

BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG

DỰ THẢO

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**

Hà Nội, 2024

PHỤ LỤC

PHẦN A. SỰ CẦN THIẾT XÂY DỰNG ĐỀ ÁN	4
I. CĂN CỨ XÂY DỰNG ĐỀ ÁN	4
II. HIỆN TRẠNG CUNG CẤP, TUYÊN TRUYỀN, PHỔ BIẾN VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN	5
1. Hiện trạng cung cấp dịch vụ công trực tuyến	5
2. Hiện trạng tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công trực tuyến.....	7
3. Hiện trạng sử dụng dịch vụ công trực tuyến	12
4. Đánh giá chung.....	14
5. Một số giải pháp, nhiệm vụ trọng tâm cần đề ra.....	18
PHẦN B. ĐỊNH HƯỚNG VỀ 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	20
I. QUAN ĐIỂM.....	20
II. MỤC TIÊU CỦA ĐỀ ÁN	20
1. Mục tiêu chung.....	20
2. Mục tiêu cụ thể.....	20
III. NỘI DUNG TUYÊN TRUYỀN, PHỔ BIẾN.....	22
IV. CÁC NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP CHỦ YẾU	23
1. 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	23
2. Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức, phổ cập kiến thức và các kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến qua các hệ thống thông tin cơ sở	23
3. 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	24
4. 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	25
5. Nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến	26
6. Định hướng nội dung, hoạt động và xây dựng, biên tập các tài liệu tuyên truyền thuộc phạm vi của Đề án	27
V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN.....	27
1. Bộ Thông tin và Truyền thông.....	27
2. Bộ Giáo dục và Đào tạo	28
3. Bộ Tài chính	28
4. Bộ Kế hoạch và Đầu tư	28
5. Văn phòng Chính phủ	28
6. Bộ Nội vụ	28

7. Bộ Công an.....	29
8. Thông tấn xã Việt Nam, Đài Tiếng nói Việt Nam, Đài Truyền hình Việt Nam và các cơ quan báo chí khác	29
9. Bộ, cơ quan ngang bộ, Bảo hiểm xã hội Việt Nam	29
10. Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương.....	30
VI. HIỆU QUẢ KHI THỰC HIỆN ĐỀ ÁN	30
1. Hiệu quả nhà nước	30
2. Hiệu quả xã hội	31
3. Hiệu quả kinh tế	31
VII. KINH PHÍ THỰC HIỆN	32
1. Nguồn kinh phí thực hiện Đề án	32
2. Khái toán tổng nhu cầu kinh phí thực hiện Đề án.....	32
3. Phương án huy động nguồn lực	32
4. Thuyết minh tài chính	33
5. Khái toán theo phân cấp và nguồn ngân sách	36
PHẦN C. KẾT LUẬN	52

PHẦN A. SỰ CẦN THIẾT XÂY DỰNG ĐỀ ÁN

I. CĂN CỨ XÂY DỰNG ĐỀ ÁN

- Nghị quyết số 50/NQ-CP ngày 17/4/2020 của Chính phủ ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Nghị quyết số 52-NQ/TW ngày 27/9/2019 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 15/7/2021 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*”.

Ngày 25/10/2023, Bộ Thông tin và Truyền thông có Văn bản số 5443/BTTTT-CĐSQG gửi các bộ, ngành, địa phương để khảo sát hiện trạng và tổng hợp đề xuất của các cơ quan, đơn vị về công tác tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công trực tuyến. Bộ Thông tin và Truyền thông đã nhận được ý kiến của **69** cơ quan, đơn vị (gồm 17 bộ và 52 tỉnh), trong đó hầu hết các cơ quan, đơn vị đề xuất cần tiếp tục đẩy mạnh công tác tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến trong thời gian tới để nâng cao chất lượng, hiệu quả của dịch vụ công trực tuyến.

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 quả của dịch vụ công trực tuyến giai đoạn 2024-2025 và định hướng đến năm 2030, thời hạn hoàn thành: tháng 6/2024*”.

II. HIỆN TRẠNG CUNG CẤP, TUYÊN TRUYỀN, PHỔ BIẾN VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

1. Hiện trạng cung cấp dịch vụ công trực tuyến

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 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*.

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; Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT ngày 31/12/2023 quy định về chức năng, tính năng kỹ thuật của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

Bộ Thông tin và Truyền thông cơ quan quản lý nhà nước về chuyển đổi số, ứng dụng công nghệ thông tin, 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 đã tổ chức Phiên họp chuyên đề về dịch vụ công trực tuyến của Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số vào ngày 05/6/2023; 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 ngày 12/7/2023; gửi Văn bản số 3109/BTTTT-CĐSQG ngày 01/8/2023 đề nghị các bộ, ngành, địa phương triển khai 20 nội dung cụ thể nhằm nâng cao chất lượng cung cấp và hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Trong Quý I năm 2024, Bộ Thông tin và Truyền thông đã ban hành 02 văn bản: Văn bản số 220/BTTTT-CĐSQG ngày 18/01/2024 về việc đôn đốc, nhắc nhở việc tuân thủ quy định của pháp luật về giám sát, đánh giá hiệu quả, mức độ sử dụng DVCTT qua Hệ thống EMC (lần 2); Văn bản số 1043/BTTTT-CĐSQG ngày 25/3/2024 về việc tiếp tục triển khai một số giải pháp thúc đẩy hiệu quả cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến, trong đó đề nghị các bộ, ngành, địa phương chỉ đạo việc rà soát, nâng cao chất lượng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh tuân thủ theo Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT ngày 31/12/2023 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về chức năng, tính năng kỹ thuật của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

Triển khai Nghị định số 42/2022/NĐ-CP, hết năm 2023, **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; Có **62/63**¹ tỉnh đã ban hành chính sách giảm phí, lệ phí; **15/63**² tỉnh đã ban hành chính sách giảm thời gian để khuyến khích người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

Với môi trường pháp lý cũng như công tác chỉ đạo điều hành như đã nêu trên, cùng sự nỗ lực của các bộ, ngành, địa phương, việc triển khai cung cấp dịch

¹ Các tỉnh chưa ban hành chính sách giảm phí, lệ phí hoặc đã hết thời gian áp dụng: Thanh Hóa.

² Các 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.

vụ công trực tuyến đã đạt được các kết quả quan trọng, cụ thể: **81%** thủ tục hành chính được triển khai là dịch vụ công trực tuyến, trong đó **48%** thủ tục hành chính được triển khai là dịch vụ công trực tuyến toàn trình³.

Một số bộ, ngành 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, năm 2023 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 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)*. Đây là những dịch vụ công được cung cấp toàn trình và đã thu hút được sự tham gia rộng rãi nhất của người dân, doanh nghiệp.

Một số địa phương sáng tạo đưa dịch vụ công của chính quyền tới gần người dân thông qua các nền tảng số phổ biến sẵn có. Năm 2023, đã có 10⁴ 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.

Về xếp hạng quốc tế, theo đánh giá mới nhất 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*) đạt giá trị 0,6484, xếp hạng 76/193, tăng 5 bậc so với năm 2020. Các chỉ số phụ liên quan đến dịch vụ công trực tuyến như: chỉ số Tham gia điện tử của Việt Nam năm 2022 đạt giá trị 0,5341, xếp hạng 72/193; Dịch vụ công trực tuyến của địa phương đánh giá thành phố Hồ Chí Minh xếp thứ 54/146 (năm 2020, xếp thứ 42/86). Ngoài ra, Việt Nam được đánh giá là một trong số chín quốc gia có thu nhập dưới trung bình nhưng có chỉ số Chính phủ điện tử và chỉ số Dịch vụ công trực tuyến cao trên mức trung bình của thế giới.

2.

PHẦN A. SỰ CẦN THIẾT XÂY DỰNG ĐỀ ÁN	4
I. CĂN CỨ XÂY DỰNG ĐỀ ÁN.....	4
II. HIỆN TRẠNG CUNG CẤP, TUYÊN TRUYỀN, PHỔ BIẾN VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN	5

³ DVCTT toàn trình theo quy định tại Điều 11 Nghị định 42/2022/NĐ-CP hiểu là 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.

⁴ 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.

1. Hiện trạng cung cấp dịch vụ công trực tuyến.....	5
2. Hiện trạng tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công trực tuyến.....	7
Hiện trạng tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công trực tuyến.....	9
3. Hiện trạng sử dụng dịch vụ công trực tuyến	12
4. Đánh giá chung.....	14
5. Một số giải pháp, nhiệm vụ trọng tâm cần đề ra.....	18
PHẦN B. ĐỊNH HƯỚNG VỀ 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	20
I. QUAN ĐIỂM.....	20
1. Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức và khả năng tiếp cận thông tin về cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến là tiền đề quan trọng để phát triển Chính phủ số, thúc đẩy chuyển đổi số quốc gia; là nhiệm vụ cần 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.	20
2. Phát huy tối đa khả năng, ưu thế của các loại hình thông tin, thực hiện đa kênh, đa nền tảng trong tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn về dịch vụ công trực tuyến để người dân, doanh nghiệp biết, hiểu, tin và chuyển biến thành hành động.	20
3. Đa dạng hóa nội dung và hình thức tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công trực tuyến, trong đó chú trọng ứng dụng các công nghệ số để triển khai các hoạt động tuyên truyền chủ động, tự động, hiệu quả và bền vững.	20
II. MỤC TIÊU CỦA ĐỀ ÁN	20
1. Mục tiêu chung	20
2. Mục tiêu cụ thể	20
III. NỘI DUNG TUYÊN TRUYỀN, PHỔ BIẾN.....	22
IV. CÁC NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP CHỦ YẾU.....	23
1. 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.....	23
2. Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức, phổ cập kiến thức và các kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến qua các hệ thống thông tin cơ sở	23
3. 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	24
4. 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.....	25
5. Nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến	26
6. Định hướng nội dung, hoạt động và xây dựng, biên tập các tài liệu tuyên truyền thuộc phạm vi của Đề án.....	27
V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN	27
1. Bộ Thông tin và Truyền thông.....	27
2. Bộ Giáo dục và Đào tạo.....	28
3. Bộ Tài chính.....	28
4. Bộ Kế hoạch và Đầu tư	28

5. Văn phòng Chính phủ.....	28
6. Bộ Nội vụ.....	28
7. Bộ Công an.....	29
8. Thông tấn xã Việt Nam, Đài Tiếng nói Việt Nam, Đài Truyền hình Việt Nam và các cơ quan báo chí khác	29
9. Bộ, cơ quan ngang bộ, Bảo hiểm xã hội Việt Nam	29
10. Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương.....	30
VI. HIỆU QUẢ KHI THỰC HIỆN ĐỀ ÁN	30
1. Hiệu quả nhà nước	30
2. Hiệu quả xã hội.....	31
3. Hiệu quả kinh tế	31
VII. KINH PHÍ THỰC HIỆN.....	32
1. Nguồn kinh phí thực hiện Đề án	32
2. Khái toán tổng nhu cầu kinh phí thực hiện Đề án	32
3. Phương án huy động nguồn lực	32
4. Thuyết minh tài chính.....	33
5. Khái toán theo phân cấp và nguồn ngân sách	36
PHẦN C. KẾT LUẬN.....	52

Hiện trạng tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công trực tuyến

Thực hiện quy định tại khoản 2, Điều 28 của Luật Công nghệ thông tin; khoản 1, Điều 19 của Luật Tiếp cận thông tin, các bộ, ngành, địa phương đã thực hiện cung cấp thông tin về thủ tục hành chính, quy trình giải quyết công việc của cơ quan nhà nước trên trang thông tin điện tử của cơ quan nhà nước.

Tiếp đến, thực hiện điểm c, khoản 1, Điều 15 của 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, các bộ, ngành, địa phương hướng dẫn trực tuyến tổ chức, cá nhân kê khai, chuẩn bị hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh.

Tại khoản 3, Điều 12, 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, ngành, địa phương thực hiện hướng dẫn quy trình sử dụng cho tổ chức, cá nhân; hướng dẫn quy trình xử lý của các cơ quan nhà nước và kết quả của dịch vụ công trực tuyến trên các kênh cung cấp dịch vụ công trực tuyến quy định tại Điều 13 của Nghị định này.

Thực hiện quy định tại các văn bản quy phạm pháp luật, 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. Theo Báo cáo khảo sát, giám sát, đo lường chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến lần thứ nhất do Bộ

Thông tin và Truyền thông công bố tại Phiên họp lần thứ 6 của Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số ngày 12/7/2023, kết quả đánh giá các nhóm tiêu chí liên quan đến tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn về dịch vụ công trực tuyến như sau:

- Với nhóm tiêu chí Hướng dẫn người sử dụng thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến trên cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh: **76/83** (16 bộ và 60 tỉnh) cơ quan, đơn vị có hướng dẫn người sử dụng thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến; **66/83** (12 bộ và 54 tỉnh) cơ quan, đơn vị có các câu hỏi thường gặp và nội dung trả lời để giúp người sử dụng có thể tự tìm và giải đáp các vướng mắc thông thường khi thực hiện thủ tục hành chính, khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến; **82/83** (20 bộ và 62 tỉnh) cơ quan, đơn vị hỗ trợ, hướng dẫn trực tiếp người sử dụng qua tổng đài điện thoại hoặc số điện thoại hỗ trợ.

- Với nhóm tiêu chí Có chức năng trợ lý ảo, hướng dẫn, giải đáp thắc mắc của người sử dụng: **40/83** (4 bộ và 36 tỉnh) cơ quan, đơn vị có triển khai chức năng trợ lý ảo, hướng dẫn, giải đáp thắc mắc của người sử dụng.

- Với nhóm tiêu chí Hỏi đáp và tham gia khảo sát trên Cổng dịch vụ công: **70/83** (14 bộ và 56 tỉnh) cơ quan, đơn vị cho phép người sử dụng hỏi đáp trên Cổng dịch vụ công; **67/83** (13 bộ và 54 tỉnh) cơ quan, đơn vị cho phép người sử dụng trả lời khảo sát của cơ quan nhà nước trên Cổng dịch vụ công.

Theo kết quả khảo sát hiện trạng của các cơ quan, đơn vị về công tác tuyên truyền, phổ biến dịch vụ công trực tuyến của Bộ Thông tin và Truyền thông tại Văn bản số 5443/BTTTT-CĐSQG ngày 25/10/2023 cho thấy:

- Các bộ, ngành, địa phương đang 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. Tuy nhiên, hầu hết các đơn vị có ý kiến rằng nội dung tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công trực tuyến cho người dân còn đơn giản, bằng tài liệu dạng chữ, hình ảnh hoặc đoạn phim minh họa; các hướng dẫn này là chung cho tất cả dịch vụ công trực tuyến, dài dòng, có một số thuật ngữ chuyên ngành và rất khó hiểu, khó theo dõi.

- Đối với bồi dưỡng, tập huấn cho cán bộ, công chức thì chủ yếu là phổ biến các văn bản mới thông qua các hội nghị, tập huấn. Ngoài ra, kinh phí và nhân lực thực hiện công tác tuyên truyền, phổ biến cũng là một vấn đề lớn đối với các bộ, ngành, địa phương.

Vì vậy, công tác 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 đạt được như kỳ vọng.

Cũng theo khảo sát tại Văn bản số 5443/BTTTT-CĐSQG ngày 25/10/2023, Thành phố Đà Nẵng là địa phương làm khá tốt công tác tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công trực tuyến như: Hằng năm, Đà Nẵng ban hành Kế hoạch truyền thông cải cách hành chính, truyền thông chuyển đổi số, trong đó tuyên truyền dịch vụ công trực tuyến là nội dung trọng tâm; Các sở, ngành, quận huyện xây dựng Kế hoạch tuyên truyền hoặc lồng ghép nội dung tuyên truyền vào Kế hoạch cải cách hành chính, Kế hoạch chuyển đổi số hằng năm. Đà Nẵng thực hiện tuyên truyền dịch vụ công trực tuyến với nhiều hình thức như qua phương tiện thông tin đại chúng (báo chí, cổng thông tin điện tử); qua hệ thống thông tin cơ sở; qua trung tâm Thông tin và giám sát, điều hành thông minh Đà Nẵng (đã thực hiện biên tập và đăng tin, bài tuyên truyền trên các kênh truyền thông của Tổng đài (Facebook, Zalo, Email, Youtube), trong đó mỗi năm, Trung tâm gửi thông tin đến 565.000 tài khoản Zalo và cung cấp hơn 21.000 lượt thông tin cho người dùng MXH Facebook qua Fanpage); qua các hình thức khác như Tổ công nghệ số cộng đồng, Bộ phận một cửa các cấp, bưu cục xã/phường. Ngoài ra, tại các phường, xã thường xuyên tổ chức các Hội nghị về chuyển đổi số trên địa bàn, trong đó nội dung chính là tuyên truyền dịch vụ công trực tuyến (tờ rơi, tổ chức giới thiệu, các cuộc thi ...), thanh toán trực tuyến... Nhờ đó, Đà Nẵng là địa phương đứng đầu về mức độ chuyển đổi số⁵ trong 03 năm liên tiếp từ năm 2020 đến nay và là một trong những địa phương triển khai tốt⁶ về dịch vụ công trực tuyến. Bên cạnh những kết quả đạt được, Đà Nẵng vẫn gặp khó khăn về nguồn lực (kinh phí, nhân lực) để thực hiện công tác tuyên truyền dịch vụ công trực tuyến nên chưa tổ chức được chương trình, sự kiện lớn có sức lan tỏa về dịch vụ công trực tuyến.

Theo 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 (được thực hiện tại 9 tỉnh), kết quả đánh giá công tác tuyên truyền, tập huấn về dịch vụ công như sau:

- Về Công tác truyền thông để người dân hiểu, tiếp cận và sử dụng dịch vụ công trực tuyến: Phần đa người dân chỉ mới nghe, biết và được tuyên truyền ban đầu về chuyển đổi số, về tính hữu ích của dịch vụ công trực tuyến qua các phương tiện truyền thông nhưng không nhiều người dân chủ động, tự giác tiếp cận, tham gia và sử dụng dịch vụ công trực tuyến mà phần lớn dựa vào sự giúp đỡ của cán bộ, công chức hoặc họ lựa chọn hình thức đến trực tiếp cơ quan nhà nước.

⁵ Xếp hạng DTI cấp tỉnh theo đánh giá của Bộ Thông tin và Truyền thông.

⁶ Tỷ lệ DVCTT trên tổng số TTHC đạt khoảng 98%, trong đó tỷ lệ DVCTT toàn trình đạt 96%; Tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến đạt 92%.

- Về Nhận thức, tâm lý và thói quen về cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến: Lãnh đạo cấp tỉnh, cấp huyện thể hiện quyết tâm cao, có hiểu biết nhất định về dịch vụ công trực tuyến, có sự quan tâm nhất định đến công tác này, tuy nhiên đến cấp xã thì mức độ nhận thức, quan tâm về vấn đề này càng giảm dần. Đối với người dân, từ lâu, họ đã quen thuộc, cảm thấy thuận tiện, an toàn, an tâm với việc giải quyết thủ tục hành chính bằng hình thức trực tiếp so với trực tuyến.

- Về Công tác tập huấn và bồi dưỡng đối với đội ngũ cán bộ, công chức các cấp, đặc biệt là ở cấp cơ sở: Các đơn vị đã có sự đổi mới, tổ chức đa dạng các chương trình bồi dưỡng, tập huấn về công nghệ thông tin và chuyển đổi số theo hình thức trực tuyến hoặc trực tiếp. Tuy nhiên, vẫn tồn tại một số vấn đề như (i) Mức độ quan tâm để tiếp thu và vận dụng kiến thức, kỹ năng qua các lớp học, khóa bồi dưỡng của cán bộ, công chức, đặc biệt là nhóm lớn tuổi; (ii) Cách thiết kế nội dung khóa học, phương thức quản lý, giám sát tình hình học tập trên nền tảng số chưa phù hợp với đặc thù và yêu cầu riêng của từng địa phương; (iii) Thiếu giải pháp thu hút và duy trì thói quen học tập trực tuyến đối với người dân, cộng đồng.

3. Hiện trạng sử dụng dịch vụ công trực tuyến

Thực hiện nhiệm vụ được giao tại Nghị định số 42/2022/NĐ-CP, Bộ Thông tin và Truyền thông đã triển khai Hệ thống giám sát, đo lường mức độ cung cấp và sử dụng dịch vụ Chính phủ số (Hệ thống EMC) và hướng dẫn, đôn đốc các bộ, ngành, địa phương thực hiện kết nối các hệ thống cung cấp dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh với 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 một cách chính xác, khách quan, minh bạch và theo thời gian thực.

Theo kết quả đo lường trên Hệ thống EMC, tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến trên tổng số hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đạt **38,3%**⁷, trung bình hàng ngày có khoảng **76.000** hồ sơ dịch vụ công trực tuyến. Căn cứ Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ về việc hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính, với mỗi hồ sơ dịch vụ công trực tuyến có thể giúp tiết kiệm thời gian đi lại, thời gian làm tờ khai tối thiểu **02** giờ⁸; thì ước tính năm 2023 việc nộp, xử lý hồ sơ dịch vụ công trực tuyến có thể giúp 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.

⁷ Hồ sơ nộp trực tuyến là hồ sơ được người dân nộp trên môi trường mạng theo quy định tại Điều 9 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

⁸ Tiết kiệm từ: Thời gian thực hiện (đi lại, làm đơn, tờ khai, tài liệu khác,...), chi phí tư vấn dịch vụ (in ấn, sao chụp, xác nhận, công chứng, chứng thực, dịch thuật; bưu điện, internet,...). Thời gian đi lại được tính trung bình là một (01) giờ/ một (01) lượt; thời gian làm đơn, tờ khai theo mẫu được tính trung bình là một (01) giờ/ một (01) trang; thời gian làm tài liệu khác được tính theo thời gian thực tế để hoàn thành tài liệu đó.

Bốn (04) dịch vụ công trực tuyến đạt chất lượng và đã phát huy được hiệu quả rõ rệt khi thu hút được nhiều người dân sử dụng, được lựa chọn tôn vinh là dịch vụ công trực tuyến xuất sắc của năm 2023 tại hội nghị chào mừng Ngày Chuyển đổi số quốc gia 10/10/2023, cụ thể gồm:

- Dịch vụ công “*Đăng ký dự thi tốt nghiệp trung học phổ thông và Xét tuyển trình độ đại học, trình độ cao đẳng*” (Bộ Giáo dục và Đào tạo): Đây là dịch vụ công trực tuyến toàn trình, kết nối, khai thác CSDL quốc gia về dân cư và được cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. 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 này đã tiếp nhận 1.280.251 hồ sơ trực tuyến với 6.516.472 nguyện vọng xét tuyển trong năm 2022 và năm 2023*).

- Dịch vụ công “*Cấp hộ chiếu phổ thông*” (Bộ Công an): Đây là dịch vụ công trực tuyến toàn trình, kết nối, khai thác CSDL quốc gia về dân cư, để phục vụ người dân hoàn toàn trên môi trường mạng một cách thuận tiện nhất. Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến năm 2023 của dịch vụ công cấp hộ chiếu phổ thông đạt 92,29%.

- Dịch vụ công “*Khai thuế GTGT đối với phương pháp khấu trừ đối với hoạt động sản xuất kinh doanh*” (Bộ Tài chính): Đây là dịch vụ công trực tuyến toàn trình và được cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Dịch vụ công trực tuyến “*Khai thuế GTGT đối với phương pháp khấu trừ đối với hoạt động sản xuất kinh doanh*” đã đáp ứng các yêu cầu đặt ra, mang lại hiệu quả thiết thực, hỗ trợ người nộp thuế không ngừng phát triển mở rộng, nâng cao chất lượng dịch vụ đã mang lại nhiều lợi ích cho người dân, doanh nghiệp và cho cơ quan nhà nước. Hiện tại đã có 100% doanh nghiệp thực hiện nộp hồ sơ và nhận kết quả trực tuyến, với số lượng hồ lên tới hơn 41 triệu hồ sơ. Tính từ đầu năm đến 30/11/2023, đã có 5.671.776 hồ sơ trực tuyến được giao dịch.

- Dịch vụ công “*Thông báo lưu trú*” (Bộ Công an): Đây là dịch vụ công trực tuyến toàn trình, đã kết nối, khai thác dữ liệu của người dân từ CSDL quốc gia về dân cư để tự động điền vào biểu mẫu điện tử và người dân chỉ việc điền lý do lưu trú; thời gian lưu trú; địa chỉ lưu trú. Ngay lập tức, cơ quan Công an đã tiếp nhận được thông báo lưu trú của công dân. Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến năm 2023 của dịch vụ công Thông báo lưu trú đạt 98,18%.

Đề lượng hóa cho giá trị mang lại của dịch vụ công trực tuyến toàn trình theo Thông tư số 02/2017/TT-VPCP, trong năm 2023, chỉ với 04 dịch vụ công trực

tuyến toàn trình trên đã giúp tiết kiệm cho xã hội khoảng **27,8** triệu giờ công lao động (~35.000 đồng/giờ), tương đương với khoảng **973** tỷ đồng.

4. Đánh giá chung

Bên cạnh những kết quả quan trọng về cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến như đã trình bày ở 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 lượng⁹, 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%**).

- 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.

Nguyên nhân chính những tồn tại, hạn chế của dịch vụ công trực tuyến:

- Việc cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính, quy định kinh doanh có lúc, có nơi còn chậm, chưa kịp thời, quyết liệt; việc rà soát, đề xuất phương án đơn giản hóa thủ tục hành chính nội bộ, các nhóm thủ tục hành chính nội bộ trọng tâm ưu tiên, cũng như công bố bổ sung danh mục thủ tục hành chính nội bộ theo yêu cầu của Tổ công tác cải cách thủ tục hành chính của Thủ tướng Chính phủ chưa đáp ứng yêu cầu về chất lượng và tiến độ¹⁰.

- Chất lượng của các dịch vụ công còn rất hạn chế, chỉ đơn thuần chuyển từ môi trường giấy sang môi trường điện tử, chưa quan tâm tái cấu trúc quy trình, trải nghiệm người dùng, do vậy, chưa thực sự thuận lợi, đơn giản hơn việc thực hiện trực tiếp hoặc qua bưu chính; cung cấp dịch vụ công trực tuyến còn hình thức, chưa thực chất, chưa hiệu quả, tình trạng công chức nộp hồ sơ trực tuyến thay cho công dân diễn ra khá phổ biến.

- Việc kết nối, chia sẻ, khai thác dữ liệu của các bộ, ngành, địa phương với

⁹ **81%** tổng số thủ tục hành chính, trong đó DVCTT toàn trình chiếm **48%** tổng số thủ tục hành chính.

¹⁰ Theo Báo cáo số 1619/BC-BNV ngày 24/3/2024 của Bộ Nội vụ về tình hình thực hiện công tác cải cách hành chính Quý I/2024: Tính đến hết tháng 2/2024, các bộ, ngành đã đơn giản hóa 658/1.086 TTHC được giao tại các Nghị quyết chuyên đề của Chính phủ về đơn giản hóa TTHC, giấy tờ công dân liên quan đến quản lý dân cư, đạt 61%; có 06 bộ, ngành đã hoàn thành thực thi 100% phương án đơn giản hóa; đã có 17/21 bộ, cơ quan thực hiện phân cấp trong giải quyết TTHC, tổng số TTHC được phân cấp theo Quyết định số 1015/QĐ-TTg (tính từ năm 2022) là 195/699 TTHC, đạt 27,8%.

các CSDL quốc gia, CSDL chuyên ngành còn nhiều bất cập; Hạ tầng kỹ thuật và mức độ bảo đảm về an toàn thông tin của các hệ thống thông tin của bộ, ngành, địa phương chưa đáp ứng, dẫn đến chưa giải quyết hiệu quả việc chia sẻ dữ liệu giữa các cơ quan nhà nước. Chính vì vậy người dân vẫn phải nộp lại những thông tin đã cung cấp cho cơ quan nhà nước khi thực hiện các dịch vụ công trực tuyến, dẫn đến gây phiền hà cho người dân.

- Một số nơi bị hạn chế về hạ tầng số như lǝm sǝng¹¹, chưa có hạ tầng băng rộng cố định¹², chưa có thiết bị truy cập dẫn đến hạn chế khả năng tiếp cận, sử dụng dịch vụ công trực tuyến của người dân. Ngoài ra, người dân còn thiếu nhận thức, kỹ năng số về sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Chất lượng đội ngũ công chức, viên chức một số nơi còn hạn chế, chưa đồng đều và chưa đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ trong tình hình mới; trong đó, nhân lực chuyên trách về công nghệ thông tin, chuyển đổi số còn yếu cả về chất lượng và số lượng, không bảo đảm cho việc vận hành, duy trì các hệ thống thông tin phục vụ dịch vụ công trực tuyến.

Về công tác truyền truyền, phổ biến dịch vụ công trực tuyến, khảo sát tại Văn bản số 5443/BTTTT-CĐSQG ngày 25/10/2023 của Bộ Thông tin và Truyền thông (*có 69 cơ quan, đơn vị đã trả lời bằng văn bản*) cho thấy: 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, tuy nhiên công tác tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công trực tuyến hạn chế về nội dung, chất lượng, hình thức đã dẫn đến hạn chế về chất lượng và hiệu quả của dịch vụ công trực tuyến, trong đó, thói quen ngại thay đổi là một trong các rào cản lớn nhất. Bên cạnh đó, 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 (được thực hiện tại 9 tỉnh) cũng đã chỉ ra công tác tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công còn nhiều hạn chế như đã nêu tại khoản 2, mục II thuộc phần A.

Đối với xếp hạng quốc tế, mặc dù chỉ số Dịch vụ công trực tuyến của Việt Nam được Liên Hợp Quốc đánh giá ở mức Cao và đã tăng 5 bậc so với kỳ đánh giá trước (năm 2020). 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 đến năm 2025, định hướng đến năm 2030, phải cải thiện, tăng xếp hạng về chỉ số Dịch vụ công trực tuyến của Việt Nam trong những năm tiếp theo, đặc biệt là chất lượng dịch vụ (thiết kế dịch vụ công toàn trình dựa trên

¹¹ Hiện còn 620 thôn lǝm sǝng trong đó có 502 thôn thuộc khu vực đặc biệt khó khăn và 118 thôn không thuộc khu vực đặc biệt khó khăn. Một số thôn vẫn chưa có điện lưới (136 thôn).

¹² Hiện còn 3.551/6.786 thôn chưa có hạ tầng băng rộng cố định.

trải nghiệm người dùng) và phổ cập dịch vụ để không ai bị bỏ lại phía sau (tất cả mọi người dân đều được biết đến, được truy cập và sử dụng dịch vụ công của chính quyền).

Theo Báo cáo chỉ số Chính phủ điện tử của Liên Hợp Quốc năm 2022, “Không ai bị bỏ lại phía sau” là một trong mười một (11) nguyên tắc quản trị hiệu quả để phát triển bền vững đối với các chính phủ. Để thực hiện nguyên tắc này thì các chính sách công phải tính đến nhu cầu, nguyện vọng của tất cả mọi thành phần trong xã hội, mọi cá nhân, bất kể tuổi tác, chủng tộc, giới tính, dân tộc, tình trạng pháp lý, nơi cư trú hoặc điều kiện kinh tế, đều được hưởng quyền lợi và dịch vụ cơ bản, trong đó gồm cả dịch vụ công trực tuyến. Báo cáo cũng chỉ ra một trong số các rào cản lớn để “Không ai bị bỏ lại phía sau” chính là hạn chế về kiến thức và kỹ năng số của tất cả mọi người để tham gia vào Chính phủ điện tử; Do tính chất thay đổi nhanh chóng của công nghệ, việc hỗ trợ về kiến thức và kỹ năng số cho mọi người cần phải được thực hiện liên tục để đảm bảo có thể theo kịp sự phát triển của công nghệ, sự thay đổi về phương thức cung cấp dịch vụ và nội dung dịch vụ.

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, cụ thể:

- Tại Úc, sử dụng Chỉ số hòa nhập số (Australian Digital Inclusion Index – ADII) để đo lường mức độ hòa nhập số trên ba khía cạnh Truy cập, Khả năng chi trả và Kỹ năng số trên khắp nước Úc và giữa các nhóm xã hội khác nhau, 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 việc đó. ADII giúp xác định các rào cản quan trọng đối với việc hòa nhập số, từ đó có thể giúp định hình các sáng kiến nhằm cải thiện sự hòa nhập số ở Úc. Nhờ đó, Úc là một trong những quốc gia đứng hàng đầu về Chính phủ điện tử và cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho người dân, thể hiện ở xếp hạng thứ 7/193 quốc gia ở cả 2 chỉ số theo đánh giá của Liên Hợp Quốc năm 2022.

- Tại Ấn Độ, Chính phủ nhận thấy nhu cầu thiết yếu trong việc thu hẹp khoảng cách số ở khu vực nông thôn và đã khởi xướng nhiều chương trình khác nhau để đảm bảo người dân nông thôn có thể tiếp cận các tài nguyên số. Một trong số các sáng kiến nổi bật là Sáng kiến Phát triển kỹ năng số PMGDISHA (Pradhan Mantri Gramin Digital Saksharta Abhiyan), được phát động trong Chiến dịch Ấn Độ số, tập trung vào việc truyền đạt các kỹ năng số cho người dân ở nông thôn. Sáng kiến này tìm cách giúp sáu mươi triệu người ở các khu vực nông thôn, trên khắp các tiểu bang, hiểu biết và có kỹ năng số, tiếp cận khoảng 40% hộ gia đình nông thôn bằng cách mỗi hộ gia đình có một thành viên hiểu biết và có kỹ năng số. Theo thông cáo báo chí của chính phủ vào tháng 7/2022, hơn 61,5 triệu ứng

viên đã được đăng ký và 52,4 triệu ứng viên đã được đào tạo, trong đó 38,9 ứng viên đã được chứng nhận hợp lệ theo Chương trình PMGDISHA. Ngoài ra, hơn 4,13 vạn trung tâm dịch vụ chung đã được phê duyệt theo chương trình này. Theo đánh giá của Liên Hợp Quốc năm 2022, Chỉ số Dịch vụ công trực tuyến của Ấn Độ được xếp ở mức Rất cao, xếp thứ 42/193 quốc gia mặc dù xếp hạng Chính phủ điện tử nói chung còn ở mức thấp (xếp hạng 105/193 quốc gia).

- Ở Luxembourg, một quốc gia Châu Âu có mức độ truy nhập Internet và trình độ kỹ năng cơ bản cao nhất nhưng khoảng cách số¹³ vẫn tồn tại giữa các công dân của nước này. Nhằm lấp đầy khoảng cách số, Chính phủ đã thiết lập một kế hoạch hành động để đảm bảo rằng mọi người đều được tham gia vào quá trình chuyển đổi số của xã hội. Kế hoạch hành động về hòa nhập số được thông qua vào tháng 9/2021 đã xác định ba đòn bẩy chiến lược để thúc đẩy sự hòa nhập số của mọi công dân, cụ thể: Tăng động lực kỹ thuật số và xây dựng niềm tin số; Tạo điều kiện truy cập và Phát triển kỹ năng số. Một số sáng kiến cốt lõi như: Tổ chức Ngày Quốc gia dành riêng cho hòa nhập số vào ngày 17/5 hằng năm; Phát triển chương trình đào tạo về kỹ năng số miễn phí cho các tổ chức hoạt động trong lĩnh vực xã hội, nhằm giúp càng nhiều người tiếp cận càng tốt; Tổ chức diễn đàn liên ngành về hòa nhập số sáu tháng một lần; Liên tục phát triển và cung cấp các mô tả về thủ tục hành chính bằng tiếng Đức, tiếng Pháp (là những ngôn ngữ phổ biến tại Luxembourg); Hỗ trợ giáo dục để tiếp cận các dịch vụ của chính phủ số thông qua các video hướng dẫn, hướng dẫn trực tuyến dưới dạng video và PDF, 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. Theo đánh giá của Liên Hợp Quốc năm 2022, Chỉ số Chỉ số Dịch vụ công trực tuyến nói riêng và Chỉ số Chính phủ điện tử của Luxembourg đều được xếp ở mức Rất cao, lần lượt là 29/193 và 26/193 quốc gia.

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

- Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Kế hoạch triển khai (Quyết định số 443/QĐ-BGDĐT ngày 28/01/2022) cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình¹⁴ 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

¹³ xác định khoảng cách giữa những người có khả năng tiếp cận, kỹ năng và hỗ trợ hợp lý để tham gia trực tuyến hiệu quả và những người không có khả năng tiếp cận, kỹ năng và hỗ trợ đó.

¹⁴ Dịch vụ công Đăng ký dự thi tốt nghiệp trung học phổ thông và xét tuyển trình độ đại học, cao đẳng.

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, nhờ đó Đà Nẵng đứng đầu về xếp hạng chuyển đổi số trong 03 năm liên tiếp và triển khai dịch vụ công trực tuyến thuộc top đầu cả nước.

- Bình Phước ban hành Kế hoạch số 170/KH-UBND ngày 01/6/2022 về chiến dịch cao điểm 92 ngày đêm “Nâng cao hiệu quả cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến; Đẩy mạnh chuyển đổi số để phát triển Chính quyền số”, trong đó triển khai mô hình 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 trong công tác tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến này đều mang tính rời rạc, chưa được triển khai thống nhất trên phạm vi toàn quốc.

5. Một số giải pháp, nhiệm vụ trọng tâm cần đề ra

Để tiếp tục triển khai dịch vụ công trực tuyến chất lượng, hiệu quả trong thời gian tới, các bộ, ngành, địa phương cần triển khai các nhiệm vụ trọng tâm về dịch vụ công trực tuyến tại Văn bản số 6074/BTTTT-CĐSQG ngày 06/12/2023 của Bộ Thông tin và Truyền thông hướng dẫn các bộ, ngành, địa phương thực hiện chuyển đổi số cấp bộ, cấp tỉnh, cụ thể như sau:

- Rà soát, hoàn thiện môi trường pháp lý, cơ chế, chính sách để triển khai dịch vụ công trực tuyến toàn trình.

- Ưu tiên thiết kế lại giao diện, trải nghiệm của người dùng với các dịch vụ công trực tuyến thiết yếu, nhiều người dùng.

- Triển khai các hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính bảo đảm kỹ thuật, kết nối với Hệ thống EMC của Bộ Thông tin và Truyền thông.

Bên cạnh các nhiệm vụ về môi trường pháp lý và hạ tầng kỹ thuật trên, công tác tuyên truyền, phổ biến nâng cao chất lượng về cung cấp và sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến 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 và người dân trong việc cung cấp và 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.

Báo cáo số 43 ngày 26/12/2023 của Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh cũng 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 truyền truyền và các kênh, phương tiện truyền thông về dịch vụ công trực tuyến*”.

Với các căn cứ trên, Bộ Thông tin và Truyền thông nhận thấy cần thiết phải trình Thủ tướng Chính phủ 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 biến 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 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 05/01/2024 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 quả của dịch vụ công trực tuyến giai đoạn 2024-2025 và 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.

PHẦN B. ĐỊNH HƯỚNG VỀ 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

I. QUAN ĐIỂM

1. Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức và khả năng tiếp cận thông tin về cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến là tiền đề quan trọng để phát triển Chính phủ số, thúc đẩy chuyển đổi số quốc gia; là nhiệm vụ cần 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.

2. Phát huy tối đa khả năng, ưu thế của các loại hình thông tin, thực hiện đa kênh, đa nền tảng trong tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn về dịch vụ công trực tuyến để người dân, doanh nghiệp biết, hiểu, tin và chuyển biến thành hành động.

3. Đa dạng hóa nội dung và hình thức tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công trực tuyến, trong đó chú trọng ứng dụng các công nghệ số để triển khai các hoạt động tuyên truyền chủ động, tự động, hiệu quả và bền vững.

4. Chất lượng thông tin, chất lượng hệ thống thông tin cung cấp dịch vụ công và chất lượng dịch vụ là ba yếu tố quan trọng tạo nên hiệu quả của dịch vụ công trực tuyến, tác động trực tiếp đến sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ.

II. MỤC TIÊU CỦA ĐỀ ÁN

1. Mục tiêu chung

a) Tạo sự chuyển biến mạnh mẽ trong nhận thức và hành động của lãnh đạo các cơ quan nhà nước nhất là người đứng đầu, cán bộ, công chức, viên chức, các tổ chức, doanh nghiệp và người dân trong việc cung cấp và sử dụng có hiệu quả dịch vụ công trực tuyến, góp phần thực hiện nhanh tiến trình chuyển đổi số quốc gia.

b) Mọi người dân đều được cung cấp thông tin, được hướng dẫn, hỗ trợ, phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến để có khả năng tự sử dụng dịch vụ công trực tuyến một cách thuận tiện, nhanh chóng, đáp ứng nhu cầu cá thể hóa; đồng thời tích cực tham gia, phản hồi để cơ quan nhà nước nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

2. Mục tiêu cụ thể

a) Mục tiêu đến năm 2025

- 100% lãnh đạo, cán bộ, công chức, viên chức trong cơ quan nhà nước hằng năm được truyền thông, nâng cao nhận thức về vai trò, ý nghĩa, lợi ích của việc cung cấp và hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- 100% cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp tham gia thiết kế, quản trị, vận hành, khai thác sử dụng hệ thống thông tin cung cấp dịch vụ công hằng năm được đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn cập nhật kiến thức chuyên sâu về công nghệ số, kỹ năng số.

- 100% bộ, ngành, địa phương hằng năm thực hiện tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến trên Cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước.

- 100% bộ, ngành, địa phương xây dựng, đăng tải các tài liệu, video clip hướng dẫn người dân, doanh nghiệp sử dụng đối với mỗi dịch vụ công trực tuyến được cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

- 100% hệ thống thông tin cơ sở thực hiện tuyên truyền, phổ biến về cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến phù hợp với đặc thù địa phương, vùng miền.

- 100% cơ quan thông tấn, báo chí, truyền thông từ trung ương đến địa phương xây dựng các chuyên trang/ chuyên mục/ các tuyến nội dung tuyên truyền, xây dựng, đăng tải, phát sóng hoặc xuất bản các sản phẩm truyền thông (in ấn/ nghe nhìn, sản phẩm truyền thông số) phù hợp với tôn chỉ, mục đích của cơ quan, tòa soạn để truyền thông, tuyên truyền về cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- 100% thành viên của Tổ công nghệ số cộng đồng hằng năm được bồi dưỡng, tập huấn nhằm cập nhật, nâng cao kiến thức và kỹ năng số để tuyên truyền, hướng dẫn cho người dân về dịch vụ công trực tuyến.

- 100% thủ tục hành chính đủ điều kiện theo quy định của pháp luật được cung cấp dưới hình thức dịch vụ công trực tuyến toàn trình.

- 100% người dân và doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến được định danh và xác thực thông suốt, hợp nhất trên tất cả các hệ thống của các cấp chính quyền từ trung ương đến địa phương.

- Tối thiểu 80% hồ sơ thủ tục hành chính được xử lý hoàn toàn trực tuyến.

- 50% người dân trưởng thành sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Tối thiểu 90% người dân hài lòng khi sử dụng các dịch vụ công trực tuyến.

- 100% ý kiến đóng góp của người dân khi sử dụng các dịch vụ công trực tuyến được cơ quan nhà nước tiếp thu công khai để cải tiến chất lượng dịch vụ công trực tuyến.

- 80% học sinh trung học phổ thông, sinh viên trên toàn quốc được phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến thông qua các hoạt động học tập, bồi dưỡng, tập huấn; thông qua tích hợp trong chương trình học tập chính khoá, ngoại khoá, các hoạt động của Đoàn Thanh niên Cộng sản Hồ Chí Minh.

- Việt Nam thuộc nhóm 70 nước dẫn đầu về xếp hạng Chỉ số Dịch vụ công trực tuyến (OSI) của Liên Hợp Quốc.

b) Mục tiêu đến năm 2030

- 100% cơ quan nhà nước, tổ chức, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ công trực tuyến và liên tục cải tiến chất lượng để phục vụ người dân tốt nhất.

- 70% người dân trưởng thành sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- 100% học sinh trung học phổ thông, sinh viên trên toàn quốc được phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến thông qua các hoạt động học tập, bồi dưỡng, tập huấn; thông qua tích hợp trong chương trình học tập chính khoá, ngoại khoá, các hoạt động của Đoàn Thanh niên Cộng sản Hồ Chí Minh.

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

III. NỘI DUNG TUYÊN TRUYỀN, PHỔ BIẾN

Tập trung tuyên truyền, phổ biến những nội dung chủ yếu sau:

1. Đường lối, chủ trương của Đảng, cơ chế chính sách, các văn bản pháp luật của Nhà nước, các văn bản hướng dẫn của cơ quan nhà nước các cấp về triển khai dịch vụ công trực tuyến.

2. Vai trò, ý nghĩa và lợi ích khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Các quy trình, thời gian xử lý, cách thức truy cập, sử dụng dịch vụ công trực tuyến; cập nhật những tính năng mới, sự thay đổi về dịch vụ công trực tuyến để người dân và doanh nghiệp biết, tham gia.

3. Các thông tin về các biện pháp bảo mật và kỹ năng bảo đảm an toàn thông tin, các tiêu chuẩn, quy định về bảo vệ dữ liệu, quyền riêng tư, các hướng dẫn giải quyết sự cố thường gặp khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

4. Kinh nghiệm, giải pháp nhằm cải tiến, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến đã triển khai thành công, có hiệu quả trong thực tiễn tại bộ, ngành, địa phương. Biểu dương, tôn vinh, khen thưởng tổ chức, cá nhân triển khai dịch vụ công trực tuyến chất lượng, hiệu quả; nhân rộng mô hình tốt, cách làm hay, sáng kiến có giá trị trong triển khai dịch vụ công trực tuyến.

5. Kinh nghiệm trong triển khai dịch vụ công trực tuyến của các nước trong khu vực và quốc tế.

6. Các nội dung khác liên quan đến nâng cao nhận thức, chất lượng cung cấp, hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

IV. CÁC NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP CHỦ YẾU

1. 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

a) Thiết lập và phát triển các trang (tài khoản/kênh) trên các nền tảng mạng xã hội phổ biến, kết nối đa kênh, đa nền tảng để tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức, phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến cho người dân, doanh nghiệp.

b) Sản xuất nội dung tin bài, ảnh, đồ họa thông tin (infographic), đồ họa chuyển động (motion graphics), video, clip tạo xu thế,... về dịch vụ công trực tuyến để đăng, phát trên các trang mạng xã hội phổ biến, các kênh, nền tảng số khác nhau và trên phương tiện truyền thông đại chúng.

c) Xây dựng, thiết lập và duy trì hoạt động hiệu quả các chuyên trang, chuyên mục trên các phương tiện thông tin đại chúng, cổng/trang thông tin điện tử, diễn đàn trực tuyến trên các trang mạng xã hội.

d) Sản xuất các chương trình, phim, bài hát, phóng sự, chương trình trao đổi, đối thoại, chuyên đề chuyên sâu trên hệ thống phát thanh, truyền hình.

đ) Tổ chức tập huấn, phổ biến cho đội ngũ phóng viên các cơ quan thông tấn, báo chí, truyền thông về các nội dung của Đề án.

e) Chia sẻ kinh nghiệm trong triển khai dịch vụ công trực tuyến của các nước trong khu vực và quốc tế; tổng hợp các mô hình và giải pháp về cung cấp dịch vụ công trực tuyến trong nước; giới thiệu để nhân rộng các mô hình, giải pháp triển khai dịch vụ công trực tuyến.

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

a) Thực hiện tuyên truyền theo từng điểm cung cấp dịch vụ thông tin và truyền thông, dịch vụ mạng như: các điểm hỗ trợ đồng bào dân tộc thiểu số ứng dụng công nghệ thông tin, các điểm phủ sóng mạng không dây, điểm truy cập Internet công cộng.

b) Tuyên truyền trên hệ thống truyền thanh cơ sở, truyền hình cấp huyện và hệ thống đài truyền thanh cấp xã.

c) Tuyên truyền trên các cổng/trang thông tin điện tử, mạng nội bộ của các cơ quan, tổ chức nhà nước.

d) Tuyên truyền trực quan, sử dụng pa-nô, áp phích, tranh bích họa, bảng tin, biển tấm lớn, thông tin đồ họa (infographic), các sản phẩm in ấn (tờ rơi, tờ gấp,

danh mục (catalogue), chân đứng (standee), sách giới thiệu...), biểu trưng nhận diện ... các thông tin, thông điệp tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến tại các khu vực đông dân cư, tại trụ sở Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã.

3. 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

a) Xây dựng các chiến dịch truyền thông, tuyên truyền nâng cao nhận thức, phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến với quy mô lớn, đồng bộ giữa các cơ quan, tổ chức, trải rộng trên các phương tiện truyền thông đại chúng, mạng xã hội; khuyến khích sự tham gia của người nổi tiếng, người có sức ảnh hưởng với công chúng, các công ty truyền thông, tạo ra sự lan tỏa rộng rãi trong xã hội.

b) Hằng năm, tổ chức các đợt sự kiện tháng cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến hiệu quả để tăng cường hiểu biết về dịch vụ công trực tuyến; kết hợp với tổ chức hội nghị, hội thảo, tọa đàm trao đổi, thảo luận, chia sẻ kinh nghiệm; chỉ đạo Tổ công nghệ số cộng đồng tích cực tuyên truyền bằng cách “đi từng ngõ, gõ từng nhà”, hướng dẫn từng người sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

c) Tập trung, đẩy mạnh hoạt động tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công trực tuyến hưởng ứng Ngày Chuyển đổi số quốc gia 10/10 hằng năm. Tổ chức các cuộc thi, hội thi về tuyên truyền viên dịch vụ công trực tuyến giỏi trực tiếp hoặc trực tuyến để tìm kiếm các giải pháp, mô hình, hoạt động truyền thông, tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến sáng tạo, hiệu quả trong cộng đồng.

d) Thực hiện tuyên truyền thông qua hình thức nhắn tin, thông báo với sự tham gia của các doanh nghiệp viễn thông, các mạng xã hội nhằm giới thiệu, gợi ý và hướng dẫn cho người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến theo nhu cầu.

đ) Xây dựng và vận hành chuyên mục về dịch vụ công trực tuyến; cung cấp đầy đủ thông tin, công cụ và tài liệu đa dạng các đối tượng trên nền tảng học trực tuyến mở đại trà.

e) Phối hợp với các cơ quan đại diện của nước ngoài tại Việt Nam, các tổ chức quốc tế, quốc gia trong khu vực và trên thế giới nhằm triển khai các chương trình tuyên truyền, nâng cao nhận thức, phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

g) Tổ chức đánh giá, công bố và tuyên truyền các sản phẩm, giải pháp cung cấp dịch vụ công trực tuyến bảo đảm yêu cầu kỹ thuật, chất lượng để cơ quan, tổ chức trong nước và các cơ quan đại diện nước ngoài tại Việt Nam biết đến và ưu tiên sử dụng.

h) Xây dựng, thiết lập các hệ thống kỹ thuật, công cụ ứng dụng công nghệ

hiện đại phục vụ công tác tuyên truyền, nâng cao nhận thức, phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến như:

- Trang bị các phương tiện, thiết bị, phần mềm phục vụ công tác tuyên truyền.
- Xây dựng hệ thống công nghệ truyền thông, tuyên truyền chủ động, tự động sử dụng trí tuệ nhân tạo (AI), hệ thống tương tác tự động (chatbot) để hướng dẫn, hỗ trợ và giải đáp thắc mắc của người dân khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến.
- Xây dựng và thiết lập nền tảng số để 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, cụ thể:
 - + Thu thập, tổng hợp và công bố ý kiến phản hồi, đánh giá của người dân về dịch vụ công trực tuyến thông qua Nền tảng khảo sát, thu thập ý kiến người dân (nền tảng VNForm do Bộ Thông tin và Truyền thông triển khai hoặc các nền tảng khảo sát, thu thập ý kiến người dân khác do bộ, ngành, địa phương chủ động triển khai).
 - + Đơn đốc và giám sát việc xử lý của cơ quan nhà nước cung cấp dịch vụ công trực tuyến về các ý kiến phản hồi, đánh giá của người dân.

i) Thực hiện tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức của người dân về dịch vụ công trực tuyến và hỗ trợ người dân tiếp cận, thực hiện đối với mỗi dịch vụ công trực tuyến được cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tại các điểm phục vụ bưu chính công cộng và tại Bộ phận một cửa các cấp của bộ, ngành, địa phương.

k) Biểu dương, tôn vinh, khen thưởng các tổ chức, cá nhân cung cấp dịch vụ công trực tuyến chất lượng, hiệu quả và thu hút được sự tham gia rộng rãi nhất của người dân, doanh nghiệp.

4. 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

a) Rà soát chương trình, nội dung, thời lượng giảng dạy và biên tập tài liệu, hướng dẫn về dịch vụ công trực tuyến lồng ghép vào môn tin học, hoạt động ngoại khóa phù hợp với lớp học, cấp học (từ trung học cơ sở đến trung học phổ thông), bảo đảm:

- Tuyên truyền, phổ biến cho học sinh hiểu về dịch vụ công trực tuyến, biết cách truy cập và tự sử dụng dịch vụ công trực tuyến phù hợp với lứa tuổi;
- Hướng dẫn học sinh phổ biến cho người thân trong gia đình truy cập, sử dụng dịch vụ công trực tuyến khi cần.

Các biện pháp tuyên truyền, phổ biến nhận thức, kỹ năng dưới các hình thức trực quan, dễ hiểu, sinh động theo lứa tuổi.

b) Tổ chức các cuộc thi tìm hiểu về dịch vụ công trực tuyến cho các nhóm đối tượng khác nhau là học sinh, sinh viên, học viên của các cơ sở giáo dục phổ thông, cơ sở giáo dục đại học, cơ sở giáo dục nghề nghiệp, cơ sở giáo dục thường xuyên.

c) Tổ chức các cuộc thi thiết kế áp phích, thiết kế mô hình, các video đa phương tiện về dịch vụ công trực tuyến cho các đối tượng từ trung học cơ sở tới đại học.

5. Nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến

a) Tổ chức các hội nghị, hội thảo chuyên đề hoặc lồng ghép vào các hội nghị, hội thảo về chuyển đổi số của bộ, ngành, địa phương để truyền thông cho cán bộ, công chức, viên chức trong cơ quan nhà nước về vai trò, ý nghĩa, lợi ích của dịch vụ công trực tuyến.

b) Tổ chức hoặc cử cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp tham gia thiết kế, quản trị, vận hành, khai thác sử dụng hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tham gia các khóa đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn cập nhật kiến thức chuyên sâu về công nghệ số, kỹ năng số để nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

c) Rà soát, nâng cấp, thiết kế, thiết kế lại giao diện, trải nghiệm người dùng của hệ thống giải quyết thủ tục hành chính, ưu tiên các dịch vụ công thiết yếu, có nhiều người sử dụng. Đặc biệt chú trọng tới việc cung cấp thông tin hướng dẫn 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.

d) 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.

Định kỳ rà soát, cập nhật, kết nối, chia sẻ thông tin giữa các cơ quan nhà nước để giảm việc người dân, doanh nghiệp phải cung cấp lại thông tin khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

đ) Định kỳ rà soát, nâng cấp, thuê, mua dịch vụ các hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh bảo đảm hoạt động ổn định, triển khai đầy đủ quy định về bảo đảm an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ.

e) Thực hiện các khảo sát và đánh giá định kỳ bằng các công cụ kỹ thuật để đo lường sự hài lòng và nhu cầu của người dân khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

g) Đánh giá, giám sát định kỳ chất lượng kỹ thuật, hiệu quả hoạt động của các Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh theo quy định; Công bố xếp hạng và tuyên truyền, tôn vinh các giải pháp có chất lượng tốt,

kịp thời hỗ trợ, đôn đốc đối với các hệ thống còn yếu kém, chưa phục vụ tốt người dân, doanh nghiệp.

h) Cung cấp các giải pháp, nền tảng hỗ trợ bộ, ngành, địa phương có thể theo dõi hiệu quả hoạt động, từ đó xác định những điểm còn hạn chế, có kế hoạch đưa ra các phương án nâng cao chất lượng và hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

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

a) Hằng năm xây dựng định hướng và hướng dẫn thực hiện các hoạt động tuyên truyền chung của Đề án.

b) Xây dựng và biên tập tài liệu tuyên truyền sử dụng chung cho các đối tượng và theo chủ đề, chuyên đề phù hợp với từng nhóm đối tượng khác nhau thuộc phạm vi của Đề án. Chia sẻ rộng rãi để các cơ quan, đơn vị có thể khai thác, sử dụng chung.

Đối với đối tượng là người cao tuổi, đồng bào các dân tộc thiểu số, người dân vùng sâu, vùng xa, biên giới, hải đảo, nhóm yếu thế cần xây dựng cảm nang, video nhận thức cơ bản, hướng dẫn truy cập, sử dụng các dịch vụ công thiết yếu hoặc phát trên các kênh truyền thông xã hội, phương tiện truyền thông đại chúng và báo chí phù hợp với năng lực nhận thức, tiếp cận thông tin, có bản chuyển tiếng dân tộc.

c) Duy trì, nâng cấp và bảo đảm an toàn thông tin cho hệ thống lưu trữ, chia sẻ và quảng bá các tài liệu tuyên truyền thuộc phạm vi Đề án.

d) Thiết lập, duy trì kênh liên lạc và cung cấp thông tin, tài liệu tuyên truyền tới các trang/kênh tuyên truyền của bộ, ngành, địa phương và tổ chức, doanh nghiệp.

đ) Thiết lập mạng lưới cộng tác viên tham gia tiếp nhận thông tin, lắng nghe, phát hiện các ý kiến phản hồi, các vướng mắc khó khăn của người dân khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến để xây dựng các biện pháp thông tin, tuyên truyền hiệu quả.

e) Xây dựng hoặc thuê dịch vụ thiết lập, duy trì, vận hành đường dây nóng tiếp nhận phản ánh, hỗ trợ, tư vấn về dịch vụ công trực tuyến cho người dân.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Bộ Thông tin và Truyền thông

a) Chủ trì tổ chức triển khai, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Đề án.

b) Phối hợp với Ban Tuyên giáo Trung ương và các cơ quan liên quan chỉ đạo, định hướng, cung cấp thông tin cho các cơ quan báo chí, xuất bản, hệ thống thông tin cơ sở.

c) Chủ trì triển khai thực hiện nhiệm vụ tại điểm a, e khoản 1; điểm a, c, đ, e, g, h, k khoản 3; điểm e, g, h khoản 5; điểm a, c, d, e khoản 6 thuộc mục IV phần B của Đề án.

d) Chỉ đạo các cơ quan báo chí ở trung ương thực hiện nhiệm vụ tại khoản 1 và điểm b khoản 6 thuộc mục IV phần B của Đề án;

đ) Hướng dẫn, đôn đốc các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương chỉ đạo các cơ quan báo chí thuộc địa bàn quản lý thực hiện nhiệm vụ tại khoản 1 thuộc mục IV phần B của Đề án.

2. Bộ Giáo dục và Đào tạo

Chủ trì, phối hợp cùng Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội và các cơ quan để thực hiện nhiệm vụ tại khoản 4 thuộc mục IV phần B của Đề án.

3. Bộ Tài chính

Hướng dẫn, tổng hợp trình cấp có thẩm quyền bố trí kinh phí chi thường xuyên ngân sách nhà nước cho các cơ quan theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước và các văn bản pháp luật có liên quan để thực hiện Đề án.

4. Bộ Kế hoạch và Đầu tư

Hướng dẫn, tổng hợp trình cấp có thẩm quyền bố trí, phân bổ kinh phí đầu tư công (nếu có) cho các cơ quan theo quy định của Luật Đầu tư công và các văn bản pháp luật có liên quan để thực hiện Đề án.

5. Văn phòng Chính phủ

a) Chủ trì triển khai tuyên truyền, phổ biến về nâng cao chất lượng cung cấp và sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

b) Thường xuyên cập nhật, công bố kết quả đánh giá về dịch vụ công trực tuyến trong Bộ Chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23 tháng 6 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ.

c) Bảo đảm vận hành Tổng đài 1800.1096 thông suốt để tiếp nhận phản ánh, hỗ trợ, tư vấn về dịch vụ công trực tuyến cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia phục vụ người dân, doanh nghiệp.

6. Bộ Nội vụ

Lồng ghép nội dung tuyên truyền, phổ biến về nâng cao chất lượng cung cấp và sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến trong công tác thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính thuộc Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước.

7. Bộ Công an

Lồng ghép nội dung tuyên truyền, phổ biến về nâng cao chất lượng cung cấp và sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến trong công tác thông tin, tuyên truyền về 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”.

8. Thông tấn xã Việt Nam, Đài Tiếng nói Việt Nam, Đài Truyền hình Việt Nam và các cơ quan báo chí khác

a) Chủ trì, phối hợp với cơ quan, tổ chức liên quan thực hiện nhiệm vụ phù hợp với chức năng, nhiệm vụ của mình tại khoản 1 và điểm b khoản 6 thuộc mục IV phần B của Đề án.

b) Chủ động bố trí chuyên mục, kênh phát sóng, thời gian phát sóng chương trình về dịch vụ công trực tuyến thích hợp để thu hút được sự quan tâm theo dõi của nhiều đối tượng cần tuyên truyền.

c) Thực hiện tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công trực tuyến trên các trang mạng xã hội do cơ quan, đơn vị sở hữu, quản lý.

d) Tham gia các chiến dịch tuyên truyền do Bộ Thông tin và Truyền thông phát động.

đ) Phối hợp với Bộ Thông tin và Truyền thông, Bộ Giáo dục và Đào tạo và các bộ, ngành, địa phương liên quan để triển khai các nhiệm vụ của Đề án.

9. Bộ, cơ quan ngang bộ, Bảo hiểm xã hội Việt Nam

a) Xây dựng, ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện Đề án hoặc lồng ghép nội dung thực hiện vào Kế hoạch Chuyển đổi số, Kế hoạch tuyên truyền hằng năm của bộ, ngành để triển khai hiệu quả, đáp ứng yêu cầu tiến độ.

b) Chủ trì, phối hợp với Bộ Thông tin và Truyền thông chỉ đạo, định hướng, cung cấp thông tin, tư liệu liên quan đến công tác tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công trực tuyến thuộc phạm vi quản lý của bộ, ngành.

c) Chủ trì triển khai thực hiện nhiệm vụ tại điểm b, c, e khoản 1; điểm a, c, d khoản 2; điểm a, b, c, d, đ, h, i, k khoản 3; điểm a, b, c, d, đ, e khoản 5; điểm b, c, đ, e khoản 6 thuộc mục IV phần B của Đề án để tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công trực tuyến thuộc phạm vi quản lý của bộ, ngành.

d) Tổ chức đánh giá kết quả thực hiện Đề án này tại bộ, ngành; gửi Bộ Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, theo dõi.

đ) Ưu tiên bố trí kinh phí từ ngân sách nhà nước để thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp thuộc phạm vi Đề án và các hoạt động chỉ đạo, điều hành triển khai Đề án, huy động các nguồn lực tài chính từ xã hội và các nguồn kinh phí khác.

10. Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương

a) Xây dựng, ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện Đề án hoặc lồng ghép nội dung thực hiện vào Kế hoạch Chuyển đổi số, Kế hoạch tuyên truyền hằng năm của địa phương để triển khai hiệu quả, đáp ứng yêu cầu tiến độ.

b) Chỉ đạo Sở Thông tin và Truyền thông và các cơ quan chức năng trên địa bàn triển khai thực hiện công tác tuyên truyền phù hợp với yêu cầu, tình hình thực tế tại địa phương.

c) Chủ trì triển khai thực hiện nhiệm vụ tại điểm b, c, d, e khoản 1; khoản 2; điểm a, b, c, d, đ, h, i, k khoản 3; điểm a, b, c, d, đ, e khoản 5; điểm b, c, đ, e khoản 6 thuộc mục IV phần B của Đề án để tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công trực tuyến thuộc phạm vi quản lý của địa phương.

d) Tổ chức đánh giá kết quả thực hiện Đề án này tại địa phương; gửi Bộ Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, theo dõi.

đ) Ưu tiên bố trí kinh phí từ ngân sách nhà nước để thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp thuộc phạm vi Đề án và các hoạt động chỉ đạo, điều hành triển khai Đề án, huy động các nguồn lực tài chính từ xã hội và các nguồn kinh phí khác.

VI. HIỆU QUẢ KHI THỰC HIỆN ĐỀ ÁN

1. Hiệu quả nhà nước

Đẩy mạnh công tác 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 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 sử dụng có hiệu quả dịch vụ công trực tuyến góp phần thực hiện nhanh tiến trình chuyển đổi số quốc gia, cụ thể:

- 100% các cơ quan nhà nước, lãnh đạo, cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan nhà nước, tổ chức, doanh nghiệp nhận thức sâu sắc về dịch vụ công trực tuyến và triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến chất lượng phục vụ xã hội theo quy định.

- 100% thủ tục hành chính đủ điều kiện theo quy định của pháp luật được cung cấp dưới hình thức dịch vụ công trực tuyến toàn trình.

- 100% dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước được giám sát, đo lường chất lượng, hiệu quả tự động bằng hệ thống thông tin và việc cải tiến chất lượng của dịch vụ công trực tuyến được dựa trên các ý kiến tương tác, trao đổi giữa cơ quan nhà nước với người dân trong quá trình cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

2. Hiệu quả xã hội

Chiến lược quốc gia phát triển kinh tế số và xã hội số đến năm 2025, định hướng đến năm 2030 ngày 31/3/2022 của Thủ tướng Chính phủ 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”*.

Một số mục tiêu cơ bản đến năm 2025 bao gồm: Tỷ lệ người dân trong độ tuổi lao động được đào tạo kỹ năng số cơ bản đạt trên 70%; Tỷ lệ dân số trưởng thành có sử dụng dịch vụ công trực tuyến đạt trên 50%.

Một số mục tiêu cơ bản đến năm 2030 bao gồm: Tỷ lệ người dân trong độ tuổi lao động được đào tạo kỹ năng số cơ bản đạt trên 80%; Tỷ lệ dân số trưởng thành có sử dụng dịch vụ công trực tuyến đạt trên 70%.

Do vậy, việc phê duyệt và triển khai Đề án là nhằm góp phần triển khai phát triển xã hội số, cụ thể:

- Tuyên truyền, hướng dẫn và khuyến khích người dân truy cập Internet, đăng ký tài khoản và sử dụng các dịch vụ số do cơ quan nhà nước cung cấp mà trọng tâm là dịch vụ công trực tuyến.
- Góp phần phổ cập được mặt bằng về trình độ năng lực số cho người dân để tham gia xã hội số khai thác các loại hình dịch vụ số (dịch vụ công, dịch vụ xã hội), tìm hiểu, học hỏi, chia sẻ thông tin, giao dịch thương mại, giao dịch tài chính cá nhân bảo đảm an toàn và tuân thủ nghi thức trên môi trường mạng.

3. Hiệu quả kinh tế

- Việc 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. Ước tính năm 2023, việc nộp, xử lý hồ sơ dịch vụ công trực tuyến có thể giúp tiết kiệm 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 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.

- Với việc cung cấp 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 về 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.

VII. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Nguồn kinh phí thực hiện Đề án

Kinh phí thực hiện Đề án được bố trí từ các nguồn:

- Kinh phí được bố trí từ nguồn ngân sách nhà nước theo phân cấp ngân sách nhà nước hiện hành, bảo đảm theo quy định của pháp luật về ngân sách nhà nước, đầu tư công và pháp luật có liên quan.

- 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.

- 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.

2. 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 xem tại Mục 5, Phần VII)

3. 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:

- 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 đã được cấp có thẩm quyền quyết định 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, đối tác công tư, giao nhiệm vụ, hình 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.

4. Thuyết minh tài chính

4.1. Tính phù hợp và khả thi

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 được xây dựng nhằm tạo sự chuyển biến mạnh mẽ trong nhận thức và hành động của lãnh đạo các cơ quan nhà nước nhất là người đứng đầu, cán bộ, công chức, viên chức, các tổ chức, doanh nghiệp và người dân trong việc cung cấp và sử dụng có hiệu quả dịch vụ công trực tuyến, góp phần thực hiện nhanh tiến trình chuyển đổi số quốc gia và mọi người dân đều được cung cấp thông tin, được hướng dẫn, hỗ trợ, phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến để có khả năng tự sử dụng dịch vụ công trực tuyến một cách thuận tiện, nhanh chóng, đáp ứng nhu cầu cá thể hóa; đồng thời tích cực tham gia, phản hồi để cơ quan nhà nước nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên cơ sở các nội dung về ứng dụng công nghệ thông tin, phát triển Chính phủ điện tử và Chuyển đổi số đã được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ phê duyệt tại các Nghị quyết, Chương trình, Chiến lược, Đề án gồm:

- 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”.

- 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.

Như vậy, Đề án đã phù hợp với yêu cầu “Chỉ ban hành các chính sách, chế độ mới khi đã bố trí, cân đối được nguồn lực thực hiện” quy định tại Nghị quyết số 27-NQ/TW ngày 21/5/2018 của Ban Chấp hành Trung ương về cải cách chính sách tiền lương đối với cán bộ, công chức, viên chức, lực lượng vũ trang và người lao động trong doanh nghiệp. Đồng thời cũng đáp ứng yêu cầu “Không ban hành các chính sách, chế độ, các chủ trương, đề án mới khi không cân đối được nguồn” quy định tại Khoản 10 Điều 4 Nghị quyết số 23/2021/QH15 ngày 28/07/2021 của Quốc hội.

4.2. Ngân sách Trung ương

Bao gồm các nguồn ngân sách đầu tư phát triển và ngân sách sự nghiệp để thực hiện các nhiệm vụ thuộc Đề án trên cơ sở nguồn lực dành cho xây dựng, thiết lập các hệ thống kỹ thuật, công cụ ứng dụng công nghệ hiện đại phục vụ công tác tuyên truyền, nâng cao nhận thức, phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

Việc bố trí nguồn lực được thực hiện theo định hướng kinh phí thực hiện trong phạm vi dự toán ngân sách được giao cho các bộ, ngành, trên cơ sở định mức phân bổ chi đã được cấp có thẩm quyền quyết định, tận dụng, lồng ghép tới

đa nguồn lực đã được khái toán cho các chương trình, đề án chuyển đổi số liên quan hoặc các lĩnh vực cụ thể của tuyên truyền, phổ biến, nâng cao chất lượng về cung cấp và sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến, cụ thể là:

- *Nguồn ngân sách đầu tư phát triển*: lồng ghép thực hiện với các chương trình, dự án liên quan đến ứng dụng công nghệ thông tin, phát triển Chính phủ điện tử, chuyển đổi số sử dụng nguồn vốn đầu tư phát triển thuộc kế hoạch đầu tư công trung hạn giai đoạn 2021-2025 và các chương trình, dự án công nghệ thông tin, chuyển đổi số khác được phê duyệt có sử dụng nguồn vốn đầu tư phát triển.

- *Nguồn ngân sách sự nghiệp*: cân đối trong phạm vi dự toán ngân sách được giao cho các bộ, ngành, trên cơ sở định mức phân bổ chi đã được cấp có thẩm quyền quyết định. Bên cạnh đó tận dụng tối đa nguồn lực dành cho ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong các chương trình mục tiêu, chương trình quốc gia, chương trình khoa học công nghệ sử dụng ngân sách sự nghiệp.

4.3. Ngân sách địa phương

Ngân sách địa phương được bố trí để xây dựng tuyên truyền, phổ biến, nâng cao chất lượng về cung cấp và sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến tại các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương, gồm:

- Kinh phí để đảm bảo hạ tầng số phục vụ tuyên truyền, phổ biến, nâng cao chất lượng về cung cấp và sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến.

- Kinh phí để nâng cao chất lượng dịch vụ công trực tuyến, nâng cấp, thuê, mua dịch vụ các hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính .

Hàng năm các địa phương chủ động cân đối nguồn lực cho các nội dung, nhiệm vụ thực hiện theo lộ trình của Chương trình chuyển đổi số quốc gia, Chiến lược phát triển Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số đã được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt và các chủ trương, chính sách liên quan đến công nghệ thông tin, chuyển đổi số của địa phương. Các nhiệm vụ, giải pháp thuộc Đề án được thực hiện theo hướng lồng ghép thực hiện với các nội dung được cân đối nêu trên theo định hướng tổng thể chung nhằm đảm bảo đồng bộ, hiệu quả.

4.4. Nguồn khác

Bao gồm nguồn vốn tài trợ, nguồn vốn huy động từ các tổ chức cá nhân trong và ngoài nước, nguồn vốn xã hội hóa và các nguồn vốn hợp pháp khác nhau như:

- Các chương trình, dự án sử dụng nguồn tài trợ từ vốn đầu tư nước ngoài để thực hiện ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số cho tuyên truyền dịch vụ công như:

- Các chương trình, dự án hợp tác giữa các tổ chức, cá nhân trong nước với các cơ quan quản lý để thực hiện tuyên truyền dịch vụ công trực tuyến.

5. Khái toán theo phân cấp và nguồn ngân sách

Trên cơ sở các nhiệm vụ, giải pháp tại Đề án, việc phân cấp và đề xuất nguồn lực dự kiến để thực hiện như sau:

STT	Nội dung/nhiệm vụ	Dự kiến nhu cầu kinh phí đến năm 2025 (tỷ đồng)				Nguồn khác	Đề xuất nguồn kinh phí
		Ngân sách Trung ương		Ngân sách địa phương			
		Chi đầu tư	Chi thường xuyên	Chi đầu tư	Chi thường xuyên		
	TỔNG CỘNG						
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						
a	Thiết lập và phát triển các trang (tài khoản/kênh) trên các nền tảng mạng xã hội phổ biến, kết nối đa kênh, đa nền tảng để tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức, phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến cho người dân, doanh nghiệp.						
b	Sản xuất nội dung tin bài, ảnh, đồ họa thông tin (infographic), đồ họa chuyển						

	động (motion graphics), video, clip tạo xu thế,... về dịch vụ công trực tuyến để đăng, phát trên các trang mạng xã hội phổ biến, các kênh, nền tảng số khác nhau và trên phương tiện truyền thông đại chúng						
c	Xây dựng, thiết lập và duy trì hoạt động hiệu quả các chuyên trang, chuyên mục trên các phương tiện thông tin đại chúng, cổng/trang thông tin điện tử, diễn đàn trực tuyến trên các trang mạng xã hội.						
d	Sản xuất các chương trình, phim, bài hát, phóng sự, chương trình trao đổi, đối thoại, chuyên đề chuyên sâu trên hệ thống phát thanh, truyền hình.						
đ	Tổ chức tập huấn, phổ biến cho đội ngũ phóng viên các cơ quan thông tấn, báo chí, truyền thông về các nội dung của Đề án.						
e	Chia sẻ kinh nghiệm trong triển khai dịch vụ công trực tuyến của các nước trong khu vực và quốc tế; tổng hợp các mô hình và giải pháp về cung cấp dịch						

	vụ công trực tuyến trong nước; giới thiệu để nhân rộng các mô hình, giải pháp triển khai dịch vụ công trực tuyến.						
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						
a	Thực hiện tuyên truyền theo từng điểm cung cấp dịch vụ thông tin và truyền thông, dịch vụ mạng như: các điểm hỗ trợ đồng bào dân tộc thiểu số ứng dụng công nghệ thông tin, các điểm phủ sóng mạng không dây, điểm truy cập Internet công cộng.						
b	Tuyên truyền trên hệ thống truyền thanh cơ sở, truyền hình cáp huyện và hệ thống đài truyền thanh cấp xã.						
c	Tuyên truyền trên các cổng/trang thông tin điện tử, mạng nội bộ của các cơ quan, tổ chức nhà nước.						

d	Tuyên truyền trực quan, sử dụng pa-nô, áp phích, tranh bích họa, bảng tin, biển tấm lớn, đồ họa thông tin (infographic), các sản phẩm in ấn (tờ rơi, tờ gấp, danh mục (catalogue), chân đứng (standee), sách giới thiệu...), biểu trưng nhận diện ... các thông tin, thông điệp tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến tại các khu vực đông dân cư, tại trụ sở Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã.						
3	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						
a	Xây dựng các chiến dịch truyền thông, tuyên truyền, nâng cao nhận thức, phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến với quy mô lớn, đồng bộ giữa các cơ quan, tổ chức, trải rộng trên các phương tiện truyền thông đại chúng, mạng xã hội; khuyến khích sự tham gia của người nổi tiếng, người có sức ảnh hưởng với công chúng, các						

	công ty truyền thông, tạo ra sự lan tỏa rộng rãi trong xã hội.						
b	Hàng năm, tổ chức các đợt sự kiện tháng cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến hiệu quả để tăng cường hiểu biết về dịch vụ công trực tuyến; kết hợp với tổ chức hội nghị, hội thảo, tọa đàm trao đổi, thảo luận, chia sẻ kinh nghiệm; chỉ đạo Tổ công nghệ số cộng đồng tích cực tuyên truyền bằng cách “đi từng ngõ, gõ từng nhà”, hướng dẫn từng người sử dụng dịch vụ công trực tuyến.						
c	Tập trung, đẩy mạnh hoạt động tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công trực tuyến hưởng ứng Ngày Chuyển đổi số quốc gia 10/10 hàng năm. Tổ chức các cuộc thi, hội thi về tuyên truyền viên dịch vụ công trực tuyến giỏi trực tiếp hoặc trực tuyến để tìm kiếm các giải pháp, mô hình, hoạt động truyền thông, tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến sáng tạo, hiệu quả trong cộng đồng.						

d	Thực hiện tuyên truyền thông qua hình thức nhắn tin, thông báo với sự tham gia của các doanh nghiệp viễn thông, các mạng xã hội nhằm giới thiệu, gợi ý và hướng dẫn cho người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến theo nhu cầu.						
đ	Xây dựng và vận hành chuyên mục về dịch vụ công trực tuyến; cung cấp đầy đủ thông tin, công cụ và tài liệu đa dạng các đối tượng trên nền tảng học trực tuyến mở đại trà.						
e	Phối hợp với các cơ quan đại diện của nước ngoài tại Việt Nam, các tổ chức quốc tế, quốc gia trong khu vực và trên thế giới nhằm triển khai các chương trình tuyên truyền, nâng cao nhận thức, phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến						
g	Tổ chức đánh giá, công bố và tuyên truyền các sản phẩm, giải pháp cung cấp dịch vụ công trực tuyến bảo đảm yêu cầu kỹ thuật, chất lượng đề cơ quan, tổ chức trong nước và các cơ quan đại diện						

	nước ngoài tại Việt Nam biết đến và ưu tiên sử dụng.						
h	Xây dựng, thiết lập các hệ thống kỹ thuật, công cụ ứng dụng công nghệ hiện đại phục vụ công tác tuyên truyền, nâng cao nhận thức, phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến như: - Trang bị các phương tiện, thiết bị, phần mềm phục vụ công tác tuyên truyền. - Xây dựng hệ thống công nghệ truyền thông, tuyên truyền chủ động, tự động sử dụng trí tuệ nhân tạo (AI), hệ thống tương tác tự động (chatbot) để hướng dẫn, hỗ trợ và giải đáp thắc mắc của người dân khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến. - Xây dựng và thiết lập nền tảng số để 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, cụ thể:						

	+ Thu thập, tổng hợp và công bố ý kiến phản hồi, đánh giá của người dân về dịch vụ công trực tuyến thông qua Nền tảng khảo sát, thu thập ý kiến người dân (nền tảng VNForm do Bộ Thông tin và Truyền thông triển khai hoặc các nền tảng khảo sát, thu thập ý kiến người dân khác do bộ, ngành, địa phương chủ động triển khai). + Đơn đốc và giám sát việc xử lý của cơ quan nhà nước cung cấp dịch vụ công trực tuyến về các ý kiến phản hồi, đánh giá của người dân.						
i	Thực hiện tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức của người dân về dịch vụ công trực tuyến và hỗ trợ người dân tiếp cận, thực hiện các dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tại các điểm phục vụ bưu chính công cộng và tại Bộ phận một cửa các cấp của bộ, ngành, địa phương.						
k	Biểu dương, tôn vinh, khen thưởng các tổ chức, cá nhân cung cấp dịch vụ công						

	trực tuyến chất lượng, hiệu quả và thu hút được sự tham gia rộng rãi nhất của người dân, doanh nghiệp.						
4	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						
a	Rà soát chương trình, nội dung, thời lượng giảng dạy và biên tập tài liệu, hướng dẫn về dịch vụ công trực tuyến lồng ghép vào môn tin học, hoạt động ngoại khóa phù hợp với lớp học, cấp học (từ trung học cơ sở đến trung học phổ thông), bảo đảm: - Tuyên truyền, phổ biến cho học sinh hiểu về dịch vụ công trực tuyến, biết cách truy cập và tự sử dụng dịch vụ công trực tuyến phù hợp với lứa tuổi. - Hướng dẫn học sinh phổ biến cho người thân trong gia đình truy cập, sử dụng dịch vụ công trực tuyến khi cần. - Các biện pháp tuyên truyền, phổ biến nhận thức, kỹ năng sử dụng dịch vụ						

	công trực tuyến dưới các hình thức trực quan, dễ hiểu, sinh động theo lứa tuổi.						
b	Tổ chức các cuộc thi tìm hiểu về dịch vụ công trực tuyến cho các nhóm đối tượng khác nhau là học sinh, sinh viên, học viên của các cơ sở giáo dục phổ thông, cơ sở giáo dục đại học, cơ sở giáo dục nghề nghiệp, cơ sở giáo dục thường xuyên.						
c	Tổ chức các cuộc thi thiết kế áp phích, thiết kế mô hình, các video đa phương tiện về dịch vụ công trực tuyến cho các đối tượng từ trung học cơ sở tới đại học.						
5	Nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến						
a	Tổ chức các hội nghị, hội thảo chuyên đề hoặc lồng ghép vào các hội nghị, hội thảo về chuyển đổi số của bộ, ngành, địa phương để truyền thông cho cán bộ, công chức, viên chức trong cơ quan nhà nước về vai trò, ý nghĩa, lợi ích của dịch vụ công trực tuyến.						

b	Tổ chức hoặc cử cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp tham gia thiết kế, quản trị, vận hành, khai thác sử dụng hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tham gia các khóa đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn cập nhật kiến thức chuyên sâu về công nghệ số, kỹ năng số để nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến.						
c	Rà soát, nâng cấp, thiết kế, thiết kế lại giao diện, trải nghiệm người dùng của hệ thống giải quyết thủ tục hành chính, ưu tiên các dịch vụ công thiết yếu, có nhiều người sử dụng. Đặc biệt chú trọng tới việc cung cấp thông tin hướng dẫn 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.						
d	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.						

	Định kỳ rà soát, cập nhật, kết nối, chia sẻ thông tin giữa các cơ quan nhà nước để giảm việc người dân, doanh nghiệp phải cung cấp lại thông tin khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến.						
đ	Định kỳ rà soát, nâng cấp, thuê, mua dịch vụ các hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh bảo đảm hoạt động ổn định, triển khai đầy đủ quy định về bảo đảm an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ.						
e	Thực hiện các khảo sát và đánh giá định kỳ bằng các công cụ kỹ thuật để đo lường sự hài lòng và nhu cầu của người dân khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến.						
g	Đánh giá, giám sát định kỳ chất lượng kỹ thuật, hiệu quả hoạt động của các Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh theo quy định; Công bố xếp hạng và tuyên truyền, tôn vinh các giải pháp có chất lượng tốt, kịp thời hỗ trợ, đôn đốc đối với các hệ thống						

	còn yếu kém, chưa phục vụ tốt người dân, doanh nghiệp.						
h	Cung cấp các giải pháp, nền tảng hỗ trợ bộ, ngành, địa phương có thể theo dõi hiệu quả hoạt động, từ đó xác định những điểm còn hạn chế, có kế hoạch đưa ra các phương án nâng cao chất lượng và hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.						
6	Định hướng nội dung, hoạt động và xây dựng, biên tập các tài liệu tuyên truyền thuộc phạm vi của Đề án						
a	Hằng năm xây dựng định hướng và hướng dẫn thực hiện các hoạt động tuyên truyền chung của Đề án						
b	Xây dựng và biên tập tài liệu tuyên truyền sử dụng chung cho các đối tượng và theo chủ đề, chuyên đề phù hợp với từng nhóm đối tượng khác nhau thuộc phạm vi của Đề án. Chia sẻ rộng rãi để các cơ quan, đơn vị có thể khai thác, sử dụng chung.						

	Đối với đối tượng là người cao tuổi, đồng bào các dân tộc thiểu số, người dân vùng sâu, vùng xa, biên giới, hải đảo, nhóm yếu thế cần xây dựng cảm nang, video nhận thức cơ bản, hướng dẫn truy cập, sử dụng các dịch vụ công thiết yếu hoặc phát trên các kênh truyền thông xã hội, phương tiện truyền thông đại chúng và báo chí phù hợp với năng lực nhận thức, tiếp cận thông tin, có bản chuyển tiếng dân tộc.						
c	Duy trì, nâng cấp và bảo đảm an toàn thông tin cho hệ thống lưu trữ, chia sẻ và quảng bá các tài liệu tuyên truyền thuộc phạm vi Đề án.						
d	Thiết lập, duy trì kênh liên lạc và cung cấp thông tin, tài liệu tuyên truyền tới các trang/kênh tuyên truyền của bộ, ngành, địa phương và tổ chức, doanh nghiệp.						
đ	Thiết lập mạng lưới cộng tác viên tham gia tiếp nhận thông tin, lắng nghe, phát hiện các ý kiến phản hồi, các vướng mắc khó khăn của người dân khi sử dụng						

	dịch vụ công trực tuyến để xây dựng các biện pháp thông tin, tuyên truyền hiệu quả.						
e	Xây dựng hoặc thuê dịch vụ thiết lập, duy trì, vận hành đường dây nóng tiếp nhận phản ánh, hỗ trợ, tư vấn về dịch vụ công trực tuyến cho người dân.						

PHẦN C. KẾT LUẬN

Việc xây dựng và ban hành 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”*** là rất cần thiết, phù hợp với quy định pháp luật, chủ trương chính sách của Đảng và Nhà nước, đáp ứng được yêu cầu thực tiễn. Đề án có tác động tích cực về mặt kinh tế, xã hội, góp phần quan trọng trong công tác bảo đảm an toàn và sự phát triển nhanh, bền vững của Chính phủ điện tử, Chuyển đổi số Quốc gia và Cách mạng công nghiệp 4.0 của nước ta trong việc đưa Việt Nam trở thành Quốc gia số, ổn định và thịnh vượng, tiên phong thử nghiệm các công nghệ và mô hình mới; đổi mới căn bản, toàn diện hoạt động quản lý, điều hành của Chính phủ, hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp, phương thức sống, làm việc của người dân, phát triển môi trường số an toàn, nhân văn, rộng khắp. Đề án hoàn toàn khả thi và sẽ mang lại nhiều hiệu quả to lớn, thiết thực khi triển khai./.