

QUẢN TRỊ VÀ THAM GIA

Loạt báo cáo nghiên cứu thảo luận chính sách

ĐÁNH GIÁ CÔNG DỊCH VỤ CÔNG CẤP TỈNH VÀ CẤP QUỐC GIA TỪ GÓC ĐỘ NGƯỜI DÙNG NĂM 2025



Tháng 08 năm 2025

Loạt bài nghiên cứu chính sách về Quản trị và Tham gia này do Nhóm Quản trị và Tham gia của 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 cận kề các biện pháp chính sách nhằm giải quyết các vấn đề liên quan đến quản trị, hành chính công và cung ứng dịch vụ công bảo đảm tính bao trùm, bình đẳng.



Tên trích dẫn nguồn: Viện Nghiên cứu Chính sách và Phát triển Truyền thông và Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc (2025). **Đánh giá Công dịch vụ công cấp tỉnh và cấp quốc gia từ góc độ người dùng năm 2025**. Báo cáo nghiên cứu chính sách về quản trị và tham gia, do Viện Nghiên cứu Chính sách và Phát triển Truyền thông (IPS) và Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc (UNDP) tại Việt Nam phối hợp thực hiện. Hà Nội, Việt Nam: Tháng 08 năm 2025.

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.



Nhóm nghiên cứu

Nguyễn Quang Đồng

Nguyễn Đức Lam

Trần Thị Tuyết

Nguyễn Hương Giang

Phùng Như Quỳnh

Trần Anh Thơ

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

và

Đỗ Thanh Huyền

Trương Đức Thắng

(Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc)

Thiết kế trang bìa: Lê Phương Mai

MỤC LỤC

Nhóm nghiên cứu.....	2
Mục lục	3
Danh mục từ viết tắt	5
Lời cảm ơn	6
Tóm tắt báo cáo	7
1. GIỚI THIỆU TỔNG QUAN	13
1.1. Bối cảnh nghiên cứu	13
1.2. Mục tiêu nghiên cứu	14
1.3. Cách tiếp cận, phương pháp và thời gian đánh giá	14
1.4. Giá trị và hạn chế của nghiên cứu	14
2. KẾT QUẢ RÀ SOÁT CÁC CỔNG DVC	18
2.1. Đánh giá tổng quan các Cổng DVC	18
2.2. Kết quả rà soát theo các nhóm tiêu chí	19
2.3. Kết quả rà soát các ứng dụng thông minh của các địa phương	28
2.4. Rà soát Cổng Dịch vụ công quốc gia	31
3. ĐÁNH GIÁ MỘT SỐ YẾU TỐ LIÊN QUAN ĐẾN DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN	34
3.1. Cơ sở hạ tầng, kỹ thuật, công nghệ	34
3.2. Quy trình, thủ tục hành chính	34
3.3. Nhân lực cung cấp, hỗ trợ thực hiện DVCTT	37
3.4. Một số vấn đề đặt ra sau khi sáp nhập các tỉnh, thành phố, bỏ chính quyền cấp huyện ...	37
4. KHUYẾN NGHỊ	40
4.1. Những bài học và hàm ý cho Cổng DVC Quốc gia	40
4.2. Mở rộng DVCTT lên ứng dụng thông minh và trên thiết bị di động nói chung	42
4.3. Cung cấp DVCTT theo phân loại nhóm TTHC	43
4.4. Hoàn thiện, thực hiện chính sách quốc gia liên quan đến DVCTT	44
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	46
PHỤ LỤC	49

DANH MỤC HỘP

Hộp 1: Thực hành tốt trên Cổng DVC thành phố Hà Nội	23
Hộp 2: Ví dụ về thực tế sử dụng Cổng DVCQG	33
Hộp 3: Một số ví dụ về những vướng mắc liên quan đến TTHC	35
Hộp 4: Sáng kiến trong cung cấp dịch vụ công tại TP. Hồ Chí Minh	36
Hộp 5: Thủ tục cấp Giấy chứng nhận kiểm dịch động vật tại Thái Nguyên	37
Hộp 6: Gỡ nút thắt dịch vụ công tại Quảng Trị	31
Hộp 7: Sử dụng dữ liệu để xác nhận tình trạng khuyết tật	42

DANH MỤC HÌNH

Hình 1: Số lượng Cổng DVC theo các tiêu chí về mức độ tương thích trên web và di động	20
Hình 2: Số lượng Cổng DVC có các tính năng hỗ trợ người dùng	21
Hình 3: Các tính năng hỗ trợ người dùng có thể tạo hồ sơ	24
Hình 4: Các tính năng hỗ trợ làm DVCTT toàn trình	24
Hình 5: Số lượng Cổng DVC mắc lỗi theo sáu tiêu chí về mức độ thân thiện với người khiếm thị	26
Hình 6: Số Cổng DVC không đáp ứng các tiêu chí qua trải nghiệm của người khiếm thị	27
Hình 7: Biện pháp bảo vệ DLCN của người dùng trên Cổng DVC	27
Hình 8: Thực hiện quyền đánh giá dịch vụ của người dùng	28
Hình 9: Thống kê về sử dụng ứng dụng thông minh để cung cấp DVCTT	29
Hình 10: Mức độ dễ sử dụng các ứng dụng thông minh theo đánh giá của người khiếm thị	30

DANH MỤC BẢNG

Bảng 1: Các nhóm tiêu chí rà soát Cổng DVC	15
Bảng 2: Mô tả các lỗi ứng với sáu tiêu chí đánh giá mức độ thân thiện với người khiếm thị	25

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

CCCD	Căn cước công dân
CNTT	Công nghệ thông tin
CNSCĐ	Công nghệ số cộng đồng
CSDL	Cơ sở dữ liệu
DLCN	Dữ liệu cá nhân
DVC	Dịch vụ công
DVCQG	Dịch vụ công quốc gia
DVCTT	Dịch vụ công trực tuyến
GCN QSDĐ	Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất
IPS	Viện nghiên cứu Chính sách và Phát triển Truyền thông
NKT	Người khuyết tật
PAKN	Phản ánh kiến nghị
PAPI	Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh tại Việt Nam
SEO	Tối ưu hóa đối với công cụ tìm kiếm
TTHC	Thủ tục hành chính
UBND	Ủy ban nhân dân
UNDP	Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc
ƯDTM	Ứng dụng thông minh
VNPT	Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam
WCAG	Hướng dẫn bảo đảm tính dễ tiếp cận của nội dung trang web

LỜI CẢM ƠN

Báo cáo **“Đánh giá cổng dịch vụ công cấp tỉnh và cấp quốc gia từ góc độ người dùng năm 2025”** 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 từ năm 2023.

Nhóm nghiên cứu gồm có Nguyễn Quang Đồng, Viện trưởng Viện IPS; Nguyễn Đức Lam, cố vấn chính sách Viện IPS; Trần Thị Tuyết, Nguyễn Hương Giang, Phùng Như Quỳnh, Trần Anh Thơ, nghiên cứu viên Viện IPS; và Đỗ Thanh Huyền, chuyên gia phân tích chính sách công và Trương Đức Thắng, chuyên gia về sáng kiến đổi mới sáng tạo vì người dân, UNDP tại Việt Nam.

Phần đánh giá trải nghiệm người dùng trên các cổng DVC cấp tỉnh do nhóm cộng tác viên nghiên cứu của IPS thực hiện, gồm có: Lưu Cao Minh, Nguyễn Phương Tú (Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội), Phạm Minh Nguyên (Trường Đại học Anh Quốc Việt Nam); Võ Cẩm Giang, Nguyễn Viết Thương, Nguyễn Tuấn Tú (thành viên Hội Người mù Việt Nam). Chúng tôi trân trọng cảm ơn các cán bộ, công chức Sở Khoa học Công nghệ, Văn phòng Ủy ban nhân dân, Trung tâm Hành chính công các tỉnh, thành được khảo sát, và các cơ quan Nhà nước khác đã trao đổi quan điểm, ý kiến về các vấn đề liên quan đến cung cấp dịch vụ công trực tuyến ở Việt Nam; chính quyền các cấp ở các địa phương được khảo sát đã tạo điều kiện, hỗ trợ nhóm nghiên cứu tiến hành khảo sát.

Nhóm nghiên cứu xin gửi lời cảm ơn đến các cá nhân đã đọc, phản biện, góp ý dự thảo báo cáo: ông Dư Đăng Long và ông Nguyễn Đức Huy (Cục Chuyển đổi số Quốc gia), ông Bùi Xuân Chinh (Trung tâm Phục vụ Hành chính công Hà Nội), bà Trần Quỳnh Trang (Trung tâm Nghiên cứu và Hành động vì sự phát triển hòa nhập - IDEA), bà Đào Thu Hương (Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc), và ông Đặng Văn Phú (Viện Sáng kiến Việt Nam).

Viện Nghiên cứu Chính sách và Phát triển Truyền thông trân trọng cảm ơn Hội Truyền thông số Việt Nam luôn đồng hành, ủng hộ thực hiện báo cáo này và những hoạt động nghiên cứu khác của Viện.

Cuối cùng, trân trọng cảm ơn Bộ Ngoại giao và Thương mại Úc và Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc (UNDP) tại Việt Nam đã tài trợ cho nghiên cứu này.

TÓM TẮT BÁO CÁO

Năm 2025 đánh dấu một bước ngoặt trong cải cách thể chế, cải cách hành chính và chuyển đổi số tại Việt Nam. Một trong những thay đổi quan trọng liên quan đến việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) là hợp nhất các nền tảng cung cấp DVCTT về một Cổng Dịch vụ công Quốc gia duy nhất. Điều đó có nghĩa là các địa phương không còn duy trì giao diện Cổng dịch vụ công cấp tỉnh từ ngày 1 tháng 7 năm 2025. Đây là quyết sách quan trọng nhằm phục vụ mô hình chính quyền địa phương hai cấp sau khi sáp nhập các đơn vị hành chính cấp tỉnh từ 63 đơn vị xuống còn 34 đơn vị, không tổ chức chính quyền cấp huyện và giảm số lượng đơn vị cấp xã từ hơn 10.000 xuống còn 3.321 xã, phường và đặc khu. Bên cạnh đó là những cam kết của Chính phủ trong việc tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính (TTHC) nhằm giảm gánh nặng cho người dân và doanh nghiệp trong bối cảnh mới.

Trong bối cảnh chuyển đổi mang tính lịch sử đó, nhằm đóng góp cho quá trình cải thiện việc cung cấp DVCTT của Chính phủ, năm 2025, Viện Nghiên cứu Chính sách và Phát triển Truyền thông (IPS) và Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc (UNDP) tại Việt Nam đã phối hợp thực hiện rà soát các Cổng Dịch vụ công (DVC) cấp tỉnh từ góc nhìn của người dùng lần thứ ba nhằm chỉ ra những điểm yếu còn tồn tại để tránh lặp lại trên nền tảng của Cổng DVC quốc gia, giới thiệu những thực hành tốt ở các địa phương cần được tiếp nhận, và đề xuất một số giải pháp chính sách và thực tiễn góp phần nâng cao tính hiệu quả, thân thiện với người dùng của hệ thống cung cấp DVCTT quốc gia lấy người dùng làm trung tâm.

Sau đây là những phát hiện và khuyến nghị chính được đúc rút từ quá trình rà soát, đánh giá DVCTT trên các Cổng DVC cấp tỉnh năm 2025.

1. Một số phát hiện chính

1.1. Tổng quan từ việc đánh giá các Cổng DVC cấp tỉnh: Vẫn còn nhiều điểm cần được cải thiện

Kết quả rà soát các Cổng DVC cấp tỉnh và ý kiến từ các cuộc phỏng vấn với người dùng và chuyên gia cho thấy, các Cổng DVC vẫn còn những điểm hạn chế trên cả bốn nhóm tiêu chí: (1) Mức độ dễ tiếp cận DVCTT trên giao diện web và ứng dụng thông minh (UDTM); (2) Tính năng hướng dẫn, tra cứu thủ tục hành chính; (3) Tính năng hỗ trợ người dùng thực hiện thủ tục hành chính; và (4) Bảo đảm quyền, lợi ích của người dùng. Đồng thời việc rà soát Cổng DVCQG trước và sau ngày 1/7 theo các nhóm tiêu chí này đều phát hiện những điểm hạn chế tương tự. Các Cổng DVC cần cải thiện trên bốn phương diện: (i) tính dễ tiếp cận và mức độ thuận tiện, thân thiện với người dùng; (ii) tính công khai, minh bạch; (iii) tính chuyên sâu; và (iv) tính hiệu quả.

Mức độ thuận tiện, thân thiện với người dùng: Các tính năng, công cụ hỗ trợ trên các Cổng DVC chưa thích ứng với điện thoại thông minh; hầu hết các UDTM của các tỉnh, thành phố không có tính năng liên quan đến DVCTT. Hầu hết các thủ tục hành chính hiện vẫn phải thực hiện trên máy vi tính. Trong khi có đến 95,4% người dùng ở Việt Nam truy cập Internet bằng điện thoại thông minh; và chỉ 60,1% người dùng truy cập Internet qua máy tính xách tay hoặc máy tính để bàn và 30,2% qua máy tính bảng. Ngay cả trên giao diện trang web, người dùng vẫn gặp nhiều khó khăn khi làm thủ tục trực tuyến, chẳng hạn như: phải nhiều lần nhấp chuột để thực hiện thủ tục trên Cổng DVC; phải tải biểu mẫu về máy vi tính, điền và in biểu mẫu để ký và gửi bản sao điện tử lên Cổng; hoặc, phải quét, chụp nhiều loại giấy tờ dưới dạng ảnh để tải lên Cổng DVC. Đặc biệt, một số nhóm người dùng như người khuyết tật, đồng bào dân tộc thiểu số, người cao tuổi chưa tiếp cận, sử dụng được, hoặc khó thực hiện thủ tục hành chính trên các cổng DVC.

Tính công khai, minh bạch: Các Cổng DVC thiếu thông tin cơ bản về đầu mối phụ trách để người dân liên hệ khi cần. Trên nhiều Cổng, các tính năng, công cụ tìm kiếm thông tin chưa đầy đủ, chưa thuận tiện cho người dân, đặc biệt với người khuyết tật, người già, người ít biết tiếng Việt phổ thông. Nhiều Cổng chưa công khai câu trả lời của cơ quan nhà nước đối với phản ánh, kiến nghị của người dùng. Đặc biệt, dù có sự cải thiện trong phản hồi, người dùng vẫn khó nắm bắt tiến trình giải quyết thủ tục, lý do chậm trễ, không rõ đầu mối chính chịu trách nhiệm khi có vướng mắc.

Tính thực chất, chuyên sâu: Có những tính năng, công cụ mới chỉ được đưa lên Cổng DVC ở mức cơ bản, mà chưa được đầu tư sâu về kỹ thuật, công nghệ, nội dung để có thể phục vụ người dùng hiệu quả. Cụ thể, các tài liệu hướng dẫn được biên soạn chung, thường dài dòng, có nhiều thuật ngữ chuyên ngành và khó hiểu. Nhiều số điện thoại của đầu mối liên hệ đăng trên các Cổng không trả lời cuộc gọi của người dùng, hoặc không còn tồn tại. Một số cổng DVC đã có công cụ giao tiếp tự động (chatbot), song những chatbot này chỉ dừng ở mức độ truy xuất thông tin cơ bản có sẵn trên Cổng DVC mà chưa trả lời được các câu hỏi phức tạp hơn, yêu cầu xử lý bối cảnh thực tế của người dùng.

Tính hiệu quả: Theo kết quả rà soát, chỉ có Cổng DVC của tỉnh Nam Định (cũ) đạt tốc độ tải trang ở mức “Tốt”, các Cổng DVC còn lại hầu hết chỉ ở mức “Cần cải thiện” hoặc “Kém”. Tốc độ tải trang thấp cho thấy sự thiếu hiệu quả về mặt thời gian. Việc khai thác, sử dụng dữ liệu trong cung cấp DVCTT của các Cổng DVC cũng chưa đạt như mong muốn, bởi người dùng vẫn phải sao chụp, tải lên nhiều lần cùng một loại giấy tờ. Điều này vừa gây khó khăn, vừa lãng phí cho cả người nộp và cơ quan nhà nước. Đáng lưu ý hơn, số lượng người phải đến trực tiếp cơ quan Nhà nước để thực hiện thủ tục hành chính còn lớn do tỷ lệ TTHC được làm trực tuyến toàn trình còn rất thấp. Những hạn chế trên cho thấy, các Cổng DVC chưa đạt được mục đích cuối cùng là tạo sự thuận tiện cho người dùng có thể làm tại nhà mà không phải di chuyển đến các bộ phận tiếp nhận và trả kết quả truyền thống để làm TTHC, đặc biệt là những người sống ở vùng sâu, vùng xa, vùng hải đảo, ở xa trung tâm hành chính các cấp.

1.2. Ứng dụng thông minh: Có nhiều, nhưng chưa được áp dụng cho DVCTT

So với hai lần đánh giá năm 2023 và 2024, đánh giá năm 2025 có rà soát UDTM do các địa phương xây dựng. Hầu hết các tỉnh đều đã sử dụng UDTM (56/63 tỉnh, thành phố), trong đó có 29 UDTM có chức năng tra cứu hồ sơ người dân đã nộp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh. Tuy nhiên, chỉ có 04/56 UDTM cho phép người dân thực hiện nộp hồ sơ trực tiếp trên app (mà không điều hướng về giao diện web). Chỉ có 02 UDTM cho phép công dân ở ngoài tỉnh nộp hồ sơ là Hue-S và Dịch vụ công Thanh Hoá.

Qua trải nghiệm của người khiếm thị đối với nhiều tính năng khác nhau của 26/34 ứng dụng, có thể nhận thấy đa số ứng dụng chưa thân thiện với người khiếm thị, từ việc đăng nhập, tạo hồ sơ, đọc nội dung hiển thị, cho đến kích hoạt/điền các trường thông tin. Cụ thể, chỉ có 06/26 ứng dụng được đánh giá là dễ thao tác đăng nhập; 14/26 ứng dụng cho phép đọc được tương đối tốt nội dung các mục và chức năng; 14/26 ứng dụng được đánh giá là đáp ứng được yêu cầu cơ bản về điền thông tin cho phép người dùng tương tác với các hộp kết hợp (combobox), hộp văn bản (edit box), ô tìm kiếm và biểu mẫu hồ sơ, hóa đơn.

1.3. Phân loại quy trình, thủ tục hành chính trên Cổng DVC gây bối rối cho người dùng

Rà soát năm 2025 cho thấy, có thể phân loại các TTHC thành ba nhóm: (1) Các TTHC có thể khai thác dữ liệu toàn phần từ các cơ sở dữ liệu (CSDL); (2) Thủ tục hành chính có thể khai thác dữ liệu một phần từ các CSDL, quy trình giải quyết cần xác minh thực địa/xác thực thủ công; (3) Thủ tục hành chính mà dữ liệu chưa được số hóa, quy trình giải quyết bắt buộc phải xác minh hoàn toàn bằng thực địa/xác thực thủ công.

Sự tồn tại ba nhóm TTHC, nhất là nhóm (3), trên các Cổng DVC đang gây bối rối cho người dùng. Việc đưa hầu hết các bộ TTHC lên Cổng DVC đặt ra hai vấn đề lớn: sự cần thiết, tính khả thi của việc phải đạt được các mục tiêu quá cao về TTHC trực tuyến toàn phần; và quan niệm về tính chất toàn trình (toàn trình nhìn từ quá trình xem xét, giải quyết TTHC của cơ quan Nhà nước, hay toàn trình đối với người dùng DVCTT). Bên cạnh đó, nhiều thủ tục hành chính được cung cấp theo hình thức DVCTT nhưng không phát sinh hồ sơ trong một thời gian dài. Những bản khoản trên cho thấy đã đến lúc xem xét lại về phân loại DVCTT và sự phù hợp của các chỉ tiêu về cung cấp DVCTT. Việc phân loại cần xét đến những TTHC nào là toàn trình, không toàn trình, và những TTHC nào vẫn cần được giải quyết trực tiếp theo quy định của pháp luật, đồng thời xem xét chỉ đưa lên Cổng DVC những TTHC đã số hóa toàn trình hoặc một phần.

Đặc biệt, quy trình, thủ tục hành chính phức tạp là một trong những nguyên nhân gốc rễ cản trở việc cung cấp DVCTT hiệu quả, thân thiện trên các Cổng DVC. Đối với cả ba nhóm TTHC nêu trên,

vẫn tồn tại các vấn đề bất cập như: sự chồng chéo giữa các quy định; quy định chưa được cập nhật kịp thời, chưa đồng bộ với công nghệ số hóa; quy trình thực hiện TTHC còn phức tạp, đòi hỏi cung cấp nhiều giấy tờ, thủ tục không còn cần thiết; không khai thác hiệu quả dữ liệu sẵn có.

1.4. Một số vấn đề đặt ra sau khi sáp nhập tỉnh và thực hiện chính quyền địa phương hai cấp

Việc nhập tỉnh, bỏ chính quyền cấp huyện và thực hiện chính quyền địa phương hai cấp đặt ra những vấn đề liên quan đến cơ sở hạ tầng, kỹ thuật, quy trình, TTHC và nhân lực thực hiện giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp.

Về cơ sở hạ tầng: Các địa phương sau sáp nhập đang trong quá trình hợp nhất các hệ thống thông tin giải quyết TTHC, hệ thống quản lý văn bản từ các tỉnh/thành phố được nhập với nhau. Qua tìm hiểu, có thể nhận thấy các địa phương đang có cách làm khác nhau. Có nơi quyết định sử dụng hệ thống của một trong các tỉnh sáp nhập; có địa phương lựa chọn những hợp phần được đánh giá là tốt hơn của từng hệ thống để hợp nhất. Những lỗi kỹ thuật còn tồn tại trong hệ thống thông tin giải quyết TTHC ở các địa phương gây khó khăn cho công chức thực hiện, kéo dài thời gian giải quyết TTHC, ảnh hưởng quyền lợi của người dùng.

Đồng thời, hệ thống các CSDL của các tỉnh/thành phố được nhập với nhau cũng cần được điều chỉnh, đảm bảo thông suốt, đồng bộ. Trong khi đó, lâu nay sự kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các cơ quan, đơn vị với nhau chưa tốt, làm ảnh hưởng nhiều đến chất lượng, hiệu quả hoạt động, cung cấp dịch vụ công, trong đó có DVCTT trên các Cổng DVC cấp tỉnh. Hơn nữa, trong mô hình chính quyền địa phương hai cấp, chính quyền cấp xã sẽ phải thực hiện nhiều chức năng, nhiệm vụ mới, đòi hỏi phải đầu tư, nâng cấp hạ tầng cơ sở, kỹ thuật như phòng ốc, máy tính, phần mềm, ứng dụng, v.v...

Về giải quyết TTHC: Giải quyết TTHC sau khi bỏ chính quyền cấp huyện sẽ đối mặt với khó khăn về tiến độ thực hiện và khoảng cách địa lý. Cấp xã trong chính quyền địa phương hai cấp sẽ phải giải quyết nhiều TTHC hơn, trong khi quy mô dân số các xã sau khi sáp nhập lớn hơn, thậm chí có những xã tương đương cấp huyện hiện nay. Như vậy, khối lượng công việc giải quyết TTHC tăng lên rất nhiều, trong khi số lượng nhân lực giảm và năng lực công chức chưa được kiểm chứng trong điều kiện mới sau khi sắp xếp lại. Bên cạnh đó, có nhiều xã diện tích lớn, việc đi lại để làm TTHC vẫn gặp nhiều trở ngại. Đặc biệt, đối với những TTHC sẽ được chuyển cho cấp tỉnh, nhất là sau khi nhập tỉnh và ở những địa bàn rộng, miền núi, hải đảo, khoảng cách địa lý tới các trung tâm hành chính công cấp tỉnh càng xa hơn, gây nhiều khó khăn cho người làm TTHC. Trong khi đó, như đã phân tích, Cổng DVC và DVCTT vẫn còn nhiều hạn chế, khiến cho nhiều thủ tục chưa thể làm qua mạng, và người dân vẫn phải đến trực tiếp trụ sở cơ quan Nhà nước.

Về nguồn nhân lực: Ước tính sau sáp nhập và thực hiện mô hình chính quyền địa phương hai cấp, ở cấp xã số lượng nhân sự dành cho giải quyết TTHC dù có tăng lên, nhưng năng lực quản lý, công vụ chưa được kiểm chứng trong bối cảnh mới, việc tiếp nhận nhiều chức năng, nhiệm vụ của cấp huyện, cộng với quy mô dân số lớn sau sáp nhập, tiềm ẩn rủi ro dẫn đến quá tải, gây chậm trễ trong xử lý công việc, ảnh hưởng đến chất lượng chính sách, quản lý, cung cấp dịch vụ công, quyền lợi của người dân.

2. Khuyến nghị: Từ tư duy đến những nội dung cần hoàn thiện

Từ kết quả rà soát nêu trên, báo cáo đề xuất một số khuyến nghị từ chính sách đến thực tiễn nhằm góp phần cải thiện chất lượng, hiệu quả cung cấp DVCTT từ góc độ của người dùng.

2.1. Tư duy trên môi trường số

Tiếp tục khuyến nghị được đưa ra năm 2024, báo cáo năm 2025 nhấn mạnh lại tầm quan trọng của tư duy “quản trị số” trong xây dựng, thực thi chính sách liên quan đến DVCTT, nhất là trong bối cảnh sáp nhập tỉnh, thực hiện mô hình chính quyền địa phương 2 cấp và quan trọng hơn là thực hiện cung ứng DVCTT tập trung qua Cổng DVCQG. Ứng dụng công nghệ số, kết nối dữ liệu số và cung cấp dịch vụ trên nền tảng số đòi hỏi tháo gỡ rào chắn là ranh giới về mặt hành chính đối với nhiều thủ tục. Nhiều yêu cầu trước đây về quy trình, thủ tục không còn phù hợp trong điều kiện kết nối số. Tư duy “quản trị số” hàm ý tầm quan trọng đặc biệt của dữ liệu, của việc chia sẻ,

kết nối dữ liệu giữa các cơ quan Nhà nước với nhau, và giữa cơ quan Nhà nước với tổ chức, cá nhân sử dụng DVCTT. Tư duy này cũng đòi hỏi sự tương tác giữa chính quyền và người dân trên các nền tảng số, giảm dần tương tác trực tiếp giữa người với người trong cung ứng và sử dụng DVC.

2.2. Những bài học và hàm ý cho Cổng DVC cấp quốc gia

Báo cáo này dựa trên các phát hiện từ thực tiễn Cổng DVC cấp tỉnh, cũng như Cổng DVCQG để đưa ra các khuyến nghị đối với quá trình hoàn thiện các chức năng, tính năng, tiện ích của Cổng DVCQG khi đóng vai trò là giao diện tập trung, duy nhất từ ngày 1 tháng 7 năm 2025, và có thể cho các Cổng DVC cấp bộ (cho đến khi các Cổng cấp bộ dừng hoạt động từ tháng 3 năm 2026).

2.2.1. Tránh các lỗi theo các nhóm tiêu chí

Có thể tham khảo kết quả rà soát theo bốn nhóm tiêu chí được đưa ra trong báo cáo này để xem xét khắc phục hoặc tránh các lỗi trên Cổng DVCQG (và các Cổng DVC các Bộ) mà nhóm nghiên cứu đã phát hiện trên các Cổng DVC cấp tỉnh. Nên ưu tiên cải thiện những tính năng, công cụ đáp ứng được các yêu cầu sau: có tác động nhiều đến quyền lợi, nhu cầu của đông đảo người dùng (ví dụ tăng tốc độ, thời gian, mức độ thuận tiện thực hiện thủ tục); thực hiện tương đối thuận lợi về mặt kỹ thuật và kinh phí, nằm trong khả năng (ví dụ rút gọn các bước trong quy trình nội bộ cơ quan Nhà nước và giữa các cơ quan Nhà nước với nhau); gặp ít vướng mắc về mặt quy định pháp luật (ví dụ cải thiện tính năng hỗ trợ thực hiện toàn trình nếu thủ tục đã được quy định có thể trả kết quả trực tuyến).

2.2.2. Đảm bảo các yếu tố chất lượng cung cấp DVCTT

Đáp ứng nhu cầu của người dùng: Cách thức triển khai DVCTT của Cổng DVCQG cần dựa trên nhu cầu của người dân, trong đó chú ý đến các nhóm gặp khó khăn như người khuyết tật, đồng bào dân tộc thiểu số, người cao tuổi. Việc khảo sát, thiết kế, kiểm thử, hoặc vận hành thử, triển khai, và giám sát đều cần tham vấn ý kiến, khảo sát người dùng. Các DVCTT toàn trình cần được đánh giá trải nghiệm người dùng theo các nhóm tiêu chí như: dễ tiếp cận; dễ sử dụng; tốc độ xử lý cao; bảo đảm bảo mật, an toàn thông tin; công khai, minh bạch, phản hồi, v.v... Cần định kỳ rà soát, phát hiện, và cải thiện mức độ thân thiện với người khuyết tật, cũng như các nhóm người dùng có nhu cầu tương tự như người cao tuổi, người dân tộc thiểu số. Bên cạnh đó, có thể mời các nhóm người dùng tham gia đánh giá trải nghiệm Cổng DVCQG ngay trong quá trình thiết kế lại, nâng cấp, từ đó có những điều chỉnh phù hợp.

Bảo đảm công khai, minh bạch: Cổng DVCQG cần cung cấp đầy đủ thông tin về email, số điện thoại đang hoạt động của đơn vị, cá nhân chịu trách nhiệm về cung cấp DVCTT để người dân biết liên hệ khi có vấn đề cần phản ánh, giải đáp về DVCTT. Các tính năng, công cụ tìm kiếm thông tin cần thuận tiện hơn cho người dân tiếp cận, đặc biệt với người khuyết tật, người già, người ít biết tiếng Việt phổ thông. Có thể áp dụng các công cụ để người dùng theo dõi, cập nhật thường xuyên về “đường đi” của hồ sơ, và thông báo tự động về kết quả thực hiện DVCTT.

Cải thiện tính thực chất, chuyên sâu: Cơ quan phụ trách Cổng DVCQG rà soát các tính năng, công cụ, quy trình để hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính công theo hình thức DVCTT toàn trình một cách triệt để, nâng cấp các DVCTT hiện đang mới chỉ dừng ở số hóa văn bản lên số hóa quy trình, đơn giản hóa quá trình làm hồ sơ điện tử. Cần bảo đảm chatbot (nếu có trên Cổng DVC Quốc gia trong thời gian tới) thực sự hoạt động, trả lời được các câu hỏi yêu cầu xử lý bối cảnh thực tế, hỗ trợ người dùng tức thì trong quá trình cung cấp DVCTT. Có thể ứng dụng trí tuệ nhân tạo để phân tích dữ liệu sử dụng DVC của người dân, doanh nghiệp, từ đó cải tiến và tối ưu hóa trải nghiệm người dùng.

Tăng hiệu quả cung cấp DVCTT: Cổng DVCQG cần các tính năng, công cụ hỗ trợ người dùng tự hoàn thành hồ sơ như các tài liệu, video hướng dẫn dễ hiểu, trực quan, có tích hợp ngôn ngữ của đồng bào ở khu vực dân tộc thiểu số; hiển thị nội dung thông báo cụ thể khi người dùng điền sai; hiển thị nội dung hướng dẫn trong khi điền các trường thông tin. Cần cải thiện tốc độ tải trang của Cổng DVCQG cả trên máy tính và điện thoại thông minh. Đặc biệt, cần khai thác, sử dụng, sử dụng nhiều hơn những thông tin, dữ liệu đã có nhằm cắt giảm được các bước, các hồ sơ giấy tờ, thủ tục khi thực hiện trực tuyến trên Cổng DVCQG. Đối với những TTHC có thể làm điện tử toàn trình hoặc

hoặc một phần, cần tạo điều kiện để người dùng lưu lại hồ sơ điện tử đang làm dở và trở lại hoàn thiện sau khi tập hợp được các hồ sơ cần tải lên theo yêu cầu, thay vì phải làm lại các bước từ đầu. Trên phạm vi toàn tỉnh/thành phố, cần áp dụng cung ứng dịch vụ hành chính công không theo địa giới hành chính để người dân có thể đến với trụ sở UBND cấp xã gần nhất, bên cạnh việc tổ chức đại lý dịch vụ công và dịch vụ bưu chính công ích.

3. Mở rộng DVCTT lên ứng dụng thông minh và trên thiết bị di động nói chung

Từ kinh nghiệm của các địa phương như Thanh Hóa, Hà Nội, Huế, Tây Ninh, Cổng DVCQG và các Cổng DVC cấp bộ, cần đưa nhiều hơn DVCTT lên UDTM và giao diện điện thoại thông minh, bên cạnh việc mở rộng số lượng DVCTT trên ứng dụng VNeID. Có thể xây dựng và đưa lên UDTM của Cổng DVCQG các DVCTT có quy trình ngắn gọn, thủ tục đơn giản, dữ liệu đầu vào đã được chuẩn hóa để người dùng hoàn thành nộp hồ sơ sau 3-4 “điểm chạm” trên ứng dụng.

Thiết kế trải nghiệm người dùng (UX) cho Cổng DVCQG trên nền tảng di động cần tối giản hóa quy trình, ưu tiên các thông tin và chức năng cốt lõi, đồng thời đảm bảo khả năng lưu trạng thái thao tác để người dùng có thể dễ dàng quay lại và tiếp tục hoàn thành thủ tục sau khi bị gián đoạn. Giao diện của trang Cổng DVCQG khi hiển thị trên nền tảng di động cần hiển thị rõ ràng các nội dung chính, cung cấp hướng dẫn minh bạch, tránh gây quá tải thông tin, giúp người dùng hoàn thành tác vụ trong thời gian ngắn nhất.

4. Cung cấp DVCTT theo phân loại nhóm TTHC

Các cơ quan liên quan đến DVCTT cần rà soát, lựa chọn để tái cấu trúc quy trình thực hiện trên môi trường điện tử đối với các thủ tục hành chính thiết yếu, có tính khả thi. Có thể đơn giản hóa, rút gọn các bước thực hiện, lược bỏ các yêu cầu không cần thiết đối với người dùng; cắt giảm về thời gian giải quyết TTHC; cải tiến biểu mẫu để đưa lên môi trường điện tử. Cần kết hợp thực hiện dịch vụ công trực tiếp và trực tuyến để đảm bảo mọi người dân tiếp cận các dịch vụ thuận tiện.

Đối với nhóm TTHC đã đạt đến mức độ “số hóa hoàn toàn” (nhóm 1), theo nguyên tắc “một lần duy nhất”, người dân và doanh nghiệp chỉ cần cung cấp dữ liệu cho cơ quan nhà nước một lần; các cơ quan nhà nước sẽ chủ động trao đổi, chia sẻ dữ liệu với nhau khi cần thiết, đồng thời đảm bảo tuân thủ đầy đủ các quy định pháp luật liên quan. Theo nguyên tắc “số hoá mặc định”, mọi sản phẩm, dịch vụ hoặc quy trình mới đều được thiết kế và triển khai trên nền tảng số ngay từ đầu, coi đây là lựa chọn ưu tiên, được đầu tư đầy đủ.

Đối với nhóm TTHC đã được số hóa một phần (nhóm 2), cần tập trung tối ưu hóa khâu chuẩn bị hồ sơ, khai báo điện tử, tra cứu tiến độ, đặt lịch tiếp nhận; đồng thời duy trì các đầu mối trực tiếp và công chức có chuyên môn để tiếp nhận bổ sung, xác thực hiện trường và trả kết quả. Việc rà soát, tối ưu hóa các khâu xác minh, thẩm định, xác thực thông tin, dữ liệu là yếu tố quyết định để đưa các thủ tục hành chính từ Nhóm 2 lên Nhóm 1.

Đối với nhóm TTHC được thực hiện hoàn toàn hoặc hầu như trực tiếp, cần xem xét chưa đưa lên Cổng DVC trực tuyến, hoặc nếu đưa cần nêu rõ yêu cầu đối với người dùng về lý do cần thực hiện TTHC đó tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ở địa phương. Bên cạnh đó, có các giải pháp như đối với nhóm 1 và 2 để dần chuyển sang thực hiện trực tuyến một phần, hướng tới trực tuyến toàn trình.

5. Hoàn thiện, thực hiện chính sách quốc gia liên quan đến DVCTT

Nhóm nghiên cứu đề xuất hoàn thiện và thực hiện khung chính sách, pháp luật liên quan DVCTT với những nội dung sau đây:

Áp dụng triệt để “tư duy số”: Hiện nay các luật, nghị định, thông tư bắt đầu được sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với những thay đổi từ mô hình chính quyền địa phương 2 cấp. Đây là dịp áp dụng triệt để “tư duy số”. Cụ thể, cần nghiên cứu sửa đổi các quy định vẫn còn yêu cầu không được thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử theo hướng thu hẹp phạm vi hoặc xóa bỏ hoàn toàn các TTHC yêu cầu người dân có mặt trực tiếp. Việc cắt giảm TTHC (ví dụ: giảm 30% TTHC) không chỉ được hiểu là đơn giản hóa trình tự, số lượng các bước, hồ sơ của từng TTHC, mà quan trọng hơn là cắt giảm các loại TTHC áp dụng đối với người dân, doanh nghiệp.

Đơn giản hóa quy trình TTHC, các bước thực hiện TTHC: Gắn quá trình cung cấp DVCTT với đơn giản hóa thủ tục hành chính nói chung cho phù hợp với môi trường trực tuyến. Đồng thời, cần rà soát, lược bỏ, đơn giản hóa các thủ tục hành chính nội bộ trong cơ quan Nhà nước và giữa các cơ quan Nhà nước với nhau trong khi xem xét, giải quyết hồ sơ của người dân, qua đó giảm thời gian, chi phí tuân thủ. Sử dụng các CSDL và kết quả giải quyết thủ tục hành chính số để giảm thiểu các bước nhập dữ liệu, thủ tục mà cơ quan Nhà nước đã có, đã cấp cho công dân.

Thu hẹp “khoảng cách số” trong xây dựng Cổng DVC và đơn giản hóa quy trình thực hiện DVCTT: Khung chính sách quốc gia cần bảo đảm tiếp cận dịch vụ công trực tuyến cho tất cả mọi người, đặc biệt là người già, người khuyết tật, người chưa thạo tiếng Việt, người nghèo, người neo đơn, người ở vùng sâu, vùng xa, vùng hải đảo. Cụ thể, tiêu chí dễ tiếp cận cho các nhóm đối tượng phục vụ này đối với sản phẩm, dịch vụ công nghệ thông tin cần được áp dụng trong hoạt động mua sắm, đấu thầu công khi có yêu cầu đổi mới, nâng cấp Cổng DVC và đơn giản hóa quy trình DVCTT.

Bố trí điểm tiếp nhận và trả kết quả làm TTHC trực tuyến một phần hoặc trực tiếp, đảm bảo “gần dân”: Để khắc phục khó khăn do khoảng cách trong thực hiện TTHC, cần bố trí số lượng điểm tiếp nhận của Trung tâm phục vụ hành chính công cấp xã sau ngày 1 tháng 7 năm 2025 phù hợp với diện tích, dân số của từng xã/phường/đặc khu. Bên cạnh đó, UBND cấp xã cần nhắc tổ chức mô hình dịch vụ hành chính công lưu động đến thôn/bản và cụm dân cư ở vùng sâu, vùng xa, ở những đơn vị xã có diện tích rộng lớn. Trên phạm vi toàn tỉnh/thành phố, thủ tục hành chính không theo địa giới hành chính, đại lý DVC, dịch vụ bưu chính công ích tại địa bàn cấp xã có thể được áp dụng trong giải quyết TTHC. Trong đó, các loại hình này nên được ưu tiên đối với những khu vực có nhiều người dân phải di chuyển khoảng cách xa như vùng miền núi, hải đảo; nơi có đông dân cư như các thành phố lớn; đối với những TTHC có phát sinh lượng hồ sơ lớn.

Nâng cao năng lực cung ứng DVCTT cho cán bộ, công chức, viên chức, thành viên Tổ công nghệ số cộng đồng (CNSCĐ): Cần trang bị các kiến thức, kỹ năng chuyên môn cần thiết cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, các thành viên tổ CNSCĐ để bảo đảm chất lượng, hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến, nhất là trong thực hiện chính quyền địa phương hai cấp. Một số nội dung tập huấn cụ thể như kỹ năng sử dụng các phần mềm, dịch vụ công trực tuyến, xử lý hồ sơ; kỹ năng hướng dẫn và hỗ trợ người dân trong quá trình thực hiện các thủ tục hành chính trên môi trường mạng; kỹ năng bảo đảm an toàn và bảo mật thông tin, đặc biệt là khi sử dụng các mạng xã hội để gửi và nhận thông tin. Các nội dung về chuyển đổi số, DVCTT cần được tích hợp vào chương trình đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức của Học viện Chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh.

Cải thiện hoạt động truyền thông về DVCTT: Cần đa dạng hóa các hình thức truyền thông về DVCTT, không chỉ bằng văn bản mà dùng nhiều hình ảnh, video hướng dẫn qua mạng xã hội với các nội dung tập trung vào lợi ích của DVCTT đối với người dùng; tổ chức các cuộc thi về những cách thức, hình thức khắc phục khó khăn khi làm DVCTT, nhất là cho các nhóm người như người khuyết tật, người cao tuổi, người dân tộc thiểu số. Đặc biệt, trong bối cảnh chính sách, pháp luật, thể chế thay đổi nhanh chóng, có thể học hỏi kinh nghiệm của các nước như Anh quốc trong việc thực hiện truyền thông ngay và rộng khắp (ví dụ: tổ chức các phiên truyền hình trực tuyến về những chức năng, tính năng mới của Cổng DVC Quốc gia qua kênh Thông tin Chính phủ trên nền tảng Facebook) về từng thay đổi trên Cổng DVC Quốc gia, lợi ích và thách thức, cách thức, giải pháp mà Chính phủ đưa ra để duy trì tính liên tục, bảo đảm sự thuận tiện, hiệu quả của DVCTT đối với người dùng.

1.1. Bối cảnh nghiên cứu

Trong những năm qua, Việt Nam đã đạt được những bước tiến đáng kể trong lộ trình phát triển Chính phủ số, trong đó dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) là một trong những trụ cột quan trọng, đóng vai trò kết nối trực tiếp giữa chính quyền và người dân trong môi trường số. Các cơ quan nhà nước từ trung ương đến địa phương đã nỗ lực xây dựng và đưa vào triển khai thủ tục hành chính trên các Cổng Dịch vụ công (DVC), với mục tiêu nâng cao hiệu quả phục vụ người dân và doanh nghiệp, cắt giảm chi phí và thời gian thực hiện thủ tục hành chính.

Năm 2025 đánh dấu một bước ngoặt trong quá trình chuyển đổi số, cung cấp DVCTT tại Việt Nam. Theo Văn bản số 623/TTg-KSTT¹ ngày 30/5/2025, các bộ, ngành, địa phương phải hoàn tất việc tích hợp và cung cấp 100% DVCTT lên Cổng DVCQG trong tháng 6/2025. Đồng thời, các địa phương không duy trì giao diện Cổng DVC cấp tỉnh từ ngày 01/7/2025 và cấp bộ chậm nhất đến hết tháng 2/2026². Nghị định số 118/2025/NĐ-CP³ quy định rõ trách nhiệm của các bộ, ngành và địa phương trong việc tổ chức tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính trên môi trường số, thông qua các hệ thống một cửa, một cửa liên thông, Cổng DVCQG. Theo đó, Cổng DVCQG trở thành điểm truy cập duy nhất của người dùng trên phạm vi toàn quốc.

Song song với tiến trình này là các cải cách sâu rộng trong hệ thống hành chính Nhà nước. Luật Tổ chức chính quyền địa phương quy định mô hình chính quyền địa phương hai cấp. Theo Công văn số 500/TTg-KSTT, từ ngày 10/6/2025 việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính do chính quyền cấp tỉnh và cấp xã thực hiện⁴. Các nỗ lực cải cách TTHC, cắt giảm gánh nặng TTHC được đẩy mạnh theo Nghị quyết số 66/NQ-CP của Chính phủ về Chương trình cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh năm 2025 và 2026.

Trong bối cảnh đó, việc rà soát, đánh giá các Cổng DVC cấp tỉnh từ góc độ người dùng trở nên đặc biệt quan trọng và kịp thời để làm rõ những tồn tại, hạn chế về mặt kỹ thuật, giao diện người dùng cũng như quy trình xử lý thủ tục hành chính đang gây khó khăn cho người dân. Việc nhận diện rõ những mô hình triển khai hiệu quả, thân thiện tại các địa phương là điều kiện cần để xây dựng một hệ thống kế thừa được những điểm mạnh sẵn có, đồng thời tránh lặp lại các điểm yếu đã tồn tại. Chính sự chuyển giao giữa hai giai đoạn – từ hệ thống phân tán sang tập trung, từ mô hình chính quyền ba cấp sang mô hình hai cấp – đòi hỏi phải có một bức tranh đánh giá toàn diện, phản ánh chân thực trải nghiệm của người dân, đặc biệt là các nhóm dễ bị tổn thương. Điều này nhằm đảm bảo rằng Cổng DVCQG không chỉ là sự hợp nhất về mặt kỹ thuật, mà thực sự là bước tiến về chất lượng phục vụ, tính tiếp cận và sự công bằng trong tiếp cận dịch vụ công của mọi người dân trên toàn quốc.

Kế thừa những điểm hợp lý của các lần đánh giá năm 2023 và 2024, đồng thời cập nhật nội dung, tiêu chí, phương pháp đánh giá phù hợp với những thay đổi về thể chế, trong năm 2025, nhóm nghiên cứu đã rà soát các Cổng DVC cấp tỉnh từ góc nhìn của người dùng và một số yếu tố hỗ trợ sự vận hành của các Cổng DVC, từ đó đề xuất một số giải pháp giúp các cơ quan Nhà nước ở trung ương và địa phương nâng cao tính hiệu quả, thân thiện với người dùng của các Cổng DVCQG, cải thiện hiệu quả cung ứng DVCTT.

¹ Văn bản số 623/TTg-KSTT ngày 30/5/2025 về việc triển khai Cổng Dịch vụ công quốc gia trở thành điểm “một cửa số” tập trung, duy nhất quốc gia.

² Thông báo số 19-TB/TGV ngày 09 tháng 5 năm 2025 của Tổ giúp việc Ban Chỉ đạo Trung ương về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số.

³ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 06 tháng 5 năm 2025 về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

⁴ Công văn số 500/TTg-KSTT ngày 04 tháng 5 năm 2025 về việc phân định thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính của chính quyền cấp huyện.

1.2. Mục tiêu nghiên cứu

Báo cáo này đánh giá thực trạng cung cấp DVCTT trong bối cảnh hệ thống hành chính Nhà nước đang bước vào giai đoạn chuyển đổi lớn, với các mục tiêu sau đây:

- ▶ **Thứ nhất**, rà soát và phân tích những lỗi kỹ thuật, trải nghiệm người dùng mà người dân thường xuyên gặp phải khi truy cập, sử dụng DVCTT trên các Cổng DVC cấp tỉnh.
- ▶ **Thứ hai**, tổng hợp các trường hợp triển khai DVCTT một cách hiệu quả, thân thiện và thuận tiện cho người dùng. Các ví dụ điển hình này cùng với các lỗi sẽ là những bài học, cơ sở quan trọng để điều chỉnh, hoàn thiện Cổng DVCQG.
- ▶ **Thứ ba**, đề xuất hướng cải thiện kênh cung cấp DVCTT: Đưa ra khuyến nghị cụ thể nhằm nâng cao hiệu quả cung cấp DVCTT trên cả hai kênh giao diện web và ứng dụng thông minh; khuyến nghị về quy trình thủ tục hành chính và một số yếu tố liên quan đến DVCTT.

1.3. Cách tiếp cận, phương pháp và thời gian đánh giá

Nghiên cứu năm 2025 kế thừa và phát triển cách tiếp cận từ người dùng đã được áp dụng trong đánh giá 63 Cổng DVC cấp tỉnh năm 2024. Đồng thời, do những thay đổi từ việc nhập tỉnh, ngừng sử dụng giao diện các Cổng DVC cấp tỉnh, tích hợp và cung cấp 100% DVCTT lên Cổng DVCQG, việc rà soát không nhằm “cho điểm”, xếp hạng các Cổng DVC cấp tỉnh, mà để phát hiện, phân tích các trường hợp thực hành tốt, cũng như các lỗi phổ biến của các Cổng DVC để đưa ra khuyến nghị cho việc cung cấp DVCTT nói chung.

Với cách tiếp cận như vậy, trong 5 tháng đầu năm 2025, nhóm nghiên cứu đã rà soát, đánh giá trải nghiệm người dùng đối với DVCTT trên 34 Cổng DVC của các tỉnh/thành phố sau khi sắp xếp lại, bao gồm: 9 Cổng DVC của các địa phương không nhập tỉnh, 6 Cổng DVC của các thành phố trực thuộc trung ương, 19 Cổng DVC từ các tổ hợp tỉnh được nhập với nhau. Việc đánh giá được thực hiện với sự tham gia trực tiếp của nhóm người khuyết tật nhằm bảo đảm tính toàn diện, bao trùm trong tiếp cận dịch vụ công.

Trong lần đánh giá năm 2025, nhóm nghiên cứu triển khai các bước thu thập, phân tích và đối chiếu dữ liệu từ nhiều nguồn khác nhau, bao gồm:

- ▶ Rà soát trực tiếp các Cổng DVC thông qua thủ tục Cấp bản sao Trích lục hộ tịch trong khoảng thời gian từ tháng 3 đến tháng 5 năm 2025, tập trung vào một số chức năng, tính năng và công cụ dựa trên bốn nhóm tiêu chí đánh giá. Trong đó có tiêu chí riêng về mức độ đáp ứng nhu cầu của người khiếm thị.
- ▶ Thực hiện hai đợt trải nghiệm từ tháng 3 đến tháng 5/2025 của nhóm người khiếm thị khi sử dụng Cổng DVC để thực hiện thủ tục Cấp bản sao Trích lục hộ tịch và Xác định, xác định lại mức độ khuyết tật và cấp Giấy xác nhận khuyết tật, nhằm đánh giá khả năng truy cập và mức độ thuận tiện trong quá trình thao tác.
- ▶ Phỏng vấn sâu và thảo luận nhóm trọng tâm với cán bộ, công chức ở địa phương gồm Thái Nguyên, TP. Hồ Chí Minh, Tây Ninh, Quảng Trị.

Cần lưu ý rằng kết quả đánh giá dựa trên trải nghiệm người dùng trên các Cổng DVC trong nghiên cứu này chỉ phản ánh thực trạng tại thời điểm rà soát, kết thúc vào tháng 5/2025. Sau ngày 15 tháng 7 năm 2025, nhóm nghiên cứu thực hiện thêm 1 vòng đánh giá đối với Cổng DVC Quốc gia, sau khi cổng này thay thế toàn bộ Cổng DVC cấp tỉnh kể từ ngày 1 tháng 7 năm 2025. Kết quả của vòng rà soát này được tổng hợp ở phần 2.4 của báo cáo.

1.4. Tiêu chí và nội dung đánh giá

Việc rà soát, đánh giá các Cổng DVC từ góc độ người sử dụng trong năm 2025 được xây dựng dựa trên các tiêu chí đã sử dụng trong nghiên cứu năm 2024, có điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp với

bối cảnh mới. Đồng thời, nhóm nghiên cứu cũng tham khảo thêm một số bộ chỉ số đánh giá quốc tế và trong nước có liên quan nhằm hoàn thiện phương pháp.

Như trình bày tại Bảng 1, bộ tiêu chí đánh giá được cấu trúc thành bốn nhóm chính, phản ánh toàn diện các khía cạnh trải nghiệm người dùng trên Cổng DVC, bao gồm: (1) Khả năng tiếp cận Cổng DVC trên nền tảng website và ứng dụng thông minh; (2) Tính năng cung cấp thông tin, hướng dẫn và tra cứu thủ tục hành chính; (3) Tính năng hỗ trợ người dùng thực hiện thủ tục trực tuyến toàn phần; (4) Mức độ bảo đảm quyền của người sử dụng dịch vụ công.

Bảng 1: Các nhóm tiêu chí rà soát Cổng DVC

Tiêu chí	Nội dung đánh giá
Nhóm tiêu chí 1	Tiếp cận Dịch vụ công trực tuyến trên trang web và ứng dụng thông minh
1.1. Mức độ tương thích của Cổng trên máy tính và điện thoại thông minh	Đánh giá Mức độ tương thích của Cổng trên máy tính và trên điện thoại thông minh theo 4 tiêu chí: (i) Tốc độ tải trang; (ii) Khả năng truy cập; (iii) Thực hành tốt (phương pháp hay nhất); (iv) Tối ưu hóa đối với công cụ tìm kiếm (Search Engine Optimization – SEO).
1.2. Mức độ sử dụng ứng dụng thông minh để cung cấp DVCTT	Đánh giá theo 4 tiêu chí gồm: (i) Có ứng dụng thông minh hay không?; (ii) Ứng dụng thông minh có chức năng tra cứu hồ sơ đã nộp trên Cổng không?; (iii) Ứng dụng thông minh có chức năng nộp hồ sơ không?; (iv) Ứng dụng thông minh có cho phép công dân ngoài tỉnh nộp hồ sơ không?.
Nhóm tiêu chí 2	Tính năng hướng dẫn, tra cứu
2.1. Cung cấp thông tin liên hệ	Đánh giá việc đăng tải thông tin liên hệ theo 4 tiêu chí: (i) Số điện thoại, email của đầu mối về DVCTT; (ii) Cung cấp thông tin của tất cả các cơ quan, đơn vị; (iii) Dễ dàng tìm kiếm thông tin; (iv) Vị trí của thông tin.
2.2. Mức độ sẵn có và dễ sử dụng của các tính năng hướng dẫn thực hiện thủ tục	Đánh giá tính năng hướng dẫn người dùng truy cập, thực hiện DVCTT theo 4 tiêu chí: (i) Tài liệu hướng dẫn thực hiện một số dịch vụ công thường gặp; (ii) Các câu hỏi thường gặp và nội dung trả lời; (iii) Công cụ để người dùng tạo câu hỏi và nhận câu trả lời trực tuyến; (iv) Trợ lý ảo hướng dẫn, giải đáp các câu hỏi của người dùng.
2.3. Mức độ dễ sử dụng của các tính năng tra cứu	Đánh giá tính năng hỗ trợ người dùng tra cứu theo 2 tiêu chí: (i) Thủ tục hành chính; (ii) Kết quả giải quyết hồ sơ.

⁵ Chỉ số Chính phủ điện tử của Liên Hợp Quốc (UN's E-government Index), Chỉ số Trưởng thành Công nghệ Chính phủ (GovTech Maturity Index), Chỉ số Chính phủ số của OECD (OECD Digital Government Index), Chỉ số Phát triển ICT của ITU (ITU's ICT Development Index), Chỉ số Kinh tế và Xã hội Kỹ thuật số của EU (EU's Digital Economy and Society Index)

⁶ Đánh giá Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, Chỉ số Chuyển đổi số, Chỉ số ICT Việt Nam, Bộ Chỉ số đánh giá hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh

Nhóm tiêu chí 3	Tính năng hỗ trợ thực hiện thủ tục
3.1. Hỗ trợ người dùng tự tạo hồ sơ điện tử	Đánh giá một số tính năng hỗ trợ người dùng tạo hồ sơ điện tử trên Cổng DVC theo các tiêu chí: (i) Tự động điền thông tin; (ii) Hiện thị hướng dẫn cách điền thông tin tại trường điền thông tin; (iii) Thông báo ngay khi thông tin chưa được điền đầy đủ, sai; (iv) Cho phép tạm lưu, cập nhật, hủy hồ sơ.
3.2. Tính năng để dịch vụ công được cung cấp trực tuyến toàn trình	Đánh giá một số tính năng để thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình theo 4 tiêu chí: (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; (iv) Cho phép người dùng thực hiện ký số.
Nhóm tiêu chí 4	Đảm bảo quyền của người sử dụng dịch vụ
4.1. Mức độ dễ tiếp cận của người khuyết tật	Đánh giá theo 6 tiêu chí về mức độ tiếp cận cơ bản của một trang web mức độ A theo Hướng dẫn bảo đảm tính dễ tiếp cận của nội dung trang web (Web Content Accessibility Guidelines) - WCAG 2.0. Đồng thời, một nhóm người khiếm thị tham gia rà soát qua trải nghiệm thủ tục <i>Cấp bản sao Trích lục hộ tịch</i> và thủ tục <i>Xác định, xác định lại mức độ khuyết tật và cấp Giấy xác nhận khuyết tật</i> .
4.2. Bảo đảm quyền riêng tư và bảo vệ dữ liệu cá nhân	Đánh giá một số khía cạnh của việc bảo vệ dữ liệu cá nhân, quyền riêng tư được thể hiện trên Cổng theo 4 tiêu chí: (i) Việc đăng tải chính sách về bảo vệ dữ liệu cá nhân (DLCN), quyền riêng tư; (ii) Xác định đầu mối chịu trách nhiệm về quyền của chủ thể dữ liệu; (iii) Đảm bảo quyền đối với dữ liệu cá nhân của chủ thể dữ liệu; (iv) Lựa chọn hạn chế công khai hay ẩn danh thông tin cá nhân.
4.3. Thực hiện quyền của người dùng đánh giá dịch vụ công trực tuyến	Rà soát một số nội dung thực hiện quyền đánh giá của người dùng về DVCTT theo 2 tiêu chí: (i) Phản ánh, kiến nghị về giải quyết thủ tục hành chính và được biết kết quả trả lời; (ii) Tham gia khảo sát về mức độ hài lòng và được biết kết quả khảo sát.

Cùng với các nhóm tiêu chí trên, chất lượng, hiệu quả cung cấp DVCTT còn được nhìn nhận từ những yếu tố liên quan đến cung cấp DVCTT, bao gồm: điều kiện cơ sở hạ tầng, kỹ thuật nói chung và của các cấp chính quyền địa phương; quy trình, thủ tục thực hiện dịch vụ hành chính công; năng lực con người của cán bộ, công chức phụ trách; các chính sách, biện pháp hỗ trợ thực hiện DVCTT (như thủ tục hành chính phi địa giới hành chính, đại lý DVC).

1.5. Giá trị và hạn chế của nghiên cứu

Ở Việt Nam, đây là chuỗi nghiên cứu thường niên đầu tiên đánh giá riêng về các Cổng DVC cấp tỉnh từ góc độ trải nghiệm của người dùng. Các bộ chỉ số hiện hành trên thế giới cũng như ở Việt Nam hầu hết là về chính phủ số/chuyển đổi số nói chung. Trong đó, DVCTT chỉ là một cấu phần nhỏ, và chưa đi sâu đánh giá trải nghiệm của người dùng đối với các Cổng DVC. Một số ít bộ chỉ số có đánh giá DVCTT cấp độ địa phương, nhưng dựa trên các chỉ tiêu kỹ thuật, con số thống kê, hoặc khảo sát ý kiến của các cơ quan có liên quan mà chưa xét đến trải nghiệm, ý kiến của người

dùng⁷. Bên cạnh đó, nghiên cứu cũng tổng hợp và phân tích các thực hành tốt từ một số địa phương đã có những cách làm hiệu quả trong triển khai DVCTT. Những mô hình này không chỉ góp phần minh chứng cho tiềm năng cải thiện dịch vụ công, mà còn là nguồn thông tin tham khảo cho quá trình thiết kế và hoàn thiện Cổng DVC quốc gia.

Giới hạn của nghiên cứu là tập trung rà soát trực tiếp các cổng DVC cấp tỉnh theo 04 nhóm tiêu chí và trải nghiệm thực tế của người dùng trong thực hiện một thủ tục hành chính là Cấp bản sao Trích lục hộ tịch trên Cổng DVC. Hai nguồn thông tin này chưa bao gồm các yếu tố đằng sau Cổng DVC như điều kiện hạ tầng công nghệ thông tin; năng lực và thái độ của công chức trong cung cấp DVCTT; hiểu biết, nhận thức của người dân; sự phù hợp của các chính sách, quy trình có liên quan. Hạn chế này được bù đắp bằng thảo luận nhóm trọng tâm và phỏng vấn sâu với công chức ở một số địa phương.

Thời gian rà soát diễn ra trong khoảng từ tháng 3 đến hết tháng 5 năm 2025 là tương đối ngắn, chưa cho phép quan sát sự biến động và cải tiến của các Cổng DVC trong thực tế. Thêm vào đó, do phạm vi của đánh giá này giới hạn trong trải nghiệm của người dân đối với DVCTT ở địa phương, các nội dung khác có liên quan đến DVCTT không được xem xét. Bên cạnh đó, nghiên cứu này chưa có điều kiện để đánh giá DVCTT theo các nội dung như: trải nghiệm trên nhiều thủ tục hành chính khác nhau; tìm hiểu khả năng khai thác DVCTT của nhiều nhóm dân cư khác nhau; thời gian để người dân bình thường có thể làm quen và thực hiện thành công các DVCTT; phân loại, thống kê những khó khăn phổ biến nhất của người dùng khi làm thủ tục trực tuyến trên các Cổng DVC v.v... Việc tập trung khảo sát hai thủ tục hành chính Cấp bản sao Trích lục hộ tịch và Xác định, xác định lại mức độ khuyết tật và cấp Giấy xác nhận khuyết tật cũng hạn chế khả năng đánh giá sự đa dạng của các thủ tục và tính nhất quán trong trải nghiệm người dùng trên các lĩnh vực dịch vụ công khác nhau.

Với những lý do trên đây, nghiên cứu chưa thể mang lại bức tranh toàn diện về việc cung cấp DVCTT ở Việt Nam. Khoảng trống này có thể được bù đắp qua các lần rà soát sau này và bằng những nghiên cứu khác của IPS và/hoặc các tổ chức khác trong thời gian tới; góp phần củng cố hiểu biết thực tế và thúc đẩy cải thiện chính sách về hệ sinh thái DVCTT hiện đại, hiệu quả, lấy người dân làm trung tâm.

⁷ LHQ đã đánh giá Dịch vụ công trực tuyến của địa phương (LOSI) nằm trong Bộ chỉ số Phát triển Chính phủ điện tử (EGDI). Ở Việt Nam có 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; Bộ tiêu chí đánh giá chức năng, tính năng kỹ thuật của hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

2

KẾT QUẢ RÀ SOÁT CÁC CỔNG DVC

2.1. Đánh giá tổng quan các Cổng DVC

Kết quả rà soát các Cổng DVC cấp tỉnh và ý kiến từ các cuộc khảo sát cho thấy, các địa phương đã có những hành động cụ thể, dẫn đến việc cải thiện cung cấp DVCTT so với năm 2024. Tuy nhiên, từ góc độ của người dùng, các Cổng DVC vẫn còn nhiều điểm có thể cải thiện trên cả bốn nhóm tiêu chí: (1) Mức độ dễ tiếp cận Dịch vụ công trực tuyến trên trang web và ứng dụng thông minh; (2) Tính năng hướng dẫn, tra cứu thủ tục hành chính trên Cổng DVC; (3) Tính năng hỗ trợ người dùng thực hiện thủ tục hành chính trên Cổng DVC; và (4) Bảo đảm quyền, lợi ích của người dùng trên Cổng DVC (xem chi tiết ở Mục 2.2 dưới đây).

Từ góc độ các chỉ số quản trị, các Cổng DVC vẫn còn những điểm có thể cải thiện trên các phương diện sau: (i) tính dễ tiếp cận - mức độ thuận tiện, thân thiện với người dùng của Cổng DVC; (ii) tính công khai, minh bạch trên Cổng; (iv) tính chuyên sâu của Cổng DVC; và (v) tính hiệu quả của Cổng DVC.

Mức độ thuận tiện, thân thiện với người dùng: Nhiều thủ tục hành chính hiện vẫn phải cần đến máy tính mới thực hiện được do các tính năng, công cụ hỗ trợ trên các Cổng DVC chưa thích ứng với điện thoại thông minh; cụ thể như hầu hết các ứng dụng thông minh của các tỉnh không có tính năng liên quan đến DVCTT. Trong khi đó, có đến 95,4% người dùng ở Việt Nam truy cập Internet bằng điện thoại thông minh; mới chỉ 60,1% qua máy tính xách tay hoặc máy tính để bàn và 30,2%⁸ máy tính bảng. Nhất là ở những vùng khó khăn như miền núi, nông thôn, vùng sâu, vùng xa, do không có máy tính cá nhân, nhiều người dân không thể thực hiện TTHC tại nhà hoặc tại thôn, bản.

Ngay cả trên giao diện web, người dùng vẫn gặp nhiều khó khăn khi làm thủ tục trực tuyến như: phải nhiều lần nhấp chuột để thực hiện thủ tục trên Cổng DVC; phải tải biểu mẫu về máy vi tính, điền và in biểu mẫu để ký và gửi bản sao điện tử lên Cổng; hoặc phải quét, chụp nhiều loại giấy tờ dưới dạng ảnh để tải lên Cổng DVC.

Bên cạnh đó, nhu cầu của một số nhóm người dùng như người khuyết tật, đồng bào dân tộc thiểu số, người cao tuổi trong tiếp cận, sử dụng DVCTT chưa được đáp ứng đầy đủ trên giao diện web. Đặc biệt, kết quả rà soát các Cổng DVC và khảo sát qua trải nghiệm của nhóm người khiếm thị cho thấy, các Cổng DVC đều chưa đáp ứng đầy đủ những tiêu chí cơ bản nhất để người khiếm thị sử dụng DVCTT một cách thuận lợi. Trong khi đó, theo Điều tra quốc gia về người khuyết tật năm 2023, việc tiếp cận công nghệ thông tin nói chung của người khuyết tật (NKT) vẫn còn rất hạn chế, với tỷ lệ NKT có truy cập Internet mới chỉ đạt 33,6%, chênh lệch lớn so với người không khuyết tật (83,7%)⁹. Như vậy, thực trạng bất cập trong cung cấp DVCTT càng nói rộng khoảng cách trong tiếp cận công nghệ thông tin của NKT.

Tính công khai, minh bạch: Việc cung cấp DVCTT vẫn còn tồn tại một số điểm cần cải thiện liên quan đến tính công khai, minh bạch. Các Cổng DVC thiếu thông tin liên hệ cơ bản khiến người dân không biết liên hệ với cơ quan, đơn vị, cá nhân nào khi có vấn đề cần phản ánh, giải đáp về DVCTT.

Ở nhiều Cổng DVC, các tính năng, công cụ tìm kiếm thông tin chưa đầy đủ, chưa thuận tiện cho người dân, đặc biệt với người khuyết tật, người già, người ít biết tiếng Việt phổ thông. Nhiều Cổng DVC không công khai câu trả lời của cơ quan nhà nước đối với phản ánh, kiến nghị của người dùng (mà chỉ trả lời riêng cho người có phản ánh, kiến nghị theo quy định); và/hoặc không công khai kết quả đánh giá mức độ hài lòng đối với dịch vụ công trực tuyến.

⁸ We Are Social, Digital 2025: Vietnam, 1/2025. Có thể tải về tại: <https://datareportal.com/reports/digital-2025-vietnam>

⁹ Cơ quan Thống kê quốc gia, Thông cáo báo chí về kết quả điều tra người khuyết tật năm 2023, <https://www.nso.gov.vn/-tin-tuc-thong-ke/2024/11/thong-cao-bao-chi-ve-ket-qua-dieu-tra-nguoi-khuyet-tat-nam-2023/>

Đặc biệt, dù có sự cải thiện, những điểm bất cập trong phản hồi về tiến trình giải quyết TTHC vẫn còn tồn tại. Theo kết quả Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) năm 2024, hầu hết người đã làm TTHC đều nhận được thông báo tự động về việc hồ sơ của họ đã được tiếp nhận sau khi nộp. Tuy nhiên, khảo sát của IPS cho thấy, người dùng khó nắm bắt tiến trình giải quyết thủ tục đến đâu, tại sao chậm, khi nào hồ sơ được giải quyết; không rõ đầu mối chính chịu trách nhiệm khi có vướng mắc.

Tính thực chất, chuyên sâu: Có những tính năng, công cụ mới chỉ được đưa lên Cổng DVC ở mức cơ bản, mà chưa được đầu tư sâu về kỹ thuật, công nghệ, nội dung để có thể phục vụ người dùng hiệu quả. Cụ thể, các tài liệu hướng dẫn được biên soạn chung, thường dài dòng, có nhiều thuật ngữ chuyên ngành và khó hiểu. Nhiều số điện thoại của đầu mối liên hệ đăng trên các Cổng không trả lời cuộc gọi của người dùng, hoặc không còn tồn tại. Các chatbot có hoạt động đều dừng ở mức độ truy xuất thông tin cơ bản có sẵn trên Cổng DVC; hầu như không một chatbot nào trả lời được các câu hỏi phức tạp hơn một chút, yêu cầu xử lý bối cảnh thực tế.

Tính hiệu quả: Có thể đánh giá tính hiệu quả của việc cung cấp DVCTT ngay từ khi vào Cổng DVC, hoặc khi làm một thủ tục hành chính bằng tốc độ tải trang. Theo kết quả rà soát, chỉ có một Cổng DVC duy nhất trong danh sách rà soát đạt tốc độ tải trang ở mức “Tốt”, các Cổng DVC còn lại hầu hết chỉ ở mức “Cần cải thiện” hoặc “Kém”, cho thấy sự thiếu hiệu quả về mặt thời gian. Hoặc là, trong khi thanh toán trực tuyến đối với DVCTT là không thể thiếu để một dịch vụ được coi là toàn trình, qua rà soát năm 2025, còn 8/33 Cổng DVC không có tính năng này. Việc khai thác, sử dụng dữ liệu trong cung cấp DVCTT của các Cổng DVC cũng chưa đạt được mức độ hiệu quả như mong muốn. Trên thực tế, người dân vẫn phải sao chụp, tải lên nhiều lần cùng một loại giấy tờ, vừa gây khó khăn, vừa lãng phí cho cả người nộp và cơ quan nhà nước. Ngoài ra, mới chỉ có 19/33 Cổng DVC cấp tỉnh được rà soát là cho phép người dùng tạm lưu hồ sơ (xem chi tiết ở Mục 2.2.3 dưới đây). Việc thiếu chức năng này gây ra khó khăn cho người dân, khi phải thực hiện DVCTT trong một khoảng thời gian ngắn, chưa chuẩn bị thành phần hồ sơ đầy đủ, muốn bổ sung thì phải điền lại toàn bộ thông tin, thành phần hồ sơ đã nộp trước đó.

Đáng nói hơn, số lượng người phải đến trực tiếp cơ quan Nhà nước để thực hiện thủ tục hành chính còn lớn; tỷ lệ TTHC được làm trực tuyến toàn trình ở địa phương còn rất thấp. Báo cáo của Bộ KHCN cho biết, đến tháng 5/2025, tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình trên tổng số hồ sơ giải quyết TTHC chỉ đạt 40,17%, trong đó khối Bộ đạt 52,74% và khối tỉnh, thành chỉ đạt 14,68%¹⁰. Theo báo cáo của Sở Nông nghiệp và Môi trường thành phố Hồ Chí Minh, từ ngày 01 đến ngày 04 tháng 7 năm 2025, hệ thống Văn phòng đăng ký đất đai Thành phố tiếp nhận 11.304 hồ sơ, nhưng chỉ có 675 hồ sơ trực tuyến, 04 hồ sơ phi địa giới hành chính. Còn theo kết quả Chỉ số PAPI 2024, trên toàn quốc và theo khu vực, tỷ lệ người dùng Cổng DVC vẫn phải đến bộ phận “một cửa” để hoàn tất thủ tục là từ hơn một nửa cho đến 68%¹¹. Những con số này thể hiện sự thiếu hiệu quả trong cung cấp DVCTT, chưa đạt được mục đích cuối cùng là tạo sự thuận tiện cho người dùng không phải di chuyển, đặc biệt là những người sống ở vùng sâu, vùng xa, cách xa trung tâm hành chính, vùng hải đảo.

2.2. Kết quả rà soát theo các nhóm tiêu chí

2.2.1. Mức độ tương thích của trang

Tiêu chí này được sử dụng để đánh giá giao diện và khả năng tương thích của Cổng DVC cấp tỉnh trên hai nền tảng phổ biến là trình duyệt web (máy tính) và thiết bị di động. Tương tự như năm trước, bốn tiêu chí thành phần được sử dụng để phân tích gồm: tốc độ tải trang (Performance), khả năng tiếp cận (Accessibility), thực hành tốt nhất (Best Practices), và tối ưu hóa công cụ tìm kiếm (SEO). Nhóm nghiên cứu tiếp tục sử dụng Google PageSpeed Insights – một công cụ phân tích mã nguồn và hiệu năng kỹ thuật của trang web, giúp giảm thiểu sự phụ thuộc vào các yếu tố chủ quan như thiết bị đầu cuối, đường truyền Internet hoặc thói quen sử dụng của người dùng.

Trong 34 Cổng DVC cấp tỉnh được rà soát, có 7 Cổng DVC của tỉnh Bắc Ninh, TP. Huế, TP. Hồ Chí Minh, tỉnh Khánh Hòa, Tây Ninh, Thái Nguyên và Vĩnh Long gặp lỗi không phân giải được khi đưa

¹⁰ Báo Pháp luật và xã hội, Tỷ lệ giải quyết hồ sơ trực tuyến toàn trình tại Việt Nam mới đạt hơn 40%

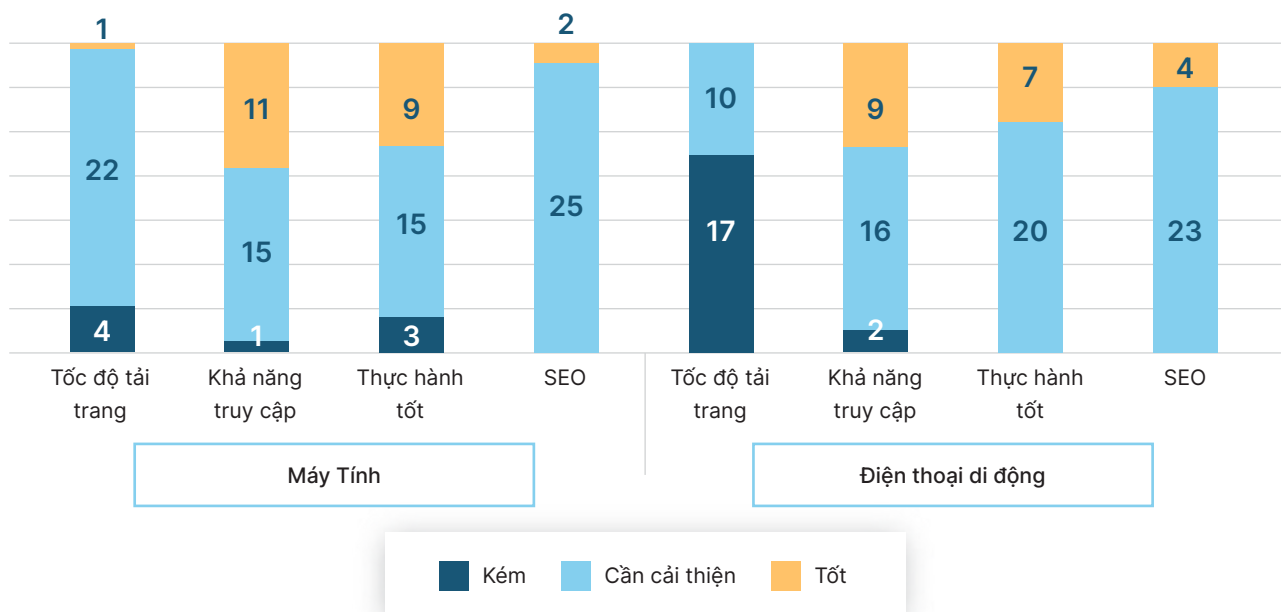
¹¹ UNDP Việt Nam, Báo cáo PAPI 2024, file:///C:/Users/nguye/Downloads/PAPI_2024_REPORT_VIE_final.pdf

vào công cụ Google Pagespeed Insight. Do đó, việc phân tích và đánh giá được dựa trên kết quả rà soát của 27 Cổng. Kết quả phân tích trên cả hai nền tảng máy tính và thiết bị di động cho thấy so với kết quả đánh giá năm 2024, có thể thấy một số lỗi như phông chữ quá nhỏ, nội dung tràn màn hình hoặc bố cục quá dày đã được cải thiện ở một số tỉnh. Một điểm sáng đáng ghi nhận như Cổng DVC của tỉnh Nam Định đạt hiệu suất tải trang tốt trên nền tảng máy tính. Kết quả này cho thấy việc đầu tư đúng mức vào hạ tầng kỹ thuật và chuẩn hóa mã nguồn có thể tạo ra khác biệt rõ rệt về hiệu năng và trải nghiệm người dùng.

Tuy nhiên, đại đa số các Cổng vẫn còn ở mức kém hoặc cần cải thiện, rất ít Cổng ở mức tốt; đặc biệt là trên thiết bị di động còn nhiều điểm bất cập, trong đó tốc độ tải trang vẫn là điểm nghẽn lớn nhất (xem Hình 1 dưới đây). Điều này cho thấy phần lớn các Cổng DVC vẫn chưa được tối ưu hóa tốt cho môi trường di động, trong khi đây lại là phương thức truy cập phổ biến của người dân. Do đó, cần sớm có giải pháp nâng cao hiệu suất kỹ thuật nhằm đảm bảo người dân có thể tiếp cận dịch vụ công một cách nhanh chóng, thuận tiện và bình đẳng hơn.

Quá trình rà soát bộc lộ các vấn đề bất cập phổ biến như việc tải tài nguyên không tối ưu, sử dụng bộ nhớ đệm chưa hiệu quả hoặc phản hồi từ máy chủ còn chậm; mức độ thân thiện chưa tốt với người dùng là người khuyết tật hoặc người cao tuổi; sử dụng giao thức không an toàn (HTTP thay vì HTTPS), lỗi mã nguồn, hoặc không tuân thủ các tiêu chuẩn bảo mật; chưa được tối ưu để người dân dễ dàng tìm kiếm dịch vụ công trên Google hoặc các công cụ tìm kiếm khác. Việc sử dụng màu nền và chữ không đủ độ tương phản gây khó đọc; hình ảnh bị méo hoặc hiển thị sai tỷ lệ; tải ảnh có độ phân giải thấp ảnh hưởng đến chất lượng hiển thị; thiếu thẻ mô tả (alt) cho hình ảnh, làm giảm khả năng tiếp cận; và một số cổng không cho phép hệ thống thu thập hoặc phân tích liên kết nội bộ đầy đủ.

Hình 1. Số lượng Cổng DVC theo các tiêu chí về mức độ tương thích trên web và di động

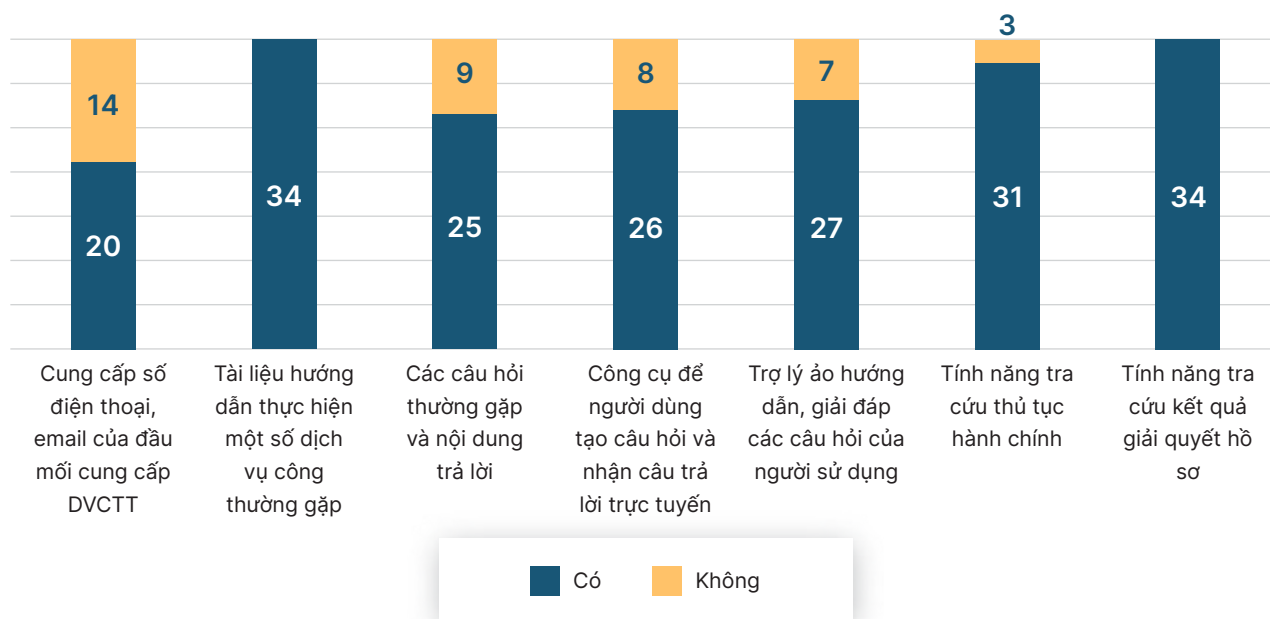


2.2.2. Nhóm tiêu chí 2: Tính năng tra cứu, hướng dẫn hỗ trợ người sử dụng dịch vụ

Nhóm tiêu chí này được sử dụng nhằm đánh giá các vấn đề sau đây: (1) Cung cấp thông tin liên hệ gồm số điện thoại, email của đầu mối cung cấp DVCTT; (2) Mức độ sẵn có và dễ sử dụng của các tính năng hướng dẫn thực hiện thủ tục (tài liệu hướng dẫn thực hiện một số dịch vụ công thường gặp; mục câu hỏi thường gặp và nội dung trả lời; câu hỏi và trả lời trực tuyến; trợ lý ảo hướng dẫn, giải đáp các câu hỏi của người dùng; (3) Mức độ dễ sử dụng các tính năng tra cứu thủ tục hành chính và kết quả xử lý hồ sơ.

Kết quả đánh giá cho thấy, phần lớn các Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh đã cung cấp các công cụ hỗ trợ người dân tra cứu thủ tục hành chính, kết quả xử lý hồ sơ và tài liệu hướng dẫn thực hiện một số DVCTT thường gặp (xem Hình dưới đây).

Hình 2. Số lượng Cổng DVC có các tính năng hỗ trợ người dùng



Cung cấp thông tin liên hệ của các đầu mối cung cấp DVCTT

Kết quả rà soát các Cổng DVC cho thấy một số cách làm tốt như trong 20 Cổng có cung cấp số điện thoại, email của đầu mối cung cấp DVCTT, có 4/20 Cổng DVC đăng tải số điện thoại của cán bộ phụ trách việc tiếp nhận và đối thoại với người dân theo từng lĩnh vực cụ thể cùng với ngày trực thay vì chỉ số tổng đài chung của các cơ quan (Nam Định, Quảng Bình, Thanh Hóa, Vĩnh Long); 10/20 tỉnh cung cấp thông tin về email, số điện thoại đầy đủ; 18/20 tỉnh được đánh giá là dễ tìm kiếm thông tin liên lạc vì có tên các mục rõ ràng, có liên quan như “Liên hệ”, “Hỗ trợ”, “Hotline”, “Dịch vụ khác” hoặc “Khác”.

Tuy nhiên, ở phần lớn các Cổng DVC, tính hữu dụng của phần thông tin liên hệ của nhiều trang chưa cao, không đáp ứng được nhu cầu của người dân; thông tin không đầy đủ và tình trạng hoạt động của các đầu mối liên hệ chưa tốt. Cụ thể, trong số các tỉnh được rà soát, chỉ có 20/34 tỉnh có một mục riêng để cung cấp thông tin liên lạc của các cơ quan; các tỉnh còn lại chỉ có thông tin liên lạc của đơn vị kỹ thuật và/hoặc đơn vị chủ quản ở chân trang. Hầu hết các tỉnh đăng tải số điện thoại của Sở, UBND cấp huyện/xã, không rõ người phụ trách cụ thể. Trong 20 tỉnh có mục thông tin liên lạc của các cơ quan, 10/20 tỉnh thiếu thông tin về phương thức liên hệ của một số cơ quan.

Về tình trạng hoạt động của thông tin liên lạc, nhóm nghiên cứu đã lựa chọn ngẫu nhiên 15/34 tỉnh để kiểm tra số điện thoại được niêm yết ở chân trang (do không phải tỉnh nào cũng có mục thông tin liên lạc riêng). Kết quả rà soát cho thấy, chỉ có 3/15 số điện thoại được niêm yết là có hoạt động (Điện Biên, Lai Châu, Quảng Ninh); 12/15 tỉnh còn lại không có phản hồi khi được gọi tới, trong đó có 02 số điện thoại không tồn tại.

Mức độ sẵn có và dễ sử dụng của các tính năng hướng dẫn thực hiện thủ tục

Có 32/34 trang Cổng DVC của các tỉnh đăng các văn bản hướng dẫn triển khai dịch vụ, trong đó, một số địa phương đã thực hiện tốt cung cấp các tài liệu này dưới 03 hình thức gồm văn bản, hình ảnh, video hướng dẫn (14 tỉnh) giúp người dân làm quen hơn với các hoạt động, chức năng trên Cổng dịch vụ công. Có 30/34 tài liệu hướng dẫn do tỉnh xây dựng, có 2/34 tỉnh có tài liệu hướng dẫn do đơn vị kỹ thuật xây dựng.

Có 25/34 tỉnh có mục riêng về câu hỏi thường gặp và nội dung trả lời, trong đó 9/34 tỉnh tự tổng hợp bộ câu hỏi này, 11/34 tỉnh được đánh giá là không tự tạo bộ câu hỏi thường gặp vì tự động chuyển hướng sang mục Câu hỏi thường gặp trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia; trong bộ câu hỏi của một tỉnh lại có những câu hỏi liên quan đến tỉnh lân cận. Có tới 14/34 tỉnh không xác định được

đơn vị nào đã xây dựng do bộ câu hỏi trống hoặc không đề cập đến đơn vị có liên quan nào của địa phương đó.

Về công cụ để tạo câu hỏi và nhận câu trả lời trực tuyến, có 26/34 tỉnh được rà soát có công cụ này, trong đó chỉ có 08 tỉnh là có phản hồi các câu hỏi trực tuyến của người dân. Thời gian phản hồi nhanh chóng, trong vòng 1 ngày chỉ có 3 tỉnh là Khánh Hòa, Quảng Ninh và Lạng Sơn. Trong đó, công cụ hỏi đáp trực tuyến của Khánh Hòa là box chat, kết nối trực tiếp người dân tới cán bộ nên phản hồi nhanh (chỉ trong vòng 15 phút).

Có 27/34 Cổng DVC cấp tỉnh có chatbot để giải đáp các câu hỏi của người dùng, tuy nhiên chỉ có 13 chatbot có phản hồi với câu hỏi được đặt ra. Để đánh giá mức độ thông minh của chatbot, nhóm nghiên cứu đặt ra một câu hỏi đơn giản và một câu hỏi phức tạp cho chatbot. Kết quả cho thấy chỉ có 3 chatbot của các tỉnh Đà Nẵng, Hà Giang, Phú Yên trả lời câu hỏi phức tạp ở mức độ đưa ra kết quả hoặc khuyến nghị cho người dùng tìm kiếm thông tin bằng các phương thức khác. Có chatbot phản hồi câu hỏi phức tạp nhưng sai thông tin; một chatbot trả lời sai cả câu hỏi đơn giản. Có 3 chatbot có tính năng trả lời bằng giọng nói (Hà Nội, Thanh Hóa và Lai Châu), nhưng chỉ có chatbot của Cổng Hà Nội có phản hồi với câu hỏi được đặt ra, trong khi Thanh Hóa và Lai Châu chỉ hiển thị tin nhắn mở đầu có tích hợp giọng nói mà không phản hồi câu hỏi.

Hộp 1: Thực hành tốt trên Cổng DVC thành phố Hà Nội

Cổng DVC thành phố Hà Nội có tài liệu hướng dẫn thực hiện một số dịch vụ công thường gặp dễ dàng tìm kiếm, chi tiết với đa dạng các hình thức từ văn bản đến hình ảnh và video; mục hỏi - đáp trực tuyến dễ tìm kiếm, được cập nhật hàng ngày (dù nội dung trả lời chưa đầy đủ và một số câu trả lời bị lỗi); chatbot có thể trả lời bằng văn bản và giọng nói đối với cả câu hỏi đơn giản “Thời gian thực hiện thủ tục cấp bản sao Trích lục hộ tịch là bao lâu?” và câu hỏi phức tạp “Tôi muốn xin cấp bản sao trích lục khai sinh cho người thân đã mất cần chuẩn bị những giấy tờ gì?”.

Mức độ dễ sử dụng của các tính năng tra cứu

Theo đánh giá, tất cả 34 tỉnh, thành phố đều cung cấp đầy đủ công cụ phục vụ nhu cầu tra cứu thủ tục hành chính, trong đó có 31/34 tỉnh có công cụ tìm kiếm thủ tục hành chính xuất hiện ngay trên trang chủ, 03/34 tỉnh còn lại cần vào mục “Thủ tục hành chính” hoặc “Dịch vụ công” mới có công cụ tra cứu TTHC. Có 33/34 tỉnh, thành phố được rà soát có cho phép tìm kiếm nâng cao. Có 27/34 công cụ tìm kiếm nâng cao của các tỉnh, thành phố có cho ra kết quả; 07/34 tỉnh còn lại không cho ra kết quả khi tìm kiếm nâng cao là do người dùng điền quá cụ thể thông tin vào các trường thông tin gợi ý như trường về “Đối tượng thực hiện”. Có 27/34 tỉnh, thành phố khi tìm kiếm nâng cao có cho phép gợi ý kết quả gần đúng nhất, nhưng chỉ có duy nhất 01 Cổng DVC cấp tỉnh cho phép tìm kiếm bằng giọng nói là Cổng DVC thành phố Huế.

Về chức năng tra cứu hồ sơ trực tuyến, 34/34 tỉnh, thành phố có chức năng tra cứu hồ sơ trực tuyến, trong đó có 33/34 trang Cổng DVC ở các tỉnh, thành phố nằm ở vị trí dễ tìm kiếm. Chỉ riêng ở Bắc Ninh, người dân cần truy cập vào mục “Kiosk” rồi chọn “Tra cứu hồ sơ” mới có thể sử dụng chức năng này. Tên gọi của trang con này không phù hợp và làm người đọc khó hình dung rằng trong đó sẽ chứa các chức năng liên quan đến tra cứu hồ sơ. Có 09 Cổng DVC còn cung cấp các phương thức tra cứu khác là qua SMS, ứng dụng Zalo; trong đó Cổng DVC thành phố Đà Nẵng có nhiều cách thức để tra cứu hồ sơ nhất, bao gồm: bằng mã số hồ sơ, qua SMS, Zalo, QR Code.

2.2.3. Nhóm tiêu chí 3: Tính năng hỗ trợ thực hiện thủ tục

Nhóm tiêu chí này đánh giá các khía cạnh: (1) Mức độ người dùng có thể tạo hồ sơ, bao gồm: i) Tự động điền thông tin; ii) Hiển thị hướng dẫn cách điền thông tin tại trường điền thông tin; iii) Thông báo ngay khi thông tin chưa được điền đầy đủ; iv) Cho phép tạm lưu, cập nhật, hủy hồ sơ; (2) Tính năng để dịch vụ công được cung cấp trực tuyến toàn trình gồm có: 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; iv) Cho phép người sử dụng thực hiện ký số.

Trong quá trình rà soát 34 Cổng DVC cấp tỉnh, việc thực hiện TTHC trên Cổng DVC tỉnh Khánh Hòa (cũ) gặp lỗi đăng nhập, do đó, kết quả đánh giá theo nhóm tiêu chí này được tính trên 33 Cổng.

Các tính năng hỗ trợ người dùng tạo hồ sơ

Tất cả 33 Cổng DVC đều có chức năng tự động điền hồ sơ cá nhân dựa trên thông tin lấy từ tài khoản đăng nhập dịch vụ quốc gia. Trong đó có 31/33 Cổng chưa tự động điền hết thông tin, chỉ có Cổng DVC của Bình Thuận và Huế hỗ trợ người dân điền tất cả thông tin vào hồ sơ. Đối với Bình Thuận, website lấy trực tiếp thông tin cá nhân mà không yêu cầu điền các trường thông tin, chuyển thẳng tới bước đính kèm tệp. Cổng DVC Cao Bằng là một điển hình tốt vì tất cả thông tin bắt buộc về người nộp hồ sơ đã được tự động điền chính xác, hướng dẫn điền các trường thông tin cụ thể, có thông báo về nội dung điền còn thiếu và có đầy đủ chức năng cập nhật, hủy, tạm lưu hồ sơ.

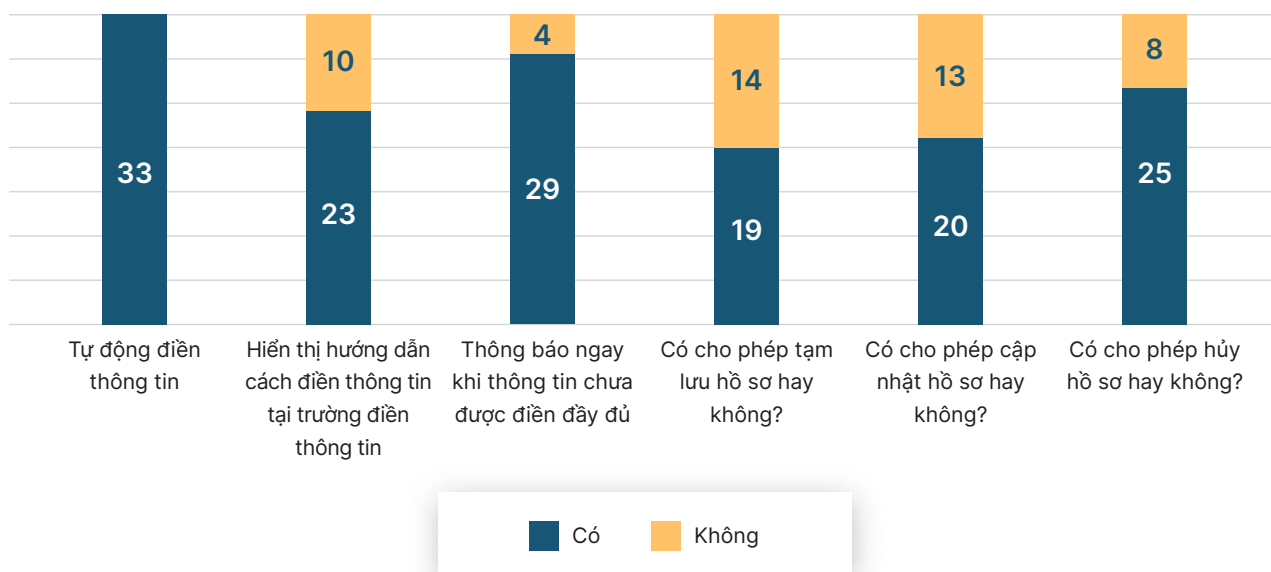
Có những tình tự động điền sai thông tin của người dùng như giới tính, emails. Bên cạnh đó, trải nghiệm của nhóm người khiếm thị cho thấy một số bất cập khác như: biểu mẫu điện tử chưa được chuẩn hóa (một số nơi vẫn yêu cầu tải về mẫu Word); thông tin cơ bản của người dùng không được tự động điền dù tài khoản đã xác thực, gây mất thời gian và công sức cho người người dùng nói chung, nhất là cho người khiếm thị.

Với chức năng hiển thị hướng dẫn cách điền thông tin tại trường điền thông tin, có 23/33 tỉnh thành đáp ứng được tiêu chí. Tiêu biểu là tỉnh Bạc Liêu, hiển thị nhiều hướng dẫn như các mục về: Ngày cấp CMND/CCCD, Emails, Điện thoại, Tổ chức/Doanh nghiệp, Nội dung xử lý, Cá nhân/Tổ chức, ngày sinh, Địa chỉ chủ hồ sơ (chi tiết, xã phường, huyện thị); và 10/33 tỉnh thành không hiển thị hướng dẫn cách điền thông tin.

Ngoài ra, có thông báo kịp thời về thông tin chưa đầy đủ khi chọn nộp hồ sơ ở 29/33 Cổng DVC và có 4/33 Cổng DVC chưa có mục này. Tiêu biểu có thể kể đến như tỉnh Quảng Ngãi, khi chưa điền đủ sẽ hiện ra cửa sổ đỏ với dấu thang lớn và bôi đỏ trường thông tin còn thiếu, giúp người dùng có thể chú ý hơn. Một số khuyết điểm như với Cổng DVC tỉnh Bắc Ninh, có nhiều thông tin chưa được điền đủ nhưng mỗi lần thông báo chỉ hiện ra 1 trường thông tin. Với Cần Thơ, khi chưa điền đủ thông tin đã ấn nộp hồ sơ, giao diện sẽ tự động quay lại trường thông tin còn điền thiếu và hiện thông báo ở dưới trường thông tin là: "Trường bắt buộc, không bỏ trống". Tại Điện Biên, chỉ có trường thông tin là họ tên chủ hồ sơ là bắt buộc nên nếu đã điền trường thông tin này thì có thể thực hiện các bước tiếp theo mà không cần điền thêm thông tin và đăng tải giấy tờ, tài liệu khác.

Đối với tính năng cho phép tạm lưu, cập nhật, hủy hồ sơ, có 19/33 Cổng DVC cho phép, 14/33 Cổng DVC không cho phép tạm lưu hồ sơ; 20/33 Cổng DVC cho phép, 13/33 Cổng DVC không cho phép cập nhật hồ sơ; 25/33 Cổng DVC cho phép và 08/33 Cổng DVC không cho phép hủy hồ sơ. Trong đó có các tỉnh thành Cao Bằng, Lai Châu, Lạng Sơn, Lào Cai, Nghệ An, Thái Bình và Vĩnh Long hoàn thiện đủ cả 3 tiêu chí.

Hình 3. Các tính năng hỗ trợ người dùng có thể tạo hồ sơ

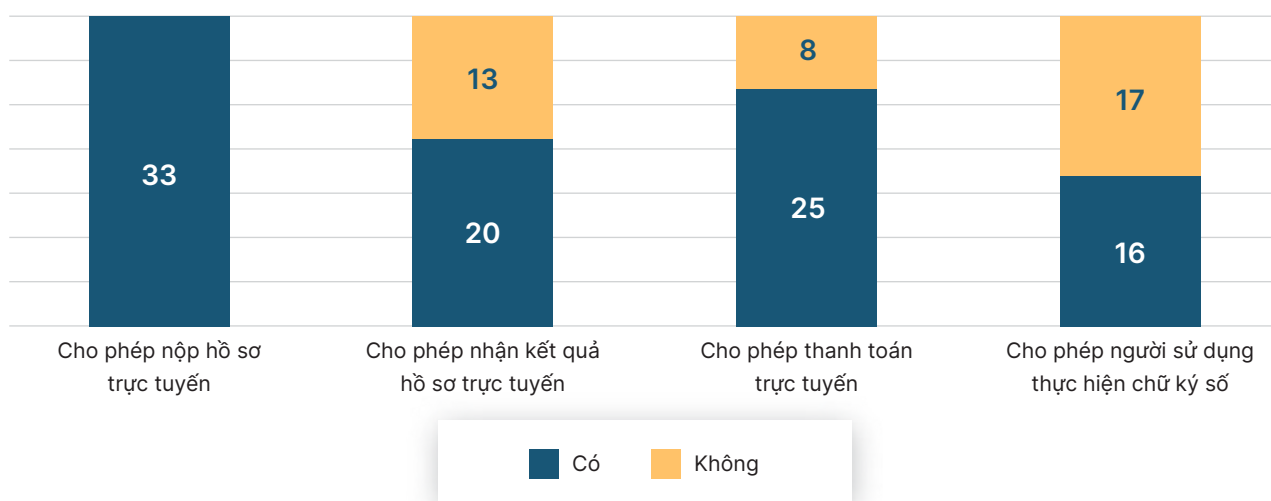


Tính năng để dịch vụ công được cung cấp trực tuyến toàn trình

Về mức độ hoàn thiện các tính năng để DVC được cung cấp trực tuyến toàn trình, 33/33 Cổng DVC được đều cho phép nộp hồ sơ trực tuyến, tạo sự thuận tiện cho người sử dụng; trong đó Cổng DVC tỉnh Thanh Hóa đáp ứng cả 4 tiêu chí: Cho phép nộp hồ sơ trực tuyến; cho phép nhận kết quả hồ sơ trực tuyến; cho phép thanh toán trực tuyến; cho phép người sử dụng thực hiện ký số.

Với mục cho phép nhận kết quả hồ sơ trực tuyến, có 20/33 tỉnh thành cho phép và 13/33 tỉnh thành không cho phép nhận kết quả hồ sơ trực tuyến. Cổng DVC tỉnh Quảng Bình có mức độ hoàn thiện khá tốt, đưa ra các lựa chọn cụ thể giúp người dùng có thể quyết định nhận kết quả hồ sơ như thế nào; trong khi đó, Cổng DVC các tỉnh như Nam Định, Phú Yên, Quảng Ninh không cho phép lựa chọn phương thức nhận kết quả. Về việc cho phép thanh toán trực tuyến, 25/33 Cổng DVC đảm bảo tính năng này cho người dùng. Trong số đó, 09/33 tỉnh, thành phố cho phép thanh toán sau khi nộp hồ sơ; 16/33 tỉnh thành yêu cầu thanh toán trước khi nộp hồ sơ (có thể hoàn tiền trong trường hợp hồ sơ không hợp lệ hoặc không nhận được). Dù chức năng ký số có trên hầu hết các Cổng DVC khi nộp hồ sơ, chỉ 16/33 Cổng được rà soát có thể kích hoạt chức năng này, bao gồm việc có phản hồi và cho phép lựa chọn đơn vị cung cấp khi bấm chọn ký số.

Hình 4. Các tính năng hỗ trợ làm DVCTT toàn trình



2.2.4. Nhóm tiêu chí 4: Đảm bảo quyền của người sử dụng dịch vụ

Mức độ tiếp cận cho người khuyết tật

Như các năm trước, tính thân thiện của Cổng DVC đối với người khuyết tật (khiếm thị) được đánh giá dựa trên sáu tiêu chí về tiếp cận cơ bản của một trang web mức độ A trong Hướng dẫn bảo đảm tính dễ tiếp cận của nội dung web WCAG 2.0 (Xem Bảng 2). Đây cũng là những tiêu chí được quy định trong Thông tư số 26/2020/TT-BTTTT và Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT. Các tiêu chí này góp phần chỉ ra mức độ hiệu quả khi tiếp cận bàn phím từ trình duyệt đọc màn hình đối với nhóm người dùng khiếm thị. Báo cáo năm 2025 tập trung rà soát và chỉ ra các lỗi phổ biến của các Cổng DVC, nhằm rút kinh nghiệm cho việc thiết kế, sửa đổi các cổng DVC toàn quốc.

Bảng 2. Mô tả các lỗi ứng với sáu tiêu chí đánh giá mức độ thân thiện với người khiếm thị

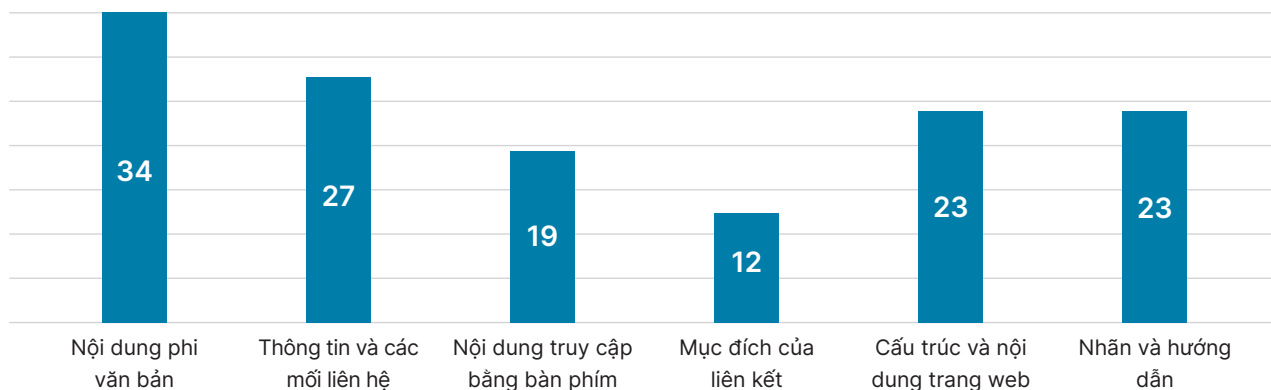
STT	Tiêu chí	Lỗi tương ứng
1	SC 1.1.1	Thông tin không được chuyển tải bằng nội dung phi văn bản có thể đọc được thông qua việc sử dụng một văn bản thay thế có nội dung tương đương
2	SC 1.3.1	Thông tin và các mối quan hệ có trong định dạng hình ảnh hoặc thính giác không được giữ nguyên khi định dạng bản trình bày thay đổi
3	SC 2.1.1	Nội dung không thể được truyền tải thông qua bàn phím hoặc giao diện bàn phím (để có thể sử dụng bàn phím thay thế)
4	SC 2.4.4	Mục đích của từng liên kết không được thể hiện rõ ràng, khiến người dùng khó khăn trong việc quyết định truy cập liên kết hay không
5	SC 2.4.6	Thông tin được chứa trong các trang web và cách tổ chức thông tin đó không rõ ràng
6	SC 3.3.2	Nội dung trình bày hướng dẫn hoặc nhấn xác định các điều khiển trong biểu mẫu không được thể hiện rõ ràng để người dùng biết dữ liệu đầu vào nào được chuyển tải

Đồng thời, nhóm cộng tác viên gồm ba người khiếm thị đã tham gia hai vòng rà soát 34 cổng DVC từ ngày 10/04/2025 đến ngày 18/05/2025 dựa trên trải nghiệm nộp hồ sơ thủ tục trích lục hộ tịch (khai sinh) và xác nhận tình trạng khuyết tật. Ở vòng thứ hai, các thành viên trong nhóm đã rà soát, kiểm tra chéo kết quả của nhau. Đối với thủ tục Cấp bản sao Trích lục hộ tịch, năm tiêu chí đánh giá của năm 2024 vẫn được áp dụng, bao gồm: Có hay không lỗi về xác thực mã captcha; có hay không lỗi về đường link và nút bấm (button); có hay không lỗi về logic tiêu đề (heading); có hay không lỗi về hộp lựa chọn (combobox) và hộp văn bản tùy chỉnh (edit box); có hay không lỗi không thông báo trạng thái của thao tác hoặc trang web. Mặc dù kết quả đánh giá được trình bày riêng, nhưng cần lưu ý là 5 tiêu chí này đều có thể xếp vào sáu nhóm tiêu chí của WCAG 2.0. Đối với TTHC Xác định, xác định lại mức độ khuyết tật và cấp Giấy xác nhận khuyết tật, người khiếm thị trải nghiệm, đánh giá và kiến nghị có thể lược bỏ những yêu cầu nào về thông tin, các bước thủ tục, sử dụng dữ liệu sẵn có được kết nối.

Qua rà soát các Cổng DVC, một số trường hợp thể hiện thực hành tốt như: Cổng DVC tỉnh Kiên Giang không ghi nhận lỗi nào theo cả sáu tiêu chí; Cổng DVC tỉnh Sơn La chỉ mắc một lỗi duy nhất liên quan đến thao tác bàn phím, trong khi đáp ứng tốt các tiêu chí còn lại về cấu trúc và nội dung. Quá trình trải nghiệm của nhóm người khiếm thị cho thấy, một số Cổng DVC đã đáp ứng khá tốt nhu cầu của người khiếm thị dù vẫn còn lỗi kỹ thuật. Ví dụ, cổng DVC thành phố Hà Nội và Đà Nẵng mặc dù mắc 4/5 lỗi nhưng vẫn được đánh giá cao về khả năng sử dụng nhờ cách trình bày nhất quán, có đủ nhãn mô tả và phản hồi rõ ràng giúp người dùng hiểu được mục đích của thao tác.

Tuy nhiên, số lượng Cổng DVC mắc các lỗi vẫn còn nhiều, kể cả qua rà soát các Cổng và trải nghiệm của người khiếm thị. Trong đó, qua rà soát, lỗi phổ biến nhất là thiếu văn bản thay thế cho các biểu tượng hoặc hình ảnh minh họa, điển hình ở danh mục thủ tục tại nhiều Cổng DVC, khiến người dùng không thể hiểu được chức năng của các biểu tượng khi không có mô tả thay thế. Ngoài ra, lỗi về thiếu nhãn trong các biểu mẫu cũng xuất hiện nhiều, ảnh hưởng đến khả năng nhập liệu. Nhiều cổng gặp lỗi liên kết trống hoặc hình ảnh liên kết không có mô tả, gây cản trở việc điều hướng. Một số cổng không có tiêu đề cấp 1 hoặc tổ chức thông tin không rõ ràng khiến người dùng gặp khó khăn khi tìm kiếm thông tin qua trình đọc màn hình. Lỗi thao tác bằng bàn phím xuất hiện rải rác, nhưng khi có sẽ gây cản trở nghiêm trọng cho người khiếm thị không sử dụng chuột (xem cụ thể Hình dưới đây).

Hình 5. Số lượng Cổng DVC mắc lỗi theo sáu tiêu chí về mức độ thân thiện với người khiếm thị



Tương tự, trải nghiệm của người khiếm thị cho thấy số Cổng DVC mắc các lỗi vẫn còn cao. Phổ biến nhất là lỗi logic tiêu đề (WCAG 1.3.1, 2.4.6), xuất hiện ở cả 34/34 cổng: phần lớn các cổng sử dụng tiêu đề chỉ để làm nổi bật văn bản, không xây dựng cấu trúc phân cấp nội dung rõ ràng - điều này gây trở ngại nghiêm trọng cho người khiếm thị trong việc định hướng và điều hướng nội dung qua trình đọc màn hình. Mặt khác, các cổng còn sử dụng tiêu đề một cách chưa thống nhất, đồng bộ ở tất cả các trang của Cổng DVC. Điều này khiến người dùng khiếm thị gặp nhiều khó khăn khi thao tác, đặc biệt là người lần đầu truy cập.

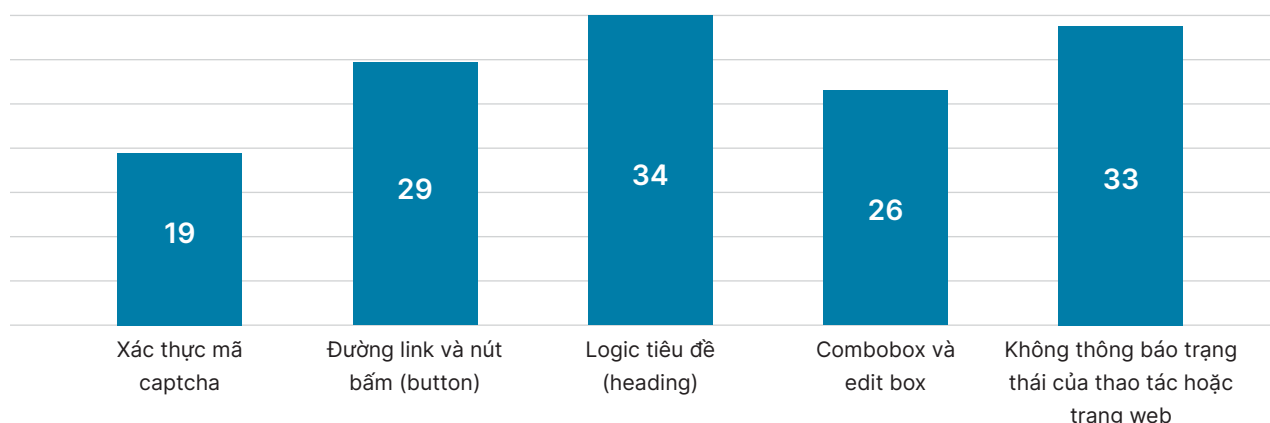
Lỗi captcha (WCAG 1.1.1) được ghi nhận ở 19/34 cổng. Trong hầu hết các trường hợp này, hệ thống yêu cầu nhập mã xác thực nhưng không cung cấp lựa chọn thay thế cho người khuyết tật như âm thanh captcha hay xác thực bằng VNeID. Một số cổng không có lỗi captcha vì không yêu cầu mã xác nhận tại bước nộp hồ sơ hoặc đã tích hợp phương thức đăng nhập không dùng captcha.

Lỗi về đường link và nút bấm xuất hiện (WCAG 1.1.1, 2.1.1, 2.4.4, 2.4.6) ở 29/34 cổng. Lỗi chủ yếu do thiếu nhãn hoặc nhãn không rõ ràng, nút không kích hoạt được hoặc không thể xác định được chức năng của nút qua trình đọc màn hình. Đây là lỗi phổ biến ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng thao tác.

Lỗi hộp lựa chọn (combobox) và hộp tùy chỉnh văn bản (edit box) (WCAG 1.3.1, 2.1.1, 2.4.6, 3.3.2) cũng xuất hiện ở mức cao (26/34 cổng), đặc biệt trong các trường hợp sử dụng tính năng auto-complete (gợi ý nội dung khi người dùng gõ) nhưng trình đọc màn hình không thể đọc được gợi ý này. Ngoài ra, nhiều combobox không có nhãn, danh sách lựa chọn được hiển thị dưới dạng list box phức tạp, hoặc không đồng nhất giữa các bước khiến người dùng gặp khó khăn trong việc điền thông tin.

Lỗi không thông báo trạng thái trang web (WCAG 2.4.4, 3.3.1 - Nhận diện lỗi) xuất hiện ở 33/34 cổng. Đây là lỗi nghiêm trọng ảnh hưởng đến khả năng kiểm soát tiến trình thao tác của người dùng khiếm thị. Nhiều cổng không thông báo khi người dùng bỏ sót thông tin bắt buộc, hoặc không hiển thị thông báo khi hồ sơ bị thoát/không gửi được, khiến người dùng không biết thao tác đã hoàn thành hay chưa.

Hình 6. Số Cổng DVC không đáp ứng các tiêu chí qua trải nghiệm của người kiểm thử



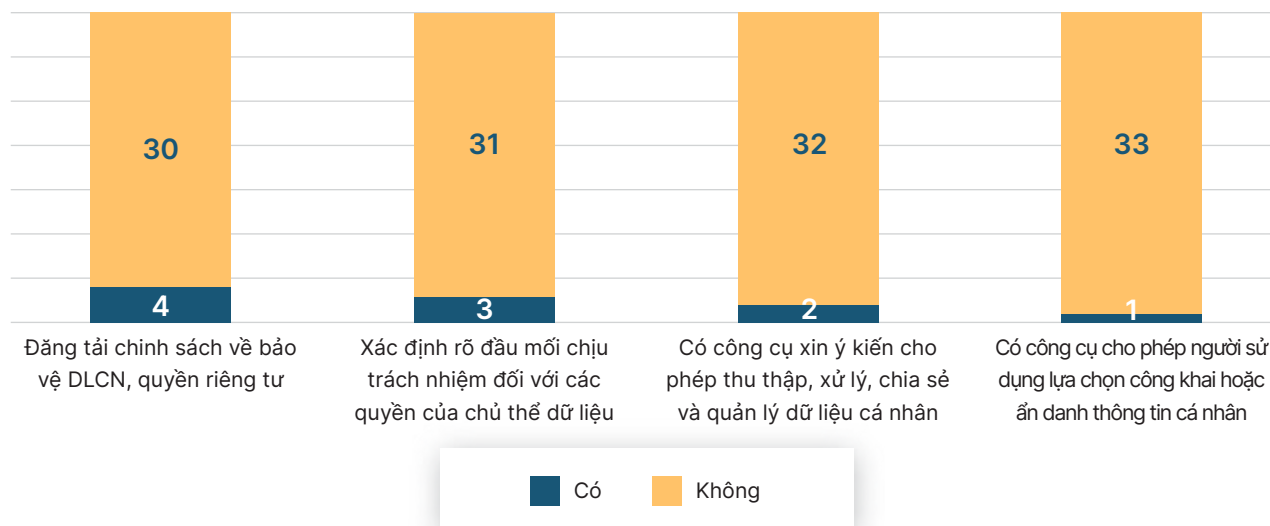
Cuối cùng, trải nghiệm của nhóm NKT đối với thủ tục xác nhận tình trạng khuyết tật trên các Cổng DVC cho thấy những lỗi đã được đề cập ở Mục 2.2.3 về các tính năng hỗ trợ thực hiện TTHC như: người dùng phải điền lại thông tin cá nhân, tải lên các hồ sơ hoặc đơn yêu cầu, ký một cách thủ công. Chẳng hạn, người NKT phải đính kèm bản photo công chứng sổ hộ khẩu, trong khi tài khoản đăng nhập là tài khoản định danh điện tử, thông tin đã đầy đủ; phải điền lại những thông tin đã có như địa chỉ; thông tin liên hệ, thông tin người nộp và thông tin người nhận hồ sơ trùng nhau; tải đơn đề nghị xác định khuyết tật khi người dùng đang rõ ràng nộp hồ sơ để làm điều đó.

Mức độ bảo vệ dữ liệu cá nhân của người dùng

Kết quả đánh giá tổng thể mức độ bảo vệ DLCN của người dùng trên cổng DVC cho thấy, rất ít cổng DVC địa phương thể hiện sự quan tâm đúng mức đến việc bảo vệ DLCN của người dùng. Trong số 34 cổng được đánh giá, chỉ 04/34 cổng (gồm Hà Giang, Huế, Lào Cai và Sơn La) đăng tải chính sách liên quan đến quyền riêng tư và bảo vệ dữ liệu cá nhân.

Ở những cổng có công khai chính sách, tài liệu thường được hiển thị sau bước đăng nhập, yêu cầu người dùng ấn nút “đồng ý” để tiếp tục sử dụng dịch vụ. Tuy nhiên, nội dung chính sách còn sơ sài, chủ yếu dừng lại ở mức thông báo chung. Điều này cho thấy, phần lớn các địa phương chưa thực sự nhận thức đầy đủ về vai trò của quyền riêng tư và dữ liệu cá nhân trong môi trường số. Trong bối cảnh dữ liệu công dân ngày càng tập trung, việc thiếu minh bạch về chính sách bảo vệ thông tin sẽ gây lo ngại cho người dùng, đồng thời ảnh hưởng đến mức độ tin cậy và mức độ sử dụng thực tế của các nền tảng DVCTT.

Hình 7. Biện pháp bảo vệ DLCN của người dùng trên cổng DVC

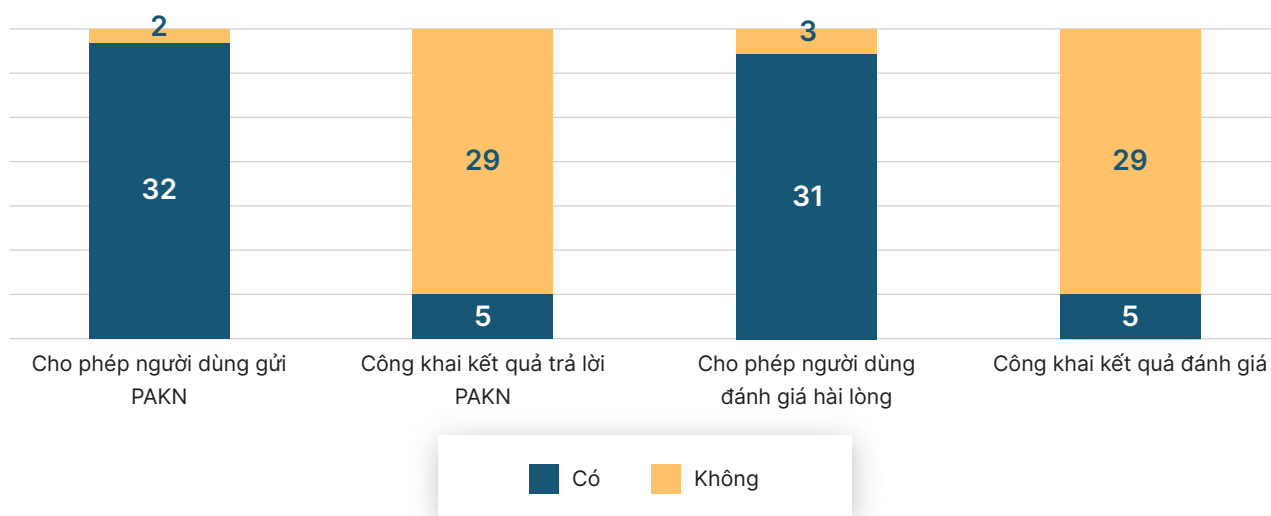


Thực hiện quyền đánh giá dịch vụ của người dùng

Việc đảm bảo cho người dùng thực hiện quyền đánh giá chất lượng dịch vụ được thực hiện trên nhiều cổng DVC. Có 33/34 Cổng DVC có trang con phản ánh, kiến nghị dẫn về mục phản ánh, kiến nghị ở cổng DVCQG hoặc cổng tự xây dựng một biểu mẫu riêng. Đa số các cổng có trang con tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dẫn đường link về mục phản ánh, kiến nghị của Cổng DVCQG. Đây là tín hiệu tích cực, phản ánh định hướng tập trung dữ liệu người dùng về một đầu mối quản lý thống nhất, tạo tiền đề tốt cho việc tổng hợp, phân tích dữ liệu phục vụ cải thiện chất lượng dịch vụ trong tương lai. Tuy nhiên, rất ít cổng công khai kết quả trả lời phản ánh. Một số chỉ hiển thị tỷ lệ đã xử lý/phản hồi, thay vì công khai nội dung trả lời cụ thể.

Một số cổng chưa tận dụng hiệu quả quyền đánh giá dịch vụ như một cơ chế phản hồi hai chiều. Các biểu mẫu tuy có, nhưng không dễ tiếp cận (giao diện chưa tối ưu, bố cục khó hiểu), và kết quả đánh giá thường không được phản hồi công khai.

Hình 8. Thực hiện quyền đánh giá dịch vụ của người dùng

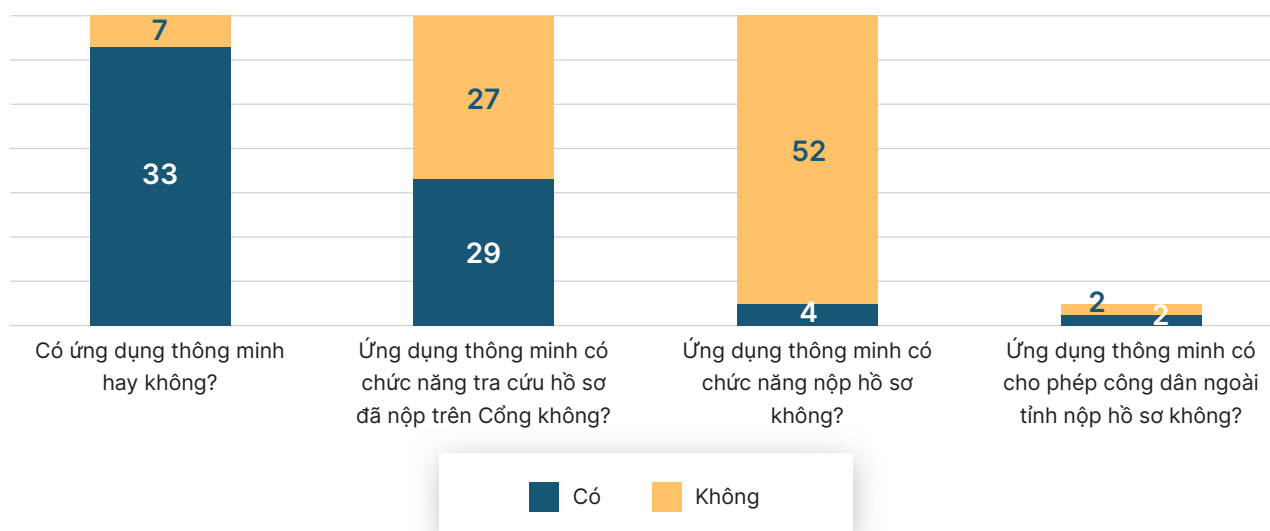


2.3. Kết quả rà soát các ứng dụng thông minh của các địa phương

So với hai lần đánh giá năm 2023 và 2024, ở lần đánh giá năm 2025, nhóm nghiên cứu rà soát ứng dụng thông minh của 63 tỉnh thành và nhóm người khiếm thị rà soát ứng dụng thông minh của 34 tỉnh thành sau sáp nhập, xuất phát từ lí do về nhu cầu ngày càng tăng của người dân trong việc sử dụng các thiết bị di động thông minh nhỏ gọn và tiện lợi để thực hiện TTHC.

Rà soát của nhóm nghiên cứu: Hoạt động này đánh giá các khía cạnh sau: (1) Địa phương có triển khai ứng dụng thông minh hay không?, (2) Ứng dụng thông minh có tích hợp chức năng tra cứu hồ sơ hay không?, (3) Ứng dụng có hỗ trợ chức năng nộp hồ sơ trực tuyến hay không?, (4) Ứng dụng có cho phép người dân ngoài tỉnh sử dụng để nộp hồ sơ hay không?

Hình 9. Thống kê về sử dụng ứng dụng thông minh để cung cấp DVCTT



Hầu hết các tỉnh đều đã xây dựng ứng dụng thông minh (56/63 tỉnh, thành phố), trong đó có 29 ứng dụng thông minh có chức năng tra cứu hồ sơ người dân đã nộp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh.

Tuy nhiên, chỉ có 04/56 ứng dụng thông minh cho phép người dân thực hiện nộp hồ sơ trực tiếp trên ứng dụng thông minh (mà không điều hướng về giao diện web). Để thực hiện được chức năng nộp hồ sơ, các ứng dụng đều yêu cầu đăng nhập bằng tài khoản VNeID, trong đó ứng dụng của tỉnh Cao Bằng và Thanh Hóa yêu cầu nhập số CCCD, và mật khẩu của VNeID, sau đó người dùng phải tự chuyển sang ứng dụng VNeID, đăng nhập một lần nữa để nhận mã và quay lại ứng dụng thông minh của hai tỉnh này để điền mã xác nhận. Đối với ứng dụng Hue-S của Huế, khi đăng nhập, hệ thống tự động chuyển hướng sang ứng dụng VNeID nên người dân chỉ cần đăng nhập một lần vào VNeID sau khi chuyển hướng là có thể đăng nhập thành công vào Hue-S. Tuy nhiên, đôi lúc sau khi đã nhập mật khẩu của VNeID, hệ thống không chuyển hướng để quay lại ứng dụng Hue-S.

Các ứng dụng thông minh có chức năng nộp hồ sơ còn lại đều dẫn tới website của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh, một số tỉnh không có chức năng nộp hồ sơ trên ứng dụng. Đối với ứng dụng Hue-S của Huế, và iHanoi của Hà Nội, khi đăng nhập, hệ thống tự động chuyển hướng sang ứng dụng VNeID nên người dân chỉ cần đăng nhập 1 lần vào VNeID sau khi chuyển hướng là có thể đăng nhập thành công. Việc đăng nhập qua VNeID trên ứng dụng thông minh iHanoi là dễ dàng, tuy nhiên, đôi lúc sau khi đã nhập mật khẩu của VNeID, hệ thống không chuyển hướng để quay lại ứng dụng Hue-S. Các ứng dụng thông minh có chức năng nộp hồ sơ còn lại đều dẫn tới website của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh, một số tỉnh không có chức năng nộp hồ sơ trên ứng dụng.

Ngoài ra, nhằm hướng tới việc thực hiện thủ tục hành chính theo mô hình phi địa giới hành chính, nhóm nghiên cứu rà soát trên các ứng dụng thông minh chức năng: Có cho phép người dân ở ngoài tỉnh nộp hồ sơ hay không? Chỉ có 2 ứng dụng thông minh cho phép công dân ở ngoài tỉnh nộp hồ sơ là Hue-S và Dịch vụ công Thanh Hoá. Ứng dụng Công dân số Cao Bằng gặp lỗi khi bắt đầu nộp hồ sơ, trường thông tin về Cấp đơn vị giải quyết TTHC là bắt buộc nhưng không cho phép người dùng điền, do đó, không thể xác định ứng dụng này có cho phép người dân ngoài tỉnh nộp hồ sơ hay không. Còn với ứng dụng iHanoi, sau khi đã điền thông tin, hệ thống tải thông tin rất lâu sau bước Kê khai biểu mẫu điện tử, do đó không thể tiếp tục thực hiện thủ tục.

Trải nghiệm của NKT đối với ứng dụng thông minh: Nhóm cộng tác viên là người khiếm thị tiến hành trải nghiệm, sử dụng, đánh giá mức độ thuận tiện của 26 ứng dụng thông minh của 34 tỉnh thành (có tỉnh không có ứng dụng thông minh hoặc có ứng dụng thông minh nhưng NKT không mở được). Tuy nhiên, khác với việc rà soát ứng dụng thông minh ở trên, người khiếm thị trải nghiệm nhiều tính năng khác nhau của ứng dụng thông minh, mà không chỉ đối với thực hiện TTHC trực tuyến. Trình tự các bước trải nghiệm gồm có: đăng nhập, tạo hồ sơ mới, đọc nội dung hiển thị, kích hoạt/điền các trường thông tin. Kết quả rà soát cho thấy, đa số ứng dụng chưa thân thiện với người khiếm thị.

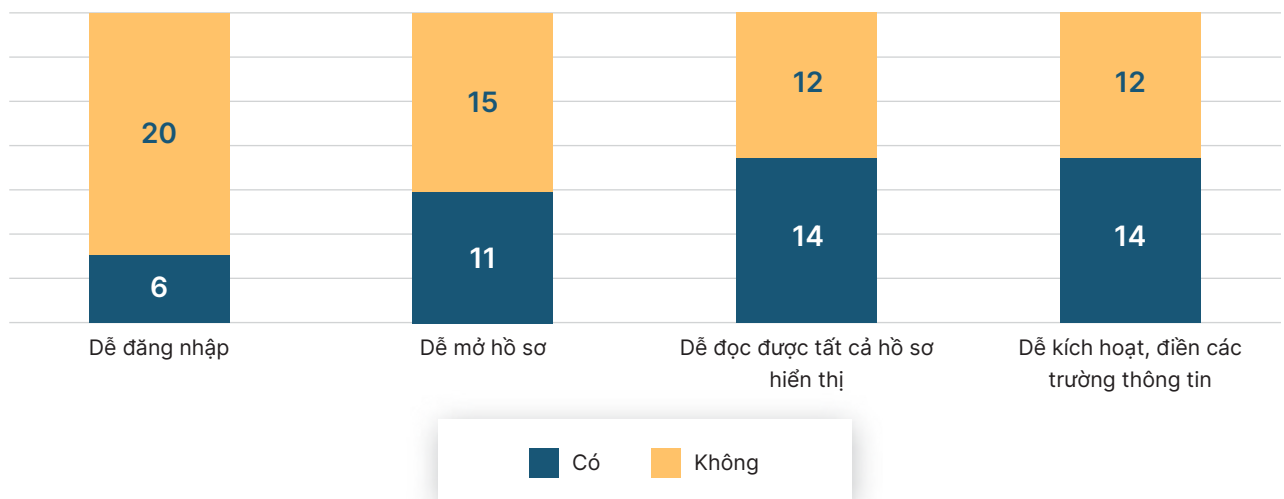
Tính dễ đăng nhập: Chỉ có 6/26 ứng dụng được đánh giá là dễ thao tác khi đăng nhập. Khi sử dụng tài khoản định danh qua VNeID, quá trình đăng nhập nhìn chung thuận tiện hơn. Tuy nhiên, khi dùng tài khoản tự tạo trên UDTM, nhóm người khiếm thị thường gặp lỗi, như không nhận được mã OTP xác nhận hoặc phải thử lại nhiều lần. Trong một số ứng dụng, người dùng khiếm thị có thể cần sử dụng thêm các tính năng hỗ trợ khác để nhận diện thêm nội dung; ví dụ, iPhone có chế độ nhận diện màn hình có thể phân tích các yếu tố như nút, biểu tượng, văn bản. Tuy nhiên, cần lưu ý chế độ này khác với trình đọc màn hình (VoiceOver) và đôi khi sẽ không đọc được nội dung mà VoiceOver có thể xử lý bình thường, đồng thời việc tương tác khi bật chế độ nhận diện màn hình cũng có phần hạn chế.

Tính dễ mở hồ sơ mới: Như đã đề cập, chỉ có 4/56 ứng dụng thông minh có chức năng nộp hồ sơ trực tiếp, còn lại điều hướng người dùng sang phiên bản web được chuyển lên điện thoại thông minh, thiếu tối ưu hoá cho giao diện và trải nghiệm người dùng thiết bị di động. Tuy nhiên, khi thực hiện thao tác mở hồ sơ, người khiếm thị không nhận được thông báo rõ ràng cho biết họ có đang bị điều hướng ra ngoài ứng dụng (sang một nền tảng web) hay vẫn đang thao tác trong ứng dụng. Vì vậy, với quan niệm là đang mở hồ sơ trên ứng dụng thông minh, 11/26 ứng dụng thông minh được đánh giá là thực hiện thao tác này tương đối thuận tiện. Tuy nhiên, nhiều ứng dụng gặp tình trạng không hiển thị rõ nơi để nộp hồ sơ, có mục hồ sơ nhưng không chọn được hoặc bấm vào không phản hồi.

Tính dễ đọc nội dung hiển thị: Có 14/26 ứng dụng cho phép đọc được tương đối tốt nội dung các mục và chức năng. Những ứng dụng thông minh được đánh giá cao ở tiêu chí này thường có cấu trúc tương tự như phiên bản web đã tối ưu WCAG, giúp người khiếm thị dễ tiếp cận hơn.

Tính dễ kích hoạt và điền thông tin vào các trường dữ liệu: Chỉ 14 ứng dụng được đánh giá là đáp ứng được yêu cầu cơ bản. Các ứng dụng thông minh như Bạc Liêu, Bình Định và Cao Bằng là những ví dụ điển hình về tiếp cận tốt - cho phép người dùng tương tác với các combobox, hộp văn bản (edit box), ô tìm kiếm và biểu mẫu hồ sơ, hóa đơn. Ngược lại, một số ứng dụng gặp tình trạng phải chờ trong thời gian dài mới có thể thao tác tiếp, hoặc không có phản hồi rõ ràng sau khi người dùng điền/xác nhận thông tin.

Hình 10. Mức độ dễ sử dụng các ứng dụng thông minh theo đánh giá của người khiếm thị



2.4. Rà soát Cổng Dịch vụ công quốc gia

Để có cơ sở so sánh với các Cổng DVC cấp tỉnh, đưa ra khuyến nghị hoàn thiện Cổng DVCQG từ ngày 1/7/2025, nhóm nghiên cứu đã 2 lần rà soát Cổng DVCQG theo 4 nhóm tiêu chí rà soát Cổng DVC cấp tỉnh. Lần rà soát thứ nhất vào ngày 2/6/2025 và lần rà soát thứ hai vào ngày 16/7/2025. Kết quả hai lần rà soát Cổng DVCQG không có sự khác biệt, cụ thể như sau:

2.4.1. Nhóm tiêu chí 1: Tiếp cận DVCTT trên trang web và ứng dụng thông minh

Mức độ tương thích của trang web Cổng DVCQG khá tốt, không có tiêu chí con nào ở mức kém. Chỉ có tiêu chí về Hiệu suất và Hỗ trợ tiếp cận trên giao diện máy tính và di động ở mức cần được cải thiện, trong đó, hiệu suất trên giao diện di động là thấp nhất với 56 điểm. Các tiêu chí về Phương pháp hay nhất và SEO đã ở mức tốt.

2.4.2. Nhóm tiêu chí 2: Tính năng tra cứu, hướng dẫn

Về việc cung cấp thông tin liên hệ: trên Cổng DVCQG chỉ niêm yết duy nhất 1 số điện thoại của Tổng đài hỗ trợ và 1 email ở chân trang. Điều này hạn chế mức độ tương tác giữa người dân và chính quyền, đặc biệt trong bối cảnh chỉ thực hiện DVCTT trên Cổng DVCQG.

Về mức độ sẵn có và dễ sử dụng của các tính năng hướng dẫn thực hiện thủ tục: Tài liệu hướng dẫn một số DVC thường gặp trên Cổng DVCQG còn gặp nhiều lỗi. Ví dụ, người dùng không xem được video mô tả bên cạnh hướng dẫn bằng văn bản trong mục Hướng dẫn chung thuộc chức năng Hỗ trợ - Hướng dẫn sử dụng. Bên cạnh đó, khi truy cập vào mục Hướng dẫn các tiện ích khác, Khi lựa chọn các tài liệu hướng dẫn, trang web đều sẽ chuyển hướng tới trang con Giới thiệu về Cổng DVCQG; chỉ có Tài liệu hướng dẫn thanh toán lệ phí xét tuyển có thể tải về thiết bị của người dùng.

Danh sách câu hỏi thường gặp trên Cổng DVCQG khá đa dạng, có đầy đủ câu trả lời. Tuy nhiên không hiển thị thời gian của câu hỏi và câu trả lời, do đó không thể đánh giá tính cập nhật của bộ câu hỏi. So với lần rà soát ngày 2/6, danh sách câu hỏi thường gặp ngày 16/7 không có gì thay đổi.

Bên cạnh đó, cổng DVCQG không có công cụ để người dùng tạo câu hỏi và nhận câu trả lời trực tuyến hay trợ lý ảo hướng dẫn, giải đáp các câu hỏi của người sử dụng.

Về mức độ dễ sử dụng của các tính năng tra cứu: khi nhập từ khóa vào thanh tìm kiếm trên Cổng DVCQG, xuất hiện 1 số kết quả gợi ý có chứa từ khóa để người dùng có thể trực tiếp lựa chọn TTHC cần thực hiện ngay mà không cần phải chuyển hướng tới một trang con khác. Nội dung tìm kiếm nâng cao là các thông tin cơ bản về đơn vị thực hiện, cho ra kết quả sát với bộ lọc tìm kiếm nâng cao, do đó được đánh giá ở mức tốt. Điều này cũng được thể hiện qua kết quả của tiêu chí SEO (Tối ưu hóa công cụ tìm kiếm) khi đo bằng công cụ Google Pagespeed Insight Cổng DVCQG đạt mức điểm tối đa 100 điểm. Ngoài ra, Cổng DVCQG có hai hình thức tra cứu hồ sơ đa dạng là tra cứu theo mã hồ sơ và tra cứu theo cơ quan thực hiện.

2.4.3. Nhóm tiêu chí 3: Tính năng hỗ trợ thực hiện thủ tục

Về tính năng hỗ trợ thực hiện thủ tục: sau khi lựa chọn cơ quan thực hiện bao gồm tỉnh, phường/xã hoặc sở, hệ thống sẽ yêu cầu người dân đăng nhập bằng VNeID và chuyển hướng về Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh để tiếp tục thực hiện TTHC.

Tuy nhiên, khi trực tiếp tìm kiếm Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, các trang này đều hiển thị thông báo về việc thực hiện TTHC trên Cổng DVCQG từ ngày 1/7/2025 và tự động chuyển hướng tới Cổng DVCQG sau 15-30 giây. Như vậy, việc hợp nhất các Cổng DVC cấp tỉnh vào Cổng DVCQG vẫn chưa được hoàn tất. Người dân vẫn thực hiện TTHC trên Cổng DVC cấp tỉnh, tuy nhiên cần phải tìm kiếm TTHC và đăng nhập thông qua Cổng DVCQG thay vì tìm kiếm và đăng nhập trực tiếp trên Cổng DVC cấp tỉnh như trước đây.

2.4.4. Nhóm tiêu chí 4: Đảm bảo quyền của người sử dụng dịch vụ

Mức độ tiếp cận cho người khuyết tật: Cổng DVCQG còn mắc một số lỗi thường gặp, ảnh hưởng đáng kể đến trải nghiệm người dùng:

Lỗi thiếu nhãn trong biểu mẫu và liên kết: Lỗi này xuất hiện nhiều, gây khó khăn cho người dùng khiếm thị trong việc nhập liệu. Tương tự, liên kết trống hoặc hình ảnh liên kết không có mô tả khiến người dùng không biết mình đang bấm vào đâu hoặc liên kết đó dẫn tới nội dung gì.

Lỗi cấu trúc tiêu đề: Đây là lỗi nổi bật nhất. Trang chủ không có tiêu đề cấp 1, chỉ có hai tiêu đề cấp 2 là "Công dân" và "Doanh nghiệp". Các tiêu đề này lại được lồng vào liên kết, khi nhấp vào sẽ dẫn đến một trang liệt kê dịch vụ; trang mới đó hoàn toàn không có tiêu đề nào. Tương tự, khi sử dụng chức năng tìm kiếm, trang kết quả không có tiêu đề để đánh dấu khu vực chứa danh sách các dịch vụ tìm được, dù có dòng "Tìm thấy xyz kết quả". Lỗi này vi phạm WCAG 2.0 SC 2.4.6 và SC 1.3.1, khiến người dùng khiếm thị khó khăn trong việc nắm bắt cấu trúc và nội dung trang.

Lỗi truy cập mục con trong combobox: Một lỗi khác là người dùng không thể đọc được các mục con (tên tỉnh, tên quận, phường) trong các combobox lựa chọn. Dù có thể di chuyển đến các combobox này, cách duy nhất để chọn được là bấm mũi tên chọn ngẫu nhiên một mục, sau đó trình đọc màn hình mới đọc được giá trị đang được chọn. Điều này làm người dùng mất nhiều thời gian.

Mức độ công khai chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân: Vấn đề về Bảo vệ dữ liệu cá nhân là một phần trong Điều khoản và điều kiện sử dụng Cổng Dịch vụ công Quốc gia, nằm rải rác ở các mục 1,2 và 4. Tuy nhiên, không có thông tin nào về đầu mối chịu trách nhiệm cho các quyền của người dùng; không có công cụ xin ý kiến cho phép thu thập, xử lý, chia sẻ và quản lý DLCN vì đã mặc định khi sử dụng các dịch vụ trên Cổng, người dùng đã đồng ý với những điều nêu trên; và không có công cụ cho phép người dùng lựa chọn công khai hoặc ẩn danh thông tin.

Thực hiện quyền đánh giá dịch vụ của người dùng: Cổng đã có mục phản ánh kiến nghị về việc giải quyết thủ tục hành chính, người dân có thể phản ánh và tra cứu kết quả trả lời bằng mã số phản ánh, kiến nghị (PAKN) hoặc tên người gửi và đánh giá "Hài lòng" hoặc "Không hài lòng" về câu trả lời của cơ quan chức năng. Nội dung phản ánh kiến nghị ngày 16/7 so với lần rà soát ngày 2/6 cũng đã có sự cập nhật thông tin về câu hỏi PAKN (lần cập nhật gần nhất là ngày 16/7). Tuy nhiên, trên Cổng DVC quốc gia không có khảo sát về mức độ hài lòng của người dân mà chỉ có thông tin thống kê kết quả đánh giá chất lượng phục vụ.

2.4.5. Một số vướng mắc từ địa phương

Bên cạnh các điểm tồn tại nói trên, qua trao đổi và tham khảo báo cáo về tình hình xử lý TTHC trong bối cảnh mới với một số cán bộ, công chức địa phương, có thể nhận thấy, Cổng DVCQG vẫn chưa thực sự thuận tiện cho cả người dân và công chức.

Một trong những vấn đề được đề cập tới nhiều nhất là việc chưa thể hoàn toàn thực hiện TTHC trên Cổng DVCQG. Đây cũng là điểm đã được nhóm rà soát đề cập tới trong nhóm tiêu chí 3. Ngoài ra, các TTHC cấp xã cũng chưa được cập nhật đầy đủ lên Cổng DVCQG. Do đó, khi có nhu cầu, người dân không thể tìm kiếm để thực hiện được những thủ tục còn thiếu trên Cổng DVCQG. Thanh toán trực tuyến cũng đang là một vướng mắc khi cán bộ địa phương chưa thể thực hiện được việc thu phí, lệ phí trực tuyến trên Cổng DVCQG.

Trong quá trình thực hiện TTHC, thiết kế cấu trúc thông tin người dân cần điền cũng chưa được tối ưu, đồng bộ với cấu trúc xử lý của công chức cũng gây ra những khó khăn cho cán bộ. Cụ thể, sau khi người dân đăng nhập, hệ thống sẽ tự động điền thông tin vào một số trường như Họ tên, ngày tháng năm sinh, v.v... Tuy nhiên, thông tin về CCCD như ngày cấp, ngày hết hạn, đơn vị cấp lại không được điền tự động. Do đó, người dân cần điền thủ công những thông tin này và không tránh khỏi những sai sót, nên công chức lại thêm một phần việc là xác minh thông tin. Một số trường thông tin, thành phần hồ sơ là bắt buộc khi muốn xử lý TTHC, song trên hệ thống lại không bắt buộc người dân điền và tải những thông tin đó lên mà vẫn nộp được hồ sơ, gây mất thời gian của công chức tiếp nhận hồ sơ.

Thiết kế của Cổng DVCQG chỉ thuận tiện cho việc truy cập bằng máy tính, chưa dễ dàng sử dụng bằng điện thoại thông minh về bố cục trình bày thông tin và các nút bấm. Khi truy cập Cổng DVCQG bằng điện thoại, người dùng cũng sẽ khó để đăng nhập bằng hình thức quét mã QR hoặc nhận mã xác minh trên VNeID vì điện thoại thông minh đang được sử dụng để hiển thị mã QR, không thể đồng thời vừa hiện mã vừa quét hoặc nhập mã trên cùng một thiết bị. (Xem thêm tại Hộp 2)

Hộp 2: Ví dụ về thực tế sử dụng Cổng DVCQG

Một thành viên trong nhóm nghiên cứu đã trực tiếp trải nghiệm quy trình sử dụng Cổng DVCQG sau ngày 1/7/2025, khi thực hiện thủ tục xin cấp Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân cho bản thân. Theo trình tự thủ tục, hồ sơ này do một phường trung tâm tại Hà Nội giải quyết. Để hoàn tất thủ tục, cá nhân người làm thủ tục nêu trên đã phải trải qua **ba lần nộp hồ sơ**.

Trong hai lần đầu, hồ sơ không được tiếp nhận do thiếu tệp đính kèm "Tờ khai cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân" đã điền thông tin và ký xác nhận trên bản giấy. Điều này gây ra sự không đồng nhất giữa hệ thống và yêu cầu thực tế: **mặc dù cổng DVC đã yêu cầu khai đầy đủ các nội dung trên biểu mẫu điện tử với các nội dung có trong tờ khai giấy, công chức xử lý hồ sơ vẫn yêu cầu phải tải lên hồ sơ điện tử thêm bản tờ khai đã điền và ký trên giấy để hoàn thiện hồ sơ**.

Ngoài ra, trong hai lần đầu bị từ chối, người làm thủ tục đã **không nhận được bất kỳ thông báo nào qua điện thoại, email hay tin nhắn để giải thích lý do tại sao từ chối tiếp nhận**. Người làm thủ tục phải tự chủ động theo dõi tình trạng xử lý hồ sơ trên Cổng DVCQG để được biết hiện trạng bị từ chối. Người làm thủ tục cũng phải trực tiếp đến bộ phận "một cửa" của phường để tìm hiểu và tìm kiếm sự hỗ trợ.

Đến lần nộp hồ sơ thứ ba, sau khi đã tải bổ sung tờ khai như yêu cầu của công chức ở bộ phận "một cửa", hồ sơ mới được tiếp nhận. Tuy nhiên, chỉ một ngày sau đó, trạng thái hồ sơ lại chuyển sang "Dừng xử lý" mà **không kèm theo bất kỳ thông tin thông báo hay hướng dẫn thêm**. Người làm thủ tục lại tiếp tục phải đến bộ phận "một cửa" của phường để tìm hiểu lý do và bổ sung thông tin trực tiếp. Sau bước này, hồ sơ mới được hoàn tất.

3

ĐÁNH GIÁ MỘT SỐ YẾU TỐ LIÊN QUAN ĐẾN DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

Từ góc độ các chỉ số quản trị, các Cổng DVC vẫn còn những điểm có thể cải thiện trên các phương diện sau: (i) tính dễ tiếp cận - mức độ thuận tiện, thân thiện với người dùng của Cổng DVC; (ii) tính công khai, minh bạch trên Cổng; (iii) tính chuyên sâu của Cổng DVC; và (iv) tính hiệu quả của Cổng DVC.

3.1. Cơ sở hạ tầng, kỹ thuật, công nghệ

Việc vận hành của các Cổng DVC, cung cấp DVCTT tại những địa phương vùng sâu, vùng xa, vùng hải đảo vẫn đang là bài toán khó do có nhiều hạn chế về trang thiết bị, đường truyền Internet, khoảng cách địa lý, điều kiện sử dụng các thiết bị điện tử, khả năng sử dụng công nghệ thông tin (CNTT) của công chức và người dân. Đến tháng 3/2025, vẫn còn 717 thôn/bản chưa có sóng băng rộng di động; 117 thôn/bản chưa có điện (bao gồm thôn/bản khó khăn và thôn/bản không khó khăn)¹². Do thiếu máy vi tính, các thiết bị CNTT đã cũ, nên ở cơ sở, cả công chức và người dân gặp nhiều khó khăn trong thực hiện TTHC trên Cổng DVC. Các TTHC yêu cầu người dân phải nộp bản sao chụp (như hồ sơ đất đai) không thể thực hiện được trên Cổng DVC do thiếu máy sao chụp. Phần mềm của một số ngành thường bị treo. Kết nối Internet không ổn định ở nhiều nơi, khiến thời gian hoàn thành hồ sơ bị chậm, hoặc phải điền lại; hồ sơ đã gửi nhưng không được lưu, bị treo và trả lại. Đây là những lý do khiến thời gian xử lý hồ sơ TTHC bị tăng lên so với tiến trình làm trực tiếp.

Đồng thời, qua khảo sát của nhóm nghiên cứu ở các địa phương, có thể nhận thấy những hạn chế, vướng mắc trong cơ sở hạ tầng, dữ liệu phục vụ cho việc cung cấp DVCTT. Một thực tế được đề cập nhiều lần, nhiều nơi là sự kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các cơ quan, đơn vị với nhau chưa tốt, làm ảnh hưởng nhiều đến chất lượng, hiệu quả hoạt động của hệ thống các cơ quan Nhà nước, cung cấp dịch vụ công, trong đó có DVCTT trên các Cổng DVC. Những lỗi kỹ thuật cũng tồn tại trong hệ thống thông tin giải quyết TTHC ở các địa phương như: dung lượng tập tin tải lên hệ thống bị giới hạn, cho nên không thể tải các hồ sơ, tài liệu dung lượng lớn trong lĩnh vực đất đai, môi trường, thương mại; các trường thông tin của các CSDL thiếu nhất quán với nhau; không nhập được dữ liệu v.v... Những lỗi như vậy gây khó khăn cho công chức thực hiện, kéo dài thời gian giải quyết TTHC, ảnh hưởng quyền lợi của người dùng cá nhân và tổ chức.

3.2. Quy trình, thủ tục hành chính

Kết quả rà soát của nhóm nghiên cứu cho thấy, có thể phân loại các TTHC thành ba nhóm: (1) Các TTHC có thể khai thác dữ liệu toàn phần từ các CSDL như: cấp đổi thẻ căn cước, cấp bản sao trích lục hộ tịch, xác nhận thông tin về cư trú, cấp lại thẻ bảo hiểm y tế, cấp phiếu lý lịch tư pháp; (2) Thủ tục hành chính có thể khai thác dữ liệu một phần từ các CSDL, quy trình giải quyết cần xác minh thực địa/xác thực thủ công như: Xác định, xác định lại mức độ khuyết tật và cấp Giấy xác nhận khuyết tật; cấp giấy chứng nhận kiểm dịch động vật, sản phẩm động vật trên cạn vận chuyển ra khỏi địa bàn cấp tỉnh; Cấp đổi GCN QSDĐ trong trường hợp GCN đã cấp bị ố, nhòe, rách, hư hỏng; (3) Thủ tục hành chính mà dữ liệu phục vụ cho thành phần hồ sơ chưa được số hóa, quy trình giải quyết bắt buộc phải xác minh hoàn toàn bằng thực địa/xác thực thủ công như: kiểm tra tình trạng nhà đất, xác minh tài sản lớn, kiểm tra công trình, khảo sát môi trường.

Trước hết, sự tồn tại ba nhóm TTHC, nhất là nhóm (3) đặt ra các vấn đề như: sự cần thiết, tính khả thi phải đạt được các mục tiêu quá cao về TTHC trực tuyến toàn phần; quan niệm về tính chất toàn trình (toàn trình nhìn từ quá trình xem xét, giải quyết TTHC của cơ quan Nhà nước, hay toàn trình đối với

¹² Cả nước còn hơn 700 thôn/bản chưa có sóng băng rộng di động, Báo Công an Nhân dân, 7/5/2025, <https://cand.com.vn/doi-song/-ca-nuoc-con-hon-700-thon-ban-chua-co-song-bang-rong-di-dong-i767490/>

người dùng DVCTT); phân loại TTHC nào nên tiếp tục toàn trình, loại nào không toàn trình, và loại nào vẫn nên giải quyết trực tiếp thì hiệu quả hơn trong điều kiện hiện nay; tiến trình đưa tất cả các TTHC thành trực tuyến toàn trình. Bên cạnh đó, nhiều thủ tục hành chính được cung cấp theo hình thức DVCTT đã không phát sinh hồ sơ trong một thời gian dài. Chẳng hạn, theo rà soát của tỉnh Thái Nguyên, trong 3 năm từ 2022 đến 2024, có 818/1.792 TTHC không phát sinh hồ sơ bao giờ, tương đương với 45,65% tổng số thủ tục. Thực tế này càng cho thấy cần thiết phải xem xét lại về phân loại DVCTT, sự phù hợp của các chỉ tiêu về cung cấp DVCTT.

Đặc biệt, kết quả đánh giá các tính năng trên các Cổng DVC, rà soát TTHC, phân tích ý kiến phản ánh của người dùng, trong đó có người khiếu nại, ý kiến của công chức các địa phương cho thấy, quy trình, thủ tục hành chính phức tạp là một trong những nguyên nhân gốc rễ cản trở việc cung cấp DVCTT hiệu quả, thân thiện trên các Cổng DVC. Đối với cả 3 nhóm TTHC, vẫn tồn tại các vấn đề bất cập như: sự chồng chéo giữa các quy định, quy định chưa được cập nhật kịp thời, đồng bộ với công nghệ; quy trình thực hiện TTHC còn phức tạp, nhiều yêu cầu về giấy tờ, thủ tục không còn cần thiết; không khai thác hiệu quả dữ liệu sẵn có.

Cụ thể, đối với TTHC thuộc nhóm (1), dữ liệu sẵn có, đầy đủ, kết nối liên thông cho phép hệ thống truy xuất tự động, đối chiếu, xác thực, người dùng không phải điền lại hoặc cung cấp lại các thông tin, giấy tờ bản cứng hay bản scan mà hệ thống đã có. Tuy nhiên, do quy định pháp luật, có những TTHC vẫn tồn tại quy trình nhiều bước, yêu cầu nhập lại thông tin hoặc nộp bổ sung giấy tờ, chưa tận dụng được dữ liệu đã có hoặc khả năng liên thông giữa các hệ thống. Giao diện và quy trình trên nền tảng số, đặc biệt là ứng dụng thông minh, cũng chưa thực sự đáp ứng kỳ vọng về sự đơn giản, thuận tiện cho người dùng. Xem thêm ví dụ trong Hộp 3.

Hộp 3: Một số ví dụ về những vướng mắc liên quan đến TTHC

(i) Cấp phiếu lý lịch tư pháp trên VNeID: Khác biệt giữa thí điểm và theo quy định

Từ tháng 4/2024, thủ tục cấp phiếu lý lịch tư pháp được thí điểm cấp trên ứng dụng VNeID tại một số địa phương. Người dân có thể thực hiện toàn bộ quy trình xác thực, thực hiện và nhận kết quả phiếu lý lịch tư pháp thông qua 7 thao tác đơn giản trên ứng dụng. Hệ thống tự động khai thác, đối chiếu dữ liệu cá nhân đã được xác thực trên VNeID.

Tuy nhiên, kể từ khi chính thức áp dụng việc cung cấp thủ tục này qua VNeID trên phạm vi toàn quốc, quy trình lại phải tuân thủ đầy đủ các quy định của Luật Hộ tịch, Luật Lý lịch tư pháp, Nghị định số 111/2010/NĐ-CP và các văn bản hướng dẫn liên quan. Tại thời điểm rà soát vào tháng 8/2025, người dân phải kê khai đầy đủ quá trình cư trú, nghề nghiệp, nơi làm việc từ khi đủ 14 tuổi. Chỉ riêng số trường thông tin cần nhập cho một giai đoạn đã vượt quá tổng số trường thông tin phải khai báo cho toàn bộ thủ tục trong giai đoạn thí điểm. Điều này làm tăng số lượng thao tác, kéo dài thời gian hoàn thành thủ tục, làm tăng nguy cơ sai sót, đặc biệt là đối với người cao tuổi, người khuyết tật, người ít có khả năng ghi nhớ đầy đủ quá trình di biến động cá nhân.

(ii) Tại sao phải nộp lại bản giấy Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất?

Hiện nay người dân phải đến nộp lại cho cơ quan quản lý Nhà nước bản giấy Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (GCN QSDĐ) khi thực hiện thủ tục Cấp đổi GCN QSDĐ trong trường hợp GCN đã cấp bị ố, nhòe, rách, hư hỏng, mà không xác thực điện tử và gửi yêu cầu cấp đổi hoàn toàn trên môi trường số.

Về mặt kỹ thuật, cơ quan quản lý nhà nước có thể vô hiệu hóa mã số của GCN cũ ngay trên cơ sở dữ liệu đất đai, đồng thời cấp GCN mới mà không cần yêu cầu người dân phải nộp lại bản cũ trực tiếp. Tuy nhiên, trong điều kiện hiện nay, nếu không thu hồi bản cũ, có thể phát sinh tình trạng bản cũ bị mang đi giao dịch trái pháp luật (VD: thế chấp, chuyển nhượng, vay mượn), gây rủi ro tranh chấp. Rủi ro này chưa được kiểm soát do dữ liệu đất đai chưa được liên thông, cập nhật theo thời gian thực cho các bên liên quan (ngân hàng, công chứng, cơ quan thuế, v.v...).

Đối với nhóm (2), do thiếu liên thông dữ liệu, hoặc do thói quen, quy định hành chính lạc hậu, có những TTHC vẫn tồn tại các yêu cầu không cần thiết liên quan đến xác minh thực địa/xác thực thủ công, mặc dù có thể khai thác dữ liệu một phần từ các CSDL cho mục đích xác minh, xác thực. Có những thủ tục thuộc nhóm này vẫn phải kiểm tra, đối chiếu bản giấy, thay vì sang xác thực tự động trên hệ thống hoặc xác thực đa lớp qua nền tảng số như chữ ký số, OTP, đối soát dữ liệu, eKYC. Bên cạnh đó, vẫn còn những điểm bất cập, gây chậm trễ trong quy trình xử lý nội bộ của cơ quan hành chính khi thẩm định, xác minh thủ công, phối hợp với nhiều đơn vị liên quan. Đáng chú ý, một số địa phương đã có những cách làm sáng tạo để tháo gỡ các vướng mắc nêu trên, điển hình như TP. Hồ Chí Minh. Thực tiễn tại đây cho thấy, việc cải tiến quy trình, ủy quyền hợp lý và khai thác dữ liệu sẵn có đã mang lại hiệu quả rõ rệt trong giảm tải áp lực cho cơ quan hành chính và nâng cao trải nghiệm của người dân (xem thêm Hộp 4).

Hộp 4. Sáng kiến trong cung cấp dịch vụ công tại TP. Hồ Chí Minh

Tại phường Tân Hưng, nơi khối lượng hồ sơ chứng thực sao y chiếm tới 70–80% tổng số hồ sơ tiếp nhận, áp lực xử lý từng ngày đè nặng lên công chức. Trước đây, theo quy định, chỉ Chủ tịch và Phó Chủ tịch UBND cấp xã mới có thẩm quyền ký chứng thực, dẫn đến tình trạng một Phó Chủ tịch hàng ngày phải ký xác nhận hàng trăm hồ sơ. Việc này vừa gây tốn thời gian vừa hạn chế nguồn lực cho các công việc quan trọng khác.

Để giải quyết tình trạng này, Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Tân Hưng đã chủ động đề xuất cơ chế ủy quyền ký đối với các thủ tục giải quyết trong ngày như sao y, chứng thực. Giải pháp này không chỉ giúp rút ngắn đáng kể thời gian xử lý, giảm tải áp lực cho lãnh đạo UBND phường, mà còn tạo thuận lợi cho người dân khi thủ tục được giải quyết nhanh chóng, chính xác ngay trong ngày.

Song song với đó, thành phố cũng đẩy mạnh kết nối cơ sở dữ liệu và cắt giảm yêu cầu giấy tờ không cần thiết. Chẳng hạn, đối với doanh nghiệp, thay vì yêu cầu bản sao đăng ký kinh doanh, cơ quan giải quyết TTHC đã khai thác trực tiếp từ cơ sở dữ liệu của Bộ Tài chính, giúp rút gọn quy trình, tiết kiệm thời gian và chi phí cho cả doanh nghiệp và cơ quan quản lý.

Đối với TTHC nhóm (3) trong đó dữ liệu phục vụ cho thành phần hồ sơ chưa được số hóa, quy trình giải quyết bắt buộc phải xác minh hoàn toàn bằng thực địa/xác thực thủ công, phần lớn hoặc toàn bộ thành phần hồ sơ chưa được số hóa, dữ liệu còn phân tán, chưa đồng bộ, lưu trữ rời rạc ở nhiều đơn vị, chưa tích hợp vào các cơ sở dữ liệu quốc gia hay chuyên ngành, hoặc bản chất quy trình nghiệp vụ yêu cầu phải xác minh thực địa, kiểm tra vật chứng, đối chiếu bản giấy gốc, hoặc phối hợp nhiều cấp, nhiều ngành để xác thực thông tin. Vì vậy, quá trình xử lý thủ tục phải tra cứu, đối chiếu hồ sơ ở nhiều đơn vị, cơ quan, kéo dài, tốn kém thời gian và nguồn lực. Thực tiễn cho thấy nhiều TTHC thuộc nhóm này vẫn gặp khó khăn do thiếu cơ chế số hóa và xác thực điện tử đầy đủ. Ví dụ, tại Thái Nguyên, với thủ tục Giấy chứng nhận kiểm dịch động vật, dù đã được điện tử hóa một phần, quy trình giải quyết vẫn phải qua nhiều bước xác minh thủ công và ký trực tiếp, nên mức độ thuận tiện của hình thức trực tuyến với thủ tục này còn hạn chế (xem thêm Hộp 5).

Hộp 5. Thủ tục cấp Giấy chứng nhận kiểm dịch động vật tại Thái Nguyên

Tại Thái Nguyên, thủ tục “Cấp giấy chứng nhận kiểm dịch động vật, sản phẩm động vật trên cạn vận chuyển ra khỏi địa bàn cấp tỉnh” có khối lượng hồ sơ phát sinh rất lớn. Riêng năm 2024, tổng cộng có tới 27.252 hồ sơ nộp trực tuyến. Thủ tục này thuộc nhóm TTHC đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến một phần.

Vướng mắc lớn nhất của thủ tục này nằm ở khâu xử lý hồ sơ nộp trực tuyến. Theo quy định, biểu mẫu này cần được lập thành 02 bản, với hai chủ thể cùng ký: (i) người đề nghị và (ii) cơ quan kiểm dịch động vật cho ý kiến. Mỗi bên phải giữ một bản để đảm bảo giá trị pháp lý và phục vụ lưu trữ. Khi nộp hồ sơ trực tuyến, người đề nghị vẫn phải ký trực tiếp trên Giấy đăng ký (Mẫu 1), sau đó chụp và tải bản scan chụp lên Cổng DVC để hoàn tất bước nộp hồ sơ. Biểu mẫu điện tử này chưa cho phép ký số hay điền thông tin trực tuyến.

Đến ngày thực hiện kiểm dịch, Kiểm dịch viên ký xác nhận trực tiếp tại địa điểm kiểm dịch trên cả 02 bản Giấy đăng ký mà người đề nghị đã chuẩn bị từ trước để tải lên Cổng DVC. Đồng thời, Kiểm dịch viên thu lại 01 bản Giấy đăng ký (Mẫu 1) để đưa về cơ quan phục vụ công tác lưu trữ chính thức. Đây là bước phát sinh riêng đối với hồ sơ nộp trực tuyến, khiến quy trình trở nên phức tạp hơn so với hồ sơ nộp trực tiếp. Tuy vậy, cách xử lý này cũng thể hiện sự linh hoạt của địa phương khi áp dụng hình thức “ký bù” tại thực địa, vừa bảo đảm quy định pháp lý, vừa tạo thuận tiện cho chủ hàng trong quá trình thực hiện thủ tục. Nếu quy định pháp luật cho phép ký số trong những trường hợp như vậy, điền thông tin trực tuyến thì thủ tục này có thể làm trực tuyến toàn phần.

3.3. Nhân lực cung cấp, hỗ trợ thực hiện DVCTT

Nhìn chung, nhiều công chức thực hiện DVCTT đã thể hiện tinh thần trách nhiệm, sự tận tụy và vượt khó khi vừa phải hoàn thành chỉ tiêu cấp trên giao về tỷ lệ cung cấp DVCTT, vừa hướng dẫn “cầm tay chỉ việc”, thậm chí làm hộ người dân thủ tục hành chính trên mạng. Mặt khác, có khá nhiều ý kiến của người dùng trên các Cổng DVC phản ánh một số điểm hạn chế của công chức như trả lại hồ sơ nhưng không có lý do hoặc lý do không thỏa đáng; không nghe điện thoại để giải đáp thắc mắc của công dân; thái độ chưa thân thiện; không hướng dẫn cụ thể cho người dân.

Bên cạnh đó, do khối lượng công việc của công chức với yêu cầu chuyên môn tăng lên nhiều lần khi cung cấp DVCTT, việc bố trí nhân sự có chuyên môn, có kỹ năng công nghệ thông tin ở các cấp, nhất là cấp xã trong tiến trình chuyển đổi số rất cần thiết. Tuy nhiên, các địa phương không thể tuyển được thêm người trong bối cảnh tinh giản biên chế, sắp xếp tổ chức bộ máy tinh gọn. Mức lương thấp, thiếu phúc lợi, thiếu cơ chế động viên, thiếu thốn về trang thiết bị văn phòng là những yếu tố làm giảm động lực, chất lượng cung cấp DVCTT.

Mô hình Tổ Công nghệ số cộng đồng (CNSCĐ) tại các thôn, tổ dân phố, bản hoạt động chưa hiệu quả, chủ yếu là kêu gọi, vận động người dân thực hiện các thủ tục như làm căn cước gắn chip, mã định danh điện tử. Các thành viên Tổ CNSCĐ chưa được đào tạo kỹ năng và kiến thức để hỗ trợ; thành phần nòng cốt của nhóm chưa phù hợp, chủ yếu là người tuy có uy tín ở cộng đồng nhưng kỹ năng sử dụng các thiết bị công nghệ chưa đáp ứng yêu cầu.

3.4. Một số vấn đề đặt ra sau khi sáp nhập các tỉnh, thành phố, bỏ chính quyền cấp huyện

Việc sáp nhập các tỉnh, thành phố, bỏ chính quyền cấp huyện đặt ra những vấn đề mới liên quan đến cơ sở hạ tầng kỹ thuật; giải quyết TTHC; và nhân lực.

Cơ sở hạ tầng kỹ thuật: Các tỉnh, thành phố mới sau khi sắp xếp đang trong quá trình hợp nhất các hệ thống thông tin giải quyết TTHC, hệ thống quản lý văn bản từ các tỉnh, thành phố được nhập với nhau. Qua tìm hiểu, có thể nhận thấy các địa phương đang có cách làm khác nhau. Có nơi quyết định sử dụng hệ thống của một trong các tỉnh sáp nhập. Có nơi lựa chọn những hợp

phần được đánh giá là tốt hơn của từng hệ thống để hợp nhất. Đồng thời, hệ thống các CSDL của các tỉnh, thành phố được nhập với nhau cũng cần được điều chỉnh, đảm bảo thông suốt, kết nối, chia sẻ đồng bộ.

Hơn nữa, trong mô hình chính quyền hai cấp, chính quyền cấp xã sẽ phải thực hiện nhiều chức năng, nhiệm vụ mới của cấp huyện trước đây, đòi hỏi phải đầu tư, nâng cấp hạ tầng cơ sở, kỹ thuật như phòng ốc, máy tính, phần mềm, ứng dụng v.v... Bên cạnh đó, hiện nay khá nhiều địa phương đã đầu tư máy vi tính để bàn tại trụ sở UBND cấp xã để phục vụ người dân tra cứu thông tin, thực hiện TTHC trên Cổng DVC, nhưng chưa được sử dụng hiệu quả. Nguyên nhân phần lớn là do nhiều người dân không biết hoặc ngại sử dụng máy vi tính. Ở những vùng miền núi, từ thôn bản đến trụ sở UBND xã mất nhiều thời gian, khó đi lại, cho nên người dân thường hỏi cán bộ cơ sở thay vì đến trụ sở UBND. Thực tế này xảy ra nhiều hơn khi sáp nhập 4-5 xã với nhau, đặt ra những vấn đề cần xem xét trong đầu tư thiết bị để cung cấp dịch vụ công, trong đó có DVCTT ở cấp xã.

Giải quyết TTHC: Việc giải quyết TTHC sau khi không còn chính quyền cấp huyện sẽ đối mặt với khó khăn về tiến độ thực hiện và khoảng cách địa lý. Trên nguyên tắc, thời gian đi lại của người dân, doanh nghiệp sẽ được rút ngắn để làm các thủ tục trước đây thuộc thẩm quyền cấp huyện được chuyển cho cấp xã, vì không còn phải đi đến trụ sở các cơ quan cấp huyện. Tuy nhiên, do cấp xã sẽ phải giải quyết nhiều hơn TTHC, trong khi quy mô dân số các xã sau khi sáp nhập lớn hơn, thậm chí có những xã có quy mô dân số tương đương cấp huyện cũ. Như vậy, khối lượng công việc giải quyết TTHC tăng lên rất nhiều, trong khi năng lực công chức chưa được kiểm chứng trong điều kiện mới sau khi sắp xếp lại. Bên cạnh đó, nhiều xã có diện tích lớn, việc đi lại để làm TTHC vẫn gặp nhiều trở ngại. Đặc biệt, đối với những TTHC sẽ được chuyển cho cấp tỉnh, khoảng cách càng xa hơn, càng khó khăn cho người làm TTHC, nhất là sau khi nhập tỉnh và ở những địa bàn rộng, miền núi, hải đảo. Trong khi đó, như đã phân tích, DVCTT vẫn còn nhiều hạn chế, khiến cho nhiều thủ tục chưa thể làm qua mạng, người dân vẫn phải đến trực tiếp trụ sở cơ quan Nhà nước để thực hiện.

Để góp phần khắc phục khó khăn của người dùng trong việc di chuyển làm TTHC, trong những năm gần đây, nhiều bộ ngành, địa phương đã tiếp nhận, giải quyết TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính. Tuy nhiên, ở một số địa phương, quá trình triển khai hiệu quả không cao, có những thủ tục không phát sinh hồ sơ. Đồng thời, phương thức này sẽ tạo thêm khối lượng công việc khá lớn cho công chức cấp xã, nhất là khi triển khai mô hình chính quyền địa phương 2 cấp và sáp nhập tỉnh. Hơn nữa, việc ủy quyền cho cấp xã tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC không theo địa giới hành chính có thể gặp phải vướng mắc trong quy trình, thu phí, lệ phí, động lực làm việc. Một cách thức khác là một số địa phương đã hoặc đang có kế hoạch triển khai hỗ trợ người dân thực hiện TTHC thông qua các điểm cung cấp dịch vụ thực hiện TTHC của Viettel, VNPT, hoặc qua bưu chính công ích tại các điểm bưu điện xã. Cách làm này còn cần thời gian để đánh giá tính hiệu quả và những vấn đề về cơ chế, cơ sở pháp lý.

Nguồn nhân lực: Ước tính sau sáp nhập, cả nước giảm hơn 18.400 biên chế cấp tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã do một phó chủ tịch UBND kiêm giám đốc điều hành, cùng một phó giám đốc và 5 công chức. Các xã có quy mô dân số từ 16.000 trở lên được bố trí thêm công chức theo định mức: cứ tăng 1.000 dân ở miền núi hoặc 2.000 dân ở nơi khác thì thêm một biên chế¹³. Trong khi ở cấp xã số lượng nhân sự dành cho giải quyết TTHC dù có tăng lên, nhưng năng lực quản lý, công vụ chưa được kiểm chứng trong bối cảnh mới, cấp xã tiếp nhận nhiều chức năng, nhiệm vụ của cấp huyện, bên cạnh việc phải đáp ứng nhu cầu của dân cư với quy mô dân số tăng lên từ 4 đến 5 lần ở một đơn vị xã sau sáp nhập. Thực tế này tiềm ẩn rủi ro dẫn đến quá tải, gây chậm trễ trong xử lý công việc, ảnh hưởng đến chất lượng chính sách, quản lý, cung cấp dịch vụ công, quyền lợi của người dân.

Những khó khăn về hạ tầng, quy trình giải quyết TTHC và nhân lực sau sáp nhập cũng thể hiện rõ ở thực tiễn triển khai tại các địa phương. Trường hợp Quảng Trị cho thấy, dù đã có nhiều nỗ lực trong cải cách và chuyển đổi số, tỉnh vẫn phải đối mặt với các vướng mắc về bố trí địa điểm, lỗi kết nối hệ thống và năng lực thực hiện ở cấp xã (xem thêm tại Hộp 6).

¹³ Định hướng biên chế của 34 tỉnh và hơn 3.300 xã sau sáp nhập - Báo VnExpress

Hộp 6. Gỡ nút thắt dịch vụ công tại Quảng Trị

Tại tỉnh Quảng Trị, hành trình cải cách thủ tục hành chính đang diễn ra hướng tới mục tiêu chuyển đổi số toàn diện. Tuy nhiên, tỉnh vẫn đối mặt với một số thách thức đáng kể. Một trong số đó là việc bố trí địa điểm tiếp nhận hồ sơ của một số thủ tục hành chính cấp xã thường nằm cách xa trụ sở của Trung tâm Phục vụ hành chính công, gây trở ngại cho người dân và doanh nghiệp; thậm chí có người dân phải di chuyển 6km giữa hai trụ sở.

Bên cạnh đó, các hồ sơ thuộc hai nhóm TTHC liên thông là khai sinh và khai tử thường xuyên gặp lỗi đồng bộ do sự cố kết nối giữa Cổng Dịch vụ công Quốc gia hoặc giữa hệ thống quản lý hộ tịch của Bộ Tư pháp với hệ thống của tỉnh. Dù đã có bước tiến đáng kể khi 100% các xã, phường đã thực hiện tái sử dụng dữ liệu người dùng từ cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và cơ sở dữ liệu hộ tịch, tỉnh vẫn đối mặt với thách thức triển khai chậm việc tái sử dụng dữ liệu từ kho dữ liệu TTHC của các Sở, ban, ngành theo kế hoạch của Chính phủ.

Trước những khó khăn này, tỉnh Quảng Trị đã triển khai nhiều giải pháp đồng bộ để nâng cao chất lượng dịch vụ công. Để khắc phục vấn đề địa điểm, các cơ quan rà soát và có giải pháp bố trí quầy giao dịch tại TTPVHCC cấp xã hoặc tại địa điểm gần TTPVHCC cấp xã, nhằm tối ưu hóa sự thuận tiện cho người dân và doanh nghiệp. Bên cạnh đó, Sở Khoa học và Công nghệ đang phối hợp với Sở Tư pháp, Bảo hiểm xã hội tỉnh cùng các sở, ngành liên quan để kiểm tra, rà soát và khắc phục kịp thời các lỗi kết nối liên thông của hồ sơ khai sinh, khai tử. Đồng thời, tỉnh tiếp tục hỗ trợ và hướng dẫn các địa phương đăng ký, sử dụng chứng thư số của cơ quan và cá nhân cho cán bộ, công chức, viên chức. Hiện tại, 68% các xã, phường đã được trang bị cơ bản chứng thư số để thực hiện công việc, góp phần đảm bảo việc giải quyết TTHC thông suốt và liên tục.

4

KHUYẾN NGHỊ

Từ kết quả rà soát nêu trên, nhóm nghiên cứu cho rằng quá trình xây dựng, thực thi chính sách về cung cấp DVCTT cần xuất phát và bám sát quan điểm “lấy người dân là trung tâm”, lấy sự hài lòng của người dùng làm thước đo chính. Để quan điểm này trở thành hiện thực, báo cáo đề xuất một số khuyến nghị từ chính sách đến thực tiễn nhằm góp phần cải thiện chất lượng, hiệu quả hoạt động của các Cổng DVC và cung ứng DVCTT từ góc độ của người dùng.

4.1. Những bài học và hàm ý cho Cổng DVC Quốc gia

Như đã đề cập, từ 01/7/2025 các Cổng DVC cấp tỉnh không còn hoạt động; các Cổng DVC cấp bộ chậm nhất đến hết tháng 2/2026 sẽ dừng hoạt động. Cổng DVCQG trở thành điểm truy cập duy nhất của người dân trên phạm vi toàn quốc. Vì vậy, báo cáo này dựa trên các phát hiện từ thực tiễn Cổng DVC cấp tỉnh đưa ra các khuyến nghị đối với quá trình hoàn thiện các chức năng, tính năng, tiện ích của Cổng DVCQG và có thể cho các Cổng DVC cấp bộ (cho đến khi các Cổng cấp bộ dừng hoạt động).

4.1.1. Tránh các lỗi theo các nhóm tiêu chí

Qua rà soát, so sánh với các Cổng DVC cấp tỉnh, có thể thấy, Cổng DVCQG duy trì những thực hành, cách làm tốt, và vẫn còn tồn tại những lỗi kỹ thuật tương tự như của các Cổng DVC cấp tỉnh (xem thêm Phụ lục so sánh những điểm tốt và những điểm bất cập trên các Cổng DVC cấp tỉnh với Cổng DVCQG, Phụ lục Danh mục những tiêu chí cần đáp ứng của một Cổng DVC). Một số điểm cụ thể Cổng DVCQG cần cải thiện gồm có:

- ▶ Bổ sung thông tin liên lạc đa dạng hơn để người dân dễ dàng trao đổi.
- ▶ Xử lý các lỗi kỹ thuật về tài liệu hướng dẫn như: không xem được video hướng dẫn, nội dung văn bản hướng dẫn không trùng khớp với tên gọi, phải tải tài liệu hướng dẫn về thiết bị mới có thể xem được, phần Câu hỏi thường gặp không có nội dung.
- ▶ Bổ sung công cụ để người dùng tạo câu hỏi và nhận câu trả lời trực tuyến như sử dụng trợ lý ảo
- ▶ Đặc biệt, đối với những TTHC có thể làm điện tử toàn trình hoặc một phần, cần tạo điều kiện để người dùng lưu lại hồ sơ điện tử đang làm dở và trở lại hoàn thiện sau khi tập hợp được các hồ sơ cần tải lên theo yêu cầu, thay vì phải làm lại các bước từ đầu.
- ▶ Hoàn tất việc đồng bộ các DVCTT lên Cổng DVCQG để người dân chỉ thực hiện DVCTT trên giao diện duy nhất là Cổng DVCQG.
- ▶ Khắc phục các lỗi kỹ thuật đảm bảo đáp ứng tiêu chuẩn WCAG 2.0, thuận tiện cho người khuyết tật sử dụng.
- ▶ Xây dựng và đăng tải chính sách riêng về bảo vệ DLCN và bổ sung thêm các chức năng có liên quan đến bảo vệ DLCN như: công cụ xin ý kiến cho phép thu thập, xử lý, chia sẻ hoặc quản lý DLCN, thông tin các đầu mối chịu trách nhiệm cho quyền của người dùng.
- ▶ Bổ sung công cụ khảo sát mức độ hài lòng của người dân khi thực hiện DVC trên Cổng DVCQG.

Như vậy, có thể tham khảo kết quả rà soát theo 4 nhóm tiêu chí được đưa ra trong báo cáo này để xem xét khắc phục hoặc tránh các lỗi trên Cổng DVCQG mà nhóm nghiên cứu đã phát hiện trên các Cổng DVC cấp tỉnh. Đáng lưu ý, phần lớn các điểm bất cập đó đều có thể được cải thiện mà không đòi hỏi nhiều công sức, thời gian, nhân lực. Một số tính năng, công cụ cần phải đầu tư nhiều hơn, nhưng đều khả thi như: thiết kế Cổng DVCQG tương thích với giao diện máy vi tính và điện thoại thông minh; áp dụng trợ lý ảo có chiều sâu thông tin hướng dẫn; vận dụng tính năng hỗ trợ tự điền thông tin sẵn có vào biểu mẫu điện tử; nâng cấp tính năng thanh toán trực tuyến, v.v...

Nên ưu tiên cải thiện những tính năng, công cụ đáp ứng được các yêu cầu sau: có tác động nhiều đến quyền lợi, nhu cầu của đông đảo người dùng (ví dụ tăng tốc độ, thời gian, mức độ thuận tiện thực hiện thủ tục); thực hiện tương đối thuận lợi về mặt kỹ thuật và kinh phí, nằm trong khả năng (ví dụ rút gọn các bước trong quy trình nội bộ cơ quan Nhà nước và giữa các cơ quan Nhà nước với nhau); gặp ít vướng mắc về mặt quy định pháp luật (ví dụ cải thiện tính năng hỗ trợ thực hiện toàn trình nếu thủ tục đã được quy định có thể trả kết quả trực tuyến).

4.1.2. Đảm bảo các yếu tố chất lượng cung cấp DVCTT

Chất lượng cung cấp DVCTT trên Cổng DVCQG cần được đảm bảo trên các phương diện sau: (1) đáp ứng nhu cầu của người dùng tiếp cận dịch vụ dễ dàng, thuận tiện; (2) tính công khai, minh bạch; (3) tính thực chất, chuyên sâu; (4) tính hiệu quả.

Đáp ứng nhu cầu của người dùng: Cách thức triển khai DVCTT của Cổng DVCQG cần dựa trên nhu cầu của người dân, trong đó chú ý đến các nhóm gặp khó khăn như người khuyết tật, đồng bào dân tộc thiểu số, người cao tuổi. Việc khảo sát, thiết kế, kiểm thử, hoặc vận hành thử, triển khai, và giám sát đều cần tham vấn ý kiến, khảo sát người dùng, trong đó có nhóm người dùng gặp khó khăn hơn. Các DVCTT toàn trình cần được đánh giá trải nghiệm người dùng theo các nhóm tiêu chí như: dễ tiếp cận; dễ sử dụng; tốc độ xử lý cao; bảo đảm bảo mật, an toàn thông tin; công khai, minh bạch, phản hồi v.v... Cần chú ý những điểm đáp ứng mong muốn của người dùng về tính tiện lợi, nhanh chóng, dễ dàng truy cập và thực hiện thủ tục. Trong đó, cần ưu tiên tích hợp các tính năng, công cụ hỗ trợ người dùng để họ có thể tự mình hoàn thành hồ sơ trực tuyến, nhận kết quả trực tuyến trên Cổng DVCQG.

Cơ quan phụ trách Cổng DVCQG cần định kỳ 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 như người cao tuổi, người dân tộc thiểu số. Bên cạnh đó, cần mời các nhóm người dùng này tham gia sâu vào quá trình đánh giá trải nghiệm Cổng DVCQG, từ đó có những điều chỉnh phù hợp¹⁴.

Bảo đảm công khai, minh bạch: Cổng DVCQG cần cung cấp đầy đủ thông tin về email, số điện thoại đang hoạt động của đơn vị, cá nhân chịu trách nhiệm về cung cấp DVCTT để người dân biết liên hệ khi có vấn đề cần phản ánh, giải đáp về DVCTT. Các tính năng, công cụ tìm kiếm thông tin cần thuận tiện hơn cho người dân tiếp cận, đặc biệt với người khuyết tật, người già, người ít biết tiếng Việt phổ thông. Có thể thực hiện công khai câu trả lời của cơ quan nhà nước đối với phản ánh, kiến nghị, công khai kết quả đánh giá dịch vụ công trực tuyến.

Cổng DVCQG có thể áp dụng các công cụ tương tự như các ứng dụng giao hàng, taxi công nghệ để người dùng theo dõi chi tiết “đường đi” của hồ sơ, từ khâu được chấp nhận hay chưa, tiến trình giải quyết thủ tục đến đâu, ở đơn vị nào, nếu chậm thì tại sao chậm, thời hạn hồ sơ được giải quyết trong trường hợp bị chậm v.v... Có cơ chế thông báo tự động về kết quả thực hiện DVCTT cho tổ chức, cá nhân qua email hoặc ứng dụng Zalo.

Cải thiện tính thực chất, chuyên sâu: Cơ quan phụ trách Cổng DVCQG xem xét đầu tư về kỹ thuật đối với một số tính năng, công cụ để tăng tính chuyên sâu hơn. Cụ thể là:

- ▶ Rà soát các tính năng, công cụ, quy trình để hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính công theo hình thức DVCTT toàn trình một cách triệt để, nâng cấp các DVCTT hiện đang mới chỉ dừng ở số hóa văn bản lên số hóa quy trình, đơn giản hóa quá trình làm hồ sơ điện tử.
- ▶ Bảo đảm chatbot hỗ trợ người dùng thực sự hoạt động, trả lời được các câu hỏi căn bản về

¹⁴ Xem cụ thể hơn trong báo cáo đánh giá năm 2023, IPS & UNDP, ttd.

cách thức thực hiện một số thủ tục hành chính có phát nhiều sinh hồ sơ¹⁵, yêu cầu xử lý bối cảnh thực tế, hỗ trợ người dùng tức thì trong quá trình cung cấp DVCTT.

- Ứng dụng trí tuệ nhân tạo để xây phân tích dữ liệu sử dụng dịch vụ công của người dân, doanh nghiệp, từ đó cải tiến và tối ưu hóa trải nghiệm người dùng.

Tăng hiệu quả cung cấp DVCTT: Cơ quan phụ trách Cổng DVCQG cần bổ sung, hoàn thiện các tính năng, công cụ hỗ trợ người dùng tự hoàn thành hồ sơ như các tài liệu hướng dẫn dễ hiểu, trực quan, có tích hợp ngôn ngữ của đồng bào ở khu vực dân tộc thiểu số; hiển thị nội dung thông báo cụ thể khi người dùng điền sai; hiển thị nội dung hướng dẫn trong khi điền các trường thông tin. Cần cải thiện tốc độ tải trang của Cổng DVCQG cả trên máy tính và điện thoại thông minh. Đặc biệt, cần khai thác, sử dụng, sử dụng nhiều hơn những thông tin, dữ liệu sẵn có nhằm cắt giảm được các bước, các hồ sơ giấy tờ, thủ tục khi thực hiện trực tuyến trên các Cổng DVC (xem thêm hộp dưới đây).

Hộp 7: Sử dụng dữ liệu để xác nhận tình trạng khuyết tật

Trải nghiệm của nhóm người khuyết tật đối với thủ tục Xác định, xác định lại mức độ khuyết tật và cấp Giấy xác nhận khuyết tật trên các Cổng DVC cho thấy, có thể sử dụng dữ liệu sẵn có đã được kết nối để người dùng dễ thực hiện hơn. Hệ thống cần điền sẵn các thông tin đã có vì người dùng đã đăng nhập bằng tài khoản VNeID; cho phép người dùng có thể điền thông tin trực tiếp trên Cổng DVCQG mà không phải tải mẫu giấy tờ xuống, điền thông tin, ký tên... trên giấy, chụp và tải ảnh lên lại; có công cụ để chọn thủ tục xin xác nhận khuyết tật hay xác nhận lại khuyết tật để giảm các bước.

Việc tích hợp thông tin về tình trạng khuyết tật vào cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư sẽ giúp người khuyết tật có thể dễ dàng tra cứu; xác thực nhân thân, ví dụ chứng minh mình là NKT khi nộp hồ sơ trực tuyến để được miễn lệ phí; cập nhật thông tin cá nhân; thụ hưởng các chế độ, chính sách ưu tiên trong khi mua vé tàu xe, khám chữa bệnh, sử dụng bảo hiểm y tế... mà không phải luôn mang theo giấy chứng nhận khuyết tật bên mình.

Đối với người khiếm thị, cần thiết kế để Cổng DVCQG, ứng dụng VNeID và ứng dụng Cổng DVCQG tới đây không chỉ tiếp nhận xác nhận đăng nhập bằng tròng mắt mà vẫn giữ cả phương án nhập mật khẩu và mã CAPTCHA âm thanh một cách thuận tiện, dễ tiếp cận.

4.2. Mở rộng DVCTT lên ứng dụng thông minh và trên thiết bị di động nói chung

Trong bối cảnh giao diện các Cổng DVC cấp tỉnh ngừng hoạt động từ 1/7/2025, từ kinh nghiệm của các địa phương như Thanh Hóa, Hà Nội, Huế, Tây Ninh, Cổng DVCQG (và các Cổng DVC cấp bộ hiện nay) có thể nghiên cứu đưa nhiều DVCTT lên UDTM và giao diện điện thoại thông minh; bên cạnh đó có thể tiếp tục mở rộng hơn nữa số lượng DVCTT trên ứng dụng thông minh VNeID hay ứng dụng Cổng DVCQG như hiện nay đang được tiến hành.

Kinh nghiệm quốc tế (ví dụ: báo cáo của Nielsen Norman Group năm 2021)¹⁶, cũng như kết quả khảo sát ở các địa phương và rà soát TTHC của nhóm nghiên cứu cho thấy, có thể đưa lên ứng dụng thông minh, tiến tới đưa lên giao diện di động các DVCTT có quy trình ngắn gọn, thủ tục đơn giản, dữ liệu đầu vào đã được chuẩn hóa như: cấp lại giấy phép lái xe máy; cấp bản sao trích lục hộ tịch. Chỉ cần từ 3 đến 4 “điểm chạm”, người dùng đã có thể hoàn thành các bước nộp hồ sơ. Thiết kế trải nghiệm người dùng (UX) cho DVCTT trên nền tảng di động cần tối giản hóa quy trình, ưu tiên các thông tin và chức năng cốt lõi, đồng thời đảm bảo khả năng lưu trạng thái thao tác để người dùng có thể dễ dàng quay lại và tiếp tục hoàn thành thủ tục sau khi bị gián đoạn. Giao diện cần trình bày rõ ràng các nội dung chính, hướng dẫn minh bạch, tránh gây quá tải thông tin, giúp người dùng hoàn thành tác vụ trong thời gian ngắn nhất.

¹⁵ Tham khảo mô hình công cụ AI hỗ trợ thực hiện 15 thủ tục hành chính công thiết yếu cho người dân do Công ty Phân tích thời gian thực và UNDP tại Việt Nam đang phối hợp phát triển tại <https://dichvucong.me/>.

¹⁶ Nielsen Norman Group, Báo cáo “User experience for mobile applications and websites” năm 2021

Đối với nhóm người khuyết tật, cụ thể là người khiếm thị, nhóm nghiên cứu nhận thấy rằng trình độ đọc màn hình hoạt động hiệu quả trên ứng dụng thông minh đóng vai trò rất quan trọng. Việc một ứng dụng tiếp cận tốt với trình độ đọc màn hình cho phép người dùng khiếm thị không chỉ vượt để di chuyển và đọc lần lượt các nội dung, mà còn có thể chạm tay trực tiếp vào bất kỳ vị trí nào trên màn hình để đọc nội dung đó, giúp thao tác nhanh chóng và thuận tiện. Trong khi đó, việc phải di chuyển lần lượt từng mục, dù giúp duyệt qua đầy đủ nội dung, sẽ trở nên mất thời gian nếu người dùng muốn truy cập một mục ở cuối trang mà không thể chạm trực tiếp; đặc biệt, khi bật chế độ nhận diện màn hình trên iPhone, con trỏ thường di chuyển không theo ý muốn, gây khó khăn cho việc điều hướng bằng thao tác vuốt.

4.3. Cung cấp DVCTT theo phân loại nhóm TTHC

Do cấp độ trực tuyến trong thực hiện các TTHC còn khác nhau, việc cung cấp DVCTT cần được phân loại một cách phù hợp, cụ thể là:

- ▶ Các cơ quan liên quan đến DVCTT cần rà soát, lựa chọn để tái cấu trúc quy trình thực hiện trên môi trường điện tử đối với các thủ tục hành chính thiết yếu, có tính khả thi. Có thể đơn giản hóa, rút gọn các bước thực hiện, lược bỏ các yêu cầu không cần thiết đối với người dùng (ví dụ: cung cấp thông tin đã có trong các CSDL; phải đến trực tiếp gửi hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC); cắt giảm về thời gian giải quyết TTHC; giảm các bước phải xử lý trực tiếp hoặc thủ công của cơ quan, đơn vị; cắt giảm trình tự các bước trong thực hiện tiếp nhận, luân chuyển, giải quyết hồ sơ TTHC trên môi trường điện tử; cải tiến biểu mẫu; nâng mức độ DVCTT một phần lên DVCTT toàn trình nếu đủ điều kiện.
- ▶ Cần lên danh mục những thủ tục hành chính đã thực hiện trực tuyến toàn trình, những thủ tục thực hiện trực tuyến một phần và những thủ tục thực hiện trực tiếp. Trong đó, ưu tiên cung cấp DVCTT thiết yếu có chất lượng trước, không nên “chạy” theo thành tích số lượng TTHC được đưa lên Cổng DVC. Đối với DVC không phát sinh giao dịch trực tuyến một thời gian dài, có thể xem xét điều chỉnh lại hoặc loại bỏ. Chỉ nên thực hiện DVCTT đối với các thủ tục đã chứng minh được tính ưu việt của hình thức trực tuyến so với trực tiếp.
- ▶ Trong dài hạn, dù là đối với dịch vụ công trực tuyến toàn trình, vẫn cần duy trì bộ phận công vụ luôn sẵn sàng tiếp nhận hồ sơ trực tiếp từ người dân với đầy đủ trang thiết bị phục vụ và công chức chuyên trách tại cơ quan chính quyền các cấp. Cần kết hợp thực hiện dịch vụ công trực tiếp và trực tuyến để đảm bảo mọi người dân tiếp cận các dịch vụ thuận tiện.
- ▶ Đối với nhóm TTHC đã đạt đến mức độ “số hóa hoàn toàn” (nhóm 1), nên áp dụng các tiêu chuẩn quốc tế về chính phủ số và dịch vụ công trực tuyến. Cụ thể, theo nguyên tắc “một lần duy nhất”, người dân và doanh nghiệp chỉ cần cung cấp dữ liệu cho cơ quan nhà nước một lần; các cơ quan nhà nước sẽ chủ động trao đổi, chia sẻ dữ liệu với nhau khi cần thiết, đồng thời đảm bảo tuân thủ đầy đủ các quy định pháp luật liên quan. Theo nguyên tắc “số hóa mặc định”, mọi sản phẩm, dịch vụ hoặc quy trình mới đều được thiết kế và triển khai trên nền tảng số ngay từ đầu, coi đây là lựa chọn ưu tiên và được đầu tư đầy đủ về trải nghiệm, hiệu quả, bảo mật.
- ▶ Đối với nhóm TTHC đã được số hóa một phần (nhóm 2), phương thức thực hiện phù hợp là cung cấp trực tuyến một phần trên Cổng DVC và ứng dụng thông minh, tập trung tối ưu hóa khâu chuẩn bị hồ sơ, khai báo điện tử, tra cứu tiến độ, đặt lịch tiếp nhận; đồng thời duy trì các đầu mối trực tiếp và công chức có chuyên môn để tiếp nhận bổ sung, xác thực hiện trường và trả kết quả. Việc rà soát, tối ưu hóa các khâu xác minh, thẩm định, xác thực thông tin, dữ liệu là yếu tố quyết định để đưa các thủ tục hành chính từ Nhóm 2 lên Nhóm 1.
- ▶ Đối với nhóm TTHC được thực hiện hoàn toàn hoặc hầu như trực tiếp, cần có các giải pháp như đối với nhóm 1 và 2 để dần chuyển sang thực hiện trực tuyến một phần, hướng tới trực tuyến toàn trình.

¹⁴ Xem cụ thể hơn trong báo cáo đánh giá năm 2023, IPS & UNDP, ttd.

4.4. Hoàn thiện, thực hiện chính sách quốc gia liên quan đến DVCTT

Nhóm nghiên cứu đề xuất rà soát, hoàn thiện khung luật pháp, chính sách liên quan DVCTT với những nội dung sau đây:

1. Tiếp tục khuyến nghị được đưa ra năm 2024, báo cáo năm 2025 nhấn mạnh lại tầm quan trọng của tư duy “quản trị số” trong xây dựng, thực thi chính sách liên quan đến DVCTT, nhất là trong bối cảnh mới nhập tình, thực hiện mô hình chính quyền địa phương 2 cấp. Ứng dụng công nghệ số, kết nối dữ liệu số và cung cấp dịch vụ trên nền tảng số đòi hỏi tháo gỡ rào chắn là ranh giới về mặt hành chính đối với nhiều thủ tục. Nhiều yêu cầu trước đây về quy trình, thủ tục không còn phù hợp trong điều kiện kết nối số. Tư duy “quản trị số” hàm ý tầm quan trọng đặc biệt của dữ liệu, của việc chia sẻ, kết nối dữ liệu giữa các cơ quan Nhà nước với nhau, và giữa cơ quan Nhà nước với tổ chức, cá nhân sử dụng DVCTT. Tư duy này cũng đòi hỏi sự tương tác giữa chính quyền và người dân trên các nền tảng số, giảm dần tương tác trực tiếp giữa người với người trong cung ứng và sử dụng DVC.
2. Hoàn thiện Cổng DVCQG một cách liên tục, thường xuyên. Đồng thời, hiện nay các luật, nghị định, thông tư bắt đầu được sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với những thay đổi từ mô hình chính quyền địa phương 2 cấp. Đây là dịp áp dụng triệt để “tư duy số” nói trên. Cụ thể, cần nghiên cứu sửa đổi các quy định vẫn còn yêu cầu không được thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử theo hướng thu hẹp phạm vi hoặc xóa bỏ hoàn toàn các thủ tục hành chính yêu cầu người dân có mặt trực tiếp, cho phép thực hiện trên môi trường điện tử. Việc cắt giảm TTHC (ví dụ giảm 30% TTHC) không chỉ được hiểu là đơn giản hóa trình tự, số lượng các bước, hồ sơ của từng TTHC, mà quan trọng hơn là cắt giảm các loại TTHC đối với người dân, doanh nghiệp.
3. Gắn quá trình cung cấp DVCTT với đơn giản hóa TTHC nói chung cho phù hợp với môi trường trực tuyến, nhất là các TTHC trong lĩnh vực tư pháp, hộ tịch, đất đai, chính sách xã hội và tín dụng. Đồng thời, cần rà soát, lược bỏ, đơn giản hóa các thủ tục hành chính nội bộ trong cơ quan Nhà nước và giữa các cơ quan Nhà nước với nhau trong khi xem xét, giải quyết hồ sơ của người dân, qua đó giảm thời gian, chi phí tuân thủ. Sử dụng các CSDL và kết quả giải quyết thủ tục hành chính số để giảm thiểu các bước nhập dữ liệu, thủ tục mà cơ quan Nhà nước đã có, đã cấp cho công dân.
4. Khung chính sách quốc gia cần bảo đảm tiếp cận dịch vụ công trực tuyến cho tất cả mọi người, đặc biệt là người già, người khuyết tật, người chưa thạo tiếng Việt, người nghèo, người neo đơn, người ở vùng sâu, vùng xa, vùng hải đảo. Cụ thể, tiêu chí dễ tiếp cận cho các nhóm đối tượng phục vụ này đối với sản phẩm, dịch vụ công nghệ thông tin cần được áp dụng trong hoạt động mua sắm công. Theo Bộ tiêu chí WCAG 2.0, các Cổng DVC cần phải bảo đảm mức độ phù hợp tối thiểu cấp độ A. Tại thời điểm được đánh giá, đây cũng là yêu cầu được đề cập ở Mục 19 Phụ lục VI trong thông tư số 21/2023/TT-BTTTT quy định về chức năng, tính năng kỹ thuật của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh và Mục 3 Phụ lục trong thông tư số 26/2020/TT-BTTTT quy định về 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. Tiêu chuẩn này cần trở thành điều khoản bắt buộc trong hợp đồng của cơ quan nhà nước với nhà cung cấp giải pháp DVCTT, tương tự như với điều khoản bắt buộc về bảo mật thông tin và bảo đảm an toàn, an ninh thông tin. Đồng thời, cần có chính sách thúc đẩy phát triển các công cụ hỗ trợ ngôn ngữ, ví dụ như dịch tự động sang ngôn ngữ của đồng bào dân tộc thiểu số, tích hợp video có dùng ngôn ngữ của đồng bào trong hướng dẫn sử dụng, ứng dụng đọc màn hình cho người có giác quan kém nhằm hỗ trợ người khiếm thị và người bị suy giảm thị lực.
5. Để khắc phục khó khăn do khoảng cách trong thực hiện TTHC, cần bố trí số lượng điểm tiếp nhận của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã một cách phù hợp với diện tích, dân số của từng xã/phường. Để dịch vụ hành chính công “gần dân, sát dân” hơn, UBND cấp xã cần nhắc tổ chức mô hình dịch vụ hành chính công lưu động đến thôn/bản và cụm dân cư ở vùng sâu, vùng xa, ở những đơn vị xã có diện tích rộng lớn (có thể tham khảo mô hình của các xã đã thực hiện dịch vụ công lưu động ở tỉnh Hà Giang (cũ) và tỉnh Quảng Trị). Trên phạm vi toàn tỉnh/thành phố, cần áp dụng cung ứng dịch vụ hành chính công không theo địa giới hành chính để người dân có thể đến với trụ sở UBND cấp xã gần nhất, bên cạnh việc tổ chức đại lý DVC, dịch vụ bưu chính công ích. Những loại hình này nên được tổ chức ở những khu

vực có nhiều người dân phải di chuyển khoảng cách xa như vùng miền núi, hải đảo, các địa phương có diện tích rộng sau sáp nhập.

6. Đối với những TTHC có phát sinh lượng hồ sơ lớn như lý lịch tư pháp, giấy phép lái xe, các thủ tục đủ điều kiện thực hiện tại cấp xã, có thành phần hồ sơ đơn giản, cho phép công chức, viên chức cấp xã tiếp nhận, số hóa toàn bộ hồ sơ đầu vào để chuyển xử lý. Có cơ chế khuyến khích, tạo động lực cho công chức, viên chức cấp xã tiếp nhận, xử lý, trả kết quả xử lý hồ sơ trên môi trường trực tuyến. Cần khắc phục những vướng mắc về thẩm quyền, quy trình, thủ tục giữa các cấp trong thực hiện chính sách này.

7. Đa dạng hóa các nguồn lực tài chính để sử dụng cho việc cung cấp DVCTT. Có thể dựa trên quy định của Luật Giao dịch điện tử, cơ quan Nhà nước sử dụng ngân sách nhà nước hàng năm (kinh phí sự nghiệp) để thuê tư vấn xây dựng cơ sở dữ liệu, quản lý, vận hành, bảo đảm an toàn thông tin mạng cho hệ thống công nghệ thông tin phục vụ DVCTT. Bên cạnh đó, có thể tận dụng nguồn lực từ ba Chương trình Mục tiêu quốc gia, huy động các nguồn xã hội hóa từ các doanh nghiệp hỗ trợ trang thiết bị CNTT để cải thiện điều kiện cung ứng và tiếp cận dịch vụ công ở khu vực nông thôn, khu vực dân tộc thiểu số, miền núi, vùng sâu, vùng xa, hải đảo, vùng còn nhiều khó khăn. Trong đó, ở những xã địa bàn rộng, đi lại khó khăn như vùng miền núi, nên đặt máy vi tính có kết nối mạng tại các điểm ở thôn, bản, với sự hỗ trợ của Tổ Công nghệ số cộng đồng. Biện pháp này có thể giúp người dân thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến, tra cứu thông tin tại nơi cư trú, giảm áp lực quá tải lên công chức xã, giảm thời gian và công sức đi lại cho người dân.

8. Nâng cao năng lực số cho cán bộ, công chức, viên chức, Tổ CNSCĐ kiến thức, kỹ năng chuyên môn là một trong những chính sách rất đáng được quan tâm để bảo đảm chất lượng, hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến. Một số nội dung tập huấn cụ thể như kỹ năng sử dụng các phần mềm, dịch vụ công trực tuyến, xử lý hồ sơ; kỹ năng hướng dẫn và hỗ trợ người dân trong quá trình thực hiện các thủ tục hành chính trên môi trường mạng; kỹ năng bảo đảm an toàn và bảo mật thông tin, đặc biệt là khi sử dụng các mạng xã hội để gửi và nhận thông tin. Cần xây dựng và đưa vào thực hiện chương trình đào tạo về quản trị số, quản trị dữ liệu cho đội ngũ cán bộ, công chức trong hệ thống Học viện Chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh.

9. Cải thiện hoạt động truyền thông về DVCTT với nhiều hình thức đa dạng, phong phú, không chỉ bằng văn bản, mà dùng nhiều hình ảnh, video, trên mạng xã hội, tổ chức các cuộc thi; với các nội dung tập trung vào lợi ích của DVCTT đối với người dùng; những cách thức, hình thức khắc phục khó khăn do làm TTHC trên môi trường số, nhất là đối với các nhóm người như NKT, người cao tuổi, người dân tộc thiểu số. Đặc biệt, trong bối cảnh chính sách, pháp luật, thể chế thay đổi nhanh chóng, có thể học hỏi kinh nghiệm của các nước như Anh quốc để hoạt động truyền thông làm rõ mục đích của những thay đổi, lợi ích và thách thức, cách thức, giải pháp mà Chính phủ đưa ra để duy trì tính liên tục, bảo đảm sự thuận tiện, hiệu quả của DVCTT đối với người dùng. Chẳng hạn, cơ quan phụ trách Cổng DVC Quốc gia tổ chức truyền hình trực tuyến về những chức năng, tính năng mới của Cổng DVC Quốc gia trên kênh Thông tin Chính phủ trên nền tảng Facebook¹⁷

¹⁷ Kênh Thông tin Chính phủ trên nền tảng Facebook: <https://www.facebook.com/thongtinchinhpvu>

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

Các văn bản quy phạm pháp luật

LUẬT

- Luật số 60/2024/QH15 của Quốc hội: Luật Dữ liệu
- Luật số 33/2024/QH15 của Quốc hội: Luật Lưu trữ
- Luật số 20/2023/QH15 của Quốc hội: Luật Giao dịch điện tử
- Luật số 104/2016/QH13 của Quốc hội: Luật Tiếp cận thông tin

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 69/2024/NĐ-CP của Chính phủ: 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 47/2024/NĐ-CP Quy định về danh mục cơ sở dữ liệu quốc gia; việc xây dựng, cập nhật, duy trì, khai thác và sử dụng cơ sở dữ liệu quốc gia
- Nghị định số 45/2020/NĐ-CP về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử
- Nghị định số 45/2025/NĐ-CP Quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương và Ủy ban nhân dân huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh, thành phố thuộc thành phố trực thuộc trung ương
- Nghị định số 23/2025/NĐ-CP Quy định về chữ ký điện tử và dịch vụ tin cậy.
- Nghị định số 118/2025/NĐ-CP Về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

NGHỊ QUYẾT

- Nghị quyết số 03/NQ-CP của Chính phủ: Ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22 tháng 12 năm 2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia
- Nghị quyết số 66/NQ-CP của Chính phủ: Về Chương trình cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh năm 2025 và 2026

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

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 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”

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 21/2023/TT-BTTTT ngày 31/12/2023 quy định về chức năng, tính năng kỹ thuật của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.
- Thông tư số 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
- 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
- Công văn 4240/VPCP-KSTT năm 2025 triển khai dịch vụ công trực tuyến “Nộp phạt xử lý vi phạm hành chính trong lĩnh vực quản lý thị trường trên Cổng Dịch vụ công quốc gia”
- Công văn 500/TTg-KSTT năm 2025 về việc phân định thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính của chính quyền cấp huyện.

CÔNG ĐIỆN

- Công điện số 56/CD-TTg của Thủ tướng Chính phủ: Tiếp tục tăng cường công tác quản lý nhà nước trong lĩnh vực thương mại điện tử, kinh doanh trên nền tảng số

Báo cáo nghiên cứu

- CEPEW, Báo cáo tiếp cận dịch vụ Hành chính công đối với người khuyết tật. Hướng đến sự thiết kế dung hợp, 2021, truy cập tại <https://cepew.org.vn/wp-content/uploads/2021/01/Tiep-can-dich-vu-hanh-chinh-cong-doi-voi-nguoi-khuyet-tat-Huong-den-su-thiet-ke-dung-hop-.pdf>
- European Commission, E-government Benchmark 2022, Brussels, 2022, truy cập tại: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/egovernment-benchmark-2022>

- IPS & UNDP, Báo cáo Đánh giá DVCTT trên Cổng Dịch vụ công cấp tỉnh năm 2024, truy cập tại: <https://ips.org.vn/thu-vien/danh-gia-63-cong-dich-vu-cong-cap-tinh-tu-goc-do-nguoi-dung-nam-2024-ct286.html>
- IPS & UNDP, Báo cáo Đánh giá mức độ thân thiện với người dùng của 63 Cổng Dịch vụ công cấp tỉnh lần thứ nhất năm 2023, truy cập tại <https://ips.org.vn/thu-vien/bao-cao-danh-gia-muc-do-than-thien-voi-nguoi-dung-cua-63-cong-dich-vu-cong-truc-tuyen-cap-tinh-lan-thu-nhat-nam-2023-ct269.html>
- 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-tuong-tac-voi-nguoi-dan-cua-chinh-quyen-dia-phuong-nam-2022>
- UNDP, Ứng dụng thông minhlying Innovation in Digital Government Transformation: Incubation Programme Report, 2022.
- UNDP, Báo cáo Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh ở Việt Nam (PAPI) năm 2024, truy cập tại: https://papi.org.vn/wp-content/uploads/2025/04/PAPI_2024_REPORT_VIE_final.pdf
- 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>

PHỤ LỤC

Phụ lục 1: Những điểm tốt và bất cập trên các Cổng DVC cấp tỉnh và Cổng DVCQG

	Cổng Dịch vụ công cấp tỉnh	Cổng Dịch vụ công Quốc gia
Điểm tốt	1.1. Mức độ tương thích của trang web Cổng - Nam Định có Tốc độ tải trang trên máy tính ở mức tốt (98 điểm) 1.2. Mức độ cung cấp DVCTT trên ứng dụng thông minh (UDTM) - iHanoi sẽ tự động mở VNeID để người dùng đăng nhập, rồi quay lại màn hình chính sau khi đã đăng nhập xong và đồng ý chia sẻ thông tin. - Ứng dụng Dịch vụ công Thanh Hóa cho phép người dân ngoài tỉnh nộp hồ sơ và có trả kết quả. - Chức năng tra cứu hồ sơ đã nộp khá phổ biến trên các UDTM 2.1. Cung cấp thông tin liên hệ - Nam Định, Vĩnh Long: cung cấp số điện thoại và lịch làm việc của công chức phụ trách từng lĩnh vực cụ thể. 2.2. Mức độ sẵn có và dễ sử dụng của các tính năng hướng dẫn thực hiện thủ tục - Trợ lý ảo trên Cổng DVC thành phố Hà Nội trả lời được câu hỏi có tính chất cá nhân, phức tạp. - Tài liệu hướng dẫn trên Cổng DVC thành phố Hà Nội dễ dàng tìm kiếm, trực quan, hình thức đa dạng 2.3. Mức độ dễ sử dụng của các tính năng tra cứu - Cổng DVC thành phố Đà Nẵng công bố nhiều cách thức để tra cứu hồ sơ, bao gồm: tra cứu bằng mã số hồ sơ, tra cứu qua SMS, tra cứu qua Zalo và tra cứu qua QR Code	1.1. Mức độ tương thích của trang web Cổng - Không có tiêu chí con nào ở mức kém - Tiêu chí Tối ưu hóa đối với công cụ SEO và tiêu chí Thực hành tốt đạt mức tốt (100 và 96 điểm trên cả máy tính và điện thoại) 2.3. Mức độ dễ sử dụng của các tính năng tra cứu - Khi nhập từ khóa vào thanh tìm kiếm, có xuất hiện một số kết quả gợi ý - Nội dung tìm kiếm nâng cao là các thông tin cơ bản về đơn vị thực hiện, công cụ tìm kiếm cho ra kết quả sát với yêu cầu 4.3. Thực hiện quyền đánh giá dịch vụ của người sử dụng 4.3.1. Phản ánh, kiến nghị về giải quyết thủ tục hành chính và được biết kết quả trả lời - Có mục phản ánh kiến nghị về việc giải quyết thủ tục hành chính. - Có thể tra cứu kết quả trả lời bằng mã số PAKN hoặc tên người gửi - Có công khai kết quả trả lời PAKN
Lỗi thường gặp	1.1. Mức độ tương thích của trang web Cổng - Tốc độ tải trang trên máy tính đa số ở mức cần được cải thiện và tốc độ tải trang trên di động ở mức kém. - Sử dụng giao thức không an toàn (HTTP thay vì HTTPS), lỗi mã nguồn - Không tuân thủ các tiêu chuẩn bảo mật.	1.1. Mức độ tương thích của trang web Cổng - Tốc độ tải trang trên di động là 57 điểm (thấp nhất) 2.1. Cung cấp thông tin liên hệ - Chỉ niêm yết duy nhất 1 số điện thoại của Tổng đài hỗ trợ và 1 email ở chân trang

- Công cụ tìm kiếm ở các cổng vẫn chưa được tối ưu (SEO)
- Lỗi giao diện: mức độ tương phản của màu nền và chữ, hình ảnh, thẻ mô tả bị lỗi.

1.2. Mức độ cung cấp DVCTT trên ứng dụng thông minh

- Mới chỉ có 4 ứng dụng cho phép nộp hồ sơ.
- Không cho phép đăng nhập qua VNeID hoặc cho phép đăng nhập qua VNeID nhưng không tự động chuyển hướng như app iHanoi hoặc Hue-S
- Không có chức năng nộp hồ sơ hoặc tự động chuyển hướng sang Cổng DVC của tỉnh để thực hiện TTHC

2.1. Cung cấp thông tin liên hệ

- 12/15 số điện thoại được gọi không có phản hồi

2.2. Mức độ sẵn có và dễ sử dụng của các tính năng hướng dẫn thực hiện thủ tục

- 18/26 công cụ hỏi đáp trực tuyến không phản hồi (18/26)
- 14/27 trợ lý ảo trên các Cổng DVC cấp tỉnh không hoạt động
- Nếu điền hết các thông tin tìm kiếm nâng cao quá chi tiết không cho ra kết quả

4.1. Mức độ dễ tiếp cận cho người khuyết tật

- Thiếu văn bản thay thế cho biểu tượng/hình ảnh.
- Lỗi tiêu đề không hợp lý, không có cấu trúc phân cấp nội dung.
- Thiếu nhãn hoặc nhãn mô tả nút/biểu mẫu không rõ ràng, gây khó thao tác.
- Không thông báo trạng thái của cổng khi thao tác qua các bước thực hiện thủ tục

4.2. Bảo đảm quyền riêng tư và bảo vệ dữ liệu cá nhân

- 30/34 Cổng không có Chính sách bảo vệ DLCN, nếu có, không chỉ ra đầu mối.
- Không công khai phản hồi, đánh giá cụ thể đối với phản ánh, kiến nghị.

2.2. Mức độ sẵn có và dễ sử dụng của các tính năng hướng dẫn thực hiện thủ tục

- Một vài tài liệu hướng dẫn chuyển hướng tới nội dung không liên quan, nội dung trống
- Không có công cụ để người dùng tạo câu hỏi và nhận câu trả lời trực tuyến
- Không có trợ lý ảo

4.1. Mức độ dễ tiếp cận cho người khuyết tật

- Thiếu nhãn hoặc nhãn mô tả nút/biểu mẫu không rõ ràng, gây khó thao tác.
- Thiếu và lỗi tiêu đề: trang chủ cổng quốc gia chỉ có 2 Heading level 3 (thiếu level 1 và 2) cho công dân và doanh nghiệp. Hai heading này được lồng vào link nên khi bấm vào, chúng sẽ tải ra một trang liệt kê các dịch vụ của nhóm đó nhưng trang này không có heading gì.
- Lỗi không đọc được tên mục con của combobox khi điều hướng sang Cổng DVC cấp tỉnh

4.2. Bảo đảm quyền riêng tư và bảo vệ dữ liệu cá nhân

- Không có thông tin về đầu mối chịu trách nhiệm cho các quyền của người dùng;
- Không có công cụ xin ý kiến cho phép thu thập, xử lý, chia sẻ và quản lý DLCN (mặc định khi sử dụng các dịch vụ trên Cổng, người dùng đã đồng ý với những điều nêu trên)
- Không có công cụ cho phép người dùng lựa chọn công khai hoặc ẩn danh thông tin.

4.3. Thực hiện quyền đánh giá dịch vụ của người dùng

4.3.2. Tham gia khảo sát về mức độ hài lòng và được biết kết quả khảo sát

- Không có khảo sát về mức độ hài lòng của người dân.

Yêu cầu cụ thể đối với Cổng DVC

1. Mức độ tương thích của Cổng trên máy tính và điện thoại thông minh

- ☐ Tốc độ tải trang trên máy tính và điện thoại được tối ưu hóa.
- ☐ Giao diện: font chữ dễ đọc, khoảng cách các nút bấm đủ lớn, không tràn ngang màn hình.
- ☐ Kiểm tra tính tương thích của trang web với các trình duyệt phổ biến.
- ☐ Rà soát định kỳ để phát hiện kịp thời những lỗi kỹ thuật trên Cổng.

2. Mức độ sử dụng ứng dụng thông minh để cung cấp DVCTT

- ☐ Tên ứng dụng đơn giản, ngắn gọn, dễ tìm kiếm.
- ☐ Ứng dụng tương thích với tất cả các hệ điều hành của điện thoại thông minh.
- ☐ Có tích hợp chức năng tra cứu hồ sơ đã nộp và nộp hồ sơ.
- ☐ Có hướng dẫn chi tiết, trực quan cho người dùng khi nộp và tra cứu hồ sơ trên ứng dụng.
- ☐ Cho phép tự động điền thông tin cá nhân (từ dữ liệu định danh).
- ☐ Tờ khai điện tử ngắn gọn, lược bỏ các thông tin trùng lặp.
- ☐ Hạn chế tối đa các “điểm chạm” và các trường thông tin cần điền.
- ☐ Cho phép người dùng tải giấy tờ lên bằng cách chụp ảnh hoặc chọn file.
- ☐ Cho phép mọi công dân (ở trong tỉnh và ngoài tỉnh) nộp và tra cứu hồ sơ trên ứng dụng.

3. Cung cấp thông tin liên hệ

- ☐ Cung cấp đầy đủ số điện thoại kèm lịch trực của công chức phụ trách giải đáp về DVCTT theo từng lĩnh vực .
- ☐ Thông tin liên lạc được đặt ở vị trí dễ tìm kiếm (mục Liên hệ/ Hỗ trợ/...).
- ☐ Thường xuyên rà soát, cập nhật thông tin liên lạc (nếu có thay đổi).

4. Mức độ sẵn có và dễ sử dụng của các tính năng hướng dẫn thực hiện thủ tục

- ☐ Tài liệu hướng dẫn ngắn gọn, trực quan, có thể xem trực tiếp trên Cổng DVC mà không cần tải về.
- ☐ Bộ câu hỏi thường gặp phân loại theo từng lĩnh vực cụ thể, kèm thời gian hỏi và trả lời cho từng câu hỏi, thường xuyên cập nhật bộ câu hỏi.
- ☐ Công cụ hỏi đáp chỉ yêu cầu điền những thông tin hỗ trợ cho việc giải đáp thắc mắc, thông báo về tiến trình giải quyết câu hỏi cho người dân.
- ☐ Trợ lý ảo hỗ trợ người dân 24/7, đảm bảo có hoạt động, sử dụng ngôn ngữ tự nhiên, dễ hiểu.

5. Mức độ dễ sử dụng của các tính năng tra cứu

- ☐ Hiển thị kết quả gợi ý ngay khi nhập từ khóa.
- ☐ Tìm kiếm nâng cao được tối ưu hóa, đưa ra kết quả tìm kiếm sát với các thông tin đưa ra.
- ☐ Phương thức tra cứu hồ sơ đã nộp đa dạng (qua mã hồ sơ, qua CCCD, tin nhắn SMS, qua Zalo, mã QR,...).

6. Hỗ trợ người dùng tự tạo hồ sơ điện tử

- ☐ Tự động điền thông tin vào hồ sơ sau khi người dân đã đăng nhập vào Cổng DVC.
- ☐ Chuyển các tờ khai cần nộp sang dạng tờ khai điện tử để người dân không cần tải về tờ khai mẫu.
- ☐ Hướng dẫn cách điền ở những trường thông tin chưa được điền tự động.
- ☐ Thông báo và tự động hiển thị tới vị trí thông tin điền sai hoặc chưa được điền.
- ☐ Cho phép người dân tạm lưu, cập nhật, hủy hồ sơ.

7. Tính năng để dịch vụ công được cung cấp trực tuyến toàn trình

Cung cấp đầy đủ các bước để dịch vụ công có thể được thực hiện trực tuyến bao gồm:

- ☐ Cho phép nộp hồ sơ trực tuyến.
- ☐ Cho phép người dùng lựa chọn ký số từ tất cả các đơn vị cung cấp ký số.
- ☐ Cho phép nhận kết quả hồ sơ trực tuyến (kết quả bản mềm và chuyển phát bản cứng qua dịch vụ bưu chính).
- ☐ Thanh toán trực tuyến sau khi hồ sơ đã được chấp nhận.

8. Mức độ dễ tiếp cận của người khuyết tật

- ☐ Đáp ứng tối thiểu tiêu chuẩn WCAG 2.0 mức A về khả năng tiếp cận của người khuyết tật.
- ☐ Có nhãn mô tả rõ cho biểu mẫu, hình ảnh, các nút thao tác.
- ☐ Thiết kế trang có cấu trúc tiêu đề rõ ràng (heading levels), dễ điều hướng bằng trình đọc màn hình.

9. Bảo đảm quyền riêng tư và bảo vệ dữ liệu cá nhân

- ☐ Công khai chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân rõ ràng trên Cổng DVC.
- ☐ Nêu rõ đầu mối chịu trách nhiệm với quyền dữ liệu cá nhân của người dùng và thông tin liên hệ của đầu mối.
- ☐ Có công cụ xin ý kiến, cho phép người dùng lựa chọn ẩn danh/công khai thông tin.
- ☐ Cho phép người dùng được yêu cầu ẩn danh hoặc giới hạn chia sẻ dữ liệu.

10. Thực hiện quyền của người dùng đánh giá dịch vụ công trực tuyến

- ☐ Có công cụ thu thập phản ánh, kiến nghị của người dân.
- ☐ Thông báo và cho phép tra cứu khi kết quả phản ánh kiến nghị được giải quyết xong.
- ☐ Công khai kết quả giải quyết phản ánh kiến nghị.
- ☐ Có công cụ khảo sát về mức độ hài lòng của người dân khi thực hiện hoàn tất một thủ tục hành chính/tra cứu kết quả bất kỳ.



**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
www.undp.org/vietnam



**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