

VĂN PHÒNG CHÍNH PHỦ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúcSố: 11568/VPCP-KSTT  
V/v tiếp nhận, giải quyết hồ sơ  
trực tuyến được gửi từ Công  
Dịch vụ công quốc gia

Hà Nội, ngày 19 tháng 12 năm 2019

CÔNG THÔNG TIN ĐIỆN TỬ CHÍNH PHỦ	
ĐẾN	Giờ: ...S.....
	Ngày: 20/12/2019

Kính gửi: Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương.

Hiện nay, Công Dịch vụ công quốc gia đã tích hợp, cung cấp 02 dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Giao thông vận tải và Sở Công Thương tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương là: Đổi giấy phép lái xe do ngành giao thông vận tải cấp và Thông báo hoạt động khuyến mại. Tính từ ngày 09 đến 12 giờ ngày 18 tháng 12 năm 2019, số lượng hồ sơ trực tuyến được gửi từ Công Dịch vụ công quốc gia đối với dịch vụ đổi giấy phép lái xe là 2.398 hồ sơ; dịch vụ thông báo hoạt động khuyến mại là 523 hồ sơ. Việc thực hiện tiếp nhận, giải quyết các hồ sơ trực tuyến gửi từ Công Dịch vụ công quốc gia của 02 dịch vụ trên ở một số địa phương thực hiện tương đối tốt như: Thành phố Hồ Chí Minh, Thái Bình,... Tuy nhiên, một số địa phương chỉ thực hiện tốt công tác tiếp nhận, giải quyết hồ sơ trực tuyến ở một trong hai dịch vụ trên như: Gia Lai, Bình Định, Đắk Nông thực hiện tốt đối với dịch vụ thông báo hoạt động khuyến mại nhưng lại chỉ có dưới 10% hồ sơ trực tuyến đổi giấy phép lái xe được kịp thời tiếp nhận, xử lý,... Đặc biệt, vẫn còn nhiều hồ sơ trực tuyến chưa được tỉnh, thành phố tiếp nhận, xử lý hoặc kết quả xử lý còn hạn chế, trong đó còn có một số tỉnh, thành phố mà 100% hồ sơ trực tuyến chưa được tiếp nhận, xử lý, như: Bà Rịa – Vũng Tàu, Cao Bằng, Hưng Yên, Hải Dương, Đồng Nai, Khánh Hòa, Kiên Giang, Lâm Đồng, Phú Yên, Sơn La, Thừa Thiên Huế, Trà Vinh, Vĩnh Phúc,... đối với dịch vụ đổi giấy phép lái xe; Thành phố Cần Thơ, Thành phố Đà Nẵng, Thành phố Hải Phòng, Bắc Ninh, Bắc Kạn, Bình Phước, Bình Thuận, Hòa Bình, Tuyên Quang,... đối với dịch vụ thông báo hoạt động khuyến mại (*Phụ lục kèm theo*).

Để đảm bảo chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo đúng cam kết đã ký tại Lễ khai trương Công Dịch vụ công quốc gia, Văn phòng Chính phủ đề nghị Đồng chí Chủ tịch quan tâm, chỉ đạo các Sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã tổ chức thực hiện tốt việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính nói chung, hồ sơ trực tuyến nói riêng, kiên quyết không để xảy ra tình trạng hồ sơ đã được cá nhân, tổ chức gửi nhưng không được tiếp nhận, xử lý; tăng cường sử dụng văn bản, hồ sơ điện tử, trong đó cần khắc phục tình trạng yêu cầu bổ sung hồ sơ, văn bản giấy khi cá nhân,

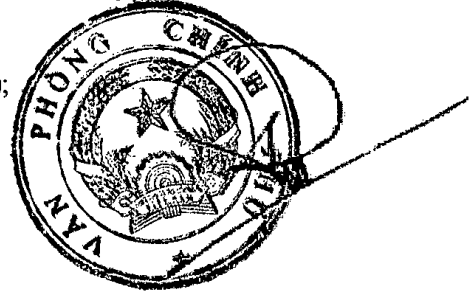
tổ chức đã nộp văn bản ký số để đáp ứng yêu cầu thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 4; khẩn trương hoàn thành việc kết nối, tích hợp hoặc kịp thời khắc phục các lỗi kết nối, tích hợp với Công Dịch vụ công quốc gia đảm bảo quá trình vận hành thông suốt, hiệu quả (*Kết quả thực hiện kết nối, tích hợp của bộ, ngành, địa phương được đăng tải trên Công Dịch vụ công quốc gia*); kịp thời tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trên hệ thống phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.

Văn phòng Chính phủ rất mong nhận được sự quan tâm, chỉ đạo của Đồng chí Chủ tịch. Trân trọng cảm ơn Đồng chí Chủ tịch./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- TTgCP,  
các Phó TTg: Trương Hòa Bình, Vũ Đức Đam (để b/c);
- Các Bộ: GTVT, CT (để phối hợp);
- VNPT (để phối hợp)
- VPCP: BTCN,  
TTTH, Công TTĐT;
- Lưu: VT, KSTT (2). 8

**BỘ TRƯỞNG, CHỦ NHIỆM**



**Mai Tiến Dũng**

Phụ lục



**TỔNG HỢP KẾT QUẢ XỬ LÝ HỒ SƠ TRỰC TUYẾN  
ĐƯỢC GIẢI ĐÁP CÔNG DỊCH VỤ CÔNG QUỐC GIA**  
(Ban hành kèm theo Công văn Số: 11568/VPCP-KSTT ngày 19 tháng 12 năm 2019 của Văn phòng Chính phủ)

**1. Đổi giấy phép lái xe do ngành giao thông vận tải cấp**

TT	Đơn vị	Số lượng hồ sơ đăng ký	Hồ sơ đã tiếp nhận, xử lý	
			Số lượng	Tỷ lệ
01	Tổng cục Đường bộ	1027	972	94,6%
02	TP. Hà Nội	301	143	47,5%
03	TP. Hồ Chí Minh	403	403	100%
04	TP. Hải Phòng	29	29	100%
05	TP. Đà Nẵng	47	46	97,9%
06	TP. Cần Thơ	15	15	100%
07	Tỉnh An Giang	13	2	15,4%
08	Tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu	7	0	0%
09	Tỉnh Bạc Liêu	6	2	33,3%
10	Tỉnh Bắc Giang	9	2	22,3%
11	Tỉnh Bắc Kạn	1	1	100%
12	Tỉnh Bắc Ninh	11	5	45,5%
13	Tỉnh Bến Tre	0		
14	Tỉnh Bình Dương	60	12	20%
15	Tỉnh Bình Định	11	1	9,1%
16	Tỉnh Bình Phước	5	4	80%
17	Tỉnh Bình Thuận	130	119	91,5%
18	Tỉnh Cao Bằng	2	0	0%
19	Tỉnh Cà Mau	6	6	100%
20	Tỉnh Gia Lai	6	0	0%
21	Tỉnh Hòa Bình	9	6	66,7%
22	Tỉnh Hà Giang	1	0	0%

23	Tỉnh Hà Nam	7	3	43%
24	Tỉnh Hà Tĩnh	13	5	38,5%
25	Tỉnh Hưng Yên	6	0	0%
26	Tỉnh Hải Dương	11	1	9,1%
27	Tỉnh Hậu Giang	3	3	100%
28	Tỉnh Điện Biên	1	0	0%
29	Tỉnh Đắk Lắk	16	13	81,2%
30	Tỉnh Đắk Nông	1	0	0%
31	Tỉnh Đồng Nai	21	2	9,5%
32	Tỉnh Đồng Tháp	5	3	60%
33	Tỉnh Khánh Hòa	12	1	8,3%
34	Tỉnh Kiên Giang	9	0	0%
35	Tỉnh Kon Tum	1	1	100%
36	Tỉnh Lai Châu	0		
37	Tỉnh Long An	22	22	100%
38	Tỉnh Lào Cai	2	2	100%
39	Tỉnh Lâm Đồng	4	0	0%
40	Tỉnh Lạng Sơn	0		
41	Tỉnh Nam Định	0		
42	Tỉnh Nghệ An	14	5	35,7%
43	Tỉnh Ninh Bình	6	5	83,3%
44	Tỉnh Ninh Thuận	3	3	100%
45	Tỉnh Phú Thọ	5	4	80%
46	Tỉnh Phú Yên	12	1	8,3%
47	Tỉnh Quảng Bình	5	1	20%
48	Tỉnh Quảng Nam	5	2	40%
49	Tỉnh Quảng Ngãi	17	3	17,6%
50	Tỉnh Quảng Ninh	9	6	66,7%
51	Tỉnh Quảng Trị	2	0	0%
52	Tỉnh Sóc Trăng	3	3	100%
53	Tỉnh Sơn La	5	0	0%

54	Tỉnh Thanh Hóa	18	18	100%
55	Tỉnh Thái Bình	16	16	100%
56	Tỉnh Thái Nguyên	4	1	25%
57	Tỉnh Thừa Thiên Huế	12	1	9,3%
58	Tỉnh Tiền Giang	6	1	16,7%
59	Tỉnh Trà Vinh	5	0	0%
60	Tỉnh Tuyên Quang	3	1	33,3%
61	Tỉnh Tây Ninh	9	9	100%
62	Tỉnh Vĩnh Long	1	0	0%
63	Tỉnh Vĩnh Phúc	4	0	0%
64	Tỉnh Yên Bái	1	0	0%

## 2. Thông báo hoạt động khuyến mại

TT	Đơn vị	Số lượng hồ sơ đăng ký	Số lượng yêu cầu bổ sung hồ sơ	Hồ sơ đã tiếp nhận	
				Số lượng	Tỷ lệ
1.	TP. Hà Nội	10	0	2	20%
2.	TP. Hồ Chí Minh	8	0	8	100%
3.	TP. Hải Phòng	9	9	0	0%
4.	TP. Đà Nẵng	10	0	0	0%
5.	TP. Cần Thơ	10	0	0	0%
6.	Tỉnh An Giang	9	0	7	77,8%
7.	Tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu	7	0	2	28,6%
8.	Tỉnh Bạc Liêu	9	0	2	22,2%
9.	Tỉnh Bắc Giang	7	0	2	28,6%
10.	Tỉnh Bắc Kạn	7	0	0	0%
11.	Tỉnh Bắc Ninh	9	0	0	0%
12.	Tỉnh Bến Tre	8	0	8	100%
13.	Tỉnh Bình Dương	8	0	2	25%
14.	Tỉnh Bình Định	9	0	9	100%
15.	Tỉnh Bình Phước	9	0	0	0%

16.	Tỉnh Bình Thuận	9	0	0	0%
17.	Tỉnh Cao Bằng	7	0	6	85,7%
18.	Tỉnh Cà Mau	7	0	6	85,7%
19.	Tỉnh Gia Lai	10	0	9	90%
20.	Tỉnh Hòa Bình	9	0	0	0%
21.	Tỉnh Hà Giang	9	0	2	22,2%
22.	Tỉnh Hà Nam	8	0	6	75%
23.	Tỉnh Hà Tĩnh	7	0	2	28,6%
24.	Tỉnh Hưng Yên	8	0	7	87,5%
25.	Tỉnh Hải Dương	8	0	2	25%
26.	Tỉnh Hậu Giang	9	0	2	22,2%
27.	Tỉnh Điện Biên	7	0	6	85,7%
28.	Tỉnh Đắk Lắk	9	0	8	88,9%
29.	Tỉnh Đắk Nông	9	0	9	100%
30.	Tỉnh Đồng Nai	8	0	2	25%
31.	Tỉnh Đồng Tháp	8	0	2	25%
32.	Tỉnh Khánh Hòa	11	0	2	18,2%
33.	Tỉnh Kiên Giang	11	1	6	54,5%
34.	Tỉnh Kon Tum	8	1	7	87,5%
35.	Tỉnh Lai Châu	7	0	5	71,4%
36.	Tỉnh Long An	8	0	6	75%
37.	Tỉnh Lào Cai	8	0	7	87,5%
38.	Tỉnh Lâm Đồng	7	0	6	85,7%
39.	Tỉnh Lạng Sơn	7	0	7	100%
40.	Tỉnh Nam Định	8	0	2	25%
41.	Tỉnh Nghệ An	11	1	4	36,4%
42.	Tỉnh Ninh Bình	13	8	2	15,4%
43.	Tỉnh Ninh Thuận	8	0	2	25%
44.	Tỉnh Phú Thọ	8	0	2	25%
45.	Tỉnh Phú Yên	7	0	2	28,6%
46.	Tỉnh Quảng Bình	8	0	8	100%

47.	Tỉnh Quảng Nam	7	1	0	0%
48.	Tỉnh Quảng Ngãi	8	0	2	25%
49.	Tỉnh Quảng Ninh	11	6	2	18,2%
50.	Tỉnh Quảng Trị	7	0	2	28,6%
51.	Tỉnh Sóc Trăng	8	3	4	50%
52.	Tỉnh Sơn La	7	0	3	42,9%
53.	Tỉnh Thanh Hóa	8	0	2	25%
54.	Tỉnh Thái Bình	7	0	7	100%
55.	Tỉnh Thái Nguyên	8	0	3	37,5%
56.	Tỉnh Thừa Thiên Huế	7	0	2	28,6%
57.	Tỉnh Tiền Giang	7	0	6	85,7%
58.	Tỉnh Trà Vinh	7	0	7	100%
59.	Tỉnh Tuyên Quang	9	0	0	0%
60.	Tỉnh Tây Ninh	7	0	2	28,6%
61.	Tỉnh Vĩnh Long	7	0	2	28,6%
62.	Tỉnh Vĩnh Phúc	8	0	2	25%
63.	Tỉnh Yên Bái	9	1	5	55,6%

**3. Số lượng phản ánh, kiến nghị được gửi từ Cổng dịch vụ công quốc gia chưa được tiếp nhận, xử lý**

TT	Tên đơn vị	Số lượng phản ánh, kiến nghị
1.	Tỉnh Bình Định	1
2.	Thành phố Cần Thơ	1
3.	Tỉnh Đồng Nai	1
4.	Tỉnh Gia Lai	1
5.	Tỉnh Hải Dương	2
6.	Thành phố Hải Phòng	1
7.	Tỉnh Hà Nam	3
8.	Thành phố Hà Nội	4

9.	Tỉnh Hà Tĩnh	1
10.	Thành phố Hồ Chí Minh	3
11.	Tỉnh Lâm Đồng	1
12.	Tỉnh Nghệ An	1
13.	Tỉnh Phú Thọ	1
14.	Tỉnh Quảng Bình	1
15.	Tỉnh Quảng Nam	1
16.	Tỉnh Tây Ninh	2