



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

# BÁO CÁO CHUYÊN ĐỀ

Tuần 10/2022

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

Số: 01/BC

Ngày 11 tháng 3 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 10/7/2020, 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. Theo đó, Việt Nam xếp hạng 86/193 quốc gia, tăng 2 bậc so với năm 2018, tuy nhiên lại tụt hạng đáng kể ở Chỉ số Dịch vụ trực tuyến (giảm 22 bậc). Một số lý do giải thích cho việc tụt hạng của Chỉ số Dịch vụ trực tuyến của Việt Nam gồm: (1) Cách thức khảo sát, đánh giá Chỉ số này của Liên Hợp Quốc thay đổi so với năm 2018; (2) Mốc chốt thời gian lấy số liệu đến tháng 9/2019, nên nhiều nỗ lực của Việt Nam thời gian trước đó, đặc biệt là trong 6 tháng đầu năm 2020, chưa được ghi nhận trong kết quả xếp hạng lần này.

Từ đó đến nay, Việt Nam đã nỗ lực rất nhiều trong việc triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến (DVCTT). Cụ thể, năm 2020, nhờ có cách làm mới, triển khai DVCTT trên nền tảng nên 03 bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ (Y tế, Thông tin và Truyền thông, Bảo hiểm Xã hội Việt Nam) và 02 tỉnh (Bến Tre, Tây Ninh) đã đưa được 100% DVCTT lên mức độ 4, đồng thời đưa tỉ lệ cả nước đạt hơn 30,86% DVCTT mức 4 như trong Nghị quyết 17/NQ-CP năm 2019 đặt ra, tăng gấp gần 3 lần so với năm 2019 (10,76%). Về hiệu quả sử dụng, tỷ lệ DVCTT có phát sinh hồ sơ trực tuyến tăng 2,6 lần (năm 2019 là 14,63%; năm 2020 là 37,82%).

Năm 2021, với quan điểm cơ quan nhà nước (CQNN) sẵn sàng phục vụ người dân, doanh nghiệp mọi lúc, mọi nơi và ngay khi người dân cần, Việt Nam quyết tâm triển khai cung cấp DVCTT mức độ 4 rộng khắp phạm vi cả nước. Tính đến hết năm 2021, Việt Nam đã cơ bản hoàn thành việc cung cấp 100% DVCTT mức độ 4. Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến năm 2021 đạt 30%, tăng khoảng 1,27 lần so với năm 2020.



*Trong giai đoạn tới, để phát huy hiệu quả, chất lượng của DVCTT, Việt Nam cần: (1) Tiếp tục duy trì cung cấp tối đa các DVCTT mức độ 4 cho người dân, doanh nghiệp; (2) Giải quyết tận gốc vấn đề liên thông và chia sẻ dữ liệu giữa cơ quan nhà nước các cấp với nhau trong việc thực hiện DVCTT, có như vậy mới giúp người dân chỉ cần cung cấp thông tin một lần cho cơ quan nhà nước; (3) Thực hiện đánh giá, đo lường, công bố trực tuyến mức độ, chất lượng cung cấp DVCTT, để từ đó cải tiến chất lượng và hiệu quả; (4) Ban hành quy định, quy chế, chính sách khuyến khích, thu hút người dân, doanh nghiệp sử dụng DVCTT, như ưu đãi về thời gian, chi phí thực hiện dịch vụ.*

## 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>1</sup>. Mặc dù trong năm 2021, Bộ Thông tin và Truyền thông đã liên tục đôn đốc, nhắc nhở, nhưng đến nay, vẫn còn một số bộ<sup>2</sup>, địa phương<sup>3</sup> chưa nghiêm túc thực hiện kết nối để phục vụ công tác giám sát, đo lường. Vì vậy, 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 03/03/2022 cho thấy:

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

TRUY CẬP NHIỀU NHẤT		TRUY CẬP ÍT NHẤT	
Cổng Thông tin điện tử	Tổng số (lượt)	Cổng Thông tin điện tử	Tổng số (lượt)
Bộ Y tế	5.510.257	Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch	313.401
Bộ Giáo dục và Đào tạo	792.361	Bộ Giao thông vận tải	273.427
Bộ Tư pháp	592.563	Bộ Khoa học và Công nghệ	249.091

<sup>1</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) Cổng Thông tin điện tử, (2) Cổng 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 Cổng 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.

<sup>2</sup> 10 bộ chưa thực hiện nghiêm túc việc kết nối đầy đủ để đo lường gồm: Nội vụ, Tư pháp, Xây dựng, Kế hoạch và Đầu tư, Tài nguyên và Môi trường, Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Tài chính, Ngoại giao, Lao động - Thương binh và Xã hội, Văn hoá, Thể thao và Du lịch.

<sup>3</sup> 17 địa phương chưa thực hiện nghiêm túc việc kết nối đầy đủ để đo lường gồm: Vĩnh Phúc, Trà Vinh, Thừa Thiên - Huế, Sơn La, Gia Lai, Quảng Nam, Lai Châu, Hà Tĩnh, Hà Nội, Đồng Tháp, Đắk Nông, Đồng Nai, Cao Bằng, TP Hồ Chí Minh, Ninh Thuận, Tây Ninh, Bắc Kạn.



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

TRUY CẬP NHIỀU NHẤT		TRUY CẬP ÍT NHẤT	
Công Thông tin điện tử	Tổng số (lượt)	Công Thông tin điện tử	Tổng số (lượt)
Bắc Giang	1.838.304	Hòa Bình	169.741
Thừa Thiên - Huế	1.631.703	Vĩnh Long	94.153
Nam Định	1.595.980	Đắk Nông	85.058
Đắk Lắk	1.563.346	Đồng Nai	62.119
Cà Mau	1.249.543	Trà Vinh	26.616

### **1.2. Về tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến phát sinh hồ sơ trực tuyến**

*Bảng 3 – Tỷ lệ DVCTT phát sinh hồ sơ trực tuyến của các bộ*

PHÁT SINH HỒ SƠ CAO NHẤT		PHÁT SINH HỒ SƠ THẤP NHẤT	
DVCTT phát sinh hồ sơ	Tỷ lệ	DVCTT phát sinh hồ sơ	Tỷ lệ
Bộ Ngoại giao	100.00%	Bộ Nội vụ	22.83%
Bộ Kế hoạch và Đầu tư	87.30%	Bộ Giáo dục và Đào tạo	21.21%
Bộ Công Thương	66.95%	Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch	21.15%

*Bảng 4 – Tỷ lệ DVCTT phát sinh hồ sơ trực tuyến của các địa phương*

PHÁT SINH HỒ SƠ CAO NHẤT		PHÁT SINH HỒ SƠ THẤP NHẤT	
DVCTT phát sinh hồ sơ	Tỷ lệ	DVCTT phát sinh hồ sơ	Tỷ lệ
Bắc Ninh	55.04%	Lai Châu	3.99%
Phú Thọ	28.31%	Hà Nam	3.70%
Bình Định	26.00%	Kon Tum	3.34%
Bình Dương	24.89%	Đắk Nông	2.14%
Thanh Hóa	24.21%	Ninh Thuận	0.55%

*Ghi chú: Tỷ lệ DVCTT phát sinh hồ sơ trực tuyến được tính bằng số lượng DVCTT mức độ 3, 4 có phát sinh hồ sơ trực tuyến so với số lượng DVCTT mức độ 3, 4.*



### 1.3. Về tỷ lệ hồ sơ xử lý trực tuyến

Bảng 5 – Tỷ lệ hồ sơ xử lý trực tuyến của các bộ

XỬ LÝ TRỰC TUYẾN CAO NHẤT		XỬ LÝ TRỰC TUYẾN THẤP NHẤT	
Hồ sơ xử lý trực tuyến	Tỷ lệ	Hồ sơ xử lý trực tuyến	Tỷ lệ
Bộ Khoa học và Công nghệ	100.00%	Bộ Lao động - Thương Binh và Xã hội	50.30%
Bộ Công Thương	99.78%	Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch	18.82%
Bộ Kế hoạch và Đầu tư	79.75%	Bộ Xây dựng	18.00%

Bảng 6 – Tỷ lệ hồ sơ xử lý trực tuyến của các địa phương

XỬ LÝ TRỰC TUYẾN CAO NHẤT		XỬ LÝ TRỰC TUYẾN THẤP NHẤT	
Hồ sơ xử lý trực tuyến	Tỷ lệ	Hồ sơ xử lý trực tuyến	Tỷ lệ
Quảng Ngãi	76.54%	Kon Tum	6.59%
Ninh Bình	63.47%	Nghệ An	6.06%
Hòa Bình	61.42%	Gia Lai	5.60%
Thừa Thiên - Huế	53.41%	Đồng Nai	4.90%
An Giang	43.70%	Quảng Bình	2.92%

*Ghi chú: Tỷ lệ hồ sơ xử lý trực tuyến được tính bằng số lượng hồ sơ xử lý 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 Công Thương là một trong những bộ, ngành tiêu biểu về triển khai DVCTT trên phạm vi cả nước, không chỉ bảo đảm cung cấp tối đa DVCTT mức độ 4 mà còn triển khai các biện pháp, giải pháp để nâng cao hiệu quả sử dụng DVCTT, lấy người dân, doanh nghiệp là trung tâm phục vụ.

Ngày 15/6/2021, Bộ Công Thương ban hành Quyết định số 1573/QĐ-BCT phê duyệt danh mục dịch vụ công trực tuyến của Bộ Công Thương. Theo đó, từ tháng 8/2021 đến nay, Cổng Dịch vụ công (Cổng DVC) Bộ Công Thương đang cung cấp 228 dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) mức độ 4 tại địa chỉ <https://dichvucong.moit.gov.vn>, hoàn thành sớm mục tiêu cung cấp 100% dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 trong năm 2021, tăng số lượng dịch vụ gấp gần 4 lần so



với năm 2020. Bộ Công Thương đã tích hợp 131 DVCTT lên Cổng dịch vụ công quốc gia. Trong năm 2021, Cổng DVC Bộ Công Thương đã trao đổi 1.164.552 bộ hồ sơ điện tử với Cổng Dịch vụ công quốc gia (Cổng DVCQG).

Đã có hơn 40.000 doanh nghiệp tham gia khai báo trên Cổng Dịch vụ công (Cổng DVC) Bộ Công Thương. Tổng số hồ sơ điện tử năm 2021 là 1.617.249 hồ sơ, tương ứng hơn 99% tổng số hồ sơ được gửi đến Bộ. Trong đó, lĩnh vực Xuất nhập khẩu có số lượng hồ sơ lớn nhất với hơn 1,2 triệu hồ sơ.

Từ ngày 01/12/2021, Bộ Công Thương triển khai việc in trực tiếp chứng nhận xuất xứ (C/O) mẫu D điện tử có mã QR trên hệ thống eCoSys. Chứng nhận xuất xứ mẫu D là mẫu C/O đầu tiên trong 10 mẫu được triển khai điện tử trong giai đoạn này. Việc triển khai thể hiện cam kết của Bộ Công Thương trong việc hỗ trợ, đồng hành cùng doanh nghiệp trong tình hình dịch bệnh diễn ra phức tạp như hiện nay. Đặc biệt, hệ thống còn được kết nối thành công với Cơ chế một cửa ASEAN (ASW) và đã trao đổi C/O với 9 nước bao gồm: Indonesia, Thái Lan, Singapore, Malaysia và Bruinei, Campuchia, Lào, Myanmar, Philippine. Trong năm 2021, tổng số hồ sơ điện tử đã trao đổi với các nước là 203.663 hồ sơ. Đây là chứng từ điện tử đầu tiên của Việt Nam được gửi ra nước ngoài, tạo tiền đề, đòn bẩy để Việt Nam tiếp tục trao đổi, xử lý trực tuyến các chứng từ thương mại khác dưới dạng điện tử với các nước.

Bộ Công Thương đã triển khai đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính trên Cổng DVC của Bộ Công Thương. Kết quả: 100% hồ sơ được giải quyết đúng hạn hoặc trước hạn; 100% người dân, doanh nghiệp đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) của Bộ Công Thương là rất tốt.

Bộ Công Thương cũng đã triển khai kết nối Cổng DVC và Hệ thống một cửa điện tử của Bộ với Hệ thống giám sát, đo lường mức độ cung cấp và sử dụng dịch vụ Chính phủ số để đánh giá, đo lường, công bố trực tuyến mức độ, chất lượng cung cấp DVCTT; từ đó, cải tiến chất lượng và hiệu quả cung cấp, sử dụng DVCTT đối với các TTHC cấp trung ương thuộc phạm vi quản lý của Bộ.

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

#### ***3.1. Thành phố Hồ Chí Minh giảm lệ phí khi thực hiện trực tuyến***

Ngày 24/8/2021, Hội đồng nhân dân thành phố Hồ Chí Minh đã ban hành Nghị quyết số 14/NQ-HĐND về việc giảm lệ phí thực hiện các thủ tục hành chính áp dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và mức độ 4 thuộc thẩm quyền quyết định của Hội đồng nhân dân thành phố.

Theo đó, thành phố Hồ Chí Minh giảm 50% lệ phí đối với 06 nhóm dịch vụ thiết yếu khi người dân, doanh nghiệp thực hiện qua hình thức dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4, bao gồm: Đăng ký cư trú; Hộ tịch; Cấp giấy phép lao động cho người nước ngoài làm việc tại Việt Nam; Đăng ký kinh doanh; Cấp



giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà, tài sản gắn liền với đất; Cấp giấy xây dựng. Quá trình tổ chức triển khai, thực hiện Nghị quyết này được Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố, các Ban, Tổ đại biểu và các vị đại biểu Hội đồng nhân dân thành phố giám sát chặt chẽ.

Việc tập trung làm tốt các nhóm dịch vụ thiết yếu và giảm lệ phí thực hiện trực tuyến giúp việc thực hiện trực tuyến trở nên nhanh hơn, rẻ hơn so với việc thực hiện trực tiếp, qua đó, khuyến khích người dân và doanh nghiệp sử dụng.

### ***3.2. Bình Phước thực hiện chính sách chỉ tiếp nhận, giải quyết hồ sơ trực tuyến***

Ngày 26/5/2020, Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Phước đã ban hành Kế hoạch số 137/KH-UBND về việc triển khai thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử. Kế hoạch này giao cho các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Bình Phước triển khai, thực hiện các nhiệm vụ để bảo đảm việc cung cấp, xử lý thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

Trong đó, giao Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã: Kể từ ngày 19/5/2020, các cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết hồ sơ dịch vụ công điện tử (không nhận hồ sơ giấy).

Cách làm này của Bình Phước là rất mạnh mẽ, quyết liệt nhằm triển khai Chính phủ điện tử, Chính phủ số hiệu quả, giúp các hoạt động của các cơ quan nhà nước được đưa lên môi trường số, minh bạch hoá, giảm giấy tờ.

### ***3.3. Hòa Bình giao chỉ tiêu xử lý trực tuyến tới từng quận, huyện***

Ngày 18/02/2022, Ủy ban nhân dân tỉnh Hòa Bình đã ban hành Quyết định số 279/QĐ-UBND về việc giao chỉ tiêu hồ sơ giải quyết trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 cho các Sở, Ban, Ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố năm 2022 trên địa bàn tỉnh Hòa Bình. Theo đó, 17 sở, ban, ngành và 10 ủy ban nhân dân huyện, thành phố trực thuộc tỉnh sẽ phải chủ động triển khai đồng bộ các giải pháp nhằm bảo đảm đạt được chỉ tiêu 55% hồ sơ trực tuyến trên tổng số hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị.

Việc triển khai Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số phải hướng tới hiệu quả, và chỉ số đo lường hiệu quả quan trọng nhất là số hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được xử lý trực tuyến. Việc Ủy ban nhân dân tỉnh giao chỉ tiêu cụ thể về tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến tối thiểu phải đạt được giúp các sở, ban, ngành, quận, huyện tích cực và có trách nhiệm ngay từ đầu năm, tạo nên phong trào thi đua thực hiện, hứa hẹn là giải pháp mang lại kết quả đột phá vào cuối năm.



## **4. Kinh nghiệm thế giới**

### **4.1. Nhật Bản quyết tâm đưa 100% dịch vụ công lên trực tuyến**

Cựu Thủ tướng Nhật Bản Suga Yoshihide ngay từ khi nhậm chức vào tháng 9 năm 2020 đã coi chuyển đổi số là một trong các giải pháp quan trọng để tái thiết đất nước. Ông đã thiết lập Digital Agency - một cơ quan chuyên trách của Chính phủ để thực hiện vai trò thúc đẩy, điều phối chuyển đổi số quốc gia.

Một trong những mối quan tâm hàng đầu trong các sáng kiến chuyển đổi số được đưa ra là đưa 100% dịch vụ công lên trực tuyến.

Tại Nhật, đến giữa năm 2021, mới chỉ có khoảng 10% dịch vụ công có thể được thực hiện trực tuyến. Theo Viện nghiên cứu Daiwa, một cơ quan nghiên cứu, tham mưu, phản biện chính sách công, việc đưa 100% dịch vụ công lên môi trường số sẽ mang lại tăng trưởng 1% GDP hàng năm của Nhật Bản.

### **4.2. Tiểu vương quốc Ả Rập thực hiện chính quyền không giấy**

Hoàng Thân Sheikh Hamdan bin Mohammed bin Rashid Al Maktoum thông báo vào tháng 12 năm 2021 về việc thành phố Dubai đã trở thành chính quyền đầu tiên trên thế giới không giấy tờ 100%.

Theo đó, toàn bộ các giao dịch nội bộ và các giao dịch ra bên ngoài với người dân, doanh nghiệp đều được thực hiện thông qua một nền tảng dịch vụ chính phủ số thống nhất.

Ước tính, sáng kiến chuyển đổi số này đã tiết kiệm được cho Chính quyền Dubai \$350 triệu và 14 triệu giờ công, đồng thời mang lại sự thuận tiện cho người dân khi sử dụng các dịch vụ của Chính quyền.

## **5. Đề xuất**

Trong giai đoạn tới, để phát triển Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số, cung cấp dịch vụ công trực tuyến chất lượng, hiệu quả cho người dân, doanh nghiệp vẫn là mục tiêu quan trọng nhất. Bộ Thông tin và Truyền thông đề nghị các bộ, ngành, địa phương:

- Rà soát, chuẩn hoá các quy trình, thủ tục hành chính để bảo đảm duy trì cung cấp 100% các dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 trên Cổng dịch vụ công cấp bộ/tỉnh và tích hợp lên Cổng dịch vụ công quốc gia. Hoàn thành muộn nhất trước 31/3/2022.

- Hợp nhất Cổng Dịch vụ công với Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh để tạo lập Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thống nhất, liên thông giữa các cấp chính quyền từ trung ương đến địa phương. Hoàn thành muộn nhất trước 30/10/2022.



- Bảo đảm hoàn thành tiến độ đặt ra theo Đề án 06, đặc biệt là thực hiện kết nối, khai thác hiệu quả cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư để giảm giấy tờ cho người dân, doanh nghiệp khi thực hiện các dịch vụ công trực tuyến.

- Kết nối Cổng Dịch vụ công và Hệ thống một cửa điện tử với Hệ thống giám sát, đo lường mức độ cung cấp và sử dụng dịch vụ Chính phủ số để đánh giá, đo lường, công bố trực tuyến mức độ, chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến (do Bộ Thông tin và Truyền thông chủ trì); từ đó, cải tiến chất lượng và hiệu quả cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Hoàn thành muộn nhất trước 31/3/2022.

- Ban hành quy định, quy chế để yêu cầu các cán bộ, công chức thực hiện đúng trách nhiệm trong cung cấp dịch vụ công trực tuyến; xem xét ban hành chính sách khuyến khích người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến, như ưu đãi về thời gian, chi phí thực hiện dịch vụ. Hoàn thành muộn nhất trước 30/6/2022.

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

**BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG**