

BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG
CỤC CHUYỂN ĐỔI SỐ QUỐC GIA



NÂNG CAO HIỆU QUẢ CỦA DVCTT VÀ MỘT SỐ KHUYẾN NGHỊ CHO TỈNH HẬU GIANG

Hậu Giang, ngày 25/10/2024

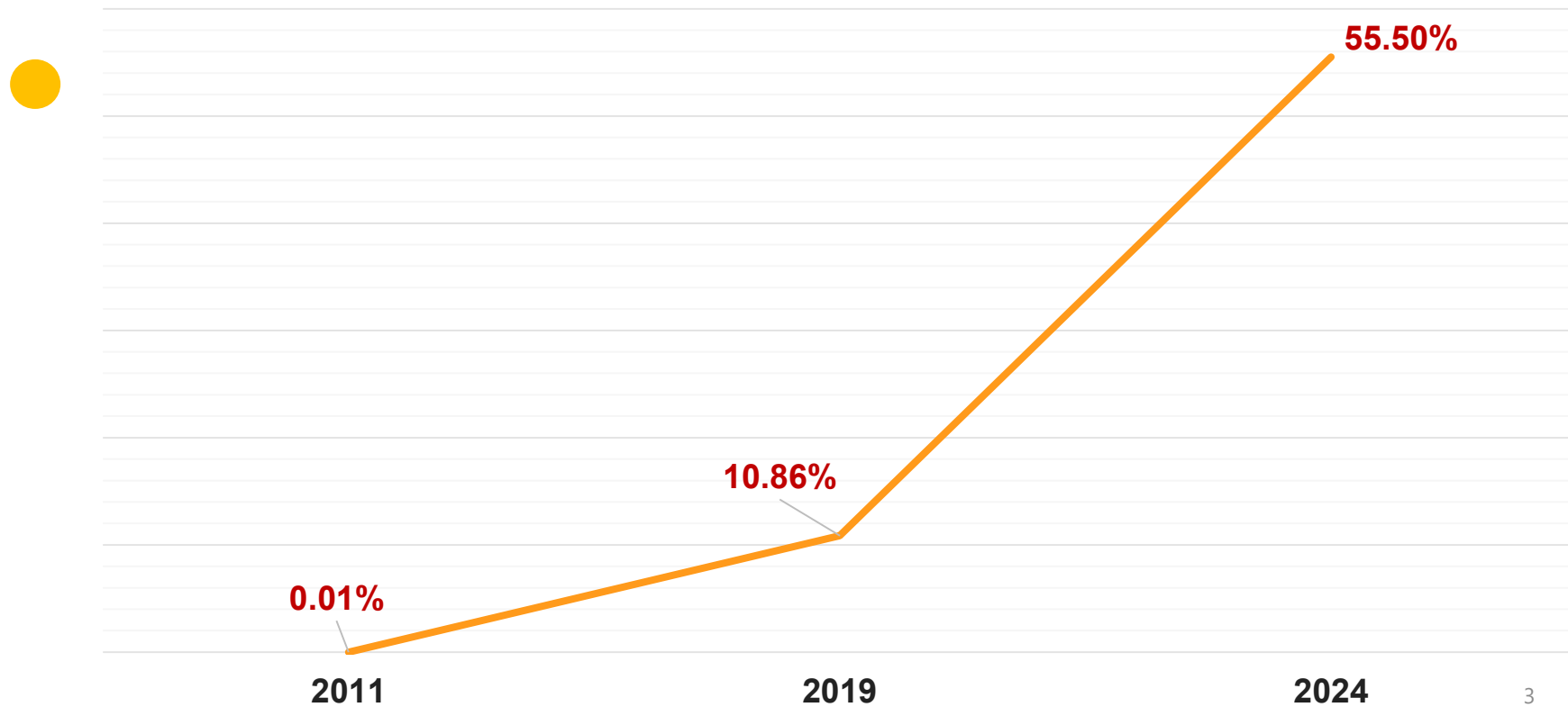


NỘI DUNG TRÌNH BÀY

- I • Kết quả đạt được
- II • Bài học kinh nghiệm
- III • Định hướng triển khai tiếp theo
- IV • Một số khuyến nghị cho tỉnh

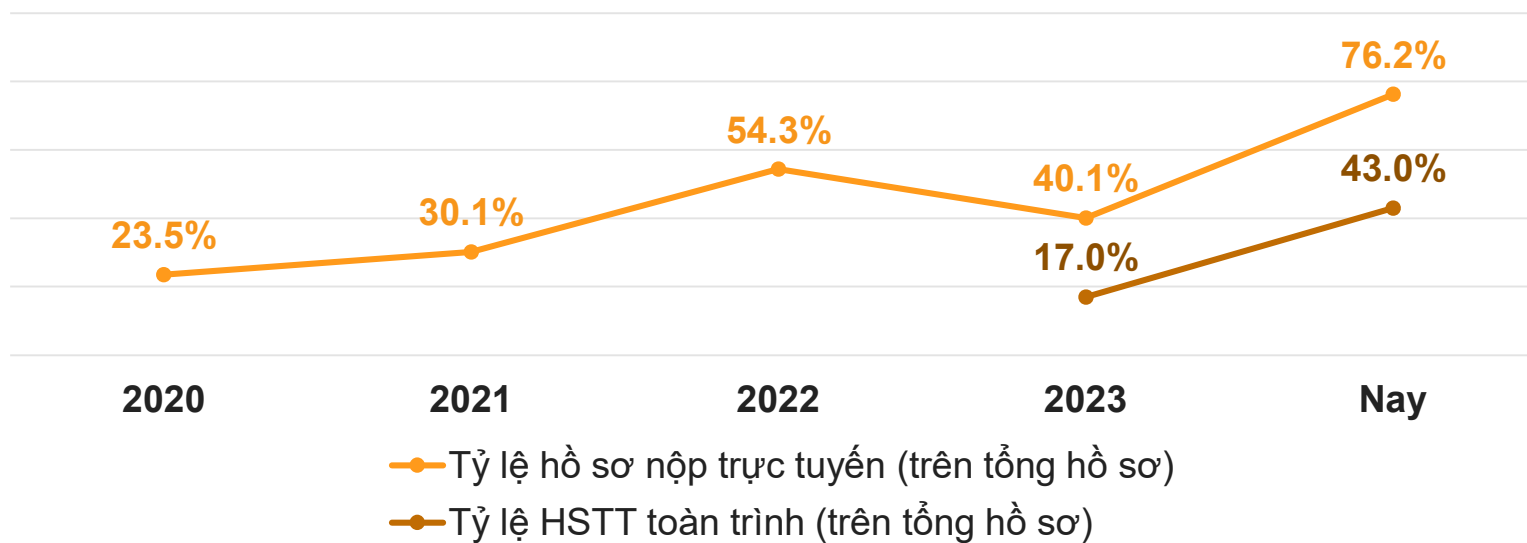
I. KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC

Số lượng DVCTT (mức 4 hoặc toàn trình)



I. KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC

Hồ sơ xử lý trực tuyến



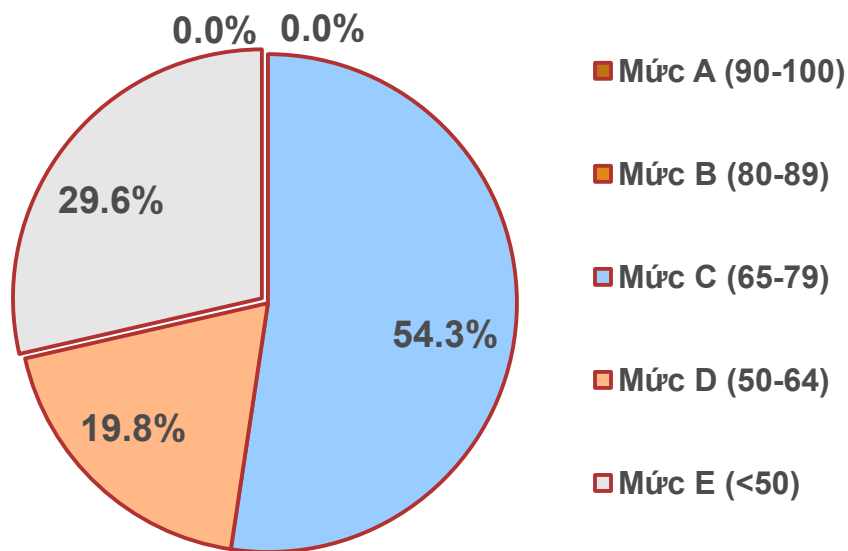
Ghi chú:

2020-2022: Số liệu báo cáo của bộ, tỉnh

2023 đến nay: Hệ thống EMC đo

I. KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC

Đánh giá HTTT giải quyết TTHC năm 2024



	Mức A (90-100)	Mức B (80-89)	Mức C (65-79)	Mức D (50-64)	Mức E (<50)
Khối bộ	0	0	5	1	15
Khối tỉnh	0	0	39	15	9
Cả nước	0	0	44	16	24

I. KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC

Xếp hạng quốc tế về CPĐT, DVCTT của Việt Nam từ 2003-nay

Năm	2003	2004	2005	2008	2010	2012	2014	2016	2018	2020	2022	2024
Xếp hạng EGDI	97	112	105	91	90	83	99	89	88	86	86	71
Xếp hạng OSI	98	123	115	63	82	92	82	74	59	81	76	75
Xếp hạng LOSI của TPHCM										46/86	54/146	53/152

Năm 2024:

- OSI của Việt Nam: 0,7081, xếp hạng 75/193, tăng 01 bậc và 13,6% giá trị;

- LOSI của TPHCM: 0,6354, xếp hạng 53/152 (năm 2022 xếp 54/146), tăng 1,2% giá trị;

→ Góp phần giúp cho EGDI của Việt Nam **tăng vượt bậc với 15 bậc so với năm 2022** và **xếp vị trí cao nhất từ năm 2003 đến nay**

I. KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC

VỀ CUNG CẤP DVCTT CỦA TỈNH HẬU GIANG

Số liệu tháng 10/2024 trên Cổng DVC của tỉnh: <https://dichvucong.haugiang.gov.vn/>

STT	Tên tiêu chí	Hậu Giang	Trung bình khối tỉnh (Số liệu của Cục)
1	Tổng TTHC	1.510	
2	Số lượng DVCTT toàn trình cung cấp trên Cổng DVC	500 (33,1% tổng TTHC)	49% tổng TTHC
3	Số lượng DVCTT một phần cung cấp trên Cổng DVC	878	31% tổng TTHC
4	Số DVC chưa triển khai trực tuyến cung cấp thông tin trên Cổng DVC	123	20% tổng TTHC

I. KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC

VỀ TRIỂN KHAI HTTT GIẢI QUYẾT TTHC CẤP TỈNH

STT	Tên tiêu chí	Hậu Giang
1	Xếp hạng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh	62
2	Điểm tổng thể	38/100 (Loại E)
3	Nhóm tiêu chí Chức năng	20,5/50
4	Giao diện	2,5/5
5	Hiệu năng tải trang	8,75/10
6	Hiệu năng hệ thống	0/10
7	An toàn thông tin	0/15
8	Áp dụng tiêu chuẩn WCAG 2.0 (Hỗ trợ khả năng truy cập thông tin thuận tiện và hỗ trợ người khuyết tật)	1,25/5
9	Nhóm tiêu chí đánh giá kết nối với Hệ thống EMC	5/5

Chi tiết tại đây



I. KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC

VỀ HỒ SƠ TRỰC TUYẾN CỦA TỈNH HẬU GIANG

Số liệu đến 20/10/2024 trên Hệ thống EMC

STT	Tên tiêu chí	Hậu Giang	Trung bình khối tỉnh
1	Tỷ lệ DVCTT có phát sinh HSTT (= Số lượng DVCTT có phát sinh HSTT/Tổng số DVCTT có phát sinh hồ sơ)	94 %	87,9%
2	Tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến (= Tổng số hồ sơ nộp trực tuyến/ Tổng số hồ sơ DVC)	73,15%	63,66%
3	Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình (= Tổng số hồ sơ trực tuyến toàn trình/Tổng số hồ sơ DVC)	19,05%	18,48%

II. BÀI HỌC KINH NGHIỆM



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*

II. BÀI HỌC KINH NGHIỆM



Bài học 2 – Người đứng đầu có vai trò quyết định

II. BÀI HỌC KINH NGHIỆM



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

II. BÀI HỌC KINH NGHIỆM



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

II. BÀI HỌC KINH NGHIỆM



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

II. BÀI HỌC KINH NGHIỆM



Bài học 6 – Có cơ chế, chính sách khuyến khích triển khai DVCTT

III. ĐỊNH HƯỚNG TRIỂN KHAI TIẾP THEO

- Năm 2024, Bộ đã có 05 văn bản đôn đốc, hướng dẫn các bộ, tỉnh triển khai DVCTT
- Bộ tham mưu tổ chức các cuộc họp của UBQGCS có nội dung về DVCTT:
 - Phiên họp 9 ngày 10/7/2024: Bộ công bố Kết quả chất lượng HTT giải quyết TTHC và khuyến nghị bộ, tỉnh có giải pháp khắc phục.
 - Phiên họp Thường trực Chính phủ về chuyển đổi số ngày 19/7/2024: Bộ trình bày kết quả đạt được; tồn tại, hạn chế; chỉ ra những mô hình, cách làm hay của một số bộ, ngành, địa phương; đồng thời đề xuất các mục tiêu, nhiệm vụ, giải pháp thực hiện.
 - Hội nghị chuyên đề “Nâng cao hiệu quả cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến” của UBQGCS ngày 31/8/2024 tại Đà Nẵng: Bộ đã tổng kết kinh nghiệm triển khai DVCTT của các bộ, ngành, địa phương; đồng thời giới thiệu dự thảo Khung triển khai DVCTT (bao gồm đề xuất các nhiệm vụ, giải pháp trong thời gian tới).

→ Bộ đã ban hành Khung triển khai DVCTT tại Văn bản số 4338/BTTTT-CDSQG ngày 14/10/2024

TÓM TẮT KHUNG TRIỂN KHAI DVCTT

- Mục tiêu phổ cập dịch vụ công trực tuyến theo hướng trực tuyến toàn trình
- Cụ thể: đạt được tỷ lệ HSTT toàn trình:

	Năm 2024	Năm 2025
Bộ/ngành	70%	85%
Tỉnh/TP	30%	70%

TÓM TẮT KHUNG TRIỂN KHAI DVCTT

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 bảo đảm tối giản, người dân không phải khai báo lại các thông tin, dữ liệu cho cơ quan nhà nước.
- 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 khi người dân sử dụng DVCTT toàn trình.

TÓM TẮT KHUNG TRIỂN KHAI DVCTT

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 21/2023/TT-BTTTT 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.

TÓM TẮT KHUNG TRIỂN KHAI DVCTT

3. Phát triển hạ tầng số



Triển khai các nội dung chính sau:

- Phát triển hạ tầng viễn thông băng rộng phục vụ nhu cầu sử dụng dịch vụ công trực tuyến của người dân và kết nối giữa các cơ quan nhà nước để cung cấp dịch vụ công trực tuyến.
- Phát triển hạ tầng trung tâm dữ liệu hiện đại, có khả năng mở rộng, đáp ứng nhu cầu lưu trữ và khai thác dữ liệu ngày càng tăng phục vụ cung cấp dịch vụ công trực tuyến cũng như phát triển chính phủ số trong tương lai.
- Phổ cập điện thoại thông minh cho người dân để có thể tiếp cận, sử dụng DVCTT mọi lúc mọi nơi và các dịch vụ số khác phục vụ phát triển kinh tế số, xã hội số.

TÓM TẮT KHUNG TRIỂN KHAI DVCTT

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.

TÓM TẮT KHUNG TRIỂN KHAI DVCTT

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.
- Đào tạo nhân lực số thông qua nền tảng học trực tuyến mở đại trà MOOCs.

TÓM TẮT KHUNG TRIỂN KHAI DVCTT

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.

TÓM TẮT KHUNG TRIỂN KHAI DVCTT

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.

IV. MỘT SỐ KHUYẾN NGHỊ CHO TỈNH VỀ DVCTT

1. Về cung cấp DVCTT.

- Triển khai **11** thủ tục hành chính có phát sinh hồ sơ thành DVCTT một phần và **186** DVC có phát sinh hồ sơ thành DVCTT toàn trình.

Chi tiết tại link: <https://dx.gov.vn/danh-muc-dich-vu-cong/khuyen-nghi-tu-mot-phan-len-toan-trinh>

- Triển khai HTTT giải quyết TTHC cấp tỉnh bảo đảm đáp ứng yêu cầu kỹ thuật tại TT số 21/2023/TT-BTTTT, đặc biệt là nhóm tiêu chí Chức năng, Hiệu năng hệ thống và An toàn thông tin.

Kết quả đánh giá chi tiết đã cung cấp mã QR tại phần kết quả đạt được. Đầu mối hỗ trợ: TTCNSQG – Cục CĐSQG.

IV. MỘT SỐ KHUYẾN NGHỊ CHO TỈNH VỀ DVCTT

2. Về sử dụng DVCTT.

- Hiện tại tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến cao (73%) nhưng hồ sơ trực tuyến toàn trình của tỉnh thấp (19%).

Mục tiêu đề xuất cho tỉnh:

- Năm 2024: 20% (trung bình khối tỉnh: 30%).

- Năm 2025: 70% (trung bình khối tỉnh: 70%).

Đề nghị tỉnh nghiên cứu Khung triển khai DVCTT tại văn bản số 4338 của Bộ TTTT để triển khai các nhiệm vụ, giải pháp nhằm đạt được mục tiêu đề xuất nêu trên.

Đầu mối hỗ trợ: Phòng DVS, Cục CĐSQG, Bộ TTTT.

Trân trọng cảm ơn!

Chi tiết liên hệ: Đ/c Đặng Thị Thu Hương, phòng Dịch vụ số, Cục
Chuyển đổi số quốc gia, Bộ Thông tin và Truyền thông
Điện thoại: 0908.863.669
Thư điện tử: dtthuong@mic.gov.vn