

Số: **1195**/BT-TT-THH

Hà Nội, ngày **19** tháng **7** năm 2021

V/v hướng dẫn, đơn đốc xây dựng kế hoạch triển khai và hoàn thành mục tiêu cung cấp 100% dịch vụ công đủ điều kiện lên trực tuyến mức độ 4 trong năm 2021

Kính gửi: **Đ/c Hồ-Tiến-Thiện**

Bộ Thông tin và Truyền thông chân thành cảm ơn sự quan tâm, chỉ đạo và phối hợp chặt chẽ của đồng chí Bí thư tỉnh ủy và đồng chí Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đối với công tác quản lý nhà nước về chuyển đổi số nói chung, thúc đẩy phát triển Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số nói riêng trong thời gian qua tại địa phương, góp phần tích cực vào sự phát triển chung của đất nước.

Cung cấp dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) là một trong những chỉ số đo lường quan trọng nhất trong phát triển Chính phủ điện tử khi lấy người dân làm trung tâm, là đối tượng phục vụ. Trong thời gian qua, các bộ, ngành, địa phương đã triển khai cung cấp DVCTT mức độ 4 để phục vụ người dân, doanh nghiệp tốt hơn. Cụ thể, tính đến hết năm 2020, tỷ lệ DVCTT mức độ 4 trung bình của cả nước là 30,86%, đạt mục tiêu năm 2020 nêu tại Nghị quyết số 17/NQ-CP ngày 07/3/2019 của Chính phủ về một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm phát triển Chính phủ điện tử giai đoạn 2019 - 2020, định hướng đến 2025.

Để phát triển Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số trong giai đoạn mới, việc cung cấp DVCTT vẫn là nhiệm vụ được ưu tiên hàng đầu. Tại phiên họp Ủy ban Quốc gia về Chính phủ điện tử ngày 10/3/2021, Thủ tướng Nguyễn Xuân Phúc đã yêu cầu các bộ, ngành, địa phương tiếp tục đẩy mạnh cung cấp DVCTT phục vụ người dân và doanh nghiệp.

Với bối cảnh trên, Bộ Thông tin và Truyền thông trân trọng đề nghị đồng chí Bí thư và đồng chí Chủ tịch tiếp tục quan tâm và chỉ đạo tỉnh thực hiện một số nội dung sau:

1. Triển khai quyết liệt và có hiệu quả các giải pháp để đạt được mục tiêu cung cấp 100% dịch vụ công đủ điều kiện lên trực tuyến mức độ 4 trong năm 2021.

Đối với các dịch vụ công không đủ điều kiện đưa lên trực tuyến mức độ 4, cần ứng dụng triệt để các giải pháp kỹ thuật nhằm đưa tối đa các hoạt động cung cấp dịch vụ công lên môi trường mạng, từ quá trình nộp, tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cho đến trả kết quả tới người dân, doanh nghiệp.

2. Giao Sở Thông tin và Truyền thông xây dựng kế hoạch triển khai DVCTT mức độ 4, trong đó cần thể hiện rõ các nội dung sau:

- Mục tiêu cung cấp 100% dịch vụ công đủ điều kiện lên trực tuyến mức độ 4 trong năm 2021 theo từng tháng;

- Danh sách các dịch vụ công đủ điều kiện lên trực tuyến mức độ 4 trong năm 2021 và danh sách các dịch vụ công không đủ điều kiện lên trực tuyến mức độ 4 (kèm theo giải thích nguyên nhân không đủ điều kiện).

Kế hoạch gửi về Bộ Thông tin và Truyền thông (Cục Tin học hóa) trước ngày 29/4/2021 để theo dõi và đôn đốc.

3. Nghiên cứu, vận dụng kinh nghiệm triển khai cung cấp dịch vụ công đủ điều kiện lên trực tuyến mức độ 4 nhanh, hiệu quả tại một số địa phương thời gian qua (Phụ lục đính kèm).

4. Định kỳ hàng tháng gửi báo cáo triển khai cung cấp DVCTT về Bộ Thông tin và Truyền thông qua Hệ thống đánh giá mức độ chuyển đổi số tại địa chỉ: <https://dti.gov.vn> để tổng hợp. Đồng thời, Hệ thống thu thập, đánh giá việc sử dụng thông tin và DVCTT (Hệ thống EMC) do Bộ Thông tin và Truyền thông xây dựng khi kết nối với Cổng dịch vụ công và Hệ thống một cửa điện tử cấp tỉnh, sẽ theo dõi thực tế triển khai cung cấp DVCTT của các địa phương.

