

BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG



TÀI LIỆU

THUYẾT MINH CHUYÊN ĐỀ

“TỔNG QUAN VỀ DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN”

Hà Nội, năm 2023

I. GIỚI THIỆU VỀ DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN (DVCTT)

*** Lợi ích khi học phần này:**

- Nắm được các kiến thức cơ bản về DVCTT;
- Nắm được các quy định của pháp luật về DVCTT;
- Biết cách sử dụng DVCTT và hướng dẫn người dân sử dụng.

*** Nội dung:**

- Khái niệm về DVCTT;
- Các văn bản quy phạm pháp luật quy định về DVCTT
- Các mức độ của DVCTT;
- Các kênh cung cấp DVCTT;
- Các yêu cầu kỹ thuật cung cấp DVCTT
- Giám sát, đánh giá hiệu quả, mức độ sử dụng DVCTT
- Lợi ích của DVCTT;
- Hướng dẫn sử dụng DVCTT.

1. Dịch vụ công trực tuyến là gì?

Mặc dù năm 2005, Luật giao dịch điện tử được đã có nội dung cung cấp dịch vụ công của cơ quan nhà nước dưới hình thức điện tử; Luật Công nghệ thông tin năm 2006 quy định thực hiện việc cung cấp dịch vụ công trên môi trường mạng; Nghị định số 64/2007/NĐ-CP ngày 10/4/2007 của Chính phủ quy định về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước, đề cập Cung cấp các dịch vụ hành chính công trên môi trường mạng. Tuy nhiên, đến năm 2011, khi Chính phủ ban hành Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên trang/cổng thông tin điện tử thì thuật ngữ dịch vụ công trực tuyến mới chính thức được đưa ra.

Đến năm 2022, Nghị định số 43/2011/NĐ-CP đã được thay thế bởi Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2023 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. Căn cứ Khoản 5, Điều 4, Nghị định số 42/2022/NĐ-CP thì “*Dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước là dịch vụ hành chính công và các dịch vụ khác của cơ quan nhà nước được cung cấp cho các tổ chức, cá nhân trên môi trường mạng*”.

Trong đó:

Tại khoản 4, Điều 4 của Nghị định số 42/2022/NĐ-CP quy định, Dịch vụ hành chính công được hiểu là những dịch vụ liên quan đến hoạt động thực thi pháp luật, không nhằm mục tiêu lợi nhuận, do cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp

cho tổ chức, cá nhân dưới hình thức các loại giấy tờ có giá trị pháp lý hoặc dưới hình thức thông báo kết quả thực hiện trong các lĩnh vực mà cơ quan nhà nước đó quản lý.

Mỗi dịch vụ hành chính công gắn liền với một hoặc một số thủ tục hành chính để giải quyết một công việc cụ thể liên quan đến tổ chức, cá nhân.

2. Các văn bản quy phạm pháp luật quy định trực tiếp về dịch vụ công trực tuyến và thực hiện dịch vụ công trực tuyến

- Luật Giao dịch điện tử số 20/2023/QH15 ngày 22/6/2023 (có hiệu lực từ ngày 01/7/2024), *trong đó có quy định mới về ưu tiên thực hiện toàn trình dịch vụ công trên môi trường điện tử (Khoản 2, Điều 44);*

- Luật Công nghệ thông tin số 67/2006/QH11 ngày 29/6/2006;

- Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và DVCTT của CQNN trên môi trường mạng;

- Nghị định số 59/2022/NĐ-CP ngày 05/9/2022 của Chính phủ quy định về định danh và xác thực điện tử;

- 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 và Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

- Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/8/2020 của Chính phủ quy định về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

- Nghị định số 64/2007/NĐ-CP ngày 10/4/2007 của Chính phủ quy định về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước.

- Một số Thông tư hướng dẫn về DVCTT như:

+ Thông tư số 18/2019/TT-BTTTT ngày 25/12/2019 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về cấu trúc, định dạng dữ liệu gói tin phục vụ kết nối Cổng Dịch vụ công quốc gia với Cổng Dịch vụ công, hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh và các cơ sở dữ liệu quốc gia, chuyên ngành;

+ Thông tư số 22/2019/TT-BTTTT ngày 31/12/2019 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về tiêu chí chức năng, tính năng kỹ thuật của Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh.

Hiện tại, Bộ Thông tin và Truyền thông đang xây dựng thông tư thay thế Thông tư số 22/2019/TT-BTTTT, dự kiến sẽ ban hành trong năm 2023.

+ Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ quy định 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;

+ Thông tư số 26/2020/TT-BTTTT ngày 23/9/2020 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định việc áp dụng các tiêu chuẩn, công nghệ hỗ trợ người khuyết tật tiếp cận, sử dụng các sản phẩm, dịch vụ thông tin và truyền thông, trong đó quy định các tiêu chuẩn, công nghệ đối với Trang thông tin điện tử/Cổng thông tin điện tử/Cổng dịch vụ công hỗ trợ người khuyết tật tiếp cận, sử dụng;

+ Thông tư số 13/2023/TT-BNV ngày 31/8/2023 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ hướng dẫn lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử;

+ Thông tư số 63/2023/TT-BTC ngày 16/10/2023 của Bộ trưởng Bộ Tài chính 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.

Các văn bản hướng dẫn, đơn đốc của Bộ Thông tin và Truyền thông:

Hằng năm, Bộ Thông tin và Truyền thông đều có các văn bản hướng dẫn, đơn đốc các bộ, ngành, địa phương thực hiện triển khai dịch vụ công trực tuyến theo quy định. Tính từ năm 2020 đến hiện tại, Bộ Thông tin và Truyền thông đã ban hành 16 văn bản hướng dẫn, đơn đốc các bộ, ngành, địa phương triển khai DVCTT. Tính riêng năm 2023, Bộ TTTT ban hành 04 văn bản gồm:

- Văn bản số 1284/BTTTT-CĐSQG ngày 12/4/2023 về việc nâng cao hiệu quả, tăng tỷ lệ sử dụng DVCTT, đảm bảo dễ sử dụng, thân thiện với người dùng.

- Quyết định số 1033/QĐ-BTTTT ngày 13/6/2023 của Bộ trưởng Bộ TTTT ban hành Bộ tiêu chí tạm thời đánh giá Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính năm 2023. Bộ tiêu chí này gồm 03 nhóm tiêu chí (Chức năng, Hiệu năng và Truy cập thuận tiện) nhằm thực hiện đánh giá các Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của các bộ, ngành, địa phương dưới góc độ người sử dụng. Đây cũng là căn cứ để Bộ TTTT thực hiện báo cáo Kết quả khảo sát, giám sát, đo lường chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến lần thứ nhất và công bố tại Phiên họp lần thứ 6 của Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số ngày 12/7/2023.

- Văn bản số 3109/BTTTT-CĐSQG ngày 01/08/2023 về việc nâng cao chất lượng, hiệu quả DVCTT để đề nghị các bộ, ngành, địa phương thực hiện 20 nội dung đã được nêu tại Phiên họp chuyên đề về dịch vụ công trực tuyến của Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số ngày 05/6/2023.

- Văn bản số 3179/BTTTT-CĐSQG ngày 07/08/2023 về việc phối hợp thực hiện tôn vinh dịch vụ công trực tuyến xuất sắc (*là những DVC chất lượng nhất, thu hút được sự tham gia rộng rãi nhất*).

3. Các mức độ cung cấp dịch vụ công trực tuyến

Khoản 1, Điều 11, Nghị định số 42/2022/NĐ-CP quy định 02 mức độ của dịch vụ công trực tuyến gồm: Dịch vụ công trực tuyến toàn trình và dịch vụ công trực tuyến một phần thay vì 04 mức độ (mức độ 1, mức độ 2, mức độ 3, mức độ 4) như quy định tại Nghị định số 43/2011/NĐ-CP. Cụ thể:

Cơ quan nhà nước cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo 02 mức độ như sau:

a) Dịch vụ công trực tuyến toàn trình: là dịch vụ bảo đảm cung cấp toàn bộ thông tin về thủ tục hành chính, việc thực hiện và giải quyết thủ tục hành chính đều được thực hiện trên môi trường mạng. Việc trả kết quả được thực hiện trực tuyến hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích.

b) Dịch vụ công trực tuyến một phần: là dịch vụ công trực tuyến không bảo đảm các điều kiện quy định là dịch vụ công trực tuyến toàn trình.

Cơ quan nhà nước ứng dụng công nghệ thông tin, công nghệ số tối đa trong quá trình cung cấp và xử lý dịch vụ công trực tuyến trên môi trường mạng trừ trường hợp tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ phải hiện diện tại cơ quan nhà nước hoặc cơ quan nhà nước phải đi thẩm tra, xác minh tại hiện trường theo quy định của pháp luật.

Sự thay đổi này xuất phát từ mục tiêu đầu tiên và cũng là quan trọng nhất của Chiến lược phát triển Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số giai đoạn 2021-2025 và định hướng đến năm 2030 được phê duyệt tại Quyết định số 942/QĐ-TTg ngày 15/6/2021 của Thủ tướng Chính phủ, đó là “Đến năm 2025, cung cấp dịch vụ chất lượng phục vụ xã hội. Cơ quan nhà nước cung cấp dịch vụ mới trên nguyên tắc đảm bảo chất lượng dịch vụ, giảm chi phí, tăng năng suất lao động xã hội một cách chủ động, kịp thời đáp ứng nhu cầu của xã hội; 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”.

Do đó, cần phải triển khai dịch vụ công trực tuyến tối đa, đồng bộ, thống nhất trên một nền tảng sẽ giúp cơ quan nhà nước tiết kiệm chi phí, thời gian và bảo đảm khả năng kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các ngành với nhau, giữa địa phương các cấp với nhau trong cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho người dân, doanh nghiệp. Kết nối, chia sẻ dữ liệu là vấn đề cốt lõi đối với hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Giải quyết được vấn đề này mới giúp thực hiện được nguyên tắc lấy người dân, doanh nghiệp (người sử dụng) làm trung tâm, người sử dụng chỉ cung cấp một lần (Once-only) đối với dữ liệu yêu cầu người sử dụng cung cấp cho cơ quan nhà nước khi thực hiện các dịch vụ công trên môi trường số.

Với các dịch vụ công trực tuyến cho phép tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trên môi trường mạng, cơ quan nhà nước có trách nhiệm:

a) Triển khai áp dụng chữ ký số công cộng, chữ ký số chuyên dùng cho các ứng dụng chuyên ngành đáp ứng yêu cầu về chữ ký số trong quá trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

b) Phát triển, sử dụng các biểu mẫu điện tử tương tác theo quy định.

c) Kết nối, khai thác dữ liệu từ các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, cơ sở dữ liệu dùng chung của các cơ quan nhà nước khác để tự động điền các thông tin vào biểu mẫu điện tử và cắt giảm thành phần hồ sơ, bảo đảm nguyên tắc tổ chức, cá nhân chỉ cung cấp thông tin một lần cho cơ quan nhà nước khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

Việc kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các cơ quan nhà nước thực hiện theo Nghị định số 47/2020/NĐ-CP ngày 09/4/2020 của Chính phủ quy định quản lý, kết nối và chia sẻ dữ liệu số của cơ quan nhà nước.

4. Các kênh cung cấp dịch vụ công trực tuyến

Điều 13, Nghị định số 42/2022/NĐ-CP quy định các kênh cung cấp DVCTT, cụ thể bao gồm:

1. Cổng Dịch vụ công quốc gia tại địa chỉ: dichvucong.gov.vn.

Cổng Dịch vụ công quốc gia được quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, cụ thể như sau: Cổng Dịch vụ công quốc gia là cổng tích hợp thông tin về dịch vụ công trực tuyến, tình hình giải quyết, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên cơ sở kết nối, truy xuất dữ liệu từ các Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh và các giải pháp hỗ trợ nghiệp vụ, kỹ thuật do Văn phòng Chính phủ thống nhất xây dựng, quản lý.

2. Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh tại địa chỉ: [dichvucong.\(tên bộ, tỉnh\).gov.vn](http://dichvucong.(tên bộ, tỉnh).gov.vn), trong đó tên bộ, tỉnh được đặt theo quy định. Ví dụ: Cổng DVC của Bộ TT&TT: dichvucong.mic.gov.vn; Cổng DVC của thành phố Hà Nội: dichvucong.hanoi.gov.vn.

Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh được quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP như sau:

- Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh là cổng tích hợp thông tin về dịch vụ công trực tuyến, về tình hình giải quyết, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên cơ sở tích hợp và chia sẻ dữ liệu với Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh.

- Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh là hệ thống thông tin nội bộ có chức năng hỗ trợ việc tiếp nhận, giải quyết, theo dõi tình hình tiếp nhận,

giải quyết, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị trực thuộc; kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với hệ thống quản lý văn bản để xử lý hồ sơ trên môi trường mạng; kết nối, tích hợp với Cổng Dịch vụ công quốc gia và Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh để đăng tải công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp các dịch vụ công trực tuyến.

Đến Nghị định số 107/2021/NĐ-CP quy định: Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh phải được xây dựng tập trung, thống nhất, tạo thành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh để tiếp nhận, giải quyết, theo dõi, đánh giá chất lượng thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các cấp.

3. Ngoài ra, căn cứ vào điều kiện cụ thể, các cơ quan nhà nước chủ động triển khai các kênh cung cấp dịch vụ công trực tuyến khác sau đây:

a) Mạng xã hội do cơ quan nhà nước cho phép cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo quy định của pháp luật.

b) Ứng dụng trên thiết bị di động của cơ quan nhà nước cho phép cung cấp dịch vụ công trực tuyến được triển khai tập trung, thống nhất, dùng chung trong phạm vi bộ, ngành, địa phương để cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước, tránh trùng lặp.

5. Các yêu cầu kỹ thuật cung cấp dịch vụ công trực tuyến

Điều 14, Nghị định số 42/2022/NĐ-CP quy định các yêu cầu kỹ thuật cung cấp dịch vụ công trực tuyến, cụ thể bao gồm:

- Việc thiết kế, xây dựng, cung cấp các dịch vụ công trực tuyến tuân thủ các quy chuẩn, quy định kỹ thuật đối với các hệ thống thông tin cung cấp dịch vụ công trực tuyến và đáp ứng nhu cầu của tổ chức, cá nhân, hỗ trợ người khuyết tật tiếp cận, sử dụng sản phẩm, dịch vụ thông tin và truyền thông.

- Hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên môi trường mạng phải có giao diện thân thiện, dễ sử dụng, an toàn, bảo mật, lấy tổ chức, cá nhân làm trung tâm.

- Sản phẩm phần mềm cung cấp dịch vụ công trực tuyến được triển khai dưới dạng các dịch vụ để dễ dàng nhân rộng và tùy biến, ít đòi hỏi năng lực công nghệ.

6. Giám sát, đánh giá hiệu quả, mức độ sử dụng dịch vụ công trực tuyến

Điều 16, Nghị định số 42/2022/NĐ-CP quy định giám sát, đánh giá hiệu quả, mức độ sử dụng dịch vụ công trực tuyến, cụ thể bao gồm:

- Việc quản lý, giám sát, đánh giá hiệu quả, mức độ sử dụng dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan nhà nước phải được thực hiện tự động hóa bằng hệ thống

thông tin với từng dịch vụ công trực tuyến, từng chủ thể tham gia giao dịch, từng bước thực hiện dịch vụ.

Bộ Thông tin và Truyền thông triển khai Hệ thống giám sát, đo lường mức độ cung cấp và sử dụng dịch vụ Chính phủ số (EMC) để thực hiện đo lường, đánh giá, theo dõi, quản lý tự động, theo thời gian thực việc cung cấp và hiệu quả sử dụng thông tin và dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan nhà nước theo quy định 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.

- Các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương có trách nhiệm thực hiện Kết nối các hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến cấp bộ, cấp tỉnh với Hệ thống EMC để quản lý, giám sát, đánh giá hiệu quả, mức độ sử dụng dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan nhà nước thuộc bộ, tỉnh.

7. Lợi ích của dịch vụ công trực tuyến

a) Đối với người dân:

- Sử dụng dịch vụ công mọi lúc, mọi nơi, theo nhu cầu của người dân, chỉ cần có thiết bị kết nối mạng Internet.

