

BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG

DỰ THẢO

ĐỀ ÁN

**TUYÊN TRUYỀN, PHỔ BIẾN VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG
HIỆU QUẢ DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN**

Hà Nội, 2024

PHỤ LỤC

PHẦN A. TỔNG QUAN	4
I. SỰ CẦN THIẾT XÂY DỰNG ĐỀ ÁN	4
II. CĂN CỨ XÂY DỰNG ĐỀ ÁN	8
1. Chủ trương, chính sách, quy định pháp lý có liên quan	8
2. Chỉ đạo, giao nhiệm vụ	9
III. HIỆN TRẠNG CUNG CẤP, TUYÊN TRUYỀN, PHỔ BIẾN VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN.....	9
1. Hiện trạng cung cấp dịch vụ công trực tuyến.....	9
2. Hiện trạng tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công trực tuyến.....	11
3. Hiện trạng sử dụng dịch vụ công trực tuyến.....	14
4. Đánh giá chung	16
5. Một số giải pháp, nhiệm vụ trọng tâm cần đề ra.....	18
PHẦN B ĐỊNH HƯỚNG VỀ TUYÊN TRUYỀN, PHỔ BIẾN VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG HIỆU QUẢ DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN	19
I. QUAN ĐIỂM.....	19
II. MỤC TIÊU CỦA ĐỀ ÁN	19
1. Mục tiêu cụ thể đến năm 2025	19
2. Định hướng đến 2030.....	20
III. NỘI DUNG TUYÊN TRUYỀN	21
IV. CÁC NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP CHỦ YẾU.....	21
1. Nhiệm vụ 1: Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức, trách nhiệm và các kỹ năng số cơ bản để truy cập, sử dụng dịch vụ công trực tuyến qua các phương tiện thông tin đại chúng, truyền thông xã hội.	21
2. Nhiệm vụ 2: Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức và các kỹ năng số cơ bản để truy cập, sử dụng dịch vụ công trực tuyến qua các hệ thống thông tin cơ sở.	22
3. Nhiệm vụ 3: Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức và các kỹ năng số cơ bản để truy cập, sử dụng dịch vụ công trực tuyến thông qua các phương thức khác.	22
4. Nhiệm vụ 4: Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức và các kỹ năng số cơ bản để truy cập, sử dụng dịch vụ công trực tuyến tại các cơ sở giáo dục.	24
5. Nhiệm vụ 5: Thực hiện khảo sát, đánh giá về trải nghiệm của người dân khi sử dụng các dịch vụ công trực tuyến trên các hệ thống giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.	24
6. Nhiệm vụ 6: Định hướng nội dung, hoạt động và xây dựng, biên tập các tài liệu tuyên truyền thuộc phạm vi của Đề án.	25
V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN	25
1. Bộ Thông tin và Truyền thông.....	25
2. Bộ Giáo dục và Đào tạo	26
3. Bộ Tài chính.....	26

4. Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.....	26
5. Văn phòng Chính phủ	26
6. Bộ Nội vụ.....	26
7. Bộ Công an.....	26
8. Các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan khác thuộc Chính phủ.....	26
9. Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương.....	26
VI. HIỆU QUẢ KHI THỰC HIỆN ĐỀ ÁN	27
1. Hiệu quả nhà nước	27
2. Hiệu quả xã hội	27
3. Hiệu quả kinh tế	28
VII. KINH PHÍ THỰC HIỆN	28
VIII. ĐÁNH GIÁ TÁC ĐỘNG	29
1. Tác động về kinh tế - xã hội	29
2. Tác động về pháp luật, môi trường chính sách	29
PHẦN C. KẾT LUẬN	30

PHẦN A. TỔNG QUAN

I. SỰ CẦN THIẾT XÂY DỰNG ĐỀ ÁN

Nghị quyết số 52-NQ/TW ngày 27 tháng 9 năm 2019 của Bộ Chính trị về một số chủ trương, chính sách chủ động tham gia cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư xác định *“Thúc đẩy chuyển đổi số quốc gia, trọng tâm là phát triển kinh tế số, xây dựng đô thị thông minh, chính quyền điện tử, tiến tới chính quyền số”* là một trong các nội dung cốt lõi của chính sách chủ động tham gia cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư của nước ta.

Nghị quyết số 50/NQ-CP ngày 17 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Nghị quyết số 52-NQ/TW ngày 27 tháng 9 năm 2019 của Bộ Chính trị về một số chủ trương, chính sách chủ động tham gia cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư, Chính phủ giao Bộ Thông tin và Truyền thông thực hiện nhiệm vụ *“Thực hiện phổ cập kỹ năng số, kỹ năng đảm bảo an toàn thông tin, an ninh mạng cho người dân. Đẩy mạnh công tác truyền thông, nâng cao nhận thức, xây dựng văn hóa số trong cộng đồng”*.

Văn kiện Đại hội Đại biểu toàn quốc lần thứ XIII của Đảng nhân mạnh *“Xây dựng nền hành chính nhà nước phục vụ nhân dân, dân chủ, pháp quyền, chuyên nghiệp, hiện đại, trong sạch, vững mạnh, công khai, minh bạch”*; *“Thúc đẩy xây dựng chính quyền điện tử, tăng cường sự kết nối, trao đổi thông tin thường xuyên giữa chính quyền các cấp, giữa chính quyền với người dân và doanh nghiệp”* và *“Nâng cao chất lượng dịch vụ công”*.

Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03/6/2020 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030 xác định quan điểm *“Người dân là trung tâm của chuyển đổi số”* với triết lý *“không ai bị bỏ lại phía sau”* và một trong những mục tiêu quan trọng nhất của phát triển Chính phủ số là *“Đến năm 2025, 80% dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 trên nhiều phương tiện truy cập khác nhau, bao gồm cả thiết bị di động”*; Quyết định số 942/QĐ-TTg ngày 15/6/2021 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Chiến lược phát triển Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số giai đoạn 2021 - 2025, định hướng đến năm 2030 xác định một trong những mục tiêu quan hàng đầu đến năm 2025 là *“Cung cấp dịch vụ chất lượng phục vụ xã hội”*, trong đó *“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”*; Quyết định số 411/QĐ-TTg ngày 31/3/2022 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Chiến lược quốc gia phát triển kinh tế số và xã hội số đến

năm 2025, định hướng đến năm 2030 xác định các đặc trưng cơ bản của xã hội số bao gồm Công dân số, kết nối số và văn hóa 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*”.

Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15 tháng 7 năm 2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 – 2030 xác định quan điểm “*Cải cách hành chính phải xuất phát từ lợi ích của người dân, doanh nghiệp; lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm; lấy sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp là thước đo đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước các cấp*” và giải pháp “*Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền, nâng cao nhận thức cho cán bộ, công chức, người dân, doanh nghiệp và xã hội*”; đồng thời giao Bộ Thông tin và Truyền thông nhiệm vụ “*Chỉ đạo các cơ quan truyền thông đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền về cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 – 2030*”.

Về thể chế, 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, thay thế cho Nghị định số 43/2011/NĐ-CP. Nghị định này lần đầu tiên quy định về dịch vụ công trực tuyến toàn trình (*nghĩa là việc nộp hồ sơ, tiếp nhận, xử lý được thực hiện hoàn toàn trên môi trường mạng, việc trả kết quả có thể thực hiện trên môi trường mạng hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích*); quy định về việc giám sát, đo lường mức độ cung cấp và sử dụng dịch vụ được thực hiện tự động bằng hệ thống thông tin. Ngày 22/6/2023, tại Chương trình Kỳ họp thứ 5, Quốc hội khóa XV đã thông qua Luật Giao dịch điện tử (sửa đổi), tạo hành lang pháp lý thuận lợi cho việc chuyển đổi số, trong đó có nội dung ưu tiên thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình trong hoạt động của cơ quan nhà nước.

Năm 2023, các bộ, ngành, địa phương tiếp tục hoàn thiện các văn bản hướng dẫn để thúc đẩy dịch vụ công trực tuyến 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. **100%** bộ, ngành, địa phương đã thực hiện rà soát và công bố danh mục

thủ tục hành chính triển khai dịch vụ công trực tuyến theo quy định tại Nghị định số 42/2022/NĐ-CP.

Về triển khai dịch vụ công trực tuyến phục vụ người dân, doanh nghiệp, đến hết năm 2023, triển khai **80,96%** thủ tục hành chính là dịch vụ công trực tuyến, trong đó **48,5%** thủ tục hành chính được triển khai là dịch vụ công trực tuyến toàn trình¹. Về hiệu quả sử dụng, tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến trên tổng số hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đạt **38,3%**. Ước tính tiết kiệm được gần **37** triệu giờ làm việc của người dân so với việc thực hiện dịch vụ công theo cách truyền thống, tương đương với tiết kiệm được **1.274** tỷ đồng. Hết năm 2023, đã có **49/63²** tỉnh, thành phố đã ban hành chính sách giảm phí, lệ phí; và **13/63³** tỉnh, thành phố đã ban hành chính sách giảm thời gian để khuyến khích người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

Năm 2023, một số đơn vị điển hình và đã được tôn vinh về triển khai dịch vụ công trực tuyến tại hội nghị chào mừng Ngày Chuyển đổi số quốc gia 10/10/2023. Cụ thể tôn vinh 04 dịch vụ công trực tuyến xuất sắc, 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)*. Đây là những dịch vụ công được cung cấp, thu hút được sự tham gia rộng rãi nhất của người dân, doanh nghiệp trong năm 2023.

Bên cạnh những kết quả đạt được, việc triển khai dịch vụ công trực tuyến vẫn còn có những khó khăn, vướng mắc, cụ thể như:

- Việc triển khai là dịch vụ công trực tuyến đã được đẩy mạnh, chiếm **80,96%** tổng số thủ tục hành chính, trong đó DVCTT toàn trình chiếm **48,5%** tổng số thủ tục hành chính. Tuy nhiên, chất lượng của các dịch vụ (tính đơn giản, thuận tiện, nhanh, an toàn, an ninh mạng) còn thấp, chưa đạt kỳ vọng nên tỷ lệ người dân có thể tự thực hiện **100%** các bước tại nhà còn thấp, thể hiện bằng việc

¹ DVCTT toàn trình theo Nghị định 42 năm 2022 được hiểu DVCTT được thực hiện hoàn toàn trên môi trường mạng. Trong đó, người dân không cần hiện diện tại CQNN hay hiện diện tại các địa điểm theo đề nghị của CQNN. Theo cách hiểu này, DVCTT có yêu cầu cao hơn so với DVCTT mức độ 4 đã quy định tại Nghị định 43 năm 2011.

² Các tỉnh ban hành chính sách giảm phí, lệ phí: Bắc Giang; Bắc Kạn; Bạc Liêu; Bắc Ninh; Bến Tre; Bình Định; Cà Mau; Cao Bằng; Đắk Lắk; Điện Biên; Đồng Nai; Đồng Tháp; Gia Lai; Hà Giang; Hà Nam; Hà Tĩnh; Hải Dương; Hậu Giang; Hoà Bình; Hưng Yên; Khánh Hòa; Kon Tum; Lai Châu; Lâm Đồng; Lạng Sơn; Lào Cai; Long An; Nghệ An; Ninh Bình; Ninh Thuận; Phú Thọ; Quảng Bình; Quảng Nam; Quảng Ngãi; Thái Bình; Thái Nguyên; Thanh Hóa; Thừa Thiên - Huế; Tiền Giang; TP. Cần Thơ; TP. Đà Nẵng; TP. Hà Nội; TP. Hải Phòng; TP. Hồ Chí Minh; Trà Vinh; Tuyên Quang; Vĩnh Long; Vĩnh Phúc; Yên Bái.

³ Các tỉnh ban hành chính sách giảm thời gian: Bà Rịa - Vũng Tàu; Bắc Kạn; Điện Biên; Hà Nam; Kon Tum; Lạng Sơn; Lâm Đồng; Long An; Quảng Ngãi; Thừa Thiên - Huế; TP. Cần Thơ; TP. Đà Nẵng; Vĩnh Long.

tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến còn thấp (**38,3%**), trong đó tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình chỉ đạt khoảng **22,37%**.

- DVCTT là giảm thời gian, công sức và chi phí nhưng thực tế nhiều nơi, còn làm tăng công việc khi cán bộ, công chức phải xử lý song song trên bản giấy và bản điện tử, dẫn đến gây khó khăn, bức xúc cho cả công chức và người dân, doanh nghiệp.

- Một số nơi có tình trạng làm thay, làm hộ dịch vụ công trực tuyến cho người dân dẫn đến quá tải, tăng thời gian chờ đợi, tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính, giảm mức độ hài lòng.

Về xếp hạng quốc tế, theo đánh giá mới nhất của Liên Hợp Quốc năm 2022, Dịch vụ trực tuyến của Việt Nam - một trong ba chỉ số chính thuộc Chỉ số Chính phủ điện tử - đạt giá trị 0,6484, xếp hạng **76/193**, tăng 5 bậc so với năm 2020. Về xếp hạng một số chỉ số phụ liên quan đến dịch vụ công trực tuyến, chỉ số Tham gia điện tử năm 2022 của Việt Nam đạt giá trị 0,5341, xếp hạng 72/193, giảm 02 bậc; Dịch vụ trực tuyến của địa phương đánh giá Thành phố Hồ Chí Minh xếp thứ 54/146 (năm 2020, Thành phố Hồ Chí Minh xếp thứ 42/86). Ngoài ra, Việt Nam được đánh giá là một trong số 9 quốc gia có thu nhập dưới trung bình nhưng có Chỉ số tổng hợp và Chỉ số Dịch vụ trực tuyến cao trên mức trung bình của thế giới. Tuy nhiên, Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030 xác định mục tiêu “*Đến năm 2025, Việt Nam thuộc nhóm 70 nước dẫn đầu về Chính phủ điện tử (EGDI)*”. Do đó, để có thể đạt được mục tiêu về xếp hạng Chính phủ điện tử của Việt Nam theo đánh giá của Liên Hợp Quốc, việc cải thiện, tăng xếp hạng về chỉ số Dịch vụ công trực tuyến của Việt Nam là yếu tố quan trọng hàng đầu.

Từ thực tiễn triển khai dịch vụ công trực tuyến thời gian qua, có thể nhận thấy thói quen ngại thay đổi là một trong các rào cản lớn nhất và để có thể thuyết phục người dân, doanh nghiệp thay đổi thói quen thì cần: (1) Thay đổi nhận thức và thói quen (cần chính cơ quan nhà nước phải gương mẫu thay đổi mình); (2) Cung cấp dịch vụ công trực tuyến đạt chất lượng tốt như dịch vụ của khu vực tư:

- Thay đổi nhận thức và thói quen: (1) Nhận thức từ lấy mình làm trung tâm sang lấy người sử dụng làm trung tâm; (2) Thái độ từ ban phát sang phục vụ; (3) Hành động từ thờ ơ sang coi cái khó của người dân doanh nghiệp là cái khó của chính mình cần phải giải quyết; (4) Người đứng đầu cấp ủy, chính quyền, thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương và cán bộ, công chức, viên chức, người lao động, thành viên Tổ công nghệ số cộng đồng cần gương mẫu, đi đầu, quyết liệt, sáng tạo, tự mình sử dụng dịch vụ công trực tuyến của mình làm ra, “cầm tay

chi việc” giai đoạn đầu còn bỡ ngỡ, rồi sẽ thành thói quen và người dân, doanh nghiệp có thể tự làm 100% các bước từ nhà mà không cần đến cơ quan nhà nước; (5) Cần “phát huy sức mạnh bên trong, kết hợp sức mạnh bên ngoài” thông qua việc huy động các nguồn lực xã hội hóa như: hỗ trợ điện thoại thông minh; tiền điện thoại, biểu dương, khen thưởng kịp thời... cho những thành viên tham gia Tổ công nghệ số cộng đồng, để họ yên tâm cống hiến trong hoạt động tình nguyện vì cộng đồng.

- Cung cấp dịch vụ công trực tuyến đạt chất lượng tốt như dịch vụ của khu vực tư: Lúc bắt đầu thì có thể “trăm hoa đua nở” các hệ thống cung cấp DVCTT để khuyến khích sự phát triển, tìm ra được mô hình chuẩn; để đi xa, bền vững thì cần kiểm soát chặt về chất lượng dịch vụ, hướng đến mô hình nền tảng số thống nhất về nghiệp vụ, dữ liệu, ứng dụng, công nghệ, chất lượng.

Về Cung cấp dịch vụ công trực tuyến đạt chất lượng, thực hiện Nghị định số 42/2022/NĐ-CP, Bộ Thông tin và Truyền thông sẽ tiếp tục chủ trì, phối hợp với các bộ, ngành, địa phương để thực hiện đo lường, đánh giá, công bố kết quả việc cung cấp và hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến của các bộ, ngành, địa phương để làm cơ sở cải tiến chất lượng, hiệu quả dịch vụ công trực tuyến phục vụ người dân. Về Thay đổi nhận thức và thói quen, Bộ Thông tin và Truyền thông nhận thấy cần thiết phải trình Thủ tướng Chính phủ ban hành Đề án Tuyên truyền, phổ biến về cung cấp và sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến đến năm 2025, định hướng đến năm 2030 (gọi tắt là Đề án) để đẩy mạnh tuyên truyền, phổ biến kỹ năng số cho người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến thông qua các Tổ công nghệ số cộng đồng, thông qua nền tảng trực tuyến... để bảo đảm người dân có thể tự truy cập, sử dụng các dịch vụ công trực tuyến theo nhu cầu, khi cần. Việc xây dựng Đề án là một nhiệm vụ quan trọng hàng đầu, góp phần thực hiện thành công các mục tiêu đề ra trong Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030.

II. CĂN CỨ XÂY DỰNG ĐỀ ÁN

1. Chủ trương, chính sách, quy định pháp lý có liên quan

- Luật Giao dịch điện tử ngày 22 tháng 6 năm 2023;
- Luật Công nghệ thông tin ngày 29 tháng 6 năm 2006;
- Nghị quyết số 52-NQ/TW ngày 27 tháng 9 năm 2019 của Bộ Chính trị về một số chủ trương, chính sách chủ động tham gia cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư;

- Nghị quyết số 50/NQ-CP ngày 17 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Nghị quyết số 52-NQ/TW ngày 27 tháng 9 năm 2019 của Bộ Chính trị về một số chủ trương, chính sách chủ động tham gia cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư;

- Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15 tháng 7 năm 2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 – 2030;

- 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;

- Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03/6/2020 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030;

- Quyết định số 942/QĐ-TTg ngày 15/6/2021 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Chiến lược phát triển Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số giai đoạn 2021 - 2025, định hướng đến năm 2030;

- Quyết định số 411/QĐ-TTg ngày 31/3/2022 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Chiến lược quốc gia phát triển kinh tế số và xã hội số đến năm 2025, định hướng đến năm 2030.

2. Chỉ đạo, giao nhiệm vụ

Nghị quyết số 01/NQ-CP ngày 05 tháng 01 năm 2024 của Chính phủ về nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu thực hiện Kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội và Dự toán ngân sách nhà nước năm 2024, Chính phủ giao Bộ Thông tin và Truyền thông thực hiện nhiệm vụ *“Xây dựng Đề án Tuyên truyền, phổ biến về cung cấp và sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến đến năm 2025, định hướng đến năm 2030, thời hạn hoàn thành: tháng 6/2024”*.

III. HIỆN TRẠNG CUNG CẤP, TUYÊN TRUYỀN, PHỔ BIẾN VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

1. Hiện trạng cung cấp dịch vụ công trực tuyến

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, thay thế cho Nghị định số 43/2011/NĐ-CP. Nghị định này lần đầu tiên quy định về dịch vụ công trực tuyến toàn trình (*nghĩa là việc nộp hồ sơ, tiếp nhận, xử lý được thực hiện hoàn toàn trên môi trường mạng, việc trả kết quả có thể thực hiện trên môi trường mạng hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích*);

quy định về việc giám sát, đo lường mức độ cung cấp và sử dụng dịch vụ được thực hiện tự động bằng hệ thống thông tin.

Năm 2023, hành lang pháp lý thúc đẩy triển khai hiệu quả dịch vụ công trực tuyến tiếp tục được hoàn thiện. Cụ thể:

- 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 việc chuyển đổi số, trong đó có nội dung ưu tiên thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình trong hoạt động của cơ quan nhà nước.

- Các bộ, ngành, địa phương tiếp tục hoàn thiện các văn bản hướng dẫn để thúc đẩy dịch vụ công trực tuyến 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.

+ **100%** bộ, ngành, địa phương đã thực hiện rà soát và công bố danh mục thủ tục hành chính triển khai dịch vụ công trực tuyến theo quy định tại Nghị định số 42/2022/NĐ-CP;

+ Đã có **49/63⁴** tỉnh, thành phố đã ban hành chính sách giảm phí, lệ phí; và **13/63⁵** tỉnh, thành phố đã ban hành chính sách giảm thời gian để khuyến khích người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

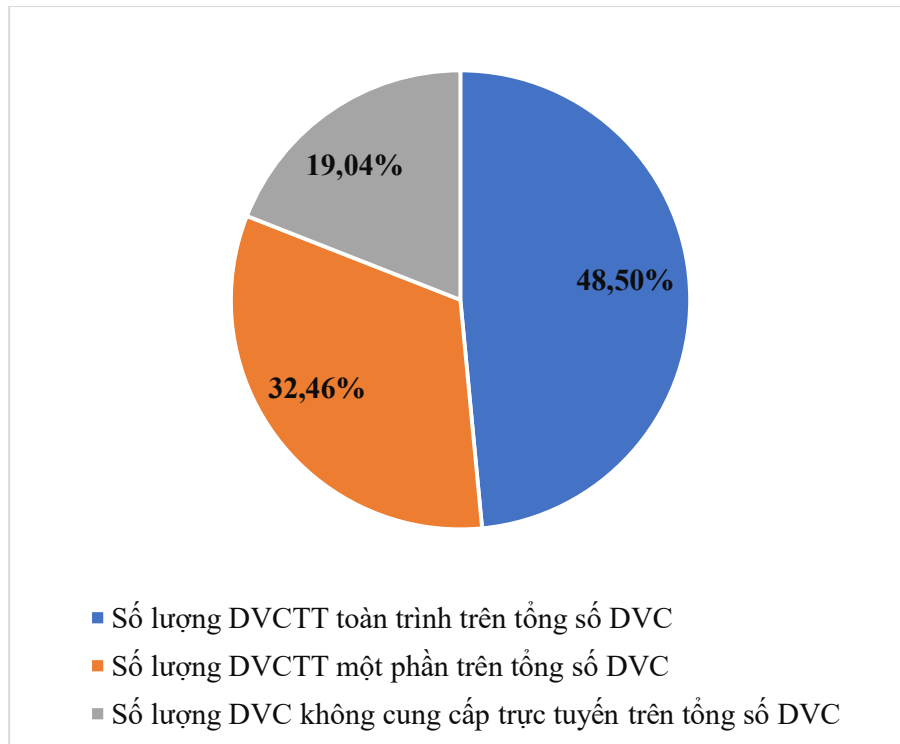
- Trong năm 2023, Bộ Thông tin và Truyền thông đã tổ chức Phiên họp chuyên đề về dịch vụ công trực tuyến của Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số vào ngày 05/6/2023; tổ chức đánh giá và công bố Kết quả khảo sát, giám sát, đo lường chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến lần thứ nhất tại Phiên họp lần thứ 6

⁴ Các tỉnh ban hành chính sách giảm phí, lệ phí: Bắc Giang; Bắc Kạn; Bạc Liêu; Bắc Ninh; Bến Tre; Bình Định; Cà Mau; Cao Bằng; Đắk Lắk; Điện Biên; Đồng Nai; Đồng Tháp; Gia Lai; Hà Giang; Hà Nam; Hà Tĩnh; Hải Dương; Hậu Giang; Hoà Bình; Hưng Yên; Khánh Hòa; Kon Tum; Lai Châu; Lâm Đồng; Lạng Sơn; Lào Cai; Long An; Nghệ An; Ninh Bình; Ninh Thuận; Phú Thọ; Quảng Bình; Quảng Nam; Quảng Ngãi; Thái Bình; Thái Nguyên; Thanh Hóa; Thừa Thiên - Huế; Tiền Giang; TP. Cần Thơ; TP. Đà Nẵng; TP. Hà Nội; TP. Hải Phòng; TP. Hồ Chí Minh; Trà Vinh; Tuyên Quang; Vĩnh Long; Vĩnh Phúc; Yên Bái.

⁵ Các tỉnh ban hành chính sách giảm thời gian: Bà Rịa - Vũng Tàu; Bắc Kạn; Điện Biên; Hà Nam; Kon Tum; Lạng Sơn; Lâm Đồng; Long An; Quảng Ngãi; Thừa Thiên - Huế; TP. Cần Thơ; TP. Đà Nẵng; Vĩnh Long.

của Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số ngày 12/7/2023; gửi Văn bản số 3109/BTTTT-CĐSQG ngày 01/8/2023 để đề nghị các bộ, ngành, địa phương triển khai 20 nội dung cụ thể nhằm nâng cao chất lượng cung cấp và hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

Với sự chỉ đạo quyết liệt của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, sự nỗ lực của các bộ, ngành, địa phương, năm 2023 cả nước đã triển khai được **80,96%** thủ tục hành chính là dịch vụ công trực tuyến, trong đó **48,5%** thủ tục hành chính được triển khai là dịch vụ công trực tuyến toàn trình.



Hình 1. Tỷ lệ các loại dịch vụ công theo mức độ

2. Hiện trạng tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công trực tuyến

Thực hiện quy định tại khoản 2, Điều 28 của Luật Công nghệ thông tin; khoản 1, Điều 19 của Luật Tiếp cận thông tin, các bộ, ngành, địa phương đã thực hiện cung cấp thông tin về thủ tục hành chính, quy trình giải quyết công việc của cơ quan nhà nước trên trang thông tin điện tử của cơ quan nhà nước.

Tiếp đến, thực hiện điểm c, khoản 1, Điều 15 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính, các bộ, ngành, địa phương hướng dẫn trực tuyến tổ chức, cá nhân kê khai, chuẩn bị hồ sơ thực hiện thủ tục

hành chính trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh.

Theo quy định tại khoản 3, Điều 12, 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, bộ, ngành, địa phương thực hiện hướng dẫn quy trình sử dụng cho tổ chức, cá nhân; hướng dẫn quy trình xử lý của các cơ quan nhà nước và kết quả của dịch vụ công trực tuyến trên các kênh cung cấp dịch vụ công trực tuyến quy định tại Điều 13 của Nghị định này.

Theo Kết quả khảo sát, giám sát, đo lường chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến lần thứ nhất do Bộ Thông tin và Truyền thông công bố tại Phiên họp lần thứ 6 của Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số ngày 12/7/2023, kết quả đánh giá các nhóm tiêu chí liên quan đến tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn về dịch vụ công trực tuyến như sau:

- Với nhóm tiêu chí Hướng dẫn người sử dụng thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến: **76/83** (16 bộ và 60 tỉnh) đơn vị có hướng dẫn người sử dụng thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến; **66/83** (12 bộ và 54 tỉnh) đơn vị có các câu hỏi thường gặp và nội dung trả lời để giúp người sử dụng có thể tự tìm và giải đáp các vướng mắc thông thường khi thực hiện thủ tục hành chính, khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến; **82/83** (20 bộ và 62 tỉnh) đơn vị Hỗ trợ, hướng dẫn trực tiếp người sử dụng qua tổng đài điện thoại hoặc số điện thoại hỗ trợ.

- Với nhóm tiêu chí Có chức năng trợ lý ảo, hướng dẫn, giải đáp thắc mắc của người sử dụng: **40/83** (4 bộ và 36 tỉnh) có triển khai chức năng trợ lý ảo, hướng dẫn, giải đáp thắc mắc của người sử dụng.

- Với nhóm tiêu chí Hỏi đáp và tham gia khảo sát trên Cổng dịch vụ công: **70/83** (14 bộ và 56 tỉnh) đơn vị cho phép người sử dụng hỏi đáp trên Cổng dịch vụ công; **67/83** (13 bộ và 54 tỉnh) đơn vị cho phép người sử dụng trả lời khảo sát của cơ quan nhà nước trên Cổng dịch vụ công.

Ngày 25/10/2023, Bộ Thông tin và Truyền thông đã gửi Văn bản số 5443/BTTTT-CĐSQG ngày 25/10/2023 gửi các bộ, ngành, địa phương về việc xây dựng Dự thảo Đề án đẩy mạnh công tác tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến. Bộ Thông tin và Truyền thông đã nhận được văn bản của 69 đơn vị (gồm 17 bộ và 52 tỉnh) để cung cấp thông tin về hiện trạng công tác tuyên truyền, phổ biến dịch vụ công trực tuyến và đề xuất của bộ, tỉnh về nội dung này. Theo kết quả tổng hợp từ các văn bản của các bộ, ngành, địa phương, **100%** các đơn vị

đang thực hiện công tác tuyên truyền, phổ biến và hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên Cổng thông tin điện tử và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh. Tuy nhiên, hầu hết các đơn vị có ý kiến rằng nội dung tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công trực tuyến cho người dân còn đơn giản, bằng tài liệu dạng chữ, hình ảnh hoặc đoạn phim minh họa (*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*). Đối với bồi dưỡng, tập huấn cho cán bộ, công chức thì chủ yếu là phổ biến các văn bản mới thông qua các hội nghị, tập huấn. Ngoài ra, kinh phí và nhân lực thực hiện công tác tuyên truyền, phổ biến cũng là một vấn đề lớn đối với các bộ, ngành, địa phương. Vì vậy, công tác tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công trực tuyến chưa tạo được điểm nhấn để thu hút sự chú ý của người dân, doanh nghiệp, dẫn đến hiệu quả tuyên truyền chưa đạt được như kỳ vọng.

Theo Báo cáo số 43 ngày 26/12/2023 của Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh về Cải thiện khả năng tiếp cận và sử dụng dịch vụ công trực tuyến cho người dân vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi hướng đến phát triển bao trùm (được thực hiện tại 9 tỉnh), kết quả đánh giá như sau:

- Về Công tác truyền thông để người dân hiểu, tiếp cận và sử dụng dịch vụ công trực tuyến: Phần đa người dân chỉ mới nghe, biết và được tuyên truyền ban đầu về chuyển đổi số, về tính hữu ích của dịch vụ công trực tuyến qua các phương tiện truyền thông nhưng không nhiều người dân chủ động, tự giác tiếp cận, thao tác và sử dụng dịch vụ công trực tuyến mà phần lớn dựa vào sự giúp đỡ của cán bộ, công chức hoặc họ lựa chọn hình thức đến trực tiếp cơ quan nhà nước.

- Về Nhận thức, tâm lý và thói quen về cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến: Lãnh đạo cấp tỉnh, cấp huyện thể hiện quyết tâm cao, có hiểu biết nhất định về dịch vụ công trực tuyến, có sự quan tâm nhất định đến công tác này, tuy nhiên đến cấp xã thì mức độ nhận thức, quan tâm về vấn đề này càng giảm dần. Đối với người dân, từ lâu, họ đã quen thuộc, cảm thấy thuận tiện, an toàn, an tâm với việc giải quyết thủ tục hành chính bằng hình thức trực tiếp so với trực tuyến.

- Về Công tác tập huấn và bồi dưỡng đối với đội ngũ cán bộ, công chức các cấp, đặc biệt là ở cấp cơ sở: Các đơn vị đã có sự đổi mới, tổ chức đan dạng các chương trình bồi dưỡng, tập huấn về công nghệ thông tin và chuyển đổi số theo hình thức trực tuyến hoặc trực tiếp. Tuy nhiên, vẫn tồn tại một số vấn đề như (i) Mức độ quan tâm để tiếp thu và vận dụng kiến thức, kỹ năng qua các lớp học, khóa bồi dưỡng của cán bộ, công chức, đặc biệt là nhóm lớn tuổi; (ii) Cách thiết kế nội dung khóa học, phương thức quản lý, giám sát tình hình học tập trên nền

tảng số chưa phù hợp với đặc thù và yêu cầu riêng của từng địa phương; (iii) Thiếu giải pháp thu hút và duy trì thói quen học tập trực tuyến đối với người dân, cộng đồng.

3. Hiện trạng sử dụng dịch vụ công trực tuyến

Thực hiện nhiệm vụ được giao 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, Bộ Thông tin và Truyền thông đã triển khai Hệ thống giám sát, đo lường mức độ cung cấp và sử dụng dịch vụ Chính phủ số (Hệ thống EMC) và hướng dẫn, đôn đốc các bộ, ngành, địa phương thực hiện kết nối các hệ thống cung cấp dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh với Hệ thống EMC 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 một cách chính xác, khách quan, minh bạch và theo thời gian thực.

Qua thống kê, đo lường trên Hệ thống giám sát, đo lường mức độ cung cấp và sử dụng dịch vụ Chính phủ số (Hệ thống EMC), tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến trên tổng số hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đạt **38,3%**, trung bình hàng ngày có khoảng **76.000** hồ sơ dịch vụ công trực tuyến. Theo Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ về việc hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính, với mỗi hồ sơ dịch vụ công trực tuyến có thể giúp tiết kiệm thời gian đi lại, thời gian làm tờ khai tối thiểu **02 giờ**⁶; thì ước tính năm 2023 việc nộp, xử lý hồ sơ dịch vụ công trực tuyến có thể giúp tiết kiệm **hàng chục triệu giờ công** ($76.000 \text{ hồ sơ} \times 240 \text{ ngày} \times 2h$) so với việc thực hiện dịch vụ công theo cách truyền thống.

Bốn (04) dịch vụ công trực tuyến **đạt chất lượng** và đã phát huy được hiệu quả rõ rệt khi thu hút được nhiều người dân sử dụng, được lựa chọn tôn vinh là dịch vụ công trực tuyến xuất sắc của năm 2023 tại hội nghị chào mừng Ngày Chuyển đổi số quốc gia 10/10/2023, cụ thể gồm:

- Dịch vụ công **“Đăng kí dự thi tốt nghiệp trung học phổ thông và Xét tuyển trình độ đại học, trình độ cao đẳng”** (Bộ Giáo dục và Đào tạo): Đây là dịch vụ công trực tuyến toàn trình, kết nối, khai thác CSDL quốc gia về dân cư và được cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Năm 2023, đã có **968.157** hồ sơ thí sinh đăng ký dự thi tốt nghiệp THPT trực tuyến, đạt **94,43%** (*được học*

⁶ Tiết kiệm từ: Thời gian thực hiện (đi lại, làm đơn, tờ khai, tài liệu khác,...), chi phí tư vấn dịch vụ (in ấn, sao chụp, xác nhận, công chứng, chứng thực, dịch thuật; bưu điện, internet,...). Thời gian đi lại được tính trung bình là **một (01) giờ/ một (01) lượt**; thời gian làm đơn, tờ khai theo mẫu được tính trung bình là **một (01) giờ/ một (01) trang**; thời gian làm tài liệu khác được tính theo thời gian thực tế để hoàn thành tài liệu đó.

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 DVCTT này với tổng số nguyện vọng xét tuyển là **3.415.366** (tính đến nay, DVCTT này đã tiếp nhận **1.280.251** hồ sơ trực tuyến với **6.516.472** nguyện vọng xét tuyển trong năm 2022 và năm 2023).

- Dịch vụ công “**Cấp hộ chiếu phổ thông**” (Bộ Công an): Đây là dịch vụ công trực tuyến toàn trình, kết nối, khai thác CSDL quốc gia về dân cư, để phục vụ người dân hoàn toàn trên môi trường mạng một cách thuận tiện nhất. 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%**.

- Dịch vụ công “**Khai thuế GTGT đối với phương pháp khấu trừ đối với hoạt động sản xuất kinh doanh**” (Bộ Tài chính): Đây là dịch vụ công trực tuyến toàn trình và được cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Dịch vụ công trực tuyến “**Khai thuế GTGT đối với phương pháp khấu trừ đối với hoạt động sản xuất kinh doanh**” 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.

- Dịch vụ công “**Thông báo lưu trú**” (Bộ Công an): Đây là dịch vụ công trực tuyến toàn trình, đã 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. Tính từ ngày 01/01/2023 đến hết ngày 30/9/2023 dịch vụ công 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%**.

- Để lượng hóa cho giá trị mang lại của dịch vụ công trực tuyến toàn trình, giả sử với 01 hồ sơ dịch vụ công trực tuyến toàn trình giúp tiết kiệm cho xã hội chi phí khoảng **02 giờ** công lao động⁷, trong năm 2023, chỉ với **04** dịch vụ công trực tuyến toàn trình bên trên đã giúp tiết kiệm cho xã hội (1,3 triệu + 2 triệu + 5,7 triệu + 4,9 triệu) ~ khoảng **27,8 triệu** giờ công lao động (~35.000 đồng/giờ).

⁷ Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2023 của Văn phòng Chính phủ về việc hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính.

