*Quốc phòng, Giáo dục và Đào tạo, Khoa học và Công nghệ, Ngoại giao, ...*) đã phê duyệt phương án đơn giản hóa hoặc chủ động đơn giản hóa một số TTHC nội bộ trong quá trình xây dựng VBQPPL (*Chi tiết tại Phụ lục IV*). Các địa phương cũng đã tích cực rà soát, công bố bổ sung TTHC nội bộ thuộc thẩm quyền giải quyết²⁵; đồng thời, ban hành quyết định phê duyệt, thực thi một số phương án cắt giảm, đơn giản hóa TTHC nội bộ. Một số địa phương triển khai tích cực công tác này như: Đồng Nai, Bắc Ninh, Thái nguyên, Lạng Sơn, Hà Nam,... (*Chi tiết tại Phụ lục V*).

(4) *Về thực hiện 19 Nghị quyết của Chính phủ về đơn giản hóa TTHC, giấy tờ công dân liên quan đến quản lý dân cư*: Trong năm, có **13** bộ, ngành đã thực thi phương án đơn giản hóa **313 TTHC**, giấy tờ công dân liên quan đến quản lý dân cư

¹³ Gồm: 347 TTHC, 59 yêu cầu điều kiện, 14 chế độ báo cáo

¹⁴ Gồm: 05 Luật, 12 Nghị định, 18 Thông tư, Thông tư liên tịch và 01 văn bản khác.

¹⁵ Gồm: 1.732 TTHC, 229 yêu cầu điều kiện, 101 chế độ báo cáo, 164 quy chuẩn, tiêu chuẩn và 969 mặt hàng kiểm tra chuyên ngành.

¹⁶ Gồm: 20 Luật, 65 Nghị định, 18 Quyết định của Thủ tướng Chính phủ, 159 Thông tư, thông tư liên tịch và 19 văn bản khác

¹⁷ Gồm: 01 Luật, 16 Nghị định và 16 Thông tư.

¹⁸ Gồm: 02 Luật, 29 Nghị định, 03 Quyết định của TTgCP, 37 Thông tư.

¹⁹ 04 bộ, cơ quan gồm: Công an, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, Thanh tra Chính phủ, Ủy ban Dân tộc.

²⁰ 07 bộ gồm: Nội vụ, Giao thông vận tải, Quốc phòng, Kế hoạch và Đầu tư, Lao động - Thương binh và Xã hội, Xây dựng, Tài nguyên và Môi trường.

²¹ 08 bộ gồm: Công Thương, Tài chính, Y tế, Tư pháp, Giáo dục và Đào tạo, Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Thông tin và Truyền thông, Nông nghiệp và Phát triển nông thôn.

²² Nhóm A là TTHC nội bộ giữa các cơ quan hành chính nhà nước; nhóm B là TTHC nội bộ trong từng bộ, cơ quan.

²³ Như: thi đua khen thưởng, công chức, viên chức...

²⁴ 03 bộ gồm: Tài chính, Thông tin và Truyền thông, Văn hóa, Thể thao và Du lịch

²⁵ Tính đến nay, Cà Mau là địa phương công bố TTHC nội bộ với số lượng cao nhất (584 TTHC), thấp nhất là Hưng Yên (15 TTHC)

tại 35 VBQPPL, nâng tổng số TTHC được thực thi phương án đến nay là 898 TTHC, đạt 83%; trong đó, có 08 bộ, cơ quan²⁶ hoàn thành 100%, 09 bộ, cơ quan đạt trên 50%²⁷, 02 bộ đạt dưới 50%²⁸. Còn 186 TTHC cần tiếp tục đơn giản hóa tại 01 Luật, 13 Nghị định, 23 Thông tư, Thông tư liên tịch (*Chi tiết tại Phụ lục VI*).

(5) *Về thực thi phương án cắt giảm, đơn giản hóa quy định, TTHC liên quan đến Phiếu lý lịch tư pháp theo Quyết định số 498/QĐ-TTg ngày 11 tháng 6 năm 2024 của Thủ tướng Chính phủ*: Trong năm, có 03 Bộ (Nội vụ, Tư pháp, Y tế) đã báo cáo Chính phủ trình Quốc hội thông qua 02 Luật, trình Chính phủ ban hành 01 Nghị định, trong đó cắt giảm, đơn giản hóa 05/108 TTHC liên quan đến Phiếu lý lịch tư pháp²⁹ (*Chi tiết tại Phụ lục VII*).

3. Về cải cách việc thực hiện TTHC

a) Các chỉ số đánh giá chất lượng trong thực hiện TTHC, DVCTT³⁰

(1) *Chỉ số đánh giá về công khai, minh bạch trong thực hiện TTHC*: Trong năm, tỷ lệ đồng bộ công bố, công khai quá trình giải quyết TTHC của bộ, ngành đạt 46% (50.744.591 hồ sơ được đồng bộ /108.737.869 hồ sơ giải quyết), địa phương đạt 75,58% (38.881.238 hồ sơ được đồng bộ /51.442.314 hồ sơ giải quyết). Kết quả này đã có sự cải thiện so với năm 2023; tuy nhiên, hầu hết các bộ, cơ quan, địa phương chưa đáp ứng được yêu cầu của Chính phủ (100% kết quả xử lý hồ sơ TTHC của bộ, cơ quan, địa phương được đồng bộ đầy đủ trên Cổng DVCQG để người dân, doanh nghiệp tiếp cận, thực hiện và theo dõi, giám sát, đánh giá), nhất là các bộ, ngành đạt tỷ lệ thấp, ảnh hưởng rất lớn đến việc tổ chức thực hiện TTHC tại địa phương.

(2) *Chỉ số đánh giá về tiến độ, kết quả giải quyết TTHC*: Trong năm, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC đúng hoặc sớm hạn tại bộ, ngành đạt 62% (67.417.479 hồ sơ đúng, sớm hạn /108.737.869 hồ sơ giải quyết), tại các địa phương đạt 94,5%% (48.621.836 hồ sơ đúng, sớm hạn /51.451.678 hồ sơ giải quyết). Mặc dù chất lượng giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp đã được tập trung nâng cao nhưng tỷ lệ này tại các bộ, ngành vẫn còn thấp.

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

Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến của bộ, ngành đạt 59,57% (30.994.321 hồ sơ trực tuyến/ 52.033.997 hồ sơ được đồng bộ, tăng gần 2 lần so với năm 2023); địa phương đạt 56% (21.730.419 hồ sơ trực tuyến/ 38.881.238 hồ sơ được đồng bộ, tăng 1,92 lần so với năm 2023).

Tỷ lệ thanh toán trực tuyến trên Cổng DVCQG (*chỉ tiêu năm 2024: 45%*): tại các bộ, ngành đạt 57,26% (1.352.544 giao dịch thanh toán trên Cổng /2.361.913

²⁶ 08 bộ, ngành gồm: Công an, Giao thông vận tải, Khoa học và Công nghệ, Lao động - Thương binh và Xã hội, Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Xây dựng, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, Bảo hiểm xã hội Việt Nam.

²⁷ 09 bộ, ngành gồm: Giáo dục và Đào tạo, Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Tài nguyên và Môi trường, Công Thương, Ngoại giao, Y tế, Thông tin và Truyền thông, Kế hoạch và Đầu tư, Quốc phòng.

²⁸ 02 bộ gồm: Tài chính và Tư pháp

²⁹ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Dược, đơn giản hóa 02 TTHC thuộc lĩnh vực dược (Bộ Y tế); Luật Đấu giá tài sản, đơn giản hóa 01 TTHC (Bộ Tư pháp); Nghị định số 116/2024/NĐ-CP ngày 17/9/2024, cắt giảm, đơn giản hóa 02 TTHC thuộc lĩnh vực công chức (Bộ Nội vụ).

³⁰ Số liệu phân tích theo Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trên Cổng DVCQG tại thời điểm ngày 30/12/2024.

giao dịch thanh toán dịch vụ công) và các địa phương đạt 50,27% (11.379.077 giao dịch thanh toán trên Cổng /22.636.212 giao dịch thanh toán dịch vụ công).

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

Trong năm, mặc dù các bộ, cơ quan, địa phương đã rất nỗ lực, chủ động triển khai các nhiệm vụ được giao. Tuy nhiên, **tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC** chưa đạt chỉ tiêu Chính phủ đề ra (chỉ tiêu năm 2024 là 80%). Theo đó, các bộ, ngành đạt 61,40% (31.174.607 hồ sơ được số hóa/ 50.775.346 hồ sơ giải quyết) và các địa phương đạt 67,46% (26.229.283 hồ sơ được số hóa /38.881.238 hồ sơ giải quyết).

Tỷ lệ hồ sơ cấp kết quả bản điện tử có giá trị pháp lý để tái sử dụng tại các bộ, ngành đạt 63,08% (32.028.690 kết quả điện tử /50.775.346 kết quả giải quyết) và tại các địa phương đạt 63,08% (24.526.284 kết quả điện tử /38.881.238 kết quả giải quyết); trong khi đó **tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa** tại các bộ, ngành chỉ đạt 1,35% (686.701 kết quả điện tử được tái sử dụng /50.866.740 kết quả giải quyết), tại các địa phương đạt 21,50% (8.539.110 kết quả điện tử được tái sử dụng /39.716.790 kết quả giải quyết), còn thấp so với chỉ tiêu của Chính phủ (tối thiểu 50%).

b) Kết quả đánh giá chất lượng thực hiện TTHC, DVCTT: Tổng hợp kết quả, đánh giá theo Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công trên Cổng DVCQG năm 2024, cụ thể: **(i)** Đối với các bộ, cơ quan: có 03 bộ, cơ quan đạt điểm đánh giá **Tốt** (*Bộ Công Thương, Bộ Quốc phòng, Bảo hiểm xã hội Việt Nam*), 04 bộ đạt điểm đánh giá **Khá**, 10 bộ đạt điểm đánh giá **Trung bình**, 03 bộ có điểm đánh giá **Dưới trung bình**; **(ii)** Đối với các địa phương: có 02 địa phương đạt điểm đánh giá **Xuất sắc** (*Cà Mau, Bình Định*), 36 địa phương đạt điểm đánh giá **Tốt**, 17 địa phương đạt điểm đánh giá **Khá**, 08 địa phương đạt điểm **Trung bình** (*Chi tiết tại Phụ lục VIII*).

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

Trong năm, các bộ, cơ quan, địa phương tiếp tục thực hiện đổi mới cơ chế MC, MCLT trong giải quyết TTHC để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp. Đến nay, trên cả nước đã thành lập **11.956** Bộ phận Một cửa (BPMC) các cấp để tiếp nhận, giải quyết TTHC; 100% cơ quan, đơn vị quan tâm nâng cấp, hoàn thiện Hệ thống thông tin giải quyết TTHC; việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC đã được triển khai ở **9.200/11.956** BPMC.

Thực hiện nhiệm vụ được giao về việc triển khai thí điểm Mô hình Trung tâm phục vụ hành chính công một cấp trực thuộc UBND cấp tỉnh tại 05 địa phương³¹ (*Hà Nội, Tp. Hồ Chí Minh, Bình Dương, Quảng Ninh, Bắc Ninh*). Đến nay đã có 04/05 địa phương thông qua Nghị quyết về việc triển khai thí điểm Mô hình Trung tâm phục vụ hành chính công một cấp (*UBND tỉnh Bắc Ninh báo cáo triển khai sau khi có phương án chính thức về sắp xếp, tổ chức bộ máy chính quyền cấp tỉnh*), trong

³¹ Nghị quyết số 108/NQ-CP ngày 10/7/2024 và Nghị quyết số 188/NQ-CP ngày 11/10/2024.

đó Hà Nội, Bình Dương đã ban hành Quyết định quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm phục vụ hành chính công³². Bên cạnh đó, Hà Nội đã thành lập Tổ công tác liên ngành để tái cấu trúc quy định TTHC và hoàn thiện hệ thống thông tin giải quyết TTHC của địa phương³³.

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

a) Về PAKN của cá nhân, tổ chức về những khó khăn, vướng mắc về cơ chế, chính sách, TTHC

Trong năm, tổng số PAKN về quy định và hành vi hành chính được người dân gửi đến các cơ quan có thẩm quyền xử lý là 124.984 PAKN (*không bao gồm 15.134 PAKN của năm 2023 chuyển sang*). Đến nay, các bộ, cơ quan, địa phương đã xem xét, trả lời 109.722 PAKN, đạt 78% (109.722/140.321 PAKN), trong đó, có 17.721 PAKN trả lời quá hạn, chiếm 16,1%³⁴.

Tổ công tác cải cách TTHC của Thủ tướng Chính phủ đã tiếp nhận và chuyển 250 đề xuất, kiến nghị của các thành viên Hội đồng tư vấn cải cách TTHC đến các cơ quan có thẩm quyền xử lý. Đến nay, các bộ, cơ quan, địa phương đã xem xét, xử lý theo thẩm quyền 336/362 đề xuất, kiến nghị, đạt 93%.

b) Về những đề xuất, kiến nghị tại Báo cáo tình hình, kết quả cải cách TTHC hằng tháng của các bộ, cơ quan, địa phương: Trong năm, Văn phòng Chính phủ đã xem xét, trả lời đối với tất cả những đề xuất, kiến nghị của các bộ, cơ quan, địa phương theo thẩm quyền (*Chi tiết tháng 12 năm 2024 tại Phụ lục IX*); đồng thời, tiếp tục tổng hợp, gửi các đề xuất, kiến nghị trong tháng 12 năm 2024 đến các bộ, cơ quan nghiên cứu, trả lời theo thẩm quyền (*Chi tiết tại Phụ lục X*). Đến nay, các bộ, ngành đã xem xét, trả lời 248/318 đề xuất, kiến nghị (chưa bao gồm đề xuất, kiến nghị trong tháng 12 năm 2024), trong đó có 05 bộ, ngành đã hoàn thành 100%³⁵, còn 70 đề xuất, kiến nghị đang được tiếp tục nghiên cứu, trả lời (*Chi tiết tại Phụ lục XI*).

6. Công tác truyền thông về cải cách TTHC

Các cơ quan thông tấn, báo chí đã tích cực, chủ động thực hiện các tin, bài, phóng sự... về công tác lãnh đạo, chỉ đạo điều hành của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ trong cải cách TTHC, cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh. Đồng thời, phản ánh những vướng mắc trong thực hiện các cơ chế, chính sách, TTHC đề các bộ, cơ quan, địa phương kịp thời có giải pháp tháo gỡ. Bên cạnh đó, đã duy trì thông tin đa dạng, sinh động chuyên mục “Chính sách và Cuộc sống” và phát sóng chuyên mục “Người dân và Chính phủ” với 01 số/tuần; đăng tải tin, bài, phóng sự chuyên sâu trên dòng sự kiện “Cải cách hành chính”, “Chuyển đổi số quốc gia” góp phần đưa nội dung về cải cách TTHC đến gần hơn với người dân, doanh nghiệp.

Văn phòng Chính phủ đã kịp thời cung cấp thông tin, tuyên truyền về công tác cải cách TTHC, cắt giảm, đơn giản hóa quy định kinh doanh, đổi mới cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC,... để các cơ quan thông tấn, báo chí theo dõi, cập nhật và đưa tin, bài về tình hình, kết quả trong công tác này.

³² Quyết định số 63/2024/QĐ-UBND ngày 24/10/2024 và Quyết định số 58/2024/QĐ-UBND ngày 28/11/2024.

³³ Quyết định số 4822/QĐ-UBND ngày 13/9/2024.

³⁴ Chủ yếu về các kiến nghị liên quan đến cấp hộ chiếu phổ thông, đăng ký tạm trú... của Bộ Công an.

³⁵ Gồm: Ngoại giao, Tài nguyên và Môi trường, Nông nghiệp và PTNT, Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Ủy ban Dân tộc.

II. NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ

1. Những mặt đạt được

Năm 2024, công tác cải cách TTHC đã được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ quyết liệt chỉ đạo các bộ, cơ quan, địa phương tập trung thực hiện tại Nghị quyết số 01/NQ-CP, 02/NQ-CP năm 2024³⁶, các Nghị quyết Phiên họp thường kỳ hàng tháng và nhiều văn bản chỉ đạo trọng tâm để thúc đẩy triển khai công tác này. Đặc biệt, trên cơ sở báo cáo của Chính phủ về kết quả rà soát, xử lý các vướng mắc, bất cập về TTHC tại Kỳ họp thứ 7³⁷, Quốc hội đã đánh giá cao sự nỗ lực, tích cực, chủ động, kịp thời của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, các bộ, cơ quan, địa phương trong chỉ đạo, điều hành, triển khai hiệu quả các Chương trình, Kế hoạch, Đề án cải cách TTHC và ghi nhận “các kết quả đạt được là rất tích cực, khả quan”³⁸.

Dưới sự chỉ đạo quyết liệt của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, các bộ, cơ quan, địa phương đã tích cực, chủ động triển khai các nhiệm vụ được giao với phương châm lấy người dân, doanh nghiệp là trung tâm phục vụ và đạt được nhiều kết quả nổi bật. Theo đó, việc cải cách quy định TTHC, nhất là kiểm soát quy định TTHC ngay từ khâu xây dựng VBQPPL đã được chú trọng; việc cắt giảm, đơn giản hóa quy định TTHC đã được triển khai quyết liệt với 420 QĐKD và 313 TTHC, giấy tờ công dân liên quan đến quản lý dân cư được cắt giảm, đơn giản hóa, 191 TTHC được phân cấp giải quyết...; chất lượng giải quyết TTHC có nhiều chuyển biến tích cực, một số chỉ tiêu quan trọng về dịch vụ công trực tuyến đề ra tại Nghị quyết số 01/NQ-CP của Chính phủ đã đạt và vượt chỉ tiêu³⁹.

Bên cạnh đó, Tổ công tác cải cách TTHC và Hội đồng tư vấn cải cách TTHC của Thủ tướng Chính phủ đã phát huy vai trò trong việc đôn đốc, thúc đẩy triển khai công tác cải cách TTHC; kịp thời nắm bắt, tổng hợp để chỉ đạo xử lý các khó khăn, vướng mắc của người dân, doanh nghiệp về cơ chế, chính sách, TTHC đang là rào cản cho hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp và đời sống của người dân.

2. Tồn tại, hạn chế

Bên cạnh những kết quả đạt được, công tác cải cách TTHC trong năm 2024 vẫn còn một số tồn tại, hạn chế như sau:

(1) Việc cắt giảm, đơn giản hóa TTHC, QĐKD tại một số bộ, cơ quan, địa phương chưa đạt yêu cầu; nhiều phương án cắt giảm, đơn giản hóa đã được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ phê duyệt nhưng chậm được thực thi⁴⁰; việc công bố, công khai TTHC tại một số bộ, cơ quan còn chậm, ảnh hưởng đến các địa phương; còn có sự chênh lệch lớn về số lượng TTHC nội bộ được công bố giữa các địa phương.

³⁶ Nghị quyết số 01/NQ-CP, có 08 chỉ tiêu về cải cách TTHC (06 chỉ tiêu về DVCTT, 02 chỉ tiêu về QĐKD); Nghị quyết số 02/NQ-CP có 16 chỉ tiêu về cải cách TTHC (12 chỉ tiêu về DVCTT, 04 chỉ tiêu về QĐKD).

³⁷ Báo cáo số 248/BC-CP ngày 18/5/2024 của Chính phủ.

³⁸ Nghị quyết số 142/2024/QH15 ngày 29/6/2024 của Quốc hội.

³⁹ Như: Tỷ lệ thanh toán trực tuyến trên Cổng DVCQG trên tổng số giao dịch thanh toán của DVC (đạt 50,92% - vượt 5,92%); Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trên tổng số hồ sơ tiếp nhận, giải quyết TTHC (đạt 58,01% - vượt 8,01%).

⁴⁰ Có 06 Bộ (Thông tin và Truyền thông, Khoa học và Công nghệ, Quốc phòng, Tài chính, Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Tư pháp) đạt dưới 50% phương án cắt giảm, đơn giản hóa QĐKD theo quyết định của Thủ tướng Chính phủ; còn 02 Bộ (Khoa học và Công nghệ, Ngoại giao) chưa thực hiện phân cấp TTHC; còn 03 Bộ (Công Thương, Kế hoạch và Đầu tư, Tài nguyên và Môi trường) chưa trình phương án cắt giảm, đơn giản hóa TTHC nội bộ trọng tâm ưu tiên.

(2) Việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC đã được các bộ, cơ quan, địa phương tập trung thực hiện, tuy nhiên kết quả triển khai còn hạn chế, tỷ lệ khai thác, tái sử dụng kết quả đã được số hóa còn thấp, nhất là đối với các bộ, cơ quan⁴¹.

(3) Việc xem xét, xử lý khó khăn, vướng mắc trong thực hiện quy định, TTHC cho người dân, doanh nghiệp tại một số bộ, địa phương chưa kịp thời⁴².

3. Nguyên nhân của tồn tại, hạn chế

Nguyên nhân chủ yếu của tồn tại, hạn chế nêu trên là do công tác chỉ đạo và tổ chức thực hiện cải cách TTHC, xử lý PAKN tại một số bộ, cơ quan, địa phương trong một số nhiệm vụ cụ thể chưa thực sự quyết liệt, triệt để; công tác phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị còn thiếu chủ động, chưa chặt chẽ, kịp thời; một số bộ phận, cán bộ, công chức, viên chức chưa phát huy hết vai trò, trách nhiệm trong thực hiện nhiệm vụ được giao; nhiều hệ thống, hạ tầng công nghệ thông tin chưa được quan tâm đầu tư, nâng cấp kịp thời...

4. Bài học kinh nghiệm

Từ những thuận lợi, khó khăn trong triển khai công tác cải cách TTHC, có thể rút ra những bài học kinh nghiệm sau:

(1) Phải có sự quyết tâm chính trị cao, nỗ lực lớn, hành động quyết liệt của người đứng đầu tại các bộ, cơ quan, địa phương trong thực hiện TTHC. Bảo đảm các nguồn lực trong thực hiện đồng thời tăng cường phối hợp, đồng bộ, chặt chẽ xuyên suốt từ trung ương đến địa phương, phát huy sức mạnh của cả hệ thống chính trị.

(2) Phải lấy người dân doanh nghiệp là trung tâm, lấy chất lượng phục vụ mức độ hài lòng là thước đo kết quả thực hiện của các cơ quan hành chính nhà nước các cấp; phát huy nhân tố con người, bảo đảm gắn kết chặt chẽ giữa cải cách TTHC với chuyển đổi số quốc gia.

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

(4) Tăng cường đổi mới công tác chỉ đạo điều hành, đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công dựa trên dữ liệu theo thời gian thực. Phát huy vai trò của Tổ công tác và Hội đồng tư vấn cải cách TTHC của Thủ tướng Chính phủ trong chỉ đạo triển khai công tác cải cách TTHC.

III. NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM NĂM 2025

Đề tiếp tục triển khai hiệu quả công tác cải cách TTHC, đề nghị các bộ, cơ quan, địa phương quán triệt, triển khai các nội dung chỉ đạo của Bộ Chính trị về công tác cải cách TTHC tại Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22 tháng 12 năm 2024; các nhiệm vụ, giải pháp theo yêu cầu của Quốc hội tại Nghị quyết số 142/2024/QH15

⁴¹ Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin dữ liệu số hóa tại các bộ, ngành đạt 1,35%, tại các địa phương đạt 21,50%.

⁴² Đến 31/12/2024, vẫn còn 30.599 PAKN (chiếm 22%) chưa được các bộ, ngành, địa phương xem xét, trả lời, trong đó Bộ Công an (28.961 PAKN), Bộ Tài chính (196 PAKN), Bộ Tài nguyên và Môi trường (175 PAKN), Bình Dương (688)...

ngày 29 tháng 6 năm 2024 và các chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, trong đó tập trung triển khai các nhiệm vụ trọng tâm trong năm 2025 như sau:

1. Kiểm soát chặt chẽ, thực hiện nghiêm việc đánh giá tác động chính sách và cắt giảm, đơn giản hóa TTHC, giảm phiền hà, chi phí tuân thủ cho người dân, doanh nghiệp ngay từ khâu xây dựng VBQPPL theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ tại Công điện số 131/CĐ-TTg ngày 11 tháng 12 năm 2024.

2. Khẩn trương xây dựng, trình ban hành hoặc ban hành theo thẩm quyền sửa đổi các VBQPPL theo hình thức một văn bản sửa nhiều văn bản để cắt giảm, đơn giản hoá QĐKD, TTHC, giấy tờ công dân liên quan đến quản lý dân cư, quy định TTHC liên quan đến Phiếu lý lịch tư pháp và phân cấp thẩm quyền giải quyết TTHC theo các phương án đã được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ phê duyệt; đồng thời, khẩn trương công bố kịp thời, đầy đủ TTHC, nhất là TTHC nội bộ và thực hiện rà soát, đơn giản hóa, bảo đảm mục tiêu, yêu cầu tại Quyết định số 1085/QĐ-TTg ngày 15 tháng 9 năm 2022.

3. Rà soát, loại bỏ ngay những TTHC đang là rào cản cho hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp và đời sống người dân. Đồng thời, xây dựng và tổ chức triển khai hiệu quả Chương trình cắt giảm giấy phép tại bộ, cơ quan, địa phương và chuyển một số nhiệm vụ, hoạt động cấp phép cho doanh nghiệp, tổ chức xã hội đảm nhiệm giai đoạn 2025-2030 ngay sau khi Chính phủ phê duyệt.

4. Đánh giá việc triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC, kết quả triển khai thí điểm mô hình Trung tâm phục vụ hành chính công một cấp trực thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh tại Hà Nội, Tp Hồ Chí Minh, Bình Dương, Quảng Ninh, Bắc Ninh; việc thực hiện TTHC trên môi trường điện tử. Xây dựng và tổ chức triển khai hiệu quả Nghị quyết của Chính phủ về đổi mới toàn diện việc giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công không phụ thuộc địa giới hành chính.

5. Tập trung rà soát, đánh giá lại chất lượng các DVCTT đang cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh và tích hợp, cung cấp trên Cổng DVCQG; thúc đẩy triển khai Đề án 06; định kỳ hàng tháng công khai kết quả đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trên Cổng DVCQG, Cổng Dịch vụ công, Cổng thông tin điện tử của bộ, cơ quan, địa phương.

6. Nâng cấp hạ tầng, hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh, bảo đảm an ninh, an toàn thông tin và kết nối, chia sẻ dữ liệu với Hệ thống quản lý văn bản và điều hành, các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, hệ thống thông tin dịch vụ công tập trung thuộc phạm vi quản lý của bộ, ngành. Đồng thời, nâng cấp, phát triển Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC và Hệ thống thông tin PAKN trên Cổng DVCQG theo đúng chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ.

7. Tiếp tục triển khai công tác thanh tra, kiểm tra nhiệm vụ cải cách TTHC. Tổ chức thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, xử lý, tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc về quy định, TTHC; tổ chức kiểm tra, xác minh, làm rõ hành vi những nhiều, gây khó khăn trong giải quyết TTHC; kịp thời chấn chỉnh việc giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền của bộ, cơ quan, địa phương.

8. Đẩy mạnh truyền thông và tăng cường công tác tập huấn, huy động sự tham gia của người dân, doanh nghiệp trong cải cách TTHC.

IV. KIẾN NGHỊ VÀ ĐỀ XUẤT

Từ thực tiễn triển khai công tác cải cách TTHC năm 2024, Văn phòng Chính phủ kiến nghị Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ chỉ đạo các đồng chí Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương:

1. Trên cơ sở các nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao tại các Nghị quyết: số 01/NQ-CP, số 02/NQ-CP năm 2025 và nhiệm vụ trọng tâm tại Mục III Báo cáo này, chỉ đạo các cơ quan, đơn vị xây dựng chương trình, kế hoạch công tác cải cách TTHC năm 2025 để tập trung tổ chức triển khai kịp thời, đầy đủ, thực chất và hiệu quả.

2. Văn phòng Chính phủ chủ trì, phối hợp với các bộ, cơ quan, địa phương, cơ quan liên quan xây dựng, trình Thủ tướng Chính phủ ban hành Kế hoạch cải cách TTHC trọng tâm năm 2025; thời hạn hoàn thành trong tháng 01 năm 2025.

Trên đây là Báo cáo tình hình, kết quả thực hiện công tác cải cách TTHC năm 2024 và nhiệm vụ trọng tâm năm 2025, Văn phòng Chính phủ kính trình Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ xem xét, chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- TTgCP, các Phó TTgCP (để b/c);
- Các bộ, cơ quan ngang bộ, Cơ quan thuộc CP;
- UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- Thành viên Tổ công tác cải cách TTHC;
- Thành viên Hội đồng tư vấn cải cách TTHC;
- VPCP: BTCN, các PCN,
Trợ lý, Thư ký TTg, các PTTg,
các Vụ, Cục: TH, KTTH, PL, KGVX, NC, CN,
NN, ĐMDN, TCCV, TCCB;
- Lưu: VT, KSTT (2b).

BỘ TRƯỞNG, CHỦ NHIỆM



Trần Văn Sơn