

Số: /BTP-KSTT  
V/v triển khai thực hiện Bộ chỉ số  
chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất  
lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp

Hà Nội, ngày tháng 3 năm 2026

Kính gửi:

- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ;
- Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố.

Ngày 23 tháng 6 năm 2022, Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 766/QĐ-TTg phê duyệt 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 (sau đây gọi là Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp). Thông qua Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp, việc thực hiện thủ tục hành chính (TTHC), cung cấp dịch vụ công đã có nhiều chuyển biến tích cực tại các Bộ, cơ quan, địa phương; thúc đẩy quá trình chuyển đổi số quốc gia theo hướng số hoá, tái sử dụng dữ liệu phục vụ cắt giảm, đơn giản hóa TTHC, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp. Tuy nhiên, qua theo dõi, Bộ Tư pháp nhận được phản ánh của một số địa phương<sup>1</sup> về khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai thực hiện, nhất là Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của một số Bộ chưa kết nối, đồng bộ đầy đủ thông tin, dữ liệu, trạng thái xử lý hồ sơ với Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh để ghi nhận sát với thực tế triển khai tại địa phương, làm ảnh hưởng đến kết quả phân tích, đánh giá của Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp.

Để bảo đảm việc triển khai Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp hiệu quả, đánh giá chính xác, đầy đủ tình hình triển khai thực tế tại các Bộ, ngành, địa phương, Bộ Tư pháp trân trọng đề nghị các Bộ, cơ quan, địa phương tập trung triển khai một số nội dung sau:

1. Thực hiện rà soát, cập nhật, đồng bộ đầy đủ thông tin, dữ liệu, trạng thái xử lý hồ sơ từ các Hệ thống thông tin giải quyết TTHC lên Cổng Dịch vụ công quốc gia, nhất là các Hệ thống cung cấp dịch vụ công tập trung của Bộ, ngành với Cổng Dịch vụ công quốc gia. Trong đó, đề nghị các Bộ, cơ quan đồng bộ đầy đủ, chính xác trạng thái, tình hình xử lý các hồ sơ TTHC của từng cơ quan, địa phương thực hiện trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của Bộ, cơ quan lên

<sup>1</sup> Như: Đà Nẵng, Đắk Lắk, Quảng Trị, Vĩnh Long...

Công Dịch vụ công quốc gia để bảo đảm đánh giá khách quan, minh bạch tình hình thực hiện tại địa phương<sup>2</sup>.

2. Đề nghị địa phương thường xuyên thực hiện rà soát việc kết nối, tích hợp, đồng bộ thông tin tiếp nhận, xử lý hồ sơ giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của Bộ, ngành, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh với Công Dịch vụ công quốc gia; định kỳ hàng tháng tổng hợp, gửi kiến nghị cho các Bộ, ngành chưa thực hiện hoặc thực hiện việc tích hợp, đồng bộ chưa đầy đủ, chính xác để có biện pháp khắc phục, xử lý; tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh và tại Báo cáo cải cách TTHC hàng tháng gửi Bộ Tư pháp.

3. Đề nghị Bộ Công an khẩn trương hoàn thành việc xây dựng, phát triển Hệ thống đánh giá việc giải quyết TTHC của bộ, ngành, địa phương theo thời gian thực trên Công Dịch vụ công quốc gia tại Trung tâm dữ liệu quốc gia, phục vụ công tác theo dõi, giám sát, đánh giá chất lượng thực hiện TTHC, dịch vụ công của người dân, doanh nghiệp; hướng dẫn việc kết nối, đồng bộ dữ liệu trên Công Dịch vụ công quốc gia bảo đảm thông tin, dữ liệu được chia sẻ “*đúng, đủ, sạch, sống, thống nhất, dùng chung*”, phản ánh chính xác tình hình thực tế tại địa phương.

Trường hợp có vướng mắc về tiêu chí đánh giá trong quá trình triển khai thực hiện Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp, đề nghị Bộ, cơ quan, địa phương phản ánh về Bộ Tư pháp (Cục Kiểm soát thủ tục hành chính, email: [ckstthc@moj.gov.vn](mailto:ckstthc@moj.gov.vn)) để tổng hợp, báo cáo.

Trân trọng cảm ơn sự quan tâm, phối hợp của Quý cơ quan./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Văn phòng Trung ương Đảng (Cơ quan thường trực BCĐ 57 TW);
- Bộ trưởng (để b/c);
- Thứ trưởng Nguyễn Thanh Tú;
- Cục CNTT;
- Lưu: VT, KSTT (Đ).

**KT. BỘ TRƯỞNG  
THỨ TRƯỞNG**

**Nguyễn Thanh Tú**

<sup>2</sup> Điểm g mục 1 Văn bản số 39/TTg-KSTT ngày 09 tháng 01 năm 2026 của Thủ tướng Chính phủ yêu cầu các Bộ, ngành thực hiện đồng bộ đầy đủ hồ sơ TTHC, tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền của cấp tỉnh, cấp xã từ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung lên Công Dịch vụ công quốc gia theo thời gian thực.