

Số: 1284 /BTTTT-CĐSQG  
V/v nâng cao hiệu quả, tăng tỷ lệ sử dụng  
DVCTT, đảm bảo dễ sử dụng, thân thiện  
với người dùng

Hà Nội, ngày 12 tháng 04 năm 2023

Kính gửi: - Các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;  
- Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương.

Đề đảm bảo đạt mục tiêu 50% hồ sơ thủ tục hành chính được người dân, doanh nghiệp thực hiện trực tuyến từ xa (*nghĩa là người dân, doanh nghiệp không đến trung tâm một cửa mà thực hiện DVCTT từ xa*) tại Quyết định số 17/QĐ-UBQGCD số ngày 04/4/2023 của Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số ban hành Kế hoạch hoạt động của Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số năm 2023, Bộ Thông tin và Truyền thông trân trọng đề nghị Quý cơ quan thực hiện một số nội dung chính như sau:

1. Xác định các thủ tục hành chính đủ điều kiện lên DVCTT toàn trình

Rà soát và lựa chọn các thủ tục hành chính (TTHC) đủ điều kiện trong phạm vi bộ, ngành, địa phương đảm bảo triển khai DVCTT toàn trình và một phần theo đúng quy định tại 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; gửi danh mục DVCTT về Bộ Thông tin và Truyền thông (Cục Chuyển đổi số quốc gia) tổng hợp **trước ngày 21/4/2023**.

Hiện tại, Bộ Thông tin và Truyền thông chưa nhận được danh mục thủ tục hành chính đủ điều kiện triển khai DVCTT toàn trình, một phần của 10<sup>1</sup> đơn vị.

2. Xây dựng Kế hoạch hành động nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp DVCTT của bộ, ngành, địa phương năm 2023 (sau đây gọi là Kế hoạch hành động), trong đó cần thể hiện rõ các nội dung sau đây:

- Mục tiêu 100% TTHC đủ điều kiện được triển khai DVCTT toàn trình.

- Giao nhiệm vụ, chỉ tiêu cụ thể cho từng cơ quan, đơn vị và gắn trách nhiệm với người đứng đầu cơ quan, đơn vị để đạt được mục tiêu 50% hồ sơ thủ tục hành chính được người dân, doanh nghiệp thực hiện trực tuyến từ xa.

---

<sup>1</sup> Các đơn vị chưa gửi danh mục TTHC đủ điều kiện triển khai DVCTT toàn trình, một phần: Bộ Giáo dục và Đào tạo; Bộ Xây dựng; Bộ Công an; Bình Dương; Đắk Nông; Nam Định; Phú Yên; Thanh Hóa; TP.HCM; TP. Hà Nội.

- Đối với từng cơ quan, đơn vị thuộc bộ, ngành, địa phương, giao chỉ tiêu 100% cán bộ, công chức, viên chức sử dụng DVCTT và tuyên truyền, hướng dẫn người thân sử dụng DVCTT, hạn chế nộp hồ sơ trực tiếp.

- Giao nhiệm vụ cho tổ công nghệ số cộng đồng, trong đó thành viên tổ công nghệ số đi từng ngõ, gõ từng nhà, hướng dẫn, hỗ trợ từng người dân tự sử dụng DVCTT để đảm bảo mỗi hộ gia đình có ít nhất 01 người biết cách sử dụng tài khoản VNeID, đăng nhập và sử dụng DVCTT trên các Cổng dịch vụ công.

- Giao nhiệm vụ cho cơ quan báo chí tại Bộ, ngành, địa phương thực hiện tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng DVCTT trên các phương tiện thông tin đại chúng.

- Khuyến nghị giao đơn vị chuyên trách về Công nghệ thông tin của bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ/Sở Thông tin và Truyền thông các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương là đầu mối tổ chức, triển khai Kế hoạch hành động.

Kế hoạch hành động gửi về Bộ Thông tin và Truyền thông (Cục Chuyển đổi số quốc gia) tổng hợp **trước ngày 28/4/2023**.

### 3. Nâng cấp Hệ thống thông tin đảm bảo dễ sử dụng, thân thiện người dùng

Nâng cấp, hoàn thiện Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh (*bao gồm Cổng dịch vụ công/Hệ thống một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh*) đảm bảo đáp ứng Thông tư số 22/2019/TT-BTTTT ngày 31/12/2019 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về tiêu chí chức năng, tính năng kỹ thuật của Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh, đặc biệt chú trọng đến các tiêu chí hiệu năng và tiêu chí nâng cao trải nghiệm người dùng, cải tiến chất lượng DVCTT trong các phụ lục của Thông tư.

4. Nghiên cứu, đề xuất chính sách khuyến khích người dân sử dụng DVCTT như: rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ trực tuyến so với xử lý hồ sơ giấy, giảm phí, lệ phí khi sử dụng DVCTT.

Hiện có 08 tỉnh<sup>2</sup> ban hành chính sách giảm phí, lệ phí và 01 đơn vị (Sở Khoa học và Công nghệ thành phố Đà Nẵng) thực hiện ưu tiên giải quyết, trả kết quả sớm hạn đối với việc thực hiện DVCTT để khuyến khích người dân sử dụng.

Bộ Thông tin và Truyền thông sẽ phối hợp với các đơn vị liên quan thường xuyên khảo sát, đánh giá việc thực hiện DVCTT để tìm ra các vấn đề, vướng mắc của bộ, ngành, địa phương và người dân, doanh nghiệp; từ đó, đề

---

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

xuất giải pháp khắc phục kịp thời, nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả của DVCTT, phục vụ người dân, doanh nghiệp. Thời gian dự kiến mỗi quý một lần.

Đầu mối liên hệ của Bộ Thông tin và Truyền thông: đ/c Đặng Thị Thu Hương, Cục Chuyển đổi số quốc gia, email: [dtthuong@mic.gov.vn](mailto:dtthuong@mic.gov.vn), điện thoại: 0908.863.669.

Trân trọng./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Bộ trưởng (để b/c);
- Thứ trưởng Nguyễn Huy Dũng;
- Cơ quan chuyên trách về công nghệ thông tin của các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;
- Sở Thông tin và Truyền thông các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương;
- Lưu: VT, CĐSQG (TTCNSQG, DVS).

**KT. BỘ TRƯỞNG  
THỨ TRƯỞNG**



**Nguyễn Huy Dũng**