

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

Số: /BNG-VP

V/v trả lời kiến nghị của cử tri gửi
tới trước Kỳ họp thứ 10, Quốc hội
khóa XV

Hà Nội, ngày tháng 12 năm 2025

Kính gửi: Trưởng Đoàn đại biểu Quốc hội thành phố Hải Phòng.

Liên quan đến kiến nghị của cử tri tỉnh gửi tới Kỳ họp thứ 10 Quốc hội Khóa XV “kiến nghị Chính phủ...chỉ đạo các Bộ, ngành, cơ quan liên quan hoàn thiện hệ thống phần tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả thủ tục hành chính, đảm bảo công khai, minh bạch, tạo thuận lợi tối đa cho người dân, tránh tình trạng chậm, muộn, quá hạn” (nêu tại công văn số 10822/VPCP-QHĐP ngày 28/10/2025 của Văn phòng Chính phủ), Bộ Ngoại giao xin thông tin tới Đồng chí như sau:

Thời gian qua, Bộ Ngoại giao đã quyết liệt đẩy mạnh việc ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý, vận hành Bộ phận một cửa của Bộ Ngoại giao nhằm nâng cao chất lượng kết quả giải quyết thủ tục hành chính, giúp giảm thời gian và chi phí đi lại cho người dân, doanh nghiệp; nâng cao hiệu quả của cơ chế giám sát hoạt động công vụ trong việc giải quyết thủ tục hành chính, đảm bảo công khai, minh bạch, tạo môi trường văn minh, chuyên nghiệp, công bằng cho mọi người dân đến giải quyết thủ tục hành chính.

Cụ thể: (i) Triển khai hệ thống đặt lịch hẹn trực tuyến để nộp hồ sơ thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa; (ii) Triển khai hệ thống thanh toán phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến và trả hóa đơn điện tử (100% thủ tục hành chính được thanh toán trực tuyến); (iii) Định kỳ rà soát, kịp thời sửa chữa, khắc phục sự cố đảm bảo các trang thiết bị máy móc hoạt động ổn định, không để gián đoạn, ảnh hưởng đến công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

Trong thời gian tới, Bộ Ngoại giao sẽ tiếp tục đưa vào hoạt động một số dự án chuyển đổi số quan trọng nhằm đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính, tạo thuận lợi cho người dân, cụ thể: (i) Dự án hộ chiếu điện tử; (ii) Áp dụng phần mềm hợp pháp hóa, chứng nhận lãnh sự mới; (iii) Triển khai sử dụng phần mềm hộ tịch tại tất cả các cơ quan đại diện Việt Nam tại nước ngoài. Các dự án này được triển khai đồng bộ, sẽ góp phần nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công của Bộ Ngoại giao, đáp ứng yêu cầu “nền hành chính công phục vụ, lấy người dân làm trung tâm, lấy sự hài lòng và kết quả phục vụ người dân, doanh nghiệp là thước đo”.

Bộ Ngoại giao trân trọng thông tin tới Đồng chí./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ủy ban Dân nguyện và Giám sát của Quốc hội;
- Bộ trưởng Lê Hoài Trung (để b/c);
- Văn phòng Chính phủ;
- Văn phòng Quốc hội;
- Lưu: VP (HC, THBC).

**KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG****Đặng Hoàng Giang**