

Số: /TTr-BTTTT

Hà Nội, ngày tháng năm 2024

**DỰ THẢO****TỜ TRÌNH****Về việc phê duyệt Đề án**

**“Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao chất lượng 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 05/01/2024 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**

- 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”.

- 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 mục tiêu hàng đầu đến năm 2025: “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”.

- Về thể chế, Chính phủ ban hành Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 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 Nghị định số 43/2011/NĐ-CP. Ngày

22/6/2023, Quốc hội thông qua Luật Giao dịch điện tử (sửa đổi), trong đó ưu tiên *thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình trong hoạt động của cơ quan nhà nước*.

Các bộ, ngành tiếp tục hoàn thiện các văn bản hướng dẫn để thúc đẩy dịch vụ công trực tuyến<sup>1</sup>. Bộ Thông tin và Truyền thông, cơ quan quản lý nhà nước về chuyển đổi số, thường xuyên ban hành văn bản hướng dẫn, đôn đốc các bộ, ngành, địa phương triển khai dịch vụ công trực tuyến. Năm 2023, Bộ Thông tin và Truyền thông tổ chức Phiên họp chuyên đề về dịch vụ công trực tuyến của Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số; tổ chức đánh giá và công bố kết quả khảo sát, giám sát, đo lường chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến lần thứ nhất tại Phiên họp lần thứ 6 của Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số. Quý I/2024, Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành 02 văn bản đôn đốc, hướng dẫn tiếp tục triển khai một số giải pháp thúc đẩy hiệu quả cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

Với môi trường pháp lý và công tác chỉ đạo điều hành như trên, cùng sự nỗ lực của bộ, ngành, địa phương, việc triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến đã đạt được các kết quả quan trọng, như: **81%** thủ tục hành chính được triển khai là dịch vụ công trực tuyến; **48%** thủ tục hành chính được triển khai là dịch vụ công trực tuyến toàn trình<sup>2</sup>; **62/63**<sup>3</sup> tỉnh ban hành chính sách giảm phí, lệ phí; **15/63**<sup>4</sup> tỉnh ban hành chính sách giảm thời gian để khuyến khích người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

Trong thời gian qua, các bộ, ngành, địa phương đã tổ chức thực hiện tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công trực tuyến theo hình thức trực tuyến, trực tiếp, trong đó **100%** cơ quan, đơn vị thực hiện công tác tuyên truyền, phổ biến và hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên Cổng thông tin điện tử và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

Về hiệu quả sử dụng, năm 2023, 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.

Một số bộ, ngành điển hình và 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 tôn vinh 04 dịch vụ công trực tuyến xuất sắc, 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*

<sup>1</sup> Văn phòng Chính phủ ban hành Thông tư số 01/2023/TT-VPCP; Bộ Nội vụ ban Thông tư số 13/2023/TT-BNV; Bộ Tài chính ban hành Thông tư số 63/2023/TT-BTC; Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT.

<sup>2</sup> DVCTT toàn trình theo Nghị định 42/2022/NĐ-CP hiểu là DVCTT được thực hiện hoàn toàn trên môi trường mạng, người dân không cần hiện diện tại CQNN hay hiện diện tại các địa điểm theo đề nghị của CQNN.

<sup>3</sup> Tỉnh chưa ban hành chính sách giảm phí, lệ phí hoặc đã hết thời gian áp dụng: Thanh Hóa.

<sup>4</sup> Tỉnh ban hành chính sách giảm thời gian: Bà Rịa - Vũng Tàu; Bắc Kạn; Điện Biên; Hà Nam; Hậu Giang; Kon Tum; Lạng Sơn; Lâm Đồng; Long An; Quảng Ngãi; Thanh Hóa; Thừa Thiên - Huế; TP. Cần Thơ; TP. Đà Nẵng; Vĩnh Long.

*hộ chiếu phổ thông và Thông báo lưu trú (02 dịch vụ công của 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, theo đánh giá của Liên Hợp Quốc năm 2022, Dịch vụ công trực tuyến của Việt Nam (*một trong ba chỉ số chính thuộc chỉ số Chính phủ điện tử*) xếp hạng 76/193, tăng 5 bậc so với năm 2020. Về Dịch vụ công trực tuyến của địa phương, Liên Hợp Quốc đánh giá thành phố Hồ Chí Minh, xếp thứ 54/146 (năm 2020, xếp thứ 42/86).

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

- Việc triển khai dịch vụ công trực tuyến đã được đẩy mạnh về số lượng, nhưng chất lượng của các dịch vụ (tính đơn giản, thuận tiện, nhanh, an toàn, an ninh mạng) còn thấp 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%**<sup>5</sup>.

- 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.

Khảo sát tại Văn bản số 5443/BTTTT-CĐSQG ngày 25/10/2023 của Bộ Thông tin và Truyền thông cho thấy công tác tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công trực tuyến hạn chế về nội dung, chất lượng, hình thức<sup>6</sup> đã dẫn đến hạn chế về chất lượng và hiệu quả của dịch vụ công trực tuyến. Kinh phí và nhân lực thực hiện tuyên truyền, phổ biến là một vấn đề lớn đối với bộ, ngành, địa phương. Vì vậy, tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công trực tuyến chưa tạo được điểm nhấn để thu hút sự chú ý của người dân, doanh nghiệp, dẫn đến hiệu quả tuyên truyền chưa được như kỳ vọng. Hầu hết cơ quan, đơn vị đề xuất cần tiếp tục đẩy mạnh tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến cả về số lượng và chất lượng nội dung tuyên truyền để nâng cao chất lượng, hiệu quả của dịch vụ công trực tuyến.

<sup>5</sup> Hồ sơ trực tuyến toàn trình là hồ sơ của DVCTT toàn trình theo Nghị định 42/2022/NĐ-CP được thực hiện hoàn toàn trên môi trường mạng.

<sup>6</sup> Nội dung tuyên truyền, phổ biến về DVCTT cho người dân bằng tài liệu dạng chữ, hình ảnh hoặc đoạn phim minh họa và chung cho tất cả dịch vụ, dài dòng, có một số thuật ngữ chuyên ngành, rất khó hiểu và khó theo dõi. Bồi dưỡng, tập huấn cho cán bộ, công chức chủ yếu là phổ biến các văn bản mới tại các hội nghị, tập huấn.

Báo cáo số 43 ngày 26/12/2023 của Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh về Cải thiện khả năng tiếp cận và sử dụng dịch vụ công trực tuyến cho người dân vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi hướng đến phát triển bao trùm cũng đã chỉ ra công tác tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công còn nhiều hạn chế (đặc biệt ở cấp xã), dẫn đến người dân chưa chủ động, tự giác tiếp nhận, sử dụng dịch vụ công trực tuyến, chưa hình thành được thói quen cho cả cán bộ, công chức và cho cả người dân trong việc cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Báo cáo đề xuất giải pháp Nâng cao nhận thức và thói quen sử dụng dịch vụ công trực tuyến của người dân, trong đó tiến tới triển khai mô hình truyền thông “*Học sinh, sinh viên và giáo viên chung tay với công cuộc chuyển đổi số*” theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ “*mỗi gia đình phải có ít nhất 01 người có thể sử dụng dịch vụ công trực tuyến*” và “*Đa dạng hóa các ấn phẩm, hình thức tuyên truyền và các kênh, phương tiện truyền thông về dịch vụ công trực tuyến*”.

Về xếp hạng quốc tế, chỉ số Dịch vụ công trực tuyến của Việt Nam theo đánh giá Liên Hợp Quốc đã tăng 5 bậc so với kỳ trước, nhưng để đạt được mục tiêu “*Đến năm 2025, Việt Nam thuộc nhóm 70 nước dẫn đầu về Chính phủ điện tử (EGDI)*” tại Chương trình Chuyển đổi số quốc gia, cần phải cải thiện, tăng xếp hạng về chỉ số Dịch vụ công trực tuyến của Việt Nam, đặc biệt là chất lượng dịch vụ và phổ cập dịch vụ để không ai bị bỏ lại phía sau. Theo Báo cáo của Liên Hợp Quốc năm 2022, “Không ai bị bỏ lại phía sau” là một trong mười một nguyên tắc quản trị hiệu quả để phát triển bền vững với các chính phủ và rào cản lớn chính là hạn chế về kiến thức, kỹ năng số của người dân để tham gia vào Chính phủ điện tử.

Một số quốc gia đã triển khai các sáng kiến để khắc phục rào cản về kiến thức, kỹ năng số cho người dân để hưởng lợi từ các dịch vụ của Chính phủ số, như:

- Úc sử dụng Chỉ số hòa nhập số để đo lường mức độ hòa nhập số trên ba khía cạnh Truy cập, Khả năng chi trả và Kỹ năng số, trong đó Kỹ năng số đo lường mức độ mọi người có thể làm gì trực tuyến và niềm tin của họ khi thực hiện dịch vụ.

- Ấn Độ triển khai sáng kiến Phát triển kỹ năng số được phát động trong Chiến dịch Ấn Độ số, tập trung truyền đạt các kỹ năng số cho người dân ở nông thôn.

- Luxembourg triển khai Kế hoạch hành động về hòa nhập số từ tháng 9/2021 và triển khai nhiều sáng kiến để thực hiện, trong đó chú trọng hỗ trợ giáo dục để tiếp cận các dịch vụ của chính phủ số thông qua các hướng dẫn trực tuyến dưới dạng video và PDF hoặc tờ rơi, tài liệu quảng cáo... nhằm đảm bảo rằng mọi người dân đều được hỗ trợ khi kết nối và sử dụng các dịch vụ công.

Ở Việt Nam, một số bộ, ngành, địa phương đã thực hiện một vài sáng kiến, cách làm hay trong tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công. Cụ thể:

- Bộ Giáo dục và Đào tạo triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn

trình<sup>7</sup> từ năm 2022 cho đối tượng là học sinh phổ thông trung học, đây là đối tượng trẻ và có khả năng tiếp thu về kiến thức, kỹ năng để có thể tự truy cập, sử dụng và hướng dẫn cho người khác sử dụng, truy cập các dịch vụ công trực tuyến.

- Đà Nẵng ban hành kế hoạch truyền thông cải cách hành chính hằng năm, trong đó truyền thông về dịch vụ công trực tuyến là nội dung trọng tâm; chỉ đạo từng sở, ban, ngành, quận, huyện có kế hoạch truyền thông riêng; việc truyền thông được thực hiện bằng nhiều hình thức bao gồm cả trực tuyến, trực tiếp và thực hiện thường xuyên, liên tục.

- 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”, nhờ đó đã hoàn thành vượt các mục tiêu đề ra về dịch vụ công trực tuyến của tỉnh.

Tuy nhiên, các sáng kiến, giải pháp tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến này mang tính rời rạc, chưa được triển khai thống nhất trên phạm vi toàn quốc.

Để tiếp tục triển khai dịch vụ công trực tuyến chất lượng, hiệu quả trong thời gian tới, bên cạnh các nhiệm vụ về môi trường pháp lý và hạ tầng kỹ thuật, công tác tuyên truyền, phổ biến nâng cao chất lượng về cung cấp và sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến cũng là một nhiệm vụ quan trọng để tạo sự chuyển biến mạnh mẽ trong nhận thức, hành động của lãnh đạo các cơ quan nhà nước, cán bộ, công chức, các tổ chức, doanh nghiệp trong cung cấp và của và người dân trong sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến, góp phần phát triển Chính phủ số, thúc đẩy chuyển đổi số quốc gia. Nhiệm vụ này cần được tiến hành thường xuyên, liên tục, có trọng tâm và phù hợp với từng đối tượng, từng địa bàn, trong từng bối cảnh cụ thể.

Với căn cứ trên, Bộ Thông tin và Truyền thông nhận thấy cần thiết phải ban hành Đề án **“Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao chất lượng 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 cập kiến thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến cho người dân 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, góp phần thực hiện thành công các mục tiêu trong Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030.

Tại Nghị quyết số 01/NQ-CP ngày 05/01/2024 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 **“Đẩy mạnh tuyên truyền nhằm nâng cao chất lượng, hiệu**

<sup>7</sup> Dịch vụ công Đăng ký dự thi tốt nghiệp trung học phổ thông và xét tuyển trình độ đại học, cao đẳng.

quả của dịch vụ công trực tuyến giai đoạn 2024-2025 và định hướng đến năm 2030 đến năm 2025, định hướng đến năm 2030, thời hạn hoàn thành: tháng 6/2024”. Tuy nhiên, như trình bày ở trên, tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công trực tuyến gồm 02 nội dung chính là: Tuyên truyền, phổ biến cho cán bộ, công chức, viên chức hiểu và thực hiện cung cấp dịch vụ công chất lượng theo quy định; Tuyên truyền, phổ biến cho người dân có kiến thức và kỹ năng sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến; Và theo kết quả khảo sát, tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công trực tuyến cho cả cán bộ, công chức, viên chức và cả với người dân tại các bộ, ngành, địa phương đều đang bị hạn chế về số lượng, chất lượng. Do đó, Bộ Thông tin và Truyền thông đề xuất đổi tên của Đề án này thành **“Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao chất lượng về cung cấp và sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến đến năm 2025, định hướng đến năm 2030”** để bảo đảm phù hợp với nội dung tuyên truyền, phổ biến về triển khai dịch vụ công trực tuyến gồm: Cung cấp chất lượng và sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến.

## II. QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG ĐỀ ÁN

Ngày 06/02/2024, Bộ Thông tin và Truyền thông đã thành lập Ban Soạn thảo, Tổ Biên tập xây dựng Đề án để nghiên cứu, xây dựng dự thảo nội dung Đề án một cách nghiêm túc và bài bản. Bộ Thông tin và Truyền thông có văn bản gửi xin ý kiến góp ý của các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương; các cơ quan Đảng, Quốc hội; lấy ý kiến đóng góp của các tổ chức, cá nhân trên Cổng Thông tin điện tử của Bộ Thông tin và Truyền thông; tổ chức các hội thảo, làm việc để xin ý kiến.

Kết thúc thời gian xin ý kiến, Bộ Thông tin và Truyền thông đã nhận được ý kiến góp ý của **80** cơ quan, đơn vị (gồm 26 bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và 51 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương; 03 cơ quan Đảng, Quốc hội); không có ý kiến góp ý nào gửi trên Cổng Thông tin điện tử. Về cơ bản, các cơ quan đều nhất trí với sự cần thiết ban hành Đề án, trong đó, có **42** cơ quan, đơn vị (gồm 10 bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và 32 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương) hoàn toàn nhất trí với dự thảo Đề án. Các ý kiến còn lại tập trung vào nội dung về nhiệm vụ, giải pháp và 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 của 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:

- Hiện đã có nhiều văn bản về chương trình, kế hoạch, chiến lược chuyển đổi số, chính phủ số, kinh tế số, xã hội số của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ có nội dung về tuyên truyền, phổ biến dịch vụ công trực tuyến. Nhưng nội dung chỉ ở mức định hướng, chủ trương và chưa có nội dung cụ thể, chi tiết để hướng dẫn tổ chức thực hiện công tác tuyên truyền về dịch vụ công.

- Thực tế, các bộ, ngành, địa phương đang thực hiện tuyên truyền về dịch vụ công, thủ tục hành chính bằng hình thức trực tuyến, trực tiếp. Tuy nhiên, do chưa có hướng dẫn cụ thể, chi tiết ở trung ương; do hạn hẹp về kinh phí, nguồn lực nên công tác tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công trực tuyến hạn chế về nội dung, chất lượng, hình thức; đây cũng là nguyên nhân chính dẫn đến hạn chế về nhận thức của cán bộ, công chức trong việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến; dẫn đến chưa thu hút được người dân, doanh nghiệp và hình thành thói quen sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

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

- Xây dựng căn cứ, hướng dẫn thống nhất, chi tiết để tổ chức công tác tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công trực tuyến thường xuyên, liên tục, có trọng tâm và phù hợp với từng đối tượng, từng địa bàn, trong từng bối cảnh cụ thể trên phạm vi toàn quốc.

- Đa dạng hóa nội dung và hình thức tuyên truyền, phổ biến; Thực hiện đa kênh, đa nền tảng trong tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn để người dân, doanh nghiệp biết, hiểu, tin và sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

#### (3) Mục tiêu của Đề án:

- Cơ quan nhà nước có căn cứ, có hướng dẫn thống nhất để bố trí kinh phí, nguồn lực thực hiện công tác tuyên truyền tại bộ, ngành, địa phương.

- Mọi người dân trong độ tuổi lao động được truyền thông, nâng cao nhận thức về vai trò, ý nghĩa, lợi ích của việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến, được phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Việt Nam thuộc nhóm 50 nước dẫn đầu về xếp hạng Chỉ số Dịch vụ công trực tuyến (OSI) của Liên Hợp Quốc.

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

- Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức, phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến qua các phương tiện thông tin đại chúng, truyền thông xã hội.

- Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức, phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến qua các hệ thống thông tin cơ sở.

- Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức, phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến thông qua các phương thức khác.
- Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức, phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến tại các cơ sở giáo dục.
- Nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến.
- 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. Hiệu quả khi thực hiện Đề án**

Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao chất lượng về cung cấp và sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến sẽ tạo sự chuyển biến mạnh mẽ trong nhận thức và hành động của lãnh đạo các cơ quan nhà nước, các tổ chức, doanh nghiệp và người dân trong triển khai dịch vụ công trực tuyến, góp phần đạt được một số mục tiêu cơ bản đến năm 2025 trong các chương trình, chiến lược quốc gia về chuyển đổi số, chính phủ số, kinh tế số và xã hội số như: *100% thủ tục hành chính đủ điều kiện theo quy định của pháp luật được cung cấp là dịch vụ công trực tuyến toàn trình; Tối thiểu 80% hồ sơ thủ tục hành chính được xử lý hoàn toàn trực tuyến; Tối thiểu 90% người dân, doanh nghiệp hài lòng về việc giải quyết thủ tục hành chính; 50% dân số trưởng thành có sử dụng dịch vụ công trực tuyến.*

Về hiệu quả kinh tế, cung cấp dịch vụ công trực tuyến chất lượng, hiệu quả sẽ tiết kiệm thời gian, chi phí cho xã hội so với việc thực hiện dịch vụ công theo cách truyền thống. Năm 2023, tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến đạt 38,3%, việc nộp, xử lý hồ sơ dịch vụ công trực tuyến ước tính có thể giúp tiết kiệm gần **37** triệu giờ làm việc, tương đương với tiết kiệm được **1.274** tỷ đồng so với việc thực hiện dịch vụ công theo cách truyền thống. Với cách tính như vậy, nếu năm 2025 đạt được mục tiêu 80% hồ sơ thủ tục hành chính được xử lý hoàn toàn trực tuyến đặt ra tại Chiến lược phát triển Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số giai đoạn 2021 - 2025, định hướng đến năm 2030, ước tính mỗi năm việc nộp, xử lý hồ sơ dịch vụ công trực tuyến có thể giúp tiết kiệm hơn **77** triệu giờ làm việc, tương đương với tiết kiệm được **2.661** tỷ đồng so với việc thực hiện dịch vụ công theo cách truyền thống.

Triển khai dịch vụ công trực tuyến chất lượng, hiệu quả sẽ làm tăng thứ hạng về Chỉ số Dịch vụ công trực tuyến của Việt Nam, góp phần tăng xếp hạng Chỉ số Chính phủ điện tử của Việt Nam theo đánh giá của Liên Hợp Quốc; từ đó cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia.



## IV. KHÁI TOÁN KINH PHÍ THỰC HIỆN ĐỀ ÁN

### 1. Khái toán tổng nhu cầu kinh phí thực hiện Đề án

Dự kiến tổng nguồn lực cần thiết đến năm 2025 để thực hiện các nhiệm vụ của Đề án: (xx+yy+zz) tỷ đồng. Trong đó:

- Ngân sách Trung ương : xx tỷ đồng.
- Ngân sách địa phương : yy tỷ đồng.
- Nguồn khác : zz tỷ đồng.

*(Chi tiết tại Mục 5, Phần VII của Đề án)*

### 2. Phương án huy động nguồn lực

Nguồn kinh phí từ ngân sách nhà nước (trung ương và địa phương) theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước, Luật Đầu tư công và quy định của pháp luật liên quan; kinh phí lồng ghép từ các chương trình, đề án, dự án có liên quan; các nguồn vốn huy động hợp pháp khác theo quy định của pháp luật. Cụ thể là:

- Huy động, kết hợp lồng ghép hợp lý, linh hoạt các nguồn lực từ các chương trình mục tiêu quốc gia, các chương trình, dự án đầu tư công, cân đối từ nguồn chi thường xuyên, ngân sách sự nghiệp hàng năm theo phân cấp ngân sách để triển khai các nhiệm vụ của Đề án.

- Xây dựng và hoàn thiện các chính sách khuyến khích thu hút các nguồn lực ngoài ngân sách tham gia đầu tư, triển khai nhanh các nội dung trọng điểm. Khuyến khích sử dụng hình thức thuê dịch vụ, giao nhiệm vụ, hình thức đặt hàng tùy theo từng nhiệm vụ cụ thể.

- Huy động tối đa sự ủng hộ và hỗ trợ nguồn vốn từ cộng đồng quốc tế, các nhà tài trợ trong và ngoài nước để triển khai các hoạt động đầu tư cơ sở hạ tầng thông tin, hoàn thiện thể chế, chính sách pháp luật, tăng cường năng lực cán bộ.

Giai đoạn đến năm 2025 thực hiện các nhiệm vụ giải pháp của Đề án trên cơ sở nguồn vốn trong kế hoạch vốn trung hạn đã được Quốc hội phê duyệt, dự toán ngân sách được giao cho các bộ, ngành và nguồn vốn từ ngân sách địa phương theo quy định phân cấp ngân sách hiện hành đảm bảo phù hợp với định hướng phát triển kinh tế - xã hội, chiến lược, quy hoạch đã phê duyệt.

Giai đoạn 2026-2030 trên cơ sở đánh giá kết quả triển khai giai đoạn trước, định hướng phát triển của đất nước trong thời kỳ mới, Chính phủ xây dựng các nhiệm vụ trọng tâm, bố trí kinh phí từ nguồn vốn ngân sách, ODA, lồng ghép các chương trình, huy động nguồn lực xã hội hóa để triển khai thực hiện, bảo đảm hoàn thành các mục tiêu Đề án.

## V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

### 1. Thời gian thực hiện

Thời gian thực hiện của Đề án từ khi được phê duyệt đến hết năm 2025, đồng thời định hướng nội dung để tiếp tục thực hiện đến năm 2030.

### 2. Tổ chức thực hiện

Theo chức năng, nhiệm vụ được chính phủ giao các cơ quan: Bộ Thông tin và Truyền thông; Bộ Giáo dục và Đào tạo, Bộ Lao động Thương binh và Xã hội; Bộ Tài chính; Bộ Kế hoạch và Đầu tư; Văn phòng Chính phủ; Bộ Nội vụ; Bộ Công an; Thông tấn xã Việt Nam, Đài Tiếng nói Việt Nam, Đài Truyền hình Việt Nam và các cơ quan báo chí khác; Bộ, cơ quan ngang Bộ, Bảo hiểm xã hội Việt Nam; Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương chủ trì, phối hợp thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp nêu trên của Đề án.

## VI. 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, nâng cao chất lượng 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, nâng cao chất lượng về cung cấp và sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến đến năm 2025, định hướng đến năm 2030”;*

- *Đề án “Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao chất lượng 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.*

#### **Nơi nhận:**

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

**BỘ TRƯỞNG**

**Nguyễn Mạnh Hùng**