

BÁO CÁO CHUYÊN ĐỀ
**Về cải cách thủ tục hành chính trong Chương trình tổng thể CCHC nhà nước
giai đoạn 2011 - 2020, định hướng giai đoạn 2021 - 2030**

**I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH TỔNG THỂ GIAI ĐOẠN
2011 - 2020**

1. Đánh giá chung:

Công tác cải cách hành chính trên địa bàn ngày càng được quan tâm và đi vào nề nếp, chất lượng và hiệu quả công việc ngày một rõ nét hơn, góp phần vào sự phát triển kinh tế - xã hội trên địa bàn; việc Ứng dụng công nghệ thông tin vào thực hiện công vụ, công khai và tổ chức giải quyết các thủ tục hành chính đang ngày một tốt hơn; số thủ tục hành chính trễ hẹn ngày càng giảm, rút ngắn thời gian nhận và trả hồ sơ, giảm chi phí và phiền hà cho công dân và tổ chức.

Chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức ngày càng nâng cao; hầu hết cán bộ, công chức đều có bằng Đại học, tác phong, lề lối làm việc của cán bộ, công chức có những bước chuyển biến nhất định thể hiện ở thái độ phục vụ tổ chức, cá nhân tốt hơn.

2. Kết quả đạt được

2.1. Cải cách thủ tục hành chính trên các lĩnh vực quản lý nhà nước theo quy định của Chính phủ, các bộ, ngành.

Ủy ban nhân dân xã đã ban hành Quyết định: Quy định chức năng, nhiệm vụ của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả theo cơ chế một cửa thuộc UBND xã; niêm yết công khai thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận, giải quyết và giao trả kết quả theo cơ chế một cửa tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân xã; Quy chế tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại UBND xã; kiện toàn tổ chức Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tại phòng tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân xã; Nội quy làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân xã.

2.2. Về kiểm soát thủ tục hành chính

a) Kiểm soát việc ban hành mới các TTHC thuộc thẩm quyền của đơn vị

Thường xuyên tổ chức rà soát, đánh giá và thực hiện các quy định về đơn giản hóa TTHC.

b) Về rà soát, đánh giá và thực hiện các quy định về đơn giản hóa TTCH

Thực hiện quyết định hàng năm của UBND huyện ban hành kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC theo quy định tại Nghị định 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010, UBND xã thường xuyên tổ chức thực hiện các hoạt động về rà soát, đơn giản hóa các thủ tục hành chính, kiểm soát chặt chẽ việc ban hành.

Việc công bố, cập nhật TTHC: đã thực hiện công tác công bố TTHC theo đúng quy định.

Kết quả thực hiện tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị: kết quả không có trường hợp nào kiến nghị.

c) Về công khai TTHC

Công khai minh bạch các thủ tục hành chính trên tất cả các lĩnh vực tại trụ sở cơ quan, bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế 1 cửa; niêm yết đầy đủ TTHC tại bảng theo dõi của xã để tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị khi có nhu cầu.

2.3. Công khai thủ tục hành chính theo quy định của Chính phủ.

- Thực hiện công bố TTHC theo quy định tại thông 05/2014/TT-BTP của Bộ Tư Pháp hướng dẫn, niêm yết TTHC và báo cáo về tình hình, kết quả thực hiện KSTTHC đúng theo hướng dẫn của Thông tư 05/2014.

- Thực hiện công bố đầy đủ, chính xác, kịp thời và đúng thẩm quyền ban hành đối với Quyết định công bố TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp chính quyền trên địa bàn xã.

- Kết quả thống kê, công bố, cập nhật bổ sung, thay thế TTHC tại Ủy ban nhân dân xã gồm:

+ 24 lĩnh vực gồm danh mục 123 thủ tục hành chính được thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn.

2.4. Việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

2.5. Tình hình, kết quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4.

2.6. Tổ chức giải quyết thủ tục hành chính theo mô hình “4 tại chỗ”

2.7. Về triển khai tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

2.8. Sáng kiến, giải pháp cải cách thủ tục hành chính.

3. Đánh giá từng chỉ tiêu theo Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08 tháng 11 năm 2011 của Chính phủ:

3.1. Đánh giá chung:

Ủy ban nhân dân xã đã quán triệt, triển khai thực hiện nghiêm túc Nghị quyết số 30c/NQ-Cp ngày 08 tháng 11 năm 2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 – 2020; Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 13 tháng 6 năm 2013 của Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính Nhà nước giai đoạn 2011 – 2020; Chỉ thị số 07/CT-TTg ngày 22 tháng 05 năm 2013 của Thủ tướng Chính phủ về việc đẩy mạnh thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 – 2020;

Xây dựng và ban hành Chương trình hành động thực hiện Nghị quyết số 02-NQ/TU ngày 20/7/2016 của Tỉnh ủy về đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của bộ máy nhà nước trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế, giai đoạn 2016-2020.

Thường xuyên tổ chức sơ, tổng kết, (hàng năm, giai đoạn) về công tác cải cách hành chính nhằm tăng cường hiệu quả công tác lãnh đạo, chỉ đạo và kiểm tra, giám sát công tác CCHC.

Căn cứ Nghị quyết số 02-NQ/TU ngày 20 tháng 7 năm 2016 của Tỉnh Ủy Thừa Thiên Huế về đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của bộ máy nhà nước trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế giai đoạn 2016 – 2020; Căn cứ Quyết định số 1275/QĐ-UBND ngày 20 tháng 7 năm 2016 của Ủy ban nhân dân huyện về việc ban hành Kế hoạch Cải cách hành chính giai đoạn 2016-2020; Quyết định số 1885/QĐ-UBND ngày 14 tháng 12 năm 2017 của Ủy ban nhân dân huyện A Lưới về việc Ban hành Kế hoạch cải cách hành chính năm 2018;

Đã ban hành đầy đủ các văn bản thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND xã gồm: Quyết định củng cố, kiện toàn Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; Nội quy làm việc của Bộ phận TN&TKQ và các văn bản khác liên quan.

Ủy ban nhân dân xã đã Ban hành Quyết định số 29/QĐ-UBND ngày 15 tháng 3 năm 2018 Ban hành Quy chế văn hóa công sở tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Chất lượng, trình độ chuyên môn nghiệp vụ cán bộ công chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ đạt chuẩn, 100% có bằng đại học, có trách nhiệm với công việc, tinh thần thái độ phục vụ nhân dân tận tình, trách nhiệm, kịp thời giải quyết công việc của công dân, không gây phiền hà, sách nhiễu.

Cơ sở vật chất của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tương đối đảm bảo, đầy đủ các trang thiết bị phục vụ công việc như: Diện tích phòng làm việc rộng 25m², ghế ngồi cho công dân, tủ đựng hồ sơ, máy vi tính, bàn ghế làm việc.

Thực hiện tốt các quy định về cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ như: 100% có bảng tên công chức trên bàn làm việc, đeo thẻ và mặc đồng phục truyền thông vào các ngày làm việc (thứ 2 và thứ 6).

Thực hiện Thông tư số 05/2014/TT-BTP ngày 07 tháng 02 năm 2014 của Bộ Tư pháp về hướng dẫn công bố, niêm yết TTHC và báo cáo về tình hình, kết thực hiện kiểm soát TTHC. Niêm yết công khai tại Bộ phận TN&TKQ bao gồm: Thủ tục hành chính theo Quyết định số 1015/QĐ- UBND ngày 11 tháng 5 năm 2017 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về việc ban hành danh mục TTHC được tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND các xã, phường, thị trấn. Gồm 153 TTHC, trong đó 134 TTHC được thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả theo cơ chế một cửa; 19 TTHC được thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả theo cơ chế một cửa liên thông; Thông tư số [226/2016/TT-BTC](#) ngày 11/11/2016 của Bộ Tài chính về việc quy định mức thu, chế độ thu, nộp, quản lý và sử dụng phí chứng thực; Quyết định số 26/2017/QĐ-UBND ngày 05/5/2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc quy định mức thu, nộp lệ phí hộ tịch trên địa bàn tỉnh Thừa thiên Huế.

UBND xã có bố trí Hòm thư góp ý thuận tiện cho tổ chức, cá nhân có thư góp ý cho Bộ phận TN&TKQ. Trong năm 2011 đến nay UBND xã chưa nhận bất kỳ đơn thư khiếu nại, tố cáo, thư góp ý của tổ chức, cá nhân.

Triển khai thực hiện tốt Chỉ thị số 13/CT-UBND ngày 22/11/2016 về việc đẩy mạnh cải cách hành chính, gắn với việc ứng dụng công nghệ thông tin và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của bộ máy nhà nước trên địa bàn huyện A Lưới. Đồng thời quán triệt thực hiện tốt Chỉ thị số 26/CT-TTg ngày 05/9/2016 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường kỷ luật, kỷ cương trong các cơ quan hành chính nhà nước các cấp; Chỉ thị số 32/CT-UBND ngày 22/11/2016 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế; Chỉ thị số 01/CTUBND ngày 10/01/2017 về việc tăng cường kỷ cương, kỷ luật hành chính trên địa bàn huyện A Lưới.

Thực hiện Quyết định số 24/2017/QĐ-UBND ngày 04 tháng 5 năm 2017 của UBND tỉnh Ban hành quy định chính sách hỗ trợ cho cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại trung tâm hành chính công tỉnh, cấp huyện và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

Ủy ban nhân dân xã bố trí 04 công chức chuyên môn làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả; thực hiện đầy đủ các chính sách hỗ trợ cho cán bộ, công chức như: Chi hỗ trợ hàng tháng với số tiền 300.000 đồng/người/tháng và hỗ trợ may trang phục 02 bộ trang phục/năm, với số tiền 1.500.000 đồng/người/tháng.

Chuẩn bị triển khai áp dụng hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Thừa thiên Huế theo Kế hoạch số 64/KH-UBND ngày 27 tháng 3 năm 2018.

3.2. Đánh giá Giai đoạn 1 (2011 - 2015):

a) Đánh giá chung

Thực hiện Quyết định 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ về Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương, UBND xã tiếp tục chỉ đạo cán bộ chuyên môn thường xuyên rà soát các TTHC, đặc biệt là những TTHC có liên quan đến nhu cầu giải quyết công việc, giải quyết của nhân dân và hoạt động của các tổ chức trên địa bàn xã nhằm phát hiện những thủ tục chồng chéo, rườm rà để sửa đổi và kiến nghị cấp có thẩm quyền bãi bỏ, sửa đổi cho phù hợp.

- Tình hình thực hiện cơ chế 1 cửa của đơn vị:

Thực hiện nhiệm vụ phát triển kinh tế, xã hội và kế hoạch công tác UBND xã giai đoạn 2011-2015. Hằng năm UBND xã đã quán triệt, phân công giao nhiệm vụ cụ thể từng bộ phận, từng lĩnh vực công tác chuyên môn nhằm thực hiện có hiệu quả công việc trong các năm. UBND xã đã rà soát lại các văn bản ban hành trước đó và ban hành văn bản mới liên quan đến CCHC: Trong giai đoạn 2011-2015 đã ban hành các văn bản liên quan đến CCHC: Nội quy làm việc cơ quan; Quy chế làm việc của UBND xã; Chương trình lịch công tác hằng năm của UBND xã; Quyết định, bảng phân công nhiệm vụ cán bộ, công chức khối UBND xã...

- Việc trang bị cơ sở vật chất, bố trí cán bộ, kinh phí phục vụ thực hiện cơ chế một cửa:

Cơ bản trang thiết bị cơ sở vật chất tương đối đầy đủ, phòng làm việc cán bộ, công chức được sắp xếp bố trí, không có tình trạng thiếu phòng. Công tác bố trí cán bộ được sắp xếp đảm bảo, theo lĩnh vực, bộ phận đúng theo quy định.

Tuy nhiên phòng làm việc và một số các trang thiết bị khác còn thiếu không đáp ứng yêu cầu công việc chung, đặc biệt là chất lượng giải quyết công việc hàng ngày. Kinh phí thực hiện cơ chế một cửa còn hạn hẹp, chưa được phân bổ riêng cho công tác CCHC, kinh phí chủ yếu trích từ kinh phí chung của chương UBND xã không đáp ứng nhu cầu công việc.

- Việc thực hiện niêm yết công khai, cập nhật sổ sách theo dõi bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Các thủ tục hành chính giải quyết tại bộ phận một cửa được niêm yết công khai. Sổ sách theo dõi giải quyết văn bản đến, văn bản đi, chuyển giao văn bản...đầy đủ đảm bảo trong quá trình theo dõi, quản lý giải quyết văn bản hàng ngày tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

- Chất lượng trình độ chuyên môn nghiệp vụ, tinh thần thái độ phục vụ nhân dân, ý thức kỷ luật của đội ngũ cán bộ, công chức thông qua cơ chế 1 cửa:

Chất lượng trình độ chuyên môn đội ngũ cán bộ, công chức từ trung cấp trở lên. Đội ngũ cán bộ, công chức có trách nhiệm với công việc, tinh thần thái độ

phục vụ nhân dân tận tình, trách nhiệm, kịp thời giải quyết công việc của công dân, không gây phiền hà, sách nhiễu. Thông qua Quy chế đánh giá, khen thưởng kỷ luật đối với cán bộ công chức. Vì vậy, đã nêu cao tinh thần trách nhiệm góp phần nâng cao chất lượng cán bộ, công chức và chất lượng giải quyết công việc.

- Rà soát xây dựng quy chế phối hợp giữa cơ quan các ban ngành trong giải quyết công việc liên quan:

Ngày từ đầu giai đoạn 2011-2015 UBND xã rà soát lại các văn bản quy chế hoạt động và đã ban hành quy chế hoạt động, quy chế phối hợp trong giải quyết công việc giữa UBND với Đảng ủy, HĐND và các ngành, đoàn thể để phù hợp với nhiệm vụ mới hiện nay.

- Những tồn tại vướng mắc trong quá trình thực hiện cơ chế một cửa và đề xuất khắc phục:

Công tác lãnh, chỉ đạo chưa quan tâm đúng mức trong việc lãnh chỉ đạo đối với công tác cải cách hành chính. Việc xây dựng kế hoạch để triển khai chưa cụ thể, thiếu sự phối hợp chặt chẽ và đồng bộ giữa các ngành.

Công tác tham mưu và phối hợp chỉ đạo chưa kịp thời. Việc lập kế hoạch để triển khai thủ tục hành chính còn chậm, sự phối hợp giữa các ngành liên quan để giải quyết thủ tục hành chính đối với công dân, tổ chức chưa tốt.

Một số đội ngũ cán bộ làm cải cách hành chính chưa chuyên sâu, thiếu trách nhiệm làm ảnh hưởng đến công việc, gây phiền hà cho nhân dân.

Đề xuất khắc phục:

Các cấp, các ngành quan tâm thường xuyên đến công tác CCHC, kịp thời lãnh, chỉ đạo, động viên cán bộ, công chức thực hiện tốt làm công tác CCHC.

Quan tâm đầu tư cơ sở, trang thiết bị phục vụ công việc, đặc biệt là bộ phận TN&TKQ.

Thường xuyên tập huấn về chuyên môn cho cán bộ, công chức, đặc biệt là cách sử dụng phần mềm (xử lý công văn đến - đi) tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Có nguồn kinh phí phụ cấp, bồi dưỡng cán bộ, công chức trực tiếp giải quyết công việc tại bộ phận TN&TKQ.

3.3. Đánh giá Giai đoạn 2 (2016 - 2020):

a) Đánh giá chung

Thực hiện Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết Thủ tục hành chính, UBND xã tiếp tục chỉ đạo cán bộ chuyên môn thường xuyên rà soát các TTHC, đặc biệt là những TTHC có liên quan đến nhu cầu giải quyết công việc, giải quyết của nhân dân và hoạt động của các tổ chức trên địa bàn xã nhằm phát hiện những thủ tục chồng chéo, rườm rà để sửa đổi và kiến nghị cấp có thẩm quyền bãi bỏ, sửa đổi cho phù hợp.

c) Đến năm 2020, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức có số lượng, cơ cấu hợp lý, đủ trình độ và năng lực thi hành công vụ, phục vụ nhân dân và phục vụ sự

ng nghiệp phát triển của đất nước; 100% các cơ quan hành chính nhà nước có cơ cấu cán bộ, công chức theo vị trí việc làm;

đ) Sự hài lòng của cá nhân đối với dịch vụ do đơn vị sự nghiệp công cung cấp trên các lĩnh vực giáo dục, y tế đạt mức trên 80% vào năm 2020; sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước đạt mức trên 80% vào năm 2020;

4. Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân

II. ĐỀ XUẤT NHIỆM VỤ CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH GIAI ĐOẠN 2021 – 2030

Để phát huy những kết quả đạt được, khắc phục những tồn tại, hạn chế trong việc triển khai thực hiện công tác cải cách hành chính trong những năm tiếp theo. UBND xã tập trung thực một số nội dung trọng tâm sau:

1. Triển khai thực hiện tốt Nghị quyết 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ về chương trình tổng thể cải cách hành chính giai đoạn 2011-2020.

2. Tiếp tục triển khai tốt việc giải quyết thủ tục hành chính theo mô hình “một cửa, một cửa liên thông” ở xã. Nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

3. Thực hiện tốt việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 theo Kế hoạch của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế trong thời gian tới.

4. Tiếp tục duy trì triển khai và thực hiện tốt cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm theo Nghị định 130/2005/NĐ-CP và Nghị định 43/2006/NĐ-CP.

5. Tiếp tục đẩy mạnh công tác tuyên truyền, nâng cao ý thức trách nhiệm, trình độ năng lực chuyên môn thái độ ứng xử cho đội ngũ cán bộ, công chức.

Trên đây báo cáo Chuyên Đề Về cải cách thủ tục hành chính trong Chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2011 - 2020, định hướng giai đoạn 2021 - 2030 tại xã Quảng Nhâm./.

Nơi nhận:

- UBND huyện A Lưới;
- TV Đảng ủy, TT HĐND xã;
- CT, PCT-UBND xã;
- Các Ban, ngành, đoàn thể;
- Lưu VP, VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

PHỤ LỤC 3

Đánh giá mức độ thực hiện các mục tiêu cải cách hành chính nhà nước của các ngành, địa phương

STT	Các mục tiêu cải cách	Đánh giá kết quả đạt được (Đạt/Không đạt)
1.	Thủ tục hành chính liên quan đến cá nhân, tổ chức được cải cách cơ bản theo hướng gọn nhẹ, đơn giản; mỗi năm đều có tỷ lệ giảm chi phí mà cá nhân, tổ chức phải bỏ ra khi giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan hành chính nhà nước	
2.	Thủ tục hành chính được cải cách cơ bản, mức độ hài lòng của nhân dân và doanh nghiệp về thủ tục hành chính đạt mức trên 80% vào năm 2020	
3.	Sắp xếp, tổ chức lại các cơ quan, đơn vị để không còn sự chồng chéo, bỏ trống hoặc trùng lặp về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn	
4.	Chuyển giao những công việc mà cơ quan hành chính nhà nước không nên làm hoặc làm hiệu quả thấp cho xã hội, các tổ chức xã hội, tổ chức phi chính phủ đảm nhận	
5.	Sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đạt mức trên 80% vào năm 2020	
6.	Sự hài lòng của cá nhân đối với dịch vụ do đơn vị sự nghiệp công cung cấp trong các lĩnh vực giáo dục, y tế đạt mức trên 80% vào năm 2020	
7.	Đội ngũ công chức, viên chức có số lượng, cơ cấu hợp lý, đủ trình độ và năng lực thi hành công vụ, phục vụ nhân dân và phục vụ sự nghiệp phát triển của đất nước; 100% các cơ quan, đơn vị có cơ cấu công chức theo vị trí việc làm	
8.	Đến năm 2020: 90% các văn bản, tài liệu chính thức trao đổi giữa các cơ quan hành chính nhà nước được thực hiện dưới dạng điện tử; cán bộ, công chức, viên chức thường xuyên sử dụng hệ thống thư điện tử trong công việc; bảo đảm dữ liệu điện tử phục vụ hầu hết các hoạt động trong các cơ quan; hầu hết các giao dịch của các cơ quan hành chính nhà nước được thực hiện trên môi trường điện tử, mọi lúc, mọi nơi, dựa trên các ứng dụng truyền thông đa phương tiện; hầu hết các dịch vụ công được cung cấp trực tuyến trên Mạng thông tin điện tử hành chính ở mức độ 3 và 4, đáp ứng nhu cầu thực tế, phục vụ người dân và doanh nghiệp mọi lúc, mọi nơi, dựa trên nhiều phương tiện khác nhau	
9.	Các trang tin, cổng thông tin điện tử hoàn thành việc kết nối với Cổng Thông tin điện tử Chính phủ, hình thành đầy đủ Mạng thông tin điện tử hành chính trên Internet	

STT	Các mục tiêu cải cách	Đánh giá kết quả đạt được (Đạt/Không đạt)
10.	20% số lượng người dân và doanh nghiệp tham gia hệ thống thông tin Chính quyền điện tử được xác thực định danh điện tử thông suốt và hợp nhất trên tất cả các hệ thống thông tin của các cơ quan	
11.	Tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến trên tổng số hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính của từng bộ, ngành đạt từ 20% trở lên; tích hợp 30% các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 của các bộ, ngành, địa phương với Cổng Dịch vụ công quốc gia; 100% hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện thông qua Hệ thống thông tin một cửa điện tử	
12.	Tối thiểu 30% dịch vụ công trực tuyến thực hiện ở mức độ 4; 50% Cổng Dịch vụ công cấp tỉnh cung cấp giao diện cho các thiết bị di động; 100% dịch vụ công được hỗ trợ giải đáp thắc mắc cho người dân, doanh nghiệp; 50% cơ quan nhà nước công khai mức độ hài lòng của người dân khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến; 100% Cổng Thông tin điện tử công khai thông tin đầy đủ theo quy định tại Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13 tháng 6 năm 2011 của Chính phủ; 20% dịch vụ công trực tuyến sử dụng chữ ký số trên nền tảng di động để thực hiện thủ tục hành chính; 50% dịch vụ công trực tuyến xử lý bằng hồ sơ điện tử; 20% thông tin của người dân được tự động nhập vào biểu mẫu trực tuyến; 50% dịch vụ công trực tuyến sử dụng dữ liệu từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về Đăng ký doanh nghiệp.	
13.	100% phần mềm quản lý văn bản và điều hành của các bộ, ngành được kết nối, liên thông qua Trục liên thông văn bản quốc gia phục vụ gửi, nhận văn bản điện tử; 90% văn bản trao đổi giữa các cơ quan nhà nước (trừ văn bản mật theo quy định của pháp luật) dưới dạng điện tử; tối thiểu 80% hồ sơ công việc tại cấp bộ, cấp tỉnh, 60% hồ sơ công việc tại cấp huyện và 30% hồ sơ công việc tại cấp xã được xử lý trên môi trường mạng (không bao gồm hồ sơ xử lý công việc có nội dung mật).	
14.	Tối thiểu 30% báo cáo định kỳ (không bao gồm nội dung mật) được gửi, nhận qua Hệ thống thông tin báo cáo quốc gia.	
15.	Rút ngắn từ 30% - 50% thời gian họp, giảm tối đa việc sử dụng tài liệu giấy thông qua Hệ thống thông tin phục vụ họp và xử lý công việc, văn phòng điện tử.	
16.	100% cơ quan kết nối vào Mạng truyền số liệu chuyên dùng của các cơ quan Đảng, Nhà nước.	