



# NGHỊ ĐỊNH SỐ 42/2022/NĐ-CP QUYẾT TÂM CỦA CHÍNH PHỦ NÂNG TẦM CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ NGƯỜI DÂN



🔗 ĐẶNG HƯƠNG

Ngày 24/6/2022, Chính phủ đã ban hành Nghị định số 42/2022/NĐ-CP quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng, thay thế Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 quy định về việc cung cấp thông tin và DVCTT trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước. Nghị định số 42/2022/NĐ-CP với những quy định mới, quy định bổ sung, cập nhật đặt người dân làm trung tâm cho thấy quyết tâm của Chính phủ trong cung cấp thông tin và DVCTT chất lượng, hiệu quả phục vụ người dân.



### Nghị định số 43/2011/NĐ-CP tẩm áo chặt trong tình hình mới

Trong những năm qua, thực hiện chủ trương của Đảng, Nhà nước, các cơ quan nhà nước đã triển khai phát triển chính phủ điện tử và đạt được nhiều kết quả quan trọng về xây dựng hạ tầng nguồn nhân lực và cung cấp dịch vụ trực tuyến. Đặc biệt trong đó, việc cung cấp thông tin và DVCTT rất được quan tâm đẩy mạnh.

Một trong những văn bản pháp lý quan trọng nhất quy định việc cung cấp thông tin và DVCTT của cơ quan nhà nước, đó là Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và DVCTT trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước (Nghị định 43).

Qua 11 năm thực hiện Nghị định 43, việc cung cấp thông tin và DVCTT của cơ quan nhà nước đã đạt được một số kết quả nổi bật, góp phần tiết kiệm thời gian, chi phí, làm cho hoạt động của các cơ quan nhà nước được minh bạch, hiệu quả, góp phần phòng, chống tham nhũng, cải cách hành chính toàn diện.

Hiện nay, 100% các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có trang/cổng thông tin điện tử để cung cấp thông tin của cơ quan nhà nước cho người dân, doanh nghiệp; có Cổng dịch vụ công để cung cấp DVCTT, với 100% thủ tục hành chính đã được cung cấp thành DVCTT từ mức độ 2 trở lên, trong đó hầu hết dịch vụ công đủ điều kiện đã được cung cấp trực tuyến ở mức độ 4.

Tuy nhiên, trong xu thế phát triển, đứng trước nhu cầu ngày càng cao của người dân và doanh nghiệp, việc cung cấp thông tin và DVCTT theo quy định của Nghị định 43 đã bộc lộ nhiều vấn đề tồn tại, hạn chế cả từ nội dung đến hình thức, cụ thể như sau:

1. Về cung cấp thông tin: Giao diện truy cập thông tin trên các trang/cổng thông tin điện tử của nhiều cơ quan nhà nước thiếu tính thân thiện,

phức tạp, chưa thể hiện nội dung một cách thuận tiện để người dân dễ dàng tìm kiếm, truy cập khi cần; Khả năng tương tác hai chiều giữa cơ quan nhà nước với người dân còn hạn chế; Chưa đa dạng kênh cung cấp thông tin cho người dân và doanh nghiệp; Nội dung thông tin cung cấp chưa được cập nhật theo các văn bản quy phạm pháp luật mới như Luật Tiếp cận thông tin, Luật Ngân sách Nhà nước, Luật Khoa học và Công nghệ; Chưa có các quy định về mô hình triển khai cổng/trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị trực thuộc bộ, ngành, địa phương để bảo đảm sự thống nhất, tránh lãng phí...

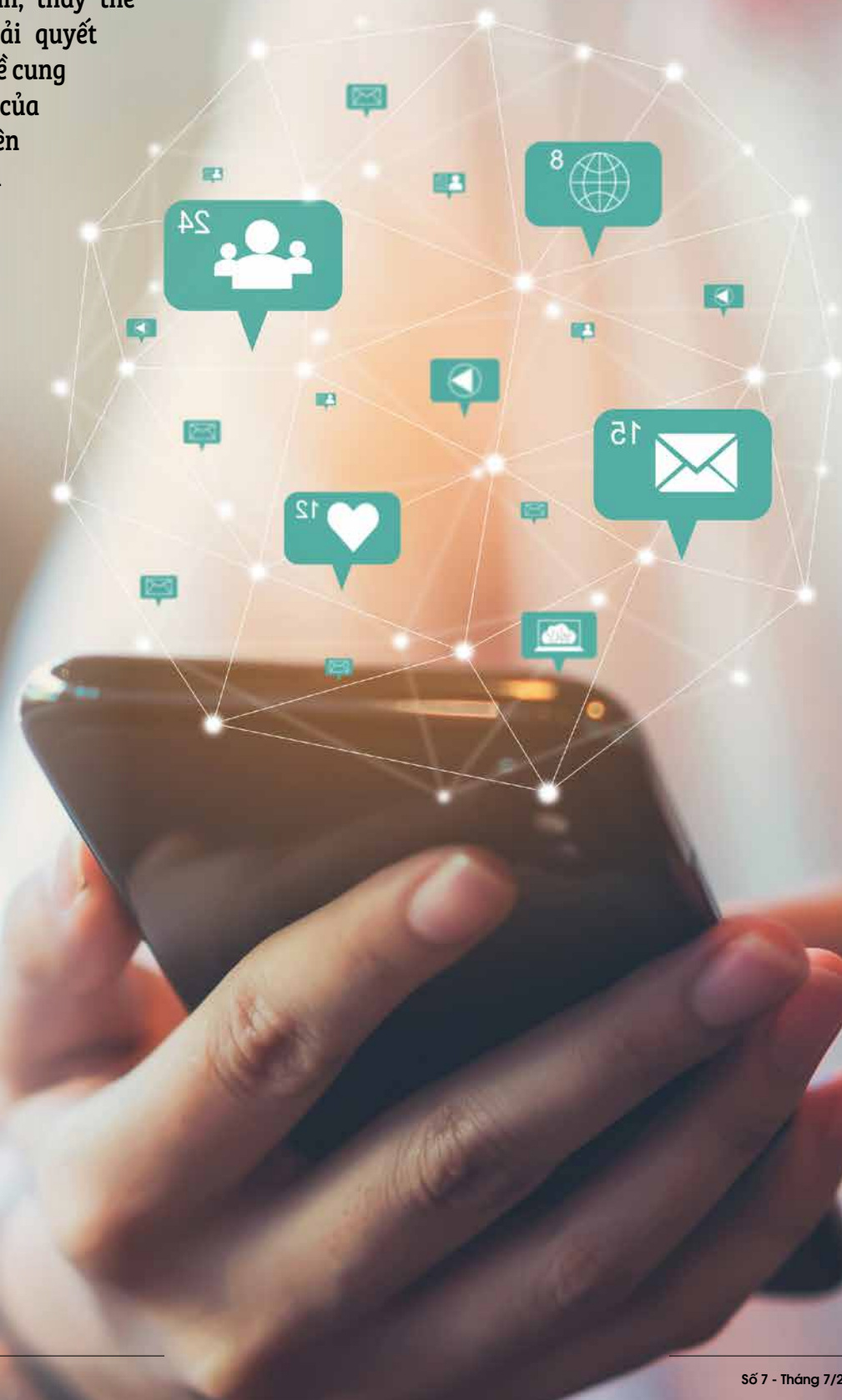
2. Về cung cấp DVCTT: Chưa đa dạng các kênh cung cấp DVCTT; Chưa chuẩn hóa được nội dung, danh mục dịch vụ công trên phạm vi cả nước, nên việc triển khai DVCTT thiếu hiệu quả, khó nhân rộng; Quy định về mức độ DVCTT chưa rõ ràng; Chưa có quy định về liên thông quy trình, liên thông dữ liệu giữa các cơ quan nhà nước trong quá trình xử lý hồ sơ của người dân, doanh nghiệp; Chưa có giám sát, đánh giá hiệu quả DVCTT tự động bằng hệ thống... Tất cả những hạn chế này dẫn đến hiệu quả DVCTT thấp, cụ thể theo Báo cáo tuần 22 năm 2022 của Ủy ban Quốc gia về Chuyển đổi số thì tỷ lệ DVCTT có phát sinh hồ sơ trực tuyến khoảng 30% và tỷ lệ hồ sơ được xử lý trực tuyến khoảng 32%.

3. Về cập nhật xu hướng thế giới: Mặc dù theo đánh giá của Liên Hợp Quốc năm 2020, chỉ số Dịch vụ trực tuyến (OSI – Online Service Index) của Việt Nam được đánh giá ở mức cao, tuy nhiên một số tiêu chí về DVCTT của Việt Nam theo quy định của Nghị định 43 còn chưa được cập nhật, đồng bộ với tiêu chí đánh giá của của Liên Hợp Quốc như: tiêu chí đánh giá sử dụng ứng dụng di động để cung cấp dịch vụ chính phủ điện tử; có hỗ trợ tính năng mạng xã hội; hỗ trợ xác thực hoặc danh tính số,...

