

Phụ lục XI
TỔNG HỢP TRẢ LỜI ĐỐI VỚI NHỮNG ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ CỦA CÁC BỘ, NGÀNH, ĐỊA PHƯƠNG
THUỘC THẨM QUYỀN CỦA VĂN PHÒNG CHÍNH PHỦ
QUÝ III NĂM 2023

(Kèm theo Báo cáo số: /BC-VPCP ngày tháng năm 2023 của Văn phòng Chính phủ)

Số TT	Bộ, ngành, địa phương có đề xuất, kiến nghị	Nội dung đề xuất, kiến nghị	Nội dung trả lời
I	NHÓM NỘI DUNG LIÊN QUAN ĐẾN CÔNG DỊCH VỤ CÔNG QUỐC GIA		
1	Bộ Tài nguyên và Môi trường; UBND các tỉnh: Long An, Bắc Kạn,...	Đề nghị văn phòng Chính phủ chỉ đạo các đơn vị cung cấp dịch vụ xử lý, khắc phục các lỗi kỹ thuật phát sinh trên Cổng dịch vụ công Quốc gia, như: các lỗi về thanh toán phí, lệ phí (<i>chậm hoàn phí, tổ chức trung gian chậm chuyển tiền cho cơ quan giải quyết TTHC</i>); lỗi quá tải dẫn đến đồng bộ thiếu, đồng bộ sai trạng thái hồ sơ,...	Văn phòng Chính phủ thường xuyên hợp với các đơn vị cung cấp dịch vụ để xem xét, xử lý và khắc phục các lỗi khi thực hiện thanh toán phí, lệ phí trên Cổng DVCQG, đồng thời, đã đăng tải danh sách đầu mối liên hệ của các NH, TGTT tại mục “<i>Danh mục Hotline, liên hệ, phí/lệ phí</i>” trên trang Quantri.congdichvucong.gov.vn để liên hệ xử lý lỗi thường gặp khi phát sinh giao dịch. Đối với hỗ trợ khi gặp lỗi về thanh toán trực tuyến, hiện nay, Văn phòng Chính phủ cũng đã thực hiện nhiều giải pháp để thực hiện như lập nhóm trao đổi trên mạng xã hội, công khai đầu mối hỗ trợ của NH, TGTT, trong thời gian tới, Văn phòng Chính phủ sẽ tiếp tục nghiên cứu giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ.
2	UBND tỉnh Cao Bằng	Đề nghị Văn phòng Chính phủ hỗ trợ địa phương xử lý lô kiểm thử 32 DVC đề nghị công khai ngày 11/9/2023, hiện tại đã báo quá hạn công khai, chưa thể tiến hành kiểm thử. Kiến nghị nghiên cứu, xem xét chức năng tự động công khai DVC trên cổng DVC quốc gia sau khi địa phương áp dụng, đề nghị công khai trên CSDL, để địa phương tiến hành nộp hồ sơ kiểm thử.	Văn phòng Chính phủ tiếp thu và sẽ chỉ đạo cơ quan chuyên môn phối hợp để hoàn tất xử lý lô kiểm thử dịch vụ công như đề nghị của địa phương.

3	UBND các tỉnh: Thừa Thiên - Huế, Ninh Thuận, Bình Dương, Hà Nam,...	Việc kết nối, chia sẻ dữ liệu với các CSDL Bộ, ngành Trung ương còn nhiều vướng mắc do mức độ sẵn sàng của các hệ thống thông tin, bảo đảm an toàn thông tin, bảo mật dữ liệu còn hạn chế, bất cập nên chưa giải quyết hiệu quả việc chia sẻ dữ liệu trong việc cung cấp DVCTT phục vụ người dân và doanh nghiệp. Nhiều Bộ, ngành xây dựng CSDL riêng nên khó khăn cho địa phương phải kết nối với nhiều hệ thống, do đó đề nghị Văn phòng Chính phủ có ý kiến với các Bộ, ngành thống nhất tích hợp dịch vụ công do mình quản lý lên Cổng DVCQG để địa phương kết nối, tích hợp thuận tiện hơn.	Văn phòng Chính phủ tiếp thu ý kiến của các địa phương và sẽ tiếp tục đôn đốc việc kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các hệ thống thông tin của các bộ, ngành trong tích hợp dịch vụ công trên Cổng dịch vụ công quốc gia.
