

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH NGHỆ AN**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 1004/UBND-KSTT

Nghệ An, ngày 18 tháng 02 năm 2022

V/v cung cấp, thực hiện thủ tục  
hành chính trong bối cảnh  
dịch bệnh Covid-19

Kính gửi:

- Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các ban, ngành cấp tỉnh;
- Chủ tịch UBND các huyện, thành phố, thị xã,  
tỉnh Nghệ An.

Thực hiện Công văn số 840/VPCP-KSTT ngày 09/02/2022 của Văn phòng Chính phủ về kết quả khảo sát thực trạng thực hiện thủ tục hành chính trong bối cảnh dịch bệnh Covid-19, Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các ban, ngành cấp tỉnh, Chủ tịch UBND các huyện, thành phố, thị xã thực hiện tốt một số nội dung sau:

1. Các Sở, ban, ngành cấp tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố, thị xã

Tập trung đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính (TTHC), rà soát, đề xuất cắt giảm, đơn giản hóa quy định liên quan đến hoạt động kinh doanh, đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử bảo đảm hoàn thành chỉ tiêu đã được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao. Đồng thời, nghiên cứu, tiếp thu các khuyến nghị được tổng hợp tại Báo cáo về thực trạng cung cấp, thực hiện TTHC trong bối cảnh đại dịch Covid-19 của Ban Nghiên cứu Phát triển kinh tế tư nhân - Hội đồng tư vấn cải cách hành chính của Thủ tướng Chính phủ (bản chụp gửi kèm theo) để nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến, hỗ trợ thiết thực cho người dân, doanh nghiệp trong bối cảnh dịch bệnh Covid-19.

2. Sở Lao động - Thương binh và Xã hội

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan rà soát, đánh giá thực tiễn, làm rõ những hạn chế về quy định và thực thi liên quan đến việc giải quyết TTHC hỗ trợ người lao động, người sử dụng lao động trong bối cảnh dịch bệnh Covid-19 để triển khai có hiệu quả các chủ trương, chính sách hỗ trợ, góp phần đẩy mạnh an sinh, mang lại động lực cho nỗ lực phục hồi, phát triển của doanh nghiệp.

3. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan đẩy mạnh kết nối, chia sẻ dữ liệu, hình thành các dữ liệu dùng chung, cung cấp dịch vụ công trực tuyến





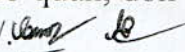
giữa Công Dịch vụ công quốc gia, Công Dịch vụ công của các bộ, ngành với Công dịch vụ công và Hệ thống thông tin Một cửa điện tử tinh theo hướng lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm trên cơ sở tái cấu trúc các quy trình thủ tục, tạo thuận lợi cho người dùng và rà soát tổng thể quy định pháp lý liên quan để chuyển đổi hình thức thực hiện từ trực tiếp sang trực tuyến;

b) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan đẩy mạnh giám sát việc thực hiện cải cách TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến gắn với các chỉ tiêu cải cách cụ thể, tăng cường trách nhiệm giải trình của các cơ quan liên quan để đánh giá thực chất hiệu quả hoạt động của các Sở, ban, ngành, địa phương; nâng cao hiệu quả sử dụng Hệ thống tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Công Dịch vụ công Quốc gia.


#### 4. Sở Nội vụ

Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh và các cơ quan liên quan tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh khen thưởng, kỷ luật các tổ chức, cá nhân có thành tích xuất sắc hoặc có vi phạm để tạo động lực, bảo đảm tính nghiêm túc, hiệu quả trong công tác cải cách TTHC, tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp.

*(Gửi kèm theo Công văn số 840/VPCP-KSTT ngày 09/02/2022 của Văn phòng Chính phủ, Báo cáo số 03/Ban IV ngày 20/01/2022 của Ban Nghiên cứu Phát triển kinh tế tư nhân - Hội đồng tư vấn cải cách hành chính của Thủ tướng Chính phủ và các tài liệu có liên quan)*

Yêu cầu các cơ quan, đơn vị và tổ chức, cá nhân có liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện. / 

#### **Nơi nhận:**

- Như trên;
- VP Chính phủ; Bộ Nội vụ;
- TT Tỉnh ủy; TT HĐND tỉnh;
- Chủ tịch UBND tỉnh;
- Các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Chánh VP UBND tỉnh;
- Các Phó CVP UBND tỉnh;
- MTTQ Việt Nam tỉnh;
- Cổng Thông tin điện tử tỉnh;
- UBND xã, phường, thị trấn;
- Lưu: VT, KSTT (Nam). 

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**



**Lê Ngọc Hoa**



Số: 840/VPCP-KSTT

V/v kết quả khảo sát thực trạng thực hiện  
TTHC trong bối cảnh dịch bệnh Covid-19

Hà Nội, ngày 09 tháng 02 năm 2022

Kính gửi:

- Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ;
- Chủ tịch UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

Xét Báo cáo số 03/Ban IV ngày 20 tháng 01 năm 2022 của Ban Nghiên cứu Phát triển kinh tế tư nhân, Hội đồng tư vấn cải cách thủ tục hành chính của Thủ tướng Chính phủ về thực trạng cung cấp, thực hiện thủ tục hành chính (TTHC) trong bối cảnh đại dịch Covid-19, Thủ tướng Chính phủ Phạm Minh Chính có ý kiến chỉ đạo như sau:

1. Các đồng chí Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chỉ đạo các cơ quan, đơn vị trực thuộc:

a) Tập trung đẩy mạnh cải cách TTHC, cắt giảm, đơn giản hóa quy định liên quan đến hoạt động kinh doanh, đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử, bảo đảm hoàn thành chỉ tiêu đã được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao. Đồng thời, nghiên cứu, tiếp thu các khuyến nghị được tổng hợp tại Báo cáo (bản chụp kèm theo) để nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến, hỗ trợ thiết thực cho người dân, doanh nghiệp trong bối cảnh dịch bệnh Covid-19.

b) Đẩy mạnh kết nối, chia sẻ dữ liệu, hình thành các dữ liệu dùng chung, cung cấp dịch vụ công trực tuyến giữa Công Dịch vụ công quốc gia, Công Dịch vụ công của các bộ, ngành với Hệ thống phần mềm một cửa của các địa phương theo hướng lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm trên cơ sở tái cấu trúc các quy trình thủ tục, tạo thuận lợi cho người dùng và rà soát tổng thể quy định pháp lý liên quan để chuyển đổi hình thức thực hiện từ trực tiếp sang trực tuyến.

2. Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội tiếp tục chủ trì, phối hợp với các bộ, cơ quan liên quan rà soát, đánh giá thực tiễn, làm rõ những hạn chế về quy định và thực thi liên quan đến việc giải quyết TTHC hỗ trợ người lao động, người sử dụng lao động trong bối cảnh dịch bệnh Covid-19, để triển khai có hiệu quả các chủ trương, chính sách hỗ trợ, góp phần đẩy mạnh an sinh, mang lại động lực cho nỗ lực phục hồi, phát triển của doanh nghiệp.

3. Văn phòng Chính phủ chủ trì, phối hợp với các bộ, ngành, địa phương đẩy mạnh giám sát việc thực hiện cải cách TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến gắn với các chỉ tiêu cải cách cụ thể, tăng cường trách nhiệm giải trình của các cơ quan liên quan để đánh giá thực chất hiệu quả hoạt động của các bộ, ngành, địa phương; nâng cấp, hoàn thiện Hệ thống tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

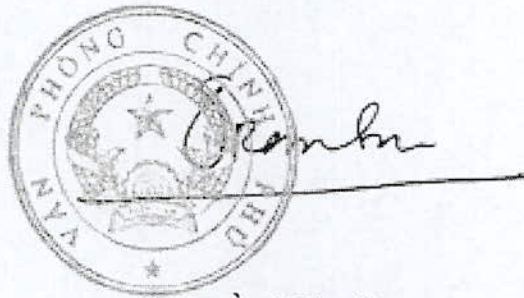
4. Bộ Nội vụ phối hợp với Văn phòng Chính phủ và các bộ, cơ quan liên quan nghiên cứu, tham mưu Thủ tướng Chính phủ về các hình thức khen thưởng, kỷ luật để tạo động lực, bảo đảm tính nghiêm túc, hiệu quả trong công tác cải cách TTHC, tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp.

Văn phòng Chính phủ thông báo để các bộ, địa phương biết, thực hiện./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- TTgCP, các PTTgCP (đề b/c);
- VPCP: BTCN, Trợ lý của TTgCP, các Vụ, đơn vị: CN, ĐMDN, KTTH, KGVX, PL, Công TTĐT;
- Các thành viên HĐTV CCTTHC;
- Lưu: VT, KSTT (3). QA

**BỘ TRƯỞNG, CHỦ NHIỆM**



**Trần Văn Sơn**



HỘI ĐỒNG TƯ VẤN CẢI CÁCH TTHC  
BAN NGHIÊN CỨU PHÁT TRIỂN KTTN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 03/Ban IV

Hà Nội, ngày 20 tháng 01 năm 2022

V/v Báo cáo về thực trạng cung cấp, thực hiện  
TTHC trong bối cảnh đại dịch Covid-19

Kính gửi: Thủ tướng Chính phủ

Thực hiện nhiệm vụ của Chủ tịch Hội đồng tư vấn cải cách thủ tục hành chính của Thủ tướng Chính phủ giao, trong thời gian từ ngày 24/9 - 01/10/2021, Ban Nghiên cứu Phát triển kinh tế tư nhân (Ban IV) phối hợp cùng Cục Kiểm soát TTHC (Văn phòng Chính phủ) và các hiệp hội thành viên Hội đồng Tư vấn cải cách TTHC, Báo điện tử VnExpress tiến hành khảo sát, xây dựng Báo cáo về thực trạng cung cấp, thực hiện thủ tục hành chính (TTHC) của doanh nghiệp trong bối cảnh đại dịch Covid-19<sup>1</sup>; theo đó, đã thu nhận 861 ý kiến trả lời của đại diện các hiệp hội, doanh nghiệp (DN) trên cả nước và đã dự thảo Báo cáo kết quả khảo sát để Lãnh đạo Hội đồng tư vấn cải cách TTHC gửi lấy ý kiến các Bộ, ngành, địa phương liên quan.

Trên cơ sở tiếp thu, giải trình ý kiến góp ý của các Bộ, ngành, địa phương gửi về Hội đồng tư vấn, Ban nghiên cứu Phát triển kinh tế tư nhân xin trân trọng báo cáo Thủ tướng Chính phủ và Chủ tịch Hội đồng tư vấn một số nội dung chính như sau:

### 1. Về những mặt tích cực trong cung cấp, thực hiện TTHC

- Tỷ lệ các DN có thực hiện các TTHC trên môi trường mạng là khá cao ở tất cả các nhóm TTHC được khảo sát, đều **trên 50%** bao gồm cả hình thức trực tuyến hoàn toàn và trực tuyến kết hợp trực tiếp, trừ nhóm TTHC liên quan đến đất đai thì tỷ lệ này **mới đạt gần 40%**. Đây có thể coi là một trong những điểm sáng của công tác cải cách TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến trong bối cảnh dịch Covid-19.

- Những nỗ lực của Chính phủ trong việc đẩy mạnh cải cách TTHC thời gian qua đã có những tác động và hiệu quả nhất định, được DN ghi nhận là tạo nhiều mặt thuận lợi cho các DN khi tương tác với các cơ quan hành chính nhà nước. Cụ thể, **17,3%** DN tham gia trả lời khảo sát cho biết **thời gian thực hiện TTHC đã giảm** hơn trước; **16%** DN cho biết các cơ quan hoặc hệ thống tương tác đã **có hướng dẫn cụ thể, rõ ràng** về quy trình, thủ tục cho người thực hiện; giảm yêu cầu về tài liệu, giấy tờ so với trước (12,1%); thực hiện được TTHC 24/7 (11,5%) hay thanh toán phí, lệ phí, phí dịch vụ đã thuận tiện hơn (10,4%).

<sup>1</sup> Khảo sát nhanh trên diện rộng để tổng hợp ý kiến doanh nghiệp về thực trạng cung cấp, thực hiện TTHC trong bối cảnh đại dịch, bao gồm việc đánh giá các nhóm TTHC gắn với vòng đời hoạt động của doanh nghiệp, đồng thời, đánh giá các TTHC phát sinh trong bối cảnh đại dịch, đặc biệt là nhóm TTHC để người lao động, người thuê nhà, người...



- Đối với thủ tục hỗ trợ người lao động (NLD) và người sử dụng lao động (NSDLĐ) gặp khó khăn trong bối cảnh dịch Covid-19, điểm sáng là **68% DN** trả lời đã thực hiện trên môi trường mạng. Lý do, thủ tục này đã được Thủ tướng Chính phủ chỉ đạo triển khai thống nhất trên toàn quốc về hồ sơ, quy trình từ cấp trung ương tới địa phương; Văn phòng Chính phủ cùng Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội cũng đã sớm triển khai cung cấp, tuyên truyền và hướng dẫn thực hiện trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (DVCQG); đồng thời, trong bối cảnh nhiều nơi thực hiện giãn cách xã hội hoặc cách ly, NLD hoặc NSDLĐ có xu hướng lựa chọn thực hiện TTHC trực tuyến.

## 2. Những mặt khó khăn qua phản ánh của DN

Bên cạnh những điểm thuận lợi, DN vẫn phản ánh về việc thực hiện TTHC nói chung còn nhiều khó khăn, đặc biệt trong bối cảnh dịch Covid-19 bùng phát:

- **45%** DN cho biết khó khăn họ gặp phải là khi có vướng mắc trong thực hiện TTHC thì *không biết hỏi ai để được giải đáp*, **34%** DN cho biết hồ sơ thực hiện TTHC *được chấp nhận ở cơ quan hành chính này nhưng lại không được chấp nhận ở cơ quan hành chính khác với cùng thủ tục*, **27%** DN trả lời là họ phải *bổ sung tài liệu* so với quy định trong TTHC, **22%** DN nhận được kết quả thực hiện TTHC *chậm hơn so với quy định*, **16%** DN cho biết họ phải *trả thêm chi phí không chính thức* khi thực hiện TTHC.

- Đối với việc thực hiện TTHC trên môi trường mạng, dù tỉ lệ thực hiện tăng cao hơn nhưng DN vẫn phản ánh nhiều hạn chế cụ thể: **30% DN** cho biết việc *nộp hồ sơ trên mạng thường không có phản hồi*, **17% DN** bị *từ chối nhưng không rõ lý do*, DN phải thực hiện trên nhiều trang giao diện khác nhau mới hoàn thành thủ tục (**11%**) và không thanh toán được trực tuyến hay văn bản ký số không được chấp nhận (**7%**).

- Đối với việc thực hiện các TTHC liên quan tới hỗ trợ NLD và NSDLĐ trong bối cảnh đại dịch Covid-19 là “một điển hình của dịch vụ công trực tuyến”, với văn bản hiện hành như Nghị định số 45/2020 về việc thực hiện TTHC trên môi trường điện tử, quy định về chữ ký số hiện hành cũng như hạ tầng kết nối giữa các cơ quan liên quan... thì việc thực hiện TTHC này hoàn toàn trực tuyến là khả thi. Tuy nhiên, DN thực hiện thủ tục này *hoàn toàn trực tuyến chỉ có 17%*. Tỷ lệ DN vừa phải *nộp hồ sơ trực tuyến vừa phải nộp trực tiếp* lại có tỷ lệ khá cao trên 50%. Đồng thời, theo thống kê của Cổng DVCQG, đến hết 13/10/2021, đã tiếp nhận 53.460 hồ sơ, nhưng mới xử lý xong khoảng 4,3% (2.320 hồ sơ), tỷ lệ xử lý *quá hạn là khoảng 12,8%*, số hồ sơ bị *từ chối lên tới 77,2%*<sup>2</sup>.

## 3. Đánh giá nguyên nhân các vướng mắc trong thực hiện TTHC nói chung và thủ tục hỗ trợ người lao động, người sử dụng lao động



#### a) Nguyên nhân từ bên cung cấp TTHC

Thứ nhất, **60% DN** trong khảo sát cho là các khó khăn, vướng mắc hiện tại do bất cập trong việc phối hợp của các cơ quan liên quan như chưa có sự chia sẻ, liên thông dữ liệu, liên thông kết quả giải quyết TTHC, công nhận kết quả giải quyết TTHC hoặc xác lập những quy trình giải quyết TTHC đồng bộ giữa các Bộ, ban ngành hay giữa các chính quyền địa phương. Đây là nguyên nhân của việc hồ sơ thực hiện TTHC được chấp nhận ở cơ quan hành chính này nhưng lại không được chấp nhận ở cơ quan hành chính khác với cùng thủ tục, hoặc là khiến kết quả giải quyết TTHC bị quá hạn, hay văn bản ký số được công nhận ở Bộ/Sở ban ngành này, lại không được công nhận ở địa phương khác<sup>3</sup>.

Thứ hai, **56% DN** cho là nhiều vướng mắc phát sinh do bất cập trong việc thực thi của công chức giải quyết TTHC. Với tâm lý khá phổ biến là “sợ trách nhiệm” và với tư duy làm việc “thu thừa còn hơn thiếu”, nhiều cán bộ khi tiếp nhận được hồ sơ trực tuyến thì lại ***yêu cầu DN phải nộp hồ sơ giấy hoặc nộp thêm giấy tờ không có trong quy định*** và coi đây như điều kiện cho DN để được cán bộ giải quyết TTHC. Nhiều cán bộ thì cảm thấy yên tâm khi cầm giữ các hồ sơ giấy có con dấu thay vì những bản điện tử với chữ ký số, dẫn tới việc ***văn bản ký số*** được công nhận bởi cán bộ này mà không được công nhận bởi cán bộ kia. Đây cũng là lý do DN phải thực hiện nhiều TTHC nửa trực tuyến, nửa trực tiếp dù về lý thuyết thủ tục đó đã được cung cấp trực tuyến ở cấp độ 3 hoặc cấp độ 4. Có cán bộ thì lại không nắm rõ chuyên môn hoặc bản thân các quy định còn phức tạp, có thể khiến người thực thi hiểu theo nhiều cách khác nhau nên hướng dẫn DN không rõ ràng, khiến ***DN phải sửa hồ sơ nhiều lần***.

Thứ ba, **48% DN** cho là do bất cập trong văn bản hướng dẫn ở cấp địa phương và **36% DN** cho là do bất cập trong quy định của văn bản pháp luật. Đây cũng là lý do dẫn tới nhiều tình huống khúc mắc và viển đần khác nhau ở các địa phương khi giải quyết cùng một TTHC cho DN. Đặc biệt, đối với quá trình giải quyết TTHC trực tuyến, nhiều quy định của pháp luật chuyên ngành liên quan vẫn chưa được rà soát đồng bộ, phù hợp để chuyển từ trực tiếp sang trực tuyến nên dù cơ quan đầu mối cung cấp hình thức trực tuyến nhưng DN vẫn phải trải qua quá trình làm trực tiếp nhiều giấy phép con nhằm hình thành bộ hồ sơ.

#### b) Nguyên nhân từ bên thực hiện TTHC

Bên cạnh những lý do xuất phát từ cơ quan giải quyết TTHC thì một phần nguyên nhân của các vướng mắc cũng xuất phát từ phía người thực hiện TTHC. Với tỷ lệ hồ sơ thực hiện thủ tục hỗ trợ người lao động hoặc người sử dụng lao động bị trả lại lên tới

<sup>3</sup> Ví dụ: trong thủ tục xin hỗ trợ cho lao động bị ngừng, nghỉ việc do dịch bệnh, người lao động phải nộp bản sao căn cước công dân (CCCD) bên cạnh các giấy tờ đề nghị khác, do không có liên thông dữ liệu quốc gia về dân cư với hệ thống của cơ quan BHXH. Chính vì vậy, người lao động phải làm thêm thủ tục chứng thực CCCD, phát sinh ra khâu đi lại, xác nhận trên 1 thành phần hồ sơ giấy trước khi có thể nộp hồ sơ trực tuyến.



77,2% theo báo cáo của Công DVCQG thì lý do chủ yếu là: (i) người thực hiện TTHC không thuộc đối tượng được hỗ trợ, (ii) hồ sơ bị thiếu hợp đồng lao động, hoặc thiếu Quyết định thôi việc, hoặc thiếu thỏa thuận chấm dứt hợp đồng lao động, hoặc thiếu chữ ký số, (iii) việc nhập liệu thông tin của người thực hiện vào hệ thống không chính xác (lỗi chính tả) do đó hệ thống không xác định được thông tin và trả hồ sơ... Những tình trạng này có thể xuất phát từ sự hiểu biết, kỹ năng của người thực hiện TTHC, chưa tìm hiểu kỹ TTHC hoặc quy trình thực hiện TTHC và không quen thuộc với việc sử dụng các ứng dụng, các giao diện trực tuyến.

*(Thông tin khảo sát chi tiết tại Báo cáo khảo sát xin gửi kèm theo).*

Căn cứ kết quả khảo sát nhanh, căn cứ quá trình trao đổi, đối thoại thường xuyên với các DN, Hiệp hội để đánh giá và nắm bắt thực trạng, tiếng nói DN; đồng thời qua công tác theo dõi, tham mưu cải cách TTHC thời gian qua, Ban IV xin khuyến nghị, đề xuất với Thủ tướng Chính phủ và Chủ tịch Hội đồng tư vấn một số vấn đề trọng tâm dưới đây để chỉ đạo đẩy mạnh cải cách, nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho người dân, DN trong thời gian tới:

***Thứ nhất, Thủ tướng Chính phủ quan tâm, chỉ đạo các bộ, ngành, địa phương đẩy mạnh cải cách và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử.***

Việc đẩy mạnh cải cách và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử cần phải được coi là một nhiệm vụ cấp bách của các bộ, ngành, địa phương thay vì chỉ là một trong các ưu tiên, đặc biệt trong bối cảnh “thích ứng an toàn, linh hoạt và hiệu quả với dịch Covid-19” để tiết giảm thời gian, chi phí, tăng sức cạnh tranh cho DN, đồng thời, để giúp người dân, DN vượt qua những lo lắng, áp lực về khoảng cách địa lý, dịch bệnh, sớm phục hồi và bứt phá. Theo đó, đề xuất Thủ tướng Chính phủ chỉ đạo các bộ, ngành, địa phương tập trung triển khai Chương trình cắt giảm, đơn giản hóa quy định liên quan đến hoạt động kinh doanh giai đoạn 2020-2025 (ban hành kèm theo Nghị quyết số 68/NQ-CP ngày 12 tháng 5 năm 2020), Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (ban hành kèm theo Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27 tháng 3 năm 2021), Nghị định số 45/2020/NĐ-CP về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử... Thủ tướng cũng xem xét, chỉ đạo Bộ Công an chủ trì, phối hợp với Bộ Thông tin và Truyền thông và các bộ, cơ quan liên quan sớm trình Chính phủ ban hành Nghị định về định danh và xác thực điện tử; trong đó, mở rộng việc ứng dụng Hệ thống định danh và xác thực điện tử vào việc định danh đối với cả các tổ chức (bao gồm doanh nghiệp và tổ chức khác) để đáp ứng tốt hơn nhu cầu xã hội, yêu cầu các cơ quan quản lý nhà nước sử dụng danh tính số của người dân trong cung cấp dịch vụ công hoàn toàn miễn phí, bảo đảm an toàn, bảo mật; người dân được xác thực, chứng nhận danh tính điện tử trong thực hiện các giao dịch, thủ tục trên mạng mà không cần đến trực tiếp, không cần sao chụp hoặc nộp lại các loại giấy tờ... Đây là những chủ trương, chính sách và nền tảng pháp lý hết sức quan trọng, bảo đảm việc cải cách TTHC, cải thiện môi trường kinh doanh điện tử thực sự đạt hiệu quả.

TR  
SD



trực tuyến thời gian tới tuy nhiên cần sự vào cuộc quyết liệt từ các bộ, địa phương để tạo những chuyển dịch mạnh và hiệu quả.

*Thứ hai, Thủ tướng Chính phủ quan tâm, chỉ đạo các bộ, ngành, địa phương đẩy mạnh tiến trình kết nối, chia sẻ dữ liệu, hình thành các dữ liệu dùng chung, cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo hướng lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm, tái cấu trúc các quy trình thủ tục theo hướng tạo thuận lợi thực sự cho người dùng và rà soát tổng thể quy định pháp lý liên quan để chuyển đổi hình thức thực hiện từ trực tiếp sang trực tuyến.* Đồng thời, Thủ tướng cũng quan tâm, chỉ đạo các bộ, ngành đầu mối nghiên cứu, sớm cho phép Hệ thống phần mềm Một cửa của các địa phương kết nối, chia sẻ dữ liệu giải quyết TTHC với Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Cổng Dịch vụ công của các bộ, ngành (đặc biệt là dữ liệu liên quan tới công dân) để tiết kiệm thời gian, chi phí trong quá trình thực hiện TTHC của dân và doanh nghiệp; nghiên cứu các cơ chế để hỗ trợ người dân thực hiện thuận lợi các quy trình trực tuyến như chương trình trang bị chữ ký số hoặc các biện pháp xác thực, định danh không yêu cầu chữ ký số... Thực tế hiện nay, nhiều bộ, địa phương vẫn chưa tích cực trong việc kết nối, liên thông, chia sẻ dữ liệu, gây khó cho khâu thực hiện; hoặc triển khai quá trình tái cấu trúc thủ tục còn hình thức nên dù có cung cấp lựa chọn cho người dân, DN là được làm thủ tục trực tuyến nhưng hồ sơ trực tuyến vẫn không nhiều. Bên cạnh đó, các quy định pháp luật chuyên ngành cũng chưa thật đồng bộ nên thủ tục cho người dân, DN khó triển khai được trên môi trường điện tử hoặc dẫn tới tình trạng “vừa trực tiếp vừa trực tuyến” khiến người dân và DN ngại thay đổi.

*Thứ ba, Thủ tướng Chính phủ giao Văn phòng Chính phủ chủ trì, phối hợp với các bộ, ngành, địa phương và các tổ chức liên quan đẩy mạnh việc giám sát thực hiện cải cách TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến gắn với các chỉ tiêu cải cách cụ thể, bổ sung các chỉ tiêu này trong quy trình kiểm tra công vụ và tăng cường trách nhiệm giải trình của các cơ quan liên quan khi người dân, DN phản ánh... để đánh giá thực chất hiệu quả hoạt động của các bộ, ngành, địa phương; giao Văn phòng Chính phủ nâng cấp và hoàn thiện hệ thống cũng như quy trình tiếp nhận, trả lời phản ánh kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia để gia tăng tính minh bạch và hiệu quả trong phục vụ người dân, doanh nghiệp; đồng thời, giao Bộ Nội vụ phối hợp với Văn phòng Chính phủ nghiên cứu tham mưu Thủ tướng Chính phủ các hình thức khen thưởng, kỷ luật vừa tạo động lực, vừa bảo đảm tính nghiêm túc trong công tác cải cách, tạo thuận lợi cho người dân, DN.*

*Thứ tư, Thủ tướng Chính phủ giao Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội tiếp tục chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan rà soát, đánh giá thực tiễn, làm rõ những hạn chế ở khâu quy định về quy trình thủ tục cũng như khâu thực thi tại các địa phương để việc hỗ trợ lao động, người sử dụng lao động đạt kỳ vọng, mục tiêu của Chính phủ, tháo gỡ các điểm nghẽn nếu có để đảm bảo chủ trương hỗ trợ của nhà nước*



thực sự được triển khai hiệu quả, góp phần đẩy mạnh an sinh, mang lại động lực cho nỗ lực phục hồi của DN và nền kinh tế trước đại dịch Covid-19.

**Thứ năm, Thủ tướng Chính phủ giao các bộ, ngành, địa phương nghiên cứu kết quả khảo sát nhanh làm cơ sở tiếp tục rà soát nghiêm túc nhằm nhận diện chính xác các vấn đề thuận lợi cũng như bất cập trong cung cấp, giải quyết TTHC cho người dân, DN, trên cơ sở đó chủ động giải quyết các vướng mắc, bất cập đã và đang tồn tại; xây dựng giải pháp hữu hiệu thúc đẩy cải cách TTHC và đẩy mạnh cung cấp dịch vụ công trực tuyến trong thời gian tới.**

Trên đây là một số kiến nghị, tham mưu của Ban IV trên cơ sở tổng hợp, phản ánh nguyện vọng, tiếng nói từ các hiệp hội, doanh nghiệp, xin được báo cáo và rất mong nhận được sự quan tâm, chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ và Chủ tịch Hội đồng tư vấn.

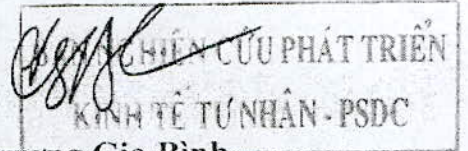
Trân trọng./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Chủ tịch HDTV (đề b/c);
- Các thành viên HDTV;
- VPCP: các Vụ, Cục: ĐMDN, KGVX, KSTT;
- Lưu: VT, HDTV (3).

**TM. BAN NGHIÊN CỨU PHÁT TRIỂN KTTN**

**Trưởng Ban**



**Trương Gia Bình**

**Phó Chủ tịch HDTV cải cách TTHC**





**HỘI ĐỒNG TƯ VẤN CẢI CÁCH THỰC TỤC HÀNH CHÍNH  
CỦA THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ**

**BÁO CÁO TỔNG HỢP KẾT QUẢ KHẢO SÁT NHANH  
THỰC TRẠNG CUNG CẤP/THỰC HIỆN TTHC  
TRONG BỐI CẢNH ĐẠI DỊCH COVID-19**

Tháng 10/2021



## Mục lục

TÓM TẮT BÁO CÁO .....	3
I. THÔNG TIN CHUNG VỀ ĐỢT KHẢO SÁT .....	6
II. HIỆN TRẠNG CUNG CẤP VÀ THỰC HIỆN TTHC TỪ Ý KIẾN DN.....	7
1. Hiện trạng về hình thức cung cấp TTHC.....	7
2. Những thuận lợi của DN khi thực hiện các TTHC trong thời gian qua.....	9
3. Những khó khăn của DN khi thực hiện các TTHC và nguyên nhân.....	11
4. Những khó khăn của DN khi thực hiện các TTHC liên quan tới hỗ trợ người lao động và DN trong bối cảnh đại dịch.....	21
III. TỔNG HỢP ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ CỦA DN VỚI THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ NHẪM THÚC ĐẨY CẢI CÁCH TTHC VÀ ĐẨY MẠNH CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN, TẠO THUẬN LỢI CHO DN TRONG BỐI CẢNH ĐẠI DỊCH .....	26



## **TÓM TẮT BÁO CÁO**

Ban nghiên cứu Phát triển Kinh tế tư nhân phối hợp với Cục Kiểm soát TTHC (Văn phòng Chính phủ), các Hiệp hội thành viên Hội đồng tư vấn cải cách TTHC của Thủ tướng Chính phủ và Báo Điện tử VnExpress thực hiện **khảo sát nhanh trực tuyến từ ngày 24/9-1/10/2021** có mục đích chụp nhanh thực trạng thực hiện TTHC của doanh nghiệp (DN), cũng như đánh giá của DN về thực tế cung cấp TTHC hiện nay của khu vực công và đặc biệt trong bối cảnh dịch Covid-19 bùng phát lần thứ tư.

Các TTHC được khảo sát tập trung vào nhóm TTHC phát sinh trong bối cảnh dịch Covid-19 bùng phát lần thứ tư bao gồm TTHC liên quan đến việc đề nghị cấp giấy phép đi đường, đề nghị xác nhận liên quan đến việc kiểm tra điều kiện an toàn để sản xuất kinh doanh (SXKD) trong bối cảnh dịch, thủ tục hỗ trợ người lao động và người sử dụng lao động gặp khó khăn do đại dịch Covid-19, và các nhóm TTHC liên quan vòng đời của DN như nhóm TTHC về khởi sự DN, điều kiện kinh doanh, đầu tư, xây dựng, môi trường, đất đai, thuế, hải quan và kiểm tra chuyên ngành đối với hàng hóa xuất nhập khẩu.

Khảo sát nhanh thu nhận được ý kiến của 861 DN trong đó 758 DN thực hiện TTHC trong năm 2021 với kết quả chính như sau:

**Hiện trạng về hình thức cung cấp TTHC:** Tỷ lệ các DN có thực hiện các TTHC trên môi trường mạng (trực tuyến, trực tuyến kết hợp trực tiếp) là khá cao ở tất cả các nhóm TTHC được khảo sát, trên 50%, trừ nhóm TTHC liên quan đến đất đai thì tỷ lệ này mới đạt gần 40%. Tuy nhiên tỷ lệ các DN thực hiện các TTHC trực tuyến hoàn toàn thì hiện nay vẫn còn ở mức độ khiêm tốn, trung bình là khoảng 17%, phổ biến ở mức 10-12%, riêng nhóm TTHC liên quan đến thuế và khởi sự doanh nghiệp có tỷ lệ hoàn toàn trực tuyến là khá cao so với các nhóm TTHC khác, với tỷ lệ lần lượt là 30% và 28%.

**Thuận lợi của DN khi thực hiện các TTHC trong thời gian qua:** Việc thực hiện TTHC nói chung và việc thực hiện TTHC trên môi trường mạng nói riêng đã có những thuận lợi nhất định cho DN với 17,3% DN tham gia trả lời khảo sát cho biết thời gian thực hiện TTHC đã giảm hơn trước; 16% DN cho biết đã có hướng dẫn cụ thể, rõ ràng về quy trình, thủ tục cho người thực hiện; giảm yêu cầu về tài liệu, giấy tờ so với trước (12,1% DN); thực hiện được TTHC 24/7 (11,5% DN) hay thanh toán phí, lệ phí, phí dịch vụ đã thuận tiện hơn (10,4% DN). Tuy nhiên, mới chỉ có 8,8% DN trả lời đã thực hiện được TTHC hoàn toàn trên môi trường mạng.

**Khó khăn của DN khi thực hiện các TTHC:** 45% DN có thực hiện TTHC cho biết khó khăn họ gặp phải là khi có vướng mắc trong thực hiện TTHC thì không biết hỏi ai để được giải đáp, 34% DN cho biết hồ sơ thực hiện TTHC được chấp nhận ở cơ quan hành chính này nhưng lại không được chấp nhận ở cơ quan hành chính khác với cùng thủ tục, 27% DN trả lời là họ phải bổ sung thêm tài liệu so với quy định trong TTHC, 22% DN nhận được kết quả thực hiện TTHC chậm hơn so với quy định, 16% DN cho biết họ phải trả chi phí không chính thức khi thực hiện TTHC.



Bên cạnh đó, việc thực hiện TTHC trên môi trường mạng vẫn còn nhiều khó khăn với 30% DN cho biết việc nộp hồ sơ trên mạng thường không có phản hồi, 17% DN bị từ chối nhưng không rõ lý do. Thậm chí, việc nộp trực tuyến lại mất nhiều thời gian hơn so với nộp trực tiếp (12% DN), DN phải thực hiện trên nhiều trang giao diện khác nhau mới hoàn thành thủ tục (11% DN) và không thanh toán được trực tuyến hay văn bản ký số không được chấp nhận (7% DN).

**Khó khăn của DN khi thực hiện các TTHC liên quan tới hỗ trợ người lao động và DN trong bối cảnh đại dịch:** Trong số 758 DN tham gia khảo sát thuộc diện có thực hiện TTHC trong năm 2021, có 331 DN thực hiện thủ tục hỗ trợ người lao động và người sử dụng lao động gặp khó khăn trong bối cảnh dịch Covid-19 bùng phát. 86% số DN này cho biết khó khăn khi thực hiện thủ tục là vì không thể đi lại do giãn cách xã hội nên rất khó có đủ các xác nhận như trong hồ sơ yêu cầu; 63% DN cho biết quy định về hồ sơ, giấy tờ chứng minh các điều kiện để nhận hỗ trợ là chưa hợp lý; 51% DN có thực hiện nhưng không được giải quyết và không được trả lời bằng văn bản; 24% DN cho rằng số tiền nhận được nhỏ hơn so với chi phí bỏ ra để thực hiện các thủ tục xác nhận trong hồ sơ xin hỗ trợ và 24% DN cho biết cơ quan/công chức tiếp cận hồ sơ yêu cầu thêm giấy tờ không có trong quy định.

### **Nguyên nhân của những khó khăn khi DN thực hiện TTHC**

#### **Nguyên nhân từ bên cung cấp TTHC**

Thứ nhất, **60% DN** trong khảo sát cho là các khó khăn, vướng mắc hiện tại do bất cập trong việc phối hợp của các cơ quan liên quan như chưa có sự chia sẻ, liên thông dữ liệu, liên thông kết quả giải quyết TTHC, công nhận kết quả giải quyết TTHC hoặc xác lập những quy trình giải quyết TTHC đồng bộ giữa các Bộ, ban ngành hay giữa các chính quyền địa phương. Đây là nguyên nhân của việc hồ sơ thực hiện TTHC được chấp nhận ở cơ quan hành chính này nhưng lại không được chấp nhận ở cơ quan hành chính khác với cùng thủ tục, hoặc là khiến kết quả giải quyết TTHC bị quá hạn, hay văn bản ký số được công nhận ở Bộ/Sở ban ngành này, lại không được công nhận ở địa phương khác.

Thứ hai, **56% DN** cho là nhiều vướng mắc phát sinh do bất cập trong việc thực thi của công chức giải quyết TTHC. Với tâm lý khá phổ biến là “sợ trách nhiệm” và với tư duy làm việc “thu thừa còn hơn thiếu”, nhiều cán bộ khi tiếp nhận được hồ sơ trực tuyến thì lại **yêu cầu DN phải nộp hồ sơ giấy hoặc nộp thêm giấy tờ không có trong quy định** và coi đây như điều kiện cho DN để được cán bộ giải quyết TTHC. Nhiều cán bộ thì cảm thấy yên tâm khi cầm giữ các hồ sơ giấy có con dấu thay vì những bản điện tử với chữ ký số, dẫn tới việc **văn bản ký số** được công nhận bởi cán bộ này mà không được công nhận bởi cán bộ kia. Đây cũng là lý do DN phải thực hiện nhiều TTHC nửa trực tuyến, nửa trực tiếp dù về lý thuyết thủ tục đó đã được cung cấp trực tuyến ở cấp độ 3 hoặc cấp độ 4. Có cán bộ thì lại không nắm rõ chuyên môn hoặc bản thân các quy định còn phức tạp, có thể khiến người thực thi hiểu theo nhiều cách khác nhau nên hướng dẫn DN không rõ ràng, khiến **DN phải sửa hồ sơ nhiều lần**.



Thứ ba, **48% DN** cho là do bất cập trong văn bản hướng dẫn ở cấp địa phương và **36% DN** cho là do bất cập trong quy định của văn bản pháp luật. Đây cũng là lý do dẫn tới nhiều tình huống khúc mắc và viện dẫn khác nhau ở các địa phương khi giải quyết cùng một TTHC cho DN. Đặc biệt, đối với quá trình giải quyết TTHC trực tuyến, nhiều quy định của pháp luật chuyên ngành liên quan vẫn chưa được rà soát đồng bộ, phù hợp để chuyển từ trực tiếp sang trực tuyến nên dù cơ quan đầu mối cung cấp hình thức trực tuyến nhưng DN vẫn phải trải qua quá trình làm trực tiếp nhiều giấy phép con nhằm hình thành bộ hồ sơ.

#### *Nguyên nhân từ bên thực hiện TTHC*

Bên cạnh những lý do xuất phát từ cơ quan giải quyết TTHC thì một phần nguyên nhân của các vướng mắc cũng xuất phát từ phía người thực hiện TTHC. Với tỷ lệ hồ sơ thực hiện thủ tục hỗ trợ người lao động hoặc người sử dụng lao động bị trả lại lên tới 77,2% theo báo cáo của Công DVCQG thì lý do chủ yếu là: (i) người thực hiện TTHC không thuộc đối tượng được hỗ trợ, (ii) hồ sơ bị thiếu hợp đồng lao động, hoặc thiếu Quyết định thôi việc, hoặc thiếu thỏa thuận chấm dứt hợp đồng lao động, hoặc thiếu chữ ký số, (iii) việc nhập liệu thông tin của người thực hiện vào hệ thống không chính xác (lỗi chính tả) do đó hệ thống không xác định được thông tin và trả hồ sơ... Những tình trạng này có thể xuất phát từ sự hiểu biết, kỹ năng của người thực hiện TTHC, chưa tìm hiểu kỹ TTHC hoặc quy trình thực hiện TTHC và không quen thuộc với việc sử dụng các ứng dụng, các giao diện trực tuyến.



## **I. THÔNG TIN CHUNG VỀ ĐỢT KHẢO SÁT**

Cuộc khảo sát nhanh về thực trạng cung cấp/ thực hiện thủ tục hành chính (TTHC) từ đầu năm 2021 và đặc biệt trong bối cảnh dịch Covid-19 bùng phát lần thứ tư do Ban nghiên cứu Phát triển Kinh tế tư nhân phối hợp với Cục Kiểm soát TTHC (Văn phòng Chính phủ), các Hiệp hội thành viên Hội đồng tư vấn cải cách TTHC của Thủ tướng Chính phủ và Báo Điện tử VnExpress thực hiện có mục đích chụp nhanh thực trạng thực hiện TTHC của doanh nghiệp (DN), cũng như đánh giá của DN về thực tế cung cấp TTHC hiện nay của khu vực công. Đồng thời, tổng hợp các kiến nghị của DN để Hội đồng tư vấn cải cách TTHC của Thủ tướng Chính phủ nghiên cứu, báo cáo Thủ tướng nhằm chỉ đạo cải cách TTHC và đẩy nhanh việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến, tạo thuận lợi và cơ hội thích ứng an toàn, linh hoạt cho DN trong bối cảnh đại dịch.

**Thời gian thực hiện khảo sát:** 24/9 - 1/10/2021

**Phạm vi khảo sát:** trên toàn lãnh thổ Việt Nam

**Cách thức thực hiện:** khảo sát trực tuyến trên trang điện tử của VnExpress kết hợp khảo sát thông qua các Hiệp hội thành viên Hội đồng tư vấn cải cách TTHC của Thủ tướng Chính phủ.

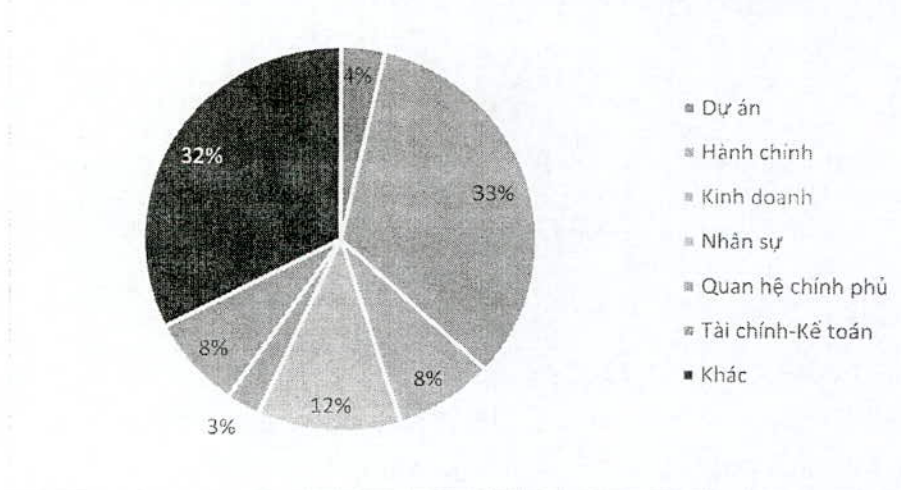
**Câu hỏi khảo sát bao gồm:** (i) Các câu hỏi tập trung vào hình thức và thực trạng mà DN hiện nay đang thực hiện các TTHC, (ii) Các câu hỏi để khuyến khích DN chia sẻ các trải nghiệm cụ thể và cung cấp các sáng kiến thúc đẩy cải cách TTHC. Các TTHC được hỏi tập trung vào nhóm TTHC phát sinh trong bối cảnh dịch Covid-19 bùng phát lần thứ tư bao gồm TTHC liên quan đến việc đề nghị cấp giấy phép đi đường, đề nghị xác nhận liên quan đến việc kiểm tra điều kiện an toàn để sản xuất kinh doanh (SXKD) trong bối cảnh dịch, thủ tục hỗ trợ người lao động và người sử dụng lao động gặp khó khăn do đại dịch Covid-19. Bên cạnh đó câu hỏi cũng đề cập đến các nhóm TTHC liên quan vòng đời của DN như nhóm TTHC về khởi sự DN, điều kiện kinh doanh, đầu tư, xây dựng, môi trường, đất đai, thuế, hải quan và kiểm tra chuyên ngành đối với hàng hóa xuất nhập khẩu.

**Số trả lời khảo sát:** 884 đại diện DN; sau khi số liệu được xử lý làm sạch, kiểm tra sự trùng lặp thì số liệu thu được là **861** ý kiến trả lời. Trong đó: (i) 758 đại diện DN trả lời có thực hiện ít nhất một trong các TTHC được khảo sát trong 9 tháng đầu năm 2021 (chiếm 88%); (ii) 103 đại diện doanh nghiệp trả lời không thực hiện TTHC nào trong giai đoạn này (chiếm 12%). Nhóm không thực hiện TTHC trong 9 tháng đầu năm 2021 vẫn được hỏi ở góc độ hiển kế, chia sẻ kinh nghiệm về điển hình thực hiện TTHC tốt trong nước và nước ngoài nếu có, để gia tăng thông tin cùng chất lượng các nội dung kiến nghị, giải pháp.



**Thành phần đại diện DN trả lời khảo sát:** Phần lớn các đại diện DN trả lời khảo sát là người làm trong các bộ phận chuyên môn của các DN vừa và lớn như bộ phận hành chính, nhân sự, tài chính - kế toán, kinh doanh, dự án, quan hệ chính phủ. Với các DN nhỏ/hộ kinh doanh tham gia khảo sát thì chủ DN hoặc trợ lý là người trả lời trực tiếp (Hình 1).

**Hình 1. Tỷ lệ người tham gia khảo sát theo bộ phận chuyên môn trong DN**



## II. HIỆN TRẠNG CUNG CẤP VÀ THỰC HIỆN TTHC TỪ Ý KIẾN DN

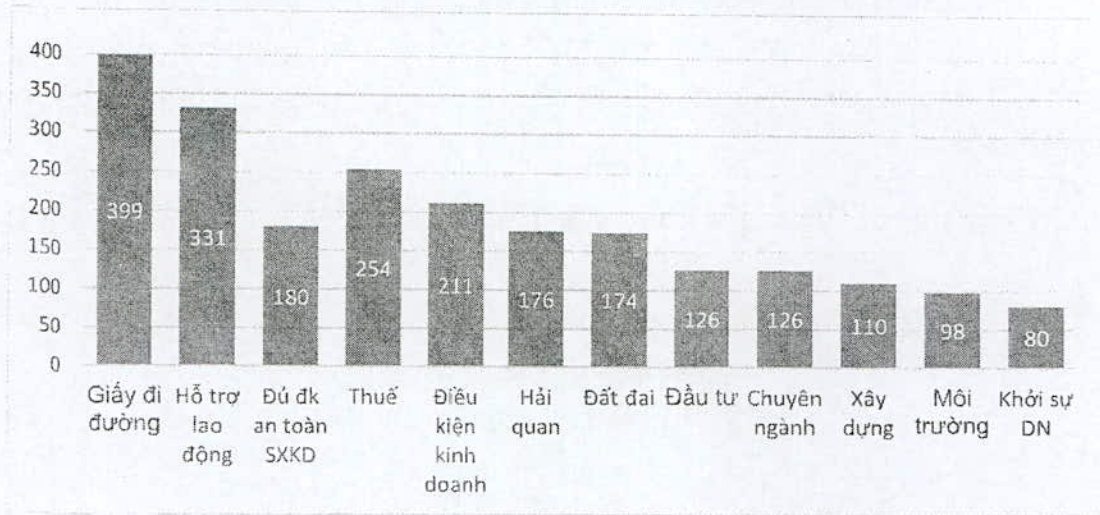
### 1. Hiện trạng về hình thức cung cấp TTHC

*Tỷ lệ các DN có thực hiện các TTHC trên môi trường mạng (trực tuyến, trực tuyến kết hợp trực tiếp) là khá cao ở tất cả các nhóm TTHC được khảo sát, trên 50%, trừ nhóm TTHC liên quan đến đất đai thì tỷ lệ này mới đạt gần 40%. Tuy nhiên tỷ lệ các DN thực hiện các TTHC trực tuyến hoàn toàn thì hiện nay vẫn còn ở mức độ khiêm tốn, trung bình là khoảng 17%, phổ biến ở mức 10-12%, riêng nhóm TTHC liên quan đến thuế và khởi sự doanh nghiệp có tỷ lệ hoàn toàn trực tuyến là khá cao so với các nhóm TTHC khác, với tỷ lệ lần lượt là 30% và 28%.*

Hình 2 cho thấy số lượng các TTHC được thực hiện bởi 758 DN tham gia khảo sát đã thực hiện trong năm 2021. Một DN có thể thực hiện một hoặc nhiều TTHC được hỏi trong bảng khảo sát. Số liệu khảo sát phản ánh khá trung thực bức tranh hiện trạng. Trong top 5 TTHC có nhiều DN thực hiện ở 9 tháng đầu năm 2021 thì có tới 3 TTHC phát sinh trong bối cảnh dịch Covid-19 gồm: thủ tục đề nghị cấp giấy phép đi đường (399 DN thực hiện), thủ tục đề nghị hỗ trợ lao động và người sử dụng lao động gặp khó khăn do đại dịch Covid-19 (331 DN), thủ tục đề nghị xác nhận đủ điều kiện an toàn SXKD trong bối cảnh dịch (180 DN). Tuy nhiên, cũng lại do bối cảnh dịch Covid-19, việc khởi sự doanh nghiệp gặp nhiều khó khăn nên số DN thực hiện thủ tục này là thấp nhất, chỉ với 80 DN.

