

Số: 2710 /BTTTT-CĐSQG

V/v công bố chất lượng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh

Hà Nội, ngày 10 tháng 7 năm 2024

Kính gửi:

- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;
- UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

Nhằm giúp các bộ ngành địa phương nâng cao chất lượng, hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến, căn cứ trên Thông tư số 21/TT-BTTTT ngày 31/12/2023 của Bộ trưởng 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; và Quyết định số 473/QĐ-BTTTT ngày 03/04/2024 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông về việc ban hành Bộ tiêu chí đánh giá Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh năm 2024, Bộ Thông tin và Truyền thông đã tổ chức đánh giá chất lượng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh năm 2024. Báo cáo tổng hợp về kết quả đánh giá có thể tải về tại địa chỉ: <https://gqthc2024.dx.gov.vn>.

Dự kiến Kết quả sẽ được chính thức công bố tại phiên họp Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số trong tháng 7/2024.

Bộ Thông tin và Truyền thông trân trọng gửi báo cáo kết quả đến các bộ ngành, địa phương để có phương án thúc đẩy và cải thiện chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của đơn vị./.

Nơi nhận:

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

**KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG**



Phạm Đức Long

Hà Nội, ngày tháng năm 2024

BÁO CÁO

**Kết quả đánh giá chất lượng các Hệ thống thông tin
giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh**
(*Phiên họp ... của Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số*)

Căn cứ Nghị định số 48/2022/NĐ-CP ngày 26/07/2022 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Thông tin và Truyền thông;

Căn cứ Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/06/2022 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;

Căn cứ Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT ngày 31/12/2023 của Bộ trưởng 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;

Căn cứ Quyết định số 473/QĐ-BTTTT ngày 03/04/2024 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông về việc ban hành Bộ tiêu chí đánh giá Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh năm 2024;

Để đánh giá hiện trạng, phân tích những tồn tại, hạn chế, từ đó xác định các giải pháp nâng cao chất lượng, hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến trong thời gian tới.

Bộ Thông tin và Truyền thông báo cáo kết quả đánh giá các Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh như sau:

1. Phạm vi, phương pháp đánh giá

1.1. Phạm vi

Đánh giá đáp ứng yêu cầu kỹ thuật đối với các Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh của 21 bộ, ngành và 63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương đáp ứng các tiêu chí kỹ thuật nêu tại Bộ tiêu chí đánh giá Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh năm 2024 ban hành kèm theo Quyết định số 473/QĐ-BTTTT ngày 03/04/2024.

1.2. Giám sát, đo lường, đánh giá trực tuyến

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 đã kết nối trực tuyến tự động theo thời gian thực tới **100%** các Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

1.3. Bộ tiêu chí đánh giá

Bộ tiêu chí đánh giá được xây dựng trên cơ sở tham chiếu, cập nhật, đồng bộ với hành lang pháp lý mới nhất đến thời điểm tháng 04/2024, gồm **06** trụ cột với trọng số cụ thể như sau:

- Bộ tiêu chí đánh giá Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh năm 2024 bao gồm 06 nhóm tiêu chí đánh giá với tổng điểm **100**, cụ thể như sau:

- + Nhóm tiêu chí đánh giá chức năng (**50** điểm).
- + Nhóm tiêu chí đánh giá cấu trúc, bố cục (**5** điểm).
- + Nhóm tiêu chí đánh giá hiệu năng (**20** điểm).
- + Nhóm tiêu chí đánh giá an toàn thông tin (**15** điểm).
- + Nhóm tiêu chí đánh giá khả năng truy cập thông tin thuận tiện (**5** điểm).
- + Nhóm tiêu chí đánh giá kết nối với Hệ thống EMC (**5** điểm).