- Đơn giản khi 01 người dân đăng ký 01 tài khoản và cung cấp thông tin liên quan một lần thì người dân đó có thể sử dụng các DVCTT trọn đời liên quan đến mình do tất cả các cơ quan nhà nước từ trung ương tới địa phương cung cấp.

- Rút ngắn thời gian, tiết kiệm chi phí, công sức đi lại, chuẩn bị hồ sơ bản giấy của người dân; đặc biệt là tránh được tệ nhũng nhiễu, quan liêu, phiền hà từ một bộ phận cán bộ, công chức khi người dân không cần phải hiện diện tại cơ quan nhà nước.

- Theo dõi, giám sát được quá trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của cơ quan nhà nước từ khi nộp hồ sơ cho đến khi nhận kết quả.

- Được tham gia đánh giá mức độ hài lòng, góp ý trực tuyến để cải tiến việc cung cấp DVCTT của cơ quan nhà nước.

b) Đối với cơ quan nhà nước:

- Tăng tính công khai, minh bạch các hoạt động cung cấp DVCTT của cơ quan nhà nước.

- Rút ngắn thời gian, tiết kiệm chi phí, công sức xử lý hồ sơ cho cán bộ, công chức.

- Đo lường, giám sát hiệu quả DVCTT tự động để đưa ra quyết định kịp thời, chính xác để cải tiến chất lượng cung cấp; đồng thời hỗ trợ công tác quản lý, giám sát, đánh giá cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ.

- Tăng cường trách nhiệm của từng cơ quan, từng cán bộ, công chức; Nâng cao trình độ chuyên môn và kỹ năng số cho cán bộ, công chức.

8. Hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến

Cá nhân, tổ chức có nhu cầu sử dụng DVCTT thực hiện các bước cơ bản sau đây:



- Bước 1: Đăng ký/Đăng nhập tài khoản

+ Sử dụng thiết bị (máy tính, điện thoại thông minh...) có kết nối mạng Internet để truy cập vào các kênh cung cấp DVCTT, gồm Cổng DVCQG/Cổng DVC cấp bộ, cấp tỉnh hoặc các kênh cung cấp khác do cơ quan nhà nước triển khai.

+ Đăng ký tài khoản nếu sử dụng lần đầu hoặc Đăng nhập tài khoản nếu đã có tài khoản và thực hiện theo hướng dẫn. Người dân có thể sử dụng tài khoản VNeID do Bộ Công an cung cấp để đăng nhập sử dụng DVCTT.

- Bước 2: Sử dụng DVCTT

+ Chọn DVCTT cần sử dụng theo từ khóa, theo lĩnh vực, theo cơ quan thực hiện...

+ Cung cấp các thông tin, thành phần hồ sơ theo yêu cầu của DVCTT đó.

+ Lựa chọn hình thức nhận kết quả trực tuyến, qua dịch vụ bưu chính.

+ Thanh toán lệ phí trực tuyến (nếu có).

- Bước 3: Theo dõi tình trạng xử lý hồ sơ trên mạng

+ Sử dụng thiết bị (máy tính, điện thoại thông minh...) có kết nối mạng để truy cập vào các kênh cung cấp DVCTT đã nêu ở phần 4.

+ Chọn “Tra cứu hồ sơ” và làm theo hướng dẫn.

II. HIỆN TRẠNG TRIỂN KHAI DVCTT VÀ NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG, HIỆU QUẢ CỦA DVCTT

* Lợi ích khi học phần này:

- Hiểu được hiện trạng triển khai DVCTT trên phạm vi cả nước; Chia sẻ kinh nghiệm triển khai DVCTT tại một số bộ, ngành, địa phương; Các nhiệm vụ, giải pháp cần phải thực hiện để nâng cao chất lượng cung cấp và hiệu quả sử dụng DVCTT cho cơ quan, đơn vị mình.

* Nội dung:

- Trình bày các kết quả đạt được về DVCTT;
- Trình bày kinh nghiệm triển khai DVCTT tại một số bộ, ngành, địa phương;
- Các nhiệm vụ, giải pháp cần thực hiện trong thời gian tới để nâng cao chất lượng, hiệu quả của DVCTT.

1. Kết quả đạt được trong thời gian qua

Thực hiện Nghị định số 42/2022/NĐ-CP, thời gian qua, với sự nỗ lực của các bộ, ngành, địa phương, thời gian qua, việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) mức độ cao đã được đẩy mạnh, đặc biệt là việc triển khai các DVCTT toàn trình.

100% bộ, ngành, địa phương đã thực hiện rà soát và lựa chọn các thủ tục hành chính đủ điều kiện trong phạm vi bộ, ngành, địa phương đảm bảo triển khai dịch vụ công trực tuyến toàn trình và một phần theo đúng quy định 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.

Nhiều bộ, tỉnh đã có những sáng kiến, cách làm hay để nâng cao hiệu quả cung cấp DVCTT, cụ thể như:

- Có **63/83¹** bộ, tỉnh đã ban hành kế hoạch hành động cụ thể để triển khai các hoạt động nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

¹ Các bộ, tỉnh chưa ban hành kế hoạch triển khai DVCTT: Hưng Yên; Nam Định; Phú Yên; Quảng Ninh; Sóc Trăng; Thái Bình; Thái Nguyên; Tiền Giang; TP. Cần Thơ; TP. Hồ Chí Minh; Bộ Giáo dục và Đào tạo; Bộ Nội vụ; Bộ Ngoại giao; Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội; Bộ Tài nguyên và Môi trường; Bộ Công Thương; Bộ Y tế; Bộ Khoa học và Công nghệ; Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; Bộ Quốc phòng

- Có **40/63**² tỉnh đã ban hành chính sách giảm phí, lệ phí; **6/63**³ tỉnh đã ban hành chính sách giảm thời gian để khuyến khích người dân sử dụng DVCTT.

- Có **9/63**⁴ tỉnh đã triển khai thí điểm một số dịch vụ không tiếp nhận bản giấy, một số ngày không tiếp nhận bản giấy.

Một số DVCTT phát huy hiệu quả rõ rệt phục vụ người dân, doanh nghiệp và đã được Bộ TTTT lựa chọn tôn vinh DVCTT xuất sắc năm 2023 vào Ngày Chuyển đổi số quốc gia 10/10/2023, bao 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).

Về xếp hạng quốc tế

Khảo sát Chỉ số phát triển Chính phủ điện tử của Liên Hợp Quốc, Dịch vụ trực tuyến (OSI) của Việt Nam năm 2022 đạt giá trị **0,6484**, xếp hạng **76/193**, tăng 5 bậc so với năm 2020. Với kết quả trên, 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. Về đánh giá Dịch vụ trực tuyến của địa phương, Liên Hợp Quốc lựa chọn Thành phố Hồ Chí Minh, kết quả năm 2022, LOSI của TP.HCM đạt 0,6279, xếp hạng 54/146 thành phố được đánh giá và được xếp ở mức Cao (năm 2020, xếp ở mức Trung bình).

2. Kinh nghiệm triển khai DVCTT tại một số bộ, ngành, địa phương

2.1. Kinh nghiệm triển khai DVCTT tại một số bộ ngành

Bộ Giáo dục và Đào tạo triển khai cung cấp DVCTT toàn trình Đăng ký dự thi tốt nghiệp trung học phổ thông và xét tuyển trình độ đại học, cao đẳng

Thực hiện Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022 của Thủ tướng Chính phủ về việc Phê duyệt Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030 (Đề án số 06), Bộ GD&ĐT được giao triển khai nhiệm vụ: Kết nối, tích hợp, khai thác dữ liệu chia sẻ từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư (CSDLQGvDC)

² Các tỉnh ban hành chính sách giảm phí, lệ phí: Bắc Giang; Bắc Kạn; Bến Tre; Bình Định; Cao Bằng; Đắk Lắk; Điện Biên; Đồng Nai; Đồng Tháp; 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; 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. Hà Nội; TP. Hồ Chí Minh; Vĩnh Long; Vĩnh Phúc; Yên Bái.

³ Các tỉnh ban hành chính sách giảm thời gian: Bà Rịa - Vũng Tàu; Quảng Ngãi; Thừa Thiên - Huế; TP. Cần Thơ; TP. Đà Nẵng; Vĩnh Long.

⁴ Các tỉnh triển khai thí điểm không tiếp nhận bản giấy: Điện Biên; Đồng Nai; Hà Tĩnh; Lâm Đồng; Lạng Sơn; Quảng Ngãi; Quảng Trị; TP. Cần Thơ; TP. Hải Phòng.

phục vụ triển khai Dịch vụ công trực tuyến **“Đăng kí dự thi tốt nghiệp trung học phổ thông và Xét tuyển trình độ đại học, trình độ cao đẳng”** (DVCTT). Trước khối lượng công việc lớn, thời gian thực hiện ngắn, Bộ GDĐT đã quyết liệt chỉ đạo toàn ngành Giáo dục thực hiện và hoàn thành nhiệm vụ được giao đúng tiến độ.

a) Công tác chỉ đạo

Bộ GDĐT đã ban hành Kế hoạch thực hiện Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022 của Thủ tướng Chính phủ (*Quyết định số 443/QĐ-BGDĐT ngày 28/01/2022*) và thành lập Tổ công tác thực hiện Đề án 06 (*Quyết định số 472/QĐ-BGDĐT ngày 11/02/2022*) và gửi đầy đủ các văn bản đề hướng dẫn, đơn đốc địa phương triển khai nhiệm vụ này.

b) Công tác triển khai hạ tầng kỹ thuật

Từ năm 2022, Bộ GDĐT đã chuẩn bị hạ tầng kỹ thuật cho việc triển khai cung cấp DVCTT này như sau:

- *Về Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu của Bộ (LGSP-Local Government Service Platform)*: Bộ GDĐT đã kết nối thông suốt LGSP của Bộ với Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu quốc gia (NDXP-National Data Exchange Platform) và sử dụng mạng truyền số liệu chuyên dùng (TSLCD);

- *Về hạ tầng phục vụ kết nối*: Bộ GDĐT đã thực hiện sắp xếp lại, bố trí ưu tiên trang thiết bị hiện có (*đặc biệt là các thiết bị an toàn, bảo mật*) phục vụ cho việc kết nối với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư (CSDLQGvDC);

- *Về kiểm tra đảm bảo an toàn, an ninh khi kết nối CSDLQGvDC*: Bộ GDĐT đã phối hợp với Cục A05, A06 và C06 (Bộ Công an) tiến hành rà soát, kiểm tra. Kết quả, hệ thống Quản lý thi cung cấp DVCTT của Bộ GDĐT đã được kết nối với CSDLQGvDC đúng tiến độ, đồng thời, Bộ GDĐT đã hoàn thành việc kết nối, tích hợp cung cấp DVCTT này trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (DVCQG) phục vụ mọi công việc của Kỳ thi tốt nghiệp THPT và Xét tuyển trình độ đại học, trình độ cao đẳng ngành giáo dục mầm non (Xét tuyển ĐH, CĐ) năm 2022.

Trong năm 2023, bài toán **“Đăng kí dự thi tốt nghiệp trung học phổ thông và Xét tuyển trình độ đại học, trình độ cao đẳng”** được đặt ra cho ngành GDĐT và người dân là “cộng điểm ưu tiên dựa trên lịch sử cư trú trong xét tốt nghiệp THPT và Xét tuyển ĐH, CĐ” không theo phương pháp truyền thống (*không sử dụng giấy xác nhận của Công an*). Bài toán này cấp bách (*phải có đủ dữ liệu và công cụ khai thác sẵn sàng ngay, cuối tháng 4/2023, để có thể thực hiện xác nhận theo phương pháp trực tuyến*), bài toán này lớn (*tổng số thí sinh cần khai thác dữ liệu là khoảng 230 nghìn trường hợp trên tổng số hơn trên 1 triệu thí sinh (với hơn 600 nghìn thí sinh tham gia Xét tuyển ĐH, CĐ), trong đó có cả thí sinh tự do, bài toán này khó và phức tạp (phạm vi toàn quốc, bao gồm cả vùng sâu, vùng xa, vùng xa xôi hẻo lánh*

và vùng biên giới, hải đảo)), bài toán này quan trọng (liên quan đến quyền lợi và sự công bằng của các thí sinh).

Trước bài toán cấp bách, lớn, khó và phức tạp đó, Bộ GDĐT đã chủ động trao đổi với Bộ Công an, lãnh đạo Bộ Công an đã rất kịp thời và quyết liệt chỉ đạo các đơn vị nghiệp vụ phối hợp với ngành giáo dục lên phương án triển khai. Trong một thời gian ngắn và rất khẩn trương, Bộ Công an đã hoàn thành việc thu thập xây dựng CSDL lịch sử thường trú của học sinh (trên CSDLQGvDC); đồng thời, Bộ GDĐT cũng kịp thời xây dựng và cung cấp dịch vụ trực tuyến (hoạt động chính thức từ ngày 26/4/2023) phục vụ tra cứu, xác thực trực tuyến lịch sử thường trú của học sinh nhằm xác định đúng đối tượng ưu tiên khu vực. Kết quả là, hàng triệu học sinh đã được xác thực lịch sử thường trú trực tuyến và ngành giáo dục cơ bản hoàn thành các kỳ thi và tuyển sinh đầu cấp, thực hiện nghiêm Nghị định số 104/2022 của Chính phủ.

c) Kết quả cụ thể

- DVCTT “**Đăng ký dự thi tốt nghiệp trung học phổ thông và Xét tuyển trình độ đại học, trình độ cao đẳng**” đã đáp ứng là DVCTT toàn trình theo quy định tại Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 và được cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (<https://dichvucong.gov.vn>); Cổng thông tin điện tử Bộ GDĐT (<https://moet.gov.vn>); Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Bộ GDĐT (<https://dichvucong.moet.gov.vn>);

- Năm 2023, đã có **968.157** hồ sơ thí sinh đăng ký dự thi tốt nghiệp THPT trực tuyến, đạt **94,43%** (được học 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 đã tiếp nhận **1.280.251** hồ sơ trực tuyến với **6.516.472** nguyện vọng xét tuyển trong năm 2022 và năm 2023); việc thanh toán lệ phí xét tuyển và xác nhận nhập học đều được thực hiện hoàn toàn trực tuyến, tạo thuận lợi và tiết kiệm chi phí cho thí sinh và phụ huynh;

Như vậy, trong 02 năm Bộ GDĐT đưa vào sử dụng DVCTT này, đã thực hiện tốt các chủ trương, chính sách, chỉ đạo của Đảng và Nhà nước về công cuộc chuyển đổi số, đồng thời, với hơn 1 triệu thí sinh hàng năm sử dụng DVCTT đã góp phần nâng cao năng lực số cho học sinh, qua đó, thúc đẩy nhanh công cuộc chuyển đổi số và phát triển xã hội số.

Bộ Công an triển khai cung cấp DVCTT toàn trình Cấp hộ chiếu phổ thông

Theo Đề án 06 của Chính phủ về “Phát triển ứng dụng dữ liệu 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”, “Cấp hộ chiếu phổ thông” là một trong số 25 DVC thiết yếu ưu tiên tích hợp, chia sẻ dữ liệu dân cư của CSDLQG về dân cư với Cổng DVCQG

và HTTT giải quyết TTHC cấp bộ giao cho Bộ Công an chủ trì thực hiện từ tháng 3/2022. Với sự chỉ đạo quyết liệt của Lãnh đạo Bộ Công an và sự quyết tâm của các đơn vị nghiệp vụ thuộc bộ, hiện tại DVC này được triển khai trực tuyến toàn trình theo quy định tại ND số 42/2022/ND-CP và đang phát huy được hiệu quả rõ rệt.

a) Công tác triển khai

- Từ năm 2017, Dịch vụ công Cấp hộ chiếu phổ thông đã được cung cấp trực tuyến, người dân có thể nộp hồ sơ trực tuyến và nhận lịch hẹn để đến trực tiếp cơ quan nhà nước chụp ảnh, lăn vân tay và hoàn thành nộp hồ sơ.

- Từ năm 2022, thực hiện Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022 của Thủ tướng Chính phủ về việc *Phê duyệt Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030* (Đề án số 06), dịch vụ công Cấp hộ chiếu phổ thông được xác định là một trong 25 dịch vụ công thiết yếu cung cấp phục vụ người dân, doanh nghiệp và Bộ Công an được giao xây dựng, cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 theo quy định cũ tại Nghị định số 43/2011/ND-CP (*cho phép người dân nộp hồ sơ trực tuyến nhưng việc thanh toán lệ phí (nếu có) và nhận kết quả được thực hiện trực tiếp tại cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ*).

- Quá trình xây dựng, Bộ Công an đã nghiên cứu, xác định phải triển khai ứng dụng Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và Căn cước công dân giúp cắt giảm triệt để các giấy tờ, đơn giản hồ sơ cho công dân. Các đơn vị nghiệp vụ Bộ Công an đã tổ chức họp bàn, xác định ứng dụng dữ liệu từ CSDL quốc gia về dân cư để cắt giảm ngay các giấy tờ của công dân về CMND/CCCD, quan hệ nhân thân; ứng dụng dữ liệu ảnh, vân tay từ CSDL CCCD để xác thực, sử dụng cấp, in ấn hộ chiếu cho công dân. Từ đó, Bộ Công an xác định cung cấp dịch vụ công Cấp hộ chiếu phổ thông ở mức độ toàn trình theo quy định mới tại Nghị định số 42/2022/ND-CP để phục vụ người dân hoàn toàn trên môi trường mạng một cách thuận tiện nhất (*Quyết định số 430/QĐ-BCA ngày 26/1/2023 của Bộ trưởng Bộ Công an ban hành danh mục dịch vụ công toàn trình, một phần cung cấp trên Cổng dịch vụ công Bộ Công an*).

b) Hiệu quả sử dụng

Từ ngày 01/6/2022, Công an các tỉnh, thành phố trên toàn quốc đã chính thức cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 đối với thủ tục Cấp hộ chiếu phổ thông đáp ứng quy định của Luật xuất cảnh, nhập cảnh của công dân Việt Nam ngày 22/11/2019. Đến tháng 8/2022, triển khai là DVCTT toàn trình theo quy định tại Nghị định số 42/2022/ND-CP, người dân có thể nộp hồ sơ, thanh toán trực tuyến hoàn toàn trên môi trường mạng, nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích mà không cần phải đến trực tiếp cơ quan nhà nước. Có thể nói, đây là một bước đột phá về cải cách hành chính trong lĩnh vực quản lý xuất nhập cảnh của công dân

Việt Nam.

Về kết quả cụ thể, tính từ ngày 1/1/2023 đến hết ngày 15/8/2023, Dịch vụ công cấp hộ chiếu phổ thông đã tiếp nhận **1.871.341** hồ sơ, trong đó có **1.737.665** hồ sơ trực tuyến, đạt tỷ lệ **92,86%**.

Bài học kinh nghiệm rút ra từ kinh nghiệm triển khai DVCTT của Bộ Công an, Bộ GD&ĐT

Qua quá trình thực hiện triển khai DVCTT **“Cấp hộ chiếu phổ thông”** của Bộ Công an và **“Đăng kí dự thi tốt nghiệp trung học phổ thông và Xét tuyển trình độ đại học, trình độ cao đẳng”** của Bộ Giáo dục và Đào tạo, bài học kinh nghiệm được rút ra, cụ thể như sau:

Một là, về quyết tâm chính trị, nhận thức và xác định đúng tầm quan trọng, tính cấp bách của nhiệm vụ được giao, từ đó xác lập cơ chế chỉ đạo tương xứng từ lãnh đạo Bộ đến lãnh đạo đơn vị và chuyên viên thực hiện; xây dựng kế hoạch cụ thể, chi tiết ngay từ khi bước vào thực hiện nhiệm vụ với các mốc thời gian tính theo từng ngày, đồng thời quyết tâm thực hiện đúng thời gian từng nội dung công việc, để tạo cơ sở cho các bước tiếp theo hoàn thành đúng tiến độ. Sau khi nhận thức được vai trò, tầm quan trọng của việc triển khai DVCTT, cần cụ thể hóa bằng những văn bản để tổ chức thực hiện thống nhất, huy động sức mạnh của toàn cơ quan cùng vào cuộc, gắn với kiểm tra, đôn đốc quyết liệt từ đơn vị, tạo hiệu ứng lan tỏa trong quá trình triển khai để đạt kết quả cao và hoàn thành đúng tiến độ được giao.

Hai là, cần có sự phối hợp hiệp đồng, chặt chẽ giữa các đơn vị trong và ngoài cơ quan để giải quyết các vấn đề về kỹ thuật và nghiệp vụ, tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai DVCTT.

Ba là, việc chủ động triển khai các nhiệm vụ, giúp các đơn vị sẵn sàng trong công cuộc chuyển đổi số của Bộ, tiếp cận và triển khai các tiện ích thiết thực phục vụ người dân và xã hội.

Bốn là, chú trọng phát triển hạ tầng CNTT, hoàn thiện CSDL dùng chung, an ninh an toàn, bảo mật dữ liệu, thực hiện kết nối, chia sẻ với CSDLQGvDC. Việc ứng dụng triển khai số hóa trên nền CSDLQGvDC giúp các dữ liệu được liên thông, đồng bộ, làm sạch và ứng dụng triển khai được ngay để thực hiện các thủ tục hành chính và DVCTT cho công dân.

Năm là, tập trung tuyên truyền sâu rộng, nâng cao nhận thức đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức trong toàn ngành về nhiệm vụ chuyển đổi số (trong đó có việc triển khai DVCTT), từ đó, tạo hiệu ứng lan tỏa tới người dân và xã hội.

2.2. Kinh nghiệm triển khai DVCTT tại một số địa phương

a) Đà Nẵng triển khai nền tảng Công dân số

Đà Nẵng xây dựng và triển khai nền tảng Công dân số từ năm 2019 (congdanso.danang.gov.vn).

Nền tảng Công dân số (My Portal) của thành phố Đà Nẵng là nơi thu nhận, lưu trữ, cung cấp hồ sơ công dân số (thông tin hành chính, giấy tờ/dữ liệu số, lịch sử các giao dịch gắn với định danh duy nhất) và tích hợp các dịch vụ số từ chính quyền, doanh nghiệp để người dân sử dụng dịch vụ công dễ dàng, thuận lợi (thông qua việc kế thừa lại thông tin/dữ liệu trước đó, sử dụng dịch vụ qua mạng hoàn toàn theo hướng cá nhân hoá), đồng thời, người dân cũng được tự quản lý các thông tin, dữ liệu số của mình.

Nền tảng Công dân số Đà Nẵng cung cấp một số tính năng cho người dân, bao gồm:

i) Đăng ký tài khoản công dân số;

ii) Dịch vụ, tiện ích của các cơ quan chính quyền như: Thực hiện dịch vụ công trực tuyến; Khảo sát/đánh giá mức độ hài lòng; Góp ý/phản ánh; Đăng ký lịch, hẹn giờ khám chữa bệnh/giao dịch hồ sơ hành chính;

iii) Dịch vụ, tiện ích từ doanh nghiệp như: Tra cứu thông tin điện, nước; Tra cứu thông tin sức khỏe, giáo dục, thuế, bảo hiểm xã hội;

iv) Quản lý hồ sơ công dân số như: Kho dữ liệu số; Lịch sử giao dịch hồ sơ.

Để sử dụng, người dân chỉ cần cài đặt ứng dụng DaNang Smart City hoặc truy cập vào địa chỉ website: <https://onelink.to/danangsmartcity> trên thiết bị di động, sau đó đăng ký tài khoản công dân số.

Sau khi tạo tài khoản, mỗi người dân có 01 mã QR duy nhất theo chuẩn quốc gia, đại diện cho các thông tin được mã hóa, để người dân sử dụng trong các giao dịch dịch vụ công trực tuyến. Thông tin của người dân sẽ được bảo mật theo mô hình 04 lớp do Bộ Thông tin và Truyền thông quy định, xác thực đăng nhập sử dụng qua giải pháp bảo mật OTP, giúp người dân yên tâm về việc quản lý dữ liệu công dân điện tử của mình.

Để thúc đẩy quá trình hình thành công dân số nhằm phát triển chính quyền số, kinh tế số và xã hội số, thành phố Đà Nẵng đã áp dụng triển khai theo 02 nhóm. Với cơ quan, tổ chức, Thành phố đề nghị các cơ quan, tổ chức, các phường, xã yêu cầu cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên của mình sử dụng Nền tảng Công dân số để đăng ký mới hoặc cập nhật thông tin, dữ liệu Hồ sơ công dân số cho bản thân và các thành viên gia đình. Với người dân, doanh nghiệp, Thành phố đề nghị UBND quận, huyện, phường, xã tập trung triển khai, đặc biệt thông qua Tổ công nghệ số

cộng đồng để trực tiếp hướng dẫn, hỗ trợ từ người dân trên địa bàn đăng ký mới hoặc cập nhật thông tin, dữ liệu Hồ sơ công dân số và sử dụng trong đời sống hằng ngày của mình. Hằng tháng, các cơ quan thống kê kết quả để cung cấp, báo cáo Ban Chỉ đạo Chuyển đổi số thành phố.

Lợi ích mang lại:

Với việc triển khai chính thức Nền tảng Công dân số - My Portal, Đà Nẵng là một trong những địa phương đầu tiên thiết lập các kho dữ liệu riêng cho từng người dân. Các loại dữ liệu số được người dân cập nhật và lưu trữ trên Hệ thống gồm giấy tờ cá nhân như chứng minh nhân dân, căn cước công dân, hộ chiếu, giấy phép lái xe, giấy khai sinh,... và các giấy tờ thành phần hồ sơ khi người dân nộp thủ tục dịch vụ công và kết quả giải quyết dịch vụ công. Khi sử dụng DVCTT, người dân không phải khai báo lại, hoặc không nộp thêm thành phần hồ sơ đã có trong kho dữ liệu. Đây là giải pháp tốt để nâng cao chất lượng, hiệu quả trong cung cấp DVCTT phục vụ người dân; hướng đến hình thành công dân số, phát triển xã hội số tại thành phố Đà Nẵng.

Kết quả là Đà Nẵng là thành phố điển hình về triển khai DVCTT, trong đó có 94% tổng số TTHC đã được cung cấp là DVCTT toàn trình.

Tính đến nay, nền tảng đã có dữ liệu của gần 253 nghìn công dân; cung cấp hơn 1.800 DVCTT, 25 Tiện ích và 321 Thông báo khai thác dữ liệu từ nền tảng (Tiện ích như khảo sát, đánh giá, tìm đường, tra cứu lịch sử, tìm nhà WC công cộng...; Thông báo như lịch cắt điện, cắt nước, cảnh báo lũ lụt, cây đổ...).

b) Tây Ninh mang dịch vụ công trực tuyến đến gần người dân hơn thông qua ứng dụng di động và mạng xã hội Việt Nam

Tây Ninh là tỉnh đầu tiên trên cả nước ra mắt mini app Tây Ninh Smart trên Zalo vào tháng 3/2023 để phục vụ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến đơn giản, thuận tiện.

Phiên bản ứng dụng Tây Ninh Smart chạy trực tiếp trên nền tảng mini app của Zalo (gọi tắt là mini app Tây Ninh Smart) hiện cung cấp các tiện ích như nộp hồ sơ trực tuyến, phản ánh hiện trường, hỏi đáp trực tuyến, đăng ký cửa hàng 4.0, thanh toán học phí trực tuyến, xem truyền hình, radio trực tuyến, cập nhật các tin tức tuyên truyền từ chính quyền địa phương...

Ưu điểm của mini app này là cơ quan nhà nước cung cấp dịch vụ công trực tuyến không phải lo nhiều đến chi phí kỹ thuật, đến việc duy trì, vận hành app. Đối với người dân, không cần phải tải app về cài đặt, đăng ký tài khoản ứng dụng như thông thường. Thay vào đó, chỉ cần quét mã QR hoặc tìm kiếm tên ứng dụng trên Zalo là có thể bắt đầu sử dụng các tiện ích được cung cấp.

Chỉ sau khoảng 1,5 tháng triển khai, số lượng người sử dụng mini app đạt hơn 81.132 người, bằng 60% số lượng người dùng trên ứng dụng Smart Tây Ninh trong vòng 2 năm. Chi phí gần như bằng 0, nhưng có thể đưa dịch vụ của chính quyền tiếp cận ngay tới 75 triệu người dùng trên ứng dụng Zalo.

Bài học rút ra

Tập trung vào nhu cầu của người dùng: Việc thành công của một ứng dụng phụ thuộc rất nhiều vào việc có thể đáp ứng nhu cầu của người sử dụng. Tỉnh Tây Ninh đã tập trung vào các nhu cầu thực tế của người dân để xây dựng các ứng dụng, tiện ích số cho người dân, nhất là trong giai đoạn phòng chống dịch Covid-19 và nay là mini app Tây Ninh Smart.

Phát triển ứng dụng trên nền tảng phổ biến: Đối với các tiện ích số không đòi hỏi yêu cầu cao về xác thực người dùng, thì nên theo hướng tiện lợi, dễ sử dụng, dễ tiếp cận. Phát triển phiên bản mini app Tây Ninh Smart là sự lựa chọn phù hợp hiện nay vì đa số người dân và doanh nghiệp đang sử dụng Zalo nên không mất nhiều thời gian hỗ trợ, hướng dẫn sử dụng và không cần phải cài đặt hay tải về bất kỳ ứng dụng nào. Tính năng này cũng giúp cho người dân lớn tuổi có thể dễ dàng truy cập và sử dụng ứng dụng một cách thuận tiện.

c) Bình Phước triển khai “Chiến dịch 92 ngày đêm, Tổ Công nghệ số cộng đồng đi từng ngõ, gõ từng nhà hướng dẫn từng người sử dụng dịch vụ công trực tuyến”

Trước thực trạng về các chỉ tiêu của dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh đạt thấp so với cả nước và so với chỉ tiêu giao phần đầu, **UBND tỉnh Ban hành Kế hoạch số 170/KH-UBND triển khai chiến dịch cao điểm 92 ngày đêm từ 01/6/2022 - 31/8/2022 nhằm nâng cao hiệu quả cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến; đẩy mạnh chuyển đổi số.**

Mục tiêu: đến Ngày Quốc khánh, toàn tỉnh phải đạt tỷ lệ DVCTT phát sinh hồ sơ đạt 80%, tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính xử lý trực tuyến đạt 50%, tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC đạt 100%; 100% hồ sơ, TTHC được giải quyết đúng hạn, không để hồ sơ chuyển qua trạng thái quá hạn.

Cách làm

Để triển khai thực hiện kế hoạch trên, UBND tỉnh đã chỉ đạo các ngành, các huyện thị, thành phố thực hiện quyết liệt nhiều giải pháp như:

- Thành lập và giao nhiệm vụ cho từng thành viên TCNSCĐ (111/111 tổ cấp xã, 843/843 tổ cấp thôn ấp, với 7.642 thành viên đồng loạt tham gia chiến dịch).

- Tổ chức tập huấn cho các tổ CNSCĐ: Tỉnh đã tổ chức 12 lớp (tỉnh 01 lớp trực tuyến và 11 lớp trực tiếp cho 11/11 huyện, thị xã, thành phố; với hơn 9.000 lượt cán bộ tham gia) tập huấn kỹ năng số, sử dụng các nền tảng số, thương mại

điện tử, dịch vụ công trực tuyến để thành viên tổ “đi từng ngõ, gõ từng nhà” hướng dẫn từng người dân sử dụng DVC trực tuyến và các ứng dụng khác như VNEid, sàn thương mại điện tử, Binh Phuoc Today, VssID, Sổ sức khỏe điện tử...

- Theo dõi, đôn đốc thực hiện hằng tuần, tổ chức hội nghị sơ kết cấp tỉnh đến cấp xã hằng tháng bằng hình thức trực tuyến để nắm bắt tiến độ thực hiện của các đơn vị, kịp thời giải quyết các vướng mắc, khó khăn của cơ sở.

- Các cấp thành lập nhóm Zalo “Chiến dịch 92 ngày đêm” gồm các thành viên là thủ trưởng các sở, ban, ngành, địa phương nhằm cập nhật thông tin, số liệu báo cáo, xử lý những vấn đề hàng ngày, tiếp thu ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo UBND tỉnh.

- Các thành viên TCNSCĐ thực hiện: “đi từng ngõ, gõ từng nhà” để hướng dẫn từng người dân sử dụng DVC trực tuyến và các ứng dụng khác như VneID của Đề án 06, Binh Phuoc Today, VssID, Sổ sức khỏe điện tử... Ngoài ra, thành viên TCNSCĐ còn phân công lực lượng tham gia “tiếp sức hướng dẫn” tại bộ phận một cửa cấp xã, trung tâm phục vụ hành chính công cấp huyện, cấp tỉnh.

- Tăng cường lực lượng đoàn viên thanh niên, giáo viên, học sinh cấp 3 là chủ công, nòng cốt, vì lực lượng này có kiến thức, tiếp thu nhanh nhạy về công nghệ thông tin, các ứng dụng, phần mềm... và có sức khỏe, tinh thần xung kích, tình nguyện.

- Vận động các doanh nghiệp bưu chính, viễn thông tặng điện thoại thông minh cho các đội hình thanh niên tình nguyện tuyên truyền DVC trực tuyến tại các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh (*vận động được 900 chiếc Smartphone với tổng trị giá hơn 2 tỷ đồng*)

- Đẩy mạnh triển khai việc thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính đối với các TTHC về đất đai và thanh toán phí, lệ phí trong thực hiện TTHC cho các sở, ban, ngành, địa phương trong toàn tỉnh. Tăng cường công tác tuyên truyền, hướng dẫn thông qua các phương tiện truyền thông đại chúng, qua các tài liệu hướng dẫn (tờ rơi, pano, áp phích...), qua Cổng Dịch vụ công tỉnh và trực tiếp tại các đơn vị tiếp nhận và trả kết quả.

Kết quả

Kết thúc triển khai Chiến dịch, một số kết quả đạt được rất tốt như:

- Tỷ lệ DVCTT phát sinh hồ sơ và tỷ lệ hồ sơ xử lý trực tuyến của Chiến dịch được hoàn thành vượt mục tiêu kế hoạch đề ra: Cấp tỉnh (các sở, ban, ngành) đạt 99,48% (vượt 49,48% so với mục tiêu); Bộ phận một cửa cấp huyện đạt 99,85% (vượt 49,85% so với mục tiêu); Văn phòng đăng ký đất đai cấp huyện đạt 95,68% (vượt 4,8% so với mục tiêu); Bộ phận một cửa cấp xã trước đạt 87%, sau đạt 97,26% (vượt 47,26% so với mục tiêu).

- Về công tác số hóa hồ sơ, trước Chiến dịch đạt 20%. Sau Chiến dịch, tỷ lệ này đối với cấp tỉnh là 98,05%.

- Về thanh toán trực tuyến: trong thời gian thực hiện Chiến dịch, bình quân 1 tháng thanh toán trực tuyến phí, lệ phí tăng gấp 15 lần số giao dịch, gấp hơn 8 lần số tiền so với trước Chiến dịch; thanh toán trực tuyến lĩnh vực đất đai tăng 1,9% số giao dịch, tăng 69,2% số tiền so với trước Chiến dịch. Tổng số thanh toán phí, lệ phí với 4.336 giao dịch (764,7 triệu đồng), thanh toán nghĩa vụ tài chính với 18.615 giao dịch (199,8 tỷ đồng).

Bài học kinh nghiệm

- **Một là**, Triển khai các nhiệm vụ chuyển đổi số nói chung, DVC trực tuyến nói riêng cần có sự đồng thuận, hiệp lực “trên dưới một lòng” từ tỉnh đến cơ sở; có sự quyết liệt, gương mẫu, sáng tạo, đi đầu của người đứng đầu các cấp; cần phát huy sự trợ giúp tích cực của các TCNSCĐ.

- **Hai là**, Cần huy động các nguồn lực xã hội hóa như: hỗ trợ điện thoại thông minh; hỗ trợ tiền điện thoại, biểu dương, khen thưởng kịp thời cho những thành viên tham gia TCNSCĐ, để họ có thêm phương tiện nghiên cứu, tuyên truyền và yên tâm cống hiến trong hoạt động thiện nguyện vì cộng đồng.

- **Ba là**, Thường xuyên mở các lớp đào tạo, bồi dưỡng (cả hình thức tập trung và trực tuyến) cho các thành viên TCNSCĐ để họ nâng cao kiến thức, kỹ năng, nghiệp vụ hướng dẫn, tuyên truyền.

- **Bốn là**, Để chuyển đổi số thành công thì mỗi người dân phải trở thành công dân số, biết cài đặt và sử dụng các ứng dụng, nền tảng, tiện ích số và dịch vụ công trực tuyến. Do đó, ngoài lực lượng TCNSCĐ trực tiếp tham gia tuyên truyền, hướng dẫn thì cần có sự vào cuộc “đồng bộ, thường xuyên, liên tục, lâu dài” của các cơ quan thông tấn, báo chí, đài truyền thanh cơ sở để nâng cao nhận thức người dân, hướng dẫn kỹ năng số từng ngày, từng giờ...

d) Hậu Giang phát động phong trào thi đua “Người dân Hậu Giang nộp DVCTT” năm 2023

Nhằm hưởng ứng Ngày Chuyển số quốc gia ngày 10 tháng 10 và phát huy ý chí quyết tâm cao của cả hệ thống chính trị và người dân tham gia chuyển đổi số, tăng tỷ lệ hồ sơ được tiếp nhận và xử lý trực tuyến trên địa bàn tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch 165/KH-UBND ngày 21/8/2023 để phát động phong trào thi đua “Người dân Hậu Giang nộp dịch vụ công trực tuyến” năm 2023, cụ thể như sau:

Mục đích

- Huy động sức mạnh của cả hệ thống chính trị và toàn xã hội chủ động, tích cực tham gia vào quá trình chuyển đổi số toàn dân, toàn diện nhằm cải thiện tỷ lệ nộp dịch vụ trực tuyến toàn trình hoặc một phần (nộp từ xa trên môi trường mạng).

- Hình thành thói quen cho người dân trong thực hiện thủ tục hành chính bằng

hình thức trực tuyến, đồng thời hướng dẫn, đào tạo kỹ năng số, tạo khí thế thi đua sôi nổi, thúc đẩy mỗi doanh nghiệp, hộ gia đình, người dân tham gia các hoạt động trên môi trường số.

Yêu cầu

- Phong trào thi đua phải được phát động sâu rộng, thu hút tập thể, cá nhân tham gia. Phát huy hiệu quả hoạt động của Tổ Công nghệ số cộng đồng để hỗ trợ tuyên truyền, hướng dẫn kỹ năng số cho người dân trên địa bàn ấp, khu vực.

- Triển khai đồng bộ các giải pháp nhằm tăng tỷ lệ nộp dịch vụ công trực tuyến của Tỉnh, đẩy mạnh cung cấp dịch vụ công trực tuyến và tăng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến từ xa.

Đối tượng thi đua

- Các huyện, thị xã, thành phố.

- Các xã, phường, thị trấn.

Thời gian thi đua

Bắt đầu từ tháng 8 đến hết ngày 31 tháng 12 năm 2023.

Tiêu chí đánh giá

Đánh giá chung:

a) Nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến (hồ sơ trực tuyến từ xa) trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Tỉnh.

b) Đẩy nhanh tiến độ Cấp tài khoản định danh điện tử mức độ 2 của người dân phục vụ chuyển đổi số.

Và đưa ra các chỉ tiêu cụ thể đánh giá cho cấp huyện, xã.

Sau khi đánh giá, lựa chọn ra các đơn vị dẫn đầu để khen thưởng Bằng khen của Chủ tịch UBND tỉnh và vật chất kèm theo.

Sở TTTT tỉnh được giao là cơ quan Thường trực hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện phong trào tại Kế hoạch này.

3. Nhiệm vụ, giải pháp cần thực hiện để nâng cao chất lượng, hiệu quả của DVCTT trong thời gian tới

a) Nhiệm vụ, giải pháp của bộ, ngành, địa phương

Báo cáo Kết quả khảo sát, giám sát, đo lường chất lượng cung cấp DVCTT lần thứ nhất tại Phiên họp lần thứ 6 của Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số ngày 12/7/2023 đã đề xuất 20 nhiệm vụ, giải pháp để nâng cao chất lượng, hiệu quả DVCTT tại các bộ, ngành, địa phương và cụ thể hóa bằng Văn bản số 3109/BTTTT-

CĐSQG ngày 01/08/2023 của Bộ TTTT về việc nâng cao chất lượng cung cấp và hiệu quả sử dụng DVCTT, cụ thể như sau:

- Thực hiện rà soát, cập nhật, bổ sung hoặc ban hành kế hoạch hành động năm 2023 để nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến, trong đó giao rõ nhiệm vụ, đầu mối chủ trì, nguồn lực và thời hạn hoàn thành cụ thể.

- Khẩn trương hoàn thành triển khai Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh trên cơ sở hợp nhất Cổng dịch vụ công và Hệ thống một cửa điện tử; đồng thời, đề nghị doanh nghiệp cung cấp giải pháp công nghệ thực hiện nâng cấp, cập nhật lên phiên bản mới nhất.

- Thực hiện rà soát và lựa chọn các thủ tục hành chính đủ điều kiện trong phạm vi bộ, ngành, địa phương đảm bảo triển khai dịch vụ công trực tuyến toàn trình và một phần theo đúng quy định 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. Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố bảo đảm tối thiểu 80% thủ tục hành chính được cung cấp dưới dạng dịch vụ công trực tuyến, tối thiểu 80% dịch vụ công trực tuyến được cung cấp dưới dạng dịch vụ công trực tuyến toàn trình.

- Ban hành văn bản giao chỉ tiêu tỷ lệ hồ sơ trực tuyến tới người đứng đầu từng cơ quan, đơn vị thuộc bộ, tỉnh năm 2023.

- Xem xét, có chính sách giảm phí, lệ phí để khuyến khích người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Ban hành chính sách giảm thời gian xử lý hồ sơ trực tuyến để khuyến khích người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Triển khai thí điểm một số dịch vụ không tiếp nhận bản giấy, một số ngày không tiếp nhận bản giấy.

- Chỉ đạo Tổ công nghệ số cộng đồng tích cực triển khai đi từng ngõ, gõ từng nhà, hướng dẫn từng người sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Thực hiện các giải pháp tập huấn cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức kiến thức, kỹ năng chuyên môn để bảo đảm phục vụ hoạt động cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

- Đẩy mạnh triển khai việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích để hỗ trợ triển khai dịch vụ công trực tuyến, bảo đảm cá nhân, tổ chức không phải hiện diện tại cơ quan nhà nước nếu pháp luật không quy định.

- Rà soát lại các thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến, ưu tiên 25 dịch vụ công thiết yếu, có nhiều người sử dụng để thực hiện đơn giản hóa, tái cấu trúc lại

quy trình thực hiện, lược bỏ các bước trung gian không cần thiết, lược bỏ các thành phần hồ sơ đã có trong cơ sở dữ liệu để tạo điều kiện thuận lợi hơn cho người dân khi tiếp cận, thực hiện.

- Thiết kế, thiết kế lại giao diện, trải nghiệm người dùng đối với các dịch vụ công trực tuyến, ưu tiên 25 dịch vụ công thiết yếu, có nhiều người sử dụng. Đặc biệt chú trọng tới việc cung cấp thông tin hướng dẫn một đơn giản, trực quan, dễ hiểu, dễ làm, giúp người dân có thể tự hiểu và tự thực hiện một cách dễ dàng, thuận tiện.

- Bảo đảm sẵn sàng chức năng ký số từ xa trên cổng dịch vụ công và thúc đẩy người dân sử dụng để thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

- Kết nối Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh với Hệ thống thông tin của Kho bạc Nhà nước, Thuế để thực hiện thanh toán trực tuyến dịch vụ công theo quy định.

- Triển khai Kho dữ liệu điện tử của cá nhân, tổ chức trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh để lưu giữ dữ liệu giải quyết dịch vụ công, phục vụ chia sẻ, tái sử dụng dữ liệu trong thực hiện dịch vụ công.

- Cung cấp đầy đủ, đa dạng và nâng cao chất lượng các kênh tương tác, hỗ trợ người dân. Ví dụ như thông tin hướng dẫn thủ tục hành chính, Hỏi-Đáp, câu hỏi thường gặp, Phản ánh, kiến nghị, Khảo sát, đánh giá sự hài lòng và Trợ lý ảo... Trong đó, cần thiết lập ngay đường dây nóng, tổng đài hỗ trợ kỹ thuật và đảm bảo luôn có người trực đường dây nóng, tổng đài hỗ trợ kỹ thuật tối thiểu trong thời gian hành chính để hỗ trợ, giải đáp các câu hỏi của người dùng.

- Khai thác Nền tảng khảo sát, thu thập ý kiến của người dân (VNForm) do Bộ Thông tin và Truyền thông triển khai để khảo sát, thu thập ý kiến của người dân và doanh nghiệp trong quá trình trải nghiệm thủ tục hành chính trên môi trường mạng. Nền tảng VNForm là kênh độc lập để khảo sát, thu thập ý kiến người dân, doanh nghiệp. Các hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh cần tích hợp và khai thác các biểu khảo sát từ VNForm, thường xuyên nắm bắt ý kiến của người dân, doanh nghiệp để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung cấp dịch vụ công.

- Triển khai Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh bảo đảm tối thiểu 3 phương thức trao đổi thông tin, trạng thái về hồ sơ điện tử giữa người dân và Cổng dịch vụ công: email, SMS và thông báo trên Cổng dịch vụ công. Xem xét bổ sung phương thức trao đổi thông tin, trạng thái hồ sơ qua các ứng dụng OTT (như Zalo).

- Triển khai cung cấp DVCTT trên thiết bị di động bảo đảm cho thuận tiện cho người dân truy cập, sử dụng.

- Đẩy mạnh hoàn thiện việc kết nối Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành 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 tăng cường giám sát, đo lường một cách hiệu quả; thường xuyên đánh giá, kiểm tra, đối soát thông tin và số liệu cho chính xác; liên hệ đầu mối của Cục Chuyển đổi số quốc gia – Bộ Thông tin và Truyền thông mỗi khi việc kết nối gặp sự cố hoặc có vấn đề bất thường xảy ra.

Ngoài ra, Bộ Thông tin và Truyền thông cũng đề nghị các bộ, ngành, địa phương nghiên cứu Kết quả khảo sát, giám sát, đo lường chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến lần thứ nhất của Bộ Thông tin và Truyền thông tại Phiên họp lần thứ 6 của Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số ngày 12/7/2023 để khắc phục những tồn tại, hạn chế của việc triển khai Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh nhằm nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến trong thời gian tới.

b) Nhiệm vụ của cán bộ, công chức cấp xã

- Thực hiện các mục tiêu, nhiệm vụ đã được giao theo Kế hoạch hành động năm 2023 do tỉnh đã ban hành để nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến. Trường hợp nếu gặp khó khăn, vướng mắc thì báo cáo Lãnh đạo để kịp thời xử lý.

- Sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh theo Quy chế quản lý, vận hành, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh đã ban hành để thực hiện nghiệp vụ trên môi trường mạng, phục vụ DVCTT.

- Sử dụng DVCTT khi có nhu cầu và tuyên truyền, hướng dẫn người thân sử dụng DVCTT, hạn chế nộp hồ sơ trực tiếp. Trường hợp nếu gặp khó khăn, vướng mắc thì báo cáo cơ quan có thẩm quyền để kịp thời có giải pháp khắc phục.

- Tham gia hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến cùng với thành viên của Tổ công nghệ số cộng đồng.

- Nghiên cứu và đề xuất cấp có thẩm quyền ban hành có chính sách để khuyến khích người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến như: rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ trực tuyến so với xử lý hồ sơ giấy, giảm phí, lệ phí khi sử dụng DVCTT.

- Thường xuyên tham gia các lớp tập huấn về kiến thức, kỹ năng chuyên môn để bảo đảm phục vụ hoạt động cung cấp dịch vụ công trực tuyến./.

BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG
