



BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG  
CƠ QUAN THƯỜNG TRỰC CỦA ỦY BAN QUỐC GIA VỀ CHUYÊN ĐỔI SỐ

# BÁO CÁO CHUYÊN ĐỀ

Tuần 18/2022

Tài liệu tham khảo phục vụ Ủy ban Quốc gia về Chuyển đổi số

Số: 09/BC-UBQGCS

Ngày 06 tháng 5 năm 2022

LƯU HÀNH NỘI BỘ

Bộ Thông tin và Truyền thông, cơ quan thường trực của Ủy ban Quốc gia về Chuyển đổi số gửi báo cáo chuyên đề tham khảo phục vụ công tác lãnh đạo, chỉ đạo, điều phối của Ủy ban Quốc gia và Ban chỉ đạo chuyển đổi số của các bộ, ngành, địa phương như sau:

## DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

Chính phủ số phải lấy người dân làm trung tâm; sự hài lòng của người dân đối với các dịch vụ chính phủ số chính là thước đo hiệu quả của chính phủ số. Thực hiện chủ trương, định hướng phát triển chính phủ số, chuyển đổi số của Đảng, Nhà nước, thời gian qua, các bộ, ngành, địa phương đã nỗ lực cung cấp các dịch vụ số, đặc biệt là các dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) mức độ cao. Đến nay, tất cả các bộ, ngành, địa phương đã có cổng thông tin điện tử, cổng dịch vụ công để cung cấp thông tin và DVCTT cho người dân và doanh nghiệp; trên 97% dịch vụ công đủ điều kiện đã được cung cấp dưới hình thức DVCTT mức độ 4.

Mặc dù đã đạt được những kết quả rất quan trọng, tuy nhiên hiệu quả sử dụng DVCTT chưa cao, số lượng hồ sơ được xử lý trực tuyến còn hạn chế. Tính đến tháng 4/2022, tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trung bình đạt 24,89%. Nguyên nhân của những hạn chế này do các yếu tố chủ quan gồm: (1) Cơ quan nhà nước, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động chưa làm hết trách nhiệm trong cung cấp DVCTT; chưa coi cung cấp DVCTT là hình thức cơ bản, quan trọng trong cung cấp dịch vụ công; (2) Các kênh số cung cấp DVCTT còn chưa hấp dẫn, đơn giản, thuận tiện; chủ yếu vẫn chỉ cung cấp qua các cổng dịch vụ công; (3) Hầu hết các cơ quan nhà nước chưa có chính sách khuyến khích sử dụng DVCTT; (4) Môi trường pháp lý cho cung cấp DVCTT chưa hoàn thiện, nhiều thủ tục hành chính không cho phép cung cấp bằng hình thức DVCTT mức độ cao.

Với tầm quan trọng đặc biệt của việc cung cấp DVCTT, mặc dù Báo cáo chuyên đề Tuần 10/2022 đã đề cập chủ đề “Dịch vụ công trực tuyến”, nhưng chủ đề này tiếp tục được lặp lại để cập nhật tình hình cung cấp DVCTT, cũng như đề xuất những giải pháp để cung cấp DVCTT có hiệu quả trong mỗi giai đoạn.



*Trong thời gian tới, để nâng cao hiệu quả cung cấp DVCTT, Việt Nam cần: (1) Sớm hoàn thiện môi trường pháp lý quy định rõ trách nhiệm cung cấp DVCTT của cơ quan nhà nước; cung cấp DVCTT trên nhiều kênh số hấp dẫn, đơn giản, thuận tiện, tuân thủ các tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật; (2) Khai thác hiệu quả dữ liệu từ các cơ sở dữ liệu quốc gia, đặc biệt là Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, để người dân chỉ phải cung cấp dữ liệu một lần khi thực hiện DVCTT; (3) Tiếp tục nghiên cứu, ban hành các chính sách khuyến khích sử dụng DVCTT mức độ cao; (4) Tổ chức tuyên truyền, nâng cao nhận thức; bồi dưỡng, tập huấn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp tiếp cận, sử dụng hiệu quả các DVCTT do cơ quan nhà nước cung cấp.*

## **1. Số liệu thống kê**

Số liệu thống kê được thực hiện một cách tự động, theo thời gian thực bởi Hệ thống giám sát, đo lường của Bộ Thông tin và Truyền thông<sup>1</sup>. Mặc dù, hầu hết các bộ, ngành, địa phương đã kết nối với Hệ thống giám sát, đo lường; tuy nhiên, việc kết nối vẫn chưa được đầy đủ và triệt để, kết quả trong báo cáo này mới chỉ phản ánh một cách tương đối thực trạng.

### **1.1. Về mức độ truy cập Cổng Thông tin điện tử**

Số liệu thống kê từ 01/01/2022 đến 30/04/2022 cho thấy:

*Bảng 1 – Tổng số lượt truy cập Cổng Thông tin điện tử của các bộ*

<b>TRUY CẬP NHIỀU NHẤT</b>		<b>TRUY CẬP ÍT NHẤT</b>	
<b>Cổng Thông tin điện tử</b>	<b>Tổng số (lượt)</b>	<b>Cổng Thông tin điện tử</b>	<b>Tổng số (lượt)</b>
Bộ Y tế	9.941.921	Bộ Kế hoạch và Đầu tư	587.859
Bộ Giáo dục và Đào tạo	2.023.278	Bộ Tài nguyên và Môi trường	196.810
Bộ Tài chính	1.322.427	Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội	61.326

<sup>1</sup> Hệ thống giám sát, đo lường (Hệ thống EMC) của Bộ Thông tin và Truyền thông kết nối, thu thập và đánh giá dữ liệu của 3 loại đối tượng gồm: (1) Cổng Thông tin điện tử, (2) Cổng Dịch vụ công, (3) Hệ thống Một cửa điện tử của các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương. Dữ liệu dùng để đánh giá là dữ liệu thô do máy sinh ra, được thu thập theo thời gian thực nên bảo đảm tính khách quan và độ chính xác. Hệ thống EMC yêu cầu Cổng Thông tin điện tử tích hợp đến tận trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị trực thuộc các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.



*Bảng 2 – Mức độ truy cập Công Thông tin điện tử của các địa phương*

TRUY CẬP NHIỀU NHẤT		TRUY CẬP ÍT NHẤT	
Công Thông tin điện tử	Tổng số (lượt)	Công Thông tin điện tử	Tổng số (lượt)
Thừa Thiên - Huế	4.049.923	Gia Lai	167.605
Bắc Giang	3.819.475	Trà Vinh	158.076
Đắk Lắk	2.804.446	Đắk Nông	147.759
Quảng Bình	2.439.109	Tây Ninh	115.430
Thanh Hoá	2.301.371	Ninh Thuận	88.219

### *1.2. Về tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến phát sinh hồ sơ trực tuyến*

*Bảng 3 – Tỷ lệ DVCTT phát sinh hồ sơ trực tuyến của các bộ*

PHÁT SINH HỒ SƠ CAO NHẤT		PHÁT SINH HỒ SƠ THẤP NHẤT	
DVCTT phát sinh hồ sơ	Tỷ lệ	DVCTT phát sinh hồ sơ	Tỷ lệ
Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	100,00%	Bộ Giáo dục và Đào tạo	21,21%
Bộ Ngoại giao	100,00%	Bộ Tài nguyên và Môi trường	14,58%
Bộ Kế hoạch và Đầu tư	81,97%	Bộ Lao động - Thương Binh và Xã hội	11,11%

*Bảng 4 – Tỷ lệ DVCTT phát sinh hồ sơ trực tuyến của các địa phương*

PHÁT SINH HỒ SƠ CAO NHẤT		PHÁT SINH HỒ SƠ THẤP NHẤT	
DVCTT phát sinh hồ sơ	Tỷ lệ	DVCTT phát sinh hồ sơ	Tỷ lệ
Quảng Ninh	86,80%	Quảng Trị	8,69%
TP. Hồ Chí Minh	82,08%	TP. Hải Phòng	8,69%
Lai Châu	63,30%	Kon Tum	5,64%
Hòa Bình	60,00%	Bắc Kạn	4,82%
Bắc Ninh	55,25%	Đắk Nông	2,23%

*Ghi chú: Tỷ lệ DVCTT phát sinh hồ sơ trực tuyến được tính bằng số lượng DVCTT mức độ 3, 4 có phát sinh hồ sơ trực tuyến so với số lượng DVCTT mức độ 3, 4.*



### 1.3. Về tỷ lệ hồ sơ xử lý trực tuyến

Bảng 5 – Tỷ lệ hồ sơ xử lý trực tuyến của các bộ

XỬ LÝ TRỰC TUYẾN CAO NHẤT		XỬ LÝ TRỰC TUYẾN THẤP NHẤT	
Hồ sơ xử lý trực tuyến	Tỷ lệ	Hồ sơ xử lý trực tuyến	Tỷ lệ
Bộ Công Thương	99,95%	Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch	19,84%
Bộ Nội vụ	99,25%	Bộ Xây dựng	15,09%
Bộ Y tế	93,18%	Bộ Tài nguyên và Môi trường	13,85%

Bảng 6 – Tỷ lệ hồ sơ xử lý trực tuyến của các địa phương

XỬ LÝ TRỰC TUYẾN CAO NHẤT		XỬ LÝ TRỰC TUYẾN THẤP NHẤT	
Hồ sơ xử lý trực tuyến	Tỷ lệ	Hồ sơ xử lý trực tuyến	Tỷ lệ
TP. Hồ Chí Minh	72,31%	Hung Yên	5,76%
Hòa Bình	65,23%	Đông Nai	5,64%
Quảng Ninh	60,00%	Nghệ An	5,54%
Ninh Bình	59,54%	Bạc Liêu	3,43%
Bắc Giang	56,87%	Quảng Bình	2,72%

*Ghi chú: Tỷ lệ hồ sơ xử lý trực tuyến được tính bằng số lượng hồ sơ xử lý trực tuyến của các DVCTT mức độ 3, 4 so với tổng số hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính.*

## 2. Một số kinh nghiệm của bộ, ngành

### ***Bộ Công Thương: Doanh nghiệp thực hiện Khai báo hóa chất và nhận kết quả trong vòng 15 giây***

Thủ tục Khai báo hóa chất được Bộ Công Thương triển khai dưới hình thức DVCTT từ năm 2008. Tuy nhiên, kết quả của thủ tục hành chính (công văn xác nhận) vẫn được phát hành dưới dạng bản giấy.

Để tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp nhằm phát triển kinh tế, Bộ Công Thương đã lần lượt rút ngắn thời gian cấp giấy xác nhận khai báo hóa chất từ 7 ngày xuống còn 5 ngày và đến năm 2018, doanh nghiệp nhận được kết quả điện tử ngay sau khi nộp hồ sơ qua Cổng thông tin một cửa quốc gia.



Từ ngày 11/01/2018, toàn bộ các đơn vị khai báo hóa chất nhập khẩu thông qua Cổng thông tin một cửa quốc gia. Thông tin khai báo sẽ tự động chuyển đến hệ thống của Bộ Công Thương và được phản hồi tự động qua Cổng thông tin một cửa quốc gia tới các tổ chức, cá nhân khai báo và cơ quan hải quan. Theo quy định này, thủ tục khai báo hóa chất được thực hiện đơn giản, nhanh gọn (24/24h và ở bất cứ địa điểm nào), doanh nghiệp không phải trực tiếp nộp bản cứng tại Bộ Công Thương và Hải quan, kết quả được phản hồi tự động ngay sau khi tổ chức, cá nhân gửi hồ sơ, không tốn thời gian đi lại, chờ đợi kết quả (giảm từ 5 ngày làm việc xuống còn 0 ngày làm việc). Tính từ thời điểm doanh nghiệp nộp hồ sơ đến lúc nhận kết quả chỉ khoảng 15 giây, tùy theo điều kiện đường truyền.

Về phía cơ quan quản lý nhà nước, Bộ Công Thương không phải nhập số liệu thủ công, giảm chi phí in ấn, lưu trữ hồ sơ; Chi cục Hải quan các cửa khẩu cũng có thể tra cứu thông tin khai báo hóa chất của doanh nghiệp qua mạng Internet.

Thủ tục Khai báo hóa chất là một trong những thủ tục có số lượng hồ sơ lớn nhất tại Bộ Công Thương; 100% hồ sơ và kết quả thủ tục từ năm 2018 đã được thực hiện dưới hình thức điện tử (DVCTT mức độ 4).

### **3. Một số kinh nghiệm của địa phương**

***Đà Nẵng: Người dân, du khách nhiễm COVID-19 khai báo và nhận giấy chứng nhận nghỉ việc hưởng Bảo hiểm xã hội trực tuyến.***

Ngày 19/3/2022, Sở Thông tin và Truyền thông thành phố Đà Nẵng đã ban hành Công văn số 593/STTTT-CNTT gửi Sở Y tế và Ủy ban nhân dân các quận, huyện, phường, xã về việc sử dụng phân hệ hỗ trợ cho người dân điều trị COVID-19 (F0) đăng ký, nhận Giấy chứng nhận nghỉ việc hưởng Bảo hiểm xã hội trực tuyến.

Theo Văn bản này, Sở Thông tin và Truyền thông đã phối hợp với Sở Y tế, Bảo hiểm xã hội thành phố để triển khai một số tính năng trên Ứng dụng quản lý, hỗ trợ F1, F0 cách ly/điều trị tại nhà. Cụ thể:

- Đối với người dân: Khai, đăng ký trực tuyến trước để cấp Giấy chứng nhận nghỉ việc hưởng Bảo hiểm xã hội bằng cách sử dụng ứng dụng Danang Smart City. Trạm y tế sẽ nhận thông tin khai, đăng ký. Người dân có thể khai báo cùng lúc với khai báo ban đầu là F0 điều trị tại nhà hoặc khi khai báo lại tình trạng sức khỏe hằng ngày.

- Đối với cán bộ Trạm y tế: Nhận thông tin đăng ký và thực hiện cấp các giấy tờ liên quan cho F0 trên phần mềm; thực hiện một lần cho nhiều F0; thay vì thực hiện thủ công cho từng F0.



Ngoài ra, Sở Thông tin và Truyền thông đã phối hợp với Sở Y tế, Sở Du lịch thành phố bổ sung một số tính năng mới trên Ứng dụng quản lý, hỗ trợ F1, F0 cách ly/điều trị tại nhà/cơ sở du lịch cho cả người dân thành phố và du khách đến thăm quan, du lịch tại thành phố. Cụ thể, người dân, du khách là F0 có thể khai báo thông tin, đăng ký nhận các giấy tờ liên quan trực tuyến trên ứng dụng di động Danang Smart City, gồm:

- Khai báo là F0 và đề nghị cách ly tại nhà/cơ sở du lịch; nhận quyết định cách ly do cơ quan chức năng gửi trực tuyến (trên ứng dụng, qua tin nhắn SMS, Zalo);
- Khai báo thông tin tình hình sức khỏe hằng ngày;
- Khai báo thông tin và đề nghị nhận Giấy chứng nhận nghỉ việc hưởng Bảo hiểm xã hội; người dân sẽ được cơ quan chức năng gửi kết quả trực tuyến;
- Thông báo đã âm tính và đề nghị hoàn thành cách ly tại nhà/cơ sở du lịch; nhận Giấy xác nhận/Quyết định hoàn thành cách ly, điều trị được cơ quan chức năng gửi trực tuyến.

Việc triển khai các tính năng mới trên Ứng dụng quản lý, hỗ trợ F1, F0 cách ly/điều trị không những giải quyết các khó khăn, vướng mắc cho người dân của thành phố Đà Nẵng bị nhiễm COVID-19 khi thực hiện thủ tục cấp Giấy chứng nhận nghỉ việc hưởng Bảo hiểm xã hội, mà còn hỗ trợ cho du khách đến Đà Nẵng, qua đó góp phần thúc đẩy hoạt động du lịch của thành phố trong điều kiện bình thường mới.

#### **4. Kinh nghiệm thế giới về ban hành tiêu chuẩn dịch vụ số**

Một số nước đi đầu trong phát triển chính phủ số như Anh, Úc, Singapore, Ấn Độ, từ một vài năm trước đã ban hành những chính sách, tiêu chuẩn, hướng dẫn kỹ thuật về dịch vụ số do các cơ quan chính quyền cung cấp nhằm mục đích tăng khả năng linh hoạt, nhanh chóng cung cấp dịch vụ mới, cho phép sự tham gia nhiều hơn của người dân, doanh nghiệp. Theo Báo cáo khảo sát xếp hạng mức độ phát triển Chính phủ điện tử của Liên Hợp Quốc năm 2020, xếp hạng Chỉ số Dịch vụ trực tuyến của các nước này đều ở vị trí rất cao trong 193 quốc gia được xếp hạng (Singapore là 5/193; Anh là 6/193; Úc là 7/193; Ấn Độ là 24/193).

Ở Singapore, Cơ quan Công nghệ của Chính phủ (Government Technology Agency of Singapore) công bố Tiêu chuẩn dịch vụ số (Digital Service Standards – DSS) vào tháng 7/2020. DSS này nhằm hướng dẫn các cơ quan của Singapore triển khai các dịch vụ số của họ đáp ứng mục tiêu trong Kế hoạch chi tiết phát triển Chính phủ số Singapore; đó là cung cấp các dịch vụ số dễ dàng, liền mạch và phù hợp với nhu cầu người dân và doanh nghiệp. Tất cả các dịch vụ số công khai của Chính phủ phải đáp ứng Tiêu chuẩn dịch vụ số. Ngoài ra, Chính phủ



Singapore cũng sẽ thực hiện kiểm tra việc mua sắm, để bảo đảm rằng các dịch vụ số của cơ quan chính phủ được triển khai nhất quán, đáp ứng DSS.

Ở Ấn Độ, Chính phủ đã nhận ra một nhu cầu mới đó là nâng cao chất lượng các dịch vụ điện tử hiện có, đồng thời phải tạo ra các dịch vụ số mới với "tốc độ tiếp cận thị trường" cao. Các dịch vụ số mới phải có sự khác biệt về mặt chất lượng so với dịch vụ điện tử, không chỉ về mô hình thiết kế mới, mà còn ở mục tiêu tạo ra giá trị mới, được hỗ trợ bởi toàn bộ các quy trình mới. Tháng 02/2019, Bộ Điện tử và Công nghệ thông tin (Ministry of Electronics and Information Technology) của Ấn Độ đã ban hành Tiêu chuẩn dịch vụ số phiên bản 1.0. Tiêu chuẩn dịch vụ số là một tập gồm 170 tiêu chuẩn, nguyên tắc và hướng dẫn. Với tầm nhìn là tiêu chuẩn quốc gia, việc áp dụng tiêu chuẩn này sẽ bảo đảm tính nhất quán, toàn diện trong định nghĩa, thực hiện, đo lường và quản lý các dịch vụ số trong toàn bộ các cơ quan chính phủ.

Ở Anh, Chính phủ đã ban hành Tiêu chuẩn dịch vụ số để giúp các bên liên quan tạo ra và điều hành các dịch vụ số một cách tốt nhất. Phiên bản Tiêu chuẩn dịch vụ số mới nhất được áp dụng từ tháng 7/2019, bao gồm các nội dung chính: Hiểu người dùng và nhu cầu của họ; giải quyết toàn bộ vấn đề của người dùng; cung cấp trải nghiệm người dùng trên tất cả các kênh; làm cho dịch vụ trở nên đơn giản; bảo đảm cho tất cả người dùng đều có thể sử dụng dịch vụ; có đội ngũ hỗ trợ tốt; có cách thức làm việc hợp lý; đánh giá và cải tiến thường xuyên; tạo dịch vụ an toàn, bảo vệ người dùng; xác định được các kết quả và công bố; chọn công cụ và công nghệ phù hợp; tạo mã nguồn mở; sử dụng và xây dựng các tiêu chuẩn mở, các thành phần dùng chung; vận hành dịch vụ tin cậy.

Ở Úc, Cơ quan Chuyển đổi số của Chính phủ (Digital Transformation Agency) xác định: Tiêu chuẩn dịch vụ số là một tập hợp các nguyên tắc thực hành tốt nhất để thiết kế và cung cấp các dịch vụ số của chính phủ; giúp các bên liên quan xây dựng các dịch vụ đơn giản, rõ ràng và nhanh chóng. Tiêu chuẩn dịch vụ số của Úc được xây dựng dựa trên Tiêu chuẩn dịch vụ số của Anh nhưng có một số điều chỉnh phù hợp.

## **5. Đề xuất**

Để nâng cao hiệu quả cung cấp DVCTT trong thời gian tới:

(1) Bộ Thông tin và Truyền thông kính đề nghị Thủ tướng Chính phủ sớm xem xét, ký ban hành Nghị định quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng thay thế Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước, để tạo môi trường pháp lý thúc đẩy phát triển Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số trong giai đoạn mới.



(2) Bộ Thông tin và Truyền thông trân trọng đề nghị các bộ, ngành, địa phương tiếp tục, khẩn trương triển khai các giải pháp để nâng cao hiệu quả cung cấp DVCTT, cụ thể là:

- Rà soát, chuẩn hoá các quy trình, thủ tục hành chính để bảo đảm cung cấp các DVCTT mức độ 4;

- Hợp nhất Cổng Dịch vụ công với Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh để tạo lập Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thống nhất, liên thông giữa các cấp chính quyền từ trung ương đến địa phương;

- Bảo đảm hoàn thành tiến độ đặt ra theo Đề án 06, đặc biệt là thực hiện kết nối, khai thác hiệu quả Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư để giảm giấy tờ cho người dân, doanh nghiệp khi thực hiện các dịch vụ công trực tuyến;

- Xem xét, ban hành chính sách khuyến khích người dân, doanh nghiệp sử dụng DVCTT, như ưu đãi về thời gian, chi phí thực hiện dịch vụ;

- Tổ chức tuyên truyền, nâng cao nhận thức; bồi dưỡng, tập huấn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp tiếp cận, sử dụng hiệu quả các DVCTT do cơ quan nhà nước cung cấp.

Bộ Thông tin và Truyền thông kính báo cáo./.

**BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG**