

Phụ lục
PHƯƠNG PHÁP RÀ SOÁT, ĐÁNH GIÁ TTHC TRÊN MÔI TRƯỜNG SỐ
(Kèm theo Công văn số /BTP-KSTT ngày tháng năm 2026
của Bộ Tư pháp)

A. Rà soát, đánh giá quy định thủ tục hành chính

Rà soát, đánh giá các thủ tục hành chính bảo đảm đáp ứng các tiêu chí quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Công Dịch vụ công quốc gia, được sửa đổi, bổ sung tại Nghị định số 367/2025/NĐ-CP và khoản 1, 2, 3 Điều 13 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, cụ thể:

1. Tiêu chí đối với dịch vụ công trực tuyến toàn trình trong thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

a) Công bố, công khai, cung cấp đầy đủ các thông tin về thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh;

b) Tổ chức, cá nhân tải được các mẫu văn bản trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh;

c) Điền và gửi trực tuyến các mẫu đơn, tờ khai, áp dụng chữ ký số trong trường hợp có yêu cầu có chữ ký của tổ chức, cá nhân;

d) Hồ sơ được gửi toàn bộ qua môi trường điện tử;

đ) Thanh toán trực tuyến trên nền tảng thanh toán trực tuyến của Công Dịch vụ công quốc gia hoặc trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh đối với các thủ tục hành chính có yêu cầu nộp phí, lệ phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác;

e) Trong quá trình xử lý hồ sơ và cung cấp dịch vụ được thực hiện trên môi trường điện tử, quá trình thực hiện, giải quyết thủ tục hành chính không có quy định tổ chức, cá nhân phải nộp, xuất trình bản giấy để kiểm tra hoặc yêu cầu hiện diện tại

cơ quan nhà nước hoặc thực hiện quy trình trước mặt cán bộ, công chức tiếp nhận, giải quyết; cơ quan nhà nước phải đi thẩm tra, xác minh tại hiện trường theo quy định của pháp luật;

g) Có kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản điện tử;

h) Trả kết quả được thực hiện trực tuyến hoặc qua bưu chính công ích hoặc qua doanh nghiệp cung ứng dịch vụ, không yêu cầu tổ chức, cá nhân phải có mặt hoặc ký nhận trực tiếp khi nhận kết quả.

2. Tiêu chí đối với dịch vụ công trực tuyến một phần trong thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

Dịch vụ công trực tuyến một phần trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử cho tổ chức, cá nhân là dịch vụ công trực tuyến không đáp ứng đầy đủ các tiêu chí của dịch vụ công trực tuyến toàn trình nhưng phải bảo đảm đáp ứng những tiêu chí quy định tại điểm a, b, c, d, g tiểu mục 1, mục I, phần A Phụ lục này.

3. Đối với các dịch vụ công chỉ đáp ứng các tiêu chí quy định tại điểm a, b tiểu mục 1, mục I, phần A Phụ lục này được coi là dịch vụ cung cấp thông tin trực tuyến cho tổ chức, cá nhân, không được xác định là dịch vụ công trực tuyến trong thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

B. RÀ SOÁT, ĐÁNH GIÁ, TÁI CẤU TRÚC QUY TRÌNH THỰC HIỆN (GIẢI QUYẾT) TTHC

I. Rà soát, đánh giá, tái cấu trúc quy trình thực hiện (giải quyết) TTHC

1. Khả năng kết nối, chia sẻ dữ liệu và số hóa hồ sơ, giấy tờ.

Rà soát, đánh giá các CSDL đã hoàn thành, công bố thông tin và việc kết nối, chia sẻ dữ liệu, số hóa, từ đó xác định các thủ tục, bước trình tự thực hiện, hồ sơ, giấy tờ có thể cắt giảm dựa trên tái sử dụng dữ liệu; đồng thời, xác định mức độ cung cấp dịch vụ công trực tuyến (toàn trình hoặc một phần).

Ví dụ:

Theo quy định tại Luật Hộ tịch năm 2014 và các văn bản hướng dẫn thi hành, để thực hiện thủ tục đăng ký kết hôn thì Người yêu cầu đăng ký kết hôn (hai bên nam, nữ phải có mặt, xuất trình giấy tờ tùy thân để đối chiếu) kiểm tra thông tin trên Giấy chứng nhận kết hôn, trong Sổ đăng ký kết hôn, khẳng định sự tự nguyện kết

hôn và ký tên vào Sổ đăng ký kết hôn, ký tên vào Giấy chứng nhận kết hôn. Do đó, thủ tục đăng ký kết hôn chỉ được cung cấp dưới hình thức dịch vụ công trực tuyến một phần (do phải kiểm tra khẳng định sự tự nguyện kết hôn và ký tên vào Sổ đăng ký kết hôn, ký tên vào Giấy chứng nhận kết hôn); đồng thời, sẽ cắt giảm được việc xuất trình giấy tờ tùy thân khi kết nối với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư; giảm kiểm tra thông tin trên giấy chứng nhận kết hôn khi tra cứu và tự điền thông tin từ Cơ sở dữ liệu hộ tịch điện tử, Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư.

2. Khả năng liên thông điện tử giữa các cơ quan trong quá trình xem xét, giải quyết thủ tục hành chính.

Rà soát, đánh giá việc liên thông điện tử giữa các cơ quan để cắt giảm các bước thủ công, thực hiện một cửa liên thông điện tử.

3. Hiệu quả của việc thực hiện TTHC trên Hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

Dựa trên số lượng đối tượng, tần suất thực hiện TTHC trung bình trong 01 hoặc 02 năm gần nhất để đánh giá hiệu quả thực hiện.

4. Hiệu năng đáp ứng của hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

Dựa trên số lượng đối tượng, tần suất thực hiện TTHC trung bình trong 01 hoặc 02 năm gần nhất, mức độ phức tạp của quy trình thực hiện, sự tham gia của các cơ quan trong quy trình để đánh giá, đưa ra giải pháp về hiệu năng của Hệ thống, bảo đảm việc vận hành thông suốt, hiệu quả, ổn định khi đưa vào sử dụng.

Đồng thời, đánh giá mức độ phức tạp của dịch vụ công trực tuyến trên cơ sở hướng dẫn đánh giá tại TCVN 14656:2026 về Dịch vụ công trực tuyến – Yêu cầu về chất lượng của trải nghiệm người dùng.

II. Hướng dẫn tái cấu trúc quy trình thủ tục hành chính

Việc tái cấu trúc quy trình thủ tục hành chính được thực hiện theo các bước cụ thể như sau:

1. Rà soát quy trình thực hiện thủ tục hành chính

Việc tiến hành rà soát quy trình thực hiện thủ tục hành chính theo hai loại là thủ tục hành chính đơn lẻ và nhóm thủ tục hành chính liên thông theo hướng dẫn tại Điều 16 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết

quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

a) Đối với quy trình thực hiện của thủ tục hành chính đơn lẻ:

Việc phân tích quy trình thực hiện thủ tục hành chính hiện tại dựa trên trình tự thực hiện của thủ tục hành chính và trách nhiệm, nội dung công việc cần thực hiện của các bên liên quan tham gia trong các bước của trình tự thực hiện đó. Trên cơ sở quy định của TTHC, cơ quan rà soát, đánh giá phải xây dựng được các nội dung:

- Sơ đồ tổng thể để thể hiện mối quan hệ giữa các bước trong trình tự thực hiện thủ tục hành chính.

- Trách nhiệm và nội dung công việc cụ thể của từng chủ thể tham gia trong các bước của trình tự thực hiện đã được sơ đồ hóa.

Cách thức lập sơ đồ quy trình như sau:

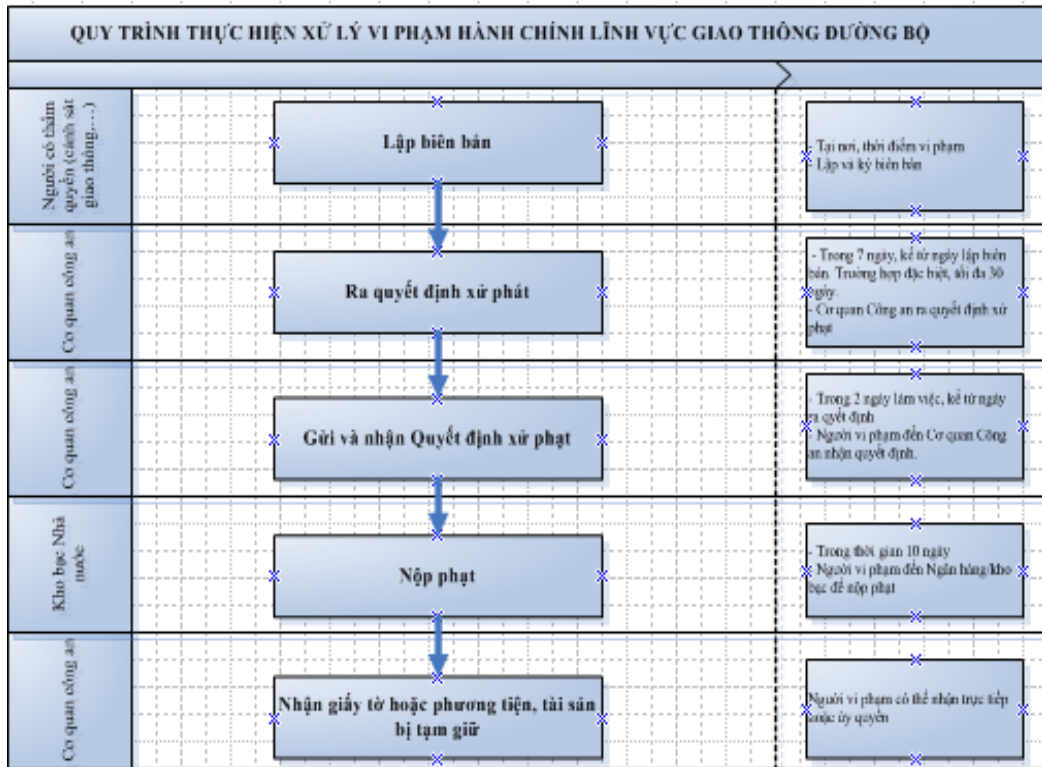
(1) Nghiên cứu quy định thủ tục hành chính để xác định trình tự các bước cần thực hiện của thủ tục hành chính từ khi đối tượng thực hiện thủ tục hành chính nộp hồ sơ đến khi nhận kết quả giải quyết.

(2) Xác định các chủ thể tham gia trong quá trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ, trả kết quả và trách nhiệm, nội dung cần thực hiện cụ thể của từng chủ thể.

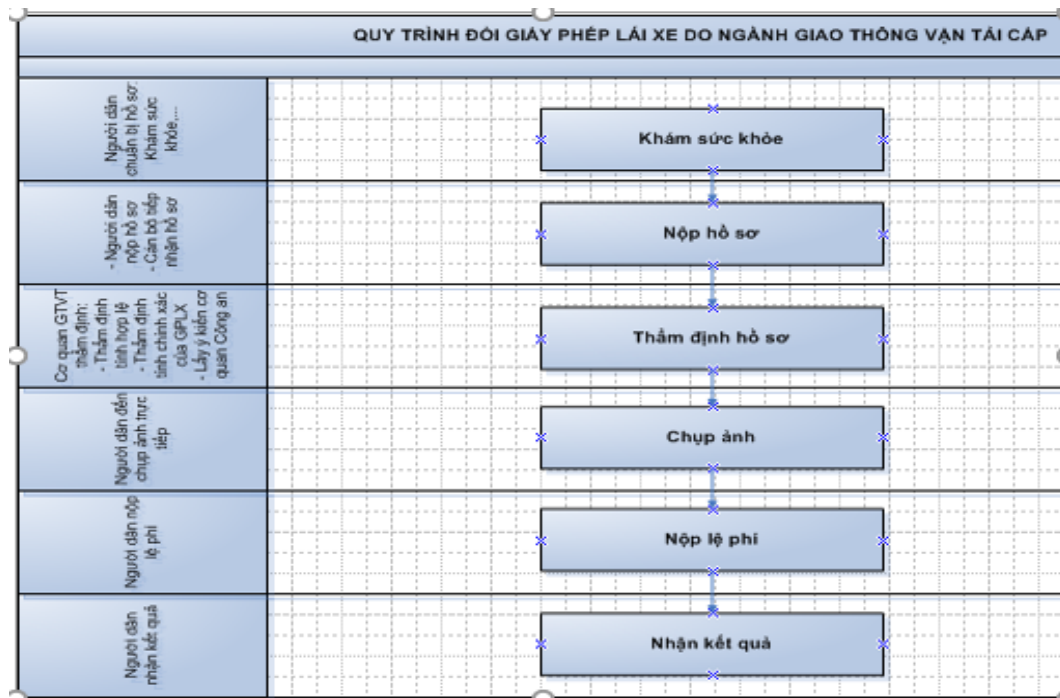
(3) Xây dựng và hoàn thiện sơ đồ.

Một số ví dụ cụ thể về phân tích quy trình hiện tại phục vụ tái cấu trúc quy trình của một số bộ, cơ quan đã thực hiện:

Ví dụ 1: Xử lý vi phạm hành chính trong lĩnh vực giao thông đường bộ
(năm 2019)



Ví dụ 2: Đổi giấy phép lái xe do ngành giao thông vận tải cấp (năm 2021)



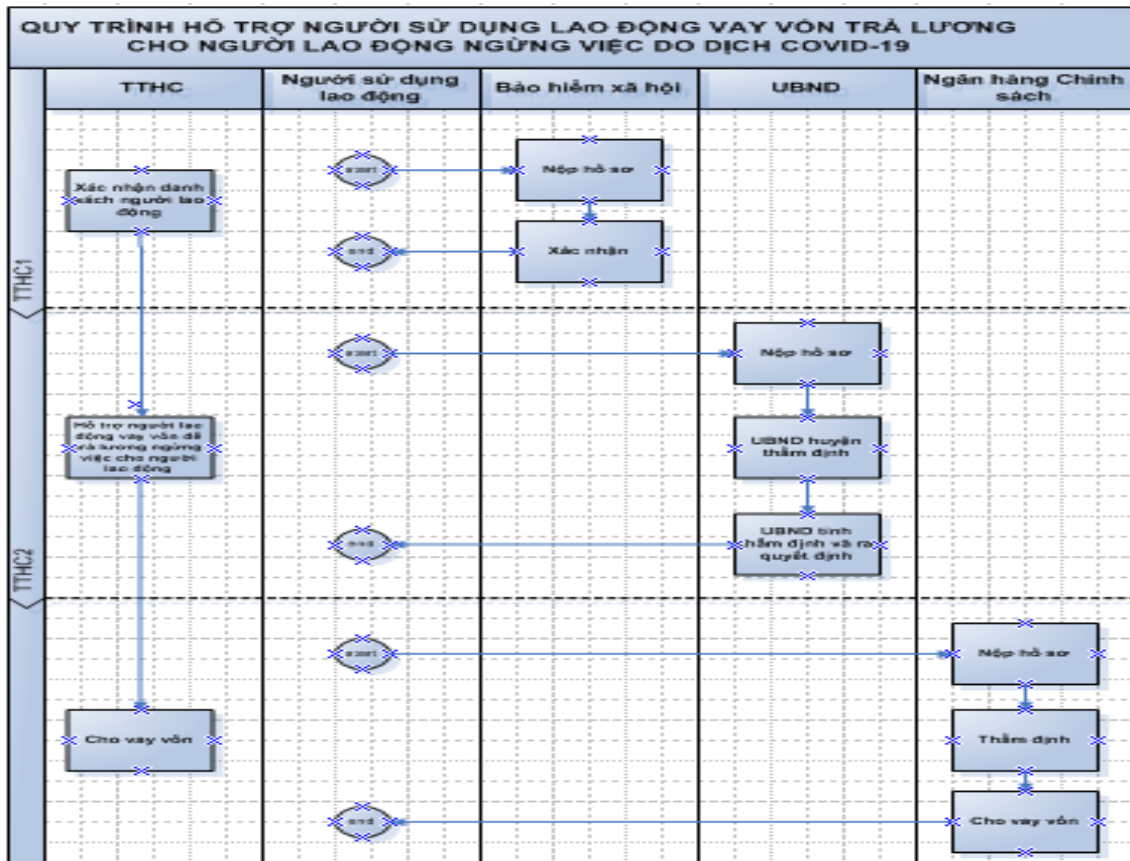
b) Đối với quy trình thực hiện của nhóm thủ tục hành chính liên thông:

Nhóm TTHC liên thông dự kiến đưa vào tái cấu trúc quy trình, tích hợp, cung cấp dịch vụ công trực tuyến phải được xác định cụ thể tên, số lượng thủ tục hành chính trong nhóm. Việc phân tích quy trình thực hiện hiện tại đối với nhóm TTHC liên thông sẽ xác định thứ tự thực hiện, mối quan hệ của các thủ tục trong nhóm; đồng thời, lồng ghép cả quy trình thực hiện của từng TTHC đơn lẻ của nhóm để tạo thành sơ đồ tổng thể phục vụ cho nghiên cứu, tái cấu trúc quy trình.

Cách thức lập sơ đồ tổng thể đối với nhóm TTHC liên thông như sau:

- (1) Xác định thứ tự và mối liên hệ giữa các TTHC trong nhóm và trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị đối với từng TTHC.
- (2) Xác định trình tự thực hiện hiện tại của từng TTHC đơn lẻ trong nhóm.
- (3) Xây dựng và hoàn thiện sơ đồ.

Ví dụ: Hỗ trợ người lao động vay vốn để trả lương ngừng việc cho người lao động (Năm 2020)



2. Đánh giá, tái cấu trúc quy trình thủ tục hành chính

Việc đánh giá, tái cấu trúc quy trình được thực hiện theo hướng dẫn tại Điều 17 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Văn phòng Chính phủ.

Cần đánh giá, xác định cụ thể các nội dung như sau:

(1) Xác định các hệ thống, cơ sở dữ liệu liên quan đến quá trình thực hiện thủ tục hành chính.

(2) Đánh giá cắt giảm, đơn giản hóa quy trình, thủ tục hành chính theo các tiêu chí tái cấu trúc.

(3) Xây dựng sơ đồ quy trình điện tử.

a) Tái cấu trúc quy trình đối với TTHC đơn lẻ

Xác định các hệ thống, cơ sở dữ liệu liên quan đến quá trình thực hiện thủ tục hành chính¹ từ tiếp nhận, xử lý đến trả kết quả để làm cơ sở đánh giá khả năng kết nối, chia sẻ dữ liệu, tái sử dụng thông tin, hồ sơ, giấy tờ, liên thông điện tử và hiệu quả, hiệu năng khi thiết kế hệ thống. Theo đó, hệ thống phải tự động điền, kiểm tra, đối chiếu dữ liệu từ CSDL quốc gia, CSDL chuyên ngành hoặc kết quả số hóa hợp lệ, người dân/doanh nghiệp không phải cung cấp lại dữ liệu mà cơ quan nhà nước đã có.

Một số ví dụ cụ thể về phân tích, tái cấu trúc quy trình của một số bộ, cơ quan đã thực hiện:

Ví dụ: Thực hiện Đổi giấy phép lái xe do ngành giao thông vận tải cấp tại năm 2021 sẽ liên quan đến hệ thống, cơ sở dữ liệu hiện có sau: (1) Cơ sở dữ liệu giấy phép lái xe của ngành giao thông vận tải (hiện có cơ sở dữ liệu tập trung của 61 tỉnh và 02 cơ sở dữ liệu của TP Hồ Chí Minh, Hà Nội); (2) Cơ sở dữ liệu xử lý vi phạm hành chính trong lĩnh vực giao thông đường bộ của ngành Công an; (3) Cổng Dịch vụ công Quốc gia; (4) Cổng Dịch vụ công Bộ Giao thông vận tải; (5) Cổng Dịch vụ công, hệ thống một cửa điện tử cấp tỉnh; (6) Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư; (7) Cơ sở dữ liệu khám chữa bệnh; (8) Cơ sở dữ liệu bảo hiểm xã hội.

¹ Một số nền tảng dùng chung như: Hệ thống định danh, xác thực điện tử do Bộ Công an quản lý (VNEID); Hệ thống thanh toán của Cổng Dịch vụ công quốc gia,... Một số cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành đã kết nối, chia sẻ như: Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, doanh nghiệp, bảo hiểm xã hội, thuế,....

Trên sơ đồ quy trình thực hiện hiện tại được lập tại mục 1, cơ quan chủ trì rà soát, đánh giá thực hiện phân tích theo các tiêu chí tái cấu trúc, cụ thể như sau:

TT	Tên bước	Kết quả phân tích theo tiêu chí			
		Kết nối, chia sẻ dữ liệu và số hóa hồ sơ	Liên thông điện tử	Hiệu quả của hệ thống	Hiệu năng của hệ thống
01	Bước 1.... <i>Ví dụ: Chuẩn bị hồ sơ, cụ thể khám sức khỏe</i>	- Chia sẻ cơ sở dữ liệu khám sức khỏe - Số hóa giấy khám sức khỏe	- Cơ sở dữ liệu khám sức khỏe đang xây dựng	Có 1.146.980 người đổi GPLX ô tô trong 3 năm (2017, 2018, 2019)	
02	Bước 2..... <i>Ví dụ: Người dân nộp hồ sơ trực tiếp hoặc trực tuyến đến Sở GTVT nơi cấp giấy phép, gồm:</i> - Đơn đề nghị - Giấy khám sức khỏe - Bản sao CMND/CCCD/hộ chiếu - Bản sao giấy phép lái xe	- Kết nối, chia sẻ dữ liệu của 03 Cơ sở dữ liệu GPLX để cho phép người dân chọn Sở GTVT hoặc Tổng Cục đường bộ theo nhu cầu (Ví dụ: Giấy phép được cấp tại Tây Ninh nhưng người dân đang công tác tại Hà Nội có thể chọn Sở GTVT Hà		Có 1.146.980 người đổi GPLX ô tô trong 3 năm (2017, 2018, 2019)	Đáp ứng yêu cầu gửi nhận hồ sơ; cũng như việc tích hợp, chia sẻ dữ liệu với các hệ thống

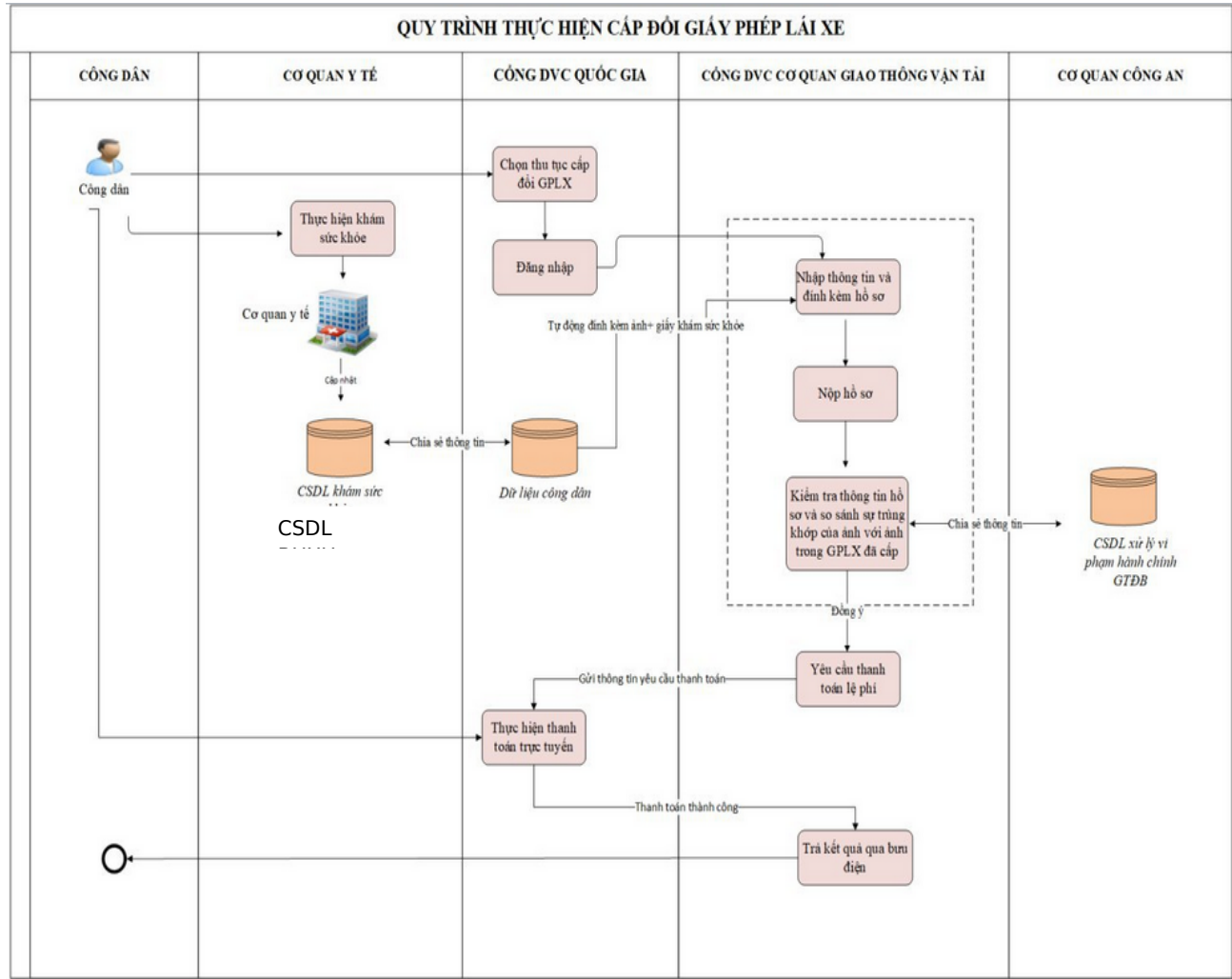
		<p>Nội hoặc Tổng cục đường bộ để đổi GPLX)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Điện tử hóa mẫu đơn - Chia sẻ dữ liệu khám sức khỏe □ không cần yêu cầu nộp, kiểm tra bản giấy 	<ul style="list-style-type: none"> - Cơ sở dữ liệu khám sức khỏe của ngành Y tế chưa có □ Đề nghị xây dựng hoặc sử dụng nền tảng của Bảo hiểm xã hội Việt Nam 		
		<ul style="list-style-type: none"> - Chia sẻ dữ liệu với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư (hoặc sử dụng bản chứng thực điện tử) □ không cần kiểm tra/đổi chiếu CMND/CCCD 	<ul style="list-style-type: none"> - Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư đang hoàn thiện 		
03	<p>Bước 3....</p> <p><i>Ví dụ: Thẩm định hồ sơ</i></p>				

	<p>- Giấy phép lái xe phải có trong hệ thống thông tin giấy phép lái xe, bảng kê danh sách cấp giấy phép lái xe (sổ quản lý)</p> <p>- Điều kiện sức khỏe của người lái xe</p>	<p>- Chia sẻ dữ liệu hệ thống thông tin GPLX của Tổng cục đường bộ và TP Hà Nội, TP Hồ Chí Minh.</p> <p>- Chia sẻ dữ liệu khám sức khỏe</p>	<p>- Cơ sở dữ liệu khám sức khỏe của ngành Y tế chưa có □</p> <p>Đề nghị thực hiện thông qua nền tảng của Cơ sở dữ liệu bảo hiểm xã hội.</p>		
04	<p>Bước 4....</p>	<p>- Chia sẻ dữ liệu xử lý vi phạm hành chính trong lĩnh vực giao thông đường bộ □</p> <p>không cần phối hợp, lấy ý kiến bằng văn bản giấy</p>	<p>- Cơ sở dữ liệu xử lý vi phạm hành chính lĩnh vực giao thông đường bộ</p>		<p>Cho phép tự</p>

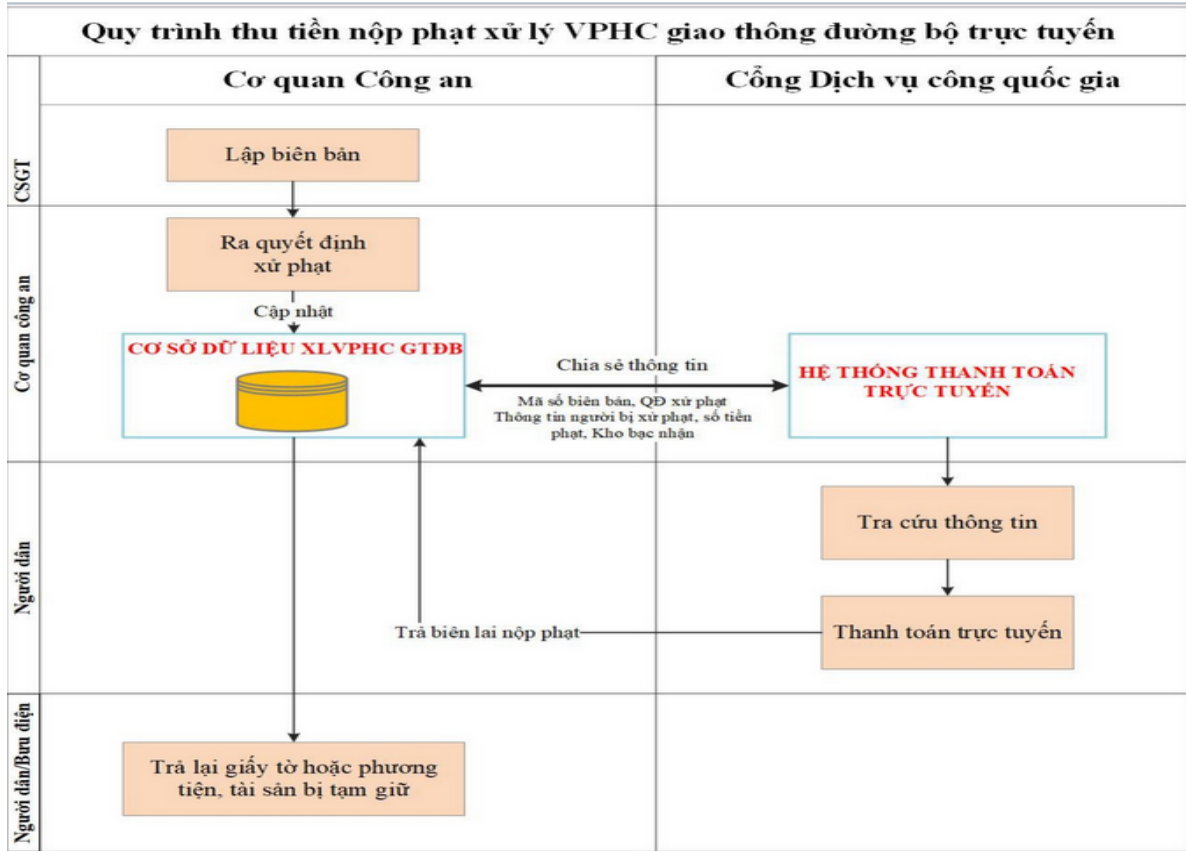
	<i>Ví dụ: Chụp ảnh trực tiếp tại cơ quan cấp giấy phép lái xe</i>				chụp ảnh và gửi trực tuyến
05	Bước 5.... <i>Ví dụ: Nộp lệ phí</i>		Tích hợp với hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công Quốc gia để cho phép nộp lệ phí trực tuyến		
06	Bước 6.... <i>Ví dụ: Nhận kết quả</i>	Số hóa kết quả giải quyết điện tử	Liên thông điện tử với VNPost để cho phép đăng ký trực tuyến việc nhận kết quả tại nhà.		

Trên cơ sở kết quả đánh giá nêu trên, cơ quan chủ trì rà soát, đánh giá tiến hành hoàn thiện quy trình điện tử sau khi tái cấu trúc quy trình.

Ví dụ 1: Đổi giấy phép lái xe do ngành giao thông vận tải cấp quy trình sau khi tái cấu trúc như sau:



Ví dụ 2: Nộp tiền xử lý vi phạm hành chính trong lĩnh vực giao thông đường bộ trực tuyến (sau khi tái cấu trúc):



b) Tái cấu trúc quy trình đối với nhóm TTHC liên thông

Xác định các hệ thống, cơ sở dữ liệu liên quan đến quá trình thực hiện đối với nhóm TTHC liên thông để làm cơ sở đánh giá khả năng kết nối, chia sẻ dữ liệu, số hóa hồ sơ, liên thông điện tử và hiệu quả, hiệu năng khi thiết kế hệ thống.

Ví dụ cụ thể về phân tích, tái cấu trúc quy trình của một số bộ, cơ quan đã thực hiện:

Ví dụ: Thực hiện Hỗ trợ người sử dụng lao động vay vốn để trả lương ngừng việc cho người lao động do dịch Covid-19 sẽ liên quan đến hệ thống, cơ sở dữ liệu hiện có sau: (1) Cơ sở dữ liệu bảo hiểm xã hội; (2) Cổng Dịch vụ công Quốc gia; (3) Cổng Dịch vụ công, hệ thống một cửa điện tử cấp tỉnh.

Trên sơ đồ quy trình thực hiện hiện tại được lập tại mục 1, cơ quan chủ trì rà soát, đánh giá thực hiện phân tích theo các tiêu chí tái cấu trúc, cụ thể như sau:

TT	Tên bước	Kết quả phân tích theo tiêu chí			
		Kết nối, chia sẻ dữ liệu và số hóa hồ sơ	Liên thông điện tử	Hiệu quả của hệ thống	Hiệu năng của hệ thống
<p>Thủ tục số 1.....</p> <p><i>Ví dụ. Thủ tục 1 - Xác nhận danh sách người lao động ngừng việc của Bảo hiểm xã hội</i></p>					
01	Người sử dụng lao động nộp hồ sơ cho cơ quan bảo hiểm xã hội	Cắt giảm TTHC này trên cơ sở kết nối, tích hợp với Cơ sở dữ liệu Bảo hiểm xã hội để xác nhận tự động			<ul style="list-style-type: none"> - Cơ sở dữ liệu Bảo hiểm xã hội có thông tin, dữ liệu để xác nhận danh sách lao động ngừng việc theo quy định. - Hệ thống cho phép ký số - Hệ thống đã tích hợp,
02	Thẩm định và xác nhận của cơ quan bảo hiểm xã hội				

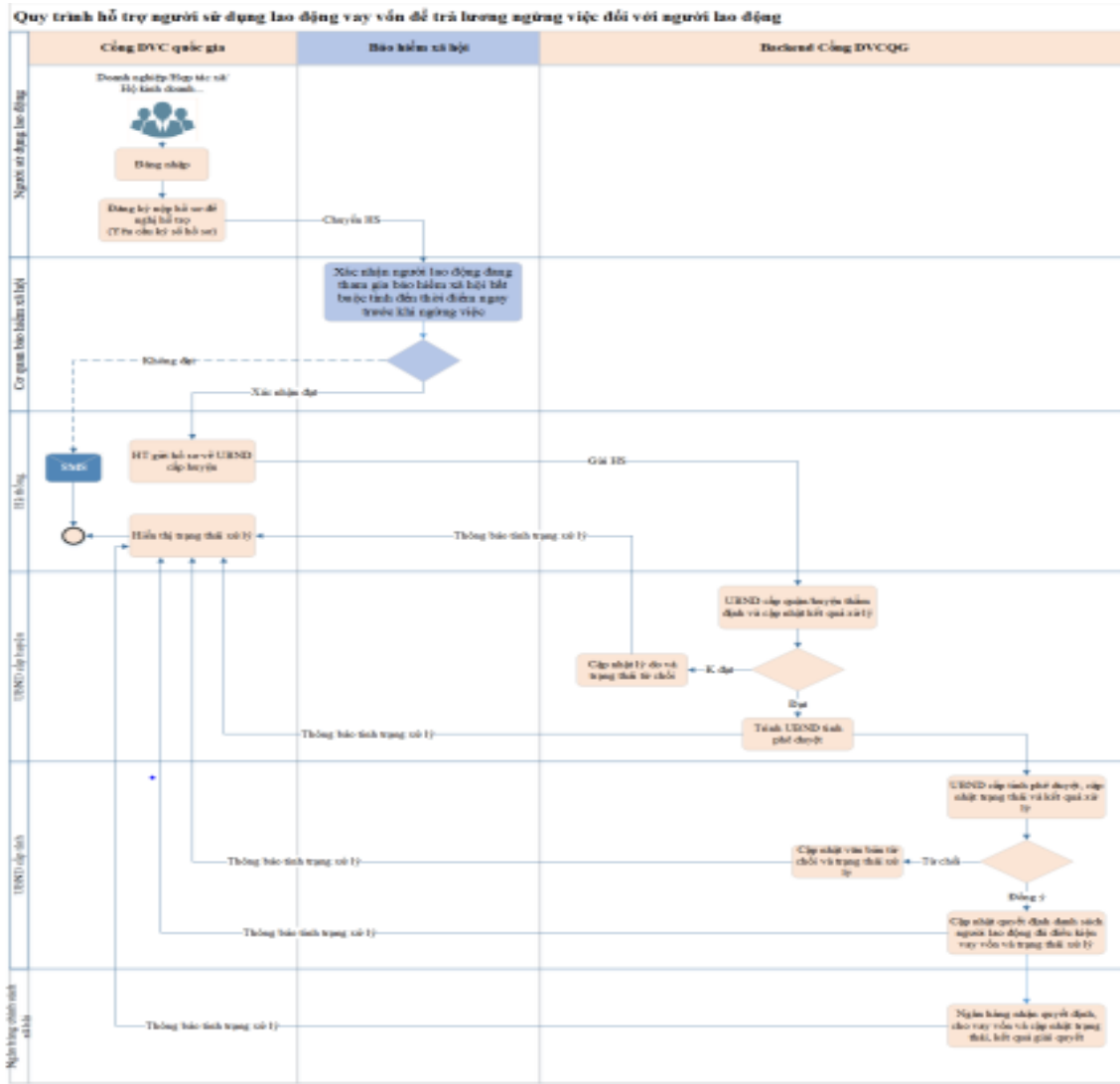
					chia sẻ dữ liệu với Cổng Dịch vụ công Quốc gia
<p>Thủ tục số 2.....</p> <p><i>Ví dụ: Hỗ trợ người lao động vay vốn để trả lương ngừng việc cho người lao động do dịch Covid-19</i></p>					
01	<p>Người sử dụng lao động nộp hồ sơ cho UBND cấp huyện, gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Danh sách có xác nhận của BHXH - Thỏa thuận ngừng việc - Báo cáo tài chính năm và quý I/2020 	<ul style="list-style-type: none"> - Kết nối, tích hợp với Cơ sở dữ liệu BHXH - Đơn giản hóa mẫu thỏa thuận để phù hợp với việc nộp trên môi trường điện tử □ Lập danh sách thỏa thuận có chữ ký của người lao động và người sử dụng lao động, công đoàn (nếu có), tránh việc mỗi người lao động 	<p>Thực hiện liên thông điện tử giữa các cơ quan để người sử dụng lao động chỉ cần nộp một bộ hồ sơ để thực hiện các TTHC này. Việc liên thông giữa các cơ quan, các bước được thực hiện trên môi trường điện tử.</p>	<p>Đánh giá việc tích hợp với hệ thống một cửa điện tử để liên thông □ Cần thời gian để hoàn thiện, tích hợp, trong khi việc hỗ trợ do dịch Covid-19 cần thực hiện nhanh, thời gian ngắn. Do đó, thực hiện liên thông trên</p>	<p>Cổng Dịch vụ công Quốc gia đã có hệ thống quản lý tài khoản, đủ khả năng để thực hiện liên thông điện tử, sự tham gia xử lý của hơn 700 cơ quan cấp huyện, 700 chi nhánh</p>

		phải lập một bản thỏa thuận riêng. - Có thể chia sẻ dữ liệu với ngành Thuế để đơn giản hóa hồ sơ báo cáo tài chính.		hệ thống Công Dịch vụ công Quốc gia.	Ngân hàng chính sách trên hệ thống của Công.
02	UBND cấp huyện thẩm định, trình UBND cấp tỉnh		- Cho phép các cơ quan Thuế, Tài chính tham gia thẩm định hồ sơ điện tử. - Cho phép liên thông điện tử với UBND cấp tỉnh		
03	UBND cấp tỉnh thẩm định, ra quyết định hỗ trợ		Cho phép liên thông điện tử với Ngân hàng chính sách xã hội		
<p>Thủ tục số n.....</p> <p><i>Ví dụ: Cho vay vốn để trả lương ngừng việc cho người lao động do dịch Covid-19</i></p>					
01	Người sử dụng lao động nộp hồ sơ cho		Liên thông điện tử giữa BHXH,		

	Ngân hàng Chính sách xã hội		UBND các cấp, Ngân hàng chính sách để người dân không phải đi lại, nộp hồ sơ nhiều lần		
02	Thẩm định hồ sơ, cho vay vốn	Thẩm định hồ sơ điện tử			

Trên cơ sở kết quả đánh giá nêu trên, cơ quan chủ trì rà soát, đánh giá tiến hành hoàn thiện quy trình điện tử sau khi tái cấu trúc quy trình.

Ví dụ: Quy trình hỗ trợ người lao động vay vốn để trả lương ngừng việc cho người lao động do dịch Covid-19



3. Tính toán chi phí tiết kiệm

Trên cơ sở phương án tái cấu trúc quy trình, thực hiện tính toán chi phí tiết kiệm đối với các nội dung đã được cắt giảm, đơn giản hóa theo hướng dẫn tại Điều 18 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP và Thông tư số 02/2017/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ.

Một số ví dụ cụ thể của một số bộ, cơ quan đã thực hiện:

Ví dụ 1. Tính chi phí tiết kiệm cho xã hội khi thực hiện nộp tiền xử lý vi phạm hành chính lĩnh vực giao thông đường bộ trực tuyến – tính tại thời điểm năm 2020.

Nếu tính ở mức tối thiểu nhất, người bị xử phạt để thực hiện các công đoạn từ nhận quyết định xử phạt, đi nộp phạt đến nhận giấy tờ, phương tiện mất khoảng 1,5 ngày thì với khoảng 4 triệu trường hợp vi phạm lập biên bản lĩnh vực đường bộ trong 1 năm (theo báo cáo thực hiện Nghị định số 46/2016/NĐ-CP), khi áp dụng hình thức trực tuyến tương ứng sẽ tiết kiệm ít nhất khoảng hơn 1.300 tỷ đồng/năm (= 1,5 ngày x 220.000 đồng/ngày x 4 triệu trường hợp – tính theo GDP bình quân đầu người) cho xã hội.

Ví dụ 2. Đổi giấy phép lái xe do ngành giao thông vận tải cấp (Dịch vụ công trực tuyến một phần) – tính tại thời điểm năm 2020.

Theo báo cáo của Tổng cục Đường bộ, Bộ Giao thông vận tải, năm 2018, số lượng hồ sơ thực hiện đổi giấy phép lái xe toàn quốc là 965.503 hồ sơ.

- Lợi ích:

+ Cho phép cá nhân thực hiện đổi giấy phép lái xe không phụ thuộc vào địa giới hành chính, có nghĩa công dân sinh sống, làm việc, học tập tại địa phương A được phép đổi giấy phép lái xe do địa phương B cấp.

+ Giảm thời gian đi lại nộp hồ sơ, chụp ảnh, nhận kết quả.

+ Giảm chi phí chuẩn bị một số hồ sơ, giấy tờ.

- Chi phí tiết kiệm

+ Tiết kiệm chi phí do cho phép thực hiện DVCTT không phụ thuộc vào địa giới hành chính (cho phép cá nhân đổi giấy phép lái xe tại địa phương không phải là nơi cấp giấy phép lái xe lần đầu)

*Theo báo cáo điều tra di cư nội địa quốc gia năm 2015 của Tổng cục Thống kê, tỷ lệ người di cư trong nhóm tuổi từ 15 – 59 là 17,3%. Theo đó, ước tính số lượng cá nhân có nhu cầu đổi giấy phép lái xe trong trường hợp này khoảng 167.032 trường hợp (= 965.503 * 17,3%).*

Các cá nhân này sẽ tiết kiệm được chi phí đi lại về địa phương nơi cấp giấy phép lái xe để nộp hồ sơ, chụp ảnh, nhận kết quả. Nếu nộp trực tiếp, số lần đi lại nộp hồ sơ, chụp ảnh, nhận kết quả khoảng 8 lần (cả đi và về), với thời gian tối thiểu nếu tính gần mất khoảng 1 ngày cho mỗi lần nộp hồ sơ, chụp ảnh, nhận kết quả. Như vậy, nếu tính mức chi phí xăng xe, đi lại mỗi lần tối thiểu 100.000 đồng và thu nhập bình quân đầu người trên 01 ngày làm việc khoảng 221.000 đồng (theo số liệu thu

nhập bình quân đầu người của Việt Nam năm 2018) thì số tiền tiết kiệm được tối thiểu sẽ là:

$$167.032 * 8 * 100.000 \text{ đồng} + 167.032 * 3 * 221.000 \text{ đồng} = 244.367.816.000 \text{ đồng}$$

+ Giảm chi phí chuẩn bị hồ sơ, giấy tờ, đi lại cho tất cả các đối tượng

Qua rà soát, tái cấu trúc quy trình, DVC này khi đưa lên Cổng đã đáp ứng DVCTT một phần. So với thực hiện trực tiếp, thực hiện DVCTT một phần số lần đi lại để thực hiện thủ tục giảm từ 4 lần xuống còn 2 lần (giảm được 2 lần đi lại, tương ứng tối thiểu giảm được 1 ngày đi lại); giảm thời gian chờ đợi nộp hồ sơ, chụp ảnh, nhận kết quả khoảng 1 ngày làm việc; đồng thời cũng giảm việc phải photo một số giấy tờ như giấy phép, chứng minh thư, ... Như vậy, nếu tính theo thu nhập bình quân đầu người của Việt Nam năm 2018, số tiền tiết kiệm được là:

$$965.503 * (2 * 221.000 \text{ đồng} + 2 * 30.000 \text{ đồng} + 2 * 1.000 \text{ đồng}) = 486.613.512.000 \text{ đồng}$$

+ Tổng chi phí tối thiểu tiết kiệm được là:

$$244.367.816.000 \text{ đồng} + 486.613.512.000 \text{ đồng} = 730.981.328.000 \text{ đồng/năm.}$$

Lưu ý: Các ví dụ được sử dụng tại tiêu mục 1, 2, 3, mục 1, Phần B là các ví dụ lịch sử, chỉ dùng để minh họa phương pháp, không dùng làm thông tin nghiệp vụ hiện hành.

4. Xây dựng hoặc hoàn thiện hệ thống, tích hợp, kiểm thử, cung cấp dịch vụ công trực tuyến

Bộ, ngành, địa phương xây dựng hoặc hoàn thiện, tích hợp, cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Việc kiểm thử dịch vụ công trực tuyến tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia thực hiện theo quy định tại Điều 20 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Văn phòng Chính phủ.

5. Đánh giá cải thiện chất lượng dịch vụ công trực tuyến

Việc đánh giá cải thiện chất lượng cung cấp dịch vụ công là quá trình thường xuyên, liên tục trên cơ sở kết quả tự đánh giá của cơ quan nhà nước, đơn vị cung cấp dịch vụ hoặc phản ánh, kiến nghị của đối tượng thực hiện dịch vụ để đáp ứng yêu cầu về chất lượng dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định tại Điều 29 Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ./.