

Số: /TTr-BTTTT

Hà Nội, ngày tháng năm 2024

**DỰ THẢO****TỜ TRÌNH****Về việc phê duyệt Đề án “Tuyên truyền, phổ biến về cung cấp và sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến đến năm 2025, định hướng đến năm 2030”**

Kính gửi: Thủ tướng Chính phủ

Thực hiện nhiệm vụ được giao tại Nghị quyết số 01/NQ-CP ngày 05 tháng 01 năm 2024 của Chính phủ về nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu thực hiện Kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội và Dự toán ngân sách nhà nước năm 2024, Bộ Thông tin và Truyền thông báo cáo Thủ tướng Chính phủ như sau:

**I. SỰ CẦN THIẾT XÂY DỰNG ĐỀ ÁN**

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

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

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

Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03/6/2020 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030 xác định quan điểm “Người dân là trung tâm của chuyển đổi số” với triết lý “không ai bị bỏ lại phía sau” và một trong những mục tiêu quan trọng nhất của phát triển Chính phủ số là “Đến năm 2025, 80% dịch vụ công trực tuyến mức độ

*4 trên nhiều phương tiện truy cập khác nhau, bao gồm cả thiết bị di động”;* Quyết định số 942/QĐ-TTg ngày 15/6/2021 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Chiến lược phát triển Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số giai đoạn 2021 - 2025, định hướng đến năm 2030 xác định một trong những mục tiêu quan hàng đầu đến năm 2025 là *“Cung cấp dịch vụ chất lượng phục vụ xã hội”*, trong đó *“Người dân, doanh nghiệp có thể sử dụng dịch vụ số theo nhu cầu cá thể hóa, theo suốt cuộc đời, khi cần, theo cách thuận tiện, trực tuyến hoặc trực tiếp, dễ dàng, đơn giản, nhanh chóng, không giấy tờ, không cần sự hiện diện nếu pháp luật không yêu cầu”*; Quyết định số 411/QĐ-TTg ngày 31/3/2022 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Chiến lược quốc gia phát triển kinh tế số và xã hội số đến năm 2025, định hướng đến năm 2030 xác định các đặc trưng cơ bản của xã hội số bao gồm Công dân số, kết nối số và văn hóa số, trong đó *“Văn hóa số được đặc trưng bởi mức độ sử dụng dịch vụ công trực tuyến, mức độ sử dụng dịch vụ số trên mạng, mức độ sử dụng các dịch vụ y tế số, giáo dục số của người dân”*.

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

Về thể chế, ngày 24/6/2022, Chính phủ ban hành Nghị định số 42/2022/NĐ-CP quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng, thay thế cho Nghị định số 43/2011/NĐ-CP. Nghị định này lần đầu tiên quy định về dịch vụ công trực tuyến toàn trình (*nghĩa là việc nộp hồ sơ, tiếp nhận, xử lý được thực hiện hoàn toàn trên môi trường mạng, việc trả kết quả có thể thực hiện trên môi trường mạng hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích*); quy định về việc giám sát, đo lường mức độ cung cấp và sử dụng dịch vụ được thực hiện tự động bằng hệ thống thông tin. Ngày 22/6/2023, tại Chương trình Kỳ họp thứ 5, Quốc hội khóa XV đã thông qua Luật Giao dịch điện tử (sửa đổi), tạo hành lang pháp lý thuận lợi cho việc chuyển đổi số, trong đó có nội dung ưu tiên thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình trong hoạt động của cơ quan nhà nước.

Năm 2023, các bộ, ngành, địa phương tiếp tục hoàn thiện các văn bản hướng dẫn để thúc đẩy dịch vụ công trực tuyến như: Văn phòng Chính phủ ban hành Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; Bộ Nội vụ ban hành Thông tư số 13/2023/TT-BNV ngày 31/8/2023 hướng dẫn lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử; Bộ Tài chính ban hành Thông tư số 63/2023/TT-BTC ngày 16/10/2023 sửa đổi, bổ sung một số điều của một số Thông tư quy định về phí, lệ phí của Bộ trưởng Bộ

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

Về triển khai dịch vụ công trực tuyến phục vụ người dân, doanh nghiệp, đến hết năm 2023, triển khai **81%** thủ tục hành chính là dịch vụ công trực tuyến, trong đó **48,5%** thủ tục hành chính được triển khai là dịch vụ công trực tuyến toàn trình<sup>1</sup>. Về hiệu quả sử dụng, tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến trên tổng số hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đạt **38,3%**. Ước tính tiết kiệm được gần **37** triệu giờ làm việc của người dân so với việc thực hiện dịch vụ công theo cách truyền thống, tương đương với tiết kiệm được **1.274** tỷ đồng. Hết năm 2023, đã có **49/63**<sup>2</sup> tỉnh, thành phố đã ban hành chính sách giảm phí, lệ phí; và **13/63**<sup>3</sup> tỉnh, thành phố đã ban hành chính sách giảm thời gian để khuyến khích người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

Năm 2023, một số đơn vị điển hình và đã được tôn vinh về triển khai dịch vụ công trực tuyến tại hội nghị chào mừng Ngày Chuyển đổi số quốc gia 10/10/2023. Cụ thể:

- Dịch vụ Đăng ký dự thi tốt nghiệp trung học phổ thông và Xét tuyển trình độ đại học, cao đẳng do Bộ Giáo dục và Đào tạo cung cấp. Trước đây, hơn **01** triệu học sinh tham gia dự thi THPT và hơn **660.000** thí sinh đăng ký xét tuyển phải nhập tay các thông tin bằng phiếu xét tuyển, mất nhiều thời gian và dễ gặp sai sót. Năm **2023**, **94%** học sinh đã đăng ký theo hình thức trực tuyến. Các thông tin cơ bản đã được đồng bộ và điền tự động vào biểu mẫu, học sinh không cần nhập lại dữ liệu đã có trong CSDL quốc gia về dân cư và CSDL chuyên ngành.

- Dịch vụ cấp hộ chiếu phổ thông do Bộ Công an cung cấp đã tiếp nhận trên **2.150.000** hồ sơ, trong đó có **1.980.000** hồ sơ trực tuyến, đạt tỷ lệ trên **95%**. Hộ chiếu sẽ được gửi theo đường bưu chính công ích về tận nhà. Dịch vụ Thông báo lưu trú do Bộ Công an cung cấp đã tiếp nhận **4.919.882** hồ sơ, trong đó có **4.912.994** hồ sơ trực tuyến, đạt tỷ lệ **99,9%**.

- Dịch vụ Khai thuế giá trị gia tăng (GTGT) đối với phương pháp khấu trừ đối với hoạt động sản xuất kinh doanh do Bộ Tài chính cung cấp. Hiện tại **100%** doanh nghiệp đã thực hiện nộp hồ sơ và nhận kết quả trực tuyến, với số lượng hồ sơ lên tới hơn **41** triệu hồ sơ.

Một số địa phương sáng tạo đưa các dịch vụ công của chính quyền tới gần

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

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

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

người dân thông qua các nền tảng số phổ biến sẵn có. Năm **2023**, đã có **10<sup>4</sup>** địa phương sử dụng Zalo như một kênh số mới để tiếp cận người dân. Người dân có thể truy cập các dịch vụ của chính quyền bằng Zalo trên điện thoại di động. Cách tiếp cận này đang phát huy hiệu quả trong phổ cập dịch vụ số. Điển hình tại Đồng Nai, chỉ trong **1** tháng, đã có gần **200.000** người dân sử dụng. Đây cũng là mô hình mới về kết hợp giữa nhà nước và doanh nghiệp để phục vụ người dân tốt hơn.

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

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

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

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

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

Từ thực tiễn triển khai dịch vụ công trực tuyến thời gian qua, có thể nhận thấy thói quen ngại thay đổi là một trong các rào cản lớn nhất và để có thể thuyết

---

<sup>4</sup> 10 tỉnh đã triển khai Zalo Mini App gồm có: Tây Ninh, Hà Nội, Long An, Đồng Nai, Kiên Giang, Bắc Kạn, Đắk Lắk, Lào Cai, Bình Định, Quảng Nam.

phục người dân, doanh nghiệp thay đổi thói quen thì cần: (1) Thay đổi nhận thức và thói quen (cần chính cơ quan nhà nước phải gương mẫu thay đổi mình); (2) Cung cấp dịch vụ công trực tuyến đạt chất lượng tốt như dịch vụ của khu vực tư:

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

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

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

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

Quan điểm của Đề án là *1. Thay đổi căn bản trong nhận thức và hành động*

*của lãnh đạo và cán bộ của các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp để thúc đẩy triển khai dịch vụ công trực tuyến chất lượng phục vụ người dân một cách tốt nhất; 2. Đa dạng hóa hình thức, nội dung tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công trực tuyến, trong đó đặc biệt là áp dụng các công nghệ hiện đại như trí tuệ nhân tạo (AI), hệ thống tương tác tự động (chatbot) để triển khai các hoạt động tuyên truyền một cách chủ động, thông minh và tự động, hướng tới mục tiêu mọi người dân đều được tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công trực tuyến; được hướng dẫn, hỗ trợ và phổ cập kỹ năng số để tự sử dụng dịch vụ công trực tuyến theo nhu cầu, khi cần, theo cách thuận tiện; 3. Tăng cường tương tác, trao đổi giữa cơ quan nhà nước với người dân trong quá trình cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến để cải tiến chất lượng của dịch vụ công trực tuyến; từ đó, tạo niềm tin và thay đổi thói quen của người dân trong việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước; 4. Hình thành Mạng lưới tuyên truyền, phổ biến rộng khắp từ Trung ương đến cơ sở có sự tham gia của cơ quan nhà nước các cấp, các tổ chức, doanh nghiệp, người dân nhằm huy động tối đa các nguồn lực xã hội, thu hút toàn dân truy cập và sử dụng dịch vụ công trực tuyến.*

Mục tiêu định hướng đến năm 2030 của Đề án là 100% cơ quan nhà nước, cán bộ, công chức, viên chức nhận thức sâu sắc trong việc triển khai dịch vụ công trực tuyến chất lượng để phục vụ người dân một cách tốt nhất; 100% người dân trưởng thành biết đến các loại hình dịch vụ công trực tuyến và các dịch vụ số thiết yếu khác trong các lĩnh vực y tế, giáo dục, giao thông, du lịch, ngân hàng; thành thạo cách thức sử dụng dịch vụ khi có nhu cầu; Xếp hạng Chỉ số Dịch vụ công trực tuyến (OSI) của Việt Nam theo Liên Hợp Quốc thuộc Top 50.

## II. QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG ĐỀ ÁN

Ngày /01/2024, Bộ Thông tin và Truyền thông đã thành lập Ban Soạn thảo xây dựng Đề án (Quyết định số /QĐ-BTTTT của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông) để nghiên cứu, xây dựng dự thảo nội dung Đề án một cách nghiêm túc và bài bản. Ngày /01/2024, Bộ Thông tin và Truyền thông có văn bản gửi xin ý kiến góp ý của 22 bộ, ngành Trung ương; 63 Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương; lấy ý kiến đóng góp của các tổ chức, cá nhân trên Cổng Thông tin điện tử của Bộ Thông tin và Truyền thông; các Ban Đảng, Quốc hội; tổ chức các hội thảo, làm việc để xin ý kiến. Sau khi nhận được các ý kiến góp ý của các cơ quan, đơn vị, Bộ Thông tin và Truyền thông đã hoàn thiện lại dự thảo hồ sơ Đề án.

Kết thúc thời gian xin ý kiến, Bộ Thông tin và Truyền thông đã nhận được ý kiến góp ý của bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương; Ban Đảng ở Trung ương. Về cơ bản, các cơ quan đều nhất trí với sự cần thiết ban hành Đề án, trong đó, có bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương hoàn toàn nhất trí với dự thảo Đề án. Các ý kiến góp ý còn lại tập trung vào các nội dung về nhiệm vụ, giải pháp và cách thức tổ chức triển khai Đề án.

Trên cơ sở các ý kiến góp ý đối với dự thảo Đề án, Bộ Thông tin và Truyền thông đã hoàn thiện hồ sơ dự thảo Đề án.

### III. NỘI DUNG CHÍNH CỦA ĐỀ ÁN

#### 1. Nội dung của Đề án

Nội dung cơ bản của Đề án như sau:

##### (1) Tồn tại, bất cập hiện nay:

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

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

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

Một trong số những nguyên nhân quan trọng là do hạn chế trong nhận thức dẫn đến chưa thay đổi thói quen trong việc cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Việc tuyên truyền, phổ biến về cung cấp và sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến tại các bộ, ngành, địa phương còn chưa đa dạng, hấp dẫn mà chủ yếu là hướng dẫn dạng văn bản trên Cổng thông tin điện tử hoặc Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

##### (2) Phương pháp tiếp cận của Đề án:

- Đa dạng hóa hình thức, nội dung tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công trực tuyến, trong đó đặc biệt là áp dụng các công nghệ hiện đại như trí tuệ nhân tạo (AI), hệ thống tương tác tự động (chatbot) để triển khai các hoạt động tuyên truyền một cách chủ động, thông minh và tự động, hướng tới mục tiêu mọi người dân đều được tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công trực tuyến.

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

##### (3) Mục tiêu của Đề án đến năm 2030:

- 100% cơ quan nhà nước, cán bộ, công chức, viên chức nhận thức sâu sắc trong việc triển khai dịch vụ công trực tuyến chất lượng để phục vụ người dân một cách tốt nhất;

- 100% người dân trưởng thành biết đến các loại hình dịch vụ công trực tuyến và các dịch vụ số thiết yếu khác trong các lĩnh vực y tế, giáo dục, giao thông,

du lịch, ngân hàng; thành thạo cách thức sử dụng dịch vụ khi có nhu cầu;

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

(4) 06 nhóm nhiệm vụ và giải pháp chính của Đề án:

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

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

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

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

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

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

*(Nội dung chi tiết tại dự thảo Quyết định của Thủ tướng Chính phủ và Thuyết minh Đề án gửi kèm theo).*

## **2. Về tổ chức thực hiện**

Đề án giao Bộ Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan tổ chức triển khai thực hiện Đề án, định kỳ hàng năm báo cáo Thủ tướng Chính phủ kết quả triển khai Đề án và kịp thời đề xuất điều chỉnh các nội dung nhiệm vụ, giải pháp của Đề án. Dự thảo Đề án cũng đã xác định rõ nhiệm vụ chung của các bộ, ngành, địa phương liên quan và các nhiệm vụ riêng của các bộ như: Văn phòng Chính phủ, Bộ Công an, Bộ Tài chính, Bộ Nội vụ, Bộ Giáo dục và Đào tạo, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

## **IV. KIẾN NGHỊ**

Bộ Thông tin và Truyền thông trân trọng báo cáo và kính đề nghị Thủ tướng Chính phủ xem xét, phê duyệt Đề án “Tuyên truyền, phổ biến về cung cấp và sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến đến năm 2025, định hướng đến năm 2030”./.

*Văn bản trình kèm theo:*

- Dự thảo Quyết định của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án “Tuyên truyền, phổ biến về cung cấp và sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến đến năm 2025, định hướng đến năm 2030”;



- Thuyết minh Đề án “Tuyên truyền, phổ biến về cung cấp và sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến đến năm 2025, định hướng đến năm 2030”;

- Báo cáo tổng hợp ý kiến góp ý dự thảo Đề án “Tuyên truyền, phổ biến về cung cấp và sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến đến năm 2025, định hướng đến năm 2030”.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Phó Thủ tướng Trần Lưu Quang (đề b/c);
- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ TT&TT: Bộ trưởng và các Thứ trưởng;
- Lưu: VT, CDSQG. (12b)

**BỘ TRƯỞNG**

**Nguyễn Mạnh Hùng**