

# QUẢN TRỊ VÀ THAM GIA

Loạt báo cáo nghiên cứu thảo luận chính sách

## ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ THÂN THIỆN VỚI NGƯỜI DÙNG CỦA 63 CÔNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN CẤP TỈNH LẦN THỨ NHẤT, NĂM 2023



Tháng 08 năm 2023

# QUẢN TRỊ VÀ THAM GIA

Loạt báo cáo nghiên cứu thảo luận chính sách

## ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ THÂN THIỆN VỚI NGƯỜI DÙNG CỦA 63 CÔNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN CẤP TỈNH LẦN THỨ NHẤT, NĂM 2023

Tháng 8 năm 2023

Loạt bài nghiên cứu chính sách về Quản trị và Tham gia này do Nhóm Quản trị và Tham gia của Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc (UNDP) tại Việt Nam thực hiện. Đây là những nghiên cứu phân tích xu thế của tiến trình và biện pháp thực hiện cải cách hành chính công trong các lĩnh vực cụ thể của nền hành chính công Việt Nam. Để giải quyết những thách thức về kinh tế, xã hội, chính trị và môi trường mà Việt Nam đang phải đối mặt, các nhà hoạch định chính sách cần những luận cứ thực chứng. Những bài nghiên cứu này nhằm cung cấp một số nội dung cho những thảo luận hiện nay về đổi mới chính sách, từ đó góp phần thúc đẩy hơn nữa những nỗ lực phát triển của Việt Nam.

Ba nguyên tắc chủ đạo trong thực hiện những nghiên cứu chính sách này là: (i) nghiên cứu thực chứng, (ii) sâu sắc về học thuật và độc lập trong phân tích, và (iii) hợp lý về mặt xã hội và có sự tham gia của các bên liên quan. Để đạt được ba nguyên tắc đó đòi hỏi cách tiếp cận nghiên cứu chuyên sâu và xác định một cách hệ thống và căn cứ các biện pháp chính sách nhằm giải quyết các vấn đề liên quan đến cải cách hành chính và phòng, chống tham nhũng.

Tên trích dẫn nguồn: Viện Nghiên cứu Chính sách và Phát triển Truyền thông và Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc (UNDP) tại Việt Nam (2023). Đánh giá mức độ thân thiện với người dùng của 63 cổng Dịch vụ công trực tuyến cấp tỉnh lần thứ nhất, năm 2023. Báo cáo nghiên cứu chính sách về Quản trị và Tham gia đồng thực hiện bởi Viện Nghiên cứu Chính sách và Phát triển Truyền thông (IPS) và Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc (UNDP) tại Việt Nam. Hà Nội, Việt Nam: Tháng 08 năm 2023.



### Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc

304 Kim Mã, Hà Nội, Việt Nam  
!"#\$%&'(%)\*(+%,%-))%.))%  
Fax: (84 024) 37 265 520  
Email: registry.vn@undp.org  
www.undp.org/vietnam



Bảo hộ bản quyền. Không được sao in, tái bản, lưu trữ trong một hệ thống mở hoặc chuyển tải bất kỳ phần nào hoặc toàn bộ nội dung báo cáo này dưới mọi hình thức, như điện tử, sao in, ghi âm, hoặc các hình thức khác khi chưa được sự đồng ý của các tổ chức thực hiện nghiên cứu.

Ghi chú: Các quan điểm, phát hiện và kết luận đưa ra trong báo cáo này không nhất thiết phản ánh quan điểm chính thức của Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc (UNDP) tại Việt Nam. Các con số thống kê được đưa ra chỉ phản ánh thực trạng tại thời điểm đánh giá (trước ngày 01/06/2023). Nếu các Cổng DVC cấp tỉnh có thay đổi, hoặc cập nhật bổ sung kể từ ngày 01/06/2023 thì đều chưa được ghi nhận trong báo cáo này.

### IPS Viện Nghiên cứu Chính sách và Phát triển Truyền thông

Tầng 18, Tòa nhà VTC Online,  
18 Tam Trinh, Hai Bà Trưng, Hà Nội  
Tel: (84) 969 520 220  
Email: contact@ips.org.vn  
ips.org.vn

## Nhóm nghiên cứu

Tống Khánh Linh  
Nguyễn Quang Đồng  
Nguyễn Đức Lam

*(Viện Nghiên cứu Chính sách và Phát triển Truyền thông)*

Và

Đỗ Thanh Huyền  
*(Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc (UNDP) tại Việt Nam)*



# MỤC LỤC

<b>Nhóm nghiên cứu</b> .....	7
<b>Danh mục hộp</b> .....	9
<b>Danh mục hình</b> .....	9
<b>Danh mục bảng</b> .....	9
<b>Danh mục từ viết tắt</b> .....	10
<b>Lời cảm ơn</b> .....	11
<b>Tóm tắt báo cáo</b> .....	13
<b>1. GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ ĐÁNH GIÁ</b> .....	20
1.1. Bối cảnh đánh giá.....	20
1.2. Mục tiêu đánh giá.....	21
1.3. Phương pháp đánh giá.....	22
1.4. Giá trị và hạn chế của đánh giá.....	24
<b>2. KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ</b> .....	25
2.1. Một số nhận định chung.....	25
2.2. Kết quả đánh giá theo 9 tiêu chí thân thiện với người dùng.....	30
Nhóm 1: Đánh giá chức năng tra cứu, tìm kiếm thông tin về thủ tục hành chính.....	30
Nhóm 2: Đánh giá chức năng thực hiện thủ tục hành chính trực tiếp.....	39
Nhóm 3: Đánh giá giao diện các Cổng DVC.....	47
2.3. Kết quả đánh giá dựa trên phân tích phản ánh, kiến nghị của người dân.....	53
<b>3. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ</b> .....	58
3.1. Cải thiện giao diện cung cấp DVCTT.....	58
3.2. Hoàn thiện chính sách phát triển DVCTT.....	61
<b>Tài liệu tham khảo</b> .....	63
<b>Phụ lục</b> .....	66

### Danh mục hộp

<b>Hộp 1:</b> Ví dụ về việc thiếu đồng bộ trong thống kê và phân loại DVCTT toàn trình.....	32
<b>Hộp 2:</b> Ví dụ về thực hành tốt trong cung cấp câu hỏi thường gặp.....	35

### Danh mục hình

<b>Hình 1:</b> Ví dụ về việc sử dụng từ viết tắt và cụm từ không thuần Việt trên Cổng DVC tỉnh Đồng Tháp.....	33
<b>Hình 2:</b> Hình thức lưu trữ tài liệu hướng dẫn của tỉnh Hải Dương.....	34
<b>Hình 3:</b> Điển hình tốt về hướng dẫn thực hiện Dịch vụ ký số của tỉnh Bình Dương.....	35
<b>Hình 4:</b> Minh họa lỗi Chatbot trên Cổng DVC tỉnh Quảng Ninh và tỉnh An Giang .....	37
<b>Hình 5:</b> Minh họa lỗi căn lề nội dung trên Cổng DVC tỉnh Tây Ninh.....	37
<b>Hình 6:</b> Minh họa lỗi hiển thị trên Cổng DVC thành phố Hải Phòng.....	37
<b>Hình 7:</b> Tính năng thống kê tình hình giải quyết hồ sơ của tỉnh Vĩnh Phúc.....	37
<b>Hình 8:</b> Hình thức công khai việc xử lý chậm hồ sơ của tỉnh Cao Bằng.....	38
<b>Hình 9:</b> Thực hành tốt về công khai lý do trễ hạn của Cổng DVC tỉnh Nam Định.....	39
<b>Hình 10:</b> Điển hình tốt về hiển thị quy trình đánh giá của Cổng DVC tỉnh Bắc Giang.....	46
<b>Hình 11:</b> So sánh tốc độ tải trang trên giao diện di động và máy tính.....	48
<b>Hình 12:</b> Ví dụ về điểm nghẽn trong triển khai chữ ký số.....	53
<b>Hình 13:</b> Ví dụ về ý kiến phản hồi của người dùng thể hiện ba nhóm vấn đề cùng tồn tại.....	54

### Danh mục bảng

<b>Bảng 1:</b> Nội dung của 9 tiêu chí rà soát.....	22
<b>Bảng 2:</b> Bảng so sánh tính đồng nhất về câu hỏi và cách định hướng .....	46
<b>Bảng 3:</b> Các lỗi giao diện trên di động của các Cổng DVC .....	49
<b>Bảng 4:</b> 6 tiêu chí trong Hướng dẫn bảo đảm tính dễ tiếp cận của nội dung Web (WCAG 2.0) được sử dụng để đánh giá .....	50

**Danh mục từ viết tắt**

<b>CCCD</b>	Căn cước công dân
<b>CNTT</b>	Công nghệ thông tin
<b>CQNN</b>	Cơ quan nhà nước
<b>CSDL</b>	Cơ sở dữ liệu
<b>DLCN</b>	Dữ liệu cá nhân
<b>DVC</b>	Dịch vụ công
<b>DVCTT</b>	Dịch vụ công trực tuyến
<b>IPS</b>	Viện Nghiên cứu Chính sách và Phát triển Truyền thông
<b>NKT</b>	Người khuyết tật
<b>PAKN</b>	Phản ánh kiến nghị
<b>PAPI</b>	Chỉ số hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh tại Việt Nam
<b>TP.HCM</b>	Thành phố Hồ Chí Minh
<b>TTHC</b>	Thủ tục hành chính
<b>TTTT</b>	Thông tin và Truyền thông
<b>UBND</b>	Ủy ban nhân dân
<b>UNDP</b>	Chương trình Phát triển Liên hợp Quốc
<b>VPCP</b>	Văn phòng Chính phủ



## LỜI CẢM ƠN

Báo cáo phân tích chính sách này là sản phẩm thứ hai nằm trong chuỗi hoạt động nghiên cứu thảo luận chính sách về quản trị điện tử trong khu vực công do **Viện Nghiên cứu Chính sách và Phát triển Truyền thông (IPS)** phối hợp với **Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc (UNDP) tại Việt Nam** thực hiện. Báo cáo nhằm tìm hiểu mức độ thân thiện của 63 cổng DVC cấp tỉnh từ góc độ trải nghiệm của người dùng; từ đó đề xuất các giải pháp giúp hệ thống này dễ sử dụng hơn, thông minh và tiện dụng hơn.

Báo cáo được thực hiện bởi nhóm nghiên cứu gồm **Ông Nguyễn Quang Đồng**, Viện trưởng Viện IPS, **Bà Tống Khánh Linh**, Chuyên viên phân tích chính sách Viện IPS, **Ông Nguyễn Đức Lam**, Chuyên gia của Trung tâm Bồi dưỡng đại biểu dân cử, Văn phòng Quốc hội, và **Bà Đỗ Thanh Huyền**, Chuyên gia phân tích Chính sách công, Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc tại Việt Nam.

Phần đánh giá trải nghiệm người dùng trên 63 cổng DVC cấp tỉnh được thực hiện bởi nhóm cộng tác viên nghiên cứu của IPS bao gồm: **Bà Võ Nhật Ly**, **Bà Hoàng Thị Mai Anh**, **Bà Lê Thị Hằng** đến từ Đại học Khoa học Xã hội và Nhân Văn Hà Nội; **Bà Nguyễn Thị Thanh Hằng** và **Bà Nguyễn Thị Vân Anh** đến từ Đại học Kinh tế quốc dân; **Bà Nguyễn Ngọc Linh** đến từ Đại học Ngoại thương; **Ông Nguyễn Việt Thương**,

**Bà Võ Cẩm Giang**, và **Ông Nguyễn Tuấn Tú** đến từ Hội Người mù Việt Nam; **Bà Lù Thị Hà** và **Ông Lý Văn Lượng**, dân tộc Nùng, tỉnh Hà Giang.

Chúng tôi trân trọng cảm ơn các chuyên gia, các nhà nghiên cứu, đại diện Bộ Thông tin và Truyền thông, các Sở Thông tin và Truyền thông, Văn phòng Ủy ban nhân dân của 63 tỉnh, thành phố đã trao đổi và chia sẻ các quan điểm, phân tích cá nhân với nhóm nghiên cứu về các vấn đề liên quan đến việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến tại Việt Nam. Nhóm nghiên cứu xin chân thành gửi lời cảm ơn đến các cá nhân:

**Bà Đặng Thị Thu Hương** và **Ông Nguyễn Trọng Khánh**, Đại diện Cục Chuyển đổi số, Bộ TTTT vì đã góp ý, phản biện kỹ thuật cho phương pháp nghiên cứu và khuyến nghị của báo cáo.

**Ông Lê Văn Chiến**, Viện trưởng Viện Lãnh đạo học và Chính sách công, Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh, vì những chia sẻ về thực tiễn khảo sát tình hình triển khai DVCTT tại địa phương.

**Ông Phạm Ngọc Vinh**, Phó trưởng phòng Dịch vụ và Phát triển phần mềm, Trung tâm giám sát điều hành, Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Tây Ninh vì những chia sẻ về thực hành tốt của Tây Ninh trong cung cấp DVCTT cho người dân qua ứng dụng Zalo.



**Ông Nguyễn Đức Mạnh**, Phó Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Hà Giang vì đã chia sẻ những khó khăn trong việc triển khai dịch vụ công trực tuyến cho đồng bào dân tộc thiểu số.

**Ông Võ Đình Trung**, Chuyên viên Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Kon Tum, vì những chia sẻ về thực hành tốt của Kon Tum trong triển khai kho số hóa.

**Ông Đặng Đình Ngọc**, Chuyên gia CARE International, **Ông Hứa Thanh Phong**, Thạc sĩ dự bị Trường Chính sách công Lý Quang Diệu, và **Ông Minh Bùi**, Kỹ sư khoa

học dữ liệu, tổ chức CDP, vì đã tham vấn chuyên môn kỹ thuật cho các phát hiện và khuyến nghị của báo cáo.

Ngoài ra, nhóm nghiên cứu đặc biệt cảm ơn **Bà Lê Vân Anh** và **Ông Phạm Lê Thành Nam** đã hỗ trợ thiết kế báo cáo và **Bà Trần Thị Tuyết** đã hỗ trợ công tác rà soát báo cáo và tổ chức hậu cần.

Cuối cùng, **Viện Nghiên cứu Chính sách và Phát triển Truyền thông (IPS)** trân trọng cảm ơn Bộ Ngoại giao và Thương mại Úc (DFAT), Đại sứ quán Ai-len và Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc (UNDP) tại Việt Nam đã tài trợ cho nghiên cứu này.

# TÓM TẮT BÁO CÁO

Cung cấp dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) có chất lượng nhằm phục vụ xã hội là trọng tâm của Chương trình chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2025 - 2030. Các mục tiêu tham vọng được đề ra bao gồm: 100% thủ tục hành chính đủ điều kiện được cung cấp dưới hình thức DVCTT toàn trình, trên nhiều phương tiện truy cập khác nhau, bao gồm cả thiết bị di động; 100% DVCTT được thiết kế, thiết kế lại nhằm tối ưu hóa trải nghiệm người dùng, định danh và xác thực thông suốt với dữ liệu được điền sẵn; tối thiểu 90% người dân, doanh nghiệp hài lòng về việc giải quyết thủ tục hành chính v.v. Tuy nhiên, số liệu cho thấy tỷ lệ người dân sử dụng DVCTT chưa cao, mới đạt 18% trong 7 tháng đầu năm 2022<sup>1</sup>. Bên cạnh đó, số liệu khảo sát Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) cho thấy, 3,05% người được phỏng vấn cho biết họ đã lập hồ sơ người dùng trên Cổng DVC Quốc gia, và hơn 1% đã sử dụng Cổng DVC để làm thủ tục hành chính.

Trong bối cảnh nói trên, báo cáo **“Đánh giá mức độ thân thiện với người dùng của 63 cổng DVCTT cấp tỉnh lần thứ nhất”** được

thực hiện nhằm tìm hiểu mức độ thân thiện của các cổng DVC nhìn từ góc độ trải nghiệm của người dùng; từ đó đề xuất các giải pháp giúp hệ thống này dễ sử dụng hơn, thông minh và tiện dụng hơn. Đánh giá được thực hiện dựa trên 3 nhóm tiêu chí:

1. Đánh giá chức năng tra cứu, tìm kiếm thông tin về mức độ sẵn có, hiệu quả và dễ sử dụng;
2. Đánh giá chức năng thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến về mức độ thông minh và thuận tiện cho người dùng;
3. Đánh giá giao diện các cổng DVC về mức độ thân thiện với người dùng.

Phần đánh giá này được thực hiện bởi hai nhóm người dùng gồm nhóm người dùng thông thường và nhóm người dùng thuộc diện yếu thế (cụ thể là người dân tộc thiểu số và người khuyết tật). Ngoài ra, để kiểm chứng thực tế từ góc độ của những người dân đã trực tiếp sử dụng dịch vụ, nhóm đánh giá đã phân tích thêm 200 phản ánh kiến nghị về DVCTT được người dùng đăng tải trên Cổng DVC quốc gia từ 28/11/2022 đến 11/04/2023. Sau đây là những phát hiện và khuyến nghị chính.

<sup>1</sup>Theo báo cáo của Ủy ban Quốc gia về Chuyển đổi số ngày 8 tháng 8 năm 2022

## NHỮNG PHÁT HIỆN CHÍNH

### *Thực trạng về mức độ thân thiện với người dùng của các cổng DVC cấp tỉnh*

Kết quả rà soát cho thấy việc triển khai DVCTT toàn trình còn tồn tại nhiều bất cập và giao diện các cổng DVC cấp tỉnh chưa thể hiện được tinh thần lấy người dùng làm trung tâm. Dưới đây là năm vấn đề chính:

#### **Thứ nhất, các tính năng để thực hiện DVCTT toàn trình chưa được bảo đảm.**

Kết quả thử nghiệm thực hiện dịch vụ “Cấp phiếu lý lịch tư pháp”<sup>11</sup> cho thấy nhiều cổng DVC cấp tỉnh chưa cho phép người dùng thực hiện trực tuyến hoàn toàn dịch vụ này. Có tới 26 cổng DVC yêu cầu người nộp hồ sơ phải xuất trình bản chính để đối chiếu trong trường hợp nộp bản chụp/bản quét trực tuyến. Ngoài ra, 24 cổng DVC chưa cho phép trả hồ sơ trực tuyến, mà bắt buộc người dùng lựa chọn trả kết quả qua bưu điện, hoặc tới cơ quan nhận trực tiếp. Đáng lưu ý, 17 cổng DVC bắt buộc người dùng phải thanh toán trực tuyến xong mới được nộp hồ sơ. Thực trạng này dẫn tới bất cập là nếu hồ sơ không hợp lệ thì bộ phận tiếp nhận hồ sơ phải thực hiện thêm một bước là hoàn lại phí cho người dùng. Những tồn tại này cho thấy nguy cơ ngộ nhận đã cung cấp DVCTT toàn trình, trong khi thực chất chỉ là một phần (mức độ 3 theo cách phân loại cũ).

#### **Thứ hai, quá trình thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử chưa được tối ưu hóa cho người dùng.**

Đầu tiên, vẫn còn những khó khăn khi sử dụng tính năng tìm kiếm thông tin. Còn 36 cổng DVC cấp tỉnh chưa hiển thị công cụ tìm kiếm ở trang chủ, đòi hỏi người dùng phải mất thêm thời gian tìm trong các trang con. Hiệu quả công cụ tìm kiếm cũng chưa được tối ưu, khi có tới 25 cổng DVC không cho ra kết quả nếu điền sai chính tả cụm từ khóa tìm kiếm, 4 cổng DVC (Cao Bằng, Tuyên Quang, Lai Châu, Yên Bái) yêu cầu phải đăng nhập tài khoản trước khi tìm kiếm, và 4 cổng DVC (Sơn La, Quảng Ninh, Bắc Giang, Phú Yên) bắt buộc phải điền tên đơn vị thực hiện mới cho phép tìm kiếm. Đối với tính năng thực hiện hồ sơ trực tuyến, DVCTT “Cấp phiếu lý lịch tư pháp” chưa được thiết kế thân thiện với người nộp hồ sơ. Việc phân loại trường hợp hồ sơ hiện đang được thiết kế dựa trên nhu cầu trực tiếp của người xử lý hồ sơ, dẫn đến khó khăn cho người nộp hồ sơ khi phải tự tìm hiểu về thủ tục và phân loại tương ứng. Bên cạnh đó, chưa cổng DVC cấp tỉnh nào cung cấp đầy đủ hướng dẫn cụ thể để người dùng có thể độc lập hoàn thiện hồ sơ. Một số cổng DVC (ví dụ: An Giang, Ninh Bình, Quảng Ngãi) yêu cầu người dùng phải điền lại thông tin cá nhân từ 3 đến 4 lần (thông tin chủ hồ sơ thông tin người nộp hồ sơ, thông tin cung cấp thêm, thông tin tờ khai điện tử) một cách không cần thiết. Đáng lưu ý, tờ khai yêu cầu cấp phiếu Lý lịch tư pháp mới chỉ được chuyển

<sup>11</sup> Dịch vụ công cấp phiếu lý lịch tư pháp cung cấp cho 2 nhóm đối tượng gồm công dân Việt Nam, người nước ngoài đang cư trú tại Việt Nam.

từ nguyên bản dạng giấy lên dạng điện tử, chưa cải tiến kĩ thuật linh hoạt để thuận tiện cho người dùng trên môi trường số.

**Thứ ba, bất cập trong kết nối dữ liệu, tài khoản và giao diện giữa hệ thống cung cấp DVCTT của trung ương và địa phương vẫn tồn tại.** Tính đến ngày 30/05/2023, duy nhất cổng DVC tỉnh Thái Nguyên có hiển thị tính năng cho phép cập nhật hồ sơ cá nhân từ CSDL quốc gia về dân cư. Trong khi đó, 5 cổng DVC (Hải Phòng, Ninh Bình, Thừa Thiên-Huế, Đà Nẵng, và Bạc Liêu) chưa cho phép đăng nhập tự động từ tài khoản của cổng DVC quốc gia hoặc VNeID. Đối với trải nghiệm dịch vụ “Cấp phiếu lý lịch tư pháp cho công dân Việt Nam, người nước ngoài đang cư trú tại Việt Nam”, cổng DVC của Sóc Trăng và Cà Mau gây khó hiểu cho người dùng bởi trên cổng DVC cấp tỉnh thông báo “Chú ý: Nộp hồ sơ qua Cổng dịch vụ công Quốc gia”, nhưng khi truy cập qua cổng DVC Quốc gia thì lại dẫn về trang web cung cấp DVCTT của Sở Tư pháp của hai tỉnh này.

**Thứ tư, cả 63 cổng DVC được đánh giá là khó tiếp cận với các nhóm người dùng là người khiếm thị và đồng bào thiểu số.** Với người khiếm thị cần sự hỗ trợ của trình duyệt đọc màn hình, không có cổng DVC cấp tỉnh nào bảo đảm cả 6 tiêu chí về mức độ tiếp cận cơ bản cho một trang web mức

độ A theo Hướng dẫn bảo đảm tính dễ tiếp cận của nội dung web WCAG 2.0. Với đối tượng là đồng bào dân tộc thiểu số, thực trạng 62 cổng DVC cấp tỉnh chưa cung cấp tính năng cho phép tìm kiếm bằng giọng nói, và công cụ tìm kiếm của 25 cổng không cho ra kết quả nếu điền sai chính tả cụm từ khóa tìm kiếm gây nhiều khó khăn. Xét theo đặc thù của nhóm đối tượng này là nhiều người dân chưa thông thạo kĩ năng đọc/viết tiếng Việt phổ thông, việc cho phép tìm kiếm thông tin bằng giọng nói và cụm từ gần đúng là vô cùng cần thiết.

**Thứ năm, việc cam kết bảo vệ dữ liệu cá nhân và bảo đảm an toàn thông tin chưa được quan tâm đúng mức.** Trong 63 cổng DVC, chỉ có 3 cổng của Thừa Thiên-Huế, Đà Nẵng và Gia Lai<sup>III</sup> có chính sách về quyền riêng tư, tương tự kết quả rà soát năm 2022<sup>IV</sup> Về mức độ đáp ứng an toàn thông tin từ góc độ duyệt web phổ biến,<sup>V</sup> chỉ có 10 cổng DVC đáp ứng ít nhất 7 trong số 11 tiêu chí an toàn cơ bản.

*Những hạn chế về kỹ thuật, con người và quy trình từ phản ánh, kiến nghị của người dùng*

Kết quả phân tích sâu 200 phản ánh kiến nghị của người dùng trên cổng DVC Quốc gia khẳng định lại các phát hiện từ quá trình đánh giá 63 cổng DVC cấp tỉnh. Phản ánh của người dùng cũng cho thấy việc triển khai DVCTT đang bộc lộ nhiều hạn chế trên cả ba phương diện kỹ thuật, con người và quy trình.

<sup>III</sup> Gia Lai chỉ có bản bằng tiếng Anh.

<sup>IV</sup> Xem chi tiết đánh giá về Bảo vệ dữ liệu cá nhân tại đây: <https://papi.org.vn/danh-gia-viec-bao-ve-du-lieu-ca-nhan-tren-cac-nen-tang-tuong-tac-voi-nguoi-dan-cua-chinh-quyen-dia-phuong-nam-2022/>

<sup>V</sup> Được đo lường bởi công cụ: <https://observatory.mozilla.org/>

- Các vấn đề thuộc nhóm kỹ thuật bao gồm: cổng DVC bị lỗi, không có hướng dẫn nộp trực tuyến, không có chỗ để nộp hồ sơ trực tuyến, không thể cập nhật hồ sơ trực tuyến, không thể thanh toán trực tuyến, không thể nộp được giấy tờ bổ sung trực tuyến, dữ liệu chưa được cập nhật, hệ thống không cập nhật tình trạng hồ sơ kịp thời, chữ ký số không được duyệt.
- Các bất cập về con người bao gồm: cán bộ trả lại hồ sơ với lý do chưa thỏa đáng, cán bộ không giải thích, hướng dẫn cho người dân khi hồ sơ bị sai, cán bộ không nghe máy đường dây nóng để giải đáp kịp thời cho người dân, cán bộ chưa nắm rõ quy trình, thái độ cán bộ chưa phù hợp, cán bộ gây khó dễ để vòi vĩnh.
- Các bất cập về quy trình, thủ tục gồm: chậm trễ trong quy trình tiếp nhận hồ sơ; người dân nộp hồ sơ trực tuyến nhưng được yêu cầu bổ sung hồ sơ trực tiếp; quy trình nộp trực tuyến, tiếp nhận, trả lại và từ chối hồ sơ chưa rõ ràng.

## MỘT SỐ KHUYẾN NGHỊ

*Nhóm khuyến nghị về tăng tính thân thiện, dễ sử dụng của giao diện cổng DVCTT*

**Thứ nhất, mức độ dễ sử dụng của các công cụ tra cứu, tìm kiếm thông tin:** Cần bảo đảm sự đồng bộ của công cụ tìm kiếm nâng cao trên 3 khía cạnh:

- (1) vị trí dễ tiếp cận, hiển thị ngay trang chủ;
- (2) tối ưu hóa tìm kiếm theo từ khóa và cho phép gợi ý kết quả tìm kiếm gần nhất;
- (3) bổ sung tính năng cho phép tìm kiếm bằng giọng nói.

**Thứ hai, mức độ sẵn có và dễ sử dụng của các công cụ hỗ trợ người dùng:** Cần chuẩn hóa yêu cầu về giao diện và nội dung đối với 3 công cụ hỗ trợ người dùng:

1. Tài liệu hướng dẫn sử dụng;
2. Câu hỏi thường gặp;
3. Tính năng giao tiếp có ứng dụng trợ lý ảo.

Đối với tài liệu hướng dẫn sử dụng, các nguyên tắc cần lưu ý bao gồm: (i) Ưu tiên sử dụng hình ảnh, đoạn phim ngắn trực quan dễ hiểu; (ii) Sử dụng ngôn ngữ phổ thông, thân thiện với người dùng, tránh các từ viết tắt, ngôn ngữ tiếng nước ngoài, các thuật ngữ chuyên ngành; và (iii) Có phân loại rõ ràng các nhóm tài liệu hướng dẫn theo quy trình thực hiện DVC và theo đối tượng (cán bộ hay người dân/doanh nghiệp).

**Thứ ba, mức độ sẵn có của thông tin liên hệ:** Cần bảo đảm mỗi địa phương đều cung cấp cả ba loại thông tin liên hệ, gồm (1) đường dây nóng hỗ trợ giải quyết thủ tục hành chính, (2) đường dây nóng hỗ trợ kỹ thuật, và (3) thông tin liên hệ của bộ phận một cửa tất cả các phòng ban. Vị trí của thông tin liên hệ cần dễ dàng tìm kiếm cho người dùng.

**Thứ tư, mức độ minh bạch thông tin về hiệu quả cung cấp DVCTT:** Bên cạnh thống kê chung tổng thể về số lượng hồ sơ được cung ứng đúng, trễ hạn, cần công khai thêm năm thông tin gồm: (i) số lượng ngày trễ hạn; (ii) tên bộ phận, cơ quan đang tắc hồ sơ; (iii) lý do trễ hạn; (iv) nội dung hồ sơ; và (v) nội dung yêu cầu bổ sung hồ sơ. Đây là những chỉ tiêu để người dân và đơn vị quản lý các cấp tiện theo dõi, giám sát,

đồng thời cũng tạo áp lực lên cán bộ/cơ quan đang xử lý chậm hồ sơ cần nhanh chóng hoàn thành công việc đúng hạn.

**Thứ năm, mức độ thông minh của DVCTT:** Một là cần tăng cường kết nối dữ liệu giữa cổng DVC quốc gia và các cổng DVC cấp tỉnh. Hai là cần thiết kế lại thành phần hồ sơ điện tử. Biểu mẫu điện tử cần cung cấp chức năng hướng dẫn trực tiếp ngay tại từng nơi nhập dữ liệu và cho phép người dùng lưu/cập nhật biểu mẫu. Các tính năng báo lỗi cũng cần được hoàn thiện, để người dùng có thể nhận biết tức thì các lỗi cần phải sửa. Ba là rà soát và hoàn thiện các khâu nộp hồ sơ, thanh toán và nhận kết quả hồ sơ trực tuyến.

**Thứ sáu, mức độ tạo điều kiện để người dân đánh giá mức độ hài lòng:** Cần chuẩn hóa công cụ để người dân đánh giá mức độ hài lòng, phân thành hai cấp độ là định kỳ và thường xuyên. Đối với đánh giá thường xuyên, theo thời gian thực, mục tiêu là đo lường sự hài lòng của người dân, biểu mẫu đánh giá nên bảo đảm hai tiêu chí: (i) dễ tiếp cận - thuận tiện nhất là ngay sau bước hoàn thiện hồ sơ là đến bước đánh giá; (ii) đơn giản (tối đa 5 câu hỏi), có thể hoàn thiện nhanh chóng (dưới 45 giây), tốt nhất là cung cấp hình thức đánh giá xếp hạng dấu sao. Đối với đánh giá định kỳ, mục tiêu là đánh giá sâu trải nghiệm của người dùng để tìm ra vấn đề cần cải thiện nằm ở đâu, do vậy các câu hỏi có thể chi tiết hơn, bao gồm cả câu hỏi định lượng và câu hỏi định tính, và cần nhắm vào một hoặc một nhóm dịch vụ cụ thể cần cải thiện.

**Thứ bảy, mức độ thân thiện của giao diện trên điện thoại di động:** Đơn vị quản trị các cổng DVC cần định kỳ sử dụng các công cụ đánh giá mức độ thân thiện của giao diện trên điện thoại di động để có những điều chỉnh phù hợp. Bên cạnh đó, cần tăng cường năng lực cho đội ngũ kỹ thuật của Sở TTTT các tỉnh/thành phố về việc rà soát tính dễ sử dụng trên điện thoại thông minh.

**Thứ tám, mức độ dễ tiếp cận cho người khuyết tật:** Đơn vị quản trị các cổng DVC cần định kỳ (hàng tháng hoặc hàng quý) sử dụng công cụ quét lỗi tự động (WAVE Web Accessibility Evaluation Tools<sup>VI</sup> và Accessibility Insights<sup>VII</sup>) để rà soát, phát hiện và cải thiện mức độ thân thiện với người khuyết tật sử dụng trình đọc màn hình, cũng như các nhóm người dùng có nhu cầu tương tự. Tùy theo nguồn lực của từng tỉnh, thành phố, có thể mời nhóm người khuyết tật tham gia đánh giá trải nghiệm các cổng DVC, từ đó có những điều chỉnh phù hợp.

**Thứ chín, mức độ cam kết bảo vệ DLCN và an toàn thông tin:** Cần bảo đảm các biện pháp bảo vệ dữ liệu cá nhân và an toàn thông tin trên các giao diện cổng DVC. Các cổng DVC cần bảo đảm tối thiểu điều khoản sử dụng, chính sách về quyền riêng tư, và cơ chế cho phép người dùng đồng ý. Về bảo đảm an toàn thông tin, cần rà soát, đánh giá thường xuyên, tránh các lỗi kĩ thuật cơ bản gây rò rỉ thông tin cá nhân.

<sup>VI</sup> <https://wave.webaim.org/>

<sup>VII</sup> <https://accessibilityinsights.io/>

*Nhóm đề xuất hoàn thiện chính sách phát triển DVCTT*

**Thứ nhất, cần hướng tới chất lượng thay vì số lượng thông qua tập trung hoàn thiện việc cung cấp trực tuyến toàn trình đối với 25 DVC thiết yếu.**

Trường hợp đưa ra chính sách mới (ví dụ chuyển đổi phân loại DVCTT theo mức độ 1, 2, 3, 4 sang phân loại thành DVCTT toàn trình và một phần), cần chỉ đạo triển khai thí điểm tại một số nhóm tỉnh, thành phố tiêu biểu (ví dụ: thành phố Hà Nội và thành phố Hồ Chí Minh là hai thành phố đông dân cư và nhiều dân nhập cư nhất cả nước; Hà Giang và Quảng Bình là hai địa phương có nhiều cộng đồng ở vùng sâu, vùng xa, hạ tầng CNTT còn khó khăn) trước khi triển khai toàn quốc. Ở bước kiểm thử hoặc vận hành thử DVCTT, cần phải có chính sách bảo đảm sự tham gia trải nghiệm của người dùng để tiếp nhận góp ý của người dân.

**Thứ hai, cần bảo đảm tính dễ tiếp cận cho các đối tượng dễ bị tổn thương để chuyển đổi số “không bỏ lại ai ở phía sau”**

Một số biện pháp đó là: (1) Quy định tiêu chí bắt buộc (hướng dẫn bảo đảm tính dễ tiếp cận của nội dung web WCAG và các tiêu chuẩn quốc tế tương tự) đối với sản phẩm, dịch vụ CNTT trong hoạt động mua sắm công, trong đó tiêu chuẩn dễ tiếp cận là điều khoản bắt buộc trong hợp đồng; (2) Nghiên cứu chính sách phát triển ngành dịch vụ đánh giá khả năng tiếp cận, từ đó tạo điều kiện và khuyến khích

người dùng khuyết tật và người dùng lớn tuổi được tham gia các hoạt động đánh giá; và (3) Phát triển các công cụ hỗ trợ ngôn ngữ, ví dụ như dịch tự động cho ngôn ngữ của đồng bào dân tộc thiểu số và đọc màn hình cho người có giác quan kém, suy giảm, dưới dạng hợp tác công tư giữa chính quyền địa phương và các doanh nghiệp công nghệ trong và ngoài nước.

**Thứ ba, cần xây dựng quy định về chuẩn kỹ thuật kết nối, liên thông các hệ thống cung cấp DVCTT.**

Trong bối cảnh chính quyền điện tử, chính quyền số liên tục cập nhật và thay đổi trong giai đoạn 5-10 năm tới, sự chuẩn hoá này sẽ tạo cơ sở tốt để vận dụng trong trường hợp có sự thay đổi nhà thầu, hay chuyển đổi/cập nhật/bổ sung sản phẩm, cắt giảm chi phí chuyển đổi/cập nhật. Mặt khác, việc quy định chuẩn kết nối hệ thống chính quyền điện tử, chính quyền số ở các cấp cũng nhằm tạo điều kiện để các doanh nghiệp công nghệ khởi nghiệp, các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ vừa và nhỏ có cơ hội tham gia đóng góp vào hệ sinh thái chính quyền điện tử, chính quyền số, qua đó, góp phần thúc đẩy sự phát triển thị trường công nghệ của Việt Nam.

# TỔNG QUAN PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ THÂN THIỆN VỚI NGƯỜI DÙNG CỦA  
63 CỔNG DỊCH VỤ CÔNG CẤP TỈNH LẦN THỨ NHẤT, NĂM 2023

## MỤC TIÊU ĐÁNH GIÁ

Tìm hiểu trải nghiệm người dùng

Khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên Cổng DVC cấp tỉnh

## ĐỐI TƯỢNG ĐÁNH GIÁ

Giao diện **63** Cổng DVC cấp tỉnh

### 2 Chức năng chính phục vụ người dùng

🔍 Tra cứu, tìm kiếm thông tin thủ tục

✉️ Thực hiện thủ tục hành chính

**200**

Phản ánh kiến nghị của người dân trên Cổng DVC quốc gia

### Phân tích, đối chiếu nội dung

📍 Phản ánh kiến nghị được đăng tải của người dùng

🏠 Phản hồi từ phía cơ quan nhà nước

## VỚI 9 TIÊU CHÍ

Nhóm 1

Đánh giá chức năng tra cứu, tìm kiếm thông tin về thủ tục hành chính

### 1 Mức độ dễ sử dụng của các công cụ tra cứu, tìm kiếm thông tin

Về thủ tục hành chính

Về kết quả hồ sơ

### 2 Mức độ sẵn có và dễ sử dụng của các công cụ hỗ trợ người dùng

Tài liệu hướng dẫn sử dụng

Câu hỏi thường gặp

Trợ lý ảo

### 3 Mức độ sẵn có của thông tin liên hệ

Cổng DVC (hotline, email liên hệ)

Các đầu mối bộ phận một cửa điện tử

### 4 Mức độ minh bạch thông tin

Tình hình giải quyết thủ tục hành chính

Kết quả đánh giá trải nghiệm người dùng

Nhóm 2

Đánh giá chức năng thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến

### 5 Mức độ thông minh của dịch vụ công trực tuyến

Kết nối giữa Cổng DVC quốc gia và cấp tỉnh về giao diện, tài khoản, và dữ liệu

Hỗ trợ tự động để người dùng độc lập tạo hồ sơ hành chính điện tử

Cho phép nộp hồ sơ, thanh toán, và trả kết quả trực tuyến toàn trình

### 6 Mức độ cho phép người dân đánh giá sự hài lòng

Đánh giá bằng VNForm

Khảo sát sâu về quá trình giải quyết thủ tục hành chính

Đánh giá mức độ hài lòng

Nhóm 3

Đánh giá giao diện các Cổng DVC

### 7 Mức độ thân thiện của giao diện trên điện thoại di động

Tốc độ tải trang trên giao diện di động

Mức độ tương thích với giao diện di động

### 8 Mức độ dễ tiếp cận cho người khuyết tật (WCAG 2.0)

### 9 Mức độ cam kết bảo vệ dữ liệu cá nhân và an toàn thông tin

Công khai chính sách về quyền riêng tư trên Cổng DVC

Đáp ứng các tiêu chuẩn Internet hiện đại

Bảo đảm an toàn thông tin xét từ góc độ duyệt web phổ biến



# GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ ĐÁNH GIÁ

## 1.1. BỐI CẢNH ĐÁNH GIÁ

Cung cấp dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) có chất lượng nhằm phục vụ xã hội là mục tiêu quan trọng hàng đầu của Việt Nam trong Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030;<sup>1</sup> trong Chiến lược phát triển Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số giai đoạn 2021 - 2025, định hướng đến năm 2030<sup>2</sup>. Đây đồng thời cũng là mục tiêu của việc Xây dựng, phát triển Chính phủ điện tử, Chính phủ số trong Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030.<sup>3</sup>

Các chương trình, chiến lược này đều quán triệt quan điểm lấy người dân làm trung tâm, lấy sự hài lòng của người dân làm thước đo đánh giá. Chính phủ đặt ra các mục tiêu tham vọng (tới năm 2025) gồm: 100% thủ tục hành chính (TTHC) đủ điều kiện theo quy định của pháp luật được cung cấp dưới hình thức DVCTT toàn trình, được cung

cấp trên nhiều phương tiện truy cập khác nhau, bao gồm cả thiết bị di động; 100% DVCTT được thiết kế, thiết kế lại nhằm tối ưu hóa trải nghiệm người dùng, khi sử dụng được điền sẵn dữ liệu mà người dùng đã cung cấp trước đó theo thỏa thuận, phù hợp với tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ; 100% người dân và doanh nghiệp sử dụng DVCTT được định danh và xác thực thông suốt, hợp nhất trên tất cả các hệ thống của các cấp chính quyền từ trung ương đến địa phương; và, tối thiểu 90% người dân, doanh nghiệp hài lòng về việc giải quyết thủ tục hành chính.

Giai đoạn từ 2021 đến nay, hành lang pháp lý thúc đẩy triển khai DVCTT ngày càng được hoàn thiện, cụ thể trên các khía cạnh: thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;<sup>4</sup> quy định về định danh, xác thực điện tử;<sup>5</sup> quy định về quản lý, vận hành, khai thác các

<sup>1</sup> Xem chi tiết tại: <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Cong-nghe-thong-tin/Quyết-dinh-749-QĐ-TTg-2020-phe-duyet-Chuong-trinh-Chuyen-doi-so-quoc-gia-444136.aspx>.

<sup>2</sup> Xem chi tiết tại: <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Cong-nghe-thong-tin/Quyết-dinh-942-QĐ-TTg-2021-Chien-luoc-phat-trien-Chinh-phu-dien-tu-huong-toi-Chinh-phu-so-477851.aspx>.

<sup>3</sup> Xem chi tiết tại: <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Bo-may-hanh-chinh/Nghi-quyet-76-NQ-CP-2021-Chuong-trinh-tong-the-cai-cach-hanh-chinh-nha-nuoc-2021-2030-481235.aspx>.

<sup>4</sup> Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 Sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 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 104/2022/NĐ-CP ngày 21/12/2022 sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến việc nộp, xuất trình sổ hộ khẩu, sổ tạm trú giấy khi thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công; Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 Phê duyệt Đề án “Đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính”.

<sup>5</sup> Nghị định số 59/2022/NĐ-CP ngày 05/9/2022 quy định về định danh và xác thực điện tử; Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022 Phê duyệt Đề án “Phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030”; Chỉ thị số 05/CT-TTg ngày 23/02/2023 về tiếp tục đẩy mạnh triển khai đề án phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030 tại các bộ, ngành, địa phương năm 2023 và những năm tiếp theo.

Cổng DVC;<sup>6</sup> đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công;<sup>7</sup> và, tháo gỡ “điểm nghẽn” để phát triển Chính phủ điện tử.<sup>8</sup> Với hành lang pháp lý như vậy, 100% bộ, ngành, địa phương đã xây dựng Cổng dịch vụ công (DVC) để cung cấp DVCTT cho người dân, doanh nghiệp. Nhiệm vụ ưu tiên hiện nay là thúc đẩy triển khai các thủ tục hành chính (TTHC) đủ điều kiện lên mức độ 4 và tích hợp lên Cổng DVC quốc gia. Tuy nhiên, tỷ lệ người dân sử dụng DVCTT hiện nay vẫn chưa cao.<sup>9</sup> Theo thống kê của Ủy ban quốc gia về Chuyển đổi số,<sup>10</sup> tỉ lệ người dân sử dụng DVCTT năm 2020 đạt 1,78%, năm 2021 đạt 9,51%, 7 tháng đầu năm 2022 đạt gần 18%. Số liệu khảo sát Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) qua hai năm 2021 và 2022<sup>11</sup> ghi nhận tỷ lệ chỉ 3,05% người được phỏng vấn cho biết họ đã lập hồ sơ người dùng trên Cổng DVC quốc gia và chỉ có hơn 1% sử dụng Cổng dịch vụ công Quốc gia/của địa phương để làm thủ tục hành chính. Nếu tốc độ cải thiện các chỉ số trên ở mức thấp thì các mục tiêu chuyển đổi số quốc gia vào 2025 sẽ khó có thể đạt được. Do vậy, việc nghiên cứu, tìm hiểu nguyên nhân để đưa

ra nhóm giải pháp toàn diện nhằm nâng cao mức độ sử dụng DVCTT của người dân là cấp thiết.

## 1.2. MỤC TIÊU ĐÁNH GIÁ

Mục tiêu của đánh giá nhằm:

Thứ nhất, tìm hiểu hiện trạng về mức độ đáp ứng các tính năng tối thiểu của Cổng DVC cấp tỉnh, cũng như trải nghiệm người dùng, bao gồm các đối tượng dễ bị tổn thương là người khuyết tật và đồng bào dân tộc thiểu số khi sử dụng các Cổng DVC này.

Thứ hai, đề xuất khuyến nghị chính sách nhằm:

- Cải thiện trải nghiệm của người dùng trên các Cổng DVC cấp tỉnh, định hướng phát triển DVCTT thông minh;
- Bảo đảm quyền tiếp cận và thụ hưởng tiện ích từ DVCTT của nhóm người khuyết tật và đồng bào dân tộc thiểu số, hiện thực hóa chủ trương “không bỏ lại ai ở phía sau” trong tiến trình chuyển đổi số;
- Góp phần giải quyết các vấn đề về thực trạng chong chéo chức năng giữa ứng dụng địa phương và ứng dụng quốc gia.

<sup>6</sup> Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng; Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11/10/2021 về Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia; Thông tư số 22/2019/TT-BTTTT 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.

<sup>7</sup> Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 Phê duyệt Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử; Thông tư số 22/2019/TT-BTTTT ngày 31/12/2019 Quy định về tiêu chí chức năng, tính năng kỹ thuật của Cổng DVC và hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh.

<sup>8</sup> Chỉ thị số 02/CT-TTg ngày 26/4/2022 về phát triển Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số, thúc đẩy chuyển đổi số quốc gia; Thông tư số 01/2023/TT-VPCP trong đó có hướng dẫn về tiêu chí DVCTT toàn trình.

<sup>9</sup> Xem chi tiết tại: <https://vtv.vn/xa-hoi/vi-sao-nguoi-dan-chua-man-ma-su-dung-dich-vu-cong-truc-tuyen-20220821062744991.html>.

<sup>10</sup> Tại phiên họp trực tuyến diễn ra ngày 08/08/2022.

<sup>11</sup> Xem các báo cáo PAPI 2021 và 2022 tại đây <https://papi.org.vn/bao-cao/>.

### 1.3. PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Thứ nhất, rà soát và đánh giá giao diện các Cổng DVC của 63 tỉnh, thành phố theo 9 tiêu chí,<sup>12</sup> chi tiết như Bảng 1 dưới đây.

**Bảng 1: Nội dung của 9 tiêu chí rà soát**

Tiêu chí	Nội dung	Tiêu chí thành phần
<b>Nhóm 1: Đánh giá chức năng tra cứu, tìm kiếm thông tin TTHC về mức độ sẵn có, hoạt động hiệu quả và thông minh, thân thiện với người dùng</b>		
Tiêu chí 1	Mức độ dễ sử dụng của các công cụ tra cứu, tìm kiếm thông tin	Đánh giá 02 tính năng hỗ trợ người dùng tra cứu 1) thủ tục hành chính; 2) kết quả hồ sơ
Tiêu chí 2	Mức độ sẵn có và dễ sử dụng của các công cụ hỗ trợ người dùng	Đánh giá 03 tính năng hỗ trợ người dùng thực hiện DVCTT: 1) tài liệu hướng dẫn sử dụng; 2) câu hỏi thường gặp; 3) trợ lý ảo
Tiêu chí 3	Mức độ sẵn có của thông tin liên hệ	Đánh giá việc công khai thông tin liên hệ qua điện thoại, email của các cơ quan liên quan đến cung cấp DVCTT
Tiêu chí 4	Mức độ minh bạch thông tin	Đánh giá thực hành của các Cổng DVC về việc công khai: 1) tình hình giải quyết thủ tục hành chính; 2) kết quả đánh giá trải nghiệm người dùng
<b>Nhóm 2: Đánh giá chức năng thực hiện TTHC trực tuyến về mức độ thông minh và thuận tiện cho người dùng</b>		
Tiêu chí 5	Mức độ thông minh của DVCTT. Trải nghiệm dịch vụ “Cấp phiếu lý lịch tư pháp cho công dân Việt Nam, người nước ngoài đang cư trú tại Việt Nam”	Đánh giá 03 khía cạnh: 1) mức độ kết nối giữa Cổng DVC quốc gia và Cổng DVC cấp tỉnh về giao diện, tài khoản, và dữ liệu; 2) mức độ hỗ trợ tự động của Cổng DVC để người dùng có thể độc lập tạo hồ sơ hành chính điện tử mà không cần sự hỗ trợ của cán bộ <sup>13</sup> ; 3) mức độ hoàn thiện các tính năng để dịch vụ công được cung cấp trực tuyến toàn trình. <sup>14</sup>
Tiêu chí 6	Mức độ dễ sử dụng của các công cụ tra cứu, tìm kiếm thông tin	Đánh giá 02 tính năng hỗ trợ người dùng tra cứu 1) thủ tục hành chính; 2) kết quả hồ sơ

<sup>12</sup> Các tiêu chí này được lựa chọn dựa trên sự kết hợp có chọn lọc của E-government Benchmark của các quốc gia thuộc Liên minh Châu Âu EU và các nghiên cứu khác về trải nghiệm người dùng từ các quốc gia khác (xem phần Tài liệu tham khảo).

<sup>13</sup> Bao gồm tiền lọc hồ sơ, tự động điền thông tin, hướng dẫn cách điền thông tin, thông báo khi thông tin chưa được điền đầy đủ, cho phép tạm lưu, cập nhật, hủy hồ sơ, và cho phép người dùng đánh giá mức độ hài lòng trực tuyến ngay sau khi sử dụng dịch vụ.

<sup>14</sup> Cụ thể bao gồm các tính năng: i) cho phép nộp hồ sơ trực tuyến, ii) cho phép nhận kết quả hồ sơ trực tuyến, iii) cho phép thanh toán trực tuyến.

<b>Nhóm 3: Đánh giá giao diện các Cổng DVC về mức độ thân thiện với người dùng</b>		
Tiêu chí 7	Mức độ thân thiện của giao diện trên điện thoại di động	Đánh giá việc công khai thông tin liên hệ qua điện thoại, email của các cơ quan liên quan đến cung cấp DVCTT
Tiêu chí 8	Mức độ dễ tiếp cận cho người khuyết tật	Tiêu chí này đánh giá dựa trên 06 tiêu chí tiếp cận được lựa chọn từ tiêu chuẩn WCAG 2.0 trong tương quan đối chiếu với Thông tư 32/2017/TT-BTTTT để bảo đảm mức độ tiếp cận tối thiểu của trang thông tin điện tử cấp độ A <sup>15</sup> cho các Cổng DVC. Cụ thể bao gồm SC 1.1.1, SC 1.3.1, SC 2.1.1, SC 2.4.4, SC 2.4.6, SC 3.3.2
Tiêu chí 9	Mức độ cam kết bảo vệ dữ liệu cá nhân và an toàn thông tin <sup>16</sup>	Đánh giá 03 khía cạnh: 1) việc công khai chính sách về quyền riêng tư của các Cổng DVC; 2) đáp ứng các tiêu chuẩn Internet hiện đại; 3) bảo đảm an toàn thông tin xét theo góc độ duyệt web phổ biến.

Trong quá trình thu thập dữ liệu, đối với các tiêu chí không có số liệu báo cáo, nhóm nghiên cứu sử dụng số liệu từ Bộ chỉ số chuyển đổi số quốc gia (DTI) để tạo ra sự mô phỏng số liệu mang tính chất tương đối.<sup>17</sup>

Thứ hai là phân tích trải nghiệm của người dùng. Để bảo đảm đánh giá này mang tính khách quan và thực sự phản ánh góc nhìn của người dùng, nhóm nghiên cứu phân tích 200 phản ánh kiến nghị (PAKN) liên

quan đến trải nghiệm DVCTT, được công khai trên Cổng DVC quốc gia. Đây là những PAKN được đăng tải trong khoảng thời gian từ 28/11/2022 đến 11/04/2023. Để bảo đảm tính chính xác của nhận định, nhóm nghiên cứu phân tích kĩ cả PAKN được đăng tải của người dùng và phản hồi từ phía cơ quan nhà nước, chứ không chỉ dựa trên vấn đề người dùng nêu ra để kết luận.

<sup>15</sup> Một khái niệm quan trọng được đưa ra từ phiên bản Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 là ba “mức độ” của sự phù hợp được gọi là Cấp độ A (đơn A), Cấp độ AA (đôi A), và Cấp độ AAA (ba A). Thông thường, một tổ chức sẽ cố gắng cho nội dung web của mình đạt được sự tuân thủ với một trong các cấp, trong đó cấp A là khả năng truy cập cơ bản và cấp AAA là cao nhất. Cấp độ A: Nếu nội dung trang web không đáp ứng tất cả các yêu cầu cho Cấp độ A, thì một số hoặc tất cả các yêu cầu đó sẽ không thể đáp ứng truy cập hoàn toàn cho một bộ phận người dùng. Cấp độ AA: Nếu nội dung web đáp ứng Cấp độ A, nhưng không phải là Cấp độ AA, thì một số hoặc tất cả nội dung sẽ khó truy cập cho một số người sử dụng. Cấp độ AAA: Đáp ứng tất cả các yêu cầu đối với Cấp độ AAA có nghĩa là nội dung càng dễ tiếp cận càng tốt, với sự phát triển hiện tại của công nghệ web và công cụ người dùng cuối.

<sup>16</sup> Tương tự như đối với tiêu chí số 6, tiêu chí số 8 dừng lại ở việc đánh giá các chuẩn an toàn theo góc độ duyệt web cơ bản, chứ chưa đi sâu vào các tiêu chí an toàn hệ thống như có khả năng chống DOS, lộ vết, quét Cổng, khai thác lỗ hổng phần mềm,...

<sup>17</sup> Chi tiết mô phỏng số liệu, xem Bảng 1, Phụ lục.

## 1.4. GIÁ TRỊ VÀ HẠN CHẾ CỦA ĐÁNH GIÁ

Hiện chưa có một đánh giá công khai nào về việc cung cấp DVCTT từ góc độ trải nghiệm của người dùng. Các Bộ chỉ số hiện hành mới dừng lại ở khảo sát chung về mức độ hài lòng của người dùng, chứ chưa đi sâu đánh giá để hiểu trải nghiệm của người dùng đối với các Cổng DVC có thuận lợi, khó khăn gì, và cần cải thiện những điểm nào. Trong khảo sát mức độ hài lòng của người dùng, phương pháp đánh giá của các Bộ chỉ số này chưa đầy đủ và đồng bộ. Cụ thể, Bộ chỉ số đánh giá chuyển đổi số của các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và của quốc gia (DTI) mới chỉ đưa ra một số tiêu chí đánh giá hiệu quả triển khai DVCTT như Ban hành chính sách khuyến khích người dân, doanh nghiệp sử dụng DVCTT; Tỷ lệ DVCTT toàn trình; Tỷ lệ DVCTT phát sinh hồ sơ trực tuyến; Tỷ lệ người dân có sử dụng DVCTT; và các tiêu chí thuộc Hoạt động chính quyền số. Riêng đối với tiêu chí số 6.14 về Mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp khi sử dụng DVCTT, mặc dù đã có hướng dẫn đánh giá theo Công văn số 4946/BTTTT-CĐSQG,<sup>18</sup> nhưng cách thức thống nhất để đánh giá mức độ hài lòng vẫn chưa được làm rõ. Tương tự, Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân,

doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử<sup>19</sup> đưa ra nhiều chỉ số chi tiết đo lường hiệu quả cung cấp DVCTT. Tuy nhiên, nhóm chỉ số về mức độ hài lòng còn tương đối sơ sài và thiếu thực chất<sup>20</sup> khi quy định rằng “trường hợp cơ quan, đơn vị không có phản ánh, kiến nghị thì tỷ lệ này đạt 100%”.<sup>21</sup>

Như vậy, nhìn chung tại Việt Nam, vấn đề hiệu quả trải nghiệm người dùng trên Cổng DVC vẫn còn bỏ ngỏ. Kết quả đánh giá này góp phần khắc phục khoảng trống nói trên. Hạn chế của đánh giá lần này là chỉ tập trung rà soát giao diện của 63 Cổng DVC cấp tỉnh. Đối với tiêu chí số 5 đánh giá trải nghiệm DVCTT toàn trình, nhóm mới chỉ thử nghiệm đăng nhập tài khoản và thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến đối với một dịch vụ duy nhất là Cấp phiếu lý lịch tư pháp cho công dân Việt Nam, người nước ngoài đang cư trú tại Việt Nam.<sup>22</sup> Hạn chế này được nhóm đánh giá cố gắng bù đắp bằng việc phân tích sâu 200 PAKN của người dân về trải nghiệm DVCTT được công khai trên Cổng DVC quốc gia. Trong quá trình phân tích các PAKN, nhóm nghiên cứu không dừng lại ở phần nội dung phản ánh của người dân, mà đi sâu phân tích kỹ cả phản hồi của cơ quan nhà nước, từ đó nhận biết vấn đề thực sự nằm ở đâu. Tuy nhiên, đây vẫn là một hạn chế cần phải được khóa lấp bằng các nghiên cứu sâu khác.

<sup>18</sup> Theo Công văn 4946/BTTTT-CĐSQG, mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp khi sử dụng DVCTT được tính theo công thức: Tổng số người dân tham gia đánh giá mức độ hài lòng (gọi là a); Số lượng người dân đánh giá là hài lòng khi sử dụng DVCTT (gọi là b); Tổng số doanh nghiệp tham gia đánh giá mức độ hài lòng (gọi là c); Số lượng doanh nghiệp đánh giá là hài lòng khi sử dụng DVCTT (gọi là d); Tỷ lệ  $= (b+d)/(a+c)$ . Tuy nhiên, công thức này không làm rõ cách thức để người dân đánh giá là hài lòng.

<sup>19</sup> Xem chi tiết tại: <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Bo-may-hanh-chinh/Quyết-dinh-766-QĐ-TTg-2022-Bo-chi-so-danh-gia-chat-luong-phuc-vu-thu-tuc-hanh-chinh-dien-tu-518821.aspx?anchor=dieu3>.

<sup>20</sup> Việc không có phản ánh, kiến nghị không đồng nghĩa với việc người dân đã hài lòng 100%, mà có thể là do người dân chưa quen thực hiện việc đánh giá trên môi trường số, hoặc kênh tương tác chưa cung cấp tính năng này.

<sup>21</sup> Xem Mục II.5: Xử lý số liệu của Quyết định số 766/QĐ-TTg.

<sup>22</sup> Từ đây gọi tắt là dịch vụ/thủ tục Cấp phiếu lý lịch tư pháp.

## 2

KẾT QUẢ  
ĐÁNH GIÁ

## 2.1. MỘT SỐ NHẬN ĐỊNH CHUNG

**Giao diện các Cổng DVC chưa lấy người dùng làm trung tâm**

Kết quả đánh giá theo 09 tiêu chí cho thấy giao diện các Cổng DVC cấp tỉnh đều chưa lấy người dùng làm trung tâm, thể hiện trên 03 phương diện:

**Thứ nhất** là giao diện các Cổng DVC cấp tỉnh chưa thân thiện đối với cả đối tượng người dùng phổ thông, cũng như đối tượng người khiếm thị cần sử dụng trình duyệt màn hình hỗ trợ.

- Mức độ dễ sử dụng của các công cụ tra cứu, tìm kiếm thông tin chưa được bảo đảm. Mặc dù tất cả 63 Cổng DVC của các tỉnh, thành phố đã cung cấp tính năng tìm kiếm nâng cao phục vụ tra cứu TTHC, chỉ có 27 Cổng DVC đã hiển thị công cụ tìm kiếm ở trang chủ để người dùng dễ dàng tìm thấy và sử dụng. Còn 36 Cổng DVC không hiển thị công cụ tìm kiếm ở trang chủ, mà nằm trong các trang con, đòi hỏi người dùng phải bỏ thêm công mà mò, xác định vị trí. Hiệu quả tìm kiếm cũng chưa được tối ưu khi 25 Cổng DVC không cho ra kết quả nếu không điền đúng chính tả cụm từ khóa tìm kiếm. Một số Cổng bắt buộc phải điền đơn vị thực hiện hoặc đăng nhập thì

mới cho tìm kiếm. Đặc biệt, duy nhất chỉ Cổng DVC của tỉnh Thừa Thiên-Huế cho phép tìm kiếm bằng giọng nói. Trong khi đó, việc đáp ứng nhu cầu tìm kiếm bằng giọng nói là rất cần thiết dựa vào nhu cầu thực tế của người dân. Theo thống kê,<sup>23</sup> đã có tới 22,3% người dùng Việt Nam sử dụng công cụ hỗ trợ giọng nói (ví dụ: Siri và Google Assistant) để tìm kiếm thông tin hằng tuần. Bên cạnh đó, thực trạng này cũng sẽ gây khó khăn cho nhóm đối tượng là đồng bào dân tộc thiểu số, vốn chiếm 14,7%<sup>24</sup> tổng dân số Việt Nam. Lý do là bởi trong bối cảnh nhóm đối tượng này chưa thông thạo kỹ năng đọc/viết tiếng Việt phổ thông thì việc cho phép tìm kiếm thông tin bằng giọng nói và cụm từ gần đúng là vô cùng cần thiết.

- Mức độ thân thiện của giao diện trên điện thoại di động của các Cổng DVC cấp tỉnh chưa đáp ứng như mục tiêu quốc gia đã đề ra. Một mặt, hiệu suất tải trang của các Cổng DVC cấp tỉnh trên giao diện máy tính luôn cao hơn hiệu suất tải trang trên giao diện di động, theo số liệu thu thập được trong đánh giá này. Mặt khác, 9 trong tổng số 63 Cổng DVC cấp tỉnh chưa bảo đảm có thể hoạt động tốt trên thiết bị di động với các lỗi phổ biến bao gồm: chữ quá nhỏ để đọc, các phần tử nhấp quá gần nhau, nội dung

<sup>23</sup> Xem chi tiết tại: <https://datareportal.com/reports/digital-2022-vietnam>.

<sup>24</sup> Theo kết quả Tổng Điều tra Dân số và Nhà ở tại thời điểm 01/4/2019, dân số Việt Nam đạt 96,2 triệu người, trong đó dân tộc Kinh chiếm 85,3% và 53 dân tộc thiểu số chiếm 14,7%.

màn hình, chưa thiết kế giao diện website cho thiết bị di động. Với thực trạng các Cổng DVC còn thiếu thân thiện trên giao diện di động như vậy, việc cung cấp DVCTT sẽ chưa thể bắt kịp xu thế 97,6% người dân Việt Nam sở hữu điện thoại thông minh và 94,6% người dùng Việt Nam truy cập Internet qua điện thoại.<sup>25</sup> Đồng thời, chưa bảo đảm được một trong các mục tiêu cơ bản về phát triển chính phủ số đến 2025, đó là 100% DVCTT mức độ 4 được cung cấp trên nhiều phương tiện truy cập khác nhau, bao gồm cả thiết bị di động.

- Ngoài ra, mặc dù chủ trương chính sách là “không để ai bị bỏ lại phía sau” trong tiến trình chuyển đổi số, trên thực tế hiện nay, cả 63 Cổng DVC đều được đánh giá là khó tiếp cận với đối tượng là người khiếm thị bởi họ cần sự hỗ trợ của trình duyệt đọc màn hình. Không có Cổng DVC cấp tỉnh nào bảo đảm cả 6 tiêu chí<sup>26</sup> về mức độ tiếp cận cơ bản cho một trang web mức độ A theo Bộ tiêu chuẩn Nguyên tắc trợ năng nội dung web WCAG 2.0. Trải nghiệm thực tế của nhóm người dùng là người khiếm thị phụ thuộc vào trình đọc màn hình cho thấy phần đa (47 Cổng DVC) chỉ đạt điểm trung bình (2,5/5) trở xuống về mức độ dễ tiếp cận.

- Kết quả đánh giá trải nghiệm người dùng đối với dịch vụ “Cấp phiếu lý lịch tư pháp cho công dân Việt Nam, người nước ngoài đang cư trú tại Việt Nam” cho thấy mặc dù

56 Cổng DVC đã ghi nhận cung cấp dịch vụ này dưới dạng DVCTT toàn trình, trên thực tế phần lớn mới chỉ dừng lại ở cung cấp trực tuyến một phần (thường là mức độ 3 theo cách phân loại cũ)<sup>27</sup>. Đáng lưu ý, giao diện các Cổng DVC chưa được tối ưu hóa cho người dùng trong vai trò người nộp hồ sơ. Bằng chứng là ở việc phân loại trường hợp đều được dựa trên các tiêu chí là nhu cầu trực tiếp của người xử lý hồ sơ, đòi hỏi người nộp hồ sơ phải tự tìm hiểu về thủ tục và tự phân loại tương ứng. Ngoài ra, trong quá trình điền trực tuyến các mẫu văn bản, hệ thống hiện có trên các Cổng DVC thường xuyên yêu cầu người dùng phải điền lại thông tin cá nhân 3 đến 4 lần một cách không cần thiết, và chưa có hướng dẫn cụ thể để người dùng có thể độc lập hoàn thiện hồ sơ điện tử. Nhìn chung, việc cung cấp trực tuyến toàn trình của dịch vụ cấp phiếu lý lịch tư pháp mới chỉ dừng lại ở mức độ điện tử hóa tài liệu (tức chuyển nguyên bản các giấy tờ như Tờ khai yêu cầu cấp phiếu Lý lịch tư pháp từ dạng giấy lên dạng điện tử), chứ chưa đạt tới mức độ số hóa dữ liệu đầu vào (tức là quá trình vận hành tối ưu hóa việc sử dụng dữ liệu số để đơn giản hóa quá trình thực hiện hồ sơ trên môi trường điện tử của người dùng).

**Thứ hai** là giao diện tương tác với người dùng vừa thiếu tính đồng bộ vừa thiếu chuyên nghiệp về hình thức, gây khó khăn

<sup>25</sup> Cao hơn hẳn so với chỉ 64% người dân Việt Nam sở hữu laptop và 72,2% truy cập qua máy tính, theo số liệu của We Are Social: <https://datareportal.com/reports/digital-2022-vietnam>.

<sup>26</sup> Đây đồng thời là các yêu cầu bắt buộc đối với các Cổng DVC theo Thông tư số 26/2020/TT-BTTTT để bảo đảm tiêu chuẩn tiếp cận cho người khuyết tật và Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT quy định về việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến và bảo đảm khả năng truy cập thuận tiện đối với trang thông tin điện tử, Cổng thông tin điện tử, Cổng dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước. Xem chi tiết kết quả đánh giá Tiêu chí 6.

<sup>27</sup> Bước thanh toán và trả kết quả hồ sơ chưa thực hiện được trên môi trường trực tuyến. Trong khi đó theo Thông tư số 01/2023/TT-VPCP, một trong các tiêu chí đối với dịch vụ công trực tuyến toàn trình (Điều 13.1.g) là có kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản điện tử. Như vậy không có lý do gì mà việc trả kết quả hồ sơ không thể thực hiện trực tuyến ngay trên Cổng DVC.

cho người dùng khi tiếp cận. Một trong những phát hiện chính của đánh giá này là sự thiếu đồng bộ cả về hình thức giao diện, lẫn cách hiểu và phân loại DVCTT trên các Cổng, khiến người dùng gặp nhiều khó khăn trong tìm kiếm thông tin và sử dụng dịch vụ. Đây là phát hiện mang tính khẳng định lại các kết quả nghiên cứu của IPS từ 2018.<sup>28</sup> So với kết quả rà soát năm 2018,<sup>29</sup> các Cổng DVC đã khắc phục được một số vấn đề thiếu đồng bộ cơ bản (ví dụ: tên miền, cấu trúc Cổng, các thành phần thông tin), song sự thiếu đồng bộ mà nghiên cứu này chỉ ra thể hiện trên các phương diện phức tạp hơn.

- Mức độ đồng bộ của các Cổng DVC đối với các tiêu chuẩn kỹ thuật cao hơn (tính năng hỗ trợ người dùng, chức năng tìm kiếm nâng cao, tính năng cho phép người dân đánh giá sự hài lòng, công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính, cách thức liên hệ) chưa được bảo đảm. Ví dụ, mặc dù 62 trong tổng số 63 Cổng DVC đều có chuyên mục hướng dẫn người dùng, tên gọi các chuyên mục này không đồng nhất, và có cả những tên gọi gây bối rối cho người dùng như “Dịch vụ khác,” “Khác,” “Hệ thống,” được viết tắt khó hiểu như “HDSĐ”, hoặc sử dụng cụm từ không thuần Việt như “Kiosk.” Bên cạnh đó là các lỗi kỹ thuật như tài liệu không thể tiếp cận, đường dẫn và các đoạn phim đã bị gỡ hoặc các đoạn phim không có âm thanh.

- Thực trạng chưa nhất quán trong mức độ triển khai DVCTT thể hiện ở 03 phương diện. Thứ nhất, cách phân định thủ tục hành chính và dịch vụ công trực tuyến chưa thống nhất: đôi khi DVCTT được hợp nhất với TTHC trong “Bộ thủ tục” và đôi khi nội dung DVCTT được tách riêng. Thứ hai, cách phân loại của trường tìm kiếm thông tin theo mức độ cung cấp DVCTT chưa được cập nhật: trong số 63 Cổng DVC, 9 Cổng vẫn giữ phân loại DVCTT theo cách cũ (mức độ 1,2,3,4). 44 Cổng<sup>30</sup> đã có tính năng tìm kiếm nâng cao phân theo một phần/toàn trình như quy định mới tại Nghị định số 42/2022/NĐ-CP, song 6 trong số 44 Cổng này<sup>31</sup> vẫn đồng thời giữ phân loại mức độ 1 và mức độ 2. Thứ ba, cách tính số lượng DVCTT toàn trình được công bố rất khác nhau: cùng là DVCTT toàn trình, ở tỉnh Hà Giang, theo công bố trên Cổng DVC, có tới 29.013 DVCTT đã được cung cấp, trong khi đó con số này ở Hòa Bình là 1.014 và ở Quảng Ninh chỉ có 63.<sup>32</sup>

- Rà soát kỹ ở cấp cơ sở, có thể thấy số lượng DVC được cung cấp toàn trình ở các xã trong cùng một quận, hoặc các quận trong cùng một tỉnh/thành phố là khác nhau. Đáng lưu ý, đây không nhất thiết là các DVC mang tính chất đặc thù của địa phương, mà là các DVC phổ biến như cấp bản sao trích lục hộ tịch, thành lập nhóm trẻ, lớp mẫu giáo độc lập, hỗ trợ chi phí mai táng cho đối tượng bảo trợ xã hội.

<sup>28</sup> Xem chi tiết tại: <https://ips.org.vn/thu-vien/danh-gia-va-xep-hang-phat-trien-chinh-phu-dien-tu-viet-nam-2017-ct209.html>.

<sup>29</sup> Xem chi tiết tại: <https://ips.org.vn/thu-vien/danh-gia-va-xep-hang-phat-trien-chinh-phu-dien-tu-viet-nam-2017-ct209.html>.

<sup>30</sup> Còn 10 Cổng của các tỉnh Bắc Kạn, Yên Bái, Nam Định, Hà Tĩnh, Quảng Bình, Thừa Thiên-Huế, Phú Yên, Ninh Thuận, Sóc Trăng, Cà Mau không cho phép tìm kiếm theo phân loại mức độ.

<sup>31</sup> Sơn La, Lạng Sơn, Phú Thọ, Vĩnh Phúc, Trà Vinh, Kiên Giang.

<sup>32</sup> Số liệu ghi nhận tới 27/04/2023.



**Thứ ba** là thiếu quan tâm đến cam kết bảo vệ dữ liệu cá nhân và bảo đảm an toàn thông tin. Trong số 63 Cổng DVC chỉ có ba Cổng của ba tỉnh/thành phố (Thừa Thiên Huế, Đà Nẵng và Gia Lai<sup>33</sup>) có chính sách về quyền riêng tư, kết quả giữ nguyên so với đợt rà soát 2022.<sup>34</sup> Về mức độ đáp ứng các tiêu chuẩn Internet hiện đại,<sup>35</sup> 22 Cổng DVC chưa đạt được 50% yêu cầu. Về mức độ đáp ứng an toàn thông tin xét theo góc độ duyệt web phổ biến,<sup>36</sup> chỉ có 10 Cổng DVC đáp ứng được 7 trong 11 tiêu chí an toàn cơ bản.

### **Việc triển khai DVCTT còn tồn tại nhiều vấn đề về kỹ thuật, con người và quy trình**

Kết quả phân tích sâu 200 phản ánh kiến nghị của người dùng cho thấy việc triển khai DVCTT đang bộc lộ khiếm khuyết trên cả ba phương diện kỹ thuật, con người, và quy trình:

- Các vấn đề thuộc nhóm kỹ thuật: Cổng DVC bị lỗi nên không nộp được hồ sơ, không có hướng dẫn nộp trực tuyến và không có chỗ để nộp hồ sơ trực tuyến, không thể cập nhật hồ sơ trực tuyến, không thể thanh toán trực tuyến, không thể nộp được giấy tờ bổ sung trực tuyến, dữ liệu chưa được cập nhật, hệ thống không cập nhật tình trạng hồ sơ kịp thời, chữ ký số không được duyệt.

- Các bất cập phổ biến về con người: cán bộ trả lại hồ sơ với lý do chưa thỏa đáng, cán bộ không giải thích, hướng dẫn cho người dân khi hồ sơ bị sai, cán bộ không hỗ trợ

tiếp nhận hồ sơ kịp thời, cán bộ không nghe máy đường dây nóng để giải đáp kịp thời cho người dân, cán bộ chưa nắm rõ quy trình, thái độ cán bộ chưa phù hợp, cán bộ gây khó để để vùi vãnh.

- Các bất cập phổ biến về quy trình, thủ tục: chậm trễ trong quy trình tiếp nhận hồ sơ; quy trình nộp trực tuyến khó hiểu và thiếu rõ ràng; người dân nộp hồ sơ trực tuyến nhưng được yêu cầu bổ sung hồ sơ trực tiếp; quy trình tiếp nhận, trả lại, và từ chối hồ sơ chưa rõ ràng.

Đáng lưu ý, ba nhóm vấn đề này xuất hiện đồng thời trong nhiều phản ánh của người dùng. Ví dụ: người dùng nêu ý kiến về việc không có thông tin hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến đối với một dạng thủ tục cụ thể, nhưng thực chất đây không chỉ là vấn đề kỹ thuật về thiếu tài liệu hướng dẫn, hay nút “nộp hồ sơ trực tuyến”. Vấn đề thật sự nằm ở quy trình là dịch vụ được đề cập<sup>37</sup> chỉ được thực hiện trên Cổng DVC quốc gia chứ không phải Cổng DVC cấp tỉnh, và con người là công chức thừa hành cũng chưa nắm rõ để hướng dẫn chính xác cho người dùng.

### **Quy định cấp trung ương chưa hoàn thiện dẫn đến khó khăn trong triển khai ở cấp địa phương**

Đối chiếu kết quả rà soát 63 Cổng DVC cấp tỉnh với kết quả phân tích 200 PAKN của người dùng cho thấy việc chưa hoàn thiện khung chính sách, pháp lý ở cấp trung ương

<sup>33</sup> Gia Lai chỉ có bản bằng tiếng Anh.

<sup>34</sup> Xem chi tiết đánh giá về Bảo vệ dữ liệu cá nhân tại đây: <https://papi.org.vn/danh-gia-viec-bao-ve-du-lieu-ca-nhan-tren-cac-nen-tang-tuong-tac-voi-nguoi-dan-cua-chinh-quyen-dia-phuong-nam-2022/>.

<sup>35</sup> Bao gồm IPv6, DNSSEC, HTTPS, Tùy chọn bảo mật, RPKI. Được đo lường bởi công cụ: <https://www.internet.nl/>

<sup>36</sup> Được đo lường bởi công cụ: <https://observatory.mozilla.org/>.

<sup>37</sup> Dịch vụ nhận bảo hiểm thất nghiệp. Xem chi tiết tại phần 2.2 Kết quả từ phân tích nhận xét của người dân.

gây ra khó khăn trong triển khai DVCTT cấp địa phương và được phản ánh qua trải nghiệm của người dùng trên Cổng DVC.

Một điển hình là quy định về mức độ cung cấp DVCTT chưa hoàn thiện. Ngày 24 tháng 6 năm 2022, Nghị định số 42/2022/NĐ-CP được ban hành, thay việc phân loại mức độ cung cấp DVCTT theo mức độ 1, 2, 3, 4 thành một phần/toàn trình để phù hợp với xu hướng của thế giới. Sau đó, văn bản số 4946/BTTTT- CĐSQG được ban hành ngày 04 tháng 10 năm 2022 để cung cấp hướng dẫn. Đồng thời, văn bản này yêu cầu UBND các tỉnh, thành phố rà soát các TTHC trong phạm vi đơn vị để xác định và công bố Danh mục DVCTT toàn trình, DVCTT một phần trên Cổng DVC cấp tỉnh với thời hạn hoàn thành là ngày 18 tháng 10 năm 2022, tức 14 ngày sau đó. Tuy nhiên, cho tới ngày 5 tháng 4 năm 2023, văn bản hướng dẫn chi tiết phân loại DVCTT toàn trình/một phần là Thông tư số 01/2023/TT-VPCP mới được VPCP ban hành. Đó là chưa kể đến việc chuyển đổi mức độ cung cấp DVCTT từ mức độ 1, 2, 3, 4 sang toàn trình/một phần cũng mới chỉ được đưa vào trong Nghị định số 42/2022/NĐ-CP và Thông tư số 01/2023/TT-VPCP, chứ chưa được điều chỉnh trong các văn bản có liên quan. Sự chưa hoàn thiện của văn bản hướng dẫn ở cấp trung

ương trong khi yêu cầu triển khai trong thời hạn gấp rút (14 ngày) của Nghị định số 42/2022/NĐ-CP dẫn tới việc triển khai còn thiếu đồng bộ trên phạm vi toàn quốc. Theo kết quả rà soát của đánh giá này, tính đến thời điểm 07/04/2023, 9<sup>38</sup> Cổng DVC vẫn giữ mức độ phân loại là DVCTT mức độ 1, 2, 3, 4 và 6 Cổng DVC đã phân theo “một phần” và “toàn trình”, nhưng đồng thời giữ lại phân loại mức độ 1 và mức độ 2.

Một vấn đề khác là việc triển khai chữ ký số. Dù thúc đẩy người dân sử dụng DVCTT là ưu tiên của Chính phủ, song mới chỉ có 9<sup>39</sup> Cổng DVC đăng tải hướng dẫn thực hiện chữ ký số. Bên cạnh đó, việc ký số hiển thị trên giao diện hiện tại của các Cổng DVC bắt buộc phải sử dụng dịch vụ của các nhà cung cấp tư nhân. Đây là một rào cản trong thúc đẩy sử dụng DVCTT bởi người dân sẽ phải thực hiện thêm một công đoạn đăng ký dịch vụ cung cấp chữ ký số. Trong khi đó, CSDL quốc gia về dân cư và việc triển khai công nghệ xác thực sinh trắc - cấp độ cao nhất của xác thực định danh điện tử có thể đóng vai trò là “chữ ký số” - lại chưa hoàn thiện.<sup>40</sup>

<sup>38</sup> 9 tỉnh/thành phố này bao gồm: Hà Nội, Cao Bằng, Thái Nguyên, Hải Dương, Đà Nẵng, Khánh Hòa, Gia Lai, Bến Tre, Bạc Liêu.

<sup>39</sup> Tính đến ngày 30/03/2023.

<sup>40</sup> Trong bảo mật có 3 loại: 1) Cái bạn biết - The Knowledge Factor (tài khoản, mật khẩu); 2) Cái bạn có - The Possession Factor (điện thoại, thẻ); 3) Cái thuộc về bạn - The Inherence Factor (vân tay, khuôn mặt, giọng nói). Loại thứ 3 - Cái thuộc về bạn - được đánh giá là có mức độ bảo mật cao nhất.

## 2.2. KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ THEO 9 TIÊU CHÍ THÂN THIỆN VỚI NGƯỜI DÙNG

Sau đây là phần phân tích cụ thể theo 9 tiêu chí.

### Nhóm 1: Đánh giá chức năng tra cứu, tìm kiếm thông tin về thủ tục hành chính

Cả 4 tính năng hỗ trợ tra cứu, tìm kiếm thông tin về TTHC của các Cổng DVC cấp tỉnh đã bảo đảm mức độ sẵn có và hoạt động một phần. Tuy nhiên, giao diện hiển thị của các tính năng này còn tồn tại nhiều lỗi kỹ thuật và thiếu đồng bộ. Đồng thời, ngôn ngữ được sử dụng để đặt tên các trang con, chuyên mục, hoặc giải thích về TTHC đôi lúc còn chưa thuần Việt và chưa thân thiện với người dùng.

### Tiêu chí 1: Mức độ dễ sử dụng của các công cụ tra cứu, tìm kiếm thông tin

Tiêu chí này đánh giá mức độ dễ sử dụng của 02 công cụ tra cứu, tìm kiếm thông tin trên các Cổng DVC: 1) Công cụ tra cứu thủ tục hành chính; và 2) Công cụ tra cứu kết quả hồ sơ. Bởi tìm kiếm, tra cứu thông tin về TTHC là một trong các tính năng cơ bản nhất của Cổng DVC, mức độ dễ sử dụng của công cụ này được chú trọng đánh giá

toàn diện trên 5 khía cạnh: i) Có được hiển thị ở trang chủ hay không; ii) Có cho phép tìm kiếm nâng cao hay không; iii) Tìm kiếm nâng cao có cho ra kết quả hay không; iv) Có cho phép gợi ý kết quả gần đúng nhất thay vì bắt buộc tìm đúng chính tả, đúng cụm từ tên DVC<sup>41</sup>, v) Có cho phép tìm kiếm bằng giọng nói hay không. Đối với công cụ tra cứu kết quả hồ sơ, đánh giá này chỉ dừng lại ở việc ghi nhận số lượng hình thức tra cứu kết quả.

Kết quả rà soát cho thấy các Cổng DVC mới chỉ bảo đảm mức độ sẵn có của công cụ tìm kiếm và tính năng tìm kiếm nâng cao, nhưng chưa bảo đảm mức độ dễ sử dụng cho người dùng về vị trí hiển thị và mức độ tối ưu hóa chức năng tìm kiếm bằng từ khóa. Cụ thể, tất cả 63 Cổng DVC cấp tỉnh đã cung cấp công cụ tra cứu TTHC và bảo đảm tính năng tìm kiếm nâng cao. Tuy nhiên, chỉ có 27<sup>42</sup> Cổng DVC chú trọng đến mức độ thuận tiện cho người dùng bằng cách hiển thị công cụ tìm kiếm ở trang chủ.<sup>43</sup> 36 Cổng DVC còn lại không hiển thị công cụ tìm kiếm trực tiếp ở trang chủ, mà qua một trong các trang con như thủ tục hành chính<sup>44</sup>, dịch vụ công trực tuyến<sup>45</sup>, dịch vụ công<sup>46</sup>, bộ thủ tục<sup>47</sup>, nộp hồ sơ trực tuyến.<sup>48</sup>

<sup>41</sup> Trong nghiên cứu này mới dừng lại ở mức độ đánh giá cơ bản nhất: Khi gõ tìm kiếm “ly lịch tu pháp” (cụm từ Tiếng Việt không dấu) cũng sẽ cho ra kết quả như “lý lịch tư pháp” (cụm từ tiếng việt có dấu).

<sup>42</sup> 27 Cổng DVC này bao gồm: Hà Nội, Cao Bằng, Tuyên Quang, Lào Cai, Lai Châu, Yên Bái, Thái Nguyên, Bắc Giang, Vĩnh Phúc, Bắc Ninh, Hải Phòng, Thanh Hóa, Hà Tĩnh, Thừa Thiên-Huế, Đà Nẵng, Quảng Nam, Quảng Ngãi, Kon Tum, Tây Ninh, Bình Dương, Tp. Hồ Chí Minh, An Giang, Kiên Giang, Hậu Giang, Sóc Trăng, Bạc Liêu, Cà Mau.

<sup>43</sup> Trong 27 Cổng DVC này, có 03 Cổng DVC của Lào Cai, Thanh Hóa, và Hà Tĩnh có công cụ tìm kiếm hiển thị ở trang chủ nhưng lại không sử dụng được. Cổng DVC của Lào Cai bắt buộc phải vào tìm kiếm nâng cao của Thủ tục hành chính thì mới sử dụng được. Cổng DVC của Thanh Hóa bắt buộc phải vào tìm kiếm nâng cao mới cho ra kết quả. Cổng DVC của Hà Tĩnh bắt buộc phải vào tìm kiếm ở mục dịch vụ công trực tuyến mới cho ra kết quả.

<sup>44</sup> 9 Cổng DVC: Hà Giang, Hòa Bình, Hải Dương, Nam Định, Ninh Bình, Quảng Bình, Bình Định, Khánh Hòa, Đồng Tháp.

<sup>45</sup> 8 Cổng DVC: Bắc Kạn, Điện Biên, Quang Trị, Ninh Thuận, Bình Thuận, Lâm Đồng, Bà Rịa-Vũng Tàu, Vĩnh Long.

<sup>46</sup> 5 Cổng DVC: Sơn La, Quảng Ninh, Gia Lai, Bình Phước, Cần Thơ.

<sup>47</sup> 12 Cổng DVC: Lạng Sơn, Phú Thọ, Hưng Yên, Thái Bình, Hà Nam, Nghệ An, Đắk Lắk, Đắk Nông, Long An, Tiền Giang, Bến Tre, Trà Vinh.

<sup>48</sup> 2 Cổng DVC: Phú Yên, Đồng Nai.

Về mức độ tối ưu hóa hiệu quả tìm kiếm bằng từ khóa, 25 Cổng DVC không cho ra kết quả tìm kiếm nếu cụm từ tìm kiếm không đúng chính tả.<sup>49</sup> Có một vài trường hợp gây khó khăn cho người dùng như Cổng DVC Bắc Kạn không có tính năng cho phép tìm kiếm nâng cao chung, mà phân tách các cụm DVCTT theo từng đơn vị, và chỉ cho phép tìm kiếm bằng từ khóa theo đơn vị đó. Ngoài ra, một số Cổng DVC bắt buộc người dùng phải đăng nhập tài khoản người dùng (Cao Bằng, Tuyên Quang, Lai Châu và Yên Bái) hoặc phải điền đơn vị thực hiện (Sơn La, Quảng Ninh, Bắc Giang và Phú Yên) trước rồi mới được tìm kiếm.

Từ việc đánh giá công cụ tìm kiếm, có thể nhận thấy thực trạng thiếu đồng bộ trong triển khai DVCTT thể hiện trên 02 phương diện: 1) Vị trí của tính năng tra cứu, 2) Cách thức phân loại DVCTT một phần và toàn trình, cả về tên gọi và số lượng.

Thứ nhất, tính năng tìm kiếm nâng cao của công cụ tra cứu TTHC được các tỉnh, thành phố bố trí trong các trang con khác nhau. Có sự khác biệt trong cách phân chia và đặt tên cho các trang con.<sup>50</sup> Đôi khi DVCTT được hợp nhất với TTHC trong “Bộ thủ tục” hoặc “Thủ tục hành chính”, và đôi khi nội dung DVCTT được tách riêng. Thực trạng này gây bối rối cho người dùng khi không biết nên truy cập vào chuyên mục nào để tìm kiếm thông tin, nhất là khi kết quả tìm kiếm

ở mỗi chuyên mục có sự khác biệt.

Thứ hai, sự thiếu đồng bộ còn được thể hiện trong cách thức phân loại trường thông tin tìm kiếm theo mức độ cung cấp DVCTT. Tiêu chí để nhóm nghiên cứu đánh giá sơ bộ mức độ triển khai cách thức phân loại DVCTT thành một phần và toàn trình<sup>51</sup> là việc Cổng DVC đưa mức độ “một phần” và “toàn trình” vào trường tìm kiếm “mức độ” của tính năng tìm kiếm nâng cao. Theo số liệu thống kê tại thời điểm 07/04/2023, 44 Cổng DVC đã có tính năng tìm kiếm nâng cao phân theo “một phần” – “toàn trình”,<sup>52</sup> Cổng DVC vẫn giữ mức độ phân loại là DVCTT mức độ 1, 2, 3, 4, và 10<sup>53</sup> Cổng DVC không có trường phân loại theo mức độ.

Sự lúng túng trong phân loại DVCTT theo một phần/toàn trình, còn được thể hiện qua cách các Cổng DVC đặt tên các trường thông tin phân loại. Nhiều Cổng DVC<sup>54</sup> vẫn giữ lại phân loại mức độ 1 và mức độ 2 mặc dù đã có triển khai đồng thời phân loại một phần/toàn trình. Thực trạng này cho thấy, việc phân loại DVCTT theo một phần/toàn trình còn tồn tại khó khăn trong quá trình triển khai thực tiễn.

Sự thiếu đồng bộ trong phân loại DVCTT cũng có thể được quan sát qua sự khác nhau trong số lượng DVCTT toàn trình được cung cấp của các tỉnh, thành phố. Cùng là

<sup>49</sup> Trong đánh giá này là mức độ cơ bản nhất khi gõ tiếng Việt không dấu.

<sup>50</sup> Xem Bảng 2 Phụ lục.

<sup>51</sup> Như quy định của Nghị định số 42/2022/NĐ-CP do Bộ TTTT ban hành ngày 24 tháng 6 năm 2022.

<sup>52</sup> 9 tỉnh/thành này bao gồm: Hà Nội, Cao Bằng, Thái Nguyên, Hải Dương, Đà Nẵng, Khánh Hòa, Gia Lai, Bến Tre, Bạc Liêu.

<sup>53</sup> 10 tỉnh/thành này bao gồm: Yên Bái, Nam Định, Hà Tĩnh, Quảng Bình, Thừa Thiên-Huế, Phú Yên, Ninh Thuận, Bắc Kạn, Sóc Trăng, Cà Mau.

<sup>54</sup> Xem Bảng 3 Phụ lục.

DVCTT toàn trình, Cổng DVC tỉnh Hà Giang thống kê 29.013 về số lượng đã được cung cấp, trong khi đó con số này chỉ là 1.014 ở Hòa Bình và 63 ở Quảng Ninh.<sup>55</sup> Thực trạng này cần được nghiên cứu nghiêm túc và có phương án đồng bộ phù hợp.

Sau khi ghi nhận thực trạng thiếu đồng bộ về số lượng DVCTT toàn trình được cung cấp trên các Cổng, nhóm đánh giá đã tiến hành rà soát sâu thêm một bước trên Cổng DVC thành phố Hồ Chí Minh, để xác nhận sự chênh lệch trong triển khai DVCTT theo mức độ. Kết quả cho thấy có sự chênh lệch

về số lượng DVCTT toàn trình được cung cấp ở cấp quận/huyện và cấp xã/phường/thị trấn. Đáng lưu ý là sự chênh lệch này không đến từ các DVC đặc thù của địa phương, mà từ nhóm các DVC phổ thông: Thủ tục công nhận “Gia đình văn hóa”, Hỗ trợ chi phí mai tang cho đối tượng bảo trợ xã hội, Tặng giấy khen của UBND xã, phường, thị trấn về thành tích đột xuất, Thành lập nhóm trẻ, lớp mẫu giáo độc lập, Sáp nhập, chia, tách nhóm trẻ, lớp mẫu giáo độc lập (xem chi tiết tại **Hộp 1**).

### **Hộp 1:** Ví dụ về việc thiếu đồng bộ trong thống kê và phân loại DVCTT toàn trình

Rà soát số liệu trên Cổng DVC TP. HCM cho thấy số lượng DVCTT toàn trình của Quận 4 và Quận 5 lần lượt là 35 và 40. Trong đó, 35 DVCTT toàn trình là hoàn toàn giống nhau. Quận 5 có thêm 5 DVCTT toàn trình. Rà soát đối với số lượng DVCTT toàn trình trên địa bàn các xã của huyện Củ Chi, TP. HCM cũng cho các quan sát tương tự. Trong đó, có 15 xã thuộc huyện này cung cấp 3 DVCTT toàn trình; 3 DVCTT này là giống nhau trên toàn bộ các xã. Các xã có cung cấp nhiều hơn 3 DVCTT bao gồm:

1. UBND xã An Nhơn Tây: thêm 1 DVCTT toàn trình (Cấp bản sao trích lục hộ tịch Phường/Xã/Thị trấn)
2. UBND xã Phước Vĩnh An: thêm 4 DVCTT toàn trình (Thủ tục công nhận “Gia đình văn hóa”, Hỗ trợ chi phí mai tang cho đối tượng bảo trợ xã hội, Tặng giấy khen của UBND xã, phường, thị trấn về thành tích đột xuất, Thành lập nhóm trẻ, lớp mẫu giáo độc lập, Sáp nhập, chia, tách nhóm trẻ, lớp mẫu giáo độc lập).
3. UBND xã Phước Hiệp: thêm 12 DVCTT toàn trình.
4. UBND xã Tân Phú Trung và Ân Thạnh Tây: thêm 13 DVCTT toàn trình.

Đối với tính năng tra cứu kết quả hồ sơ, toàn bộ 63 Cổng DVC đều cho phép thực hiện tra cứu trực tuyến. Trong đó, 30 Cổng cung cấp

thêm một hình thức khác để tra cứu (ví dụ: qua tin nhắn trên điện thoại (SMS), Zalo,<sup>56</sup> tổng đài,<sup>57</sup> hoặc tra cứu bằng trợ lý ảo<sup>58</sup>).

<sup>55</sup> Xem Hình 1 Phụ lục

<sup>56</sup> 5 tỉnh cung cấp tính năng tra cứu kết quả qua Zalo: Thái Nguyên, Hải Phòng, Quảng Trị, Đà Nẵng, Cần Thơ.

<sup>57</sup> 1 tỉnh cung cấp tính năng tra cứu qua tổng đài là Quảng Nam.

<sup>58</sup> Cổng DVC tỉnh Hậu Giang có tính năng tra cứu AI thông qua hình ảnh.

## Tiêu chí 2: Mức độ sẵn có và dễ sử dụng của các công cụ hỗ trợ người dùng

Tiêu chí này gồm 03 tiêu chí thành phần:

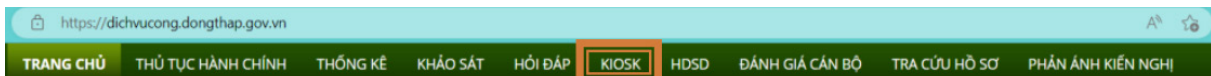
1. Tài liệu hướng dẫn sử dụng; 2. Câu hỏi thường gặp; 3. Tính năng giao tiếp có ứng dụng trợ lý ảo.

Kết quả rà soát cho thấy, phần lớn các tỉnh, thành phố đã bảo đảm sự sẵn có của tài liệu hướng dẫn. Cụ thể, 62 Cổng DVC cấp tỉnh đều đã công khai hướng dẫn sử dụng, ngoại trừ Cổng DVC của tỉnh Yên Bái. Tuy Cổng DVC của ba tỉnh Gia Lai, Đắk Lắk và Cà Mau có chuyên mục Hỗ trợ, nhưng khi người dùng nhấn vào thì nội dung tài liệu hướng dẫn không hiển thị. Bên cạnh đó là thực trạng thiếu đồng bộ về tên gọi và vị trí

tìm kiếm của mục tài liệu hướng dẫn.<sup>59</sup> Từ góc độ người dùng, các tên gọi “Dịch vụ khác”, “Khác”, “Hệ thống” không gọi liên tưởng trực tiếp đến “tài liệu hướng dẫn” để gây khó hiểu, bối rối cho người dùng.

Đáng lưu ý là việc sử dụng từ viết tắt “HDSĐ” của tỉnh Đồng Tháp và thực trạng một số Cổng DVC có sử dụng những cụm từ vừa không thuần Việt vừa không phổ biến (ví dụ như “Kiosk”, Hình 1) để đặt cho một trang con, mà nội dung chức năng của trang con ấy chưa rõ ràng. Tuy đây là chi tiết nhỏ, nhưng lại là biểu hiện của sự thiếu chín chu, chuyên nghiệp trong việc tương tác với người dân trên môi trường điện tử.

**Hình 1:** Ví dụ về việc sử dụng từ viết tắt và cụm từ không thuần Việt trên Cổng DVC tỉnh Đồng Tháp



Bên cạnh đó, mặc dù tài liệu hướng dẫn tương đối sẵn có, chất lượng và mức độ hữu dụng của các tài liệu này chưa nhận được sự quan tâm tương xứng. Sự thiếu quan tâm đến chất lượng tài liệu hướng dẫn được thể hiện trên 3 phương diện. Thứ nhất, 17 Cổng DVC sử dụng trực tiếp tài liệu hướng dẫn của nhà cung cấp dịch vụ kỹ thuật (cụ thể là VNPT) thay vì có sự điều chỉnh, cập nhật để tài liệu phù hợp với giao diện đặc thù của địa phương.<sup>60</sup> Thứ hai, xét trên khía cạnh hình thức có thân thiện với người dùng hay không, chỉ có 24 Cổng DVC có tài liệu hướng dẫn ở cả dạng văn bản,

hình ảnh, và video. Còn lại, 20 Cổng DVC chỉ cung cấp dạng văn bản và hình ảnh, và 16 Cổng DVC chỉ cung cấp dạng phim ngắn. Cần lưu ý thực trạng phim ngắn hướng dẫn bị gỡ nhưng không có đường link thay thế (như trên Cổng DVC của Ninh Thuận, Nam Định và Điện Biên), và phim ngắn không có âm thanh và cũng không có văn bản hiển thị nội dung tương đương (như trên Cổng DVC của Kon Tum, Bà Rịa-Vũng Tàu, Cần Thơ, Sóc Trăng và Bạc Liêu), gây khó khăn tiếp cận cho nhóm người khiếm thị. Thứ ba, sự thiếu đồng bộ và cẩn trọng còn thể hiện ở việc tài liệu hướng dẫn công dân và tài

<sup>59</sup> Xem Bảng 4, Phụ lục.

<sup>60</sup> Thực tế này có thể được lý giải một phần bởi nhiều tỉnh hiện đang dùng dịch vụ do VNPT cung cấp. 43 Cổng DVC có tài liệu hướng dẫn do tỉnh tự làm.

liệu hướng dẫn cán bộ, công chức được để chung với nhau, mà không có sự phân định rõ ràng (như trên Cổng DVC tỉnh Hải Dương ở Hình 2). Nếu xét về nguyên tắc Cổng DVC trực tuyến là giao diện để cán bộ, công chức giao tiếp với người dân, thì việc có đăng tải các tài liệu hướng dẫn nội

bộ cho cán bộ, công chức là chưa hợp lý. Trong trường hợp vẫn muốn lưu trữ đồng bộ tài liệu hướng dẫn cho cán bộ và công dân trên cùng một chuyên mục, cần có sự phân tách rõ ràng đối tượng để thuận tiện cho việc tìm kiếm và tránh nhầm lẫn trong sử dụng.

**Hình 2:** Hình thức lưu trữ tài liệu hướng dẫn của tỉnh Hải Dương<sup>61</sup>

3	CB: Tiếp nhận hồ sơ cấp phiếu Lý lịch tư pháp	8 tiếp nhan ho so cap phieu ltp_1637719058.docx	Hướng dẫn tra cứu
4	CB: Tiếp nhận hồ sơ Đăng ký Khai sinh - Hộ tịch	7 tiếp nhan ho so DK Khai sinh ho tịch_1637719005.docx	Hướng dẫn tra cứu
5	Tra cứu hồ sơ cấp, đổi giấy phép lái xe	3 tra cuu giay phep lai xe_1637718470.docx	Hướng dẫn tra cứu
6	Tra cứu hồ sơ cấp, đổi giấy phép kinh doanh vận tải, Biển hiệu, Phù hiệu	2 tra cuu giay phep kinh doanh van tai_1637718457.docx	Hướng dẫn tra cứu

Về mức độ cập nhật của tài liệu hướng dẫn, một số tỉnh có thực hành tốt như tỉnh Hà Giang đã công khai hướng dẫn khai thác dữ liệu cá nhân và tỉnh Bình Định đã công khai hướng dẫn sử dụng VNeID. Mức độ cập nhật của tài liệu hướng dẫn là quan trọng trong việc thể hiện ý thức của chính quyền địa phương trong việc thường xuyên rà soát để bảo đảm các tài liệu hướng dẫn bắt kịp các quy định mới của Chính phủ, đặc biệt trong bối cảnh chuyển giao và dần hoàn thiện khung pháp lý như hiện nay.

Đáng lưu ý, hướng dẫn thực hiện chữ ký số chưa được cung cấp trên nhiều Cổng DVC.<sup>62</sup> Khi thực hiện DVCTT, người dân cần được biết những công cụ ký số nào được chấp thuận bởi cơ quan nhà nước (đồng nghĩa hiểu công cụ nào không được chấp nhận để tránh sử dụng). Chỉ có 9<sup>63</sup> Cổng DVC đã có hướng dẫn thực hiện chữ ký số.<sup>64</sup> Trong đó, Cổng DVC tỉnh Tây Ninh là một thực hành tốt bởi trên Cổng đã liệt kê 4 công cụ ký số được chấp nhận<sup>65</sup> và Cổng của tỉnh Bình Dương có tích hợp câu hỏi về Dịch vụ ký số trong phần trợ lý ảo (xem chi tiết Hình 3).

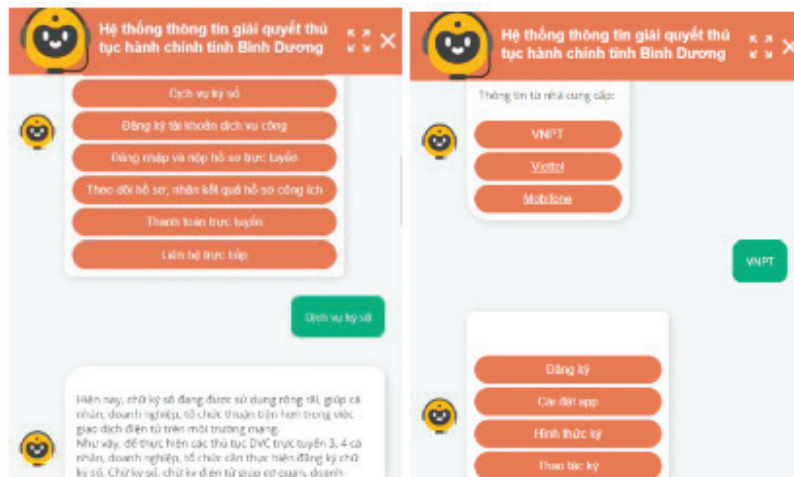
<sup>61</sup> Chi tiết tham khảo tại: <https://dichvucong.haiduong.gov.vn/dichvucong/congdan/huongdancongdan>.

<sup>62</sup> Bên cạnh đó, hạ tầng kỹ thuật số sử dụng chữ ký số chưa tốt, khó cài đặt và sử dụng.

<sup>63</sup> Hà Giang, Bắc Kạn, Sơn La, Hòa Bình, Hưng Yên, Tây Ninh, Bình Dương, Cần Thơ, Bạc Liêu. Tỉnh Điện Biên có mục hướng dẫn ký số, nhưng khi nhấn vào không hiển thị nội dung.

<sup>64</sup> Theo số liệu thống kê đến ngày 30/03/2023. Con số có thể đã thay đổi tại thời điểm báo cáo được đăng tải.

<sup>65</sup> 04 công cụ ký số này bao gồm: 1) VGCA Sign Service; 2) USB Token Bit4ID; 3) Trình điều khiển thiết bị - TokenManager; 4) Phần mềm ký số vSignPDF. Xem thêm chi tiết tại đường link: <https://dichvucong.tayninh.gov.vn/cong-cu-ky-so>.

**Hình 3:** Điển hình tốt về hướng dẫn thực hiện Dịch vụ ký số của tỉnh Bình Dương

Sau khi lựa chọn “Dịch vụ ký số” là mục cần tìm hiểu thêm, trợ lý ảo sẽ chia sẻ ý nghĩa pháp lý và lợi ích của việc sử dụng chữ ký số, đồng thời chia sẻ thông tin từ 03 nhà cung cấp được tỉnh ghi nhận – VNPT, Viettel và Mobifone. Sau khi chọn nhà cung cấp, người dùng sẽ nhận được hướng dẫn các bước tiếp theo: Đăng ký, Cài đặt app, Hình thức ký, Thao tác ký, Giá và Chính sách khuyến mãi.

Trái ngược với sự sẵn có của tài liệu hướng dẫn, phần câu hỏi thường gặp và ứng dụng trợ lý ảo chưa được đầu tư nhiều trên các Cổng DVC cấp tỉnh. Chỉ có 11<sup>66</sup> Cổng DVC có chuyên mục câu hỏi thường gặp, trong đó nhiều trường hợp dẫn đường link về bộ câu hỏi thường gặp của Cổng DVC quốc gia. Chỉ có hai Cổng DVC của hai tỉnh Gia Lai và Cần Thơ có bộ hỏi-đáp chi tiết do tỉnh tự tổng hợp (xem Hộp 2).

### Hộp 2: Ví dụ về thực hành tốt trong cung cấp câu hỏi thường gặp<sup>67</sup>

Trên Cổng dịch vụ công tỉnh Gia Lai có phân chia thành câu hỏi thường gặp và trả lời theo cấp địa phương và cấp trung ương. Riêng phần câu hỏi thường gặp cấp địa phương là một bản PDF tổng hợp công phu 547 câu hỏi - trả lời bao trùm dịch vụ công ở tất cả các lĩnh vực. Tương tự, thành phố Cần Thơ cũng công bố “Sổ tay Bộ câu hỏi/trả lời về những vấn đề thường gặp trong giải quyết thủ tục hành chính” với hơn 350 câu hỏi-đáp liên quan đến các lĩnh vực.

Tuy nhiên, với số lượng câu hỏi lớn và độ dài của bộ tài liệu (264 trang của tỉnh Gia Lai và 138 của thành phố Cần Thơ), cần xem xét kỹ thuật thực hiện công khai tương tự như trên Cổng DVC quốc gia để người dân tiện tìm kiếm, tra cứu. Việc cung cấp bộ câu hỏi thường gặp dạng file PDF chỉ thuận tiện cho việc tải về và sử dụng trên máy tính, còn tương đối bất tiện cho việc sử dụng trên điện thoại thông minh, dẫn tới hạn chế mức độ tiếp cận của người dân.

<sup>66</sup> Tính đến thời điểm 30/03/2023: Lạng Sơn, Bắc Ninh, Thừa Thiên-Huế, Gia Lai, Bắc Kạn, Lâm Đồng, Tây Ninh, Đồng Tháp, Cần Thơ, Hậu Giang, Sóc Trăng.

<sup>67</sup> Link: <https://dichvucong.gialai.gov.vn/cau-hoi-thuong-gap-dia-phuong>.



Theo kết quả rà soát, 15 Cổng DVC đã phát triển hoặc đang thử nghiệm tính năng trò chuyện có ứng dụng trợ lý ảo. Về hình thức, tính năng này của Hải Phòng và An Giang hiển thị mờ nhạt, còn của Vĩnh Phúc và Quảng Ninh che lấp các thông tin khác.<sup>68</sup> Về hiệu quả hoạt động, tính năng này của Vĩnh Phúc, Đà Nẵng và Khánh Hòa có thời gian phản hồi lâu (1 ngày), đồng nghĩa chưa đáp ứng mục tiêu của trợ lý ảo là phục vụ người dân nhanh chóng, thuận tiện 24/7. Trợ lý ảo của Cổng DVC tỉnh Lạng Sơn và Lai Châu là những điển hình tốt bởi đã tích hợp trả lời công dân bằng cả giọng nói; các trợ lý ảo của Cổng DVC tỉnh Hòa Bình và tỉnh Tây Ninh hoạt động hiệu quả.<sup>69</sup>

### Tiêu chí 3: Mức độ sẵn có của thông tin liên hệ

Tiêu chí này gồm 02 tiêu chí thành phần: 3.1. Thông tin liên hệ Cổng DVC (số điện thoại đường dây nóng và email liên hệ); 3.2. Thông tin liên hệ của các đầu mối một cửa trên toàn địa bàn tỉnh. Đây là tiêu chí thể hiện tinh thần sẵn sàng đáp ứng của cơ quan nhà nước và cán bộ trong cung cấp DVCTT cho người dân. Đặc biệt, trong bối cảnh người dân mới bắt đầu làm quen với việc thực hiện TTHC trên môi trường số,

còn nhiều bỡ ngỡ, việc có thể dễ dàng liên hệ và tiếp nhận sự hỗ trợ của cán bộ là vô cùng cần thiết.

Tuy đây là một tiêu chí cơ bản, không yêu cầu kỹ thuật phức tạp, nhưng chưa nhiều Cổng DVC có thực hành tốt. Đối với tiêu chí 3.1, 54 Cổng DVC cấp tỉnh có cung cấp số điện thoại/hotline/tổng đài và 42 Cổng có cung cấp địa chỉ email. Tuy nhiên vẫn còn 9 Cổng DVC<sup>70</sup> chưa cung cấp số điện thoại/hotline/tổng đài và 21 Cổng DVC<sup>71</sup> chưa cung cấp địa chỉ email liên hệ. Tính đến 30/02/2023, tổng cộng có 5 Cổng DVC (Tuyên Quang, Hà Nam, Ninh Bình, Lâm Đồng và Bạc Liêu) chưa cung cấp hình thức liên hệ nào. Bên cạnh số điện thoại và email, 7 Cổng DVC<sup>72</sup> cũng có cung cấp các hình thức liên hệ khác là Zalo và Facebook. Một số Cổng DVC có điển hình tốt khi cung cấp phân tách thông tin liên hệ hỗ trợ giải quyết TTHC và các vấn đề kỹ thuật bao gồm Bắc Ninh, Lào Cai, Quảng Bình, Bình Thuận, Sóc Trăng.<sup>73</sup>

Mặc dù 49 Cổng DVC đã thống nhất vị trí hiển thị thông tin liên hệ ở cuối trang, vẫn có những trường hợp ngoại lệ như 5 Cổng<sup>74</sup> chia sẻ thông tin này ở đầu trang hoặc thân trang. Về giao diện hiển thị, có một số lỗi cơ bản như Hình 4, Hình 5, và Hình 6 dưới đây.

<sup>68</sup> Xem Hình 2 Phụ lục.

<sup>69</sup> Xem Hình 3 Phụ lục.

<sup>70</sup> Bao gồm: Hà Giang, Tuyên Quang, Thái Nguyên, Hà Nam, Ninh Bình, Lâm Đồng, Bến Tre, An Giang, Bạc Liêu.

<sup>71</sup> Bao gồm: Hà Nội, Cao Bằng, Tuyên Quang, Thái Nguyên, Lạng Sơn, Phú Thọ, Bắc Ninh, Hải Dương, Hải Phòng, Hà Nam, Ninh Bình, Nghệ An, Thừa Thiên-Huế, Đà Nẵng, Lâm Đồng, Bình Dương, Đồng Nai, Long An, Bến Tre, Kiên Giang, Bạc Liêu.

<sup>72</sup> Thái Nguyên, Thanh Hóa, Quảng Trị, Khánh Hòa, Gia Lai, Bà Rịa-Vũng Tàu, Cần Thơ.

<sup>73</sup> Cổng DVC tỉnh Bắc Ninh cung cấp hai số điện thoại hotline, một cho hỗ trợ quy trình giải quyết TTHC (0889.190.555) và một cho các vấn đề về kỹ thuật (0222.387.5353). Tương tự, Cổng DVC tỉnh Lào Cai cung cấp số điện thoại liên hệ cơ quan quản lý nhà nước: 02143.3828598 - 02143.906888 và cơ quan quản lý kỹ thuật: 02143. 828 666, Cổng DVC tỉnh Quảng Bình cung cấp số điện thoại cho hỗ trợ phần mềm: 0232 3856696 và phản ánh, kiến nghị TTHC: 0232 3825025, Cổng DVC tỉnh Bình Thuận cung cấp số điện thoại liên hệ hỗ trợ phần mềm: 0232 3856696 và phản ánh, kiến nghị TTHC: 0232 3825025, Cổng DVC tỉnh Sóc Trăng cung cấp đường dây nóng hỗ trợ, hướng dẫn về hồ sơ thủ tục hành chính: 02993 879 789 và đường dây nóng hỗ trợ kỹ thuật: 02993 626 800.

<sup>74</sup> Hà Nội, Phú Thọ, Bắc Ninh, Hải Phòng, Long An.

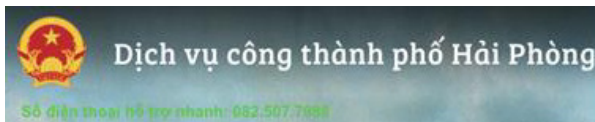
**Hình 4:** Minh họa lỗi Chatbot trên Cổng DVC tỉnh Quảng Ninh và tỉnh An Giang



**Hình 5:** Minh họa lỗi căn lề nội dung trên Cổng DVC tỉnh Tây Ninh



**Hình 6:** Minh họa lỗi hiển thị trên Cổng DVC thành phố Hải Phòng<sup>75</sup>



Đối với tiêu chí 3.2, 33 Cổng DVC cấp tỉnh có cung cấp thông tin liên hệ các cơ quan, đơn vị, và 30 Cổng chưa cung cấp thông tin này. Trong số 33 Cổng DVC có cung cấp thông tin liên hệ, 9 trường hợp<sup>76</sup> cung cấp thông tin sơ sài một vài phòng ban, còn 24 Cổng DVC<sup>77</sup> cung cấp đầy đủ thông tin liên hệ của bộ phận một cửa tất cả các phòng ban.

#### Tiêu chí 4: Mức độ minh bạch thông tin về hiệu quả cung cấp DVCTT

Tiêu chí này gồm 02 tiêu chí thành phần: 4.1. Mức độ công khai tình hình giải quyết thủ tục hành chính; 4.2. Mức độ công khai kết quả đánh giá trải nghiệm người dùng. Tiêu chí 4.1 ghi nhận xem Cổng DVC có công khai hay không tình hình giải quyết thủ tục hành chính. Một mặt, 61 Cổng DVC cấp tỉnh đã bảo đảm tiêu chí này, ngoại trừ tỉnh Vĩnh Phúc (Hình 7) và Đà Nẵng vẫn đang trong quá trình xây dựng và thử nghiệm tính năng này.<sup>78</sup>

**Hình 7:** Tính năng thống kê tình hình giải quyết hồ sơ của tỉnh Vĩnh Phúc

STT	Cơ quan thực hiện	Tiếp nhận			Đã có kết quả			Chưa có kết quả			Trả lại hồ sơ		Rút hồ sơ		Tỷ lệ chậm, quá hạn
		Chuyển tiếp	Tiếp nhận mới	Tổng HS	Đến hạn giải quyết	Trước và đúng hạn	Chậm hạn	Tổng HS	Chưa đến hạn	Chờ bổ sung	Quá hạn	Tổng HS	Trong hạn	Chậm hạn	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)
I. TỔNG SỐ															
II. SỐ/NGÀNH															
III. HUYỆN/THÀNH PHỐ, PHƯỜNG/XÃ															

<sup>75</sup> Lỗi hiển thị: trên trang chủ Cổng DVC của Hải Phòng, dòng chữ Số điện thoại hỗ trợ nhanh: 082.507.7988 có màu xanh lá cây nhạt, hình nền thay đổi nhiều ảnh (có 1 số hình nền không làm nổi bật lên được thông tin liên hệ).

<sup>76</sup> Hà Giang, Điện Biên, Bắc Giang, Vĩnh Phúc, Hải Phòng, Thái Bình, Quảng Trị, Tây Ninh, Bình Dương.

<sup>77</sup> Cao Bằng, Tuyên Quang, Lào Cai, Lai Châu, Sơn La, Lạng Sơn, Phú Thọ, Hưng Yên, Nam Định, Thanh Hóa, Nghệ An, Quảng Bình, Thừa Thiên-Huế, Quảng Ngãi, Bình Định, Đắk Lắk, Đắk Nông, Lâm Đồng, Long An, Tiền Giang, Bến Tre, Trà Vinh, An Giang, Hậu Giang.

<sup>78</sup> Lưu ý các số liệu này được ghi nhận tại phiên đánh giá kết thúc ngày 30/02/2023.

Mặt khác, hình thức công khai số liệu trên 61 Cổng DVC chưa có sự đồng nhất. 14 Cổng DVC<sup>79</sup> có thực hành tốt, thống kê rõ ràng số liệu cho từng đơn vị, trong mỗi đơn vị có đầy đủ danh sách đúng, trễ hạn. Trong trường hợp có trễ hạn, các Cổng DVC này có công khai chi tiết mã hồ sơ, họ tên, ngày trễ hạn của từng trường hợp. Việc bảo đảm hình thức công khai số liệu chi tiết như vậy là một công cụ tốt để người dân tiện theo dõi, giám sát, đồng thời cũng nhắc nhở cán bộ/cơ quan đang xử lý chậm hồ sơ cần nhanh chóng hoàn thành công việc đúng

hạn. Ví dụ: Hình 8 về trường hợp của tỉnh Cao Bằng cho thấy Sở Tài nguyên và Môi trường là đơn vị có số lượng hồ sơ giải quyết trễ hạn nhiều nhất (102 hồ sơ); và hệ thống cũng cho phép người dân quan sát được số lượng ngày bị chậm trễ (cụ thể con số lớn nhất hiển thị ở đây là trễ 158 ngày). Mặc dù, từ góc độ người dân, sẽ hữu ích hơn nữa nếu Cổng DVC công khai lý do trễ hạn để người dân có sự chuẩn bị trước tinh thần và thời gian nếu có dự định thực hiện thủ tục tương tự. Tuy nhiên, đây đã là một thực hành rất tốt về việc công khai.

**Hình 8:** Hình thức công khai việc xử lý chậm hồ sơ của tỉnh Cao Bằng

SỞ NỘI VỤ	SỞ TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG	SỞ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ	SỞ Y TẾ
Mức độ 2: 10	Mức độ 2: 5	Mức độ 2: 0	Mức độ 2: 92
Mức độ 3: 0	Mức độ 3: 26	Mức độ 3: 0	Mức độ 3: 21
Mức độ 4: 83	Mức độ 4: 52	Mức độ 4: 114	Mức độ 4: 39
Tiếp nhận: 213	Tiếp nhận: 3870	Tiếp nhận: 20	Tiếp nhận: 491
Giải quyết: 185	Giải quyết: 3386	Giải quyết: 8	Giải quyết: 373
Giải quyết trước hạn: 174	Giải quyết trước hạn: 3135	Giải quyết trước hạn: 5	Giải quyết trước hạn: 372
Giải quyết đúng hạn: 11	Giải quyết đúng hạn: 149	Giải quyết đúng hạn: 1	Giải quyết đúng hạn: 1
Giải quyết trễ hạn: 0	Giải quyết trễ hạn: 102	Giải quyết trễ hạn: 2	Giải quyết trễ hạn: 0
Tỉ lệ giải quyết trước hạn: 94.1%	Tỉ lệ giải quyết trước hạn: 92.6%	Tỉ lệ giải quyết trước hạn: 62.5%	Tỉ lệ giải quyết trước hạn: 99.7%
Tỉ lệ giải quyết đúng hạn: 5.9%	Tỉ lệ giải quyết đúng hạn: 4.4%	Tỉ lệ giải quyết đúng hạn: 12.5%	Tỉ lệ giải quyết đúng hạn: 0.3%
Tỉ lệ giải quyết trễ hạn: 0%	Tỉ lệ giải quyết trễ hạn: 3%	Tỉ lệ giải quyết trễ hạn: 25%	Tỉ lệ giải quyết trễ hạn: 0%

STT	Số hồ sơ	Ngày tiếp nhận	Hạn xử lý	Ngày có kết quả	Thời gian trễ hạn	Tổ chức/ Cá nhân nộp hồ sơ	Bộ phận/ đang xử lý
1	000.00.18.H14-210128-0028	28/01/2021	25/07/2022	01/03/2023	Trễ hạn 156 ngày.	NÔNG CÔNG ĐỨC	Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả Sở Tài nguyên và Môi trường
2	000.00.18.H14-220721-0072	21/07/2022	30/12/2022	13/01/2023	Trễ hạn 10 ngày.	TRIỆU THỊ PHƯƠNG MAI (ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN TRUNG KHÁNH)	Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả Sở Tài nguyên và Môi trường

Về khía cạnh công khai lý do trễ hạn, Cổng DVC tỉnh Nam Định<sup>80</sup> có thực hành tốt trong việc chia sẻ về (i) nội dung hồ sơ và (ii) nội

dung yêu cầu bổ sung. Tại tỉnh Nam Định, Sở Tài nguyên và Môi trường tiếp tục là Sở có số lượng hồ sơ trễ hạn nhiều nhất. Cụ thể

<sup>79</sup> Bao gồm: Cao Bằng, Tuyên Quang, Lào Cai, Lai Châu, Yên Bái, Lạng Sơn, Phú Thọ, Hải Dương, Hải Phòng, Thái Bình, Hà Nam, Đắk Nông, Tiền Giang, Bến Tre.

<sup>80</sup> Xem chi tiết tại: <https://dichvucong.namdinhh.gov.vn/portaldvc/KenhTin/thong-ke.aspx#>.

theo số liệu tự động cập nhật vào ngày 10/04/2023, số lượng hồ sơ quá hạn là 3, số lượng chờ bổ sung là 551, số lượng treo

hồ sơ là 2.590, và số lượng trả lại/rút hồ sơ là 2.522 (xem hình 9).

**Hình 9:** Thực hành tốt về công khai lý do trễ hạn của Cổng DVC tỉnh Nam Định

STT	Mã hồ sơ	Họ tên chủ hồ sơ	Địa chỉ chủ hồ sơ	Nội dung hồ sơ	Ngày tiếp nhận	Ngày hẹn trả	Ngày cập nhật	Nội dung yêu cầu bổ sung	File đính kèm
				Xóa đăng ký biến pháp bảo đảm bằng quyền sử dụng đất, tài sản gắn liền với đất	10/04/2023	12/04/2023	10/04/2023	Phiếu yêu cầu kê khai sai mục 2 căn cứ xóa đăng ký	
				Xóa đăng ký biến pháp bảo đảm bằng quyền sử dụng đất, tài sản gắn liền với đất	10/04/2023	12/04/2023	10/04/2023	Phiếu yêu cầu kê khai sai thông tin tại mục 4 giấy tờ kèm theo	
				Xóa đăng ký biến pháp bảo đảm bằng quyền sử dụng đất, tài sản gắn liền với đất	07/04/2023	11/04/2023	10/04/2023	Chưa thực hiện xong việc đăng ký thay đổi nội dung biến pháp bảo đảm	
				Đăng ký thay đổi nội dung biến pháp bảo đảm bằng quyền sử dụng đất, tài sản gắn liền với đất đã đăng ký	07/04/2023	11/04/2023	10/04/2023	Giấy tờ kèm theo không đủ như phiếu yêu cầu kê khai tại mục 5	
				Đăng ký biến động quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất trong các trường hợp chuyển đổi, chuyển nhượng, cho thuê, cho thuê lại, thừa kế, tặng cho, góp vốn tăng quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất, chuyển quyền sử dụng đất của vợ hoặc chồng thành của chung vợ và chồng, tăng thêm diện tích do nhận chuyển nhượng, thừa kế, tặng cho quyền sử dụng đất đã có Giấy chứng nhận	08/04/2023	20/04/2023	10/04/2023	Sai nơi cấp GCNQSD đất tại hợp đồng; trang 2 hợp đồng chưa ký người yêu cầu chứng thực	
				Đăng ký biến động quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất trong các trường hợp chuyển đổi, chuyển nhượng, cho thuê, cho thuê lại, thừa kế, tặng cho, góp vốn tăng quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất, chuyển quyền sử dụng đất của vợ hoặc chồng thành của chung vợ và chồng, tăng thêm diện tích do nhận chuyển nhượng, thừa kế, tặng cho quyền sử dụng đất đã có Giấy chứng nhận	08/04/2023	20/04/2023	10/04/2023	bổ sung nội dung ông Đình bà Máy không còn người con nào khác ngoài 3 người con trên tại văn bản cam kết về tài sản	
				Xóa đăng ký biến pháp bảo đảm bằng quyền sử dụng đất, tài sản gắn liền với đất	08/04/2023	11/04/2023	10/04/2023	Chưa thực hiện xong việc đăng ký thay đổi nội dung biến pháp bảo đảm	
				Đăng ký thay đổi nội dung biến pháp bảo đảm bằng quyền sử dụng đất, tài sản gắn liền với đất đã đăng ký	06/04/2023	11/04/2023	10/04/2023	Giấy tờ kèm theo không đủ như phiếu yêu cầu kê khai tại mục 5	

Bên cạnh những thực hành tốt như vậy, vẫn còn những trường hợp chưa chú trọng việc công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Ví dụ: số liệu thống kê của tỉnh Bắc Ninh chỉ dừng lại ở mức rất cơ bản về công khai số lượng hồ sơ đã tiếp nhận và số lượng hồ sơ đã giải quyết. Tuy đã có thống kê giải quyết thủ tục hành chính, tỉnh Lâm Đồng mới chỉ thống kê tại thời điểm cố định (đang dừng ở năm 2022) mà chưa thống kê theo thời gian thực.

## Nhóm 2: Đánh giá chức năng thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến

Kết quả đánh giá cho thấy chức năng cho phép người dùng thực hiện TTHC trực tuyến toàn trình còn nhiều bất cập. Thứ nhất, nhiều Cổng DVC cấp tỉnh chưa bảo đảm cho phép nộp hồ sơ, thanh toán, và trả kết quả hồ sơ trực tuyến, trong khi dịch vụ được rà soát (Cấp phiếu lý lịch tư pháp) đã được ghi nhận là DVCTT toàn trình. Thứ

hai, việc kết nối, liên thông về dữ liệu, tài khoản, và giao diện giữa hệ thống cung cấp DVCTT của trung ương và địa phương chưa hoàn chỉnh. Thứ ba, chưa Cổng DVC nào cung cấp đầy đủ hướng dẫn cụ thể tại từng công đoạn thực hiện TTHC, dẫn đến người dùng khó có thể độc lập hoàn thiện hồ sơ. Thứ tư, tính năng cho phép đánh giá mức độ hài lòng chưa đồng bộ, thuận tiện cho người sử dụng.

## Tiêu chí 5: Mức độ thông minh của dịch vụ công trực tuyến

Tiêu chí này đánh giá mức độ thông minh của DVCTT dựa trên ba tiêu chí thành phần: 1) Mức độ kết nối giữa Cổng DVC quốc gia và Cổng DVC cấp tỉnh về giao diện, tài khoản, và dữ liệu; 2) Mức độ hỗ trợ tự động của Cổng DVC để người dùng có thể độc lập tạo hồ sơ hành chính điện tử mà không cần sự hỗ trợ của cán bộ<sup>81</sup>; và, 3) Mức độ hoàn thiện các tính năng để dịch vụ công

<sup>81</sup> Bao gồm tiền lọc hồ sơ, tự động điền thông tin, hướng dẫn cách điền thông tin, thông báo khi thông tin chưa được điền đầy đủ, cho phép tạm lưu, cập nhật, hủy hồ sơ, và cho phép người dùng đánh giá mức độ hài lòng trực tuyến ngay sau khi sử dụng dịch vụ.

được cung cấp trực tuyến toàn trình.<sup>82</sup> Dịch vụ “Cấp phiếu lý lịch tư pháp cho công dân Việt Nam, người nước ngoài đang cư trú tại Việt Nam” được lựa chọn để đánh giá đồng bộ trên 63 Cổng DVC cấp tỉnh vì 3 lý do như sau:

- Thứ nhất, đây là một trong 25 DVCTT thiết yếu phải thực hiện số hóa trong việc giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa từ ngày 01 tháng 7 năm 2022.<sup>83</sup>
- Thứ hai, dịch vụ này đã được phần lớn<sup>84</sup> các tỉnh, thành phố cung cấp dưới dạng DVCTT toàn trình. Do vậy, việc đánh giá dịch vụ này cho phép đánh giá trải nghiệm người dùng trong toàn bộ quá trình của một DVCTT toàn trình, từ đó đưa ra các khuyến nghị phù hợp cho việc cải thiện trải nghiệm người dùng đối với DVCTT toàn trình.
- Thứ ba, đây là một DVCTT hiếm hoi được tiếp nhận và thực hiện bởi Sở Tư pháp tại các địa phương, vừa được tích hợp đường dẫn kết nối trực tiếp cả 63 Cổng DVC trên Cổng DVC quốc gia, nhưng lại chưa được tích hợp hoàn toàn lên Cổng DVC quốc gia như 3 thủ tục đăng ký kết hôn, đăng ký khai sinh, đăng ký khai tử trực tuyến. Do vậy, việc lựa chọn dịch vụ này sẽ góp phần đánh giá mức độ kết nối giữa

Cổng DVC quốc gia và các Cổng DVC cấp tỉnh về giao diện, đăng ký/đăng nhập tài khoản và dữ liệu.

Kết quả đánh giá từ trải nghiệm người dùng cho thấy nhiều Cổng DVC chưa đáp ứng được 3 tiêu chí được đề ra.

Thứ nhất, sự kết nối giữa Cổng DVC quốc gia và Cổng DVC cấp tỉnh chưa bảo đảm cả về mức độ kết nối kỹ thuật lẫn mức độ an toàn thông tin.

- Về kết nối giao diện: Chưa có thông báo chuyển hướng từ Cổng DVC quốc gia đến Cổng DVC cấp tỉnh của cả 63 tỉnh, khiến người dùng bối rối. Khi đang tương tác tìm kiếm dịch vụ cấp phiếu lý lịch tư pháp trên giao diện của Cổng DVC quốc gia, người dùng đột ngột bị chuyển đến một giao diện hoàn toàn khác của Cổng DVC cấp tỉnh. Bên cạnh đó, Cổng DVC quốc gia chưa cung cấp đường dẫn kết nối chính xác tới Cổng DVC của 9 tỉnh/thành phố<sup>85</sup>, trong đó đường dẫn của 7 tỉnh/thành phố tới giao diện đã không còn sử dụng của Cổng DVC Bộ Tư pháp.<sup>86</sup> Cổng DVC của Sóc Trăng và Cà Mau đặc biệt gây khó hiểu cho người dùng bởi trên Cổng DVC cấp tỉnh thông báo “Chú ý: Nộp hồ sơ qua Cổng dịch vụ công Quốc gia”, nhưng khi truy cập qua Cổng DVC quốc gia thì lại dẫn về

<sup>82</sup> Cụ thể bao gồm các tính năng: i) cho phép nộp hồ sơ trực tuyến, ii) cho phép nhận kết quả hồ sơ trực tuyến, iii) cho phép thanh toán trực tuyến.

<sup>83</sup> Xem chi tiết tại Nghị quyết 50/NQ-CP: <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Dau-tu/Nghi-quyet-50-NQ-CP-2022- phien-hop-Chinh-phu-thuong-ky-thang-3-510000.aspx>.

<sup>84</sup> Theo số liệu thống kê cho đến ngày 02/06/2023, có 51 Cổng DVC đã cung cấp thủ tục cấp phiếu lý lịch tư pháp cho công dân Việt Nam, người nước ngoài cư trú tại Việt Nam dưới dạng DVCTT toàn trình; 05 Cổng DVC (Khánh Hòa, Gia Lai, Bình Phước, Tây Ninh, Bạc Liêu) cung cấp ở “Mức độ 4” theo cách phân loại cũ; 05 Cổng DVC (Bắc Ninh, Nam Định, Ninh Bình, Tp. Hồ Chí Minh, Tiền Giang) đã cung cấp thủ tục này dưới dạng DVCTT một phần. Còn lại Cổng DVC Hòa Bình không thể truy cập được. Cổng DVC Thừa Thiên-Huế không làm rõ mức độ cung cấp DVCTT.

<sup>85</sup> Hà Nội, Lào Cai, Bắc Giang, Gia Lai, Bình Dương, Bà Rịa-Vũng Tàu, Sóc Trăng, Bạc Liêu, Cà Mau.

<sup>86</sup> Tại đường link: <https://ltptructuyen.moj.gov.vn/home>.

trang DVC của Sở Tư pháp của hai tỉnh này.<sup>87</sup>

- Về kết nối tài khoản: 56 Cổng DVC cấp tỉnh cho phép đăng nhập tự động mà không cần xác nhận lại bằng mã OTP sau khi đã đăng nhập thành công tại Cổng DVC quốc gia. Việc đăng nhập tự động này cho phép người dùng, chỉ cần xác thực một lần duy nhất tại Cổng DVC quốc gia, có thể cùng lúc đăng nhập tự động tại 56 Cổng DVC cấp tỉnh,<sup>88</sup> cùng lúc trên nhiều giao diện (Google Chrome, Microsoft Edge, Safari, Incognito), và cùng lúc trên nhiều thiết bị (máy tính cá nhân HP, máy tính cá nhân Dell, và điện thoại Iphone). Còn lại, 5 Cổng DVC (Hải Phòng, Ninh Bình, Thừa Thiên Huế, Đà Nẵng và Bạc Liêu) chưa cho phép đăng nhập tự động là bởi các Cổng này chưa hoàn thành công đoạn kết nối tài khoản với Cổng DVC quốc gia. Ngoài ra, đối với người dùng ở nước ngoài, việc sử dụng OTP cũng có nhiều hạn chế vì họ không nhận được mã xác thực OTP được gửi qua tin nhắn trên điện thoại. Hiện tại, nhiều lựa chọn thay thế là sử dụng mã xác thực qua ứng dụng trên điện thoại như Google Authenticator, Microsoft Authenticator... chưa được áp dụng.

- Về kết nối dữ liệu: Chỉ có 2 Cổng DVC của Thái Nguyên và Cần Thơ đã cập nhật thông tin tài khoản đầy đủ và chính xác tất cả các trường thông tin định danh được cung cấp trên Cổng DVC quốc gia. Cổng DVC Thái Nguyên<sup>89</sup> là Cổng duy nhất có hiển thị tính năng cho phép cập nhật hồ sơ cá nhân từ CSDL quốc gia về dân cư. 10 Cổng DVC<sup>90</sup> hoàn toàn không tự động cập nhật thông tin cá nhân (ngoại trừ tên) mặc dù có kết nối tài khoản và đăng nhập tự động qua Cổng DVC quốc gia. 43 Cổng DVC<sup>91</sup> chỉ cập nhật một phần thông tin tài khoản; các trường thông tin thường bị khuyết hoặc không chính xác là giới tính,<sup>92</sup> số điện thoại, và địa chỉ thường trú.

Thứ hai, đa số các Cổng DVC cấp tỉnh chưa bảo đảm mức độ hỗ trợ tự động của Cổng DVC để người dùng có thể độc lập tạo hồ sơ hành chính điện tử mà không cần sự hỗ trợ của cán bộ/công chức.

- Về mức độ hỗ trợ lọc hồ sơ: 31 Cổng DVC<sup>93</sup> đã cho phép phân loại hồ sơ trước khi người dùng bắt đầu điền hồ sơ điện tử thông qua phân loại trường hợp. Tuy nhiên, cách thức phân loại còn sơ sài, phần lớn chỉ dựa trên một trong các tiêu chí cơ bản như lịch sử cư trú (chỉ nội tình

<sup>87</sup> Đường link kết nối tới Sở Tư pháp tỉnh Cà Mau: [http://sotp.dvctt.camau.gov.vn/dang-ky-ho-so?thutuc=54850&vnconnect=1&ss\\_state=YjgwZmZkMTctNzE1ZS0zMzdkLWI2MjgtMjAxMTJhZGM0MjNI&state=R3IReqP/zcG9zdY6Gdc6cMuK9IS9Gk6O2tTsuFD-MxCHw26O56A8Q7/4q0lxrkPQR/GF/zVU08jRQbFtE4eDbYPQQsRDeUGOtzTs7x+kUaxppq47Z7RGzig==](http://sotp.dvctt.camau.gov.vn/dang-ky-ho-so?thutuc=54850&vnconnect=1&ss_state=YjgwZmZkMTctNzE1ZS0zMzdkLWI2MjgtMjAxMTJhZGM0MjNI&state=R3IReqP/zcG9zdY6Gdc6cMuK9IS9Gk6O2tTsuFD-MxCHw26O56A8Q7/4q0lxrkPQR/GF/zVU08jRQbFtE4eDbYPQQsRDeUGOtzTs7x+kUaxppq47Z7RGzig==).

Đường link kết nối tới Sở Tư pháp tỉnh Sóc Trăng: [https://motcuasotuphap.soctrang.gov.vn/dang-ky-ho-so?thutuc=39704&vnconnect=1&ss\\_state=ODbkZjBhODYtNGJkZS0zYjJlWFhNzEtN2E5YmVlZjcwMmM1&state=R3IReqP/zcG9zdY6Gdc6cMuK9IS9Gk6O2tTsuFDMxCHw26O56A8Q79VjNKxK9MP/9A1GRKwMDt0M7fuA2uBpwk8CjwNv88iaewlsfxEZWhS+reqXqu8XLA==](https://motcuasotuphap.soctrang.gov.vn/dang-ky-ho-so?thutuc=39704&vnconnect=1&ss_state=ODbkZjBhODYtNGJkZS0zYjJlWFhNzEtN2E5YmVlZjcwMmM1&state=R3IReqP/zcG9zdY6Gdc6cMuK9IS9Gk6O2tTsuFDMxCHw26O56A8Q79VjNKxK9MP/9A1GRKwMDt0M7fuA2uBpwk8CjwNv88iaewlsfxEZWhS+reqXqu8XLA==).

<sup>88</sup> Ngoài 56 Cổng cho phép đăng nhập tự động từ tài khoản trên Cổng DVC quốc gia, có 5 Cổng không cho phép đăng nhập tự động và 2 Cổng chưa truy cập được (Hòa Bình và Gia Lai).

<sup>89</sup> Xem Hình 4 Phụ lục.

<sup>90</sup> Bao gồm: Bắc Kạn, Quảng Ninh, Nam Định, Hà Tĩnh, Phú Yên, Bình Thuận, Đồng Nai, Bà Rịa-Vũng Tàu, Vĩnh Long, Sóc Trăng.

<sup>91</sup> Cổng DVC của Bắc Ninh đang trong quá trình kết nối dữ liệu với Cổng quốc gia nên không hiển thị, và Cổng DVC của Hải Phòng không thể đăng nhập.

<sup>92</sup> Giới tính thường được tự động đặt là Nam, và không được cập nhật dù giới tính chủ tài khoản là Nữ.

<sup>93</sup> Xem Bảng 5 Phụ lục.

kiện xóa án tích, đối tượng được miễn phí dịch vụ, độ tuổi (từ 14 tuổi trở lên và dưới 14 tuổi), đối tượng nộp hồ sơ (có ủy quyền hay không), số lượng ngày thực hiện hồ sơ. Cách thức phân loại sơ sài, thiếu đồng bộ cho thấy việc phân loại trường hợp mới chỉ được thực hiện dựa trên nhu cầu chủ quan của đơn vị tiếp nhận và xử lý hồ sơ, trong khi người nộp hồ sơ phải tự tìm hiểu về dịch vụ rồi tự chọn loại phù hợp.

- Về mức độ tự động điền thông tin để người dùng không phải nhập lại: chỉ có 5 Cổng DVC (Thừa Thiên-Huế, Đà Nẵng, Bình Thuận, Đồng Nai và Cần Thơ) bảo đảm tự động cập nhật đầy đủ thông tin người nộp hồ sơ. Còn lại 45 Cổng DVC chỉ tự động cập nhật một số trường thông tin<sup>94</sup> và 10 Cổng DVC<sup>95</sup> không tự động điền thông tin (ngoại trừ trường “Họ và tên”). Tính đến ngày 02/06/2023, có 34 Cổng DVC bắt buộc người dùng phải điền các trường thông tin cá nhân giống hệt nhau<sup>96</sup> ít nhất 3 lần<sup>97</sup> trong cùng một lượt thực hiện hồ sơ điện tử cho dịch vụ cấp phiếu lý lịch tư pháp. Bên cạnh đó, có hai dạng thông tin cá nhân (1) thông tin về cha, mẹ, vợ/chồng (tên, ngày tháng năm sinh, nơi công tác, chức vụ) và (2) lịch sử quá trình cư trú (với các trường thông tin về thời gian, nơi thường trú/tạm trú, nghề nghiệp, nơi làm tính từ khi đủ 14 tuổi) không được thể

hiện rõ ràng đó có phải trường thông tin bắt buộc hay không, nhưng lại xuất hiện trong phần lớn biểu mẫu điện tử, và chưa được cập nhật tự động.

- Về hướng dẫn cách điền thông tin: Phần hướng dẫn thường chỉ có trường thông tin về ngày tháng năm và giới tính. Tuy nhiên, trường thông tin ngày tháng năm không đồng bộ về cách giao diện cho phép chọn ngày, và nhiều trường hợp vẫn giữ ngôn ngữ tiếng Anh. Riêng trường thông tin về địa chỉ thường không có hướng dẫn nên điền thế nào cho đúng chuẩn được tiếp nhận, và cũng không làm rõ cần điền địa chỉ thường trú hay tạm trú.
- Về việc thông báo khi thông tin chưa được điền đầy đủ: Chỉ có 25 Cổng DVC<sup>98</sup> đã có tính năng thông báo lỗi đồng thời chỉ ra đúng chỗ trường thông tin còn thiếu cần được bổ sung. Tuy nhiên, vẫn còn 4 Cổng DVC (Bắc Giang, Quảng Nam, Ninh Thuận và Kon Tum) có thông báo nhưng chưa chỉ ra trường thông tin cần bổ sung, và 11 Cổng DVC<sup>99</sup> chưa cung cấp tính năng thông báo này. Điều này dẫn đến khó khăn cho người dùng trong việc nhận biết tình trạng chưa hoàn thiện hồ sơ, có thể dẫn tới lãng phí thời gian, nguồn lực khi phải chờ đợi phản hồi từ đơn vị tiếp nhận thì mới biết để bổ sung.

<sup>94</sup> Thực trạng này là do các Cổng này cho phép tự động đăng nhập qua tài khoản DVC quốc gia, nhưng vì mức độ kết nối cập nhật dữ liệu giữa Cổng cấp tỉnh và Cổng quốc gia chưa tốt như có phản ánh chi tiết ở phần phân tích ở trên, nên phần tự động điền thông tin người nộp hồ sơ, vốn tự động cập nhật từ thông tin tài khoản, cũng không đầy đủ.

<sup>95</sup> Bắc Kạn, Quảng Ninh, Phú Thọ, Bắc Ninh, Nam Định, Hà Tĩnh, Phú Yên, Bà Rịa-Vũng Tàu, Bến Tre, Vĩnh Long.

<sup>96</sup> Bao gồm tên, ngày sinh, giới tính, dân tộc, quốc gia, địa chỉ thường trú/tạm trú, loại giấy tờ tùy thân, số giấy tờ, ngày cấp giấy tờ.

<sup>97</sup> Lần một là thông tin cá nhân của người nộp hồ sơ, lần 2 là thông tin cá nhân của chủ hồ sơ, hoặc thông tin yêu cầu cung cấp thêm, lần 3 là điền tờ khai trực tuyến hoặc tờ khai điện tử file word để đính kèm thành phần hồ sơ.

<sup>98</sup> Bao gồm: Hà Nội, Cao Bằng, Bắc Kạn, Tuyên Quang, Lào Cai, Lai Châu, Sơn La, Yên Bái, Thái Nguyên, Lạng Sơn, Phú Thọ, Vĩnh Phúc, Hưng Yên, Hà Nam, Ninh Bình, Đà Nẵng, Bình Định, Khánh Hòa, Long An, Bến Tre, Đồng Tháp, Cần Thơ, Hậu Giang, Bạc Liêu, Cà Mau.

<sup>99</sup> Bao gồm: Hải Dương, Thái Bình, Thanh Hóa, Nghệ An, Quảng Bình, Quảng Trị, Quảng Ngãi, Tây Ninh, Bình Dương, Tiền Giang, An Giang.

- Việc cho phép tạm lưu, cập nhật, và hủy hồ sơ: Các Cổng DVC chỉ bảo đảm tiêu chí này ở mức độ trung bình. Có 20 Cổng DVC<sup>100</sup> chưa cung cấp tính năng cho phép tạm lưu hồ sơ để người dùng có thể quay lại chỉnh sửa và cập nhật<sup>101</sup> trong trường hợp không thể hoàn thiện toàn bộ thành phần hồ sơ trong một lượt truy cập duy nhất. Có 39 Cổng DVC đã cung cấp tính năng cho phép hủy hồ sơ để tạo thuận tiện cho người dùng trong việc rút hồ sơ nếu phát hiện thông tin sai sót, hoặc hồ sơ chưa hoàn thiện, hoặc không còn nhu cầu thực hiện hồ sơ. Tuy nhiên, vẫn còn 19 Cổng DVC<sup>102</sup> chưa cung cấp tính năng này.
- Việc cho phép người dùng đánh giá mức độ hài lòng trực tuyến ngay sau khi sử dụng dịch vụ: Hiện có 32 Cổng DVC chưa cung cấp tính năng này.<sup>103</sup> Trong 26 Cổng DVC đã cho phép người dùng đánh giá mức độ hài lòng trực tuyến ngay sau khi sử dụng dịch vụ, có những trường hợp chưa hoàn thiện (ví dụ: Cổng DVC của Đắk Lắk, Lâm Đồng, Long An và An Giang), có trường hợp hiển thị tính năng trên giao diện nhưng chưa thể thực hiện đánh giá (ví dụ: Cổng DVC Bình Thuận),

có trường hợp còn lẫn lộn tiếng Anh (ví dụ: Cổng DVC Lai Châu). Các thực hành tốt gồm: Cổng DVC của Hà Nội (cho phép trực quan hóa đánh giá qua các biểu tượng khuôn mặt, thuận tiện cho người dùng trong liên tưởng và lựa chọn), và Cổng DVC Bình Dương (cho phép đánh giá trực quan hóa trên 5 sao). Nhìn chung, tính năng này trên các Cổng DVC chưa bảo đảm sự đồng bộ trong cách thức đánh giá, cũng như chưa thân thiện về giao diện trực quan hóa.

Thứ ba, các tính năng để dịch vụ công được cung cấp trực tuyến toàn trình chưa được bảo đảm, cho thấy phần lớn các Cổng mới chỉ cung cấp DVCTT ở mức độ 3<sup>104</sup> chứ chưa toàn trình<sup>105</sup>.

- Về việc cho phép nộp hồ sơ trực tuyến: Mặc dù 56 Cổng DVC đã ghi nhận dịch vụ cấp phiếu lý lịch tư pháp là DVCTT toàn trình, nhiều Cổng DVC vẫn yêu cầu (1) người dân trực tiếp đến cơ quan giải quyết để nộp hồ sơ (An Giang), hoặc (2) người dân phải nộp hồ sơ giấy thông qua việc chỉ cho phép lựa chọn nộp bằng cách gửi hồ sơ giấy qua bưu điện hoặc đến nộp

<sup>100</sup> Bao gồm: Hà Giang, Bắc Kạn, Sơn La, Thái Nguyên, Bắc Giang, Nam Định, Thanh Hóa, Hà Tĩnh, Quảng Bình, Thừa Thiên-Huế, Đà Nẵng, Quảng Nam, Quảng Ngãi, Bình Định, Kon Tum, Bình Phước, Tp.Hồ Chí Minh, Kiên Giang, Cần Thơ, Bạc Liêu. 02 Cổng DVC của Hải Phòng và Gia Lai không thể đăng ký tài khoản để trải nghiệm và Cổng DVC Hòa Bình không thể truy cập được, tính đến ngày 02/06/2023. 40 Cổng DVC còn lại đã bảo đảm tính năng này.

<sup>101</sup> Đánh giá này chỉ ghi nhận là có cung cấp tính năng cho phép sửa và cập nhật hồ sơ nếu tất cả các trường thông tin đều có thể được truy cập để chỉnh sửa. Các trường hợp chỉ cho phép cập nhật thành phần các file được tải lên không được tính là bảo đảm tính năng này.

<sup>102</sup> Bao gồm: Hà Nội, Hà Giang, Bắc Kạn, Sơn La, Quảng Ninh, Nam Định, Thanh Hóa, Hà Tĩnh, Thừa Thiên-Huế, Đà Nẵng, Ninh Thuận, Bình Thuận, Bình Phước, Tây Ninh, Vĩnh Long, Đồng Tháp, Sóc Trăng, Bạc Liêu, Cà Mau. Hai Cổng DVC (Hải Dương, Nghệ An) chưa rõ có cung cấp tính năng này hay không vì hồ sơ không thể hoàn thiện. Còn 3 Cổng của Gia Lai, Hòa Bình, Hải Phòng chưa thể truy cập và thực hiện dịch vụ tại thời điểm đánh giá. Riêng đối với phần đánh giá trải nghiệm dịch vụ cấp phiếu lý lịch tư pháp, trong 63 Cổng, thì 3 Cổng này không truy cập được. Nên số liệu là đối với 60 Cổng.

<sup>103</sup> Có 3 Cổng của Hải Phòng, Gia Lai, và Hòa Bình chưa thể đánh giá như giải thích ở trên. Ngoài ra, chưa rõ 2 Cổng DVC của Hải Dương và Nghệ An có cung cấp tính năng này hay không vì hồ sơ không thể thực hiện đến bước cuối cùng.

<sup>104</sup> Theo cách phân loại cũ là bước thanh toán và nhận kết quả vẫn thực hiện trực tiếp tại cơ quan nhận hồ sơ.

<sup>105</sup> Theo định nghĩa của Nghị định số 42/2022/NĐ-CP và Thông tư số 01/2023/TT-VPCP.



trực tiếp tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính (Hưng Yên, Hà Nam, Tiền Giang), hoặc (3) người nộp hồ sơ phải xuất trình bản chính để đối chiếu trong trường hợp nộp bản chụp hoặc bản quét giấy tờ trực tuyến.<sup>106</sup>

- Về việc nhận kết quả hồ sơ trực tuyến: Chỉ có 17 Cổng DVC<sup>107</sup> cho phép người dùng lựa chọn nhận kết quả hồ sơ trực tuyến. Trong khi đó, 24<sup>108</sup> Cổng DVC chưa cho phép trả hồ sơ trực tuyến, mà chỉ cho phép người dùng lựa chọn trả kết quả qua bưu điện, hoặc tới cơ quan nhận trực tiếp. 19 Cổng DVC<sup>109</sup> không rõ có cho phép trả kết quả trực tuyến hay không, mà chỉ hỏi về nhu cầu trả kết quả qua bưu điện.
- Về việc cho phép thanh toán trực tuyến: 27 Cổng DVC<sup>110</sup> đã bảo đảm tính năng này cho người dùng. Đáng lưu ý, trong 27 Cổng DVC cho phép thanh toán trực tuyến, 17 Cổng<sup>111</sup> bắt buộc phải thanh toán xong mới được nộp hồ sơ. Trong khi đó, đáng

lẽ ra cán bộ tiếp nhận và xử lý hồ sơ cần phải duyệt tính hợp lệ của bộ hồ sơ trước khi thu phí. Thực trạng này dẫn tới bất cập là nếu hồ sơ không hợp lệ thì bộ phận tiếp nhận hồ sơ phải thực hiện thêm một bước là hoàn lại phí cho người dùng, dẫn đến lãng phí về nguồn lực và thời gian.

Như vậy, kết quả đánh giá trải nghiệm người dùng đối với dịch vụ “Cấp phiếu lý lịch tư pháp cho công dân Việt Nam, người nước ngoài đang cư trú tại Việt Nam” cho thấy, mặc dù 56 Cổng DVC đã ghi nhận cung cấp dịch vụ này dưới dạng DVCTT toàn trình, thực tiễn triển khai phần lớn mới chỉ dừng lại ở cung cấp trực tuyến một phần (thường là đến mức độ 3 theo cách phân loại cũ: nộp hồ sơ qua Cổng DVC).<sup>112</sup> Đáng lưu ý, giao diện các Cổng DVC chưa thân thiện với người nộp hồ sơ (người dân, doanh nghiệp) bởi người nộp hồ sơ vẫn phải tự tìm hiểu về thủ tục và tự phân loại theo cách hiểu của cá nhân người dùng. Ngoài ra, trong quá trình yêu cầu điền

<sup>106</sup> Có 26 Cổng DVC (Cao Bằng, Bắc Kạn, Tuyên Quang, Lào Cai, Điện Biên, Lai Châu, Sơn La, Yên Bái, Thái Nguyên, Lạng Sơn, Vĩnh Phúc, Hải Dương, Hưng Yên, Hà Nam, Quảng Bình, Quảng Nam, Bình Định, Bình Thuận, Kon Tum, Đắk Lắk, Lâm Đồng, Bình Dương, Đồng Nai, Bà Rịa-Vũng Tàu, Long An, Vĩnh Long) đưa ra yêu cầu này trong thành phần tài liệu đính kèm. Nguyên văn được ghi trên các Cổng này: Bản chụp Chứng minh nhân dân hoặc thẻ Căn cước công dân hoặc hộ chiếu của người được cấp Phiếu lý lịch tư pháp (Trường hợp nộp bản chụp thì phải xuất trình bản chính để đối chiếu. Trường hợp không có bản chính để đối chiếu thì nộp bản sao có chứng thực theo quy định của pháp luật).

<sup>107</sup> Bao gồm: Hà Giang, Tuyên Quang, Lào Cai, Yên Bái, Phú Thọ, Vĩnh Phúc, Hà Nam, Ninh Bình, Quảng Bình, Quảng Trị, Khánh Hòa, Đắk Lắk, Lâm Đồng, Bình Dương, Tiền Giang, Trà Vinh, Kiên Giang. Tỉnh Phú Thọ có thực hành tốt nhất, Cổng DVC có ghi rõ ràng “gửi kết quả trực tuyến qua hệ thống thông tin điện tử”. Một số tỉnh (ví dụ như Hà Giang, Yên Bái, Hà Nam) cho phép gửi kết quả qua email, vẫn được ghi nhận là cho phép trả kết quả trực tuyến.

<sup>108</sup> Cao Bằng, Điện Biên, Lai Châu, Sơn La, Thái Nguyên, Lạng Sơn, Bắc Ninh, Hải Dương, Hưng Yên, Thái Bình, Nghệ An, Quảng Nam, Quảng Ngãi, Bình Định, Kon Tum, Đắk Nông, Bình Phước, Tp.Hồ Chí Minh, Long An, Bến Tre, Vĩnh Long, An Giang, Cần Thơ, Hậu Giang.

<sup>109</sup> Hà Nội, Bắc Kạn, Quảng Ninh, Bắc Giang, Nam Định, Thanh Hóa, Hà Tĩnh, Thừa Thiên-Huế, Đà Nẵng, Phú Yên, Ninh Thuận, Bình Thuận, Tây Ninh, Đồng Nai, Bà Rịa-Vũng Tàu, Đồng Tháp, Sóc Trăng, Bạc Liêu, Cà Mau.

<sup>110</sup> Hà Nội, Cao Bằng, Tuyên Quang, Lào Cai, Lai Châu, Yên Bái, Quảng Ninh, Phú Thọ, Hải Dương, Hưng Yên, Hà Nam, Nghệ An, Quảng Trị, Đà Nẵng, Quảng Nam, Quảng Ngãi, Kon Tum, Lâm Đồng, Tây Ninh, Bình Dương, Long An, Tiền Giang, Trà Vinh, An Giang, Kiên Giang, Sóc Trăng, Bạc Liêu.

<sup>111</sup> Cao Bằng, Tuyên Quang, Lào Cai, Lai Châu, Yên Bái, Phú Thọ, Hải Dương, Hưng Yên, Hà Nam, Nghệ An, Quảng Trị, Lâm Đồng, Long An, Tiền Giang, Trà Vinh, An Giang, Kiên Giang.

<sup>112</sup> Bởi vì bước thanh toán và trả kết quả hồ sơ chưa hoàn toàn được cho phép thực hiện trực tuyến. Trong khi đó theo Thông tư số 01/2023/TT-VPCP, một trong các tiêu chí đối với dịch vụ công trực tuyến toàn trình (Điều 13.1.g) là có kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản điện tử. Như vậy không có lý do gì mà việc trả kết quả hồ sơ không thể thực hiện trực tuyến ngay trên Cổng DVC.

và gửi trực tuyến các mẫu văn bản, người dùng vẫn phải điền lại thông tin nhiều lần một cách không cần thiết. Biểu mẫu làm hồ sơ trực tuyến chưa có hướng dẫn cụ thể để người dùng có thể đọc lập hoàn thiện hồ sơ điện tử. Nhìn chung, dịch vụ cấp phiếu lý lịch tư pháp mới chỉ dừng lại ở mức độ điện tử hóa tài liệu đầu vào của người dùng (tức là chuyển nguyên bản từ dạng giấy sang dạng điện tử), chứ chưa đạt tới mức độ số hóa (tối ưu hóa việc sử dụng dữ liệu người dùng cung cấp trực tuyến để đơn giản hóa quá trình thực hiện hồ sơ điện tử).

Trong phần đánh giá tiêu chí này có sự tham gia của 2 người (1 nam và 1 nữ) đồng bào dân tộc thiểu số trên địa bàn tỉnh Hà Giang. Từ đó, nhóm nghiên cứu nhận ra khó khăn lớn nhất đối với nhóm người đồng bào dân tộc thiểu số là họ chưa thông thạo kĩ năng đọc, viết Tiếng Việt phổ thông. Do vậy, người dân đồng bào dân tộc thiểu số sẽ cần các tính năng bổ sung cho phép tìm kiếm bằng giọng nói và cụm từ gần đúng để thuận tiện hơn trong bối cảnh họ chưa thể gõ đúng chính tả toàn phần. Bên cạnh đó, nhóm đối tượng người dùng này cũng sẽ cần tính năng gợi ý từ Tiếng Việt hoàn chỉnh dựa vào ứng dụng AI khi điền thông tin vào các biểu mẫu, tương tự như tính năng hỗ trợ khi sử dụng Gmail.

### **Tiêu chí 6: Mức độ cho phép người dân đánh giá mức độ hài lòng**

Tiêu chí này bao gồm 3 tiêu chí thành phần: 1) Cho phép đánh giá bằng mẫu đánh giá VNForm; 2) Cho phép đánh giá qua khảo sát chung về giải quyết thủ tục hành chính; 3) Cho phép đánh giá mức độ hài lòng.<sup>113</sup> Cả ba tiêu chí đều đánh giá về mức độ sẵn có và chất lượng câu hỏi.

Kết quả rà soát cho thấy tất cả các tỉnh, thành phố đều bảo đảm Cổng DVC có ít nhất một hình thức để người dùng đánh giá. Các Cổng DVC có cung cấp cả 3 hình thức thuộc ba tỉnh Tiền Giang, Bến Tre và Trà Vinh. Các Cổng DVC chưa cung cấp hình thức đánh giá nào bao gồm 6 tỉnh/thành phố: Vĩnh Phúc, Hải Phòng, Khánh Hòa, Tây Ninh, Vĩnh Long và Cà Mau. Số lượng các Cổng DVC cung cấp hình thức VNForm là 12,<sup>114</sup> hình thức khảo sát chung đi sâu do tính tự thiết kế là 43,<sup>115</sup> hình thức đánh giá mức độ hài lòng là 40.<sup>116</sup> Trong đó, các điển hình tốt phải kể đến Thanh Hóa vì sử dụng nền tảng đánh giá thân thiện với cả máy tính cá nhân và điện thoại và TP. HCM vì đã công bố tất cả các hình thức đánh giá ở chung ở một mục, không cần phải tìm kiếm ở nhiều mục trên trang chủ. Tỉnh Bắc Giang (Hình 10) có phần đánh giá hiển thị dạng quy trình, tiện cho người dùng theo sát quá trình đánh giá.

<sup>113</sup> Xem Bảng 6 Phụ lục.

<sup>114</sup> Hà Nội, Điện Biên, Thái Nguyên, Bắc Ninh, Bình Thuận, Đồng Nai, Bà Rịa-Vũng Tàu, Tiền Giang, Bến Tre, Trà Vinh, An Giang, Cần Thơ.

<sup>115</sup> Trừ các tỉnh không có: Hà Nội, Điện Biên, Yên Bái, Thái Nguyên, Bắc Ninh, Hải Phòng, Hà Tĩnh, Thừa Thiên-Huế, Đà Nẵng, Khánh Hòa, Bình Thuận, Gia Lai, Tây Ninh, Đồng Nai, Bà Rịa-Vũng Tàu, Vĩnh Long, Cần Thơ, Sóc Trăng, Bạc Liêu, Cà Mau.

<sup>116</sup> Ngoại trừ Hà Nội, Bắc Kạn, Bắc Giang, Quảng Ninh, Vĩnh Phúc, Hải Phòng, Nam Định, Quảng Bình, Thanh Hóa, Quảng Nam, Thừa Thiên-Huế, Phú Yên, Ninh Thuận, Khánh Hòa, Bình Thuận, Bình Phước, Tây Ninh, Đồng Nai, Bà Rịa-Vũng Tàu, Vĩnh Long, An Giang, Hậu Giang, Cà Mau.

**Hình 10:** Điển hình tốt về hiển thị quy trình đánh giá của Cổng DVC tỉnh Bắc Giang

Tuy nhiên vẫn còn những thực hành chưa tốt. Đầu tiên là về mức độ dễ tìm kiếm của chuyên mục. Tỉnh Hậu Giang không hiển thị phần đánh giá ở trang chủ mà chỉ khi nhấn vào mục Kiosk mới tiếp cận được chuyên mục Đánh giá, trong khi đó không có mối liên hệ rõ ràng giữa Kiosk và tính năng đánh giá. Ở trường hợp của tỉnh Bình Dương, phần đánh giá không thực hiện được vì không có danh sách công chức, cơ quan.

Một điểm đáng lưu ý là sự thiếu đồng bộ về hình thức đánh giá mức độ hài lòng của người dân (Bảng 2). Đối với hình thức khảo sát về trải nghiệm DVCTT, việc các tỉnh tự thiết kế riêng các câu hỏi khảo sát để phù hợp với nhu cầu của tỉnh là tích cực. Tuy nhiên, sự khác biệt về phương pháp đánh giá giữa các tỉnh sẽ dẫn đến khó khăn khi cần có sự so sánh đồng bộ cả 63 tỉnh.

**Bảng 2:** Bảng so sánh tính đồng nhất về câu hỏi và cách định lượng

Hà Nam và Phú Thọ		Sơn La	
Câu hỏi tương đồng	Cách định lượng	Câu hỏi tương đồng	Cách định lượng
Trước khi nộp hồ sơ Quý khách phải đến mấy lần?	Đến nộp ngay 01 lần 02 lần 03 lần Trên 03 lần	Ông/bà cho biết số lần mình phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện thủ tục hành chính (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến) là bao nhiêu lần?	Không lần nào Một lần Hơn một lần
Từ khi nộp hồ sơ đến khi nhận kết quả, Quý khách đã đi lại với cơ quan giải quyết thủ tục hành chính mấy lần?	01-02 lần 03-04 lần Từ 05 lần trở lên		

Quý khách có hài lòng về sự phục vụ của cán bộ tiếp nhận hồ sơ	Hài lòng Không hài lòng	Ông/bà đánh giá như thế nào về thái độ ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức khi hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính cho mình?	Rất hài lòng Hài lòng Không hài lòng Ý kiến cụ thể
Số cơ quan Quý khách phải đến để giải quyết một thủ tục hành chính	1 nơi 2 nơi Từ 3 nơi trở lên	Ông/bà cho biết số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến)?	Không phải liên hệ; Liên hệ với 01 cơ quan; Liên hệ với từ 02 cơ quan trở lên
Lý do Quý khách phải chi trả thêm một khoản tiền (như thù lao, môi giới, tư vấn, giúp đỡ, “bồi dưỡng” công chức, ...) ngoài quy định khi giải quyết công việc?	Xã giao bình thường Không phải chi trả thêm Muốn được giải quyết sớm công việc Xuất phát từ tình cảm (tự nguyện) Do công chức gợi ý	Ông/bà có hài lòng về kết quả giải quyết thủ tục hành chính mà ông/bà nhận được hay không (sự phù hợp với pháp luật của kết quả giải quyết TTHC, chi phí thực hiện TTHC, các chi phí khác phát sinh ngoài quy định của pháp luật khi ông/bà thực hiện TTHC)?	Rất hài lòng Hài lòng Chi phí đúng quy định Phát sinh thêm chi phí ngoài quy định Liệt kê những chi phí phát sinh ngoài quy định (nếu có)

Như vậy về mặt tổng thể, tuy đã được bảo đảm về tính sẵn có, tính năng cho phép người dân đánh giá mức độ hài lòng thiếu sự đồng bộ, khoa học về phương pháp định lượng.

### Nhóm 3: Đánh giá giao diện các Cổng DVC

Kết quả đánh giá cho thấy giao diện các Cổng DVC nhiều tình chưa thân thiện đối với cả đối tượng người dùng phổ thông có thói quen truy cập qua điện thoại di động, cũng như đối tượng người khiếm thị cần sử dụng trình duyệt màn hình hỗ trợ. Đặc biệt,

phần đa (60/63) các Cổng DVC chưa công khai cam kết bảo vệ DLCN. Đồng thời, trên khía cạnh kỹ thuật, nhiều Cổng chưa đáp ứng các tiêu chuẩn Internet hiện đại cũng như an toàn thông tin xét theo góc độ duyệt web phổ biến.

### Tiêu chí 7: Mức độ thân thiện của giao diện trên điện thoại di động

Tiêu chí này gồm 02 tiêu chí thành phần: 7.1. Tốc độ tải của trang<sup>117</sup> và 7.2. Mức độ thân thiện với giao diện di động. Để bảo đảm tính khách quan của đánh giá và giảm thiểu tối

<sup>117</sup> Xem cụ thể thông tin về tiêu chí này tại Bảng 7 Phụ lục.

đa các yếu tố tác động bên ngoài như tốc độ chạy của thiết bị hay đường truyền Internet, nhóm nghiên cứu sử dụng hai công cụ chuyên dụng: Google PageSpeed Insights đối với tiêu chí 7.1 và Mobile Friendly Test đối với tiêu chí 7.2.<sup>118</sup>

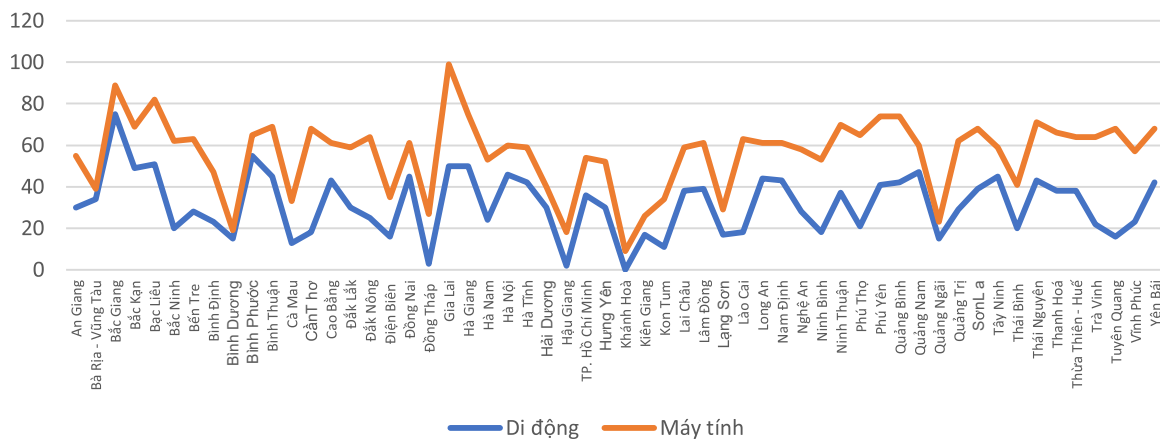
Đối với tiêu chí 7.1, thang điểm chấm của công cụ Google PageSpeed Insights là 100, gồm 3 mức xếp loại tương ứng với các mức điểm:

- 90 - 100 điểm: website mang lại trải nghiệm người dùng tốt về tốc độ tải trang.
- 50 - 89 điểm: tốc độ tải trang khá, cần cải thiện.
- Dưới 50 điểm: tốc độ tải trang kém, trải nghiệm người dùng không tốt về tốc độ trang.

Mặc dù nhóm nghiên cứu vẫn ghi nhận để có sự so sánh giữa hiệu suất tải trang trên cả giao diện di động và máy tính, trong Bộ chỉ số đánh giá mức độ thân thiện với người dùng sẽ chỉ tính điểm số liệu của giao diện di động, vì đó là định hướng chính sách, cũng như phù hợp xu thế sử dụng điện thoại di động của người dân.

Kết quả rà soát tiêu chí 7.1 cho thấy hiệu suất tải trang trên giao diện máy tính luôn tốt hơn hiệu suất tải trang trên giao diện di động (Hình 11). Cụ thể, bình quân hiệu suất tải trang trên giao diện di động là 31,4, tương ứng với tốc độ tải trang kém, dẫn đến trải nghiệm người dùng không tốt, còn bình quân hiệu suất tải trang trên giao diện máy tính là 56,1, tương ứng với tốc độ tải trang khá.

**Hình 11:** So sánh tốc độ tải trang trên giao diện di động và máy tính



Kết quả rà soát tiêu chí 7.2 cho thấy, 52 Cổng DVC cấp tỉnh đã bảo đảm có thể hoạt động tốt trên thiết bị di động. Trong 11 Cổng DVC<sup>119</sup> còn lại, Cổng DVC của Hải Phòng và Hòa Bình chưa được Google đưa vào cơ sở dữ liệu tìm kiếm (Lập chỉ mục tìm kiếm). Đối

với hai trường hợp không được lập chỉ mục này, nhóm nghiên cứu tạm thời ghi nhận là không hoạt động tốt trên thiết bị di động. Trong 9 Cổng DVC được ghi nhận là có giao diện chưa thân thiện với thiết bị di động, các lỗi giao diện như Bảng 3 dưới đây.

<sup>118</sup> Lưu ý: Do đặc tính tốc độ tải của trang vốn không cố định, nên mặc dù nhóm đã sử dụng công cụ tự động, vẫn có thực trạng mỗi lần đo sẽ cho ra kết quả khác nhau. Do vậy việc sai số là không thể tránh khỏi. Trong báo cáo này, dữ liệu được sử dụng là dữ liệu được ghi nhận trong lần đầu đo đối với tất cả các Cổng DVC.

<sup>119</sup> Bạc Liêu, Bình Phước, Đắk Nông, Hà Giang, Hải Phòng, Hòa Bình, Phú Thọ, Quảng Ninh, Quảng Trị, Sóc Trăng, Tiền Giang.

**Bảng 3: Các lỗi giao diện trên thiết bị di động của các Cổng DVC**

STT	Tên tỉnh	Lý do không dùng được trang trên thiết bị di động
1	Bạc Liêu	- Nội dung rộng hơn màn hình - Chữ quá nhỏ để đọc - Các phần tử có thể nhấp quá gần nhau - Chưa đặt cửa sổ xem
2	Bình Phước	- Nội dung rộng hơn màn hình - Chữ quá nhỏ để đọc - Các phần tử có thể nhấp quá gần nhau
3	Đắk Nông	- Nội dung rộng hơn màn hình - Chữ quá nhỏ để đọc - Các phần tử có thể nhấp quá gần nhau
4	Hà Giang	- Các phần tử có thể nhấp quá gần nhau - Nội dung rộng hơn màn hình
5	Phú Thọ	- Chữ quá nhỏ để đọc - Các phần tử có thể nhấp quá gần nhau - Nội dung rộng hơn màn hình
6	Quảng Ninh	- Chữ quá nhỏ để đọc - Các phần tử có thể nhấp quá gần nhau
7	Quảng Trị	- Các phần tử có thể nhấp quá gần nhau - Chưa đặt cửa sổ xem - Chữ quá nhỏ để đọc
8	Sóc Trăng	- Nội dung rộng hơn màn hình
9	Tiền Giang	- Các phần tử có thể nhấp quá gần nhau

Những chỉ số này cho thấy, các Cổng DVC cần chú trọng đầu tư để cải thiện hiệu suất hoạt động trên giao diện di động, vốn là công cụ phổ cập và tiện dụng hơn với người dân.

### **Tiêu chí 8: Mức độ dễ tiếp cận cho người khuyết tật**

Tiêu chí này đánh giá mức độ đáp ứng tiêu chuẩn Hướng dẫn bảo đảm tính dễ tiếp

cận của nội dung web<sup>120</sup> đối với cấp độ A<sup>121</sup> là khả năng truy cập cơ bản. Để bảo đảm tính toàn diện và khách quan, đánh giá này thu thập và phân tích dữ liệu từ 2 nguồn: 1) Công cụ rà soát trực tuyến tự động/bán tự động; và 2) Trải nghiệm thực tế của nhóm trợ lý nghiên cứu là người khiếm thị toàn phần và một phần.

<sup>120</sup> Tên gọi tiếng Anh là Web Content Accessibility Guidelines – WCAG 2.0.

<sup>121</sup> Một khái niệm quan trọng được đưa ra bởi WCAG 2.0 và 2.1 là ba “mức độ” của sự phù hợp được gọi là Cấp A, Cấp AA và Cấp AAA (hoặc đơn A, đôi A, ba A, tương ứng). Thông thường, một tổ chức sẽ cố gắng cho nội dung web của mình đạt được sự tuân thủ với một trong các cấp; Cấp A là khả năng truy cập cơ bản và cấp AAA cao nhất.

Thứ nhất, để bảo đảm tính khách quan của đánh giá, nhóm nghiên cứu sử dụng kết hợp hai công cụ đánh giá tự động là WAVE<sup>122</sup> và Accessibility Insights<sup>123</sup> trong thời gian từ 15/02/2023 đến 30/03/2023. Khi sử dụng hai công cụ rà soát trực tuyến tự động/ bán

tự động này, nhóm nghiên cứu lựa chọn rà soát 06 tiêu chí con như Bảng 4. Các tiêu chí này đặc biệt có ý nghĩa đối với nhóm người khiếm thị sử dụng trình duyệt màn hình để tiếp cận nội dung trên các Cổng DVC.<sup>124</sup>

**Bảng 4:** Sáu tiêu chí trong Hướng dẫn bảo đảm tính dễ tiếp cận của nội dung web (WCAG 2.0) được sử dụng để đánh giá 125

STT	Tiêu chí	Tính năng
1	SC 1.1.1 <sup>126</sup>	Bảo đảm thông tin được chuyển tải bằng nội dung phi văn bản có thể truy cập được thông qua việc sử dụng một văn bản thay thế có nội dung tương đương
2	SC 1.3.1 <sup>127</sup>	Đảm bảo rằng thông tin và các mối quan hệ có trong định dạng hình ảnh hoặc âm thanh được giữ nguyên khi định dạng bản trình bày thay đổi
3	SC 2.1.1 <sup>128</sup>	Đảm bảo rằng, bất cứ khi nào có thể, nội dung có thể được thao tác trên bàn phím hoặc giao diện bàn phím (để có thể sử dụng bàn phím thay thế)
4	SC 2.4.4 <sup>129</sup>	Giúp người dùng hiểu mục đích liên kết theo ngữ cảnh
5	SC 2.4.6 <sup>130</sup>	Giúp người dùng hiểu thông tin nào được chứa trong các trang Web và cách tổ chức thông tin đó
6	SC 3.3.2 <sup>131</sup>	Bảo đảm nội dung trình bày hướng dẫn hoặc nhãn xác định các nút điều khiển trong biểu mẫu đủ rõ ràng để người dùng biết dữ liệu đầu vào nào được mong đợi

<sup>122</sup> WAVE là viết tắt của Web Accessibility Evaluation Tool. Đây là công cụ được phát triển vì mục đích hỗ trợ cộng đồng bởi Utah State University. Công cụ được đưa vào sử dụng từ 2001 và đã được sử dụng để đánh giá tiêu chuẩn tiếp cận của hàng triệu trang web trên khắp thế giới. <https://wave.webaim.org/>.

<sup>123</sup> Accessibility Insights là công cụ được phát triển bởi Microsoft: <https://accessibilityinsights.io/>.

<sup>124</sup> Lưu ý: các tiêu chí được lựa chọn trong đánh giá này tập trung bảo đảm tính hiệu quả khi tiếp cận bàn phím từ trình duyệt đọc màn hình. Đối tượng được hưởng lợi chính là nhóm người dùng khiếm thị toàn phần, hoàn toàn phải phụ thuộc vào bàn phím và trình duyệt đọc màn hình để tiếp cận. Bên cạnh đó, đây cũng là các tiêu chí cơ bản bảo đảm mức độ dễ hiểu, dễ tiếp cận của giao diện đối với nhóm người dùng phổ thông khi thao tác trên Cổng DVC.

<sup>125</sup> Mặc dù đây là các tiêu chí được lấy từ phiên bản WCAG 2.1, nhưng vì là các tiêu chí cấp độ A, nên về cơ bản vẫn là tiêu chuẩn tối thiểu đã được đề cập trong WCAG 2.0, vốn đã được quy định trong Thông tư số 26/2020/TT-BTTTT quy định việc áp dụng tiêu chuẩn, công nghệ hỗ trợ người khuyết tật tiếp cận, sử dụng sản phẩm, dịch vụ thông tin và truyền thông và Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT quy định về việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến và bảo đảm khả năng truy cập thuận tiện đối với trang thông tin điện tử hoặc Cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước.

<sup>126</sup> Đáp ứng Mục c Khoản 1 Điều 18 Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT.

<sup>127</sup> Đáp ứng Mục d Khoản 1 Điều 18 Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT.

<sup>128</sup> Khoản 2 Điều 18 Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT.

<sup>129</sup> Đáp ứng Mục d Khoản 1 Điều 18 Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT.

<sup>130</sup> Đáp ứng Mục d Khoản 1 Điều 18 Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT.

<sup>131</sup> Đáp ứng Mục d Khoản 1 Điều 18 Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT.

Kết quả đánh giá cho thấy các Cổng DVC cấp tỉnh đều chưa đáp ứng đầy đủ 06 tiêu chí của Nguyên tắc trợ năng nội dung web WCAG 2.0. 24 Cổng DVC cấp tỉnh<sup>132</sup> không đáp ứng tiêu chí nào; 29 Cổng đạt 1 tiêu chí; và 10 Cổng<sup>133</sup> đạt 2 tiêu chí. Số liệu này cho thấy việc bảo đảm mức độ tiếp cận cho nhóm người có khiếm khuyết trong sử dụng phương tiện truy cập Internet chưa được chú trọng.

Thứ hai, để bảo đảm phản ánh đúng trải nghiệm người dùng, một nhóm 03 trợ lý nghiên cứu gồm 02 nghiên cứu viên khiếm thị toàn phần và 01 nghiên cứu viên khiếm thị một phần<sup>134</sup> đã tham gia trải nghiệm đánh giá cả 63 Cổng DVC từ ngày 22/05/2023 đến ngày 02/06/2023. Quá trình đánh giá gồm hai lượt, trong đó lượt thứ hai có sự đổi danh sách các Cổng và kiểm tra chéo lẫn nhau giữa các nghiên cứu viên. Năm tiêu chí được đưa vào đánh giá bao gồm: 1) Có hay không lỗi về xác thực mã captcha; 2) Có hay không lỗi về đường link và nút bấm (button); 3) Có hay không lỗi về logic tiêu đề (heading); 4) Có hay không lỗi về hộp lựa chọn (combobox) và hộp văn bản tùy chỉnh (edit box); 5) Có hay không lỗi không thông báo trạng thái của thao tác hoặc trang web.

Kết quả đánh giá cho thấy phần lớn các Cổng DVC cấp tỉnh còn mắc lỗi kỹ thuật dẫn đến khó khăn cho người khiếm thị phụ thuộc trình đọc màn hình khi tiếp cận. Có tới 55 Cổng DVC<sup>135</sup> mắc lỗi xác thực mã captcha không thể tiếp cận được bằng trình đọc màn hình ở giai đoạn đăng nhập tài khoản, và 37 Cổng DVC<sup>136</sup> mắc lỗi này ở giai đoạn xác thực cuối cùng trước khi nộp hồ sơ; 43 Cổng DVC mắc lỗi đường link và nút bấm không thể tiếp cận hoặc dán nhãn chưa chính xác; 48 Cổng DVC mắc lỗi về logic tiêu đề (heading); 36 Cổng DVC mắc lỗi về hộp lựa chọn và hộp văn bản tùy chỉnh; và 52 Cổng mắc lỗi không thông báo trạng thái của thao tác hoặc trang web. Cổng DVC tỉnh Thừa Thiên-Huế là Cổng duy nhất chỉ mắc một lỗi về mã xác thực captcha.

Ngoài ra, đánh giá cũng đưa vào thử nghiệm một phần định lượng trải nghiệm của người dùng là người khiếm thị với các Cổng DVC từ mức độ 1 (thấp nhất) đến mức độ 5 (cao nhất).<sup>137</sup> Kết quả ghi nhận 16 Cổng DVC có điểm cao trên trung bình (tức 2,5/5); 47 Cổng còn lại chỉ đạt điểm tiếp cận dưới trung bình.

<sup>132</sup> Tuyên Quang, Lào Cai, Yên Bái, Thái Nguyên, Quảng Ninh, Vĩnh Phúc, Bắc Ninh, Nam Định, Ninh Bình, Thanh Hóa, Nghệ An, Hà Tĩnh, Quảng Bình, Quảng Trị, Đà Nẵng, Phú Yên, Khánh Hòa, Ninh Thuận, Lâm Đồng, Bình Phước, Tây Ninh, Bình Dương, Hậu Giang, Bạc Liêu.

<sup>133</sup> Điện Biên, Quảng Ngãi, Bình Định, Kon Tum, Tp. Hồ Chí Minh, Long An, Tiền Giang, Trà Vinh, Kiên Giang, Sóc Trăng.

<sup>134</sup> Nhưng vẫn hoàn toàn phụ thuộc vào trình đọc màn hình để tương tác với các thiết bị điện tử.

<sup>135</sup> Ngoại trừ 8 Cổng DVC của Hưng Yên, Phú Thọ, Ninh Bình, Phú Yên, Khánh Hòa, Ninh Thuận, Bình Thuận, Cần Thơ.

<sup>136</sup> Hà Nội, Cao Bằng, Tuyên Quang, Lào Cai, Lai Châu, Yên Bái, Lạng Sơn, Quảng Ninh, Phú Thọ, Vĩnh Phúc, Hải Dương, Hưng Yên, Thái Bình, Hà Nam, Ninh Bình, Nghệ An, Quảng Trị, Quảng Nam, Quảng Ngãi, Bình Định, Kon Tum, Đắk Lắk, Đắk Nông, Lâm Đồng, Tây Ninh, Bình Dương, Đồng Nai, Tp. Hồ Chí Minh, Long An, Tiền Giang, Bến Tre, Trà Vinh, An Giang, Kiên Giang, Sóc Trăng, Bạc Liêu, Cà Mau.

<sup>137</sup> Tiêu chí này phụ thuộc vào cảm quan của người đánh giá. Tuy nhiên, đã được kiểm chứng thông qua lượt kiểm chứng lần 2, và điểm số ghi nhận là điểm trung bình của 2 lượt đánh giá. Kết quả này mang tính chất tham khảo.



### Tiêu chí 9: Mức độ cam kết bảo vệ DLCN và an toàn thông tin

Tiêu chí này gồm 3 tiêu chí thành phần: 8.1. Có hay không chính sách về quyền riêng tư; 8.2. Mức độ đáp ứng các tiêu chuẩn Internet hiện đại;<sup>138</sup> 8.3. Mức độ đáp ứng an toàn thông tin xét theo góc độ duyệt web phổ biến.<sup>139</sup> Báo cáo này giới hạn đánh giá an toàn thông tin xét theo góc độ duyệt web phổ biến; chưa đi sâu đánh giá an toàn thông tin xét về mức độ hệ thống (có khả năng chống DOS, lộ vết, quét Cổng, khai thác lỗ hổng phần mềm, v.v...).

Đối với tiêu chí 8.1 về cam kết bảo vệ DLCN, 3 Cổng DVC (Thừa Thiên Huế, Đà Nẵng, Gia Lai) có công khai chính sách về quyền riêng tư, kết quả giữ nguyên so với đợt rà soát 2022.<sup>140</sup> Riêng trường hợp của tỉnh Bắc Ninh, trong điều khoản sử dụng có đoạn nhắc tới cam kết bảo mật:

“Cổng Dịch vụ công tỉnh Bắc Ninh không chia sẻ thông tin về người sử dụng với các cơ quan khác mà không có sự cho phép của người sử dụng, trừ các trường hợp:

- Việc cung cấp là cần thiết để giải quyết một thủ tục hành chính, dịch vụ công theo yêu cầu của người sử dụng;
- Việc cung cấp thông tin trong trường hợp cần thiết vì lợi ích công cộng, sức khỏe của cộng đồng theo quy định của luật có liên quan.”

<sup>138</sup> Được đo lường bởi công cụ: <https://www.internet.nl/>.

<sup>139</sup> Được đo lường bởi công cụ: <https://observatory.mozilla.org/>.

<sup>140</sup> Xem chi tiết đánh giá tại: <https://papi.org.vn/danh-gia-viec-bao-ve-du-lieu-ca-nhan-tren-cac-nen-tang-tuong-tac-voi-nguoi-dan-qua-chinh-quyen-dia-phuong-nam-2022/>.

<sup>141</sup> Tại Việt Nam, Quyết định số 749/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt “Chương trình chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030” đã xác định nhiệm vụ: Chuyển đổi toàn bộ mạng Internet Việt Nam sang ứng dụng địa chỉ giao thức Internet thế hệ mới (IPv6). Bên cạnh đó, để định hướng, thúc đẩy, hỗ trợ cơ quan nhà nước và thực hiện các văn bản quy phạm pháp luật về chuyển đổi IPv6, Bộ Thông tin và Truyền thông đã ban hành thúc đẩy, hỗ trợ chuyển đổi IPv6 cho cơ quan nhà nước (Chương trình IPv6 for Gov) giai đoạn 2021-2025 (Quyết định số 38/QĐ-BTTTT ngày 14/01/2021 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông) và triển khai nhiều hoạt động đào tạo, tập huấn, tư vấn, hỗ trợ chuyển đổi IPv6 cho các CQNN. Khoản 2, điều 13, Nghị định 42/2022/NĐ-CP cũng quy định rõ yêu cầu này. Mặc dù còn nhiều tranh cãi về việc áp dụng chuẩn IPv6, đây là một trong những tiêu chí được đưa vào đánh giá.

<sup>142</sup> Nhóm nghiên cứu tham khảo phương pháp đánh giá của bộ chỉ số đánh giá chính phủ điện tử của các quốc gia Liên minh Châu Âu, như có đề cập trong tài liệu tham khảo của phần phương pháp nghiên cứu.

Đối với tiêu chí 8.2, nhóm nghiên cứu sử dụng công cụ internet.nl. Công cụ này kiểm tra liệu Cổng DVC có đáp ứng các tiêu chuẩn Internet hiện đại gồm: IPv6,<sup>141</sup> DNSSEC, HTTPS, Tùy chọn bảo mật, RPKI.<sup>142</sup> Có 40 Cổng DVC cấp tỉnh có tỷ lệ đáp ứng lớn hơn hoặc bằng 50%; 22 Cổng DVC có tỷ lệ đáp ứng nhỏ hơn 50%. Các Cổng DVC có tỷ lệ thấp nhất là của các tỉnh Bắc Kạn, Hòa Bình, Hải Phòng, đều ở mức 6%.

Đối với tiêu chí 8.3, nhóm nghiên cứu sử dụng công cụ Mozilla Observatory. Công cụ này đo lường mức độ đáp ứng của 11 chỉ số: 1) Chính sách bảo mật nội dung; 2) Cookie; 3) Chia sẻ tài nguyên nguồn gốc chéo; 4) Ghim khóa công khai HTTP; 5) Bảo mật truyền tải nghiêm ngặt HTTP; 6) Chuyển hướng; 7) Chính sách giới thiệu; 8) Tính toàn vẹn của tài nguyên phụ; 9) Tùy chọn nội dung (X-Content-Type-Options); 10) Tùy chọn khung (X-Frame-Options); 11) Bảo vệ X-XSS. Kết quả cho thấy các Cổng DVC chưa bảo đảm an toàn thông tin xét theo góc độ duyệt web phổ biến.

Cụ thể, 43 Cổng DVC cấp tỉnh chỉ đạt 0/100 điểm, chỉ duy nhất 3 Cổng DVC tỉnh Thanh Hóa (65/100), Phú Yên (65/100), Vĩnh Long (55/100) là đạt điểm cao hơn 50/100. Về số lượng, 11 tiêu chí an toàn cơ bản được đáp ứng, chỉ có 10 Cổng DVC cấp tỉnh đáp ứng từ 7 tiêu chí. Cụ thể, Cổng DVC của Bắc Kạn,

Thanh Hóa và Phú Yên đáp ứng 9 tiêu chí; của Bắc Ninh, Vĩnh Long và Cà Mau đáp ứng 8 tiêu chí; của Nam Định, Ninh Thuận, Bình Thuận và Đồng Tháp đáp ứng 7 tiêu chí. Ba Cổng DVC chỉ đáp ứng 3 tiêu chí là của tỉnh Hà Giang, Bình Phước và Tây Ninh.

### 2.3. Kết quả đánh giá dựa trên phân tích phản ánh, kiến nghị của người dân

Kết quả phân tích 200 ý kiến phản ánh, kiến nghị về trải nghiệm DVCTT của người dân trên Cổng DVC quốc gia cung cấp góc nhìn của người dân về 3 nhóm bất cập trong trải nghiệm DVCTT: kĩ thuật, con người, quy trình. Có 51 ý kiến thuộc nhóm kĩ thuật, gồm các vấn đề: Cổng DVC bị lỗi nên không nộp được hồ sơ, không có hướng dẫn nộp trực tuyến, không có chỗ để nộp hồ sơ trực tuyến, không thể cập nhật hồ sơ trực tuyến, không thể thanh toán trực tuyến, không thể nộp được giấy tờ bổ sung trực tuyến, dữ liệu chưa được cập nhật, hệ thống không cập nhật tình trạng hồ sơ kịp thời, chữ ký số không được duyệt (xem chi tiết trong Hình 15). Đối với 12 ý kiến liên quan tới con người, các bất cập phổ biến bao gồm: cán bộ trả lại hồ sơ với lý do chưa thỏa đáng, cán bộ không giải thích hay hướng dẫn cho người dân khi hồ sơ bị sai, cán bộ không hỗ trợ tiếp nhận hồ sơ kịp thời, cán bộ không nghe máy hotline để giải đáp kịp thời cho người dân, cán bộ chưa nắm rõ quy

trình, thái độ cán bộ chưa phù hợp, gây khó để ăn chặn tiền người dân. Đối với 146 ý kiến liên quan tới quy trình, thủ tục, các bất cập phổ biến bao gồm: chậm trễ trong quy trình tiếp nhận hồ sơ, quy trình nộp trực tuyến khó hiểu và thiếu rõ ràng (xem Hình 16), người dân nộp hồ sơ trực tuyến nhưng yêu cầu bổ sung hồ sơ trực tiếp, chưa rõ ràng quy trình tiếp nhận, trả lại, và từ chối hồ sơ. Dưới đây là phần phân tích hai trường hợp phản ánh, kiến nghị tiêu biểu.

Thứ nhất là vấn đề đối với chữ ký số. Nhóm nghiên cứu ghi nhận kiến nghị của công dân về việc “Cấp Phiếu lý lịch tư pháp cho công dân Việt Nam, người nước ngoài đang cư trú tại Việt Nam”. Câu hỏi được nêu ra là “Tôi cần chữ ký như thế nào để bản online có thể được duyệt? Đặt chữ ký số có được hay không?” (xem Hình 12)

Phản hồi của Bộ Tư pháp trong công văn số 268/BTP-TTLLTPQG ngày 01/02/2023 có giải thích “cá nhân/tổ chức có thể sử dụng chữ ký số trong Tờ khai, chữ ký số đó phải được bảo đảm an toàn theo Điều 9 Nghị định số 130/2018/NĐ-CP quy định chi tiết thi hành Luật giao dịch điện tử về chữ ký số và dịch vụ chứng thực chữ ký số.” Tuy nhiên, các quy định theo Điều 9 của nghị định này có hai vấn đề: (1) quá chung chung, kĩ thuật, rất khó để một người dân có thể tự rút ra kết luận chữ

#### Hình 12: Ví dụ về điểm nghẽn trong triển khai chữ ký số

Kiến nghị về việc: Phản ánh kiến nghị về: Cấp Phiếu lý lịch tư pháp cho công dân Việt Nam, người nước ngoài đang cư trú tại Việt Nam

NGUYỄN THỊ TRANG - 09:23 ngày 06/12/2022



Nội dung kiến nghị:

Tôi cần chữ ký như thế nào để bản online có thể được duyệt a.  
Đặt chữ ký số có được hay không, vì tôi có gửi cả bản cứng sau khi bản online được duyệt mà.



Cơ quan chức năng trả lời:

Ngày 01/02/2023, Bộ Tư Pháp có Văn bản số 268 trả lời Công dân Nguyễn Thị Trang

ký số như thế nào sẽ được cơ quan nhà nước chấp nhận; và (2) theo như yêu cầu, chữ ký số sẽ cần được một tổ chức cung cấp dịch vụ cung cấp, và sẽ tốn chi phí. Đối chiếu với kết quả rà soát chỉ có 9 Cổng DVC cấp tỉnh đã cung cấp hướng dẫn thực hiện chữ ký số. Vấn đề tồn tại được ghi nhận trong Báo cáo tóm tắt số 2060/BC-TCTTKDA về kết quả triển khai Đề án 06 là Bộ Thông tin và Truyền thông chưa đẩy mạnh cung cấp chữ ký số miễn phí để người dân sử dụng trong giải quyết thủ tục hành chính. Có thể thấy rằng, việc triển khai DVCTT sẽ là một quá trình dài vừa triển khai vừa hoàn thiện từ những chi tiết nhỏ nhất như chữ ký số. Điều quan trọng là bảo đảm việc thực hiện chữ ký số phải đơn giản, dễ dàng, thuận tiện, không tốn kém chi phí cho người dân. Nếu không, sau một lần trải nghiệm không thành, người dùng sẽ muốn quay trở lại thực hiện trực tiếp để vừa không mất công hỏi, vừa không phải chi phí thêm cho việc thực hiện chữ ký số.

Thứ hai, ý kiến của người dân cho thấy cả ba nhóm vấn đề kĩ thuật, con người, quy trình đều tồn tại. Lấy ví dụ trường hợp kiến nghị về dịch vụ nhận bảo hiểm thất nghiệp tại thành phố Cần Thơ (Hình 13). Mặc dù được phân loại là vấn đề kĩ thuật, nhưng nếu đọc kỹ nội dung kiến nghị có thể thấy cả hai vấn đề còn lại. Vấn đề về con người

ở đây là cán bộ trung tâm hỗ trợ việc làm thành phố Cần Thơ hoặc là biết cách làm nhưng chưa biết cách hướng dẫn chính xác cho người dân cách thức thực hiện, hoặc là chưa nắm rõ mức độ triển khai DVCTT đối với việc nhận bảo hiểm thất nghiệp nên đã hướng dẫn sai. Về vấn đề về quy trình, theo văn bản số 765/DVVL-TV trả lời phản ánh, kiến nghị, Sở Lao động, Thương binh và Xã hội thành phố Cần Thơ đã ban hành Công văn số 2567/SLĐT BXH-VP ngày 30/07/2022 về việc thủ tục hành chính “Giải quyết hưởng trợ cấp thất nghiệp” sẽ được Trung tâm tiếp nhận hoàn toàn thông qua Cổng DVC quốc gia.<sup>143</sup> Tuy nhiên, khi người dùng lên Cổng DVC thì nhận được hướng dẫn nộp hồ sơ trực tiếp. Điều này cho thấy quy trình thực hiện thủ tục nhận bảo hiểm thất nghiệp chưa rõ ràng ngay trên Cổng DVC tỉnh.

Quan trọng hơn, trường hợp này cũng là một điển hình cho thấy, việc tồn tại đồng thời Cổng DVC quốc gia, và các Cổng DVC cấp tỉnh, và việc một số DVC được tiếp nhận hoàn toàn trên Cổng DVC quốc gia chứ không được tiếp nhận ở cấp tỉnh gây khó khăn và bức xúc cho người sử dụng và tạo thách thức cho cán bộ/công chức trực tiếp phụ trách. Do vậy, về dài hạn, việc hướng tới tích hợp toàn bộ các DVCTT vào trên Cổng DVC quốc gia để đồng bộ giao diện tương tác và cung cấp DVCTT là rất cần thiết.

### Hình 13: Ví dụ về ý kiến phản hồi của người dùng thể hiện ba nhóm vấn đề cùng tồn tại

Kiến nghị về việc: Về việc nhận bảo hiểm thất nghiệp

NGUYỄN XUÂN VIỄN QUI - 17:08 ngày 03/04/2023



Nội dung kiến nghị:

Tôi đã liên hệ trung tâm hỗ trợ việc làm thành phố Cần Thơ để hỏi về thủ tục nhận bảo hiểm thất nghiệp, nhưng được trả lời là lên trang dịch vụ công vào mục bảo hiểm thất nghiệp để nộp hồ sơ trực tuyến. Nhưng khi vào trang dịch vụ công thì chỉ có hướng dẫn nộp trực tiếp và các giấy tờ cần thiết, không thể nộp trực tuyến được. Tôi yêu cầu các trung tâm việc làm hướng dẫn cụ thể hơn, hoặc trên trang dịch vụ công có phần hướng dẫn để người dân dễ hiểu, dễ làm. Chứ nói nộp trực tuyến được mà lên đây không có phần nộp hồ sơ chúng tôi nộp làm sao?



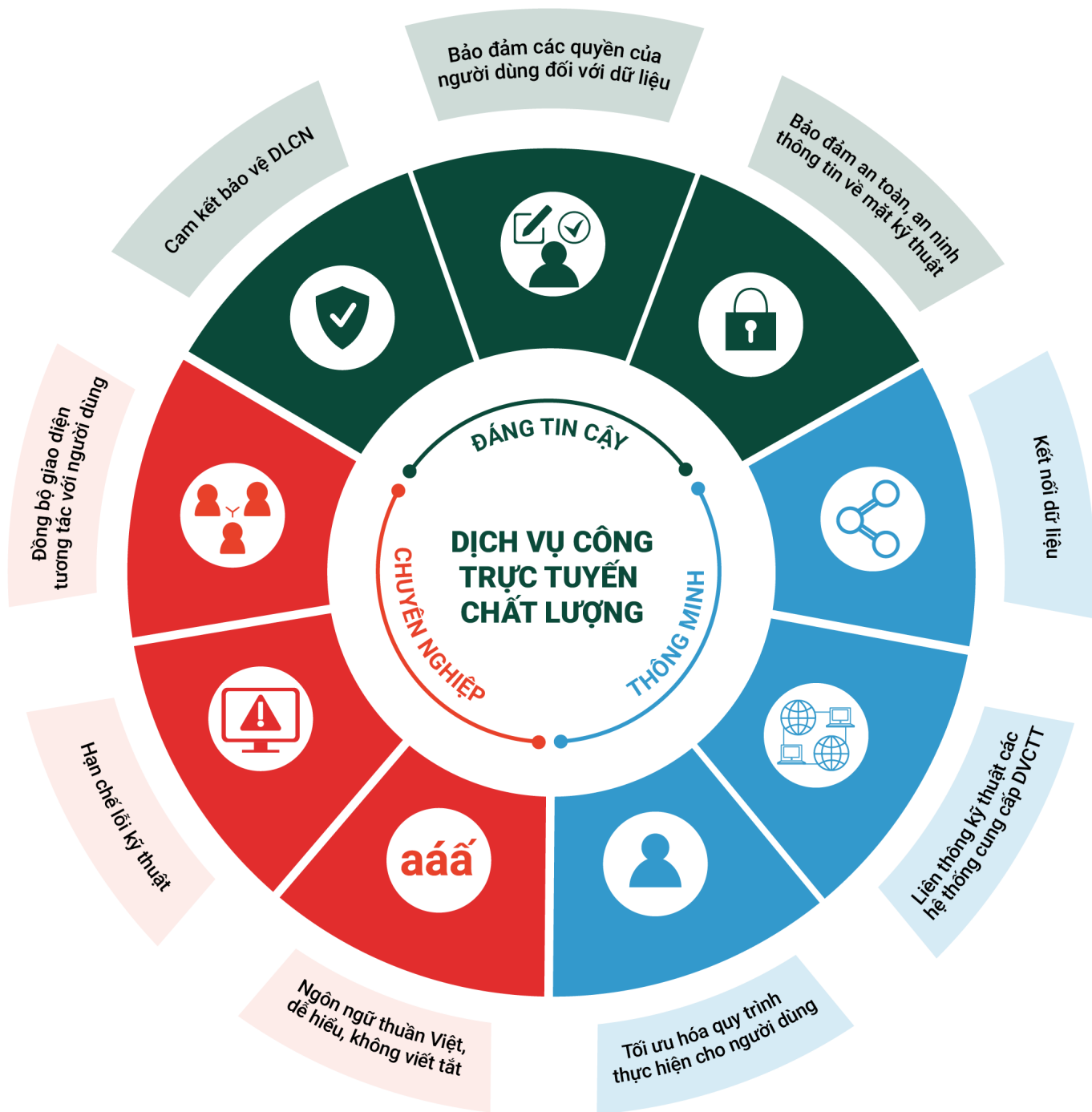
Cơ quan chức năng trả lời:

Ngày 05/04/2023, UBND thành phố Cần Thơ có Văn bản số ..... trả lời Công dân NGUYỄN XUÂN VIỄN QUI như sau:

<sup>143</sup> Xem chi tiết công văn tại: <https://drive.google.com/file/d/1vM6diLD0t9JsRc7pjlOdUniQLIQDe1A/view>.

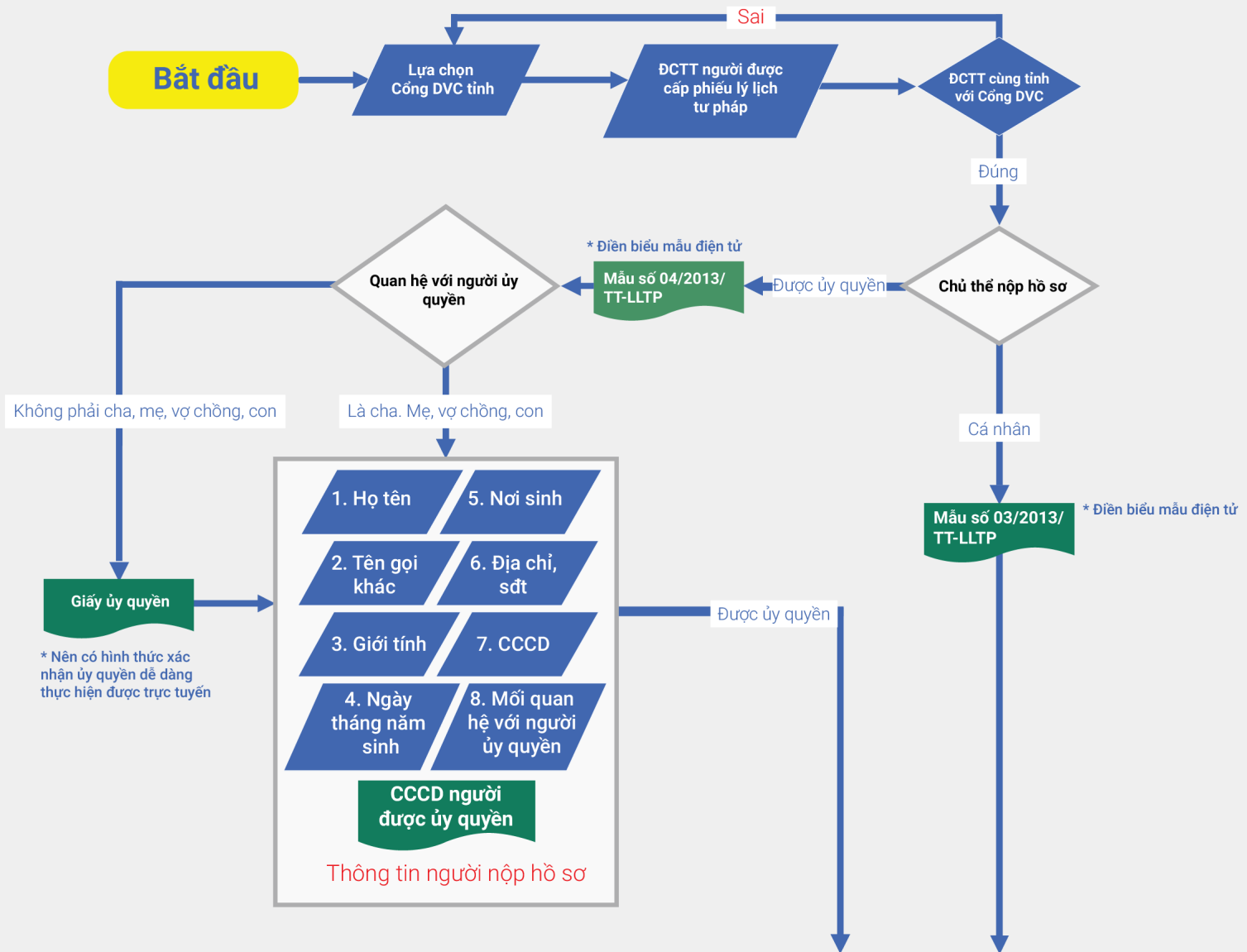
# XÂY DỰNG THƯƠNG HIỆU CHÍNH QUYỀN SỐ VIỆT NAM LẤY NGƯỜI DÂN LÀM TRUNG TÂM

3 TRỤ CỘT CỦA DỊCH VỤ CÔNG  
TRỰC TUYẾN CHẤT LƯỢNG



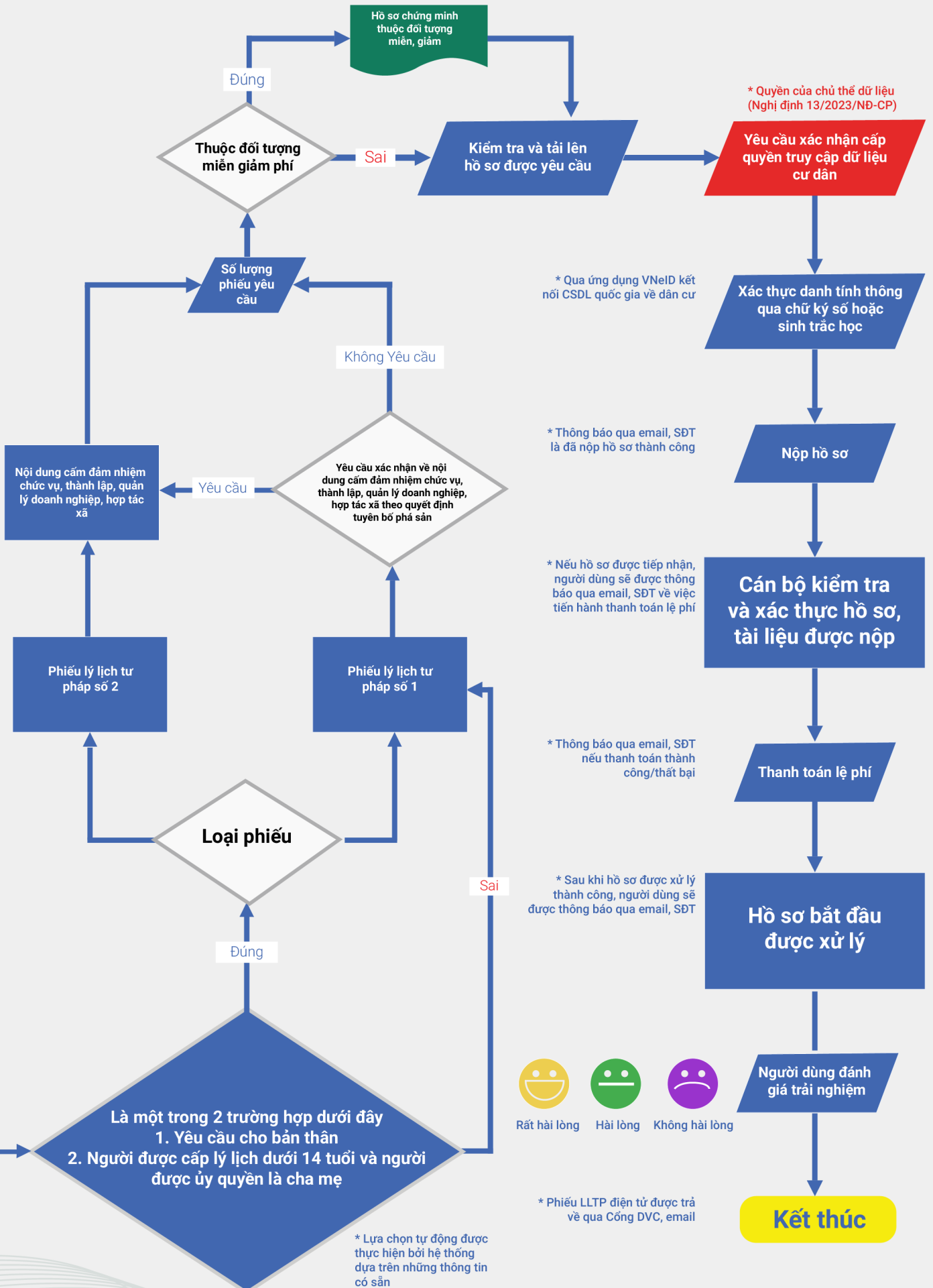
# Thủ tục cấp lý lịch tư pháp

**Lưu ý:** Đây là sơ đồ gợi ý quy trình phân luồng hồ sơ với tư duy lấy người dùng làm trung tâm, do nhóm nghiên cứu của Viện IPS đề xuất. Sơ đồ này được thiết kế trên bối cảnh thời điểm hiện tại tại Dịch vụ Cấp phiếu Lý lịch tư pháp vẫn được giới hạn phải cấp tại Tỉnh, thành phố có địa chỉ thường trú của người đăng ký cấp phiếu. Sơ đồ chỉ nhằm mục đích minh họa tư duy thiết kế "lấy người dùng làm trung tâm" và cần có thay đổi phù hợp với các quy định được cập nhật sau này.



### Từ viết tắt

CCCD: Căn cước công dân    ĐCĐT: Địa chỉ thường trú  
CSDL: Cơ sở dữ liệu        SĐT: Số điện thoại  
DVC: Dịch vụ công         LLTP: Lý lịch tư pháp



## 3

## ĐỀ XUẤT KHUYẾN NGHỊ

Để thực hiện được yêu cầu lấy người dùng làm trung tâm, bảo đảm tính dễ sử dụng, dễ tiếp cận, và tính nhất quán của các Cổng DVC cấp tỉnh, báo cáo đề xuất các khuyến nghị gồm:

### 3.1. CẢI THIỆN GIAO DIỆN CUNG CẤP DVCTT

Cần ưu tiên chuẩn hóa giao diện các cổng DVC cấp tỉnh, hướng đến lấy Cổng DVC quốc gia là “một cửa điện tử” cho toàn quốc. Việc chuẩn hóa giao diện Cổng DVC của 63 tỉnh, thành phố nên chú trọng 9 tiêu chí cơ bản sau đây:

**1) Mức độ dễ sử dụng của các công cụ tra cứu, tìm kiếm thông tin:** Để việc sử dụng các công cụ tra cứu, tìm kiếm thông tin dễ dàng cho người dùng, cần chú trọng 4 yếu tố. Một là vị trí ô tìm kiếm cần được hiển thị ngay trang chủ. Hai là tối ưu hóa tính năng tìm kiếm nâng cao, đặc biệt là tối ưu tìm kiếm theo từ khóa tương tự như công cụ tìm kiếm của Google, và cho phép gợi ý kết quả tìm kiếm gần nhất mà không bắt buộc điền đúng chính tả cụm từ. Từ khóa phải được ưu tiên là trường thông tin tìm kiếm đầu tiên. Ba là bổ sung tính năng cho phép tìm kiếm bằng giọng nói để phù hợp xu thế 22,3% người dùng Việt Nam sử dụng công cụ hỗ trợ giọng nói (Siri, Google Assistant) để tìm kiếm thông tin. Bốn là hợp nhất DVCTT và TTHC thông thường trong một trang con thủ tục hành

chính, từ đó bổ sung trường tìm kiếm thông tin phân loại thành “dịch vụ công trực tuyến” và “dịch vụ công truyền thống”; hoặc phân tách thành hai trang con “Dịch vụ công trực tuyến” và “Dịch vụ công truyền thống”, từ đó bố trí các công cụ tra cứu phù hợp.

**2) Mức độ sẵn có và dễ sử dụng của các công cụ hỗ trợ người dùng:** Cần chuẩn hóa yêu cầu về giao diện và nội dung đối với 3 công cụ hỗ trợ người dùng: 1) Tài liệu hướng dẫn sử dụng; 2) Câu hỏi thường gặp; 3) Tính năng giao tiếp có ứng dụng trợ lý ảo. Đối với tài liệu hướng dẫn sử dụng, các nguyên tắc cần lưu ý bao gồm: (i) Ưu tiên sử dụng hình ảnh, đoạn phim ngắn trực quan để hiểu; (ii) Sử dụng ngôn ngữ phổ thông, thân thiện với người dùng, tránh các từ viết tắt, ngôn ngữ tiếng nước ngoài, các thuật ngữ chuyên ngành; (iii) Có phân loại rõ ràng các nhóm tài liệu hướng dẫn theo quy trình thực hiện DVCTT và theo đối tượng (cán bộ hay người dân/doanh nghiệp).

Với câu hỏi thường gặp, cần lưu ý các nguyên tắc: (1) Tổng hợp chi tiết các câu hỏi bao trùm DVC ở tất cả các lĩnh vực; (2) Bổ sung công cụ tìm kiếm để tiện cho tra cứu câu hỏi, mô phỏng lại theo giao diện của Cổng DVC quốc gia; cho phép tìm kiếm theo từ khóa và bổ sung tính năng cho phép chọn tìm kiếm theo gợi ý kết quả gần đúng nhất thay vì chỉ cho phép tìm kiếm cụm từ đúng

chính tả hoặc theo từ khóa chính xác. Tài liệu hướng dẫn nên được bố trí chung với Câu hỏi thường gặp trong cùng một mục có tên gọi chuẩn hóa là “Hướng dẫn sử dụng.” Cả hai công cụ này cần được kiểm tra định kỳ theo tháng hoặc theo quý để bảo đảm mức độ cập nhật của hướng dẫn so với quy định hiện hành (ví dụ: về khai thác dữ liệu cá nhân, sử dụng chữ ký số, v.v...), đồng thời giảm thiểu các lỗi kỹ thuật không đáng có như đoạn phim không có âm thanh, hoặc đường link bị gỡ, hoặc câu hỏi thường gặp đã không còn phù hợp.

Đối với tính năng trò chuyện có ứng dụng trợ lý ảo, cần bảo đảm: (1) Hình thức nổi bật trên trang chủ, dễ dàng tương tác; (2) Hoạt động hiệu quả 24/7, phản hồi người dân ngay lập tức trên giao diện tương tác, (3) Có hỗ trợ người dân bằng giọng nói.

### **3) Mức độ sẵn có của thông tin liên hệ:**

Cần bảo đảm mỗi địa phương đều cung cấp (1) đường dây nóng hỗ trợ giải quyết thủ tục hành chính, (2) đường dây nóng hỗ trợ kỹ thuật, (3) thông tin liên hệ của bộ phận một cửa tất cả các phòng ban. Bên cạnh đó, cần đồng bộ về vị trí của thông tin liên hệ, bảo đảm dễ dàng tìm kiếm cho người dùng.

### **4) Mức độ minh bạch thông tin về hiệu quả cung cấp DVCTT:**

Cần cụ thể hóa quy định đối với việc công khai hiệu quả cung cấp DVCTT. Bên cạnh thống kê chung tổng thể về số lượng hồ sơ được cung ứng đúng, trễ hạn, cần công khai: (i) số lượng ngày trễ hạn; (ii) tên bộ phận, cơ quan đang tắc hồ sơ; (iii) lý do trễ hạn; (iv) nội dung hồ sơ; (v) nội dung yêu cầu bổ sung hồ sơ. Đây là những chỉ tiêu để người dân cũng như đơn vị quản lý các cấp tiện theo dõi, giám sát, đồng thời

cũng tạo áp lực lên cán bộ/cơ quan đang xử lý chậm hồ sơ cần nhanh chóng hoàn thành công việc đúng hạn. Ngoài ra, nên có phần tổng hợp số liệu theo quý. Khi cung cấp thông tin về TTHC cho người dân, cần bao gồm cả thông tin về các dạng thủ tục có thể bị trễ hạn, số ngày có thể bị trễ, lý do có thể gây trễ, và các lỗi người dân hay mắc phải dẫn đến việc phải hoàn trả, làm lại hồ sơ. Các thông tin này nên được tổng hợp để cập nhật cho ứng dụng chatbot cũng như cán bộ trực một cửa để bảo đảm người dân được tư vấn kĩ càng trước khi làm hồ sơ về thời gian có thể bị trễ, và các lỗi thường mắc phải. Như vậy, tỷ lệ hoàn trả hoặc hủy hồ sơ sẽ được giảm tải.

### **5) Mức độ thông minh của DVCTT:**

Một là cần tăng cường kết nối dữ liệu giữa Cổng DVC quốc gia và các Cổng DVC cấp tỉnh thông qua (i) thường xuyên rà soát các đường links kết nối để bảo đảm đường links được trích dẫn chính xác, (ii) kiểm tra để bảo đảm dữ liệu tài khoản cá nhân từ Cổng DVC quốc gia và CSDL quốc gia về dân cư được kết nối tự động tới tài khoản của Cổng DVC cấp tỉnh, đồng thời liên kết để các trường thông tin của hồ sơ người dùng được tự động điền một cách chính xác, và cung cấp chế độ cho phép người sử dụng lựa chọn không phải nhập lại dữ liệu trong các biểu mẫu điện tử. Hai là cần tối giản hóa thành phần hồ sơ điện tử. Đối với DVCTT thiết yếu như cung cấp lý lịch tư pháp, chỉ cần bắt buộc điền đầy đủ thông tin vào biểu mẫu điện tử của tờ khai, không cần phải thêm một lần tải về rồi lại tải lên tệp đính kèm vào thành phần hồ sơ. Biểu mẫu điện tử cần cung cấp chức năng hướng dẫn trực tiếp ngay tại từng nơi nhập dữ liệu



để người dùng có thể xem ngay hướng dẫn khai báo thông tin và cho phép người dùng lưu và cập nhật hồ sơ. Các tính năng báo lỗi cũng cần được hoàn thiện, để người dùng có thể nhận biết tức thì các lỗi cần phải sửa. Tính năng cho phép người dùng đánh giá mức độ hài lòng với dịch vụ cũng cần được đồng bộ về phương thức đánh giá và giao diện hiển thị trực quan. Ba là cần gấp rút rà soát và hoàn thiện các tính năng để dịch vụ công được cung cấp trực tuyến toàn trình, bảo đảm trực tuyến ở tất cả các khâu nộp hồ sơ, thanh toán, và nhận kết quả hồ sơ.

**6) Mức độ tạo điều kiện để người dân đánh giá sự hài lòng:** Việc cho phép người dân đánh giá mức độ hài lòng nên phân thành hai cấp độ là định kỳ và thường xuyên. Đối với đánh giá thường xuyên, theo thời gian thực, mục tiêu là đo lường sự hài lòng của người dân, biểu mẫu đánh giá nên bảo đảm ba tiêu chí: i) dễ tiếp cận – thuận tiện nhất là ngay sau bước hoàn thiện hồ sơ là đến bước đánh giá, đánh giá xong thì mới nộp hồ sơ; ii) đơn giản (tối đa 5 câu hỏi), có thể hoàn thiện nhanh chóng (dưới 45 giây); iii) dễ hình dung, tốt nhất là dưới hình thức đánh giá xếp hạng dấu sao. Đối với đánh giá định kỳ, mục tiêu là đánh giá sâu trải nghiệm của người dùng để tìm ra vấn đề cần cải thiện nằm ở đâu, do vậy các câu hỏi có thể chi tiết hơn, bao gồm cả câu hỏi định lượng và câu hỏi định tính, và cần nhắm vào một hoặc một nhóm dịch vụ cụ thể cần cải thiện. Kể cả trong trường hợp khảo sát định kỳ, phụ thuộc vào nhu cầu và mục tiêu của từng địa phương, vẫn cần có một bộ hướng dẫn toàn quốc để chuẩn hóa các tiêu chí cơ bản.

Dựa trên bộ tiêu chí chuẩn đó, các tỉnh có thể thêm, bớt câu hỏi. Đây là điều kiện bắt buộc để bảo đảm tính khoa học, tạo cơ sở để so sánh và phân tích bao quát cho cả 63 tỉnh, thành phố. Kết quả đánh giá cần được công khai dưới dạng dữ liệu mở, bảo đảm tuân thủ các tiêu chuẩn dữ liệu mở (Open data), tạo điều kiện cho các nhà nghiên cứu, các nhà báo cùng tham gia phân tích, đánh giá, đưa ra các khuyến nghị chính sách cải thiện DVCTT.

Ngoài ra, các hình thức khảo sát cần được đưa vào một chuyên mục đánh giá duy nhất trên trang chủ. Như vậy sẽ tạo điều kiện cho người dân dễ dàng tiếp cận được tất cả các hình thức đánh giá chỉ trong 1 nhấp chuột, thay vì phải tìm các hình thức nằm rải rác trên các bộ phận của trang.

**7) Mức độ thân thiện của giao diện trên điện thoại di động:** Đơn vị quản trị các Cổng DVC cần định kỳ sử dụng các công cụ đánh giá mức độ thân thiện của giao diện trên điện thoại di động để có những điều chỉnh phù hợp, bảo đảm việc nộp hồ sơ trên giao diện di động cũng thuận tiện và dễ dàng như trên giao diện máy tính. Bên cạnh đó, cần tăng cường năng lực cho đội ngũ kỹ thuật của Sở TTTT các tỉnh/thành phố về việc rà soát tính dễ sử dụng trên điện thoại thông minh.

**8) Mức độ dễ tiếp cận cho người khuyết tật:** Đơn vị quản trị các Cổng DVC cần định kỳ (hàng tháng hoặc hàng quý) sử dụng công cụ quét lỗi tự động (WAVE Web Accessibility Evaluation Tools<sup>144</sup> và Accessibility Insights<sup>145</sup>) để rà soát, phát hiện, và cải thiện mức độ thân thiện với người khuyết tật sử dụng trình đọc màn hình, cũng như các nhóm người

<sup>144</sup> <https://wave.webaim.org/>

<sup>145</sup> <https://accessibilityinsights.io/>

dùng có nhu cầu tương tự. Tùy theo nguồn lực của tỉnh, có thể mời nhóm người dùng là người khuyết tật tham gia đánh giá trải nghiệm các Cổng DVC, từ đó có những điều chỉnh phù hợp.

**9) Mức độ cam kết bảo vệ DLCN và an toàn thông tin:** Cần bảo đảm các biện pháp bảo vệ dữ liệu cá nhân và an toàn thông tin trên các giao diện Cổng DVC. Các Cổng DVC cần bảo đảm tối thiểu điều khoản sử dụng, chính sách về quyền riêng tư, và cơ chế cho phép người dùng đồng ý. Về bảo đảm an toàn thông tin, cần rà soát, đánh giá thường xuyên, tránh các lỗi kĩ thuật cơ bản.

### 3.2. HOÀN THIỆN CHÍNH SÁCH PHÁT TRIỂN DVCTT

**Thứ nhất**, nên ưu tiên hướng tiếp cận dựa vào chất lượng và hiệu quả cung cấp dịch vụ công thay vì số lượng dịch vụ được cung cấp trực tuyến toàn trình. Về ngắn hạn, cần tập trung cao độ cho việc hoàn thiện việc cung cấp trực tuyến toàn trình đối với 25 DVC thiết yếu.

**Thứ hai**, nguyên tắc “lấy người dân làm trung tâm” cần được bảo đảm trong suốt quá trình quản lý chất lượng dự án CNTT, bao gồm: khảo sát, thiết kế, triển khai, và giám sát công tác triển khai, kiểm thử, hoặc vận hành thử, nghiệm thu, bàn giao. Đặc biệt là ở bước kiểm thử hoặc vận hành thử, cần phải có chính sách để bảo đảm sự tham gia của người dân là bắt buộc. Đối với một DVCTT toàn trình bất kì, khi mới được đưa lên toàn trình, cần bảo đảm thời gian tối thiểu vừa thử nghiệm triển khai, vừa lấy ý kiến của người dân, hoàn thiện theo góp ý của người dân trước khi đưa vào hoạt động chính thức.

**Thứ ba**, để chuyển đổi số “không bỏ lại ai ở phía sau”, cần bảo đảm tính dễ tiếp cận cho các đối tượng dễ bị tổn thương thông qua các biện pháp sau:

- i) Cần thể chế hóa chính sách bảo đảm quyền lợi cho cộng đồng người khuyết tật thông qua quy định tiêu chí bắt buộc đối với sản phẩm, dịch vụ công nghệ thông tin trong hoạt động mua sắm công.
- ii) Cần nghiên cứu định hướng chính sách phát triển ngành dịch vụ đánh giá khả năng tiếp cận.

Người dùng khuyết tật và người dùng lớn tuổi có thể được đưa vào các hoạt động đánh giá, từ tư vấn ngắn đến nghiên cứu khả năng sử dụng quy mô lớn. Có 2 dạng công việc mà người khuyết tật có thể tham gia:

- Đánh giá không chính thức về các vấn đề tiếp cận cụ thể, có thể rất đơn giản. Ví dụ: người khuyết tật sử dụng trình đọc màn hình và tìm/ kiểm tra một số dữ liệu. Người sáng mắt sẽ quan sát sự tương tác của họ với website và thảo luận các vấn đề.

- NKT thử nghiệm khả năng sử dụng chính thức của một trang web tuân theo các giao thức đã được thiết lập để thu thập dữ liệu định lượng và định tính. Các bài kiểm tra khả năng sử dụng chính thức có thể được tối ưu hóa để tập trung vào các vấn đề về khả năng truy cập. Loại đánh giá phụ thuộc vào các yếu tố, chẳng hạn như giai đoạn trong dự án: điều tra ban đầu về ý tưởng thiết kế, thử nghiệm các khu vực cụ thể của nguyên mẫu hoặc xem xét thiết kế cuối cùng. Tiến hành đánh giá không chính thức trong suốt quá trình phát triển sẽ hiệu quả hơn so với việc chỉ kiểm tra khả năng sử dụng chính thức khi kết thúc dự án.

- iii) Cần phát triển chính sách khuyến khích

hợp tác công tư giữa chính quyền địa phương và các doanh nghiệp công nghệ trong và ngoài nước trong việc phát triển các công cụ hỗ trợ ngôn ngữ cho người dù là người đồng bào dân tộc thiểu số và người có giác quan kém (ví dụ: phim ngắn hướng dẫn bằng tiếng nói của đồng bào, công cụ đọc màn hình cho người kém giác quan, công cụ đọc văn bản viết tiếng Việt hỗ trợ người đồng bào dân tộc thiểu số).

**Thứ tư**, cần xây dựng quy định về chuẩn kỹ thuật kết nối, liên thông các hệ thống cung cấp DVCTT. Mục tiêu của chính sách này là để giải quyết vấn đề liên thông kỹ thuật giữa các Cổng DVC do các nhà cung cấp khác nhau xây dựng, đồng thời tạo điều kiện để nhiều nhà cung cấp dịch vụ có thể sáng tạo, cải tiến sản phẩm trong hệ sinh thái cung cấp DVCTT quốc gia cũng như địa phương. Một mặt, việc chuẩn hoá, tăng tính thừa kế dữ liệu nhờ liên thông kỹ thuật sẽ giúp giảm chi phí đầu tư cũng như rủi ro vận hành.

Việc phát triển chính phủ điện tử là một tiến trình dài hạn, liên tục cập nhật và thay đổi ít nhất trong giai đoạn 5-10 năm tới. Sự chuẩn hoá này sẽ tạo cơ sở tốt để vận dụng trong trường hợp có sự thay đổi nhà thầu, hay chuyển đổi/cập nhật/bổ sung sản phẩm, cắt giảm chi phí chuyển đổi/cập nhật. Mặt khác, việc quy định chuẩn kết nối hệ thống chính phủ điện tử ở các cấp cũng nhằm tạo điều kiện để các doanh nghiệp công nghệ khởi nghiệp, các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ vừa và nhỏ cũng có cơ hội tham gia đóng góp vào hệ sinh thái chính phủ điện tử, chính phủ số. Thông qua đó, tiến trình phát triển chính phủ điện tử, chính phủ số có thể góp phần thúc đẩy sự phát triển thị trường công nghệ của Việt Nam. Khi đó, cơ quan chính phủ sẽ đưa ra các đề bài thực tiễn, thúc đẩy doanh nghiệp khởi nghiệp trong nước đón đầu xu thế công nghệ liên tục phát triển và đưa ra các giải pháp sáng tạo.

# TÀI LIỆU THAM KHẢO

## CÁC VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT

### NGHỊ ĐỊNH

- Nghị định số 13/2023/NĐ-CP ngày 17/04/2023 quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân
- Nghị định số 104/2022/NĐ-CP ngày 21/12/2022 sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến việc nộp, xuất trình sổ hộ khẩu, sổ tạm trú giấy khi thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công
- Nghị định số 59/2022/NĐ-CP ngày 05/09/2022 quy định về định danh và xác thực điện tử
- Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/06/2022 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 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 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 47/2020/NĐ-CP ngày 09/04/2020 về quản lý, kết nối và chia sẻ dữ liệu số của cơ quan nhà nước
- Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/04/2020 về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử
- Nghị định số 64/2007/NĐ-CP ngày

10/04/2007 về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước

### QUYẾT ĐỊNH

- Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/06/2022 Phê duyệt Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử
- Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022 Phê duyệt Đề án “Phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030”
- Quyết định 34/2021/QĐ-TTg ngày 08/11/2021 của Thủ tướng chính phủ Quy định về định danh và xác thực điện tử trên giao diện Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu căn cước công dân và Cơ sở dữ liệu quốc gia về xuất nhập cảnh
- Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11/10/2021 về Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia
- Quyết định số 942/QĐ-TTg ngày 15/06/2021 của Thủ tướng Chính phủ về “Chiến lược phát triển Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số giai đoạn 2021 - 2025, định hướng đến năm 2030”
- Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/03/2021 Phê duyệt Đề án “Đổi mới việc

## CHỈ THỊ

- Chỉ thị số 05/CT-TTg ngày 23/02/2023 về tiếp tục đẩy mạnh triển khai đề án phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030 tại các bộ, ngành, địa phương năm 2023 và những năm tiếp theo
- Chỉ thị số 02/CT-TTg ngày 26/04/2022 về phát triển Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số, thúc đẩy chuyển đổi số quốc gia

## THÔNG TƯ

- Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/04/2023 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
- Thông tư số 26/2020/TT-BTTTT ngày 23/09/2020 quy định việc áp dụng tiêu chuẩn, công nghệ hỗ trợ người khuyết tật

tiếp cận, sử dụng sản phẩm, dịch vụ thông tin và truyền thông

- Thông tư số 22/2019/TT-BTTTT ngày 31/12/2019 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
- Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT ngày 15/11/2017 quy định về việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến và bảo đảm khả năng truy cập thuận tiện đối với trang thông tin điện tử, Cổng thông tin điện tử, Cổng dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước

## CÔNG VĂN

- Công văn số 4946/BTTTT-CĐSQG ngày 04/10/2022 hướng dẫn triển khai Nghị định số 42/2022/NĐ-CP
- Công văn số 677/BTTTT-THH 2022 ngày 03/03/2022 hướng dẫn kết nối và chia sẻ dữ liệu thông qua Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu quốc gia

## BÁO CÁO NGHIÊN CỨU

- United Nations, E-Government Survey 2022, New York, 2022, truy cập tại: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2022>
- European Commission, E-government Benchmark 2022, Brussels, 2022, truy cập tại: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/egovernment-benchmark-2022>
- CECODES, VFF-CRT, RTA & UNDP, Báo cáo chỉ số PAPI 2022, Hà nội, 2022, truy cập tại <https://papi.org.vn/bao-cao/>
- IPS & UNDP, Đánh giá việc bảo vệ dữ

liệu cá nhân trên các nền tảng tương tác với người dân của chính quyền địa phương năm 2022, Hà Nội, 2022, truy cập tại: <https://papi.org.vn/danh-gia-viec-bao-ve-du-lieu-ca-nhan-tren-cac-nen-tang-tu-ong-tac-voi-nguoi-dan-cua-chinh-quyen-dia-phuong-nam-2022/>

- IPS, Báo cáo Đánh giá và xếp hạng phát triển chính phủ điện tử Việt Nam năm 2017, Hà Nội, 2018, truy cập tại: <https://ips.org.vn/thu-vien/danh-gia-va-xep-hangphat-trien-chinh-phu-dien-tu-viet-nam-2017-ct209.html>

# PHỤ LỤC

**Bảng 1: Số liệu mô phỏng cho các Cổng DVC mà các công cụ tự động không thể đánh giá**

STT	Tỉnh	Xếp hạng DTI về hạ tầng số để lấy mô phỏng thay thế	Chỉ số tốc độ tài trang
1	Hòa Bình	Hòa Bình: 54 Đồng Tháp: 55 Gia Lai: 53	Hòa Bình: $(50+3)/2=22.5$ (5; 5.5) Đồng Tháp: 3 (10; 7) Gia Lai: 50 (0;4)
2	Hải Phòng	Hải Phòng: 36 Đồng Nai: 37 Đak Lak: 35	Hải Phòng: $(45+30)/2=37.5$ Đồng Nai: 45 Dak lak: 30
3	Đà Nẵng	Đà Nẵng: 3 Huế: 2 HCM: 1	Đà Nẵng: $(38+36)/2=37$ Huế: 38 HCM: 36
4	Tiền Giang	Tiền Giang: 32 Hưng Yên: 33 Nghệ An: 31	Tiền Giang: $(30+28)/2=29$ Hưng Yên: 30 Nghệ An: 28
5	Vĩnh Long	Vĩnh Long: 47 Thanh Hóa: 48 Quảng Bình: 46	Vĩnh Long: $(38+42)/2=40$ Thanh Hóa: 38 Quảng Bình: 42
6	Sóc Trăng	Sóc Trăng: 50 Bình Thuận: 49 Bình Định: 51	Sóc Trăng: $(45+23)/2=34$ Bình Thuận: 45 Bình Định: 23
7	Quảng Ninh	Quảng Ninh: 9 Hải Dương: 10 Bình Phước: 8	Quảng Ninh: $(30+55)/2=42.5$ Hải Dương: 30 Bình Phước: 55
8	Hà Nội	Hà Nội: 22 Yên Bái: 21 Hà Nam: 23	Hà Nội: $(50+50)/2=50$ Yên Bái: 50 Hà Nam: 50
9	Trà Vinh	Trà Vinh: 4 Bình Dương: 5 Đà Nẵng: 3	Trà Vinh: 0; $(4+5)/2=4.5$ Bình Dương: 0; 4 Đà Nẵng: 0; 5

<sup>146</sup> Hà Giang, Hòa Bình, Vĩnh Phúc, Hải Dương, Ninh Bình, Thừa Thiên-Huế, Đà Nẵng, Quảng Ngãi, Bình Định, Phú Yên, Kon Tum, Lâm Đồng, Tây Ninh, Bình Dương, Đồng Tháp, Kiên Giang, Sóc Trăng, Bạc Liêu, Cà Mau.

<sup>147</sup> Cao Bằng, Tuyên Quang, Lào Cai, Yên Bái, Lạng Sơn, Phú Thọ, Hưng Yên, Thái Bình, Nghệ An, Đắk Lắk, Đắk Nông, Long An, Tiền Giang, Bến Tre, Trà Vinh, An Giang.

<sup>148</sup> Hà Nội, Bắc Kạn, Điện Biên, Bắc Giang, Bắc Ninh, Thanh Hóa, Hà Tĩnh, Quảng Bình, Quảng Trị, Quảng Nam, Ninh Thuận, Bình Thuận, Tp. Hồ Chí Minh.

**Bảng 2:** Thống kê thể hiện sự không đồng nhất của các tên gọi chuyên mục

STT	Tên chuyên mục	Số lượng Cổng DVC sử dụng
1	Thủ tục hành chính	19/63 <sup>153</sup>
2	Bộ thủ tục	16/63 <sup>154</sup>
3	Dịch vụ công trực tuyến	13/63 <sup>155</sup>
4	Dịch vụ công	7/63 <sup>156</sup>
5	Nộp hồ sơ trực tuyến	3/63 <sup>157</sup>
6	Bộ thủ tục HC	1/63 <sup>158</sup>
7	Tra cứu thủ tục hành chính	2/63 <sup>159</sup>
8	Thủ tục hành chính và dịch vụ công trực tuyến	1/63 <sup>160</sup>
9	Tra cứu thủ tục	1/63 <sup>161</sup>

**Bảng 3:** Thống kê tên các mức độ được phân loại chưa đồng nhất

STT	Tên chuyên mục	Số lượng Cổng DVC sử dụng
1	DVCTT một phần (Cho phép nộp HS trực tuyến), DVCTT toàn trình <sup>155</sup>	1
2	Chưa trực tuyến, một phần (trực tuyến), toàn trình <sup>156</sup>	1
3	Chưa trực tuyến, trực tuyến một phần, trực tuyến toàn trình <sup>157</sup>	1
4	Dịch vụ công trực tuyến một phần, dịch vụ công trực tuyến toàn trình, nộp trực tiếp <sup>158</sup>	1
5	Dịch vụ công, một phần, toàn trình <sup>159</sup>	1
6	Dịch vụ công, toàn trình, một phần (trực tuyến) <sup>160</sup>	1
7	DVCTT một phần, DVCTT toàn trình, TTHC chưa cung cấp DVCTT <sup>161</sup>	1
8	Một phần (nộp trực tiếp), Một phần (nộp trực tuyến), Toàn trình <sup>162</sup>	1
9	Một phần (trực tiếp), một phần (trực tuyến), toàn trình <sup>163</sup>	3
10	Một phần, một phần (trực tuyến), toàn trình <sup>164</sup>	1

<sup>149</sup> Sơn La, Thái Nguyên, Quảng Ninh, Gia Lai, Bình Phước, Cần Thơ, Hậu Giang

<sup>150</sup> Đồng Nai, Bà Rịa-Vũng Tàu, Vĩnh Long.

<sup>151</sup> Lai Châu.

<sup>152</sup> Hải Phòng, Nam Định.

<sup>153</sup> Khánh Hòa.

<sup>154</sup> Hà Nam.

<sup>155</sup> Điện Biên.

<sup>156</sup> Tiền Giang.

<sup>157</sup> Long An.

<sup>158</sup> Bình Phước.

<sup>159</sup> Hưng Yên.

<sup>160</sup> Thái Bình.

<sup>161</sup> Kon Tum.

<sup>162</sup> Ninh Bình.

<sup>163</sup> Đắk Lắk, Đắk Nông, An Giang.

<sup>164</sup> Tuyên Quang.



11	Một phần, một phần, toàn trình <sup>165</sup>	1
12	Một phần, toàn trình <sup>166</sup>	18
13	Một phần, toàn trình, còn lại <sup>167</sup>	1
14	Mức độ 1, mức độ 2, DVCTT một phần, DVCTT toàn trình <sup>168</sup>	1
15	Mức độ 1, mức độ 2, toàn trình, một phần <sup>169</sup>	1
16	Mức độ 2 (gốc), một phần, mức độ 2, toàn trình <sup>170</sup>	1
17	Mức độ 2, dịch vụ công trực tuyến một phần, dịch vụ công trực tuyến <sup>172</sup>	1
18	Mức độ 2, một phần, toàn trình <sup>172</sup>	2
19	Toàn trình, một phần, TTHC <sup>173</sup>	1
20	Trực tuyến toàn trình, trực tuyến một phần, còn lại <sup>174</sup>	1
21	TTHC, TTHC, DVCTT toàn trình, DVCTT một phần <sup>175</sup>	1

**Bảng 4:** Thống kê thực trạng thiếu đồng bộ về tên gọi của mục tài liệu hướng dẫn

STT	Tên chuyên mục	Số lượng Cổng DVC sử dụng
1	Hướng dẫn	17/63 <sup>176</sup>
2	Hỗ trợ	15/63
3	Dịch vụ khác	14/63
4	Hướng dẫn sử dụng	5/63
5	Trợ giúp	1/63
6	Khác	1/63
7	Hỗ trợ công dân	1/63
8	Hướng dẫn nộp hồ sơ	1/63
9	Hệ thống	1/63
10	Hướng dẫn thực hiện dịch vụ công trực tuyến	1/63
11	Tiện ích hướng dẫn	1/63
12	Thông tin và tiện ích	1/63
13	Giới thiệu – Hướng dẫn	1/63
14	Thông tin khác	1/63
15	HDSD	1/63

<sup>165</sup> Hà Giang, Lào Cai, Nghệ An.

<sup>166</sup> Hòa Bình, Quảng Ninh, Bắc Giang, Bắc Ninh, Hải Phòng, Hà Nam, Thanh Hóa, Quảng Nam, Quảng Ngãi, Bình Thuận, Tây Ninh, Bình Dương, Đồng Nai, Bà Rịa-Vũng Tàu, Tp. Hồ Chí Minh, Vĩnh Long, Đồng Tháp, Cần Thơ.

<sup>167</sup> Lâm Đồng, Lai Châu

<sup>168</sup> Vĩnh Phúc.

<sup>169</sup> Lạng Sơn.

<sup>170</sup> Kiên Giang.

<sup>171</sup> Phú Thọ.

<sup>172</sup> Sơn La, Trà Vinh.

<sup>173</sup> Hậu Giang.

<sup>174</sup> Bình Định.

<sup>175</sup> Quảng Trị.

<sup>176</sup> Có Tổng 63 Cổng DVC. Nhưng trừ đi tỉnh Yên Bái thì còn 62 Cổng DVC. Tổng số lượng tên ở đây là 62.

**Bảng 5:** Thống kê cách phân loại trường hợp để tiền lọc hồ sơ của 31 Cổng DVC

STT	Tỉnh	Số lượng trường hợp	Chi tiết cách phân loại trường hợp
1	Cao Bằng	2	- 15 ngày làm việc - người được cấp phiếu lý lịch tư pháp là công dân Việt Nam cư trú ở nhiều nơi hoặc có thời gian cư trú ở nước ngoài, người nước ngoài và trường hợp xác minh điều kiện đương nhiên xóa án tích - 10 ngày làm việc
2	Lai Châu	2	- 10 ngày làm việc - 10 ngày làm việc kể từ khi nhận đủ hồ sơ hợp lệ - 15 ngày làm việc - trường hợp phải xác minh về điều kiện đương nhiên được xóa án tích thì thời hạn không quá 15 ngày
3	Sơn La	2	- Trường hợp cư trú ở nhiều nơi - Trường hợp cấp phiếu
4	Yên Bái	4	- 10 ngày - 10 ngày (có phí) trường hợp người được yêu cầu cấp Phiếu lý lịch tư pháp là công dân Việt Nam đã cư trú ở nhiều nơi hoặc có thời gian cư trú ở nước ngoài, trường hợp phải xác minh về điều kiện đương nhiên được xóa án tích thì thời hạn không quá 15 ngày - 10 ngày - 10 ngày (miễn phí) - 15 ngày - 15 ngày - 15 ngày - 15 ngày (miễn phí) trường hợp người được yêu cầu cấp Phiếu lý lịch tư pháp là công dân Việt Nam đã cư trú ở nhiều nơi hoặc có thời gian cư trú ở nước ngoài, người nước ngoài, trường hợp phải xác minh về điều kiện đương nhiên được xóa án tích thì thời hạn không quá 15 ngày.
5	Lạng Sơn	4	- 7 ngày làm việc - 10 ngày làm việc - 15 ngày làm việc - 12 ngày làm việc
6	Phú Thọ	2	- 15 ngày làm việc - trường hợp công dân Việt Nam cư trú ở nhiều nơi, có thời gian cư trú ở nước ngoài, người nước ngoài, hoặc phải xác minh về điều kiện đương nhiên xóa án tích - 9 ngày làm việc
7	Vĩnh Phúc	3	- 15 ngày - trường hợp xóa án tích - 15 ngày - trường hợp công dân Việt Nam đã cư trú ở nhiều nơi hoặc có thời gian cư trú ở nước ngoài, người nước ngoài
8	Hải Dương	2	- 10 ngày - nhận được yêu cầu hợp lệ - 15 ngày - yêu cầu cấp Phiếu lý lịch tư pháp là công dân Việt Nam đã cư trú ở nhiều nơi hoặc có thời gian cư trú ở nước ngoài, người nước ngoài, trường hợp phải xác minh về điều kiện được xóa án tích

9	Thái Bình	2	- 9 ngày làm việc - trường hợp nhận được yêu cầu hợp lệ - 14 ngày làm việc - trường hợp phải xác minh về điều kiện
10	Ninh Bình	2	- 72 giờ làm việc - người được yêu cầu cấp Phiếu lý lịch tư pháp là công dân Việt Nam chỉ cư trú tại tỉnh Ninh Bình - 112 giờ làm việc - trường hợp người được yêu cầu cấp Phiếu lý lịch tư pháp là công dân Việt Nam đã cư trú ở nhiều nơi hoặc có thời gian cư trú ở nước ngoài, người nước ngoài, trường hợp phải xác minh về điều kiện đương nhiên được xóa án tích
11	Nghệ An	2	- 11 ngày làm việc - trường hợp phải xác minh về điều kiện đương nhiên được xóa án tích - 8 ngày làm việc - trường hợp thông thường
12	Quảng Bình	2	- Đối với trường hợp Công dân VN không cư trú ở nhiều nơi, hoặc không có thời gian cư trú ở nước ngoài, trường hợp không phải xác minh về điều kiện đương nhiên được xóa án tích - Đối với trường hợp Công dân VN đã cư trú ở nhiều nơi hoặc có thời gian cư trú ở nước ngoài, trường hợp phải xác minh về điều kiện đương nhiên được xóa án tích
13	Quảng Trị	2	- 10 ngày - QT 3232/2020 - 15 ngày - QT 3232/2020 - người được yêu cầu cấp Phiếu LLTP là công dân Việt Nam đã cư trú ở nhiều nơi hoặc có thời gian cư trú ở nước ngoài, người nước ngoài
14	Đà Nẵng	4	- Công dân có đăng ký thường trú và có thời gian cư trú liên tục tại thành phố Đà Nẵng - Công dân có đăng ký thường trú tại thành phố Đà Nẵng, đã cư trú ở nhiều nơi hoặc có thời gian cư trú ở nước ngoài, người nước ngoài, trường hợp phải xác minh về điều kiện đương nhiên được xóa án tích - Công dân có đăng ký thường trú tại thành phố Đà Nẵng, là sinh viên, người có công với cách mạng, thân nhân liệt sỹ (gồm cha đẻ, mẹ đẻ, vợ hoặc chồng, con, con đẻ, con nuôi, người có công nuôi dưỡng liệt sỹ) - Công dân có đăng ký thường trú tại thành phố Đà Nẵng, là trẻ em theo quy định
15	Quảng Nam	2	- Không xác minh - Xác minh
16	Quảng Ngãi	2	- Quy trình xác minh án tích (trường hợp dưới 14 tuổi) - tích hợp LLTP - Quy trình xác minh án tích - tích hợp LLTP
17	Bình Định	2	- 15 ngày - tờ khai LLTP mẫu 03 (không ủy quyền), trường hợp cần xác minh - 15 ngày - tờ khai mẫu 04 (có ủy quyền), trường hợp cần xác minh

18	Khánh Hòa	2	- Đối với trường hợp đã cư trú ở nhiều nơi hoặc có thời gian cư trú ở nước ngoài, người nước ngoài, trường hợp phải xác minh về điều kiện đương nhiên được xóa án tích - Trường hợp công dân Việt Nam từ 14 tuổi trở lên chỉ cư trú tại tỉnh Khánh Hòa
19	Kon Tum	2	- Sở tư pháp - 218 - Sở tư pháp - 218 - lý lịch điện tử
20	Đắk Nông	2	- 120 giờ - 80 giờ
21	Lâm Đồng	2	- 15 ngày - là công dân Việt Nam đã cư trú ở nhiều nơi hoặc có thời gian cư trú tại nước ngoài, là người nước ngoài, là người phải xác minh điều kiện đương nhiên xóa án tích - 10 ngày - là công dân Việt Nam đã cư trú ở nhiều nơi hoặc có thời gian cư trú ở nước ngoài, là người nước ngoài, là người phải xác minh điều kiện đương nhiên xóa án tích
22	Bình Phước	2	- 15 ngày - trường hợp cư trú ở nhiều nơi - 10 ngày
23	Long An	2	- 15 ngày - trường hợp công dân Việt Nam đã cư trú ở nhiều nơi hoặc có thời gian cư trú ở nước ngoài, người nước ngoài, trường hợp phải xác minh về điều kiện đương nhiên được xóa án tích - 10 ngày - trường hợp trong tỉnh
24	Tiền Giang	2	- 15 ngày - công dân Việt Nam có thời gian cư trú ngoài tỉnh, người nước ngoài, trường hợp xác minh về trình trạng đương nhiên xóa án tích - 10 ngày - công dân Việt Nam cư trú trong tỉnh Tiền Giang
25	Đồng Tháp	2	- Cá nhân - trong tỉnh - số 1 - Cá nhân - trong tỉnh - số 2 - Cá nhân - ngoài tỉnh - số 1 - Cá nhân - ngoài tỉnh - số 2 - Ủy quyền - trong tỉnh - số 1 - Ủy quyền - trong tỉnh - số 2 - Ủy quyền - ngoài tỉnh - số 1 - Ủy quyền - ngoài tỉnh - số 2
26	An Giang		
27	Kiên Giang	2	- Cư trú trong tỉnh - Cư trú trong tỉnh và tạm trú ngoài tỉnh
28	Cần Thơ	2	- Cấp Phiếu lý lịch tư pháp cho công dân Việt Nam, người nước ngoài đang cư trú tại Việt Nam - Cấp Phiếu lý lịch tư pháp cho công dân Việt Nam, người nước ngoài đang cư trú tại Việt Nam (trường hợp xác minh)

29	Hậu Giang	8	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cá nhân – trong tỉnh – phiếu lý lịch tư pháp số 1</li> <li>- Cá nhân – trong tỉnh – phiếu lý lịch tư pháp số 2</li> <li>- Cá nhân – ngoài tỉnh – phiếu lý lịch tư pháp số 1</li> <li>- Cá nhân – ngoài tỉnh – phiếu lý lịch tư pháp số 2</li> <li>- Ủy quyền – trong tỉnh – phiếu lý lịch tư pháp số 1</li> <li>- Ủy quyền – trong tỉnh – phiếu lý lịch tư pháp số 2</li> <li>- Ủy quyền – ngoài tỉnh – phiếu lý lịch tư pháp số 1</li> <li>- Ủy quyền – ngoài tỉnh – phiếu lý lịch tư pháp số 2</li> </ul>
30	Sóc Trăng	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phí, lệ phí (trường hợp thành toán trực tuyến) – 15 ngày</li> <li>- Trường hợp 1 – 15 ngày</li> <li>- Trường hợp nộp tự động từ Bộ Tư pháp – 15 ngày</li> </ul>
31	Cà Mau	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trường hợp xác minh tại địa phương – 8 ngày</li> <li>- Trường hợp xác minh tại Trung tâm LLTPQG – 13 ngày</li> </ul>

**Bảng 6: Mô tả các hình thức khảo sát được tìm thấy**

Khía cạnh so sánh các hình thức khảo sát	Hình thức khảo sát VNForm	Hình thức khảo sát chung về giải quyết thủ tục hành chính	Hình thức đánh giá mức độ hài lòng
Đối tượng được đánh giá	Hình thức này dùng chung cho tất cả đối tượng là các cơ quan, bộ ngành có cung cấp DVCTT. Tuy nhiên, phần ghi tên cơ quan lại không phải là một danh sách cố định, mà tùy vào câu trả lời của mỗi người dân, dẫn đến khó có thể lọc đối tượng khi tổng hợp danh sách. Người dân chỉ biết là đánh giá của mình được ghi nhận, nhưng không biết ai ghi nhận đánh giá của mình (có phải cơ quan đích hay không)	Hình thức này nhắm tới đối tượng là các cơ quan, công chức phụ trách hồ sơ. Đây là dạng khảo sát do tình tự phát triển, do vậy đối tượng được khảo sát đã cụ thể, rõ ràng, chỉ giới hạn trong tình/cơ quan đó	Đối tượng được đánh giá của hình thức này là công chức, cơ quan, thủ tục hành chính.
Dạng câu hỏi	Câu hỏi dài, tập trung vào mặt kỹ thuật phần mềm của DVCTT, do vậy chỉ phù hợp để đánh giá các DVCTT toàn trình, diễn ra hoàn toàn trên môi trường số.	Câu hỏi đa dạng về nội dung và số lượng, cũng như cách thức trả lời của người dân (tốt/rất tốt/ không tốt; cho điểm 1-5; điền câu trả lời ngắn; trắc nghiệm). Một số những nội dung được đề cập nhiều: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chi phí về thời gian: Cần gặp bao nhiêu người, bao nhiêu cơ quan, đến mấy lần, đúng hạn hay không,...</li> <li>- Chi phí về tiền bạc: có bị đòi thêm phụ phí không,...</li> </ul>	Câu hỏi trắc nghiệm, chỉ có câu trả lời mang tính định lượng đơn giản như hài lòng/không hài lòng/rất hài lòng, hoặc thể hiện qua các dấu sao.

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cảnh quan nơi tiếp công dân</li> <li>- Thái độ của cán bộ tiếp, cách hướng dẫn</li> <li>- Cách thức tiếp cận với thông tin về thủ tục hành chính</li> </ul>	
Ưu/Nhược điểm	Có thể dùng để đánh giá đồng bộ trải nghiệm DVCTT trên toàn quốc.	Đây là hình thức khảo sát chi tiết, phù hợp cho việc đi sâu vào phát hiện vấn đề. Tuy nhiên chính ưu điểm này là rào cản với người dân đánh giá nếu bảng hỏi quá dài.	Nhanh, gọn nhẹ, phù hợp để đánh giá thường xuyên ngay sau khi người dùng sử dụng DVCTT. Tuy nhiên, hình thức này sẽ không chỉ ra được vấn đề mà chỉ đánh giá được mức độ hài lòng của người dùng nói chung.

**Bảng 7: Năm chỉ số con của hiệu suất tải trang của công cụ Google PageSpeed Insights**

STT	Tên chỉ số con	Ý nghĩa
1	Thời gian phản hồi nội dung đầu tiên của website (First contentful paint - FCP)	Chỉ số này đo thời gian từ khi người dùng bắt đầu tải trang web cho đến khi nội dung đầu tiên xuất hiện trên màn hình. Chỉ số này được tính bằng giây. Các yếu tố ảnh hưởng đến chỉ số FCP: i) Kích thước ảnh, ii) Tập tin JavaScript và CSS; iii) Tương tác với máy chủ; iv) Thiết kế trang web. Thời gian FCP được khuyến cáo là dưới 2 giây.
2	Thời gian tải hoàn tất của một thành phần lớn nhất trên website (Largest contentful paint)	Bốn yếu tố ảnh hưởng tới LCP: i) Thời gian phản hồi của máy chủ chậm; ii) JavaScript và CSS chặn hiển thị; iii) Thời gian tải nguyên; iv) Kết xuất phía máy khách. Thời gian LCP cần nhỏ hơn hoặc bằng 2,5 giây.
3	Thời gian đáp ứng tải (Total Blocking time)	Chỉ số này giúp xác định mức độ đáp ứng của trang, thông qua đo lường khoảng thời gian từ khi trang không có khả năng tương tác đến khi có khả năng tương tác ổn định. Trong sự kiện mà người dùng thực hiện tương tác với website vào giữa thời điểm tác vụ dài, trình duyệt phải đợi cho tác vụ hoàn thành xong thì mới có thể phản hồi tương tác của người dùng. Các trang cần phần đầu TBT ít hơn 300 mili giây.
4	Điểm số tổng hợp về mức thay đổi bố cục (Cumulative Layout Shift)	Chỉ số này đo độ ổn định và mức thay đổi bố cục bất ngờ của nội dung trang hiển thị. Trang web có trải nghiệm người dùng tốt là trang web có điểm CLS dưới 0,1.
5	Điểm tốc độ (Speed Index)	Cho biết tốc độ nội dung của trang được hiển thị nhanh như thế nào. Mục tiêu cho thời gian tải lý tưởng là dưới 1,250 mili giây.

**Hình 1:** Thống kê số lượng DVCTT toàn trình được cung cấp của tỉnh Hà Giang và Hòa Bình

The screenshot shows the 'HƯỚNG DẪN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH' (Administrative Procedure Guide) section. It includes search filters for 'Chọn cơ quan' (Select agency), 'Lĩnh vực' (Sector), 'Tên dịch vụ' (Service name), 'Mã dịch vụ' (Service code), and 'Mức độ' (Level). Below the filters is a table titled 'DANH SÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH (Tổng số: 29024 thủ tục)' (List of Administrative Procedures (Total: 29024 procedures)).

STT	MÃ TTHC	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	NƠI TIẾP NHẬN	GỬI HỒ SƠ
1	2.001177.000.00.00.H22	Cấp thẻ Căn cước công dân khi đã có thông tin trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư	UBND HUYỆN MÈO VẠC	<a href="#">Đăng nhập</a>
2	2.000677.000.00.00.H22	Xác nhận số Chứng minh nhân dân, Căn cước công dân	UBND HUYỆN MÈO VẠC	<a href="#">Đăng nhập</a>
3	2.000408.000.00.00.H22	Đổi thẻ Căn cước công dân	UBND HUYỆN MÈO VẠC	<a href="#">Đăng nhập</a>

Below the table, there is a section titled 'THỐNG KÊ DỊCH VỤ CÔNG' (Public Service Statistics) with the following data:

- Dvc trực tuyến toàn trình: 1104
- Dvc trực tuyến một phần: 784

STT	Điều chỉnh giấy chứng nhận đủ điều kiện xét nghiệm khẳng định các trường hợp HIV dương tính thuộc thẩm quyền của Sở Y tế	Nơi tiếp nhận	Sở Y tế - tỉnh Hòa Bình	Nộp hồ sơ
1		Y tế Dự phòng	Sở Y tế - tỉnh Hòa Bình	<a href="#">Nộp hồ sơ</a>
2	Cấp lại giấy phép hoạt động in (cấp địa phương)	Xuất Bản, In và Phát hành	Sở Thông tin và Truyền thông - tỉnh Hòa Bình	<a href="#">Nộp hồ sơ</a>

**Hình 2:** Lỗi hiển thị công cụ Chabot của Cổng DVC các tỉnh/thành phố Hải Phòng, An Giang, Vĩnh Phúc, Quảng Ninh

The screenshot shows a chatbot interface with the following elements:

- Chatbot icon and logo.
- Email: [dichvucong@vinhphuc.gov.vn](mailto:dichvucong@vinhphuc.gov.vn)
- Đơn vị quản lý kỹ thuật: Sở Thông tin và Truyền thông
- Góp ý Cổng Dịch vụ công quốc gia: [Góp ý](#)
- Hỗ trợ, tư vấn TTHC liên hệ: [Liên hệ](#)
- Message: Xin chào, mời bạn nhập câu hỏi tại đây!

**Hình 3:** Điển hình tốt cho trợ lý ảo trên Cổng DVC tỉnh Hòa Bình và Tây Ninh

The screenshot shows two chatbot interfaces:

**CHATBOT TÂY NINH:**

Chào mừng bạn đã đến hướng dẫn thủ tục hành chính của dịch vụ công. Bạn vui lòng lựa chọn theo thông tin hướng dẫn bên dưới:

- Công dân
  - Có con nhỏ
  - Học tập
- Doanh nghiệp
  - Đất đai, xây dựng
  - Khởi sự kinh doanh

**CỔNG DỊCH VỤ CÔNG TỈNH HÒA BÌNH:**

Kính chào Ông/Bà, tôi là trợ lý ảo - sẽ giúp Ông/Bà trả lời những thắc mắc về dịch vụ/thủ tục hành chính công của huyện Lạc Dương, tỉnh Hòa Bình. Ông/Bà vui lòng chọn lĩnh vực phổ biến bên dưới:

- Xem chi tiết tại đây:
  - Tư pháp (Hộ tịch, chứng thực, con nuôi,...)
  - Xây dựng (Xây dựng, kiến trúc, hạ tầng,...)
  - Kế hoạch và Đầu tư
- Xem chi tiết tại đây:
  - Tài nguyên đất đai, rừng
  - Giao thông đường bộ
  - Giáo dục và Đào tạo

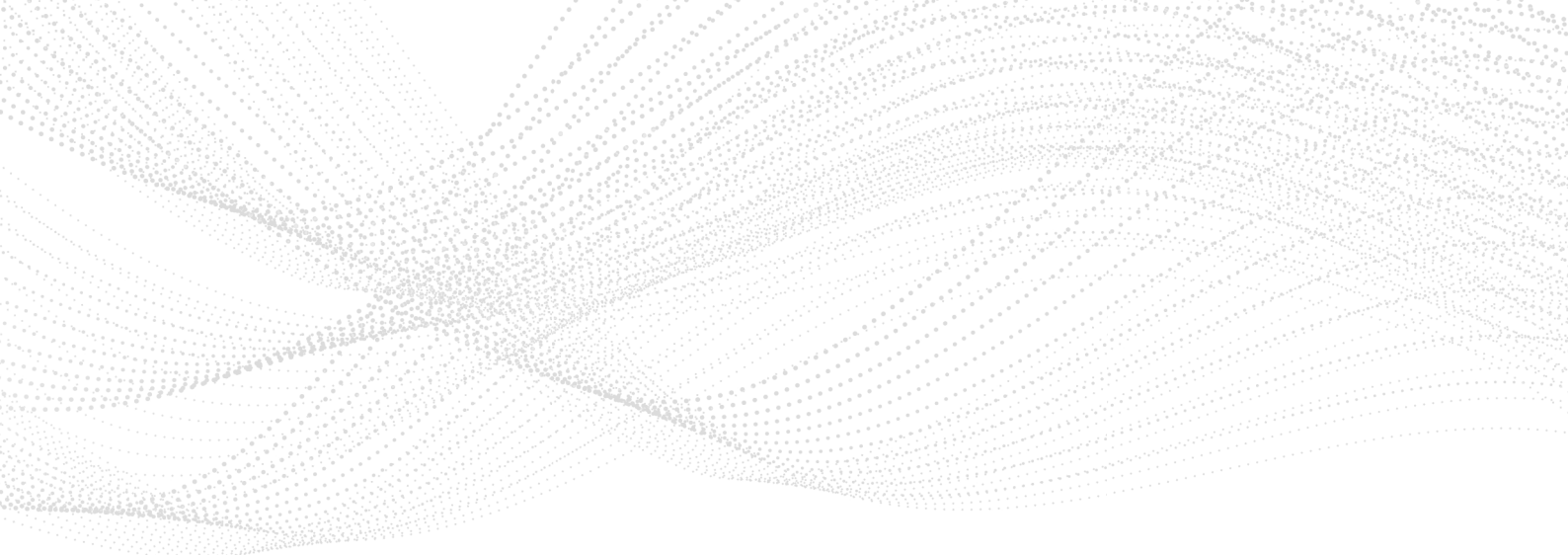
**Hình 4:** Thực hành tốt các Cổng DVC Thái Nguyên trong kết với CSDL quốc gia về dân cư

The screenshot displays a web portal interface for the Thái Nguyên province. A modal window titled "Cập nhật từ CSDL Quốc gia về Dân cư" (Update from National Population Database) is open, showing a form with the following fields:

- Họ tên \* (Last Name): Tống Khánh Linh
- Ngày sinh \* (Date of Birth): 03/05/1994
- Số CCCD \* (National ID Number): 038194010909
- Số CMND \* (ID Card Number): 174180018

Buttons for "Cập nhật" (Update) and "Đóng" (Close) are visible at the bottom of the modal. The background shows a sidebar with navigation options like "Thông tin cá nhân", "Quản lý hồ sơ", "Hồ sơ yêu cầu", "Quản lý tài liệu", "Quản lý thanh toán", and "Thông báo". The main content area displays the user's name "58 TRẦN CAO VÂN", address "Phường Đồng Vệ, Thành phố Thanh Hóa, Tỉnh Thanh Hóa", and a status indicator showing that the information has been verified with the National Population Database.





CÁC CƠ QUAN ĐỒNG THỰC HIỆN

IPS  Institute for Policy Studies  
and Media Development



CÁC CƠ QUAN ĐỒNG TÀI TRỢ



Ireland





**Chương trình Phát triển  
Liên Hợp Quốc**

304 Kim Mã, Hà Nội, Việt Nam  
Tel: (84 024) 38 500 100  
Fax: (84 024) 37 265 520  
Email: [registry.vn@undp.org](mailto:registry.vn@undp.org)  
[www.undp.org/vietnam](http://www.undp.org/vietnam)

**IPS Viện Nghiên cứu Chính sách  
và Phát triển Truyền thông**

Tầng 18, Tòa nhà VTC Online,  
18 Tam Trinh, Hai Bà Trưng, Hà Nội  
Tel: (84) 969 520 220  
Email: [contact@ips.org.vn](mailto:contact@ips.org.vn)  
[ips.org.vn](http://ips.org.vn)