



# BÁO CÁO CHUYÊN ĐỀ

Tuần 36/2022

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

Số: 14/BC-UBQGCĐS

Ngày 08 tháng 9 năm 2022

LƯU HÀNH NỘI BỘ

Bộ Thông tin và Truyền thông, cơ quan thường trực của Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số gửi báo cáo chuyên đề tham khảo phục vụ công tác lãnh đạo, chỉ đạo, điều phối của Ủy ban Quốc gia và Ban Chỉ đạo chuyển đổi số của các bộ, ngành, địa phương như sau:

## DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

Với sự chỉ đạo quyết liệt, thường xuyên của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, sự nỗ lực của các bộ, ngành, địa phương, việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) mức độ cao của các bộ, ngành, địa phương trong thời gian qua được đẩy mạnh, hiệu quả ngày càng được khẳng định. Đến nay, khoảng 97,3% DVCTT đủ điều kiện đã được cung cấp trực tuyến mức độ 4; khoảng 40% hồ sơ thủ tục hành chính được xử lý trực tuyến (cuối năm 2021 mới chỉ đạt khoảng 30%); nhiều địa phương đã có những sáng kiến, cách làm hay để nâng cao hiệu quả cung cấp DVCTT (18 tỉnh<sup>1</sup> đã ban hành văn bản giao chỉ tiêu cho từng cơ quan nhà nước trên địa bàn về tỷ lệ DVCTT phát sinh hồ sơ, tỷ lệ hồ sơ được xử lý trực tuyến; 05 tỉnh<sup>2</sup> ban hành chính sách khuyến khích người dân sử dụng DVCTT như giảm thời gian, chi phí sử dụng dịch vụ).

Mặc dù các kết quả đạt được là rất đáng khích lệ; nhưng so với mục tiêu đặt ra trong Kế hoạch hoạt động năm 2022 của Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số (80% DVCTT phát sinh hồ sơ, 50% hồ sơ được xử lý trực tuyến) thì khoảng cách còn lớn; mặt khác, ngày 24/6/2022, Chính phủ đã 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, theo đó các DVCTT được yêu cầu cung cấp ở mức độ cao hơn, triệt để hơn, đó là hướng tới DVCTT toàn trình.

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

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



*Để tiếp tục nâng cao hiệu quả cung cấp DVCTT, thực hiện các mục tiêu đặt ra trong Kế hoạch hoạt động năm 2022 của Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số, đồng thời đáp ứng các yêu cầu mới tại Nghị định số 42/2022/NĐ-CP, trong thời gian tới, cơ quan nhà nước cần thực hiện triệt để các nội dung:*

*(1) Rà soát các thủ tục hành chính và các điều kiện bảo đảm để cung cấp trực tuyến toàn trình; (2) Giao rõ trách nhiệm cho các cơ quan, đơn vị thực hiện các chỉ tiêu nâng cao hiệu quả cung cấp DVCTT, như là tỷ lệ hồ sơ được xử lý trực tuyến và giám sát chặt chẽ kết quả triển khai; (3) Kết nối, chia sẻ dữ liệu hiệu quả giữa các cơ quan nhà nước để giảm thiểu giấy tờ cho người dân khi thực hiện DVCTT; (4) Ban hành và thực thi hiệu quả các chính sách khuyến khích, tạo động lực cho người dân sử dụng DVCTT; (5) Nâng cao nhận thức, phổ cập kỹ năng số cho người dân, để người dân mong muốn, chủ động, tích cực sử dụng DVCTT; (6) Nghiên cứu, triển khai thực hiện các 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.*

## **1. Số liệu thống kê**

Số liệu thống kê được thực hiện một cách tự động, theo thời gian thực bởi Hệ thống giám sát, đo lường của Bộ Thông tin và Truyền thông<sup>3</sup>. Mặc dù, hầu hết các bộ, ngành, địa phương đã kết nối với Hệ thống giám sát, đo lường; tuy nhiên, việc kết nối vẫn chưa được triệt để, kết quả trong báo cáo này mới chỉ phản ánh một cách tương đối thực trạng.

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

Số liệu thống kê từ 01/01/2022 đến 22/8/2022 cho thấy:

*Bảng 1 – Tổng số lượt truy cập Cổng Thông tin điện tử của các bộ*

<b>TRUY CẬP NHIỀU NHẤT</b>		<b>TRUY CẬP ÍT NHẤT</b>	
<b>Cổng Thông tin điện tử</b>	<b>Tổng số (lượt)</b>	<b>Cổng Thông tin điện tử</b>	<b>Tổng số (lượt)</b>
Bộ Y tế	13.042.570	Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	1.598.042
Bộ Thông tin và Truyền thông	4.286.762	Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội	790.910
Bộ Giáo dục và Đào tạo	4.096.661	Bộ Tài nguyên và Môi trường	670.161

<sup>3</sup> Hệ thống giám sát, đo lường (Hệ thống EMC) của Bộ Thông tin và Truyền thông kết nối, thu thập và đánh giá dữ liệu của 3 loại đối tượng gồm: (1) Cổng Thông tin điện tử, (2) Cổng Dịch vụ công, (3) Hệ thống Một cửa điện tử của các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương. Dữ liệu dùng để đánh giá là dữ liệu thô do máy sinh ra, được thu thập theo thời gian thực nên bảo đảm tính khách quan và độ chính xác. Hệ thống EMC yêu cầu Cổng Thông tin điện tử tích hợp đến tận trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị trực thuộc các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.



*Bảng 2 – Mức độ truy cập Cổng Thông tin điện tử của các địa phương*

TRUY CẬP NHIỀU NHẤT		TRUY CẬP ÍT NHẤT	
Cổng Thông tin điện tử	Tổng số (lượt)	Cổng Thông tin điện tử	Tổng số (lượt)
Bắc Giang	7.604.781	Hà Tĩnh	502.479
Thừa Thiên - Huế	7.599.905	Hậu Giang	479.929
Đắk Lắk	4.656.080	Tây Ninh	304.767
Quảng Bình	4.626.693	Ninh Thuận	299.552
Cà Mau	4.279.125	Đắk Nông	248.034

### **1.2. Về tỷ lệ DVCTT phát sinh hồ sơ trực tuyến**

*Bảng 3 – Tỷ lệ DVCTT phát sinh hồ sơ trực tuyến của các bộ*

PHÁT SINH HỒ SƠ CAO NHẤT		PHÁT SINH HỒ SƠ THẤP NHẤT	
DVCTT phát sinh hồ sơ	Tỷ lệ	DVCTT phát sinh hồ sơ	Tỷ lệ
Bộ Công Thương	100,00%	Bộ Tài nguyên và Môi trường	32,00%
Bộ Giáo dục và Đào tạo	100,00%	Bộ Tư pháp	31,71%
Bộ Thông tin và Truyền thông	97,67%	Bộ Lao động - Thương Binh và Xã hội	23,33%

*Bảng 4 – Tỷ lệ DVCTT phát sinh hồ sơ trực tuyến của các địa phương*

PHÁT SINH HỒ SƠ CAO NHẤT		PHÁT SINH HỒ SƠ THẤP NHẤT	
DVCTT phát sinh hồ sơ	Tỷ lệ	DVCTT phát sinh hồ sơ	Tỷ lệ
Long An	96,47%	Điện Biên	37,06%
Hải Dương	95,35%	Cà Mau	32,73%
Tiền Giang	94,65%	Bắc Kạn	30,90%
Hoà Bình	93,98%	Kon Tum	27,22%
Bắc Giang	90,39%	Bạc Liêu	22,62%

*Ghi chú: Tỷ lệ DVCTT phát sinh hồ sơ trực tuyến được tính bằng số lượng DVCTT mức độ 3, 4 có phát sinh hồ sơ trực tuyến so với số lượng DVCTT mức độ 3, 4 có phát sinh hồ sơ gồm cả trực tuyến và không trực tuyến.*



### 1.3. Về tỷ lệ hồ sơ xử lý trực tuyến

Bảng 5 – Tỷ lệ hồ sơ xử lý trực tuyến của các bộ

XỬ LÝ TRỰC TUYẾN CAO NHẤT		XỬ LÝ TRỰC TUYẾN THẤP NHẤT	
Hồ sơ xử lý trực tuyến	Tỷ lệ	Hồ sơ xử lý trực tuyến	Tỷ lệ
Bộ Công Thương	99,99%	Bộ Y tế	14,31%
Bộ Giáo dục và Đào tạo	99,58%	Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	10,71%
Bộ Tài chính	91,41%	Bộ Xây dựng	9,6%

Bảng 6 – Tỷ lệ hồ sơ xử lý trực tuyến của các địa phương

XỬ LÝ TRỰC TUYẾN CAO NHẤT		XỬ LÝ TRỰC TUYẾN THẤP NHẤT	
Hồ sơ xử lý trực tuyến	Tỷ lệ	Hồ sơ xử lý trực tuyến	Tỷ lệ
Hòa Bình	87,02%	Gia Lai	3,89%
Quảng Ninh	75,33%	Quảng Ngãi	3,85%
Ninh Bình	59,35%	Lâm Đồng	2,94%
Hà Nam	56,73%	Bắc Kạn	0,41%
Thanh Hóa	56,6%	Sơn La	0,31%

*Ghi chú: Tỷ lệ hồ sơ xử lý trực tuyến được tính bằng số lượng hồ sơ xử lý trực tuyến của các DVCTT mức độ 3, 4 so với tổng số hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính.*

## 2. Một số kinh nghiệm của bộ, ngành

### ***Bộ Giao thông vận tải: Ứng dụng công nghệ số trong cung cấp DVCTT đối với lĩnh vực vận tải đường bộ***

Bộ Giao thông vận tải (GTVT) đã triển khai Hệ thống dịch vụ công lĩnh vực vận tải đường bộ (tại địa chỉ <https://qlvt.mt.gov.vn>) trên toàn quốc từ ngày 01/01/2017. Đây là hệ thống cung cấp DVCTT trong lĩnh vực vận tải đường bộ, triển khai thống nhất trên toàn quốc, bao gồm: Cấp, đổi giấy phép kinh doanh vận tải; Cấp, đổi biển hiệu phù hiệu xe ô tô và Đăng ký khai thác tuyến vận tải cố định.

Năm 2020, Chính phủ đã ban hành Nghị định số 10/2020/NĐ-CP trong đó quy định rõ thành phần hồ sơ và việc thực hiện thủ tục theo phương thức trực tuyến. Cụ thể, quy định quy trình đăng ký khai thác tuyến áp dụng từ ngày 01/7/2021: *Doanh nghiệp, hợp tác xã gửi 01 bộ hồ sơ đăng ký khai thác tuyến về*



Sở GTVT nơi đã cấp Giấy phép kinh doanh cho đơn vị trên hệ thống DVCTT của Bộ GTVT (không nhận hồ sơ gửi trực tiếp đến cơ quan quản lý tuyến hoặc hồ sơ gửi qua đường bưu điện).

Để triển khai thành công Hệ thống, thì việc số hoá dữ liệu là khâu rất quan trọng, bên cạnh việc gấp rút triển khai nhiều hạng mục với khối lượng công việc lớn, Bộ GTVT đã cập nhật và số hoá được trên 10.000 tuyến vận tải hành khách cố định trên toàn quốc, cập nhật biểu đồ chạy xe của toàn bộ các tuyến vận tải hành khách cố định tại 63 tỉnh, thành phố.

### **Hiệu quả sử dụng:**

Đến nay, Hệ thống dịch vụ công lĩnh vực vận tải đường bộ đã có gần 52 nghìn tài khoản sử dụng; quản lý được gần 1,9 triệu phương tiện hoạt động vận tải; cấp hơn 59 nghìn giấy phép kinh doanh vận tải đường bộ; cấp gần 1,2 triệu biển hiệu, phù hiệu xe ô tô kinh doanh vận tải và hơn 12 nghìn giấy phép tuyến vận tải hành khách cố định, tăng trưởng nhiều lần so với trước khi triển khai Hệ thống. Tổng số hồ sơ tiếp nhận trực tuyến qua Hệ thống là 1.110.785 hồ sơ, đạt tỷ lệ 80,21%.

### **Lợi ích mang lại:**

Việc triển khai thành công Hệ thống dịch vụ công lĩnh vực vận tải đường bộ tạo điều kiện thuận lợi cho cả doanh nghiệp và cơ quan quản lý, cụ thể:

- Đối với doanh nghiệp: Thay vì đến cơ quan công quyền để nộp hồ sơ hoặc gửi qua đường bưu điện, doanh nghiệp và các đơn vị kinh doanh vận tải có thể thực hiện 24/7, tại bất cứ đâu có kết nối Internet, tiết kiệm thời gian, chi phí, tăng tính minh bạch; Hỗ trợ doanh nghiệp cá nhân hoá dữ liệu đã nộp, kết quả thực hiện thủ tục hành chính để tái sử dụng trong lần sau. Đồng thời cho phép doanh nghiệp hình thành các dữ liệu của đơn vị như: thông tin xe kinh doanh vận tải, dữ liệu tuyến đơn vị khai thác, dữ liệu xử phạt vi phạm hành chính; các dữ liệu này giúp doanh nghiệp quản lý hoạt động vận tải thuận lợi.

- Đối với cơ quan quản lý: Việc tiếp nhận hồ sơ hoàn toàn trực tuyến, xử lý thủ tục hành chính, thẩm định cấp phép hoàn toàn điện tử đồng thời việc kết nối với các cơ sở dữ liệu (CSDL), như CSDL đăng ký doanh nghiệp của Bộ Kế hoạch và Đầu tư, CSDL giám sát hành trình, CSDL camera, CSDL đăng kiểm phương tiện... giúp cơ quan quản lý giải quyết thủ tục hành chính nhanh chóng, chính xác, tiết kiệm ngân sách nhà nước; Việc hình thành các dữ liệu tập trung trong quản lý vận tải đường bộ cũng giúp cơ quan quản lý có số liệu phục vụ công tác quản lý, điều hành lĩnh vực vận tải đường bộ.

Trong quá trình triển khai, sử dụng dịch vụ, Bộ GTVT nhận được phản hồi tích cực từ các doanh nghiệp kinh doanh vận tải và các Sở GTVT. Trong thời gian



tới, Bộ GTVT sẽ tiếp tục phát triển Hệ thống để nâng cao hiệu quả, sự hài lòng của người dùng khi sử dụng DVCTT.

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

#### ***Quảng Bình: Chính thức áp dụng Kho quản lý dữ liệu điện tử của công dân, doanh nghiệp***

Thực hiện Quyết định số 2311/QĐ-UBND ngày 23/7/2021 của UBND tỉnh Quảng Bình phê duyệt Đề án "Xây dựng phân hệ chức năng Kho quản lý dữ liệu điện tử trên Cổng dịch vụ công/Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh", Sở Thông tin và Truyền thông đã phối hợp Văn phòng UBND tỉnh hoàn thành việc xây dựng Kho quản lý dữ liệu điện tử thủ tục hành chính, đây là nơi quản lý, lưu trữ tập trung các hồ sơ và kết quả trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính (TTHC); người dân không phải cung cấp lại thông tin, giấy tờ khi thực hiện TTHC nếu như chúng đã được lưu sẵn trong Kho.

Ngày 12/8/2022, UBND tỉnh Quảng Bình có Văn bản số 1477/UBND-KSTTHC yêu cầu các sở, ban, ngành, UBND huyện, UBND xã chính thức áp dụng Kho quản lý dữ liệu điện tử của công dân, doanh nghiệp và triển khai số hóa hồ sơ, kết quả TTHC.

Để ứng dụng hiệu quả Kho quản lý dữ liệu điện tử TTHC và triển khai số hóa hồ sơ, kết quả trong tiếp nhận, giải quyết TTHC, UBND tỉnh yêu cầu các sở, ban, ngành, Trung tâm Hành chính công tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã chỉ đạo Bộ phận một cửa và cán bộ, công chức, viên chức xử lý hồ sơ TTHC chính thức áp dụng Kho quản lý dữ liệu điện tử TTHC và triển khai quy trình số hóa các loại hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết đối với 100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết (đối với các hồ sơ mới tiếp nhận) theo quy định:

- Số hóa các loại hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết theo quy định tại Đề án, sau đó lưu trữ trên Kho quản lý dữ liệu điện tử của Cơ quan giải quyết;

- Chuyển trả hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC lên Kho quản lý dữ liệu điện tử của công dân, doanh nghiệp trên Cổng dịch vụ công tỉnh, gồm: (1) *Kết quả giải quyết TTHC (bao gồm cả phiếu /văn bản từ chối giải quyết, trả lại hồ sơ trong trường hợp dừng xử lý, trả lại hồ sơ,...); (2) Các loại hồ sơ, giấy tờ, văn bản thẩm định mà pháp luật quy định phải trả kèm kết quả giải quyết cho công dân, doanh nghiệp*". Kết quả giải quyết chuyển trả lên Kho quản lý dữ liệu điện tử của công dân, doanh nghiệp bắt buộc phải được gắn mã kết quả TTHC và xác thực bằng chữ ký số.

Việc chính thức áp dụng Kho quản lý dữ liệu điện tử của công dân, doanh nghiệp và triển khai số hóa hồ sơ, kết quả TTHC là một trong những giải pháp cốt lõi nhằm hỗ trợ cho người dân, doanh nghiệp sử dụng DVCTT được thuận lợi; người dân, doanh nghiệp không phải cung cấp lại những dữ liệu mà cơ quan nhà



nước đang quản lý. Điều này cũng thể hiện sự quyết tâm của tỉnh Quảng Bình trong việc cung cấp DVCTT chất lượng, hiệu quả cho người dân, doanh nghiệp.

#### **4. Kinh nghiệm thế giới về triển khai Trợ lý ảo phục vụ người dân sử dụng dịch vụ chính phủ số**

Sử dụng Trợ lý ảo là một giải pháp hiệu quả mà chính phủ một số nước trên thế giới áp dụng để cung cấp các dịch vụ số dựa trên nhu cầu người dân, tạo ra các tiện ích, trải nghiệm tối đa cho người dân.

Tại Hàn Quốc, Bộ Nội vụ và An toàn cho ra mắt Dịch vụ Trợ lý ảo cho công chúng (GoodPy) vào tháng 3/2021. Đây là một ứng dụng trên điện thoại thông minh, cung cấp dịch vụ hành chính và giải đáp các thắc mắc cho người dân. GoodPy là một ví dụ điển hình về loại hình dịch vụ công lấy người dân làm trung tâm; nhờ có kỹ năng số và công nghệ số, đặc biệt là trí tuệ nhân tạo, người dân dễ dàng tiếp cận các dịch vụ công bất cứ khi nào, bất cứ đâu và dựa theo nhu cầu cá nhân.

GoodPy được triển khai để thực hiện nhiều mục tiêu: (a) giảm bớt sự phức tạp liên quan đến người dùng khi tìm kiếm thông tin và dịch vụ mà họ cần; (b) khắc phục các hạn chế trong việc cung cấp các dịch vụ số và chia sẻ dữ liệu giữa các tổ chức; (c) khuyến khích khu vực công sử dụng các dịch vụ số của khu vực tư nhân để đa dạng hóa các kênh cung cấp dịch vụ; (d) tích cực triển khai dịch vụ trợ lý ảo (chatbot) trong toàn chính phủ.

GoodPy còn cung cấp dịch vụ tư vấn và đề xuất các tùy chọn cho người dùng dựa trên các ứng dụng được sử dụng phổ biến nhất ở Hàn Quốc (Naver, KakaoTalk, Toss...) và cho phép thanh toán dịch vụ trên một màn hình để tối đa hóa sự tiện lợi. Nhờ GoodPy, qua một kênh duy nhất, người dùng có thể nhận được các loại thông tin dịch vụ thiết yếu hàng ngày, như: các chương trình phúc lợi, lịch hẹn tiêm chủng, quỹ cứu trợ COVID-19, ngày kiểm tra y tế, giao thông và các khoản thanh toán tiền phạt, gia hạn giấy phép lái xe, đào tạo lái xe cao cấp, đào tạo lái xe buýt trường học, đơn xin học bổng quốc gia, dịch vụ hải quan điện tử.

GoodPy nhận được sự hưởng ứng nhiệt tình của người dân. Đến ngày 31/12/2021, đã có 14 triệu người đăng ký tài khoản sử dụng, nghĩa là cứ bốn công dân Hàn Quốc thì có một người sử dụng. GoodPy giúp hơn 44 triệu người Hàn Quốc lên lịch cho 370 triệu cuộc hẹn tiêm chủng và hoàn thành chúng, đồng thời hướng dẫn trước cho người dùng về việc liệu họ có được hưởng Quỹ cứu trợ COVID-19 hay không, nó cũng giúp 90% người nhận được tiền cứu trợ trong vòng hai tuần kể từ khi nộp đơn.

GoodPy là kết quả của mối quan hệ đối tác công - tư, góp phần vào việc phát triển chính phủ số thành công. Trong khi chính phủ cung cấp dịch vụ công



nhanh chóng thông qua nhiều kênh khác nhau, thì khu vực tư nhân tham gia bằng cách phát triển các dịch vụ sáng tạo và liên kết các kênh cung cấp dịch vụ của họ với các dịch vụ công. Sự hợp tác này mang lại lợi ích cho người dân, vì giờ đây họ có thể truy cập các dịch vụ công một cách thuận tiện trên các ứng dụng của khu vực tư nhân phổ biến.

## **5. Đề xuất**

Bộ Thông tin và Truyền thông kính đề nghị Thủ tướng Chính phủ chỉ đạo các bộ, ngành, địa phương quyết liệt triển khai các nội dung nâng cao hiệu quả cung cấp DVCTT để đạt được các mục tiêu đặt ra trong Kế hoạch hoạt động năm 2022 của Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số, đồng thời tuân thủ Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng.

Một số giải pháp cấp bách sau cần được thực hiện:

(1) Rà soát các thủ tục hành chính và các điều kiện bảo đảm để cung cấp trực tuyến toàn trình; Triển khai tích hợp, cung cấp DVCTT trên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo kế hoạch.

(2) Giao rõ trách nhiệm cho các cơ quan, đơn vị thực hiện các chỉ tiêu nâng cao hiệu quả cung cấp DVCTT, như là tỷ lệ hồ sơ được xử lý trực tuyến và giám sát chặt chẽ kết quả triển khai; hướng tới đạt được mục tiêu trong Kế hoạch hoạt động năm 2022 của Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số, đó là: 80% DVCTT phát sinh hồ sơ, 50% hồ sơ xử lý trực tuyến.

(3) Kết nối, chia sẻ dữ liệu hiệu quả giữa các cơ quan nhà nước để giảm thiểu giấy tờ cho người dân khi thực hiện DVCTT; trước hết là kết nối, chia sẻ dữ liệu triệt để với các cơ sở dữ liệu quốc gia đã sẵn sàng như về dân cư, doanh nghiệp, bảo hiểm, hộ tịch,...

(4) Ban hành và thực thi hiệu quả các chính sách để thực sự khuyến khích, tạo động lực cho người dân sử dụng DVCTT.

(5) Nâng cao nhận thức, phổ cập kỹ năng số cho người dân, để người dân mong muốn, chủ động, tích cực sử dụng DVCTT. Thúc đẩy triển khai Tổ công nghệ số cộng đồng để tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện chuyển đổi số, trong đó có hướng dẫn, hỗ trợ người dân sử dụng DVCTT.

(6) Nghiên cứu, triển khai thực hiện các 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.

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

**BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG**