

Hà Nội, ngày 12 tháng 7 năm 2023

## BÁO CÁO

### Kết quả khảo sát, giám sát, đo lường chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến lần thứ nhất (Phiên họp 6 của Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số)

Căn cứ 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;

Thực hiện Quyết định số 17/QĐ-UBQGCS ngày 04/4/2023 của Chủ tịch Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số ban hành Kế hoạch hoạt động của Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số năm 2023;

Để đánh giá hiện trạng, phân tích những tồn tại, hạn chế, từ đó xác định các giải pháp nâng cao chất lượng, hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến trong thời gian tới;

Bộ Thông tin và Truyền thông báo cáo kết quả khảo sát, giám sát, đo lường chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến lần thứ nhất như sau:

#### 1. Phương pháp

##### 1.1. Phạm vi

Đánh giá chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến từ góc độ trải nghiệm của người sử dụng đối với Cổng dịch vụ công của 20 bộ, ngành và 63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

##### 1.2. Khảo sát trực tiếp

Đoàn công tác liên ngành do Bộ Thông tin và Truyền thông chủ trì, thành phần tham gia gồm Bộ Công an, Văn phòng Chính phủ, Ban Cơ yếu Chính phủ thực hiện khảo sát trực tiếp tại 03 bộ, ngành và 09 địa phương<sup>1</sup> từ 01/03 - 31/03/2023. Các bộ, ngành được lựa chọn khảo sát là những bộ, ngành có nhiều dịch vụ công trực tuyến liên quan nhiều, trực tiếp đến người dân<sup>2</sup>, khảo sát sâu

<sup>1</sup> 03 Bộ gồm: Bộ Tư pháp, Bộ Công an và Bộ Giao thông vận tải. 09 địa phương gồm: Bắc Kạn, Cao Bằng, Hà Nội, Đà Nẵng, Quảng Nam, Quảng Ngãi, Đồng Nai, Bình Dương và Bình Phước.

<sup>2</sup> Ví dụ dịch vụ công liên quan đến cấp phiếu lý lịch tư pháp, hộ tịch, cấp đổi giấy phép lái xe.

xuống tận cấp trực tiếp cung cấp dịch vụ công trực tuyến (các Cục, các Trung tâm).

Các địa phương được lựa chọn khảo sát đại diện cho cả 03 miền, có miền núi, trung du, đồng bằng, địa phương đông dân, địa phương ít dân, khảo sát cả cấp tỉnh, cấp huyện và cấp xã; khảo sát ý kiến của cả cán bộ, công chức, viên chức và người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

### **1.3. Giám sát, đo lường, đánh giá trực tuyến**

Hệ thống giám sát, đo lường mức độ cung cấp và sử dụng dịch vụ Chính phủ số của Bộ Thông tin và Truyền thông đã kết nối trực tuyến tự động theo thời gian thực tới **100%** các Công dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh.

### **1.4. Bộ tiêu chí đánh giá**

Bộ tiêu chí đánh giá được xây dựng trên cơ sở tham chiếu, cập nhật, đồng bộ với hành lang pháp lý mới nhất đến thời điểm tháng 06/2023, gồm **03** trụ cột với trọng số cụ thể như sau:

- Đánh giá chức năng: Phản ánh mức độ đầy đủ các chức năng của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính dưới góc độ trải nghiệm của người dân và doanh nghiệp, gồm **21** nhóm tiêu chí và **33** tiêu chí thành phần. Tổng điểm tối đa là **50** điểm.

Để đạt điểm tối đa các hệ thống cần đạt các yêu cầu sau:

- + Chức năng đầy đủ, hoạt động tốt được đánh giá là đáp ứng.
- + Chức năng có nhưng chưa đầy đủ được đánh giá là đáp ứng một phần.
- + Chức năng chưa có hoặc có nhưng không hoạt động, hoạt động lỗi được đánh giá là chưa đáp ứng.

- Đánh giá hiệu năng: Phản ánh thời gian đáp ứng khi người sử dụng truy cập vào giao diện trang chủ của Công dịch vụ công và giao diện điền thông tin hồ sơ (eForm) của một thủ tục hành chính được lựa chọn ngẫu nhiên tại **02** thời điểm có số lượng người sử dụng cao nhất (**9h-11h** và **14h-16h**), thực hiện đo lặp đi lặp lại vào nhiều thời gian khác nhau từ 15/6/2023 đến 05/7/2023. Nhóm tiêu chí gồm **05** tiêu chí thành phần. Tổng điểm tối đa là **40** điểm.

Mỗi lần đo tối đa 10 điểm (04 lần đo; 05 tiêu chí). Trong đó:

- + Tiêu chí đạt ngưỡng tốt được tính 2 điểm;
- + Tiêu chí đạt ngưỡng trung bình được tính 1 điểm;

+ Tiêu chí đạt ngưỡng thấp được tính 0 điểm.

- Đánh giá khả năng truy cập thông tin thuận tiện: Theo chuẩn WCAG 2.0 cấp độ A, gồm **04** nhóm tiêu chí, **15** tiêu chí cụ thể. Tổng điểm tối đa là **10** điểm.

+ Nhóm tiêu chí nguyên tắc “Có thể nhận biết được” (Perceivable) được tính 3 điểm;

+ Nhóm tiêu chí nguyên tắc “Có thể hoạt động được” (Operable) được tính 3 điểm;

+ Nhóm tiêu chí nguyên tắc “Có thể hiểu được” (Understandable) được tính 3 điểm.

+ Nhóm tiêu chí nguyên tắc “Mạnh mẽ, chắc chắn” (Robust) được tính 1 điểm.

Chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của các Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính được chia thành **5** mức độ, cụ thể như sau:

- Mức độ **A**: Từ **90** điểm đến **100** điểm

- Mức độ **B**: Từ **80** đến **89** điểm

- Mức độ **C**: Từ **65** đến **79** điểm

- Mức độ **D**: Từ **50** đến **64** điểm

- Mức độ **E**: Dưới **50** điểm

Hạn chế của bộ tiêu chí đánh giá là chưa phản ánh được đầy đủ về chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến từ góc độ trải nghiệm của người sử dụng. Ví dụ: Các bước thực hiện phía CQNN trong quá trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cho người dân/doanh nghiệp; đánh giá từ góc độ người sử dụng là chính cán bộ, công chức khi sử dụng hệ thống trong xử lý hồ sơ; đánh giá giao diện cá nhân hóa đáp ứng nhu cầu sử dụng; đánh giá toàn bộ dữ liệu tự động điền vào biểu mẫu; hay đánh giá mức độ thông minh của dịch vụ. Bộ Thông tin và Truyền thông sẽ tiếp tục nghiên cứu, hoàn thiện trong các phiên bản tiếp theo bộ tiêu chí đánh giá, tiến tới đánh giá, công bố mỗi 06 tháng/1 lần.

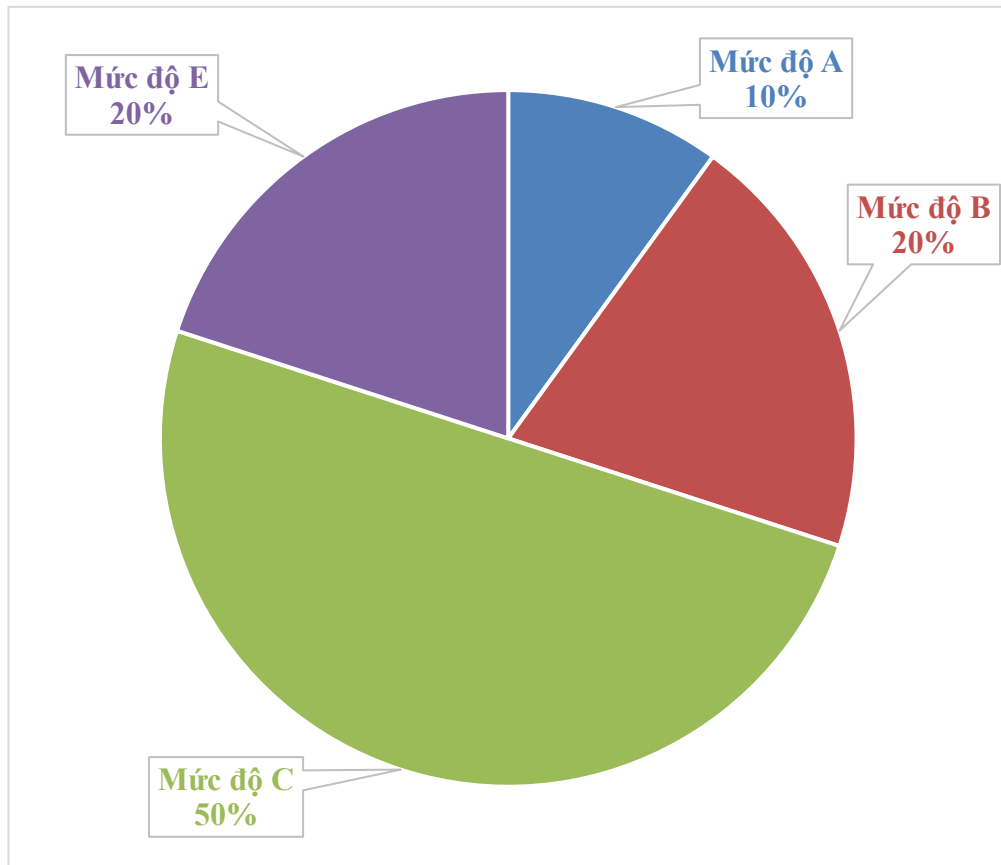
*(Bộ tiêu chí đánh giá được ban hành kèm theo Quyết định số 1033/QĐ-BTTTT ngày 13/06/2023 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)*

## **2. Kết quả đánh giá**

### **2.1. Bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ**

a) Điểm trung bình đối với khối bộ, ngành: 70 điểm, trong đó:

- Mức độ A: 02/20 (10%)
- Mức độ B: 04/20 (20%)
- Mức độ C: 10/20 (50%)
- Mức độ D: 0/20 (0%)
- Mức độ E: 04/20 (20%)



**Hình 1.** Tỷ lệ mức độ xếp hạng đánh giá theo bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ

b) Xếp hạng đánh giá theo bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ

Xếp hạng	Tỉnh, thành phố	Mức độ	Doanh nghiệp
1	Bộ Giao thông vận tải	A	Viettel + FDS
1	Bộ Quốc phòng	A	Viettel
3	Bộ Công Thương	B	Tự xây dựng
4	Bộ Công an	B	VNPT
5	Bộ Thông tin và Truyền thông	B	VNPT

<b>Xếp hạng</b>	<b>Tỉnh, thành phố</b>	<b>Mức độ</b>	<b>Doanh nghiệp</b>
6	Bộ Giáo dục và Đào tạo	B	Tín Đức
7	Bộ Khoa học và Công nghệ	C	ICTVINA
7	Bộ Xây dựng	C	FDS
9	Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch	C	FPT
10	Bảo hiểm Xã hội Việt Nam	C	Tecapro
11	Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	C	Tân Dân
11	Bộ Kế hoạch và Đầu tư	C	Viettel
13	Bộ Tư pháp	C	SIMAX
13	Ngân hàng Nhà nước Việt Nam	C	Tự xây dựng
15	Bộ Nội vụ	C	Viettel
15	Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội	C	EDX
17	Bộ Y tế	E	DTT
18	Bộ Ngoại giao	E	FDS
19	Bộ Tài chính	E	DTT
20	Bộ Tài nguyên và Môi trường	E	Tự xây dựng

**Bảng 1.** Kết quả đánh giá Hệ thống thông tin giải quyết TTHC các bộ, ngành

c) Những điểm đột phá so với lần đánh giá thử nghiệm (công bố tại phiên họp chuyên đề về Dịch vụ công trực tuyến của Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số)

- Về chức năng:

+ Trong lần đánh giá thử nghiệm trước đó, không có bộ, ngành đạt mức độ A và mức độ B. Tại lần đánh giá chính thức này, khối bộ, ngành đã có 02 bộ đạt mức độ A là Bộ Giao thông vận tải và Bộ Quốc phòng; 04 bộ đạt mức độ B là Bộ Công Thương, Bộ Công an, Bộ Thông tin và Truyền thông, Bộ Giáo dục và Đào tạo.

+ Lần đánh giá thử nghiệm có 07 bộ, ngành rơi vào mức độ E (mức thấp nhất). Đến lần chính thức này chỉ còn 04 bộ, ngành ở mức độ E (giảm 03 bộ, ngành), không còn bộ, ngành thuộc mức độ D.

- Về hiệu năng: Tốc độ tải trang trên cổng dịch vụ công của các bộ, ngành cải thiện rõ rệt với 13/20 bộ, ngành có hiệu năng đạt loại tốt (từ 30 điểm trở lên).

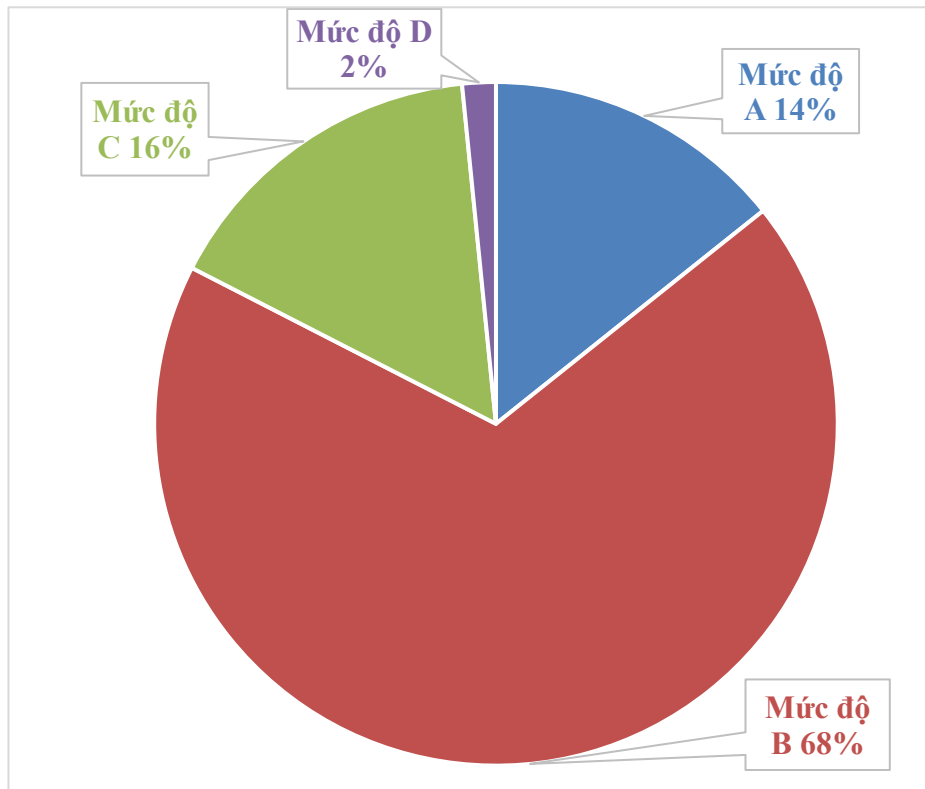
- Về khả năng truy cập thông tin thuận tiện: Lần đánh giá thử nghiệm, không có bộ, ngành nào đạt yêu cầu (đều 0 điểm). Đến lần đánh giá chính thức, 17/20 bộ, ngành đạt điểm, trong đó 02/20 bộ, ngành đạt điểm tối đa (10/10 điểm).

(Chi tiết những vấn đề tồn tại về Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của mỗi bộ, ngành tại **Phần 6**).

## 2.2. Địa phương

a) Điểm trung bình đối với khối địa phương: 83 điểm, trong đó:

- Mức độ A: 09/63 (14 %)
- Mức độ B: 43/63 (68 %)
- Mức độ C: 10/63 (16%)
- Mức độ D: 01/63 (2%)
- Mức độ E: 0/63 (0%)



**Hình 2.** Tỷ lệ mức độ xếp hạng đánh giá theo tỉnh, thành phố

## b) Xếp hạng đánh giá theo tỉnh, thành phố

<b>Xếp hạng</b>	<b>Tỉnh, thành phố</b>	<b>Mức độ</b>	<b>Doanh nghiệp</b>
1	TP. Cần Thơ	A	Unitech
2	Bình Dương	A	VNPT
3	Yên Bái	A	VNPT
4	An Giang	A	VNPT
4	Bến Tre	A	VNPT
4	Bình Định	A	VNPT
4	Hải Dương	A	VNPT
4	TP. Hồ Chí Minh	A	VNPT
4	TP. Đà Nẵng	A	Unitech
10	Đồng Tháp	B	FDS
10	Bắc Ninh	B	DTT
10	Bắc Giang	B	SAVIS
13	Trà Vinh	B	VNPT
13	Hà Tĩnh	B	Tân Dân
15	Thái Bình	B	VNPT
15	Hà Nam	B	VNPT
15	Thanh Hóa	B	Tân Dân
15	Hưng Yên	B	VNPT
19	Đắk Nông	B	VNPT
19	Kon Tum	B	VNPT
19	Phú Thọ	B	VNPT

<b>Xếp hạng</b>	<b>Tỉnh, thành phố</b>	<b>Mức độ</b>	<b>Doanh nghiệp</b>
19	Sóc Trăng	B	Đại học Cần Thơ
19	Tuyên Quang	B	VNPT
19	Thái Nguyên	B	EFY
25	Điện Biên	B	VNPT
25	Bà Rịa - Vũng Tàu	B	INET
27	Cao Bằng	B	VNPT
27	Đồng Nai	B	INET
27	Long An	B	VNPT
27	Hòa Bình	B	EFY
27	Ninh Bình	B	VNPT
27	Nam Định	B	Tân Dân
27	TP. Hải Phòng	B	FPT
27	Quảng Ninh	B	FPT
35	Cà Mau	B	Đại học Cần Thơ
35	Tiền Giang	B	VNPT
35	Kiên Giang	B	VNPT
35	Nghệ An	B	VNPT
35	Tây Ninh	B	FPT
35	Thừa Thiên - Huế	B	Tự xây dựng
35	Bình Phước	B	Viettel
42	Hậu Giang	B	FDS



<b>Xếp hạng</b>	<b>Tỉnh, thành phố</b>	<b>Mức độ</b>	<b>Doanh nghiệp</b>
42	Quảng Nam	B	VNPT
44	Bình Thuận	B	INET
44	Vĩnh Phúc	B	VNPT
44	Lào Cai	B	VNPT
44	Lâm Đồng	B	VNPT
48	Lai Châu	B	VNPT
48	Lạng Sơn	B	VNPT
48	Quảng Trị	B	VNPT
48	Quảng Ngãi	B	VNPT
48	TP. Hà Nội	B	FPT
53	Bắc Kạn	C	VNPT
53	Phú Yên	C	Viettel
53	Quảng Bình	C	VNPT
56	Sơn La	C	Đại Nam
56	Gia Lai	C	Unitech
58	Đắk Lắk	C	VNPT
58	Ninh Thuận	C	Tân Dân
60	Hà Giang	C	VNPT
61	Vĩnh Long	C	INET
62	Khánh Hòa	C	PSC
63	Bạc Liêu	D	CINOTEC

**Bảng 2.** Kết quả đánh giá Hệ thống thông tin giải quyết TTHC các địa phương

c) Những điểm đột phá so với lần đánh giá thử nghiệm (công bố tại phiên họp chuyên đề về Dịch vụ công trực tuyến của Ủy ban Quốc gia về chuyên đổi số)

- Về chức năng:

+ Lần đánh giá thử nghiệm không có đơn vị nào đạt mức độ A. Lần đánh giá chính thức đã có 09 đơn vị đạt mức độ A bao gồm: TP. Cần Thơ, Bình Dương, Yên Bái, An Giang, Bến Tre, Bình Định, Hải Dương, TP. Hồ Chí Minh, TP. Đà Nẵng.

+ Lần đánh giá thử nghiệm có 07 đơn vị đạt mức độ B. Con số này lên đến 43 đơn vị trong lần đánh giá chính thức.

+ Lần đánh giá thử nghiệm có 06 đơn vị bị đánh giá mức độ E. Lần đánh giá chính thức không còn đơn vị có mức độ E, số lượng đơn vị thuộc mức độ D chỉ còn 1 tỉnh so với 19 tỉnh của lần đánh giá thử nghiệm.

- Về hiệu năng: Tốc độ tải trang trên cổng dịch vụ công của các tỉnh, thành phố tăng lên vượt bậc với 54/63 tỉnh, thành phố đạt loại tốt (từ 30 điểm trở lên).

- Về khả năng truy cập thông tin thuận tiện: Lần đánh giá thử nghiệm, không có tỉnh, thành phố nào đạt yêu cầu (đều 0 điểm). Ở lần đánh giá chính thức, đã có 62/63 tỉnh, thành phố cải thiện và có điểm. Đặc biệt, có 09/63 tỉnh, thành phố đáp ứng toàn bộ các yêu cầu về truy cập thông tin thuận tiện cho người dân (đạt 10/10 điểm).

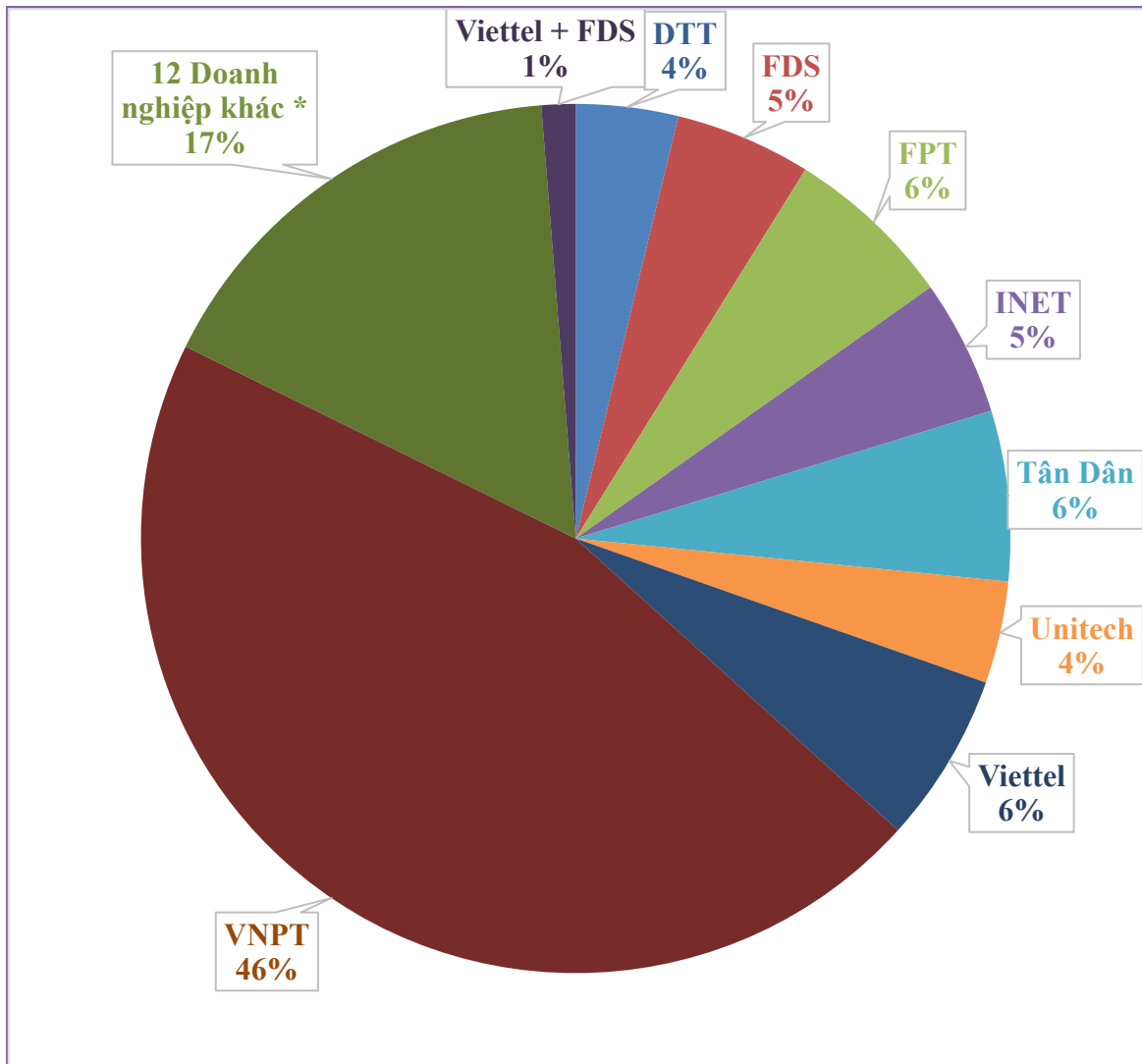
(Chi tiết những vấn đề tồn tại về Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của mỗi địa phương tại **Phần 6**)

### **2.3. Doanh nghiệp cung cấp giải pháp công nghệ**

- Số lượng doanh nghiệp có giải pháp hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính: **20**, trong đó:

+ **08** doanh nghiệp dẫn đầu chiếm **69%** thị phần, cụ thể: VNPT (**46%**), Viettel (**6%**), Tân Dân (**6%**), FPT (**6%**), FDS (**5%**), iNet (**5%**), DTT (**4%**), Unitech (**4%**).

+ **01** liên danh Viettel và FDS chiếm **1%** và **11** doanh nghiệp còn lại chiếm **17%** thị phần, gồm: Đại học Cần Thơ, EFY, Savis, Cinotec, PSC, Đại Nam, SIMAX, Tecapro, Tín Đức, EDX, ICTVINA.



**Hình 3.** Thị phần giải pháp của hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính

**Ghi chú:** \* gồm Đại học Cần Thơ, EFY, Savis, Cinotec, PSC, Đại Nam, SIMAX, Tecapro, Tín Đức, EDX, ICTVINA.

- Doanh nghiệp có giải pháp hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cho các địa phương có chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến ở mức **A**: VNPT, Unitech, Viettel.

- Doanh nghiệp có giải pháp hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cho các địa phương có chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến ở mức **E**: DTT, FDS.

- Trong **09** công dịch vụ công đạt mức độ **A**, có **05/9** công được địa phương triển khai dưới hình thức **thuê dịch vụ** của doanh nghiệp, **04/9** công được triển khai dưới hình thức **mua sắm giải pháp** của doanh nghiệp.

- Trong **11** công dịch vụ công đạt mức độ **C** và **D**, có **08/11** công được địa phương triển khai dưới hình thức **đầu tư mua sắm giải pháp** của doanh nghiệp.

- Một doanh nghiệp cung cấp giải pháp công nghệ, nhưng chất lượng các Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của các địa phương khác nhau, vì các địa phương có mức độ quan tâm khác nhau, có thể thực hiện đầu tư mua sắm các phiên bản khác nhau, chưa được cập nhật lên phiên bản mới nhất. Do đó, để nâng cao chất lượng dịch vụ công trực tuyến, định hướng chính sách thời gian tới là thúc đẩy cơ quan nhà nước thuê dịch vụ thay vì đầu tư hệ thống.

Để góp phần nhanh chóng nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến, đề nghị các doanh nghiệp cung cấp giải pháp công nghệ chủ động nâng cấp hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính lên phiên bản mới nhất.

### **3. Vấn đề và nhiệm vụ, giải pháp đối với các bộ, ngành, địa phương**

Ngày 26/04/2022, Bộ Thông tin và Truyền thông đã có Văn bản số 1552/BTTTT-THH hướng dẫn kỹ thuật về triển khai các thành phần công nghệ thông tin thiết yếu phục vụ Đề án 06, trong đó có nội dung hướng dẫn về nghiệp vụ và chức năng đối với các thành phần công nghệ thông tin phục vụ giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

Việc chưa đáp ứng được các yêu cầu thiết yếu tối thiểu về mạng, đường truyền, máy chủ, phần mềm và an toàn, an ninh mạng dẫn đến: (1) Chưa thực hiện kết nối, chia sẻ dữ liệu với các cơ sở dữ liệu quốc gia được hiệu quả; (2) Chất lượng dịch vụ công trực tuyến thấp, thời gian phản hồi chậm và rất chậm.

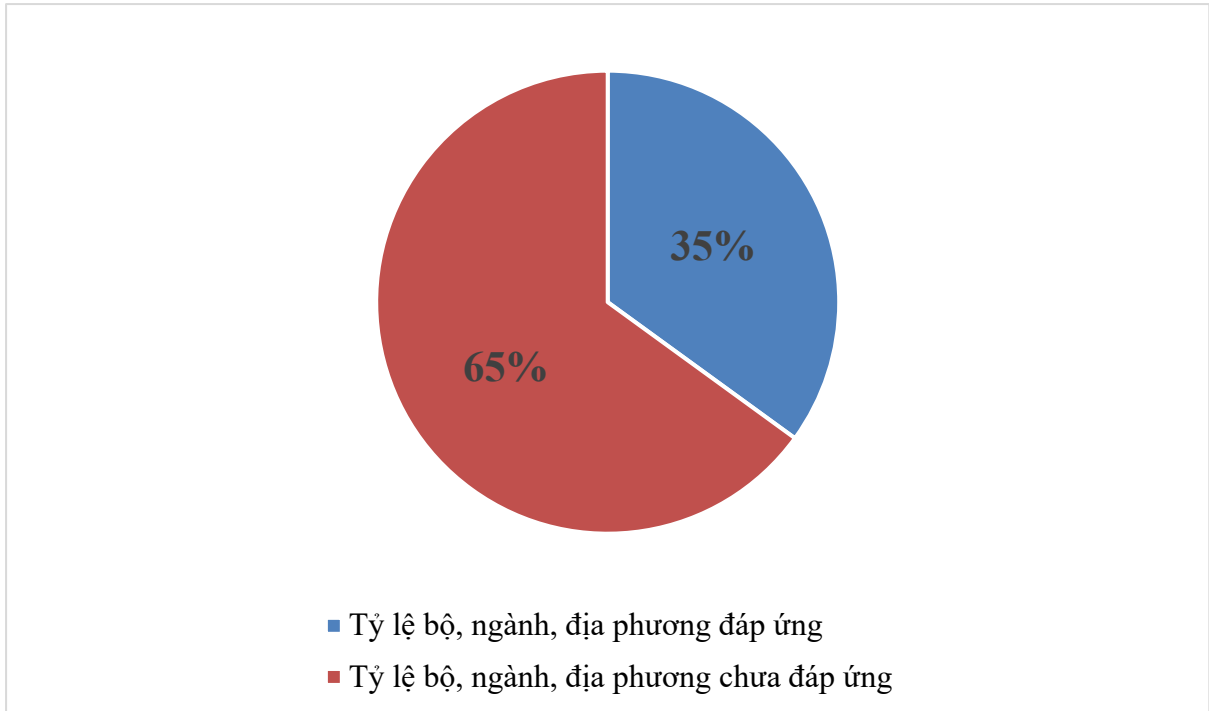
Theo kết quả khảo sát của Bộ Thông tin và Truyền thông, đến nay, tỷ lệ đáp ứng toàn bộ yêu cầu của Văn bản số 1552/BTTTT-THH đối với các bộ, ngành, địa phương mới chỉ đạt **29/83 (35%)**, gồm 05 bộ, ngành<sup>3</sup> và 24 địa phương<sup>4</sup>.

Đề nghị các bộ, ngành, địa phương chưa đáp ứng khẩn trương triển khai thực hiện, qua đó, góp phần nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

---

<sup>3</sup> Các bộ, ngành đáp ứng 100%: Bộ Tài nguyên và Môi trường; Bộ Thông tin và Truyền thông, Bộ Công an, Bộ Kế hoạch và Đầu tư, Văn phòng Chính phủ. Đạt tỷ lệ 23,8%

<sup>4</sup> Các địa phương đáp ứng 100%: Bắc Giang; Bến Tre; Bình Định; Cần Thơ; Hải Phòng; Hà Nam; Hưng Yên; Khánh Hòa; Kiên Giang; KonTum; Lạng Sơn; Lào Cai; Nam Định; Phú Thọ; Quảng Nam; Quảng Ngãi; Quảng Ninh; Sơn La; Tây Ninh; Thái Bình; Thừa Thiên Huế, Tiền Giang, Trà Vinh; Yên Bái. Đạt tỷ lệ 38%



**Hình 4.** Tỷ lệ bộ, ngành, địa phương đáp ứng Văn bản số 1552/BTTTT-THH

Trên cơ sở kết quả khảo sát, giám sát, đo lường từ tháng 3 đến tháng 6/2023, Bộ Thông tin và Truyền thông tổng hợp và nhấn mạnh **10** nhóm vấn đề và 20 nhiệm vụ cụ thể để xử lý như sau:

### 3.1. Kế hoạch hành động năm 2023

#### a) Vấn đề cụ thể

- Tỷ lệ bộ, ngành, địa phương đã ban hành kế hoạch hành động cụ thể để triển khai các hoạt động nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến chỉ đạt **57,83%**; mới chỉ 48 cơ quan<sup>5</sup> ban hành.

Các bộ, ngành chưa ban hành kế hoạch hành động: Bộ Giáo dục và Đào tạo; Bộ Nội vụ; Bộ Xây dựng; Bộ Ngoại giao; Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội; Bộ Tài nguyên và Môi trường; Bộ Công Thương; Bộ Y tế; Bộ Khoa học và Công nghệ; Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; Bộ Quốc phòng.

<sup>5</sup> Các cơ quan đã ban hành kế hoạch hành động cụ thể: Bộ Công an; Bảo hiểm Xã hội Việt Nam; Ngân hàng nhà nước Việt Nam; Bộ Thông tin và Truyền thông; Bộ Tư pháp; Bộ Giao thông vận tải; Bộ Kế hoạch và Đầu tư; Bộ Tài chính; An Giang; Lào Cai; TP. Đà Nẵng, Đắk Nông; Vĩnh Phúc; Thanh Hóa; Đồng Nai; Lai Châu; Quảng Ngãi; Quảng Trị; Thừa Thiên – Huế; Yên Bái; Cà Mau; Ninh Bình; Vĩnh Long; Kon Tum; Đồng Tháp; Quảng Bình; Ninh Thuận; Hà Nam; Gia Lai; Bến Tre; Hòa Bình; Bắc Giang; TP. Hải Phòng; Điện Biên; Hà Giang; Hà Tĩnh; Tuyên Quang; Long An; Bình Phước; Bình Thuận; Cao Bằng; Bình Định; TP. Hà Nội; Hậu Giang; Bình Dương; Đắk Lắk; Bắc Kạn; Bạc Liêu.

Các địa phương chưa ban hành kế hoạch hành động: Bà Rịa - Vũng Tàu; Bắc Ninh; Hải Dương; Hưng Yên; Khánh Hòa; Kiên Giang; Lâm Đồng; Lạng Sơn; Nam Định; Nghệ An; Phú Thọ; Phú Yên; Quảng Nam; Quảng Ninh; Sóc Trăng; Sơn La; Tây Ninh; Thái Bình; Thái Nguyên; Tiền Giang; TP. Cần Thơ; TP. Hồ Chí Minh; Trà Vinh.

- Việc ban hành kế hoạch hành động đa phần vẫn chỉ mang tính hình thức, chỉ có giao chỉ tiêu chứ chưa có giải pháp để giải quyết khả thi, triệt để.

b) Nhiệm vụ, giải pháp

**(Nhiệm vụ 1)** Bộ, ngành, địa phương căn cứ nội dung báo cáo này để thực hiện rà soát, cập nhật, bổ sung hoặc ban hành kế hoạch hành động năm 2023 để nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến, trong đó giao rõ nhiệm vụ, đầu mối chủ trì, nguồn lực và thời hạn hoàn thành cụ thể. Thời hạn hoàn thành: Tháng 7/2023.

### 3.2. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính

a) Vấn đề cụ thể

Tỷ lệ bộ, ngành, địa phương hoàn thành triển khai Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh trên cơ sở hợp nhất Cổng dịch vụ công và Hệ thống một cửa điện tử: **93,98%**.

Các bộ, ngành chưa hoàn thành: Bộ Tài chính; Bộ Nội vụ; Bộ Tư pháp; Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội (các Bộ mà các hệ thống vẫn còn phân tán tại các Cục, Tổng Cục).

Các địa phương chưa hoàn thành: Bắc Kạn.

b) Nhiệm vụ, giải pháp

**(Nhiệm vụ 2)** Bộ, ngành, địa phương khẩn trương hoàn thành triển khai Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh trên cơ sở hợp nhất Cổng dịch vụ công và Hệ thống một cửa điện tử; đồng thời, đề nghị doanh nghiệp cung cấp giải pháp công nghệ thực hiện nâng cấp, cập nhật lên phiên bản mới nhất. Thời hạn hoàn thành: Tháng 7/2023.

### 3.3. Dịch vụ công trực tuyến toàn trình

a) Vấn đề cụ thể

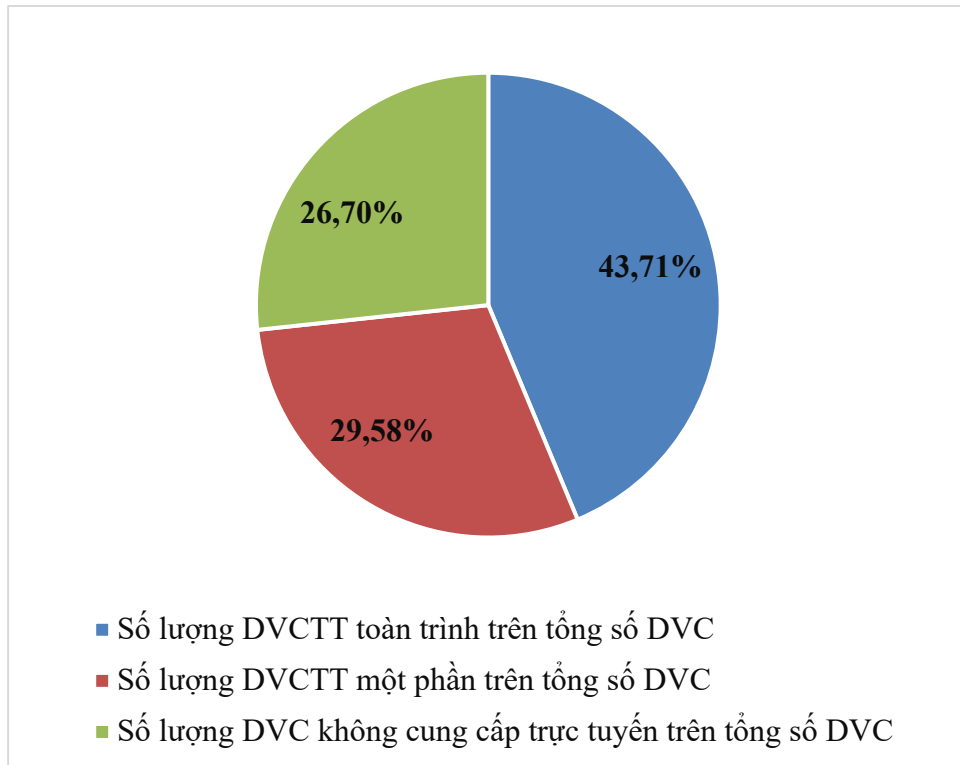
Tổng số dịch vụ công của cả nước là **122.371** dịch vụ công, gồm **4.677** dịch vụ công khối bộ, **117.694** dịch vụ công khối tỉnh:

- Có **89.692 (73,3%)** dịch vụ công được cung cấp trực tuyến, gồm **3.290 (70,34%)** dịch vụ công trực tuyến khối bộ, **86.692 (73,41%)** dịch vụ công trực tuyến khối tỉnh.

+ Có **53.493 (43,71%)** dịch vụ công được cung cấp trực tuyến toàn trình, gồm **1.993 (42,61%)** dịch vụ công trực tuyến toàn trình khối bộ, **51.500 (43,76%)** dịch vụ công trực tuyến toàn trình khối tỉnh.

+ Có **36.199 (29,58%)** dịch vụ công được cung cấp trực tuyến một phần, gồm **1.297 (27,73%)** dịch vụ công trực tuyến một phần khối bộ, **34.902 (29,65%)** dịch vụ công trực tuyến một phần khối tỉnh.

- Có **32.679 (26,70%)** dịch vụ công không cung cấp trực tuyến, gồm **1.387 (29,66%)** dịch vụ công khối bộ, **31.292 (26,59%)** dịch vụ công khối tỉnh.



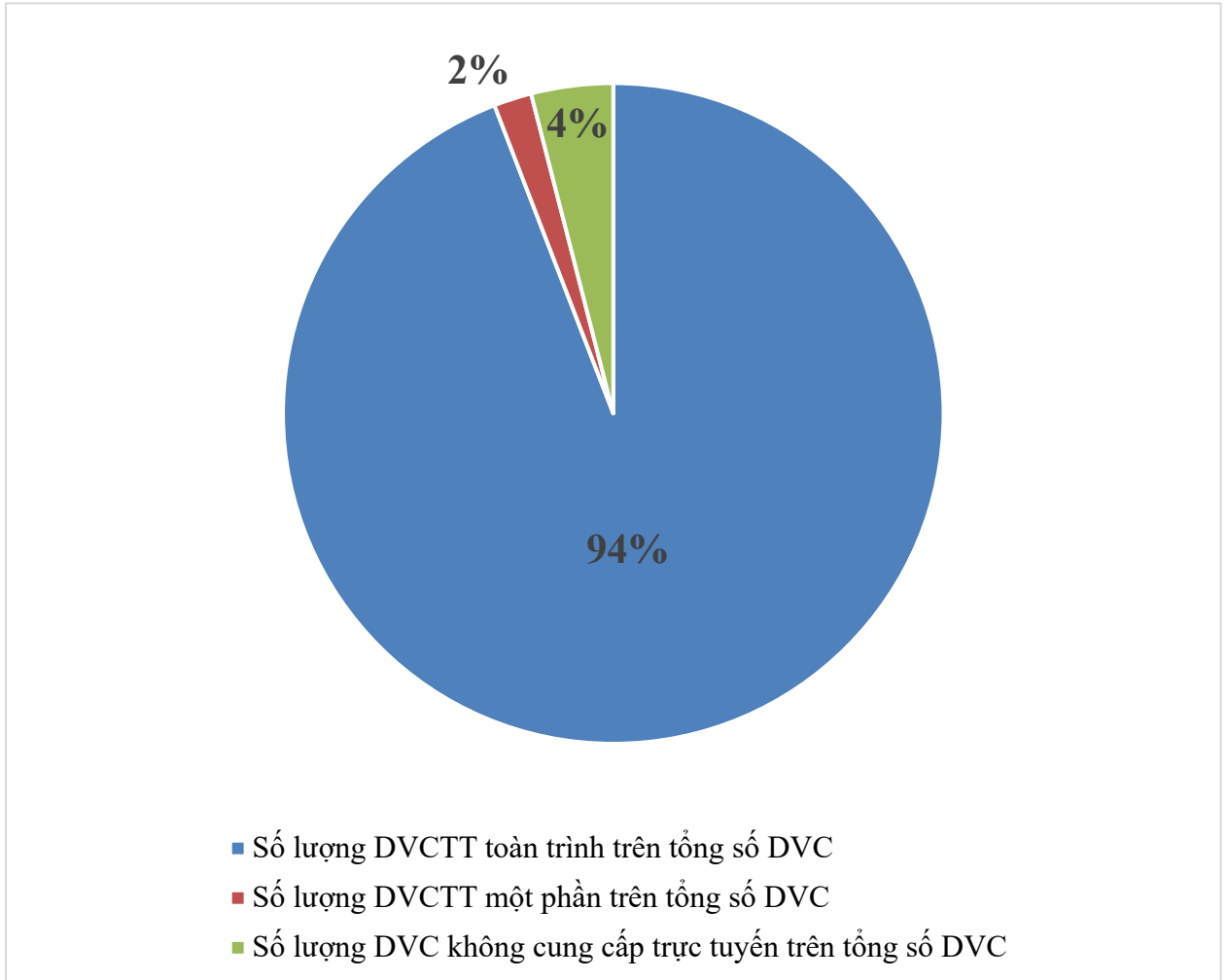
**Hình 5.** Tỷ lệ các loại dịch vụ công theo mức độ

Hiện tại, còn của 03 địa phương<sup>6</sup> chưa rà soát và ban hành danh mục thủ tục hành chính đủ điều kiện triển khai dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần. Tỷ lệ trên là chưa cao.

<sup>6</sup> Các địa phương chưa ban hành danh mục TTHC đủ điều kiện triển khai DVCTT toàn trình, một phần: Đắk Nông; Nam Định; TP. Hà Nội.

Với một địa phương làm tốt, ví dụ Đà Nẵng, có tổng số thủ tục hành chính là **1.890**, trong đó:

- Có 1.813 (**96%**) dịch vụ công được cung cấp trực tuyến.
- + Có 1.778 (**94%**) dịch vụ công được cung cấp trực tuyến toàn trình.
- + Có 35 (**2%**) dịch vụ công được cung cấp trực tuyến một phần.
- Có 77 (**4%**) dịch vụ công không cung cấp trực tuyến.

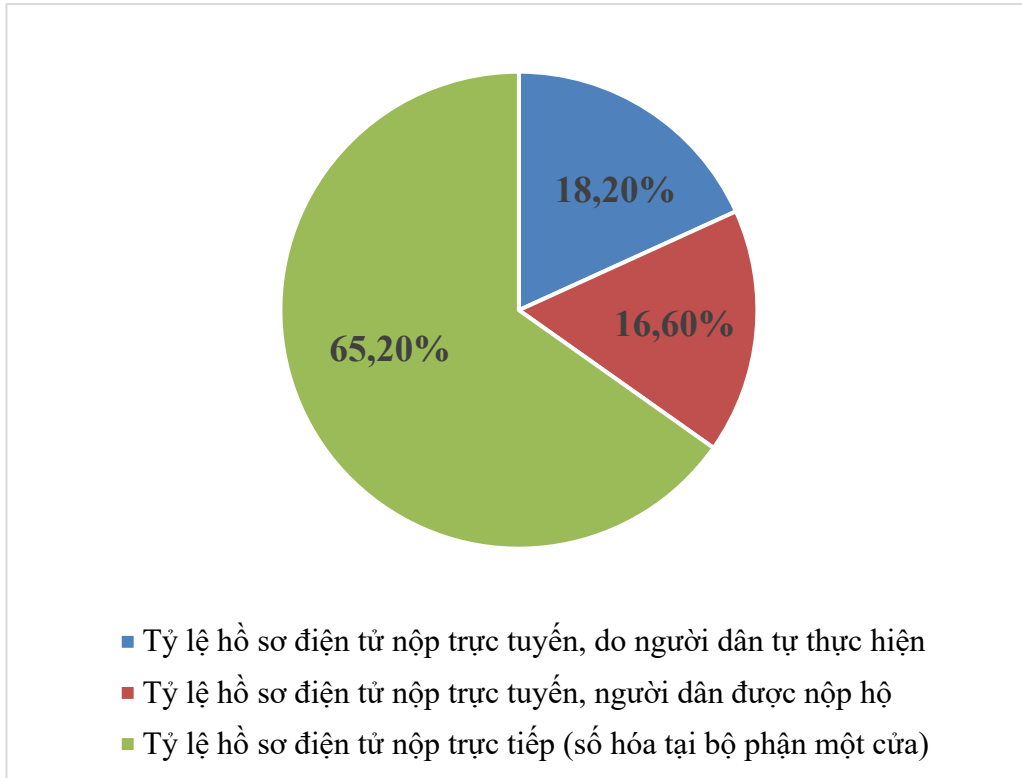


**Hình 6.** Tỷ lệ các loại dịch vụ công theo mức độ của thành phố Đà Nẵng

Tính từ 01/01/2023 đến hết 30/6/2023, tỷ lệ hồ sơ điện tử do người dân tự nộp trực tuyến chưa cao, cụ thể:

- Tỷ lệ hồ sơ điện tử nộp trực tuyến, do người dân tự thực hiện: **18,2%**.
- Tỷ lệ hồ sơ điện tử nộp trực tuyến, người dân được nộp hộ: **16,6%**.
- Tỷ lệ hồ sơ điện tử nộp trực tiếp (số hóa tại bộ phận một cửa): **65,2%**.





**Hình 7.** Tỷ lệ hồ sơ điện tử theo hình thức nộp tính từ đầu năm đến tháng 6/2023

b) Nhiệm vụ, giải pháp

- **(Nhiệm vụ 3)** Các bộ, ngành, địa phương thực hiện rà soát và lựa chọn các thủ tục hành chính đủ điều kiện trong phạm vi bộ, ngành, địa phương đảm bảo triển khai dịch vụ công trực tuyến toàn trình và một phần theo đúng quy định 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. Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố bảo đảm tối thiểu **80%** thủ tục hành chính được cung cấp dưới dạng dịch vụ công trực tuyến, tối thiểu **80%** dịch vụ công trực tuyến được cung cấp dưới dạng dịch vụ công trực tuyến toàn trình. Thời hạn hoàn thành: Tháng 7/2023.

- **(Nhiệm vụ 4)** Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố ban hành văn bản giao chỉ tiêu tỷ lệ hồ sơ trực tuyến tới người đứng đầu từng Sở, ngành, quận, huyện trên địa bàn năm 2023. Thời hạn hoàn thành: Tháng 7/2023.

Hiện tại, đã có 52 cơ quan<sup>7</sup> (chiếm 62,65%) ban hành văn bản giao chỉ tiêu tỷ lệ hồ sơ trực tuyến.

<sup>7</sup> Các cơ quan đã ban hành văn bản giao chỉ tiêu DVCTT: Bảo hiểm Xã hội Việt Nam; Ngân hàng nhà nước Việt Nam; Bộ Công an; Bộ Thông tin và Truyền thông; Bộ Tài chính; Bộ Kế hoạch và Đầu tư; Lào Cai; Kon Tum; Đà

- **(Nhiệm vụ 5)** Hội đồng nhân dân tỉnh, thành phố ban hành chính sách giảm phí, lệ phí để khuyến khích người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Thời hạn hoàn thành: Năm 2023.

Hiện có 19 tỉnh<sup>8</sup> ban hành chính sách giảm phí, lệ phí để khuyến khích người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- **(Nhiệm vụ 6)** Hội đồng nhân dân hoặc Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố ban hành chính sách giảm thời gian xử lý hồ sơ trực tuyến để khuyến khích người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Thời hạn hoàn thành: Tháng 8/2023.

Hiện có 04 tỉnh<sup>9</sup> ban hành chính sách giảm thời gian xử lý cho các dịch vụ công trực tuyến so với thực hiện trực tiếp để khuyến khích người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- **(Nhiệm vụ 7)** Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố chỉ đạo triển khai thí điểm một số dịch vụ không tiếp nhận bản giấy, một số ngày không tiếp nhận bản giấy. Thời hạn hoàn thành: Tháng 7/2023.

Hiện có 04 tỉnh<sup>10</sup> triển khai thí điểm một số dịch vụ không tiếp nhận bản giấy, một số ngày không tiếp nhận bản giấy.

- **(Nhiệm vụ 8)** Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố chỉ đạo Tổ công nghệ số cộng đồng tích cực triển khai đi từng ngõ, gõ từng nhà, hướng dẫn từng người sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Thời hạn hoàn thành: Tháng 7/2023.

- **(Nhiệm vụ 9)** Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố chỉ đạo thực hiện các giải pháp tập huấn cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức kiến thức, kỹ năng chuyên môn để bảo đảm phục vụ hoạt động cung cấp dịch vụ công trực tuyến. Thời hạn hoàn thành: Tháng 7/2023.

- **(Nhiệm vụ 10)** Bộ, ngành, địa phương chỉ đạo đẩy mạnh triển khai việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính

---

Năng, Ninh Thuận; Đắk Nông; Vĩnh Phúc; Sơn La; Khánh Hòa; Thanh Hóa; Đồng Nai; Lạng Sơn; Lai Châu; Quảng Ngãi; Quảng Trị; Thừa Thiên – Huế; Yên Bái; Cà Mau; Ninh Bình; Vĩnh Long; Đồng Tháp; Quảng Bình; Ninh Thuận; Hà Nam; Gia Lai; Bến Tre; Hòa Bình; Bắc Giang; TP. Hải Phòng; Thái Bình; Điện Biên; Hà Giang; Hà Tĩnh; Tuyên Quang; Long An; Bình Phước; Bình Thuận; Cao Bằng; TP. Cần Thơ; Bình Định; An Giang; TP. Hà Nội; Hậu Giang; Bình Dương; Đắk Lắk; Bắc Kạn; Bạc Liêu.

<sup>8</sup> Các tỉnh ban hành chính sách giảm phí, lệ phí để khuyến khích sử dụng DVCTT: TP. Hồ Chí Minh; Lạng Sơn; Thái Bình; Quảng Ngãi; Thái Nguyên; Bắc Giang; Long An; Cao Bằng; Yên Bái; Thanh Hóa; Quảng Bình; Bình Định; Hà Giang; Hưng Yên; Khánh Hòa; Lâm Đồng; Tiền Giang; TP. Cần Thơ; Ninh Thuận.

<sup>9</sup> Các tỉnh ban hành chính sách giảm thời gian xử lý hồ sơ để khuyến khích sử dụng DVCTT: Đà Nẵng, Thừa Thiên – Huế; Quảng Ngãi; Bà Rịa – Vũng Tàu.

<sup>10</sup> Các tỉnh chỉ đạo triển khai thí điểm một số dịch vụ không tiếp nhận bản giấy, một số ngày không tiếp nhận bản giấy DVCTT: Lạng Sơn; TP. Hải Phòng; Hà Tĩnh; Quảng Ngãi.

công ích để hỗ trợ triển khai dịch vụ công trực tuyến, bảo đảm cá nhân, tổ chức không phải hiện diện tại cơ quan nhà nước nếu pháp luật không quy định. Thời hạn hoàn thành: Tháng 7/2023.

### 3.4. Chuẩn hóa quy trình, giao diện

#### a) Vấn đề cụ thể

- Quy trình, thành phần hồ sơ phức tạp, thường phải thực hiện nhiều lần bấm chuột, trong đó phải quét chụp nhiều loại giấy tờ dưới dạng ảnh gây khó khăn khi thực hiện, lãng phí tài nguyên và không sử dụng lại được.

- Giao diện của các Cổng dịch vụ công còn phức tạp, nhiều chỗ không cập nhật, gộp nhiều thông tin, biểu mẫu một cách cơ học theo các chức năng được quy định, chưa chú trọng vào việc thiết kế giao diện thân thiện, dễ sử dụng, lấy người dân làm trung tâm để tối ưu trải nghiệm người dùng.

#### b) Nhiệm vụ, giải pháp

- **(Nhiệm vụ 11)** Bộ, ngành, địa phương khẩn trương rà soát lại các thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến, ưu tiên 25 dịch vụ công thiết yếu, có nhiều người sử dụng để thực hiện đơn giản hóa, tái cấu trúc lại quy trình thực hiện, lược bỏ các bước trung gian không cần thiết, lược bỏ các thành phần hồ sơ đã có trong cơ sở dữ liệu để tạo điều kiện thuận lợi hơn cho người dân khi tiếp cận, thực hiện. Thời hạn hoàn thành: Tháng 9/2023.

- **(Nhiệm vụ 12)** Bộ, ngành, địa phương khẩn trương thiết kế, thiết kế lại giao diện, trải nghiệm người dùng đối với các dịch vụ công trực tuyến, ưu tiên 25 dịch vụ công thiết yếu, có nhiều người sử dụng. Đặc biệt chú trọng tới việc cung cấp thông tin hướng dẫn một đơn giản, trực quan, dễ hiểu, dễ làm, giúp người dân có thể tự hiểu và tự thực hiện một cách dễ dàng, thuận tiện. Thời hạn hoàn thành: Tháng 7/2023.

### 3.5. Ký số từ xa

#### a) Vấn đề cụ thể

Chức năng ký số từ xa cho phép người dân sử dụng chữ ký số cá nhân để ký biểu mẫu điện tử trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến. Đến hết tháng 6/2023, **10/20** Cổng dịch vụ công của các bộ, ngành, **55/63** Cổng dịch vụ công của địa phương đã sẵn sàng cho người dân sử dụng chữ ký số theo hình thức ký số từ xa với ít nhất một nhà cung cấp dịch vụ. **54/63** Cổng dịch vụ công của địa phương và **06** bộ, ngành đã và đang tiến hành kết nối với hệ thống eSign của Bộ

Thông tin và Truyền thông, trong đó có **26/63** công đvc của địa phương và **01** Bộ đã đưa chức năng ký số lên sử dụng chính thức<sup>11</sup>.

b) Nhiệm vụ, giải pháp

**(Nhiệm vụ 13)** Bộ, ngành, địa phương khẩn trương bảo đảm sẵn sàng chức năng ký số từ xa trên cổng dịch vụ công và thúc đẩy người dân sử dụng để thực hiện dịch vụ công trực tuyến. Thời hạn hoàn thành: Tháng 12/2023.

### **3.6. Thanh toán trực tuyến**

a) Vấn đề cụ thể

Việc thanh toán điện tử khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên các Cổng dịch vụ công thông qua Nền tảng thanh toán của Cổng Dịch vụ công quốc gia chưa đáp ứng được yêu cầu về hoàn trả phí, đối soát phí, lệ phí.

Người dân chậm hoặc không nhận được trạng thái thông báo đã thanh toán thành công mặc dù đã thanh toán phí.

Việc thanh toán trực tuyến chỉ thực hiện được với tài khoản thanh toán của cá nhân, chưa cho phép doanh nghiệp thanh toán và chưa có nhiều lựa chọn các ngân hàng trung gian thanh toán hoặc phương thức thanh toán khác.

Khi xảy ra lỗi, việc hỗ trợ kỹ thuật của các ngân hàng trung gian thanh toán cho các đơn vị cung cấp dịch vụ công trực tuyến chưa kịp thời nên cũng gây chậm trễ đến quá trình xử lý hồ sơ, trả kết quả giải quyết hồ sơ dịch vụ công trực tuyến.

b) Nhiệm vụ, giải pháp

**(Nhiệm vụ 14)** Bộ, ngành, địa phương khẩn trương kết nối Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh với Hệ thống thông tin của Kho bạc Nhà nước, Thuế để thực hiện thanh toán trực tuyến dịch vụ công theo quy định. Thời hạn hoàn thành: Tháng 7/2023.

### **3.7. Kho dữ liệu điện tử của cá nhân, tổ chức/Kho hồ sơ thủ tục hành chính**

a) Vấn đề cụ thể

Kho dữ liệu điện tử của cá nhân, tổ chức/Kho hồ sơ thủ tục hành chính (viết tắt là Kho dữ liệu điện tử) là nơi lưu giữ dữ liệu đã được số hoá của các giấy tờ, hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính và kết quả giải quyết thủ tục hành chính của cá nhân, tổ chức. Các dữ liệu đã được xác thực (cơ quan nhà nước có thẩm quyền

---

<sup>11</sup> Các địa phương chưa sẵn sàng hoặc đang trong quá trình xúc tiến: Bình Thuận, Đắk Nông, Đồng Nai, Hà Giang, Khánh Hòa, Lai Châu, Sơn La, Trà Vinh.

ký số hoặc xác thực qua các Cơ sở dữ liệu quốc gia, Cơ sở dữ liệu chuyên ngành...) trong Kho dữ liệu điện tử là cơ sở để thực hiện nguyên tắc người dân, doanh nghiệp chỉ cung cấp thông tin một lần cho cơ quan nhà nước khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến. Ngoài ra, người dân, doanh nghiệp có thể tra cứu, cung cấp thông tin, giấy tờ trong các giao dịch với cơ quan nhà nước thông qua Kho dữ liệu điện tử nói trên.

Hiện tại có 65 cơ quan<sup>12</sup> (gồm 52 tỉnh và 13 bộ) đã triển khai Kho dữ liệu điện tử cho cá nhân, tổ chức trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh. Tuy nhiên, việc tạo lập, khai thác dữ liệu cá nhân trực tuyến, đặc biệt khai thác, sử dụng lại các kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường mạng còn rất hạn chế.

#### b) Nhiệm vụ, giải pháp

**(Nhiệm vụ 15)** Đề nghị bộ, ngành, địa phương khẩn trương triển khai Kho dữ liệu điện tử của cá nhân, tổ chức trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh để lưu giữ dữ liệu giải quyết dịch vụ công, phục vụ chia sẻ, tái sử dụng dữ liệu trong thực hiện dịch vụ công. Thời hạn hoàn thành: Tháng 12/2023.

#### Chia sẻ kinh nghiệm của Đà Nẵng:

Nền tảng Công dân số (My Portal) của thành phố Đà Nẵng là nơi thu nhận, lưu trữ, cung cấp hồ sơ công dân số (thông tin hành chính, giấy tờ/dữ liệu số, lịch sử các giao dịch gắn với định danh duy nhất) và tích hợp các dịch vụ số từ chính quyền, doanh nghiệp để người dân sử dụng dịch vụ công dễ dàng, thuận lợi (thông qua việc kế thừa lại thông tin/dữ liệu trước đó, sử dụng dịch vụ qua mạng hoàn toàn theo hướng cá nhân hoá), đồng thời, người dân cũng được tự quản lý các thông tin, dữ liệu số của mình.

Kho dữ liệu điện tử của cá nhân, tổ chức là một bộ phận của nền tảng này (tên gọi Hồ sơ công dân số). Với kho dữ liệu điện tử, thành phố Đà Nẵng hướng

---

<sup>12</sup> Các bộ, tỉnh đã triển khai kho dữ liệu cá nhân trên Cổng DVC: Bộ Giáo dục và Đào tạo; Bộ Xây dựng; Bộ Kế hoạch và Đầu tư; Bộ Giao thông vận tải; Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Bộ Tài nguyên và Môi trường; Bộ Thông tin và Truyền thông; Bảo hiểm Xã hội Việt Nam; Bộ Công an; Bộ Quốc phòng; Bộ Tài chính; Ngân hàng Nhà nước Việt Nam; (Bộ Tư pháp đã triển khai những vẫn tồn tại lỗi); Bà Rịa - Vũng Tàu; Bắc Giang; Bắc Ninh; Bến Tre; Bình Định; Bình Dương; Bình Phước; Bình Thuận; Cà Mau; Cao Bằng; Đắk Lắk; Đắk Nông; Điện Biên; Đồng Nai; Đồng Tháp; Gia Lai; Hà Nam; Hà Tĩnh; Hải Dương; Hậu Giang; Hòa Bình; Hưng Yên; Khánh Hòa; Kiên Giang; Kon Tum; Lâm Đồng; Lạng Sơn; Lào Cai; Nam Định; Ninh Bình; Phú Thọ; Phú Yên; Quảng Bình; Quảng Nam; Quảng Ngãi; Quảng Ninh; Quảng Trị; Sóc Trăng; Tây Ninh; Thái Bình; Thái Nguyên; Thanh Hóa; Thừa Thiên Huế; TP. Cần Thơ; TP. Đà Nẵng; TP. Hà Nội; TP. Hải Phòng; TP. Hồ Chí Minh; Trà Vinh; Tuyên Quang; Vĩnh Phúc; Yên Bái.

đến tạo thuận lợi cho người dân, tổ chức khi thực hiện dịch vụ công. Theo đó, mỗi công dân có thể chủ động đưa các giấy tờ đã được số hoá của mình lên Kho dữ liệu điện tử. Thông qua việc sử dụng các dịch vụ công, các giấy tờ của mỗi công dân, cũng như giấy tờ là kết quả giải quyết thủ tục hành chính được xác thực và cập nhật vào Kho dữ liệu điện tử cho công dân đó.

Trong những lần thực hiện dịch vụ công trực tuyến tiếp theo, người dân, doanh nghiệp có thể chọn các giấy tờ đã được xác thực từ Kho dữ liệu điện tử mà không cần phải sao, chụp và tải lên hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

Bên cạnh đó, trong những giao dịch với chính quyền thành phố Đà Nẵng, người dân cũng có thể cung cấp đường dẫn chia sẻ giấy tờ điện tử đã được xác thực trong Kho dữ liệu điện tử, những giấy tờ điện tử này được chấp nhận như giấy tờ chính thức.

Từ đó, người dân khi thực hiện TTHC (cả trực tuyến và trực tiếp), nếu đã cập nhật hồ sơ, giấy tờ lên Kho dữ liệu cá nhân trước đó thì không phải cung cấp lại nữa.

Đối với các cơ quan nhà nước Đà Nẵng, khi nhận được hồ sơ của công dân, có thể thông qua Kho dữ liệu cá nhân để xác thực xem các giấy tờ mà công dân cung cấp có hợp lệ hay không.

Hiện tại, nền tảng công dân số đã hoàn thành giai đoạn 1 và đang tiếp tục triển khai giai đoạn 2 nhằm hoàn thiện, tối ưu hơn các tính năng kho dữ liệu số phục vụ hiệu quả cho người dân, doanh nghiệp trên địa bàn thành phố.

Lợi ích mang lại:

(1) Đưa số DVCTT lên toàn trình cao: 100% TTHC đủ điều kiện (1.809 TTHC) được cung cấp trực tuyến mức độ toàn trình; bằng 94% tổng số TTHC toàn thành phố

(2) Giải quyết các TTHC liên thông thuận tiện hơn, như người dân đăng nhập 01 lần kế thừa tất cả thông tin/dữ liệu số; tất cả giao dịch đều được thông báo kịp thời và vào tài khoản công dân số;... nhờ đó tỷ lệ hồ sơ dịch vụ công trực tuyến tại Thành phố sau một thời gian dài (năm 2021 đến giữa năm 2022) luôn ở khoảng 50%; sau khi triển khai Nền tảng, tỷ lệ lên đã tăng vọt 73% trong năm 2022 và trên 80% năm 2023;

3- Giảm hồ sơ, giấy tờ cho công dân: đến nay, Nền tảng Công dân số đã đồng bộ dữ liệu người sử dụng từ Hệ thống thông tin chính quyền điện tử thành

phổ và đăng ký mới từ người dân, lũy kế tổng cộng hơn 280.000 tài khoản công dân số. Đồng thời, hiện nền tảng cung cấp 25 Tiện ích và hơn 500 Thông báo khai thác dữ liệu từ nền tảng (gồm các Tiện ích từ chính quyền như khảo sát, đánh giá hài lòng dịch vụ công, tra cứu hồ sơ dịch vụ công, hẹn giờ giao dịch thủ tục hành chính; hẹn giờ khám, chữa bệnh, tiêm chủng, gửi phản ánh, kiến nghị...; các Tiện ích từ doanh nghiệp như thông báo lịch cắt điện, cắt nước, tra cứu chỉ số và thanh toán phí sử dụng điện, nước, vệ sinh môi trường; xem trạm BTS...); các Tiện ích khác như tìm kiếm địa điểm cây xăng, ATM, ngân hàng, bãi đỗ xe, đường cấm đỗ xe, tìm nhà WC công cộng miễn phí...; cảnh báo mưa, ngập lụt, tra cứu các thông tin trên các lĩnh vực giao thông, đi lại, an toàn thực phẩm, du lịch, đất đai, xây dựng...).

### 3.8. Trợ lý ảo và chăm sóc người sử dụng

#### a) Vấn đề cụ thể

- Cổng dịch vụ công có hướng dẫn cho người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến bằng tài liệu dạng chữ, hình ảnh hoặc đoạn phim minh họa. Tuy nhiên, các hướng dẫn này là chung cho tất cả dịch vụ công trực tuyến, dài dòng, có một số thuật ngữ chuyên ngành và rất khó theo dõi. Khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến cụ thể, nếu gặp vướng mắc, người dân không biết hỏi ai. Chức năng Hỏi-Đáp trên các Cổng dịch vụ công đều phải có độ trễ nhất định, thường tính bằng ngày, mới nhận được câu trả lời, hoặc không nhận được câu trả lời.

- Đề giải quyết vấn đề nói trên, đã có 37 cơ quan<sup>13</sup> (33 tỉnh và 04 bộ) triển khai trợ lý ảo trên Cổng dịch vụ công để hỗ trợ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Tuy nhiên, hầu hết là đang triển khai thử nghiệm, nội dung trả lời hạn chế trong một vài lĩnh vực với chất lượng không cao.

#### b) Nhiệm vụ, giải pháp

**(Nhiệm vụ 16)** Bộ, ngành, địa phương cần cung cấp đầy đủ, đa dạng và nâng cao chất lượng các kênh tương tác, hỗ trợ người dân. Ví dụ như thông tin hướng dẫn thủ tục hành chính, Hỏi-Đáp, câu hỏi thường gặp, Phản ánh, kiến nghị, Khảo sát, đánh giá sự hài lòng và Trợ lý ảo... Trong đó, cần thiết lập ngay đường dây nóng, tổng đài hỗ trợ kỹ thuật và đảm bảo luôn có người trực đường dây nóng,

<sup>13</sup> Các bộ, tỉnh triển khai trợ lý ảo hướng dẫn DVCTT: Bộ Giao thông vận tải; Bộ Quốc phòng; Bộ Công Thương; Bộ Kế hoạch và Đầu tư; An Giang; Bắc Giang; Bạc Liêu; Bến Tre; Bình Dương; Cà Mau; Cao Bằng; Đắk Lắk; Điện Biên; Hà Tĩnh; Hải Dương; Hòa Bình; Hưng Yên; Kiên Giang; Kon Tum; Lai Châu; Lâm Đồng; Lạng Sơn; Lào Cai; Long An; Nghệ An; Ninh Bình; Quảng Ngãi; Sóc Trăng; Sơn La; Tây Ninh; Thái Nguyên; TP. Cần Thơ; TP. Đà Nẵng; TP. Hải Phòng; TP. Hồ Chí Minh; Tuyên Quang; Vĩnh Phúc.

tổng đài hỗ trợ kỹ thuật tối thiểu trong thời gian hành chính để hỗ trợ, giải đáp các câu hỏi của người dùng. Thời hạn hoàn thành: Tháng 7/2023.

**(Nhiệm vụ 17)** Bộ, ngành, địa phương cần khai thác Nền tảng khảo sát, thu thập ý kiến của người dân (VNForm) do Bộ Thông tin và Truyền thông triển khai để khảo sát, thu thập ý kiến của người dân và doanh nghiệp trong quá trình trải nghiệm thủ tục hành chính trên môi trường mạng. Nền tảng VNForm là kênh độc lập để khảo sát, thu thập ý kiến người dân, doanh nghiệp. Các hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh cần tích hợp và khai thác các biểu khảo sát từ VNForm, thường xuyên nắm bắt ý kiến của người dân, doanh nghiệp để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung cấp dịch vụ công. Thời hạn hoàn thành: Tháng 7/2023.

**(Nhiệm vụ 18)** Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh cần triển khai tối thiểu 3 phương thức trao đổi thông tin, trạng thái về hồ sơ điện tử giữa người dân và Cổng dịch vụ công: email, SMS và thông báo trên Cổng dịch vụ công. Xem xét bổ sung phương thức trao đổi thông tin, trạng thái hồ sơ qua các ứng dụng OTT (như Zalo). Thời hạn hoàn thành: Tháng 7/2023.

### **3.9. Thiết bị di động**

#### **a) Vấn đề cụ thể**

Hiện nay, có 62 Cổng dịch vụ công của bộ, ngành, địa phương (gồm 46 tỉnh và 16 bộ) có thiết kế giao diện web cho thiết bị di động<sup>14</sup> (giảm 7 tỉnh so với lần đánh giá thử nghiệm). Các Cổng dịch vụ công này mặc dù có thể nộp được hồ sơ nhưng giao diện trên thiết bị di động vẫn chưa được tối ưu hóa nên khó thao tác hơn so với máy tính.

Một số ít cơ quan triển khai ứng dụng cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên thiết bị di động như: Bảo hiểm Xã hội Việt Nam (VssID); Đà Nẵng (Danang Smart city); Tây Ninh (Tay Ninh Smart).

Ngoài ra, Tây Ninh là tỉnh đầu tiên trên cả nước ra mắt mini app Tây Ninh Smart trên Zalo vào tháng 3/2023 để phục vụ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến đơn giản, thuận tiện. Chỉ sau khoảng 1,5 tháng triển khai, số lượng người sử dụng mini app đạt hơn 81.132 người, bằng 60% số lượng người dùng

---

<sup>14</sup> Cổng dịch vụ công của bộ, tỉnh chưa thiết kế giao diện truy cập thuận tiện trên thiết bị di động: Bộ Tài nguyên và Môi trường; Ngân hàng Nhà nước Việt Nam; Bộ Khoa học và Công nghệ; Bộ Nội vụ; Bạc Liêu; Bắc Ninh; Bình Phước; Cao Bằng; Đắk Lắk; Đồng Nai; Đồng Tháp; Gia Lai; Hà Giang; Hà Nam; Hải Dương; Hòa Bình; Kon Tum; Quảng Nam; Quảng Ninh; Thái Bình; Trà Vinh.



trên ứng dụng Smart Tây Ninh trong vòng 2 năm. Chi phí gần như bằng 0, nhưng có thể đưa dịch vụ của chính quyền tiếp cận ngay tới 75 triệu người dùng trên ứng dụng Zalo.

b) Nhiệm vụ, giải pháp

**(Nhiệm vụ 19)** Đề nghị các bộ, ngành, địa phương quan tâm, chỉ đạo triển khai cung cấp DVCTT trên thiết bị di động bảo đảm cho thuận tiện cho người dân truy cập, sử dụng. Đồng thời, nghiên cứu, tham khảo và vận dụng cách làm của Tây Ninh trong việc đưa dịch vụ của chính quyền tới gần người dân hơn. Thời hạn hoàn thành: Tháng 7/2023.

### **3.10. Kết nối với Hệ thống giám sát, đo lường mức độ cung cấp và sử dụng dịch vụ Chính phủ số (Hệ thống EMC)**

a) Vấn đề cụ thể

Hệ thống giám sát, đo lường mức độ cung cấp và sử dụng dịch vụ Chính phủ số (Hệ thống EMC) là hệ thống do Bộ Thông tin và Truyền thông xây dựng để thực hiện đo lường, đánh giá, theo dõi, quản lý việc cung cấp và hiệu quả sử dụng thông tin và dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan nhà nước theo quy định tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ quy định về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử và 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.

Hệ thống EMC kết nối, thu thập số liệu về tình hình sử dụng thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên Cổng thông tin điện tử, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ; các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

Hệ thống EMC kết nối, thu thập và chia sẻ dữ liệu trên 3 nguyên tắc:

- Thu thập dữ liệu thô (raw data) được tự động sinh ra qua quá trình người dùng tương tác với Cổng thông tin điện tử, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính;

- Thu thập dữ liệu theo thời gian thực (real-time);

- Dữ liệu thu thập trên Hệ thống EMC được chia sẻ, phục vụ công tác quản lý của các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ; các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

Đối với các địa phương: **63/63** tỉnh, thành phố đã thực hiện kết nối Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của địa phương với Hệ thống EMC. Trong đó tồn tại một số vấn đề như sau:

- Một số kết nối có thời gian bị gián đoạn do tỉnh, thành phố thực hiện việc nâng cấp Công dịch vụ công (TP. Hà Nội, Bến Tre...) và mới kết nối lại.

- TP. Hải Phòng, Ninh Thuận, Kiên Giang thực hiện kết nối lại với Hệ thống EMC trong năm 2023, vì vậy số liệu cần cập nhật, đối soát bổ sung cho chính xác.

Đối với các bộ, ngành: có **10/20** bộ, ngành đã thực hiện kết nối toàn diện Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của bộ, ngành với Hệ thống EMC: Bộ Công Thương; Bộ Công an; Bộ Quốc phòng; Bộ Thông tin và Truyền thông; Bộ Xây dựng; Bộ Ngoại giao; Bộ Khoa học và Công nghệ; Bộ Giao thông vận tải; Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. Một số vấn đề còn tồn tại đối với các bộ, ngành còn lại như sau:

- Bộ Tư pháp đã kết nối, nhưng các hồ sơ không được nhập lên (hồ sơ chủ yếu tiếp nhận trực tiếp); hệ thống phân tán, hồ sơ chủ yếu ở Cục Đăng ký quốc gia giao dịch bảo đảm nhưng hệ thống đang trong quá trình nâng cấp nên chưa thể kết nối.

- Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; Bộ Tài nguyên và Môi trường đã kết nối. Tuy nhiên, số liệu khá thấp, chưa chính xác, cần thời gian theo dõi và đối soát số liệu.

- Bộ Giáo dục và Đào tạo đã kết nối tuy nhiên số liệu DVCTT toàn trình còn chưa chính xác.

- Bộ Tài chính, Bộ Kế hoạch và Đầu tư; Bộ Nội vụ; Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội đã thực hiện kết nối một phần, phân tán ở các Cục, Tổng Cục, các hệ thống còn phân tán này hiện chưa được kết nối. Cụ thể, Bộ Tài chính mới hoàn thành kết nối với Ủy ban Chứng khoán Nhà nước; Bộ Kế hoạch và Đầu tư chưa kết nối được với các đơn vị trực thuộc.

- Bảo hiểm Xã hội Việt Nam dùng mạng riêng, không thông qua mạng Internet nên chưa kết nối toàn diện.

- Bộ Y tế kết nối trước đó nhưng hiện tại đã mất kết nối.

b) Nhiệm vụ, giải pháp

**(Nhiệm vụ 20)** Hệ thống EMC có nhiệm vụ giám sát, đo lường dịch vụ công trực tuyến, từ đó đưa ra các số liệu báo cho Ủy ban Quốc gia về Chuyển đổi số,

tổng hợp báo cáo Thủ tướng Chính phủ. Các bộ, ngành, địa phương cần đẩy mạnh hoàn thiện việc kết nối, tăng cường giám sát, đo lường một cách hiệu quả; thường xuyên đánh giá, kiểm tra, đối soát thông tin và số liệu cho chính xác; liên hệ đầu mối của Cục Chuyển đổi số quốc gia – Bộ Thông tin và Truyền thông mỗi khi việc kết nối gặp sự cố hoặc có vấn đề bất thường xảy ra. Thời hạn hoàn thành: Tháng 7/2023.

#### **4. Vấn đề và nhiệm vụ, giải pháp đối với một số cơ quan trung**

##### **4.1. Bộ Thông tin và Truyền thông**

- Xây dựng và ban hành các tiêu chuẩn, quy chuẩn, hướng dẫn kỹ thuật để cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng thuận tiện, an toàn cho người dân, doanh nghiệp; trong đó trước hết là ban hành Thông tư quy định về tiêu chí chức năng, tính năng kỹ thuật và an toàn, an ninh mạng thay thế Thông tư số 22/2019/TT-BTTTT ngày 31/12/2019 quy định về tiêu chí chức năng, tính năng kỹ thuật của Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh. Thời hạn hoàn thành: Tháng 8/2023.

- Tổ chức đánh giá và công bố kết quả các Cổng dịch vụ công của bộ, ngành, địa phương định kỳ mỗi 6 tháng.

- Hướng dẫn, đôn đốc các bộ, ngành, địa phương thực hiện các giải pháp để nâng cao chất lượng dịch vụ công trực tuyến, trong đó ban hành Kế hoạch hành động nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến của bộ, ngành, địa phương năm 2023, đảm bảo đạt mục tiêu 50% hồ sơ thủ tục hành chính được người dân, doanh nghiệp thực hiện trực tuyến từ xa tại Quyết định số 17/QĐ-UBQGCS ngày 04/4/2023 của Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số ban hành Kế hoạch hoạt động của Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số năm 2023.

- Tổ chức hướng dẫn các bộ, ngành, địa phương triển khai áp dụng xác thực chữ ký số được tích hợp trong ứng dụng trên thiết bị di động phục vụ cung cấp dịch vụ công trực tuyến; triển khai các hoạt động phát triển chữ ký số từ xa phục vụ dịch vụ công trực tuyến.

- Tiếp tục phát triển Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu quốc gia (NDXP) nhằm đáp ứng nhu cầu kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu giữa các bộ, ngành, địa phương, tổ chức, doanh nghiệp phục vụ hoạt động xử lý thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến, bảo đảm thông suốt và bảo mật, an ninh, an toàn thông tin mạng. Thời hạn hoàn thành: tháng 12/2023.

- Hướng dẫn, đôn đốc bộ, ngành, địa phương kết nối với Hệ thống EMC để giám sát, đo lường dịch vụ công trực tuyến; duy trì các các nhóm kỹ thuật 24/7 để hỗ trợ việc kết nối hệ thống EMC, khắc phục các vấn đề, sự cố mà bộ, ngành, địa phương gặp phải trong quá trình kết nối.

#### **4.2. Văn phòng Chính phủ**

- Tổ chức hướng dẫn các bộ, ngành, địa phương thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính; tái cấu trúc quy trình thủ tục hành chính; rà soát, đánh giá thủ tục hành chính đáp ứng yêu cầu xây dựng dịch vụ công trực tuyến theo các mức độ, chuẩn hóa danh mục dịch vụ công trực tuyến; quản lý Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh; tích hợp, chia sẻ, đồng bộ dữ liệu trong thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử theo Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

- Nâng cấp hạ tầng Công dịch vụ công quốc gia để bảo đảm cho người dân truy cập nhanh chóng, thuận tiện, trong đó chú trọng nâng cấp chức năng thanh toán trực tuyến trên Công dịch vụ công quốc gia; hỗ trợ nhanh chóng cho các đơn vị khi gặp lỗi về thanh toán điện tử trên Công dịch vụ công quốc gia.

- Chủ trì, phối hợp với Bộ Công an, Bộ Tư pháp đôn đốc các bộ, ngành tập trung tổ chức thực hiện 19 Nghị quyết của Chính phủ về đơn giản hóa thủ tục hành chính, giấy tờ công dân liên quan đến quản lý dân cư thuộc phạm vi chức năng quản lý của bộ, cơ quan, phân đấu hoàn thành trong năm 2023 đối với những văn bản quy phạm pháp luật thuộc thẩm quyền ban hành của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

#### **4.3. Bộ Công an**

- Đẩy mạnh việc cấp mã định danh cá nhân, thẻ căn cước công dân gắn chip cho công dân đủ điều kiện, thực hiện thường xuyên; chuẩn hóa, cập nhật và chia sẻ thông tin trong cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư với các bộ, ngành, địa phương. Tăng cường hỗ trợ người dân thực hiện các dịch vụ công có sử dụng thông tin công dân, nhất là thời gian đầu bỏ sổ hộ khẩu, sổ tạm trú giấy.

- Tiếp tục hoàn thiện ứng dụng VNeID và cấp tài khoản định danh điện tử cho người dân theo hướng dễ dàng, thuận tiện, bảo đảm tất cả người dân được cấp VNeID đều có thể đăng nhập, sử dụng được dịch vụ thuận tiện.

#### **4.4. Bộ Nội vụ**

- Tham mưu với Chính phủ ban hành Nghị định về cơ chế, vị trí việc làm, đào tạo, chế độ chính sách đối với cán bộ thực hiện công việc chuyển đổi số theo trình tự thủ tục rút gọn.

- Ban hành hướng dẫn về lưu trữ điện tử hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính phục vụ khai thác, sử dụng lại dữ liệu trong giải quyết thủ tục hành chính. Thời gian hoàn thành: tháng 9/2023.

#### **4.5. Bộ Kế hoạch và Đầu tư, Bộ Tài chính**

Theo chức năng nhiệm vụ của mình, có hướng dẫn, các bộ, ngành, địa phương ưu tiên bố trí kinh phí để đầu tư, mua sắm, hoàn thiện hạ tầng kỹ thuật, phần mềm ứng dụng, giải pháp an toàn thông tin bảo đảm việc kết nối, chia sẻ dữ liệu được ổn định, thông suốt, tin cậy, an toàn, an ninh mạng.

#### **4.6. Ngân hàng Nhà nước**

Ngân hàng nhà nước thường xuyên kiểm tra, giám sát, nâng cao chất lượng dịch vụ thanh toán trực tuyến của ngân hàng trung gian và các ứng dụng thanh toán khác, bảo đảm thực hiện nghiêm túc các quy định về thời gian chuyển tiền và tài khoản thụ hưởng của đơn vị cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo đúng quy định; đồng thời bổ sung thêm các lựa chọn thanh toán qua ngân hàng trung gian hoặc các ứng dụng thanh toán khác nếu bảo đảm chất lượng cung cấp dịch vụ.

#### **4.7. Ban Cơ yếu Chính phủ**

Đảm bảo cung cấp đầy đủ và kịp thời chứng thư số chuyên dùng Chính phủ cho các cơ quan bộ, ngành, địa phương; hướng dẫn, hỗ trợ sử dụng ký số dữ liệu số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính cho 100% Bộ phận Một cửa các cấp; 100% cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận, xử lý dịch vụ công.

### **5. Đề xuất với Thủ tướng Chính phủ**

Để có thể tạo sự chuyển biến căn bản về nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến ngay trong năm 2023, tạo tiền đề cho việc hiện thực hoá nguyên tắc “Lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm, là chủ thể, là mục tiêu, động lực để cung cấp dịch vụ chất lượng hơn, phục vụ tốt hơn”, Bộ Thông tin và Truyền thông xin đề xuất Thủ tướng Chính phủ xem xét ban hành Chỉ thị về đẩy mạnh sử dụng dịch vụ công trực tuyến để chỉ đạo, đôn đốc các bộ, ngành, địa phương khẩn trương triển khai thực hiện.

## **6. Kết quả chi tiết**

Chi tiết đánh giá Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh theo mã QR dưới đây:



Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát, giám sát, đo lường chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến lần thứ nhất./.

**BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG**