

# **TỈNH KHÁNH HÒA ĐẨY MẠNH ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀO QUẢN LÝ VÀ PHỤC VỤ NGƯỜI DÂN**

**NGUYỄN VĂN MINH (\*)**

**X**ây dựng chính quyền điện tử trên nền tảng đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông nhằm hiện đại hóa, nâng cao hiệu quả hoạt động và phục vụ người dân, doanh nghiệp là một trọng tâm công tác cải cách hành chính của tỉnh Khánh Hòa. Bám sát Nghị quyết số 36-NQ/TW ngày 01/7/2014, Nghị quyết số 52-NQ/TW ngày 27/9/2019 của Bộ Chính trị; Nghị quyết số 17/NQ-CP ngày 07/3/2019 của Chính phủ về một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm phát triển chính phủ điện tử giai đoạn 2019-2020, định hướng đến năm 2025, tỉnh Khánh Hòa đã cụ thể hóa bằng các chương trình, kế hoạch, đề án; đồng thời chỉ đạo triển khai đồng bộ, quyết liệt và bước đầu đạt được nhiều kết quả quan trọng.

## **1. Những kết quả chủ yếu đã đạt được**

Ngày 15/9/2014, UBND tỉnh Khánh Hòa ban hành Quyết định số 20/2014/QĐ-UBND quy định về trao đổi, lưu trữ văn bản điện tử trong cơ quan nhà nước tỉnh Khánh Hòa. Đây là văn bản đầu tiên quy định 07 nhóm văn bản hành chính được phát hành, gửi và nhận giữa các cơ quan nhà nước thuộc tỉnh dưới dạng văn bản điện tử, hoàn toàn qua môi trường mạng, không gửi kèm văn bản giấy. Là một trong số ít địa phương trên cả nước chính thức triển khai, tỉnh Khánh Hòa đã điện tử hóa một bộ phận rất quan trọng và chiếm khối lượng lớn trong quản lý, điều hành của bộ máy hành chính nhà nước các cấp, dựa trên Hệ thống quản lý văn bản và điều hành (Eoffice) với 3.436 chứng thư số, chữ ký số chuyên dùng được tích hợp và triển khai trên diện rộng, đồng bộ ở cả ba cấp tỉnh, huyện, xã; kết nối liên thông cho trên 650 cơ quan, đơn vị khối đảng, đoàn thể, đơn vị sự nghiệp và các cơ quan ngành dọc đặt tại địa phương. Cùng với đó, UBND tỉnh đã chỉ đạo triển khai thông báo mời họp qua Cổng thông tin điện tử tỉnh, thay vì gửi bản giấy như trước đây.

Kết quả triển khai thực hiện cho thấy, chỉ tính riêng năm 2020, trong tổng số 312.475 văn bản được các cơ quan, đơn vị thuộc tỉnh phát hành, có 234.356 văn bản được phát hành hoàn toàn dưới dạng điện tử (không kèm văn bản giấy), với đầy đủ chứng thư số chuyên dùng, chiếm tỷ lệ 75%. Nếu tính lũy kế từ khi triển khai (năm 2014) đến nay, đã có hàng triệu văn bản được ban hành, giúp tiết kiệm hàng chục tỷ đồng kinh phí hành chính, chưa kể rất nhiều lợi ích khác.

Trong nội bộ các cơ quan, đơn vị, hệ thống Eoffice cho phép quản lý văn bản đi, đến bằng Sổ văn bản điện tử tự động đồng bộ hóa dữ liệu mô tả văn bản từ nơi gửi đến nơi nhận; cho phép cán bộ, công chức, viên chức phân giao văn bản đến, tạo công việc, quản lý, xử lý công việc, phát hành văn bản đi hoàn toàn điện tử. Để đáp ứng yêu cầu quản lý, điều hành của UBND tỉnh, hệ thống đã tích hợp ứng dụng “Nhắc việc” để quản lý các công việc, nhiệm vụ có thời hạn xử lý cụ thể được phân công từ UBND tỉnh cho đến từng sở, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã. Qua đó, đã thực hiện theo dõi, quản lý hàng nghìn đầu việc mỗi năm, tỷ lệ công việc trễ hạn toàn tỉnh giảm xuống dưới 3% trong năm 2020. Từ cuối

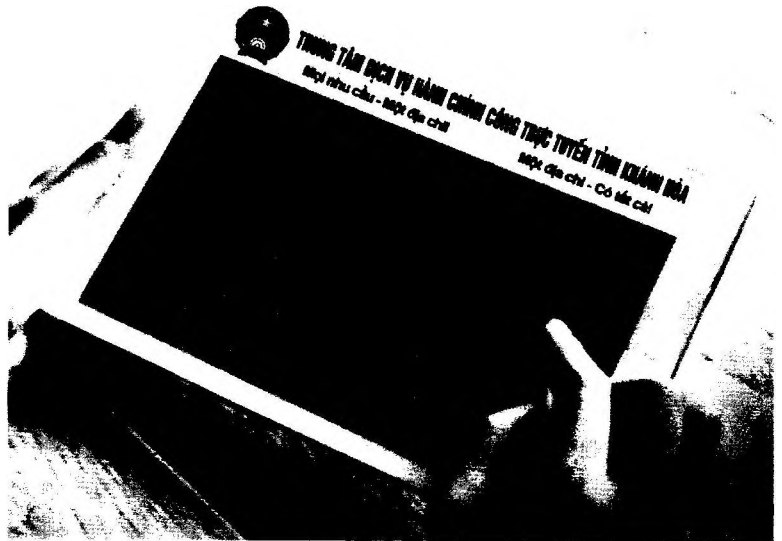
*(\*) Phó Giám đốc Sở Nội vụ tỉnh Khánh Hòa*

## KÂY DỰNG CHÍNH QUYỀN ĐỊA PHƯƠNG

năm 2019, hệ thống đã kết nối thành công với Trục liên thông văn bản quốc gia (VXP), đến nay đã thực hiện gửi, nhận thành công trên 195.000 văn bản điện tử giữa tỉnh với Chính phủ, các bộ, ngành Trung ương và với các tỉnh, thành phố khác trên cả nước, góp phần tích cực vào tiến trình hiện đại hóa hành chính theo chủ trương của Chính phủ, giúp tiết kiệm rất nhiều thời gian và kinh phí.

Tỉnh Khánh Hòa hiện có 156 cổng/trang thông tin điện tử, trong đó có Cổng thông tin điện tử của UBND tỉnh, Cổng thông tin cải cách hành chính tỉnh được duy trì và nâng cấp thường xuyên cho phép truy cập trên nhiều loại thiết bị và trình duyệt khác nhau, kịp thời cung cấp thông tin về cơ chế, chính sách, quy hoạch, kế hoạch, minh bạch hóa hoạt động công vụ, phục vụ người dân và tương tác, giải đáp thường xuyên các vướng mắc, kiến nghị của người dân, tổ chức, doanh nghiệp. Từ năm 2016, tỉnh đã đưa vào vận hành Hệ thống thông tin quản lý nguồn nhân lực, trong đó phân hệ phần mềm quản lý cán bộ, công chức, viên chức đã cập nhật đầy đủ thông tin dữ liệu của gần 30.000 cán bộ, công chức, viên chức ở ba cấp hành chính; phục vụ rất hiệu quả cho công tác quản lý cán bộ, công chức, viên chức, kiểm soát thực hiện các chế độ, chính sách và thống kê, báo cáo kịp thời theo quy định, hướng dẫn của Bộ Nội vụ. Từ năm 2020, tỉnh đã đưa vào vận hành phần mềm hỗ trợ lập kế hoạch thanh tra, kiểm tra, xử lý giảm trùng trên 3.000 lượt thanh tra, kiểm tra, tạo tác động rất tích cực đến môi trường kinh doanh ở địa phương.

Về giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử và cung cấp dịch vụ công trực tuyến, tỉnh Khánh Hòa đã hoàn thành việc triển khai phần mềm một cửa điện tử cho 165 cơ quan hành chính tỉnh, huyện, xã và bắt đầu cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,



Ảnh minh họa.

tích hợp tin nhắn SMS tự động thông báo tiến độ hồ sơ, cho phép tra cứu hồ sơ trên Cổng thông tin cải cách hành chính tỉnh từ năm 2014 và thu được kết quả, kinh nghiệm bước đầu.

Bước đột phá thực sự về dịch vụ công trực tuyến là từ khi Trung tâm dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa đi vào hoạt động (ngày 31/8/2018). Đây là một hệ thống thông tin điện tử tổng hợp được xây dựng trên kiến trúc và nền tảng công nghệ điện toán đám mây, gồm 6 phân hệ ứng dụng và cơ sở dữ liệu trung tâm đáp ứng kiến trúc chính quyền điện tử phiên bản mới nhất, được vận hành trên hạ tầng điện toán đám mây riêng của tỉnh. Trong hệ thống này, phần mềm một cửa điện tử là phân hệ công tác trung tâm, được tích hợp đồng bộ với Cổng thông tin dịch vụ hành chính công trực tuyến và 4 phân hệ cơ sở dữ liệu tổng hợp theo mô hình kiến trúc động và mở, cho phép bổ sung, phát triển các chức năng, dịch vụ, tiện ích bên trong và kết nối, chia sẻ, tích hợp dữ liệu với các hệ thống khác một cách thuận tiện.

Do có Cổng thông tin dịch vụ hành chính công trực tuyến tập trung, toàn bộ cơ quan hành chính tỉnh cung cấp tất cả dịch vụ công trực tuyến tại một địa chỉ duy nhất. Đồng thời, toàn bộ cơ quan, đơn vị thuộc tỉnh đều tiếp

nhận hồ sơ trực tuyến thông qua một bộ phận một cửa trực tuyến chung, quản lý quá trình và hồ sơ thủ tục hành chính trên tất cả các lĩnh vực, của tất cả các cơ quan, địa phương kể cả nộp trực tiếp và trực tuyến trên một phần mềm một cửa điện tử duy nhất. Từ đó, việc tổ chức hỗ trợ tiếp cận dịch vụ công trực tuyến cho khách hàng và hỗ trợ tác nghiệp bên trong cho gần 7.000 cán bộ, công chức, viên chức của 299 cơ quan, đơn vị được thực hiện thông qua một đầu mối thống nhất, giúp quản lý, theo dõi và đôn đốc xử lý hồ sơ dễ dàng, tiện lợi.

Trên hệ thống mới, chỉ tổ chức một cơ sở dữ liệu thủ tục hành chính cho tất cả sở, ngành, địa phương. Vì vậy, việc cập nhật các quy trình thủ tục ban hành mới, sửa đổi, bãi bỏ chỉ thực hiện một lần, một nơi, không còn tình trạng phải cập nhật tại 08 cơ sở dữ liệu cấp huyện và 136 cơ sở dữ liệu cấp xã như trước đây, tiết kiệm rất nhiều thời gian, nhân lực. Cơ sở dữ liệu thủ tục hành chính được thiết kế với giải pháp riêng đặc biệt, cho phép hiệu chỉnh, cập nhật thủ tục mà không làm ảnh hưởng đến hồ sơ đã tiếp nhận trước đó. Nhờ có cơ sở dữ liệu khách hàng tập trung, công chức bộ phận một cửa chỉ cần nhập chính xác số chứng minh thu/căn cước công dân để tự động điền toàn bộ thông tin khách hàng, phục vụ xuất in giấy biên nhận. Đồng thời, cơ sở dữ liệu người dùng thống nhất cho phép dễ dàng thêm mới cơ quan, tổ chức, cá nhân, cấp và hiệu chỉnh phân quyền người dùng, thay đổi cơ quan công tác rất thuận lợi, nhanh chóng.

Đặc biệt, hệ thống mới đã giải quyết triệt để thực hiện cơ chế một cửa liên thông giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến giữa các cơ quan, các cấp hành chính, giữa cơ quan thuộc tỉnh với cơ quan ngành dọc một cách đồng bộ, hiệu quả, theo đúng nguyên tắc và quy trình được cấp thẩm quyền phê duyệt, không hạn chế số cơ quan, số lần và mối quan hệ phối hợp liên thông.

Về chức năng, tiện ích phục vụ khách hàng của Bộ phận một cửa trực tuyến tập trung, khách hàng có thể tự tạo tài khoản trực tuyến, hoặc được hệ thống tự động cấp tài khoản nếu nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận một

cửa lần đầu tiên. Tài khoản này được dùng để đăng nhập, giao dịch với bất kỳ cơ quan, đơn vị nào thuộc tỉnh khi khách hàng có nhu cầu mà không cần phải khai báo lại ở mỗi cơ quan như trước đây. Tương ứng với mỗi tài khoản trực tuyến, khách hàng được Trung tâm cấp một không gian trực tuyến (Kho lưu trữ trực tuyến) để tải giấy tờ tài liệu, tạo và nộp hồ sơ điện tử đối với toàn bộ thủ tục hành chính trực tuyến mức độ 3, mức độ 4; đăng ký dịch vụ bưu chính công ích; thanh toán trực tuyến phí, lệ phí, nghĩa vụ tài chính; nhận các thông báo, hướng dẫn của hệ thống; tự quản lý toàn bộ hồ sơ, tài liệu cá nhân (kể cả hồ sơ đã nộp trực tiếp), có thể tùy ý sử dụng lại các tài liệu, giấy tờ đã tải lên nhiều lần, cho nhiều giao dịch thủ tục khác nhau, không bắt buộc phải tải lại.

Ngay từ khi tiếp cận dịch vụ, khách hàng được hướng dẫn, hỗ trợ trực tuyến thông qua chatbox trên Cổng chính, số điện thoại tổng đài 1900.1023, fanpage @hanhchinhcongKH trên Facebook hoặc gửi qua kênh “Góp ý - Hỏi đáp” trên Cổng chính. Những vướng mắc, thắc mắc về chức năng, tiện ích, về nội dung thủ tục hành chính, cách thức nộp hồ sơ, thanh toán trực tuyến, dịch vụ bưu chính và các thông tin có liên quan khác được tiếp nhận, phối hợp giải đáp, hướng dẫn ngay tức thì. Đồng thời, khách hàng cũng có thể tự tra cứu thông tin hồ sơ bằng cách nhập mã số biên nhận lên Cổng, bằng cách quét mã QR trên phiếu biên nhận hoặc gửi tin nhắn đến tổng đài 1900.1023, tra cứu trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia, qua tài khoản zalo của Trung tâm. Các thông báo phí, lệ phí, biên lai điện tử, mã bưu gửi còn được gửi đến tài khoản thư điện tử để khách hàng tiếp nhận và xử lý bằng các ứng dụng di động rất thuận lợi, nhất là thông báo phí, lệ phí trực tuyến. Về thanh toán trực tuyến, đến nay nền tảng thanh toán trực tuyến Trung tâm dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa đã kết nối thành công với các hệ thống ngân hàng giúp tiện lợi cho người dân, doanh nghiệp.

Tính đến tháng 4/2021 (sau hơn 02 năm Trung tâm đi vào hoạt động), các cơ quan, địa phương đã tiếp nhận, giải quyết trên 1.469.000

## **XÂY DỰNG CHÍNH QUYỀN ĐỊA PHƯƠNG**

hồ sơ; trong đó có trên 280.540 hồ sơ trực tuyến, chiếm tỷ lệ hơn 20%; trên 12.000 hồ sơ có phát sinh thanh toán trực tuyến phí, lệ phí với số tiền thu được hơn 680.000.000 đồng. Cơ sở dữ liệu khách hàng đã tích hợp 532.582 tài khoản khách hàng, trong đó 522.484 khách hàng cá nhân và 10.098 khách hàng tổ chức, doanh nghiệp trong và ngoài tỉnh. Trung tâm dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa cũng đã kết nối thành công với Cổng Dịch vụ công Quốc gia với trên 8.000 hồ sơ được liên thông tiếp nhận, giải quyết thành công và đang tiếp tục triển khai kết nối thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính về đất đai.

Bằng việc liên thông trực tuyến giữa các cơ quan, đơn vị trong quy trình giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công và gói tiện ích trực tuyến đồng bộ phục vụ người dân, tổ chức, doanh nghiệp hoàn toàn trên môi trường điện tử, Trung tâm đã giúp bộ máy hành chính tỉnh và người dân, tổ chức, doanh nghiệp tiết kiệm hàng trăm tỷ đồng trong hơn 02 năm qua. Kết quả khảo sát online của Sở Nội vụ tỉnh Khánh Hòa cho thấy, có 91,15% khách hàng hài lòng với dịch vụ công trực tuyến do Trung tâm cung cấp.

Theo kết quả xếp hạng ứng dụng công nghệ thông tin năm 2020 do Bộ Thông tin và Truyền thông công bố, tỉnh Khánh Hòa xếp thứ 6/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương. Theo Báo cáo chỉ số cải cách hành chính năm 2019 (Par Index), kết quả đánh giá lĩnh vực hiện đại hóa nền hành chính của tỉnh đạt 88,89%, trong đó các tiêu chí về cung cấp dịch vụ công trực tuyến, triển khai dịch vụ bưu chính công ích đều đạt điểm tối đa. Qua nhiều năm triển khai, tỉnh Khánh Hòa đã từng bước xây dựng, củng cố năng lực ứng dụng công nghệ thông tin trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức ở ba cấp hành chính trong tỉnh; sẵn sàng đáp ứng tốt yêu cầu thực thi nhiệm vụ, phục vụ Nhân dân trên môi trường và với tâm thế hiện đại hơn trước rất nhiều.

### **2. Một số khó khăn, hạn chế**

Bên cạnh những thuận lợi và kết quả đã đạt được, việc triển khai ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý, điều hành và phục vụ người

dân, tổ chức, doanh nghiệp tại tỉnh Khánh Hòa cũng còn gặp khó khăn, hạn chế sau:

*Thứ nhất*, nhu cầu hạ tầng công nghệ thông tin để bảo đảm các điều kiện cần thiết cho việc vận hành hệ thống ứng dụng, lưu trữ dữ liệu an toàn, bảo mật ngày càng tăng nhưng ngân sách còn hạn hẹp, nhất là trong điều kiện kinh tế - xã hội gặp nhiều khó khăn do ảnh hưởng nặng nề của đại dịch Covid-19. Trong khi đó, các cơ chế, chính sách về thuê dịch vụ chưa có hoặc chưa đảm bảo tính khả thi. Một số dịch vụ đặc thù như dịch vụ hạ tầng đám mây có rất ít nhà cung cấp trong nước và giá dịch vụ thường rất cao so với định mức sử dụng kinh phí ngân sách hiện hành.

*Thứ hai*, trong quá trình triển khai ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động quản lý nhà nước trong thời gian trước đây, do chưa có định hướng và mô hình thống nhất về kiến trúc Chính phủ điện tử, nên quá trình triển khai chưa có sự phối hợp, gắn kết chặt chẽ với nhau. Từ đó, ở địa phương vừa có hệ thống dùng chung của tỉnh, vừa có các ứng dụng và cơ sở dữ liệu được triển khai từ các bộ, ngành, nhưng khác nhau về kiến trúc, giải pháp công nghệ. Việc kết nối, liên thông giữa các hệ thống này gặp nhiều khó khăn, tốn nhiều thời gian và kinh phí, chưa kể tình trạng một số đơn vị chưa sẵn sàng mở hệ thống để kết nối liên thông theo chỉ đạo của Chính phủ.

*Thứ ba*, việc đẩy mạnh cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 phải dựa trên cơ sở chuẩn hóa, đơn giản hóa và liên thông thủ tục hành chính giữa các ngành, lĩnh vực. Thủ tục hành chính phải được các bộ, ngành thường xuyên rà soát để cập nhật, kịp thời loại bỏ những thủ tục mà người dân, tổ chức, doanh nghiệp không có nhu cầu, chuẩn hóa biểu mẫu tờ khai theo hướng đơn giản, dễ hiểu, loại bỏ những giấy tờ, tài liệu không cần thiết, do chính cơ quan nhà nước ban hành hoặc đã quản lý được bằng cơ sở dữ liệu điện tử. Tuy nhiên, việc triển khai còn nhiều hạn chế, kết quả rà soát tại tỉnh Khánh Hòa cho thấy có đến gần 48% thủ tục do các bộ, ngành công bố không phát sinh hồ sơ trong 02 năm gần đây.

*Thứ tư*, một bộ phận người dân chưa có điều kiện tiếp cận với dịch vụ công trực tuyến do điều kiện khách quan, mức độ tiếp cận chưa đồng đều giữa các thành phần và các khu vực khác nhau. Do vậy, dù đã tăng cường tuyên truyền và hỗ trợ thường xuyên, nhưng tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến và bưu chính công ích vẫn còn thấp so với tiềm năng và kỳ vọng của tỉnh.

### **3. Phương hướng và một số kiến nghị, đề xuất**

Kế hoạch triển khai Chương trình chuyển đổi số quốc gia của tỉnh Khánh Hòa đặt ra mục tiêu đến năm 2025 có 100% dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 được cung cấp trên nhiều phương diện truy cập khác nhau; 90% hồ sơ công việc cấp tỉnh, 80% hồ sơ công việc cấp huyện và 60% hồ sơ công việc cấp xã được xử lý trên môi trường mạng; 100% báo cáo, chỉ đạo của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh được thực hiện qua hệ thống báo cáo của tỉnh và kết nối, chia sẻ dữ liệu với hệ thống thông tin báo cáo Chính phủ; 50% hoạt động kiểm tra của các cơ quan quản lý nhà nước được thực hiện qua môi trường số. Đối với kinh tế số, phần đầu chiếm 10% GDP của tỉnh; tỷ trọng trong từng ngành, lĩnh vực đạt tối thiểu 10%; năng suất lao động hàng năm tăng 7%. Hạ tầng mạng băng rộng cáp quang phủ hơn 80% hộ gia đình và 100% xã; tỷ lệ dân số có tài khoản thanh toán điện tử đạt hơn 50%; đến năm 2030, tất cả các mục tiêu, chỉ số nêu trên tiếp tục được nâng lên một bước, phần đầu đưa Khánh Hòa nằm trong nhóm 15 tỉnh, thành phố đứng đầu cả nước về kết quả xây dựng chính quyền số và chỉ số hạ tầng kỹ thuật, an toàn thông tin mạng.

Nhằm tiếp tục triển khai ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý, phục vụ người dân, doanh nghiệp một cách hiệu quả, tỉnh Khánh Hòa kiến nghị, đề xuất một số vấn đề sau:

*Một là*, các bộ, ngành liên quan cần sớm hoàn thiện, ban hành hoặc trình Chính phủ ban hành các cơ chế, chính sách phục vụ việc xây dựng và phát triển Chính phủ điện tử, gồm: hệ thống các quy chuẩn quốc gia trong xây dựng Chính phủ điện tử; quy định kết nối, chia sẻ các hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia với các ứng dụng và cơ sở dữ liệu của địa phương; các quy

định, hướng dẫn về cơ chế, định mức áp dụng trong đầu tư ứng dụng công nghệ thông tin sử dụng nguồn vốn ngân sách nhà nước, thuê dịch vụ, thẩm định giá trong đầu tư, ứng dụng công nghệ thông tin. Đồng thời, sớm hoàn thiện, nâng cấp và chuẩn hóa Trục liên thông dữ liệu quốc gia, Trục liên thông văn bản quốc gia.

*Hai là*, các bộ, ngành Trung ương cần hoàn thiện các hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia và cơ sở dữ liệu chuyên ngành do mình quản lý, nhất là cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, đất đai, doanh nghiệp, hộ tịch, bảo hiểm xã hội, thuế, lao động - thương binh và xã hội, giao thông vận tải...; đồng thời tạo điều kiện thuận lợi khi các địa phương có nhu cầu kết nối, chia sẻ dữ liệu thông qua Trục liên thông dữ liệu quốc gia. Khi xây dựng và triển khai các hệ thống ứng dụng và cơ sở dữ liệu mới, cần phối hợp chặt chẽ, đồng bộ với các địa phương để có sự thống nhất ngay từ đầu về nhu cầu, phương án và giải pháp sẵn sàng kết nối, chia sẻ giữa các hệ thống, giúp khai thác tài nguyên quốc gia trên môi trường số hiệu quả nhất.

*Ba là*, Bộ Thông tin và Truyền thông cần sớm thống nhất và có hướng dẫn cho các địa phương về phạm vi và chức năng của nền tảng tích hợp, chia sẻ ứng dụng và cơ sở dữ liệu quốc gia (NGSP) và nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu quốc gia (phát triển từ Trục liên thông văn bản quốc gia - VXP do Văn phòng Chính phủ chủ trì) để thống nhất mô hình triển khai nền tảng tích hợp, chia sẻ ứng dụng và cơ sở dữ liệu tại địa phương (LGSP) nhằm tránh đầu tư trùng lặp.

*Bốn là*, Chính phủ và các bộ, ngành tiếp tục thực hiện quyết liệt cải cách thủ tục hành chính theo hướng phục vụ tốt nhất cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp; tái cấu trúc thủ tục hành chính theo tư duy chuyển đổi số, lấy khách hàng làm trung tâm, bảo đảm sự liên thông, liên kết chặt chẽ giữa các ngành, lĩnh vực và xem đây là yếu tố then chốt để giảm mạnh giấy tờ hồ sơ. Cần đặt yêu cầu trực tuyến hóa việc giải quyết và cung cấp dịch vụ công ngay từ quá trình xây dựng thủ tục hành chính. Trên cơ sở đó, chuyển cơ chế một cửa, một cửa liên thông lên một trình độ mới, “một cửa của nền hành chính nhà nước, phục vụ chủ yếu trên môi trường điện tử”/.