



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

# BÁO CÁO CHUYÊN ĐỀ

Tuần 51/2022

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

Số: 28/BC-UBQGCĐS

Ngày 23 tháng 12 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

*Thực hiện Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng, trong thời gian, qua các bộ, ngành, địa phương đã tích cực triển khai cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên các cổng thông tin điện tử và cổng dịch vụ công; đặc biệt, các bộ, ngành, địa phương đang triển khai các DVCTT theo hướng toàn trình; hiện đã có 55<sup>1</sup> bộ, ngành, địa phương gửi danh mục DVCTT toàn trình và một phần về Bộ Thông tin và Truyền thông.*

*Một số địa phương đã có những sáng kiến, cách làm hay để nâng cao hiệu quả cung cấp DVCTT (30 tỉnh<sup>2</sup> đã ban hành văn bản giao chỉ tiêu cho từng cơ quan nhà nước trên địa bàn về tỷ lệ DVCTT phát sinh hồ sơ, tỷ lệ hồ sơ trực tuyến;*

<sup>1</sup> Các bộ, ngành, địa phương đã gửi danh mục DVCTT toàn trình, một phần: Bộ Khoa học và Công nghệ; Bộ Nông nghiệp và phát triển nông thôn; Bộ Quốc phòng; Bộ Ngoại giao; Bộ Công Thương; Ngân hàng nhà nước Việt Nam; Bảo hiểm Xã hội Việt Nam; Bộ Tư pháp; Bộ Tài nguyên và Môi trường; Bộ Tài chính; Hà Tĩnh; Bắc Giang; Quảng Nam; Quảng Ngãi; Bến Tre; Thái Nguyên; Điện Biên; Lạng Sơn; Sóc Trăng; Lào Cai; Hòa Bình; Vĩnh Long; Thái Bình; Bắc Kạn; Kon Tum; Cà Mau; Hà Nam; Quảng Bình; Long An; Sơn La; TP. Đà Nẵng; Hà Giang; An Giang; Hưng Yên; TP. Hồ Chí Minh; Ninh Bình; Bạc Liêu; Quảng Trị; Bình Phước; Quảng Ninh; Hậu Giang; Tuyên Quang; TP. Cần Thơ; Lâm Đồng; Đồng Nai; Lai Châu; Tiền Giang; Ninh Thuận; Nghệ An; Gia Lai; Yên Bái; Bắc Ninh; TP. Hải Phòng; Thừa Thiên – Huế; Kiên Giang.

<sup>2</sup> Các tỉnh đã ban hành văn bản giao chỉ tiêu DVCTT: Hòa Bình; Long An; Đắk Lắk; TP. Hải Phòng; Khánh Hòa; Thái Nguyên; Quảng Nam; Ninh Thuận; Đắk Nông; Lạng Sơn; Sơn La; Bắc Kạn; Bến Tre; TP. Cần Thơ; Quảng Ngãi; Cao Bằng; Bà Rịa-Vũng Tàu; Phú Yên; Quảng Ninh; Kon Tum; Lào Cai; Thái Bình; Sóc Trăng; Tiền Giang; Hà Nam; Bạc Liêu; An Giang; Bình Dương; Lâm Đồng; Điện Biên.



**08 tỉnh<sup>3</sup> ban hành chính sách khuyến khích người dân sử dụng DVCTT như giảm thời gian, chi phí sử dụng dịch vụ).**

*Tuy nhiên, hiệu quả cung cấp DVCTT cần tiếp tục cải thiện, đặc biệt là tỷ lệ hồ sơ được xử lý toàn trình thực sự còn chưa cao. Để thúc đẩy triển khai, nâng cao hiệu quả cung cấp DVCTT, đáp ứng các yêu cầu tại Nghị định số 42/2022/NĐ-CP, cơ quan nhà nước cần thực hiện các nội dung:*

*(1) Khẩn trương hoàn thành rà soát các thủ tục hành chính trong phạm vi bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương để công bố Danh mục DVCTT toàn trình;*

*(2) Khẩn trương củng cố, hoàn thiện hạ tầng kỹ thuật cung cấp thông tin và DVCTT của cơ quan nhà nước; đặc biệt là bảo đảm an toàn, an ninh mạng;*

*(3) Phát triển cơ sở dữ liệu các cấp; kết nối, chia sẻ dữ liệu hiệu quả giữa các cơ quan nhà nước theo Khung Kiến trúc chính phủ điện tử Việt Nam;*

*(4) Triển khai quyết liệt, dứt điểm, giám sát chặt chẽ quá trình thực hiện các giải pháp nâng cao hiệu quả cung cấp DVCTT;*

*(5) Triển khai các hoạt động nhằm nâng cao nhận thức, phổ cập kỹ năng số cho người dân trong sử dụng DVCTT hiệu quả.*

## **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>4</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 triệt để, kết quả trong báo cáo này mới chỉ phản ánh một cách tương đối thực trạng.

<sup>3</sup> Các tỉnh ban hành chính sách khuyến khích sử dụng DVCTT: TP. Hồ Chí Minh; Lạng Sơn; Thái Bình; Quảng Ngãi; Thái Nguyên; Bắc Giang; Long An; Cao Bằng.

<sup>4</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.



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

Số liệu thống kê từ 01/01/2022 đến 20/12/2022 cho thấy:

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

| TRUY CẬP NHIỀU NHẤT          |                | TRUY CẬP ÍT NHẤT                       |                |
|------------------------------|----------------|----------------------------------------|----------------|
| Cổng Thông tin điện tử       | Tổng số (lượt) | Cổng Thông tin điện tử                 | Tổng số (lượt) |
| Bộ Y tế                      | 15.770.831     | Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn | 2.149.916      |
| Bộ Kế hoạch và Đầu tư        | 14.512.470     | Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội    | 1.567.791      |
| Bộ Thông tin và Truyền thông | 10.469.878     | Bộ Tài nguyên và Môi trường            | 1.183.993      |

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

| TRUY CẬP NHIỀU NHẤT    |                | TRUY CẬP ÍT NHẤT       |                |
|------------------------|----------------|------------------------|----------------|
| Cổng Thông tin điện tử | Tổng số (lượt) | Cổng Thông tin điện tử | Tổng số (lượt) |
| Thừa Thiên - Huế       | 13.051.569     | Hà Tĩnh                | 868.823        |
| Bắc Giang              | 11.153.349     | TP. Cần Thơ            | 838.633        |
| Thái Nguyên            | 11.043.329     | Hòa Bình               | 826.257        |
| Cà Mau                 | 7.345.075      | Ninh Thuận             | 553.144        |
| Đắk Lắk                | 6.733.929      | Đắk Nông               | 396.882        |



## 1.2. Về tỷ lệ hồ sơ trực tuyến

Bảng 3 – Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến của các bộ

| HỒ SƠ TRỰC TUYẾN CAO NHẤT   |        | HỒ SƠ TRỰC TUYẾN THẤP NHẤT      |        |
|-----------------------------|--------|---------------------------------|--------|
| Hồ sơ trực tuyến            | Tỷ lệ  | Hồ sơ trực tuyến                | Tỷ lệ  |
| Ngân hàng Nhà nước Việt Nam | 99,99% | Bộ Tài nguyên và Môi trường     | 49,34% |
| Bộ Công Thương              | 99,92% | Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch | 30,07% |
| Bộ Nội vụ                   | 95,67% | Bộ Xây dựng                     | 20,58% |

Bảng 4 – Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến của các địa phương

| HỒ SƠ TRỰC TUYẾN CAO NHẤT |        | HỒ SƠ TRỰC TUYẾN THẤP NHẤT |       |
|---------------------------|--------|----------------------------|-------|
| Hồ sơ trực tuyến          | Tỷ lệ  | Hồ sơ trực tuyến           | Tỷ lệ |
| Hoà Bình                  | 88,45% | Hà Tĩnh                    | 6,60% |
| Quảng Ninh                | 74,70% | Quảng Bình                 | 5,89% |
| Hà Nam                    | 67,71% | Gia Lai                    | 4,09% |
| Lạng Sơn                  | 67,12% | Lâm Đồng                   | 2,49% |
| TP. Đà Nẵng               | 65,44% | Bắc Kạn                    | 0,52% |

*Ghi chú: Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến được tính bằng số lượng hồ sơ nộp 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, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, Bảo hiểm Xã hội Việt Nam, Bộ Ngoại giao, Bộ Quốc phòng và Bộ Tư pháp công bố danh mục DVCTT toàn trình và một phần***

Báo cáo tuần 45 của Bộ Thông tin và Truyền thông gửi Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số đã đề cập đến 02 bộ (Bộ Khoa học và Công nghệ, Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn) đã thực hiện rà soát các thủ tục hành chính (TTHC) trong



phạm vi tiếp nhận và giải quyết của mình và xác định danh mục DVCTT toàn trình, DVCTT một phần để có thể triển khai cung cấp DVCTT theo quy định mới tại Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng.

Trong tháng 12, có thêm 08 bộ đã công bố và gửi danh mục DVCTT toàn trình, DVCTT một phần về Bộ Thông tin và Truyền thông, cụ thể: Bộ Công Thương có 228 DVCTT toàn trình, 8 DVCTT một phần; Ngân hàng Nhà nước Việt Nam có 58 DVCTT toàn trình (trong đó có 27 DVCTT không gắn với thủ tục hành chính), 312 DVCTT một phần (trong đó có 24 DVCTT đang thực hiện nâng cấp lên toàn trình); Bảo hiểm Xã hội Việt Nam có 75 DVCTT toàn trình, 03 DVCTT một phần; Bộ Ngoại giao có 07 DVCTT một phần; Bộ Quốc phòng có 47 DVCTT toàn trình, 199 DVCTT một phần; Bộ Tư pháp có 21 DVCTT toàn trình, 38 DVCTT một phần; Bộ Tài nguyên và Môi trường có 50 DVCTT toàn trình, 52 DVCTT một phần; Bộ Tài chính có 356 DVCTT toàn trình, 437 DVCTT một phần.

Như vậy, tính đến hiện tại, đã có 10/20 bộ, ngành đã thực hiện rà soát các thủ tục hành chính (TTHC) trong phạm vi tiếp nhận và giải quyết của mình và xác định danh mục DVCTT toàn trình, DVCTT một phần theo quy định mới tại Nghị định số 42/2022/NĐ-CP, bao gồm: Bộ Khoa học và Công nghệ, Bộ Nông nghiệp và phát triển nông thôn, Bộ Công Thương, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, Bảo hiểm Xã hội Việt Nam, Bộ Ngoại giao, Bộ Quốc phòng, Bộ Tư pháp, Bộ Tài nguyên và Môi trường, Bộ Tài chính.

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

#### ***Quảng Ninh: Mô hình tỉnh tiêu biểu về cung cấp DVCTT***

##### ***Kết quả đạt được:***

Quảng Ninh là tỉnh tiêu biểu về cung cấp DVCTT với các kết quả nổi bật như sau:

- 100% thủ tục hành chính đủ điều kiện được cung cấp DVCTT mức độ 4 (1.387 thủ tục, chiếm 78% tổng số thủ tục hành chính). Thực hiện Nghị định số 42/2022/NĐ-CP, ngày 20/12/2022, Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ninh đã ban hành Quyết định số 3744/QĐ-UBND ban hành danh mục các thủ tục hành chính cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình, dịch vụ công trực tuyến một phần trên Cổng dịch vụ công tỉnh Quảng Ninh, trong đó tỉnh cung cấp 1.017 DVCTT toàn trình (đạt 100% TTHC đủ điều kiện) và 445 DVCTT một phần.

- Tính đến ngày 17/12/2022, tổng số hồ sơ nộp và giải quyết trực tuyến trên tổng số hồ sơ thủ tục hành chính của tỉnh Quảng Ninh đạt tỷ lệ 74,7% (445.103/595.855) tăng 25% so với năm 2021, vượt mục tiêu 50% nêu tại Kế



hoạch hoạt động của Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số năm 2022 (Quyết định số 27/QĐ-UBQGČĐS ngày 15/3/2022).

- Tổng thuế, phí, lệ phí được thanh toán qua công quốc gia từ tháng 9/2022 đến nay đạt trên 174.229.790.000 (một trăm bảy mươi tư tỷ, hai trăm hai mươi chín triệu bảy trăm chín mươi nghìn đồng), trung bình mỗi tháng nộp qua nền tảng thanh toán của Cổng DVCQG gần 50 tỷ đồng (chiếm tỷ lệ trên 30%).

- Cổng dịch vụ công của tỉnh Quảng Ninh là cổng dịch vụ công thứ 2 trong toàn quốc được công bố, công khai kết quả giải quyết TTHC từ cấp tỉnh đến cấp xã trên Cổng Thông tin điện tử Chính phủ (<http://chinhphu.vn>), người dân có thể tra cứu quá trình giải quyết hồ sơ thông qua mã biên nhận.

- Các lĩnh vực như Y tế, Công thương, Khoa học và Công nghệ, Thông tin và Truyền thông... 100% thực hiện DVCTT toàn trình. Tỷ lệ hồ sơ qua DVCTT ở cả 3 cấp được giải quyết trước hạn và đúng hạn luôn đạt trên 98%, trong đó tỷ lệ trước hạn trên 70%.

### ***Cách làm hay:***

Trước năm 2012, việc cung cấp DVCTT của tỉnh Quảng Ninh được thực hiện phân tán; từ ngày 01/7/2016, tỉnh đã triển khai và vận hành chính thức Hệ thống cung cấp DVCTT của tỉnh tại địa chỉ <http://dichvucong.quangninh.gov.vn>, tập trung, thống nhất từ cấp tỉnh đến cấp xã để cung cấp DVCTT cho người dân, doanh nghiệp.

Hiện tại, Tỉnh đang nâng cấp Cổng dịch vụ công của Tỉnh để bảo đảm cung cấp DVCTT cho người dân, doanh nghiệp qua các thiết bị di động thông minh và dự kiến hết quý 1/2023 sẽ hoàn thành việc nâng cấp này. Năm 2022, Sở Thông tin và Truyền thông cũng đã làm việc với Zalo để thiết lập 177 trang Zalo cho 177 xã, phường, thị trấn nhằm cung cấp thêm kênh cung cấp thông tin và DVCTT (trong đó có hướng dẫn thực hiện và tra cứu DVCTT).

Với đặc thù là một tỉnh có biên giới, có hải đảo, có miền núi, vùng sâu, vùng xa và có tốc độ đô thị hóa đang dẫn đầu cả nước với tỷ lệ 67,5%, trong 3 năm trở lại đây, đặc biệt là năm 2022, tỉnh Quảng Ninh đã thực hiện quyết liệt, bài bản nhiệm vụ phủ sóng di động và cáp quang băng rộng. Kết quả là năm 2022, Tỉnh đã xóa được 163 thôn lõm sóng, hoàn thành 100% kế hoạch; hạ tầng viễn thông băng rộng (di động, cố định) phủ sóng 99,85% thôn, xóm, bản...; tỷ lệ thuê bao băng rộng di động/100 dân đạt 88,9%. Tỷ lệ hộ gia đình có kết nối cáp quang đạt 85%. Tỷ lệ dân số có điện thoại di động thông minh/tổng thuê bao toàn tỉnh chiếm 70,9%.





Trong năm 2022, được sự hỗ trợ của Bộ Thông tin và Truyền thông, tỉnh Quảng Ninh đã có thỏa thuận hợp tác với 7 doanh nghiệp cung cấp chữ ký số công cộng cho người dân với nhiều chính sách ưu đãi và thí điểm cấp phát miễn phí chữ ký số cho người dân ở 2 phường trung tâm của thành phố Móng Cái để bảo đảm cho người dân và doanh nghiệp thực hiện DVCTT toàn trình. Hiện nay, đã kết nối, tích hợp thành công chữ ký số công cộng do VNPT và Viettel cung cấp vào hệ thống Cổng dịch vụ công và sẽ triển khai đối với 5 doanh nghiệp còn lại trong năm 2023.

Tỉnh cũng luôn chú trọng đầu tư, nâng cấp hạ tầng công nghệ thông tin tại các Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh/huyện và bộ phận một cửa điện tử cấp xã; tổ chức đào tạo, tập huấn thường xuyên cho đội ngũ cán bộ giải quyết thủ tục hành chính. UBND tỉnh Quảng Ninh đã ban hành Quyết định số 2722/QĐ-UBND ngày 23/9/2022 về việc giao chỉ tiêu hồ sơ giải quyết trực tuyến cho các Sở, Ban, ngành UBND các huyện, thị xã, thành phố năm 2022 trên địa bàn tỉnh. Trong Quyết định này, UBND tỉnh giao chỉ tiêu cụ thể đến hết năm 2022 cho từng cơ quan, đơn vị gắn với trách nhiệm của người đứng đầu.

Năm 2022, thực hiện hướng dẫn của Bộ Thông tin và Truyền thông về triển khai thí điểm Tổ công nghệ số cộng đồng, đến nay, tỉnh Quảng Ninh đã thành lập được 1.473 Tổ công nghệ số cộng đồng với sự tham gia của 11.255 thành viên. Đây là lực lượng cốt lõi để phổ biến đến từng hộ gia đình tài liệu hướng dẫn sử dụng DVCTT toàn trình do Sở Thông tin và Truyền thông phối hợp các đơn vị xây dựng, biên soạn (gồm video, Infographic...) theo hướng đơn giản nhất, dễ hiểu nhất để người dân khi cần có thể tham khảo, tự làm được.

Từ tháng 5/2022, tỉnh Quảng Ninh đã chính thức kết nối với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và đang khai thác, sử dụng tối đa nhóm 25 dịch vụ công thiết yếu. Bên cạnh đó, Tỉnh đã thực hiện kết nối với 7 Cơ sở dữ liệu của các bộ, ngành để phục vụ đắc lực cho DVCTT. Tỉnh Quảng Ninh đã thực hiện số hóa hồ sơ thủ tục hành chính ngay từ khâu tiếp nhận gắn với bóc tách dữ liệu để tái sử dụng ở các Trung tâm phục vụ hành chính công và năm 2023 triển khai đến bộ phận một cửa điện tử cấp xã.

Với những cách làm cụ thể trên, tỉnh Quảng Ninh đã đạt được những kết quả quan trọng trong xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số nói chung, cung cấp DVCTT cho người dân, doanh nghiệp nói riêng, góp phần thay đổi căn bản phương thức làm việc của cơ quan hành chính nhà nước ở Tỉnh, tăng hiệu quả làm việc, tăng sức mạnh quản lý, tăng tính minh bạch, khoa học, ngăn chặn tham nhũng vặt; tăng cường giám sát, đánh giá, kỷ luật, kỷ cương, hạn chế và phòng chống tiêu cực.



#### **4. Kinh nghiệm thế giới đánh giá về dịch vụ trực tuyến địa phương**

Ngày 28/9/2022, Liên Hợp Quốc đã công bố Báo cáo khảo sát xếp hạng mức độ phát triển Chính phủ điện tử của 193 quốc gia, vùng lãnh thổ trên toàn cầu. Theo đó, năm 2022, Liên Hợp Quốc đã có một số thay đổi trong phương pháp đánh giá Chỉ số Dịch vụ trực tuyến, một trong ba chỉ số thành phần thuộc chỉ số Chính phủ điện tử.

Ngoài ra, Liên Hợp Quốc đánh giá xếp hạng 03 chỉ số phụ, trong đó có chỉ số phụ Dịch vụ trực tuyến của địa phương (Local Online Service Index – LOSI), dùng để đánh giá việc cung cấp dịch vụ trực tuyến của các thành phố thuộc các quốc gia thành viên. Năm 2022, Liên Hợp Quốc cũng đã thay đổi phương pháp đánh giá LOSI để phù hợp với Chỉ số Dịch vụ trực tuyến của quốc gia. Cụ thể một số thay đổi chính như sau:

- Mở rộng phạm vi đánh giá 193 thành phố khi lựa chọn thành phố đông dân nhất của mỗi quốc gia thành viên thay vì lựa chọn 100 thành phố như năm 2020. Tuy nhiên, Liên Hợp Quốc chỉ công bố kết quả đánh giá 146 thành phố có thể truy cập được vào cổng thông tin điện tử.

- Năm 2022, LOSI được đánh giá theo 05 nhóm tiêu chí, gồm Khung thể chế, Cung cấp nội dung, Cung cấp dịch vụ, Công nghệ, Tham gia và gắn kết, bổ sung thêm Khung thể chế để bảo đảm phù hợp với phương pháp đánh giá Dịch vụ trực tuyến của quốc gia.

- Bổ sung thêm một số tiêu chí đánh giá mới trong Bảng câu hỏi của LOSI để phù hợp Chỉ số Dịch vụ trực tuyến của quốc gia. Tổng số tiêu chí đánh giá LOSI năm 2022 là 86 thay vì 80 chỉ số như năm 2020. Trong đó:

- + Khung thể chế gồm 8 tiêu chí, đề cập đến chiến lược của thành phố, cơ cấu tổ chức, chi tiết liên hệ của các cơ quan/đơn vị thuộc thành phố và link liên kết đến các cơ quan này, việc xác thực trên cổng thông tin điện tử của thành phố, thông tin về luật truy cập thông tin, quyền riêng tư, dữ liệu mở và bảo mật.

- + Cung cấp nội dung gồm 25 tiêu chí, đề cập đến là tính sẵn sàng của thông tin cơ bản cho người dân, không chỉ là các thông tin liên quan đến đô thị mà còn các thông tin thuộc lĩnh vực cốt lõi khác của xã hội như dữ liệu mở, các sáng kiến thành phố thông minh và việc sử dụng các công nghệ mới. Nhóm tiêu chí này đánh giá chất lượng, tính sẵn sàng, mức độ phù hợp và cách thể hiện ngắn gọn các thông tin cụ thể trên trang web. Các thông tin cần thể hiện bao gồm cơ cấu tổ chức của chính quyền thành phố, thông tin liên hệ, tiếp cận tài liệu công, tiếp cận thông tin về y tế, giáo dục, an sinh xã hội, kinh tế. Ngoài ra, nhóm tiêu chí này cũng xem





xét chính sách bảo mật trang web để cải thiện nhận thức, tăng niềm tin của người dân vào chính phủ và cho phép họ tương tác nhiều hơn với chính phủ.

+ Cung cấp dịch vụ gồm 18 tiêu chí, đánh giá một tập các dịch vụ cơ bản do thành phố cung cấp thông qua trang web. Trọng tâm là cung cấp các DVCTT bao gồm khả năng nộp hồ sơ trực tuyến, cung cấp trực tuyến chứng chỉ và giấy phép, tìm kiếm/cung cấp việc làm, thanh toán điện tử, nộp các biểu mẫu, báo cáo và đăng ký sự kiện, dịch vụ trực tuyến do thành phố cung cấp, tham gia đấu thầu và mua sắm điện tử. Nhóm tiêu chí này cũng đánh giá việc xác thực điện tử và phản hồi qua email bởi thành phố về các yêu cầu cung cấp thông tin của người dân.

+ Tham gia và gắn kết gồm 17 tiêu chí, đánh giá sự tồn tại của các cơ chế và sáng kiến để người dân tham gia trực tuyến, cụ thể là diễn đàn, biểu mẫu phản ánh và khảo sát trực tuyến. Các tính năng khác được xem xét trong tiêu chí này bao gồm sự sẵn có của phương tiện truyền thông xã hội và khả năng gửi nhận xét/đề xuất/phản ánh tới chính quyền địa phương, cũng như các sáng kiến có sự tham gia người dân vào chi tiêu ngân sách của chính phủ, thảo luận trực tuyến về các chính sách và dịch vụ công; từ đó, đưa các ý kiến đóng góp của người dân vào việc ban hành chính sách và cung cấp dịch vụ công.

+ Công nghệ gồm 18 tiêu chí, tập trung vào các tính năng kỹ thuật của trang web với mục đích xác minh cách thức trang web cung cấp dịch vụ cho người dùng. Nhóm tiêu chí này bao gồm các khía cạnh như tính dễ điều hướng, khả năng truy cập (khi xem xét các trình duyệt, thiết bị và hiển thị bằng các ngôn ngữ khác nhau), hình ảnh hấp dẫn, đa chức năng và mức độ tin cậy cao.

Cơ quan về các vấn đề Kinh tế và Xã hội (UNDESA) đã đánh giá dựa trên dữ liệu thu thập thông qua phiếu khảo sát gửi tới các thành phố đã lựa chọn của quốc gia thành viên và phiếu khảo sát ý kiến chuyên gia được thực hiện độc lập.

Ở Việt Nam, thành phố Hồ Chí Minh được lựa chọn khảo sát, đánh giá. Kết quả LOSI thành phố Hồ Chí Minh đạt 0,6279, xếp hạng 54/146 thành phố được đánh giá và được xếp ở mức Cao (năm 2020, xếp ở mức Trung bình). Trong đó, các tiêu chí thành phần đạt giá trị như sau: Khung thể chế đạt 0,8889; Cung cấp dịch vụ đạt 0,2778; Cung cấp nội dung đạt 0,8400; Công nghệ đạt 0,6471; Tham gia và gắn kết đạt 0,5294.

Các địa phương cũng nên nghiên cứu, hiểu biết sâu sắc về LOSI, để từ đó có những giải pháp đẩy mạnh cung cấp dịch vụ trực tuyến, phù hợp theo xu thế đổi mới công nghệ và sự phát triển nhanh chóng trên toàn cầu.



## 5. Đề xuất

Để thúc đẩy cung cấp, sử dụng DVCTT theo quy định tại Nghị định số 42/2022/NĐ-CP, Bộ Thông tin và Truyền thông kính đề nghị Thủ tướng Chính phủ chỉ đạo các bộ, ngành, địa phương quyết liệt triển khai các nội dung:

(1) Khẩn trương hoàn thành rà soát các thủ tục hành chính trong phạm vi bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương để công bố Danh mục DVCTT toàn trình, một phần trong năm 2022 và ban hành kế hoạch để triển khai ngay từ đầu năm 2023;

(2) Khẩn trương củng cố, hoàn thiện hạ tầng kỹ thuật cung cấp thông tin và DVCTT của cơ quan nhà nước; đặc biệt là bảo đảm an toàn, an ninh mạng;

(3) Phát triển cơ sở dữ liệu các cấp; kết nối, chia sẻ dữ liệu hiệu quả giữa các cơ quan nhà nước theo Khung Kiến trúc chính phủ điện tử Việt Nam, hướng tới người dân, doanh nghiệp chỉ phải cung cấp dữ liệu một lần cho các cơ quan nhà nước; số hoá kết quả thủ tục hành chính và chia sẻ giữa các cơ quan, để người dân, doanh nghiệp không phải cung cấp lại các thông tin trong các giấy tờ mà các cơ quan nhà nước đã cung cấp;

(4) Triển khai quyết liệt, dứt điểm, giám sát chặt chẽ quá trình thực hiện các giải pháp nâng cao hiệu quả cung cấp DVCTT, cụ thể như: *Ban hành văn bản giao chỉ tiêu cung cấp DVCTT (tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, ...) gắn với trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị; Chuẩn hóa và nâng cao trải nghiệm người dùng để cải tiến chất lượng DVCTT; Nghiên cứu, ban hành chính sách giảm phí, lệ phí để khuyến khích người dân sử dụng DVCTT; Nghiên cứu, ban hành chính sách giảm thời gian xử lý hồ sơ trực tuyến để khuyến khích người dân sử dụng DVCTT; Nghiên cứu triển khai thí điểm một số dịch vụ không tiếp nhận bản giấy; Nghiên cứu triển khai Trợ lý ảo hướng dẫn, hỗ trợ người dân sử dụng DVCTT;*

(5) Triển khai các hoạt động nhằm nâng cao nhận thức, phổ cập kỹ năng số cho người dân trong sử dụng DVCTT; đặc biệt là phát huy vai trò các Tổ công nghệ số cộng đồng trong việc hướng dẫn người dân tiếp cận, khai thác triệt để các DVCTT.

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

**BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG**