

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



# **NÂNG CAO HIỆU QUẢ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN**

*Thanh Hóa, ngày 19/11/2024*

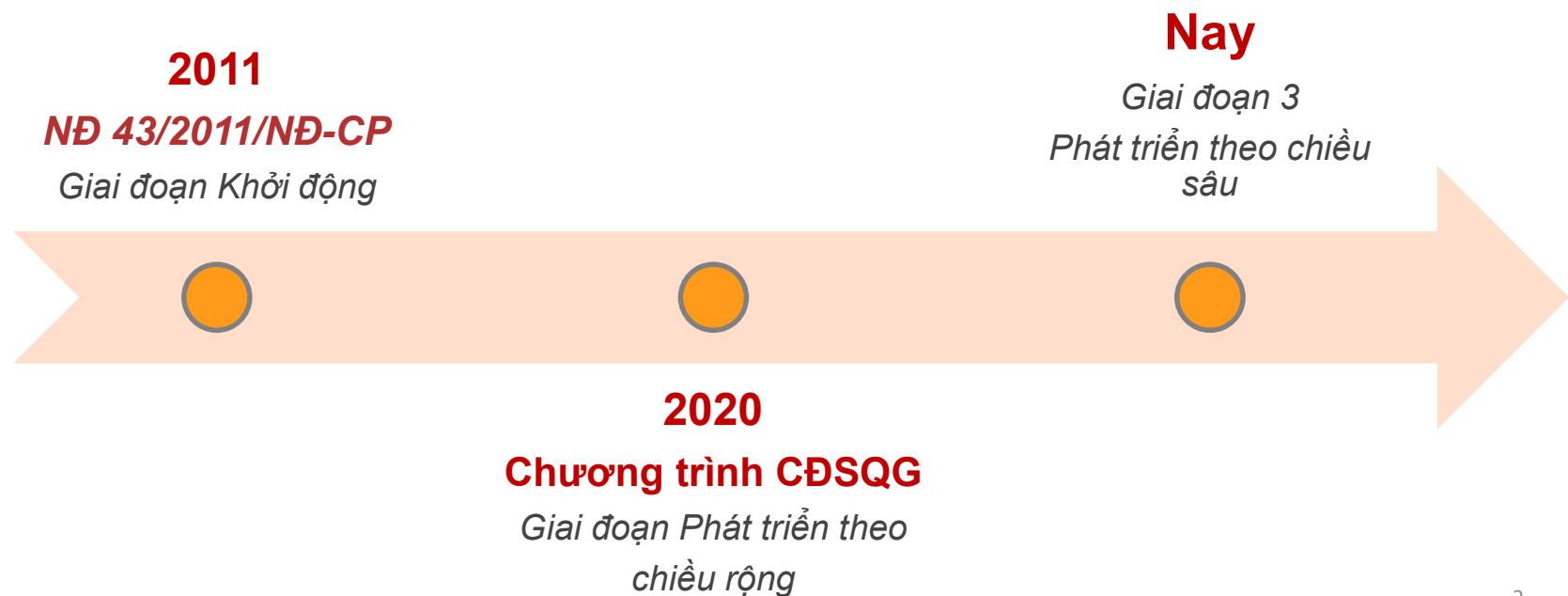


## NỘI DUNG TRÌNH BÀY

- I • Kết quả đạt được
- II • Tồn tại, hạn chế
- III • Định hướng triển khai tiếp theo
- IV • Tóm tắt Khung triển khai DVCTT

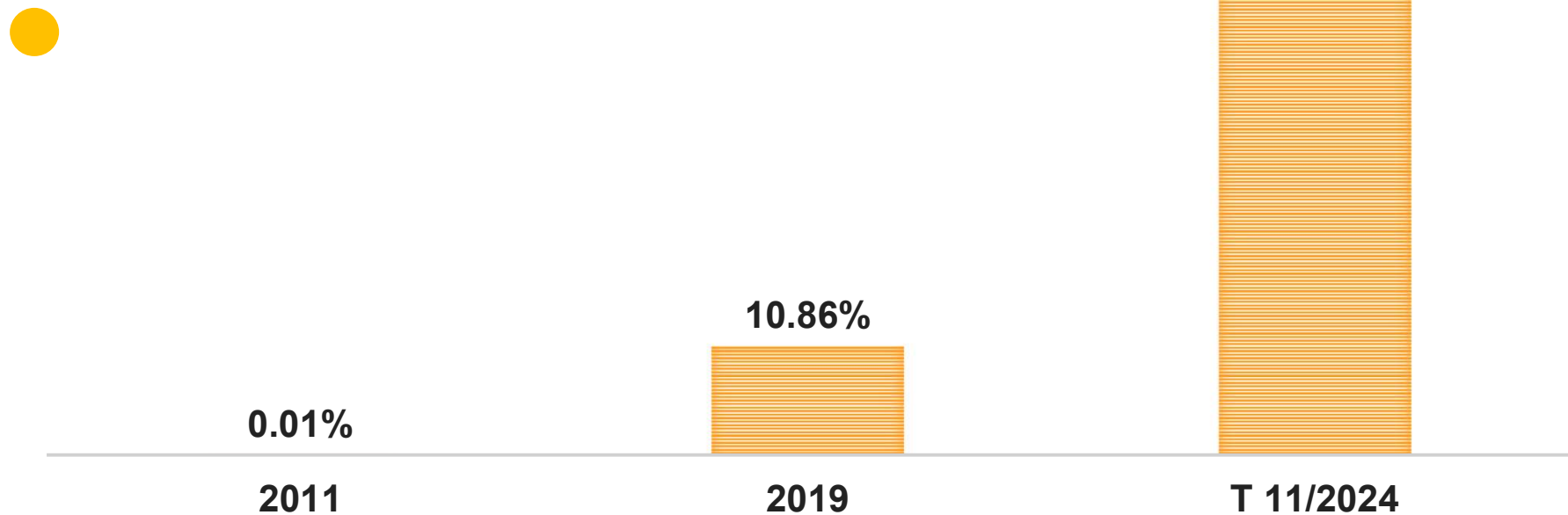
# I. KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC

- ✓ Triển khai DVCTT ~ hơn 20 năm
- ✓ Các giai đoạn phát triển DVCTT:



# TRIỂN KHAI DVCTT CẢ NƯỚC

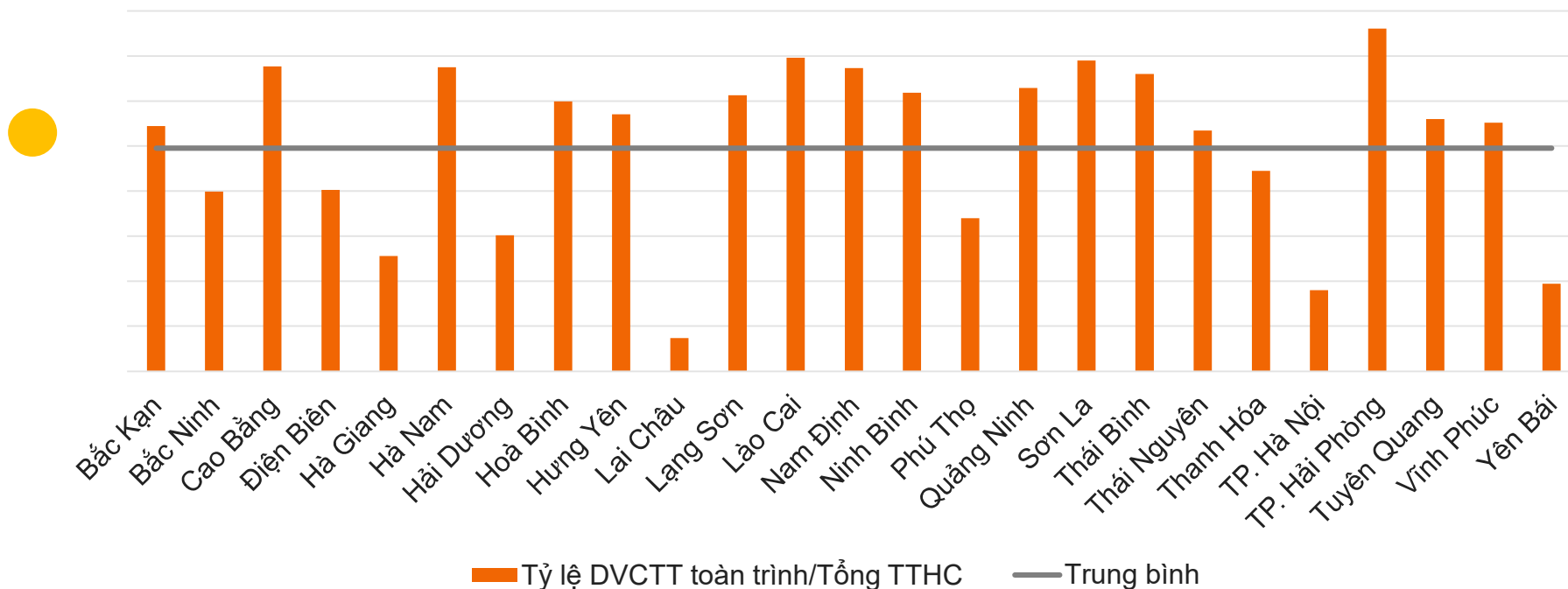
## TỶ LỆ DVCTT (MỨC 4 HOẶC TOÀN TRÌNH)



➤ **Ghi chú:**

- Tỷ lệ thể hiện là tính trên tổng thủ tục hành chính.
- Nếu tính trên các thủ tục hành chính phát sinh hồ sơ, tỷ lệ đạt **55,5%**

# TRIỂN KHAI DVCTT CỦA KHU VỰC MIỀN BẮC

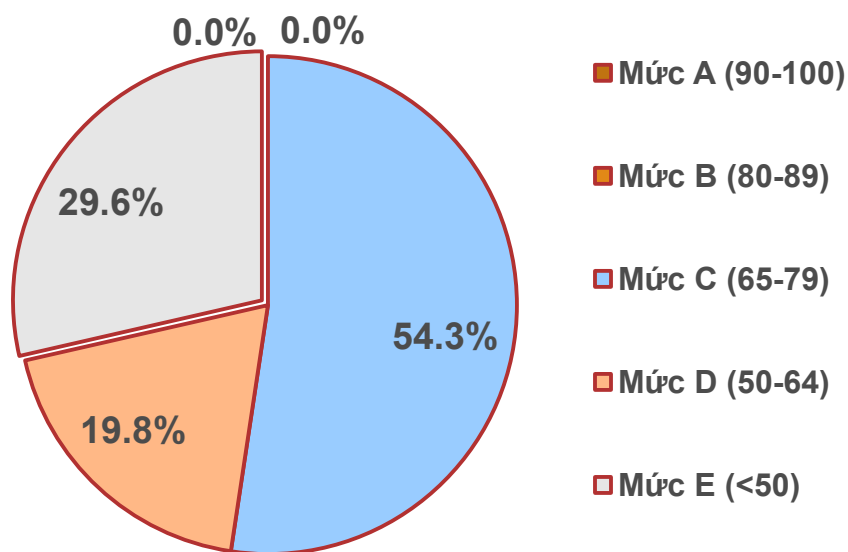


- Tỷ lệ miền Bắc đạt **49,6%** (cả nước: 49%; khối tỉnh: **49,5%**);

- Nếu tính trên các TTHC phát sinh hồ sơ, tỷ lệ miền Bắc đạt **57,25%** (cả nước: 55,5%; khối tỉnh: **55,3%**)

# TRIỂN KHAI HTTT GIẢI QUYẾT TTHC CẢ NƯỚC

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	<b>39</b>	15	9
Cả nước	0	0	44	16	24

## TRIỂN KHAI HTTT GIẢI QUYẾT TTHC KHU VỰC MIỀN BẮC

Xếp hạng	Tỉnh/Thành phố	Tổng điểm (100 điểm)	Mức độ
8	Yên Bái	73	C
10	Hòa Bình	72.75	C
12	Phú Thọ	72.5	C
12	Hà Giang	72.5	C
14	Hưng Yên	71.75	C
17	Hải Dương	71.25	C
18	Tuyên Quang	71	C
19	Điện Biên	70.75	C
19	Cao Bằng	70.75	C
23	Nam Định	69.25	C
29	Lạng Sơn	67.5	C
32	Ninh Bình	66.5	C
34	TP. Hà Nội	65.75	C

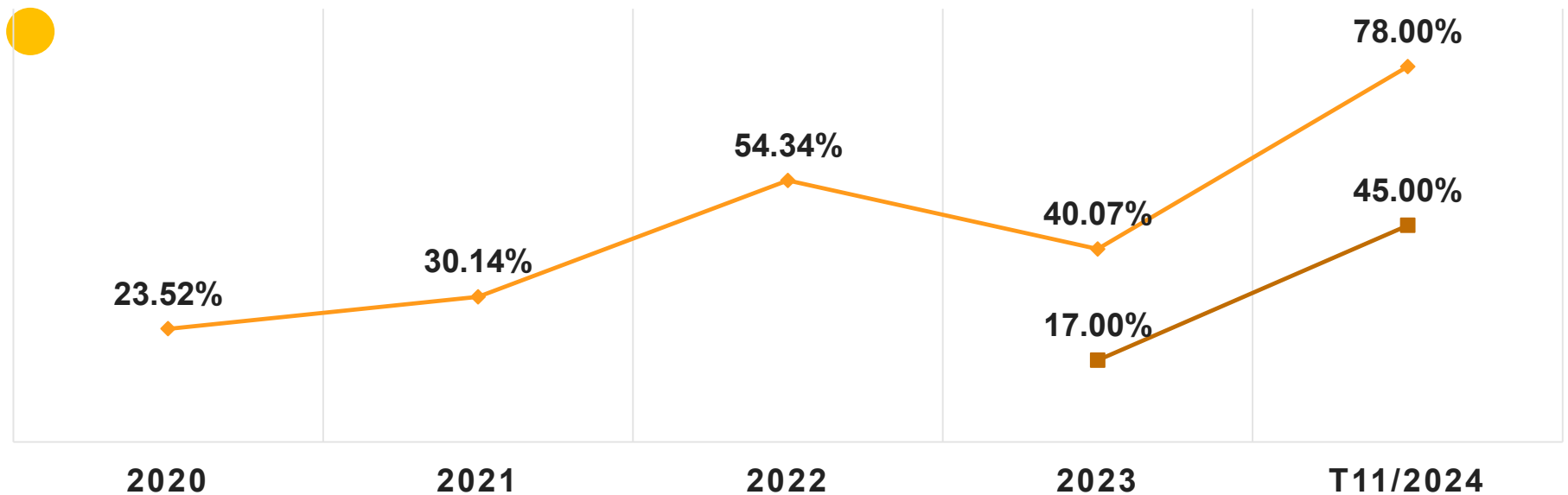
Xếp hạng	Tỉnh/Thành phố	Tổng điểm (100 điểm)	Mức độ
35	Sơn La	65.5	C
37	Bắc Kạn	65	C
37	Lào Cai	65	C
37	TP. Hải Phòng	65	C
40	Lai Châu	64.75	D
41	Vĩnh Phúc	63.5	D
42	Thái Nguyên	63.25	D
43	Bắc Ninh	63	D
44	Hà Nam	62.25	D
51	Bắc Giang	54.5	D
53	Quảng Ninh	51.25	D
57	Thanh Hóa	47.25	E

	Mức A (90-100)	Mức B (80-89)	Mức C (65-79)	Mức D (50-64)	Mức E (<50)
Khối tỉnh	0	0	39	15	9
<b>Miền Bắc</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>7</b>	<b>1</b>

# HIỆU QUẢ SỬ DỤNG DVCTT CẢ NƯỚC

## HỒ SƠ TRỰC TUYẾN

—♦— Tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến (trên tổng hồ sơ) —■— Tỷ lệ HSTT toàn trình (trên tổng hồ sơ)



➤ **Ghi chú:**

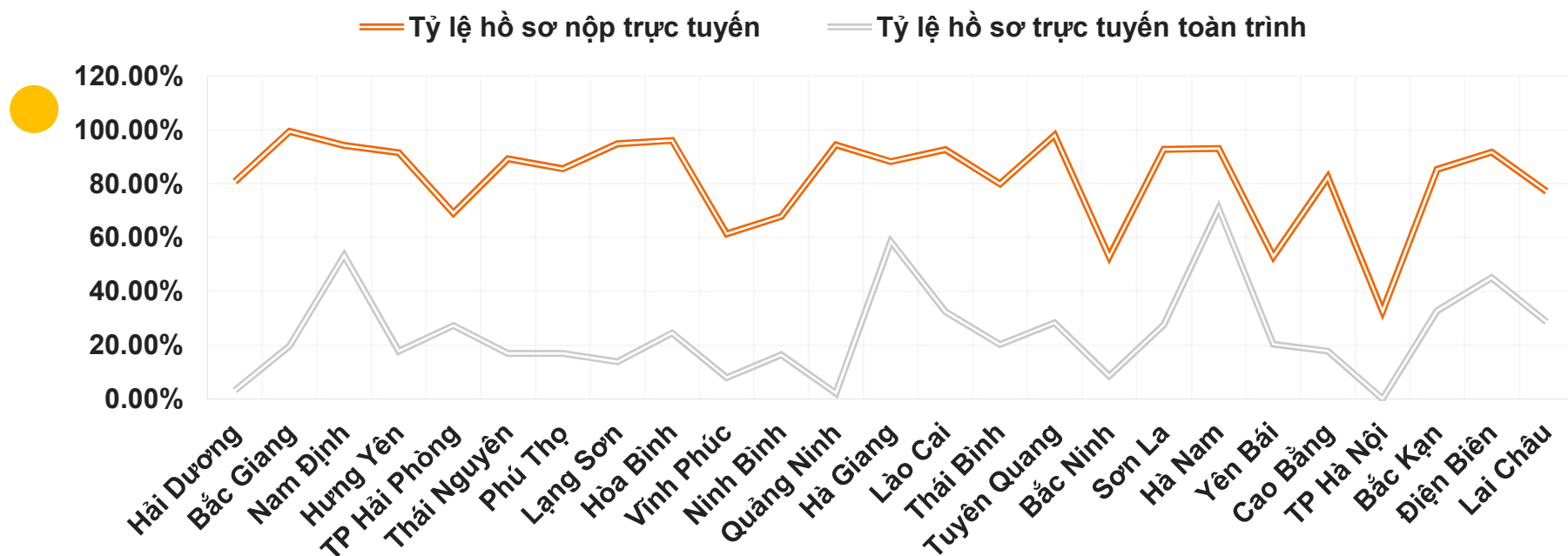
- 2020-2022: Số liệu báo cáo của bộ, tỉnh

- 2023 đến nay: Hệ thống EMC đo



# HIỆU QUẢ SỬ DỤNG DVCTT CỦA KHU VỰC MIỀN BẮC

## HỒ SƠ TRỰC TUYẾN



➤ **Ghi chú:**

- Tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến trung bình khu vực miền Bắc: **80,2%** (Cả nước: 78%; khối tỉnh: **62,9%**);
- Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình trung bình khu vực miền Bắc: **21%** (Cả nước: 45%; khối tỉnh: **17%**).

# ĐÁNH GIÁ CỦA QUỐC TẾ

## 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	<b>71</b>
Xếp hạng OSI	98	123	115	63	82	92	82	74	59	81	76	<b>75</b>
Xếp hạng LOSI của TPHCM										46/86	54/146	<b>53/152</b>

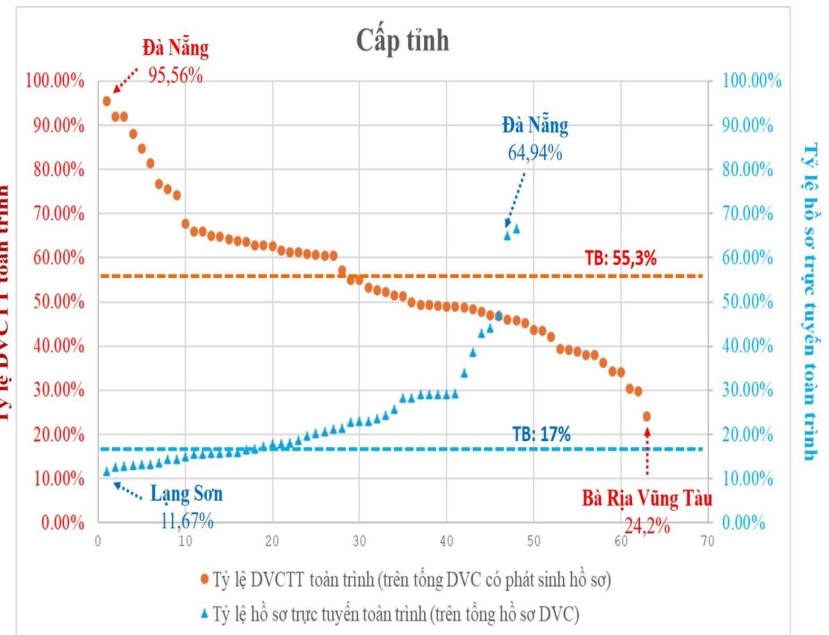
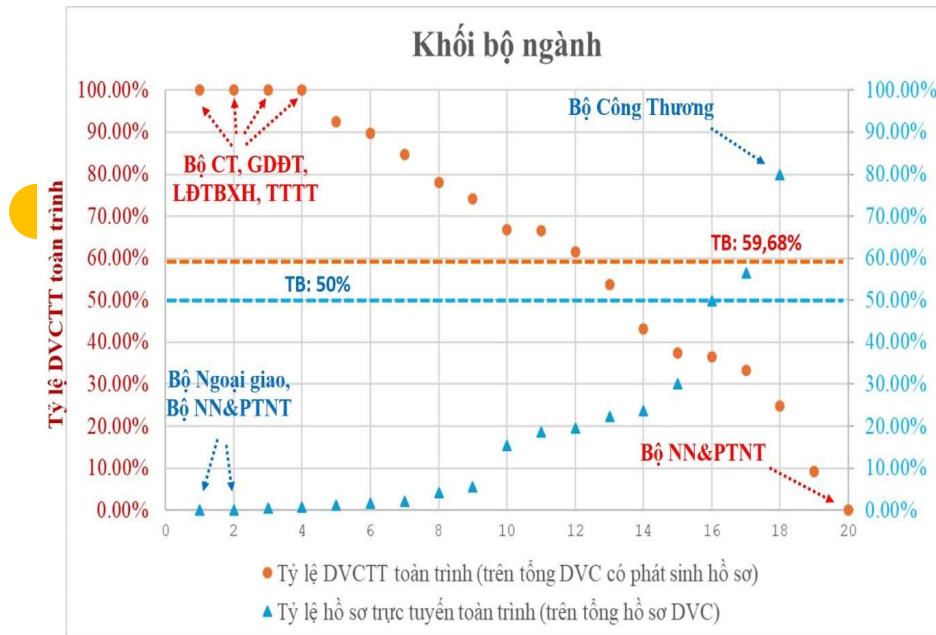
### Năm 2024:

- 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**

## II. TỒN TẠI, HẠN CHẾ



- Đã có kết quả nhưng không đồng đều;
- Một số bộ làm tốt: Bộ Công Thương; Bộ GD&ĐT...; tỉnh làm tốt: Đà Nẵng.
- Vẫn còn 11 tỉnh đạt tỷ lệ dưới 10% HSTTTT.
- Tỷ lệ trung bình khối tỉnh thấp (17%).

## II. TỒN TẠI, HẠN CHẾ

### Hậu quả:

- Người dân vẫn **chưa được hưởng lợi** từ các DVCTT toàn trình của CQNN như tăng tính minh bạch, giảm thời gian, công sức và chi phí.
- CBCCVV **chưa giảm tải công** việc khi vẫn phải xử lý nhiều hồ sơ không trực tuyến, thậm chí còn làm tăng công việc khi phải xử lý song song trên bản giấy và bản điện tử.

### Nguy cơ

Đến năm 2025, Việt Nam không thể đạt các mục tiêu về DVCTT:

- ✓ **100%** TTHC đủ điều kiện cung cấp dưới hình thức DVCTT mức độ toàn trình.
- ✓ Tối thiểu **80%** hồ sơ TTHC được xử lý hoàn toàn trực tuyến.

### 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**

### III. ĐỊNH HƯỚNG TRIỂN KHAI TIẾP THEO

- 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%

## IV. 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.*

## IV. 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.*



## IV. 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.*

# IV. 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.*

## IV. 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.*

# IV. 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.*

# IV. 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.*

# 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