II NHÓM NỘI DUNG LIÊN QUAN ĐẾN CƠ SỞ DỮ LIỆU QUỐC GIA VỀ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
1	Bộ Tài nguyên và Môi trường	Đề nghị hỗ trợ, hướng dẫn xử lý các trường hợp sau: + Hệ thống cơ sở dữ liệu về TTHC, mục “thành phần hồ sơ” không có chức năng sửa từng thành phần hồ sơ mà phải xóa toàn bộ sau đó phải nhập mới lại từ đầu gây khó khăn bất cập cho công tác sửa thông tin trên Hệ thống. + Trường hợp bấm nhầm vào nút “bãi bỏ”... trên Hệ thống thì không có cách nào để khôi phục lại được về trạng thái cũ...	(1) Để chỉnh sửa thông tin của TTHC, chọn TPHS cần sửa, sau đó xóa giấy tờ/thành phần hồ sơ cập nhật không đúng và thêm mới hoặc chọn đúng TPHS cần sửa. Cuối cùng, bấm nút Lưu thông tin chỉnh sửa và Lưu TTHC vừa được chỉnh sửa TPHS (<i>không phải xóa tất cả TPHS, nhập mới lại từ đầu</i>). (2) Quy trình cập nhật, công khai TTHC trên CSDLQG về TTHC được thiết kế bảo đảm tuân thủ quy định tại QĐ 31/2021/QĐ-TTg, theo đó, bất kỳ TTHC được cập nhật mới, SDBS hoặc Bãi bỏ đều phải được gắn kèm QĐ CB của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ. Đồng thời dữ liệu TTHC sau khi được Bộ, cơ quan cập nhật, chia sẻ tự động cho Hệ thống thông tin giải quyết TTHC các Bộ, cơ quan, địa phương khác. Do đó, khi thao tác trên hệ thống, Bộ cần kiểm tra kỹ các bước thực hiện, tránh nhầm lẫn để ảnh hưởng tới dữ liệu TTHC của ĐP. Trường hợp cần thiết đào tạo, hướng dẫn cán bộ trong các thao tác cập nhật, công khai TTHC, đề nghị Bộ liên hệ VPCP để được cung cấp hệ thống test. Các nội dung nêu trên đã được VPCP tập huấn và hướng dẫn cụ thể (từ năm 2020); tài liệu hướng dẫn được đăng tải trên Cổng DVC quốc gia (mục Hướng dẫn sử dụng), đề nghị Bộ TNMT nghiên cứu kỹ quy định, hướng dẫn của VPCP để thực hiện đúng quy trình nghiệp vụ trên hệ thống.

2	Ủy ban Dân tộc	Đề nghị nghiên cứu, bổ sung các trường thông tin tại Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC phù hợp với việc công bố công khai, cập nhật dữ liệu TTHC nội bộ của bộ, ngành, địa phương để việc triển Quyết định 1085/QĐ-TTg đạt hiệu quả theo Kế hoạch.	Văn phòng Chính phủ đang nghiên cứu, phát triển chức năng cập nhật TTHC nội bộ trên CSDLQG về TTHC và dự kiến sẽ đưa vào hoạt động trong tháng 10/2023.
3	UBND tỉnh Ninh Thuận	Hiện nay, Ban Quản lý các khu công nghiệp tỉnh, cơ quan trực thuộc UBND tỉnh có thực hiện các TTHC liên quan đến một số ngành, lĩnh vực như: Xây dựng, Lao động - Thương Binh và xã hội. Các TTHC này thực hiện như các Sở nhưng phạm vi thực hiện chỉ tại các Khu Công nghiệp... Theo quy định của pháp luật về kiểm soát TTHC, các Bộ, ngành Trung ương công bố, nhập dữ liệu lên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC, sau đó các tỉnh mới tải dữ liệu TTHC này (theo Bộ, ngành) để công bố, công khai lên Cổng Dịch vụ công quốc gia cho cá nhân, tổ chức thực hiện. Tuy nhiên, đối với Ban Quản lý các khu công nghiệp tỉnh không có Bộ chủ quản ở Trung ương, rất khó cho tỉnh trong việc nhận diện TTHC nào là của Quản lý các khu công nghiệp tỉnh để tải các TTHC này từ Cơ sở dữ liệu quốc gia để công bố không bị trùng lặp hoặc thiếu. Kiến nghị Văn phòng Chính phủ đề nghị các Bộ, ngành Trung ương khi công bố các TTHC nhập riêng 02 mã số TTHC lên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC để thực hiện tốt nhiệm vụ kiểm soát TTHC trên địa bàn tỉnh.	Đề nghị UBND tỉnh cập nhật bổ sung các Ban quản lý nêu trên tại trường thông tin “ <i>Cơ quan thực hiện TTHC</i> ” lúc địa phương hóa các TTHC theo quy định.
4	UBND tỉnh Hậu Giang	Đề nghị Văn phòng Chính phủ xem xét, bổ sung quy định cơ quan ban hành TTHC, chịu trách nhiệm cập nhật và đồng hóa TTHC lên cơ sở dữ liệu quốc gia, để đảm bảo đồng nhất và các địa phương vào trực tiếp cơ sở dữ liệu để thực hiện, không nên để các địa phương phải ban hành quyết định công bố danh mục và tự cập nhật sẽ mất nhiều thời gian và nhân lực thực hiện và dễ sai sót, không đồng bộ.	Nghị định số 63/2010/NĐ-CP về KSTTHC (<i>sửa đổi, bổ sung năm 2017</i>), Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ban hành Quy chế quản lý, khai thác vận hành Cổng DVC quốc gia đã quy định rõ quy trình, trách nhiệm của các Bộ, cơ quan trong cập nhật, công khai dữ liệu TTHC trên CSDLQGTTHC. Trên cơ sở đó, các ĐP sẽ ban hành Danh mục TTHC áp dụng trên địa bàn tỉnh, thành phố; thực hiện “địa phương hóa” các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của ĐP mình, cập nhật bổ sung 1 số trường thông tin theo quy định đặc thù của ĐP (<i>phí, lệ phí, thời hạn giải quyết TTHC...</i>) Quy trình này bảo đảm tính thống nhất, xuyên suốt, đồng bộ của dữ liệu TTHC từ trung ương tới địa phương.

III NHÓM NỘI DUNG LIÊN QUAN ĐẾN HỆ THỐNG XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ TRÊN CỔNG DỊCH VỤ CÔNG QUỐC GIA			
1	Bộ Tài nguyên và Môi trường	Trên Hệ thống không thực hiện việc thống kê các phản ánh kiến nghị theo lĩnh vực nhưng trên Hệ thống báo cáo của Chính phủ lại yêu cầu phải nhập thông tin theo lĩnh vực... như vậy là mâu thuẫn về yêu cầu trên hai Hệ thống và đơn vị báo cáo không thể đáp ứng được yêu cầu đề ra.	Hệ thống đã hỗ trợ thống kê các phản ánh kiến nghị tại mục “ <i>Tra cứu</i> ” (<i>Tìm kiếm nâng cao; lựa chọn theo lĩnh vực</i>); đồng thời, hỗ trợ xuất danh sách các PAKN theo từng lĩnh vực. Trong thời gian tới, Văn phòng Chính phủ sẽ tích hợp 02 hệ thống để hỗ trợ đồng bộ số liệu tại các biểu mẫu báo cáo theo Thông tư số 01/2020/TT-VPCP.
IV NHÓM NỘI DUNG VỀ CHẾ ĐỘ BÁO CÁO VÀ HỆ THỐNG THÔNG TIN BÁO CÁO			
1	UBND Thành phố Hải Phòng, Lạng Sơn, Hưng Yên,...	Đề nghị Văn phòng Chính phủ xem xét tiếp tục nâng cấp, hoàn thiện Hệ thống báo cáo, nhất là sửa đổi các biểu mẫu báo cáo theo hướng ứng dụng các tính năng, tiện ích công nghệ thông tin của các Hệ thống này để giảm thời gian, công sức trong thống kê, báo cáo; triển khai, tích hợp, mở rộng hơn các chế độ báo cáo của ngành, lĩnh vực khác trên Hệ thống báo cáo Chính phủ, hướng tới thay thế hình thức báo cáo bản giấy, bản điện tử.	Văn phòng Chính phủ tiếp thu và sẽ triển khai hoàn thiện, nâng cấp Hệ thống trong thời gian tới; đồng thời, nghiên cứu sửa đổi các biểu mẫu báo cáo trong quá trình sửa đổi, bổ sung Thông tư số 01/2020/TT-VPCP ngày 21/10/2020.
V NHÓM NỘI DUNG LIÊN QUAN ĐẾN BỘ CHỈ SỐ PHỤC VỤ NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP			
1	UBND các tỉnh: Ninh Thuận, Cao Bằng	Sớm hoàn thiện các tính năng Bộ Chỉ số; hướng dẫn tiêu chí đánh giá Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử theo Quyết định 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022; phân công cán bộ đầu mối quản trị Cổng Dịch vụ công quốc gia hướng dẫn, hỗ trợ Sở Thông tin và Truyền thông kết nối, tích hợp, đồng bộ 100% để có kết quả công khai chính xác, minh bạch.	Hiện nay, Bộ Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp đang thực hiện nâng cấp phần mềm nhằm đáp ứng được những yêu cầu trong việc phân tích dữ liệu lớn, Văn phòng Chính phủ ghi nhận kiến nghị của các địa phương và sẽ sớm hoàn thiện việc cập nhật, nâng cấp phần mềm; đồng thời, đã triển khai hướng dẫn thực hiện Bộ Chỉ số tại Hội nghị tập huấn nghiệp vụ trực tuyến cho các bộ, ngành, địa phương trong ngày 11/10/2023.
VI NHÓM NỘI DUNG LIÊN QUAN ĐẾN ĐƠN ĐỐC, HƯỚNG DẪN NGHIỆP VỤ KIỂM SOÁT TTHC			
1	Bộ Tài nguyên và Môi trường	Tham mưu, báo cáo Thủ tướng Chính phủ chỉ đạo các bộ, ngành có liên quan ưu tiên, bố trí nguồn lực cho công tác cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính và tổ chức triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan, đơn vị.	Văn phòng Chính phủ ghi nhận và sẽ tham mưu, trình Thủ tướng Chính phủ có chỉ đạo các bộ, ngành liên quan ưu tiên, bố trí nguồn lực cho công tác cải cách, kiểm soát TTHC, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

2	UBND Thành phố Hải Phòng	Đề nghị ban hành tài liệu hướng dẫn (cẩm nang) nghiệp vụ công tác kiểm soát TTHC và 1 số nội dung khác liên quan để các đơn vị, địa phương thống nhất triển khai thực hiện. Ban hành văn bản hướng dẫn về: tổ chức mô hình thực hiện tiếp nhận, hỗ trợ tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC tại nhà hoặc hẹn giờ giải quyết TTHC theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân; việc triển khai thực hiện tiếp nhận và giải quyết TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính.	Về tài liệu hướng dẫn nghiệp vụ kiểm soát TTHC, Văn phòng Chính phủ đã thường xuyên xây dựng và gửi tới các bộ, ngành, địa phương để triển khai công tác kiểm soát TTHC thống nhất, hiệu quả. Văn phòng Chính phủ tiếp thu đề nghị của địa phương trong thời gian tới sẽ chỉ đạo cơ quan chuyên môn tiếp tục nghiên cứu, xây dựng bổ sung các tài liệu hướng dẫn nghiệp vụ mới cho cán bộ, công chức, viên chức làm công tác kiểm soát TTHC tại các bộ, ngành, địa phương.
3	UBND các tỉnh: Hà Nam, Quảng Nam, Lạng Sơn, Lai Châu, Kon Tum, Hưng Yên, Lào Cai,...	Đề nghị Văn phòng Chính phủ đôn đốc các Bộ ngành Trung ương công bố kịp thời các thủ tục hành chính và công khai đầy đủ, chính xác các TTHC vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính để các địa phương thuận lợi trong quá trình địa phương hóa.	Văn phòng Chính phủ đã tham mưu, trình Thủ tướng Chính phủ ban hành Công điện số 644/CD-TTg ngày 13/7/2023 về việc chấn chỉnh, tăng cường trách nhiệm và nâng cao hiệu quả công tác cải cách thủ tục hành chính, kịp thời tháo gỡ vướng mắc, khó khăn cho người dân, doanh nghiệp, trong đó, có nội dung yêu cầu các bộ, ngành: “ <i>Công bố, công khai kịp thời, đầy đủ, chính xác các thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính...</i> ”; bên cạnh đó, thường xuyên đôn đốc các bộ, ngành tại các báo cáo tháng, quý về công tác cải cách, kiểm soát TTHC năm 2023.
4	UBND tỉnh Đồng Tháp	Để việc thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC về đất đai tại địa phương đảm bảo theo quy định, UBND tỉnh Đồng Tháp kính đề nghị Văn phòng Chính phủ và Bộ Tài nguyên và Môi trường cho ý kiến hướng dẫn khi tiếp nhận mới hồ sơ thủ tục hành chính về đất đai có cần phải số hóa thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính hoặc kết nối cơ sở dữ liệu đất đai với Cổng dịch vụ công quốc gia.	Theo quy định tại điểm a khoản 4 Điều 4 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023, các bộ, ngành, địa phương “ <i>không thực hiện số hóa đối với những giấy tờ, tài liệu đã được các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh chia sẻ dưới dạng dữ liệu và có giá trị pháp lý</i> ”. Do đó, đề nghị UBND tỉnh Đồng Tháp chỉ đạo, rà soát lại dữ liệu hiện có trong Cơ sở dữ liệu đất đai, tính pháp lý của những dữ liệu này cũng như khả năng kết nối, chia sẻ dữ liệu với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh để bảo đảm đáp ứng đầy đủ nhằm phục vụ giải quyết các TTHC thuộc lĩnh vực đất đai nói chung, các TTHC khác có sử dụng kết quả giải quyết của những TTHC

			thuộc lĩnh vực đất; đồng thời, công tác lưu trữ, khai thác, tái sử dụng những dữ liệu này phải đáp ứng yêu cầu theo quy định tại Điều 11, 12 và 25 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP. Trường hợp không đáp ứng yêu cầu hoặc chưa được số hóa, đề nghị UBND tỉnh chỉ đạo các cơ quan có liên quan thực hiện nghiêm túc việc số hóa theo đúng quy trình quy định tại Điều 21a Nghị định số 107/2021/NĐ-CP, Thông tư số 01/2023/TT-VPCP.
5	UBND tỉnh Bình Định	(1) Kiến nghị Chính phủ chỉ đạo các Bộ, ngành Trung ương quan tâm nâng cao chất lượng công tác kiểm soát TTHC để giảm dần áp lực đối với công tác cải cách TTHC thông qua việc kiểm soát kỹ lưỡng việc ban hành TTHC ngay từ khâu thẩm định dự thảo văn bản pháp luật của Trung ương có quy định thủ tục hành chính. Tránh tình trạng TTHC được công bố rồi lại tiếp tục tập trung nguồn lực để rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa. (2) Giải thích rõ hơn cơ quan có thẩm quyền số hóa thành phần hồ sơ là kết quả giải quyết TTHC do cơ quan khác ban hành (cơ quan tiếp nhận hồ sơ hay cơ quan giải quyết TTHC trước đó) từ văn bản giấy sang văn bản điện tử theo Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05 tháng 3 năm 2020 của Chính phủ.	(1) Văn phòng Chính phủ ghi nhận kiến nghị của địa phương và đã tham mưu, trình Chính phủ chỉ đạo các bộ, ngành thực hiện nghiêm việc kiểm soát các quy định về TTHC tại các dự án, dự thảo văn bản QPPL có quy định TTHC tại Nghị quyết số 144/NQ-CP ngày 10 tháng 9 năm 2023 của Chính phủ (Khoản 3, 4, 5, 6 Mục V). (2) Theo quy định tại Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Văn phòng Chính phủ, Bộ phận Một cửa các cấp là cơ quan có trách nhiệm số hóa thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC, bao gồm cả kết quả TTHC trước là thành phần hồ sơ TTHC này do cơ quan khác ban hành.
6	UBND tỉnh Bắc Kạn	Đề nghị Văn phòng Chính phủ có ý kiến với các Bộ, ngành chủ quản ban hành Quyết định công bố TTHC có thành phần hồ sơ giấy tờ có giá trị thay thế sổ hộ khẩu chứng minh thông tin về nơi cư trú để địa phương có cơ sở công bố danh mục TTHC nhằm triển khai thực hiện thống nhất theo quy định của pháp luật (<i>Bộ Xây dựng ban hành Công văn số 890/BXD-VP ngày 13/3/2023 đề nghị UBND các tỉnh công bố, công khai thủ tục hành chính có liên quan đến bỏ sổ hộ khẩu, sổ tạm trú giấy. Tuy nhiên, việc địa phương công bố, công khai thủ tục hành chính phải trên cơ sở Quyết định công bố của Bộ chủ quản, do đó, nếu địa phương tự công bố thì không đúng với quy định tại khoản 1, Điều 10 Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017</i>).	Hiện tại, các bộ, ngành cơ bản đã công bố TTHC, trong đó, đã có thành phần hồ sơ giấy tờ có giá trị thay thế sổ hộ khẩu chứng minh thông tin về nơi cư trú theo đúng Nghị định số 104/2022/NĐ-CP ngày 21 tháng 12 năm 2022 của Chính phủ, đề nghị địa phương thực hiện công bố lại các TTHC và công bố TTHC đặc thù của địa phương có quy định thành phần hồ sơ giấy tờ có giá trị thay thế sổ hộ khẩu chứng minh thông tin về nơi cư trú.