



# BÁO CÁO CHUYÊN ĐỀ

Tuần 40/2022

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

Số: 18/BC-UBQGCĐS

Ngày 07 tháng 10 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 thông tin và dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng ngày càng được quan tâm, đẩy mạnh, hướng tới phát triển chính phủ số. Với sự chỉ đạo quyết liệt của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, sự nỗ lực của các bộ, ngành, địa phương, đến nay, hầu hết DVCTT (khoảng 98%) đủ điều kiện đã được cung cấp trực tuyến mức độ 4; gần 68% DVCTT phát sinh hồ sơ trực tuyến; nhiều địa phương đã có những sáng kiến, cách làm hay để nâng cao hiệu quả cung cấp DVCTT (19 tỉnh<sup>1</sup> đã ban hành văn bản giao chỉ tiêu cho từng cơ quan nhà nước trên địa bàn về tỷ lệ DVCTT phát sinh hồ sơ, tỷ lệ hồ sơ được xử lý trực tuyến; 07 tỉnh<sup>2</sup> ban hành chính sách khuyến khích người dân sử dụng DVCTT như giảm thời gian, chi phí sử dụng dịch vụ).

Mặc dù các kết quả đạt được là rất quan trọng, tạo tiền đề cung cấp dịch vụ của chính phủ số trong giai đoạn mới; nhưng hiệu quả cung cấp DVCTT còn chưa cao; đặc biệt là việc cung cấp DVCTT toàn trình còn rất hạn chế, chưa tuân thủ 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.

<sup>1</sup> Các tỉnh đã ban hành văn bản giao chỉ tiêu DVCTT: Hòa Bình, Long An, Đắk Lắk, TP. Hải Phòng, Khánh Hòa, Thái Nguyên, Quảng Nam, Ninh Thuận, Đắk Nông, Lạng Sơn, Sơn La, Bắc Kạn, Bến Tre, TP. Cần Thơ, Quảng Ngãi, Cao Bằng, Bà Rịa-Vũng Tàu, Phú Yên, Quảng Ninh.

<sup>2</sup> Các tỉnh ban hành chính sách khuyến khích sử dụng DVCTT: TP. Hồ Chí Minh, Lạng Sơn, Thái Bình, Quảng Ngãi, Thái Nguyên, Bắc Giang, Long An



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

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

*(2) Kết nối toàn diện, triệt để Cổng thông tin điện tử và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương với Hệ thống giám sát, đo lường mức độ cung cấp và sử dụng dịch vụ Chính phủ số (Hệ thống EMC) để thực hiện đo lường, đánh giá, theo dõi, quản lý việc cung cấp và hiệu quả sử dụng thông tin và DVCTT của các cơ quan nhà nước;*

*(3) Khai thác các công cụ dùng chung do Bộ Thông tin và Truyền thông cung cấp để phát triển Cổng thông tin điện tử và Cổng dịch vụ công;*

*(4) Khuyến nghị giao cơ quan chuyên trách về công nghệ thông tin của bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương tổ chức triển khai, xây dựng, quản lý, vận hành hạ tầng kỹ thuật của các hệ thống thông tin cung cấp thông tin và DVCTT của bộ, tỉnh để bảo đảm việc triển khai được đồng bộ, thông suốt từ Trung ương đến địa phương;*

*(5) Bảo đảm nguồn nhân lực, kinh phí, hạ tầng kỹ thuật, an toàn thông tin, an ninh mạng theo quy định tại Chương IV của Nghị định số 42/2022/NĐ-CP để cung cấp thông tin và DVCTT được liên tục, hiệu quả.*

## **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>3</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 triệt để, kết quả trong báo cáo này mới chỉ phản ánh một cách tương đối thực trạng.

<sup>3</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.



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

Số liệu thống kê từ 01/01/2022 đến 27/9/2022 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	13.954.795	Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	1.763.369
Bộ Thông tin và Truyền thông	5.236.589	Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội	1.015.620
Bộ Giáo dục và Đào tạo	4.781.898	Bộ Tài nguyên và Môi trường	802.905

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)
Bắc Giang	8.626.613	Hà Tĩnh	577.825
Thừa Thiên Huế	8.578.203	Hậu Giang	575.121
Đắk Lắk	5.214.800	Tây Ninh	416.518
Cà Mau	5.109.848	Ninh Thuận	359.963
Quảng Bình	4.989.639	Đắk Nông	282.680

### 1.2. Về tỷ lệ DVCTT 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 Kế hoạch và Đầu tư	100,00%	Bộ Tài nguyên và Môi trường	28,21%



Ngân hàng Nhà nước Việt Nam	100,00%	Bộ Lao động - Thương Binh và Xã hội	28,13%
Bảo hiểm Xã hội Việt Nam	100,00%	Bộ Tư pháp	25,00%

*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
Yên Bái	100,00%	Kon Tum	41,16%
Bình Phước	100,00%	Nghệ An	39,16%
Hà Giang	100,00%	Kiên Giang	35,67%
Quảng Nam	100,00%	Sóc Trăng	25,75%
Thừa Thiên - Huế	100,00%	Lai Châu	9,23%

*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 có phát sinh hồ sơ gồm cả trực tuyến và không trực tuyến.*

### **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 Giáo dục và Đào tạo	100,00%	Bộ Tài nguyên và Môi trường	30,04%
Bảo hiểm Xã hội Việt Nam	100,00%	Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch	26,49%
Ngân hàng Nhà nước Việt Nam	99,99%	Bộ Xây dựng	13,11%



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	85,56%	Vĩnh Long	7,27%
Quảng Ninh	78,00%	Nghệ An	7,07%
Lạng Sơn	73,38%	Bạc Liêu	4,35%
Ninh Bình	63,10%	Tây Ninh	3,94%
TP. Đà Nẵng	61,83%	Sóc Trăng	2,06%

*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: Chuyển đổi số công tác tuyển sinh năm 2022 thông qua các DVCTT***

Thực hiện nhiệm vụ được Thủ tướng Chính phủ giao 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, Bộ Giáo dục và Đào tạo (GD&ĐT) đã phối hợp với các bộ, ngành, địa phương liên quan quyết liệt triển khai toàn bộ quá trình đăng ký dự thi tốt nghiệp trung học phổ thông và xét tuyển đại học, cao đẳng theo hình thức trực tuyến phục vụ người dân, doanh nghiệp.

Từ tháng 05/2022 đến nay, Bộ GD&ĐT đã triển khai 04 DVCTT mức độ 4, bao gồm: (1) Đăng ký dự thi tốt nghiệp trung học phổ thông; (2) Đăng ký xét tuyển trình độ đại học, trình độ cao đẳng ngành giáo dục mầm non; (3) Thanh toán trực tuyến lệ phí xét tuyển đại học; và (4) Xác nhận nhập học trực tuyến.

Đối với DVCTT Đăng ký dự thi tốt nghiệp trung học phổ thông, từ ngày 04/5/2022 đến 17 giờ 00 ngày 13/5/2022, Bộ GD&ĐT đã triển khai cho học sinh lớp 12 trên toàn quốc đăng ký trên Hệ thống Quản lý thi. Trong 10 ngày triển khai, 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%.

Đối với DVCTT Đăng ký xét tuyển trình độ đại học, trình độ cao đẳng ngành giáo dục mầm non, Bộ GD&ĐT đã hoàn thành việc tích hợp, công khai



DVCTT “Đăng ký xét tuyển trình độ đại học, trình độ cao đẳng ngành Giáo dục mầm non” trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Bộ GD&ĐT chính thức cho thí sinh đăng ký nguyện vọng xét tuyển trên hệ thống từ ngày 22/7/2022 đến 17 giờ 00 ngày 23/8/2022. Tổng số thí sinh đã đăng ký nguyện vọng xét tuyển là 620.477, đạt tỷ lệ 91,4% so với số thí sinh đăng ký xét tuyển, số lượng nguyện vọng trung bình trên mỗi thí sinh là 5,05.

Đối với DVCTT Thanh toán trực tuyến lệ phí xét tuyển đại học, Bộ GD&ĐT đã phối hợp với Văn phòng Chính phủ chuẩn bị hạ tầng kết nối và thanh toán trực tuyến lệ phí đăng ký xét tuyển vào đại học (thông qua Cổng dịch vụ công Quốc gia với 15 kênh thanh toán trực tuyến chính của cả nước) theo 02 đợt và phân chia lịch mở hệ thống thanh toán theo các tỉnh, thành phố (dựa trên phiếu đăng ký của thí sinh) để đảm bảo việc nộp lệ phí đăng ký xét tuyển vào đại học của thí sinh diễn ra an toàn, thông suốt, tránh lượng lớn truy cập đồng thời gây quá tải hệ thống. Từ ngày 24/8/2022 đến 17 giờ 00 ngày 4/9/2022, Bộ GD&ĐT đã mở hệ thống thanh toán trực tuyến cho thí sinh nộp lệ phí xét tuyển. Sau thời gian trên, Bộ đã tiếp tục mở hệ thống thanh toán lệ phí tuyển sinh trực tuyến để các thí sinh chưa thanh toán hoàn thành trách nhiệm thanh toán lệ phí tuyển sinh theo quy định. Kết quả đạt trên 97% số nguyện vọng xét tuyển cần nộp lệ phí đã được thanh toán trực tuyến.

Đối với DVCTT Xác nhận nhập học trực tuyến, hiện Bộ GD&ĐT mở Hệ thống đăng ký xét tuyển đại học từ ngày 18/9/2022 đến 17 giờ 00 ngày 30/9/2022. Bộ GD&ĐT đã cung cấp đầy đủ, kịp thời tài liệu hướng dẫn và phổ biến qua các kênh truyền thông để thí sinh hiểu rõ yêu cầu và các bước thực hiện xác nhận nhập học trực tuyến trên Hệ thống hỗ trợ tuyển sinh chung. Tính đến 17 giờ 00 ngày 30/9/2022, có 463.440 thí sinh hoàn thành xác nhận nhập học trực tuyến trên hệ thống, đạt tỷ lệ 81,7% so với số thí sinh trúng tuyển.

### **Lợi ích mang lại:**

Việc triển khai đồng bộ, triệt để công tác tuyển sinh năm 2022 từ đăng ký dự thi, đăng ký nguyện vọng xét tuyển và nộp phí xét tuyển, xác nhận nhập học được thực hiện theo hình thức trực tuyến đối với tất cả thí sinh được đánh giá là sự đột phá về chuyển đổi số của Bộ GD&ĐT. Mặc dù vẫn còn một số vấn đề xảy ra, nhưng đều đã được khắc phục kịp thời, không ảnh hưởng tới quy trình, kết quả xét tuyển. Do vậy, đến thời điểm này, có thể nói kỳ tuyển sinh năm nay đã thành công và mang lại những kết quả như kỳ vọng, đó là công bằng, hiệu quả và minh bạch. Cụ thể:

- Đối với các thí sinh, những người được hưởng lợi nhất: được đăng ký nguyện vọng sau khi có điểm thi và điểm sàn của các trường công bố điểm sàn; được bảo đảm quyền lựa chọn trường, chọn ngành theo nguyện vọng mong muốn,





đồng thời được bảo đảm cơ hội trúng tuyển lớn nhất; không còn tình trạng thí sinh nhận được giấy báo trúng tuyển từ nhiều trường mà thí sinh không đăng ký;

- Đối với các trường đại học: được bảo đảm cạnh tranh (buộc phải cạnh tranh) một cách bình đẳng và minh bạch, thực hiện công tác xét tuyển thuận tiện, giảm bớt nhiều quy trình, thủ tục riêng. Tỷ lệ thí sinh ảo giảm hẳn, đồng nghĩa với việc các trường tuyển sát hơn với chỉ tiêu.

Bộ GD&ĐT là đơn vị tiêu biểu trong chuyển đổi số theo chủ trương của Thủ tướng Chính phủ tại Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022 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”. Từ kết quả của năm nay, Bộ GD&ĐT sẽ tiếp tục lắng nghe các ý kiến, rà soát, đánh giá lại toàn bộ quy trình và các chức năng của hệ thống phần mềm, trên cơ sở đó sẽ có những điều chỉnh, cải tiến và hoàn thiện công tác tuyển sinh cho các năm tiếp theo.

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

***Đà Nẵng: Triển khai sử dụng chính thức nền tảng Công dân số phục vụ sử dụng DVCTT***

Sau một thời gian triển khai thí điểm, ngày 12/9/2022, thành phố Đà Nẵng đã chính thức đưa vào sử dụng nền tảng Công dân số - My Portal. Nền tảng này có phiên bản web tại địa chỉ: <https://congdanso.danang.gov.vn/>; <https://myportal.danang.gov.vn> và đã được tích hợp trên ứng dụng DaNang Smart City.

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.

Hiện tại, 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.

Tính đến ngày 27/9/2022, Nền tảng Công dân số - My Portal đã có hơn 242.732 tài khoản công dân số, 4.886 tài khoản sử dụng dịch vụ, tiện ích và cung cấp 1.837 dịch vụ công trực tuyến, 25 tiện ích, 321 thông báo cho người dân sử dụng. Về triển khai DVCTT, thành phố Đà Nẵng hiện đang cung cấp 1.745 DVCTT mức độ 4, đạt 100% dịch vụ công đủ điều kiện lên mức độ 4; tỷ lệ DVCTT có phát sinh hồ sơ trực tuyến đạt 82%; tỷ lệ hồ sơ trực tuyến đạt 62%.

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.





#### **4. Kinh nghiệm thế giới về cung cấp dịch vụ công trực tuyến**

Rwanda - một quốc gia ở khu vực Đông Phi với mức thu nhập thấp, nhưng nổi bật về hiệu quả cung cấp các dịch vụ trực tuyến toàn diện, lấy người dùng làm trung tâm.

Năm 2019, Rwanda ban hành Chiến lược Công nghệ thông tin và truyền thông giai đoạn 2020-2024 để thực hiện các mục tiêu ưu tiên quốc gia trong các chiến lược, kế hoạch như Chiến lược chuyển đổi quốc gia giai đoạn 2017-2024, Kế hoạch tổng thể Rwanda thông minh năm 2020, Chính sách Tài năng số quốc gia.... Chiến lược này được ban hành vào thời điểm người dân Rwanda cùng với người dân toàn cầu ngày càng hiểu, sử dụng và hưởng lợi từ chuyển đổi số trong cuộc sống.

Với mục tiêu giải quyết những thách thức, lấy người dân làm trung tâm, Chính phủ Rwanda đã đầu tư đáng kể vào việc cải tiến dịch vụ trực tuyến cho người dân, doanh nghiệp. Rwanda cũng tập trung vào việc thu thập dữ liệu thời gian thực để hoạch định chiến lược, hướng dẫn các quy trình ra quyết định, hỗ trợ phát triển các giải pháp cung cấp dịch vụ trực tuyến. Đặc biệt, quốc gia này sử dụng các số liệu được phân tích theo thời gian thực để giám sát hiệu quả cung cấp dịch vụ và hiển thị bản đồ dữ liệu trực quan để đánh giá từng cơ quan, đơn vị thuộc khu vực công, như trường học, bệnh viện và khu vực nông nghiệp.

Chính phủ tăng cường việc chia sẻ dữ liệu giữa các cơ quan, đơn vị để hỗ trợ giải quyết các vấn đề, điều chỉnh chính sách và thực hiện các bước để giảm chi phí, cải tiến chất lượng của các dịch vụ hiện có, đồng thời phát triển các dịch vụ mới để ngăn ngừa, phát hiện và giảm thiểu sai sót, giảm tham nhũng và thúc đẩy đổi mới. Được sự tài trợ của Ngân hàng Thế giới và hợp tác với khu vực tư nhân, Rwanda đã đưa ra một số sáng kiến hòa nhập số để giúp 250.000 hộ gia đình có được thiết bị số và hỗ trợ cải thiện kỹ năng số cho 3 triệu người.

Với những nỗ lực trong việc cải tiến chất lượng cung cấp dịch vụ, Chỉ số Dịch vụ trực tuyến năm 2022 của Rwanda theo đánh giá của Liên Hợp Quốc thuộc nhóm Rất cao (với giá trị là 0,7935), xếp hạng 41/193 quốc gia. Ngoài ra, Rwanda (cùng với Ấn Độ, Ecuador), được Liên Hợp Quốc đánh giá là đi đầu về Chỉ số dịch vụ trực tuyến trong số các nước kém phát triển và cạnh tranh với các quốc gia hàng đầu thế giới về phát triển Chính phủ điện tử.

#### **5. Đề xuất**

Để nâng cao hiệu quả cung cấp DVCTT, đạt được các mục tiêu đặt ra trong Kế hoạch hoạt động năm 2022 của Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số và thực hiện Nghị định số 42/2022/NĐ-CP, Bộ Thông tin và Truyền thông kính đề nghị Thủ tướng Chính phủ chỉ đạo các bộ, ngành, địa phương quyết liệt triển khai các nội dung:



(1) Rà soát các thủ tục hành chính trong phạm vi bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương để xác định và công bố Danh mục dịch vụ công trực tuyến toàn trình, dịch vụ công trực tuyến một phần (*kèm theo lý do không cung cấp được toàn trình đối với từng dịch vụ trong danh mục*) trên Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh và gửi về Bộ Thông tin và Truyền thông. Thời hạn hoàn thành: ngày 18 tháng 10 năm 2022;

(2) Kết nối toàn diện, triệt để Cổng thông tin điện tử và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương với Hệ thống giám sát, đo lường mức độ cung cấp và sử dụng dịch vụ Chính phủ số (Hệ thống EMC) để thực hiện đo lường, đánh giá, theo dõi, quản lý việc cung cấp và hiệu quả sử dụng thông tin và dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan nhà nước. Thời hạn hoàn thành: ngày 18 tháng 10 năm 2022;

(3) Khai thác các công cụ dùng chung do Bộ Thông tin và Truyền thông cung cấp để phát triển Cổng thông tin điện tử và Cổng dịch vụ công, trước hết là Nền tảng khảo sát, thu thập ý kiến của người dân (VNForm);

(4) Khuyến nghị giao cơ quan chuyên trách về công nghệ thông tin của bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương tổ chức triển khai, xây dựng, quản lý, vận hành hạ tầng kỹ thuật của các hệ thống thông tin cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của bộ, tỉnh để bảo đảm việc triển khai được đồng bộ, thông suốt từ Trung ương đến địa phương;

(5) Bảo đảm nguồn nhân lực, kinh phí, hạ tầng kỹ thuật, an toàn thông tin, an ninh mạng theo quy định tại Chương IV của Nghị định số 42/2022/NĐ-CP để cung cấp thông tin và DVCTT được liên tục, hiệu quả.

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

**BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG**