



BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG  
CƠ QUAN THƯỜNG TRỰC CỦA ỦY BAN QUỐC GIA VỀ CHUYỂN ĐỔI SỐ

# BÁO CÁO CHUYÊN ĐỀ

Tuần 45/2022

Tài liệu tham khảo phục vụ Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số

Số: 22/BC-UBQGCĐS

Ngày 14 tháng 11 năm 2022

LƯU HÀNH NỘI BỘ

Bộ Thông tin và Truyền thông, cơ quan thường trực của Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số gửi báo cáo chuyên đề tham khảo phục vụ công tác lãnh đạo, chỉ đạo, điều phối của Ủy ban Quốc gia và Ban Chỉ đạo chuyển đổi số của các bộ, ngành, địa phương như sau:

## DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

Ngày 28/9/2022, Liên Hợp Quốc công bố Báo cáo khảo sát xếp hạng mức độ phát triển Chính phủ điện tử của 193 quốc gia, vùng lãnh thổ trên toàn cầu. Trong đó, Chỉ số Dịch vụ trực tuyến của Việt Nam xếp thứ 76/193 quốc gia, tăng 5 bậc so với năm 2020.

Năm 2022, Liên Hợp Quốc đã thay đổi phương pháp đánh giá Chỉ số Dịch vụ trực tuyến, đánh giá theo 05 nhóm tiêu chí: Khung thể chế, Cung cấp nội dung, Cung cấp dịch vụ, Công nghệ và Tham gia điện tử. Liên Hợp Quốc cũng lần đầu tiên đánh giá về mức độ hoàn thành dịch vụ trực tuyến thay vì chỉ đánh giá có cung cấp dịch vụ trực tuyến. Trong đó, mức độ hoàn thành dịch vụ trực tuyến là khả năng thực hiện toàn bộ giao dịch của dịch vụ trên môi trường mạng hay chỉ thực hiện trực tuyến một phần và người dân vẫn phải hiện diện để hoàn thành hầu hết các giao dịch. Đây cũng là nội dung quy định mới về mức độ dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) toàn trình và một phần trong Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng.

Thực hiện Nghị định số 42/2022/NĐ-CP, hiện đã có 14<sup>1</sup> bộ, ngành, địa phương gửi danh mục DVCTT toàn trình và một phần về Bộ Thông tin và truyền thông.

<sup>1</sup> Các bộ, ngành, địa phương đã gửi danh mục DVCTT toàn trình, một phần: Bộ Khoa học và Công nghệ; Bộ Nông nghiệp và phát triển nông thôn; Hà Tĩnh; Bắc Giang; Quảng Nam; Quảng Ngãi; Bến Tre; Thái Nguyên; Điện Biên; Lạng Sơn; Sóc Trăng; Lào Cai; Hòa Bình; Vĩnh Long.



Một số địa phương đã có những sáng kiến, cách làm hay để nâng cao hiệu quả cung cấp DVCTT (23 tỉnh<sup>2</sup> đã ban hành văn bản giao chỉ tiêu cho từng cơ quan nhà nước trên địa bàn về tỷ lệ DVCTT phát sinh hồ sơ, tỷ lệ hồ sơ trực tuyến; 07 tỉnh<sup>3</sup> ban hành chính sách khuyến khích người dân sử dụng DVCTT như giảm thời gian, chi phí sử dụng dịch vụ).

Để tiếp tục triển khai và nâng cao hiệu quả cung cấp DVCTT, đáp ứng các yêu cầu tại Nghị định số 42/2022/NĐ-CP, cơ quan nhà nước cần thực hiện sớm các nội dung:

(1) Rà soát các thủ tục hành chính trong phạm vi bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương để xác định và công bố Danh mục DVCTT toàn trình, dịch vụ công trực tuyến một phần;

(2) Triển khai mạnh mẽ các giải pháp để nâng cao hiệu quả cung cấp DVCTT, cụ thể như:

- Ban hành văn bản giao chỉ tiêu cung cấp DVCTT (tỷ lệ DVCTT phát sinh hồ sơ, tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, ...) gắn với trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị;

- Chuẩn hóa và nâng cao trải nghiệm người dùng để cải tiến chất lượng DVCTT;

- Nghiên cứu, ban hành chính sách giảm phí, lệ phí để khuyến khích người dân sử dụng DVCTT;

- Nghiên cứu, ban hành chính sách giảm thời gian xử lý hồ sơ trực tuyến để khuyến khích người dân sử dụng DVCTT;

- Nghiên cứu triển khai thí điểm một số dịch vụ không tiếp nhận bản giấy;

- Nghiên cứu triển khai Trợ lý ảo hướng dẫn, hỗ trợ người dân sử dụng DVCTT.

