

Số: **3386**/BTTTT-THH

V/v xây dựng lộ trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo quy định của Nghị định 43/2011/NĐ-CP

Hà Nội, ngày 20 tháng 11 năm 2014

Kính gửi:

- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;
- Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

Ngày 13/6/2011, Chính phủ đã ban hành Nghị định số 43/2011/NĐ-CP 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, Nghị định có hiệu lực từ ngày 01/10/2011.

Theo quy định của Nghị định tại Khoản 2 Điều 19, hàng năm các cơ quan nhà nước có trách nhiệm báo cáo về lộ trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến, cụ thể như sau:

a) Các cơ quan chuyên môn trực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố và Ủy ban nhân dân cấp huyện có trách nhiệm xây dựng lộ trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến và báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố về lộ trình và tiến độ triển khai thực hiện.

b) Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có trách nhiệm xây dựng và báo cáo lộ trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến của đơn vị và địa phương, gửi Bộ Thông tin và Truyền thông tổng hợp, báo cáo Thủ tướng Chính phủ.

Thực hiện nhiệm vụ được giao tại Nghị định số 43/2011/NĐ-CP, Bộ Thông tin và Truyền thông trân trọng đề nghị Quý Cơ quan xây dựng hoặc điều chỉnh lộ trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến năm 2015 và định hướng đến năm 2020 và gửi cho Bộ Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo Thủ tướng Chính phủ.

Hướng dẫn xây dựng lộ trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước kèm theo công văn này được đăng tải chi tiết trên trang thông tin điện tử của Cục Tin học hóa - Bộ Thông tin và Truyền thông tại địa chỉ: www.aita.gov.vn.

Văn bản phê duyệt Lộ trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến của Quý Cơ quan xin gửi về Bộ Thông tin và Truyền thông trước ngày 01/02/2015 theo địa chỉ: Cục Tin học hóa - Bộ Thông tin và Truyền thông, 18 Nguyễn Du, Hà Nội; Điện thoại: (04) 35378201; Fax: (04) 35378208.

Bản điện tử xin gửi về Cục Tin học hóa theo địa chỉ: lqhung@mic.gov.vn (đ/c Lê Quốc Hưng) và dttvan@mic.gov.vn (đ/c Đinh Thị Thanh Vân).

Trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Quý Cơ quan.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Bộ trưởng (để b/c);
- Đơn vị chuyên trách CNTT của Bộ/cơ quan ngang Bộ;
- Sở Thông tin và Truyền thông các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;
- Lưu: VT, THH (TTHTQT).

**KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG**



HƯỚNG DẪN XÂY DỰNG LỘ TRÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN TRÊN TRANG THÔNG TIN ĐIỆN TỬ HOẶC CÔNG THÔNG TIN ĐIỆN TỬ CỦA CƠ QUAN NHÀ NƯỚC

(Kèm theo Công văn số 3386 /BTTTT-THH ngày 20 /11/2014 của Bộ Thông tin và Truyền thông)

I. MỤC ĐÍCH, PHẠM VI VÀ ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG

1.1. Mục đích xây dựng lộ trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến

Xác định được các dịch vụ hoặc nhóm dịch vụ công trực tuyến ưu tiên triển khai và đưa ra các mốc thời gian triển khai cụ thể nhằm đảm bảo thực hiện thành công mục tiêu cung cấp dịch vụ công trực tuyến được phê duyệt tại “Chương trình quốc gia về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước giai đoạn 2011-2015” (Quyết định 1605/QĐ-TTg ngày 27/8/2010 của Thủ tướng Chính phủ), tiến tới cung cấp hoàn toàn các dịch vụ công trực tuyến ở mức độ 3 và 4.

1.2. Phạm vi

Văn bản này hướng dẫn cụ thể về việc xây dựng lộ trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước.

1.3. Đối tượng áp dụng

Văn bản này áp dụng đối với cơ quan nhà nước bao gồm các Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (sau đây gọi tắt là Bộ, tỉnh/thành phố).

II. PHƯƠNG PHÁP XÂY DỰNG LỘ TRÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

2.1. Cơ sở để xác định danh mục các dịch vụ công trực tuyến ưu tiên triển khai

a) Căn cứ vào Danh mục nhóm các dịch vụ công được ưu tiên cung cấp trực tuyến tối thiểu mức độ 3 tại Quyết định số 1605/QĐ-TTg ngày 27/8/2010.

b) Căn cứ vào thực tế số lượng hồ sơ tiếp nhận và xử lý đối với từng thủ tục hành chính trong các năm trước.

c) Căn cứ vào hiệu quả sử dụng đối với các dịch vụ công trực tuyến đã triển khai trên trang/cổng thông tin điện tử, đặc biệt là các dịch vụ mức độ 3 và 4 (kết quả thực tế sử dụng).

d) Căn cứ vào kết quả thăm dò ý kiến trên trang/cổng thông tin điện tử do cơ quan thực hiện đối với các dịch vụ muốn ưu tiên thực hiện.

đ) Căn cứ vào danh mục các dịch vụ công mới phát sinh, chưa được triển khai trực tuyến (nếu có).

2.2. Đánh giá mức độ sẵn sàng cho việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến

a) Đánh giá mức độ sẵn sàng hạ tầng: hạ tầng mạng, hạ tầng máy chủ, lưu trữ thông tin, khả năng kết nối Internet; hạ tầng cho đảm bảo an toàn, an ninh thông tin, xác thực điện tử.

b) Đánh giá mức độ sẵn sàng về nhân lực: nhận thức và quyết tâm của lãnh đạo, nhân lực công nghệ thông tin, nhân lực tham gia xử lý trực tuyến.

c) Đánh giá nguồn lực tài chính: nguồn kinh phí đầu tư cho việc xây dựng, duy trì và xử lý dịch vụ công trực tuyến (nguồn ngân sách nhà nước, tài trợ, hợp tác công tư, thuê dịch vụ, thu phí sử dụng dịch vụ, ...).

d) Đánh giá mức độ phức tạp của dịch vụ: độ phức tạp của quy trình nghiệp vụ, độ phức tạp của dữ liệu và xác thực dữ liệu, thời gian xây dựng dịch vụ.

đ) Đối với các dịch vụ cần xử lý liên thông giữa nhiều cơ quan: đánh giá khả năng sẵn sàng kết nối liên thông giữa các hệ thống công nghệ thông tin của các cơ quan.

e) Đánh giá mức độ sẵn sàng tham gia dịch vụ công trực tuyến của các tổ chức, cá nhân được hưởng lợi từ việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

2.3. Xác định lộ trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho từng dịch vụ, nhóm dịch vụ

1. Xác định thứ tự ưu tiên triển khai cho từng dịch vụ công trực tuyến: xem xét xác định thứ tự ưu tiên theo nguyên tắc ưu tiên: dịch vụ có nhiều khách hàng (số lượng hồ sơ đăng ký nhiều), dịch vụ có độ phức tạp triển khai vừa phải, dịch vụ được triển khai tại các cơ quan có mức độ sẵn sàng cao, địa phương có tỉ lệ khách hàng có mức độ sẵn sàng tham gia dịch vụ cao (có máy tính, có trình độ tin học cơ bản,...), sẵn sàng có nguồn đầu tư.

2. Căn cứ danh mục và thứ tự ưu tiên của các dịch vụ cần triển khai, dự kiến thời gian triển khai đối với từng dịch vụ, cơ quan chủ quản xác định lộ trình cung cấp cụ thể đối với từng dịch vụ hoặc nhóm dịch vụ.

2.4. Khung hồ sơ Lộ trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến

1. Quyết định phê duyệt Lộ trình
2. Khung nội dung Lộ trình kèm theo quyết định

I. MỤC TIÊU

1.1. Mục tiêu chung

1.2. Mục tiêu cụ thể

II. NỘI DUNG

2.1 Số liệu chung

- Tổng số quận, huyện (cơ quan Bộ: Tổng cục/Cục hoặc tương đương): ...

- Tổng số xã, phường: ...

- Tổng số thủ tục hành chính: ...

Trong đó: + Số thủ tục hành chính cấp Bộ/tỉnh, thành phố: ...

+ Số thủ tục hành chính cấp quận, huyện (cơ quan Bộ: Tổng cục/Cục hoặc tương đương): ...

+ Số thủ tục hành chính cấp xã, phường: ...

- Tổng số thủ tục hành chính dự kiến cung cấp thành DVCTT ở mức độ 3, 4 đến hết năm 2015: ...

- Tổng số thủ tục hành chính dự kiến cung cấp thành DVCTT ở mức độ 3, 4 đến năm 2020: ...

2.2 Danh mục dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 cung cấp trong năm 2015

TT	Tên DVCTT	Mức DVCTT	Cấp dịch vụ (tỉnh/huyện/xã)	Cơ quan chủ trì xử lý	Cơ quan đồng xử lý
1	DVCTT A	3			
2	DVCTT B	4			
3				

**Chú ý: Đối với mỗi dịch vụ cần cung cấp thông tin tối thiểu: tên dịch vụ, tên cơ quan chủ trì xử lý dịch vụ (tên Tổng cục/Cục, Sở, quận, huyện, xã, phường,...), (các) cơ quan đồng xử lý dịch vụ (nếu là dịch vụ liên ngành).*

2.3. Định hướng đến năm 2020

III. GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

3.1. Giải pháp hành chính

(Xây dựng các quy định, quy chế triển khai, sử dụng, ...)

3.2. Giải pháp kỹ thuật, công nghệ

3.3. Giải pháp nhân lực

(Nhân lực cho triển khai xây dựng, duy trì, xử lý dịch vụ; đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực; ...)

3.4. Giải pháp tổ chức, triển khai

(Tổ chức quản lý, khai thác dịch vụ, triển khai thí điểm, nhân rộng mô hình; kiểm tra đánh giá; ...)

3.5. Giải pháp nâng cao nhận thức, thu hút người sử dụng

(Tuyên truyền, tập huấn, ...)

3.6. Giải pháp tài chính

(Nguồn đầu tư, phương án đầu tư, ...)

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

(Trách nhiệm cụ thể của từng cơ quan trong việc triển khai xây dựng, sử dụng dịch vụ công trực tuyến)

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

3.1. Cơ quan chủ quản (Bộ, tỉnh/thành phố)

1. Ban hành Quyết định phê duyệt Lộ trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan mình.

2. Chỉ đạo và bảo đảm các nguồn lực cho việc triển khai thực hiện Lộ trình.

3.2. Đơn vị chuyên trách công nghệ thông tin của các Bộ, cơ quan ngang Bộ

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan thuộc, trực thuộc Bộ xây dựng lộ trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến của Bộ.

2. Trình Lãnh đạo Bộ phê duyệt Lộ trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến của Bộ.

3.3. Sở Thông tin và Truyền thông các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương

1. Hướng dẫn các cơ quan chuyên môn của tỉnh/thành phố, Ủy ban nhân dân các quận, huyện, thị xã xây dựng Lộ trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến của từng cơ quan.

2. Chủ trì, tổng hợp xây dựng Lộ trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến của tỉnh/thành phố để trình Lãnh đạo tỉnh/thành phố phê duyệt./.

BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG