

BÁO CÁO
Về việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình
trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

Kính gửi: Văn phòng Trung ương Đảng - Cơ quan Thường trực
Ban Chỉ đạo Trung ương về phát triển khoa học, công
nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số.

Để chuẩn bị cho cuộc họp của Lãnh đạo Ban Chỉ đạo Trung ương về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số ngày 06 tháng 6 năm 2025, Văn phòng Chính phủ xin báo cáo về việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình trên Cổng Dịch vụ công quốc gia như sau:

1. Kết quả triển khai

a) Nội dung công việc đã triển khai

- Thực hiện nhiệm vụ được Chính phủ giao, Văn phòng Chính phủ đã tham mưu cho Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ chỉ đạo các bộ, ngành, địa phương thực hiện nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến, nhất là dịch vụ công trực tuyến toàn trình và phát triển Cổng dịch vụ công quốc gia trở thành điểm “một cửa số” tập trung, duy nhất quốc gia (Nghị quyết số 66/NQ-CP ngày 26 tháng 3 năm 2025 của Chính phủ; Công điện số 56/CĐ-TTg ngày 04/5/2025; Công điện số 69/CĐ-TTg ngày 22/5/2025 và Công văn số 623/TTg-KSTT ngày 30/5/2025 của Thủ tướng Chính phủ về triển khai Cổng dịch vụ công quốc gia trở thành điểm “một cửa số” tập trung, duy nhất quốc gia).

- Văn phòng Chính phủ đã ban hành Kế hoạch hành động thực hiện Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22 tháng 12 năm 2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia (Quyết định số 230/QĐ-VPCP ngày 14 tháng 5 năm 2025; Quyết định số 342/QĐ-VPCP ngày 03 tháng 6 năm 2025).

- Văn phòng Chính phủ đã công bố danh mục thủ tục hành chính đủ điều kiện thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình và hướng dẫn số hóa, tái cấu trúc quy trình, cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính dựa trên tái sử dụng dữ

liệu đã được số hóa để nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến (Công văn số 4695/VPCP-KSTT ngày 28 tháng 5 năm 2025); hướng dẫn việc cắt giảm, phân định thẩm quyền giải quyết TTHC của chính quyền cấp huyện để thực hiện mô hình tổ chức chính quyền địa phương 02 cấp (Công văn số 3405/VPCP-KSTT ngày 21 tháng 4 năm 2025, 3294/VPCP-KSTT ngày 17 tháng 4 năm 2025); hướng dẫn cập nhật, thông tin, dữ liệu trên Cổng DVC quốc gia, nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC phục vụ triển khai Cổng dịch vụ công quốc gia trở thành điểm “một cửa số” tập trung, duy nhất quốc gia, không duy trì (đóng giao diện) Cổng dịch vụ công cấp tỉnh từ ngày 01 tháng 7 năm 2025, Cổng dịch vụ công cấp bộ chậm nhất đến hết tháng 02/2026 (Công văn số 4275/VPCP-KSTT ngày 28 tháng 5 năm 2025).

b) Kết quả cụ thể

- Đã cập nhật, công khai danh sách chi tiết 1.913 thủ tục hành chính đủ điều kiện thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình trong tổng số 5.797 TTHC thuộc phạm vi quản lý của bộ, cơ quan ngang bộ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia¹. Trong đó, TTHC đủ điều kiện thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp bộ là 1.414 TTHC, cấp tỉnh 660 TTHC, cấp huyện 282 TTHC, cấp xã 38 TTHC².

- Về TTHC đủ điều kiện đã tích hợp, cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình trên Cổng Dịch vụ công quốc gia:

+ Các bộ, cơ quan ngang bộ đã tích hợp, cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình cho 507 TTHC đủ điều kiện trong tổng số 1.414 TTHC đủ điều kiện thuộc thẩm quyền giải quyết của bộ, ngành (đạt 35,9%), trong đó 203 TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình không phát sinh hồ sơ từ năm 2024 đến nay (chiếm 40%).

+ Địa phương: Căn cứ trên cơ sở danh mục TTHC đủ điều kiện thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình được bộ, ngành công bố, các địa phương sẽ triển khai xây dựng, cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình phù hợp với điều kiện, năng lực của từng địa phương. Trong đó, Bà Rịa – Vũng Tàu là địa phương cao nhất đã tích hợp, cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình với 439 TTHC đủ điều kiện thuộc thẩm quyền giải quyết; TP Hà Nội là địa phương thấp nhất với 06 TTHC đủ điều kiện được cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình. Theo

¹ Các thủ tục hành chính còn lại (quy định có một số yêu cầu không thực hiện được dịch vụ công trực tuyến toàn trình như: (i) Phải có mặt tại cơ quan giải quyết để thực hiện thủ tục, ví dụ thủ tục đăng ký kết hôn,...; (ii) Phải thực hiện kiểm tra thực tế, thực địa tại cơ sở, ví dụ: Cấp giấy chứng nhận cơ sở đủ điều kiện an toàn thực phẩm,...) đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến một phần

² Một số TTHC được thực hiện ở nhiều cấp, ví dụ đăng ký, cấp biển số xe thực hiện ở cấp trung ương, tỉnh, xã tùy theo từng đối tượng thực hiện,... Đây là số lượng tối đa, tuy nhiên do đặc thù về điều kiện tự nhiên, kinh tế, xã hội, có một số TTHC không áp dụng ở một số địa phương, ví dụ: các tỉnh miền núi không có biên thì không có các TTHC liên quan đến biên như thủ tục giao khu vực biên,...

đó, các địa phương đã cung cấp tổng số 14.170 dịch vụ công trực tuyến toàn trình³, phát sinh 725.304.835 hồ sơ (481.504.860 hồ sơ trực tuyến, 243.799.975 hồ sơ giấy), trong đó, có 9.963 dịch vụ công trực tuyến toàn trình nhưng không phát sinh hồ sơ trực tuyến (chiếm tỷ lệ 70,3%).

(Chi tiết tại phụ lục kèm theo)

2. Khó khăn, vướng mắc và nguyên nhân

a) Khó khăn, vướng mắc

- Đến nay, còn Bộ Công Thương chưa hoàn thành việc thống kê, công bố, công khai TTHC đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình đối với các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của địa phương; một số Bộ chưa kịp thời tổng hợp, công bố, công khai TTHC đủ điều kiện thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình ngay trong công bố, công khai TTHC trên Cơ sở dữ liệu quốc gia khi có quy định tại các văn bản quy phạm pháp luật mới nên ảnh hưởng đến việc triển khai thực hiện của địa phương⁴.

- Số lượng dịch vụ công trực tuyến toàn trình đã cung cấp nhưng không phát sinh hồ sơ trực tuyến còn lớn, trong đó, ở địa phương chiếm tới 70,3%, ở bộ, ngành chiếm 40% tổng số dịch vụ công trực tuyến toàn trình đã cung cấp.

- Chất lượng một số dịch vụ công còn hạn chế, thậm chí còn có tình trạng chuyển nguyên trạng từ giấy sang điện tử (ví dụ: *TP Hồ Chí Minh vẫn yêu cầu nộp căn cước công dân khi thực hiện dịch vụ đăng ký thành lập hộ kinh doanh; Tỉnh Bến Tre yêu cầu 02 ảnh chân dung 4x6 khi thực hiện dịch vụ đăng ký xét học theo chế độ cử tuyển,...*), đôi khi chưa liên thông, liên mạch, chưa đáp ứng yêu cầu kỹ thuật (như: *một số hệ thống chưa đáp ứng yêu cầu đăng nhập một lần, còn có lúc xảy ra tình trạng quá tải do hạ tầng không đáp ứng,...*) nên thực hiện dịch vụ công trực tuyến chưa thật sự thuận lợi, đơn giản hơn nộp hồ sơ trực tiếp.

b) Nguyên nhân

- Về thể chế: Mặc dù Luật Giao dịch điện tử, Luật Dữ liệu đã có quy định cụ thể, rõ ràng về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; kết nối, chia sẻ dữ liệu, giá trị pháp lý của thông điệp dữ liệu, chứng thư số... nhưng một số văn bản chuyên ngành cần tiếp tục được rà soát, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp, bảo đảm tạo điều kiện thuận lợi để thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình. Ví dụ: Luật Hộ tịch vẫn yêu cầu cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ phải đến trực tiếp trụ sở cơ quan để ký nhận vào Sổ hộ tịch,...

³ Một TTHC có thể được cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình ở nhiều địa phương.

⁴ Văn phòng Chính phủ đã có văn bản đôn đốc, hướng dẫn tại Công văn số 4695/VPCP-KSTT ngày 28/5/2025

- Một số bộ, ngành, địa phương chưa quan tâm tái cấu trúc quy trình, cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính, nâng cao chất lượng dịch vụ công trực tuyến trên cơ sở tái sử dụng dữ liệu, liên thông điện tử, ví dụ: Dịch vụ công của 04/16 Bộ (Giáo dục và Đào tạo, Ngoại giao, Nông nghiệp và Môi trường, Tư pháp) và 33/63 địa phương chưa tái sử dụng dữ liệu dân cư để cắt giảm việc khai báo thông tin dân cư trong đơn, tờ khai hoặc giảm hồ sơ phải nộp,... Một số TTHC được lựa chọn xây dựng dịch vụ công trực tuyến nhưng thực tế phát sinh hồ sơ rất ít, thậm chí 03 năm liên tiếp không phát sinh cả hồ sơ giấy và điện tử, dẫn đến tốn kém, lãng phí trong đầu tư xây dựng, duy trì dịch vụ.

- Việc xây dựng các cơ sở dữ liệu quốc gia, chuyên ngành còn chậm; kết nối, chia sẻ dữ liệu ở một số cơ quan, đơn vị còn hạn chế nên chưa đáp ứng được yêu cầu dữ liệu “đúng, đủ, sạch, sống” phục vụ cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính.

- Một số hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến của bộ, ngành, địa phương chưa đáp ứng các yêu cầu về kết nối, tích hợp, cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo quy định của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, ví dụ: Hệ thống của 09/16 Bộ⁵ chưa đáp ứng yêu cầu đăng nhập một lần (SSO) từ Cổng Dịch vụ công quốc gia; Hệ thống của Bộ Công Thương chưa đáp ứng yêu cầu đăng nhập bằng tài khoản định danh qua VneID,...

- Một số Bộ, cơ quan còn duy trì các hệ thống thông tin chuyên ngành (hệ thống thuế, hải quan, bảo hiểm... của ngành Tài chính), chưa được chia sẻ, tích hợp với hệ thống thông tin giải quyết TTHC của địa phương; các phần mềm, hệ thống thông tin chuyên ngành cũng chưa được kết nối, tích hợp với hệ thống quản lý văn bản và hồ sơ công việc... Việc thiếu liên thông, đồng bộ, chia sẻ dữ liệu giữa các Hệ thống có thể gây gián đoạn quy trình xử lý hồ sơ, không đáp ứng tiêu chí toàn trình, liên tục, xuyên suốt, cũng như cắt giảm, đơn giản hóa TTHC trong quá trình xử lý hồ sơ dịch vụ công trực tuyến theo quy định⁶.

3. Nhiệm vụ, giải pháp trong thời gian tới

- Về thể chế: Tiếp tục rà soát, hoàn thiện các văn bản quy phạm pháp luật chuyên ngành bảo đảm việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến được toàn trình, thông suốt, hiệu quả.

- Nâng cao chất lượng dịch vụ công trực tuyến: (i) Lựa chọn các TTHC có đối tượng tuân thủ lớn, tần suất thực hiện cao để có lộ trình cung cấp dịch vụ công

⁵ Các Bộ: Công Thương, Xây dựng, Khoa học và Công nghệ, Nông nghiệp và Môi trường, Quốc phòng, Tài chính, Tư pháp, Y tế, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam

⁶ Điểm a khoản 1 Điều 11 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ quy định: “Dịch vụ công trực tuyến toàn trình: là dịch vụ bảo đảm cung cấp toàn bộ thông tin về thủ tục hành chính, việc thực hiện và giải quyết thủ tục hành chính đều được thực hiện trên môi trường mạng. Việc trả kết quả được thực hiện trực tuyến hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích”

trực tuyến phù hợp; (ii) Rà soát lại các dịch vụ công trực tuyến đang cung cấp để khắc phục các hạn chế, bất cập, bảo đảm chất lượng, mức độ dịch vụ đã công bố; (iii) Tập trung đẩy mạnh tái cấu trúc quy trình, cắt giảm, đơn giản hóa trên cơ sở tái sử dụng dữ liệu, liên thông điện tử trong xây dựng, tích hợp, cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Tập trung hoàn thành việc xây dựng các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành theo đúng yêu cầu, chỉ đạo tại Nghị quyết số 71/NQ-CP ngày 01 tháng 4 năm 2025 của Chính phủ; tăng cường kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công.

- Hoàn thành việc nâng cấp, phát triển Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh đáp ứng yêu cầu thực hiện số hóa, thực hiện TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính và sắp xếp đơn vị hành chính, tổ chức mô hình chính quyền địa phương 02 cấp, cũng như việc triển khai Cổng dịch vụ công quốc gia trở thành điểm “một cửa số” tập trung, duy nhất quốc gia.

- Hoàn thành kết nối, tích hợp 100% dịch vụ công trực tuyến đang cung cấp lên Cổng Dịch vụ công quốc gia trong tháng 6 năm 2025; phát triển Cổng Dịch vụ công quốc gia trở thành điểm “một cửa số” tập trung, duy nhất quốc gia theo lộ trình.

4. Đề xuất, kiến nghị

Từ kết quả thực hiện như trên, kính đề nghị Lãnh đạo Ban Chỉ đạo Trung ương chỉ đạo các bộ, ngành, địa phương tập trung nâng cao chất lượng dịch vụ công trực tuyến, nhất là dịch vụ công trực tuyến toàn trình, trong đó tập trung xây dựng, cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình đối với thủ tục hành chính có đủ điều kiện, có đối tượng tuân thủ lớn, tần suất thực hiện cao; không xây dựng mới dịch vụ công trực tuyến đối với các thủ tục hành chính 03 năm liền không phát sinh hồ sơ để bảo đảm tiết kiệm, tránh lãng phí.

Văn phòng Chính phủ xin báo cáo Lãnh đạo Ban Chỉ đạo Trung ương./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- TTgCP, PTTg Nguyễn Hòa Bình (để b/c);
- Bộ, cơ quan ngang bộ;
- UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;
- VPCP: BTCN, PCN Phạm Mạnh Cường,
- Lưu: VT, KSTT(2b).

**KT. BỘ TRƯỞNG, CHỦ NHIỆM
PHÓ CHỦ NHIỆM**



Phạm Mạnh Cường