



## Quản trị và Tham gia

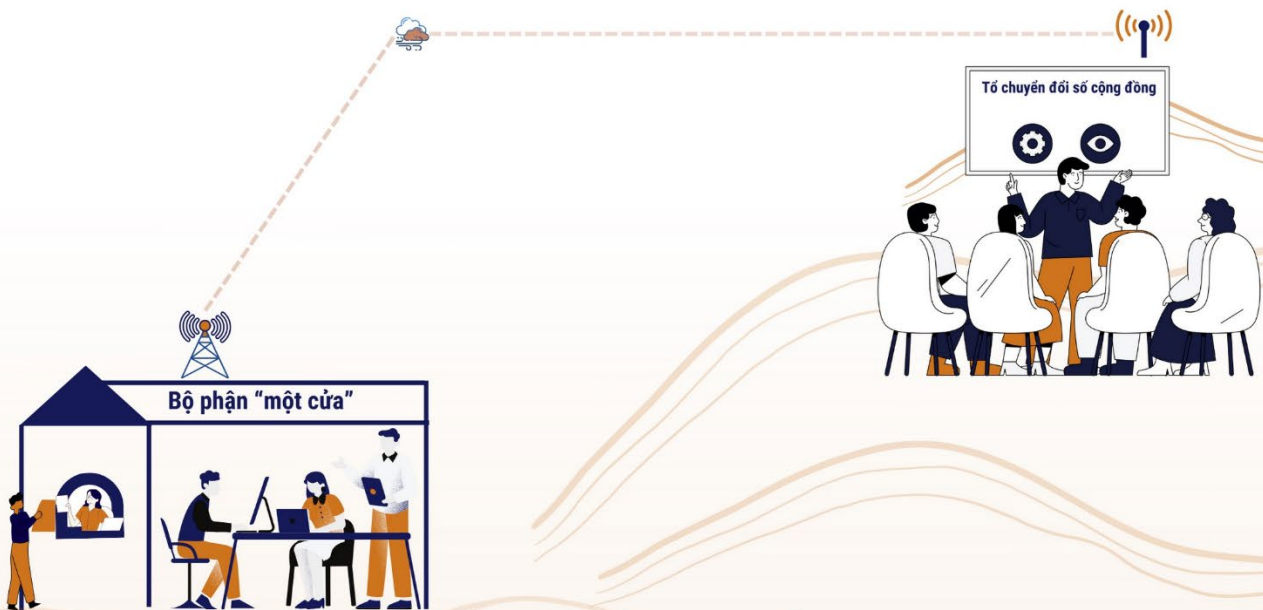
Loạt báo cáo nghiên cứu thảo luận chính sách

# BÁO CÁO TƯ VẤN TRIỂN KHAI DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TRỰC TUYẾN Ở TỈNH ĐIỆN BIÊN

*Hướng tới không để ai bị bỏ lại phía sau trong tiến trình phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số ở các tỉnh có đông dân cư là đồng bào dân tộc thiểu số*

### Chuyên đề về dịch vụ hành chính công liên quan đến:

- (1) Cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân
- 2) Liên thông thủ tục hành chính đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú và cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi



Hà Nội, 10/2023

Loạt bài nghiên cứu chính sách về Quản trị và Tham gia này do Nhóm Quản trị và Tham gia của Chương trình phát triển Liên hợp quốc (UNDP) tại Việt Nam thực hiện.

Đây là những nghiên cứu phân tích xu thế của các 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 cải cách hành chính và phòng, chống tham nhũng.

Tên trích dẫn nguồn: Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh, Hội Xã hội học Việt Nam và Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc (2023). **Báo cáo tư vấn triển khai dịch vụ hành chính công trực tuyến ở tỉnh Điện Biên.** Trong loạt báo cáo nghiên cứu tư vấn **Hướng tới không để ai bị bỏ lại phía sau trong tiến trình phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số ở các tỉnh có đông dân cư là đồng bào dân tộc thiểu số** do Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh (HCMA) và Chương trình Phát triển Liên hợp Quốc (UNDP) tại Việt Nam thực hiện từ 2021-2023. Hà Nội, Việt Nam: Tháng 10 năm 2023.

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

Ghi chú: Các quan điểm, phát hiện và kết luận đưa ra trong báo cáo này không nhất thiết phản ánh quan điểm chính thức của Chương trình Phát triển Liên hợp quốc (UNDP) tại Việt Nam.



UNDP Việt Nam

304 Kim Mã,  
Ba Đình  
Hà Nội - Việt Nam

Điện thoại: +84 4 38500 100  
Fax: +84 4 3726 5520

Email: registry.vn@undp.org



Hội Xã hội học  
Việt Nam

27 Trần Xuân Soạn  
Hà Nội - Việt Nam

Tel: (84-24) 3218 1790

Web: www.vsa.net.vn



Học viện Chính trị  
quốc gia Hồ Chí Minh

135 Nguyễn Phong Sắc, Cầu Giấy  
Hà Nội - Việt Nam

Điện thoại: 024 3833 0687

Email: info@hcma.vn

## NHÓM NGHIÊN CỨU

1. TS. Bùi Phương Đình (Trưởng nhóm, chịu trách nhiệm soạn thảo báo cáo)
  2. ThS. Vũ Thái Hạnh (chịu trách nhiệm soạn thảo báo cáo)
  3. PGS., TS. Đặng Thị Ánh Tuyết
  4. PGS., TS. Lê Văn Chiến
  5. TS. Trần Quang Diệu
  6. TS. Trần Nhật Duật
  7. TS. Phạm Thu Hà
  8. ThS. Dương Thanh Hằng
  9. ThS. Bùi Thị Hồng Hà (Học viện Chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh)
- và
10. ThS. Đỗ Thanh Huyền
- (Chương trình Phát triển Liên hợp quốc - UNDP tại Việt Nam)

## DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

BHXH	Bảo hiểm xã hội
BHYT	Bảo hiểm y tế
CCCD	Căn cước công dân
CBCC	Cán bộ, công chức
CDVC	Công dịch vụ công
DTTS	Dân tộc thiểu số
DVCTT	Dịch vụ công trực tuyến
ĐDCN	Định danh cá nhân
HĐND	Hội đồng nhân dân
UBND	Ủy ban nhân dân

## MỤC LỤC

<b>LỜI CẢM ƠN .....</b>	<b>v</b>
<b>TÓM TẮT .....</b>	<b>1</b>
<b>I. GIỚI THIỆU .....</b>	<b>6</b>
1.1. Tổng quan về địa bàn nghiên cứu .....	6
1.2. Mục đích và phạm vi của báo cáo .....	7
1.3. Phương pháp nghiên cứu.....	9
<b>II. NHỮNG PHÁT HIỆN CHÍNH.....</b>	<b>11</b>
2.1. Tình hình cung cấp dịch vụ công trực tuyến của tỉnh Điện Biên.....	11
2.2. Cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân .....	12
2.3. Liên thông thủ tục hành chính đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú và cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ dưới 6 tuổi.....	17
2.4. Một số nguyên nhân cơ bản.....	21
<b>III. KIẾN NGHỊ CHÍNH SÁCH.....</b>	<b>25</b>
3.1. Kiến nghị chính sách đối với tỉnh Điện Biên .....	25
3.2. Kiến nghị chính sách tới các cơ quan Trung ương.....	28
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>32</b>

## LỜI CẢM ƠN

Nhóm nghiên cứu chân thành cảm ơn cán bộ, công chức của các sở, ban, ngành cấp tỉnh, huyện và xã đã tham gia các buổi trao đổi và thảo luận trong thời gian đoàn nghiên cứu thực địa tại tỉnh Điện Biên. Nhận xét và góp ý của các chuyên gia về kết quả nghiên cứu và phương pháp phân tích dữ liệu đã giúp ích rất nhiều cho việc hoàn thiện báo cáo này.

Chúng tôi đặc biệt trân trọng cảm ơn Đại sứ quán Ai-len tại Việt Nam và Chương trình Phát triển Liên hợp quốc (UNDP) tại Việt Nam đã tài trợ cho nghiên cứu này qua chương trình nghiên cứu Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh ở Việt Nam (PAPI).

Nội dung và phân tích của báo cáo, cùng với bất kỳ sai sót nào trong việc diễn giải, hoàn toàn thuộc về nhóm nghiên cứu, không nhất thiết phản ánh quan điểm của UNDP tại Việt Nam hoặc Đại sứ quán Ai-len tại Việt Nam.



## TÓM TẮT

Phần này tóm tắt báo cáo nghiên cứu tại tỉnh Điện Biên, tập trung vào nhận diện thực trạng, xác định nguyên nhân tác động và gợi ý giải pháp nhằm tăng cường khả năng tiếp cận và sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) ở Điện Biên—là tỉnh miền núi phía Bắc có đông đồng bào dân tộc thiểu số (DTTS). Báo cáo nghiên cứu được thực hiện trong thời gian tháng 7 đến tháng 10 năm 2023, thông qua nghiên cứu sâu hai thủ tục hành chính (TTHC): (1) Cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân, và (2) Liên thông thủ tục đăng ký khai sinh, thường trú và cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ dưới 6 tuổi (liên thông thủ tục “3 trong 1”). Khảo sát thực địa được tiến hành tại bốn xã thuộc hai huyện Điện Biên đông và Mường Ảng, trong đó phân loại gồm có 01 thị trấn khu vực I, 01 thị trấn khu vực II và 02 xã thuộc khu vực III.

### 1. THỰC TRẠNG

#### 1.1. Tiền đề về hạ tầng công nghệ thông tin, ứng dụng dịch vụ công nghệ thông tin cung ứng dịch vụ công phục vụ người dân của tỉnh Điện Biên

Điện Biên là 1 trong 9 tỉnh đầu tiên kết nối với cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, đồng thời cơ bản hoàn thành kết nối với các bộ ngành Trung ương.

Tỷ lệ máy tính/cán bộ công chức trong các cơ quan nhà nước các cấp đạt 100%. 100% cơ quan nhà nước các cấp có mạng nội bộ (LAN) kết nối internet băng rộng và kết nối đường truyền số liệu chuyên dùng của các cơ quan Đảng, Nhà nước.

Trung tâm dữ liệu của tỉnh đáp ứng đầy đủ các tiêu chí, chỉ tiêu kỹ thuật theo qui định, cung cấp nền tảng hạ tầng quản lý tập trung đảm bảo đồng bộ, thống nhất, an toàn an ninh thông tin, phục vụ hoạt động cho các phần mềm dùng chung của tỉnh.

Tỉnh đang cung cấp 1.789 thủ tục hành chính được đồng bộ dữ liệu từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, trong đó 100% thủ tục hành chính đủ điều kiện theo hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ, được cung cấp dưới dạng DVCTT toàn trình trên hệ thống của tỉnh.

Kết quả đánh giá chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trên Cổng dịch vụ công quốc gia, tỉnh Điện Biên hiện xếp thứ 11/63 tỉnh thành phố, với 71,33/100 điểm.

Kết quả Chỉ số quản trị và hành chính công cấp tỉnh năm 2022 (PAPI 2022), Điện Biên có điểm nội dung Quản trị điện tử là 2,45 điểm, nằm trong nhóm có chỉ số điểm thấp. Các chỉ số thành phần là ‘Sử dụng cổng thông tin điện tử của chính quyền địa phương’ đạt 0,42 điểm; ‘Tiếp cận và sử dụng internet tại địa phương’ đạt 1,54 điểm, và ‘Phúc đáp qua cổng thông tin điện tử’ đạt 0,49 điểm.

## **1.2. Một số vấn đề lớn trong cung cấp DVCTT phục vụ người dân của tỉnh Điện Biên**

Từ nghiên cứu sâu hai thủ tục hành chính công trực tuyến, có thể nhận diện một số vấn đề lớn sau:

- Mức độ tiếp cận thực tiễn của người dân đối với thủ tục hành chính công trực tuyến còn thấp.

- Trải nghiệm của người dân khi thực hiện thủ tục hành chính công trực tuyến là chưa thuận tiện.

- Tổng hợp các hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính công trực tuyến sử dụng khá nhiều thời gian, nguồn lực nhưng chưa mang lại hiệu quả thiết thực cho người dân và cho bản thân đội ngũ cán bộ, công chức tham gia.

- Người dân vẫn đang trong giai đoạn làm quen với thủ tục hành chính công trực tuyến và cần thêm thời gian, trải nghiệm tích cực về lợi ích thiết thực của phương thức này.

- Trong giai đoạn hiện nay, thực hiện thủ tục hành chính công trực tuyến chưa thể hiện ưu thế so sánh hơn so với thực hiện thủ tục hành chính công trực tiếp.

## **2. NGUYÊN NHÂN**

### **2.1. Điều kiện kinh tế - xã hội chung của tỉnh**

Điện Biên là tỉnh có điểm xuất phát kinh tế - xã hội thấp, phần lớn nhận hỗ trợ ngân sách từ trung ương nên ngân sách đầu tư cho DVCTT còn eo hẹp. Nhiều khu vực trong tỉnh chưa có điện lưới quốc gia, nhiều nơi chưa phủ sóng di động và kết nối internet, khiến cho việc đầu tư hạ tầng viễn thông tốn kém, trong khi hiệu quả kinh tế không cao.

Trình độ dân trí của người dân không đồng đều, nhiều đồng bào DTTS sinh sống, nhiều người trong tuổi lao động của tỉnh đi làm ăn xa. Điều kiện tiếp cận các ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) của người dân còn hạn chế: nhiều người dân chưa có điện thoại thông minh và các thiết bị kết nối internet. Việc vận động, tuyên truyền để người dân sử dụng DVCTT trên toàn tỉnh rất khó khăn.

### **2.2. Hạ tầng kỹ thuật và công nghệ phục vụ dịch vụ công trực tuyến**

Năm 2023, Điện Biên có 93% hộ dân được sử dụng điện lưới quốc gia. Như vậy vẫn còn 7% số hộ dân chưa được tiếp cận điện lưới quốc gia. Nhiều thôn, bản thuộc vùng “lõm” sóng di động, cơ bản là các điểm chưa có điện và những nơi chỉ có dưới 50 hộ dân. Ngoài ra, người dân ở các xã vùng sâu, vùng xa còn thiếu thiết bị thông minh kết nối internet, chưa có tài khoản thanh toán điện tử, chưa có kỹ năng sử dụng thiết bị thông minh, chưa thực hành thanh toán qua tài khoản thanh toán điện tử.

Trang thiết bị, cơ sở hạ tầng phục vụ cho việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC, nhất là tại cấp xã của một số địa phương còn thiếu, chưa đáp ứng được yêu cầu.

Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh chưa có ứng dụng phù hợp trên điện thoại thông minh; chức năng trợ lý ảo hướng dẫn, giải đáp thắc mắc của người sử dụng đang trong



giai đoạn thử nghiệm. Giao diện công dịch vụ trực tuyến trên Cổng dịch vụ công của tỉnh chưa thân thiện với người dùng; một số thông tin cơ bản vẫn chưa được thể hiện rõ ràng, thuận tiện cho việc tra cứu, tìm kiếm; chưa áp dụng công cụ tiếp nhận giọng nói trong tra cứu; chưa có các phim hướng dẫn ngắn có lồng tiếng DTTS trình chiếu ở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (Bộ phận “một cửa”) cấp xã tại những nơi có đa số đồng bào DTTS sinh sống.

### **2.3. Các yếu tố thuộc về đội ngũ cán bộ, công chức và cộng đồng người dân**

Tại các xã, phường, thị trấn, áp lực công việc gia tăng khi triển khai thực hiện DVCTT, đặc biệt đối với công chức tư pháp, công an cấp xã

Công chức cấp xã kiêm nhiệm tại Bộ phận “một cửa” nên nhiều việc không đúng chuyên môn nên mất thời gian, tìm hiểu đối chiếu so với các Phòng cấp huyện có tính chuyên môn hơn. Chế độ bồi dưỡng cho công chức cấp xã, đặc biệt là công chức tư pháp – hộ tịch chưa được thỏa đáng

Nhiều công chức phản ánh, một số văn bản, qui định mới khi họ chưa được hướng dẫn, tập huấn đã được yêu cầu phải thực hiện, thời gian rất gấp khiến họ lúng túng không biết triển khai ra sao. Tiếp theo là chất lượng tập huấn, nhiều công chức sau khi tập huấn khi về xử lý công việc vẫn còn lúng túng, chưa nắm được vấn đề.

Đa số người dân vẫn có thói quen thực hiện thủ tục hành chính (TTHC) trực tiếp. Một điểm rất quan trọng nữa là, người dân chưa thực sự thấy được tính ưu việt, thuận lợi của DVCTT so với làm trực tiếp. Do DVCTT ở giai đoạn đầu còn nhiều lỗi, trong đó có lỗi phần mềm, đường truyền internet yếu, máy vi tính chạy chậm nên khi làm trực tuyến có khi còn lâu hơn làm trực tiếp.

Đối với nhiều người dân vùng đồng bào DTTS, việc đến Ủy ban nhân dân cấp xã, huyện làm các TTHC không chỉ đơn thuần là giải quyết thủ tục giấy tờ mà còn có cả nhu cầu giao tiếp, giao lưu, giải đáp thắc mắc và được công chức hướng dẫn.

Tổ chuyển đổi số cộng đồng được thành lập ở nhiều xã trong tỉnh Điện Biên nhưng chưa phát huy tác dụng do chưa được tập huấn theo hình thức ‘cầm tay chỉ việc’ để họ có thể tự thực hiện các thao tác trên Cổng DVCTT, từ đó hướng dẫn người dân ở thôn, bản. Cần có thời gian để xem xét và đánh giá hoạt động của các tổ này trong thời gian tới.

### **2.4. Quy trình thực hiện các thủ tục hành chính công trực tuyến**

Một số quy trình, thủ tục thực hiện DVCTT còn rắc rối, nhiều thao tác phức tạp, còn gây khó khăn với chính cán bộ thực hiện và cả người dân. Thanh toán trực tuyến phí và lệ phí rất khó khăn, mở ví điện tử, mất phí mở ví điện tử từ đơn vị thứ ba, không cho phép thanh toán qua tài khoản ngân hàng hay bưu chính.

Về cơ chế phối hợp giữa các cơ quan liên quan còn một số vướng mắc, bất cập. Dữ liệu tư pháp giữa các xã chưa liên thông được với nhau. Công chức không có quyền truy cập, khai thác thông tin giữa các xã. Chữ ký số chưa liên thông, chưa dùng chung được do phần mềm của Bộ Tư pháp chưa được nâng cấp, đơn giản hóa.

Cơ chế phối hợp, trao đổi thông tin chưa tốt khiến cho công chức cấp xã gặp nhiều khó khăn khi xử lý công việc. Họ chịu áp lực từ người dân và các cán bộ cấp trên trong đánh giá chỉ tiêu hoàn thành công việc.

## **2.5. Hệ thống dữ liệu chưa nhất quán, đồng bộ**

Hệ thống dữ liệu của tỉnh chưa đồng bộ dữ liệu với một số hệ thống của các Bộ, ngành dẫn đến việc khó khăn trong quản lý. Việc chuẩn hóa, làm sạch và liên thông dữ liệu của tỉnh Điện Biên khi triển khai DVCTT cần rất nhiều thời gian.

Do quá trình quản lý trước đây còn lỏng lẻo, nhiều người dân khai báo thông tin không thống nhất, đại khái, gây xung đột và sai lệch dữ liệu thông tin cá nhân, khiến cán bộ, công chức mất thời gian xác thực thông tin.

Các bộ, ngành trung ương chưa đảm bảo tiến độ thực hiện các nhiệm vụ về làm sạch dữ liệu, liên thông dữ liệu để người dân và doanh nghiệp không cần khai báo nhiều lần khi làm thủ tục DVCTT.

## **3. KIẾN NGHỊ ĐỐI VỚI TỈNH ĐIỆN BIÊN**

Bên cạnh các kiến nghị đối với các cơ quan, bộ, ngành liên quan ở cấp trung ương đã được nêu trong phần Kiến nghị chính sách của báo cáo, sau đây là một số kiến nghị cụ thể đối với tỉnh Điện Biên về việc cải thiện điều kiện tiếp cận DVCTT đối với người dân, đặc biệt là đối với đồng bào các dân tộc thiểu số trong tỉnh.

- Tranh thủ mọi nguồn lực để đầu tư phát triển hạ tầng kỹ thuật. Một trong các nội dung quan trọng là đưa điện lưới quốc gia và xóa các điểm lỗ về internet, khả năng phủ sóng 3G/4G trên toàn tỉnh. Song song với đó, tỉnh cần quan tâm nâng cấp các trang thiết bị phục vụ cho chuyển đổi số và thực hiện DVCTT trên toàn tỉnh.

- Cần lựa chọn các vấn đề là thế mạnh để tập trung đầu tư, phát triển trước, trong đó cần xác định rõ lộ trình, mục tiêu, bước đi cụ thể trong chuyển đổi số, cung cấp DVCTT. Trong tổ chức thực hiện cần nghiên cứu thực tế tiếp cận, sử dụng của người dân, đặc biệt là đồng bào DTTS (chú ý đến thói quen, đặc điểm sinh hoạt của đồng bào Thái, Mông và các dân tộc khác trên địa bàn tỉnh).

- Thúc đẩy hoàn thành xác thực tài khoản định danh điện tử phổ cập; phổ biến chữ ký số công cộng cho cán bộ, công chức, viên chức và người dân.

- 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. Ưu tiên thực hiện DVCTT đối với các thủ tục hành chính đã chứng minh tính thuận tiện, ưu việt, giảm thời gian, chi phí cho cả cán bộ công chức và người dân, các thủ tục khác chỉ mang tính khuyến khích thực hiện trực tuyến chứ không bắt buộc thực hiện.

- Lồng ghép các chính sách, tận dụng tối đa các nguồn lực từ các chính sách, chương trình khác nhau đặc biệt là ba chương trình mục tiêu quốc gia tăng thêm nguồn lực cho phát triển DVCTT tại các xã thuộc địa bàn khó khăn trong tỉnh.

- Xem xét, đánh giá lại hiệu quả hoạt động của Tổ chuyên đổi số cộng đồng trên địa bàn tỉnh, hướng đến thực chất. Tìm kiếm thử nghiệm các mô hình Tổ chuyên đổi số cộng đồng có sự tham gia của giáo viên, bộ đội biên phòng, cán bộ văn hóa thông tin...Việc hỗ trợ này có thể làm thử nghiệm trong 1 năm, sau đó sẽ đánh giá tổng kết có gia hạn hay không.

- Thiết kế lại giao diện Cổng DVCTT của tỉnh đơn giản, thân thiện với người dùng mọi trình độ để người dân, doanh nghiệp dễ thao tác, thực hiện các DVCTT khi cần. Các cán bộ, công chức khi hướng dẫn người dân cần lưu ý các chỗ, khâu vướng mắc mà người dân khi sử dụng có vướng mắc để thống kê, sau đó có thể điều chỉnh giao diện hoặc tập hợp thành bộ các câu trả lời có sẵn để lần sau khi người dân vướng mắc có thể xem. Thêm công cụ tiếp nhận giọng nói trong tra cứu TTHC; xây dựng và trình chiếu các phim hướng dẫn ngắn có lồng tiếng DTTS trình chiếu ở Bộ phận “một cửa” cấp xã tại những nơi có đa số đồng bào DTTS sinh sống.

- Mỗi đơn vị cấp xã nên quy định có một ngày cố định trong tuần triển khai và hỗ trợ dịch vụ công cho người dân, đồng thời thông báo rộng rãi cho người dân nâng cao nhận thức của người dân cũng như người dân được hướng dẫn, làm quen với loại hình dịch vụ mới này.

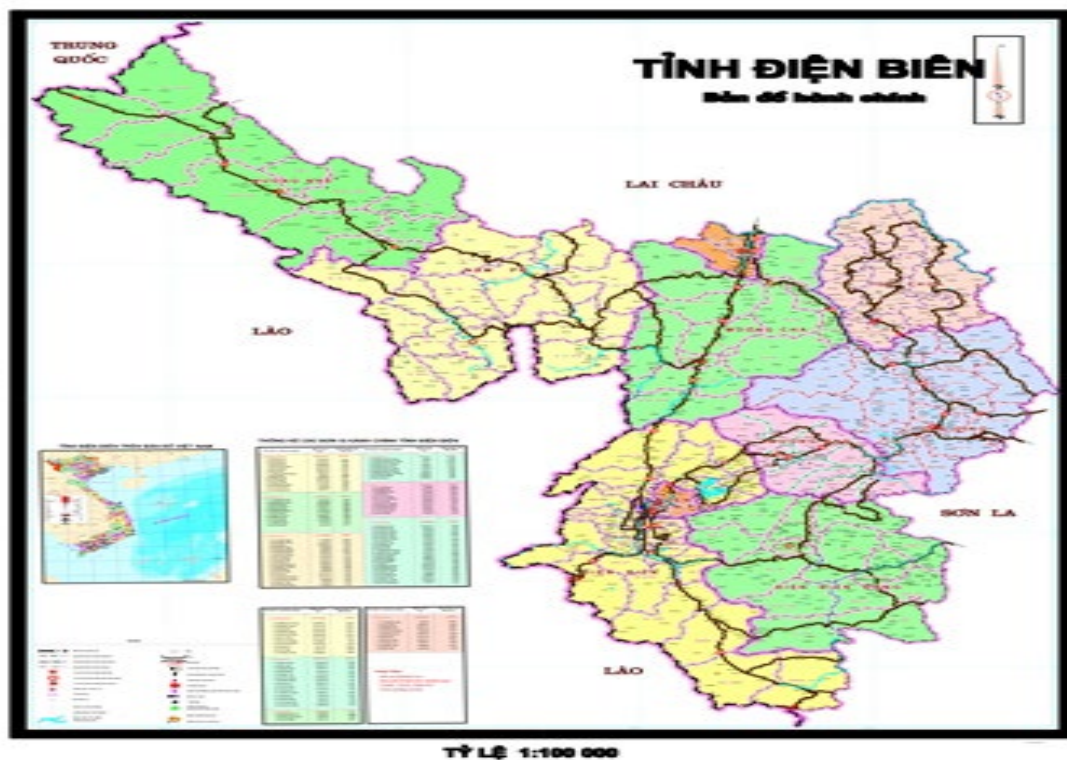
# I. GIỚI THIỆU

## 1.1. Tổng quan về địa bàn nghiên cứu

Điện Biên là một tỉnh biên giới miền núi thuộc vùng Tây Bắc của Tổ quốc, có diện tích tự nhiên: 9.539,93 km<sup>2</sup>, cách Thủ đô Hà Nội 504 km về phía Tây, phía Đông và Đông Bắc giáp tỉnh Sơn La, phía Bắc giáp tỉnh Lai Châu, phía Tây Bắc giáp tỉnh Vân Nam (Trung Quốc), phía Tây và Tây Nam giáp CHDCND Lào. Là tỉnh duy nhất có chung đường biên giới với 2 quốc gia Lào và Trung hơn 455 km, trong đó: Đường biên giới tiếp giáp với Lào là 414,712 km; với Trung Quốc là 40,86 km; có đường giao thông đi các tỉnh Bắc Lào và tỉnh Vân Nam của Trung Quốc, có đường hàng không từ Điện Biên Phủ đi Hà Nội và thành phố Hải Phòng<sup>1</sup>.

Địa hình chủ yếu là đồi núi dốc, hiểm trở và chia cắt mạnh. Được cấu tạo bởi những dãy núi chạy dài theo hướng Tây Bắc - Đông Nam với độ cao biến đổi từ 200m đến hơn 1.800m. Địa hình thấp dần từ Bắc xuống Nam và nghiêng dần từ Tây sang Đông xen lẫn các dãy núi cao là các thung lũng, sông suối nhỏ hẹp và dốc (xem Hình 1).

Hình 1: Bản đồ hành chính tỉnh Điện Biên



Nguồn: Cổng thông tin điện tử tỉnh Điện Biên

Tỉnh Điện Biên gồm 1 thành phố, 1 thị xã và 8 huyện. Tính đến ngày 1 tháng 4 năm 2021, dân số của tỉnh Điện Biên là 625.089 người, mật độ dân số bình quân 65.52 người/km<sup>2</sup>. Tỷ lệ

<sup>1</sup> Cổng thông tin điện tử tỉnh Điện Biên. Tổng quan về Điện Biên. <http://dienbien.gov.vn/portal/Pages/Tong-quan-ve-Dien-Bien>.

tăng tự nhiên dân số của Điện Biên từ năm 2009 đến năm 2019 là 2 %. Điện Biên là nơi hội tụ sinh sống của 19 dân tộc anh em (Thái; Mông; Kinh; Dao; Khơ Mú; Hà Nhì; Lào; Hoa (Hán); Kháng; Mường; Công; Xi Mun; Si La; Nùng; Phù Lá; Thổ; Tày; Sán Chay và dân tộc khác<sup>2</sup>). Trong đó, dân tộc H'Mông chiếm 38,12%, dân tộc Thái chiếm 35,69%, dân tộc Kinh chiếm 17,38%, còn lại là các dân tộc thiểu số khác, như: Khơ Mú, Dao, Kháng, Lào, Hà Nhì<sup>3</sup>... Mỗi dân tộc có những nét riêng về ngôn ngữ, phong tục tập quán, văn hóa... tạo thành bức tranh đa sắc màu cho nền văn hóa Điện Biên.

Theo kết quả Chỉ số quản trị và hành chính công cấp tỉnh năm 2022 (PAPI 2022), Điện Biên có điểm nội dung Quản trị điện tử là 2,45 điểm, trong đó các chỉ số thành phần là ‘Sử dụng cổng thông tin điện tử của chính quyền địa phương’ đạt 0,42 điểm; ‘Tiếp cận và sử dụng internet tại địa phương’ đạt 1,54 điểm, và ‘Phúc đáp qua cổng thông tin điện tử’ đạt 0,49 điểm<sup>4</sup>. Với kết quả này, Điện Biên được xếp vào nhóm có số điểm thấp<sup>5</sup>, cùng nhóm với một số tỉnh lân cận như Sơn La, Hòa Bình, Hà Giang, Cao Bằng; đứng sau các tỉnh trong khu vực có điểm trung bình thấp như Lai Châu, Lào Cai, Yên Bái, Bắc Kạn, Lạng Sơn. Các tỉnh trong vùng Miền núi và trung du phía Bắc có điểm số trung bình cao ở nội dung này như Tuyên Quang và nhóm tỉnh có điểm cao là Phú Thọ, Vĩnh Phúc, Thái Nguyên, Bắc Giang...

Về mức thay đổi điểm ở Chỉ số nội dung 8 ‘Quản trị điện tử’ qua 2 năm 2021-2022, Điện Biên là tỉnh có mức độ thay đổi tích cực, tăng khoảng 22% so với năm 2021, mức tăng đứng thứ 3 cả nước, và là 1 trong 3 tỉnh có mức tăng trên 20%, chỉ sau tỉnh Sóc Trăng và Ninh Thuận<sup>6</sup>. Trong xu thế một số tỉnh có mức tăng thấp và giảm điểm thì mức tăng của tỉnh rất ấn tượng.

## 1.2. Mục đích và phạm vi của báo cáo

### 1.2.1. Mục đích

Đánh giá thực trạng, nguyên nhân tác động đến việc cung cấp DVCTT một phần và toàn trình thuộc thẩm quyền của chính quyền cấp xã cũng như khả năng tiếp cận, sử dụng DVCTT của người dân, đặc biệt là đồng bào DTTS trên địa bàn tỉnh Điện Biên thông qua nghiên cứu sâu hai thủ tục hành chính (TTHC): (1) Cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân, và (2) Liên thông thủ tục đăng ký khai sinh, thường trú và cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ dưới 6 tuổi (liên thông thủ tục “3 trong 1”). Kết quả nghiên cứu sẽ gợi ý một số giải pháp và đề xuất đến các cơ quan hữu quan từ cấp xã đến cấp trung ương.

---

<sup>2</sup> Tên gọi chính thức của các dân tộc thiểu số: <https://thuvienphapluat.vn/cong-van/Van-hoa-Xa-hoi/Cong-van-1831-UBDT-CSDT-2020-quy-dinh-thong-nhat-cach-viet-ten-dan-toc-Mong-460912.aspx>.

<sup>3</sup> Xem: Biên phòng. Năm 2022, tỉnh Điện Biên có 1.246 người có uy tín trong cộng đồng các dân tộc thiểu số. <https://www.bienphong.com.vn/nam-2022-tinh-dien-bien-co-1246-nguoi-co-uy-tin-trong-cong-dong-cac-dan-toc-thieu-so-post456275.html>

<sup>4</sup> PAPI (2022). Bảng 3.8: Điểm thành phần của Chỉ số nội dung “Quản trị điện tử”. Trang 95.

<sup>5</sup> PAPI (2022). Bản đồ 3.8: Điểm thành phần của Chỉ số nội dung ‘Quản trị điện tử’ năm 2022. Trang 93.

<sup>6</sup> PAPI (2022). Hình 3.8: Mức thay đổi điểm ở Chỉ số nội dung 8: Quản trị điện tử (2021 – 2022). Trang 94.

### 1.2.2. Phạm vi

Đoàn nghiên cứu thực hiện khảo sát tại tỉnh Điện Biên vào tháng 7 năm 2023. Các hoạt động chính bao gồm:

- Làm việc với UBND tỉnh Điện Biên và đại diện lãnh đạo các sở, ngành cấp tỉnh có liên quan (Văn phòng UBND, Sở Nội vụ, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Tư pháp, Bảo hiểm Xã hội, và Công an tỉnh, v.v.).

- Làm việc với lãnh đạo UBND và các cơ quan chuyên môn huyện Điện Biên Đông, huyện Mường Ảng và đại diện lãnh đạo các cơ quan chuyên môn có liên quan của các huyện này. Sau đó, đoàn làm việc trực tiếp và khảo sát thực địa tại UBND thị trấn Điện Biên Đông (khu vực II), xã Na Son (khu vực III) thuộc huyện Điện Biên Đông và xã Ảng Cang (khu vực III), thị trấn Mường Ảng (khu vực I), huyện Mường Ảng.

Địa bàn cấp xã được lựa chọn theo danh sách các xã khu vực III, khu vực II, khu vực I thuộc vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi giai đoạn 2021 – 2025. Theo đó, huyện Điện Biên Đông có thị trấn Điện Biên Đông (khu vực II), xã Na Son (khu vực III); huyện Mường Ảng có xã Ảng Cang (khu vực III), thị trấn Mường Ảng (khu vực I)<sup>7</sup>. Các địa bàn nêu trên đảm bảo một số đặc điểm kinh tế - xã hội phù hợp với mục đích nghiên cứu: các mức độ phát triển kinh tế-xã hội đa dạng, khu vực đô thị và nông thôn, dân số và mật độ dân số, cơ cấu đồng bào dân tộc thiểu số, cơ cấu tôn giáo, năng lực quản lý, kết quả cung cấp DVCTT, v.v.

#### Nội dung nghiên cứu:

Nghiên cứu này phân tích thực trạng cung cấp và khả năng tiếp cận, sử dụng DVCTT cấp xã của người dân thông qua khái quát kết quả khảo sát, đánh giá chuyên sâu hai TTHC điển hình gồm: (1) Cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân và (2) Liên thông thủ tục hành chính đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú và cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ dưới 6 tuổi (liên thông “3 trong 1”) theo hình thức trực tiếp và trực tuyến. Liên thông thủ tục “3 trong 1” là 1 trong 25 dịch vụ hành chính công thiết yếu được ưu tiên số hóa theo 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*” của Chính phủ (Đề án 06). Những thủ tục này được nhiều người dân sử dụng, thiết yếu, có ảnh hưởng đến cuộc sống của họ và chịu tác động mạnh bởi quá trình thu thập, xây dựng cơ sở dữ liệu quốc gia (về dân cư liên quan thông tin gốc của người dân về cư trú, hộ tịch, bảo hiểm y tế, bảo hiểm xã hội, v.v.)<sup>8 9</sup>; đồng thời cũng đảm bảo các tiêu chí được ưu tiên thực hiện trên môi trường điện tử<sup>10</sup>.

---

<sup>7</sup> Thủ tướng Chính phủ (2021), *Quyết định số 861/QĐ-TTg ngày 04/06/2021 về phê duyệt danh sách các xã khu vực III, khu vực II, khu vực I thuộc vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi giai đoạn 2021 – 2025*

<sup>8</sup> Thủ tướng Chính phủ (2015), *Quyết định số 714/QĐ-TTg ngày 22/5/2015 của Thủ tướng Chính phủ về ban hành danh mục cơ sở dữ liệu quốc gia cần ưu tiên triển khai tạo nền tảng phát triển chính phủ điện tử*, HN.

<sup>9</sup> Văn phòng Chính phủ (2023), *Công văn số 2084/VPCP-KSTT ngày 30/3/2023 về việc thực hiện quy trình liên thông điện tử đối với 02 nhóm thủ tục hành chính thiết yếu tại Đề án 06*, HN.

<sup>10</sup> Chính phủ (2020), *Nghị định số 45/2020/NĐ-CP của Chính phủ về việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử* (Điều 21), HN.

## 1.3. Phương pháp nghiên cứu

### 1.3.1. Thu thập và phân tích tài liệu thứ cấp

Nhóm nghiên cứu đã sử dụng dữ liệu thứ cấp gồm các văn bản quy phạm pháp luật của Trung ương và tỉnh Điện Biên như Văn kiện Đại hội Đảng bộ tỉnh nhiệm kỳ 2020 - 2025, Trang thông tin điện tử Đảng bộ tỉnh, Cổng thông tin điện tử Điện Biên, Niên giám thống kê tỉnh được công bố gần nhất, các báo cáo chính thức của chính quyền địa phương phục vụ đoàn công tác để tìm hiểu về đặc điểm kinh tế - xã hội, những quy định pháp lý, quyết tâm chính trị, chủ trương và thực trạng cung cấp cũng như khả năng tiếp cận, sử dụng dịch vụ hành chính công, DVCTT cho người dân ở phạm vi toàn tỉnh, cấp huyện và cấp xã. Ngoài ra, nhóm nghiên cứu cũng tham khảo số liệu thống kê của Tổng cục thống kê, kết quả các bộ chỉ số PAPI, PAR-INDEX, SIPAS, ICT Index, DTI cấp tỉnh của Điện Biên.

### 1.3.2. Phương pháp trao đổi và phỏng vấn

- **Trao đổi và phỏng vấn trực tiếp đối với đội ngũ cán bộ, công chức** bao gồm thường trực UBND, cơ quan công an, cơ quan bảo hiểm các huyện, thành phố và đại diện lãnh đạo các cơ quan chuyên môn trực thuộc; thường trực UBND xã, thị trấn và đặc biệt là công chức tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả, hồ sơ (sau đây gọi là Bộ phận “một cửa”) như công chức một cửa, công chức tư pháp - hộ tịch, những người chịu trách nhiệm hướng dẫn và cung cấp dịch vụ hành chính công. Mục đích nhằm tìm hiểu nhu cầu, nguyện vọng và khó khăn của các nhóm khách thể này khi cung cấp thủ tục này cho người dân theo cả hình thức trực tiếp và trực tuyến.

- **Phỏng vấn sâu với người dân** đến giải quyết thủ tục hành chính công tại trụ sở UBND các xã, thị trấn được chọn nghiên cứu. Mục đích nhằm tìm hiểu việc người dân đã sử dụng dịch vụ công trực tuyến hay chưa; các khó khăn trong quá trình sử dụng hoặc chưa sử dụng như thiết bị, mạng Internet, ngôn ngữ, các yếu tố kỹ thuật, giao diện? Các điểm chưa phù hợp, không cần thiết và điểm nghẽn trong quy trình cung cấp DVCTT qua Cổng dịch vụ công quốc gia và của tỉnh.

- **Trực tiếp quan sát quá trình cung cấp dịch vụ công** quy trình liên thông, kết nối trong nội bộ Bộ phận một cửa, với cơ quan công an, với cơ quan bảo hiểm xã hội. Các thành viên đoàn nghiên cứu trực tiếp thao tác vào Cổng DVCTT tỉnh tại địa chỉ <https://dichvucong.dienbien.gov.vn/vi/> để tìm hiểu cách thức thực hiện hai nhóm thủ tục được nghiên cứu trên môi trường điện tử, đồng thời đánh giá ưu và nhược điểm thiết kế giao diện, tiện ích trên Cổng với tư cách là trải nghiệm của khách hàng/người dùng.

- **Tham vấn các chuyên gia liên ngành** để đưa ra đánh giá, nhận định và gợi ý giải pháp, kiến nghị chính sách phù hợp nhằm nâng cao chất lượng cung cấp, khả năng tiếp cận đối với hai thủ tục hành chính công được lựa chọn nghiên cứu. Đoàn nghiên cứu đã có buổi làm việc, trao đổi chuyên sâu với lãnh đạo Sở Thông tin và Truyền thông cùng các trường phòng trực thuộc nhằm thông tin, tư vấn sơ bộ từ kết quả nghiên cứu của nhóm; lắng nghe chia sẻ, trao đổi, phản hồi bước đầu của cơ quan này trước khi xây dựng báo cáo tư vấn chính thức cho địa phương. Cùng với đó, vào tháng 7 năm 2023 đoàn nghiên cứu đã phối hợp với UBND tỉnh Điện Biên tổ chức Hội thảo khoa học về chủ đề “*Giải pháp cải thiện hiệu quả thực hiện dịch vụ công trực*

*tuyến trên địa bàn tỉnh Điện Biên trong tiến trình chuyển đổi số”*. Qua đây, Đoàn nghiên cứu đã tiếp nhận nhiều ý kiến, chia sẻ và tham vấn từ đội ngũ chuyên gia, nhà khoa học và nhà quản lý về chủ đề này.

### **1.3.3. Giới hạn của nghiên cứu**

Báo cáo này sẽ đầy đủ và sâu sắc hơn nếu nhóm nghiên cứu có được quỹ thời gian dài hơn, được làm việc nhiều hơn với các xã, thị trấn, phường, huyện, thành phố khác ngoài 04 xã, thị trấn thuộc 02 huyện Điện Biên Đông và Mường Ảng đã khảo sát. Đặc biệt, dù mong muốn nhưng nhóm nghiên cứu chưa có nhiều cơ hội tiếp cận, trò chuyện với nhiều người dân hơn, nhất là đồng bào dân tộc thiểu số do tập quán làm việc trên nương rẫy nên đến làm các thủ tục hành chính rất sớm và ngại trong giao tiếp khi được phỏng vấn. Tất cả tiếng nói và cảm nhận của cán bộ, công chức các cấp và người dân, các nhóm xã hội đều quan trọng cho các phân tích, tư vấn và xây dựng các kiến nghị trong báo cáo này. Tuy vậy, khoảng trống này cũng là cơ hội để nhóm nghiên cứu tiếp tục bổ khuyết bằng các nghiên cứu tiếp sau cũng về chủ đề này tại tỉnh Điện Biên thời gian tới.



## II. NHỮNG PHÁT HIỆN CHÍNH

### 2.1. Tình hình cung cấp dịch vụ công trực tuyến của tỉnh Điện Biên

#### 2.1.1. Cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin

Theo báo cáo của tỉnh Điện Biên, tỉnh là 1 trong 9 tỉnh đầu tiên kết nối với cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, đồng thời cơ bản hoàn thành kết nối với các bộ ngành trung ương. Kết quả đánh giá chỉ số chuyển đổi số (DTI) của các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương năm 2021 do Bộ Thông tin và Truyền thông công bố ngày 08/8/2022 đối với nhóm chỉ số Hạ tầng số, tỉnh Điện Biên đạt 47,81 điểm, xếp hạng 30/63 tỉnh, thành phố. So với các tỉnh trong khu vực như Yên Bái (21/63), Hòa Bình (54/63), Lai Châu (61/63), Sơn La (62/63)... và cả nước thì cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin của tỉnh đã cơ bản được đầu tư xây dựng đáp ứng yêu cầu phát triển chính quyền số của tỉnh.

Tỉ lệ máy tính/cán bộ công chức trong các cơ quan nhà nước các cấp đạt 100%. Tất cả các cơ quan nhà nước các cấp có mạng nội bộ (LAN) kết nối internet băng rộng và kết nối đường truyền số liệu chuyên dùng của các cơ quan Đảng, Nhà nước.

Trung tâm dữ liệu của tỉnh đáp ứng đầy đủ các tiêu chí, chỉ tiêu kỹ thuật theo quy định, cung cấp nền tảng hạ tầng quản lý tập trung đảm bảo đồng bộ, thống nhất, an toàn an ninh thông tin, phục vụ hoạt động cho các phần mềm dùng chung của tỉnh.

Nền tảng tích hợp và chia sẻ dữ liệu cấp tỉnh (LGSP) được xây dựng đảm bảo kết nối với Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu quốc gia (NDXP) để khai thác các cơ sở dữ liệu. Hệ thống thông tin có khả năng kết nối với quy mô, phạm vi từ trung ương đến địa phương. Đến thời điểm hiện tại (7/2023) 100% các ứng dụng có dữ liệu dùng chung của tỉnh được kết nối, sử dụng thông qua trục LGSP, trên 70% số dịch vụ dữ liệu có trên NDXP được tỉnh đưa vào sử dụng chính thức.

Tỉnh đã xây dựng Trung tâm giám sát, điều hành an toàn, an ninh mạng (SOC) thực hiện đảm bảo an toàn thông tin theo mô hình 4 lớp, đồng thời Trung tâm cũng thực hiện kết nối, chia sẻ thông tin, giám sát an toàn thông tin với Trung tâm giám sát an toàn không gian mạng quốc gia. Tỉnh cũng đã triển khai giải pháp phòng, chống mã độc tập trung toàn tỉnh theo Chỉ thị số 14/CT-TTg ngày 25/5/2018 của Thủ tướng Chính phủ đối với hệ thống thông tin dùng chung của tỉnh cho trên 3.600 máy tính của cán bộ công chức trên địa bàn tỉnh.

#### 2.1.2. Ứng dụng dịch vụ công nghệ thông tin cung ứng dịch vụ công phục vụ người dân, doanh nghiệp

Kết quả đánh giá chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trên Cổng dịch vụ công quốc gia, tỉnh Điện Biên hiện xếp thứ 11/63 tỉnh/thành phố, với 71,33/100 điểm, trong đó:

- Nhóm chỉ số công khai, minh bạch đạt 13,2/18 điểm (điểm trung bình cả nước 10,4 điểm).
- Nhóm chỉ số tiến độ giải quyết đạt 19,3/20 điểm (điểm trung bình cả nước 17,3 điểm).

- Nhóm chỉ số dịch vụ công trực tuyến 6,8/12 điểm (điểm trung bình cả nước 5,5 điểm).
- Nhóm chỉ số thanh toán trực tuyến 4,4/10 điểm (điểm trung bình cả nước 3,6 điểm).
- Nhóm chỉ số mức độ hài lòng 17,8 điểm (điểm trung bình cả nước 17 điểm).
- Nhóm chỉ số số hóa hồ sơ 9,8/22 điểm (điểm trung bình cả nước 9,9 điểm).

Hiện tại, tỉnh đang cung cấp 1.789 thủ tục hành chính được đồng bộ dữ liệu từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, trong đó 100% thủ tục hành chính đủ điều kiện theo hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ, được cung cấp dưới dạng DVCTT toàn trình trên hệ thống của tỉnh. Hệ thống cũng tích hợp, cung cấp trên Cổng dịch vụ công quốc gia tạo điều kiện thuận lợi cho các tổ chức, cá nhân khi giải quyết công việc, tăng tính công khai, minh bạch. 100% hồ sơ thủ tục hành chính do các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, UBND cấp huyện, cấp xã tiếp nhận, giải quyết được thực hiện qua Hệ thống (trừ những thủ tục hành chính, DVCTT đang sử dụng trên các phần mềm, hệ thống của các bộ, ngành Trung ương).

Thống kê trên Hệ thống của tỉnh và Cổng dịch vụ công quốc gia năm 2022, tỉ lệ DVCTT phát sinh hồ sơ của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, UBND cấp huyện, cấp xã đạt 80%; tỉ lệ hồ sơ trực tuyến đạt 53%; tỉ lệ thủ tục hành chính có phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến đạt 38,89%; tỉ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến đạt 3,74%; tỉ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính đạt 55,24%; tỉ lệ hồ sơ cấp kết quả điện tử 12,71%. Trong 6 tháng đầu năm 2023, tỉ lệ DVCTT phát sinh hồ sơ đạt 93%; tỉ lệ hồ sơ trực tuyến đạt trên 70%; tỉ lệ thủ tục hành chính có phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến đạt 59,35%; tỉ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến đạt 20,87%; tỉ lệ hồ sơ được số hóa, kết quả giải quyết thủ tục hành chính đạt 80,38%; tỉ lệ hồ sơ cấp kết quả điện tử đạt 28,63%. Số lượng hồ sơ tiếp nhận qua DVCTT tăng đều qua các kỳ góp phần cải cách TTHC, nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của cơ quan nhà nước theo hướng công khai, minh bạch, đảm bảo phục vụ người dân, doanh nghiệp tốt hơn.

Thực hiện Đề án 06 của Chính phủ về "Phát triển ứng dụng dữ liệu 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", tỉnh Điện Biên đã thu nhận trên 315.000 tài khoản định danh điện tử mức độ 2, đạt gần 70% kế hoạch năm, trong đó đã kích hoạt thành công trên 200.000 tài khoản. Điện Biên đạt mục tiêu đến hết tháng 10 năm 2023 kích hoạt định danh điện tử mức 1 và 2 cho 400.000 tài khoản trên tổng dân số khoảng 650.000 năm 2022<sup>11</sup>.

## 2.2. Cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân

Theo Báo cáo của UBND tỉnh, thủ tục cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân được thực hiện theo quy định tại Mục 3, Nghị định số 123/2015/NĐ-CP ngày 15/11/2015 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Hộ tịch. Theo báo cáo của UBND tỉnh Điện Biên, từ ngày 01/01/2022 đến 31/12/2022, UBND cấp xã cấp giấy xác nhận tình trạng

<sup>11</sup> Xem thêm tại: <https://dienbientv.vn/tin-tuc-su-kien/xa-hoi/202307/dien-bien-kich-hoat-tren-200000-tai-khoan-dinh-danh-dien-tu-5805705/>

hôn nhân cho 4.476 trường hợp, trong đó để kết hôn là 4.455 trường hợp, mục đích khác 21 trường hợp. Từ ngày 01/01/2023 đến 30/6/2023 gồm 2.400 trường hợp, trong đó để kết hôn là 2.352 trường hợp, mục đích khác 48 trường hợp. Theo quy định của Luật Cư trú, từ ngày 01/01/2023 sổ hộ khẩu, sổ tạm trú giấy không còn giá trị sử dụng. Số liệu từ Báo cáo đánh giá hiện trạng cải cách thủ tục hành chính công trực tuyến của tỉnh Điện Biên không đề cập đến việc phân tách các thủ tục này theo hình thức trực tiếp hay trực tuyến. Tuy nhiên, khi làm việc với UBND các xã, thị trấn thuộc các huyện Điện Biên Đông và Mường Ảng, cán bộ Tư pháp-Hộ tịch cho biết công dân làm thủ tục cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân trực tuyến rất thấp, chủ yếu cán bộ xã hỗ trợ, làm thay bằng hình thức trực tiếp.

### 2.2.1. Trải nghiệm và đánh giá của nhóm nghiên cứu

Để đánh giá sát thực tế và khách quan hơn về nội dung này, nhóm nghiên cứu đã trực tiếp truy cập và thao tác thử việc đăng ký thủ tục này trên CDVC của tỉnh Điện Biên (<https://dichvucong.dienbien.gov.vn/vi/home-dbn>) và có một số nhận xét dưới đây.

Tại Cổng dịch vụ công của tỉnh (xem Hình 2), trong thanh tìm kiếm về Thủ tục hành chính, đưa yêu cầu về *Xác nhận tình trạng hôn nhân*; kết quả cho thấy *Thủ tục cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân* thuộc lĩnh vực hộ tịch, do cơ quan thực hiện *cấp Xã/phường/thị trấn* và mức độ thực hiện là *DVCTT một phần*. Thiết kế giao diện và cách thức tìm kiếm các thủ tục trên Cổng DVCTT của tỉnh Điện Biên vẫn còn phức tạp với người sử dụng, đặc biệt là những người chưa rành về công nghệ. Khi tìm kiếm về các thủ tục cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân, phải gõ chuẩn từ khóa trên mục tìm kiếm.

Nhóm nghiên cứu gõ từ khóa “*Xác nhận tình trạng hôn nhân*” kết quả tìm kiếm cho ra 131 kết quả, trong đó thủ tục cấp Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân được hướng dẫn đầy đủ. Đây là DVCTT một phần, thuộc lĩnh vực Hộ tịch, với cách thức thực hiện bao gồm cả trực tiếp, trực tuyến và qua dịch vụ bưu chính. Thành phần hồ sơ cũng được liệt kê đầy đủ. Thao tác *Nộp hồ sơ trực tuyến* sẽ dẫn đến trang yêu cầu đăng nhập Cổng Dịch vụ công quốc gia với ba hình thức đăng nhập: (1) Tài khoản do Cổng dịch vụ công quốc gia cấp; (2) Tài khoản định danh điện tử cấp bởi Bộ Công an; (3) Tài khoản cấp bởi Bưu điện Việt Nam (Không dành cho CBCCVN cơ quan nhà nước). Như vậy, để tiếp tục thực hiện thủ tục theo hình thức trực tuyến, công dân bắt buộc phải có 01 trong ba loại tài khoản nêu trên.

Sau khi đăng nhập tài khoản, sẽ có yêu cầu chọn UBND xã nào thực hiện; tiếp theo sẽ xuất hiện màn hình thực hiện *Cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân theo mức độ DVCTT một phần*. Người thực hiện thủ tục thao tác theo hướng dẫn trực tiếp ở trên mạng. Điểm đáng chú ý là hiện nay, người nộp hồ sơ trực tuyến (người đăng nhập bằng tài khoản) có thể nộp hồ sơ cho người khác. Đây là điểm quan trọng trong việc thúc đẩy nhanh hơn tiến trình gia tăng tỉ lệ hồ sơ phát sinh trực tuyến.

Trong quá trình thực hiện thủ tục, có xuất hiện ô Chatbot để hỗ trợ người làm dịch vụ thông qua việc trả lời các câu hỏi thông thường về TTHC. Tuy nhiên, khi gặp câu hỏi cần lựa chọn tư vấn thì Chatbot cho ra phương án trả lời không phù hợp, yêu cầu người dùng truy cập website dịch vụ công của tỉnh Kon Tum, chứ không phải tỉnh Điện Biên.

## Hình 2: Hệ thống Thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên

The screenshot displays the user interface of the online administrative service system. At the top, there is a header with the provincial emblem and the text 'HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TỈNH ĐIỆN BIÊN'. Below the header is a navigation menu with options like 'Thủ tục hành chính', 'Dịch vụ công trực tuyến', 'Thanh toán trực tuyến', 'Tra cứu hồ sơ', 'Phản ánh kiến nghị', and 'Tra cứu'. The main content area is titled 'Thủ tục cấp Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân'. It includes a search bar, a 'Nộp hồ sơ trực tuyến' button, and a form for selecting the implementing agency (Quận/Huyện or Xã/Phường). A chatbot icon is visible in the bottom right corner.

Ảnh chụp màn hình trong đợt nghiên cứu tháng 7 năm 2023

Quan sát tại Bộ phận “một cửa” tại hai huyện với 4 xã/thị trấn, nhóm nghiên cứu nhận thấy hạ tầng công nghệ thông tin phục vụ hoạt động về cơ bản được bảo đảm. Máy tính và các thiết bị kèm theo như máy in, máy scan... được trang bị hiện đại, vận hành tốt. Theo phản ánh của công chức làm việc tại bộ phận này, trước đây máy tính được trang bị từ lâu, chạy rất chậm, không có máy scan. Thời gian qua, cùng với tiến trình chuyển đổi số của tỉnh, hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin được đầu tư, cơ bản vận hành tốt. Tuy nhiên, khi xảy ra các sự cố hoặc muốn sửa chữa, mua sắm bổ sung phải thực hiện thông qua quy trình mua sắm tập trung (2 lần/năm qua Sở Thông tin và Truyền thông) nên đôi khi còn bất cập.

Khi được yêu cầu thao tác giả định về cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân, đăng ký kết hôn, công chức Tư pháp - Hộ tịch có phản ánh về một số bất cập về dữ liệu như khi phụ nữ người Thái kết hôn thường chuyển sang họ chồng nên việc xác thực thông tin cho bản thân và con cái họ có nhiều chỗ chưa trùng khớp.

Đối với trường hợp cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân với những người có nhiều nơi cư trú khác nhau thì công chức Tư pháp – Hộ tịch cấp xã không có cơ sở gửi văn bản xác minh theo Khoản 2, Điều 22, Nghị định số 123/2015/NĐ-CP do dữ liệu công dân, các trường thông tin trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh chưa thể hiện đầy đủ về những nơi cư trú trước đây của công dân đối với trường hợp công dân đã từng đăng ký thường trú tại nhiều nơi khác nhau và thời điểm đăng ký thường trú tại từng địa phương. Cá biệt còn có một số trường hợp công dân chưa được thay đổi thông tin về tình trạng hôn nhân trên cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư nhưng thực tế đã có quyết định, trích lục của cơ quan có thẩm quyền về tình trạng hôn nhân. Việc xác minh chủ yếu trên cơ sở tờ khai của công dân, từ đó có thể dẫn tới tình trạng xác minh không đầy đủ, chính xác, ảnh hưởng tới việc xác nhận thông tin của công dân về tình trạng hôn nhân và các hậu quả pháp lý khác.

### 2.2.2. Góc nhìn của đội ngũ cán bộ, công chức

Khi làm việc với cán bộ, công chức các cấp tỉnh Điện Biên, đặc biệt là cấp xã phản ánh một số vấn đề khó khăn trong làm DVCTT.

*Thứ nhất, khó khăn liên quan đến các vấn đề hạ tầng kỹ thuật.* Một số thôn, bản trong tỉnh chưa có điện lưới quốc gia, nhiều nơi thuộc vùng “lõm” sóng điện thoại, nhiều người dân chưa có điện thoại thông minh, máy tính, phải đăng ký sim chính chủ, v.v. Vì vậy, người dân không thực hiện được các DVCTT và việc tuyên truyền sử dụng DVCTT không đem lại hiệu quả. Tại huyện Điện Biên Đông, một huyện còn nghèo, nhiều khó khăn của Tỉnh, có đến 26 bản chưa có điện lưới quốc gia, 30% địa bàn không có sóng điện thoại. Huyện cố gắng đến 2025 đưa điện đến các bản. Bên cạnh đó, thu ngân sách toàn huyện Điện Biên Đông khoảng 20 tỷ/năm, chủ yếu phụ thuộc ngân sách Trung ương, Tỉnh nên Huyện không có kinh phí phục vụ đầu tư cho chuyển đổi số. Ngoài ra theo phản ánh của lãnh đạo huyện thì việc triển khai Đề án 06 còn khó khăn trong các khâu vận động dân thực hiện, sim điện thoại người dân lâu không dùng không giữ được số, sợ bị theo dõi hoặc mua sim rác không chính chủ. Tuy 100% xã có thể họp trực tuyến nhưng các dịch vụ công trực tuyến vẫn chưa đi vào thực tế và thực chất. Tại huyện Mường Ảng, 5/118 bản không có điện, 6 bản chưa được phủ sóng 4G, người dân sống rải rác, địa hình phức tạp, 5 bản chưa đi được 4 mùa nên khó đầu tư hạ tầng kỹ thuật, trạm BTS hay hạ tầng truyền dẫn. Nhiều nơi nhà đầu tư không muốn đầu tư trạm phát sóng do không có điện, khó thu hồi vốn. Về đầu tư cơ sở hạ tầng kỹ thuật cho bộ phận một cửa máy móc, trang thiết bị cơ bản như máy tính, máy in, máy scan đã huyện đầu tư, trang cấp. Tuy nhiên, quy định mua sắm tập trung 1 năm 1 lần gây khó khăn, ảnh hưởng đến quá trình trang cấp, thay thế các thiết bị, máy móc đã cũ, hỏng.

*Thứ hai là các vấn đề về dữ liệu và thông tin.* Trong giai đoạn trước đây tình trạng người dân có nhiều giấy tờ với nội dung chưa rõ, chưa nhất quán như tuổi, ngày sinh, họ tên gây xung đột về thông tin và dữ liệu. Đơn cử như tập tục của đồng bào Thái phụ nữ lấy chồng chuyển sang mang họ chồng khiến dữ liệu không đồng bộ được, gây mất thời gian kiểm tra truy soát và đồng bộ thông tin. Trình độ dân trí của một bộ phận người dân trên địa bàn tỉnh còn hạn chế, nhất là địa bàn vùng sâu, vùng xa. Người dân gặp nhiều khó khăn trong tiếp cận, thực hiện các qui trình kê khai hồ sơ, thủ tục cơ bản trên môi trường điện tử. Bên cạnh đó, dữ liệu ngành Tư pháp và Công an không trùng khớp ảnh hưởng đến khả năng đồng bộ dữ liệu giữa các hệ thống phần mềm. Thực tế có nhiều trường hợp thông tin về thành phần dân tộc còn sai lệch, khi đăng ký là người dân tộc Tày, Nùng, hoặc Dao nhưng khi nhận về lại là dân tộc Hoa. Kết quả, người dân lại phải làm thủ tục yêu cầu sửa thông tin. Bên cạnh đó, việc thay đổi nhà mạng (VNPT chuyển sang Mobifone) cũng làm chất lượng mạng Internet bị ảnh hưởng.

*Thứ ba, các vấn đề xuất phát từ phía người dân.* Tại địa bàn nghiên cứu, phần lớn cư dân là đồng bào DTTS, trình độ dân trí không đồng đều, người dân vẫn có thói quen làm các thủ tục hành chính trực tiếp, ngại tiếp xúc với công nghệ, chưa quen với DVCTT. Nhiều gia đình không có điện thoại thông minh, ít phát sinh các thủ tục hành chính nên nếu có hướng dẫn về DVCTT họ cũng không nhớ, không quan tâm. Đa phần người dân không thông thạo máy tính,

điện thoại do đó còn nhiều lúng túng, bỡ ngỡ khi thực hiện các thủ tục và thao tác các DVCTT. Đối với nhiều người dân, dù được cán bộ tuyên truyền, vận động nhưng đối với họ DVCTT là cái gì đó xa vời và phức tạp do phải thực hiện nhiều khâu, nhiều bước với nhiều yêu cầu cung cấp thông tin mà chưa thấy được rõ tiện ích. Nhiều người dân chưa biết chữ, tái mù chữ, không biết tiếng phổ thông, đặc biệt là những người lớn tuổi nên họ không có nhu cầu sử dụng DVCTT.

*Thứ tư*, các vấn đề về áp lực công việc đối với công chức cấp xã. Thời gian qua, do áp lực làm căn cước công dân, kích hoạt tài khoản định danh cá nhân phải hoàn thành trong thời gian ngắn khiến một số cán bộ công an công an cấp bị quá tải công việc. Việc các thông tin dữ liệu chưa đồng nhất, các cán bộ công chức phải làm sạch, chuẩn hóa dữ liệu khiến họ mất thời gian. Công chức Tư pháp – Hộ tịch cấp xã thực hiện một lúc nhiều văn bản, qui định cho một việc trong khi nhiều văn bản còn chông chéo. Một số văn bản mới được áp dụng mà họ chưa nắm được nội dung, chưa được tập huấn khiến cho việc thực hiện lúng túng; thao tác, nhập dữ liệu cùng lúc trên nhiều phần mềm, hệ thống (không liên thông) khiến khối lượng công việc không những không giảm đi thậm chí còn tăng lên rất nhiều. Việc bị áp chỉ tiêu thực hiện DVCTT khiến cho cán bộ cơ sở rất áp lực.

### **2.2.3. Góc nhìn của người dân qua phỏng vấn**

Nhiều người dân được phỏng vấn tại địa điểm làm TTHC ở bộ phận một cửa của xã/thị trấn và huyện trên địa bàn nghiên cứu chưa nghe, chưa biết về ‘dịch vụ công trực tuyến’. Ở đây có sự phân biệt giữa những người trẻ và người lớn tuổi, trong khi một số người trẻ tuổi đã từng nghe đến DVCTT thì một số người dân lớn tuổi chưa từng nghe đến loại hình dịch vụ này. Trong số những người biết đến DVCTT thì mức độ sử dụng, thực hành lại rất khác nhau, nhiều người trong số họ đã từng nghe hay biết đến DVCTT nhưng chưa thực hành. Sự khác biệt về mức độ thực hành cũng khác biệt theo nghề nghiệp và nơi cư trú. Theo đó, giáo viên, công chức có mức độ thành thạo cao hơn khi họ là những người có trình độ học vấn cao, có tiếp xúc và công việc đòi hỏi cần có sự hiểu biết và sử dụng một số loại hình DVCTT. Ngược lại, người dân làm nông rẫy và các hoạt động ít liên quan đến công nghệ do ít dùng, ít tiếp xúc nên không thành thạo, hoặc được hướng dẫn nhưng không nhớ, không biết cách làm. Người dân ở thị trấn nghe và tiếp xúc DVCTT nhiều hơn ở các xã khó khăn. Đa số người dân muốn đến UBND cấp xã hoặc huyện, tùy thủ tục hành chính họ giao dịch, đến nơi được cán bộ hướng dẫn trực tiếp nên yên tâm.

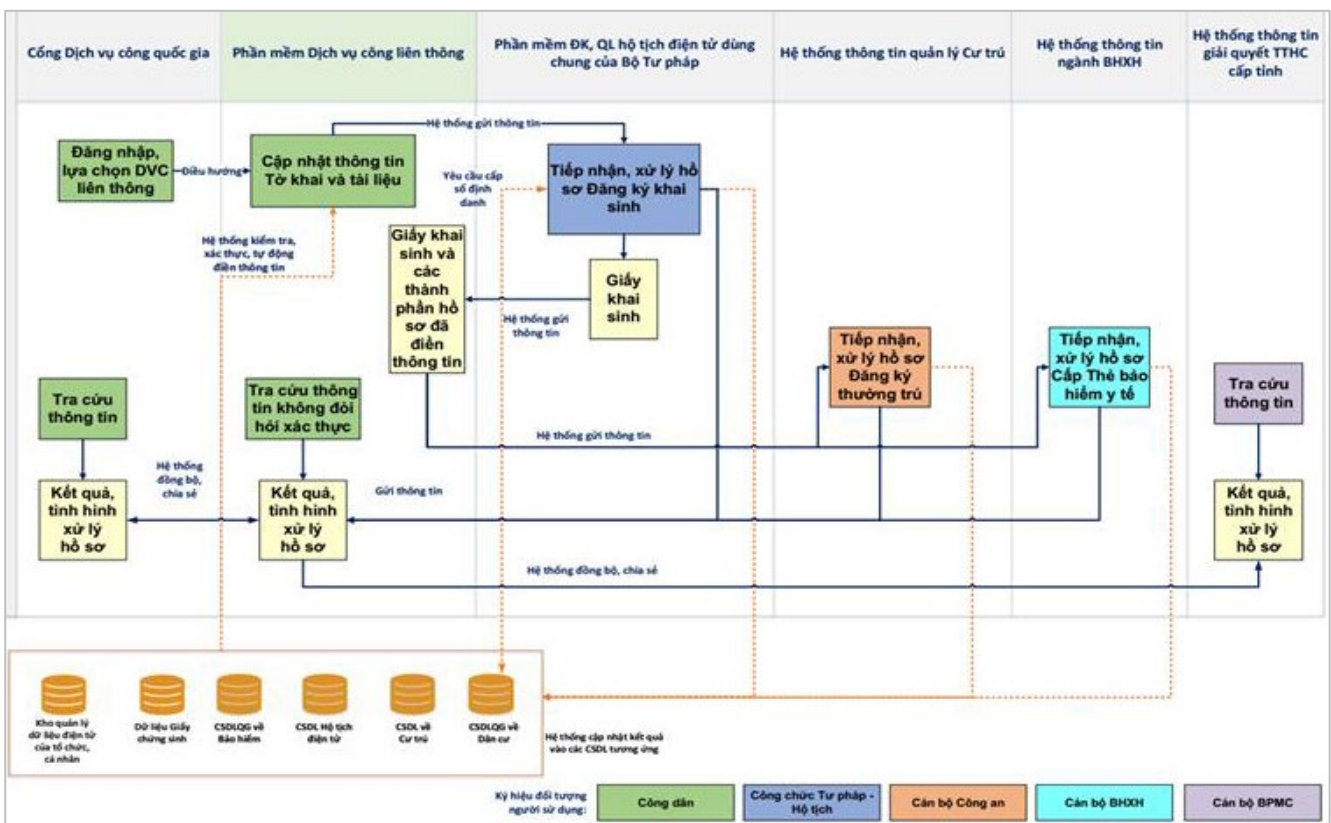
*“Tôi đến UBND xã làm thủ tục khai sinh trực tiếp, đến thì cán bộ làm cho, tôi mang giấy chứng sinh đến, cán bộ làm giấy khai sinh, 30 phút được lấy. Tôi không biết thông tin về DVCTT, không biết đến các lớp tập huấn về DVCTT. Tôi có tài khoản VneID đã tích hợp giấy tờ nhưng chưa có số điện thoại chính chủ nên chưa chưa kích hoạt được. Tôi có sử dụng Zalo, Facebook nhưng không tham gia vào nhóm vì ít dùng, có mua hàng qua Facebook, mua quần áo thuận tiện. Người già không biết chữ, không có điện thoại thông minh nên không biết dùng DVCTT. Cán bộ có người tốt nhưng cũng có người hay chửi lung tung lý do là mình đến chậm, đến muộn”* (Nam, dân tộc Mông, 27 tuổi, bản Phú Súa, xã Ảng Cang, học hết lớp 9, làm nông, thuộc hộ nghèo của xã).

“Tôi đến UBND thị trấn làm thủ tục đất đai trực tuyến, đề nghị cấp chứng nhận tư pháp. Thủ tục nhanh gọn, được cán bộ hỗ trợ, hướng dẫn nhiệt tình. Tôi cho rằng việc chuyển đổi số, thực hiện DVCTT đối với cán bộ, công chức, viên chức, người trẻ rất thuận lợi, thao tác quy trình cũng dễ thực hiện vì đều có hướng dẫn cụ thể. Tuy nhiên, với người già, người DTTS không biết chữ, không có điều kiện để có điện thoại thông minh thì rất khó tiếp cận. Bất cập cụ thể nữa là về việc chi trả tiền trợ cấp cho học sinh qua tài khoản, nhiều học sinh không có số tài khoản, nếu trả qua đó thì các em lại phải đi rút tiền, rồi vấn đề quản lý thẻ, nuôi thẻ cũng mất tiền, nên có thể thấy việc chuyển đổi số cũng có bất cập. Người Kinh tiếp cận dễ hơn đồng bào DTTS. Đội ngũ cán bộ hiện nay cũng có trình độ đảm bảo thực hiện tốt các nội dung chuyển đổi số, thực hiện giải quyết các thủ tục hành chính công” (Nữ, dân tộc Kinh, 43 tuổi, Tổ dân phố 3, thị trấn Mường Ảng, giáo viên).

### 2.3. Liên thông thủ tục hành chính đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú và cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ dưới 6 tuổi

Liên thông thủ tục hành chính đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú và cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ dưới 6 tuổi (còn gọi là Liên thông “3 trong 1”) được triển khai thực hiện trực tuyến theo Công văn số 2084/VPCP-KSTT ngày 30/3/2023 của Văn phòng Chính phủ đã yêu cầu thực hiện quy trình liên thông điện tử đối với 02 nhóm thủ tục hành chính thiết yếu tại Đề án 06. Theo đó, quy trình liên thông tổng quát thủ tục “3 trong 1” được mô tả theo Hình 3.

Hình 3: Quy trình khái quát liên thông thủ tục “3 trong 1”



Nguồn: Công văn số 2084/VPCP-KSTT ngày 30/3/2023 của Văn phòng Chính phủ.

Theo Báo cáo của UBND tỉnh, để triển khai thực hiện 2 nhóm TTHC liên thông “đăng ký khai sinh – đăng ký thường trú – cấp thẻ BHYT cho trẻ dưới 6 tuổi” và “đăng ký khai tử - xóa đăng ký thường trú – trợ cấp mai tang phí” đã được kết nối đường truyền trực tuyến đến các điểm cầu cấp huyện, xã để tất cả các cán bộ công chức, viên chức liên quan đều được tham dự Hội nghị tập huấn nghiệp vụ do Văn phòng Chính phủ tổ chức.

Từ ngày 10/7/2023, hệ thống phần mềm dịch vụ công liên thông (<https://lienthong.dichvucong.gov.vn>) do Bộ Công an phối hợp với các bộ, ngành liên quan xây dựng sẽ được chính thức đưa vào hoạt động. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh đã hoàn thành việc tích hợp với Hệ thống phần mềm dịch vụ công liên thông từ ngày 19/6/2023 để đồng bộ trạng thái xử lý, trả kết quả hồ sơ giải quyết TTHC phục vụ cho việc tra cứu, thống kê.

Do thời điểm bắt đầu triển khai mới chưa đầy 1 tháng nên trên toàn tỉnh Điện Biên, mới chỉ phổ biến liên thông thủ tục 2 trong 1 trực tuyến đối với 2 thủ tục hành chính là đăng ký khai sinh liên thông với cấp thẻ BHYT cho trẻ em dưới 6 tuổi. Trước đó, việc liên thông dữ liệu giữa cơ sở dữ liệu hộ tịch và phần mềm của Bảo hiểm đã được thực hiện, tại 129/129 xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh triển khai đăng ký liên thông 2 trong 1 đối với 02 TTHC là đăng ký khai sinh liên thông với cấp thẻ BHYT cho trẻ em dưới 06 tuổi.

- Số xã đã cung ứng cấp độ 2, 3/một phần: 129 xã, phường, thị trấn.
- Số xã đã cung ứng cấp độ 4/toàn phần: 0 xã, phường, thị trấn.
- Số xã đã liên thông đủ 3 trong 1: 129 xã, phường, thị trấn (từ ngày 10/7/2023).
- Số xã đã liên thông 2 trong 1: 129 xã, phường, thị trấn.
- Số xã chưa liên thông: 0 xã, phường, thị trấn.

### **2.3.1. Trải nghiệm và đánh giá của nhóm nghiên cứu**

Nhóm nghiên cứu đã trực tiếp thao tác tìm kiếm liên thông “3 trong 1” trên cổng DVCTT cấp tỉnh (<https://dichvucong.dienbien.gov.vn/vi/padsvc>). Khi yêu cầu tìm Liên thông thủ tục hành chính đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú và cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ dưới 6 tuổi thì không cho ra kết quả. Nhóm nghiên cứu chuyển sang tìm kiếm lệnh theo bộ thủ tục hành chính cấp xã cũng không hiển thị kết quả. Tuy nhiên khi vào mục thủ tục cấp xã thuộc lĩnh vực Hộ tịch thì xuất hiện 2 thủ tục liên thông: *Liên thông thủ tục hành chính đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú và cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ dưới 6 tuổi (“3 trong 1”, DVCTT toàn trình)* và *Liên thông các thủ tục hành chính về đăng ký khai sinh, cấp Thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi (2 trong 1)*. Khi nhấn vào ô ‘Xem chi tiết’ thì xuất hiện hướng dẫn trình tự thực hiện, cách thức thực hiện là ‘trực tiếp’, thành phần hồ sơ mà không có mục ‘Nộp hồ sơ trực tuyến’ như đối với thủ tục cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân. Đối với liên thông 2 trong 1 thì kết quả tương tự. Như vậy, có thể nhận thấy rằng, về trên trang DVC trực tuyến của tỉnh Điện Biên, liên thông thủ tục hành chính đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú và cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ dưới 6 tuổi (“3 trong 1”) và liên thông (“2 trong 1”) chưa được thể hiện là loại hình dịch vụ công trực tuyến mà vẫn được coi là dịch vụ công trực tiếp với một số khâu



có thể thực hiện trên mạng. Theo quan sát tại chỗ, khi cán bộ, công chức bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thủ tục còn khá nhiều nhiều khó khăn, vướng mắc và những điểm chưa hợp lý cản trở tiến độ, hiệu quả quá trình hoàn thiện cung cấp DVCTT của thủ tục này.

- *Lặp lại thao tác điền và nhập thông tin.* Cùng một nội dung thông tin trong Tờ khai nhưng công chức tại Bộ phận một cửa phải thực hiện nhiều lần (ít nhất 2 lần). Sau khi người dân tự viết tay thông tin cần thiết vào Tờ khai (theo mẫu) hoặc công chức bộ phận này viết hộ, họ đều phải nhập lại các thông tin này vào Cơ sở dữ liệu hộ tịch trên Cổng thông tin điện tử phường/ xã được tích hợp trên Cổng dịch vụ công của tỉnh, trong khi các thông tin trong Tờ khai và trường thông tin trên Cổng không quá khác nhau để in Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Nếu công dân khai và thực hiện trực tuyến, công việc này công chức không phải thực hiện với quá nhiều thao tác lặp lại và cũng không nhất thiết in Giấy hẹn. Điều này khiến khối lượng công việc để giải quyết loại thủ tục này của công chức gia tăng lên đáng kể, chưa tính các nhiệm vụ khác mà công chức một cửa phải đảm đương; gây lãng phí văn phòng phẩm (giấy in, mực in và hao mòn máy tính) trong khi hoàn toàn có thể xác minh bản điện tử dạng tập tin định dạng pdf hay ảnh chụp màn hình nếu thực hiện trực tuyến. Từ năm 2020 thực hiện khai sinh, khai tử, kết hôn, liên thông trên DVCTT mức độ 2, 3 hoặc một phần chưa thực hiện mức độ 4/toàn trình.

- *Nhiều công đoạn thực hiện thủ công.* Dù thực hiện trực tuyến nhưng công chức vẫn phải làm thủ công, trên phần mềm cũng thực hiện đến 4-5 bước, vẫn in ra trình ký trên giấy và scan gửi Bộ Tư pháp, vẫn phải vào sổ hộ tịch trên giấy. Ngành tư pháp vẫn đang áp dụng nhiều phần mềm như phần mềm hộ tịch, chứng thực điện tử, xử lý vi phạm hành chính. Phần mềm chứng thực điện tử vẫn nhiều thủ tục, chỉ có thuế là làm tốt. Nộp cho Bộ Tư pháp cấp giấy khai sinh, chuyên Bộ Công an lấy định danh cá nhân. Chứng thực điện tử, người dân đến khai (nhưng cán bộ làm hộ dân), chưa có scan, chữ ký số chứng thực của lãnh đạo, hệ thống luôn báo lỗi. Kí được 1 hồ sơ cho 1 người có khi mất nửa ngày nên người dân ngại làm trực tuyến.

- *Lỗi phần mềm của bộ, ngành chủ quản.* Việc triển khai Đề án 06 rất gấp trong khi phần mềm Bộ Tư pháp chưa liên thông được. Sở Tư pháp có phần mềm riêng, số hóa ở địa phương. Tuy nhiên, phần mềm của Sở Tư pháp còn có lỗi, các bộ công chức Tư pháp xã không nắm được thời gian duyệt hồ sơ từ Sở Tư Pháp cũng như thời gian xử lý hồ sơ từ Sở Tư pháp đến Bộ Tư pháp mất thời gian bao lâu.

### **2.3.2. Góc nhìn của cán bộ, công chức**

Đánh giá về DVCTT, anh Hạng A Thái, công chức tư pháp-hộ tịch huyện Điện Biên Đông cho biết: “*Dịch vụ này chưa thân thiện với người dùng, nhiều người dân không biết chữ, không biết lên mạng để làm, hầu hết cán bộ Bộ phận một cửa làm giúp, dân không có điện thoại thông minh, không làm được. Điều này gây nhiều áp lực cho công chức cấp xã, họ phải làm cho người dân, cho mình, làm nhiều hệ thống*”. Công chức này kiến nghị cần kết hợp nhiều phần mềm thành một hệ thống (người có công 1 hệ thống riêng, đối tượng bảo trợ một hệ thống riêng).

Công chức tư pháp-hộ tịch thị trấn Điện Biên Đông phản ánh: “Hai năm trở lại đây công chức cấp xã quá tải, làm cả thứ 7, Chủ nhật không hết việc. Thực hiện trực tuyến nhưng vẫn làm thủ công, trên phần mềm cũng thực hiện 4-5 bước. Vẫn in ra trình ký thủ công, xong lại scan gửi Bộ Tư pháp, vẫn phải vào sổ hộ tịch. Cán bộ Tư pháp như tôi phải thực hiện nhiều phần mềm: Hộ tịch, chứng thực điện tử, Xử lý vi phạm hành chính. Phần mềm chứng thực điện tử vẫn nhiều thủ tục. Nộp cho Bộ Tư pháp cấp giấy khai sinh, chuyển Bộ Công an lấy số định danh cá nhân. Một số chủ trương, chính sách và yêu cầu công việc mới cán bộ, công chức chưa được tập huấn nên khó khăn, lúng túng trong xử lý công việc. Nhiều trường hợp khai báo thông tin chưa trùng khớp hay làm nhầm không sửa lại được”.

Nhiều công chức phản ánh một số đặc điểm của người dân gây khó khăn cho thực hiện DVCTT như đến khi có việc liên quan đến giấy tờ cho trẻ nhiều người dân mới đi làm giấy khai sinh. Nhiều thanh niên trong độ tuổi lao động đi làm việc tại địa phương khác (huyện Mường Ảng có khoảng 9.000 người/51.000 người đi làm ăn xa, chủ yếu là đi làm các tỉnh khác), ở nhà chỉ còn người già và trẻ em. Khi có việc họ về làm TTHC nhưng cung cấp thông tin khai báo chưa chính xác, chưa thống nhất khiến công chức tiếp nhận hồ sơ gặp khó khăn, mất thời gian khi hướng dẫn người dân.

Thực hiện các DVCTT cấp huyện, có tính chuyên môn hơn, mỗi phòng ban chuyên môn có 1 chuyên viên tiếp nhận hồ sơ nên nắm các thủ tục, quy trình rõ hơn. Ở cấp xã, tại bộ phận một cửa ngoài các lĩnh vực đặc thù như đất đai, tư pháp các công chức khác phải làm tổng hợp nhiều lĩnh vực nên chưa nắm rõ thủ tục, nhiều khi không biết hồ sơ đủ hay thiếu gây mất thời gian hơn. Yêu cầu thanh toán trực tuyến khi làm DVCTT cũng là một rào cản khiến người dân e ngại. Việc thanh toán trực tuyến yêu cầu người dân phải có tài khoản ngân hàng, mở ví điện tử, phải thực hiện từ ví điện tử thì mới được chấp nhận, trong khi thanh toán từ các ngân hàng, thanh toán qua bưu điện, tin nhắn SMS chưa được chấp nhận. Trong khi đó, người dân phải trả phí mở ví điện tử như MOMO. Bên cạnh đó, khi người dân nộp tiền trước, nhưng nếu hồ sơ không giải quyết được thì công chức chưa được hướng dẫn thực hiện việc hoàn tiền cho người dân như thế nào.

### **2.3.3. Góc nhìn của người dân qua phỏng vấn**

Qua phỏng vấn một số người dân đến làm thủ tục hành chính tại các địa bàn nghiên cứu, một số người cho biết họ chưa nghe đến DVCTT, một số có biết nhưng không biết cách làm trực tuyến thủ tục liên thông “3 trong 1”.

“Tôi đi làm suốt, ít ở nhà, chưa nghe DVCTT. Mới nghe mẹ chồng nói cài đặt và làm DVCTT nhưng lờm bờm, không rõ” (Nữ, 29 tuổi, xã Ảng Cang, làm việc tại công ty Môi trường, thu gom rác thải, tư nhân). Chị có smart phone, có dùng mạng xã hội Zalo, Facebook, thỉnh thoảng có mua hàng trên Facebook, chưa mua hàng trên Shopee, Tiki, Lazada.

“Tôi chưa nghe thủ tục DVCTT, không có điện thoại thông minh. Tôi quen đến xã làm thủ tục trực tiếp. Định danh điện tử công an xã làm cho. Tôi chưa mua hàng trực tuyến bao giờ. Con trai sinh năm 1998, rành công nghệ hơn” (Nam, 45 tuổi, xã Na Son,

dân tộc Thái, nông dân trồng lúa, đến xin giấy đăng ký kết hôn).

*“Làm hơi lâu do mạng chậm, nhà không có máy tính, điện thoại làm chậm. Anh có nghe cán bộ xã, tổ dân phố tuyên truyền, nghe qua mạng về DVCTT. Nếu làm được thế sẽ thuận tiện hơn. Bố mẹ, không để ý, không biết dùng điện thoại, con cháu làm cho”* (Nam, 31 tuổi, dân tộc Thái, thị trấn Mường Ảng, buôn bán tự do, đến làm khai sinh cho con).

*“Tôi có nghe, biết về DVCTT, có smart phone nhưng chưa làm nên chưa biết. Tôi chưa nghe về tổ chuyển đổi số cộng đồng, chưa mua hàng trực tuyến, chỉ có chị gái bán quần áo ở chợ hay mua hàng qua mạng. Thủ tục hành chính trực tiếp thuận lợi, cán bộ hướng dẫn nhiệt tình”* (Nam, 22 tuổi, trình độ học vấn 9/12, xã Ảng Cang, dân tộc Thái).

Ngay cả thành viên của tổ chuyển đổi số cộng đồng của thị trấn không thực hiện được các thao tác trên Cổng dịch vụ công trực tuyến mặc dù đã đi tuyên truyền về DVCTT, với lý do lớn tuổi.

*“Tổ tuyên truyền là chính, không được hỗ trợ gì, ứng dụng chuyển đổi số chỉ nên dành cho thanh niên, làm trực tuyến lâu, làm trực tiếp cho nhanh. Nếu có để con làm vì có 2 con làm công an. Tôi dùng điện thoại chủ yếu nghe gọi, Facebook, Zalo các nhóm công việc tổ dân phố. Hiếm khi mua hàng online, chỉ mua 1 lần qua facebook quảng cáo nên gọi điện mua. Tiếp cận chuyển đổi số giữa các nhóm dân cư cũng khác nhau, tiếp cận và nhận thức cũng khác nhau. Trực tuyến nếu sử dụng thành thạo thì rất tốt nhưng vì mưu sinh các thành viên trong tổ chuyển đổi số cộng đồng cũng bận, tác dụng cũng tùy, nhiều người mãi làm ăn cũng không quan tâm, không cần. 100% công chức, giáo viên sử dụng thành thạo. Tôi nghĩ đến sau này khi xã hội đã phổ biến các dịch vụ trực tuyến, phổ biến về chuyển đổi số thì rất tốt”* (Nam, 64 tuổi, tổ 9, dân tộc Kinh, Phó bí thư chi bộ, tổ trưởng tổ dân phố 9, thị trấn Mường Ảng).

## **2.4. Một số nguyên nhân cơ bản**

Trên cơ sở khảo sát trực tiếp tại địa bàn, trao đổi với các cơ quan chức năng, cũng như nghiên cứu các tư liệu báo cáo và số liệu thống kê khác nhau, có thể đưa ra nhận định về các nguyên nhân chủ yếu sau đây: (1) Điều kiện chung của tỉnh Điện Biên; (2) Hạ tầng kỹ thuật và công nghệ phục vụ dịch vụ công trực tuyến; (3) Các yếu tố thuộc về đội ngũ cán bộ, công chức và cộng đồng người dân; (4) Quy trình thực hiện các thủ tục hành chính công trực tuyến; (5) Hệ thống dữ liệu chưa nhất quán, đồng bộ.

### **2.4.1. Điều kiện kinh tế - xã hội chung của tỉnh**

Điện Biên là tỉnh miền núi, địa hình chủ yếu là đồi núi dốc, hiểm trở và chia cắt mạnh, dân cư sinh sống thưa thớt (mật độ dân số bình quân 65,52 người/km<sup>2</sup>). Tỉnh còn nhiều khó khăn về điều kiện ngân sách. Nhiều khu vực trong tỉnh chưa có điện lưới quốc gia, nhiều nơi chưa phủ sóng di động và kết nối internet, khiến cho việc đầu tư hạ tầng viễn thông tốn kém, trong khi hiệu quả kinh tế không cao. Tỉnh có điểm xuất phát kinh tế - xã hội thấp, phần lớn nhận hỗ trợ ngân sách từ trung ương nên ngân sách đầu tư cho DVCTT còn eo hẹp. Trình độ

dân trí của người dân không đồng đều, nhiều đồng bào DTTS sinh sống, nhiều người trong tuổi lao động của tỉnh đi làm ăn xa. Điều kiện tiếp cận các ứng dụng CNTT của người dân còn hạn chế: nhiều người dân chưa có điện thoại thông minh và các thiết bị kết nối internet. Việc vận động, tuyên truyền để người dân sử dụng DVCTT trên toàn tỉnh rất khó khăn.

#### **2.4.2. Hạ tầng kỹ thuật và công nghệ phục vụ dịch vụ công trực tuyến**

Nhiều địa bàn trong tỉnh chưa có điện lưới quốc gia là khó khăn đầu tiên ảnh hưởng đến việc phổ biến và thực hiện DVCTT của tỉnh. Theo số liệu từ Cục Điều tiết điện lực, Bộ Công thương thì năm 2023, Điện Biên có 93% hộ dân được sử dụng điện lưới quốc gia. Như vậy vẫn còn 7% số hộ dân chưa được tiếp cận điện lưới quốc gia. Ngoài khó khăn về điện lưới thì Điện Biên vẫn còn nhiều thôn, bản thuộc vùng “lõm” sóng di động, cơ bản là các điểm chưa có điện và những nơi chỉ có dưới 50 hộ dân. Ngoài ra, người dân ở các xã vùng sâu, vùng xa còn thiếu thiết bị thông minh kết nối internet, chưa có tài khoản thanh toán điện tử, chưa có kỹ năng sử dụng thiết bị thông minh, thanh toán qua tài khoản thanh toán điện tử.

Trang thiết bị, cơ sở hạ tầng phục vụ cho việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC, nhất là tại cấp xã của một số địa phương còn thiếu, chưa đáp ứng được yêu cầu. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh chưa có ứng dụng trên điện thoại thông minh; chức năng trợ lý ảo hướng dẫn, giải đáp thắc mắc của người sử dụng đang trong giai đoạn thử nghiệm. Cơ bản máy móc đã được trang bị cơ bản, máy scan. Việc mua sắm máy tính tập trung gây khó khăn, ảnh hưởng đến quá trình thực hiện DVCTT, như nếu máy hỏng phải chờ 1 năm để duyệt mua sắm.

Giao diện cổng dịch vụ trực tuyến trên Cổng dịch vụ công của tỉnh chưa thân thiện với người dùng mặc dù tỉnh đã cố gắng cải thiện. Một số thông tin cơ bản vẫn chưa được thể hiện rõ ràng, thuận tiện cho việc tra cứu, tìm kiếm. Cổng cũng chưa có công cụ tiếp nhận giọng nói phục vụ người chưa biết gõ tiếng Việt tra cứu; chưa có các phim hướng dẫn ngắn có lồng tiếng DTTS trình chiếu ở Bộ phận “một cửa” cấp xã tại những nơi có đa số đồng bào DTTS sinh sống.

Ngân sách của tỉnh còn khó khăn nên chưa chủ động được trong việc đầu tư hạ tầng, kỹ thuật, và các hoạt động phục vụ chuyển đổi số, thực hiện DVCTT (đầu tư phần mềm, tập huấn, hỗ trợ cán bộ).

#### **2.4.3. Các yếu tố thuộc về đội ngũ cán bộ, công chức và cộng đồng người dân**

Nhận thức, tâm lý và thói quen giải quyết thủ tục hành chính của người dân. DVCTT là lĩnh vực còn tương đối mới nên đa số người dân vẫn có thói quen thực hiện TTHC trực tiếp. Nỗ lực tuyên truyền, vận động người dân thực hiện DVCTT mặc dù rất cố gắng nhưng chưa đạt hiệu quả như mong muốn do người dân đi làm nương rẫy sớm, địa bàn rộng, dân cư nhiều nơi thưa thớt, ít khi gặp được để tuyên truyền. Một điểm rất quan trọng nữa là, người dân chưa thực sự thấy được tính ưu việt, thuận lợi của DVCTT so với làm trực tiếp vì giai đoạn đầu, do lỗi phần mềm, đường truyền, máy tính chạy chậm nên khi làm trực tuyến có khi còn lâu hơn làm trực tiếp. Ví dụ như, nếu làm thủ tục “3 trong 1”, có khi trong ngày là nhận được kết quả,

còn khi làm trực tuyến phải đợi lâu hơn. Nếu người dân làm trực tiếp thì chỉ khai tờ khai, nộp hồ sơ đầy đủ thì cán bộ có thể trả ngay trong ngày, còn khi người dân thực hiện trực tuyến thì phải mở tài khoản, scan hồ sơ gửi 1 cửa, 1 cửa tiếp nhận, giải quyết, trả lại cho người dân. So sánh như vậy để thấy rằng một số thủ tục làm trực tiếp thuận tiện hơn trực tuyến. Thực tế thì giao dịch trực tuyến có nhiều ưu điểm nhưng do trong giai đoạn đầu triển khai, còn nhiều bất cập xuất phát từ cả nguyên nhân chủ quan và khách quan nên DVCTT còn nhiều khó khăn, bất cập và người dân chưa thực sự hào hứng đón nhận. DVCTT một số thủ tục rất thuận tiện, tích cực nhưng một số thủ tục do chưa có qui trình chuẩn, khó khăn về điều kiện hạ tầng, kỹ thuật nên cần có lộ trình và là sự chuẩn bị tích cực trong thời gian tới.

Đối với nhiều người dân vùng đồng bào DTTS, việc đến UBND cấp xã, huyện làm các TTHC không chỉ đơn thuần là giải quyết thủ tục giấy tờ mà còn có cả nhu cầu giao tiếp, giao lưu, giải đáp thắc mắc và được cán bộ hướng dẫn. Thực tế, nhiều thủ tục hành chính có nhiều phức tạp, nếu không làm quen, không nắm được qui trình người dân không biết làm như thế nào, chuẩn bị giấy tờ gì, nộp ra sao và các bước họ làm như vậy đã đúng chưa nên việc hỏi các cán bộ để đảm bảo việc thực hiện các thủ tục cho chính xác, an toàn.

Tổ chuyên đổi số cộng đồng được thành lập ở nhiều xã trong tỉnh Điện Biên nhưng chưa phát huy tác dụng, cần có thời gian để xem xét và đánh giá hoạt động của tổ này trong thời gian tới. Tổ chuyên đổi số cộng đồng tại tỉnh Điện Biên có sự tham gia của nhiều thành phần như Bí thư chi bộ, trưởng thôn, trưởng bản, Hội Phụ nữ, Đoàn Thanh niên trong đó chủ lực là cán bộ Đoàn, giáo viên, những người có sự thành thạo về công nghệ, có thể hướng dẫn người dân. Tuy nhiên, do trong tổ này nhiều người hoạt động kiêm nhiệm, chi phí hỗ trợ không có hoặc rất thấp, trong khi hoạt động ở địa bàn rộng, dân cư thưa thớt, đi lại tốn kém nên hoạt động của tổ chuyên đổi số chưa hiệu quả. Trong thời gian tới, cần xem xét lại hiệu quả hoạt động của Tổ này để có sự điều chỉnh phù hợp hơn.

Từ khi Chính phủ có chủ trương thực hiện chuyển đổi số, DVCTT khối lượng công việc của công chức cấp xã rất lớn, áp lực, đặc biệt là cán bộ công chức Tư pháp, công an cấp xã, vì đây là những cán bộ trực tiếp tiếp xúc với dân, truyền tải và thực hiện các chủ trương về chuyển đổi số đến dân. Các khó khăn, vướng mắc này đến từ nhiều nguyên nhân: vấn đề mới, nhiều, thời gian triển khai gấp khiến họ vừa tìm hiểu vừa làm. Thời gian đầu triển khai, nhiều việc phải làm trong khi hạ tầng kỹ thuật còn nhiều bất cập khiến nhiều cán bộ công chức xã bị quá tải công việc, phải làm ngày, làm đêm, làm cả ngày nghỉ, ảnh hưởng đến sức khỏe, có người bị ảnh hưởng hạnh phúc gia đình do làm việc liên tục, ít về nhà. Một số khó khăn, bất cập phổ biến như kết nối đường truyền kém, máy tính vừa cũ vừa thiếu, cấu hình thấp, các trường thông tin không thống nhất, một lúc phải nhập liệu nhiều phần mềm cùng một thông tin, chuyển đổi số, vẫn áp dụng cùng lúc các qui định trước đây về lưu trữ hồ sơ giấy và các thao tác nhập dữ liệu một số nơi không có máy scan, nơi làm việc không đảm bảo...

Vấn đề tiếp theo đối với cán bộ công chức cấp xã là họ chịu sự điều tiết của nhiều chính sách văn bản, qui định, trong khi nhiều chính sách của các bộ, ngành lại chưa thống nhất, còn có độ vênh, một số yêu cầu làm trực tuyến nhưng các yêu cầu làm trực tiếp không giảm thiểu

khiến họ chịu cảnh việc chồng việc. Hơn nữa, một số chính sách, qui định thay đổi nhanh nhiều cán bộ công chức xã không xoay sở kịp. Công chức cấp xã kiêm nhiệm tại Bộ phận một cửa nên nhiều việc không đúng chuyên môn nên mất thời gian, tìm hiểu đối chiếu so với các Phòng cấp huyện có tính chuyên môn hơn. Chế độ bồi dưỡng cho cán bộ, công chức cấp xã, đặc biệt là công chức Tư pháp – Hộ tịch chưa được thỏa đáng, trong điều kiện ngân sách của tỉnh, huyện còn eo hẹp. Không thể yêu cầu họ làm việc với điều kiện quá tải trong thời gian dài được.

Vấn đề bồi dưỡng, tập huấn cho cán bộ, công chức cấp xã cần xem xét đầy đủ cả về số lượng và chất lượng các buổi tập huấn. Khó khăn từ bản thân cán bộ, công chức, giai đoạn đầu chưa thuần thục thao tác nên khó khăn trong hướng dẫn người dân. Nhiều cán bộ phản ánh, một số văn bản, qui định mới khi họ chưa được hướng dẫn, tập huấn đã được yêu cầu phải thực hiện, thời gian rất gấp khiến họ lúng túng không biết triển khai ra sao. Tiếp theo là chất lượng tập huấn, nhiều cán bộ sau khi tập huấn khi về xử lý công việc vẫn còn lúng túng, chưa nắm được vấn đề. Do đó, cần chú ý đến nhu cầu thực tiễn: tập huấn nội dung gì, phương pháp như thế nào, thời gian ra sao và hiệu quả của các buổi tập huấn được thể hiện ở mức độ thành thạo nghiệp vụ, chuyên môn của cán bộ sau tập huấn mới là thước đo quan trọng nhất, thay vì thống kê số lượng các lớp tập huấn.

#### **2.4.4. Quy trình thực hiện các thủ tục hành chính công trực tuyến**

Một số quy trình, thủ tục thực hiện DVCTT còn rắc rối, nhiều thao tác phức tạp khiến cho người dân nản lòng thi cố gắng thực hiện các giao dịch này. Nhiều thủ tục người dân ít giao dịch thường xuyên nên dù được hướng dẫn, lâu không dùng họ cũng quên. Một số quy trình, thủ tục trực tuyến thậm chí còn gây khó khăn với chính cán bộ thực hiện, khi hướng dẫn chưa rõ ràng, làm trực tuyến nhưng vẫn phải làm trực tiếp. Điều này không những không giúp làm giảm khối lượng công việc của cán bộ mà còn làm tăng khối lượng công việc, tăng áp lực lên cán bộ công chức, nhất là công chức Tư pháp – Hộ tịch cấp xã. Thanh toán trực tuyến phí và lệ phí rất khó khăn, mở ví điện tử, mất phí mở ví điện tử từ đơn vị thứ 3, không cho phép thanh toán qua tài khoản ngân hàng hay bưu chính.

Về cơ chế phối hợp giữa các cơ quan liên quan còn một số vướng mắc, bất cập, dữ liệu tư pháp giữa các xã chưa liên thông được với nhau, không có quyền truy cập, khai thác thông tin giữa các xã. Chữ ký số chưa liên thông, chưa dùng chung được do phần mềm của Bộ Tư pháp chưa nâng cấp được. Đối với việc cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân có nhiều nơi cư trú khác nhau, thì hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh không thể hiện đầy đủ về nơi cư trú trước đây của công dân trong trường hợp công dân đã từng đăng ký thường trú tại nhiều nơi khác nhau và thời điểm đăng ký thường trú tại từng địa phương. Một số trường hợp công dân chưa được thay đổi thông tin về tình trạng hôn nhân trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư nhưng thực tế đã có quyết định, trích lục của cơ quan có thẩm quyền về tình trạng hôn nhân. Việc xác minh chủ yếu trên cơ sở tờ khai của công dân, từ đó có thể dẫn tới tình trạng xác minh không đầy đủ, chính xác, ảnh hưởng tới việc xác nhận thông tin của công dân về tình trạng hôn nhân và các hậu quả pháp lý khác. Việc cơ chế phối hợp, trao đổi thông tin chưa tốt khiến cho các cán bộ công chức cấp xã rất khó khăn khi xử lý công việc, họ chịu áp lực từ người dân và

các cán bộ cấp trên trong đánh giá chỉ tiêu hoàn thành công việc. Một số lỗi, do chậm thời gian, bị người dân phản ứng, cấp trên đánh giá mức độ hoàn thành chỉ tiêu không phải do họ mà do lỗi khách quan như trục trặc kỹ thuật, phần mềm, lỗi đường truyền hay sự phối hợp không kịp thời giữa các cơ quan liên quan đến qui trình, thủ tục hành chính.

#### **2.4.5. Hệ thống dữ liệu chưa nhất quán, đồng bộ**

Hệ thống dữ liệu của tỉnh chưa đồng bộ dữ liệu với một số hệ thống của các bộ, ngành dẫn đến việc khó khăn trong quản lý. Việc chuẩn hóa, làm sạch và liên thông dữ liệu của tỉnh Điện Biên khi triển khai DVCTT rất tốn thời gian. Do quá trình quản lý trước đây còn lỏng lẻo, nhiều người dân khai báo thông tin không thống nhất, đại khái, gây xung đột và sai lệch dữ liệu thông tin cá nhân, khiến cán bộ, công chức mất thời gian xác thực thông tin. Theo báo cáo của địa phương, rất nhiều đồng bào DTTS không khai báo khi có phát sinh thông tin mới; chỉ khi có việc liên quan họ mới quan tâm làm giấy tờ, khai báo thông tin. Một số thói quen, tập tục của đồng bào DTTS trong tỉnh, ví dụ như đồng bào Mông có bà con, họ hàng và thường xuyên qua lại Lào, Myanmar, hoặc phụ nữ dân tộc Thái lấy chồng chuyển sang mang họ chồng, cũng khiến cho việc xác thực và quản lý dữ liệu công dân gặp khó khăn. Những vấn đề trên cũng khiến cho công tác chuyển đổi số và cung ứng DVCTT trên địa bàn tỉnh Điện Biên gặp nhiều thách thức.

### **III. KIẾN NGHỊ CHÍNH SÁCH**

#### **3.1. Kiến nghị chính sách đối với tỉnh Điện Biên**

Để nâng cao hiệu quả DVCTT và phục vụ người dân, đặc biệt là đồng bào DTTS trong tỉnh cần thực hiện một số công việc sau đây.

##### **3.1.1. Tranh thủ đầu tư phát triển hạ tầng cơ bản**

Điện Biên cần tranh thủ mọi nguồn lực để đầu tư phát triển hạ tầng kỹ thuật. Một trong các nội dung quan trọng là đưa điện lưới quốc gia và xóa các điểm lǎm về internet, tăng độ phủ sóng 3G/4G trên toàn tỉnh. Song song với đó, tỉnh cần quan tâm nâng cấp các trang thiết bị phục vụ cho chuyển đổi số và thực hiện DVCTT trên toàn tỉnh.

Trọng điểm của phát triển hạ tầng, trong đó có hạ tầng công nghệ thông tin cần dựa trên nhu cầu thực tế của các cơ quan, tổ chức, đơn vị. Hiện đại hóa hạ tầng kỹ thuật để phục vụ nền hành chính công là một trong các nhiệm vụ trọng tâm của công tác cải cách hành chính cần được tỉnh tập trung chỉ đạo thực hiện, bởi đây là bước đệm quan trọng để xây dựng chính phủ điện tử, chính quyền số. Do đó, cần tập trung hoàn thiện và mở rộng hệ thống đường truyền viễn thông, phủ rộng internet tốc độ cao trên toàn tỉnh, đẩy mạnh ứng dụng các phần mềm công nghệ, xây dựng các nền tảng dữ liệu và kết nối, liên thông với các hệ thống cơ sở dữ liệu, phần mềm của trung ương và trong tỉnh. Đồng thời, cần tập trung xây dựng các nền tảng dữ liệu tích hợp, liên thông, dùng chung, từng bước xây dựng hạ tầng chính quyền số. Việc chủ động đầu tư, nâng cấp hạ tầng công nghệ, xây dựng chính quyền điện tử thân thiện với người dùng để thu hút người dân sử dụng các dịch vụ hành chính công trên môi trường điện tử.

### **3.1.2. Nghiên cứu xây dựng lộ trình triển khai dịch vụ công trực tuyến cho người dân**

Việc triển khai DVCTT là một quá trình có tính đặc thù của từng địa phương theo chỉ đạo và mục tiêu chung của Trung ương. Theo đó, tỉnh cần lựa chọn các vấn đề là thế mạnh để tập trung đầu tư, phát triển trước, trong đó cần xác định rõ lộ trình, mục tiêu, bước đi cụ thể trong chuyển đổi số, cung cấp DVCTT. Trong tổ chức thực hiện cần nghiên cứu thực tế tiếp cận, sử dụng của người dân, đặc biệt là đồng bào DTTS (chú ý đến thói quen, đặc điểm sinh hoạt của đồng bào Thái, Mông và các dân tộc khác trên địa bàn tỉnh), người dân vùng sâu, vùng xa, người nghèo, người có trình độ học vấn chưa cao, người khuyết tật, người chưa thông thạo tiếng Việt... Từ đó có cách thức triển khai linh hoạt, chủ động, sáng tạo trong quá trình thực hiện cung cấp DVCTT. Thúc đẩy hoàn thành xác thực tài khoản định danh điện tử phổ cập; phổ biến chữ ký số công cộng cho cán bộ, công chức, viên chức và người dân.

Việc xây dựng lộ trình, định hướng phát triển DVCTT của tỉnh cũng cần tham khảo cách làm mới của các tỉnh có đặc điểm dân tộc, địa hình, kinh tế, văn hóa, xã hội tương đồng, và các tỉnh, thành phố có kinh nghiệm triển khai tốt trong cả nước.

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. Ưu tiên áp dụng cung ứng DVCTT đối với một số thủ tục hành chính thiết yếu cho người dân, tập trung vào việc đơn giản hóa quy trình, giảm các bước thao tác, giảm thời gian điền biểu mẫu, giảm chi phí cán bộ, công chức và người dân. Chỉ nên khuyến khích thay vì bắt buộc áp dụng DVCTT đối với các thủ tục hành chính ít được sử dụng.

### **3.1.3. Tăng cường nguồn lực, cải thiện hạ tầng công nghệ thông tin**

Có cơ chế tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc về tiến độ duyệt danh mục mua sắm 1 năm 1 lần, tổ chức đấu thầu tập trung hiện nay đối với các trường hợp cấp bách. Có thể cho phép duyệt mua nhanh, phục vụ công việc; ưu tiên cho các địa bàn khó khăn, kém phát triển, vùng sâu, vùng xa, vùng có đông đồng bào DTTS. Có cơ chế bảo trì, bảo dưỡng thường xuyên hệ thống công nghệ thông tin phục vụ công tác quản lý hành chính và cung cấp DVCTT trên toàn tỉnh.

Lồng ghép các chính sách, tận dụng tối đa các nguồn lực từ các chính sách, chương trình khác nhau đặc biệt là ba chương trình mục tiêu quốc gia tăng thêm nguồn lực cho phát triển DVCTT tại các xã thuộc địa bàn khó khăn trong tỉnh.

Huy động từ nguồn xã hội hóa để trang bị cho các bộ phận thực hiện DVCTT và đưa thiết bị như điện thoại thông minh, máy tính về các bản vùng sâu, vùng xa, từng bước để người dân làm quen với các thiết bị hiện đại, phục vụ thực hiện DVCTT. Huy động lực lượng thanh niên tự làm thủ tục sau khi được hướng dẫn, để họ tiếp tục phổ biến và hướng dẫn cho người thân cách sử dụng DVCTT.

Xác định rõ các hợp phần cần thiết khi lập, triển khai kế hoạch đầu tư, cải thiện và nâng cấp hạ tầng của tỉnh theo hướng đồng bộ, hệ thống và thông suốt với hệ thống hạ tầng quốc gia trong thời gian tới. Ứng dụng CNTT và tiến tới số hóa các dịch vụ hành chính công, trong đó tập trung vào 4 nhóm hạ tầng quan trọng gồm: (i) hạ tầng cơ sở dữ liệu; (ii) hạ tầng ứng dụng; (iii) hạ tầng kết nối và (iv) hạ tầng trang thiết bị.



Sắp xếp tổ chức bộ máy, biên chế, vị trí việc làm theo hướng tăng cường nhân sự có năng lực về chuyển đổi số, công nghệ thông tin để hỗ trợ cho cấp xã hiện đại hoá nền hành chính, cải thiện khả năng tiếp cận và sử dụng DVCTT của người dân. Trong thời gian chờ sắp xếp này, tỉnh cần có cơ chế linh hoạt như cho phép thuê, ký hợp đồng tư vấn với doanh nghiệp, chuyên gia từ bên ngoài để hỗ trợ chính quyền cấp xã.

Nghiên cứu để sớm có cơ chế hỗ trợ, động viên về vật chất (như tăng phụ cấp) và tinh thần đối với công chức có cường độ làm việc cao liên quan đến cung cấp DVCTT, nhằm hỗ trợ chuyển đổi số của các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh. Chú trọng hiệu quả thực chất của công tác đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng tại chỗ cho công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã về kiến thức, kỹ năng chuyển đổi số, ứng dụng công nghệ thông tin và DVCTT.

Tập trung nguồn lực đào tạo, hướng dẫn mỗi cụm dân cư, mỗi gia đình để có ít nhất một người dân thông thạo DVCTT ở mỗi địa bàn dân cư, mỗi gia đình. Các cá nhân này là những hạt nhân quan trọng giúp mở rộng mạng lưới những người thành thạo và thực hiện DVCTT.

#### **3.1.4. Cải thiện hiệu quả tuyên truyền, vận động, tập huấn, bồi dưỡng kỹ năng**

Trước các trụ sở hành chính các cấp cần công khai các dịch vụ công trực tuyến thông qua lắp đặt thêm một số khẩu hiệu, bảng hướng dẫn, mã quét mã QR liên kết đến các cổng thông tin, trang thông tin điện tử cần thiết, phục vụ tìm hiểu, giải đáp thắc mắc và hỗ trợ người dân thực hiện DVCTT khi có nhu cầu. Thêm công cụ tiếp nhận giọng nói trong tra cứu TTHC; xây dựng và trình chiếu các phim hướng dẫn ngắn có lồng tiếng DTTS trình chiếu ở Bộ phận “một cửa” cấp xã tại những nơi có đa số đồng bào DTTS sinh sống.

Vì là tỉnh có đông đồng bào DTTS sinh sống, trong đó có hai nhóm dân tộc đông dân cư là người Thái và người Mông, công tác tuyên truyền cần bám sát các phong tục, thói quen và nếp sinh hoạt của đồng bào. Ngoài tuyên truyền thông qua các kênh như báo, đài, mạng xã hội (chủ yếu hướng đến thanh niên), cần chú ý đến việc tuyên truyền qua hình ảnh. Các thông tin phải đơn giản dễ hiểu, sinh động, hướng đến từng nhóm đối tượng cụ thể (ví dụ: tuyên truyền cho nhóm người Thái sẽ khác với tuyên truyền tới nhóm người Mông, và khác với tuyên truyền đến các nhóm các dân tộc khác).

Xem xét, đánh giá lại hiệu quả hoạt động của Tổ chuyển đổi số cộng đồng trên địa bàn tỉnh, hướng đến thực chất. Thử nghiệm mô hình Tổ chuyển đổi số cộng đồng có sự tham gia của giáo viên, bộ đội biên phòng, cán bộ văn hóa-thông tin trong 1 năm, sau đó đánh giá tổng kết và cân nhắc nhân rộng mô hình.

#### **3.1.5. Kỹ thuật và công nghệ thân thiện với người dùng**

Thiết kế lại giao diện Cổng DVCTT của tỉnh theo hướng đơn giản, thân thiện với người dùng ở mọi trình độ để người dân dễ thao tác, thực hiện các DVCTT khi cần. Khi hướng dẫn người dân thực hiện DVCTT, các cán bộ, công chức cần lưu ý những chỗ, khâu còn vướng mắc khi sử dụng để thống kê và yêu cầu điều chỉnh giao diện, hoặc tập hợp thành bộ các câu hỏi-đáp có sẵn để người dân tra cứu, tham khảo.

Kịp thời cập nhật thông tin và hướng dẫn trên cổng DVCTT về trạng thái và mức độ của các thủ tục hành chính công theo phân loại DVCTT một phần hay toàn trình. rà soát và chuẩn hóa lại nội dung tư vấn của Chatbot cho phù hợp với địa bàn tỉnh Điện Biên

Trong tương lai, nếu tỉnh có chủ trương xây dựng ứng dụng “công dân thông minh” hoặc “công dân số”, bên cạnh chức năng tiếp nhận và phản ánh thông tin của người dân, cần đảm bảo khả năng tích hợp và liên thông với các hệ thống thông tin khác, đặc biệt là hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh để người dân có thể thực hiện các thủ tục hành chính theo phương thức đơn giản (chức năng thực hiện thủ tục hành chính công thiết yếu theo yêu cầu, mục tiêu tại Đề án 06).

Cùng với sự tư vấn hỗ trợ của cán bộ, công chức, xem xét cơ chế ký hợp đồng lao động, hợp đồng cung cấp dịch vụ tư vấn, hỗ trợ nâng cấp, cải thiện ứng dụng DVCTT cho chính quyền cấp xã thay vì tuyển dụng nhân sự cơ hữu.

Mỗi xã nên quy định có một ngày cố định trong tuần triển khai và hỗ trợ thực hiện dịch vụ công trực tuyến cho người dân, thông báo rộng rãi để người dân được biết, được hướng dẫn làm quen với loại hình dịch vụ trực tuyến.

## **3.2. Kiến nghị chính sách tới các cơ quan Trung ương**

### **3.2.1. Đối với Quốc hội**

Nghiên cứu, sửa đổi các điều khoản liên quan trong Luật Hộ tịch và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan như Nghị định số 87/2020/NĐ-CP ngày 28/7/2020 về cơ sở dữ liệu hộ tịch điện tử, đăng ký hộ tịch trực tuyến với quy định Người yêu cầu phải có mặt trực tiếp tại cơ quan đăng ký hộ tịch khi làm và khi nhận kết quả thủ tục theo hướng *thu hẹp phạm vi các thủ tục hộ tịch yêu cầu có mặt trực tiếp và tăng cường sử dụng mã số định danh cá nhân (VNeID) để tránh phiền hà, đi lại nhiều lần cho người dân và tạo điều kiện thuận lợi thúc đẩy DVCTT đối với thủ tục này.*

### **3.2.2. Đối với Chính phủ**

Kiến nghị Chính phủ cần căn cứ vào tình hình thực tế tại các địa phương như điều kiện phát triển kinh tế, xã hội, mức độ đầu tư hạ tầng, trình độ dân trí, đặc thù về dân tộc để có sự phân loại thành các nhóm và giao chỉ tiêu thực hiện DVCTT phù hợp với năng lực, điều kiện từng địa phương, tránh áp chung chỉ tiêu giữa các địa phương có mức độ phát triển khác nhau, khiến cán bộ các tỉnh có điều kiện kinh tế kém phát triển hơn phải quá tải công việc, một số nơi xảy ra tình trạng đối phó, cán bộ phải làm TTHC trực tuyến thay cho dân, để đảm bảo đạt chỉ tiêu mà Chính phủ giao.

Đầu tư phủ kín điện lưới quốc gia, xóa các vùng “lỗm” sóng di động trên địa bàn tỉnh Điện Biên trước kỷ niệm 70 năm chiến thắng Điện Biên Phủ. Đây là điều kiện quan trọng giúp tỉnh đạt được các chỉ tiêu về thực hiện DVCTT mà Chính phủ giao cho tỉnh.

Rà soát lại các chính sách, quy định từ các bộ, ngành đảm bảo thống nhất, đồng bộ, đơn giản, hiệu quả, tránh tình trạng chồng chéo chính sách, loại bỏ các quy định cũ không còn phù hợp, khiến việc chồng chéo cho cán bộ cấp cơ sở. Đặc biệt, cần nghiên cứu sửa đổi Luật lưu trữ hoặc ban hành Luật dữ liệu; Luật lưu trữ điện tử để đơn giản hóa thủ tục, quá trình xác thực, lưu trữ hồ sơ, đồng thời đẩy mạnh chuyển đổi số cho các quy trình DVCTT.

Đẩy mạnh liên thông các hệ thống phần mềm, hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia, đặc biệt là cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư. Đồng thời, nghiên cứu bổ sung các dữ liệu di biến động dân cư kịp thời, cập nhật để đảm bảo tính đúng, đủ của dữ liệu dân cư khi liên thông dữ liệu trên toàn quốc.

Văn phòng Chính phủ nâng cấp Hệ thống thanh toán trực tuyến để đơn giản hóa quy trình thanh toán trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia; bổ sung thêm các ngân hàng trung gian thanh toán và phương thức thanh toán để thúc đẩy người dân, doanh nghiệp sử dụng DVCTT; hỗ trợ nhanh chóng các đơn vị khi gặp lỗi về thanh toán điện tử trên Cổng dịch vụ công quốc gia; đảm bảo hoạt động ổn định Cổng dịch vụ công quốc gia, giảm tối đa trường hợp người dân không đăng ký được tài khoản do hệ thống lỗi.

Đảm bảo hạ tầng kỹ thuật của hệ thống, đồng bộ hồ sơ tránh tình trạng xảy ra lỗi kết nối trong quá trình sử dụng dịch vụ. Cần đảm bảo nguyên tắc, khi làm DVCTT phải đơn giản, thuận tiện hơn, chi phí thấp hơn cho người dân, doanh nghiệp và cán bộ công chức so với làm trực tiếp. Có như vậy, việc thực hiện DVCTT mới thực sự thu hút được người dân, cán bộ tham gia, ủng hộ. Đồng thời Chính phủ chỉ đạo tối ưu hóa các phần mềm, liên thông, chia sẻ dữ liệu giữa các bộ, ngành, địa phương, làm cơ sở cho việc thực hiện DVCTT, khai thác thông tin nói chung và cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân nói riêng.

Yêu cầu các ngành có liên quan tới từng nhóm thủ tục hành chính công, DVCTT khẩn trương xây dựng phần mềm đồng bộ, liên thông dùng chung hoặc nền tảng dùng chung; lấy mã số ĐDCN làm gốc hồ sơ người dùng; lấy chữ ký điện tử gắn với mã ĐDCN của công chức ở vai trò chịu trách nhiệm chính làm cơ sở xác tín phê duyệt hồ sơ (chứng thực điện tử), hạn chế tối đa sử dụng bản giấy và bản điện tử nhưng cùng một thông tin hoặc có quá nhiều thông tin trùng lặp.

Xây dựng, cập nhật và điều chỉnh danh mục dịch vụ công trực tuyến ưu tiên dựa trên đánh giá dữ liệu thực hiện thực tiễn trên toàn quốc. Chính phủ chỉ nên quy định làm DVCTT đối với các thủ tục đã chứng minh được tính ưu việt của trực tuyến so với trực tiếp. Các thủ tục còn lại chỉ nên khuyến khích, hoặc có lộ trình dài hơn, tránh áp đặt máy móc các thủ tục chưa thực sự cần thiết khiến cán bộ, công chức cấp cơ sở bị quá tải. Tái cấu trúc quy trình các thủ tục này để đưa vào triển khai trong môi trường số hóa, sau đó hướng dẫn để chính quyền địa phương thực hiện thống nhất.

Trước tình hình cho đến tháng 8 năm 2023, năm trên tám chỉ tiêu về dữ liệu số của toàn quốc vẫn chưa đạt 50% yêu cầu<sup>12</sup>, kiến nghị Ủy ban chuyển đổi số quốc gia và Bộ Thông tin Truyền thông đôn đốc thúc đẩy việc hoàn thành đủ 8 chỉ tiêu về dữ liệu số trong Năm dữ liệu số quốc gia 2023. Trong đó đặc biệt chú trọng Chỉ tiêu về tỷ lệ bộ, ngành, địa phương triển khai chức năng kho dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh để người dân, doanh nghiệp chỉ phải cung cấp thông tin một lần cho cơ quan Nhà nước khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến trong năm nay là 80%, so với 60% vào tháng 8/2023.

### **3.2.3. Đối với Bộ Thông tin và Truyền thông**

Xem xét, nâng cấp hệ thống hạ tầng kỹ thuật, giao diện của Cổng Dịch vụ công quốc gia để đáp ứng việc nộp hồ sơ được nhanh chóng, thành công. Đơn giản hóa các thao tác thực hiện đăng ký tài khoản, nộp hồ sơ và thanh toán trực tuyến phí, lệ phí (nếu có) trên Cổng Dịch vụ công quốc gia để công dân có thể dễ dàng tiếp cận, sử dụng, góp phần nâng cao hiệu quả thực hiện dịch vụ công đối với người dân cả nước nói chung và ở địa phương nói riêng.

Căn cứ Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022, Bộ Thông tin và Truyền thông cần xây dựng và ban hành văn bản hướng dẫn về tiêu chuẩn tối thiểu về thiết kế giao diện của cổng dịch vụ công cấp tỉnh, bảo đảm các chuẩn mực lấy người dùng là trung tâm, thân thiện với người dùng, dễ tiếp cận, dễ sử dụng, có tính đến nhóm người dùng đặc thù (ví dụ: đồng bào thiểu số ở những tỉnh có đông đồng bào dân tộc; người cao tuổi, người khuyết tật); đồng thời thường xuyên rà soát việc tuân thủ của các cấp chính quyền địa phương.

Chỉ đạo các tập đoàn, tổng công ty viễn thông thúc đẩy các chương trình cung cấp miễn phí chữ ký số cá nhân cho người dân khi thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

Cần nhấn mạnh tính thực chất, tránh đề ra các chỉ tiêu về số lượng không sát thực tế. Việc thực hiện DVCTT là một quá trình, cần có lộ trình cho từng chặng và có sự cân nhắc đến đặc điểm kinh tế, xã hội của từng địa phương để giao chỉ tiêu dịch vụ công trực tuyến cho phù hợp, hiệu quả. Tránh “bệnh thành tích” trong làm DVCTT, cần chú ý đến hiệu quả thực chất và tính khả thi trong từng thời điểm.

### **3.2.4. Đối với Bộ Tư pháp và Bộ Công an trong triển khai thực hiện liên thông thủ tục “3 trong 1”**

Hoàn thiện cơ chế chia sẻ cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư giữa Bộ Công an với các bộ, ngành, trong đó có Bộ Tư pháp với Cơ sở dữ liệu Hộ tịch điện tử, theo Quyết định 06/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ về Đề án 06 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.

Nghiên cứu, thiết kế về mặt kỹ thuật theo hướng tích hợp, liên thông, đảm bảo tích hợp các trường thông tin giống nhau trong các biểu mẫu gồm Tờ khai đăng ký khai sinh, Tờ khai

---

<sup>12</sup> Xem thêm tại: <https://chuyendoiso.laocai.gov.vn/tin-trong-nuoc/5-chi-tieu-ve-du-lieu-so-van-chua-dat-50-yeu-cau-1202939>

tham gia, điều chỉnh thông tin về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, hay sổ đăng ký khai sinh “số” cho trẻ trên cơ sở khai thác hiệu quả cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư đã được kết nối toàn quốc; giảm thiểu các thao tác trên môi trường điện tử đối với liên thông thủ tục “3 trong 1”.

Hai Bộ cần nâng cấp, hoàn thiện theo hướng liên thông, phân quyền truy cập, khai thác hợp lý thông tin trong cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư để phục vụ giải quyết DVCTT nhanh và thuận tiện nhất, tránh các trục trặc kỹ thuật phải can thiệp trực tiếp đối với thủ tục “3 trong 1” cho trẻ trong thời gian tới, nhất là khâu lấy mã ĐDCN tự động liên ngành.

Bộ Công An cần thực hiện cập nhật dữ liệu di biến động dân cư để đảm bảo tính đảo tính đúng, đủ của dữ liệu, tạo tính thống nhất, đầy đủ dữ liệu. Đồng thời, tự động hóa một số quy trình liên quan tới liên thông thủ tục “3 trong 1” không cần người dân khai báo nhiều lần trên nhiều hệ thống. Sớm khắc phục tình trạng chậm cấp mã số định danh cá nhân khi thực hiện thủ tục khai sinh liên thông; phần mềm hộ tịch chậm, tương tác một chiều do liên lạc với tổng đài hỗ trợ không có người nghe hỗ trợ. Việc liên thông với Bộ Công an để cấp mã số định danh cho trẻ mới sinh, hệ thống phần mềm xử lý chậm và thương xuyên bị lỗi.

Đối với Bộ Tư pháp, theo quy định hiện hành, sổ Hộ tịch, hồ sơ đăng ký hộ tịch được giữ gìn, bảo quản và lưu trữ vĩnh viễn và được tiến hành số hoá. Việc lưu trữ, bảo quản trực tiếp, vĩnh viễn các loại hồ sơ này hiện nay và kết hợp số hoá tại ở cấp xã đang tạo áp lực và thách thức lớn cho đội ngũ công chức. Do đó, Bộ Tư pháp cần có văn bản hướng dẫn chuyên ngành chi tiết, cụ thể hơn để chính quyền địa phương, nhất là chính quyền cấp xã có thể chủ động thực hiện số hoá, lưu trữ Sổ hộ tịch và các hồ sơ đăng ký hộ tịch sao cho vừa thống nhất, vừa phù hợp với bối cảnh giải quyết trực tiếp và trên môi trường điện tử thủ tục này.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Báo cáo của UBND tỉnh Điện Biên về đánh giá thực trạng dịch vụ công trực tuyến phục vụ người dân trên địa bàn tỉnh.
2. Báo cáo của Sở Tư pháp tỉnh Điện Biên về Thực trạng thực hiện thủ tục hành chính “3 trong 1” liên thông Đăng ký khai sinh, cấp thẻ bảo hiểm y tế và đăng ký thường trú cho trẻ em dưới 6 tuổi.
3. Báo cáo của Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Điện Biên về Đánh giá thực trạng cung ứng dịch vụ công trên địa bàn tỉnh Điện Biên.
4. Báo cáo của UBND huyện Điện Biên Đông về Đánh giá việc tổ chức thực hiện thủ tục hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Điện Biên Đông.
5. Báo cáo của UBND xã Na Son, huyện Điện Biên Đông về Đánh giá hiệu quả thực hiện thủ tục hành chính công trực tuyến trên một số lĩnh vực tại UBND xã Na Son.
6. Báo cáo về Đánh giá hiện trạng cải cách thủ tục hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Mường Ảng.
7. Báo cáo Đánh giá hiện trạng cải cách TTHC công trực tuyến trên địa bàn xã Ảng Cang, huyện Mường Ảng.
8. Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03/6/2020 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt "Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030"
9. Quyết định số 942/QĐ-TTg ngày 15/6/2021 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.
10. Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ về Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 – 2030.
11. Quyết định số 411/QĐ-TTg ngày 31/3/2022 của Thủ tướng Chính phủ về Chiến lược quốc gia phát triển kinh tế số và xã hội số đến năm 2025, định hướng đến năm 2030.
12. Chỉ số hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh tại Việt Nam. Hồ sơ tỉnh Điện Biên. <https://papi.org.vn/ho-so-tinh/?tinh=dien-bien>
13. Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 6/1/2022 của Thủ tướng Chính phủ về 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.
14. Chính phủ (2021), *Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ về Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030*, Hà Nội.
15. Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh & UNDP tại Việt Nam (2022), *Báo cáo: Tư vấn chính sách phát triển dịch vụ công trực tuyến ở vùng đồng bào dân tộc thiểu số trong tiến trình xây dựng chính quyền số*, được trình bày tại Hội thảo ngày 17/11/2022 tại Hà Nội.
16. Thủ tướng (2020), *Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03/6/2020 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt “Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030”*, Hà Nội.

17. Thủ tướng (2021), *Quyết định số 942/QĐ-TTg ngày 15/6/2021 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*, Hà Nội.
18. Thủ tướng (2022), *Quyết định số 411/QĐ-TTg ngày 31/3/2022 của Thủ tướng Chính phủ về Chiến lược quốc gia phát triển kinh tế số và xã hội số đến năm 2025, định hướng đến năm 2030*, Hà Nội.
19. Thủ tướng Chính phủ (2020), *Quyết định số 33/2020/QĐ-TTg ngày 12/11/2020 của Thủ tướng Chính phủ về tiêu chí phân định vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi theo trình độ phát triển giai đoạn 2021 - 2025*, Hà Nội.
20. Thủ tướng Chính phủ (2021), *Quyết định số 861/2021/QĐ-TTg ngày 04/6/2021 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt danh sách các xã khu vực III, khu vực II, khu vực I thuộc vùng vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi giai đoạn 2021 - 2025*, Hà Nội.
21. Viện Nghiên cứu Chính sách và Phát triển truyền thông & Chương trình Phát triển Liên hợp quốc (UNDP) tại Việt Nam (2023), *Đánh giá mức độ thân thiện với người dùng của 63 Cổng DVCTT cấp tỉnh lần thứ nhất, năm 2023*, Hà Nội.
22. Văn phòng Chính phủ (2023), Công văn số 2084/VPCP-KSTT ngày 30/3/2023 về việc thực hiện quy trình liên thông điện tử đối với 02 nhóm thủ tục hành chính thiết yếu tại Đề án 06, HN.
23. Nghị định số 45/2020/NĐ-CP của Chính phủ về việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử (Điều 21), HN.
24. Báo cáo Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) (2022). Bảng 3.8: Điểm thành phần của Chỉ số nội dung “Quản trị điện tử”. Trang 95. Đăng tải tại: [https://papi.org.vn/wp-content/uploads/2023/04/2022\\_PAPI\\_REPORT\\_VIE\\_E-Book.pdf](https://papi.org.vn/wp-content/uploads/2023/04/2022_PAPI_REPORT_VIE_E-Book.pdf)
25. Báo cáo Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI). Bản đồ 3.8: Điểm thành phần của Chỉ số nội dung ‘Quản trị điện tử’ năm 2022. Trang 93. Đăng tải tại: [https://papi.org.vn/wp-content/uploads/2023/04/2022\\_PAPI\\_REPORT\\_VIE\\_E-Book.pdf](https://papi.org.vn/wp-content/uploads/2023/04/2022_PAPI_REPORT_VIE_E-Book.pdf)
26. Báo cáo Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) (2022). Hình 3.8: Mức thay đổi điểm ở Chỉ số nội dung 8: Quản trị điện tử (2021 – 2022). Trang 94. Đăng tải tại: [https://papi.org.vn/wp-content/uploads/2023/04/2022\\_PAPI\\_REPORT\\_VIE\\_E-Book.pdf](https://papi.org.vn/wp-content/uploads/2023/04/2022_PAPI_REPORT_VIE_E-Book.pdf).
27. <https://thuvienphapluat.vn/cong-van/Van-hoa-Xa-hoi/Cong-van-1831-UBDT-CSDT-2020-quy-dinh-thong-nhat-cach-viet-ten-dan-toc-Mong-460912.aspx>.
28. <https://chuyendoiso.laocai.gov.vn/tin-trong-nuoc/5-chi-tieu-ve-du-lieu-so-van-chua-dat-50-yeu-cau-1202939>
29. <https://dienbientv.vn/tin-tuc-su-kien/xa-hoi/202307/dien-bien-kich-hoat-tren-200000-tai-khoan-dinh-danh-dien-tu-5805705/>.