5. Bộ Thông tin và Truyền thông giao Cục Tin học hóa là cơ quan đầu mối tổ chức, phối hợp, hướng dẫn thực hiện đẩy mạnh cung cấp DVCTT. Đầu mối liên hệ của Cục Tin học hóa: Đ/c Mai Thanh Hải, Phòng Thông tin và dịch vụ công trực tuyến; thư điện tử: mthai@mic.gov.vn; điện thoại: 0936.229.099.

Trân trọng cảm ơn và chúc sức khỏe đồng chí Bí thư tỉnh ủy và đồng chí Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh. /.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Bộ trưởng;
- Thứ trưởng Nguyễn Huy Dũng;
- Cổng TTĐT của Bộ; Báo Vietnamnet;
- Lưu: VT, THH (TTDVCTT, TTCPĐT), (140b).



BỘ TRƯỞNG

Nguyễn Mạnh Hùng

PHỤ LỤC

*(Kèm theo Công văn số: 1195/BT-TT-THH ngày 19 tháng 4 năm 2021
của Bộ Thông tin và Truyền thông)*

KINH NGHIỆM TRIỂN KHAI CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG ĐỦ ĐIỀU KIỆN LÊN TRỰC TUYẾN MỨC ĐỘ 4

I. Kinh nghiệm triển khai thực hiện cung cấp 100% dịch vụ công đủ điều kiện lên trực tuyến mức độ 4 ở một số địa phương

1. Cách thức triển khai

Tóm tắt quá trình triển khai đưa 100% dịch vụ công đủ điều kiện lên trực tuyến mức độ 4 của một số địa phương qua các bước thực hiện như sau:

a) Bước 1: Thành lập Tổ công tác xây dựng và triển khai Kế hoạch cung cấp 100% dịch vụ công đủ điều kiện lên trực tuyến mức độ 4 do Chủ tịch Ủy ban nhân dân (UBND) tỉnh ký bao gồm các thành phần:

- Tổ trưởng: Lãnh đạo tỉnh phụ trách cải cách hành chính;
- Tổ phó: Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông (TTTT), Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh phụ trách kiểm soát thủ tục hành chính, Lãnh đạo Cục Tin học hóa;
- Tổ viên: các cán bộ của Văn phòng UBND tỉnh, Sở TTTT, Cục Tin học hóa, đơn vị cung cấp giải pháp Công dịch vụ công và hệ thống Một cửa điện tử của Tỉnh (đơn vị triển khai).

b) Bước 2: Tổ công tác thực hiện khảo sát, lập danh sách các dịch vụ công đủ điều kiện đưa lên trực tuyến mức độ 4 và xây dựng Kế hoạch cung cấp 100% dịch vụ công đủ điều kiện lên trực tuyến mức độ 4 trình Lãnh đạo tỉnh ban hành.

c) Bước 3: Tổ công tác phối hợp với các Sở/ban/ngành thực hiện xây dựng quy trình nội bộ, xây dựng quy trình điện tử của các cơ quan, đơn vị đảm bảo các quy trình giải quyết thủ tục hành chính được chuẩn hóa.

d) Bước 4: Tổ công tác phối hợp cùng đơn vị triển khai thực hiện rà soát, đánh giá và nâng cấp hệ thống đáp ứng các tiêu chí kỹ thuật và khả năng kết nối, chia sẻ dữ liệu theo quy định hiện hành.

đ) Bước 5: Thành lập Tổ giúp việc với sự tham gia của các thành viên là các cán bộ thuộc các Sở, ban, ngành, huyện, thành phố, thị xã trực thuộc tỉnh tham gia giúp Tổ công tác triển khai các nhiệm vụ thực hiện cung cấp 100% các dịch vụ công đủ điều kiện lên trực tuyến mức độ 4 (*Mỗi sở, ban, ngành tỉnh, UBND các huyện, thành phố, thị xã cử 02 công chức, viên chức tham gia trừ các đơn vị không có cung cấp DVCTT mức độ 4*).

e) Bước 6: Tổ chức đào tạo, tập huấn cho các thành viên Tổ giúp việc về cách thức thực hiện đưa các dịch vụ công lên trực tuyến mức độ 4 trên hệ thống Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

g) Bước 7: Tổ giúp việc phối hợp cùng đơn vị triển khai thực hiện tạo lập và đưa các dịch vụ công lên trực tuyến mức độ 4 trên Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử theo Kế hoạch.

h) Bước 8: Rà soát, đánh giá chất lượng theo danh sách các dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 đã cung cấp trên Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

i) Bước 9: Từng bước thực hiện các nội dung sau triển khai cung cấp 100% dịch vụ công đủ điều kiện lên trực tuyến mức độ 4 theo kế hoạch (tuyên truyền để người dân, doanh nghiệp quan tâm sử dụng...).

2. Bài học kinh nghiệm

Thông qua quá trình triển khai cung cấp 100% dịch vụ công đủ điều kiện lên trực tuyến mức độ 4 của một số địa phương, bài học kinh nghiệm rút ra để các địa phương lưu ý, áp dụng triển khai như sau:

- Sự quyết tâm của lãnh đạo các cấp:

+ Lãnh đạo địa phương phải có quyết tâm và tạo được sự đồng thuận cao trong việc thực hiện nhiệm vụ theo Kế hoạch với lộ trình cụ thể.

+ Lãnh đạo các đơn vị trong tỉnh thực sự quan tâm, tạo điều kiện cho các cán bộ tham gia nhiệm vụ.

+ Tổ giúp việc có thành viên là các cán bộ thuộc các Sở, ban, ngành, huyện, thành phố, thị xã trực thuộc tỉnh được đào tạo và trực tiếp tạo eform và thiết lập quy trình điện tử cho các DVCTT mức độ 4 của đơn vị mình do đó đã làm rút ngắn thời gian thực hiện. Đây cũng chính là yếu tố tiên quyết, quan trọng để nhanh chóng cung cấp 100% DVC đủ điều kiện lên trực tuyến mức độ 4.

- Sự sẵn sàng của các nền tảng:

+ Nền tảng Cổng dịch vụ công và Hệ thống một cửa điện tử: sử dụng các nền tảng Cổng dịch vụ công và Hệ thống một cửa điện tử được xây dựng, phát triển trên cơ sở phù hợp với xu thế công nghệ, tuân thủ và đáp ứng các tiêu chuẩn kỹ thuật theo quy định về chuyên ngành, tiêu chuẩn ứng dụng CNTT, các hướng dẫn của Kiến trúc Chính phủ điện tử Việt Nam phiên bản 2.0, Kiến trúc Chính phủ điện tử/Chính quyền điện tử cấp Bộ, cấp Tỉnh và các văn bản quy định có liên quan.

+ Nền tảng kết nối, tích hợp: Sử dụng nền tảng chia sẻ, tích hợp dùng chung cấp Bộ, cấp Tỉnh (LGSP) để thực hiện kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa Cổng dịch vụ công và Hệ thống một cửa điện tử với các hệ thống cung cấp dịch vụ dùng chung, các phần mềm ứng dụng nghiệp vụ cũng như với các hệ thống ứng dụng liên quan khác của Bộ, ngành, địa phương.

- **Sự chuẩn hóa của các thủ tục hành chính:** Các thủ tục hành chính cần được chuẩn hóa về tên gọi, lĩnh vực cũng như chuẩn hóa về quy trình xử lý nội bộ để tạo điều kiện thuận lợi trong quá trình cấu hình quy trình điện tử; đồng thời tích hợp, liên thông, chia sẻ trạng thái của các DVCTT của tỉnh với Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

- **Sự phối hợp Tỉnh - Bộ - Doanh nghiệp:** Cần có sự phối hợp nhịp nhàng trong quá trình thực hiện theo kế hoạch giữa Tỉnh, Bộ Thông tin và Truyền thông và Doanh nghiệp cung cấp Cổng dịch vụ công và Hệ thống một cửa điện tử của địa phương theo cách như sau:

- + Tỉnh quyết tâm mạnh triển khai thực hiện nhiệm vụ theo kế hoạch;
- + Bộ Thông tin và Truyền thông định hướng, tư vấn, hỗ trợ Tỉnh trong quá trình triển khai;
- + Doanh nghiệp sẵn sàng vào cuộc ngay, đồng hành cùng Tỉnh trong quá trình thực hiện.

- **Những nội dung cần thực hiện sau triển khai cung cấp 100% dịch vụ công đủ điều kiện lên trực tuyến mức độ 4:**

+ Tăng cường truyền thông và quảng bá hiệu quả về dịch vụ công trực tuyến để người dân, doanh nghiệp hiểu rõ hơn về lợi ích mang lại từ việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Chú trọng đổi mới nội dung và hình thức tuyên truyền phù hợp với từng đối tượng thụ hưởng. Việc triển khai thực hiện công tác tuyên truyền DVCTT phải được thực hiện đồng bộ theo một chương trình tuyên truyền về cải cách hành chính chung.

+ Thay đổi thói quen của công dân trong việc sử dụng dịch vụ công thông qua Trung tâm phục vụ hành chính công, để cung cấp cho người dân, doanh nghiệp những thông tin trực tuyến, dần dần từ bỏ phương thức liên hệ kiểu cũ với cơ quan nhà nước.

+ Cung cấp đa dạng các kênh giao tiếp, giúp người dân, doanh nghiệp lựa chọn hình thức xử lý dịch vụ công phù hợp nhất. Từng bước tiến tới xác định Internet sẽ là kênh cung cấp dịch vụ chính cho công dân.

+ Nhà nước và doanh nghiệp cùng vào cuộc: hỗ trợ đào tạo, nâng cao kỹ năng, trình độ sử dụng máy tính, Internet cho người dân; hỗ trợ máy tính; điểm truy cập Internet công cộng; Hệ thống mạng Wi-Fi miễn phí tại các khu vực đông dân cư để người dân tiếp cận dịch vụ.

II. Khuyến nghị giải pháp kỹ thuật triển khai nhanh và hiệu quả

Để đẩy nhanh quá trình triển khai cung cấp 100% dịch vụ công đủ điều kiện lên trực tuyến mức độ 4 một cách hiệu quả, một trong những điểm quan trọng là việc sử dụng giải pháp Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử đáp ứng các tiêu chí kỹ thuật và khả năng kết nối, chia sẻ dữ liệu theo quy định

hiện hành như Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, Thông tư số 18/2019/TT-BTTTT, Thông tư số 22/2019/TT-BTTTT và các văn bản liên quan khác.

Tùy vào hiện trạng triển khai tại từng địa phương, trong quá trình thực hiện đưa 100% dịch vụ công đủ điều kiện lên trực tuyến mức độ 4, địa phương xem xét lựa chọn giải pháp sau:

- Triển khai Cổng dịch vụ công và hệ thống Một cửa điện tử trên cùng một nền tảng đáp ứng các yêu cầu và quy định hiện hành nêu trên;

- Triển khai theo mô hình cung cấp dịch vụ phần mềm trên nền tảng điện toán đám mây SaaS (Software-as-a-Service) đáp ứng các yêu cầu và quy định hiện hành nêu trên.

Với việc thực hiện triển khai theo giải pháp trên, thiết lập một dịch vụ công mới sẽ thực hiện trên cơ sở tùy biến các biểu mẫu và quy trình xử lý điện tử, các tài nguyên sử dụng chung sẽ được tận dụng tối đa; người dùng tại các đơn vị có thể chủ động khởi tạo và cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 trên môi trường mạng theo các bước cơ bản sau:

- + Bước 1: Thiết lập dịch vụ công trực tuyến mức độ 4;
- + Bước 2: Thiết lập, định nghĩa các thành phần hồ sơ của dịch vụ công;
- + Bước 3: Xây dựng, thiết lập biểu mẫu điện tử tương tác (E-Form) của dịch vụ công;
- + Bước 4: Thiết lập, định nghĩa quy trình điện tử của dịch vụ công;
- + Bước 5: Công bố DVCTT mức độ 4 trên môi trường mạng.

Thực tế cho thấy ngoài việc đáp ứng về mặt công nghệ, cách triển khai này còn mang lại hiệu quả về thời gian và tiết kiệm chi phí.