Một số địa phương sáng tạo đưa các dịch vụ công của chính quyền tới gần người dân thông qua các nền tảng số phổ biến sẵn có. Năm **2023**, đã có **10⁸** 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. Điển hình tại Đồng Nai, chỉ trong **1** tháng, đã có gần **200.000** người dân sử dụng. Đây cũng là mô hình mới về kết hợp giữa nhà nước và doanh nghiệp để phục vụ người dân tốt hơn.

Về xếp hạng quốc tế, theo đánh giá mới nhất của Liên Hợp Quốc năm 2022, Dịch vụ trực tuyến của Việt Nam - một trong ba chỉ số chính thuộc Chỉ số Chính phủ điện tử - đạt giá trị 0,6484, xếp hạng **76/193**, tăng 5 bậc so với năm 2020. Về xếp hạng một số chỉ số phụ liên quan đến dịch vụ công trực tuyến, chỉ số Tham gia điện tử năm 2022 của Việt Nam đạt giá trị 0,5341, xếp hạng 72/193, giảm 02 bậc; Dịch vụ trực tuyến của địa phương đánh giá Thành phố Hồ Chí Minh xếp thứ 54/146 (năm 2020, Thành phố Hồ Chí Minh xếp thứ 42/86). Ngoài ra, Việt Nam được đánh giá là một trong số 9 quốc gia có thu nhập dưới trung bình nhưng có Chỉ số tổng hợp và Chỉ số Dịch vụ trực tuyến cao trên mức trung bình của thế giới.

4. Đánh giá chung

Bên cạnh những kết quả đạt được như trình bày ở trên, việc triển khai dịch vụ công trực tuyến vẫn còn có những khó khăn, vướng mắc, cụ thể như:

- Việc triển khai là dịch vụ công trực tuyến đã được đẩy mạnh, chiếm **81%** tổng số thủ tục hành chính, trong đó dịch vụ công trực tuyến toàn trình chiếm **48,5%** tổng số thủ tục hành chính. Tuy nhiên, chất lượng của các dịch vụ (tính đơn giản, thuận tiện, nhanh, an toàn, an ninh mạng) còn thấp, chưa đạt kỳ vọng nên tỷ lệ người dân có thể tự thực hiện **100%** các bước tại nhà còn thấp, thể hiện bằng việc tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến còn thấp (**38,3%**), trong đó tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình chỉ đạt khoảng **22,37%**.

- Dịch vụ công trực tuyến là giảm thời gian, công sức và chi phí nhưng thực tế nhiều nơi, còn làm tăng công việc khi cán bộ, công chức phải xử lý song song trên bản giấy và bản điện tử, dẫn đến gây khó khăn, bức xúc cho cả công chức và người dân, doanh nghiệp.

⁸ 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.

- Một số nơi có tình trạng làm thay, làm hộ dịch vụ công trực tuyến cho người dân dẫn đến quá tải, tăng thời gian chờ đợi, tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính, giảm mức độ hài lòng.

Đối với xếp hạng quốc tế, mặc dù Chỉ số Dịch vụ công trực tuyến của Việt Nam được Liên Hợp Quốc đánh giá ở mức Cao nhưng để đạt được mục tiêu “Đến năm 2025, Việt Nam thuộc nhóm 70 nước dẫn đầu về Chính phủ điện tử (EGDI)” tại Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030, phải cải thiện, tăng xếp hạng về chỉ số Dịch vụ công trực tuyến của Việt Nam trong những năm tiếp theo, đặc biệt là phải căn cứ vào trải nghiệm và đánh giá mức độ hài lòng của người dân khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến để cải tiến chất lượng dịch vụ.

Từ thực tiễn triển khai dịch vụ công trực tuyến thời gian qua, có thể nhận thấy công tác tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công trực tuyến hạn chế về nội dung, chất lượng, hình thức đã dẫn đến hạn chế về chất lượng và hiệu quả của dịch vụ công trực tuyến. Trong đó, thói quen ngại thay đổi là một trong các rào cản lớn nhất và để có thể thuyết phục người dân, doanh nghiệp thay đổi thói quen thì cần: (1) Thay đổi nhận thức và thói quen (cần chính cơ quan nhà nước phải gương mẫu thay đổi mình); (2) Cung cấp dịch vụ công trực tuyến đạt chất lượng tốt như dịch vụ của khu vực tư:

- Thay đổi nhận thức và thói quen: (1) Nhận thức từ lấy mình làm trung tâm sang lấy người sử dụng làm trung tâm; (2) Thái độ từ ban phát sang phục vụ; (3) Hành động từ thờ ơ sang coi cái khó của người dân doanh nghiệp là cái khó của chính mình cần phải giải quyết; (4) Người đứng đầu cấp ủy, chính quyền, thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương và cán bộ, công chức, viên chức, người lao động, thành viên Tổ công nghệ số cộng đồng cần gương mẫu, đi đầu, quyết liệt, sáng tạo, tự mình sử dụng dịch vụ công trực tuyến của mình làm ra, “cầm tay chỉ việc” giai đoạn đầu còn ngỡ, rồi sẽ thành thói quen và người dân, doanh nghiệp có thể tự làm 100% các bước từ nhà mà không cần đến cơ quan nhà nước; (5) Cần “phát huy sức mạnh bên trong, kết hợp sức mạnh bên ngoài” thông qua việc huy động các nguồn lực xã hội hóa như: hỗ trợ điện thoại thông minh; tiền điện thoại, biểu dương, khen thưởng kịp thời... cho những thành viên tham gia Tổ công nghệ số cộng đồng, để họ yên tâm cống hiến trong hoạt động tình nguyện vì cộng đồng.

- Cung cấp dịch vụ công trực tuyến đạt chất lượng tốt như dịch vụ của khu vực tư: Lúc bắt đầu thì có thể “trăm hoa đua nở” các hệ thống cung cấp DVCTT để khuyến khích sự phát triển, tìm ra được mô hình chuẩn; để đi xa, bền vững thì

cần kiểm soát chặt về chất lượng dịch vụ, hướng đến mô hình nền tảng số thống nhất về nghiệp vụ, dữ liệu, ứng dụng, công nghệ, chất lượng.

5. Một số giải pháp, nhiệm vụ trọng tâm cần đề ra

Bộ Thông tin và Truyền thông đã ban hành Văn bản số 6074/BTTTT-CĐSQG vào tháng 12/2023 để hướng dẫn các bộ, ngành, địa phương thực hiện chuyển đổi số cấp bộ, cấp tỉnh, trong đó có nội dung đề nghị các bộ, ngành, địa phương triển khai dịch vụ công trực tuyến như sau:

- Rà soát, hoàn thiện môi trường pháp lý, cơ chế, chính sách để triển khai dịch vụ công trực tuyến toàn trình.

- Ưu tiên thiết kế lại giao diện, trải nghiệm của người dùng với các dịch vụ công trực tuyến thiết yếu, nhiều người dùng.

- Triển khai các hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính bảo đảm kỹ thuật, kết nối với hệ thống giám sát của Bộ Thông tin và Truyền thông (EMC).

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 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.

Về Cung cấp dịch vụ công trực tuyến đạt chất lượng, thực hiện Nghị định số 42/2022/NĐ-CP, Bộ Thông tin và Truyền thông sẽ tiếp tục chủ trì, phối hợp với các bộ, ngành, địa phương để thực hiện đo lường, đánh giá, công bố kết quả việc cung cấp và hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến của các bộ, ngành, địa phương để làm cơ sở cải tiến chất lượng, hiệu quả dịch vụ công trực tuyến phục vụ người dân.

Về Thay đổi nhận thức và thói quen, Bộ Thông tin và Truyền thông nhận thấy cần thiết phải đẩy mạnh tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công trực tuyến, đặc biệt là thay đổi nhận thức và thói quen, đó là cơ quan nhà nước cung cấp dịch vụ công trực tuyến chất lượng để thu hút người dân, tạo thành thói quen cho người dân tự truy cập, sử dụng các dịch vụ công trực tuyến thuận tiện theo nhu cầu, khi cần. Ngoài ra, Báo cáo số 43 ngày 26/12/2023 của Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh cũng đề xuất giải pháp Nâng cao nhận thức và thói quen sử dụng dịch vụ công trực tuyến của người dân, trong đó tiến tới triển khai mô hình truyền thông “*Học sinh, sinh viên và giáo viên chung tay với công cuộc chuyển đổi số*” theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ “*mỗi gia đình phải có ít nhất 01 người có thể sử dụng dịch vụ công trực tuyến*” và “*Đa dạng hóa các ấn phẩm, hình thức tuyên truyền và các kênh, phương tiện truyền thông về dịch vụ công trực tuyến*”.

PHẦN B ĐỊNH HƯỚNG VỀ TUYÊN TRUYỀN, PHỔ BIẾN VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG HIỆU QUẢ DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

I. QUAN ĐIỂM

1. Thay đổi căn bản trong nhận thức và hành động của lãnh đạo và cán bộ của các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp để thúc đẩy triển khai dịch vụ công trực tuyến chất lượng phục vụ người dân một cách tốt nhất.

2. Đa dạng hóa hình thức, nội dung tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công trực tuyến, trong đó đặc biệt là áp dụng các công nghệ hiện đại như trí tuệ nhân tạo (AI), hệ thống tương tác tự động (chatbot) để triển khai các hoạt động tuyên truyền một cách chủ động, thông minh và tự động, hướng tới mục tiêu mọi người dân đều được tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công trực tuyến; được hướng dẫn, hỗ trợ và phổ cập kỹ năng số để tự sử dụng dịch vụ công trực tuyến theo nhu cầu, khi cần, theo cách thuận tiện.

3. Tăng cường tương tác, trao đổi giữa cơ quan nhà nước với người dân trong quá trình cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến để cải tiến chất lượng của dịch vụ công trực tuyến; từ đó, tạo niềm tin và thay đổi thói quen của người dân trong việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước.

4. Hình thành Mạng lưới tuyên truyền, phổ biến rộng khắp từ Trung ương đến cơ sở có sự tham gia của cơ quan nhà nước các cấp, các tổ chức, doanh nghiệp, người dân nhằm huy động tối đa các nguồn lực xã hội, thu hút toàn dân truy cập và sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

II. MỤC TIÊU CỦA ĐỀ ÁN

1. Mục tiêu cụ thể đến năm 2025

- 100% lãnh đạo, cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan nhà nước, tổ chức, doanh nghiệp nhận thức sâu sắc về dịch vụ công trực tuyến và triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến chất lượng theo quy định. Người đứng đầu cơ quan, tổ chức chỉ đạo và chịu trách nhiệm trực tiếp về việc triển khai dịch vụ công trực tuyến của cơ quan, tổ chức, lĩnh vực, địa bàn mình phụ trách.

- 100% cán bộ lãnh đạo, cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong cơ quan nhà nước, tổ chức, doanh nghiệp hàng năm được tham gia đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn, cập nhật kiến thức về dịch vụ công trực tuyến.

- 100% cơ quan nhà nước tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến trên cổng thông tin điện tử, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh; 100% hệ thống thông tin cơ sở tổ chức biên tập lại nội dung thông tin

tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến phù hợp với địa phương, vùng miền để đăng, phát qua hệ thống loa truyền thanh xã, phường, thị trấn và các hình thức khác.

- 100% thành viên tổ công nghệ số cộng đồng được tập huấn, bồi dưỡng cập nhật kiến thức, kỹ năng tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến để làm lực lượng nòng cốt đi từng ngõ, gõ từng nhà, hướng dẫn từng người sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Thiết lập các kênh trên các nền tảng trực tuyến (tiêu biểu như Facebook, Zalo, Youtube) thường xuyên tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn, hỗ trợ về dịch vụ công trực tuyến để thu hút, tiếp cận tối đa người dân truy cập, sử dụng. 100% ý kiến đóng góp của người dân khi sử dụng các dịch vụ công trực tuyến được cơ quan nhà nước tổng hợp, tiếp thu công khai để cải tiến chất lượng dịch vụ công trực tuyến.

- 100% học sinh trung học phổ thông, sinh viên trên toàn quốc được cung cấp kiến thức, kỹ năng số để sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Tối thiểu 70% người dân trưởng thành biết đến và có kỹ năng sử dụng các loại hình dịch vụ công trực tuyến và các dịch vụ số thiết yếu khác trong các lĩnh vực y tế, giáo dục, giao thông, du lịch, ngân hàng; cơ bản nắm được cách thức sử dụng dịch vụ khi có nhu cầu.

- Định kỳ hàng năm tổ chức tôn vinh dịch vụ công trực tuyến chất lượng nhất, dịch vụ công thu hút được sự tham gia rộng rãi nhất, cơ quan nhà nước vận hành tối ưu nhất và các tổ chức, cá nhân liên quan để tuyên truyền, lan tỏa các gương điển hình về triển khai dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước.

- Xếp hạng Chỉ số Dịch vụ công trực tuyến (OSI) của Việt Nam theo Liên Hợp Quốc thuộc Top 70.

2. Định hướng đến 2030

- 100% cơ quan nhà nước, tổ chức, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ công trực tuyến và liên tục cải tiến chất lượng để phục vụ người dân.

- 100% người dân trưởng thành biết đến các loại hình dịch vụ công trực tuyến và các dịch vụ số thiết yếu khác trong các lĩnh vực y tế, giáo dục, giao thông, du lịch, ngân hàng; thành thạo cách thức sử dụng dịch vụ khi có nhu cầu.

- Xếp hạng Chỉ số Dịch vụ công trực tuyến (OSI) của Việt Nam theo Liên Hợp Quốc thuộc Top 50.

III. NỘI DUNG TUYÊN TRUYỀN

Tập trung tuyên truyền, phổ biến những nội dung chủ yếu sau:

- Các cơ chế, chính sách, các văn bản pháp luật, các văn bản hướng dẫn các cấp về triển khai dịch vụ công trực tuyến.

- Lợi ích khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến và cách thức truy cập, sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Kinh nghiệm trong triển khai dịch vụ công trực tuyến của các nước trong khu vực và quốc tế, của các bộ, ngành, địa phương; biểu dương, tôn vinh, khen thưởng tổ chức, cá nhân triển khai dịch vụ công trực tuyến chất lượng, hiệu quả; nhân rộng mô hình tốt, cách làm hay, sáng kiến có giá trị trong triển khai dịch vụ công trực tuyến.

IV. CÁC NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP CHỦ YẾU

1. Nhiệm vụ 1: Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức, trách nhiệm và các kỹ năng số cơ bản để truy cập, sử dụng dịch vụ công trực tuyến qua các phương tiện thông tin đại chúng, truyền thông xã hội.

a) Thiết lập và phát triển các trang (tài khoản/kênh) trên các nền tảng mạng xã hội để tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức và kỹ năng số để truy cập, sử dụng dịch vụ công trực tuyến; kết nối đa kênh, đa nền tảng.

b) Sản xuất nội dung tin bài, ảnh, video, clip tạo xu thế,...để đăng, phát trên các trang mạng xã hội, các kênh, nền tảng khác nhau và trên phương tiện truyền thông đại chúng.

c) Xây dựng, thiết lập và duy trì thường xuyên các chuyên mục, chuyên trang trên các phương tiện thông tin đại chúng.

d) Sản xuất các chương trình, phim, bài hát, phóng sự, trao đổi, đối thoại, chuyên đề chuyên sâu trên hệ thống phát thanh, truyền hình.

đ) Xây dựng các chuyên mục, chuyên trang đưa tin và bài viết trên hệ thống báo chí, báo điện tử, trang tin điện tử, diễn đàn trực tuyến.

e) Tổ chức tập huấn, phổ biến cho đội ngũ phóng viên công nghệ thông tin về các nội dung của Đề án.

g) Chia sẻ kinh nghiệm trong triển khai dịch vụ công trực tuyến của các nước trong khu vực và quốc tế; tổng hợp các mô hình và giải pháp về cung cấp dịch vụ công trực tuyến; giới thiệu để nhân rộng các mô hình, giải pháp triển khai dịch vụ công trực tuyến.

h) Biểu dương, tôn vinh, khen thưởng tổ chức, cá nhân cung cấp dịch vụ công chất lượng, hiệu quả và thu hút được sự tham gia rộng rãi nhất của người dân, doanh nghiệp.

2. Nhiệm vụ 2: Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức và các kỹ năng số cơ bản để truy cập, sử dụng dịch vụ công trực tuyến qua các hệ thống thông tin cơ sở.

a) Thực hiện tuyên truyền theo từng điểm cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin, dịch vụ mạng hoặc các thiết bị công nghệ thông tin; áp dụng với các khu vực có đông người sử dụng mạng, tại các điểm sử dụng máy tính công cộng, các điểm phủ sóng mạng không dây và truy cập Internet công cộng.

b) Tuyên truyền trên cơ sở truyền thanh - truyền hình cấp huyện và hệ thống đài truyền thanh cấp xã.

c) Tuyên truyền trên các cổng/trang thông tin điện tử, mạng nội bộ của các cơ quan, tổ chức nhà nước.

3. Nhiệm vụ 3: Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức và các kỹ năng số cơ bản để truy cập, sử dụng dịch vụ công trực tuyến thông qua các phương thức khác.

a) Xây dựng các chiến dịch tuyên truyền nâng cao nhận thức và kỹ năng số cơ bản để truy cập, sử dụng dịch vụ công trực tuyến với quy mô lớn, đồng bộ giữa các cơ quan, tổ chức, trải rộng trên các phương tiện truyền thông, mạng xã hội; khuyến khích sự tham gia của người nổi tiếng, các ngôi sao giải trí, các công ty truyền thông, tạo ra sự lan tỏa rộng rãi.

b) Hằng năm tổ chức các đợt sự kiện tháng cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến hiệu quả để tăng cường hiểu biết về dịch vụ công trực tuyến; kết hợp với tổ chức hội nghị, hội thảo, tọa đàm trao đổi, thảo luận, chia sẻ kinh nghiệm; Chỉ đạo Tổ công nghệ số cộng đồng tích cực tuyên truyền bằng cách đi từng ngõ, gõ từng nhà, hướng dẫn từng người sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

c) Thực hiện tuyên truyền thông qua hình thức nhắn tin, cảnh báo với sự tham gia của các doanh nghiệp viễn thông, các mạng xã hội, trình duyệt Việt Nam nhằm giới thiệu, gợi ý và hướng dẫn cho người dân sử dụng theo nhu cầu các dịch vụ công trực tuyến.

d) Tuyên truyền trực quan, sử dụng pa-nô, áp phích, đồ họa thông tin (infographic), các vật dụng được in ấn thông tin tuyên truyền, biểu trưng nhận diện thông điệp tuyên truyền, các hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến;

đ) Xây dựng và vận hành chuyên mục về dịch vụ công trực tuyến; cung cấp đầy đủ thông tin, công cụ và tài liệu cho toàn bộ các đối tượng trên nền tảng học trực tuyến.

e) Phối hợp với các tổ chức quốc tế, quốc gia trong khu vực và trên thế giới triển khai các chương trình tuyên truyền, nâng cao nhận thức và các kỹ năng số cơ bản để truy cập, sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

g) Tổ chức đánh giá, công bố và tuyên truyền các sản phẩm cung cấp dịch vụ công trực tuyến bảo đảm yêu cầu kỹ thuật, chất lượng để cơ quan, tổ chức biết đến và ưu tiên sử dụng.

h) Xây dựng, thiết lập các hệ thống kỹ thuật, công cụ ứng dụng công nghệ hiện đại phục vụ công tác tuyên truyền, nâng cao nhận thức và kỹ năng số để truy cập, sử dụng dịch vụ công trực tuyến như:

- Trang bị các phương tiện, thiết bị, phần mềm phục vụ công tác tuyên truyền.

- Xây dựng hệ thống công nghệ truyền thông, tuyên truyền chủ động, tự động sử dụng trí tuệ nhân tạo (AI), hệ thống tương tác tự động (chatbot) để hướng dẫn, hỗ trợ và giải đáp thắc mắc của người dân khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Xây dựng và thiết lập nền tảng số để tăng cường tương tác, trao đổi giữa cơ quan nhà nước với người dân trong quá trình cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến để cải tiến chất lượng của dịch vụ công trực tuyến, cụ thể:

- + Thu thập, tổng hợp và công bố ý kiến phản hồi, đánh giá của người dân về dịch vụ công trực tuyến thông qua Nền tảng khảo sát, thu thập ý kiến người dân (nền tảng VNForm do Bộ Thông tin và Truyền thông triển khai hoặc các nền tảng khảo sát, thu thập ý kiến người dân khác do các bộ, ngành, địa phương chủ động triển khai).

- + Đôn đốc và giám sát việc thực hiện xử lý của cơ quan nhà nước cung cấp dịch vụ công trực tuyến về các ý kiến phản hồi, đánh giá của người dân.

i) Thực hiện tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức của người dân về dịch vụ công trực tuyến và hỗ trợ người dân tiếp cận, thực hiện các dịch vụ công trực tuyến tại các điểm phục vụ bưu chính công cộng như:

- Tuyên truyền bằng các tờ rơi, áp phích, video, hình ảnh trên chạy trên màn hình led tại các điểm phục vụ.

- Thực hiện hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến trên

Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của các bộ, ngành, địa phương.

4. Nhiệm vụ 4: Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức và các kỹ năng số cơ bản để truy cập, sử dụng dịch vụ công trực tuyến tại các cơ sở giáo dục.

a) Rà soát chương trình, nội dung, thời lượng giảng dạy và biên tập tài liệu, hướng dẫn về dịch vụ công trực tuyến lồng ghép vào môn tin học, hoạt động ngoại khóa phù hợp với lớp học, cấp học (từ trung học cơ sở đến trung học phổ thông), bảo đảm:

- Tuyên truyền, phổ biến cho học sinh hiểu về dịch vụ công trực tuyến, biết cách truy cập và tự sử dụng dịch vụ công trực tuyến phù hợp với lứa tuổi;

- Hướng dẫn học sinh phổ biến cho người thân trong gia đình truy cập, sử dụng dịch vụ công trực tuyến khi cần.

Các biện pháp tuyên truyền, phổ biến nhận thức, kỹ năng dưới các hình thức trực quan, dễ hiểu, sinh động theo lứa tuổi.

b) Tổ chức các cuộc thi tìm hiểu về dịch vụ công trực tuyến cho các nhóm đối tượng khác nhau là học sinh, học viên, sinh viên các cơ sở giáo dục phổ thông, cơ sở giáo dục đại học, cơ sở giáo dục nghề nghiệp.

c) Tổ chức các cuộc thi thiết kế áp phích (poster), thiết kế mô hình, các video đa phương tiện về dịch vụ công trực tuyến cho các đối tượng từ trung học cơ sở tới đại học.

5. Nhiệm vụ 5: Thực hiện khảo sát, đánh giá về trải nghiệm của người dân khi sử dụng các dịch vụ công trực tuyến trên các hệ thống giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

a) Thực hiện các khảo sát và đánh giá định kỳ bằng các công cụ kỹ thuật để đo lường sự hài lòng và nhu cầu của người dân khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

b) Đánh giá, giám sát định kỳ chất lượng kỹ thuật, hiệu quả hoạt động của các Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh, đánh giá xếp hạng và tuyên truyền, tôn vinh các giải pháp có chất lượng tốt, kịp thời hỗ trợ đôn đốc đối với các hệ thống còn yếu kém.

c) Cung cấp các giải pháp, nền tảng hỗ trợ các bộ ngành địa phương có thể theo dõi hiệu quả hoạt động, từ đó xác định những điểm còn chưa tốt, có kế hoạch đưa ra các phương án nâng cao chất lượng và hoạt động của Hệ thống thông tin

giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

6. Nhiệm vụ 6: Định hướng nội dung, hoạt động và xây dựng, biên tập các tài liệu tuyên truyền thuộc phạm vi của Đề án.

a) Hàng năm xây dựng định hướng và hướng dẫn thực hiện các hoạt động tuyên truyền chung của Đề án.

b) Xây dựng và biên tập tài liệu tuyên truyền sử dụng chung cho các đối tượng và theo chủ đề, chuyên đề phù hợp với từng nhóm đối tượng khác nhau thuộc phạm vi của Đề án. Chia sẻ rộng rãi để các cơ quan, đơn vị có thể khai thác, sử dụng chung.

c) Duy trì, nâng cấp và bảo đảm an toàn thông tin cho hệ thống lưu trữ, chia sẻ và quảng bá các tài liệu tuyên truyền thuộc phạm vi đề án.

d) Thiết lập, duy trì kênh liên lạc và cung cấp thông tin, tài liệu tuyên truyền tới các trang/kênh tuyên truyền của các bộ, ngành, địa phương và các tổ chức, doanh nghiệp.

đ) Thiết lập mạng lưới cộng tác viên tham gia tiếp nhận thông tin, lắng nghe, phát hiện các ý kiến phản hồi, các vướng mắc khó khăn của người dân khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến để xây dựng các biện pháp thông tin, tuyên truyền hiệu quả.

e) Xây dựng hoặc thuê dịch vụ thiết lập, duy trì, vận hành đường dây nóng tiếp nhận phản ánh, hỗ trợ, tư vấn về dịch vụ công trực tuyến cho người dân.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Bộ Thông tin và Truyền thông

Bộ Thông tin và Truyền thông là cơ quan chủ trì, điều phối thực hiện Đề án có trách nhiệm:

- Chủ trì, phối hợp với các bộ, cơ quan liên quan, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương triển khai thực hiện các nhiệm vụ của Đề án.

- Phối hợp với Ban Tuyên giáo Trung ương và các cơ quan liên quan chỉ đạo, định hướng, cung cấp thông tin cho các cơ quan báo chí, xuất bản, hệ thống thông tin cơ sở.

- Chủ trì triển khai thực hiện nhiệm vụ quy định tại điểm a, g, h khoản 1; điểm a, đ, e, g, h khoản 3; khoản 5; điểm b, c khoản 6 thuộc phần IV;

- Định kỳ sơ kết, tổng kết đánh giá tình hình thực hiện Đề án báo cáo Thủ tướng Chính phủ.

2. Bộ Giáo dục và Đào tạo

Chủ trì triển khai thực hiện nhiệm vụ quy định tại khoản 4 thuộc phần IV.

3. Bộ Tài chính

Chủ trì, phối hợp với các bộ, cơ quan trung ương liên quan và địa phương bố trí kinh phí trong dự toán ngân sách hằng năm và hướng dẫn cơ chế tài chính triển khai thực hiện các nhiệm vụ của Đề án theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước.

4. Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch

Chủ trì triển khai thực hiện nhiệm vụ quy định tại điểm d khoản 3 thuộc phần IV.

5. Văn phòng Chính phủ

Chủ trì triển khai tuyên truyền, phổ biến về cung cấp và sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

6. Bộ Nội vụ

Lồng ghép nội dung tuyên truyền, phổ biến về cung cấp và sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến trong công tác thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính thuộc Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước.

7. Bộ Công an

Lồng ghép nội dung tuyên truyền, phổ biến về cung cấp và sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến trong công tác thông tin, tuyên truyền về 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”.

8. Các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan khác thuộc Chính phủ

- Ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện Đề án của bộ.
- Chủ trì, phối hợp với Bộ Thông tin và Truyền thông chỉ đạo, định hướng, cung cấp thông tin, tư liệu liên quan đến công tác tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công trực tuyến thuộc phạm vi quản lý của bộ, ngành.
- Chủ trì triển khai thực hiện nhiệm vụ quy định tại điểm b, c, d, đ, e, g khoản 1; khoản 2; điểm c, i khoản 3; điểm a khoản 6 thuộc phần IV để tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công trực tuyến thuộc phạm vi quản lý của bộ, ngành.

9. Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương

- Chủ trì, phối hợp với Bộ Thông tin và Truyền thông và các bộ, ngành liên

quan chỉ đạo, tổ chức triển khai thực hiện các nhiệm vụ quy định của Đề án.

- Ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện Đề án của tỉnh, thành phố.

- Chỉ đạo Sở Thông tin và Truyền thông và các cơ quan chức năng trên địa bàn triển khai thực hiện công tác tuyên truyền phù hợp với yêu cầu, tình hình thực tế tại địa phương.

- Chủ trì triển khai thực hiện nhiệm vụ quy định tại điểm b, c, d, đ, e, g khoản 1; khoản 2; điểm b, c, d, i khoản 3; điểm a khoản 6 thuộc phần IV để tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công trực tuyến thuộc phạm vi quản lý của địa phương.

- Cân đối và bố trí ngân sách địa phương để triển khai thực hiện các nhiệm vụ được phân công theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước.

VI. HIỆU QUẢ KHI THỰC HIỆN ĐỀ ÁN

1. Hiệu quả nhà nước

Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến về cung cấp và sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến sẽ thay đổi nhận thức dẫn đến thay đổi hành động của cơ quan nhà nước khi cung cấp dịch vụ công trực tuyến chất lượng, từ đó thu hút và tạo thành thói quen cho người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, cụ thể:

- 100% các cơ quan nhà nước, lãnh đạo, cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan nhà nước, tổ chức, doanh nghiệp nhận thức sâu sắc về dịch vụ công trực tuyến và triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến chất lượng phục vụ xã hội theo quy định.

- 100% thủ tục hành chính đủ điều kiện theo quy định của pháp luật được cung cấp dưới hình thức dịch vụ công trực tuyến toàn trình (*nghĩa là việc nộp hồ sơ, tiếp nhận, xử lý được thực hiện hoàn toàn trên môi trường mạng, việc trả kết quả có thể thực hiện trên môi trường mạng hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích*).

- 100% dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước được giám sát, đo lường chất lượng, hiệu quả tự động bằng hệ thống thông tin và việc cải tiến chất lượng của dịch vụ công trực tuyến được dựa trên các ý kiến tương tác, trao đổi giữa cơ quan nhà nước với người dân trong quá trình cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

2. Hiệu quả xã hội

Chiến lược quốc gia phát triển kinh tế số và xã hội số đến năm 2025, định hướng đến năm 2030 ngày 31/3/2022 của Thủ tướng Chính phủ xác định các đặc trưng cơ bản của xã hội số bao gồm Công dân số, kết nối số và văn hóa 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”.

Một số mục tiêu cơ bản đến năm 2025 bao gồm: Tỷ lệ người dân trong độ tuổi lao động được đào tạo kỹ năng số cơ bản đạt trên 70%; Tỷ lệ dân số trưởng thành có sử dụng dịch vụ công trực tuyến đạt trên 50%.

Một số mục tiêu cơ bản đến năm 2030 bao gồm: Tỷ lệ người dân trong độ tuổi lao động được đào tạo kỹ năng số cơ bản đạt trên 80%; Tỷ lệ dân số trưởng thành dùng dịch vụ công trực tuyến đạt trên 70%.

Do vậy, việc phê duyệt và triển khai Đề án là nhằm góp phần triển khai phát triển xã hội số, cụ thể:

- Tuyên truyền, hướng dẫn và khuyến khích người dân truy cập Internet, đăng ký tài khoản và sử dụng các dịch vụ số do cơ quan nhà nước cung cấp mà trọng tâm là dịch vụ công trực tuyến.

- Góp phần phổ cập được mặt bằng về trình độ năng lực số cho người dân để tham gia xã hội số khai thác các loại hình dịch vụ số (dịch vụ công, dịch vụ xã hội), tìm hiểu, học hỏi, chia sẻ thông tin, giao dịch thương mại, giao dịch tài chính cá nhân bảo đảm an toàn và tuân thủ nghi thức trên môi trường mạng.

3. Hiệu quả kinh tế

- Việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến chất lượng, hiệu quả sẽ tiết kiệm thời gian, chi phí cho xã hội so với việc thực hiện dịch vụ công theo cách truyền thống. Ước tính năm 2023, việc nộp, xử lý hồ sơ dịch vụ công trực tuyến có thể giúp tiết kiệm gần 37 triệu giờ làm việc của người dân so với việc thực hiện dịch vụ công theo cách truyền thống, tương đương với tiết kiệm được 1.274 tỷ đồng so với việc thực hiện dịch vụ công theo cách truyền thống.

- Với việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến chất lượng, hiệu quả sẽ làm tăng thứ hạng về Chỉ số Dịch vụ công trực tuyến của Việt Nam, góp phần tăng xếp hạng về Chỉ số Chính phủ điện tử của Việt Nam theo đánh giá của Liên Hợp Quốc; từ đó cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia.

VII. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Từ nguồn ngân sách nhà nước theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước.

Hằng năm, căn cứ vào nhiệm vụ được giao trong Đề án, các bộ, ngành trung

ương và địa phương xây dựng kế hoạch và dự toán kinh phí thực hiện, tổng hợp chung trong kế hoạch dự toán ngân sách hằng năm của bộ, ngành trung ương và địa phương trình cấp có thẩm quyền phê duyệt.

2. Huy động từ các nguồn tài trợ, đóng góp của các tổ chức, doanh nghiệp và các nguồn tài trợ hợp pháp khác.

VIII. ĐÁNH GIÁ TÁC ĐỘNG

1. Tác động về kinh tế - xã hội

Với những định hướng như vậy, Đề án được phê duyệt sẽ mang lại những hiệu quả sau:

- Phân tích giá trị mang lại của dịch vụ công trực tuyến tại khoản 3, phần III cho thấy với việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến chất lượng, hiệu quả (*thể hiện ở việc cơ quan nhà nước cung cấp nhiều dịch vụ công trực tuyến chất lượng và người dân nộp hồ sơ trực tuyến*) sẽ tiết kiệm thời gian, chi phí cho xã hội so với việc thực hiện dịch vụ công theo cách truyền thống. Ước tính năm 2023, việc nộp, xử lý hồ sơ dịch vụ công trực tuyến có thể giúp tiết kiệm gần **37** triệu giờ làm việc của người dân so với việc thực hiện dịch vụ công theo cách truyền thống, tương đương với tiết kiệm được **1.274** tỷ đồng so với việc thực hiện dịch vụ công theo cách truyền thống.

- Với việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến chất lượng, hiệu quả sẽ làm tăng thứ hạng về Chỉ số Dịch vụ công trực tuyến của Việt Nam, góp phần tăng xếp hạng về Chỉ số Chính phủ điện tử của Việt Nam theo đánh giá của Liên Hợp Quốc; từ đó cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia.

2. Tác động về pháp luật, môi trường chính sách

- Đáp ứng được chủ trương, chính sách của Đảng, Nhà nước và Quốc hội trong việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến chất lượng phục vụ người dân, góp phần cải cách hành chính nhằm nâng cao hiệu lực quản lý Nhà nước trong các lĩnh vực, đặc biệt trong lĩnh vực chuyển đổi số, thông tin và truyền thông và Chính phủ số.

- Phù hợp với các quy định của pháp luật: Điều này đã được nêu rõ trong Nghị quyết 52-NQ/TW của Bộ Chính trị về một số chủ trương, chính sách chủ động tham gia cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ 4 và Nghị quyết 50/NQ-CP của Chính phủ ban hành Chương trình hành động thực hiện Nghị quyết 52-NQ/TW của Bộ Chính trị. Luật Giao dịch điện tử năm 2023 có nội dung ưu tiên

thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình trong hoạt động của cơ quan nhà nước. Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03/6/2020 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030; Quyết định số 942/QĐ-TTg ngày 15/6/2021 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Chiến lược phát triển Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số giai đoạn 2021 - 2025, định hướng đến năm 2030; Quyết định số 411/QĐ-TTg ngày 31/3/2022 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Chiến lược quốc gia phát triển kinh tế số và xã hội số đến năm 2025, định hướng đến năm 2030.

- Mang tính cấp thiết, đáp ứng nhu cầu cấp bách về chiến lược quốc gia về Chính phủ số, Kinh tế số, Xã hội số, nhằm “*Cung cấp dịch vụ chất lượng phục vụ xã hội*”, trong đó “*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*”.

- Phù hợp yêu cầu thực tế của bộ, ngành, cơ quan, tổ chức từ Trung ương đến địa phương.

- Phù hợp với các cam kết của Chính phủ với các tổ chức quốc tế liên quan đến vấn đề ứng dụng công nghệ số trong điều hành chính phủ, xây dựng dữ liệu mở quốc gia.

PHẦN C. KẾT LUẬN

Việc xây dựng và ban hành Quyết định của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án “*Tuyên truyền, phổ biến về cung cấp và sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến đến năm 2025, định hướng đến năm 2030*” là rất cần thiết, phù hợp với quy định pháp luật, chủ trương chính sách của Đảng và Nhà nước, đáp ứng được yêu cầu thực tiễn. Đề án có tác động tích cực về mặt kinh tế, xã hội, góp phần quan trọng trong công tác bảo đảm an toàn và sự phát triển nhanh, bền vững của Chính phủ điện tử, Chuyển đổi số Quốc gia và Cách mạng công nghiệp 4.0 của nước ta góp phần quan trọng trong việc đưa Việt Nam trở thành Quốc gia số, ổn định và thịnh vượng, tiên phong thử nghiệm các công nghệ và mô hình mới; đổi mới căn bản, toàn diện hoạt động quản lý, điều hành của Chính phủ, hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp, phương thức sống, làm việc của người dân, phát triển môi trường số an toàn, nhân văn, rộng khắp. Đề án hoàn toàn khả thi và sẽ mang lại nhiều hiệu quả to lớn, thiết thực khi triển khai./.