## 1. Số liệu thống kê

Số liệu thống kê được thực hiện một cách tự động, theo thời gian thực bởi Hệ thống giám sát, đo lường của Bộ Thông tin và Truyền thông<sup>4</sup>. Mặc dù, hầu hết các bộ, ngành, địa phương đã kết nối với Hệ thống giám sát, đo lường; tuy nhiên,

<sup>2</sup> Các tỉnh đã ban hành văn bản giao chỉ tiêu DVCTT: Hòa Bình, Long An, Đắk Lắk, TP. Hải Phòng, Khánh Hòa, Thái Nguyên, Quảng Nam, Ninh Thuận, Đắk Nông, Lạng Sơn, Sơn La, Bắc Kạn, Bến Tre, TP. Cần Thơ, Quảng Ngãi, Cao Bằng, Bà Rịa-Vũng Tàu, Phú Yên, Quảng Ninh; Kon Tum; Lào Cai; Thái Bình; Sóc Trăng.

<sup>3</sup> Các tỉnh ban hành chính sách khuyến khích sử dụng DVCTT: TP. Hồ Chí Minh, Lạng Sơn, Thái Bình, Quảng Ngãi, Thái Nguyên, Bắc Giang, Long An.

<sup>4</sup> Hệ thống giám sát, đo lường (Hệ thống EMC) của Bộ Thông tin và Truyền thông kết nối, thu thập và đánh giá dữ liệu của 3 loại đối tượng gồm: (1) Công Thông tin điện tử, (2) Công Dịch vụ công, (3) Hệ thống Một cửa điện tử của các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương. Dữ liệu dùng để đánh giá là dữ liệu thô do máy sinh ra, được thu thập theo thời gian thực nên bảo đảm tính khách quan và độ chính xác. Hệ thống EMC yêu cầu Công Thông tin điện tử tích hợp đến tận trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị trực thuộc các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.



việc kết nối vẫn chưa được triệt để, kết quả trong báo cáo này mới chỉ phản ánh một cách tương đối thực trạng.

### ***1.1. Về mức độ truy cập Cổng Thông tin điện tử***

Số liệu thống kê từ 01/01/2022 đến 31/10/2022 cho thấy:

*Bảng 1 – Tổng số lượt truy cập Cổng Thông tin điện tử của các bộ*

<b>TRUY CẬP NHIỀU NHẤT</b>		<b>TRUY CẬP ÍT NHẤT</b>	
<b>Cổng Thông tin điện tử</b>	<b>Tổng số (lượt)</b>	<b>Cổng Thông tin điện tử</b>	<b>Tổng số (lượt)</b>
Bộ Y tế	14.587.960	Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	1.845.250
Bộ Kế hoạch và Đầu tư	6.820.755	Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội	1.174.302
Bộ Thông tin và Truyền thông	5.995.745	Bộ Tài nguyên và Môi trường	909.501

*Bảng 2 – Mức độ truy cập Cổng Thông tin điện tử của các địa phương*

<b>TRUY CẬP NHIỀU NHẤT</b>		<b>TRUY CẬP ÍT NHẤT</b>	
<b>Cổng Thông tin điện tử</b>	<b>Tổng số (lượt)</b>	<b>Cổng Thông tin điện tử</b>	<b>Tổng số (lượt)</b>
Thừa Thiên - Huế	9.804.964	Hòa Bình	669.234
Bắc Giang	9.534.224	Hà Tĩnh	666.115
Thái Nguyên	6.882.455	Tây Ninh	501.359
Cà Mau	5.813.489	Ninh Thuận	435.820
Đắk Lắk	5.704.215	Đắk Nông	315.963



## 1.2. Về tỷ lệ hồ sơ trực tuyến

Bảng 3 – Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến của các bộ

HỒ SƠ TRỰC TUYẾN CAO NHẤT		HỒ SƠ TRỰC TUYẾN THẤP NHẤT	
Hồ sơ trực tuyến	Tỷ lệ	Hồ sơ trực tuyến	Tỷ lệ
Ngân hàng Nhà nước Việt Nam	100,00%	Bộ Tài nguyên và Môi trường	36,04%
Bộ Công Thương	99,74%	Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch	25,08%
Bộ Tài chính	92,43%	Bộ Xây dựng	16,60%

Bảng 4 – Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến của các địa phương

HỒ SƠ TRỰC TUYẾN CAO NHẤT		HỒ SƠ TRỰC TUYẾN THẤP NHẤT	
Hồ sơ trực tuyến	Tỷ lệ	Hồ sơ trực tuyến	Tỷ lệ
Hòa Bình	86,52%	Quảng Ngãi	9,71%
TP. Đà Nẵng	67,00%	Bình Thuận	9,30%
Nam Định	65,91%	Nghệ An	8,67%
Lạng Sơn	64,26%	Sơn La	8,30%
Ninh Bình	63,96%	Bạc Liêu	7,41%

*Ghi chú: Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến được tính bằng số lượng hồ sơ nộp trực tuyến của các DVCTT mức độ 3, 4 so với tổng số hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính.*

## 2. Một số kinh nghiệm của bộ, ngành

**Bộ Khoa học và Công nghệ; Bộ Nông nghiệp và phát triển nông thôn: Công bố danh mục DVCTT toàn trình và một phần**

Triển khai cung cấp DVCTT theo quy định mới 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 Khoa học và Công nghệ, Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn đã thực hiện



rà soát các thủ tục hành chính (TTHC) trong phạm vi tiếp nhận và giải quyết của mình và xác định Danh mục DVCTT toàn trình, DVCTT một phần. Cụ thể như sau:

Bộ Khoa học và Công nghệ có 260 TTHC cấp trung ương, trong đó có: 184 TTHC được cung cấp, tích hợp mức độ toàn trình trên Cổng Dịch vụ công của Bộ theo quy định tại Quyết định số 1905/QĐ-BKHCN ngày 23/9/2022 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ về phê duyệt Danh mục dịch vụ công trực tuyến tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công của Bộ và Cổng Dịch vụ công Quốc gia giai đoạn 2022 - 2023 của Bộ Khoa học và Công nghệ; 76 TTHC triển khai dịch vụ công trực tuyến một phần.

Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn có 55 TTHC cấp trung ương, trong đó có: 31 TTHC đủ điều kiện cung cấp DVCTT toàn trình, 24 TTHC cung cấp DVCTT một phần.

Như vậy, Bộ Khoa học và Công nghệ, Bộ Nông nghiệp và phát triển nông thôn là 02 đơn vị đầu tiên trong khối các bộ, ngành thực hiện rà soát và công bố danh mục DVCTT toàn trình, DVCTT một phần để triển khai cung cấp DVCTT theo quy định mới tại Nghị định số 42/2022/NĐ-CP.

### **3. Một số kinh nghiệm của địa phương**

#### ***Sở Khoa học và Công nghệ thành phố Đà Nẵng: Thông báo trả kết quả sớm hạn một số thủ tục hành chính thực hiện dịch vụ công trực tuyến***

Chủ tịch UBND thành phố Đà Nẵng vừa có chỉ đạo về việc rà soát, triển khai quyết liệt các giải pháp, biện pháp để nâng cao tỷ lệ hồ sơ dịch vụ công trực tuyến trong các tháng cuối năm; trong đó đặc biệt chú ý giảm thời gian xử lý và trả hồ sơ trực tuyến (so với hồ sơ trực tiếp); hỗ trợ phí chuyển tiền qua mạng khi thanh toán phí, lệ phí; hỗ trợ phí bưu điện nhận hồ sơ/trả kết quả tại nhà cho công dân theo yêu cầu; triển khai Tổ/Đội hỗ trợ công dân sử dụng giao dịch trực tuyến với cơ quan công quyền. Các đầu việc đề ra phải có chỉ tiêu cụ thể, đồng thời thực hiện rà soát kết quả theo từng tháng, nếu có vướng mắc phát sinh, tập hợp gửi Sở Thông tin và Truyền thông, lãnh đạo thành phố sẽ chỉ đạo kịp thời. Đối với các cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương (thủ trưởng các đơn vị này), nếu triển khai dịch vụ công trực tuyến chưa đạt chỉ tiêu đề ra, Sở Nội vụ có trách nhiệm xem xét, tham mưu, đánh giá.

Thực hiện chỉ đạo của Chủ tịch UBND thành phố Đà Nẵng, Sở Khoa học và Công nghệ vừa có Thông báo về việc ưu tiên giải quyết, trả kết quả sớm hạn đối với một số thủ tục hành chính thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

Theo đó, nhằm tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, trả kết quả thủ tục hành chính, giảm thời gian, tiết kiệm chi phí của các tổ chức, cá nhân khi thực hiện thủ tục hành chính; góp phần xây dựng nền



hành chính hiện đại, văn minh, thuận tiện phục vụ tổ chức, công dân, Sở Khoa học và Công nghệ ưu tiên giải quyết, trả kết quả sớm hạn (từ 10% đến 20%) so với thời gian quy định khi tổ chức, cá nhân thực hiện nộp hồ sơ và nhận kết quả trực tuyến đối với một số thủ tục hành chính.

Thời gian giải quyết, trả kết quả sớm hạn một số thủ tục hành chính, cụ thể như sau:

TT	Tên thủ tục hành chính	Thời gian giải quyết		Thời gian giảm
		Quy định	Giảm còn	
<b>Lĩnh vực An toàn bức xạ hạt nhân</b>				
01	Cấp giấy phép tiến hành công việc bức xạ (sử dụng thiết bị X-quang chẩn đoán trong y tế)	25 ngày	22 ngày	03 ngày
02	Gia hạn giấy phép tiến hành công việc bức xạ (sử dụng thiết bị X-quang chẩn đoán trong y tế)	25 ngày	22 ngày	03 ngày
03	Cấp bổ sung giấy phép tiến hành công việc bức xạ (sử dụng thiết bị X-quang chẩn đoán trong y tế)	25 ngày	22 ngày	03 ngày
04	Cấp sửa đổi phép tiến hành công việc bức xạ (sử dụng thiết bị X-quang chẩn đoán trong y tế)	10 ngày	09 ngày	01 ngày
05	Cấp lại giấy phép tiến hành công việc bức xạ sử dụng thiết bị X-quang chẩn đoán trong y tế	10 ngày	09 ngày	01 ngày
<b>Lĩnh vực Hoạt động khoa học và công nghệ</b>				
01	Đăng ký kết quả thực hiện nhiệm vụ khoa học và công nghệ cấp thành phố, cấp cơ sở sử dụng ngân sách nhà nước và nhiệm vụ khoa học và công nghệ do quỹ của Nhà nước trong lĩnh vực KH&CN tài trợ thuộc phạm vi quản lý của thành phố	05 ngày	04 ngày	01 ngày
02	Đăng ký kết quả thực hiện nhiệm vụ khoa học và công nghệ không sử dụng ngân sách nhà nước	15 ngày	13 ngày	02 ngày
03	Cấp thay đổi, bổ sung nội dung Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động của tổ chức khoa học và công nghệ	10 ngày	09 ngày	01 ngày
04	Cấp lại giấy chứng nhận đăng ký hoạt động của tổ chức khoa học và công nghệ	10 ngày	08 ngày	02 ngày
05	Cấp thay đổi, bổ sung nội dung Giấy chứng nhận hoạt động cho văn phòng đại diện, chi nhánh của tổ chức khoa học và công nghệ	10 ngày	09 ngày	01 ngày
06	Cấp lại giấy chứng nhận hoạt động cho văn phòng đại diện, chi nhánh của tổ chức khoa học và công nghệ	10 ngày	08 ngày	02 ngày

Đây là một số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Khoa học và Công nghệ thành phố theo Quyết định số 2017/QĐ-UBND ngày 29/7/2022 của UBND thành phố Đà Nẵng.



#### **4. Kinh nghiệm thế giới đánh giá về dịch vụ công trực tuyến**

Ngày 28/9/2022, Liên Hợp Quốc công bố Báo cáo khảo sát xếp hạng mức độ phát triển Chính phủ điện tử của 193 quốc gia, vùng lãnh thổ trên toàn cầu.

Báo cáo xếp hạng 193 quốc gia, vùng lãnh thổ (gồm 43 quốc gia Châu Âu; 47 quốc gia Châu Á; 35 quốc gia Châu Mỹ; 54 quốc gia Châu Phi; 14 quốc gia Châu Đại Dương), được thực hiện trong giai đoạn từ tháng 8 đến tháng 9/2021, trên cơ sở đánh giá chỉ số phát triển, được cấu thành bởi 03 chỉ số chính, có trọng số như nhau: Chỉ số Hạ tầng viễn thông, Chỉ số Nguồn nhân lực và Chỉ số Dịch vụ trực tuyến.

Về Chỉ số Dịch vụ trực tuyến, Cơ quan về các vấn đề Kinh tế và Xã hội (UNDESA) đã đánh giá dựa trên dữ liệu thu thập thông qua phiếu khảo sát gửi tới các quốc gia thành viên và phiếu khảo sát ý kiến chuyên gia được thực hiện độc lập. Một số điểm mới trong phương pháp đánh giá Chỉ số Dịch vụ trực tuyến năm 2022 như sau:

- Chỉ số Dịch vụ trực tuyến được đánh giá dựa trên 05 tiêu chí: Khung thể chế (chiếm 10%), Cung cấp nội dung (chiếm 5%), Cung cấp dịch vụ (chiếm 45%), Công nghệ (chiếm 5%) và Tham gia điện tử (chiếm 35%). Đây lần đầu tiên Liên Hợp Quốc đánh giá về mức độ hoàn thành dịch vụ trực tuyến thay vì chỉ đánh giá có cung cấp dịch vụ trực tuyến. Mức độ hoàn thành dịch vụ trực tuyến tức là khả năng thực hiện toàn bộ giao dịch của dịch vụ trên môi trường mạng (tương đương với DVCTT toàn trình) hay chỉ thực hiện trực tuyến một phần và người dân vẫn phải hiện diện để hoàn thành hầu hết các giao dịch (DVCTT một phần).

Theo kết quả đánh giá của Liên Hợp Quốc, nhiều quốc gia mới chỉ cung cấp các dịch vụ trực tuyến một phần và người dân vẫn phải hiện diện để hoàn thành hầu hết các giao dịch. Tuy nhiên, các quốc gia cũng đang nỗ lực thúc đẩy số hóa mạnh mẽ để cung cấp các dịch vụ trực tuyến toàn trình phục vụ người dân.

- Tham gia điện tử được đánh giá theo hướng tăng cường mức độ tham gia của người và có thể kiểm chứng được.

- Bảng câu hỏi gửi các quốc gia được mở rộng thêm các nội dung về kỹ thuật số liên quan đến các giải pháp đối phó với dịch Covid và phục hồi sau Covid.

- Chỉ số Dịch vụ trực tuyến địa phương được thay đổi để phù hợp với cách đánh giá Chỉ số Dịch vụ trực tuyến của quốc gia. Phạm vi đánh giá cũng được mở rộng từ 100 thành phố năm 2020 lên 193 thành phố năm 2022.

Với những nỗ lực trong việc cải tiến chất lượng cung cấp dịch vụ, Chỉ số Dịch vụ trực tuyến năm 2022 của Việt Nam đạt 0,6484 điểm, xếp thứ 76/193 quốc gia, tăng 5 bậc so với năm 2020. Chỉ số Dịch vụ trực tuyến của Việt Nam được



xếp loại ở mức Cao và cao hơn so với mức trung bình của thế giới, khu vực Châu Á và Đông Nam Á.

Ngoài ra, Việt Nam được đánh giá là một trong số chín quốc gia có thu nhập dưới trung bình nhưng có Chỉ số phát triển Chính phủ điện tử và Chỉ số Dịch vụ trực tuyến cao trên mức trung bình của thế giới.

## 5. Đề xuất

Để thúc đẩy cung cấp, sử dụng DVCTT theo quy định tại Nghị định số 42/2022/NĐ-CP, Bộ Thông tin và Truyền thông kính đề nghị Thủ tướng Chính phủ chỉ đạo các bộ, ngành, địa phương quyết liệt triển khai các nội dung:

(1) Rà soát các thủ tục hành chính trong phạm vi bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương để xác định và công bố Danh mục dịch vụ công trực tuyến toàn trình, dịch vụ công trực tuyến một phần (*kèm theo lý do không cung cấp được toàn trình đối với từng dịch vụ trong danh mục*) trên Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh và gửi về Bộ Thông tin và Truyền thông. Thời hạn hoàn thành: ngày 30/11/2022.

(2) Triển khai mạnh mẽ các giải pháp để nâng cao hiệu quả cung cấp DVCTT, cụ thể như:

- Ban hành văn bản giao chỉ tiêu cung cấp DVCTT (tỷ lệ DVCTT phát sinh hồ sơ, tỷ lệ hồ sơ trực tuyến,...) gắn với trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị;

- Chuẩn hóa và nâng cao trải nghiệm người dùng để cải tiến chất lượng DVCTT;

- Nghiên cứu, ban hành chính sách giảm phí, lệ phí để khuyến khích người dân sử dụng DVCTT;

- Nghiên cứu, ban hành chính sách giảm thời gian xử lý hồ sơ trực tuyến để khuyến khích người dân sử dụng DVCTT;

- Nghiên cứu triển khai thí điểm một số dịch vụ không tiếp nhận bản giấy;

- Nghiên cứu triển khai Trợ lý ảo hướng dẫn, hỗ trợ người dân sử dụng DVCTT.

Bộ Thông tin và Truyền thông kính báo cáo./.

**BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG**