

Số: /BTTTT-CĐSQG

Hà Nội, ngày tháng năm 2024

V/v Khung triển khai dịch vụ công trực tuyến

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.

Cung cấp dịch vụ công trực tuyến là nhiệm vụ trọng tâm, cốt lõi, trong phát triển Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số, lấy người dân là trung tâm, là đối tượng phục vụ. Thời gian qua, nhiều văn bản về định hướng, chiến lược, chỉ đạo điều hành¹, quy phạm pháp luật² để phát triển dịch vụ công trực tuyến đã được ban hành tại các cấp. Với sự chỉ đạo sát sao của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, sự nỗ lực của các bộ, ngành, địa phương, việc triển khai dịch vụ công trực tuyến đã đạt được các kết quả quan trọng, **81%** thủ tục hành chính được triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến, **55,5%**³ thủ tục hành chính có phát sinh hồ sơ được cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình, **43%** hồ sơ thủ tục hành chính được thực hiện trực tuyến toàn trình. Nhiều mô hình, cách làm hay về cung cấp dịch vụ công trực tuyến đã mang lại hiệu quả, nên được tham khảo, nhân rộng.

Tuy nhiên, việc triển khai dịch vụ công trực tuyến không đồng đều giữa các bộ ngành, địa phương, bên cạnh những đơn vị đạt kết quả cao, vẫn còn nhiều đơn vị đạt kết quả rất thấp, đặc biệt là tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình. Một số địa phương đạt tỷ lệ rất cao lên tới **69%**, tuy nhiên vẫn còn nhiều địa phương đạt tỷ lệ rất thấp **dưới 5%**, trung bình khối địa phương mới chỉ đạt **17,9%**.

Nhằm đạt được các mục tiêu về phát triển dịch vụ công trực tuyến theo hướng toàn trình tại Chiến lược phát triển Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số giai đoạn 2021 - 2025, định hướng đến năm 2030 (theo Quyết định số 942/QĐ-TTg ngày 15/6/2021 của Thủ tướng Chính phủ), tại Kế hoạch hoạt động năm 2024 của Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số (theo Quyết định số 58/QĐ-UBQGCS ngày

¹ Một số văn bản chính như: Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03/6/2020; Quyết định số 942/QĐ-TTg ngày 15/6/2021; Chỉ thị số 02/CT-TTg ngày 26/4/2022; Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022; Chỉ thị số 05/CT-TTg ngày 23/02/2023; Chỉ thị số 27/CT-TTg ngày 27/10/2023; Chỉ thị số 04/CT-TTg ngày 11/02/2024; Quyết định số 58/QĐ-UBQGCS ngày 19/4/2024; Nghị quyết số 175/NQ-CP ngày 30/10/2023.

² Một số văn bản chính như: Luật Giao dịch điện tử sửa đổi; Nghị định số 42/2022/NĐ-CP; Nghị định số 69/2024/NĐ-CP; Nghị định số 45/2020/NĐ-CP; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

³ Số liệu đo lường trên HT EMC trong 8 tháng đầu năm 2024.

19/4/2024 của Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số), Bộ Thông tin và Truyền thông trân trọng đề nghị Quý cơ quan quyết liệt triển khai các giải pháp để phổ cập dịch vụ công trực tuyến toàn trình tới mọi người dân, doanh nghiệp và đạt mục tiêu sau:

- Đến hết năm 2024: Đối với các bộ, ngành: tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình đạt tối thiểu **70%**; đối với các địa phương: đạt tối thiểu **30%**.

- Đến hết năm 2025: Đối với các bộ, ngành: tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình đạt tối thiểu **85%**. Đối với các địa phương: đạt tối thiểu **70%**.

Bộ Thông tin và Truyền thông đã xây dựng Khung triển khai dịch vụ công trực tuyến để hướng dẫn các bộ, ngành, địa phương phổ cập dịch vụ công trực tuyến toàn trình dựa trên kinh nghiệm triển khai tại một số bộ, ngành, địa phương (chi tiết tại Phụ lục I kèm theo).

Trong quá trình triển khai, nếu có khó khăn, vướng mắc, đề nghị liên hệ với Bộ Thông tin và Truyền thông (Cục Chuyển đổi số quốc gia) để được hỗ trợ, hướng dẫn. Đầu mối liên hệ của Bộ Thông tin và Truyền thông: Đ/c Đinh Hoàng Long, Cục Chuyển đổi số quốc gia, email: dhlong@mic.gov.vn, điện thoại: 0835.061.968.

Trân trọng./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Bộ trưởng (để b/c);
- Thứ trưởng Phạm Đức Long;
- Đơn vị chuyên trách CNTT các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;
- Sở TT&TT các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- Lưu: VT, CĐSQG.

**KT.BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG**

Phạm Đức Long

Phụ lục I

KHUNG TRIỂN KHAI DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

(Kèm theo Công văn số: /BT/TTT-CĐSQG ngày tháng năm 2024 của Bộ Thông tin và Truyền thông)

I. CĂN CỨ PHÁP LÝ

- Luật Giao dịch điện tử (sửa đổi) ngày 22/6/2023;
- 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;
- Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;
- Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều 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;
- Nghị định số 69/2024/NĐ-CP ngày 25/6/2024 của Chính phủ quy định quy định về định danh và xác thực điện tử;
- 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;
- Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/04/2023 của Văn phòng Chính phủ 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.

II. MỤC TIÊU

- Đến hết năm 2024: Đối với các bộ, ngành: tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình đạt tối thiểu **70%**; đối với các địa phương: đạt tối thiểu **30%**.
- Đến hết năm 2025: Đối với các bộ, ngành: tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình đạt tối thiểu **85%**. Đối với các địa phương: đạt tối thiểu **70%**.

III. NỘI DUNG TRIỂN KHAI

1. Tái cấu trúc quy trình, thành phần hồ sơ trong thủ tục hành chính

a) Rà soát, tái cấu trúc quy trình, thành phần hồ sơ thủ tục hành chính

Triển khai các nội dung chính sau:

- Thực hiện rà soát, tái cấu trúc quy trình, thành phần hồ sơ trong thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền theo quy định tại Điều 26, Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11/10/2021 của Thủ tướng Chính phủ; Chương III, IV Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Văn phòng Chính phủ để triển khai dịch vụ công trực tuyến toàn trình theo hướng đơn giản, thuận tiện, người dân không phải khai báo lại các thông tin, dữ liệu cho cơ quan nhà nước; hướng tới cắt giảm quy trình, thành phần hồ sơ của thủ tục hành chính.

Thời hạn hoàn thành: **Quý IV/2024.**

b) Ban hành các văn bản chỉ đạo, điều hành, cơ chế, chính sách để đẩy mạnh triển khai dịch vụ công trực tuyến

- Rà soát, ban hành các văn bản chỉ đạo, điều hành, cơ chế cho cung cấp dịch vụ công trực tuyến. Triển khai các nội dung chính sau:

+ Thực hiện rà soát, cập nhật, bổ sung hoặc ban hành kế hoạch hành động để nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến, trong đó giao rõ nhiệm vụ, đầu mối chủ trì, nguồn lực và thời hạn hoàn thành cụ thể.

Thời hạn hoàn thành: **Quý IV/2024.**

+ Ban hành văn bản giao chỉ tiêu tỷ lệ hồ sơ trực tuyến tới người đứng đầu từng cơ quan, đơn vị thuộc bộ, tỉnh.

Thời hạn hoàn thành: **Quý IV/2024.**

+ Ban hành văn bản chỉ đạo các cơ quan nhà nước, cán bộ, công chức, viên chức sử dụng dịch vụ công trực tuyến để làm gương, hướng dẫn cho người thân sử dụng khi có nhu cầu.

Thời hạn hoàn thành: **Quý IV/2024.**

+ Cơ quan nhà nước cung cấp dịch vụ công có chính sách hỗ trợ chi phí chuyển phát kết quả khi người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

Thời hạn hoàn thành: **Quý IV/2024.**

+ Nghiên cứu ban hành chính sách hỗ trợ (ví dụ như về kinh phí...) cho Tổ công nghệ số cộng đồng trong các hoạt động hỗ trợ, hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

Thời hạn hoàn thành: **Quý IV/2024.**

- Ban hành cơ chế, chính sách khuyến khích người dân sử dụng cung cấp dịch vụ công trực tuyến. Triển khai các nội dung chính sau:

+ Ban hành, thực thi chính sách miễn, giảm phí, lệ phí thực hiện thủ tục dịch vụ công trực tuyến. Hiện tại, đã có **63/63** tỉnh đã ban hành chính sách về phí, lệ phí, trong đó có **03** tỉnh, thành phố⁴ ban hành chính sách miễn phí, lệ phí, **60** tỉnh ban hành chính sách giảm tối đa 50% phí, lệ phí.

+ Ban hành chính sách giảm thời gian xử lý hồ sơ khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Hiện tại, đã có **15/63**⁵ tỉnh đã ban hành chính sách giảm thời gian để khuyến khích người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

Thời hạn hoàn thành: **Quý IV/2024.**

2. Nâng cao chất lượng hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính

a) Nâng cấp, hoàn thiện Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính đáp ứng quy định pháp luật

Ngày 10/7/2024, tại Phiên họp lần thứ 9 của Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số và Tổ công tác triển khai Đề án 06 của Chính phủ, Bộ Thông tin và Truyền thông đã công bố báo cáo đánh giá Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh với 02 nội dung: (1) đánh giá trực tuyến, không có sự can thiệp của con người; (2) đánh giá Công dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

Kết quả đánh giá cho thấy chất lượng các Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính có nhiều hạn chế, cần phải đặc biệt quan tâm khi không có bộ, ngành, địa phương nào đạt mức A và B. Chi tiết kết quả đánh giá xem tại link: <https://gqthc2024.dx.gov.vn/>.

Căn cứ kết quả đánh giá chi tiết, các bộ, ngành, địa phương nâng cấp, hoàn thiện Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh đáp ứng yêu cầu kỹ thuật theo Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT ngày 31/12/2023 của Bộ

⁴ Hà Nội, Vĩnh Long và TP. Hồ Chí Minh.

⁵ 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.

Thông tin và Truyền thông và Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Văn phòng Chính phủ.

Thời gian hoàn thành: **Quý I/2025**.

Các bộ, ngành, địa phương chưa có hệ thống tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính, cần tích hợp hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính với Nền tảng khảo sát, thu thập ý kiến của người dân (VNForm) do Bộ Thông tin và Truyền thông triển khai để khảo sát, thu thập ý kiến của người dân và doanh nghiệp trong quá trình trải nghiệm thủ tục hành chính trên môi trường mạng; từ đó có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung cấp dịch vụ công.

Thời hạn hoàn thành: **Quý IV/2024**.

Hiện có 27/83⁶ bộ, tỉnh đã Khai thác Nền VNForm để khảo sát, thu thập ý kiến của người dân và doanh nghiệp trong quá trình trải nghiệm thủ tục hành chính trên môi trường mạng.

b) Triển khai các ứng dụng số cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên thiết bị di động

Ngoài việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, căn cứ vào điều kiện cụ thể, bộ, ngành, địa phương chủ động triển khai một số kênh cung cấp khác như:

- Mạng xã hội do cơ quan nhà nước cho phép cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo quy định của pháp luật.

- Ứng dụng trên thiết bị di động của cơ quan nhà nước cho phép cung cấp dịch vụ công trực tuyến được triển khai tập trung, thống nhất, dùng chung.

Các kênh cung cấp dịch vụ công trực tuyến này bảo đảm đáp ứng các yêu cầu bảo đảm chức năng cơ bản, tối thiểu sau:

- Chức năng tra cứu thủ tục hành chính bảo đảm theo điểm đ khoản 1 Điều 5, Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT ngày 31/12/2023 của Bộ Thông tin và Truyền thông;

- Chức năng trao đổi thông tin với người dùng trong quá trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến;

⁶ Các bộ, tỉnh đã khai thác VNForm: Bộ Giáo dục và Đào tạo; Bộ Thông tin và Truyền thông; Bộ Công Thương; Bộ Y tế; Ngân hàng Nhà nước Việt Nam; An Giang; Bà Rịa - Vũng Tàu; Bắc Kạn; Bắc Ninh; Bến Tre; Bình Dương; Bình Thuận; Đồng Tháp; Đồng Nai; Hà Tĩnh; Hậu Giang; Lạng Sơn; Nam Định; Ninh Thuận; Phú Yên; Quảng Trị; Sơn La; Tây Ninh; Thái Nguyên; Thanh Hóa; TP. Hải Phòng; Vĩnh Long.

- Chức năng đánh giá sự hài lòng về dịch vụ công trực tuyến được cung cấp;
- Hỗ trợ người dùng, bao gồm: Hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến; hỏi - đáp, khảo sát ý kiến người dùng;
- Đồng bộ về thông tin, trạng thái xử lý các dịch vụ công với Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh.

3. Phát triển hạ tầng số

a) Phát triển hạ tầng kỹ thuật cho cung cấp dịch vụ công trực tuyến

Tập trung thực hiện các nội dung chính sau để bảo đảm hạ tầng phục vụ cho việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước, đặc biệt là phục vụ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính:

- Hạ tầng dữ liệu dùng để lưu trữ dữ liệu, định hướng chuyển đổi, sử dụng công nghệ điện toán đám mây; có thể đầu tư hoặc thuê của các doanh nghiệp viễn thông.

- Xem xét, thiết lập, khai thác hiệu quả một trung tâm dữ liệu tập trung phục vụ nhu cầu của mình.

- Khảo sát, rà soát, đánh giá tổng thể các hệ thống, thiết bị công nghệ thông tin của cơ quan để có phương án nâng cấp bổ sung phù hợp với yêu cầu các hệ thống ứng dụng, cơ sở dữ liệu mới; đồng thời, nghiên cứu tái cấu trúc lại hạ tầng kỹ thuật - công nghệ theo hướng chuyển đổi sang môi trường điện toán đám mây.

- Nâng cấp, bổ sung bảo đảm hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin đồng bộ, hiện đại cho các cán bộ, công chức, viên chức tham gia quản trị, vận hành duy trì và khai thác sử dụng các hệ thống thông tin.

b) Phát triển hạ tầng truy cập băng rộng cho người dân, phổ cập điện thoại thông minh, chữ ký số công cộng đối với người dân trưởng thành

Tập trung thực hiện các nội dung chính sau:

- Địa phương phối hợp với Bộ Thông tin và Truyền thông, các doanh nghiệp viễn thông để phổ cập Internet băng rộng cáp quang đến từng hộ gia đình theo Kế hoạch phát triển hạ tầng viễn thông Việt Nam giai đoạn 2024-2025 (tại Quyết định số 816/QĐ-BTTTT ngày 18/5/2024 của Bộ Thông tin và Truyền thông).

- Địa phương phối hợp với Bộ Thông tin và Truyền thông, các doanh nghiệp công nghệ số để phổ cập điện thoại thông minh, chữ ký số công cộng đối với người dân trưởng thành.

4. Xây dựng Kho dữ liệu số

a) Số hóa, tạo lập kho dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính; kho dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân

Tập trung thực hiện các nội dung chính sau:

- Triển khai Kho dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính, một bộ phận thuộc chức năng của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính đáp ứng yêu cầu lưu giữ các dữ liệu giải quyết thủ tục hành chính.

- Phát triển và vận hành Kho dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính: Kết quả số hóa hồ sơ, giấy tờ được cập nhật, lưu trên Cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành theo quy định của pháp luật chuyên ngành. Trường hợp pháp luật chuyên ngành không quy định thì lưu tại Kho dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

- Triển khai số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, gắn việc số hóa với việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính bảo đảm đúng theo tiến độ trong Kế hoạch số hóa đã ban hành. Việc số hóa thông tin, dữ liệu giải quyết thủ tục hành chính bảo đảm một số nội dung chính như sau:

+ 100% hồ sơ, kết quả mới luôn luôn được số hóa ngay khi tiếp nhận, xử lý, giải quyết.

+ Tiếp tục đẩy nhanh số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính còn hiệu lực để đến năm 2025 đạt mục tiêu số hóa 100% kết quả giải quyết thủ tục hành chính còn hiệu lực theo quy định.

+ Áp dụng mã QR trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo quy định. Trong đó, đặc biệt là áp dụng mã QR cho việc số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính (bao gồm cả kết quả giải quyết thủ tục hành chính mới và kết quả giải quyết thủ tục hành chính cũ còn hiệu lực).

+ Kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản điện tử được lưu vào Kho dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính, đồng thời hiển thị tại Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ hoặc cấp tỉnh có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính.

- Triển khai Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân, cách thức tổ chức dữ liệu, quản lý, lưu giữ dữ liệu của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính với giao diện hiển thị giúp quản lý dữ liệu điện tử của từng tổ chức, cá nhân theo tài khoản sử dụng.

Việc phân quyền truy cập, khai thác dữ liệu của tổ chức, cá nhân thực hiện theo quy chế hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính. Các dữ liệu của tổ chức, cá nhân được hiển thị phù hợp với mức độ phân quyền khai thác dữ liệu để bảo đảm nguyên tắc về bảo vệ bí mật đời tư, bảo vệ dữ liệu cá nhân và quy định về trách nhiệm, các hành vi không được làm trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

b) Phát triển cơ sở dữ liệu các cấp và kết nối, chia sẻ hiệu quả

Tập trung thực hiện các nội dung chính sau:

- Phát triển các cơ sở dữ liệu dùng chung, cơ sở dữ liệu chuyên ngành các bộ, ngành cùng với cơ sở dữ liệu quốc gia liên thông kết nối chia sẻ phục vụ việc cung cấp các dịch vụ công theo Chiến lược dữ liệu quốc gia đến năm 2030 tại Quyết định số 142/QĐ-TTg ngày 02/02/2024 của Thủ tướng Chính phủ.

- Kết nối, chia sẻ và khai thác dữ liệu để hướng tới cắt giảm thành phần hồ sơ, bảo đảm nguyên tắc tổ chức, cá nhân chỉ cung cấp thông tin một lần cho cơ quan nhà nước khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến. Trước mắt, thực hiện kết nối, khai thác và sử dụng ngay các dịch vụ dữ liệu đã sẵn sàng cung cấp trên Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu quốc gia (NDXP). Danh mục dịch vụ dữ liệu đã sẵn sàng cung cấp trên NDXP tại **Phụ lục II**.

Thời gian hoàn thành: **Quý I/2025**.

- Nâng cao hiệu quả kết nối, chia sẻ dữ liệu trên cơ sở phát huy, mở rộng kết quả thực hiện kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh với Cổng Dịch vụ công quốc gia, các Cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành phục vụ giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11/10/2021 của Thủ tướng Chính phủ, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021, Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 và Nghị định số 47/2020/NĐ-CP ngày 09/4/2020 của Chính phủ.

Thời gian hoàn thành: **Quý I/2025**.

5. Đào tạo nhân lực số

a) Tập huấn, bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng số cho cán bộ, công chức, viên chức

Triển khai các nội dung chính sau:

- Xây dựng Kế hoạch tập huấn, bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng chuyên môn về dịch vụ công trực tuyến cho cán bộ, công chức, viên chức.

Thời hạn hoàn thành: **Quý IV/2024.**

- Thực hiện các giải pháp tập huấn cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức kiến thức, kỹ năng chuyên môn để bảo đảm phục vụ hoạt động cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

Thời hạn hoàn thành: **Quý IV/2024.**

Bộ Thông tin và Truyền thông đã thiết lập Nền tảng học trực tuyến mở đại trà để bộ, ngành có thể sử dụng ngay. Trên Nền tảng này, Bộ Thông tin và Truyền thông đã cung cấp 48 khoá học trực tuyến cho công chức, viên chức và nhân lực chuyên trách về công nghệ thông tin. Các cơ quan chủ động xây dựng nội dung các khóa bồi dưỡng, tập huấn kỹ năng số đặc thù theo yêu cầu.

Đơn vị đầu mối hỗ trợ của Bộ Thông tin và Truyền thông: Cục Chuyên đổi số quốc gia.

b) Tuyên truyền, nâng cao nhận thức, kỹ năng số sử dụng dịch vụ công trực tuyến cho người dân

Triển khai các nội dung chính sau:

- Xây dựng hoặc rà soát, hoàn thiện kế hoạch tuyên truyền, nâng cao nhận thức, kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến cho người dân, doanh nghiệp hoặc lồng ghép nội dung thực hiện vào kế hoạch tuyên truyền về chuyển đổi số, cải cách hành chính.

Thời gian hoàn thành: **Quý IV/2024.**

- Triển khai kế hoạch tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến để phổ biến kiến thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến cho người dân, doanh nghiệp về dịch vụ công trực tuyến.

Hiện tại, Bộ Thông tin và Truyền thông đã trình 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*”. Sau khi Đề án được ban hành, Bộ sẽ xây dựng Kế hoạch triển khai Đề án và hướng dẫn các bộ, ngành, địa phương thực hiện.

6. Bảo đảm an toàn, an ninh mạng

Triển khai các nội dung chính sau để bảo đảm an toàn, an ninh mạng cho các hệ thống phục vụ cung cấp dịch vụ công trực tuyến:

- Bố trí hạng mục về an toàn thông tin khi xây dựng, triển khai kế hoạch ứng dụng công nghệ thông tin hàng năm, giai đoạn 5 năm và các dự án công nghệ

thông tin; bảo đảm tỷ lệ kinh phí chi cho các sản phẩm, dịch vụ an toàn thông tin mạng đạt tối thiểu 10% tổng kinh phí triển khai các kế hoạch, dự án này theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ tại Chỉ thị số 14/CT-TTg ngày 07/6/2019.

- Thường xuyên rà soát, hoàn thành việc xác định, phê duyệt cấp độ an toàn hệ thống thông tin và triển khai đầy đủ phương án bảo đảm an toàn thông tin theo hồ sơ đề xuất cấp độ được phê duyệt đối với 100% hệ thống thông tin đang vận hành.

- Bảo đảm 100% hệ thống thông tin đang trong quá trình thiết kế, xây dựng, nâng cấp, mở rộng trước khi đưa vào vận hành, khai thác phải được phê duyệt cấp độ an toàn hệ thống thông tin và triển khai đầy đủ phương án bảo đảm an toàn thông tin theo hồ sơ đề xuất cấp độ được phê duyệt.

- Định kỳ tổ chức hoạt động kiểm tra, đánh giá tuân thủ các quy định, giám sát việc thực hiện công tác bảo đảm an toàn thông tin mạng trong phạm vi quản lý, tối thiểu 01 lần/01 năm; đối với hệ thống thông tin cấp độ 5, tối thiểu 06 tháng/01 lần.

- Triển khai diễn tập thực chiến an toàn thông tin mạng: Mỗi năm tổ chức tối thiểu 01 cuộc diễn tập thực chiến an toàn thông tin mạng.

7. Thực hiện đo lường, giám sát trực tuyến

Tập trung thực hiện các nội dung chính sau:

- Hoàn thiện việc kết nối Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành với Hệ thống giám sát, đo lường mức độ cung cấp và sử dụng dịch vụ Chính phủ số của Bộ Thông tin và Truyền thông để tăng cường giám sát, đo lường một cách hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

Thời hạn hoàn thành: **Quý IV/2024.**

- Triển khai các giải pháp để người dân có thể giám sát việc xử lý hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan nhà nước, bảo đảm tối thiểu một trong ba phương thức trao đổi thông tin, trạng thái về hồ sơ điện tử giữa người dân gồm: email, SMS và thông báo trên Cổng dịch vụ công. Xem xét bổ sung phương thức trao đổi thông tin, trạng thái hồ sơ qua các ứng dụng OTT (như Zalo). Thời hạn hoàn thành: **Quý IV/2024.**

- Thực hiện chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp theo thời gian thực trên môi trường điện tử theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ. Định kỳ hằng tháng công khai kết quả đánh giá trên Cổng Thông tin điện tử của bộ, ngành, địa phương theo yêu cầu của Chính phủ tại Nghị quyết số 85/NQ-CP ngày 09/7/2022 của Chính phủ.

Phụ lục II

DANH MỤC DỮ LIỆU ĐÃ SẴN SÀNG KẾT NỐI, CHIA SẺ TRÊN NDXP

*(Kèm theo Công văn số: /BTTTT-CDSQG ngày tháng năm 2024
của Bộ Thông tin và Truyền thông)*

STT	Cơ sở dữ liệu/Hệ thống thông tin	MỤC ĐÍCH
1	Cơ sở dữ liệu quốc gia về Đăng ký doanh nghiệp (Bộ Kế hoạch và Đầu tư)	<p>- Các cơ quan nhà nước nói chung: Khai thác thông tin trên Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp nhằm hỗ trợ xác thực, xác minh thông tin doanh nghiệp; hỗ trợ tự động điền vào các biểu mẫu điện tử của dịch vụ công phục vụ cải cách thủ tục hành chính, thay thế yêu cầu nộp bản sao Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp.</p> <p>- Đối với các địa phương: Khai thác trạng thái xử lý, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính về đăng ký doanh nghiệp trên địa bàn của mình; thông tin về các doanh nghiệp đã đăng ký hoạt động trên địa bàn của địa phương mình (<i>Tránh tình trạng phải nhập thông tin phục vụ quản lý, thống kê, báo cáo trên 2 phần mềm</i>).</p>
2	Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư (Bộ Công an)	<p>Giúp tiết kiệm đáng kể thời gian và chi phí cho xã hội khi thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến: Không phải chứng thực, nộp giấy tờ liên quan đến công dân (sổ hộ khẩu, thẻ căn cước công dân, chứng minh thư nhân dân...) mỗi khi thực hiện thủ tục hành chính; không phải cung cấp, kê khai thông tin một cách thủ công nhiều lần; công chức xử lý hồ sơ thuận tiện, nhanh chóng, không phải nhập dữ liệu thủ công trên các phần mềm khác nhau; chưa kể chi phí lưu trữ bản giấy, rủi ro khi tham gia giao thông.</p>

STT	Cơ sở dữ liệu/Hệ thống thông tin	MỤC ĐÍCH
3	Cơ sở dữ liệu quốc gia về bảo hiểm (Bảo hiểm Xã hội Việt Nam)	<ul style="list-style-type: none"> - Khai thác thông tin phục vụ phòng, chống dịch. - Khai thác các thông tin về hộ gia đình, cá nhân tham gia bảo hiểm; thông tin thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ dưới 6 tuổi.
4	Cơ sở dữ liệu đất đai quốc gia (phân hệ tập trung tại Bộ Tài nguyên và Môi trường)	Khai thác bản đồ số, dữ liệu danh mục dùng chung lĩnh vực đất đai, thông tin quy hoạch đất đai, hiện trạng sử dụng đất đai của các địa phương phục vụ quản lý nhà nước, phát triển các ứng dụng về quản lý đất đai (LIS) được hiệu quả, đảm bảo đồng bộ trên cả nước.
5	Cơ sở dữ liệu quốc gia về cán bộ, công chức, viên chức (Bộ Nội vụ)	<ul style="list-style-type: none"> - Chia sẻ, đồng bộ dữ liệu giữa các cơ sở dữ liệu/Hệ thống thông tin quản lý cán bộ công chức, viên chức của các bộ, ngành, địa phương vào cơ sở dữ liệu quốc gia về cán bộ, công chức, viên chức do Bộ Nội vụ quản lý. - Khai thác dữ liệu từ cơ sở dữ liệu quốc gia về cán bộ, công chức, viên chức phục vụ quản lý, chỉ đạo, điều hành của bộ, ngành, địa phương.
6	Cơ sở dữ liệu quốc gia về văn bản quy phạm pháp luật (Bộ Tư pháp)	Khai thác thông tin về văn bản quy phạm pháp luật, nhằm tránh đầu tư trùng lặp, gây lãng phí trong toàn quốc.
7	Cơ sở dữ liệu quốc gia về giá (Bộ Tài chính)	<ul style="list-style-type: none"> - Đối với địa phương: Phục vụ đồng bộ tự động thông tin về giá từ cơ sở dữ liệu về giá của địa phương với cơ sở dữ liệu quốc gia về giá do Bộ Tài chính quản lý bảo đảm sự thống nhất thông tin về giá ở các cơ quan ở trung ương và địa phương. - Đối với các cơ quan nhà nước: Truy vấn thông tin về giá từ cơ sở dữ liệu quốc gia về giá phục vụ quản

STT	Cơ sở dữ liệu/Hệ thống thông tin	MỤC ĐÍCH
		lý, chỉ đạo, điều hành của cơ quan được kịp thời, hiệu quả.
8	Cơ sở dữ liệu đăng kiểm phương tiện (Bộ Giao thông vận tải)	Khai thác thông tin đăng kiểm của phương tiện giao thông (nhãn hiệu, loại xe, tải trọng hàng hóa, biển số đăng ký) theo thời gian thực phục vụ nghiệp vụ quản lý giao thông vận tải, thông quan... của bộ, ngành, địa phương.
9	Cơ sở dữ liệu giấy phép lái xe (Bộ Giao thông vận tải)	Khai thác thông tin trên giấy phép lái xe (số giấy phép lái xe, họ và tên, ngày tháng năm sinh, hạng...) theo thời gian thực.
10	Hệ thống cấp phiếu lý lịch tư pháp trực tuyến (Bộ Tư pháp)	<ul style="list-style-type: none"> - Liên thông hồ sơ từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của địa phương với Hệ thống cấp phiếu lý lịch tư pháp trực tuyến của Bộ Tư pháp (<i>để tránh phải nhập hồ sơ trên 02 phần mềm</i>). - Khai thác thông tin trạng thái xử lý, trả kết quả thủ tục hành chính cấp phiếu lý lịch tư pháp trực tuyến của các địa phương.
11	Hệ thống thông tin đăng ký và quản lý hộ tịch (Bộ Tư pháp)	<ul style="list-style-type: none"> - Liên thông hồ sơ từ giải quyết thủ tục hành chính của địa phương với Hệ thống thông tin đăng ký và quản lý hộ tịch của Bộ Tư pháp (<i>để tránh phải nhập hồ sơ trên 02 phần mềm</i>). - Thông tin trạng thái xử lý, trả kết quả thủ tục hành chính về hộ tịch của các địa phương. - Thực hiện liên thông hồ sơ khai sinh, cấp thẻ BHYT cho trẻ dưới 6 tuổi (<i>để tránh phải nhập hồ sơ trên 02 phần mềm</i>). - Thông tin trạng thái xử lý, trả kết quả thủ tục hành chính khai sinh, cấp thẻ bảo hiểm y tế.
12	Hệ thống cấp mã số đơn vị có quan	Khai thác thông tin trạng thái xử lý, trả kết quả thủ tục hành chính cấp mã số đơn vị có quan hệ với ngân

STT	Cơ sở dữ liệu/Hệ thống thông tin	MỤC ĐÍCH
	hệ với ngân sách (Bộ Tài chính)	sách của các địa phương (<i>để tránh phải nhập hồ sơ trên 02 phần mềm</i>).
13	Hệ thống thông tin quản lý danh mục điện tử dùng chung của các cơ quan nhà nước phục vụ phát triển Chính phủ điện tử Việt Nam (Bộ Thông tin và Truyền thông)	Khai thác dữ liệu danh mục điện tử dùng chung phục vụ việc kết nối, tích hợp và chia sẻ dữ liệu giữa các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin bảo đảm thống nhất, đồng bộ trong toàn quốc.
14	Cổng liên thông TNMT-Thuế (Bộ Tài nguyên và Môi trường)	Liên thông gửi phiếu chuyển nghĩa vụ tài chính khi thực hiện các thủ tục hành chính liên quan đến đất đai giữa giải quyết thủ tục hành chính của địa phương với phần mềm chuyên ngành đăng ký đất đai và Hệ thống của Tổng Cục Quản lý đất đai để gửi sang hệ thống của Tổng Cục Thuế.
15	Hệ thống quản lý giao thông vận tải (Bộ Giao thông vận tải)	Phục vụ các địa phương tra cứu thông tin hồ sơ thủ tục hành chính theo thời gian thực, cho phép lấy về danh sách hồ sơ thủ tục hành chính lĩnh vực quản lý vận tải đường bộ (<i>để tránh phải nhập hồ sơ trên 02 phần mềm</i>).
16	Hệ thống Dịch vụ công trực tuyến Thông báo nhà ở hình thành trong tương lai đủ điều kiện được bán, cho thuê mua do Bộ Xây	Phục vụ đồng bộ trạng thái xử lý, trả kết quả, hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính về thông báo nhà ở hình thành trong tương lai đủ điều kiện bán, cho thuê mua giữa Hệ thống Dịch vụ công trực tuyến Thông báo nhà ở hình thành trong tương lai đủ điều kiện được bán, cho thuê mua với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của địa phương (<i>để tránh phải nhập hồ sơ trên 02 phần mềm</i>)

STT	Cơ sở dữ liệu/Hệ thống thông tin	MỤC ĐÍCH
	dựng triển khai và vận hành	
17	Hệ thống Đăng ký, giải quyết chính sách trợ giúp xã hội trực tuyến và rà soát, cập nhật cơ sở dữ liệu về trợ giúp xã hội	<p>- Liên thông hồ sơ từ giải quyết thủ tục hành chính của địa phương với Hệ thống phần mềm Đăng ký, giải quyết chính sách trợ giúp xã hội trực tuyến và rà soát, cập nhật cơ sở dữ liệu về trợ giúp xã hội của Bộ Lao động-Thương binh và Xã hội (<i>để tránh phải nhập hồ sơ trên 02 phần mềm</i>), bảo đảm đồng bộ giữa Trung ương và địa phương.</p> <p>- Đồng bộ thông tin trạng thái xử lý, trả kết quả thủ tục hành chính giải quyết chính sách trợ giúp xã hội trực tuyến và rà soát, cập nhật cơ sở dữ liệu về trợ giúp xã hội giữa Trung ương và địa phương.</p>
18	Hệ thống danh mục điện tử dùng chung của Bộ Tài chính	Chia sẻ dữ liệu danh mục điện tử dùng chung thuộc lĩnh vực tài chính với các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin trong cơ quan nhà nước bảo đảm thống nhất, đồng bộ.
19	Hệ thống danh mục dùng chung của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam	Chia sẻ dữ liệu danh mục ngân hàng, tổ chức tín dụng, tỷ giá trung tâm, tỷ giá tính chéo giữa VNĐ và một ngoại tệ khác, tỷ giá tham khảo tại Sở giao dịch với các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin trong cơ quan nhà nước bảo đảm thống nhất, đồng bộ.
20	Hệ thống phục vụ dịch vụ công của Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam	Trạng thái tiếp nhận hồ sơ trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ Bưu chính công ích (Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg).
21	Hệ thống mã bưu chính Vpostcode (Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam)	Khai thác địa chỉ số cho mọi nhà kết hợp giữa mã bưu chính quốc gia và mã vị trí trên bản đồ số phục vụ phát triển các ứng dụng có chức năng tra cứu, chỉ đường, chia sẻ vị trí trực tuyến một cách chính xác, tiện lợi.

STT	Cơ sở dữ liệu/Hệ thống thông tin	MỤC ĐÍCH
22	Hệ thống dịch vụ, tiện ích của Tập đoàn Điện lực Việt Nam (EVN)	Cung cấp thêm kênh để công dân các địa phương có thể đăng ký cấp điện mới, upload hình ảnh hồ sơ, tra cứu thông tin cắt điện trên cổng thông tin, ứng dụng di động của địa phương; các địa phương có thông tin tiêu thụ điện trên địa bàn tỉnh theo năm, thông tin tiêu thụ điện theo địa bàn cấp huyện theo tháng phục vụ việc quản lý, chỉ đạo điều hành, lập quy hoạch, kế hoạch phát triển điện tại địa phương.
23	Hệ thống định danh và xác thực điện tử (Bộ Công an)	Cung cấp chức năng đăng nhập một lần (SSO) bằng tài khoản được cấp bởi Hệ thống định danh và xác thực điện tử trên các hệ thống, ứng dụng của các bộ, ngành, địa phương.
24	Hệ thống thông tin nguồn Trung ương	<ul style="list-style-type: none"> - Cung cấp thông tin nguồn từ Trung ương cho hệ thống thông tin cơ sở trên toàn quốc (đài truyền thanh, bảng tin điện tử công cộng...). - Biên tập nội dung và lưu trữ dữ liệu về thông tin cơ sở của trung ương (chương trình phát thanh, bản tin điện tử, file âm thanh,...) để phục vụ thông tin, tuyên truyền ở cơ sở. - Giám sát trực tuyến hoạt động của cụm thu phát thanh, bảng tin điện tử công cộng trên toàn quốc. - Cập nhật, thống kê dữ liệu về hoạt động thông tin cơ sở trong toàn quốc phục vụ công tác quản lý nhà nước.