



# BÁO CÁO CHUYÊN ĐỀ

Tuần 22/2022

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

Số: 13/BC-UBQGCĐS

Ngày 03 tháng 06 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

Cung cấp dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) mức độ cao luôn là nhiệm vụ trọng tâm, hàng đầu trong phát triển chính phủ điện tử hướng tới chính phủ số. Cung cấp DVCTT sẽ giúp nâng cao hiệu lực, hiệu quả, công khai, minh bạch hoạt động của cơ quan nhà nước, nhưng quan trọng hơn là phục vụ người dân, doanh nghiệp tốt hơn, giúp giảm thời gian, chi phí khi thực hiện các thủ tục hành chính.

Việc cung cấp DVCTT của các cơ quan nhà nước thời gian qua đã được đẩy mạnh hơn bao giờ hết và đạt nhiều kết quả quan trọng. Đến nay, tất cả các bộ, ngành, địa phương đã có Cổng dịch vụ công để cung cấp DVCTT, trên 97,3% dịch vụ công đủ điều kiện đã được cung cấp dưới hình thức DVCTT mức độ 4.

Vấn đề lớn nhất hiện nay là hiệu quả cung cấp DVCTT chưa cao. Mục tiêu đặt ra trong Kế hoạch hoạt động năm 2022 của Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số là 80% DVCTT phát sinh hồ sơ, 50% hồ sơ được xử lý trực tuyến, Thủ tướng Chính phủ đã có những chỉ đạo sát sao, Bộ Thông tin và Truyền thông đã có những đơn đốc, hướng dẫn, hỗ trợ, Báo cáo chuyên đề Tuần 10, Tuần 18 đã đề cập đến chủ đề DVCTT và đề xuất các giải pháp thúc đẩy; tuy nhiên, đến hết tháng 5/2022, tính trung bình trên cả nước, tỷ lệ DVCTT phát sinh hồ sơ mới đạt khoảng 30%, tỷ lệ hồ sơ được xử lý trực tuyến mới đạt khoảng 32%; nếu không có những giải pháp căn cơ, quyết liệt, mục tiêu đặt ra rất khó đạt được.



*Để cung cấp thông tin, DVCTT hiệu quả, cơ quan nhà nước phải xuất phát từ nhu cầu, lợi ích, trải nghiệm của người dân. Người dân chỉ sử dụng DVCTT khi được tiếp cận dịch vụ dễ dàng, khi có kỹ năng, thiết bị, có động lực sử dụng. Trong thời gian tới, cơ quan nhà nước cần thực hiện ngay các nội dung: (1) rà soát các thủ tục hành chính và các điều kiện bảo đảm để cung cấp trực tuyến mức độ 4 các thủ tục hành chính đủ điều kiện, tích hợp lên Cổng Dịch vụ công quốc gia; (2) Giao rõ trách nhiệm cho các cơ quan, đơn vị thực hiện các chỉ tiêu nâng cao hiệu quả cung cấp DVCTT, như là tỷ lệ hồ sơ được xử lý trực tuyến; (3) Tạo điều kiện thuận lợi tối đa để người dân dễ dàng truy cập, sử dụng DVCTT, như là kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các cơ quan nhà nước để giảm thiểu giấy tờ, người dân chỉ phải cung cấp dữ liệu một lần khi thực hiện DVCTT; (4) Có các chính sách để thực sự khuyến khích, tạo động lực cho người dân sử dụng DVCTT; (5) Nâng cao nhận thức, kỹ năng số cho người dân, để người dân chủ động, tích cực 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>1</sup>. Mặc dù, hầu hết các bộ, ngành, địa phương đã kết nối với Hệ thống giám sát, đo lường; tuy nhiên, việc kết nối vẫn chưa được đầy đủ và 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 31/05/2022 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	10.688.901	Bộ Kế hoạch và Đầu tư	783.964
Bộ Giáo dục và Đào tạo	2.572.059	Bộ Tài nguyên và Môi trường	323.307
Bộ Thông tin và Truyền thông	2.224.681	Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội	249.666

<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.



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

TRUY CẬP NHIỀU NHẤT		TRUY CẬP ÍT NHẤT	
Cổng Thông tin điện tử	Tổng số (lượt)	Cổng Thông tin điện tử	Tổng số (lượt)
Thừa Thiên Huế	5.367.824	Gia Lai	283.266
Bắc Giang	4.823.344	Trà Vinh	229.347
Đắk Lắk	3.369.782	Đắk Nông	176.654
Quảng Bình	3.150.034	Tây Ninh	152.930
Tiền Giang	2.978.332	Ninh Thuận	142.615

### **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 Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	100,00%	Bộ Khoa học và Công nghệ	48,31%
Bộ Ngoại giao	100,00%	Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch	32,69%
Bộ Kế hoạch và Đầu tư	92,45%	Bộ Tư pháp	26,53%

*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
Phú Thọ	100,00%	Đồng Tháp	10,22%
Lai Châu	99,91%	Vĩnh Long	9,57%
Bắc Ninh	55,25%	Quảng Trị	9,20%
Bình Thuận	49,60%	Bắc Kạn	8,84%
Khánh Hòa	49,46%	Kon Tum	5,64%

*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 Ngoại giao	100,00%	Bộ Khoa học và Công nghệ	53,98%
Bộ Nội vụ	98,71%	Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch	25,68%
Bộ Giáo dục và Đào tạo	93,33%	Bộ Xây dựng	13,81%

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
Hòa Bình	71,36%	Sơn La	7,19%
Ninh Bình	59,46%	Đồng Nai	6,41%
Thừa Thiên - Huế	55,63%	Hung Yên	5,99%
Phú Thọ	52,55%	Nghệ An	5,62%
TP. Đà Nẵng	50,66%	Quảng Bình	2,64%

*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 Giáo dục và Đào tạo: Học sinh lớp 12 trên toàn quốc đăng ký dự thi tốt nghiệp trung học phổ thông bằng hình thức trực tuyến**

Tại Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt 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, Thủ tướng Chính phủ giao Bộ Giáo dục và Đào tạo (GDĐT) nhiệm vụ triển khai cung cấp DVCTT “Đăng ký dự thi tốt nghiệp trung học phổ thông và xét tuyển đại học, cao đẳng” thuộc nhóm 25 dịch vụ công thiết yếu phục vụ người dân, doanh nghiệp. Theo yêu cầu của nhiệm vụ này, Bộ GDĐT cần triển khai 02 DVCTT, bao gồm: (1) Đăng ký dự thi tốt nghiệp trung học phổ thông (tháng 5/2022); (2) Đăng ký xét tuyển trình độ đại học, trình độ cao đẳng ngành giáo dục mầm non (tháng 7/2022).



Thực hiện nhiệm vụ được giao, Bộ GDĐT quyết liệt triển khai dịch vụ “Đăng ký dự thi tốt nghiệp trung học phổ thông” dưới hình thức DVCTT mức độ 4 cho học sinh lớp 12 trên toàn quốc và đã đạt được kết quả rất cao.

Trong 10 ngày triển khai đăng ký, từ ngày 04/5/2022 đến thời điểm kết thúc đăng ký là 17:00 ngày 13/5/2022, Hệ thống Quản lý thi đã tiếp nhận tổng số 1.001.011 thí sinh đăng ký dự thi thành công, trong đó có 934.186 thí sinh đăng ký dự thi trực tuyến, đạt tỷ lệ 93,32%.

Đây là lần đầu tiên học sinh lớp 12 tự khai báo, đăng ký dự thi tốt nghiệp trung học phổ thông bằng hình thức trực tuyến dưới dạng một DVCTT mức độ 4, kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia. Với rất nhiều thí sinh, việc lần đầu tiên sử dụng một DVCTT thành công, là tiền đề quan trọng để các em tham gia các DVCTT sau này.

Việc triển khai thành công DVCTT “Đăng ký dự thi tốt nghiệp trung học phổ thông” tạo điều kiện thuận lợi cho thí sinh tham gia đăng ký dự thi có thể thực hiện 24/24 giờ trong ngày, tại bất cứ đâu có kết nối internet, tiết kiệm thời gian, chi phí, giảm thiểu việc sử dụng hồ sơ giấy, bổ sung làm giàu dữ liệu dân cư cho Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư; đồng thời là minh chứng cho việc chuyển đổi số của Bộ GDĐT trong thực hiện chức năng quản lý nhà nước về giáo dục và đào tạo đã phát huy hiệu quả.

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

#### ***Thừa Thiên - Huế: Hue-S - Nền tảng cung cấp hệ sinh thái dịch vụ số cho người dân***

Tháng 6/2018, nền tảng Hue-S của tỉnh Thừa Thiên - Huế được đưa vào vận hành thí điểm và hoạt động chính thức vào tháng 5/2019.

Hue-S là nền tảng số trên thiết bị di động, được xây dựng theo hướng siêu ứng dụng (super App), với định hướng một ứng dụng duy nhất tích hợp nhiều dịch vụ số phục vụ nhu cầu người dân; bao gồm các DVCTT, các dịch vụ đô thị thông minh, cùng với hệ sinh thái các dịch vụ số có sự tham gia cung cấp của doanh nghiệp, tạo ra các tiện ích, trải nghiệm cho người dân. Các dịch vụ số trên Nền tảng Hue-S được phát triển dần theo nhu cầu, điều kiện thực tế. Phản ánh hiện trường là dịch vụ được lựa chọn phát triển đầu tiên, qua đó, người dân có thể chụp ảnh hiện trường gửi đến cơ quan nhà nước để xử lý kịp thời những sự vụ gây bức xúc, vi phạm pháp luật trong cuộc sống thường ngày. Hue-S đã tiếp nhận xử lý trên 58.000 phản ánh, số phản ánh đã được xử lý chiếm 97,5%, thời gian xử lý rút ngắn tới 70%.

Đến nay, Hue-S đã có trên 793.000 lượt tải ứng dụng, tương đương hơn 101% tổng số dân trên địa bàn tỉnh có sử dụng điện thoại di động thông minh; thời gian mỗi người sử dụng trung bình trong một ngày là khoảng 35 phút.





Các dịch vụ số được cung cấp trên Nền tảng ngày càng đa dạng, gắn liền với đời sống người dân.

**Về công tác đảm bảo trật tự, an toàn xã hội:** Thông qua giải pháp giám sát thông tin mạng kết hợp với việc tố giác của người dân, Hue-S đã ghi nhận và tiếp nhận rất nhiều vụ việc vi phạm liên quan đến nội dung đăng tin sai sự thật, quảng cáo bất động sản sai quy định, tín dụng đen, trâu bò thả rông...; các cơ quan liên quan đã xử lý và tiến hành xử phạt hơn 300 triệu đồng. Kết hợp giải pháp trí tuệ nhân tạo vào ứng dụng giám sát qua camera, Hue-S đã ghi nhận trên 13.000 trường hợp vi phạm giao thông, với số tiền phạt trên 2,5 tỷ đồng. Hue-S đã hỗ trợ công an truy vết hơn 485 vụ án có biểu hiện yếu tố hình sự.

**Về công tác bảo vệ môi trường:** Các vi phạm ảnh hưởng đến môi trường được người dân phản ánh kịp thời, như là làm mất vệ sinh, đốt, rải vàng mã, rải tờ rơi, dán quảng cáo, đổ rác thải, gây ô nhiễm tiếng ồn, mua bán, sử dụng động vật hoang dã trái quy định, từ đó các cơ quan có thẩm quyền xử lý kịp thời. Đến nay, đã phát hiện và tiếp nhận hơn 4.000 phản ánh vi phạm với mức xử phạt trên 394 triệu đồng. Hue-S cũng đã phát hiện và cảnh báo hơn 1.300 trường hợp cảnh báo cháy, phát hiện hơn 80 vụ cháy rừng và 235 vụ đốt rơm rạ. Ngoài ra, qua Hue-S, người dân được tiếp cận thông tin công khai các chỉ số về môi trường, như chất lượng không khí, chất lượng nước.

**Về công tác phòng, chống thiên tai, bão lụt:** Hue-S là kênh thông tin giúp người dân nhận các cảnh báo và theo dõi diễn biến tình hình thiên tai, bão lụt, tình trạng ngập lụt qua hệ thống camera được phát trực tiếp, cập nhật thông tin, phản ánh các điểm ngập lụt qua bản đồ số, cập nhật thông tin lượng mưa tại 24 điểm đo mưa tự động; theo dõi mực nước các sông theo thời gian thực; cập nhật thông tin lưu lượng điều tiết các hồ chứa nước trên địa bàn tỉnh. Đến nay, Hue-S đã phát đi hơn 1.800 cảnh báo về thời tiết, thiên tai, bão lụt. Đã tiếp nhận 703 yêu cầu ứng cứu khẩn cấp qua chức năng SOS.

**Về công tác phòng, chống dịch bệnh:** Khi dịch bệnh COVID-19 bùng phát, Hue-S đã triển khai kịp thời các giải pháp phòng chống dịch với hơn 30 chức năng, từ cung cấp tin tức dịch bệnh, kỹ năng phòng chống dịch, cho đến các nghiệp vụ truy vết, nghiệp vụ y tế, chốt kiểm soát, khu cách ly, thu dung, điều trị, khai báo y tế, giám sát phương tiện người và xe. Hue-S đã cấp phát hơn 1,2 triệu thẻ kiểm soát dịch bệnh thông qua mã QR quốc gia; kết nối với PC-Covid, hỗ trợ các nghiệp vụ tiêm chủng, xét nghiệm và các nghiệp vụ khác. Hue-S đã tiếp nhận hơn 30.000 hồ sơ đăng ký hỗ trợ trong giai đoạn cao điểm dịch tại các tỉnh phía Nam; đã tiến hành nghiệp vụ xác minh, đón khoảng 3.000 đối tượng ưu tiên về quê.

**Về công tác truyền thông:** Với số lượng đông đảo người cài đặt, Hue-S được đánh giá là một kênh truyền thông số “đặc biệt”, thu hút lượng người quan tâm, tương tác rất cao. Hue-S dần trở thành một kênh cung cấp các thông báo,



cảnh báo chính thống, kịp thời của chính quyền đến người dân, trên nhiều lĩnh vực, như tình trạng giao thông, thủ đoạn của tội phạm, lừa đảo, các thông tin sai lệch, thông tin về hàng giả, hàng kém chất lượng, thời tiết, thiên tai, an toàn điện, sự cố điện, cảnh báo về dịch bệnh. Đến nay, đã có hơn 3.200 bản tin, cảnh báo được phát đi qua ứng dụng Hue-S. Tính riêng năm 2021, đã có hơn 1,4 triệu lượt truy cập.

**Về công tác quy hoạch đất đai:** Hue-S cung cấp thông tin quy hoạch đất đai trên địa bàn tỉnh đến người dân, tổ chức và doanh nghiệp, trực tuyến trên nền tảng di động. Đây là chức năng cung cấp bản đồ quy hoạch phân khu được xây dựng trên nền tảng công nghệ hệ thống thông tin địa lý (GIS), cho phép người dùng định vị thửa đất thông qua chức năng tìm kiếm theo số tờ - số thửa, tìm kiếm thông qua toạ độ khu đất hoặc định vị GPS. Tính riêng năm 2021, đã ghi nhận hơn 950.000 lượt truy cập.

**Về các tiện ích, trải nghiệm cho người dân:** Với định hướng phát triển là nền tảng số mở, Hue-S đã thu hút các doanh nghiệp cung cấp các dịch vụ tiện ích thiết yếu cho người dân, như dịch vụ về điện, nước, taxi, thanh toán trực tuyến (đã có hơn 10 tập đoàn, doanh nghiệp tham gia). Hue-S đã tích hợp hồ sơ sức khỏe điện tử để triển khai các dịch vụ y tế; Xây dựng các ứng dụng trong giáo dục, như cung cấp kênh tra cứu điểm của học sinh, các kênh kết nối giữa nhà trường, giáo viên, phụ huynh và học sinh, xây dựng mô hình học bạ điện tử; Triển khai bản đồ số các điểm du lịch, triển khai mô hình khám phá Huế 3D, bước đầu hình thành mô hình du lịch thực tế ảo. Tính riêng năm 2021, đã có trên 4,4 triệu lượt truy cập các dịch vụ.

Sau 3 năm triển khai, Hue-S ngày càng thể hiện được vai trò, tính hiệu quả, minh chứng một cách làm mới để đưa chuyển đổi số vào cuộc sống với người dân là trung tâm, người dân được tiếp cận hệ sinh thái dịch vụ số thuận tiện, từ đó có lòng tin, tương tác tích cực với cơ quan chính quyền, có cuộc sống hạnh phúc hơn nhờ công nghệ số.

#### **4. Kinh nghiệm thế giới về phát triển dịch vụ chính phủ số lấy người dân làm trung tâm**

Trong xu thế phát triển chính phủ điện tử hướng tới chính phủ số, nhiều nước trên thế giới có cách tiếp cận phát triển các dịch vụ số dựa trên nhu cầu người dân, tạo ra các tiện ích, trải nghiệm tối đa cho người dân.

Ở Singapore, Chính phủ đã ban hành Kế hoạch chi tiết phát triển chính phủ số từ năm 2018 và liên tục cập nhật để thích ứng với mục tiêu phát triển. Kế hoạch xác định tầm nhìn là “Một chính phủ Singapore lấy số hóa là cốt lõi và phục vụ bằng trái tim”, trong đó, “phục vụ bằng trái tim” được thể hiện nổi bật ở các nội dung:



(1) Phương tiện số cho phép Chính phủ Singapore xây dựng các dịch vụ lấy các bên liên quan làm trung tâm phục vụ, dựa trên nhu cầu của các cá nhân. Các chính sách, dịch vụ và cơ sở hạ tầng được thiết kế tốt hơn thông qua việc sử dụng dữ liệu và dựa trên nhu cầu thực tế của người dân, thay vì dựa trên các chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan công quyền.

(2) Người dân có thể giao dịch với Chính phủ một cách dễ dàng, liền mạch và an toàn như: Có thể tìm kiếm các dịch vụ số của Chính phủ một cách trực quan, dễ dàng và phù hợp với nhu cầu của họ; được tận hưởng sự tiện lợi khi hoàn thành các giao dịch của Chính phủ theo cách thức không cần giấy tờ, không cần hiện diện từ đầu đến cuối, mọi lúc, mọi nơi và trên mọi thiết bị; chỉ cần cung cấp thông tin hoặc yêu cầu trợ giúp một lần, vì dữ liệu hoặc yêu cầu liên quan sẽ được chia sẻ và sử dụng lại giữa các cơ quan công quyền một cách phù hợp; có niềm tin rằng dữ liệu cá nhân sẽ được bảo mật.

Để có thể cung cấp các dịch vụ số phù hợp với nhu cầu của người dân, Chính phủ Singapore cung cấp các dịch vụ số theo hướng “hành trình dịch vụ” (Service Journeys). Theo đó, khi thiết kế lại các quy trình và dịch vụ đều lấy người dân làm trung tâm, làm sao để người dân có thể tiếp cận dịch vụ theo nhu cầu một cách thuận tiện, tự nhiên, gắn với các sự kiện, thời điểm trong cuộc sống của họ. Với cách tiếp cận này, Singapore phát triển Ứng dụng “Các khoảnh khắc cuộc sống” (Moments of Life) để chủ động hỗ trợ các gia đình có con nhỏ, bằng cách kết hợp, sắp xếp các dịch vụ và thông tin hợp lý, dễ tiếp cận, chẳng hạn như đăng ký khai sinh và dịch vụ mầm non. Sau đó, Ứng dụng được mở rộng để hỗ trợ những người từ 60 tuổi trở lên, giúp họ sống năng động và gắn bó hơn với cộng đồng. Vào tháng 8/2020, Singapore đã đổi tên Ứng dụng thành LifeSG (cuộc sống Singapore) và chuyển Ứng dụng từ việc phục vụ những khoảnh khắc cụ thể của cuộc sống sang cung cấp quyền truy cập một cửa và được cá nhân hóa vào các dịch vụ của Chính phủ cho mọi người dân. Người dân có thể khám phá và dễ dàng sử dụng hơn 40 dịch vụ của Chính phủ và khám phá nội dung được đề xuất thông qua bảng điều khiển (dashboard) được cá nhân hóa.

Ở Ấn Độ, với dân số đông, việc quan tâm, nâng cao chất lượng dịch vụ phục vụ người dân được chú trọng hàng đầu; ứng dụng công nghệ thông tin để cung cấp dịch vụ tốt hơn, phát triển chính phủ điện tử hướng tới chính phủ số là nhiệm vụ được ưu tiên triển khai.

Các dịch vụ chính phủ điện tử tại Ấn Độ được phát triển dựa trên nguyên tắc cốt lõi, gọi tắt là nguyên tắc 03 “Không”, gắn với mục tiêu đem lại lợi ích lớn nhất cho người dân, đó là: (1) Không tiền mặt (Cashless); (2) Không giấy tờ (Paperless); (3) Không gặp mặt (Faceless).

Để giám sát, đo lường việc cung cấp dịch vụ chính phủ điện tử, các dịch vụ được đánh giá theo các mức độ trưởng thành dựa trên mức độ thực hiện nguyên





tắc 03 “Không”. Theo đó, với mức độ trưởng thành cao nhất (mức E), dịch vụ chính phủ điện tử phải bảo đảm các điều kiện sau:

(1) Không tiền mặt (Cashless): Cho phép sử dụng các phương pháp sinh trắc học để định danh và cho phép sử dụng tất cả các chế độ thanh toán điện tử thông dụng để thanh toán dịch vụ.

(2) Không giấy tờ (Paperless): Thực hiện điện tử hóa hoàn toàn, không yêu cầu bất cứ giấy tờ gì khi thực hiện dịch vụ.

(3) Không gặp mặt (Faceless): Cung cấp dịch vụ cho người dân mọi lúc, mọi nơi và trên nhiều loại thiết bị khác nhau.

Theo xếp hạng mức độ phát triển chính phủ điện tử năm 2020 của Liên Hợp Quốc, Ấn Độ có vị trí xếp hạng chung là 100/193 quốc gia, tuy nhiên, chỉ số thành phần về cung cấp dịch vụ trực tuyến (OSI) có vị trí xếp hạng cao, xếp hạng 24/193 quốc gia.

## 5. Đề xuất

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 nâng cao hiệu quả cung cấp DVCTT để đạt được các mục tiêu đặt ra trong Kế hoạch hoạt động năm 2022 của Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số. Một số giải pháp cấp bách sau cần được thực hiện:

(1) Rà soát các thủ tục hành chính và các điều kiện bảo đảm để cung cấp trực tuyến mức độ 4 các thủ tục hành chính đủ điều kiện. Triển khai tích hợp, cung cấp DVCTT trên Cổng Dịch vụ công quốc gia năm 2022 theo danh mục được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt tại Quyết định số 422/QĐ-TTg ngày 04/4/2022.

(2) Hoàn thành việc 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.

(3) Giao chỉ tiêu tỷ lệ DVCTT phát sinh hồ sơ, tỷ lệ hồ sơ xử lý trực tuyến tới từng cơ quan nhà nước của bộ, tỉnh năm 2022; hướng tới đạt được mục tiêu trong Kế hoạch hoạt động năm 2022 của Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số, đó là: 80% DVCTT phát sinh hồ sơ, 50% hồ sơ xử lý trực tuyến.

(4) Nghiên cứu, thực hiện thí điểm chỉ tiếp nhận hồ sơ trực tuyến đối với một số loại hình DVCTT tương ứng với một số đối tượng người dân sử dụng phù hợp, khả thi trong tiếp cận, thực hiện dịch vụ.

(5) Kết nối, chia sẻ, khai thác dữ liệu hiệu quả từ các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu dùng chung của bộ, tỉnh và các hệ thống thông tin có phạm vi quy mô từ Trung ương tới địa phương đã sẵn sàng để giảm thiểu giấy tờ cho người dân



và doanh nghiệp, hướng tới người dân, doanh nghiệp chỉ phải cung cấp dữ liệu một lần cho cơ quan nhà nước khi thực hiện DVCTT. Kết nối, khai thác và sử dụng ngay các dịch vụ dữ liệu đã sẵn sàng cung cấp trên Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu quốc gia. Triển khai Đề án 06 theo đúng tiến độ, đặc biệt là thực hiện kết nối, khai thác hiệu quả Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư; việc triển khai bám sát hướng dẫn kỹ thuật nêu tại Văn bản số 1552/BTTTT-THH ngày 26/4/2022 của Bộ Thông tin và Truyền thông.

(6) Kết nối toàn diện, triệt để Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh với Hệ thống giám sát, đo lường mức độ cung cấp và sử dụng dịch vụ chính phủ số của Bộ Thông tin và Truyền thông để thực hiện đo lường, đánh giá, theo dõi, quản lý việc cung cấp và hiệu quả sử dụng DVCTT của các cơ quan nhà nước.

(7) Ban hành chính sách để thực sự khuyến khích người dân, doanh nghiệp sử dụng DVCTT như giảm thời gian xử lý hồ sơ, giảm lệ phí thực hiện DVCTT.

(8) Triển khai các Tổ công nghệ số cộng đồng để tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện chuyển đổi số, trong đó có hướng dẫn, hỗ trợ người dân sử dụng DVCTT.

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

**BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG**