

Hà Nội, ngày tháng năm 2024

BÁO CÁO

Triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến phục vụ Hội nghị chuyên đề của Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số "Nâng cao hiệu quả cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến"

Bộ Thông tin và Truyền thông báo cáo kết quả triển khai dịch vụ công trực tuyến đến tháng 8 năm 2024.

I. QUÁ TRÌNH TRIỂN KHAI DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

Trong khoảng 20 năm qua, cung cấp dịch vụ công trực tuyến là nhiệm vụ trọng tâm, cốt lõi của cơ quan nhà nước trong triển khai ứng dụng công nghệ thông tin, phát triển chính phủ điện tử, chính phủ số; khi lấy người dân làm trung tâm, là đối tượng phục vụ. Điều này, được thể hiện rõ trong các văn bản định hướng, chiến lược, chỉ đạo điều hành của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

Cụ thể, các nội dung liên quan đến cung cấp dịch vụ công trực tuyến, được bắt đầu đề cập, thể hiện rõ trong các mục tiêu, nhiệm vụ thuộc các Chương trình, Kế hoạch ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước giai đoạn 2008 – 2010; giai đoạn 2011 – 2015; giai đoạn 2016 – 2020; và hiện tại là trong Chương trình chuyển đổi số quốc gia; trong Chiến lược phát triển Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số, trong Chiến lược quốc gia phát triển Kinh tế số và Xã hội số đến năm 2025, định hướng đến năm 2030.

Việt Nam đã qua các giai đoạn phát triển dịch vụ công trực tuyến, như sau:

1. Giai đoạn 1 – Khởi động

Giai đoạn Khởi động (từ năm 2011 đến năm 2019): tính từ khi Chính phủ ban hành Nghị định quy định riêng về dịch vụ công trực tuyến, cụ thể là Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 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. Giai đoạn này có thể được coi là “khởi động” cho triển khai dịch vụ công trực tuyến hướng tới mức cao nhất, khi mà số lượng dịch vụ công trực tuyến mức cao (mức

4) được cung cấp rất ít, chỉ là mới xuất hiện.

Năm 2011, cả nước chỉ có **4/83** cơ quan là Bộ Công Thương, Bộ Tài chính, TP. Hồ Chí Minh và TP. Đà Nẵng triển khai cung cấp **11** dịch vụ công trực tuyến mức cao nhất (mức 4), chiếm **0,01%** tổng số dịch vụ công và sau đó mức độ tăng trưởng rất chậm, đến hết năm 2019 mới chỉ đạt gần **11%**.

2. Giai đoạn 2 – Phát triển theo chiều rộng

Giai đoạn phát triển theo chiều rộng (từ năm 2020 đến nay): tính từ khi bắt đầu triển khai Chương trình Chuyển đổi số quốc gia tại Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03/6/2020 của Thủ tướng Chính phủ. Giai đoạn này, số lượng thủ tục hành chính được đưa lên trực tuyến tăng đột biến (bao gồm cả dịch vụ công trực tuyến một phần và trực tuyến toàn trình). Hàng năm tăng trưởng số lượng bằng cả giai đoạn 10 năm trước đó, cụ thể như sau:

a) Về số lượng

- Tỷ lệ thủ tục hành chính được cung cấp dưới dạng dịch vụ công trực tuyến đạt khoảng **81%**. Trong đó, tỷ lệ thủ tục hành chính có phát sinh hồ sơ được cung cấp dưới dạng dịch vụ công trực tuyến toàn trình toàn quốc đạt **55,5%**¹, khối bộ đạt **59,68%**; khối địa phương đạt **55,38%**.

- Một số bộ, ngành đã triển khai rất tốt, với **100%** dịch vụ công trực tuyến toàn trình như Bộ Công Thương; Giáo dục và Đào tạo; Lao động - Thương binh và Xã hội; Thông tin và Truyền thông; Bảo hiểm Xã hội Việt Nam.

- Một số địa phương triển khai rất tốt dịch vụ công trực tuyến toàn trình như TP. Đà Nẵng đạt **95,56%**; Cà Mau đạt **91,99%**; Tây Ninh: **91,98%**.

- Cổng dịch vụ công quốc gia đã tích hợp khoảng gần **4.400** dịch vụ công trực tuyến, giúp người dân, doanh nghiệp thuận tiện truy cập dịch vụ dịch vụ công trực tuyến của các bộ, ngành, địa phương thông qua “**một cửa**” duy nhất.

b) Về chất lượng

Ngày 24/6/2022, Chính phủ ban hành Nghị định số 42/2022/NĐ-CP quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng, trong đó nổi bật là quy định về Dịch vụ công trực tuyến toàn trình và Quản lý, giám sát, đánh giá hiệu quả, mức độ sử dụng dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan nhà nước tự động thông qua Hệ thống giám sát, đo lường mức độ cung cấp

¹ Số liệu đo lường trên HT EMC trong 8 tháng đầu năm 2024.

và sử dụng dịch vụ Chính phủ số (EMC).

Thực hiện nhiệm vụ được giao, Bộ Thông tin và Truyền thông đã triển khai Hệ thống EMC để đo lường, giám sát, đánh giá hiệu quả, mức độ sử dụng dịch vụ công trực tuyến thực sự của việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến. Từ cuối năm 2023, Bộ Thông tin và Truyền thông đo lường tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình của các bộ, ngành, địa phương thông qua Hệ thống EMC.

Kết quả đạt được đến nay, tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình của cả nước đạt **43%**, tăng gấp **2,5** lần so với cuối năm 2023; trong đó khối bộ, ngành đạt **63%**², khối địa phương đạt **17,9%**.

3. Đánh giá chung về triển khai dịch vụ công trực tuyến và hướng đi trong giai đoạn tiếp theo

- Việt Nam đã trải qua 02 giai đoạn phát triển về dịch vụ công trực tuyến tính từ năm 2011 đến nay. Trong đó, giai đoạn 1 là giai đoạn khởi động khi số lượng dịch vụ công trực tuyến mức cao được triển khai rất ít trên phạm vi cả nước; giai đoạn 2 là giai đoạn phát triển theo chiều rộng, khi có bước phát triển đột phá về số lượng dịch vụ công trực tuyến.

- Việc triển khai dịch vụ công trực tuyến đã có thành công nhưng không đồng đều giữa các bộ ngành, địa phương, bên cạnh những đơn vị đạt kết quả cao, vẫn còn nhiều đơn vị đạt kết quả rất thấp, đặc biệt là hồ sơ trực tuyến toàn trình. Một số địa phương đạt tỷ lệ rất cao lên tới **69%**, tuy nhiên vẫn còn nhiều địa phương đạt tỷ lệ rất thấp **dưới 5%**, trung bình khối địa phương mới chỉ đạt **17,9%**.

- Dịch vụ công trực tuyến toàn trình mang lại hiệu quả thực sự khi mà người dân, doanh nghiệp có thể thực hiện đơn giản, thuận tiện toàn bộ quy trình trên môi trường mạng và không phải hiện diện tại cơ quan nhà nước, thể hiện thông qua tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình. Để bước vào giai đoạn 3 - Phát triển theo chiều sâu, cần tập trung vào phổ cập dịch vụ công trực tuyến toàn trình tới mọi người dân, doanh nghiệp, mục tiêu đặt ra là tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình đạt **70%**.

- Việc phổ cập dịch vụ công trực tuyến toàn trình sẽ đưa mọi hoạt động của công chức, viên chức phục vụ người dân và doanh nghiệp lên môi trường mạng. Khi đó, các cơ quan nhà nước có đầy đủ dữ liệu số để chỉ đạo, điều hành trực tuyến và dựa trên dữ liệu. Hoàn thành phổ cập dịch vụ công trực tuyến toàn trình, Việt Nam sẽ hoàn

² Số liệu đo lường trên HT EMC trong 8 tháng đầu năm 2024, tính số liệu của 02 đơn vị thuộc Bộ là Kho bạc nhà nước (Bộ Tài chính) và Cục Đăng ký quốc gia giao dịch bảo đảm (Bộ Tư pháp).

thành nhiệm vụ phát triển Chính phủ điện tử, chuyển sang phát triển Chính phủ số.

II. THỂ CHẾ, CHÍNH SÁCH

1. Về thể chế

Trong bốn năm qua, môi trường pháp lý cho triển khai dịch vụ công trực tuyến cơ bản được hoàn thiện; tạo thuận lợi cho triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến, theo hướng toàn diện, toàn trình, cụ thể đã ban hành **01** luật, **06** nghị định và **04** thông tư như sau:

- Tại Chương trình Kỳ họp thứ 5, Quốc hội khóa XV đã thông qua Luật Giao dịch điện tử (sửa đổi) ngày 22/6/2023, tạo hành lang pháp lý thuận lợi cho chuyển đổi số, trong đó có nội dung quan trọng là: *Ưu tiên thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình trong hoạt động của cơ quan nhà nước và công nhận giá trị pháp lý ở dạng văn bản điện của kết quả giải quyết thủ tục hành chính như văn bản giấy.*

- 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 là môi trường pháp lý quy định riêng cho cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên môi trường mạng, trong đó nổi bật là các quy định: *Cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình; Quản lý, giám sát, đánh giá hiệu quả, mức độ sử dụng dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan nhà nước tự động thông qua Hệ thống giám sát, đo lường mức độ cung cấp và sử dụng dịch vụ Chính phủ số; đồng thời quy định rõ trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị để triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến.*

- Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, trong đó nổi bật là các quy định: *Quy trình thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; Số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính.*

- Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính, trong đó nổi bật là quy định: *Thực hiện thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính và Hợp nhất Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh thành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh tập trung, thống nhất để tiếp nhận, giải quyết, theo dõi, đánh giá chất lượng thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các cấp.*

- Nghị định số 104/2022/NĐ-CP ngày 21/12/2022 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến việc nộp, xuất trình sổ hộ khẩu, sổ tạm trú giấy khi thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công, trong đó thay thế nội dung *nộp, xuất trình sổ hộ khẩu, sổ tạm trú giấy* với các thủ tục hành chính, dịch vụ công bằng *việc khai thác, sử dụng thông tin về cư trú của công dân trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư* quy định tại 19 nghị định khác.

- Nghị định số 63/2024/NĐ-CP ngày 10/6/2024 của Chính phủ quy định việc thực hiện liên thông điện tử 02 nhóm thủ tục hành chính: Đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi; đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú, giải quyết mai táng phí, tử tuất. Hiện tại, các bộ, ngành, địa phương đang khẩn trương phối hợp để triển khai cung cấp 02 nhóm thủ tục hành chính liên thông điện tử theo quy định tại Nghị định số 63/2024/NĐ-CP.

- Nghị định số 69/2024/NĐ-CP ngày 25/6/2024 của Chính phủ quy định quy định về định danh và xác thực điện tử, thay thế Nghị định số 59/2022/NĐ-CP ngày 05/9/2022 của Chính phủ. Thực hiện Nghị định số 69/2024/NĐ-CP, từ ngày 01/7/2024, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh bằng tài khoản định danh điện tử do hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập, đã kết nối, tích hợp trên Cổng dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

Các bộ, ngành đã ban hành các văn bản hướng dẫn để thúc đẩy cung cấp dịch vụ công trực tuyến, cụ thể như:

- Văn phòng Chính phủ ban hành Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 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.

- Bộ Nội vụ ban hành Thông tư số 13/2023/TT-BNV ngày 31/8/2023 hướng dẫn lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử.

- Bộ Tài chính ban hành Thông tư số 63/2023/TT-BTC ngày 16/10/2023 sửa đổi, bổ sung một số điều của một số Thông tư quy định về phí, lệ phí của Bộ trưởng Bộ Tài chính nhằm khuyến khích sử dụng dịch vụ công trực tuyến với mức giảm phí, lệ phí từ **10%** đến **50%** cho **08** khoản phí khi tổ chức, cá nhân thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

- Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT ngày 31/12/2023 quy định về chức năng, tính năng kỹ thuật của Hệ thống thông tin giải

quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh. Đây là văn bản hướng dẫn kỹ thuật quan trọng để các bộ, ngành, địa phương triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến chất lượng, đáp ứng yêu cầu kỹ thuật.

2. Về công tác chỉ đạo, điều hành

a) Cấp trung ương

Thời gian qua, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, các bộ, ngành, địa phương đã quyết liệt chỉ đạo, điều hành để triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến phục vụ người dân, doanh nghiệp. Trong các chương trình, chiến lược, kế hoạch về Chuyển đổi số, Chính phủ số, Kinh tế số và Xã hội số của quốc gia thì dịch vụ công trực tuyến luôn là nội dung trọng tâm, là một trong những chỉ số đo lường quan trọng nhất trong chuyển đổi số, phát triển Chính phủ điện tử, Chính phủ số, khi lấy người dân làm trung tâm, là đối tượng phục vụ, cụ thể:

- Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030 tại Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03/6/2020 của Thủ tướng Chính phủ xác định một trong số các nhiệm vụ, giải pháp phát triển Chính phủ số là: *Cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 trên thiết bị di động thông minh để người dân, doanh nghiệp có trải nghiệm tốt nhất về dịch vụ, nhanh chóng, chính xác, không giấy tờ, giảm chi phí; cải thiện chỉ số xếp hạng quốc gia về Chính phủ điện tử;*

- Chiến lược phát triển Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số giai đoạn 2021 - 2025, định hướng đến năm 2030 tại Quyết định số 942/QĐ-TTg ngày 15/6/2021 của Thủ tướng Chính phủ xác định mục tiêu: *Cung cấp dịch vụ chất lượng phục vụ xã hội, trong đó: i/ Cơ quan nhà nước cắt giảm, tái cấu trúc, đơn giản hóa, chuẩn hóa, thống nhất các thủ tục hành chính phục vụ xã hội trên phạm vi toàn quốc; ii/ Cơ quan nhà nước cung cấp dịch vụ mới trên nguyên tắc đảm bảo chất lượng dịch vụ, giảm chi phí, tăng năng suất lao động xã hội một cách chủ động, kịp thời đáp ứng nhu cầu của xã hội; iii/ Người dân, doanh nghiệp có thể sử dụng dịch vụ số theo nhu cầu cá thể hóa, theo suốt cuộc đời, khi cần, theo cách thuận tiện, trực tuyến hoặc trực tiếp, dễ dàng, đơn giản, nhanh chóng, không giấy tờ, không cần sự hiện diện nếu pháp luật không yêu cầu.*

- Chiến lược quốc gia phát triển kinh tế số và xã hội số đến năm 2025, định hướng đến năm 2030 tại Quyết định số 411/QĐ-TTg ngày 31/3/2022 của Thủ tướng Chính phủ xác định: *Văn hóa số là một trong ba đặc trưng cơ bản của Xã hội số, trong đó văn hóa số được đặc trưng bởi mức độ sử dụng dịch vụ công trực tuyến, mức độ sử dụng dịch vụ số trên mạng, mức độ sử dụng các dịch vụ y tế số, giáo dục số của*

người dân; đồng thời đặt ra mục tiêu đến năm 2025, 50% dân số trưởng thành có sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Đề án “Phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030” tại Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022 của Thủ tướng Chính phủ, trong đó xác định một trong 5 mục tiêu tổng quát là: *Ứng dụng Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, hệ thống định danh và xác thực điện tử, thẻ Căn cước công dân gắn chip điện tử phục vụ giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trực tuyến.*

- Chỉ thị số 27/CT-TTg ngày 27/10/2023 của Thủ tướng Chính phủ về tiếp tục đẩy mạnh các giải pháp cải cách và nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công phục vụ người dân, doanh nghiệp.

- Chỉ thị số 16/CT-TTg ngày 20/5/2024 của Thủ tướng Chính phủ về tiếp tục đẩy mạnh cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính tại các bộ, ngành, địa phương phục vụ người dân, doanh nghiệp.

Bộ Thông tin và Truyền thông, cơ quan quản lý nhà nước về chuyển đổi số, ứng dụng công nghệ thông tin, thường xuyên ban hành những văn bản hướng dẫn, đơn đốc các bộ, ngành, địa phương triển khai dịch vụ công trực tuyến. Tính từ năm 2020 đến nay, Bộ Thông tin và Truyền thông đã ban hành **16** văn bản hướng dẫn, đơn đốc (chi tiết tại Phụ lục I) về dịch vụ công trực tuyến.

Năm 2023, Bộ Thông tin và Truyền thông đã tổ chức phiên họp chuyên đề đầu tiên về dịch vụ công trực tuyến của Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số vào ngày 05/6/2023; tổ chức đánh giá và công bố Kết quả khảo sát, giám sát, đo lường chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến lần thứ nhất tại Phiên họp lần thứ 6 của Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số ngày 12/7/2023; cụ thể hóa các nội dung, nhiệm vụ đề nghị các bộ, ngành, địa phương triển khai nhằm nâng cao chất lượng cung cấp và hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến tại Văn bản số 3109/BTTTT-CĐSQG ngày 01/8/2023.

Bên cạnh đó, tại Hội nghị Ngày Chuyển đổi số quốc gia 10/10/2023, Bộ Thông tin và Truyền thông tổ chức tôn vinh 04 dịch vụ công trực tuyến hiệu quả, thu hút được sự tham gia rộng rãi nhất của người dân, doanh nghiệp trong năm 2023, gồm: *Đăng ký dự thi tốt nghiệp trung học phổ thông và Xét tuyển trình độ đại học, trình độ cao đẳng (Bộ GD&ĐT); Cấp hộ chiếu phổ thông và Thông báo lưu trú (Bộ Công an); Khai thuế GTGT đối với phương pháp khấu trừ đối với hoạt động sản xuất kinh doanh (Bộ Tài chính).*

Ngày 10/7/2024, tại Phiên họp 9 của Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số, Bộ Thông tin và Truyền thông đã công bố Kết quả chất lượng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh và khuyến nghị các bộ, tỉnh căn cứ kết quả đánh giá để có giải pháp khắc phục nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả của dịch vụ công trực tuyến trong thời gian tới.

Ngày 19/7/2024, tại Phiên họp Thường trực Chính phủ về chuyển đổi số, Bộ Thông tin và Truyền thông đã trình bày các kết quả đạt được; những tồn tại, hạn chế; chỉ ra những mô hình, cách làm hay của một số bộ, ngành, địa phương trong triển khai dịch vụ công trực tuyến; đồng thời đề xuất các mục tiêu, nhiệm vụ, giải pháp để bộ, ngành, địa phương thực hiện nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả của dịch vụ công trực tuyến trong thời gian tới.

Về công cụ giám sát, đo lường dịch vụ công trực tuyến, thực hiện nhiệm vụ được giao tại Nghị định số 42/2022/NĐ-CP, Bộ Thông tin và Truyền thông đã thiết lập Hệ thống giám sát, đo lường mức độ cung cấp và sử dụng dịch vụ Chính phủ số (Hệ thống EMC). Hệ thống này cung cấp các công cụ miễn phí giúp các địa phương đo lường, đánh giá, theo dõi, quản lý việc cung cấp và hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Hiện nay phần lớn Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh đã kết nối với Hệ thống EMC, kết quả giám sát, đánh giá hiệu quả, mức độ sử dụng dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan nhà nước.

b) Cấp địa phương

- Có **63/63** tỉnh đã ban hành chính sách về phí, lệ phí, trong đó có **4** tỉnh, thành phố³ ban hành chính sách miễn phí, lệ phí, **59** tỉnh ban hành chính sách giảm tối đa 50% phí, lệ phí.

- Có **15/63**⁴ tỉnh đã ban hành chính sách giảm thời gian để khuyến khích người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, đề nghị các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương sớm ban hành chính sách giảm thời gian xử lý hồ sơ để khuyến khích người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

III. HẠ TẦNG, CÔNG NGHỆ

Xét về khía cạnh công nghệ, có thể nói, yếu tố công nghệ đã sẵn sàng cho triển khai dịch vụ công trực tuyến. Cụ thể:

1. Hạ tầng, công nghệ cho cơ quan nhà nước

³ Hà Nội, Vĩnh Long, TP. Hồ Chí Minh và Quảng Nam.

⁴ Các tỉnh ban hành chính sách giảm thời gian: Bà Rịa - Vũng Tàu; Bắc Kạn; Điện Biên; Hà Nam; Hậu Giang; Kon Tum; Lạng Sơn; Lâm Đồng; Long An; Quảng Ngãi; Thanh Hóa; Thừa Thiên - Huế; TP. Cần Thơ; TP. Đà Nẵng; Vĩnh Long.

- Hiện nay, **100%** cơ quan nhà nước đã được triển khai mạng Truyền số liệu chuyên dùng đến cấp xã để trao đổi, chia sẻ dữ liệu giữa các cơ quan nhà nước.

- Các cơ sở dữ liệu quốc gia tạo nền tảng phát triển Chính phủ điện tử, Chính phủ số (Dân cư; Doanh nghiệp; Cán bộ công chức; Đất đai; Bảo hiểm; Tài chính) được xây dựng, kết nối chia sẻ, khai thác hiệu quả.

- **100%** các bộ, ngành, địa phương đã được trang bị Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, trên quy mô quốc gia có Cổng dịch vụ công Quốc gia.

- Các doanh nghiệp công nghệ số tại Việt Nam có đủ năng lực, nguồn lực để đồng hành cùng các bộ, ngành, địa phương để xây dựng, duy trì hoạt động hiệu quả, lâu dài các Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính. Đến nay, có khoảng 20 doanh nghiệp chính cung cấp giải pháp; các doanh nghiệp đã làm chủ và đang phát triển các công nghệ mới nhất cho lĩnh vực này.

Bộ Thông tin và Truyền thông đã ban hành Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT ngày 31/12/2023 quy định về chức năng, tính năng kỹ thuật của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh; Bộ thường xuyên, định kỳ đánh giá mức độ đáp ứng theo Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT, từ đó có những khuyến nghị các cơ quan nhà nước, doanh nghiệp duy trì, phát triển các Hệ thống, đáp ứng nhu cầu thực tiễn phát triển.

2. Hạ tầng, công nghệ cho người dân

- Toàn quốc có **82,2%** hộ gia đình sử dụng Internet cáp quang băng rộng; có **84%** thuê bao điện thoại di động sử dụng điện thoại thông minh.

- Theo báo cáo của Bộ Công an tại Phiên họp lần thứ 9 Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số và Tổ công tác triển khai Đề án 06 của Chính phủ, **55,25** triệu tài khoản định danh điện tử VNeID đã được kích hoạt, đạt gần **73%** tổng hồ sơ định danh điện tử.

IV. BÀI HỌC KINH NGHIỆM

Trong quá trình triển khai dịch vụ công trực tuyến, đã xuất hiện nhiều bài học, kinh nghiệm của các bộ, ngành, địa phương (nêu chi tiết tại Phụ lục II), Bộ Thông tin và Truyền thông tổng hợp thành các kinh nghiệm dưới đây để các cơ quan nhà nước có thể tham khảo, nhân rộng:

1. Bài học 1 – Phải xác định đúng mục tiêu, mục tiêu cuối cùng của việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến là người dân phải được hưởng lợi thông qua hồ sơ dịch vụ công phải được trực tuyến và toàn trình

Bộ Thông tin và Truyền thông tham mưu và trình Chính phủ ban hành Nghị

định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022, trong đó có quy định về dịch vụ công trực tuyến toàn trình. Bộ Thông tin và Truyền thông xác định mục tiêu cuối cùng của việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến là người dân phải được hưởng lợi thông qua hồ sơ dịch vụ công phải được thực hiện trực tuyến và toàn trình.

Năm 2023, Bộ Thông tin và Truyền thông triển khai đo lường tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình của các bộ, ngành, địa phương thông qua Hệ thống EMC. Khi xác định được mục tiêu đúng, đến tháng 8/2024, tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến toàn trình của cả nước đã đạt 2,5 lần so với cuối năm 2023.

2. Bài học 2 – Người đứng đầu có tính quyết định

Vai trò của Người đứng đầu mang tính quyết định. Người đứng đầu phải muốn làm, trực tiếp làm, trực tiếp sử dụng và chỉ đạo quyết liệt, phân công rõ người, rõ việc, rõ tiến độ, rõ kết quả, rõ trách nhiệm cho các tổ chức, cá nhân trong việc triển khai dịch vụ công trực tuyến.

3. Bài học 3 – Lên môi trường số thì phải thực hiện theo quy trình số, đơn giản, thuận tiện cho người dân

Để triển khai dịch vụ công trực tuyến toàn trình thì phải tái cấu trúc quy trình thủ tục hành chính để rút ngắn quy trình thực hiện, đơn giản hóa thành phần hồ sơ theo nguyên tắc “**Một việc một lần làm; hồ sơ nộp một lần**”.

Triển khai tốt các nội dung giúp người dân không phải nộp lại thành phần hồ sơ trực tuyến khi đã có lần nộp cho cơ quan nhà nước, hoặc cơ quan nhà nước đã có sẵn dữ liệu và chia sẻ cho nhau, tiêu biểu như:

a) Xây dựng và phát triển Kho dữ liệu dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân

Thực hiện Nghị định số 45/2020/NĐ-CP của Chính phủ, các bộ, tỉnh triển khai Kho dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân - không gian điện tử riêng của tổ chức, cá nhân tại Cổng dịch vụ công quốc gia, Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh để quản lý, lưu giữ thông tin, dữ liệu điện tử liên quan đến giao dịch hành chính của tổ chức, cá nhân đó khi thực hiện dịch vụ công; cho phép mỗi người dân có thể chủ động đưa các giấy tờ đã được số hoá của mình lên Kho dữ liệu điện tử. Khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến, người dân không phải khai báo lại, không nộp thêm giấy tờ nếu đã có trên Kho dữ liệu điện tử.

b) Thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Để xây dựng và phát triển kho dữ liệu điện tử, một số địa phương tích cực triển khai việc số hóa thông tin, dữ liệu giải quyết thủ tục hành chính, một số số công việc triển khai tiêu biểu:

- Số hóa **100%** hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính mới trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; đẩy mạnh số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính cũ còn hiệu lực để đến năm 2025 đạt mục tiêu **100%**; gắn việc số hóa với việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

- Áp dụng mã QR trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo quy định. Trong đó, mỗi kết quả thủ tục hành chính được số hóa có gắn mã QR để tạo điều kiện thuận lợi cho người dân và cán bộ, công chức (*Người dân tiện sử dụng trong quản lý, xuất trình; đồng thời công chức sử dụng ứng dụng điện thoại để quét mã QR trong kiểm tra, xác minh thông tin*).

c) Sử dụng dữ liệu số của cơ quan nhà nước để người dân không phải khai báo lại các thông tin, dữ liệu

Thực hiện kết nối, khai thác dữ liệu từ các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, cơ sở dữ liệu dùng chung của các cơ quan nhà nước hoặc từ Kho dữ liệu điện tử để tự động điền các thông tin vào biểu mẫu điện tử và cắt giảm thành phần hồ sơ, bảo đảm nguyên tắc tổ chức, cá nhân chỉ cung cấp thông tin một lần cho cơ quan nhà nước khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

d) Hiệu chỉnh thủ tục hành chính khi đã có dữ liệu số

Khi kết nối, khai thác dữ liệu số từ các cơ sở dữ liệu dùng chung của cơ quan nhà nước các cấp hoặc từ kho dữ liệu điện tử, một số địa phương đã chủ động hiệu chỉnh thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền theo hướng kế thừa các dữ liệu số thay cho việc nộp thành phần hồ sơ cho cơ quan nhà nước; Tái cấu trúc quy trình, cắt giảm các thủ tục hành chính.

4. Bài học 4 – Mobile hóa việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến

Khi triển khai các ứng dụng cung cấp dịch vụ công trực tuyến thì phải ưu tiên triển khai trên ứng dụng di động để tạo ra những kênh tương tác thuận tiện cho người dân, điển hình là:

- Thông qua các nền tảng số phổ biến, sẵn có. Tới nay, đã có 10 địa phương sử dụng nền tảng mạng xã hội Zalo như một kênh số mới để tiếp cận tới người dân, doanh

nghiệp. Người dân, doanh nghiệp có thể truy cập các dịch vụ của chính quyền ngay trên giao diện của Zalo mà không cần cài đặt thêm ứng nào khác. Với lượng người dùng lớn (75 triệu người dùng thường xuyên), cách tiếp cận nền tảng này đang phát huy hiệu quả trong cung cấp dịch vụ số của chính quyền.

- Thông qua ứng dụng di động để kết nối số nhanh chóng và thuận tiện giữa Chính quyền với người dân. Có một số địa phương xây dựng, triển khai ứng dụng công dân số như Đà Nẵng; Hà Nội; Tây Ninh; Thừa Thiên – Huế; Bảo hiểm Xã hội Việt Nam... Các ứng dụng này còn cho phép người dân có thể tương tác, phản ánh chất lượng giải quyết thủ tục hành chính (hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định của cán bộ, công chức, viên chức) nhằm nâng cao hiệu quả quản trị của các cơ quan nhà nước.

5. Bài học 5 – Hỗ trợ, hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến

Giai đoạn đầu cần sự hỗ trợ, hướng dẫn trực tiếp, trực tuyến đến người dân làm dịch vụ công trực tuyến:

- Trực tiếp thông qua:

- (1) Triển khai đại lý dịch vụ công trực tuyến tại các Bưu cục xã, phường;
- (2) Triển khai mô hình Tổ công nghệ số cộng đồng đi từng ngõ, gõ từng nhà, đến từng người.

- Trực tuyến thông qua:

- (1) Trợ lý ảo;
- (2) Hỏi-đáp của công thông tin điện tử, cổng dịch vụ công;
- (3) Tương tác trên nền tảng mạng xã hội.

6. Bài học 6 – Có cơ chế, chính sách khuyến khích triển khai dịch vụ công trực tuyến

- Ban hành chính sách miễn, giảm phí, lệ phí thực hiện thủ tục dịch vụ công trực tuyến. Hiện tại, đã có **63/63** tỉnh đã ban hành chính sách về phí, lệ phí, trong đó có **04** tỉnh, thành phố⁵ ban hành chính sách miễn phí, lệ phí, **59** tỉnh ban hành chính sách giảm tối đa 50% phí, lệ phí.

⁵ Hà Nội, Vĩnh Long và TP. Hồ Chí Minh.

- Ban hành chính sách giảm thời gian xử lý hồ sơ khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Hiện tại, đã có **15/63⁶** tỉnh đã ban hành chính sách giảm thời gian để khuyến khích người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Cơ quan nhà nước cung cấp dịch vụ công hỗ trợ chi phí chuyển phát kết quả khi người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

V. MỤC TIÊU PHỔ CẬP DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN ĐẾN NĂM 2025

Để triển khai dịch vụ công trực tuyến trong giai đoạn mới, phát triển theo chiều sâu, thực chất là phổ cập dịch vụ công trực tuyến theo hướng trực tuyến toàn trình, các bộ, ngành, địa phương cần đạt mục tiêu phát triển dịch vụ công trực tuyến toàn trình ngay trong năm 2024 và đến năm 2025, cụ thể như sau:

- **Năm 2024:** Đối với các bộ, ngành: tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình đạt tối thiểu **70%**; đối với các địa phương: đạt tối thiểu **30%**.

- **Năm 2025:** Đối với các bộ, ngành: tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình đạt tối thiểu **85%**. Đối với các địa phương: đạt tối thiểu **70%**.

Để đạt được các mục tiêu trên, Bộ Thông tin và Truyền thông xây dựng Khung triển khai dịch vụ công trực tuyến để hướng dẫn các bộ, ngành, địa phương phổ cập dịch vụ công trực tuyến toàn trình. Khung này sẽ hướng dẫn để các cơ quan nhà nước: (1) Tối ưu hóa các bước, quy trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến thông qua rà soát, hoàn thiện thể chế; (2) Phát triển các công cụ, nền tảng, ứng dụng số cung cấp dịch vụ công trực tuyến dựa trên hạ tầng số, dữ liệu số, có thể đo lường, giám sát trực tuyến và đảm bảo an toàn thông tin, an ninh mạng; (3) Phát triển nhân lực số; (4) Các yêu cầu, tiêu chuẩn cần đáp ứng trong triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

VI. GIỚI THIỆU KHUNG TRIỂN KHAI DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

Khung bao gồm các nội dung chính:

1. Tái cấu trúc quy trình, thành phần hồ sơ trong thủ tục hành chính

Triển khai các nội dung chính sau:

- Rà soát, tái cấu trúc quy trình, thành phần hồ sơ trong thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền để triển khai dịch vụ công trực tuyến toàn trình theo hướng đơn giản, thuận tiện, người dân không phải khai báo lại các thông tin, dữ liệu cho cơ quan nhà nước; hướng tới cắt giảm quy trình, thành phần hồ sơ của thủ tục hành chính.

⁶ Các tỉnh ban hành chính sách giảm thời gian: Bà Rịa - Vũng Tàu; Bắc Kạn; Điện Biên; Hà Nam; Hậu Giang; Kon Tum; Lạng Sơn; Lâm Đồng; Long An; Quảng Ngãi; Thanh Hóa; Thừa Thiên - Huế; TP. Cần Thơ; TP. Đà Nẵng; Vĩnh Long.

- Ban hành các văn bản chỉ đạo, điều hành, cơ chế, chính sách để đẩy mạnh, dịch vụ công trực tuyến. Trong đó, cần phải có cơ chế, chính sách khuyến khích người dân sử dụng cung cấp dịch vụ công trực tuyến như: miễn, giảm phí, lệ phí; giảm thời gian xử lý hồ sơ; hỗ trợ chi phí chuyển phát kết quả qua bưu điện.

2. Nâng cao chất lượng hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính

Triển khai các nội dung chính sau:

- Nâng cấp, hoàn thiện Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính đáp ứng yêu cầu kỹ thuật theo Thông tư số 21 năm 2023 của Bộ Thông tin và truyền thông quy định về chức năng, tính năng kỹ thuật của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

- Triển khai các ứng dụng số cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên thiết bị di động để tạo ra những kênh tương tác thuận tiện cho người dân.

3. Phát triển hạ tầng số

Triển khai các nội dung chính sau:

- Phát triển hạ tầng kỹ thuật cho cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước, phục vụ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

- Phát triển hạ tầng truy cập băng rộng cho người dân, phổ cập điện thoại thông minh.

4. Xây dựng kho dữ liệu số

Triển khai các nội dung chính sau:

- Số hóa, tạo lập kho dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính; kho dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân.

- Phát triển cơ sở dữ liệu các cấp và kết nối, chia sẻ hiệu quả.

5. Đào tạo nhân lực số

Triển khai các nội dung chính sau:

- Tập huấn, bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng số cho cán bộ, công chức, viên chức để bảo đảm phục vụ hoạt động cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

- Tuyên truyền, nâng cao nhận thức, kỹ năng số sử dụng dịch vụ công trực tuyến cho người dân như:

+ Trực tiếp thông qua: Đại lý dịch vụ công trực tuyến tại các Bưu cục xã, phường; Tổ công nghệ số cộng đồng đi từng ngõ, gõ từng nhà, đến từng người.

+ Trực tuyến thông qua: Trợ lý ảo; Hỏi-đáp trên cổng thông tin điện tử, cổng dịch vụ công; Tương tác trên nền tảng mạng xã hội.

6. Bảo đảm an toàn, an ninh mạng

Triển khai các nội dung chính sau:

- Triển khai các nội dung để bảo đảm an toàn, an ninh mạng cho các hệ thống thông tin cung cấp dịch vụ công trực tuyến, lưu ý đảm bảo tỷ lệ kinh phí chi cho các sản phẩm, dịch vụ an toàn thông tin mạng.

- Phê duyệt cấp độ an toàn hệ thống thông tin và triển khai đầy đủ phương án bảo đảm an toàn thông tin theo cấp độ.

7. Thực hiện đo lường, giám sát trực tuyến

Triển khai các nội dung chính sau:

- Kết nối hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính với hệ thống giám sát, đo lường mức độ cung cấp và sử dụng dịch vụ chính phủ số để đo lường, giám sát trực tuyến việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến của địa phương.

- Triển khai các giải pháp để người dân có thể theo dõi việc xử lý hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan nhà nước.

Bộ Thông tin và Truyền thông xin ý kiến các bộ, ngành, địa phương về Dự thảo Khung triển khai dịch vụ công trực tuyến và sẽ hoàn thiện, ban hành trong tháng 9/2024 để triển khai.

Việt Nam đã triển khai dịch vụ công trực tuyến qua các giai đoạn, đã đạt được một số kết quả đáng khích lệ, thể chế, chính sách cơ bản được hoàn thiện, công nghệ đã sẵn sàng, đặc biệt là đã có những bài học thành công để nhân rộng, bây giờ là lúc cần sự quyết tâm, quyết liệt của người đứng đầu để phổ cập thành công. Với sự quyết tâm cả hệ thống chính trị, sự mong mỏi của người dân; công tác triển khai dịch vụ công trực tuyến, phát triển chính phủ số nói riêng, và công cuộc chuyển đổi số nói chung của Việt Nam sẽ đạt được những thành công vượt trội, có những bước đột phá, góp phần phát triển kinh tế xã hội trong thời kỳ mới.

BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG

Phụ lục I**CÁC VĂN BẢN CỦA BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG ĐƠN ĐỐC,
HƯỚNG DẪN VỀ TRIỂN KHAI DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN TỪ NĂM 2020**

1. Văn bản số 929/BTTTT-THH ngày 19/3/2020 về việc đẩy mạnh cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 4;
2. Văn bản số 3485/BTTTT-THH ngày 10/9/2020 về việc đẩy nhanh cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 4;
3. Văn bản số 1144/BTTTT-THH ngày 19/4/2021 về việc hướng dẫn, đơn đốc các bộ, ngành xây dựng kế hoạch triển khai và hoàn thành mục tiêu cung cấp 100% dịch vụ công đủ điều kiện lên trực tuyến mức độ 4 trong năm 2021;
4. Văn bản số 1145/BTTTT-THH ngày 19/4/2021 về việc hướng dẫn, đơn đốc các bộ, ngành xây dựng kế hoạch triển khai và hoàn thành mục tiêu cung cấp 100% dịch vụ công đủ điều kiện lên trực tuyến mức độ 4 trong năm 2021;
5. Văn bản số 2662/BTTTT-THH ngày 21/7/2021 về việc đẩy mạnh triển khai Kế hoạch cung cấp 100% dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 đủ điều kiện trong năm 2021;
6. Văn bản số 3319/BTTTT-THH ngày 27/8/2021 về việc đẩy mạnh triển khai, cung cấp 100% dịch vụ công đủ điều kiện lên trực tuyến mức độ 4 trong năm 2021;
7. Văn bản số 1832/BTTTT-THH ngày 16/5/2022 về việc đơn đốc, thúc đẩy hiệu quả cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến;
8. Văn bản số 4946/BTTTT-CĐSQG ngày 04/10/2022 về việc hướng dẫn triển khai Nghị định số 42/2022/NĐ-CP;
9. Văn bản số 5625/BTTTT-CĐSQG ngày 17/11/2022 về việc thúc đẩy cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến;
10. Văn bản số 1284/BTTTT-CĐSQG ngày 12/4/2023 về việc nâng cao hiệu quả, tăng tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến, đảm bảo dễ sử dụng, thân thiện với người dùng;
11. Văn bản số 3109/BTTTT-CĐSQG ngày 01/08/2023 về việc nâng cao chất lượng, hiệu quả dịch vụ công trực tuyến;

12. Văn bản số 5901/BTTTT-CĐSQG ngày 24/11/2023 về đơn đốc, nhắc nhở việc tuân thủ quy định của pháp luật về giám sát, đánh giá hiệu quả, mức độ sử dụng dịch vụ công trực tuyến qua Hệ thống EMC;

13. Văn bản số 220/BTTTT-CĐSQG ngày 18/01/2024 về việc đơn đốc, nhắc nhở việc tuân thủ quy định của pháp luật về giám sát, đánh giá hiệu quả, mức độ sử dụng dịch vụ công trực tuyến qua Hệ thống EMC (lần 2);

14. Văn bản số 1043/BTTTT-CĐSQG ngày 25/3/2024 về việc tiếp tục triển khai một số giải pháp thúc đẩy hiệu quả cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

15. Quyết định số 473/QĐ-BTTTT ngày 03/04/2024 ban hành Bộ tiêu chí đánh giá Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh năm 2024.

16. Văn bản số 2710/BTTTT-CĐSQG ngày 10/7/2024 về việc công bố chất lượng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

Phụ lục II

KINH NGHIỆM TRIỂN KHAI DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN CỦA MỘT SỐ BỘ, NGÀNH, ĐỊA PHƯƠNG

1. Kinh nghiệm triển khai dịch vụ công trực tuyến tại một số bộ, ngành

a) Bộ Giáo dục và Đào tạo triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình Đăng ký dự thi tốt nghiệp trung học phổ thông và xét tuyển trình độ đại học, cao đẳng

Thực hiện nhiệm vụ được giao tại Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022 của Thủ tướng Chính phủ về việc Phê duyệt Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030 (Đề án số 06), Bộ Giáo dục và Đào tạo thực hiện Kết nối, tích hợp, khai thác dữ liệu chia sẻ từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư phục vụ triển khai Dịch vụ công trực tuyến “*Đăng kí dự thi tốt nghiệp trung học phổ thông và Xét tuyển trình độ đại học, trình độ cao đẳng*” từ năm 2022 để phục vụ khoảng 1 triệu thí sinh hàng năm trên cả nước từ bước đăng ký dự thi tốt nghiệp THPT, đăng ký các nguyện vọng tuyển sinh vào đại học, thanh toán lệ phí xét tuyển trực tuyến và thí sinh xác nhận nhập học trực tuyến tạo thuận lợi và tiết kiệm chi phí cho thí sinh và phụ huynh.

Năm 2022, Bộ Giáo dục và Đào tạo đã tiếp nhận tổng số **1.001.011** thí sinh đăng ký dự thi thành công, trong đó có **934.186** thí sinh đăng ký dự thi trực tuyến, đạt tỷ lệ **93,32%**.

Từ năm 2023, Bộ Giáo dục và Đào tạo đã phối hợp với Bộ Công an đưa vào sử dụng chính thức công cụ khai thác dữ liệu dân cư trên hệ thống cơ sở dữ liệu ngành giáo dục nhằm phục vụ các cơ sở giáo dục kiểm tra, xác nhận cho thí sinh về thông tin cư trú phục vụ công tác tuyển sinh đầu cấp và tốt nghiệp THPT. Năm 2023, đã có **968.157** hồ sơ thí sinh đăng ký dự thi tốt nghiệp THPT trực tuyến, đạt **94,43%** (được học sinh lớp 12 năm học 2022-2023 thực hiện thành công) và **663.729** hồ sơ trực tuyến được người dân (thí sinh đỗ tốt nghiệp THPT năm học 2022-2023) thực hiện trên dịch vụ công trực tuyến này với tổng số nguyện vọng xét tuyển là **3.415.366** (tính đến nay, đã tiếp nhận **1.280.251** hồ sơ trực tuyến với **6.516.472** nguyện vọng xét tuyển trong năm 2022 và năm 2023).

Năm 2024 là năm thứ 3 triển khai dịch vụ công này bằng hình thức đăng ký trực tuyến toàn trình. Trong kỳ thi năm 2024, đã có **1.071.393** thí sinh đăng ký dự thi thành công, trong đó có **1.029.678** thí sinh đăng ký trực tuyến (chiếm tỷ lệ **96,11%**,

tăng hơn gần 2% so với cùng kỳ năm 2023). Hiện tại, đang trong quá trình xét tuyển đại học, cao đẳng cho các thí sinh.

Điểm mới là đến nay, Bộ Giáo dục và Đào tạo không phải tổ chức phân chia thời gian đăng ký dự thi nên tất cả thí sinh có thể cùng truy cập vào hệ thống để đăng ký thi tốt nghiệp THPT trực tuyến bằng tài khoản được cấp theo thời gian quy định; đồng thời, việc đối chiếu, xác nhận ưu tiên liên quan đến nơi cư trú cho thí sinh dự thi đã tích hợp chức năng khai thác dữ liệu dân cư trên Hệ thống Quản lý Thi và Hệ thống hỗ trợ tuyển sinh chung (*Thí sinh không phải tự đi xin xác nhận bản giấy từ công an địa phương*). Các điểm tiếp nhận hồ sơ của thí sinh sẽ sử dụng chức năng này để tra cứu; từ đó bảo đảm tính chủ động của thí sinh, giảm căng thẳng và áp lực cho thí sinh, phụ huynh và cả cán bộ liên quan.

Chuyển đổi số trong lĩnh vực này giúp giảm thời gian thực hiện các thủ tục có liên quan, rút ngắn thời gian xét tuyển, tăng tính minh bạch, hạn chế gian lận trong thi cử, xét tuyển. Ước tính lợi ích từ việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình này có thể tiết kiệm cho xã hội **khoảng 244 tỷ đồng/ năm**.

b) Bộ Công an triển khai cung cấp 02 dịch vụ công trực tuyến toàn trình Cấp hộ chiếu phổ thông và Thông báo lưu trú

Theo Đề án 06 của Chính phủ về “Phát triển ứng dụng dữ liệu dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022-2025, tầm nhìn đến năm 2030”, “Cấp hộ chiếu phổ thông” và “Thông báo lưu trú” là hai trong số 25 dịch vụ công thiết yếu ưu tiên tích hợp, chia sẻ dữ liệu dân cư của CSDLQG về dân cư với Cổng dịch vụ công Quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ giao cho Bộ Công an chủ trì thực hiện từ tháng 3/2022. Với sự chỉ đạo quyết liệt của Lãnh đạo Bộ Công an và sự quyết tâm của các đơn vị nghiệp vụ thuộc bộ, hiện tại 02 dịch vụ công này được triển khai trực tuyến toàn trình theo quy định tại Nghị định số 42/2022/NĐ-CP và đang phát huy được hiệu quả rõ rệt.

Tháng 8/2022, triển khai là dịch vụ công trực tuyến toàn trình Cấp hộ chiếu phổ thông theo quy định tại Nghị định số 42/2022/NĐ-CP, người dân có thể nộp hồ sơ, thanh toán trực tuyến hoàn toàn trên môi trường mạng, nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích mà không cần phải đến trực tiếp cơ quan nhà nước. Có thể nói, đây là một bước đột phá về cải cách hành chính trong lĩnh vực quản lý xuất nhập cảnh của công dân Việt Nam.

Còn Dịch vụ công Thông báo lưu trú được Bộ Công an triển khai là dịch vụ công trực tuyến toàn trình, có kết nối, khai thác dữ liệu của người dân từ CSDL quốc

gia về dân cư để tự động điền vào biểu mẫu điện tử và người dân chỉ việc điền lý do lưu trú; thời gian lưu trú; địa chỉ lưu trú. Ngay lập tức, Cơ quan Công an đã tiếp nhận được thông báo lưu trú của công dân.

Về kết quả cụ thể, tính từ ngày 01/01/2023 đến hết ngày 30/9/2023 dịch vụ công cấp hộ chiếu phổ thông đã tiếp nhận trên **2.150.000** hồ sơ, trong đó có **1.980.000** hồ sơ trực tuyến, đạt tỷ lệ **94,28%**; Thông báo lưu trú đã tiếp nhận **4.919.882** hồ sơ, trong đó có **4.912.994** hồ sơ trực tuyến, đạt tỷ lệ **99,86%**.

c) Bộ Tài chính triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình Khai thuế giá trị gia tăng (GTGT) đối với phương pháp khấu trừ đối với hoạt động sản xuất kinh doanh

Bộ Tài chính triển khai dịch vụ công trực tuyến toàn trình trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và Trang điện tử ngành thuế: **“Khai thuế GTGT đối với phương pháp khấu trừ đối với hoạt động sản xuất kinh doanh”**. Việc triển khai dịch vụ công trực tuyến toàn trình này đã đáp ứng các yêu cầu đặt ra, mang lại hiệu quả thiết thực, hỗ trợ người nộp thuế không ngừng phát triển mở rộng, nâng cao chất lượng dịch vụ đã mang lại nhiều lợi ích cho người dân, doanh nghiệp và cho cơ quan nhà nước.

Hiện tại đã có **100%** doanh nghiệp thực hiện nộp hồ sơ và nhận kết quả trực tuyến, với số lượng hồ lên tới hơn **41** triệu hồ sơ. Tính từ đầu năm đến 30/11/2023, đã có **5.671.776** hồ sơ trực tuyến được giao dịch.

d) Bộ Tư pháp triển khai thí điểm cấp Phiếu lý lịch Tư pháp trên VNeID tại TP. Hà Nội và tỉnh Thừa Thiên – Huế

Thực hiện nhiệm vụ được giao tại Nghị quyết số 74/NQ-CP ngày 07/5/2023 của Chính phủ phiên họp thường kỳ Chính phủ tháng 4 năm 2023 và Chỉ thị số 23/CT-TTg ngày 09/7/2023 của Thủ tướng Chính phủ về việc đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính Cấp Phiếu lý lịch tư pháp (LLTP) tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp, Bộ Tư pháp đã cùng với Bộ Công an triển khai thí điểm **Cấp Phiếu lý lịch tư pháp trên ứng dụng VNeID** tại tỉnh Thừa Thiên - Huế và thành phố Hà Nội.

Kể từ ngày 22/4, người dân tại Hà Nội và Thừa Thiên - Huế có thể đề nghị cấp phiếu lý lịch tư pháp ngay trên ứng dụng VNeID. Đây là dịch vụ công trực tuyến toàn trình thiết yếu đầu tiên của Bộ Tư pháp (cùng với 02 dịch vụ của Bộ Công an) được triển khai trên ứng dụng di động (VNeID). Với việc kết nối, khai thác thông tin từ CSDLQG dân cư, người dân chỉ phải tích hoặc điền **06/23** trường thông tin (giảm được 17 trường thông tin so với Tờ khai yêu cầu Cấp Phiếu lý lịch tư pháp truyền

thống), do đó rất thân thiện với người dùng khi nộp hồ sơ trực tuyến chỉ trong vòng chưa đến **02** phút với vài click chuột kể từ khi đăng nhập thành công vào VNeID. Kết quả bản điện tử sẽ được cập nhật trên ứng dụng VNeID; đồng thời người dân có thể lựa chọn nhận kết quả tại nhà qua dịch vụ bưu chính công ích nếu có nhu cầu.

Với sự chỉ đạo quyết liệt và sự phối hợp chặt chẽ của các bộ, ngành, địa phương liên quan, sau 02 tháng triển khai thí điểm từ 22/4/2022-22/6/2024, đã đạt được một số kết quả như sau:

- Tại Hà Nội: đã tiếp nhận **11.449** yêu cầu Cấp Phiếu lý lịch tư pháp trên ứng dụng VneID, chiếm **50,37%** tổng số hồ sơ yêu cầu cấp Phiếu LLTP. Tại Thừa Thiên - Huế: đã tiếp nhận **1.954** hồ sơ yêu cầu cấp Phiếu LLTP trên ứng dụng VNeID/, chiếm **70,23%** tổng số hồ sơ yêu cầu Cấp Phiếu lý lịch tư pháp.

Qua 2 tháng triển khai thí điểm *Cấp Phiếu lý lịch tư pháp trên ứng dụng VNeID*, thấy rõ được lợi ích và sự thuận tiện mang lại cho người dân, đã có **50/61** địa phương đăng ký, đề nghị cấp tài khoản kết nối để thử nghiệm kết nối Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh và Phần mềm quản lý lý lịch tư pháp dùng chung. Cuối tháng 6/2024, Bộ Tư pháp đã có báo cáo Thủ tướng Chính phủ đề tổng kết quá trình thí điểm và đề xuất triển khai mở rộng trên phạm vi toàn quốc.

Ngày 24/8/2024, Thủ tướng Chính phủ đã ký Văn bản số 656/TTg-KSTT đồng ý với đề nghị của Bộ Tư pháp về việc mở rộng thí điểm cấp Phiếu lý lịch tư pháp trên ứng dụng VNeID trên phạm vi toàn quốc từ ngày 01/10/2024 đến hết ngày 30/6/2025.

đ) Bảo hiểm Xã hội Việt Nam triển khai dịch vụ công trực tuyến toàn trình

- Bảo hiểm Xã hội Việt Nam đã cung cấp **25/25 (100%)** thủ tục hành chính dưới dạng dịch vụ công trực tuyến toàn trình, các dịch vụ công được cung cấp trên nền tảng: Công dịch vụ công BHXH Việt Nam, Công dịch vụ công quốc gia, ứng dụng VssID, các nhà cung cấp dịch vụ IVAN. Hằng năm có khoảng **13,5** triệu hồ sơ giao dịch điện tử (nếu tính số lượng hồ sơ gắn với từng người lao động là gần **100** triệu hồ sơ giao dịch điện tử).

- Khi thực hiện dịch vụ khám chữa bệnh theo bảo hiểm y tế (KCB BHYT), người dân có thể lựa chọn sử dụng ứng dụng VssID, VNeID hoặc thẻ CCCD gắn chip để làm thủ tục KCB BHYT thay cho thẻ BHYT giấy. **100%** cơ sở KCB BHYT đã triển khai KCB BHYT bằng VssID, VNeID và thẻ CCCD gắn chip, giúp ngành BHXH Việt Nam cắt giảm được tối đa chi phí in ấn thẻ BHYT. Với công nghệ sinh trắc ứng dụng trên CCCD gắn chip, VNeID, VssID, chỉ mất khoảng **6-15 giây** để hoàn thành

thủ tục đăng ký KCB BHYT, thay bởi mất tối thiểu **10 phút** như trước đây.

Ngoài ra, Bảo hiểm Xã hội Việt Nam đã hỗ trợ Bộ Y tế liên thông dữ liệu khám sức khỏe lái xe, giấy chứng sinh, giấy báo tử. Nền tảng quan trọng để triển khai các dịch vụ công trực tuyến toàn trình (cấp đổi, cấp lại giấy phép lái xe và 02 nhóm thủ tục hành chính liên thông Đăng ký khai sinh - đăng ký thường trú - cấp thẻ BHYT cho trẻ em dưới 6 tuổi và Đăng ký khai tử - Xóa đăng ký thường trú - Hỗ trợ chi phí mai táng, Trợ cấp mai táng).

e) Bài học kinh nghiệm rút ra từ kinh nghiệm triển khai dịch vụ công trực tuyến của các bộ

Qua quá trình thực hiện triển khai dịch vụ công trực tuyến của các bộ, ngành, bài học kinh nghiệm được rút ra, cụ thể như sau:

Một là, về quyết tâm chính trị, nhận thức và xác định đúng tầm quan trọng, tính cấp bách của nhiệm vụ được giao, từ đó xác lập cơ chế chỉ đạo tương xứng từ lãnh đạo Bộ đến lãnh đạo đơn vị và chuyên viên thực hiện; xây dựng kế hoạch cụ thể, chi tiết ngay từ khi bước vào thực hiện nhiệm vụ với các mốc thời gian tính theo từng ngày, đồng thời quyết tâm thực hiện đúng thời gian từng nội dung công việc, để tạo cơ sở cho các bước tiếp theo hoàn thành đúng tiến độ.

Hai là, cần có sự phối hợp hiệp đồng, chặt chẽ giữa các đơn vị trong và ngoài cơ quan để giải quyết các vấn đề về kỹ thuật và nghiệp vụ, tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai dịch vụ công trực tuyến.

Ba là, việc chủ động triển khai các nhiệm vụ, giúp các đơn vị sẵn sàng trong công cuộc chuyển đổi số của bộ, ngành, tiếp cận và triển khai các tiện ích thiết thực phục vụ người dân và xã hội.

Bốn là, chú trọng phát triển hạ tầng công nghệ thông tin, hoàn thiện cơ sở dữ liệu dùng chung, an ninh an toàn, bảo mật dữ liệu, thực hiện kết nối, chia sẻ với CSDLQGvDC. Việc ứng dụng triển khai số hóa trên nền CSDLQGvDC giúp các dữ liệu được liên thông, đồng bộ, làm sạch và ứng dụng triển khai được ngay để thực hiện các thủ tục hành chính và dịch vụ công trực tuyến cho công dân.

Năm là, tập trung tuyên truyền sâu rộng, nâng cao nhận thức đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức trong toàn ngành về nhiệm vụ chuyển đổi số (trong đó có việc triển khai dịch vụ công trực tuyến), từ đó, tạo hiệu ứng lan tỏa tới người dân và xã hội.

2. Kinh nghiệm triển khai dịch vụ công trực tuyến tại một số địa phương

a) Đà Nẵng triển khai Kho dữ liệu điện tử của cá nhân, tổ chức trên nền tảng Công dân số

Kể từ năm 2020 đến nay, Đà Nẵng luôn là địa phương dẫn đầu về chuyên đổi số nói chung và dịch vụ công trực tuyến nói riêng. Ở thời điểm hiện tại, Đà Nẵng đứng đầu khối địa phương về triển khai dịch vụ công trực tuyến toàn trình với tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình cao đạt **65%** tổng hồ sơ; triển khai **95,56%** thủ tục hành chính dưới dạng dịch vụ công trực tuyến toàn trình.

Để góp phần đạt được kết quả này, Đà Nẵng triển khai Kho dữ liệu điện tử của cá nhân, tổ chức trên nền tảng Công dân số, cho phép mỗi người dân có thể chủ động đưa các giấy tờ đã được số hoá của mình lên Kho dữ liệu điện tử. Khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến, người dân không phải khai báo lại, không nộp thêm giấy tờ nếu đã có trên Kho dữ liệu điện tử.

Đặc biệt, người dân có thể chia sẻ giấy tờ từ Kho dữ liệu cho các bên mà vẫn được chấp nhận khi nộp hồ sơ xử lý các thủ tục.

Để triển khai hiệu quả, 12 nghìn thành viên của 2,4 nghìn Tổ công nghệ số cộng đồng đã **“đi từng ngõ, gõ từng nhà”** để hỗ trợ người dân đăng ký, sử dụng.

b) Tây Ninh mang dịch vụ công trực tuyến đến gần người dân hơn thông qua ứng dụng di động và mạng xã hội Việt Nam

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.

Phiên bản ứng dụng Tây Ninh Smart chạy trực tiếp trên nền tảng mini app của Zalo (gọi tắt là mini app Tây Ninh Smart) hiện cung cấp các tiện ích như nộp hồ sơ trực tuyến, phản ánh hiện trường, hỏi đáp trực tuyến, đăng ký cửa hàng 4.0, thanh toán học phí trực tuyến, xem truyền hình, radio trực tuyến, cập nhật các tin tức tuyên truyền từ chính quyền địa phương...

Ưu điểm của mini app này là cơ quan nhà nước cung cấp dịch vụ công trực tuyến không phải lo nhiều đến chi phí kỹ thuật, đến việc duy trì, vận hành app. Đối với người dân, không cần phải tải app về cài đặt, đăng ký tài khoản ứng dụng như thông thường. Thay vào đó, chỉ cần quét mã QR hoặc tìm kiếm tên ứng dụng trên Zalo là có thể bắt đầu sử dụng các tiện ích được cung cấp.

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 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.

Năm 2023, đã có 10⁷ địa phương sử dụng Zalo như một kênh số mới để tiếp cận người dân. Người dân có thể truy cập các dịch vụ của chính quyền bằng Zalo trên điện thoại di động. Cách tiếp cận này đang phát huy hiệu quả trong phổ cập dịch vụ số cho người dân.

Bài học rút ra:

Tập trung vào nhu cầu của người dùng: Việc thành công của một ứng dụng phụ thuộc rất nhiều vào việc có thể đáp ứng nhu cầu của người sử dụng. Tỉnh Tây Ninh đã tập trung vào các nhu cầu thực tế của người dân để xây dựng các ứng dụng, tiện ích số cho người dân, nhất là trong giai đoạn phòng chống dịch Covid-19 và nay là *mini app Tây Ninh Smart*.

Phát triển ứng dụng trên nền tảng phổ biến: Đối với các tiện ích số không đòi hỏi yêu cầu cao về xác thực người dùng, thì nên theo hướng tiện lợi, dễ sử dụng, dễ tiếp cận. Phát triển phiên bản *mini app Tây Ninh Smart* là sự lựa chọn phù hợp hiện nay vì đa số người dân và doanh nghiệp đang sử dụng Zalo nên không mất nhiều thời gian hỗ trợ, hướng dẫn sử dụng và không cần phải cài đặt hay tải về bất kỳ ứng dụng nào. Tính năng này cũng giúp cho người dân lớn tuổi có thể dễ dàng truy cập và sử dụng ứng dụng một cách thuận tiện.

c) Bình Phước triển khai “Chiến dịch 92 ngày đêm, Tổ Công nghệ số cộng đồng đi từng ngõ, gõ từng nhà hướng dẫn từng người sử dụng dịch vụ công trực tuyến”

Trước thực trạng về các chỉ tiêu của dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh đạt thấp so với cả nước và so với chỉ tiêu giao phân đầu, *UBND tỉnh Ban hành Kế hoạch số 170/KH-UBND triển khai chiến dịch cao điểm 92 ngày đêm từ 01/6/2022 - 31/8/2022 nhằm nâng cao hiệu quả cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến; đẩy mạnh chuyển đổi số.*

Mục tiêu: đến Ngày Quốc khánh, toàn tỉnh phải đạt tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến phát sinh hồ sơ đạt 80%, tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính xử lý trực tuyến đạt 50%, tỷ lệ

⁷ 10 tỉnh đã triển khai Zalo Mini App gồm có: Tây Ninh, Hà Nội, Long An, Đồng Nai, Kiên Giang, Bắc Kạn, Đắk Lắk, Lào Cai, Bình Định, Quảng Nam.

số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính đạt 100%; 100% hồ sơ, thủ tục hành chính được giải quyết đúng hạn, không để hồ sơ chuyển qua trạng thái quá hạn.

Cách làm:

Để triển khai thực hiện kế hoạch trên, UBND tỉnh đã chỉ đạo các ngành, các huyện thị, thành phố thực hiện quyết liệt nhiều giải pháp như:

- Thành lập và giao nhiệm vụ cho từng thành viên TCNSCĐ (111/111 tổ cấp xã, 843/843 tổ cấp thôn ấp, với 7.642 thành viên đồng loạt tham gia chiến dịch).

- Tổ chức tập huấn cho các tổ CNSCĐ: Tỉnh đã tổ chức 12 lớp (*tỉnh 01 lớp trực tuyến và 11 lớp trực tiếp cho 11/11/ huyện, thị xã, thành phố; với hơn 9.000 lượt cán bộ tham gia*) tập huấn kỹ năng số, sử dụng các nền tảng số, thương mại điện tử, dịch vụ công trực tuyến để thành viên tổ “đi từng ngõ, gõ từng nhà” hướng dẫn từng người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến và các ứng dụng khác như VNEid, sàn thương mại điện tử, Binh Phuoc Today, VssID, Sổ sức khỏe điện tử...

- Theo dõi, đôn đốc thực hiện hằng tuần, tổ chức hội nghị sơ kết cấp tỉnh đến cấp xã hằng tháng bằng hình thức trực tuyến để nắm bắt tiến độ thực hiện của các đơn vị, kịp thời giải quyết các vướng mắc, khó khăn của cơ sở.

- Các cấp thành lập nhóm Zalo “Chiến dịch 92 ngày đêm” gồm các thành viên là thủ trưởng các sở, ban, ngành, địa phương nhằm cập nhật thông tin, số liệu báo cáo, xử lý những vấn đề hàng ngày, tiếp thu ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo UBND tỉnh.

- Các thành viên TCNSCĐ thực hiện: “đi từng ngõ, gõ từng nhà” để hướng dẫn từng người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến và các ứng dụng khác như VneID của Đề án 06, Binh Phuoc Today, VssID, Sổ sức khỏe điện tử... Ngoài ra, thành viên TCNSCĐ còn phân công lực lượng tham gia “tiếp sức hướng dẫn” tại bộ phận một cửa cấp xã, trung tâm phục vụ hành chính công cấp huyện, cấp tỉnh.

- Tăng cường lực lượng đoàn viên thanh niên, giáo viên, học sinh cấp 3 là chủ công, nòng cốt, vì lực lượng này có kiến thức, tiếp thu nhanh nhạy về công nghệ thông tin, các ứng dụng, phần mềm... và có sức khỏe, tinh thần xung kích, tình nguyện.

- Vận động các doanh nghiệp bưu chính, viễn thông tặng điện thoại thông minh cho các đội hình thanh niên tình nguyện tuyên truyền dịch vụ công trực tuyến tại các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh (*vận động được 900 chiếc Smartphone với tổng trị giá hơn 2 tỷ đồng*)

- Đẩy mạnh triển khai việc thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính đối với các thủ tục hành chính về đất đai và thanh toán phí, lệ phí trong thực hiện thủ tục hành

chính cho các sở, ban, ngành, địa phương trong toàn tỉnh. Tăng cường công tác tuyên truyền, hướng dẫn thông qua các phương tiện truyền thông đại chúng, qua các tài liệu hướng dẫn (tờ rơi, pano, áp phích...), qua Cổng Dịch vụ công tỉnh và trực tiếp tại các đơn vị tiếp nhận và trả kết quả.

Kết quả:

Kết thúc triển khai Chiến dịch, một số kết quả đạt được rất tốt như:

- Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến phát sinh hồ sơ và tỷ lệ hồ sơ xử lý trực tuyến của Chiến dịch được hoàn thành vượt mục tiêu kế hoạch đề ra: Cấp tỉnh (các sở, ban, ngành) đạt 99,48% (vượt 49,48% so với mục tiêu); Bộ phận một cửa cấp huyện đạt 99,85% (vượt 49,85% so với mục tiêu); Văn phòng đăng ký đất đai cấp huyện đạt 95,68% (vượt 4,8% so với mục tiêu); Bộ phận một cửa cấp xã trước đạt 87%, sau đạt 97,26% (vượt 47,26% so với mục tiêu).

- Về công tác số hóa hồ sơ, trước Chiến dịch đạt 20%. Sau Chiến dịch, tỷ lệ này đối với cấp tỉnh là 98,05%.

- Về thanh toán trực tuyến: trong thời gian thực hiện Chiến dịch, bình quân 1 tháng thanh toán trực tuyến phí, lệ phí tăng gấp 15 lần số giao dịch, gấp hơn 8 lần số tiền so với trước Chiến dịch; thanh toán trực tuyến lĩnh vực đất đai tăng 1,9% số giao dịch, tăng 69,2% số tiền so với trước Chiến dịch. Tổng số thanh toán phí, lệ phí với 4.336 giao dịch (764,7 triệu đồng), thanh toán nghĩa vụ tài chính với 18.615 giao dịch (199,8 tỷ đồng).

Bài học kinh nghiệm:

- **Một là**, Triển khai các nhiệm vụ chuyên đổi số nói chung, dịch vụ công trực tuyến nói riêng cần có sự đồng thuận, hiệp lực “trên dưới một lòng” từ tỉnh đến cơ sở; có sự quyết liệt, gương mẫu, sáng tạo, đi đầu của người đứng đầu các cấp; cần phát huy sự trợ giúp tích cực của các TCNSCĐ.

- **Hai là**, Cần huy động các nguồn lực xã hội hóa như: hỗ trợ điện thoại thông minh; hỗ trợ tiền điện thoại, biểu dương, khen thưởng kịp thời cho những thành viên tham gia TCNSCĐ, để họ có thêm phương tiện nghiên cứu, tuyên truyền và yên tâm cống hiến trong hoạt động thiện nguyện vì cộng đồng.

- **Ba là**, Thường xuyên mở các lớp đào tạo, bồi dưỡng (cả hình thức tập trung và trực tuyến) cho các thành viên TCNSCĐ để họ nâng cao kiến thức, kỹ năng, nghiệp vụ hướng dẫn, tuyên truyền.

- **Bốn là**, Để chuyển đổi số thành công thì mỗi người dân phải trở thành công dân số, biết cài đặt và sử dụng các ứng dụng, nền tảng, tiện ích số và dịch vụ công trực tuyến. Do đó, ngoài lực lượng TCNSCĐ trực tiếp tham gia tuyên truyền, hướng dẫn thì cần có sự vào cuộc “đồng bộ, thường xuyên, liên tục, lâu dài” của các cơ quan thông tấn, báo chí, đài truyền thanh cơ sở để nâng cao nhận thức người dân, hướng dẫn kỹ năng số từng ngày, từng giờ...

d) Hà Nội, Vĩnh Long, TP. Hồ Chí Minh và Quảng Nam ban hành chính sách miễn phí, lệ phí cho người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến

Năm 2023, Hà Nội là địa phương đầu tiên ban hành Nghị quyết của Hội đồng nhân dân thành phố về chính sách **áp dụng mức thu phí, lệ phí bằng 0** khi tổ chức, cá nhân thực hiện nộp hồ sơ theo hình thức trực tuyến đối với **82** thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của Hội đồng Nhân dân thành phố.

Vĩnh Long ban hành Nghị quyết của Hội đồng nhân dân tỉnh về chính sách miễn lệ phí cho tổ chức, cá nhân sử dụng **02** nhóm dịch vụ công trực tuyến Cấp phép xây dựng và Đăng ký kinh doanh.

Tháng 5/2024, TP. Hồ Chí Minh đã ban hành Nghị quyết của Hội đồng nhân dân thành phố về chính sách áp dụng **mức thu lệ phí bằng 0 đồng** đối với 05 nhóm dịch vụ công trực tuyến gồm Hộ tịch; Cấp giấy phép lao động cho người nước ngoài làm việc tại Việt Nam; Đăng ký kinh doanh; Cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà, tài sản gắn liền với đất; Cấp giấy phép xây dựng.

Tháng 7/2024, Quảng Nam ban hành Nghị quyết quy định mức thu phí, lệ phí 0 đồng đối với 8 khoản phí và 5 khoản lệ phí khi tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến để giải quyết thủ tục hành chính.

đ) Hà Nội tạo lập kênh kết nối số nhanh chóng và thuận tiện giữa chính quyền với người dân, doanh nghiệp

Ngày 28/6/2024, thành phố Hà Nội tổ chức Lễ công bố vận hành Ứng dụng Công dân Thủ đô số (iHaNoi) để tạo lập kênh kết nối số nhanh chóng và thuận tiện giữa Chính quyền với người dân, doanh nghiệp của Thủ đô.

Ứng dụng iHanoi sẽ có 4 nhóm chức năng lớn gồm: Phản ánh, kiến nghị; Tiện ích đô thị thông minh; Truyền thông, tin tức; Sáng kiến, góp ý, trong đó Cung cấp dịch vụ công trực tuyến là chức năng thuộc nhóm Tiện ích đô thị thông minh. Hiện tại, thành phố Hà Nội triển khai **cung cấp 478 dịch vụ công trực tuyến toàn trình** trên Ứng dụng iHaNoi và kết nối, khai thác dữ liệu của người dân từ Cơ sở dữ liệu quốc

gia dân cư để tự động điền vào biểu mẫu điện tử tương tác của từng dịch vụ công trực tuyến, người dân không phải khai báo lại.

Ngoài ra thông qua iHanoi, người dân, doanh nghiệp có thể tương tác, phản ánh chất lượng giải quyết thủ tục hành chính (hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định của cán bộ, công chức, viên chức) nhằm nâng cao hiệu quả quản trị của chính quyền Thủ đô. Ứng dụng iHanoi ra đời với kỳ vọng là một bước tiến mới trong công cuộc chuyển đổi số lấy người dân làm trung tâm, là đối tượng phục vụ của chính quyền Thủ đô.

e) Quảng Ngãi tổ chức Cuộc thi trực tuyến “Tìm hiểu pháp luật về định danh điện tử và dịch vụ công trực tuyến”

Quảng Ngãi tổ chức Cuộc thi trực tuyến “Tìm hiểu pháp luật về định danh điện tử và dịch vụ công trực tuyến” dành cho công dân Việt Nam từ đủ 14 tuổi trở lên hiện đang sinh sống và làm việc trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi tại địa chỉ <https://timhieuphapluat.quangngai.gov.vn/>.

Nội dung thi gồm 30 câu hỏi trắc nghiệm liên quan đến Đề án 06, về định danh và xác thực điện tử và dịch vụ công trực tuyến; việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến theo quy định tại Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ; về dịch vụ công trực tuyến đã cung cấp trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

Sau 01 tháng triển khai (từ ngày 01/5/2024 đến hết ngày 31/5/2024), đã có **160** nghìn lượt truy cập vào website cuộc thi với gần **58** nghìn bài tham gia.

Thống kê kết quả dự thi, có hơn **38** nghìn bài thi đúng từ 15 câu trở lên; có 3 bài dự thi trả lời đúng 30/30 câu hỏi, 45 bài thi trả lời đúng **29/30** câu hỏi.

Đây là một hình thức tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công trực tuyến sáng tạo và hữu ích giúp nâng cao nhận thức cho người dân để họ có thể tự truy cập, sử dụng các dịch vụ công trực tuyến theo nhu cầu, khi cần.