- Sau đây là chi tiết các nhóm tiêu chí, tiêu chí đánh giá:

1.3.1. Nhóm tiêu chí đánh giá chức năng

Chức năng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính gồm tối thiểu hai phân hệ chính là Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh và Phân hệ giải quyết thủ tục hành chính. Cụ thể:

- Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh bao gồm 23 nhóm tiêu chí (63 tiêu chí).
- Phân hệ giải quyết thủ tục hành chính bao gồm 28 nhóm tiêu chí (115 tiêu chí).

1.3.2. Nhóm tiêu chí đánh giá cấu trúc, bố cục

Tiêu chí đánh giá cấu trúc, bố cục Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính gồm 08 nhóm tiêu chí (13 tiêu chí).

1.3.3. Nhóm tiêu chí đánh giá hiệu năng

Đánh giá hiệu năng gồm hai nhóm chính là Đánh giá hiệu năng hệ thống và Hiệu năng tải trang dành cho trải nghiệm người dùng. Cụ thể:

- Nhóm tiêu chí đánh giá hiệu năng hệ thống gồm 04 tiêu chí.
- Nhóm tiêu chí đánh giá hiệu năng tải trang dành cho trải nghiệm người dùng gồm có 04 tiêu chí.

1.3.4. Nhóm đánh giá an toàn thông tin

Đánh giá an toàn thông tin gồm 03 nhóm tiêu chí, đánh giá dựa trên các tài liệu được cung cấp đáp ứng các yêu cầu đặt ra.

1.3.5. Nhóm đánh giá khả năng truy cập thông tin thuận tiện

Tiêu chí đánh giá khả năng truy cập thông tin thuận tiện: 5 điểm. Gồm 4 nhóm tiêu chí, trong đó nhóm tiêu chí được đánh giá là đạt sẽ có điểm số như sau:

- Nhóm tiêu chí nguyên tắc “Có thể nhận biết được” (Perceivable) được tính 1.25 điểm;
- Nhóm tiêu chí nguyên tắc “Có thể hoạt động được” (Operable) được tính 1.25 điểm;
- Nhóm tiêu chí nguyên tắc “Có thể hiểu được” (Understandable) được tính 1.25 điểm;
- Nhóm tiêu chí nguyên tắc “Mạnh mẽ, chắc chắn” (Robust) được tính 1.25 điểm.

1.3.6. Nhóm đánh giá kết nối với Hệ thống EMC

Gồm có 02 nhóm tiêu chí: Kết nối Hệ thống EMC và Cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến.

1.3.7. Kết quả đánh giá và xếp loại mức độ

Kết quả đánh giá chất lượng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính bộ, ngành, địa phương được chia thành **05** mức độ, cụ thể như sau:

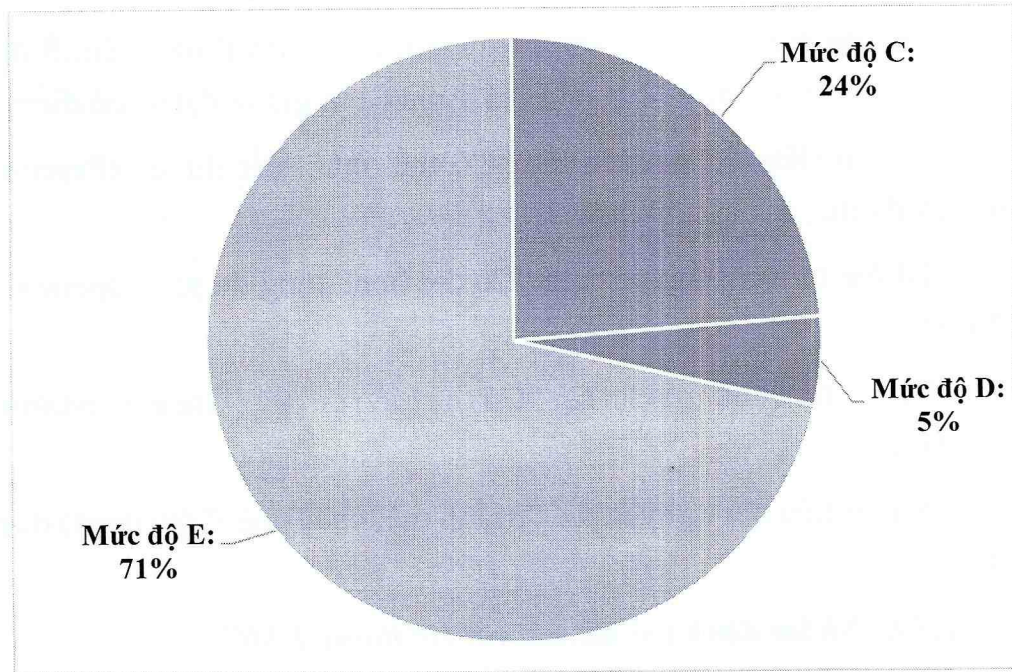
- + Mức độ **A**: Từ **90** điểm đến **100** điểm
- + Mức độ **B**: Từ **80** đến **89** điểm
- + Mức độ **C**: Từ **65** đến **79** điểm
- + Mức độ **D**: Từ **50** đến **64** điểm
- + Mức độ **E**: Dưới **50** điểm

2. Kết quả đánh giá

2.1. Bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ

a) Điểm trung bình đối với khối bộ, ngành: 43 điểm, trong đó:

- Mức độ A: 0/21 (0%)
- Mức độ B: 0/21 (0%)
- Mức độ C: 05/21 (24%)
- Mức độ D: 1/21 (5%)
- Mức độ E: 15/21 (71%)



Hình 1. Tỷ lệ mức độ xếp hạng đánh giá theo bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ

b) Xếp hạng đánh giá theo bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ

Xếp hạng	Bộ/ Ngành	Mức độ
1	Bộ Quốc phòng	C
2	Bộ Công an	C
3	Bộ Giao thông vận tải	C
4	Bộ Kế hoạch và Đầu tư	C

5	Bộ Thông tin và Truyền thông	C
6	Bộ Giáo dục và Đào tạo	D
7	Bộ Xây dựng	E
8	Bộ Ngoại giao	E
9	Bộ Nội vụ	E
10	Bộ Tư pháp	E
11	Bộ Tài nguyên và Môi trường	E
12	Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội	E
13	Bảo hiểm xã hội Việt Nam	E
14	Bộ Khoa học và Công nghệ	E
15	Bộ Công Thương	E
15	Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch	E
17	Ngân hàng Nhà nước Việt Nam	E
18	Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	E
19	Bộ Tài chính	E
20	Ủy Ban Dân Tộc	E
21	Bộ Y tế	E

Bảng 1. Kết quả đánh giá Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của các bộ ngành

- c) Những điểm đáng chú ý đối với kết quả đánh giá của khối các bộ ngành
- So với kết quả đánh giá các bộ ngành năm 2023, kết quả đánh giá năm 2024 không có nhiều thay đổi đối với nhóm 5 bộ ngành dẫn đầu: Bộ Quốc phòng;

Bộ Công an; Bộ Thông tin và Truyền thông; Bộ Giao thông vận tải tuy có thay đổi thứ bậc nhưng vẫn thuộc TOP 5 bộ dẫn đầu.

- Về chức năng và cấu trúc, bộ cục: Các bộ ngành đều chưa đạt điểm tối đa cho 02 nhóm tiêu chí chức năng và cấu trúc, bộ cục. Một phần nguyên nhân là do Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT ngày 31/12/2023 của Bộ Thông tin và Truyền thông mới được ban hành, với nhiều cập nhật và bổ sung cho 02 nhóm yêu cầu trên. Do đó, các bộ ngành cần thêm thời gian để điều chỉnh và nâng cấp hệ thống của mình trong thời gian tới.

- Về hiệu năng: được phân thành 02 nhóm tiêu chí là hiệu năng tải trang dành cho trải nghiệm người dùng và hiệu năng hệ thống.

+ Về hiệu năng tải trang dành cho trải nghiệm người dùng: Nhìn chung các bộ ngành đều thực hiện tốt tối ưu hiệu năng về tốc độ tải trang, đặc biệt có bộ đạt điểm tuyệt đối.

+ Về hiệu năng hệ thống: Hiệu năng hệ thống liên quan không chỉ phần mềm mà còn cả hạ tầng của hệ thống, việc đánh giá phải được đơn vị có năng lực thực hiện. Chỉ có 7/21 bộ ngành cung cấp được tài liệu minh chứng về việc kiểm thử hiệu năng hệ thống đạt yêu cầu; số lượng truy cập trang chủ đồng thời, số lượng người hoạt động đồng thời chưa đáp ứng thời gian theo quy định khiến nhiều bộ, ngành bị mất điểm phần này.

- Về an toàn thông tin: Phần lớn bộ ngành chưa có hoặc chưa cung cấp đầy đủ thông tin yêu cầu để phục vụ việc đánh giá, dẫn đến bị mất nhiều điểm tại nhóm tiêu chí này.

- Về khả năng truy cập thông tin thuận tiện: Kết quả đánh giá năm 2024 cho thấy chưa có nhiều thay đổi so với năm 2023, 19/21 bộ, ngành đạt điểm, trong đó 01/20 bộ, ngành đạt điểm tối đa (5/5 điểm). Nhóm tiêu chí này yêu cầu ở mức độ cấp A của WCAG 2.0 (Tiêu chuẩn quốc tế) là cấp độ cơ bản và các trang web đều cần tuân thủ. Việc không đáp ứng mức độ A sẽ làm giảm khả năng tiếp cận nội dung của mọi người; chưa đảm bảo các chức năng trên web có thể hoạt động bằng nhiều phương thức khác nhau; chưa đảm bảo nội dung web hiển thị đúng cách, nội dung âm thanh, hình ảnh được mọi người nghe hiểu và khả năng phân biệt giữa các thành phần và các phần tử trên trang.

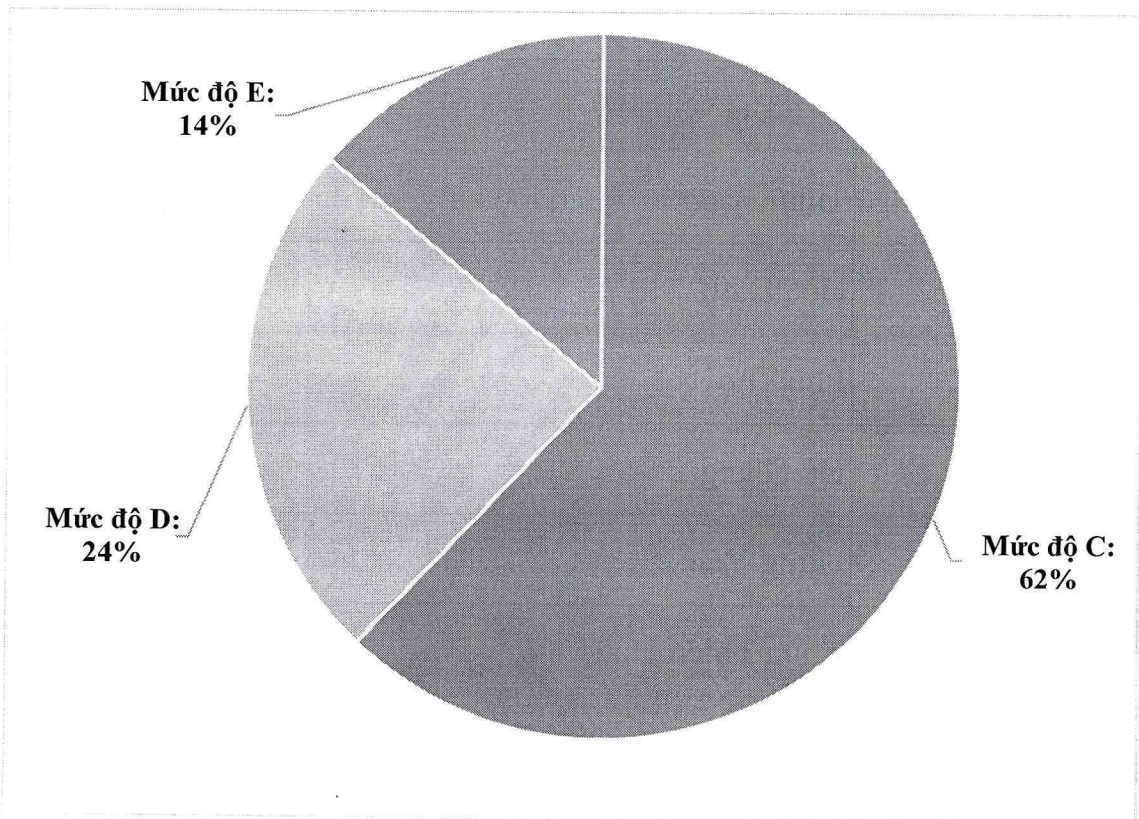
- Về tiêu chí đánh giá kết nối với Hệ thống EMC: Cơ bản các bộ, ngành đã thực hiện việc kết nối với Hệ thống giám sát, đo lường mức độ cung cấp và sử dụng dịch vụ Chính phủ số (hệ thống EMC)

(Chi tiết những vấn đề tồn tại về Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của mỗi bộ, ngành tại **Mục 3**).

2.2. Địa phương

a) Điểm trung bình đối với khối địa phương: 63 điểm, trong đó:

- Mức độ A: 0/63 (0 %)
- Mức độ B: 0/63 (0 %)
- Mức độ C: 39/63 (62%)
- Mức độ D: 24/63 (24%)
- Mức độ E: 9/63 (14%)



Hình 2. Tỷ lệ mức độ xếp hạng đánh giá theo tỉnh, thành phố

b) Xếp hạng đánh giá theo tỉnh, thành phố

Xếp hạng	Bộ/ Ngành	Mức độ
1	Bình Dương	C
2	Bà Rịa - Vũng Tàu	C

Xếp hạng	Bộ/ Ngành	Mức độ
3	Nghệ An	C
4	Lâm Đồng	C
4	Kon Tum	C
4	Quảng Trị	C
4	Cà Mau	C
8	Thái Bình	C
8	Yên Bái	C
10	Tiền Giang	C
10	Hòa Bình	C
12	Phú Thọ	C
12	Hà Giang	C
14	Hung Yên	C
14	Thừa Thiên Huế	C
16	Bến Tre	C
17	Hải Dương	C
18	Tuyên Quang	C
19	Điện Biên	C
19	Cao Bằng	C
19	TP. Đà Nẵng	C

Xếp hạng	Bộ/ Ngành	Mức độ
22	Bình Phước	C
23	Nam Định	C
23	Đắk Lắk	C
25	Trà Vinh	C
25	Quảng Ngãi	C
27	Bạc Liêu	C
28	Tây Ninh	C
29	Lạng Sơn	C
30	Bình Định	C
31	Kiên Giang	C
32	Ninh Bình	C
33	Quảng Nam	C
34	TP. Hà Nội	C
35	Sóc Trăng	C
35	Sơn La	C
37	Bắc Kạn	C
37	Lào Cai	C
37	TP. Hải Phòng	C
40	Lai Châu	D

Xếp hạng	Bộ/ Ngành	Mức độ
41	Vĩnh Phúc	D
42	Thái Nguyên	D
43	Bắc Ninh	D
44	Hà Nam	D
45	Quảng Bình	D
46	Long An	D
47	TP. Cần Thơ	D
48	TP. Hồ Chí Minh	D
49	An Giang	D
50	Đắk Nông	D
51	Bắc Giang	D
52	Ninh Thuận	D
53	Quảng Ninh	D
54	Hà Tĩnh	D
55	Gia Lai	E
56	Đồng Nai	E
57	Thanh Hóa	E
58	Bình Thuận	E
59	Đồng Tháp	E

Xếp hạng	Bộ/ Ngành	Mức độ
60	Khánh Hòa	E
61	Vĩnh Long	E
62	Hậu Giang	E
63	Phú Yên	E

Bảng 2. Kết quả đánh giá Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính các địa phương

c) Những điểm đáng chú ý đối với kết quả đánh giá của khối các địa phương

- Về chức năng và cấu trúc, bộ cục: Chưa có địa phương nào đạt điểm tối đa đối với 02 nhóm tiêu chí về chức năng và cấu trúc, bộ cục; tương tự khối bộ ngành, một phần nguyên nhân là do các tỉnh, thành phố cần thêm thời gian điều chỉnh và nâng cấp hệ thống trong thời gian tới để đáp ứng các quy định mới được ban hành. Điểm trung bình của phần chức năng khoảng 33 điểm, cho thấy các địa phương cần phải nâng cấp nhiều trong thời gian tới.

- Về hiệu năng:

- Về hiệu năng: được phân thành 02 nhóm tiêu chí là hiệu năng tải trang dành cho trải nghiệm người dùng và hiệu năng hệ thống.

+ Về hiệu năng tải trang dành cho trải nghiệm người dùng: Nhìn chung tiêu chí hiệu năng về tốc độ tải trang tương đối tốt, có 13 địa phương đạt điểm tuyệt đối, điểm trung bình của các địa phương đối với tiêu chí này là 7/10 là kết quả khá tốt.

+ Về hiệu năng hệ thống: Nhiều địa phương cung cấp tài liệu minh chứng việc đánh giá khá đầy đủ. Tuy nhiên, điểm cần lưu ý là các báo cáo hiệu năng trên đều được thực hiện trong thời gian gần đây để phục vụ việc đánh giá của Bộ Thông tin và Truyền thông. Có rất ít đơn vị gửi báo cáo kiểm thử hiệu năng hệ thống là kết quả để nghiệm thu trước khi đưa vào vận hành khai thác. Điều này cho thấy việc kiểm thử và vận hành thử đối với các Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính trước khi đưa vào sử dụng chính thức chưa được thực hiện đầy đủ theo quy định.

- Về an toàn thông tin: Phần lớn địa phương đã thực hiện và triển khai xây dựng hồ sơ đề xuất cấp độ và phương án đảm bảo an toàn thông tin của hệ thống theo Nghị định số 85/2016/NĐ-CP của Chính phủ về bảo đảm an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ. Tuy nhiên, các địa phương vẫn chưa thực hiện đầy đủ các yêu cầu về đảm bảo an toàn thông tin nói trên.

- Về khả năng truy cập thông tin thuận tiện: Mặc dù các địa phương phần lớn đều có điểm tại nhóm tiêu chí này, tuy nhiên điểm trung bình chưa cao do các địa phương chưa thực sự chú trọng khắc phục nhóm tiêu chí này.

- Về tiêu chí đánh giá kết nối với Hệ thống EMC: Toàn bộ 63/63 địa phương đã thực hiện việc kết nối với Hệ thống giám sát, đo lường mức độ cung cấp và sử dụng dịch vụ Chính phủ số (hệ thống EMC).

(Chi tiết những vấn đề tồn tại về Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của mỗi địa phương tại **Mục 3**)

3. Nhận xét chung

Thông qua quá trình và kết quả đánh giá Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh, có thể rút ra một số nhận xét chính như sau:

- Điểm số trung bình và xếp loại trong đánh giá năm 2024 giảm đáng kể so với năm 2023.

Nguyên nhân do phạm vi đánh giá mở rộng từ **03 nhóm tiêu chí** năm 2023 lên **06 nhóm tiêu chí** trong năm 2024. Cụ thể, năm 2023 chỉ tập trung vào đánh giá phân hệ Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh còn năm 2024 đã bổ sung đánh giá thêm nhiều nhóm tiêu chí như: phân hệ giải quyết thủ tục hành chính; cấu trúc và bố cục của Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh; việc đảm bảo an toàn thông tin và việc kết nối Hệ thống EMC. Thậm chí, đối với các nhóm tiêu chí đã có, các tiêu chí thành phần cũng được bổ sung và mở rộng chi tiết hơn.

- Về chức năng: Điểm chức năng các Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh nhìn chung chưa cao (trung bình 30/50 điểm). Trong đó, nhiều chức năng còn thiếu hoặc có nhưng chưa đáp ứng đủ yêu cầu, cụ thể:

+ Nhiều bộ ngành, địa phương vẫn chưa chuẩn hóa về mã, tên thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến; cung cấp biểu mẫu điện tử kèm theo dịch vụ công trực tuyến; các 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 đồng bộ với Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính còn thiếu.

+ Mức độ cung cấp dịch vụ công tại nhiều bộ ngành, địa phương vẫn còn chưa đúng theo quy định hiện hành (Có đơn vị vẫn đang để dịch vụ công mức 3, mức 4).

+ Hồ sơ điện tử được số hóa chưa đáp ứng theo quy định tại Chương II Thông tư 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 (Chưa đưa ra được tài liệu minh chứng đã đáp ứng yêu cầu).

+ Biểu mẫu điện tử tương tác (Eform) vẫn chưa được các bộ ngành, địa phương triển khai 100% đối với các DVCTT, các chức năng yêu cầu đối với Eform chưa được đầy đủ. Khi thực hiện một số dịch vụ công thiết yếu như khai sinh, khai tử, kết hôn trực tiếp tại một số Cổng dịch vụ công cấp tỉnh thì không có biểu mẫu điện tử hoặc có biểu mẫu điện tử nhưng thao tác không được.

+ Nhiều cơ quan chưa xây dựng Trợ lý ảo phục vụ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

+ Việc liên thông cập nhật trạng thái, vết xử lý hồ sơ điện tử chưa qua nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu (Ví dụ: liên thông kết nối qua trực với Hệ thống thông tin đăng ký và quản lý hộ tịch, quản lý văn bản, ...)

+ Một số chức năng về thống kê, báo cáo, đánh giá sự hài lòng của người dân, quản lý danh mục trạng thái xử lý thủ tục hành chính, chu trình lưu chuyển và xử lý hồ sơ,... vẫn chưa được các cơ quan thực hiện đúng theo quy định.

Một số bộ ngành và địa phương đã nâng cấp hệ thống trong năm 2023, góp phần cải thiện kết quả trong năm 2024. Do đó, Bộ Thông tin và Truyền thông khuyến nghị các bộ ngành và địa phương cần tiếp tục rà soát và hoàn thiện các chức năng, tính năng kỹ thuật theo Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT ngày 31/12/2023 của Bộ Thông tin và Truyền thông, quy định về chức năng và tính năng kỹ thuật của hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

- Về cấu trúc, bố cục Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh: Quy định đặt ra nhằm tạo sự thống nhất về cấu trúc, bố cục trong việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên cả nước. Từ đó, người dân, doanh nghiệp dễ dàng tiếp cận, sử dụng dịch vụ công trực tuyến hơn do giao diện, bố cục đã được thống nhất. Kết quả đánh giá cho thấy nhiều cơ quan, đơn vị đáp ứng quy định, đạt điểm tối đa hoặc gần tối đa về cấu trúc, bố cục. Tuy nhiên, do đặc thù ngành, lĩnh vực nên các cơ quan thuộc khối bộ ngành vẫn đang sử dụng giao diện riêng, Bộ Thông tin và

Truyền thông đề nghị khối Bộ ngành cần nghiên cứu hiệu chỉnh và thực hiện đúng theo quy định tại Thông tư 21/2023/TT-BTTTT.

- Về hiệu năng: Hiện nay, nhiều bộ ngành, địa phương chưa chú trọng đến việc kiểm thử, vận hành thử và đánh giá chất lượng hoạt động, cũng như các yêu cầu phi chức năng, trước khi hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính được nghiệm thu và đưa vào vận hành khai thác. Thực trạng này dẫn đến tình trạng nhiều nơi không thể cung cấp tài liệu đánh giá chất lượng hoặc chỉ tiến hành đo đạc, kiểm thử theo các chỉ tiêu chất lượng quy định khi có yêu cầu cụ thể. Để đảm bảo hiệu quả và tính minh bạch, cần có sự quan tâm và đầu tư nhiều hơn vào quy trình kiểm thử, vận hành thử và đánh giá chất lượng trước khi triển khai hệ thống, từ đó nâng cao chất lượng và độ tin cậy của các hệ thống thông tin.

- Về an toàn thông tin: hầu hết các bộ ngành, địa phương vẫn chưa hoàn toàn đáp ứng đủ các yêu cầu về an toàn thông tin Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh mà bộ tiêu chí 2024 đưa ra. Các cơ quan khi cung cấp tài liệu kiểm chứng vẫn thiếu nhiều nội dung và không đáp ứng, cụ thể:

+ Có quyết định phê duyệt hồ sơ đề xuất cấp độ nhưng quyết định không đúng theo mẫu của Nghị định 85/2016/NĐ-CP.

+ Chưa cung cấp được quy chế bảo đảm an toàn thông tin.

+ Hồ sơ đề xuất cấp độ được phê duyệt thuyết minh chưa đủ mô hình kiến trúc, phương án bảo đảm an toàn thông tin (về quản lý và kỹ thuật).

+ Các cơ quan cung cấp báo cáo, biên bản, xác nhận của trong việc kiểm tra, đánh giá an toàn thông tin mạng định kỳ, đột xuất theo quy định và trước khi được đưa vào vận hành, khai thác; nhưng không gửi nội dung chi tiết kèm theo để thực hiện đánh giá đã đáp ứng đủ yêu cầu hay chưa.

+ Các bộ ngành gặp khó khăn trong việc cung cấp đầy đủ các tài liệu minh chứng đáp ứng các tiêu chí đánh giá về an toàn thông tin theo yêu cầu. Nguyên nhân chính là do sự phân tán của nhiều hệ thống dẫn đến khó tổng hợp đầy đủ tài liệu và ý thức triển khai đảm bảo an toàn thông tin theo quy định của pháp luật vẫn chưa đạt đến mức độ nghiêm túc cần thiết.

- Việc triển khai Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung tại cấp bộ đang đối mặt với nhiều thách thức hơn so với cấp tỉnh. Đặc biệt, đối với các bộ ngành lớn có nhiều hệ thống đã hoạt động trong thời gian dài, việc chuyển đổi và hợp nhất trở nên phức tạp và đòi hỏi nhiều nỗ lực hơn. Các hệ thống cũ thường có sự khác biệt về cấu trúc và tính năng khiến việc tích hợp các hệ thống

này không chỉ cần thời gian nâng cấp mà còn đòi hỏi sự phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận liên quan để đảm bảo sự đồng bộ và hiệu quả trong quá trình triển khai.

4. Kết quả chi tiết

Chi tiết đánh giá Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh theo mã QR dưới đây:



Mã QR 1. Chi tiết đánh giá Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ



Mã QR 2. Chi tiết đánh giá Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh

Trên đây là báo cáo kết quả đánh giá chất lượng các công dịch vụ công bộ, ngành, địa phương năm 2024./.

BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG