**Phát biểu của Bộ trưởng Nguyễn Mạnh Hùng**

**tại Hội nghị Dịch vụ công trực tuyến**

**31/8/2024**

*Kính thưa đồng chí Phạm Minh Chính, Uỷ viên Bộ Chính trị, Thủ tướng Chính phủ, Chủ tịch Uỷ ban Quốc gia về Chuyển đổi số,*

*Kính thưa đồng chí Nguyễn Hoà Bình, Uỷ viên Bộ Chính trị, Phó Thủ tướng Thường trực Chính phủ,*

*Kính thưa các đồng chí Uỷ viên Bộ Chính trị, Uỷ viên Trung ương Đảng, các đồng chí Bộ trưởng, đồng chí Bí thư Thành uỷ TP Đà Nẵng,*

*Kính thưa các đồng chí lãnh đạo các ban, Bộ, ngành TW và lãnh đạo các địa phương,*

*Thưa các đồng chí,*

Dịch vụ công trực tuyến là cái cốt lõi nhất của chính phủ điện tử. Xong dịch vụ công trực tuyến thì tức là xong giai đoạn chính phủ điện tử, để chuyển sang giai đoạn chính phủ số. Thế nào là xong dịch vụ công trực tuyến? Xong tức là tỷ lệ hồ sơ dịch vụ công được xử lý trực tuyến toàn trình đạt ít nhất 70% tại từng Bộ, ngành và địa phương.

Tỷ lệ hồ sơ dịch vụ công được xử lý trực tuyến đối với các nước đã phát triển là 80%, nhưng đối với các nước đang phát triển thì mới được 30%.

Chúng ta làm dịch vụ công trực tuyến đã gần 20 năm. Từ năm 2008, dịch vụ công trực tuyến bắt đầu được đề cập, thể hiện trong các mục tiêu, nhiệm vụ thuộc các chương trình, kế hoạch ứng dụng CNTT. Đến năm 2011, Chính phủ mới chính thức ban hành Nghị định đầu tiên về dịch vụ công trực tuyến, Nghị định số 43/2011/NĐ-CP. Từ năm 2020, dịch vụ công trực tuyến được gắn vào Chương trình Chuyển đổi số quốc gia và từ đó, có sự phát triển đột phá, nhanh, theo chiều rộng, một năm bằng 10 năm. Cơ bản các dịch vụ công đã lên trực tuyến từ năm 2022 và năm 2023 đạt 100%, nhưng tỷ lệ hồ sơ được xử lý trực tuyến toàn trình rất thấp. Và từ năm 2024, chúng ta mới tập trung vào kết quả cuối cùng là người dân dùng dịch vụ công trực tuyến, tức là tỷ lệ hồ sơ được xử lý trực tuyến.

Đà Nẵng đã tiếp cận mức của các nước phát triển, khi tỷ lệ hồ sơ dịch vụ công của người dân được xử lý trực tuyến toàn trình đạt gần 70%. Trung bình của các địa phương thì mới đạt 18%.

Trung bình của cả nước, bao gồm cả các Bộ, ngành và địa phương thì đạt 43%, cao hơn trung bình của các nước đang phát triển. Mục tiêu của chúng ta là đến hết 2025, tỷ lệ hồ sơ được xử lý hoàn toàn trực tuyến đạt trên 80%, tức là tiến tới mức của các nước đã phát triển. Đây là mục tiêu cao, giúp Việt Nam thay đổi căn bản thứ hạng quốc gia về chính phủ điện tử.

Mục tiêu của hội nghị ngày hôm nay là công bố mô hình triển khai dịch vụ công trực tuyến toàn trình thành công tại thành phố Đà Nẵng, tổng kết kinh nghiệm, bài học thành công, viết ra cách làm, gọi là Khung triển khai dịch vụ công trực tuyến, để nhân rộng, phổ cập ra tất cả các Bộ, ngành và các tỉnh, thành. Sau Hội nghị này, Thủ tướng Chính phủ sẽ giao mục tiêu cụ thể cho từng Bộ, ngành và từng địa phương về tỷ lệ hồ sơ dịch vụ công của người dân được xử lý trực tuyến toàn trình. Mục tiêu quốc gia là đến hết năm 2025, tỷ lệ hồ sơ dịch vụ công của người dân, doanh nghiệp được xử lý trực tuyến toàn trình đạt trên 80%, tối thiểu tại từng Bộ, ngành và địa phương là 70%.

Đây là mệnh lệnh. Thí điểm đã xong, đã thành công, bây giờ là tổng kết, là rút ra các bài học, là mô hình hoá, là viết ra Khung triển khai, là hướng dẫn chi tiết để triển khai, và từ nay, chỉ còn là làm, là nhân rộng, là phổ cập. Đây là lúc giao nhiệm vụ, giao mục tiêu, không còn là lúc bàn cách làm nữa. Và chúng ta sẽ kết thúc giai đoạn chính phủ điện tử, giai đoạn dịch vụ công trực tuyến, trong 1 năm nữa. Đây là một cuộc cách mạng. Cách mạng về quyết tâm, cách mạng về cách làm. Cách mạng là bởi vì, sau gần 20 năm, chúng ta mới đạt tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến 43%, nhưng sau hơn 1 năm nữa, tỷ lệ sẽ là 80%, tức là tăng 86% trong 16 tháng, các tỉnh, thành thì không phải tăng 86% mà là tăng 300-400%.

Nếu chúng ta làm được việc này thì các việc khác sẽ thành công tương tự như vậy. Tức là, sau giai đoạn làm thí điểm thành công, chúng ta sẽ nhanh chóng phổ cập để gặt hái thành công.

Về một số bài học khi làm dịch vụ công trực tuyến.

Thứ nhất là đặt mục tiêu đúng. Mục tiêu phải là mục tiêu cuối cùng, không phải mục tiêu trung gian. Mục tiêu cuối cùng là mục tiêu liên quan đến phục vụ người dân và doanh nghiệp, cụ thể là tỷ lệ hồ sơ dịch vụ công của người dân và doanh nghiệp được xử lý trực tuyến toàn trình. Trước đây, chúng ta đặt mục tiêu trung gian, đó là tỷ lệ dịch vụ công lên trực tuyến. Dịch vụ công lên trực tuyến nhưng người dân không dùng vì không tiện lợi. Từ năm 2024, chúng ta mới chính thức đặt mục tiêu trọng tâm của dịch vụ công trực tuyến là tỷ lệ hồ sơ được xử lý trực tuyến. Khi triển khai mục tiêu này, chúng ta tập trung vào làm trước các dịch vụ công thiết yếu có nhiều người dùng, bởi vì, 8,3% trong tổng số 6400 số dịch vụ công thì phát sinh số lượng hồ sơ chiếm tới 80% tất cả các dịch vụ công. Ngoài việc đặt mục tiêu đúng thì việc đo lường kết quả tự động, kết nối online từ Cục Chuyển đổi số quốc gia tới cổng dịch vụ công của các Bộ, ngành và địa phương, không dựa trên báo cáo giấy, có ý nghĩa rất quan trọng. Vì có đo lường chính xác thì mới đánh giá được cán bộ một cách chính xác.

Thứ hai là vai trò mang tính quyết định của người đứng đầu. Người đứng đầu cấp bộ, cấp tỉnh phải thực sự muốn làm, trực tiếp chỉ đạo, trực tiếp làm, trực tiếp dùng. Đà Nẵng đạt được tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến cao là do sự quyết liệt của đồng chí Bí thư và đồng chí Chủ tịch.

Thứ ba là lên môi trường số thì phải dùng quy trình số. Quy trình số này phải đơn giản hơn, thuận tiện hơn, không thể là quy trình cũ của môi trường thực. Khi lên môi trường số thì phải thay đổi quy trình và thành phần hồ sơ của thủ tục hành chính để phù hợp với hoạt động trên môi trường số: Một việc làm một lần, đã khai rồi không phải khai lại. Lên môi trường số thì phải đơn giản hơn, thuận tiện hơn môi trường thực.

Thứ tư là Mobile hoá. Là quá trình chuyển đổi các dịch vụ, ứng dụng từ nền tảng truyền thống sang nền tảng di động. Triển khai dịch vụ công trực tuyến trên nền tảng di động để người dân có thể thực hiện các thủ tục hành chính thông qua điện thoại di động. Việc tích hợp dịch vụ công trực tuyến vào các App ứng dụng phổ biến trên di động sẽ giúp phổ cập nhanh.

Thứ năm là sự hỗ trợ trực tiếp của chính quyền đến từng người dân. Tổ công nghệ số cộng đồng đến từng ngõ, gõ từng nhà, rà từng đối tượng. Đại lý dịch vụ công trực tuyến thông các qua bưu cục của mạng lưới bưu chính tới cấp xã, bà con có thể ra bưu cục để được hướng dẫn làm dịch vụ công trực tuyến. Tích hợp trợ lý ảo vào các cổng dịch vụ công trực tuyến, để người dân có thể hỏi và được hướng dẫn làm các dịch vụ công trực tuyến.

Và thứ sáu là các chính sách hỗ trợ, ưu tiên, khuyến khích sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Giảm phí dịch vụ công trực tuyến, giảm thời gian trả kết quả, tăng thời gian phục vụ dịch vụ công trực tuyến. Chi phí tăng thêm do xử lý trực tiếp thì các Sở, ngành phải chi trả, điều này giúp các Sở, ngành có động lực tăng xử lý trực tuyến.

Chính phủ điện tử là cung cấp các dịch vụ công truyền thống online. Chính phủ điện tử chưa đề cập đến thay đổi cách thức hoạt động của chính phủ, chưa đề cập đến các dịch vụ công mới. Chính phủ số mới thực sự là một cuộc cách mạng về thay đổi. Chính phủ số là chuyển đổi số hoạt động của chính phủ, là số hoá toàn diện, là chuyển mọi hoạt động của chính phủ lên môi trường số, và sau đó, sử dụng các công nghệ số, nhất là AI, để hoạt động chỉ đạo, điều hành của chính phủ diễn ra trực tuyến và dựa trên dữ liệu, để cung cấp các dịch vụ công mới theo yêu cầu và cá nhân hoá, chính quyền tương tác 2 chiều với người dân.

Việc kết thúc giai đoạn chính phủ điện tử vào năm 2025 là để tập trung nguồn lực cho chính phủ số, để tạo ra những thay đổi căn bản trong cách thức hoạt động của chính phủ.

*Kính thưa các đồng chí,*

Thủ tướng Chính phủ Phạm Minh Chính là hạt nhân của công cuộc chuyển đổi số quốc gia. Thủ tướng thường xuyên nhắc chúng ta, chuyển đổi số là con đường phát triển nhanh và bền vững, là phương thức phát triển mới, để Việt Nam trở thành nước phát triển có thu nhập cao, con đường là đúng rồi, phải làm nhanh, phải thúc đẩy mạnh mẽ, phải tạo ra các kết quả thiết thực cho người dân, doanh nghiệp. Chưa có quốc gia nào mà Thủ tướng trực tiếp họp và chỉ đạo hàng quý về chuyển đổi số, tham gia và chỉ đạo các hội nghị chuyên đề về chuyển đổi số như hội nghị ngày hôm nay. Chúng ta trân trọng cảm ơn Thủ tướng Chính phủ Phạm Minh Chính, Chủ tịch Uỷ ban quốc gia về Chuyển đổi số!

Xin trân trọng cảm ơn!