Để khắc phục các hạn chế trên, việc ban hành Nghị định thay thế Nghị định số 43 là hết sức cần thiết để tăng tính hiệu quả, đáp ứng yêu cầu thực tế và xu thế phát triển.

### Nội dung cốt lõi của Nghị định số 42/2022/NĐ-CP

Nghị định số 42/2022/NĐ-CP (Nghị định 42) được ban hành, thay thế Nghị định số 43 để giải quyết những hạn chế, tồn tại về cung cấp thông tin và DVCTT của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng như đã trình bày tại phần trên và nhằm đặt người dân làm trung tâm với một số nội dung chính như sau.





**1. Quy định về cung cấp thông tin trên môi trường mạng**

Các thông tin cung cấp trên môi trường mạng của cơ quan nhà nước phải tuân theo các văn bản quy phạm pháp luật mới (ban hành sau Nghị định số 43) như Luật Tiếp cận thông tin, Luật Thống kê, Luật Quy hoạch, Luật Khoa học và Công nghệ...

**Kênh cung cấp thông tin:** Ngoài trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử, cơ quan nhà nước có thể cung cấp thông tin qua cổng dữ liệu cấp bộ, cấp tỉnh; mạng xã hội; thư điện tử; ứng dụng trên thiết bị di động; tổng đài điện thoại. Các kênh cung cấp thông tin cho người dân phải đáp ứng các yêu cầu về sự thuận tiện, bảo đảm an toàn, chất lượng và phải được kết nối, tích hợp để bảo đảm cung cấp thông tin đồng bộ với thông tin trên cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước.

Về mô hình triển khai, mỗi bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương chỉ có một cổng thông tin điện tử là kênh cung cấp thông tin chính thống, tập trung của cơ quan nhà nước trong phạm vi bộ, ngành, địa phương trên môi trường mạng. Các đơn vị thuộc, trực thuộc nếu có trang thông tin điện tử thì phải là thành phần của cổng thông tin điện tử của bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

Đối với tên miền truy cập cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước phải sử dụng tên miền quốc gia Việt Nam “.vn” (được quy định đến tận cấp xã) và sử dụng công nghệ địa chỉ Internet IPv6.

Về tương tác với tổ chức, cá nhân, cơ quan nhà nước ứng dụng công nghệ thông tin, công nghệ số để tăng cường khả năng tương tác với tổ chức, cá nhân, cho phép hỏi đáp, phản hồi trực tuyến; tham gia trong hoạt động xây dựng pháp luật, thực thi chính sách, pháp luật của cơ quan nhà nước; đánh giá hoạt động cung cấp thông tin của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng.

Để đảm bảo cho việc cung cấp thông tin, Nghị định đã quy định rõ về việc bố trí nguồn lực và công tác đo lường, kiểm tra, giám sát. Trong đó, về nhân lực, cơ quan nhà nước có trách nhiệm phân công, bố trí đủ nhân lực biên tập cổng thông tin điện tử, nhân lực quản trị kỹ thuật; bồi dưỡng nhân lực để bảo đảm phục vụ hoạt động cung cấp thông tin của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng.

Việc đo lường, giám sát hiệu quả cung cấp thông tin của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng phải được thực hiện tự động bằng hệ thống. Đây là một trong những đặc trưng cơ bản của Chính phủ số, đó là khả năng đo lường, giám sát trực tuyến để đưa ra quyết định theo thời gian thực.

**2. Quy định về cung cấp DVCTT**

Để phù hợp với xu hướng phát triển, cách thức phân loại mức độ DVCTT đã được thay đổi, thay vì phân 04 mức độ DVCTT như của Nghị định 43, DVCTT theo Nghị định số 42 được phân ra theo 02 mức: mức trực tuyến một phần và trực tuyến toàn trình.

DVCTT toàn trình là dịch vụ bảo đảm cung cấp toàn bộ thông tin về thủ tục hành chính, việc thực hiện và giải quyết thủ tục hành chính đều được thực hiện trên môi trường mạng. Việc trả kết quả được thực hiện trực tuyến hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích.

DVCTT một phần là DVCTT không bảo đảm các điều kiện của DVCTT toàn trình. Với DVCTT một phần, cơ quan nhà nước phải ứng dụng công nghệ thông tin, công nghệ số tối đa trong quá trình cung cấp và xử lý DVCTT trên môi trường mạng trừ trường hợp tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ phải hiện diện tại cơ quan nhà nước hoặc cơ quan nhà nước phải đi thẩm tra, xác minh tại hiện trường theo quy định của pháp luật. Cách phân loại này đơn giản, tường minh và phù hợp với cách tiếp cận về phân loại DVCTT trên thế giới.

Nghị định đã quy định về chuẩn hóa DVCTT khi cung cấp trên môi trường mạng, đồng bộ về mã,





tên DVCTT; cung cấp biểu mẫu điện tử kèm theo; hướng dẫn quy trình sử dụng cho tổ chức, cá nhân; hướng dẫn quy trình xử lý của các cơ quan nhà nước và kết quả của DVCTT với Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

Đối với kênh cung cấp DVCTT, ngoài cổng dịch vụ công là kênh cung cấp DVCTT bắt buộc, các cơ quan nhà nước chủ động triển khai các kênh cung cấp DVCTT khác như: ứng dụng trên thiết bị di động, mạng xã hội. Cơ quan nhà nước phải công bố các kênh cung cấp DVCTT. Người dân, doanh nghiệp được lựa chọn kênh sử dụng DVCTT. Các kênh cung cấp DVCTT cho phép tổ chức, cá nhân đánh giá trực tuyến mức độ hài lòng về DVCTT được cung cấp.

Các kênh cung cấp DVCTT yêu cầu phải có giao diện thân thiện, dễ sử dụng, an toàn bảo mật; đáp ứng nhu cầu của tổ chức, cá nhân, đặc biệt, hỗ trợ người khuyết tật tiếp cận, sử dụng.

DVCTT phải sử dụng các biểu mẫu điện tử tương tác để cho phép tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trên môi trường mạng; đặc biệt yêu cầu cơ quan nhà nước các cấp phải kết nối, khai thác dữ liệu từ các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, cơ sở dữ liệu dùng chung của các cơ quan nhà nước khác theo quy định để tự động điền các thông tin vào biểu mẫu điện tử và cắt giảm thành phần hồ sơ, bảo đảm nguyên tắc tổ chức, cá nhân chỉ cung cấp thông tin một lần cho cơ quan nhà nước khi thực hiện DVCTT.

Đối với yêu cầu kỹ thuật cung cấp DVCTT, nhấn mạnh việc triển khai dưới dạng dịch vụ để dễ dàng nhân rộng và tùy biến; tuân thủ các quy chuẩn, quy định kỹ thuật đối với các hệ thống thông tin cung cấp DVCTT.

Về đo lường tự động hiệu quả DVCTT, Nghị định quy định việc quản lý, giám sát, đánh giá hiệu quả, mức độ sử dụng DVCTT của các cơ quan nhà nước phải được thực hiện tự động hóa bằng hệ thống thông tin với từng DVCTT, từng chủ thể tham gia giao dịch, từng bước thực hiện dịch vụ và kết nối

với hệ thống theo dõi chung toàn quốc. Qua đó, Chính phủ và lãnh đạo các cơ quan có thể theo dõi, đánh giá ngay chất lượng, hiệu quả việc sử dụng tại từng đơn vị.

**Tác động của Nghị định số 42**

Với những nội dung quy định, Nghị định số 42 khi được triển khai sẽ có tác động mạnh mẽ đến việc cung cấp, sử dụng thông tin và DVCTT của cơ quan nhà nước, cụ thể:

Thứ nhất, người dân, doanh nghiệp có thể truy cập, sử dụng thông tin và DVCTT của cơ quan nhà nước 24/7, ở bất cứ đâu và lựa chọn kênh cung cấp theo nhu cầu.

Thứ hai, người dân, doanh nghiệp được sử dụng DVCTT toàn trình từ đầu đến cuối trên môi trường mạng (với các dịch vụ công cung cấp được toàn trình theo quy định) và hướng tới chỉ cần khai báo thông tin một lần cho cơ quan nhà nước khi sử dụng DVCTT.

Thứ ba, cơ quan nhà nước quản lý kênh cung cấp thông tin và DVCTT tập trung, thống nhất (đến tận cấp xã), bảo đảm không chồng chéo, trùng lặp, giúp cơ quan nhà nước tiết kiệm chi phí, nhân lực.

Thứ tư, việc cung cấp thông tin và DVCTT tuân thủ theo các tiêu chuẩn, quy chuẩn, hướng dẫn kỹ thuật sẽ bảo đảm khả năng kết nối, tích hợp và chia sẻ dữ liệu, sử dụng lại thông tin, dữ liệu.

Thứ năm, việc đo lường, giám sát tự động hiệu quả cung cấp, sử dụng DVCTT theo thời gian thực sẽ là cách thức giám sát mới, có tính khách quan và hỗ trợ kịp thời cho việc ra quyết định của lãnh đạo các cấp để cải tiến chất lượng, hiệu quả cung cấp, sử dụng thông tin và DVCTT.

Thứ sáu, việc xây dựng chính sách quản lý, thúc đẩy cung cấp thông tin, cung cấp DVCTT phù hợp với thực tiễn và xu thế phát triển trên thế giới là yêu cầu bắt buộc để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp và góp phần nâng cao thứ hạng của Việt Nam trong các bảng xếp hạng quốc tế.

**Triển khai đưa Nghị định số 42 vào cuộc sống**

Để việc cung cấp thông tin và DVCTT theo Nghị định số 42 được triển khai hiệu quả, thiết thực, phục vụ người dân và doanh nghiệp, Chính phủ giao trách nhiệm cụ thể cho các bộ, ngành, địa phương, cụ thể như sau.

**Bộ Thông tin và Truyền thông thực hiện các nhiệm vụ:**

(1) Xây dựng và ban hành tiêu chuẩn, quy chuẩn, hướng dẫn kỹ thuật để cung cấp thông tin và DVCTT của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng (cấu trúc, bố cục, yêu cầu kỹ thuật cho cổng thông tin điện tử/cổng dịch vụ công, tiêu chí kỹ thuật để đánh giá, xếp loại mức độ DVCTT; ứng dụng, tích hợp chữ ký số trong DVCTT; hỗ trợ người khuyết tật; kết nối, chia sẻ dữ liệu; đánh giá cổng thông tin điện tử, DVCTT...); (2) Xây dựng các nền tảng, công cụ kỹ thuật tạo điều kiện cho các cơ quan nhà nước cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên môi trường mạng theo nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao (công cụ dùng chung để các cơ quan nhà nước phát triển Cổng thông tin điện tử,..); (3) Phát triển Hệ thống giám sát, đo lường mức độ cung cấp và sử dụng dịch vụ Chính phủ số để thực hiện đo lường, đánh giá, theo dõi, quản lý việc cung cấp và hiệu quả sử dụng thông tin và dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan nhà nước; (4) Phát triển Cổng kết nối dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng để kết nối đến các tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng và tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số chuyên dùng Chính phủ; (5) Kiểm tra, đánh giá hiệu quả, đáp ứng yêu cầu kỹ thuật trong cung cấp thông tin và triển khai dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan nhà nước; tổng hợp báo cáo Thủ tướng Chính phủ tình hình triển khai Nghị định (đánh giá, xếp loại, báo cáo).

**Văn phòng Chính phủ thực hiện các nhiệm vụ:**

(1) Hướng dẫn nghiệp vụ, tích hợp thông tin với Cổng thông tin điện tử của các cơ quan cấp bộ, tỉnh lên Cổng thông tin điện tử Chính phủ; (2) Hướng dẫn rà soát, đánh giá thủ tục hành chính đáp ứng yêu cầu xây dựng DVCTT theo các mức độ quy định tại Nghị định 42; quy định, hướng dẫn việc chuẩn hóa danh mục dịch vụ công trực tuyến các cấp và thống nhất trên phạm vi toàn quốc; (3) Phát triển, vận hành và duy trì Cổng Thông tin điện tử Chính phủ làm đầu mối kết nối thông tin chỉ đạo, điều hành của Chính phủ trên môi trường mạng; phát triển, hoàn thiện Cổng Dịch vụ công quốc gia và tích hợp dịch vụ công trực tuyến của các bộ, ngành, địa phương lên Cổng Dịch vụ công quốc gia; (4) Theo dõi, giám sát, đánh giá chất lượng phục vụ tổ chức, cá nhân trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công của các bộ, ngành, địa phương bằng dữ liệu theo thời gian thực.

**Các bộ, ngành, địa phương thực hiện các nhiệm vụ:**

(1) Quản lý, giám sát và cải tiến chất lượng cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan, đơn vị trực thuộc; (2) Tuân thủ các tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật và hướng dẫn về cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên môi trường mạng; (3) Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ về tình hình cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến; (4) Tổ chức thực hiện các quy định của Nghị định trong phạm vi bộ, ngành, địa phương.

Với trách nhiệm đã được quy định cụ thể, hy vọng rằng các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương nhanh chóng xây dựng kế hoạch để triển khai các nhiệm vụ được giao trong Nghị định để nâng cao hiệu lực, hiệu quả, công khai, minh bạch hoạt động của cơ quan nhà nước, và quan trọng hơn hết là phục vụ người dân, doanh nghiệp tốt hơn, giúp giảm thời gian, chi phí khi thực hiện các thủ tục hành chính.