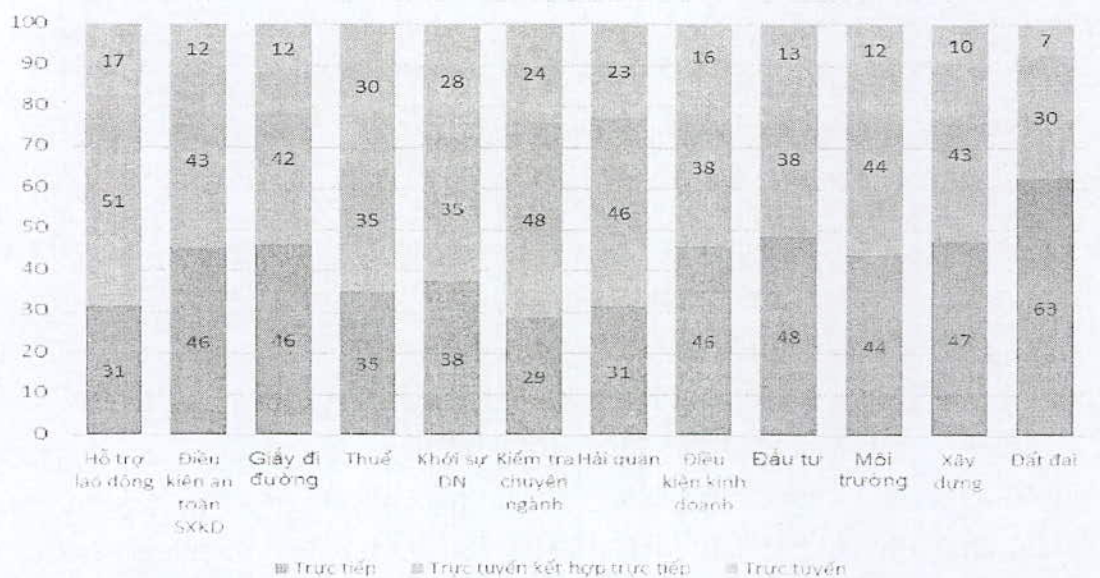


**Hình 2. Số DN trả lời khảo sát theo từng nhóm TTHC**



Điểm sáng trong kết quả khảo sát 758 doanh nghiệp thuộc nhóm có thực hiện TTHC trong 9 tháng đầu năm 2021 và đặc biệt trong bối cảnh dịch Covid-19 bùng phát lần thứ 4 cho thấy tỷ lệ các DN thực hiện TTHC trên môi trường mạng (trực tuyến, trực tuyến kết hợp trực tiếp) là khá cao ở tất cả các nhóm TTHC được khảo sát, trên 50%, trừ nhóm TTHC liên quan đến đất đai thì tỷ lệ này mới đạt gần 40%. Tuy nhiên, tỷ lệ các DN thực hiện TTHC trực tuyến hoàn toàn thì hiện nay vẫn còn ở mức độ khiêm tốn, trung bình là khoảng 17%, phổ biến ở mức 10-12%. Riêng nhóm TTHC liên quan đến thuế và khởi sự doanh nghiệp có tỷ lệ hoàn toàn trực tuyến khá cao so với các nhóm TTHC khác, với tỷ lệ lần lượt là 30% và 28% (Hình 3).

**Hình 3. Cơ cấu hình thức thực hiện TTHC theo từng nhóm TTHC (%)**



Trong nhóm TTHC phát sinh trong bối cảnh Covid-19, TTHC hỗ trợ lao động và người sử dụng lao động có tỷ lệ DN thực hiện **hoàn toàn trực tuyến** là cao nhất



(17%) so với hai thủ tục, đề nghị cấp giấy phép đi đường và đề nghị xác nhận đủ điều kiện an toàn SXKD đều chỉ đạt 12%. Đồng thời, nhóm TTHC này cũng có tỷ lệ DN thực hiện **trực tuyến kết hợp trực tiếp** cao nhất, là 51%. Điều này có thể lý giải là vì thủ tục hỗ trợ người lao động và người sử dụng lao động gặp khó khăn do Covid-19 đã được quy định thống nhất về hồ sơ giấy tờ, quy trình từ cấp trung ương tới địa phương, được truyền thông và triển khai đều khắp trên toàn quốc cũng như được cung cấp khá sớm trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia nên DN cũng như cán bộ thụ lý, giải quyết thủ tục hành chính này có thể làm trực tuyến, hoặc trực tuyến kết hợp trực tiếp không mấy khó khăn. Trong khi đó, thủ tục đề nghị xác nhận đủ điều kiện an toàn SXKD mới xuất hiện từ đợt dịch bùng phát lần thứ 3 và thủ tục đề nghị cấp giấy phép đi đường mới xuất hiện trong đợt dịch bùng phát lần thứ 4, lại do mỗi địa phương (thậm chí cấp xã, phường) chủ động quy định quy trình, hồ sơ cụ thể nên cả DN cũng như cơ quan giải quyết TTHC đều còn nhiều lúng túng, thiếu rõ ràng, nhất quán trong cách triển khai khiến tỷ lệ thực hiện trên môi trường mạng thấp hơn.

Trong nhóm TTHC liên quan đến vòng đời của DN thì bốn nhóm có tỷ lệ DN thực hiện hoàn toàn trực tuyến đạt cao trên 22%, bao gồm nhóm thuế (30%), khởi sự DN (28%), kiểm tra chuyên ngành (24%), và hải quan (23%). Điều này cũng phản ánh khá sát thực tế là trong những năm qua, Tổng cục Thuế, Tổng cục Hải quan trực thuộc Bộ Tài chính, Bộ Kế hoạch đầu tư, Bộ Y tế, BHXH là các cơ quan luôn coi trọng và đẩy mạnh việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến cấp độ 3, cấp độ 4 nhằm giảm bớt thời gian và chi phí tuân thủ TTHC cho người dân, doanh nghiệp. Đối với các TTHC liên quan đến đầu tư, môi trường, xây dựng thì tỷ lệ nộp hồ sơ trực tiếp còn khá cao, lên tới gần 50% số DN trả lời; cá biệt đối với TTHC liên quan đến đất đai thì tỷ lệ nộp hồ sơ trực tiếp là 63% số DN trả lời liên quan đến TTHC này. Những con số này minh chứng cho những nhận định trước đây trong loạt Báo cáo về chi phí tuân thủ thủ tục hành chính (APCI) được công bố bởi Hội đồng tư vấn cải cách TTHC của Thủ tướng Chính phủ là tỷ lệ thực hiện dịch vụ công mức độ 3 và mức độ 4 ở các TTHC liên quan đến xây dựng, môi trường, đất đai còn khá thấp.

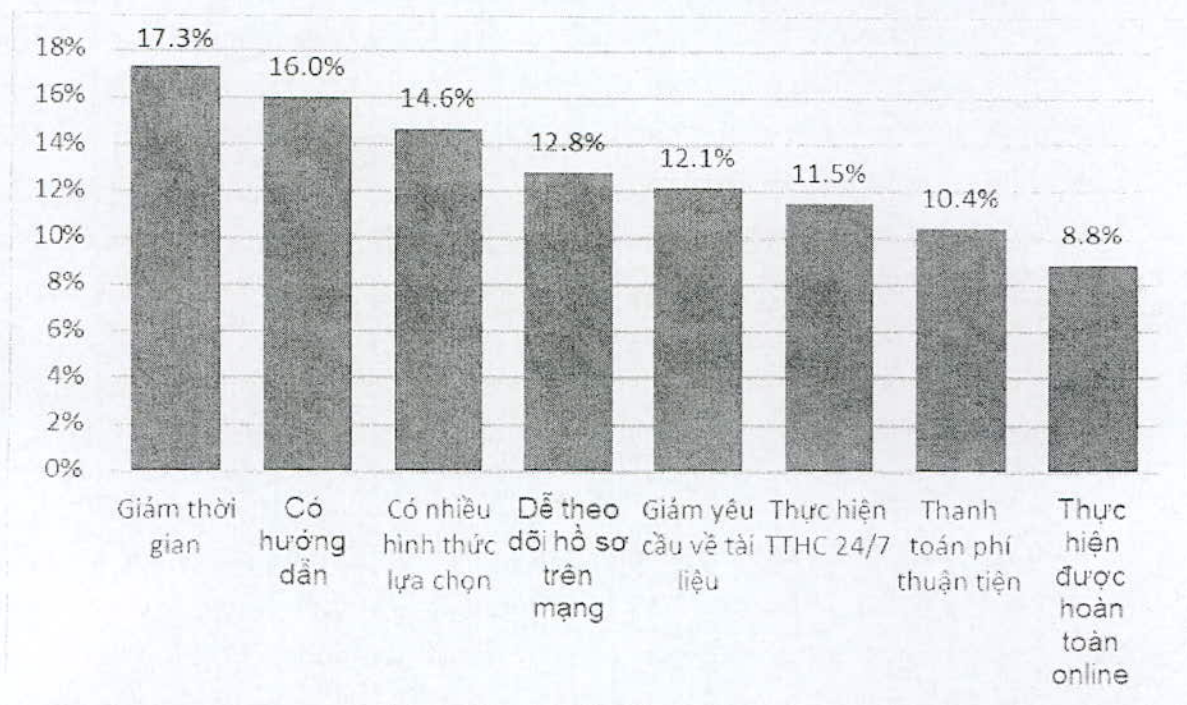
## 2. Những thuận lợi của DN khi thực hiện các TTHC trong thời gian qua

*Việc thực hiện TTHC nói chung và việc thực hiện TTHC trên môi trường mạng nói riêng đã có những thuận lợi nhất định cho DN với 17,3% DN tham gia trả lời khảo sát cho biết thời gian thực hiện TTHC đã giảm hơn trước; 16% DN cho biết đã có hướng dẫn cụ thể, rõ ràng về quy trình, thủ tục cho người thực hiện; giảm yêu cầu về tài liệu, giấy tờ so với trước (12,1% DN); thực hiện được TTHC 24/7 (11,5% DN) hay thanh toán phí, lệ phí, phí dịch vụ đã thuận tiện hơn (10,4% DN). Tuy nhiên, mới chỉ có 8,8% DN trả lời đã thực hiện được TTHC hoàn toàn trên môi trường mạng.*



Những nỗ lực của Chính phủ trong việc đẩy mạnh cải cách TTHC thời gian qua đã có những tác động và hiệu quả nhất định, được DN ghi nhận, tạo nhiều mặt thuận lợi cho các DN khi tương tác với các cơ quan hành chính nhà nước (**Hình 4**).

**Hình 4. Tỷ lệ DN nhận định các điểm thuận lợi khi thực hiện TTHC**



Trong bối cảnh dịch Covid-19, nỗ lực và chủ trương nói trên tiếp tục được một số cơ quan phát huy để tạo sự thuận tiện cho DN, ví dụ trong **Hộp 1** là một điển hình.

**Hộp 1. Thực tiễn tốt trong thủ tục kiểm tra chuyên ngành**

Theo DN mô tả, trước đây DN phải thực hiện việc kiểm tra thú y với tất cả các hàng thực phẩm đông lạnh mặc dù đã có chứng nhận thú y của lô hàng từ nhà sản xuất như Mỹ, Brazil, Úc, cũng như các nước châu Âu khác và phải đợi kết quả sau 4 ngày làm việc, mất rất nhiều chi phí cho việc lưu hàng ngoài cảng cũng như mất thời gian để theo dõi, bảo quản hàng. Từ khi đại dịch Covid-19 bùng phát, cơ quan quản lý chuyên ngành chỉ thực hiện lấy mẫu kiểm tra ngẫu nhiên 1 trong 5 lô hàng liên tiếp. Điều này giúp DN tiết kiệm được rất nhiều chi phí cũng như thời gian thực hiện. Theo đó, DN hy vọng những cải cách này sẽ được duy trì kể cả sau khi dịch bệnh được kiểm soát.

*(Từ mô tả của một DN tại Thành phố Hồ Chí Minh)*

DN chúng tôi có thực hiện đăng ký thay đổi thông tin (đăng ký thêm số tài khoản) với Sở KH-ĐT. Thay vì nộp giấy tờ bản cứng thì chỉ cần nộp qua cổng điện tử, từ đó có thể kiểm tra được tình trạng tiếp nhận của hồ sơ. Khi có phản hồi cũng sẽ được gửi qua mail, rất thuận tiện và nhanh chóng.

*(Từ mô tả của một DN tại Hà Nội)*



Trong quá trình thực hiện thủ tục cấp giấy đi đường cho một số nhân viên trong công ty, DN đã được sự hỗ trợ nhanh chóng và giải thích thủ tục tận tình từ các cán bộ Công An khu vực phường Láng Thượng, Tp. Hà Nội. DN qua đó đã nhận thấy được sự chuyển biến tích cực trong công tác thực hiện TTHC, đặc biệt là trong diễn biến tình hình dịch bệnh hiện nay.

*(Từ mô tả của một DN tại Hà Nội)*

Dăng ký xe để lưu thông đưa rước công nhân qua mạng với Sở Giao thông, nhanh chóng có kết quả và khá thuận tiện. Tiết kiệm rất nhiều thời gian cho DN và giảm thiểu các rủi ro khi không phải đi lại và tiếp xúc nhiều người như trước đây.

*(Từ mô tả của một DN tại Long An)*

### 3. Những khó khăn của DN khi thực hiện các TTHC và nguyên nhân

45% DN có thực hiện TTHC cho biết khó khăn họ gặp phải là khi có vướng mắc trong thực hiện TTHC thì không biết hỏi ai để được giải đáp, 34% DN cho biết hồ sơ thực hiện TTHC được chấp nhận ở cơ quan hành chính này nhưng lại không được chấp nhận ở cơ quan hành chính khác với cùng thủ tục, 27% DN trả lời là họ phải bổ sung thêm tài liệu so với quy định trong TTHC, 22% DN nhận được kết quả thực hiện TTHC chậm hơn so với quy định, 16% DN cho biết họ phải trả chi phí không chính thức khi thực hiện TTHC.

Bên cạnh đó, việc thực hiện TTHC trên môi trường mạng vẫn còn nhiều khó khăn với 30% DN cho biết việc nộp hồ sơ trên mạng thường không có phản hồi, 17% DN bị từ chối nhưng không rõ lý do. Thậm chí, việc nộp trực tuyến lại mất nhiều thời gian hơn so với nộp trực tiếp (12% DN), DN phải thực hiện trên nhiều trang giao diện khác nhau mới hoàn thành thủ tục (11% DN) và không thanh toán được trực tuyến hay văn bản ký số không được chấp nhận (7% DN).

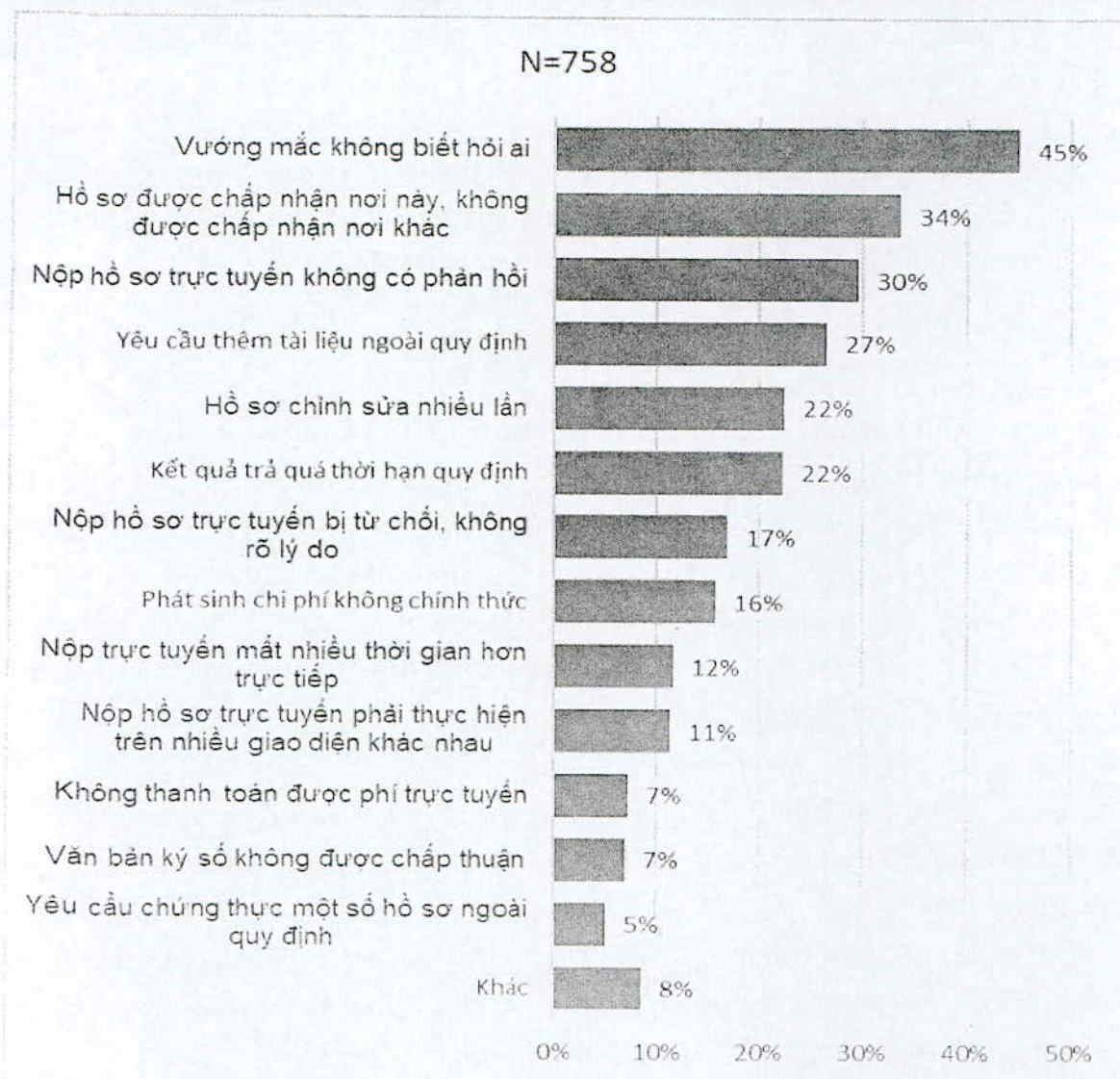
Nguyên nhân của những khó khăn trên theo DN nhận định là: 60% DN cho là do bất cập trong việc phối hợp của các cơ quan liên quan; 56% DN cho là do bất cập trong việc thực thi của công chức tiếp nhận hoặc xử lý hồ sơ; 48% DN cho là do bất cập trong văn bản hướng dẫn ở cấp địa phương; 36% DN cho là do bất cập trong quy định của văn bản pháp luật.

Bên cạnh những điểm thuận lợi trong việc thực hiện TTHC như đã đề cập ở trên thì vẫn nhiều DN phản ánh việc thực hiện TTHC nói chung và thực hiện TTHC trên môi trường mạng nói riêng còn nhiều khó khăn, đặc biệt trong bối cảnh dịch Covid-19 bùng phát.

**Hình 5** cho thấy các vấn đề khó khăn mà nhiều DN gặp phải.



**Hình 5. Tỷ lệ DN trả lời những khó khăn gặp phải khi thực hiện TTHC**



\* 45% DN có thực hiện TTHC cho biết khó khăn họ gặp phải là khi có vướng mắc trong thực hiện TTHC thì không biết hỏi ai. Về nguyên tắc, các cơ quan hành chính nhà nước từ trung ương đến địa phương đều có website hoặc cổng dịch vụ công để công bố thông tin, quy trình thực hiện TTHC, có mục để DN gửi phản ánh kiến nghị, có đường dây nóng để DN liên lạc, hỏi những vướng mắc mà DN gặp phải. Tuy nhiên qua khảo sát, gần một nửa số DN lại trả lời lại cho là họ không biết hỏi ai khi gặp vướng mắc trong thực hiện TTHC. Đặc biệt trong bối cảnh dịch vừa qua, nhiều DN cho biết họ muốn liên hệ qua các đường dây nóng để được hỗ trợ nhưng không có tín hiệu trả lời, gửi email nêu thắc mắc hay sử dụng chat box nhằm trao đổi trực tiếp về thắc mắc của DN với cán bộ tiếp nhận phản ánh đều không nhận được phản hồi. DN đánh giá, nguyên nhân của tình trạng này có thể một phần do thực trạng quá tải từ phía cán bộ, công chức các cơ quan nhà nước, bắt nguồn từ chuyện tính toán



chưa hợp lý, thiếu đáo nguồn (nhân) lực phù hợp cho từng hạng mục công việc. Thêm vào đó là do việc tổ chức và cung cấp thông tin trên các hệ thống trang tin, website còn sơ sài, hình thức, chưa hiệu quả, chưa rõ ràng, chưa kịp thời dẫn tới nhiều DN phải sử dụng hotline cùng lúc để thắc mắc, hỏi đáp, càng khiến tình trạng quá tải diễn ra nặng nề hơn. Những điều này được thể hiện thông qua các trường hợp cụ thể DN phản ánh như trong **Hộp 2**.

### **Hộp 2. Khó khăn không biết hỏi ai**

- (1) Một DN thực hiện TTHC về khởi sự DN và đầu tư có phản ánh: thủ tục đăng ký doanh nghiệp quá thời hạn quy định trong luật nhưng vẫn chưa nhận được kết quả, việc hỏi đáp qua email của Sở Kế hoạch đầu tư Hà Nội không được trả lời, chuyên viên xử lý hồ sơ của phòng đăng ký kinh doanh Sở Kế hoạch Đầu tư TP Hà Nội đã quá hạn xử lý nhưng vẫn không xử lý hồ sơ, phải giục nhiều lần, gây khó khăn cho doanh nghiệp;
- (2) Liên quan đến Cục thuế TP HCM: (a) DN liên hệ đến số hotline của Cục thuế TP HCM để xin hướng dẫn về việc kê khai và nộp thuế nhà thầu trong thời gian giãn cách nhưng không có ai bắt máy; (b) DN phản ánh: Trong quá trình nộp hồ sơ của DN gặp vấn đề, nhưng khi liên hệ theo số điện thoại tư vấn đề hỗ trợ trên cổng trực tuyến nhưng ko liên lạc được; (c) DN khác phản ánh: Liên hệ gọi điện thoại không có ai nghe máy. Nộp online thì cũng không phản hồi
- (3) Trong bối cảnh TP.HCM thực hiện giãn cách xã hội trong tháng 9, DN không thể đi trực tiếp đến các cơ quan hành chính nhà nước để liên hệ. DN thực hiện thủ tục liên quan đến Cục Quản lý xuất nhập cảnh trong bối cảnh này, gọi điện lên Cục Quản lý xuất nhập cảnh rất nhiều lần nhưng không có người bắt máy, gửi email không phản hồi, Cục cấp văn bản sai thông tin nhưng không biết liên hệ ai để sửa;
- (4) DN gửi thư kết hợp với gọi điện thoại cho UBND Thị xã Phú Mỹ, tỉnh Bà Rịa Vũng Tàu, cũng như chính quyền phường Mỹ Xuân thuộc thị xã để xin đề nghị phê duyệt cho việc thay thế người lao động cho kế hoạch “3 tại chỗ” nhưng không được giải quyết. *“Khi gọi đến cơ quan này thì họ nói là gọi cho cơ quan kia. Chúng tôi gọi qua, gọi lại nhưng cũng được kết quả gì”*;
- (5) DN xin cấp giấy đi đường tại Quận 1, TP. HCM, DN chủ động liên hệ tới Phòng Kinh tế nhưng không có cán bộ trực nghe máy (mỗi ngày DN thực hiện ít nhất 10 lần gọi điện), gửi thư điện tử cũng không có phản hồi. DN đã tìm mọi cách để có thể liên hệ xin hướng dẫn nhưng không thể gặp được ai và không biết làm thế nào để được cấp giấy đi đường.
- (6) DN thực hiện TTHC liên quan đến Cục Sở hữu trí tuệ: DN không đăng ký được trên cổng thông tin để thực hiện nộp hồ sơ online, gọi điện nhờ hỗ trợ nhưng không nhận được tin hiệu trả lời;



(7) DN tại Hà Nội: Xin giấy đi đường gặp nhiều khó khăn do thông tin không rõ ràng, không biết vào trang nào của Chính phủ để nắm bắt các thông tin cập nhật;

(8) DN tại TP.HCM: Liên hệ với UBND phường để đăng ký cấp giấy đi đường (cho hộ kinh doanh đủ điều kiện theo công văn 3072) nhưng cán bộ tiếp nhận (được cung cấp số điện thoại từ sổ trực ban của phường) cho biết KHÔNG có thẩm quyền cấp, cũng không hướng dẫn tôi liên hệ với ai;

(9) DN tại Bình Dương: Đăng ký BHXH qua App không thấy duyệt, gọi điện thoại qua tổng đài máy luôn bận, gởi mail cũng không thấy phản hồi;

(10) DN tại Hà Nội làm thủ tục liên quan đến Lý lịch tư pháp, Giấy phép lao động, Giải trình nhu cầu sử dụng lao động: DN không thể liên lạc được với các Cơ quan có chức năng để hỏi về quy trình thủ tục, ví dụ gọi điện cho Sở tư pháp hoặc Cục việc làm hoặc Bộ Lao động-Thương binh và Xã hội nhưng không ai bắt máy.

*\* 34% DN cho biết khó khăn họ gặp phải là hồ sơ, giấy tờ thực hiện cùng một TTHC được chấp nhận ở cơ quan hành chính thuộc chính quyền địa phương này lại không được chấp nhận ở cơ quan hành chính thuộc chính quyền địa phương khác. Khó khăn này DN cho biết, chủ yếu liên quan đến các TTHC phát sinh trong bối cảnh dịch, đặc biệt là hồ sơ DN cần phải cung cấp cho chính quyền địa phương khi xin cấp giấy đi đường hoặc xin duy trì sản xuất kinh doanh (Hộp 3).*

### **Hộp 3. Quy định về hồ sơ, giấy tờ thực hiện TTHC không nhất quán giữa các chính quyền địa phương khác nhau.**

(1) DN có trụ sở tại TP HCM nhưng có các chi nhánh tại các tỉnh/thành phố khác: Việc đăng kí chương trình khuyến mãi của DN qua Công Dịch vụ công quốc gia đã mang lại nhiều thuận lợi so với trước đây khi DN phải đăng kí và nộp hồ sơ cho từng Sở Công thương ở các tỉnh, thành mà DN có hoạt động. Tuy nhiên, quá trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến của Sở Công thương ở các tỉnh/thành phố trong thủ tục này vẫn chưa đồng bộ vì có Sở chấp nhận hồ sơ có chữ ký điện tử, có Sở không;

(2) DN tại Hà Nội: Thủ tục đăng ký duy trì sản xuất kinh doanh trong bối cảnh dịch không thống nhất tại mỗi địa phương. Thậm chí, mỗi thôn, xóm cũng không tuân thủ giấy tờ đã được cấp xã, huyện duyệt mà có quy chế riêng;

(3) DN tại Hà Nội phản ánh về thực hiện thủ tục đề nghị giấy phép đi đường: (a) Hướng dẫn về giấy đi đường cũng không đồng nhất giữa các phường. Cùng một mẫu đơn xin cấp giấy đi đường nhưng khi DN nộp tại phường Dịch Vọng Hậu thì được chấp thuận, còn nộp tại phường Ô Chợ Dừa lại không được chấp thuận. DN phải sửa hồ sơ đến 03 lần, nhưng khi hoàn thành nộp thì lại không nhận được thông tin phản hồi là hồ sơ có



được chấp thuận hay không; (b) Hướng dẫn không rõ ràng và đều quá gấp gáp, DN xoay không kịp; (c) Việc cấp giấy đi đường ở Hà Nội thực sự là rắc rối và nó càng rối ren khi thực hiện ở huyện Thanh Trì.

(4) DN tại TP HCM, trong thời gian giãn cách xã hội muốn xin giấy đi đường cho một số nhân sự chủ chốt. DN gọi điện, gửi email đến UBND Phường 13, Quận Tân Bình và UBND Quận Tân Bình đều không bắt máy và trả lời. DN gọi tới Công an Phường 13, Quận Tân Bình thì trả lời là “*công ty xây dựng thì liên hệ Sở Xây dựng chứ anh*”. DN gọi điện Sở Xây dựng thì cả tuần không có người nhắc máy;

(5) DN tại Thanh Hóa: Thủ tục xin luồng xanh được thực hiện trên mạng CNTT nhưng việc đi lại giữa các quận, huyện không thống nhất, giữa các tỉnh không thống nhất, gặp nhiều rắc rối về thủ tục trong thời gian giãn cách xã hội. Để hàng thiết yếu được lưu thông, có Phường yêu cầu có dấu của Phường, có Phường lại không chịu xác nhận;

(6) DN tại Đồng Nai phản ánh về cơ quan hành chính tại Bà Rịa - Vũng Tàu: DN có khoảng 30% người lao động ở Thị xã Phú Mỹ, Tỉnh Bà Rịa Vũng Tàu đã và đang thực hiện “3 tại chỗ” hơn 2 tháng rồi kể từ ngày 22 tháng 7. “*Chúng tôi rất nhiều lần gửi thư kết hợp với gọi điện thoại cho UBND Thị xã Phú Mỹ, cũng như chính quyền phường Mỹ Xuân thuộc thị xã để xin đề nghị phê duyệt cho việc thay thế người lao động cho kế hoạch 3 tại chỗ nhưng không được giải quyết. Khi gọi đến cơ quan này thì họ nói là gọi cho cơ quan kia. Chúng tôi gọi qua, gọi lại nhưng cũng được kết quả gì. Họ nói là chờ Tỉnh xuống Chi thị 15 rồi sẽ giải quyết. Tỉnh đã xuống Chi thị 15 gần 1 tuần rồi, và chúng tôi cũng đã gửi lại hồ sơ đầy đủ để xin phê duyệt cho việc đưa người LĐ 3 tại chỗ về lại nơi cư trú sau hơn 2 tháng ở nhà máy, và xin đưa người ở địa phương lên nhà máy để thực hiện 3T theo kế hoạch nhưng vẫn chưa được giải quyết*”.

\* *Việc thực hiện TTHC trên môi trường mạng vẫn còn nhiều khó khăn.* Khó khăn DN gặp phải như: (1) Khi DN nộp hồ sơ trực tuyến thì không nhận được phản hồi là cơ quan đầu mối đã tiếp nhận hồ sơ hay chưa (30% DN). Hoặc khi cơ quan nhà nước từ chối hồ sơ nộp trực tuyến của DN thì DN lại rơi vào tình trạng không biết lý do vì sao bị từ chối (17% DN). Bên cạnh đó, 12% DN trả lời cho biết việc thực hiện TTHC trực tuyến lại mất nhiều thời gian hơn thực hiện TTHC trực tiếp<sup>1</sup>. Nhiều DN phản ánh nộp hồ sơ trực tuyến chỉ là hình thức, DN vẫn phải nộp kèm bản giấy. Hoặc nếu DN thực hiện được nộp hồ sơ trực tuyến thành công thì lại gặp khó khăn là

<sup>1</sup> Hạn chế của khảo sát này là mẫu khảo sát không lớn. Tuy nhiên trong bối cảnh dịch và xu thế người dân, doanh nghiệp tiếp cận internet ngày càng nhiều, các thủ tục hành chính cũng được đưa lên mức độ 3 và mức độ 4, việc khảo sát online là cách khảo sát thuận lợi và nhanh nhất để chụp nhanh các vấn đề thực trạng. Trên cơ sở đó, các cơ quan tham mưu cần cải cách hoặc cung cấp TTHC cần tiếp tục nghiên cứu, tham khảo để tìm hiểu nguyên nhân gốc rễ của các hiện tượng mà DN phản ánh nhằm có những giải pháp hữu hiệu hơn trong thời gian tới.



không thanh toán được phí, lệ phí, phí dịch vụ hay chữ ký số không được chấp nhận với 7% DN trả lời gặp phải khó khăn này (Chi tiết phản ánh ở **Hộp 4**).

#### **Hộp 4. Những khó khăn trong việc thực hiện TTHC trực tuyến**

(1) DN tại TP HCM thực hiện thủ tục xin cấp mã luồng xanh: nộp đủ hồ sơ cho Cục Đường bộ nhưng chờ không có hồi âm, kết quả;

(2) DN xin giấy đi đường từ Sở công thương TP.HCM trong thời gian cách ly, nộp đủ hồ sơ không được cấp, cũng không hồi đáp lý do;

(3) DN tại TP HCM thực hiện TTHC liên quan đến đất đai: Quá rắc rối trong nhập liệu, sự thật là không thể nộp được hồ sơ trực tuyến;

(4) DN tại Hà Nội thực hiện TTHC tại Bộ Văn hóa - Thể thao và Du Lịch và Bộ Khoa học và Công nghệ: TTHC trực tuyến chỉ mang tính hình thức, doanh nghiệp vẫn phải nộp hồ sơ cứng qua đường bưu điện gây mất thời gian. Tình trạng hồ sơ trên cổng DVC không phản ánh đúng thực tế xét duyệt hồ sơ; Một số DVC cấp độ 3 nhưng thực tế chỉ nộp được hồ sơ trực tuyến để giữ ngày/giữ chỗ. Các tình trạng khác của hồ sơ hoặc tiến trình cán bộ thẩm định hồ sơ không được cập nhật; Một số thủ tục có cổng chat trao đổi giữa cán bộ và doanh nghiệp, nhưng không bao giờ hoặc rất hiếm khi được sử dụng, trong khi đây là 1 công cụ tốt để minh bạch hoá công việc, giảm việc hồ sơ bị sửa đổi bổ sung nhiều lần; Thủ tục thanh toán vào kho bạc nhà nước không thể dùng internet banking từ tài khoản cá nhân/doanh nghiệp, gây mất thời gian đi lại ra ngân hàng. Thời gian nhận được tiền để kế toán các đơn vị báo có lâu.

(5) DN tại TP HCM: Sau khi thực hiện dịch vụ công để nộp hồ sơ trực tuyến, thì cần gửi hồ sơ giấy tới cơ quan để xét duyệt. DN nộp hồ sơ giấy báo cáo gửi tới Cục Thuế TP HCM qua bưu điện (thư bảo đảm), DN không nhận được hồi đáp (nếu có thể, xin hồi đáp qua email hoặc cách nào theo hướng giải quyết của Cục Thuế để DN có thể biết được hồ sơ ko bị thất lạc).

(6) DN tại TP HCM: TTHC Cấp Lý lịch tư pháp số 1 cho người nước ngoài đang cư trú tại HCM và Hà Nội qua trang <https://ltptructuyen.moj.gov.vn/home>; Thời hạn xử lý lâu hơn so với nộp trực tiếp; Chưa mang đúng tính chất thủ tục online, nghĩa là khai online xong thì nhân viên bưu điện đến nhận bản cứng hồ sơ để chuyển về Sở Tư Pháp và sau đó mới tiến hành xử lý. Như vậy việc khai và nộp hồ sơ qua trang web nêu trên chỉ mang đúng tính chất khai báo. Riêng đối với người nước ngoài đang tạm trú ở Hà Nội thì nhân viên bưu điện bắt buộc người bàn giao tài liệu phải là người nước ngoài xin cấp Lý Lịch Tư Pháp. Tuy nhiên việc này gây khó khăn vì đôi khi họ đi công tác và để lại bộ hồ sơ thì nhân viên công ty có thể thay mặt bàn giao lại cho nhân viên bưu điện. Việc nhân viên bưu điện yêu cầu phải có chữ ký của người nước ngoài lên Phiếu của bưu điện là vô cùng vô lý và không cần thiết.



(7) DN tại Hà Nội: Đề xin giấy xác nhận lý lịch tư pháp cho người nước ngoài khi gia hạn giấy phép lao động tại Việt Nam, DN đã kê khai đầy đủ trên hệ thống Cổng Dịch vụ Quốc gia và nhận được email xác nhận, tuy nhiên hệ thống không thể hiện quá trình tiếp tục xử lý ra sao nên DN khó theo dõi, nắm bắt công việc. Do lo ngại quá thời hạn nộp hồ sơ, DN lại phải quay ra thuê dịch vụ;

(8) DN xin đăng kí bổ sung nhân sự thực hiện “3 tại chỗ” với với BQL KCN tỉnh Bình Dương. Tuy nhiên, sau nhiều lần email và điện thoại, DN vẫn không nhận được phản hồi chấp thuận hoặc từ chối hồ sơ để có thể tiến hành tiếp công việc; (9) Tình trạng lỗi hệ thống, nghẽn đường truyền khi thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến thường xảy ra trong bối cảnh dịch, làm mất nhiều thời gian để DN thực hiện việc nộp hồ sơ trực tuyến;

\* 16% DN cho biết họ phải nộp chi phí không chính thức khi thực hiện TTHC. Phản ánh một số TTHC mà DN phải chi trả chi phí không chính thức trong (Hộp 5)

#### **Hộp 5. Tình huống phát sinh chi phí không chính thức**

(1) Cơ quan Bảo hiểm xã hội không có quy định hướng dẫn rõ ràng về cách hưởng trợ cấp thất nghiệp mùa dịch, yêu cầu người lao động liên hệ nhân viên cấp cơ sở. Điều này đã tạo điều kiện cho cán bộ cấp cơ sở những người lao động, thu phí ngoài quy định và không có biên lai nhận hồ sơ.

(2) Chuyên viên xử lý hồ sơ của Phòng đăng ký kinh doanh Sở KHĐT, TP. Hà Nội đã quá hạn xử lý nhưng vẫn không xử lý hồ sơ, khiến DN phải giục nhiều lần, gây khó khăn cho DN và DN buộc phải chi trả chi phí không chính thức để thúc đẩy công việc.

(3) DN tại Bình Dương thực hiện TTHC liên quan đến đất đai: DN đến từ đầu giờ làm việc, lấy số thứ tự thì phải sau tầm 3-4 giờ đồng hồ mới tới lượt giải quyết, còn nếu quá 9 giờ sáng thì phải đến buổi chiều. Có hiện tượng ưu tiên làm cho các đối tượng “cò dịch vụ”, dẫn đến việc người dân, DN lấy số thứ tự xếp hàng phải chờ lâu hơn hoặc phải dùng chi phí không chính thức để làm nhanh.

(4) DN tại Hà Nam khi thực hiện thủ tục cấp giấy phép phòng cháy chữa cháy phải mất chi phí không chính thức 50 triệu đồng, trong khi thủ tục cấp giấy chứng nhận đủ điều kiện an ninh, trật tự là 30 triệu đồng.

(5) DN tại TP HCM: TTHC hải quan đã trực tuyến 100% nhưng doanh nghiệp vẫn phải lên gặp cán bộ hải quan để chi tiền để không bị làm khó dễ.

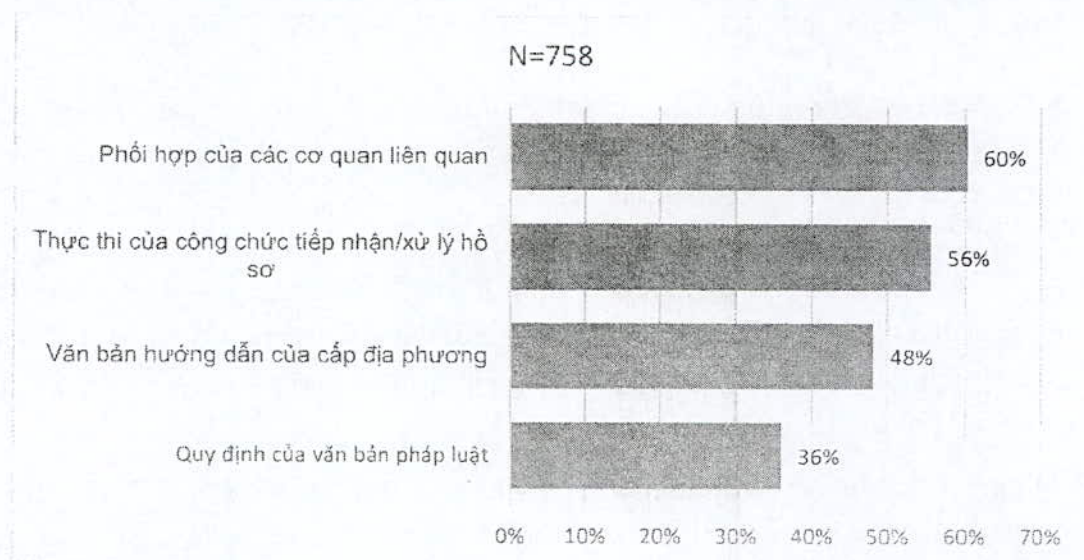
\* Nguyên nhân của các khó khăn từ góc nhìn DN

Hình 6 cho thấy đánh giá của DN về các nguyên nhân gây ra những khó khăn khi thực hiện TTHC. 60% DN cho rằng sự bất cập trong việc phối hợp của các cơ quan liên quan là nguyên nhân của các khó khăn; 56% DN cho là khó khăn trong thực hiện TTHC là do yếu tố con người, đặc biệt là bất cập trong thực thi công vụ của công chức



tiếp nhận hoặc xử lý hồ sơ. Nguyên nhân thứ ba là do bất cập trong văn bản hướng dẫn của cấp địa phương (48% DN). Đặc biệt trong bối cảnh dịch Covid-19 bùng phát thì việc thống nhất giữa văn bản hướng dẫn của cấp địa phương với trung ương, giữa cấp quận huyện với cấp tỉnh/thành phố luôn là vấn đề bức xúc của nhiều DN. Nguyên nhân thứ tư là do vẫn còn bất cập trong quy định của văn bản pháp luật, còn nhiều sự chồng chéo. (Chi tiết phản ánh ở **Hộp 6**)

**Hình 6. Tỷ lệ DN đánh giá các nguyên nhân của khó khăn trong thực hiện TTHC**



**Hộp 6. Nguyên nhân những khó khăn từ phản ánh của DN**

(1) DN tại Hà Nội thực hiện các TTHC liên quan đến giấy đi đường, xác nhận đủ điều kiện an toàn, thuế: *“Luôn bị stress khi tiếp xúc với công chức khi họ luôn hoanh hoẹ, phán xét, tra khảo những vấn đề không phải chuyên môn của họ, cũng không liên quan gì đến công việc đang giải quyết. Công chức giao tiếp như bẻ trên, cha mẹ khi họ có quyền phán xét về thái độ (cảm tính của họ) họ đòi hỏi thủ tục, giấy tờ nọ kia nhưng khi DN yêu cầu họ trả lời bằng văn bản thì họ không trả lời bằng văn bản mà cứ bằng lời nói rồi kéo dài thời gian, gây khó dễ, gây căng thẳng. Công chức, cán bộ từ cấp cơ sở đã xa dân, xa rời thực tiễn nên khởi đầu đã mặc định đối đầu với dân, với DN và luôn có tâm lý cai trị, quản lý.”*

(2) DN tại Hà Nội thực hiện thủ tục xin giấy phép đi đường: DN phải nộp hồ sơ trực tiếp trong bối cảnh Covid, rồi đợi mòn mỏi ko biết khi nào có, DN *“chỉ biết là cán bộ thu thôi, xong rồi để chỗ nào có xử lý không thì không biết, đợi quá lâu, hướng dẫn chưa rõ ràng”*.

(3) DN tại Hà Nội thực hiện thủ tục hỗ trợ người lao động: *“Thái độ làm việc của cán bộ các bộ ban ngành thường gây khó dễ đến người trực tiếp làm các thủ tục liên quan.”*



(4) DN tại Hà Nội thực hiện thủ tục liên quan đến Bộ Tài nguyên và Môi trường: “Thủ tục đất đai vẫn theo cơ chế Xin-Cho. Thái độ bên ngoài của cán bộ TNMT có vẻ lịch sự nhưng bản chất không giúp cho người dân và doanh nghiệp. Ngược lại, có lợi ích cá nhân; lợi ích nhóm.”

(5) DN tại Hà Nội thực hiện thủ tục hỗ trợ người lao động: “cán bộ không nắm rõ hoặc cố tình không giải quyết”

(6) Một số DN tại Hà Nội thực hiện thủ tục liên quan đến BHXH phản ánh: “Chúng tôi đóng cửa văn phòng (do dịch bệnh) duy trì sản xuất nhà máy (có đăng ký với Sở KHĐT). Cán bộ BHXH kiểm tra trụ sở không thấy có người làm việc, họ đóng mã số bảo hiểm, khi doanh nghiệp đóng tiền bảo hiểm mới biết mã số bị đóng, chúng tôi mất rất nhiều thời gian, đơn thư để yêu cầu mở lại mã đóng BHXH. Cơ quan này làm việc theo kiểu bao cấp, quan liêu, trịnh thượng” hoặc “Doanh nghiệp không thường xuyên nhận được hướng dẫn hoặc thông tin mới liên quan đến các quy định mới/cập nhật có liên quan về bảo hiểm xã hội. Khi được hỏi, cán bộ phụ trách không hướng dẫn đầy đủ rõ ràng dẫn đến phải bổ sung, sửa chữa văn bản trình nộp.” hoặc “Đối với quy trình chốt sổ bảo hiểm xã hội khi nhân viên nghỉ việc, đơn vị tôi đã gửi hồ sơ trực tuyến và trực tiếp đến cơ quan BHXH phụ trách, tuy nhiên, cán bộ phụ trách chưa thực hiện thao tác chốt sổ nhưng đã báo trên hệ thống là xử lý xong. Khi đó, cán bộ thu yêu cầu bên tôi phải trực tiếp lên gặp để xử lý, như vậy rất mất thời gian cho bên tôi và cũng ảnh hưởng đến uy tín của cơ quan BHXH.”

(7) DN tại TP. HCM thực hiện TTHC với Sở Y tế: “Hồ sơ không được giải quyết và không được trả lời bằng văn bản”

(8) DN tại TP. HCM thực hiện TTHC đề nghị cấp giấy đi đường, hỗ trợ lao động gặp khó khăn: “Không có sự thống nhất, địa phương tự quy định giấy phép con, lạm dụng hình thức trao quyền của cấp trên cộng với sự kém hiểu biết, thiếu linh hoạt của cán bộ chủ chốt dẫn đến nhiều bất cập vẫn diễn ra.”

(9) DN tại TP. HCM thực hiện TTHC liên quan đến khởi sự DN, thuế, hỗ trợ người lao động: Bất cập “Nằm ở con người, nhiều cán bộ vẫn không làm hết tâm với doanh nghiệp cũng như với người dân. Còn hoạnh hoẹ dân và doanh nghiệp để buộc họ phải thực hiện các khoản chi không chính thức.”

(10) DN tại TP HCM thực hiện thủ tục đề nghị cấp giấy đi đường và hỗ trợ lao động: “Rất tệ, những nhiều, mỗi nơi mỗi kiểu, nhận hồ sơ rồi trả đi trả lại nhiều lần, cán bộ hướng dẫn không nắm rõ chuyên môn, thái độ rất kém với người dân, có tình trạng có mối trục lợi và còn rất nhiều bất ổn khác.”

(11) DN tại TP HCM thực hiện thủ tục về BHXH: “Cán bộ làm việc không có tâm, trả lời cụt lùn, ko muốn hỗ trợ việc nộp hồ sơ online, dọa phải nộp trực tiếp nếu không là không làm, trong khi người đi nộp sổ BHXH không có giấy đi đường”



(12) DN tại TP HCM khi thực hiện TTHC liên quan đến hải quan và kiểm tra chuyên ngành: “Bộ Y Tế kiểm định, cấp phép nhập khẩu. Khi DN yêu cầu Hải quan phản hồi nội dung yêu cầu của Hải quan trên hệ thống thì cán bộ Hải quan thường né tránh, sau đó thì cố tình kéo dài thời gian thông quan. Tình trạng này xảy ra thường xuyên tại Chi cục Hải quan Sân bay Tân Sơn Nhất (kho TCS)”

(13) DN tại TP HCM khi thực hiện TTHC liên quan đến kiểm tra chuyên ngành và thuế: “Cán bộ duyệt hồ sơ (Chi nhánh Bộ công thương) thiếu thiện chí, còn quan liêu, không rõ ràng trong yêu cầu hồ sơ theo quy định. Cán bộ Chi Cục thuế còn yếu nghiệp vụ theo lĩnh vực kinh doanh của DN, dẫn đến những yêu cầu/hướng dẫn DN chưa đúng.”

(14) DN tại Hòa bình thực hiện TTHC liên quan đến đất đai: “Hồ sơ phải chỉnh sửa nhiều lần do hướng dẫn của công chức không rõ ràng; Trả kết quả giải quyết quá thời hạn quy định; Phát sinh chi phí không chính thức; UBND xã không có thủ tục tiếp nhận hồ sơ hành chính. Cán bộ địa chính hẹn miệng 4 tháng không giải quyết hồ sơ, không có biên nhận.”

(15) DN tại TP Cần Thơ thực hiện TTHC liên quan đến PCCC: 1 bộ hồ sơ xin Thẩm duyệt về PCCC bắt buộc nộp trực tiếp, các hồ sơ kèm theo bắt buộc sao y chứng thực của cơ quan có thẩm quyền (trong vòng 6 tháng). Trong hướng dẫn TTHC mỗi địa phương mỗi kiểu, mỗi ngành mỗi kiểu, mỗi cán bộ mỗi kiểu dẫn đến cùng 1 bộ hồ sơ (theo quy định TW) nhưng có tình nhận, tình không, cán bộ này nhận, cán bộ kia không nếu giải thích thì nhận được trả lời: “Anh qua tỉnh đó nộp, anh qua cơ quan đó nộp, vậy anh đợi nộp cho người đó đi,…” Nếu không quen biết tác động, không hứa hẹn thì sẽ không nộp được hồ sơ.

(16) DN tại Bình Định thực hiện thủ tục đề nghị cấp phép đi đường, đề nghị xác nhận kiểm tra điều kiện an toàn để SXKD trong bối cảnh dịch: DN “gửi hồ sơ thì được báo chờ kiểm tra, đến ngày thứ 3 vẫn chưa nhận được câu trả lời. Cán bộ làm việc quan liêu như thời bình thường trước kia”

(17) DN tại Hà Nội thực hiện TTHC liên quan đến đất đai phản ánh về việc xử lý hồ sơ tại UBND xã Hồng Thái và huyện Kiến Xương<sup>2</sup>: “Số hồ sơ 000.00.20.H54-210715-0034/ hồ sơ lưu trữ 2742/HCC, Nhưng sau 2 năm nộp hồ sơ tại cấp xã (UBND xã Hồng Thái, huyện Kiến Xương, tỉnh Thái Bình), cán bộ đã không xử lý. Ngày 15/7/2021 vừa qua, tôi nộp lên văn phòng một cửa của UBND huyện Kiến Xương. Tôi nay đã quá 3 tháng nhưng chúng tôi chưa thể liên hệ với cán bộ tiếp nhận hồ sơ để có thông tin hồ sơ của mình được xử lý tới đâu, có cần bổ sung gì không, có được duyệt hay không?”

(18) DN tại Quảng Ngãi thực hiện TTHC về đất đai: “Việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ của cán bộ công chức phòng 1 cửa quá chậm chạp, luôn quá thời gian quy định trên giấy hẹn.”

<sup>2</sup> Tại thời điểm ngày 26/11/2021, các cơ quan liên quan của tỉnh Thái Bình đã giải quyết xong thủ tục hành chính này cho người dân, doanh nghiệp



#### 4. Những khó khăn của DN khi thực hiện các TTHC liên quan tới hỗ trợ người lao động và DN trong bối cảnh đại dịch

*Trong số 758 DN tham gia khảo sát thuộc diện có thực hiện TTHC trong năm 2021, có 331 DN thực hiện thủ tục hỗ trợ người lao động và người sử dụng lao động gặp khó khăn trong bối cảnh dịch Covid-19 bùng phát. 86% số DN này cho biết khó khăn khi thực hiện thủ tục là vì không thể đi lại do giãn cách xã hội nên rất khó có đủ các xác nhận như trong hồ sơ yêu cầu; 63% DN cho biết quy định về hồ sơ, giấy tờ chứng minh các điều kiện để nhận hỗ trợ là chưa hợp lý; 51% DN có thực hiện nhưng không được giải quyết và không được trả lời bằng văn bản; 24% DN cho rằng số tiền nhận được nhỏ hơn so với chi phí bỏ ra để thực hiện các thủ tục xác nhận trong hồ sơ xin hỗ trợ và 24% DN cho biết cơ quan/công chức tiếp cận hồ sơ yêu cầu thêm giấy tờ không có trong quy định.*

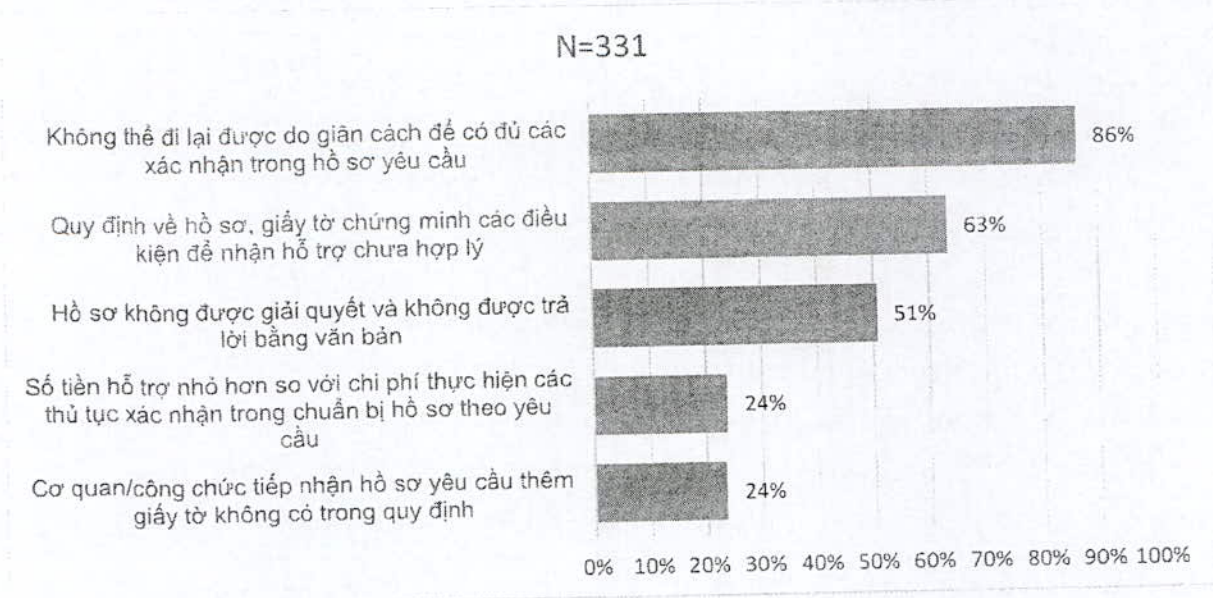
Trong bối cảnh dịch Covid-19 bùng phát lần thứ 4, Khảo sát nhanh của Ban IV và Báo Điện tử VnExpress về tình trạng việc làm và thu nhập của hơn 69.000 người lao động (thực hiện nửa đầu tháng 8/2021) cho thấy, 62% lao động tham gia khảo sát mất việc và trong số đó thì gần 50% lao động không có dự trữ đủ để đảm bảo sinh hoạt trong một tháng. Về phía DN, theo Khảo sát nhanh về tình trạng hoạt động và sức khỏe tài chính của trên 21.500 DN (thực hiện nửa cuối tháng 8/2021) cho thấy, khó khăn tài chính lớn nhất của cả DN tạm ngừng sản xuất cũng như DN đang duy trì một phần sản xuất là việc trả lương cho người lao động. DN hơn ai hết hiểu được lao động của họ là tài sản lớn nhất mà DN cần phải bảo toàn nhưng trong bối cảnh dịch Covid-19 bùng phát mạnh với phạm vi và mức độ ảnh hưởng rộng khắp toàn quốc, nhiều DN buộc phải cắt giảm lao động. Trong bối cảnh đó, Chính phủ đã ban hành các gói hỗ trợ cho người lao động và người sử dụng lao động để giảm bớt một phần khó khăn. Tuy nhiên, việc thực thi các thủ tục cụ thể để tiếp cận chính sách còn nhiều hạn chế. Những khó khăn cụ thể được đề cập trong (Hình 7).

Tham khảo số liệu từ Công dịch vụ công Quốc gia (DVCQG), tính đến hết ngày 13/10/2021, số hồ sơ nộp qua Cổng DVCQG là 53.460, hiện CÁC BỘ, ĐỊA PHƯƠNG mới xử lý xong 2.320 hồ sơ, mới chỉ đạt tỷ lệ 4,3%; số hồ sơ đang xử lý quá hạn là 6.861<sup>3</sup> tương ứng với 12,8%. Số lượng hồ sơ bị từ chối là 41.286, chiếm tỷ lệ rất cao 77,2%. Nguyên nhân của hồ sơ bị từ chối đến từ nguyên nhân chủ quan và khách quan.

<sup>3</sup> Số liệu dựa theo Công văn số 7593/VPCP-KSTT V/v thực hiện dịch vụ công trực tuyến hỗ trợ đối tượng gặp khó khăn do đại dịch Covid-19 ngày 19/10/2021.



**Hình 7. Tỷ lệ DN gặp khó khăn trong việc thực hiện thủ tục hỗ trợ người sử dụng lao động gặp khó khăn trong bối cảnh dịch Covid-19 bùng phát**



Về nguyên nhân chủ quan thì phần lớn hồ sơ bị từ chối rơi vào trường hợp người lao động không thuộc đối tượng được hưởng hỗ trợ ví dụ như người lao động đã nghỉ việc/buộc thôi việc/mất việc trước thời điểm quy định trong Quyết định số 23/2021/QĐ-TTg, hoặc họ không có “Quyết định thôi việc” đơn vị mà người lao động làm việc trước đây, hoặc không “Thông báo hoặc thỏa thuận chấm dứt hợp đồng lao động” hoặc người lao động đã được hưởng chế độ BHTN thì cũng không thuộc đối tượng được hưởng hỗ trợ. Nguyên nhân thứ nữa có thể xuất phát từ sự hiểu biết, kỹ năng của người thực hiện TTHC, chưa tìm hiểu kỹ TTHC hoặc quy trình thực hiện TTHC và không quen thuộc với việc sử dụng các ứng dụng, các giao diện trực tuyến nên việc làm hồ sơ bị thiếu, bị sai khi nhập liệu dẫn đến hồ sơ không được chấp nhận. Về nguyên nhân khách quan, người lao động hoặc người sử dụng lao động thực hiện TTHC hỗ trợ người lao động dù làm thủ tục trực tuyến, nhưng một trong những thành phần hồ sơ mà người lao động phải nộp là “bản sao có chứng thực”<sup>4</sup> nhiều thành phần giấy tờ trong hồ sơ hoặc biểu mẫu nộp trực tuyến thì phải có chữ ký số. Đại bộ phận người dân cũng như cán bộ sẽ cùng hiểu đó là bản sao có công chứng dấu đỏ như trước, nhiều người dân có thể sẽ không biết đến hiện nay đã có chứng thực điện tử. Điều này là nguyên nhân mà 86% DN thực hiện thủ tục hỗ trợ lao động đồng thuận: “Không thể đi lại được do giãn cách để có đủ các xác nhận

<sup>4</sup> Báo cáo khảo sát được thực hiện từ 24/9-1/10/2021 và phản ánh hiện trạng tại thời điểm khảo sát. Việc yêu cầu người lao động phải nộp là “bản sao có chứng thực” đã được sửa thành là “bản sao” trong Quyết định số 33/2021/QĐ-TTg ngày 06/11/2021 về việc sửa đổi bổ sung một số điều của Quyết định số 23/2021/QĐ-TTg ngày 07/7/2021 của Thủ tướng Chính phủ quy định về việc thực hiện một số chính sách hỗ trợ người lao động và người sử dụng lao động gặp khó khăn do đại dịch Covid-19



trong hồ sơ yêu cầu”. Đồng thời, đại bộ phận người lao động không có chữ ký số nên việc nộp biểu mẫu hoàn toàn trực tuyến là không thực hiện được. Đây cũng là một phần lý giải cho số hồ sơ nộp không nhiều mà tỷ lệ xử lý hồ sơ thành công thấp, hoặc hồ sơ là các bản scan được nộp trực tuyến cũng không được cán bộ xử lý hồ sơ chấp nhận là các giấy tờ có tính pháp lý do đó người nộp hồ sơ vẫn phải thực hiện nộp bản giấy. Như vậy hiện nay với những quy định hiện hành thì người lao động bình thường sẽ không thể thực hiện thủ tục này trực tuyến hoàn toàn nếu như họ có chứng thực điện tử các giấy tờ theo thành phần hồ sơ yêu cầu thì họ lại gặp vướng mắc về việc không có chữ ký số. Nếu một người lao động họ làm hồ sơ nhận trợ cấp hỗ trợ người lao động có thể được 1.500.000 đồng mà chi phí một chữ ký số thông thường cũng với giá khoảng 1.500.000 đồng đến 2.000.000 đồng thì việc để người lao động thực hiện được TTHC trực tuyến hoàn toàn là không khả thi. Bên cạnh đó còn có nguyên nhân từ yếu tố cán bộ công chức thụ lý hồ sơ. Theo khảo sát, 51% DN cho biết hồ sơ bị trả nhưng không được trả lời bằng văn bản. Nếu tìm hiểu nguyên nhân của hồ sơ bị trả lại thì lý do hồ sơ bị trả lại không rõ lý do cụ thể cũng rất nhiều. Theo báo cáo số liệu của Cổng DVCQG thì lý do bị trả lại theo kiểu chung chung khá nhiều như: “Từ chối tiếp nhận do không hồ sơ cung cấp không đầy đủ”, “Đề nghị Quý đơn vị liên hệ với cán bộ...”, hoặc “từ chối tiếp nhận” mà không hề nêu nội dung cụ thể để người nộp hồ sơ biết là thiếu gì để bổ sung và hoàn thiện. Và cách thức trả lời từ phía cơ quan thực thi sẽ khiến người thực hiện TTHC buộc phải liên lạc với cán bộ xử lý hồ sơ, trong nhiều trường hợp đây là điểm tiếp xúc gây ra sự nhùng nhịu hoặc khó khăn cho người dân/DN thực hiện TTHC. Nguyên nhân thứ nữa là do văn bản hướng dẫn chưa rõ ràng hoặc chưa có sự phối hợp đồng bộ giữa các cơ quan liên quan nên người nộp hồ sơ có thể nhận được lý do từ chối cũng chung chung như “chờ văn bản hướng dẫn của Sở Lao động-Thương binh và Xã hội Thành phố”. Chi tiết trong Hộp 7 là tổng hợp theo phản ánh của DN qua đợt khảo sát lần này.

**Hộp 7. Khó khăn DN gặp phải khi thực hiện thủ tục hỗ trợ người lao động và người sử dụng lao động**

(1) DN tại Hà Nội: “Xin trợ cấp thất nghiệp cho giáo viên mầm non của trường mình nhưng lại bắt cấp giấy chứng nhận trường đóng cửa của phường. Đóng mấy tháng rồi cả nước đều biết mà còn hành hạ vậy”.

(2) DN tại Hà Nội: “Làm hồ sơ cho lao động phải ngừng việc theo NQ68 nhưng BHXH Quận Hai Bà Trưng HN rất vô cảm, gây khó khăn, còn nói không nắm được thông tin NQ68 là gì. Không thể hiểu nổi tại sao có những con người vô cảm như thế làm ở cơ quan BHXH Nhà nước”



(3) DN tại Hà Nội thực hiện thủ tục hỗ trợ người lao động: DN bị yêu cầu cung cấp “mã số bệnh nhân COVID nhưng DN không biết thông tin ở đâu, hỏi bệnh viện và địa phương đều không có thông tin”.

(4) Một số DN tại TP HCM: “Hồ sơ trợ cấp cho người lao động tại huyện Cần Giuộc, tỉnh Long An nộp 20 ngày vẫn chưa được giải quyết mà không được thông báo lý do. Hồ sơ trợ cấp cho người lao động tại Quận 8, TP.HCM, DN làm danh sách giống y hệt mẫu của huyện Cần Giuộc nhưng vẫn bị cơ quan BHXH từ chối do “Lỗi xử lý file”. Người lao động không biết lỗi chỗ nào để sửa, phải tự suy đoán để sửa và nộp lại 8 lần vẫn chưa được chấp thuận.” hoặc “DN tôi Nộp hồ sơ để hưởng trợ cấp cho người lao động từ tháng năm cho tới giờ là cuối tháng 9, người lao động vẫn chưa nhận được hỗ trợ. Nộp hồ sơ bằng cổng thông tin điện tử nộp hồ sơ bằng giấy nhưng hết bảo hiểm xã hội trả lại do sai mẫu sai form sai thông tin sai hết lần này đến lần khác gửi đi gửi lại mỗi lần gửi bưu điện hết một tháng có khi 20 ngày, chỉ có người lao động và doanh nghiệp sốt ruột còn các bộ phận chuyên trách như bảo hiểm xã hội phòng lao động thương binh xã hội hỗ trợ sơ sài”

(5) DN tại TP HCM: Trong quá trình DN xin hỗ trợ vay lãi suất 0% để trả lương cho người lao động, cơ quan BHXH đã duyệt hồ sơ, nhưng chuyển đến Ngân hàng chính sách thì lại bị yêu cầu nhiều thành phần hồ sơ gây khó như: (i) Yêu cầu scan hợp đồng lao động của tất cả người lao động cần vay. Mặc dù các công ty đều có lưu hợp đồng lao động đã ký với người lao động, tuy nhiên đối với các doanh nghiệp sử dụng lực lượng lao động lớn từ vài trăm đến vài nghìn người thì yêu cầu thành phần hồ sơ này là tốn kém, mất thời gian và không cần thiết; (ii) Yêu cầu có Thỏa thuận tạm hoãn hợp đồng lao động. Do hiện tại chưa có quy định về mẫu văn bản thỏa thuận nên thành phần hồ sơ này thường xuyên bị cơ quan tiếp nhận hồ sơ yêu cầu sửa lại cách trình bày và câu chữ, khiến DN mất rất nhiều thời gian để hoàn thiện. Chưa kể nhiều lao động bị giãn cách, ở tại các khu phong tỏa, bị trở thành F0, F1 phải cách ly... thì việc kí Thỏa thuận hết sức khó khăn.

*Những khó khăn trong việc thực hiện TTHC của người dân và doanh nghiệp gặp phải có xuất phát từ nguyên nhân khách quan và chủ quan.*

*Nguyên nhân khách quan*

Thứ nhất, **60% DN** cho là do bất cập trong việc phối hợp của các cơ quan liên quan như chưa có sự chia sẻ, liên thông dữ liệu, liên thông kết quả giải quyết TTHC, công nhận kết quả giải quyết TTHC một cách đồng bộ giữa các Bộ, ban ngành hay giữa các chính quyền địa phương. Đây là nguyên nhân của việc hồ sơ thực hiện TTHC được chấp nhận ở cơ quan hành chính này nhưng lại không được chấp nhận ở cơ quan hành chính khác với cùng thủ tục, hoặc là nguyên nhân gây ra kết quả giải quyết TTHC bị quá hạn, hay văn bản ký số được công nhận ở Bộ/Sở ban ngành này, lại không được công nhận ở địa phương khác. Ví dụ: trong TT xin hỗ trợ lao động, người lao động phải nộp bản sao căn cước công dân (CCCD) do không có liên thông



cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư với cơ quan BHXH, chính vì vậy họ phải đi chứng thực CCCD, phải đi nộp hồ sơ giấy khi làm trực tuyến.

Thứ hai, **56% DN** cho là do bất cập trong việc thực thi của công chức giải quyết TTHC. Với tâm lý “sợ trách nhiệm hoặc sợ thanh tra kiểm tra” và với tư duy làm việc “có thừa còn hơn theo quy định”, nhiều cán bộ khi tiếp nhận được hồ sơ trực tuyến thì lại **yêu cầu DN phải nộp hồ sơ giấy hoặc nộp thêm giấy tờ không có trong quy định** và coi đây như điều kiện cho DN để được cán bộ giải quyết TTHC. Đây cũng là lý do DN thực hiện TTHC nửa trực tuyến, nửa trực tiếp. Có cán bộ không nắm rõ chuyên môn nên hướng dẫn DN không rõ ràng, khiến **DN phải sửa hồ sơ nhiều lần**. Với tâm lý “sợ trách nhiệm” hoặc “sợ thanh tra kiểm tra” và “tư duy cũ” nên cán bộ cảm thấy yên tâm khi cầm giữ các hồ sơ giấy có con dấu thay vì những bản điện tử với chữ ký số; hay **vấn bản ký số được công nhận** bởi cán bộ này mà không được công nhận bởi cán bộ kia.

Thứ ba, **48% DN** cho là do bất cập trong văn bản hướng dẫn ở cấp địa phương và **36% DN** cho là do bất cập trong quy định của văn bản pháp luật. Đây cũng là lý do hoặc căn cứ để cán bộ thực thi viện dẫn khi giải quyết các TTHC trực tuyến mà vẫn bắt DN nộp các giấy tờ. Vì hiện nay trong các văn bản hướng dẫn, thành phần hồ sơ phải nộp đối với việc thực hiện TTHC trực tuyến vẫn giống như thành phần hồ sơ phải nộp đối với việc thực hiện TTHC trực tiếp. Ví dụ như TTHC hỗ trợ người lao động dù làm thủ tục trực tuyến, một trong những thành phần hồ sơ mà người lao động phải nộp là bản sao có chứng thực. Đại bộ phận người dân cũng như cán bộ sẽ cùng hiểu đó là bản sao có công chứng dấu đỏ như trước, nhiều người dân có thể sẽ không biết đến hiện nay đã có chứng thực điện tử. Ngoài ra, trong bối cảnh dịch Covid-19, muốn được hỗ trợ, người lao động phải có các bản sao trong thành phần hồ sơ, trong khi đó họ có thể ở trong khu vực giãn cách/cách ly. Điều này là nguyên nhân mà **86% DN** thực hiện thủ tục hỗ trợ lao động đồng thuận: “Không thể đi lại được do giãn cách để có đủ các xác nhận trong hồ sơ yêu cầu”. Đây cũng là một phần lý giải cho số hồ sơ nộp không nhiều và tỷ lệ xử lý hồ sơ thành công thấp.

*Nguyên nhân chủ quan từ phía người dân, DN khi thực hiện TTHC*

Tỷ lệ hồ sơ thực hiện thủ tục hỗ trợ NLĐ hoặc NSDLĐ bị từ chối lên tới 77,2% thì với lý do chủ yếu là người thực hiện TTHC này không thuộc đối tượng được hỗ trợ, hồ sơ bị thiếu hợp đồng lao động, hoặc thiếu Quyết định thôi việc, hoặc thiếu thỏa thuận chấm dứt hợp đồng lao động, hoặc thiếu chữ ký số. Điều này có thể xuất phát từ sự hiểu biết của người thực hiện TTHC, họ có thể không dành thời gian để tìm hiểu kỹ TTHC. Tuy nhiên, hồ sơ bị trả lại có thể do việc nhập liệu thông tin của người thực hiện vào hệ thống không chính xác (lỗi chính tả) do đó hệ thống không xác định được thông tin và trả hồ sơ. Việc thực hiện TTHC có thể mất nhiều thời gian hơn so với làm trực tiếp là có thể nếu người thực hiện TTHC không thân thuộc với việc ứng dụng các giao diện trực tuyến.



### **III. TỔNG HỢP ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ CỦA DN VỚI THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ NHẪM THỨC ĐẨY CẢI CÁCH TTHC VÀ ĐẨY MẠNH CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN, TẠO THUẬN LỢI CHO DN TRONG BỐI CẢNH ĐẠI DỊCH**

**1. Đối với quy trình thủ tục,** DN kiến nghị: Các cơ quan hành chính cần có cam kết về thời gian xử lý và trả kết quả TTHC đúng thời hạn theo quy định. Liên quan đến trường hợp vì lý do nào đó không thể trả kết quả TTHC đúng hạn, đề nghị các cơ quan hành chính thực hiện nghiêm quy định tại khoản 9 Điều 19 Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ, không để xảy ra trường hợp quá hạn trả kết quả TTHC nhưng DN vẫn không nhận được thông báo và lý do quá hạn, tránh trường hợp DN phải đi lại nhiều lần hoặc liên hệ để được hướng dẫn nhưng không có kênh liên hệ cụ thể. Theo đó, các cơ quan hành chính cần duy trì, vận hành thực chất và hiệu quả hơn các đường dây nóng và các kênh tương tác khác để trao đổi, xử lý công việc. Trường hợp hồ sơ cần được phê duyệt bởi nhiều cơ quan, thì cần có cơ chế phối hợp cụ thể, rõ ràng, chặt chẽ, nhịp nhàng giữa các bên để tránh phát sinh thêm thủ tục; Đặc biệt, thủ tục hỗ trợ người lao động và người sử dụng lao động gặp khó khăn do đại dịch Covid-19 cần được đơn giản hóa tối đa, nhất là đối với các DN có người lao động cư trú ở nhiều địa phương khác nhau; Các địa phương cần có sự trao đổi để thống nhất về thành phần hồ sơ và quy trình thực hiện TTHC mỗi khi có quy định mới ban hành, tránh mỗi địa phương có một cách hiểu và áp dụng khác biệt, gây ảnh hưởng cho DN khi thực hiện TTHC.

**2. Đối với dịch vụ công trực tuyến,** DN kiến nghị: Trong điều kiện giãn cách xã hội do dịch, cần nghiên cứu xây dựng phương án cho phép gửi hồ sơ, giấy tờ theo hình thức trực tuyến thông qua email để hỗ trợ DN duy trì hoạt động sản xuất kinh doanh. Hồ sơ giấy tờ gốc có thể gửi bổ sung sau giai đoạn giãn cách xã hội; Phát triển các Công dịch vụ công với đầy đủ chức năng sao cho doanh nghiệp gửi và nhận thông tin phản hồi của cơ quan nhà nước rõ ràng, minh bạch, không cần phải có các khâu tiếp xúc trực tiếp với cán bộ thực hiện; Việc thực hiện mỗi TTHC nghiên cứu có mã code tương ứng được tạo ra từ một hệ thống tự động duy nhất và không thể sửa đổi hay can thiệp để thống nhất các loại văn bản, biểu mẫu, giấy tờ quy định, để DN và cá nhân có thể sử dụng khi thao tác, nhập các dữ liệu, thông tin của mình vào hồ sơ. Trên cơ sở đó cơ quan nhà nước sẽ phản hồi việc đúng, sai, thiếu,... của các thông tin và dữ liệu để người dùng hoàn thiện cho đầy đủ. Khi có kết quả có thể sử dụng mã code đính kèm thông báo cho DN/cá nhân thông qua email hoặc điện thoại và hẹn giờ để đến làm việc trực tiếp. Điều này làm giảm thiểu thời gian đến nơi ngồi đợi, đi về để chuẩn bị thêm hồ sơ; Hoàn thiện cơ chế pháp lý, quy định nhằm thúc đẩy sử dụng chứng thư số, chữ ký số trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến; Trong



bồi cạnh dịch, cần tăng tốc phát triển dịch vụ công trực tuyến, nâng cấp nhiều thủ tục lên cấp độ 4 và chú trọng việc cho DN thanh toán trực tuyến phí, lệ phí khi thực hiện TTHC; Cải thiện việc thiếu đồng bộ hóa thông tin giữa các cơ quan nhà nước; Các chính sách hỗ trợ như giảm thuế, giảm tiền đóng bảo hiểm... nên được thực hiện tự động trên phần mềm chứ không phải nộp hồ sơ xin duyệt để không tạo ra những giấy phép con.

### **3. Đối với các kênh tương tác giữa cơ quan nhà nước và DN, các DN kiến nghị:**

Việc đăng ký thủ tục trực tuyến qua email hay số điện thoại đường dây nóng là phù hợp trong tình hình dịch bệnh, hạn chế đăng ký trực tiếp. Các cơ quan nhà nước cần cập nhật các văn bản hướng dẫn ngay khi ban hành trên website của mình để DN có thể tự tìm hiểu, đồng thời thiết lập mục Câu hỏi thường gặp và trả lời để DN có thể tìm hiểu thông tin. Mục Câu hỏi thường gặp này được cập nhật thường xuyên, liên tục dựa trên các tình huống phát sinh của DN và cách giải quyết của cơ quan nhà nước trong quá trình thụ lý và xử lý hồ sơ, thông tin minh bạch và những lỗi của các DN trước sẽ là cơ sở để các DN sau có thể tìm hiểu và giảm thiểu việc DN gặp vướng mắc. Tuy nhiên, các cơ quan nhà nước cần có cơ chế trực nhận email/điện thoại, cơ chế phản hồi kịp thời để DN nhận thông tin và thực hiện theo đúng thời hạn, quy định.

### **4. Đối với cán bộ tiếp nhận, xử lý TTHC, DN đề xuất:** Triển khai các công cụ đánh giá chất lượng phục vụ người dân, DN, bởi khi có đánh giá chất lượng dịch vụ thì thái độ của các bộ phận tiếp nhận, xử lý TTHC sẽ chuyên nghiệp và đảm bảo thời gian; Khi DN xin tư vấn thì cần có hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ để tránh gây tốn kém chi phí, thời gian cho cả hai bên do phải đi lại, chỉnh sửa, hoàn thiện nhiều lần; Nghiên cứu xây dựng KPI về giải quyết TTHC đối với cán bộ công chức và các cơ quan giải quyết TTHC, trong đó nếu cán bộ có tỷ lệ TTHC không thành không hoặc phải làm lại nhiều lần, trễ hạn,... thì phải có chế tài xử lý để cải thiện; Tăng cường đào tạo trình độ, nâng cao năng lực, kỹ năng cho các cán bộ tiếp nhận, xử lý TTHC, đặc biệt là kỹ năng công nghệ thông tin.

### **5. Liên quan công tác phòng chống dịch, đảm bảo hoạt động sản xuất kinh doanh an toàn, DN đưa ra các đề xuất:** Cần thống nhất và kết nối các phần mềm quản lý trong phòng chống dịch với nhau, tránh kê khai chồng chéo ở nhiều cơ quan khác nhau; Hỗ trợ đăng ký trực tuyến đối với việc nhận trợ cấp cho người lao động; Chính phủ quyết liệt chỉ đạo và yêu cầu các địa phương áp dụng nhất quán các quy định phòng chống dịch, sản xuất kinh doanh an toàn và lưu thông hàng hóa, không được phép tạo ra cơ chế “giấy phép con”; Tạo điều kiện thuận lợi cho lưu thông hàng hóa theo hướng chỉ có cơ chế kiểm soát con người, không kiểm soát phương tiện, không kiểm soát hàng hóa; Khi ban hành các văn bản quy định mới, cần tính toán đảm bảo thời gian cho DN triển khai thực hiện kịp theo văn bản mới./.