

# **Phụ lục 1**

## **PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ ĐỐI VỚI HẠNG MỤC TRANG/CÔNG THÔNG TIN ĐIỆN TỬ VÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN**

### **I. NGUYÊN TẮC THỰC HIỆN ĐÁNH GIÁ**

Việc đánh giá phản ánh hiện trạng cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) trên Trang/Công thông tin điện tử của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (sau đây gọi chung là cơ quan) tại thời điểm đánh giá.

Cho phép đơn vị có thể tự kiểm tra, đối chiếu với kết quả đánh giá của Bộ Thông tin và Truyền thông.

### **II. TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ**

#### **2.1 Nội dung đánh giá**

Đánh giá việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang/công thông tin điện tử của cơ quan nhà nước theo quy định của Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước.

#### **2.2 Tiêu chí đánh giá**

Chỉ số cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang/công thông tin điện tử của cơ quan nhà nước (sau đây gọi tắt là Mức độ) được đánh giá theo 2 hạng mục là:

##### *2.2.1 Hạng mục Thông tin*

Tiêu chí trong hạng mục Thông tin bao gồm các tiêu chí về thông tin, chức năng hỗ trợ khai thác thông tin theo quy định của Nghị định 43/2011/NĐ-CP và các văn bản quy phạm pháp luật liên quan về việc cung cấp thông tin.

##### *2.2.2 Hạng mục Dịch vụ công trực tuyến*

Hạng mục DVCTT được đánh giá theo 4 hạng mục thành phần: DVCTT mức độ 1, 2; DVCTT mức độ 3; DVCTT mức độ 4.

Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 được đánh giá theo Danh mục các dịch vụ công trực tuyến thực hiện năm 2016 ban hành theo Công văn số 2779/VPCP-KGVX ngày 22/4/2016 của Văn phòng Chính phủ để thực hiện Nghị quyết số 36a/NQ-CP ngày 14/10/2015 của Chính phủ về Chính phủ điện tử.

Tiêu chí đánh giá cho từng hạng mục thành phần như sau:

*a) Đối với khối Bộ*

i. Hạng mục thành phần DVCTT mức độ 1, 2

- Cung cấp đầy đủ DVCTT theo số lượng thủ tục hành chính của tỉnh;
- Cập nhật kịp thời DVCTT khi có thay đổi về thủ tục hành chính.

ii. Hạng mục thành phần DVCTT mức độ 3:

- Tỷ lệ DVCTT mức độ 3 so với số lượng DVCTT của Bộ cần phải cung cấp theo quy định trong Danh mục các dịch vụ công trực tuyến thực hiện năm 2016 ban hành theo Công văn số 2779/VPCP-KGVX ngày 22/4/2016 của Văn phòng Chính phủ;

- Có hồ sơ trực tuyến phát sinh trong năm đánh giá.

iii. Hạng mục thành phần DVCTT mức độ 4

- Tỷ lệ DVCTT mức độ 4 so với số lượng DVCTT của Bộ cần phải cung cấp theo quy định trong Danh mục các dịch vụ công trực tuyến thực hiện năm 2016 ban hành theo Công văn số 2779/VPCP-KGVX ngày 22/4/2016 của Văn phòng Chính phủ;

- Có hồ sơ trực tuyến phát sinh trong năm đánh giá.

*b) Đối với khối tỉnh*

i. Hạng mục thành phần DVCTT mức độ 1, 2

- Cung cấp đầy đủ DVCTT theo số lượng thủ tục hành chính của tỉnh;
- Cập nhật kịp thời DVCTT khi có thay đổi về thủ tục hành chính.

ii. Hạng mục thành phần DVCTT mức độ 3

- Số lượng DVCTT mức độ 3;

- Có hồ sơ trực tuyến phát sinh trong năm đánh giá;

- Tỷ lệ trung bình cơ quan sử dụng (tổng tỷ lệ số cơ quan sử dụng của từng dịch vụ / tổng số dịch vụ; tỷ lệ số cơ quan sử dụng đối với dịch vụ = tổng số cơ quan đang sử dụng / tổng số cơ quan cần phải sử dụng).

iii. Hạng mục thành phần DVCTT mức độ 4

- Số lượng DVCTT mức độ 4;

- Có hồ sơ trực tuyến phát sinh trong năm đánh giá;

- Tỷ lệ trung bình cơ quan sử dụng (tổng tỷ lệ số cơ quan sử dụng của từng dịch vụ / tổng số dịch vụ; tỷ lệ số cơ quan sử dụng đối với dịch vụ = tổng số cơ quan đang sử dụng / tổng số cơ quan cần phải sử dụng).

### **III. PHƯƠNG PHÁP KIỂM TRA**

#### **3.1 Các bước thực hiện**

Bước 1. Thu thập thông tin từ báo cáo của các cơ quan theo quy định của Thông tư số 06/2013/TT-BTTTT ngày 07/3/2013 của Bộ Thông tin và Truyền thông Quy định chế độ báo cáo định kỳ về tình hình ứng dụng công nghệ thông tin của cơ quan nhà nước.

Bước 2. Dựa vào Báo cáo của các cơ quan, tiến hành kiểm tra, đánh giá trực tiếp trên Trang/Cổng thông tin điện tử của tỉnh. Kết quả kiểm tra có thể được ghi lại bằng cách chụp màn hình hoặc ghi hình lại quá trình kiểm tra đối với các trường hợp lỗi hoặc trường hợp đặc biệt.

#### **3.2 Kiểm tra Thông tin**

- Kiểm tra trực tiếp và chấm điểm cho từng tiêu chí trên Trang/Cổng thông tin điện tử của cơ quan. Có 2 cán bộ kiểm tra độc lập. Điểm đánh giá cho mỗi tiêu chí là điểm trung bình của 2 cán bộ đánh giá.

- Thẩm định kết quả đánh giá: Một cán bộ thứ 3 có kinh nghiệm thực hiện công tác thẩm định kết quả đánh giá. Việc thẩm định thực hiện như sau:

+ So sánh điểm đánh giá của 2 cán bộ trước. Trong trường hợp nếu thấy điểm đánh giá của 1 tiêu chí quá khác nhau, tiêu chí này sẽ được yêu cầu kiểm tra đánh giá lại.

+ Đối với các tiêu chí khác sẽ thực hiện kiểm tra xác suất. Nếu thấy kết quả đánh giá trước không đúng sẽ lấy điểm đánh giá theo điểm của người thẩm định.

#### **3.3 Kiểm tra, công nhận DVCTT mức độ 3, mức độ 4**

1. Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 được công nhận khi:

- Dịch vụ phải gắn với một thủ tục hành chính nằm trong danh sách Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính (<http://csdl.thutuchanhchinh.vn>).

- Dịch vụ phải hoạt động tại thời điểm kiểm tra.

2. Xác định số lượng DVCTT

- Một thủ tục hành chính được nhiều điểm xây dựng thành DVCTT (mỗi cơ quan thuộc, trực thuộc xây dựng riêng lẻ thành DVCTT) hoặc được một cơ quan xây dựng thành DVCTT và được triển khai sử dụng ở nhiều địa điểm (nhiều cơ quan thuộc, trực thuộc triển khai sử dụng) chỉ được tính là một DVCTT.

- Một ứng dụng DVCTT mà trong đó gộp nhiều thủ tục hành chính trong một giao diện (ví dụ: nếu chọn tạo mới thì theo A, nếu sửa đổi theo B,...) thì dịch vụ này được tính thành nhiều dịch vụ (trương ứng với số thủ tục hành chính).

### 3. Cách thức kiểm tra

i) Căn cứ theo khai báo của các cơ quan theo yêu cầu của Thông tư số 06/2013/TT-BTTTT về DVCTT, tìm các DVCTT có trong Danh mục các dịch vụ công trực tuyến thực hiện năm 2016 ban hành theo Công văn số 2779/VPCP-KGVX ngày 22/4/2016 của Văn phòng Chính phủ để kiểm tra (có đối chiếu tên dịch vụ với CSDL thủ tục hành chính, nếu tương đương thì mới được công nhận).

ii) Vì số lượng DVCTT mức độ 3, 4 lớn nên việc kiểm tra được thực hiện theo phương pháp kiểm tra đại diện và hậu kiểm như sau:

- Các DVCTT được phân nhóm (ví dụ: nhóm dịch vụ xuất bản, nhóm dịch vụ đầu thầu,...). Trong từng nhóm sẽ chọn dịch vụ đại diện chính và một số dịch vụ khác để kiểm tra.

- Một DVCTT đã được công nhận nhưng nếu sau này có ý kiến phản hồi về mức độ hoặc chất lượng của dịch vụ thì dịch vụ sẽ được kiểm tra lại. Nếu dịch vụ này không đúng như khai báo của đơn vị, kết quả đánh giá cho đơn vị sẽ bị hủy, không được công nhận và sẽ được thông báo cho các đơn vị liên quan.

- Một DVCTT khi kiểm tra bị lỗi sẽ được kiểm tra lại tối thiểu 1 lần vào một thời điểm khác.

#### iii) Cách kiểm tra công nhận DVCTT

##### a. Kiểm tra trực tiếp

Cán bộ kiểm tra đóng vai người dân, doanh nghiệp để đăng ký, sử dụng DVCTT. Một DVCTT được công nhận hoạt động và đạt mức 3 khi:

- Đăng ký được tài khoản
- Gửi được hồ sơ trực tuyến;
- Có thể theo dõi được trạng thái xử lý hồ sơ.

##### b. Kiểm tra công nhận theo báo cáo của Thông tư số 06/2013/TT-BTTTT

Việc kiểm tra trực tiếp có thể xảy ra trường hợp: Nhiều đơn vị không cho phép tạo tài khoản vì thông tin của cán bộ kiểm tra không thể xác thực được trên cơ sở dữ liệu (CSDL) công dân, doanh nghiệp của tỉnh do cơ quan quản lý.

Trong trường hợp này, việc công nhận DVCTT dựa trên sự tin tưởng đối với cơ quan báo cáo (tin vào số liệu báo cáo theo Thông tư số 06/2013/TT-BTTTT). Một dịch vụ sẽ được công nhận khi đạt các yêu cầu sau:

- Tên dịch vụ phải có trong CSDL quốc gia về Thủ tục hành chính (kiểm tra đối chiếu với CSDL quốc gia về thủ tục hành chính)

- Mở được dịch vụ theo đường liên kết (link) khai báo.

- Người đánh giá có cảm quan dịch vụ hoạt động và đạt yêu cầu.

#### **IV. PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ**

##### **4.1 Xác định điểm đánh giá cho từng hạng mục**

1. Mỗi tiêu chí đánh giá được xác định một mức điểm tối đa tùy theo mức độ quan trọng, sự cần thiết hoặc mức độ ưu tiên của tiêu chí (Ví dụ: Các DVCTT trong Danh mục các dịch vụ công trực tuyến thực hiện năm 2016 ban hành theo Công văn số 2779/VPCP-KGVX có điểm cao hơn).

Điểm đánh giá đối với DVCTT mức độ 3, 4 đối với Bộ, cơ quan ngang Bộ (gọi chung là Bộ): Các Bộ có mức điểm tối đa chung. Điểm đạt được của một Bộ bằng điểm tối đa nhân với tỉ lệ DVCTT mức độ 3, 4 so với số lượng DVCTT của Bộ cần phải cung cấp theo quy định trong Danh mục các dịch vụ công trực tuyến thực hiện năm 2016 ban hành theo Công văn số 2779/VPCP-KGVX ngày 22/4/2016 của Văn phòng Chính phủ. Ngoài ra, nếu Bộ có thêm các DVCTT khác sẽ được cộng điểm theo số lượng dịch vụ.

Điểm đánh giá đối với DVCTT mức độ 3, 4 đối với tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (gọi chung là Tỉnh): Mỗi dịch vụ có mức điểm tối đa chung. Điểm đạt được của một Tỉnh bằng tổng điểm của các DVCTT trong mức độ được công nhận. Ngoài ra, nếu Tỉnh có thêm các DVCTT khác sẽ được cộng điểm theo số lượng dịch vụ.

Điểm và hướng dẫn chấm điểm cho từng tiêu chí được thể hiện chi tiết tại phần III, IV của Phụ lục 2, 3, 4.

2. Tổng điểm của các tiêu chí trong từng hạng mục, hạng mục thành phần của từng đơn vị (Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương) sẽ được sử dụng để tính chỉ số cho hạng mục và xếp hạng các đơn vị.

##### **4.2 Cách tính chỉ số để xếp hạng cho từng hạng mục**

1. Cách tính chung cho chỉ số từng hạng mục thành phần của một cơ quan (Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương) ( $CS_{HM}(coquanA)$ )

$$CS_{HM}(coquanA) = (DiemHM(coquanA) - Min_{HM}) / (Max_{HM} - Min_{HM})$$

Trong đó:

-  $DiemHM(coquanA)$ : Điểm đánh giá cho hạng mục thành phần của cơ quan A;

-  $Min_{HM}$ : Điểm thấp nhất trong số các cơ quan được đánh giá đối với hạng mục thành phần;

- Max\_HM: Điểm cao nhất trong số các cơ quan được đánh giá đối với hạng mục thành phần.

2. Tính chỉ số hạng mục Thông tin của một cơ quan (CS\_TT(coquanA))

$$CS\_TT(coquanA) = (DiemTT(coquanA) - Min\_TT)/(Max\_TT - Min\_TT)$$

*Trong đó:*

- DiemTT(coquanA): Điểm đánh giá cho hạng mục Thông tin của cơ quan A;

- Min\_TT: Điểm thấp nhất trong số các cơ quan được đánh giá đối với hạng mục Thông tin;

- Max\_TT: Điểm cao nhất trong số các cơ quan được đánh giá đối với hạng mục Thông tin.

3. Tính chỉ số hạng mục Dịch vụ công trực tuyến (CS\_DVC)

$$CS\_DVC(coquanA) = 20\% * CS\_DVC12(coquanA) + 35\% * CS\_DVC3(coquanA) + 45\% * CS\_DVC4(coquanA)$$

*Trong đó:* CS\_DVC12 là chỉ số DVCTT mức độ 1, 2; CS\_DVC3 là chỉ số DVCTT mức độ 3; CS\_DVC4 là chỉ số DVCTT mức độ 4./.

## **BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG**