

## BÁO CÁO

# ĐÁNH GIÁ BAN ĐẦU VỀ TƯƠNG TÁC GIỮA CHÍNH QUYỀN VÀ CÔNG DÂN TRÊN MÔI TRƯỜNG SỐ







## © 2022 Viện Nghiên cứu Chính sách và Phát triển Truyền thông

Tài liệu này được thực hiện bởi nhóm tác giả là chuyên gia và các nghiên cứu viên của Viện Nghiên cứu Chính sách và Phát triển Truyền thông. Những phát hiện, giải thích và kết luận thể hiện trong báo cáo được thực hiện khách quan, độc lập dựa trên các minh chứng, số liệu công khai trên các cổng thông tin điện tử, ứng dụng thông minh của các địa phương tại thời điểm đánh giá và số liệu từ các bộ chỉ số đánh giá công khai. Các ý kiến và khuyến nghị được trình bày trong báo cáo này thuộc về nhóm nghiên cứu và không nhất thiết phản ánh quan điểm của Tổ chức Oxfam.

Không nội dung nào trong tài liệu này có thể được sao chép hoặc truyền tải dưới bất kỳ hình thức nào hoặc bằng bất kỳ phương tiện nào mà không có sự cho phép bằng văn bản của Viện Nghiên cứu Chính sách và Phát triển Truyền thông.

### **Viện Nghiên cứu Chính sách và Phát triển Truyền thông**

Tầng 18, Tòa nhà VTC Online, 18 Tam Trinh, Hai Bà Trưng, Hà Nội.

P: 0969 520 220

E: [contact@ips.org.vn](mailto:contact@ips.org.vn)

W: <https://ips.org.vn>





## LỜI CẢM ƠN

Báo cáo đánh giá tương tác giữa chính quyền và công dân trên môi trường số được thực hiện bởi Viện Nghiên cứu Chính sách và Phát triển Truyền thông (IPS) dưới sự hỗ trợ của Tổ chức Oxfam tại Việt Nam. Báo cáo nhằm đánh giá, phân tích thực tiễn hoạt động tương tác giữa chính quyền và người dân trên các kênh tương tác trực tuyến tại 63 tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương.

Báo cáo được thực hiện bởi nhóm nghiên cứu gồm Ông Nguyễn Quang Đồng - Viện trưởng Viện IPS, Ông Nguyễn Đức Lam - chuyên gia pháp luật của Văn phòng Quốc hội, Ông Trần Đăng Quang - nghiên cứu viên tại Viện IPS và Bà Tống Khánh Linh - chuyên viên phân tích chính sách Viện IPS.

Chúng tôi trân trọng cảm ơn các chuyên gia, các nhà nghiên cứu, đại diện các Sở Thông tin và Truyền thông của 63 tỉnh, thành phố đã trao đổi và chia sẻ các quan điểm, phân tích cá nhân với nhóm nghiên cứu. Nhóm nghiên cứu xin chân thành cảm ơn đến các cá nhân, bao gồm Ông Mai Thanh Hải - đại diện Cục Tin học hoá, Bộ Thông tin và Truyền thông, ông Đặng Đình Ngọc - chuyên gia Tổ chức CARE International, và ông Lê Nghiêm - nguyên Cục trưởng Cục Thông tin đối ngoại, Bộ Thông tin và Truyền thông đã tham gia góp ý, phản biện kỹ thuật cho phương pháp nghiên cứu và tính khả thi của các khuyến nghị.

Ngoài ra, nhóm nghiên cứu đặc biệt cảm ơn đội ngũ công tác viên là các bạn Phùng Ngọc Trâm và Nguyễn Thị Thùy đã hỗ trợ công tác thu thập dữ liệu từ các giao diện tương tác.

Cuối cùng, trân trọng cảm ơn Tổ chức Oxfam đã hỗ trợ kinh phí thực hiện nghiên cứu này.



# MỤC LỤC

<b>TÓM TẮT KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU</b>	<b>1</b>
<b>GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ NGHIÊN CỨU</b>	<b>7</b>
1. Bối cảnh nghiên cứu	8
2. Mục tiêu nghiên cứu	10
3. Nội dung nghiên cứu	10
4. Phương pháp nghiên cứu	11
4.1. Cách tiếp cận	11
4.2. Phương pháp đánh giá	12
5. Giá trị và hạn chế của nghiên cứu	13
5.1. Giá trị của nghiên cứu	13
5.2. Hạn chế của nghiên cứu	15
<b>KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ</b>	<b>17</b>
1. Kết quả thực hiện tương tác với công dân theo các chỉ số	18
1.1. Chỉ số Quy định, chính sách của địa phương	20
1.2. Chỉ số Hạ tầng kỹ thuật	21
1.3. Chỉ số Tổ chức thực hiện	22
1.4. Chỉ số Đảm bảo quyền và lợi ích của công dân	26
2. Kết quả thực hiện tương tác với công dân theo các tiêu chí	27
2.1. Tính dễ tiếp cận	27
2.2. Tính đầy đủ	29
2.3. Tính cập nhật	30
2.4. Tính hiệu quả sử dụng	30
2.5. Tính minh bạch	33
<b>ĐỀ XUẤT KHUYẾN NGHỊ</b>	<b>35</b>
1. Cải thiện tương tác với công dân	36
1.1. Khuyến nghị chung	36
1.2. Cải thiện tương tác với công dân theo các tiêu chí	37
2. Mở rộng đánh giá tương tác với công dân trên môi trường số	38
<b>PHỤ LỤC I</b>	<b>40</b>
<b>PHỤ LỤC II</b>	<b>44</b>
<b>PHỤ LỤC III</b>	<b>48</b>
<b>PHỤ LỤC IV</b>	<b>52</b>
<b>PHỤ LỤC V</b>	<b>57</b>
<b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO</b>	<b>61</b>

## DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

<b>Cổng TTĐT</b>	Cổng thông tin điện tử
<b>DTI 2020</b>	Bộ chỉ số đánh giá chuyển đổi số của các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương năm 2020
<b>PAPI 2020</b>	Chỉ số hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh tại Việt Nam
<b>POBI 2020</b>	Khảo sát chỉ số minh bạch ngân sách cấp tỉnh
<b>UBND</b>	Ủy ban nhân dân

## DANH MỤC HÌNH, HỘP

Hình 1. Sơ đồ phương pháp tiếp cận của nghiên cứu	12
Hình 2. Sơ đồ cấu trúc Bộ chỉ số	13
Hình 3. Kết quả đánh giá 63 tỉnh/thành về thực hành tương tác công dân	18
Hình 4. Thông báo lịch tiếp công dân tỉnh Bình Định	24
Hình 5. Thông báo lịch tiếp công dân tỉnh Phú Thọ	25
Hình 6. Mục công dân của cổng TTĐT tỉnh Lào Cai	28
Hình 7. Số lượt tải về ứng dụng thông minh của các địa phương có lượt tải về lớn nhất	31
Hình 8. Chuyên mục “hỏi-đáp” trên cổng TTĐT của UBND tỉnh Lào Cai	32
Hộp 1. Trường hợp thực hành tốt về cung cấp thông tin trên môi trường số	23
Hộp 2. Trường hợp thực hành tốt về hoạt động tiếp công dân	24
Hộp 3. Trường hợp thực hành tốt về tương tác công dân với chính quyền	32





# TÓM TẮT KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Hiến pháp năm 2013 đã ghi nhận Quyền tiếp cận thông tin; Quyền tham gia quản lý nhà nước và xã hội, tham gia thảo luận và kiến nghị về các vấn đề của cơ sở, địa phương và cả nước; Quyền khiếu nại, tố cáo. Trong giai đoạn hiện nay, khi quá trình chuyển đổi số, xây dựng chính quyền số là một trong những mục tiêu quan trọng của quốc gia, việc đảm bảo các quyền công dân trên môi trường số có ý nghĩa quan trọng. Người dân đã và đang được tiếp cận thông tin và tham gia trực tiếp vào việc giám sát, quản lý nhà nước, cung ứng dịch vụ công tại địa phương qua các công cụ trên môi trường số, điển hình là các Cổng TTĐT và ứng dụng thông minh. Tuy nhiên, quá trình chuyển đổi số vẫn còn trong giai đoạn đầu, cho nên việc thực hiện các quyền thông qua tương tác chính quyền – công dân trên môi trường số vẫn còn những khoảng cách nhất định.

Trong bối cảnh nói trên, dựa trên các nghiên cứu trước đây, để bổ sung góc nhìn về mức độ tương tác hai chiều, nghiên cứu này đưa ra bức tranh đánh giá tổng quan ban đầu về thực tiễn tương tác giữa chính quyền và công dân trên môi trường số, đo lường tác động của chuyển đổi số đến hiệu quả tham gia của người dân vào nền quản trị công, từ đó đưa ra các khuyến nghị phù hợp.



Nghiên cứu này đánh giá thực trạng tương tác giữa người dân và UBND cấp tỉnh của 63 tỉnh, thành phố tại Việt Nam thông qua Bộ chỉ số tương tác chính quyền - công dân trên môi trường số. Việc đánh giá được thực hiện theo phương pháp tiếp cận quá trình, theo đó có đầu vào – quá trình thực hiện – đầu ra với 04 chỉ số thành phần: Quy định, chính sách của địa phương; Hạ tầng kỹ thuật; Tổ chức thực hiện; Đảm bảo quyền và lợi ích của công dân. Điểm đánh giá của Bộ chỉ số là tổng điểm của cả 04 chỉ số thành phần với nguồn số liệu từ việc đánh giá các Cổng TTĐT, ứng dụng thông minh; đồng thời dựa trên kết quả của một số bộ chỉ số đã có. Bên cạnh đó, báo cáo này đánh giá kết quả tương tác với công dân trên cổng thông tin điện tử và ứng dụng thông minh của UBND cấp tỉnh trên 05 tiêu chí: Tính đầy đủ; dễ tiếp cận; hiệu quả; cập nhật, minh bạch.

### Kết quả thực hiện tương tác với công dân theo các chỉ số

Về kết quả đánh giá theo Bộ chỉ số, Đồng Nai có điểm cao nhất với 22.56/30 điểm. Đà Nẵng xếp thứ hai với 22.29 điểm, Đồng Tháp xếp thứ ba với 21.72 điểm, Quảng Nam xếp thứ tư. Điểm trung bình của 63 tỉnh là 17.77/30 điểm; 31 tỉnh có điểm đánh giá trên trung bình, chiếm 49.2%. Đồng Nai là địa phương có điểm đánh giá cao nhất tại 02 chỉ số là Quy định, chính sách của địa phương và Hạ tầng kỹ thuật với điểm đánh giá lần lượt là 6/8 điểm và 3.84/5 điểm. Với chỉ số Tổ chức thực hiện, Sơn La là địa phương có điểm đánh giá cao nhất với 9.21/10 điểm. Với chỉ số Đảm bảo quyền và lợi ích của công dân, địa phương có điểm đánh giá cao nhất là Đà Nẵng với 6.03/7 điểm.

Nhìn chung, các địa phương đã và đang có sự nỗ lực trong quá trình chuyển đổi số, xây dựng và triển khai các kênh/công cụ khác nhau để hỗ trợ người dân thực hiện quyền của mình. Tuy nhiên, các kênh/công cụ này phần lớn mới chỉ tồn tại ở trên trang web hoặc ứng dụng thông minh, còn mức độ tác động và tính hiệu quả chưa thật sự cao; thiếu sự chuẩn hoá giữa các tỉnh. Điểm trung bình của 63 tỉnh/thành chỉ đạt 17.77/30 điểm còn khá thấp; đồng thời, tỷ lệ khoảng 50% số tỉnh/thành chưa đạt điểm trung bình này cho thấy, bức tranh chung về tương tác chính quyền - công dân trên môi trường số còn nhiều điểm cần cải thiện.

Một điểm đáng lưu ý là các tỉnh/thành phố lớn với ưu thế về nhân lực, tài chính, hạ tầng kỹ thuật như Hà Nội, TP Hồ Chí Minh, Cần Thơ, Khánh Hòa nằm ở nhóm có tổng số điểm trung bình và dưới mức trung bình. Đặc biệt, mặc dù có ý nghĩa quan trọng trong đánh giá kết quả đầu ra của quá trình tương tác với công dân, chỉ số thành phần “Đảm bảo quyền, lợi ích của công dân” chiếm tỷ trọng còn khiêm tốn trong Bộ Chỉ số, do chỉ có một ít số đo của chỉ số thành phần này thể hiện trên Cổng TTĐT và ứng dụng thông minh.

## Kết quả thực hiện tương tác với công dân theo các tiêu chí

**Về tính đầy đủ,** phần lớn các địa phương đã có nỗ lực đáp ứng tương đối đầy đủ các yêu cầu về cung cấp thông tin, về tiếp công dân, tiếp nhận, phản hồi ý kiến, kiến nghị của người dân trên các cổng TTĐT tỉnh theo quy định của pháp luật. Tuy nhiên, một số công cụ/kênh còn thiếu, ví dụ như mục phản ánh hiện trường trên các ứng dụng thì chưa phải địa phương nào cũng có. Hoặc là chỉ 50/63 tỉnh có ứng dụng thông minh phục vụ việc tương tác giữa người dân và chính quyền; 27/63 tỉnh/thành phố trực thuộc trung ương không có mục “Công dân” trên cổng TTĐT. Như vậy, còn có sự khác biệt với nhau về mặt kỹ thuật giữa các cổng TTĐT và ứng dụng thông minh của các tỉnh/thành.

**Về tính dễ tiếp cận,** các địa phương có triển khai đầu tư chuyển đổi số để tạo các kênh/công cụ cho người dân thực hiện các quyền tiếp cận thông tin, phản ánh, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị. Một số tỉnh/thành như Lào Cai, Thừa Thiên Huế, Trà Vinh, Yên Bái, An Giang, Bắc Giang, Bình Phước, Bình Thuận, Cà Mau, Đà Nẵng, Đồng Tháp, Gia Lai xây dựng mục riêng cho công dân, có hiển thị đầy đủ các chức năng và chia thành từng tiểu mục rõ ràng. Tuy nhiên, ở phần lớn các địa phương, các kênh/công cụ được phát triển mang tính tự phát, chưa chú trọng nhiều đến tính dễ tiếp cận cho người dân; người truy cập còn khó khăn trong việc tìm kiếm các kênh/công cụ; không có điều kiện theo dõi sự tương tác, phản hồi.

**Về tính cập nhật,** xét trên khía cạnh tiếp cận thông tin, các cơ quan Nhà nước đã bảo đảm tương đối tốt việc công bố (một chiều) các thông tin cần thiết, các quyết sách, văn bản đến với người dân. Tuy nhiên, xét trên khía cạnh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của công dân, tại thời điểm tháng 3/2022 chỉ ở 33/63 tỉnh cổng TTĐT có cập nhật thông tin lịch tiếp công dân cho người dân. Ngoài ra, chỉ có 24 địa phương có cập nhật việc phản hồi đối với kiến nghị của công dân đến tháng 3/2022. Ở các tỉnh còn lại, các kênh đều đã không còn hoạt động trong 3-6 tháng gần đây.

**Về tính hiệu quả,** mức độ hiệu quả sử dụng của các kênh tương tác trực tiếp trên môi trường số chưa cao. Nhiều địa phương không cung cấp tổng số lượng phản ánh kiến nghị, hoặc không thể truy cập được vào dữ liệu. Ngoài ra, nhiều ứng dụng vẫn đang trong quá trình thử nghiệm hoặc bị lỗi nên các phản ánh kiến nghị hầu hết dùng để kiểm tra hệ thống kỹ thuật.

**Về tính minh bạch,** một số địa phương đã minh bạch từng bước trong quá trình tiếp nhận và xử lý các phản ánh, kiến nghị của người dân. Tuy nhiên, hầu hết các địa phương cần cải thiện thêm trong quá trình công khai thông tin, phản hồi các phản ánh, kiến nghị của người dân. Hiện nay, theo đánh giá mới chỉ tìm thấy quy chế cung cấp thông tin trên môi trường số của 03/63 địa phương, chỉ có 05 tỉnh có công khai đầu mối tiếp nhận yêu cầu cung cấp thông tin. Bên cạnh đó, một số địa phương chỉ công bố thông tin trả lời phản ánh, kiến nghị; nhưng người dân không có điều kiện để biết các bước tiếp nhận, xử lý, không rõ tại sao lại nhận được kết quả như vậy.



Ở mức độ tổng quan, các yếu tố đầu vào trong quá trình tương tác với công dân trên môi trường số đã được chú ý, quan tâm khá nhiều, như các quy định, cơ sở vật chất, hạ tầng kỹ thuật. Tuy nhiên, quá trình thực hiện các chính sách, pháp luật có liên quan còn cần được cải thiện. Đặc biệt, mức độ đáp ứng quyền, lợi ích của người dân, là kết quả đầu ra của các yếu tố đầu vào và quá trình thực hiện, còn chưa được như mục tiêu mong muốn. Các nguồn lực đầu tư cho các yếu tố đầu vào và cho việc thực hiện chưa mang lại nhiều sự thay đổi trong tương tác trên môi trường số của chính quyền địa phương với người dân. Cụ thể, như kết quả của PAPI 2020 đã phản ánh, tỷ lệ người dân đã tiếp cận thông tin qua các cổng thông tin điện tử còn rất thấp – bình quân dưới 5%, tỷ lệ đã gửi câu hỏi qua kênh Hỏi đáp trực tuyến là 1.58%, trong khi tỷ lệ tiếp cận tin tức qua Internet là gần 50% và tỷ lệ có kết nối Internet tại nhà là 62.81%. Câu hỏi đặt ra là vì sao lại có khoảng cách lớn như vậy, và làm thế nào để cải thiện mức độ tham gia của người dân để hưởng lợi từ đầu tư công và chuyển đổi số.

### Khuyến nghị cải thiện tương tác công dân

Trường hợp của các tỉnh/thành ở nhóm có điểm số cao cho thấy, để có kết quả tổng thể tốt trong việc duy trì tương tác với công dân, cần chú ý đến tất cả các yếu tố: Xây dựng khung thể chế ở địa phương; đầu tư hạ tầng kỹ thuật; chú trọng quá trình thực hiện; đáp ứng quyền, lợi ích của người dân. Trong đó, điểm số dành cho quá trình thực hiện chiếm tỷ trọng lớn nhất trong Bộ chỉ số về tương tác công dân trên môi trường số (10/30 điểm). Điều này là phù hợp với trọng tâm nhiệm vụ, quyền hạn của chính quyền địa phương nằm ở việc thực hiện chính sách, pháp luật của các cơ quan Nhà nước trung ương. Như vậy, cải thiện việc tổ chức thực hiện sẽ góp phần chủ chốt trong việc nâng cao hiệu quả của toàn bộ quá trình tương tác công dân trên môi trường số.

Đặc biệt, nghiên cứu này nhấn mạnh tầm quan trọng của kết quả đầu ra của tương tác với công dân trên môi trường số, cụ thể là mức độ đáp ứng quyền, lợi ích của người dân ở địa phương – là những người sử dụng các dịch vụ, sản phẩm, công cụ trên các Cổng TTĐT và các ứng dụng thông minh. Mức độ đáp ứng đó thể hiện qua hành vi thực tế, ý kiến phản hồi của người dân đối với các công cụ/kênh tương tác trên Cổng TTĐT, ứng dụng thông minh. Để đạt được mục tiêu, kết quả đầu ra tốt trong tương tác với công dân trên môi trường số, chính quyền địa phương cần đa dạng hóa hơn các công cụ trên môi trường số để người dân tương tác, các kênh cung cấp thông tin, tiếp nhận ý kiến, khiếu nại; quan tâm thiết lập các kênh cho người dân phản hồi về chất lượng, hiệu quả của các công cụ.

Đồng thời, kết quả đầu ra của tương tác công dân trên môi trường số thể hiện qua mức độ đáp ứng các tiêu chí tính đầy đủ; dễ tiếp cận; cập nhật; hiệu quả; tính minh bạch. Dựa trên các tiêu chí này, chính quyền địa phương các tỉnh/thành có thể biết những yếu tố cần điều chỉnh, cải thiện để sự tương tác với công dân được tốt hơn. Cụ thể là: Rà soát để đáp ứng tất cả các yêu cầu về tương tác công dân trên môi trường số; xây dựng mục Công dân dễ nhận diện, dễ tiếp cận trên Cổng TTĐT; thường xuyên theo dõi, cập nhật thông tin để không bị lạc hậu; thường xuyên đánh giá để tăng tính hiệu quả trong tương tác với công dân, hoặc loại bỏ các công cụ thiếu hiệu quả; có các quy trình, công cụ cụ thể minh bạch hóa hơn việc cung cấp thông tin, tiếp nhận, phản hồi ý kiến của công dân.



Trên phạm vi toàn quốc, để đạt được sự đồng nhất giữa các tỉnh/thành trong thực tế tương tác với công dân trên môi trường số, trên cơ sở khung pháp luật chung hiện hành, cần liên tục đánh giá, nghiên cứu các thông lệ, cách làm tốt, từ đó khái quát thành các quy định, hướng dẫn cụ thể để các địa phương nắm bắt được các chuẩn mực, dễ dàng bám sát, tuân theo; tạo động lực để các tỉnh thúc đẩy các kênh tương tác này hoạt động hiệu quả.

Cuối cùng, cách tiếp cận trong đánh giá sự tương tác công dân cần được mở rộng hơn; cụ thể là cần đánh giá theo quá trình: Đầu vào – Thực hiện – Đầu ra. Trong đó, sự tham gia của người dân trong quá trình tương tác, phản hồi nên được xem xét đưa vào chỉ tiêu phấn đấu cho chuyển đổi số quốc gia, bởi đó mới là đích đến thật sự của chuyển đổi số. Báo cáo khuyến nghị xem xét bổ sung các chỉ số đánh giá về hiệu quả thực hiện, mức độ hưởng lợi, tiếp cận, tham gia của người dân. Suy cho cùng, chuyển đổi số quốc gia muốn thành công cả về chất và lượng, thì cần đạt được mục tiêu cuối cùng là mang lại lợi ích cho người dân.



I

# GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ NGHIÊN CỨU

- 1 Bối cảnh nghiên cứu
- 2 Mục tiêu nghiên cứu
- 3 Nội dung nghiên cứu
- 4 Phương pháp nghiên cứu
- 5 Giá trị và hạn chế của nghiên cứu

# GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ NGHIÊN CỨU

## 1. Bối cảnh nghiên cứu

Hiện nay, chuyển đổi số đang là một trong những trọng tâm phát triển của đất nước. Cùng với phát triển kinh tế số, xã hội số, việc xây dựng Chính phủ số, chuyển đổi số trong quản trị công ở cả cấp độ trung ương và địa phương đóng vai trò rất quan trọng. Trong đó, không chỉ cần chuyển đổi số trong hoạt động bên trong của từng cơ quan và giữa các cơ quan Nhà nước với nhau, mà còn cần tăng cường chuyển đổi số trong tương tác giữa các cơ quan Nhà nước, chính quyền với người dân. Có thể coi đây một trong những chỉ tiêu đo lường sự thành công của chuyển đổi số quốc gia nói chung, giúp đạt mục tiêu thuộc nhóm 50 nước dẫn đầu về Chính phủ điện tử EGDII theo đánh giá của Liên hợp quốc, dẫn đầu ASEAN trong triển khai kế hoạch chuyển đổi số tổng thể hướng tới 2025.

Liên quan đến tương tác giữa chính quyền với người dân, quyền tiếp cận thông tin là một quyền hiến định theo Điều 25 Hiến pháp năm 2013. Dựa trên cơ sở này, Luật tiếp cận thông tin đã cụ thể hoá các quyền của người dân, cũng như nghĩa vụ cung cấp thông tin của các cơ quan Nhà nước. Đặc biệt, Điều 19, Luật tiếp cận thông tin đã quy định các loại thông tin mà cơ quan Nhà nước bắt buộc phải công khai trên cổng TTĐT, trang thông tin điện tử. Đồng thời, Hiến pháp năm 2013 quy định công dân có quyền tham gia quản lý nhà nước và xã hội, tham gia thảo luận và kiến nghị với cơ quan Nhà nước về các vấn đề của cơ sở, địa phương và cả nước; và quyền khiếu nại, tố cáo với cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền về những việc làm trái pháp luật của cơ quan, tổ chức, cá nhân. Theo quy định tại Luật tiếp công dân năm 2013, “Tiếp công dân” được tổ chức dưới hình thức trực tiếp tại trụ sở tiếp công dân; cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm niêm yết công khai thông tin về việc tiếp công dân của mình tại trụ sở, tại địa điểm tiếp công dân và công bố trên trang thông tin điện tử của cơ quan, tổ chức, đơn vị (nếu có). Bên cạnh đó, Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 2015 (sửa đổi năm 2020) quy định cơ quan, tổ chức, cá nhân chủ trì soạn thảo văn bản quy phạm pháp luật phải đăng tải dự thảo văn bản trên trang web để người dân đóng góp ý kiến, phản hồi ý kiến của người dân. Đây là những cơ sở pháp lý quan trọng để thực hiện tương tác giữa chính quyền với người dân trong thời đại công nghệ 4.0 và xu hướng chuyển đổi số, xây dựng chính phủ số.

Cho đến nay, các tổ chức khác nhau đã thực hiện các nghiên cứu đánh giá thực tiễn liên quan đến tương tác của Nhà nước với công dân trên môi trường số. Trong đó, một số nghiên cứu nổi bật ở Việt Nam có thể kể đến như:

Bộ chỉ số đánh giá chuyển đổi số của các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương năm 2020 (DTI): Có một số tiêu chí liên quan đến cơ sở hạ tầng của người dân phục vụ việc tương tác với chính quyền.



Chỉ số hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh tại Việt Nam (PAPI 2020): Có một số tiêu chí đánh giá mức độ hài lòng và trải nghiệm của người dân đối với việc sử dụng trang thông tin điện tử.

Khảo sát chỉ số minh bạch ngân sách cấp tỉnh (POBI 2020): đã đánh giá tương đối toàn diện việc minh bạch ngân sách của các địa phương trên các cổng TTĐT.

Báo cáo đánh giá việc thực thi Luật Tiếp cận thông tin (lần thứ hai): đánh giá về quy chế cung cấp thông tin cho người dân, đầu mối cung cấp thông tin, việc tuyên truyền, phổ biến Luật Tiếp cận thông tin, các chuyên mục thông tin công khai, và việc cung cấp thông tin theo yêu cầu.

Các nghiên cứu nói trên thường chỉ tập trung vào đo lường một chiều (DTI 2020 có trực chính phủ số đo lường cơ sở hạ tầng được cung cấp từ phía chính quyền để phục vụ người dân, PAPI 2020 đánh giá mức độ hài lòng và trải nghiệm của người dân đối với việc sử dụng thông tin điện tử), hoặc tập trung đánh giá một số loại thông tin cụ thể (Báo cáo đánh giá thực thi Luật tiếp cận thông tin, Khảo sát chỉ số minh bạch ngân sách cấp tỉnh POBI 2020).

Mặc dù đã được đầu tư khá nhiều nguồn lực, việc thực hiện quyền tham gia của người dân vào quản trị công, đặc biệt thông qua tăng cường tương tác chính quyền – công dân trên môi trường số, so với quy định pháp luật còn khoảng cách khá lớn. Theo chỉ số Quản trị điện tử trong PAPI (2020) tỷ lệ người dân đã tiếp cận thông tin qua các cổng thông tin điện tử còn rất thấp – bình quân dưới 5%, tỷ lệ đã gửi câu hỏi qua kênh Hỏi đáp trực tuyến là 1.58%, trong khi tỷ lệ tiếp cận tin tức qua Internet là 47.9% và tỷ lệ có kết nối Internet tại nhà là 62.81%. Bộ chỉ số Chuyển đổi số chuyển đổi số quốc gia (DTI) cũng đưa ra kết luận tương tự với bình quân tỷ lệ người dân truy cập, tra cứu thông tin từ các cơ sở dữ liệu cơ quan Nhà nước là 7%.

Câu hỏi đặt ra là vì sao lại có khoảng cách như vậy, và làm thế nào để cải thiện mức độ tham gia của người dân để hưởng lợi từ đầu tư công vào chuyển đổi số? Để bổ sung góc nhìn đánh giá mức độ tương tác hai chiều, báo cáo này đưa ra bức tranh đánh giá tổng quan ban đầu về thực tiễn tương tác chính quyền – công dân trên môi trường số, đo lường tác động của chuyển đổi số đến hiệu quả tham gia của người dân vào nền quản trị công; từ đó đưa ra khuyến nghị phù hợp giúp định hướng cải thiện, tăng cường sự tương tác giữa các cơ quan Nhà nước với người dân Việt Nam trên môi trường số; bảo đảm thực hiện quyền tham gia của người dân vào quản trị công trên môi trường số.

## 2. Mục tiêu nghiên cứu

Mục tiêu của nghiên cứu nhằm đánh giá thực hành tương tác giữa người dân và chính quyền UBND cấp tỉnh của 63 tỉnh, thành phố tại Việt Nam thông qua Bộ chỉ số đánh giá tương tác chính quyền - công dân trên môi trường số (gọi là “Bộ chỉ số”); từ đó thúc đẩy quyền tiếp cận thông tin của người dân như một mục tiêu quan trọng của chính phủ số. Trong đó, các mục tiêu cụ thể bao gồm:

**Thứ nhất**, tìm hiểu về các trang thông tin điện tử trực tuyến, các ứng dụng thông minh của các địa phương, thực hiện trải nghiệm thực hành quyền tiếp cận thông tin, phản ánh hiện trường, đóng góp ý kiến, kiến nghị, khiếu nại đối với cơ quan chính quyền địa phương trên môi trường số.

**Thứ hai**, xác định các điểm bất cập, khó khăn, hạn chế trong quá trình tiếp cận thông tin và gửi ý kiến phản hồi của người dân với chính quyền trên môi trường số.

**Thứ ba**, xác định các địa phương có thực hành tốt và chưa tốt về tương tác với công dân trên môi trường số.

**Thứ tư**, đưa ra các khuyến nghị sửa đổi chính sách, quy định, cơ chế thực thi để đảm bảo quyền tiếp cận thông tin của công dân, tương tác công dân trên môi trường số; từ đó tăng cường sự tham gia của xã hội, người dân trong việc giám sát và thúc đẩy quyền tiếp cận thông tin, quyền, lợi ích của người dân trong tương tác với các cơ quan Nhà nước ở địa phương.

## 3. Nội dung nghiên cứu

Báo cáo đánh giá mức độ tương tác giữa chính quyền và người dân trên hai khía cạnh: Tiếp cận thông tin; Tiếp nhận và phản hồi phản ánh, kiến nghị trên các cổng thông tin điện tử của UBND cấp tỉnh và ứng dụng thông minh (apps). Đặc biệt, ngoài chiều hướng cung cấp thông tin một chiều từ cơ quan Nhà nước tới người dân, nghiên cứu đánh giá còn đánh giá chiều hướng góp ý, phản ánh kiến nghị của người dân đối với chính quyền.

### Khía cạnh thứ nhất: Tiếp cận thông tin

Khía cạnh này tập trung phản ánh mức độ thực hiện Luật tiếp cận thông tin, theo điều 19, cung cấp cho người dân quyền tiếp cận: Văn bản quy phạm pháp luật, điều ước quốc tế, thủ tục hành chính, quy trình giải quyết công việc của cơ quan Nhà nước; Thông tin phổ biến, hướng dẫn thực hiện pháp luật, chế độ chính sách; Chiến lược, chương trình, dự án; Thông tin về danh mục dự án, chương trình, và kết quả thực hiện đầu tư công; Chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn; Báo cáo tài chính; Danh mục thông tin phải được công khai. Với trọng tâm đánh giá tương tác chính quyền – công dân trên môi trường số, báo cáo này tập trung khảo sát mức độ công khai các thông tin trên cổng thông tin điện tử UBND tỉnh, trong tương quan đối sánh với tỷ lệ người dân biết về thực tiễn công khai các thông tin này và có thực hành truy cập, sử dụng.

Bên cạnh đó, báo cáo cũng đánh giá thực tiễn triển khai của hoạt động cung cấp thông tin về tiếp công dân. Tiếp công dân bao gồm tiếp công dân thường xuyên, tiếp công dân định kỳ, và tiếp công dân đột xuất, nhưng trong khuôn khổ của báo cáo là đo lường tác động của chuyển đổi số trong cải thiện hiệu quả tương tác chính quyền và người dân, nên chỉ tập trung phân tích hoạt động tiếp công dân định kỳ hàng tháng của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh. Trong bối cảnh môi trường số, báo cáo này khảo sát mức độ công khai thông tin về Tiếp công dân trên môi trường số của các UBND tỉnh, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân tiếp cận thông qua chuyển đổi số: 1) Ban tiếp công dân và thông tin liên lạc; 2) Lịch tiếp công dân định kỳ hàng tháng của Chủ tịch UBND tỉnh cùng các lãnh đạo với người dân; 3) Quy chế tiếp công dân; 4) Kết quả tiếp công dân.

### Khía cạnh thứ hai: Xử lý phản ánh, kiến nghị

Khía cạnh này đánh giá mức độ hiệu quả trong tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính, xây dựng chính sách, pháp luật ở địa phương. Theo quy định, “Ủy ban nhân dân cấp tỉnh có trách nhiệm công khai địa chỉ cơ quan, địa chỉ thư tín, số điện thoại chuyên dùng, địa chỉ website, địa chỉ email thực hiện việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên Cổng thông tin điện tử hoặc Trang tin điện tử (website) của cơ quan mình và niêm yết công khai tại trụ sở các cơ quan hành chính trực thuộc.” Báo cáo tập trung khảo sát khía cạnh này trên các Cổng thông tin điện tử của UBND 63 tỉnh trên 03 phương diện: 1) Có công khai thông tin liên lạc (địa chỉ email, số điện thoại) để thực hiện việc tiếp nhận phản ánh kiến nghị; 2) Có kênh tiếp nhận phản ánh kiến nghị trực tuyến trên Cổng thông tin điện tử, và minh bạch về phản hồi của cơ quan Nhà nước; 3) Có xây dựng Ứng dụng thông minh (App) tạo thuận lợi cho tương tác, người dân dễ thực hiện phản ánh kiến nghị, và cơ quan Nhà nước phản hồi nhanh chóng tới người dân.

## 4. Phương pháp nghiên cứu

### 4.1. Cách tiếp cận

Trên nền tảng 2 phương diện thể hiện tương tác chính quyền với người dân như nêu trên, báo cáo này áp dụng phương pháp tiếp cận theo quá trình, theo đó có đầu vào – quá trình thực hiện – đầu ra với 04 nhóm nội dung chính bao gồm Quy định, chính sách của địa phương, Hạ tầng kỹ thuật, Tổ chức thực hiện, Đảm bảo quyền và lợi ích của công dân. Cách tiếp cận này giúp chỉ rõ, đối với từng phương diện của tương tác chính quyền với công dân, đâu là khâu chưa được thực hiện tốt – đầu vào (Quy định, chính sách của địa phương, hạ tầng kỹ thuật), quy trình thực hiện (thông tin, tổ chức thực hiện), hay đầu ra (đảm bảo quyền và lợi ích của công dân) – để có những khuyến nghị chính sách phù hợp, trúng vấn đề.

Hình 1 Sơ đồ phương pháp tiếp cận của nghiên cứu



## 4.2. Phương pháp đánh giá

Đánh giá được thực hiện với các phương pháp sau đây:

**Phân tích tài liệu:** Nhóm nghiên cứu đã sử dụng dữ liệu thứ cấp là các văn bản quy phạm pháp luật, chương trình, đề án; quy định và quy chế cung cấp thông tin của các địa phương; số liệu từ một số tiêu chí có liên quan trong Bộ chỉ số đánh giá chuyển đổi số của các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương năm 2020 (gọi là “DTI 2020”), Chỉ số hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh tại Việt Nam (PAPI 2020), Báo cáo đánh giá việc thực thi Luật tiếp cận thông tin, Khảo sát chỉ số minh bạch ngân sách cấp tỉnh (POBI 2020).

**Đánh giá trực tiếp:** Nhóm nghiên cứu đã truy cập vào các Cổng TTĐT và ứng dụng thông minh của các địa phương để đánh giá việc công bố thông tin theo quy định của pháp luật, quá trình thực hành quyền tiếp cận thông tin, trả lời, phản hồi các ý kiến, kiến nghị, khiếu nại của người dân.

**Xây dựng Bộ chỉ số:** Cấu trúc, thang điểm và phương pháp đánh giá, Tính toán và xác định điểm số được nêu chi tiết như sau:

### (i) Cấu trúc bộ chỉ số

Bộ chỉ số đánh giá được cấu trúc theo 04 chỉ số thành phần, bao gồm:

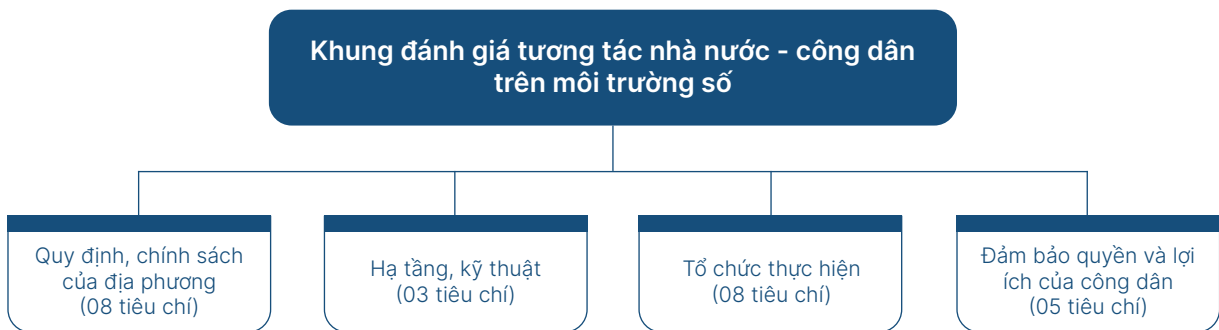
- Chỉ số **Quy định, chính sách của địa phương:** Tập trung đánh giá các chính sách, quy định liên quan đến việc thúc đẩy thực hành tiếp cận thông tin của người dân tại địa phương.

- Chỉ số **Hạ tầng kỹ thuật:** Tập trung đánh giá cơ sở hạ tầng, kỹ thuật phục vụ việc cung cấp thông tin, và cơ sở hạ tầng hiện tại của người dân trong quá trình thực hiện quyền tiếp cận thông tin.

- Chỉ số **Tổ chức thực hiện**: Tập trung đánh giá thực tiễn thực hành cung cấp thông tin của chính quyền và góp ý, kiến nghị, khiếu nại của người dân.

- Chỉ số **Đảm bảo quyền và lợi ích của công dân**: Tập trung đánh giá mức độ đáp ứng quyền, lợi ích của quá trình cung cấp thông tin, phản hồi ý kiến của người dân.

Hình 2 Sơ đồ cấu trúc Bộ chỉ số



### (ii) Thang điểm đánh giá

- Thang điểm đánh giá Bộ chỉ số là 30 điểm, trong đó chia cho 04 chỉ số theo tỷ lệ Quy định, chính sách của địa phương: 8 điểm, Hạ tầng kỹ thuật: 5 điểm, Tổ chức thực hiện: 10 điểm, và Đảm bảo quyền và lợi ích của công dân: 7 điểm.

- Thang điểm đánh giá cụ thể cho từng chỉ số và tiêu chí thành phần được trình bày chi tiết tại Phụ lục I.

### (iii) Tính toán, xác định điểm đánh giá

Điểm của Bộ chỉ số sẽ là điểm cộng của cả 04 chỉ số. Trong quá trình thu thập số liệu để đánh giá, đối với các tiêu chí không có số liệu báo cáo, đánh giá thì giá trị điểm đối với tiêu chí đó được mặc định là 0 điểm.

## 5. Giá trị và hạn chế của nghiên cứu

### 5.1. Giá trị của nghiên cứu

Từ trước đến nay ở Việt Nam đã có nhiều ấn phẩm khác nhau của các tổ chức, cá nhân tìm hiểu, phân tích mối quan hệ giữa chính quyền với nhân dân, sự tham gia của nhân dân vào quy trình chính sách, quản lý Nhà nước. Ở mức độ ít hơn, nhưng không ít nghiên cứu về việc ứng dụng công nghệ thông tin, kỹ thuật số vào việc xây dựng chính sách, pháp luật, quản lý Nhà nước. Tuy nhiên, lần đầu tiên ở Việt Nam, nghiên cứu này đã đánh giá, phân tích mối quan hệ



tương tác hai chiều chính quyền – công dân trên không gian số trên hai phương diện tiếp cận thông tin và tiếp nhận, xử lý, phản hồi ý kiến, kiến nghị, khiếu nại của người dân. Như đã đề cập, trong bối cảnh thực hiện chủ trương tăng cường sự tham gia của nhân dân và chuyển đổi số trong quản trị công, nghiên cứu có thể mang lại giá trị gia tăng đối với quá trình này.

Bên cạnh đó, như đã đề cập, nghiên cứu này áp dụng phương pháp tiếp cận theo quá trình, với Đầu vào – Quá trình thực hiện – Đầu ra với 04 nhóm nội dung chính bao gồm Quy định, chính sách của địa phương, Hạ tầng kỹ thuật, Tổ chức thực hiện, Đảm bảo quyền và lợi ích của công dân. Dựa trên các thành tố này, chính quyền địa phương các tỉnh/thành có thể biết những yếu tố cần điều chỉnh, cải thiện để sự tương tác với công dân được tốt hơn.

Đặc biệt, nghiên cứu này nhấn mạnh tầm quan trọng của kết quả đầu ra của tương tác với công dân trên môi trường số, cụ thể là mức độ đáp ứng quyền, lợi ích của người dân ở địa phương – là những người sử dụng các dịch vụ, sản phẩm, công cụ trên các Cổng TTĐT và các ứng dụng thông minh. Sự tham gia của người dân trong quá trình tương tác, phản hồi nên được xem xét đưa vào chỉ tiêu phấn đấu cho chuyển đổi số quốc gia. Bởi lẽ suy cho cùng, chuyển đổi số quốc gia muốn thành công cả về chất và lượng, thì cần đạt được mục tiêu mang lại lợi ích cho người dân, đích đến thật sự của chuyển đổi số.

Cuối cùng, nghiên cứu sử dụng kết hợp số liệu từ các bộ chỉ số sẵn có khác (PAPI, DTI, CEPEW, POBI) với đánh giá trực tiếp đối với Cổng TTĐT và ứng dụng thông minh. Trên tổng 24 chỉ số được sử dụng trong báo cáo, chỉ có 1/3 là các chỉ số bên ngoài (cụ thể là 1 chỉ số của Báo cáo đánh giá việc thực thi Luật tiếp cận thông tin, 1 chỉ số của POBI, 4 chỉ số của DTI, và 2 chỉ số của PAPI). Còn lại 2/3 là các chỉ số đánh giá độc lập của nhóm nghiên cứu. Đây là cách tiếp cận thường được sử dụng trong các bộ chỉ số trên thế giới, điển hình như World Development Indicators của World Bank hiện lưu trữ 1,400 chỉ số theo chuỗi thời gian (time series indicators) cho 217 nền kinh tế, cho phép các nhà nghiên cứu tận dụng và kết hợp tùy mục đích nghiên cứu; hoặc như Corruption Perceptions Index (CPI) của Transparency International sử dụng 13 nguồn dữ liệu từ bên ngoài. Còn nghiên cứu của UN E-gov Index dựa vào đánh giá trực tiếp của mỗi quốc gia, từ đó phân tích theo phương pháp khoa học khách quan để đưa ra số liệu.

Các cách tiếp cận này nhằm khắc phục nhược điểm của mỗi bộ chỉ số riêng biệt, theo đó nếu muốn đo lường chi tiết và hiệu quả, buộc phải tập trung và đi sâu vào một vấn đề được định nghĩa rất cụ thể. Ưu điểm của cách tiếp cận kết hợp này là khai thác các dữ liệu sẵn có của các Bộ Chỉ số uy tín; tránh nghiên cứu trùng lặp, cũng như tận dụng được điểm mạnh của các bộ chỉ số. Ví dụ như điểm mạnh của DTI là số liệu về hạ tầng, đầu vào công nghệ thông tin của khu vực nhà nước, điểm mạnh của PAPI là đánh giá hiệu quả thực hiện từ góc nhìn của người dân. Đồng thời, cấu phần đánh giá trực tiếp đối với các Cổng TTĐT và ứng dụng thông minh được thực hiện theo các tiêu chí đã được xác định, dựa trên dữ liệu cụ thể thể hiện trên các Cổng và ứng dụng đó. Như vậy, cả hai cấu phần đánh giá đều dựa trên những nguồn thông tin, dữ liệu khách quan, đáng tin cậy; đồng thời đòi hỏi ít nguồn lực về thời gian, kinh phí, con người để thực hiện.

## 5.2. Hạn chế của nghiên cứu

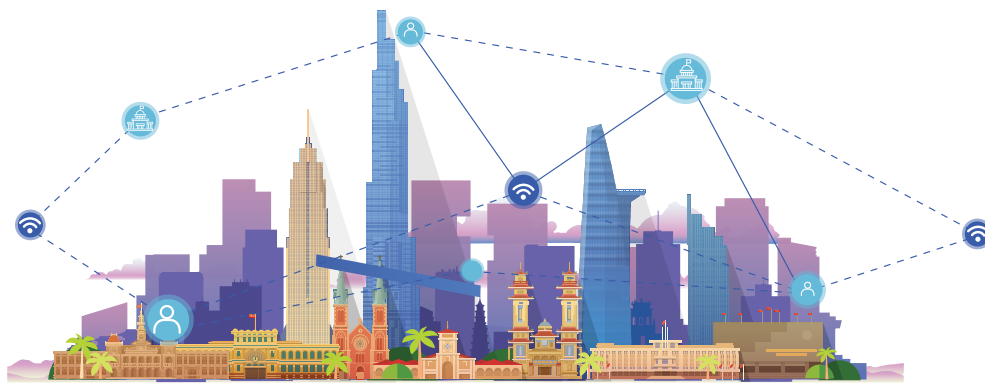
Vì đây là một đánh giá mang tính thử nghiệm bước đầu, nên không tránh khỏi một số điểm giới hạn trong phương pháp thu thập và phân tích dữ liệu, cụ thể là:

Thứ nhất, kết quả đánh giá có phần phụ thuộc vào các chỉ số bên ngoài, một mặt khó bảo đảm đồng nhất được thời gian thu thập và đánh giá số liệu (số liệu của các chỉ số bên ngoài được thu thập từ 2019, 2020 trong khi đánh giá trực tiếp của báo cáo này được tính đến 24/03/2022), mặt khác phương pháp nghiên cứu có sự khác biệt nhất định. Tuy nhiên, phần lớn, 2/3 các chỉ số được xây dựng từ đánh giá trực tiếp, nhờ đó nghiên cứu bảo đảm tính thống nhất và độc lập.

Thứ hai, do tính chất thử nghiệm của nghiên cứu, đồng thời với giới hạn thời gian và nguồn lực, báo cáo mới chỉ dừng lại ở đánh giá “có” hoặc “không” đối với các chỉ số về quy định, chính sách của địa phương về công khai các tài liệu/nội dung/thông tin trên cổng TTĐT của các đơn vị, mà chưa thể đi sâu vào đánh giá xem các quy chế, thông tin được công khai đã đạt tiêu chuẩn theo Luật quy định, có cập nhật, và có dễ được tiếp cận với người dân hay không. Nhóm nghiên cứu tạm thời khắc phục bằng việc rà soát, phân tích, và chắt lọc ra các quy chế tốt nhất làm thực hành tốt để chia sẻ trong báo cáo.

Thứ ba, báo cáo mới chỉ tập trung đánh giá mức độ tương tác chính quyền công dân qua i) Cổng thông tin điện tử Ủy ban nhân dân cấp tỉnh; và ii) Ứng dụng thông minh (apps) cho phép phản ánh hiện trường. Sự lựa chọn này dẫn đến hai điểm giới hạn chính. Đầu tiên, nếu chỉ dừng lại đánh giá ở Cổng thông tin điện tử UBND cấp tỉnh, sẽ chưa đủ để bao quát hết thực tiễn triển khai ở các sở ban ngành, cũng như ở các cấp thấp hơn như cấp huyện, xã. Bên cạnh đó, ngoài Cổng thông tin điện tử và ứng dụng thông minh, mỗi tỉnh đều có những kênh tương tác khác, thích nghi với thói quen sử dụng của người dân, điển hình như Zalo, Facebook, hoặc một web chuyên biệt về tương tác chính quyền công dân như [duongdaynong.tphcm.gov.vn](http://duongdaynong.tphcm.gov.vn). Tuy nhiên, những kênh này đều chưa thuộc diện được đánh giá trong báo cáo này, dẫn đến thiếu sót, chưa đánh giá hết được các hình thức triển khai đa dạng ở địa phương, chưa ghi nhận đầy đủ các thực hành tốt của địa phương, và điểm số các tỉnh sẽ có thể khác so với kỳ vọng.

Thứ tư, đối với phần đánh giá về hiệu quả tương tác trên cổng thông tin điện tử và các ứng dụng thông minh trực tuyến, do nhiều tỉnh không hiển thị số liệu thống kê, và cách trình bày của mỗi tỉnh rất khác nhau, nên nhóm nghiên cứu gặp khó khăn trong việc đưa ra chỉ số cụ thể đánh giá hiệu suất tương tác, buộc phải dùng tạm thời số lượt tải về và mức độ cập nhật như những chỉ số đo đồng nhất thể hiện hiệu quả tương tác. Đây chưa phải là những chỉ số đo lường tuyệt đối, mà mang tính ước lượng nhiều hơn. Tuy nhiên, nhóm nghiên cứu kỳ vọng sau khi báo cáo đánh giá được công bố và tiếp nhận phản hồi tích cực từ các địa phương, sẽ có phần điều chỉnh về hiển thị và chia sẻ số liệu, thuận tiện cho công tác thu thập dữ liệu và hoàn thiện phương pháp đánh giá cho những năm về sau.



## ĐIỂM NỔI BẬT CỦA NGHIÊN CỨU VÀ BỘ CHỈ SỐ ĐÁNH GIÁ

Lần đầu tiên ở Việt Nam, nghiên cứu này đã đánh giá, phân tích **mối quan hệ tương tác hai chiều chính quyền – người dân trên không gian số** trên hai phương diện tiếp cận thông tin và tiếp nhận, xử lý, phản hồi ý kiến, kiến nghị, khiếu nại của người dân.

### ĐỐI TƯỢNG ĐÁNH GIÁ



### PHƯƠNG PHÁP TIẾP CẬN

ĐẢM BẢO QUYỀN VÀ LỢI ÍCH CỦA CÔNG DÂN



### NGUỒN SỐ LIỆU KHAI THÁC NGUỒN DỮ LIỆU SẴN CÓ, TẬN DỤNG, KẾ THỪA

Nghiên cứu đánh giá thực hành tương tác công dân được đánh giá dựa trên sự kết hợp từ 05 nguồn số liệu gồm (1) nguồn do IPS trực tiếp đánh giá, (2) Bộ chỉ số DTI, (3) PAPI 2020, (4) POBI 2020, (5) Báo cáo đánh giá việc thực thi Luật Tiếp cận thông tin (lần thứ hai).





# KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ

- 1 Kết quả thực hiện tương tác với công dân theo các chỉ số
- 2 Kết quả thực hiện tương tác với công dân theo các tiêu chí



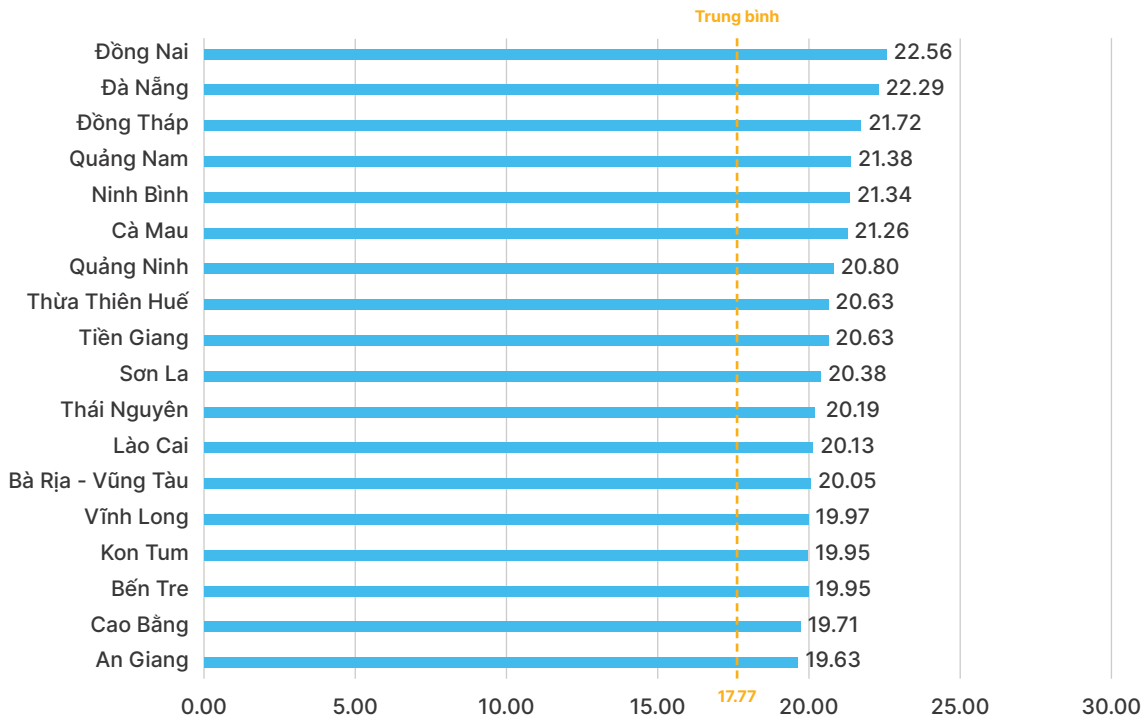
# KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ

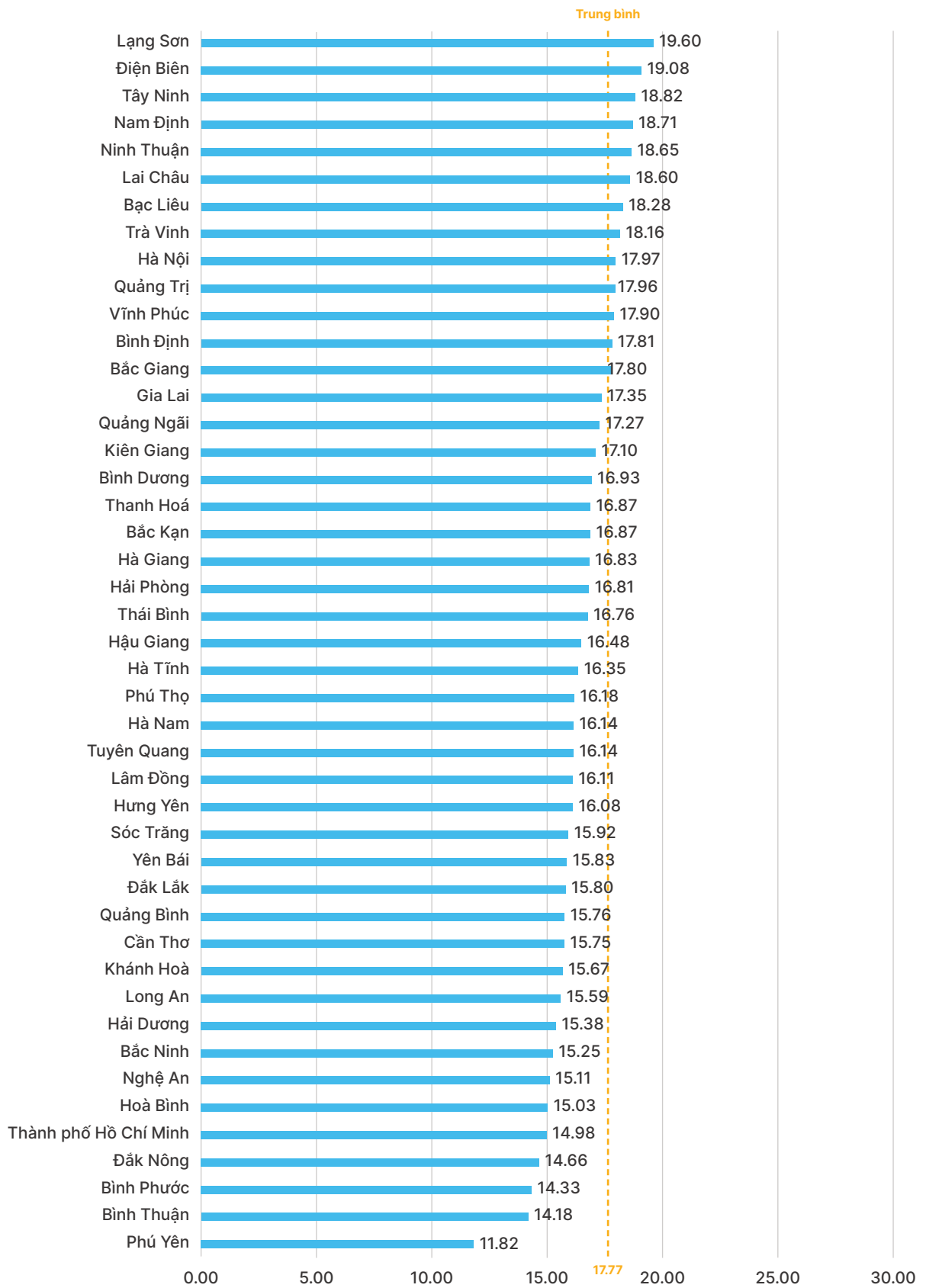
## 1. Kết quả thực hiện tương tác với công dân theo các chỉ số

Hình 3 thể hiện kết quả đánh giá của 63 tỉnh, thành phố về thực hành tương tác giữa công dân và chính quyền trên môi trường số với số điểm trung bình của các tỉnh là 17.77/30. Trong đó, Đồng Nai là tỉnh có điểm đánh giá cao nhất với 22.56/33 điểm. Đà Nẵng xếp thứ hai với 22.29 điểm và Đồng Tháp xếp thứ ba với 21.72 điểm. Có 31 tỉnh/thành có điểm đánh giá trên trung bình, chiếm 49.2%; 32 tỉnh/thành có điểm dưới mức trung bình, chiếm 50.8%.

Nhận xét một cách khái quát, yếu tố “đầu vào” của quy trình tương tác công dân đã được bảo đảm tương đối đầy đủ, nhưng thực tiễn thực hành, tổ chức thực hiện còn thiếu sự chuẩn hoá và chưa hiệu quả, dẫn đến yếu tố “đầu ra” là mức độ hài lòng/sự tham gia của người dân trong tương tác với chính quyền trên môi trường số vẫn còn tương đối thấp. Như kết quả của PAPI 2020 đã phản ánh, tỷ lệ người dân đã tiếp cận thông tin qua các cổng thông tin điện tử còn rất thấp – bình quân dưới 5%, tỷ lệ đã gửi câu hỏi qua kênh Hỏi đáp trực tuyến là 1.58%, trong khi tỷ lệ tiếp cận tin tức qua Internet là gần 50% và tỷ lệ có kết nối Internet tại nhà là 62.81%. Câu hỏi đặt ra là vì sao lại có sự khác biệt tương đối lớn như vậy, và làm thế nào để cải thiện mức độ tham gia của người dân để hưởng lợi từ đầu tư công và chuyển đổi số.

**Hình 3** Kết quả đánh giá 63 tỉnh/thành về thực hành tương tác công dân





## 1.1. Chỉ số Quy định, chính sách của địa phương

Chỉ số Quy định, chính sách của địa phương nhằm đánh giá thực tiễn ban hành các quy chế, kế hoạch của các địa phương có liên quan đến quyền tiếp cận thông tin và phản ánh kiến nghị của người dân. Đây là cơ sở pháp lý, tiền đề để quá trình tương tác giữa chính quyền và người dân được hiệu quả, đúng thủ tục, quy trình. Đồng thời, chỉ số này cũng đánh giá việc các địa phương có hay không việc chỉ định và công khai thông tin của các đầu mối liên hệ cần thiết; từ đó, người dân có thể dễ dàng tương tác phản hồi với cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.

Về chỉ số Quy định, chính sách của địa phương, Đồng Nai là tỉnh có điểm đánh giá cao nhất với 6/8 điểm. Xếp thứ hai là nhóm 3 tỉnh Cao Bằng, An Giang, Quảng Ngãi với 5.5/8 điểm. Điểm trung bình của chỉ số quy định, chính sách của địa phương là 3.91/8 điểm. *(Xem chi tiết tại phụ lục 2)*

Trong số các quy chế được đánh giá, quy chế cung cấp thông tin cho người dân là quy chế khó tìm kiếm trên cổng TTĐT của các địa phương nhất. Chỉ có 03 tỉnh đã công khai bản gốc văn bản quy chế cung cấp thông tin cho người dân là Đồng Nai, Khánh Hoà, Kon Tum. Đối với các quy chế khác, 42 tỉnh (chiếm 66.67%) đã công bố quy chế hoạt động của Cổng TTĐT, 55 tỉnh (chiếm 87.3%) đã công bố quy chế tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị, 48 tỉnh (chiếm 76.19%) đã công bố quy chế tiếp công dân trên các cổng TTĐT. Về kế hoạch số hoá kết quả giải quyết thủ tục hành chính, chỉ có 27 tỉnh có công bố bản gốc trên cổng TTĐT, 8 tỉnh có thông tin về việc ban hành kế hoạch nhưng không tìm thấy văn bản gốc, còn lại 28 tỉnh (chiếm 44.44%) chưa tìm thấy kế hoạch số hoá trên môi trường số. Có thể thấy, các địa phương đã chú trọng công bố cơ sở pháp lý để người dân thực hiện phản ánh kiến nghị, tuy nhiên, dưới góc độ tiếp cận thông tin, việc công khai quy chế chưa được các địa phương thực hiện đầy đủ.

Để đánh giá mức độ tạo điều kiện cho người dân tiếp cận thông tin và gửi phản ánh kiến nghị, khiếu nại, nghiên cứu đánh giá thông qua việc chính quyền công bố các đầu mối thông tin liên hệ, bao gồm thông tin liên hệ của đầu mối phụ trách tiếp nhận yêu cầu cung cấp thông tin, thông tin liên hệ của đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân về quy định hành chính, và thông tin liên hệ của ban tiếp công dân. Với mỗi loại thông tin được công bố công khai, các địa phương sẽ được 1 điểm. Riêng đối với thông tin về ban tiếp công dân, nếu địa phương có công khai thông tin đầu mối là 1 (hoặc nhiều hơn một) người cụ thể sẽ được 1 điểm, nếu chỉ công bố số máy bàn chung và email chung ban chỉ được 0.5. Theo đó, Bình Dương là địa phương có điểm số cao nhất với 2.5/3 điểm, có 10 tỉnh được 2/3 Bến Tre, Cà Mau, Cao Bằng, Đà Nẵng, Đồng Tháp, Kiên Giang, Lai Châu, Nam Định, Thái Nguyên, Tiền Giang.

Chi tiết về tiêu chí chỉ định và công khai đầu mối tiếp nhận yêu cầu cung cấp thông tin, tiêu chí này được đánh giá dựa trên Báo cáo đánh giá việc thực thi Luật Tiếp cận thông tin (lần thứ hai). Theo đó, chỉ 05 tỉnh (chiếm 7.94%) có công khai đầu mối tiếp nhận yêu cầu cung cấp thông tin trên môi trường số, bao gồm Bến Tre, Bình Dương, Cà Mau, Đồng Nai, Đồng Tháp.

Chi tiết về tiêu chí chỉ định và công khai thông tin liên hệ của đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân về quy định hành chính, có 25 tỉnh (chiếm 39.68%) có công khai thông tin đầu mối này.

Chi tiết về tiêu chí công bố thông tin liên hệ ban tiếp công dân, có 42 tỉnh (chiếm 66.67%) công bố thông tin của Ban tiếp công dân trên môi trường trực tuyến. Trong đó, 10 tỉnh chỉ công bố số điện thoại chung và email của ban mà không cung cấp đầy đủ thông tin liên lạc của từng cán bộ. Xét về tính dễ tiếp cận, trong quá trình đánh giá, nhóm nghiên cứu nhận thấy các địa phương có sự khác nhau trong việc công bố và hiển thị thông tin của ban tiếp công dân trên cổng TTĐT. Trong đó, một số tỉnh như Bắc Giang, Điện Biên, Hưng Yên, Lào Cai là các tỉnh có thực hành tốt trong việc công bố thông tin ban tiếp công dân khi người truy cập có thể dễ dàng tìm kiếm thông tin này trong mục “Cơ cấu tổ chức” hoặc “Danh bạ điện tử”. Ngoài ra, các thông tin được công bố theo kèm có bao gồm thông tin họ tên, số điện thoại liên hệ, email của từng cán bộ thuộc ban tiếp công dân. Đặc biệt, tỉnh Lâm Đồng có xây dựng riêng một chuyên mục “Tiếp công dân” bao gồm các thông tin về Ban tiếp công dân, Lịch tiếp công dân, Quy chế và kết quả. Ngược lại, việc công bố thông tin của ban tiếp công dân của một số địa phương vẫn còn khá lộn xộn, khó tìm kiếm, hoặc không đầy đủ thông tin như Bình Dương, Bình Phước, Quảng Bình, Quảng Ngãi. Đặc biệt, đối với tỉnh Long An, để xem được thông tin ban tiếp công dân, người sử dụng phải tải xuống tệp đính kèm.

## 1.2. Chỉ số Hạ tầng kỹ thuật

Chỉ số hạ tầng kỹ thuật tập trung đánh giá về cơ sở hạ tầng của cơ quan Nhà nước cũng như người dân để hỗ trợ tương tác trên môi trường số. Cụ thể, về phía cơ quan Nhà nước, nghiên cứu đánh giá số tỉnh có xây dựng và vận hành ứng dụng thông minh và chức năng “hỏi-đáp” trên các cổng TTĐT và ứng dụng thông minh.

Trong đó, Đồng Nai là tỉnh có điểm đánh giá cao nhất với 3.84/5 điểm. Xếp thứ hai là Quảng Trị với 3.83/5 điểm và Bình Định xếp thứ ba với 3.73/5 điểm. Điểm trung bình của chỉ số hạ tầng kỹ thuật là 2.83/5 điểm. (Xem chi tiết tại phụ lục 3)

Hiện nay, đã có 50/63 tỉnh có xây dựng và vận hành ứng dụng thông minh trên các thiết bị di động. Tuy nhiên, có đến 13 tỉnh xây dựng và vận hành nhiều hơn 01 ứng dụng nhưng cùng phục vụ mục đích cho phép người dân góp ý phản hồi, bao gồm Bến Tre, Bình Định, Cần Thơ, Đắk Lắk, Hà Giang, Hà Nội, Kon Tum, Nam Định, Ninh Bình, Ninh Thuận, Thái Bình, Thái Nguyên, Thanh Hoá. Điều này có thể gây khó khăn cho người dân khi không xác định được ứng dụng nào đang được cơ quan địa phương sử dụng và cập nhật thường xuyên, đồng thời có thể gây lãng phí nguồn lực vận hành đồng thời hai ứng dụng trở lên. Về chức năng “hỏi-đáp” cho phép người dân gửi câu hỏi, phản ánh, kiến nghị, khiếu nại tới cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, với các tỉnh có ứng dụng thông minh, 45/50 địa phương có ứng dụng có chức năng cho phép người dân gửi phản ánh kiến nghị, tuy nhiên có 05 địa phương mà ứng dụng thông minh của tỉnh chưa thể đánh giá được chức năng phản hồi vì yêu cầu đăng nhập ứng dụng hoặc ứng dụng đang trong giai đoạn thử nghiệm, cụ thể gồm các tỉnh Bắc Ninh, Bình Dương, Hà Giang, Kiên Giang, Lâm Đồng. Với trường hợp của cổng TTĐT, chỉ 59/63 tỉnh có chức năng “hỏi-đáp” ngay trên cổng TTĐT, các tỉnh Bình Phước, Hải Phòng không có chức năng này trên cổng thông tin này. Bên cạnh đó, một số cổng TTĐT có mục “hỏi-đáp” nhưng lại dẫn đến trang web cổng dịch vụ công quốc gia, ví dụ như An Giang, Bắc Giang.



Về phía người dân, tiêu chí sử dụng thiết bị số và truy cập mạng của người dân được tham khảo từ nguồn số liệu của Báo cáo Bộ chỉ số DTI. Trong đó, tiêu chí này được đánh giá trên các tiêu chí con gồm: (1) Tỷ lệ thuê bao điện thoại di động sử dụng thiết bị điện thoại thông minh hỗ trợ công nghệ 3G, 4G, (2) Tỷ lệ thuê bao điện thoại di động sử dụng thiết bị điện thoại thông minh hỗ trợ công nghệ 5G, (3) Tỷ lệ thuê bao điện thoại di động sử dụng điện thoại thông minh (3G, 4G, 5G) có sử dụng dữ liệu, (4) Tỷ lệ hộ gia đình có máy tính, (5) Tỷ lệ số thuê bao Internet trên 100 dân, (6) Tỷ lệ hộ nghèo sử dụng Internet. Các tiêu chí con này được nhìn nhận như cơ sở hạ tầng để người dân có thể sử dụng Internet, truy cập môi trường mạng, tiền đề của việc thực hành tương tác với chính quyền trên môi trường số. Với tiêu chí này, thành phố Hồ Chí Minh dẫn đầu với điểm với 0.9/2 điểm. Các tỉnh xếp theo sau lần lượt là Đồng Nai (0.84/2), Quảng Trị (0.83/2), Bình Định (0.73/2), Bà Rịa - Vũng Tàu (0.62/2). Điểm trung bình của tiêu chí này là 0.42/2 điểm và có 28 tỉnh trên mức điểm trung bình (chiếm 44.44%).

### 1.3. Chỉ số Tổ chức thực hiện

Chỉ số Tổ chức thực hiện, nghiên cứu đánh giá thực hành công bố công khai thông tin và trả lời phản ánh, kiến nghị trên cổng TTĐT của các UBND cấp tỉnh tại các địa phương. Các loại thông tin được đánh giá bao gồm (1) thông tin liên lạc của các cán bộ công chức cơ quan Nhà nước (gồm email, số điện thoại); (2) chính sách, văn bản pháp luật của địa phương; (3) chuyên mục về chiến lược, chương trình, dự án, đề án, kế hoạch, quy hoạch phát triển kinh tế - xã hội của địa phương; (4) chuyên mục về danh mục dự án, chương trình và kết quả thực hiện đầu tư công, mua sắm công và quản lý, sử dụng vốn đầu tư công, các nguồn vốn vay; (5) ngân sách/kế hoạch tài chính/báo cáo tài chính của địa phương; (6) lịch tiếp công dân. Trong 6 tiêu chí về các loại thông tin kể trên, tiêu chí số 5 về ngân sách/kế hoạch tài chính/báo cáo tài chính của địa phương được nhóm nghiên cứu tham khảo số liệu từ báo cáo POBI 2020. Năm tiêu chí còn lại được nhóm nghiên cứu đánh giá trực tiếp dựa trên các tiêu chí con. Bên cạnh đó, nghiên cứu còn đánh giá mức độ người dân tương tác trên các kênh giao tiếp chính quyền người dân trên cổng TTĐT và mức độ tương tác trên các ứng dụng thông minh.

Đối với chỉ số này, Sơn La là địa phương có điểm đánh giá cao nhất với 9.21/10 điểm. Vĩnh Long xếp thứ hai với 9.10 điểm và Đồng Tháp xếp thứ ba với 8.87 điểm. Điểm trung bình của chỉ số Tổ chức thực hiện là 6.78 điểm. (Xem chi tiết tại phụ lục 4)

Chi tiết về nhóm tiêu chí về công khai thông tin và chuyên mục trên cổng TTĐT, đa số các cổng TTĐT của các địa phương có công bố và xây dựng chuyên mục có nội dung liên quan. Cụ thể, 39 tỉnh có công bố thông tin liên hệ của các cán bộ cơ quan Nhà nước (chiếm 61.9%), 57 tỉnh có chuyên mục về chiến lược, chương trình, dự án, đề án, kế hoạch, quy hoạch phát triển kinh tế - xã hội của địa phương (chiếm 90.48%), 53 tỉnh có chuyên mục về dự án, chương trình và kết quả thực hiện đầu tư công, mua sắm công và quản lý, sử dụng vốn đầu tư công, các nguồn vốn vay (chiếm 84.13%). Đặc biệt, 100% các tỉnh có công bố công khai các văn bản pháp luật của địa phương. Thông thường, có ba kênh chính để các địa phương đăng tải văn bản pháp luật gồm chuyên mục công báo, chuyên mục văn bản pháp luật địa phương, và trên cơ sở dữ liệu quốc gia về văn bản pháp luật của riêng tỉnh đó. Mặc dù nghiên cứu hiện nay vẫn

chấp nhận đánh giá cho điểm việc cổng TTĐT của các địa phương có dẫn đường kết nối đến ba kênh trên, tuy nhiên chưa đánh giá đến mức độ đầy đủ của các văn bản được công bố trên cổng thông tin. Trong số các địa phương, Lạng Sơn, Kiên Giang là các tỉnh có thực hành tốt khi có xây dựng các chuyên mục riêng và khu trú các thông tin theo chủ đề, tạo điều kiện cho người sử dụng dễ dàng tiếp cận. Ngược lại, thông tin, các chuyên mục trên cổng TTĐT của các tỉnh như Quảng Ngãi, Tuyên Quang lại thiếu tính cập nhật và xuyên suốt.

#### Hộp 1 Trường hợp thực hành tốt về cung cấp thông tin trên môi trường số

**Đồng Tháp là địa phương có thực hành tốt trong việc cung cấp thông tin cho người dân dựa trên việc đánh giá các chuyên mục được hiển thị trên cổng TTĐT, bao gồm:**

- Văn bản quy phạm pháp luật
- Văn bản hướng dẫn thi hành pháp luật
- Thủ tục hành chính do UBND tỉnh và Chủ tịch UBND tỉnh giải quyết
- Quy chế làm việc, nhiệm vụ, quyền hạn của UBND tỉnh và đơn vị trực thuộc
- Nội quy trụ sở Tiếp công dân và cơ quan đầu mối
- Thông tin phí, lệ phí
- Thông tin đấu thầu
- Chương trình, đề án trọng tâm của tỉnh
- Thông tin về đầu tư công
- Chương trình, đề tài khoa học
- Thông tin Kinh tế-xã hội
- Thông tin khác phải được công khai
- Sổ tay hướng dẫn tiếp cận thông tin
- Mẫu phiếu
- Danh mục tiếp cận thông tin có điều kiện
- Thông tin người phát ngôn báo chí
- Đầu mối tiếp nhận yêu cầu cung cấp thông tin: Văn phòng Ban tiếp công dân tỉnh 05A Võ Trường Toản – Phường 1 – TPCL – ĐT 0277.3851002

Chi tiết về tiêu chí công bố lịch tiếp công dân, tiêu chí này được đánh giá dựa trên 06 tiêu chí con gồm: (1) Công bố người tiếp công dân, (2) Công bố thời gian tiếp công dân, (3) Địa điểm tiếp công dân, (4) Thời hạn thông báo trước ngày tiếp, (5) Mức độ dễ tìm kiếm lịch tiếp công dân trên cổng TTĐT, (6) Mức độ cập nhật lịch tiếp công dân. Theo quan sát của nhóm nghiên cứu, có 2 dạng thực hành phổ biến đối với công bố lịch tiếp công dân. **Thứ nhất**, địa phương công bố lịch cả năm vào cuối tháng 12 năm trước, hoặc đầu tháng 1 năm đó. Thực hành này bảo đảm lịch tiếp công dân định kỳ được ưu tiên đưa vào lịch lãnh đạo UBND tỉnh ngay từ đầu, với thời gian cố định, giảm tỷ lệ hoãn hay huỷ do bận hay trùng lịch. **Thứ hai**, địa phương công bố lịch theo tháng. Thường đối với các tỉnh đang lựa chọn thực hành này không bảo đảm được yêu cầu theo Luật tiếp công dân là phải thông báo trước ngày tiếp ít nhất 05 ngày làm việc. Bên cạnh đó, vì lịch đưa ra theo từng tháng, nên có mức độ linh hoạt hơn, tỷ lệ hoãn hay huỷ cũng cao hơn.

**Hộp 2** Trường hợp thực hành tốt về hoạt động tiếp công dân**Bắc Kạn là một tỉnh có thực hành tốt khi thông báo lịch tiếp công dân khi đảm bảo:**

- Thông báo lịch tiếp công 2022 dân định kỳ vào ngày 25 hàng tháng từ ngày 04 tháng 01 năm 2022.
- Thông báo trường hợp Chủ tịch UBND tỉnh bận, sẽ ủy quyền cho Phó Chủ tịch UBND tiếp thay. Nhiều tỉnh khi thông báo không công bố chi tiết này. Dẫn đến khi có lịch hoãn hay huỷ, cũng thường không có kế hoạch dự trừ người tiếp thay, hay bố trí lịch tiếp bù vào.
- Địa điểm tiếp công dân cũng được ghi rõ là “Trụ sở Tiếp Công dân tỉnh Bắc Kạn, số 152 đường Trường Chinh, thành phố Bắc Kạn”. Nhiều tỉnh chỉ ghi “Trụ sở Tiếp Công dân tỉnh” (ví dụ như Điện Biên), mà không có địa chỉ cụ thể, dẫn đến khó khăn thêm cho công dân khi tìm kiếm phải tự tìm thêm địa chỉ Trụ sở Tiếp Công dân tỉnh. Một số tỉnh địa chỉ Trụ sở có thay đổi, thậm chí không biết đâu là địa chỉ chính thức.

Với ví dụ của Bắc Kạn có thể thấy, thực hành này phần nào thể hiện tính minh bạch, rõ ràng, tạo điều kiện cho người dân chủ động trong việc thực hiện quyền của mình. Ngoài ra, địa phương cũng có chiến lược truyền thông rõ ràng khi giao đài phát thanh và truyền hình tỉnh, báo Bắc Kạn, cổng TTĐT tỉnh tổ chức đăng tải, tuyên truyền, phổ biến rộng rãi thông tin này. Bên cạnh đó, Bình Định cũng là tỉnh có thực hành tốt khi giao nhiệm vụ cho ban tiếp công dân tỉnh tổng hợp danh sách, chuẩn bị nội dung, báo cáo Lãnh đạo UBND tỉnh tiếp trước ngày tiếp công dân định kỳ 01 tuần. Điều này thể hiện sự quan tâm, nghiêm túc xem trọng ý kiến khuyến nghị của công dân.

**Hình 4** Thông báo lịch tiếp công dân tỉnh Bình Định**II. ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN**

Trụ sở Tiếp công dân của tỉnh (*Địa chỉ: Số 28 Nguyễn Trãi, phường Trần Phú, thành phố Quy Nhơn, tỉnh Bình Định*).

**III. THỜI GIAN TIẾP CÔNG DÂN**

**Buổi sáng:** Từ 07 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút (Mùa đông: từ 7 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút).

**Buổi chiều:** Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút (Mùa đông: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 30 phút).

Ủy ban nhân dân tỉnh thông báo đề Quý cơ quan, đơn vị và công dân biết, thuận tiện liên hệ công tác./.





Ngược lại, một số địa phương hiện nay công bố lịch tiếp công dân trên môi trường số còn sơ sài, thiếu thông tin ví dụ như tỉnh Phú Thọ, hay không đảm bảo thời hạn thông báo trước như Lai Châu.

Hình 5 Thông báo lịch tiếp công dân tỉnh Phú Thọ

## LỊCH TIẾP CÔNG DÂN CỦA CHỦ TỊCH UBND TỈNH NĂM 2022

T3, 01/04/2022 - 10:11

Xem cỡ chữ **A** **A** Print



STT	LÃNH ĐẠO UBND TỈNH	LÃNH ĐẠO HĐND TỈNH	NGÀY TIẾP DÂN
1	Chủ tịch UBND tỉnh	Chủ tịch HĐND tỉnh	Ngày 10/01/2022
2	Chủ tịch UBND tỉnh	Chủ tịch HĐND tỉnh	Ngày 10/02/2022
3	Chủ tịch UBND tỉnh	Chủ tịch HĐND tỉnh	Ngày 10/03/2022
4	Chủ tịch UBND tỉnh	Chủ tịch HĐND tỉnh	Ngày 12/4/2022

Chi tiết về tiêu chí đánh giá mức độ tương tác trên các kênh giao tiếp chính quyền người dân trên Cổng TTĐT, tiêu chí này được đánh giá dựa trên 03 tiêu chí con gồm tính dễ tiếp cận, tính minh bạch, và tính cập nhật. Theo đó, đa số các địa phương đã xây dựng và triển khai chức năng hỏi/đáp, nhận phản ánh kiến nghị của người dân trên các cổng thông tin điện tử của UBND tỉnh. Theo quan sát của nhóm nghiên cứu, chỉ có hai tỉnh là Bình Phước và Hải Dương chưa tiếp cận được chức năng này. Xét về tính minh bạch, đa số các câu trả lời của các địa phương trên cổng TTĐT có cập nhật thời gian gửi câu hỏi và trả lời; trong số đó có những địa phương có đính kèm thêm các văn bản gốc trả lời cho người dân, chẳng hạn như Bến Tre, Bắc Ninh, Sơn La. Xét về tính cập nhật, chỉ 23 tỉnh (chiếm 36.5%) có các câu hỏi và phúc đáp cập nhật đến năm 2022. Trong số đó, một số tỉnh có thực hành tốt về mức độ phản hồi và thời gian cập nhật là Cà Mau, Cần Thơ, Hà Nội, Lào Cai, Quảng Trị. Đây cũng là những địa phương mà chức năng hỏi đáp trên cổng TTĐT dễ dàng, thuận tiện cho việc tra cứu.

Chi tiết về tiêu chí đánh giá trên ứng dụng thông minh, mặc dù 50/63 tỉnh thành đã xây dựng các ứng dụng thông minh phục vụ cho người dân phản ánh hiện trường, quản lý và vận hành đô thị thông minh, tuy nhiên nhiều ứng dụng vẫn chỉ đang trong quá trình thử nghiệm. Chẳng hạn như trường hợp ứng dụng của các tỉnh Kon Tum, Lai Châu, Lạng Sơn, Lào Cai, Ninh Bình, Quảng Bình, Quảng Nam, Sóc Trăng, Thái Bình. Trong khi đó, ứng dụng của một số tỉnh đã và đang được vận hành khá hiệu quả, ví dụ tỉnh Tây Ninh (với hơn 10,000 lượt cài đặt), Quảng Ninh

(với hơn 10,000 lượt cài đặt), Vĩnh Long (với hơn 5,000 lượt cài đặt), Quảng Trị (với hơn 1,000 lượt cài đặt). Ứng dụng của các địa phương này đều không yêu cầu người sử dụng phải đăng nhập mới có thể gửi phản ánh. Điều này tạo tâm lý thoải mái, nhanh chóng cho người sử dụng. Quan sát các phản ánh của người dân và câu trả lời của chính quyền trên các ứng dụng, người dân phản ánh khá tích cực. Đặc biệt, Quảng Ninh, Vĩnh Long là hai địa phương có ứng dụng thông minh được đánh giá với số điểm cao nhất (2/2) bởi chức năng phản ánh hiện trường cho phép người dân thực hiện phản ánh, đánh giá, bình luận câu trả lời, thông báo kết quả xử lý, và thông báo tiến trình xử lý phản ánh, kiến nghị.

#### 1.4. Chỉ số Đảm bảo quyền và lợi ích của công dân

Chỉ số Đảm bảo quyền và lợi ích của công dân được kết hợp số liệu từ Bộ chỉ số DTI và chỉ số PAPI 2020 nhằm đánh giá hoạt động tương tác công dân với chính quyền dưới góc độ người dân. Theo đó, Đà Nẵng là địa phương dẫn đầu với 6.03/7 điểm, trong đó, tỷ lệ người dân truy cập, tra cứu thông tin từ cơ sở dữ liệu và mức độ hài lòng về việc tiếp cận thông tin đạt điểm tuyệt đối. Xếp thứ hai là Ninh Bình với 5.59 điểm và xếp thứ ba là Đồng Nai với 5.47 điểm. Điểm trung bình của chỉ số Đảm bảo quyền và lợi ích của công dân là 4.25/7 điểm. (Xem chi tiết tại phụ lục 5)

Điểm nổi bật của Chỉ số này ở chỗ, trên Cổng TTĐT và ứng dụng thông minh không có thông tin trực tiếp thể hiện mức độ đáp ứng quyền, lợi ích của công dân, cho nên nhóm nghiên cứu sử dụng thông tin gián tiếp từ DTI và PAPI. Ví dụ như thiếu các mục cụ thể để người truy cập có thể phản ánh thái độ (hài lòng hay không hài lòng), đánh giá của họ về chất lượng, hiệu quả của việc cung cấp thông tin, phản hồi của chính quyền (tốt hay chưa tốt). Khoảng trống này gợi ý những điều cần bổ sung trên Cổng TTĐT và các ứng dụng thông minh của chính quyền.

Trường hợp các tỉnh/thành trong nhóm có điểm cao nhất của Chỉ số này cho thấy, để có kết quả như vậy, điểm số đối với cả 5 chỉ tiêu thành phần của Chỉ số này đều phải tương đối đồng đều, cụ thể là: Tỷ lệ người cho biết chính quyền địa phương có đăng tải dự thảo QPPL lên cổng TTĐT của tỉnh để xin ý kiến đóng góp của người dân; Tỷ lệ người dân truy cập, tra cứu thông tin từ các CSDL; Mức độ sử dụng cổng thông tin điện tử của chính quyền địa phương để người dân lấy thông tin chỉ dẫn và biểu mẫu; Tỷ lệ người dân đánh giá việc tiếp cận thông tin là dễ dàng, thuận tiện; Tỷ lệ người dân đánh giá việc cung cấp thông tin là hiệu quả, hữu ích.

Trong đó, điểm số của 2 chỉ tiêu cuối cùng (tỷ lệ người dân đánh giá dễ dàng, hữu ích) đóng vai trò nổi trội hơn đối với điểm số chung của Chỉ số này. Điều này thể hiện rõ nhất ở một số địa phương, mặc dù chỉ có điểm số thấp đối với các chỉ tiêu khác, thậm chí 0 điểm, nhưng nhờ điểm số của 2 chỉ tiêu nói trên cao mà các địa phương đó nằm trong nhóm dẫn đầu.

Mặt khác, nhiều địa phương chỉ có điểm rất thấp, thậm chí 0 điểm đối với chỉ tiêu “Tỷ lệ người dân truy cập, tra cứu thông tin từ các CSDL”. Còn đối với chỉ tiêu “Mức độ sử dụng cổng thông tin điện tử của chính quyền địa phương để người dân lấy thông tin chỉ dẫn và biểu mẫu”, tất cả các địa phương chỉ đạt xung quanh mức 0,4 điểm trên điểm tuyệt đối là 1. Điều này cho thấy, người dân còn ít truy cập, tra cứu và sử dụng thông tin từ các Cổng TTĐT của UBND cấp tỉnh.

## 2. Kết quả thực hiện tương tác với công dân theo các tiêu chí

Phần lớn các địa phương đã có ý thức đầu tư vào chuyển đổi số, triển khai các kênh/công cụ để hỗ trợ người dân tham gia vào quản trị công. Tuy nhiên, mức độ tác động của các kênh/công cụ hiện hành chưa thật sự cao, thiếu sự đồng nhất giữa các tỉnh. Để phát huy tốt nhất hiệu quả của chuyển đổi số trong tăng cường tương tác giữa chính quyền và người dân, báo cáo này phân tích kết quả thực hiện tương tác với công dân dựa trên 05 tiêu chí gồm: (1) Tính dễ tiếp cận, (2) Tính đầy đủ, (3) Tính hiệu quả, (4) Tính cập nhật, (5) Tính minh bạch.

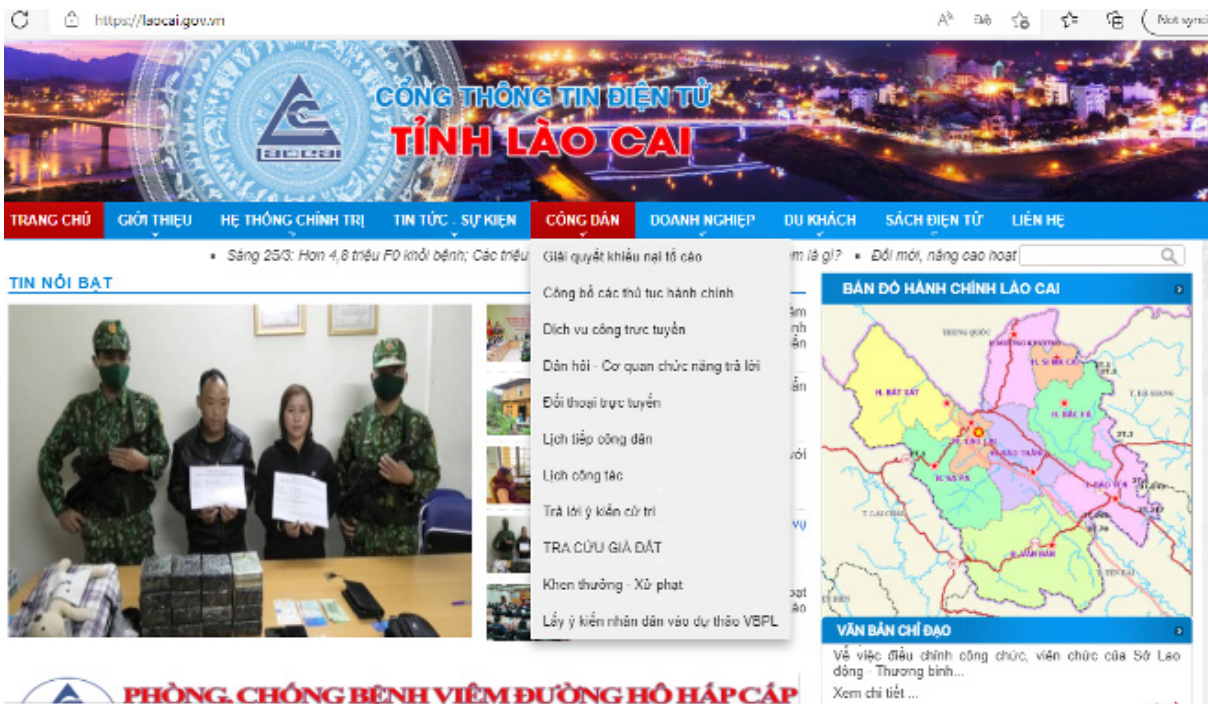
### 2.1. Tính dễ tiếp cận

Tính dễ tiếp cận trong nghiên cứu được hiểu là **mức độ dễ dàng** để người dân **truy cập** vào các cổng TTĐT, ứng dụng thông minh và **thực hiện các quyền công dân**. Nhìn chung, các địa phương đã có triển khai đầu tư chuyển đổi số để tạo ra các kênh/công cụ cho người dân thực hiện các quyền tiếp cận thông tin, phản ánh, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị. Tuy nhiên, do tiến trình chuyển đổi số đang trong giai đoạn bắt đầu nên phần lớn các kênh/công cụ này mới được phát triển mang tính tự phát, chưa chú trọng đến tính dễ tiếp cận cho người dân.

Thứ nhất, sự thiếu đầu tư chiến lược, bài bản vào các kênh/công cụ dẫn đến việc tản mác thông tin ở nhiều vị trí khác nhau trên khắp mặt các cổng TTĐT, ứng dụng thông minh. Điều này khiến người dân khó tiếp cận thông tin trên các kênh/công cụ tương tác này. Cho dù các mục có thể được hiển thị nổi bật ngay trên trang chủ, nhưng việc tìm kiếm cũng sẽ tương đối mất thời gian, và người truy cập phải dò tìm rất kĩ trên khắp các trang liên kết mới có thể phát hiện ra thông tin cần thiết. Sự phân bố tản mác còn được thể hiện ở mục kết quả tiếp công dân. Thực hành phổ biến hiện tại là mục lịch tiếp công dân được tách ra thông báo thành một mục riêng trên cổng TTĐT của UBND tỉnh, còn phần thông tin ban tiếp công dân và quy chế sẽ được đăng tải trên cổng TTĐT của văn phòng UBND tỉnh (đơn vị phụ trách chính), và kết quả tiếp công dân lại được đưa trong mục tin tức của cổng. Về chức năng tiếp nhận phản ánh/khiếu nại của công dân, 23/63 tỉnh không có mục tổng hợp kết quả giải quyết khiếu nại của người dân. Như vậy, rất khó để người dân tiếp cận thông tin và nắm bắt được tình hình hiệu quả thực hiện quyền của mình và cộng đồng.



Hình 6 Mục công dân của cổng TTĐT tỉnh Lào Cai



Thứ hai, tính dễ tiếp cận chưa được đảm bảo khi người dân bị buộc phải đăng ký tài khoản và đăng nhập mới có thể thực hiện chức năng phản ánh hiện trường trên ứng dụng thông minh. Đây cũng là quan sát đã được khẳng định trong các báo cáo nghiên cứu thực tiễn của UNDP tại 03 tỉnh Hà Giang, Gia Lai, Trà Vinh, rằng việc yêu cầu người dân thực hiện đăng ký tài khoản ngay sẽ gây tâm lý e ngại do họ không thường xuyên sử dụng các dịch vụ trên môi trường số, và lo bị lộ lọt thông tin cá nhân, tạo thành rào cản cho sự tham gia của người dân. Hiện tại, các ứng dụng thông minh của các tỉnh sau cần phải đăng nhập mới có thể sử dụng/gửi phản ánh bao gồm Kon Tum (KonTumS), Lai Châu (Lai Châu Smart), Lào Cai (Lào Cai Smart), Long An (LA.ANTT), Nam Định (Nam Định Smart, Xã thông minh tỉnh Nam Định), Ninh Bình (My Ninh Bình), Ninh Thuận (NinhThuan-S), Quảng Bình (Quảng Bình -s (VNPT)), Quảng Nam (Smart Quảng Nam), Sóc Trăng (Công dân Sóc Trăng), Tây Ninh (Tây Ninh Smart), Thái Nguyên (Thái Nguyên ID), Thanh Hoá (Smart Thanh Hóa), Thừa Thiên Huế (Hue- S (Do thi thông minh Hue)), Tiền Giang (TienGiangS), Trà Vinh (1022 Trà Vinh), Bắc Giang (BacGiangTCT), và Bình Định (Bình Định eGOV).

## 2.2. Tính đầy đủ

Tính đầy đủ trong nghiên cứu này được định nghĩa là các cổng TTĐT và ứng dụng thông minh có đáp ứng được đầy đủ hết các khía cạnh của tương tác công dân hay không. Cụ thể các khía cạnh gồm có:

<b>Khía cạnh 1</b> <b>Tiếp cận thông tin</b>	<b>Khía cạnh 2</b> <b>Xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân</b>
<p>Có bảo đảm các mục thông tin cần được công khai?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Có công khai thông tin đầu mối được phân công phụ trách tiếp nhận yêu cầu cung cấp thông tin?</li> <li>- Có cung cấp đầy đủ thông tin: Ban tiếp công dân, Lịch tiếp công dân, Kết quả tiếp công dân, Quy chế tiếp công dân</li> </ul>	<p>Có cung cấp đầy đủ các kênh tương tác trên môi trường số để tiếp nhận và xử lý các phản ánh, khiếu nại:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Địa chỉ email, số điện thoại đường dây nóng - Địa chỉ email, số điện thoại tiếp nhận phản ánh, kiến nghị</li> <li>- Mục hỏi đáp tương tác trực tuyến trên web cổng TTĐT</li> <li>- Mục phản ánh hiện trường trên các ứng dụng thông minh</li> </ul>

Nếu xét trên góc độ cung cấp đầy đủ về số lượng, bảo đảm có tồn tại các mục/công cụ để người dân tiếp cận thông tin, phản ánh, kiến nghị và tham gia tiếp công dân, thì phần đa các địa phương đã có tương đối đầy đủ trên các cổng TTĐT tỉnh theo hướng dẫn của các văn bản pháp luật. Riêng mục phản ánh hiện trường trên các ứng dụng thông minh thì chưa phải tỉnh nào cũng có. Trong các địa phương có ứng dụng thông minh, 10/63 ứng dụng thông minh đang không hoạt động gồm IOC Bắc Ninh, IOC Bình Phước, Bắc Giang, Bình Định eGOV, Kiên Giang, Lâm Đồng, Công dân số tỉnh Thanh Hoá, Smart Thái Bình, Ninh Thuận S, Phản ánh thông tin KonTum.

Nếu xét trên góc độ cung cấp đầy đủ về chất lượng thông tin cũng như các tính năng để người dân dễ dàng thực hiện các quyền của mình, thì mới chỉ có một số tỉnh đang thực hiện tương đối tốt. Ví dụ, cùng là thông tin về cuộc tiếp công dân<sup>1</sup> nhưng không phải tỉnh nào cũng có đầy đủ thông tin về ban tiếp công dân, lịch tiếp dân, kết quả tiếp dân, quy chế tiếp dân. Theo thống kê của nhóm nghiên cứu, hiện chỉ có 20/63 tỉnh (Bạc Liêu, Bình Phước, Cà Mau, Cao Bằng, Đà Nẵng, Đắk Nông, Điện Biên, Đồng Nai, Đồng Tháp, Hà Tĩnh, Kon Tum, Lạng Sơn, Long An, Phú Thọ, Phú Yên, Quảng Bình, Sơn La, Thái Bình, Thái Nguyên, Tiền Giang) có chuyên mục tổng hợp về kết quả tiếp công dân. Ngoài ra, chỉ xét riêng thông tin về Ban tiếp công dân, mức độ cung cấp đầy đủ thông tin cũng là khác nhau. Có tỉnh như Bạc Liêu, Cao Bằng, chỉ cung cấp

<sup>1</sup> Báo cáo này chỉ xét đến công tác triển khai quy chế tiếp công dân định kỳ hằng tháng của chủ tịch/lãnh đạo UBND tỉnh/thành phố trực thuộc trung ương, thường do văn phòng UBND tỉnh/thành phố đảm nhiệm.



thông tin liên hệ chung của Ban tiếp công dân, mà không cung cấp thông tin liên hệ của lãnh đạo Ban, hoặc của các chuyên viên tiếp công dân. Theo quy định, các thông tin liên quan đến một cuộc tiếp công dân cần được công bố là người tiếp công dân, thời gian tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân, và nội dung tiếp công dân. Tuy nhiên, 62/63 tỉnh thường chỉ công bố thời gian và địa điểm tiếp công dân, mà không đính kèm nội dung cụ thể buổi tiếp.<sup>2</sup> Địa điểm tiếp công dân không phải lúc nào cũng được ghi rõ ràng, mà chỉ là Trụ sở ban tiếp công dân.

### 2.3. Tính cập nhật

Tính cập nhật được hiểu là mức độ cập nhật thông tin và quá trình tương tác phản hồi trên môi trường số được diễn ra xuyên suốt tính đến thời điểm khảo sát là 24/03/2022. Cụ thể, đối với khía cạnh Tiếp cận thông tin, thì những danh mục thông tin được coi là cập nhật khi được công khai cho đến 24/03/2022. Với khía cạnh tương tác phản ánh kiến nghị trên cổng TTĐT và ứng dụng thông minh, sự tham gia của người dân và sự phản hồi của cơ quan Nhà nước được xem xét dựa trên sự xuyên suốt, liên tục cập nhật thông tin cho tới 24/03/2022.

Qua đánh giá, các địa phương đã đảm bảo tương đối tốt việc cập nhật (một chiều) các thông tin, quyết sách, văn bản cần thiết của cơ quan Nhà nước tới người dân. Xét trên khía cạnh tiếp công dân, số lượng cổng TTĐT có mức độ cập nhật thông tin lịch tiếp công dân cho người dân đến 03/2022 là 33/63 tỉnh. Còn lại 30/63 tỉnh chưa cập nhật (số ít cập nhật tới 2021). Phần lớn các tỉnh cũng chưa thực hiện tốt công tác thông báo hoãn lịch tiếp công dân (do tình hình COVID), cũng như chưa thông báo chu toàn lịch tiếp công dân thay thế (hoặc hình thức tiếp công dân trực tuyến thay vì trực tiếp). Xét trên khía cạnh tương tác phản ánh kiến nghị trên cổng TTĐT và ứng dụng thông minh, mức độ cập nhật là thấp nhất. Chỉ có 24/63 địa phương bao gồm Bắc Ninh, Cà Mau, Cần Thơ, Cao Bằng, Đà Nẵng, Đồng Nai, Đồng Tháp, Hà Nam, Hà Nội, Kiên Giang, Lạng Sơn, Lào Cai, Ninh Bình, Ninh Thuận, Phú Thọ, Quảng Nam, Quảng Ngãi, Quảng Trị, Sơn La, Tây Ninh, Thừa Thiên Huế, Trà Vinh, Vĩnh Long, Yên Bái, có mức độ tương tác phản ánh kiến nghị cập nhật đến tháng 3/2022. Còn ứng dụng thông minh của các địa phương còn lại đều đã không được cập nhật trong 3-6 tháng gần đây.

### 2.4. Tính hiệu quả sử dụng

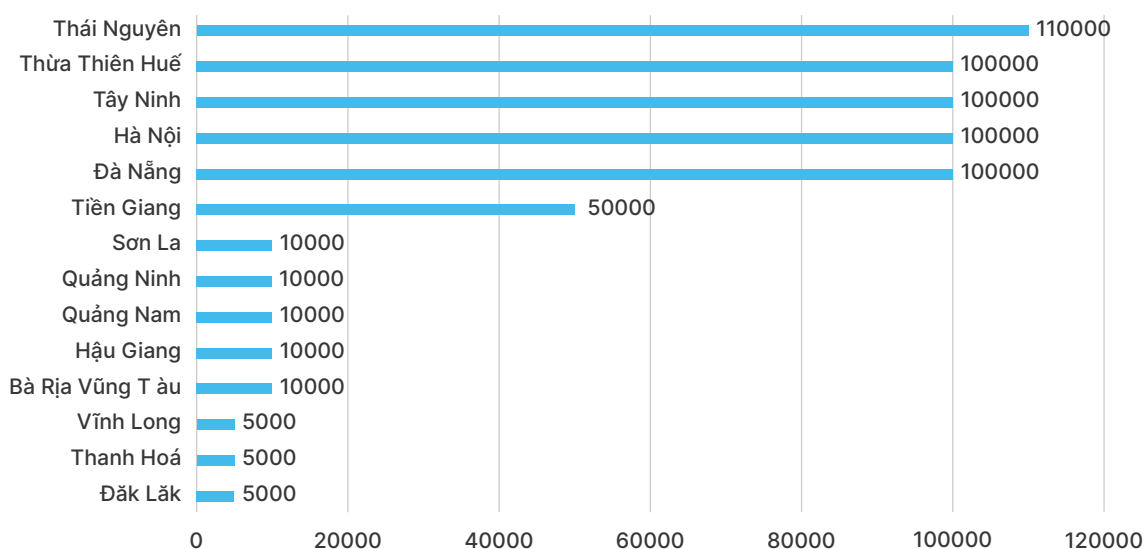
Tính hiệu quả sử dụng được định nghĩa là mức độ sử dụng và tương tác của người dân và chính quyền trên các kênh giao tiếp trực tiếp trên môi trường số, được đánh giá qua 02 tiêu chí gồm (1) chức năng phản ánh hiện trường trên ứng dụng thông minh, và (2) chức năng gửi phản ánh kiến nghị trên cổng TTĐT. Đây là tiêu chí đánh giá quan trọng bởi mục tiêu của chuyển đổi số là để tăng cường tương tác chính quyền – công dân, thúc đẩy sự tham gia của người dân vào

<sup>2</sup> Duy nhất có tỉnh Đồng Tháp có thực hành ghi chú nội dung buổi tiếp trước khi diễn ra.

quá trình quản trị công. Nếu hoạt động này không hiệu quả, mà chỉ mang tính hình thức, thì cần nghiêm túc đánh giá lại chiến lược đầu tư công vào chuyển đổi số.

Theo khảo sát của nhóm nghiên cứu, mức độ hiệu quả sử dụng của các kênh tương tác trực tiếp trên môi trường số chưa cao. Đa số các tỉnh không cung cấp tổng số lượng phản ánh trên ứng dụng thông minh, hoặc dữ liệu không thể truy cập, nhiều trường hợp ứng dụng thông minh bị lỗi hoặc đang trong quá trình thử nghiệm. Trong tổng số 50 tỉnh có ứng dụng thông minh cho phép người dân thực hiện chức năng phản ánh hiện trường, chỉ có 05 ứng dụng thông minh của Đà Nẵng, Hà Nội, Tây Ninh, Thái Nguyên, Thừa Thiên Huế có trên 100.000 lượt tải về, 06 ứng dụng thông minh Bà Rịa Vũng Tàu, Hậu Giang, Quảng Nam, Quảng Ninh, Sơn La, Tiền Giang có trên 10.000 lượt tải về.

**Hình 7** Số lượt tải về ứng dụng thông minh của các địa phương có lượt tải về lớn nhất



Đối với kênh tương tác phản ánh kiến nghị trên cổng TTĐT, chỉ có 24/63 tỉnh có mức độ cập nhật như các tiêu chí đề cập tại phần mô tả về tính hiệu quả trên. Còn xét về góc độ hiệu quả tương tác thường xuyên, Lào Cai có thực hành khá tốt khi thống kê đầy đủ chuyên mục hỏi đáp cập nhật theo thời gian thực.



**Hộp 3** Trường hợp thực hành tốt về tương tác công dân với chính quyền

**Chuyên mục “hỏi-đáp” trên Cổng TTĐT của Lào Cai đảm bảo:**

1. Mức độ dễ tiếp cận: chuyên mục hỏi đáp thuộc mục “Công dân”, rất dễ tìm và truy cập.
2. Mức độ cập nhật, tương tác tốt, liên tục theo ngày.
3. Có phần thống kê chuyên mục hỏi đáp, để nắm tình hình tổng quan, bao gồm: Tổng số câu hỏi, Tổng số câu hỏi chưa duyệt, Tổng số câu hỏi đã duyệt, Tổng số câu hỏi chưa trả lời, Tổng số câu hỏi đã trả lời
4. Minh bạch công khai: i) đơn vị trả lời; ii) ngày hỏi và ngày trả lời (để theo dõi mức độ phản hồi nhanh/chậm); iii) nội dung hỏi/trả lời; iv) tên người trả lời và chức vụ tại đơn vị

**Hình 8** Chuyên mục “hỏi-đáp” trên cổng TTĐT của UBND tỉnh Lào Cai

**HỎI ĐÁP TRỰC TUYẾN**

**GỬI CÂU HỎI**

*Thống kê chuyên mục hỏi đáp*

- Tổng số câu hỏi: 17538
- Tổng số câu hỏi chưa duyệt: 372
- Tổng số câu hỏi đã duyệt: 7
- Tổng số câu hỏi chưa trả lời: 3
- Tổng số câu hỏi đã trả lời: 17153

STT	Câu hỏi	Người hỏi	Ngày trả lời	Đơn vị trả lời
1	hỏi về việc lập hóa đơn gtgt được giảm còn 8%	Lê Thị Kim Yến	25/03/2022	Cục Thuế
2	thu tiền test covid	Hứa Văn Đình	25/03/2022	Sở Y tế
3	hỏi về danh sách thí sinh thí viên chức ban quản lý di tích	Nguyễn Tài Đại	24/03/2022	Huyện Bảo Yên
4	kêu cứu về công tác phòng dịch của trường THPT số 1 văn bản.	Hoàng Anh Công	24/03/2022	Sở Giáo dục và Đào tạo
5	phản ánh	Trần Tiến	23/03/2022	Sở Giáo dục và Đào tạo

- ▷ Ban dân tộc
- ▷ Ban dân vận
- ▷ Ban Nội chính Tỉnh ủy Lào Cai
- ▷ Ban Quản lý Khu kinh tế
- ▷ Ban Tổ chức Tỉnh ủy
- ▷ Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy Lào Cai
- ▷ Bộ chỉ huy quân sự tỉnh
- ▷ Công an tỉnh
- ▷ Cục Hải Quan
- ▷ Cục thi hành án dân sự tỉnh
- ▷ Cục Thống kê
- ▷ Cục Thuế
- ▷ Đảng ủy Khối Cơ quan - Doanh nghiệp tỉnh
- ▷ Hội Chữ thập đỏ tỉnh Lào Cai
- ▷ Hội Cựu chiến binh
- ▷ Hội đồng thi đua khen thưởng
- ▷ Hội liên hiệp Phụ nữ Tỉnh Lào Cai
- ▷ Hội Nông dân
- ▷ Huyện Bắc Hà
- ▷ Huyện Bảo Thắng
- ▷ Huyện Bắc Yên

Ngoài ra, có một thực trạng là nhiều cổng TTĐT có nhiều hơn một kênh để người dân thực hiện tham gia phản ánh kiến nghị, nhiều địa phương còn xây dựng và vận hành nhiều hơn một ứng dụng thông minh. Điều này có thể làm người dân bị rối, không biết gửi thông tin vào đâu thì hợp lý, hoặc gửi nhiều hơn một kiến nghị cho nhiều hơn một kênh; đồng thời có thể dẫn đến những khó khăn cho phía cơ quan Nhà nước, ví dụ như lãng phí nguồn lực duy trì, kiểm tra nhiều kênh; lãng phí nguồn lực khi phản hồi những yêu cầu bị gửi lặp lại do người dân gửi cùng một khuyến nghị qua nhiều kênh; thiếu hiệu quả trong phản hồi người dân.



## 2.5. Tính minh bạch





Tính minh bạch tập trung phân tích mức độ công khai thông tin và minh bạch quy trình tiếp nhận xử lý. Cụ thể, báo cáo đánh giá tính minh bạch đối với việc công bố kết quả giải quyết khiếu nại người dân, đưa tin về kết quả tiếp công dân, công khai kết quả thực hiện cung cấp thông tin, và sự minh bạch trong quy trình và kết quả xử lý các phản ánh hiện trường qua ứng dụng thông minh.

Nhìn chung, phần lớn các tỉnh/thành phố đã có ý thức về minh bạch thông tin và quy trình tiếp nhận xử lý. Tuy nhiên về chất lượng minh bạch còn cần phải cải thiện. Ví dụ, phần lớn các tỉnh đều đưa tin tức rai rác về kết quả giải quyết khiếu nại, tiếp công dân. Nhưng một thực hành minh bạch tốt là các kết quả giải quyết khiếu nại, kết quả tiếp công dân đều phải được tụ lại một mục, và được công khai bằng văn bản hành chính gốc. Như vậy vừa bảo đảm mức độ đáng tin cậy của nguồn thông tin, vừa giúp người dân cảm thấy dễ dàng nhìn thấy kết quả được chứng nhận cụ thể cho vấn đề của mình, chứ không phải đưa tin vắn tổng hợp. Một ví dụ khác về minh bạch trong quy trình và kết quả xử lý phản ánh hiện trường. Trong khi Quảng Ninh minh bạch từng bước trong quá trình tiếp nhận và xử lý các phản ánh, thì Hậu Giang lại chỉ cho biết kết quả cuối cùng. Việc minh bạch từng bước giúp người dân dễ dàng theo dõi tiến độ xử lý của cơ quan Nhà nước, tạo niềm tin đối với khả năng xử lý của cơ quan chính quyền, từ đó cũng tích cực tham gia giám sát, và đặt câu hỏi thêm nếu cần thiết. Ngoài ra, theo đánh giá, hiện nay nhóm nghiên cứu mới chỉ tìm thấy quy chế cung cấp thông tin trên môi trường số của 03/63 địa phương, chỉ có 05 tỉnh có công khai đầu mối tiếp nhận yêu cầu cung cấp thông tin.

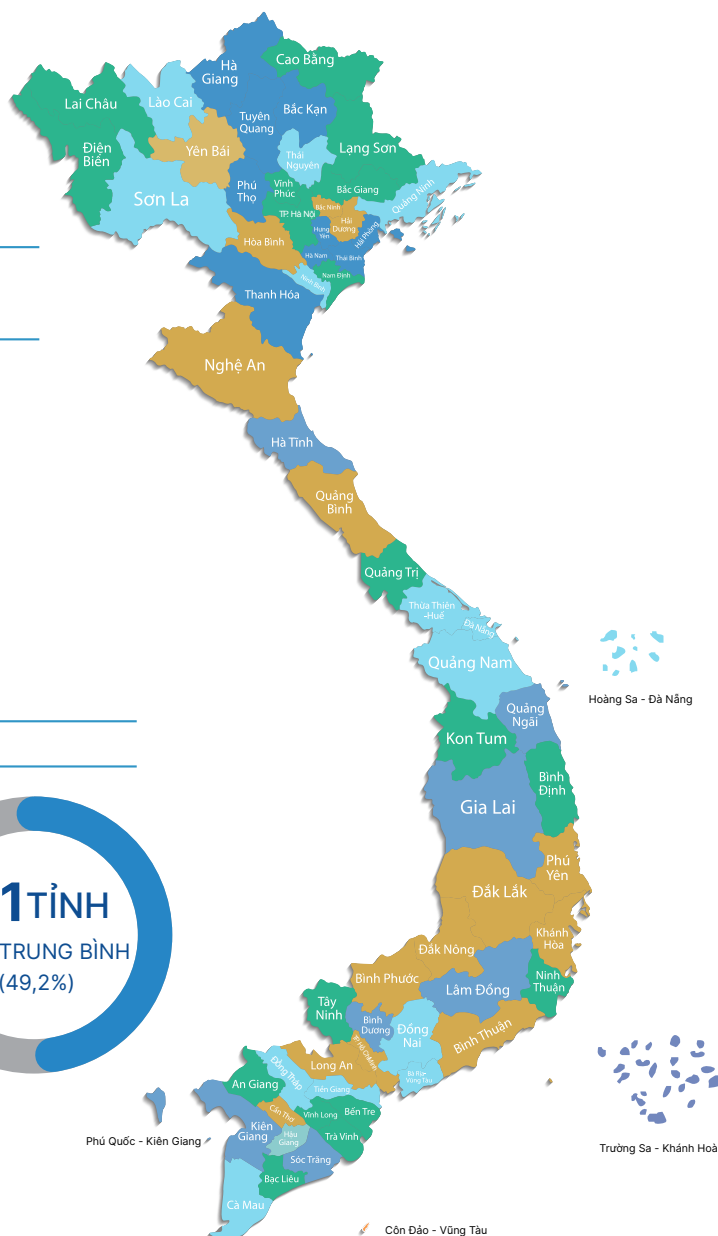
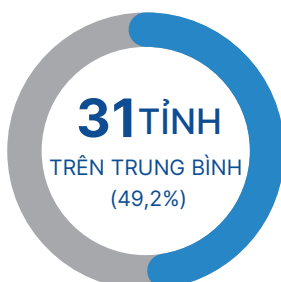


# KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ

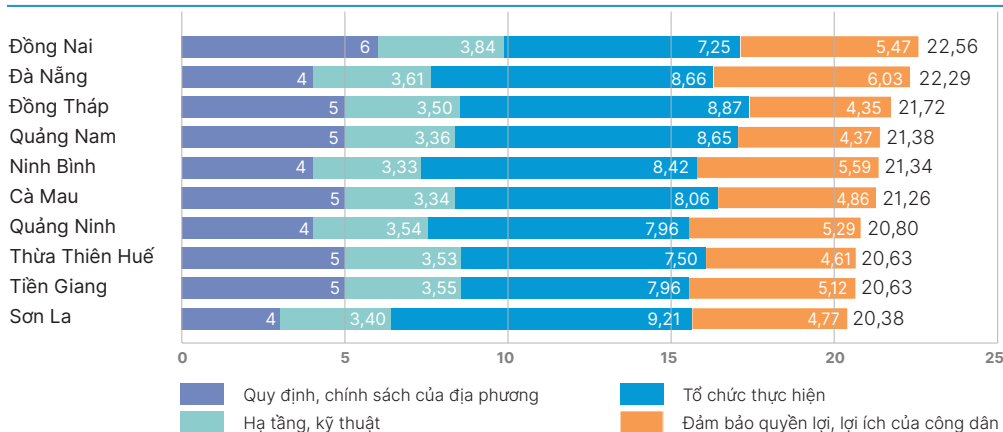
## PHÂN LOẠI CÁC TỈNH THEO NHÓM MÀU

-  **NHÓM 1**  
>20
-  **NHÓM 2**  
17,5-20
-  **NHÓM 3**  
16-17,5
-  **NHÓM 4**  
<16

## ĐIỂM TRUNG BÌNH



## TOP 10 TỈNH ĐỨNG ĐẦU





# ĐỀ XUẤT KHUYẾN NGHỊ

- 1 Cải thiện tương tác với công dân
- 2 Mở rộng đánh giá tương tác với công dân trên môi trường số

## ĐỀ XUẤT KHUYẾN NGHỊ

Để tận dụng và cải thiện kết quả, các lợi thế của tương tác với công dân trên môi trường số, Phần III của Báo cáo đề xuất một số khuyến nghị trên hai phương diện: Một là, các khuyến nghị cải thiện quá trình tương tác với công dân trên môi trường số; hai là, khuyến nghị đối với bản thân việc đánh giá tương tác với công dân trên môi trường số.

### 1. Cải thiện tương tác với công dân

#### 1.1. Khuyến nghị chung

Trường hợp của các tỉnh/thành ở nhóm có điểm số cao cho thấy, để có kết quả tổng thể tốt trong việc duy trì tương tác với công dân, cần chú ý đến tất cả các yếu tố: xây dựng khung thể chế ở địa phương; đầu tư hạ tầng kỹ thuật; chú trọng quá trình thực hiện; đáp ứng quyền, lợi ích của người dân. Trong đó, điểm số dành cho quá trình thực hiện chiếm tỷ trọng lớn của Bộ chỉ số về tương tác công dân trên môi trường số (10/30 điểm). Điều này là phù hợp với trọng tâm nhiệm vụ, quyền hạn của chính quyền địa phương nằm ở việc thực hiện chính sách, pháp luật của các cơ quan Nhà nước trung ương. Như vậy, trong điều kiện hiện nay, cải thiện việc tổ chức thực hiện sẽ góp phần chủ chốt trong việc nâng cao hiệu quả của toàn bộ tương tác công dân trên môi trường số.

Đặc biệt, nghiên cứu này nhấn mạnh tầm quan trọng của kết quả đầu ra của tương tác với công dân trên môi trường số, cụ thể là mức độ đáp ứng quyền, lợi ích của người dân ở địa phương – là những người sử dụng các dịch vụ, sản phẩm, công cụ trên các Cổng TTĐT và các ứng dụng thông minh. Mức độ đáp ứng đó thể hiện qua hành vi thực tế, ý kiến phản hồi của người dân đối với các công cụ/kênh tương tác trên Cổng TTĐT, ứng dụng thông minh. Để đạt được mục tiêu, kết quả đầu ra tốt trong tương tác với công dân trên môi trường số, chính quyền địa phương cần đa dạng hóa hơn các công cụ trên môi trường số để người dân truy cập, tương tác, các kênh cung cấp thông tin, tiếp nhận ý kiến, khiếu nại; quan tâm thiết lập các kênh cho người dân phản hồi về chất lượng, hiệu quả của các công cụ.

Đồng thời, kết quả đầu ra của tương tác công dân trên môi trường số thể hiện qua mức độ đáp ứng các tiêu chí: tính đầy đủ; dễ tiếp cận; cập nhật; hiệu quả; tính minh bạch. Dựa trên các tiêu chí này, chính quyền địa phương các tỉnh/thành có thể biết những yếu tố cần điều chỉnh, cải thiện để sự tương tác với công dân được tốt hơn.

Trên phạm vi toàn quốc, để đạt được sự đồng nhất giữa các tỉnh/thành trong thực tế tương tác với công dân trên môi trường số, trên cơ sở khung pháp luật chung hiện hành, cần liên tục đánh giá, nghiên cứu các thông lệ, cách làm tốt, từ đó khái quát thành các quy định, hướng dẫn cụ thể để các địa phương nắm bắt được các chuẩn mực, dễ dàng bám sát, tuân theo; tạo động lực để các tỉnh thúc đẩy các kênh tương tác này hoạt động hiệu quả.

## 1.2. Cải thiện tương tác với công dân theo các tiêu chí

Nghiên cứu này đưa ra các khuyến nghị để gia tăng tính đầy đủ, dễ tiếp cận, cập nhật, tính hiệu quả, minh bạch của quá trình tương tác của chính quyền với công dân. Cụ thể là: rà soát để đáp ứng tất cả các yêu cầu về tương tác công dân trên môi trường số; xây dựng các công cụ dễ nhận diện, dễ tiếp cận trên Cổng TTĐT; thường xuyên theo dõi, cập nhật thông tin để không bị lạc hậu; thường xuyên đánh giá tính hiệu quả trong tương tác với công dân, loại bỏ các công cụ thiếu hiệu quả; có các quy trình, công cụ cụ thể minh bạch hóa hơn việc cung cấp thông tin, tiếp nhận, phản hồi ý kiến của công dân.

**Thứ nhất**, các địa phương cần rà soát để thực hiện các yêu cầu của pháp luật về tiếp cận thông tin, tiếp nhận, xử lý ý kiến, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo trên mạng, cung cấp các công cụ, các phương thức tương tác đó trên cổng TTĐT của UBND tỉnh/thành; xây dựng mục phản ánh hiện trường trên ứng dụng thông minh.

Đồng thời, cần cung cấp đầy đủ thông tin cũng như các tính năng để người dân dễ dàng thực hiện các quyền của mình. Ví dụ, thông tin về tiếp công dân bao gồm về ban tiếp công dân, lịch tiếp dân, kết quả tiếp dân, quy chế tiếp dân. Tránh trường hợp không có các thông tin cần biết mà chỉ đăng tải các mục như tuyển dụng, văn bản pháp luật.

**Thứ hai**, để thuận tiện nhất cho người dân tìm kiếm và truy cập thông tin, các địa phương có thể tập trung lịch tiếp công dân, thông tin về ban tiếp công dân, quy chế và kết quả tiếp công dân về một mục. Báo cáo này kiến nghị các trang thông tin điện tử nên xây dựng chuyên mục “Công dân” ở thanh hiển thị ngay đầu trang, và tập trung tất cả các mục liên quan đến thực hiện quyền công dân ở mục này. Nên tham khảo cách làm tốt của Lào Cai, Thừa Thiên Huế, Trà Vinh, Yên Bái, An Giang, Bắc Giang, Bình Phước, Bình Thuận, Cà Mau, Đà Nẵng, Đồng Tháp, Gia Lai, có hiển thị đầy đủ các chức năng và chia thành từng mục rõ ràng.

Ngoài ra, người dân cần được cho phép trải nghiệm truy cập, quan sát sự tương tác trên kênh phản ánh hiện trường của các ứng dụng thông minh để có động lực trước khi trực tiếp phản ánh hiện trường. Bước yêu cầu đăng ký tài khoản xác thực chỉ nên đưa ra khi người dân đã quyết định thực hiện phản ánh.

**Thứ ba**, việc các kênh/công cụ có tồn tại, nhưng không hoạt động hoặc được cập nhật thường xuyên, thì việc thực hiện quyền của người dân cũng không được bảo đảm, từ đó gây lãng phí nguồn lực và quá trình chuyển đổi số sẽ không đạt được hiệu quả như kỳ vọng. Do vậy, các cơ quan Nhà nước có liên quan cần thường xuyên đánh giá mức độ cập nhật thông tin, bảo đảm cam kết cập nhật thường xuyên liên tục. Tại thời điểm tháng 4/2022, hơn 30 tỉnh/thành cần cập nhật thông tin về tiếp công dân, đặc biệt là thông tin phản ánh kiến nghị trên cổng TTĐT và ứng dụng thông minh. Tần suất cập nhật thông tin tốt nhất là theo ngày như Cổng TTĐT của UBND tỉnh Lào Cai; nếu không làm được như vậy vì lý do khách quan thì có thể chấp nhận sau 2-3 ngày.

**Thứ tư**, cần có đánh giá thường xuyên mức độ hiệu quả sử dụng của các kênh tương tác với công dân trên môi trường trực tuyến như số lượng người truy cập, số lượt ý kiến, số lượt phản

hồi; có công cụ để người sử dụng đánh giá chất lượng tương tác, thể hiện mức độ hài lòng về các kênh tương tác trên Cổng TTĐT và ứng dụng thông minh. Việc rà soát đánh giá mức độ hiệu quả của kênh/công cụ là cơ sở quan trọng để xác định mức độ hiệu quả đầu tư vào phát triển các kênh/công cụ này, đồng thời quyết định nên chú trọng đầu tư vào kênh/công cụ nào, và loại bỏ các kênh/công cụ thiếu hiệu quả.

Cần khắc phục tình trạng Cổng TTĐT có quá nhiều mục tiếp nhận phản ánh kiến nghị, cộng với khá nhiều ứng dụng thông minh được đưa vào sử dụng mà không có mối liên kết, phối hợp, gây “nhiều” thông tin, trùng lặp trong tiếp nhận, xử lý, phản hồi thông tin, lãng phí, thiếu hiệu quả.

Nên có tư duy liên tục đánh giá, đổi mới như quá trình Bộ Thông tin và Truyền thông xây dựng ứng dụng thông minh phòng chống COVID-19. Ban đầu Bluezone cũng hoạt động chưa hiệu quả, người dân chưa dùng nhiều, nhưng sau đó PC-Covid được cải thiện, và thúc đẩy sử dụng chiến lược, người dân tin dùng và dùng thường xuyên, mang lại tính hiệu quả cao, thống nhất, đồng bộ thông tin.

**Thứ năm**, UBND cấp tỉnh của các địa phương cần công khai quy chế cung cấp thông tin, quy chế tiếp công dân cho người dân; phân công, chỉ định đầu mối tiếp nhận yêu cầu cung cấp thông tin của người dân. Các kết quả giải quyết khiếu nại, kết quả tiếp công dân đều phải được tập trung lại một mục, và được công khai bằng văn bản hành chính gốc. Các thông tin sau cần được minh bạch: i) đơn vị trả lời, tên người trả lời và chức vụ (làm rõ trách nhiệm); ii) ngày hỏi và ngày trả lời (để theo dõi mức độ phản hồi nhanh/chậm); iii) nội dung hỏi/trả lời (giúp nắm được mức độ, chất lượng phản hồi). Cần minh bạch hóa từng bước trong quy trình và kết quả xử lý khiếu nại, ý kiến phản ánh của người dân như ở Quảng Ninh. Có thể học hỏi cách làm của Cổng thông tin điện tử UBND tỉnh Lào Cai thống kê chuyên mục hỏi đáp, giúp dễ nắm tình hình tổng quan, bao gồm: Tổng số câu hỏi, Tổng số câu hỏi chưa duyệt, Tổng số câu hỏi đã duyệt, Tổng số câu hỏi chưa trả lời, Tổng số câu hỏi đã trả lời.

Cách làm như trên vừa bảo đảm sự tin cậy của nguồn thông tin, vừa giúp người dân dễ dàng nhìn thấy kết quả được chứng nhận cụ thể cho vấn đề của mình, chứ không phải đưa tin vẫn tổng hợp. Việc minh bạch trong toàn bộ quá trình giúp người dân dễ dàng theo dõi tiến độ xử lý của cơ quan Nhà nước, tạo niềm tin đối với khả năng xử lý của cơ quan chính quyền, từ đó cũng tích cực tham gia giám sát, tiếp tục phản ánh ý kiến, kiến nghị nếu cần thiết.

## 2. Mở rộng đánh giá tương tác với công dân trên môi trường số

Trong bối cảnh hiện nay, nghiên cứu về sự tham gia của người dân vào các quá trình hoạch định chính sách và đời sống công cộng trên môi trường số là vấn đề cấp thiết. Việc này sẽ giúp định hướng cải thiện, tăng cường sự tương tác giữa người dân và các cơ quan Nhà nước trên môi trường số, cải thiện hiệu quả quản trị công. Nghiên cứu này có thể cung cấp thông tin chuyên biệt, đáng tin cậy để có cơ sở cải thiện thực trạng tương tác chính quyền – công dân trên môi trường số. Đồng thời, một lợi thế rất lớn của cách làm này là ít tốn kém, đòi hỏi ít nguồn lực tài chính, con người và thời gian so với các cuộc đánh giá, khảo sát có quy mô lớn, thời gian dài như PAPI, DTI mà vẫn mang lại giá trị gia tăng đối với quản trị công trên môi trường số.

Với ý nghĩa như vậy, dựa trên kết quả, cũng như những bài học rút ra từ nghiên cứu bước đầu, có tính thử nghiệm này, có thể tiến hành đánh giá định kỳ, thường xuyên về tương tác chính quyền – công dân trên môi trường số. Theo đó, cần tiếp tục kết hợp việc diễn giải, phân tích dữ liệu từ các Bộ chỉ số sẵn có với đánh giá thực tế tương tác chính quyền – công dân trên các Cổng TTĐT và ứng dụng thông minh. Đồng thời, có thể đầu tư nguồn lực nhiều hơn để diễn giải sâu hơn dữ liệu về các yếu tố “bên trong” của tương tác trên môi trường số, ví dụ như nội dung, chất lượng của các văn bản được đăng tải; chất lượng các kênh tiếp nhận, phản hồi ý kiến của người dân. Đặc biệt, cần chú trọng phân tích sâu hơn thông tin về kết quả đầu ra, tức là việc đáp ứng quyền, lợi ích của người dân trong quá trình tương tác đó.

Để hoàn thiện các chỉ số có liên quan đến quản trị công trên môi trường số, giúp các chỉ số mang nhiều ý nghĩa thực tiễn hơn, các cơ quan, tổ chức chủ trì cần đi sâu cụ thể hoá các tiêu chí của các thành tố Đầu vào – Quy trình – Đầu ra của quá trình tương tác, từ đó xác định mối quan hệ giữa các thành tố này. Trong đó, tỷ lệ người dân thực sự tham gia vào tương tác, phản hồi cần được xem xét đưa vào chỉ tiêu phấn đấu cho chuyển đổi số quốc gia, bởi đó mới là đích đến thật sự của chuyển đổi số. Một chính phủ số hiệu quả, cần các công dân số tham gia tích cực. Hiện tại, trong các mục tiêu chuyển đổi số quốc gia mới chỉ đang chú trọng nhiều vào hạ tầng số: (i) Tỷ lệ dân số có điện thoại thông minh đạt 85%; (ii) Tỷ lệ hộ gia đình có đường Internet cáp quang băng rộng đạt 75%; (iii) Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến phát sinh hồ sơ đạt 80%; (iv) Tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính xử lý trực tuyến đạt 50%. Chưa có những chỉ số đánh giá về hiệu quả thực hiện, và chưa có chỉ số và mức độ hưởng lợi, tiếp cận, tham gia của người dân. Báo cáo khuyến nghị xem xét bổ sung các chỉ số quan trọng này vào mục tiêu chuyển đổi số quốc gia, để chuyển đổi số được thành công cả về chất và lượng, đặc biệt, đạt được mục tiêu cuối cùng là mang lại lợi ích cho người dân.

## PHỤ LỤC I

### BỘ CHỈ SỐ ĐÁNH GIÁ THỰC HÀNH TƯƠNG TÁC CÔNG DÂN

STT	Chỉ số chính/ Tiêu chí	Cách đánh giá	Nguồn số liệu	Điểm tối đa
<b>Tổng điểm</b>				<b>30</b>
<b>1</b>	<b>Quy định, chính sách của địa phương</b>			<b>8</b>
1.1	Quy chế hoạt động của Cổng TTĐT	- Có đăng trên cổng TTĐT: điểm tối đa; - Không đăng trên cổng TTĐT: 0 điểm	Đánh giá trực tiếp	1
1.2	Quy chế cung cấp thông tin cho công dân	- Đã ban hành và tìm thấy bản gốc: điểm tối đa; - Đã ban hành nhưng chưa tìm thấy bản gốc: 1/2 điểm tối đa - Chưa ban hành: 0 điểm.	Đánh giá trực tiếp	1
1.3	Quy chế tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị	- Đã ban hành và tìm thấy bản gốc: điểm tối đa; - Đã ban hành nhưng chưa tìm thấy bản gốc: 1/2 điểm tối đa - Chưa ban hành: 0 điểm.	Đánh giá trực tiếp	1
1.4	Quy chế tiếp công dân	- Đã ban hành và tìm thấy bản gốc: điểm tối đa; - Đã ban hành nhưng chưa tìm thấy bản gốc: 1/2 điểm tối đa - Chưa ban hành: 0 điểm.	Đánh giá trực tiếp	1
1.5	Có kế hoạch hoặc đã triển khai việc số hoá kết quả giải quyết thủ tục hành chính	- Đã ban hành và tìm thấy bản gốc: điểm tối đa; - Đã ban hành nhưng chưa tìm thấy bản gốc: 1/2 điểm tối đa - Chưa ban hành: 0 điểm.	Đánh giá trực tiếp	1
1.6	Có chỉ định và công khai thông tin liên hệ của đầu mối phụ trách tiếp nhận yêu cầu cung cấp thông tin	- Có chỉ định và công khai: điểm tối đa - Không chỉ định và/hoặc không công khai: 0 điểm	Báo cáo đánh giá việc thực thi Luật Tiếp cận thông tin (lần thứ hai)	1



1.7	Có chỉ định và công khai thông tin liên hệ của đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân về quy định hành chính	- Có chỉ định và công khai: điểm tối đa - Không chỉ định và/hoặc không công khai: 0 điểm	Đánh giá trực tiếp	1
1.8	Có chỉ định và công khai thông tin liên hệ của ban tiếp công dân	- Có thông tin đầu mối là 1 (hoặc nhiều hơn) người cụ thể: điểm tối đa - Chỉ có số máy bàn chung và email chung của ban: 1/2 điểm tối đa - Không chỉ định và/hoặc không công khai: 0 điểm	Đánh giá trực tiếp	1
<b>2</b>	<b>Hạ tầng kỹ thuật</b>			<b>5</b>
2.1	Địa phương có xây dựng, triển khai và vận hành ứng dụng thông minh hỗ trợ tương tác giữa người dân và chính quyền	- Có: điểm tối đa - Không có: 0 điểm	Đánh giá trực tiếp	1
2.2	Cổng TTĐT/ứng dụng thông minh có cho phép người dân gửi ý kiến kiến nghị, khiếu nại và hiển thị phản hồi từ phía chính quyền	- Cả hai kênh có chức năng: điểm tối đa - Chỉ một trong hai kênh có chức năng: ½ điểm tối đa - Không có: 0 điểm	Đánh giá trực tiếp	2
2.3	Sử dụng thiết bị số và truy cập mạng của người dân	- Điểm đánh giá theo DTI (gọi là a) - Điểm tối đa theo DTI (gọi là b) - Điểm tối đa theo thang đo (gọi là c) - Điểm = (a/b)*c	DTI	2
<b>3</b>	<b>Tổ chức thực hiện</b>			<b>10</b>
3.1	Cổng TTĐT có công bố thông tin liên lạc của các CBCC CQNN (email, số điện thoại liên lạc)	- Có công bố: điểm tối đa - Không có: 0 điểm	Đánh giá trực tiếp	1
3.2	Cổng TTĐT có công bố chính sách, văn bản pháp luật của địa phương	- Có công bố: điểm tối đa - Không có: 0 điểm	Đánh giá trực tiếp	1



3.3	Cổng TTĐT có chuyên mục về chiến lược, chương trình, dự án, đề án, kế hoạch, quy hoạch phát triển kinh tế - xã hội của địa phương	<ul style="list-style-type: none"><li>- Có chuyên mục: điểm tối đa</li><li>- Không có: 0 điểm</li></ul>	Đánh giá trực tiếp	1
3.4	Mức độ công khai ngân sách/kế hoạch tài chính/ báo cáo tài chính của địa phương	<ul style="list-style-type: none"><li>- Điểm đánh giá theo POBI (gọi là a)</li><li>- Điểm tối đa theo POBI (gọi là b)</li><li>- Điểm tối đa theo thang đo (gọi là c)</li><li>- Điểm = (a/b)*c</li></ul>	Đánh giá trực tiếp	1
3.5	Cổng TTĐT có chuyên mục về danh mục dự án, chương trình và kết quả thực hiện đầu tư công, mua sắm công và quản lý, sử dụng vốn đầu tư công, các nguồn vốn vay	<ul style="list-style-type: none"><li>- Có chuyên mục: điểm tối đa</li><li>- Không có: 0 điểm</li></ul>	Đánh giá trực tiếp	1
3.6	Đánh giá mức độ tương tác trên các kênh giao tiếp chính quyền người dân trên Cổng TTĐT		Đánh giá trực tiếp	2
3.7	Đánh giá mức độ tương tác trên các ứng dụng thông minh	<ul style="list-style-type: none"><li>- Không cần yêu cầu đăng nhập để phản hồi: 1 điểm</li><li>- Mức độ cập nhật: 1 điểm</li><li>- Mức độ hiệu quả: 1 điểm</li><li>- Các chức năng hỗ trợ tương tác: 1 điểm</li><li>- Điểm = Tổng 4 tiêu chí</li></ul>	Đánh giá trực tiếp	2
3.8	Cổng TTĐT có công bố lịch tiếp công dân	<ul style="list-style-type: none"><li>- Có thông tin về người tiếp: 1 điểm</li><li>- Có thông tin về thời gian tiếp: 1 điểm</li><li>- Có thông tin về địa điểm tiếp: 1 điểm</li><li>- Thời hạn thông báo trước: 1 điểm</li><li>- Vị trí hiển thị: 1 điểm</li><li>- Mức độ cập nhật: 1 điểm</li><li>- Điểm = Tổng 6 tiêu chí</li></ul>	Đánh giá trực tiếp	1

4	Việc đảm bảo quyền, lợi ích của công dân			7
4.1	Tỷ lệ người trả lời cho biết chính quyền địa phương có đăng tải dự thảo văn bản QPPL lên cổng TTĐT của tỉnh để xin ý kiến đóng góp của người dân	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Điểm đánh giá theo PAPI (gọi là a)</li> <li>- Điểm tối đa theo PAPI (gọi là b)</li> <li>- Điểm tối đa theo thang đo (gọi là c)</li> <li>- Điểm = (a/b)*c</li> </ul>	PAPI	1
4.2	Tỷ lệ người dân truy cập, tra cứu thông tin từ các CSDL	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Điểm đánh giá theo DTI (gọi là a)</li> <li>- Điểm tối đa theo DTI (gọi là b)</li> <li>- Điểm tối đa theo thang đo (gọi là c)</li> <li>- Điểm = (a/b)*c</li> </ul>	DTI	1
4.3	Mức độ sử dụng cổng thông tin điện tử của chính quyền địa phương để người dân lấy thông tin chỉ dẫn và biểu mẫu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Điểm đánh giá theo PAPI (gọi là a)</li> <li>- Điểm tối đa theo PAPI (gọi là b)</li> <li>- Điểm tối đa theo thang đo (gọi là c)</li> <li>- Điểm = (a/b)*c</li> </ul>	PAPI	1
4.4	Tỷ lệ người dân đánh giá việc tiếp cận thông tin là dễ dàng, thuận tiện	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Điểm đánh giá theo DTI (gọi là a)</li> <li>- Điểm tối đa theo DTI (gọi là b)</li> <li>- Điểm tối đa theo thang đo (gọi là c)</li> <li>- Điểm = (a/b)*c</li> </ul>	DTI	2
4.5	Tỷ lệ người dân đánh giá việc cung cấp thông tin là hiệu quả, hữu ích	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Điểm đánh giá theo DTI (gọi là a)</li> <li>- Điểm tối đa theo DTI (gọi là b)</li> <li>- Điểm tối đa theo thang đo (gọi là c)</li> <li>- Điểm = (a/b)*c</li> </ul>	DTI	2

## PHỤ LỤC II KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ CHỈ SỐ QUY ĐỊNH, CHÍNH SÁCH CỦA ĐỊA PHƯƠNG

STT	Tỉnh, thành phố	Quy chế hoạt động của Công TĐT	Quy chế cung cấp thông tin cho người dân	Quy chế tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị	Quy chế tiếp công dân	Có kế hoạch hoặc đã triển khai việc số hoá kết quả giải quyết thủ tục hành chính	Có chỉ định và công khai thông tin liên hệ đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân về quy định hành chính	Có chỉ định và công khai thông tin liên hệ của ban tiếp công dân	Tổng điểm
1	Đồng Nai	1	1	1	1	1	0	0	6
2	An Giang	1	0	1	1	1	1	0.5	5.5
3	Cao Bằng	1	0	1	1	0.5	1	1	5.5
4	Quảng Ngãi	1	0	1	1	1	1	0.5	5.5
5	Bến Tre	1	0	1	1	0	1	0	5
6	Cà Mau	1	0	1	0	1	0	1	5
7	Đồng Tháp	0	0	1	1	1	1	0	5
8	Hà Nam	1	0	1	1	1	0	1	5
9	Kon Tum	0	1	1	1	1	0	1	5
10	Lai Châu	1	0	1	1	0	1	1	5
11	Lào Cai	1	0	1	1	1	0	1	5
12	Nam Định	1	0	1	1	0	1	1	5
13	Quảng Nam	1	0	1	1	1	0	1	5
14	Thái Nguyên	1	0	1	1	0	1	1	5





STT	Tỉnh, thành phố	Quy chế hoạt động của Công TTTĐT	Quy chế cung cấp thông tin cho người dân	Quy chế tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị	Quy chế tiếp công dân	Có kế hoạch hoặc đã triển khai việc số hoá kết quả giải quyết thủ tục hành chính	Có chỉ định và công khai thông tin liên hệ đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân về quy định hành chính	Có chỉ định và công khai thông tin liên hệ của ban tiếp công dân	Tổng điểm
15	Thừa Thiên Huế	1	0	1	1	1	0	1	5
16	Tiền Giang	1	0	1	1	0	1	1	5
17	Bình Dương	1	0	1	0	0	1	0.5	4.5
18	Điện Biên	1	0	1	1	0.5	0	1	4.5
19	Quảng Bình	1	0	1	1	0.5	0	1	4.5
20	Yên Bái	0	0	1	1	1	0	0.5	4.5
21	Bắc Giang	1	0	1	0	1	0	1	4
22	Bạc Liêu	1	0	1	0	1	0	1	4
23	Bình Định	1	0	1	1	0	0	1	4
24	Đà Nẵng	0	0	1	1	0	1	1	4
25	Đắk Lắk	1	0	1	1	0	0	1	4
26	Gia Lai	1	0	1	0	1	1	0	4
27	Hà Giang	1	0	1	0	1	0	1	4
28	Hà Tĩnh	1	0	1	1	0	1	0	4
29	Hải Phòng	1	0	1	1	1	0	0	4
30	Hưng Yên	1	0	1	1	0	0	1	4



STT	Tỉnh, thành phố	Quy chế hoạt động của Công TTTĐT	Quy chế cung cấp thông tin cho người dân	Quy chế tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị	Quy chế tiếp công dân	Có kế hoạch hoặc đã triển khai việc số hoá kết quả giải quyết thủ tục hành chính	Có chỉ định và công khai thông tin liên hệ của mỗi tiếp nhận yêu cầu cung cấp thông tin	Có chỉ định công khai thông tin liên hệ đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân về quy định hành chính	Có chỉ định và công khai thông tin liên hệ của ban tiếp công dân	Tổng điểm
31	Lâm Đồng	0	0	1	1	1	0	0	1	4
32	Lạng Sơn	1	0	1	1	0.5	0	0	0.5	4
33	Ninh Bình	0	0	1	1	1	0	1	0	4
34	Phú Thọ	1	0	1	1	0	0	1	0	4
35	Phú Yên	0	0	1	1	1	0	1	0	4
36	Quảng Ninh	1	0	1	1	0	0	0	1	4
37	Thái Bình	1	0	1	1	1	0	0	0	4
38	Thành phố Hồ Chí Minh	1	0	1	0.5	0	0	1	0.5	4
39	Tuyên Quang	1	0	1	0	1	0	1	0	4
40	Vĩnh Phúc	1	0	0	1	0.5	0	1	0.5	4
41	Bắc Kạn	1	0	0	1	0.5	0	0	1	3.5
42	Bình Phước	0	0	1	1	0	0	1	0.5	3.5
43	Quảng Trị	0	0	1	1	0.5	0	0	1	3.5
44	Sóc Trăng	1	0	1	1	0	0	0	0.5	3.5
45	Tây Ninh	0	0	1	1	0	0	1	0.5	3.5
46	Bà Rịa – Vũng Tàu	0	0	1	1	0	0	1	0	3
47	Cần Thơ	1	0	0	1	1	0	0	0	3



STT	Tỉnh, thành phố	Quy chế hoạt động của Công TTTĐT	Quy chế cung cấp thông tin cho người dân	Quy chế tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị	Quy chế tiếp công dân	Có kế hoạch hoặc đã triển khai việc số hoá kết quả giải quyết thủ tục hành chính	Có chỉ định và công khai hệ thống mối phụ trách tiếp nhận yêu cầu cung cấp thông tin	Có chỉ định và công khai thông tin liên hệ đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân về quy định hành chính	Có chỉ định và công khai thông tin liên hệ của ban tiếp công dân	Tổng điểm
48	Đắk Nông	0	0	1	1	0	0	0	1	3
49	Hà Nội	1	0	0	1	1	0	0	0	3
50	Hậu Giang	1	0	1	1	0	0	0	0	3
51	Khánh Hòa	1	1	0	0	1	0	0	0	3
52	Kiên Giang	0	0	1	0	0	0	1	1	3
53	Nghệ An	1	0	1	0	0	0	0	1	3
54	Ninh Thuận	0	0	1	1	0	0	1	0	3
55	Sơn La	0	0	1	1	0	0	0	1	3
56	Thanh Hóa	0	0	1	1	0	0	0	1	3
57	Trà Vinh	1	0	1	0	0	0	0	1	3
58	Vĩnh Long	0	0	1	0	1	0	0	1	3
59	Hòa Bình	1	0	0	1	0.5	0	0	0	2.5
60	Bình Thuận	0	0	0	1	1	0	0	0	2
61	Hải Dương	0	0	1	0	1	0	0	0	2
62	Long An	0	0	1	0	0	0	0	1	2
63	Bắc Ninh	0	0	0	1	0	0	0	0	1

## PHỤ LỤC III KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ CHỈ SỐ HẠ TẦNG KỸ THUẬT

STT	Tỉnh, thành phố	Địa phương có xây dựng, triển khai và vận hành ứng dụng thông minh hỗ trợ tương tác giữa người dân và chính quyền	Cổng TTĐT/ứng dụng thông minh có cho phép người dân gửi ý kiến kiến nghị, khiếu nại và hiện thị phản hồi từ phía chính quyền	Sử dụng thiết bị số và truy cập mạng của người dân	Tổng điểm
1	Đồng Nai	1	2	0.84	3.84
2	Quảng Trị	1	2	0.83	3.83
3	Bình Định	1	2	0.73	3.73
4	Bà Rịa – Vũng Tàu	1	2	0.62	3.62
5	Đà Nẵng	1	2	0.61	3.61
6	Cần Thơ	1	2	0.57	3.57
7	Tiền Giang	1	2	0.55	3.55
8	Quảng Ninh	1	2	0.54	3.54
9	Hưng Yên	1	2	0.53	3.53
10	Thừa Thiên Huế	1	2	0.53	3.53
11	Đồng Tháp	1	2	0.50	3.50
12	Long An	1	2	0.49	3.49
13	Thái Bình	1	2	0.49	3.49
14	Hà Nội	1	2	0.48	3.48
15	Lào Cai	1	2	0.46	3.46







STT	Tỉnh, thành phố	Địa phương có xây dựng, triển khai và vận hành ứng dụng thông minh hỗ trợ tương tác giữa người dân và chính quyền	Công TTTĐT/ứng dụng thông minh có cho phép người dân gửi ý kiến kiến nghị, khiếu nại và hiển thị phản hồi từ phía chính quyền	Sử dụng thiết bị số và truy cập mạng của người dân	Tổng điểm
16	Hậu Giang	1	2	0.45	3.45
17	Lạng Sơn	1	2	0.41	3.41
18	Đắk Lắk	1	2	0.40	3.40
19	Sơn La	1	2	0.40	3.40
20	Trà Vinh	1	2	0.40	3.40
21	Hải Dương	1	2	0.38	3.38
22	Sóc Trăng	1	2	0.37	3.37
23	Quảng Nam	1	2	0.36	3.36
24	Bến Tre	1	2	0.36	3.36
25	Cà Mau	1	2	0.34	3.34
26	Ninh Bình	1	2	0.33	3.33
27	Cao Bằng	1	2	0.32	3.32
28	Bắc Kạn	1	2	0.31	3.31
29	Tây Ninh	1	2	0.30	3.30
30	Thái Nguyên	1	2	0.28	3.28
31	Gia Lai	1	2	0.28	3.28
32	Kon Tum	1	2	0.28	3.28



STT	Tỉnh, thành phố	Địa phương có xây dựng, triển khai và vận hành ứng dụng thông minh hỗ trợ tương tác giữa người dân và chính quyền	Công TTTĐ/ứng dụng thông minh có cho phép người dân gửi ý kiến kiến nghị, khiếu nại và hiện thị phản hồi từ phía chính quyền	Sử dụng thiết bị số và truy cập mạng của người dân	Tổng điểm
33	Bạc Liêu	1	2	0.26	3.26
34	Vĩnh Long	1	2	0.23	3.23
35	Ninh Thuận	1	2	0.23	3.23
36	Quảng Bình	1	2	0.22	3.22
37	Hòa Bình	1	2	0.21	3.21
38	Nam Định	1	2	0.21	3.21
39	Lai Châu	1	2	0.19	3.19
40	Điện Biên	1	2	0.19	3.19
41	Thanh Hóa	1	2	0.19	3.19
42	Bắc Ninh	1	1	0.61	2.61
43	Hà Giang	1	1	0.58	2.58
44	Kiên Giang	1	1	0.49	2.49
45	Bắc Giang	1	1	0.48	2.48
46	An Giang	1	1	0.46	2.46
47	Lâm Đồng	1	1	0.29	2.29
48	Hải Phòng	1	1	0.29	2.29
49	Thành phố Hồ Chí Minh	0	1	0.90	1.90



STT	Tỉnh, thành phố	Địa phương có xây dựng, triển khai và vận hành ứng dụng thông minh hỗ trợ tương tác giữa người dân và chính quyền	Công TTTĐT/ứng dụng thông minh có cho phép người dân gửi ý kiến kiến nghị, khiếu nại và hiển thị phản hồi từ phía chính quyền	Sử dụng thiết bị số và truy cập mạng của người dân	Tổng điểm
50	Bình Phước	1	0	0.59	1.59
51	Khánh Hòa	0	1	0.59	1.59
52	Bình Dương	1	0	0.55	1.55
53	Bình Thuận	0	1	0.50	1.50
54	Nghệ An	0	1	0.47	1.47
55	Hà Tĩnh	0	1	0.44	1.44
56	Vĩnh Phúc	0	1	0.40	1.40
57	Đắk Nông	0	1	0.40	1.40
58	Phú Thọ	0	1	0.34	1.34
59	Yên Bái	0	1	0.29	1.29
60	Tuyên Quang	0	1	0.29	1.29
61	Hà Nam	0	1	0.28	1.28
62	Quảng Ngãi	0	1	0.27	1.27
63	Phú Yên	0	1	0.21	1.21

## PHỤ LỤC IV KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ CHỈ SỐ TỔ CHỨC THỰC HIỆN

STT	Tỉnh, thành phố	Công TTĐT có công bố thông tin liên lạc của các CBCC CQNN (email, số điện thoại liên lạc)	Công TTĐT có công bố chính sách, văn bản pháp luật của địa phương	Công TTĐT có chuyên mục về chiến lược, chương trình, dự án, kế hoạch, quy hoạch phát triển kinh tế - xã hội của địa phương	Mức độ công khai ngân sách/ kế hoạch tài chính/ báo cáo tài chính của địa phương	Công TTĐT có chuyên mục về danh mục dự án, chương trình và kết quả thực hiện đầu tư công, mua sắm công và quản lý, sử dụng vốn đầu tư công, các nguồn vốn vay	Đánh giá mức độ tương tác trên các kênh giao tiếp chính quyền người dân trên Cổng TTĐT	Đánh giá mức độ tương tác trên các ứng dụng thông minh	Cổng TTĐT có công bố lịch tiếp công dân	Tổng điểm
1	Sơn La	1	1	1	0.76	1	2.00	1.95	0.50	9.21
2	Vĩnh Long	1	1	1	0.94	1	2.00	2	0.17	9.10
3	Đồng Tháp	1	1	1	0.50	1	2.00	1.7	0.67	8.87
4	Đà Nẵng	1	1	1	0.92	1	2.00	0.9	0.83	8.66
5	Quảng Nam	1	1	1	0.82	1	2.00	1	0.83	8.65
6	Bà Rịa – Vũng Tàu	1	1	1	0.90	1	1.33	1.4	0.83	8.47
7	Ninh Bình	1	1	1	0.85	1	2.00	0.65	0.92	8.42
8	Cà Mau	1	1	0	0.76	1	2.00	1.3	1.00	8.06
9	Quảng Ninh	1	1	1	0.63	1	1.33	2	0.00	7.96
10	Hà Nội	1	1	1	0.84	1	2.00	0.95	0.00	7.79
11	Trà Vinh	1	1	1	0.79	1	1.67	1.25	1.00	7.71
12	Tây Ninh	0	1	1	0.84	1	2.00	1.4	0.46	7.70





STT	Tỉnh, thành phố	Cổng TTĐT có công bố thông tin liên lạc của các CBCC CQNN (email, số điện thoại liên lạc)	Cổng TTĐT có công bố chính sách, văn bản pháp luật của địa phương	Cổng TTĐT có chuyên mục về chiến lược, chương trình, dự án, đề án, kế hoạch, quy hoạch, phát triển kinh tế - xã hội của địa phương	Mức độ công khai ngân sách/ kế hoạch tài chính/ báo cáo tài chính của địa phương	Cổng TTĐT có chuyên mục về danh mục dự án, chương trình và kết quả thực hiện đầu tư công, mua sắm công và quản lý, sử dụng vốn đầu tư công, các nguồn vốn vay	Đánh giá mức độ tương tác trên các kênh giao tiếp chính quyền người dân trên Cổng TTĐT	Đánh giá mức độ tương tác trên các ứng dụng thông minh	Cổng TTĐT có công bố lịch tiếp công dân	Tổng điểm
13	Ninh Thuận	1	1	0	0.75	1	2.00	1.85	0.00	7.60
14	Cao Bằng	1	1	1	0.89	1	1.67	0.8	0.17	7.52
15	Thừa Thiên Huế	1	1	1	0.55	0	2.00	0.95	1.00	7.50
16	Vĩnh Phúc	1	1	1	0.82	1	2.00	0	0.67	7.48
17	Hà Nam	1	1	1	0.60	1	2.00	0	0.83	7.44
18	Điện Biên	1	1	1	0.89	1	0.67	0.95	0.92	7.42
19	Kon Tum	1	1	1	0.56	1	1.33	0.6	0.83	7.32
20	An Giang	1	1	1	0.74	1	1.33	1.25	0.00	7.32
21	Hậu Giang	1	1	1	0.69	1	0.67	1.95	0.00	7.30
22	Đồng Nai	0	1	1	0.68	1	2.00	0.65	0.92	7.25
23	Nghệ An	1	1	1	0.84	1	1.33	0	0.83	7.00
24	Lào Cai	1	1	1	0.68	0	2.00	0.4	0.92	6.99
25	Tiền Giang	0	1	1	0.55	1	1.33	1.25	0.83	6.96
26	Khánh Hòa	1	1	1	0.65	1	1.33	0	0.92	6.90
27	Thái Nguyên	1	1	1	0.64	0	1.33	1.45	0.46	6.88



STT	Tỉnh, thành phố	Công TTĐT có công bố thông tin liên lạc của các CBCC CQNN (email, số điện thoại liên lạc)	Công TTĐT có công bố chính sách, văn bản pháp luật của địa phương	Công TTĐT có chuyên mục về chiến lược, chương trình, dự án, kế hoạch, quy hoạch phát triển kinh tế - xã hội của địa phương	Mức độ công khai ngân sách/ kế hoạch tài chính/ báo cáo tài chính của địa phương	Công TTĐT có chuyên mục về danh mục dự án, chương trình và kết quả thực hiện đầu tư công, mua sắm công và quản lý, sử dụng vốn đầu tư công, các nguồn vốn vay	Đánh giá mức độ tương tác trên các kênh giao tiếp chính quyền người dân trên Cổng TTĐT	Đánh giá mức độ tương tác trên các ứng dụng thông minh	Công TTĐT có công bố lịch tiếp công dân	Tổng điểm
28	Lạng Sơn	1	1	1	0.82	1	1.33	0.7	0.00	6.86
29	Bến Tre	0	1	1	0.86	1	2.00	1	0.00	6.86
30	Bình Định	0	1	1	0.88	1	1.33	0.6	1.00	6.81
31	Quảng Bình	1	1	1	0.30	1	0.67	0.8	1.00	6.77
32	Quảng Ngãi	0	1	1	0.77	1	2.00	0	1.00	6.77
33	Yên Bái	0	1	1	0.75	1	2.00	0	1.00	6.75
34	Quảng Trị	1	1	0	0.79	0	2.00	1.9	0.00	6.69
35	Thái Bình	0	1	1	0.70	1	1.33	0.65	1.00	6.68
36	Bình Dương	0	1	1	0.84	1	1.33	0.5	1.00	6.68
37	Bắc Ninh	0	1	1	0.75	1	2.00	0	0.92	6.67
38	Kiên Giang	1	1	1	0.67	1	2.00	0	0.00	6.67
39	Phú Thọ	0	1	1	0.74	1	2.00	0	0.83	6.57
40	Nam Định	0	1	1	0.64	1	1.33	1.5	1.00	6.47
41	Lai Châu	0	1	1	0.79	1	1.33	0.4	0.83	6.36
42	Bạc Liêu	0	1	1	0.68	1	0.67	1.1	0.83	6.28



STT	Tỉnh, thành phố	Cổng TTĐT có công bố thông tin liên lạc của các CBCC CQNN (email, số điện thoại liên lạc)	Cổng TTĐT có công bố chính sách, văn bản pháp luật của địa phương	Cổng TTĐT có chuyên mục về chiến lược, chương trình, dự án, đề án, kế hoạch, quy hoạch, phát triển kinh tế - xã hội của địa phương	Mức độ công khai ngân sách/ kế hoạch tài chính/ báo cáo tài chính của địa phương	Cổng TTĐT có chuyên mục về danh mục dự án, chương trình và kết quả thực hiện đầu tư công, mua sắm công và quản lý, sử dụng vốn đầu tư công, các nguồn vốn vay	Đánh giá mức độ tương tác trên các kênh giao tiếp chính quyền người dân trên Cổng TTĐT	Đánh giá mức độ tương tác trên các ứng dụng thông minh	Cổng TTĐT có công bố lịch tiếp công dân	Tổng điểm
43	Gia Lai	0	1	1	0.71	1	1.33	1.2	0.00	6.24
44	Hà Tĩnh	1	1	1	0.48	1	1.33	0	0.42	6.23
45	Bình Thuận	1	1	1	0.55	1	1.33	0	0.33	6.22
46	Bắc Kạn	0	1	1	0.72	1	1.33	0.2	0.83	6.09
47	Đắk Nông	1	1	1	0.58	1	1.33	0	0.17	6.08
48	Long An	1	1	0	0.55	1	0.67	0.9	0.92	6.04
49	Hà Giang	1	1	1	0.69	1	1.33	0	0.00	6.03
50	Tuyên Quang	1	1	1	0.84	1	0.67	0	0.42	5.92
51	Hòa Bình	0	1	1	0.84	1	1.33	0.75	0.00	5.92
52	Bắc Giang	1	1	1	0.73	1	0.67	0	0.50	5.90
53	Cần Thơ	0	1	1	0.53	1	2.00	1.2	0.17	5.90
54	Hải Phòng	0	1	1	0.66	1	0.67	1.4	0.00	5.73
55	Lâm Đồng	1	1	1	0.69	1	0.67	0	0.25	5.61
56	Hải Dương	0	1	1	0.90	1	1.33	0	0.33	5.57
57	Thanh Hóa	1	1	0	0.49	0	0.67	1.45	0.92	5.52



STT	Tỉnh, thành phố	Cổng TTĐT có công bố thông tin liên lạc của các CBCC CQNN (email, số điện thoại liên lạc)	Cổng TTĐT có công bố chính sách, văn bản pháp luật của địa phương	Cổng TTĐT có chuyên mục về chiến lược, chương trình, dự án, đề án, kế hoạch, quy hoạch phát triển kinh tế - xã hội của địa phương	Mức độ khai công sách/ kế hoạch tài chính/ báo cáo tài chính của địa phương	Cổng TTĐT có chuyên mục về danh mục dự án, chương trình và kết quả thực hiện đầu tư công, mua sắm công và quản lý, sử dụng vốn đầu tư công, các nguồn vốn vay	Đánh giá mức độ tương tác trên các kênh giao tiếp chính quyền người dân trên Cổng TTĐT	Đánh giá mức độ tương tác trên các ứng dụng thông minh	Cổng TTĐT có công bố lịch tiếp công dân	Tổng điểm
58	Đắk Lắk	0	1	1	0.23	1	1.33	0.875	0.00	5.44
59	Sóc Trăng	0	1	1	0.26	1	0.67	0.75	0.42	5.09
60	Thành phố Hồ Chí Minh	0	1	1	0.70	1	1.33	0	0.00	5.03
61	Bình Phước	1	1	1	0.04	1	0.00	0	0.83	4.87
62	Hưng Yên	1	1	1	0.75	1	0.00	0.7	0.00	4.45
63	Phú Yên	0	1	0	0.55	0	1.33	0	0.75	3.63



## PHỤ LỤC V KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ CHỈ SỐ ĐẢM BẢO QUYỀN VÀ LỢI ÍCH CỦA CÔNG DÂN

STT	Tỉnh, thành phố	Tỷ lệ người cho biết chính quyền địa phương có đăng tải dự thảo QPPL lên cổng TTĐT của tỉnh để xin ý kiến đóng góp của người dân	Tỷ lệ người dân truy cập, tra cứu thông tin từ các CSDL	Mức độ sử dụng công thông tin điện tử của chính quyền địa phương để người dân lấy thông tin chỉ dẫn và biểu mẫu	Tỷ lệ người dân đánh giá việc tiếp cận thông tin là dễ dàng, thuận tiện	Tỷ lệ người dân đánh giá việc cung cấp thông tin là hiệu quả, hữu ích	Tổng điểm
1	Đà Nẵng	0.61	1.00	0.42	2.00	2.00	6.03
2	Ninh Bình	0.56	0.91	0.42	1.70	2.00	5.59
3	Đồng Nai	0.43	0.88	0.40	1.88	1.88	5.47
4	Bắc Giang	0.62	0.54	0.45	1.90	1.90	5.42
5	Lạng Sơn	0.60	0.35	0.44	1.94	2.00	5.33
6	Quảng Ninh	0.72	0.64	0.44	1.68	1.82	5.29
7	Thanh Hóa	0.55	0.27	0.40	2.00	1.94	5.16
8	Tiền Giang	0.31	0.96	0.35	1.78	1.72	5.12
9	Thái Nguyên	0.70	0.00	0.47	1.86	2.00	5.03
10	Vĩnh Phúc	0.65	0.00	0.43	2.00	1.94	5.02
11	Bắc Ninh	0.65	0.23	0.49	1.72	1.88	4.98
12	Bà Rịa – Vũng Tàu	0.61	0.18	0.42	1.88	1.88	4.96
13	Kiên Giang	0.57	0.89	0.37	1.52	1.60	4.95
14	Tuyên Quang	0.67	0.00	0.46	1.86	1.94	4.93
15	Cà Mau	0.58	0.59	0.37	1.66	1.66	4.86



STT	Tỉnh, thành phố	Tỷ lệ người cho biết chính quyền tại dự thảo QPPL lên công TTĐT của tỉnh để xin ý kiến đóng góp của người dân	Tỷ lệ người dân truy cập, tra cứu thông tin từ các CSDL	Mức độ sử dụng cổng thông tin điện tử của chính quyền địa phương để người dân lấy thông tin chỉ dẫn và biểu mẫu	Tỷ lệ người dân đánh giá việc tiếp cận thông tin là dễ dàng, thuận tiện	Tỷ lệ người dân đánh giá việc cung cấp thông tin là hiệu quả, hữu ích	Tổng điểm
16	Ninh Thuận	0.45	0.00	0.37	2.00	2.00	4.82
17	Hải Phòng	0.57	0.00	0.40	1.94	1.88	4.79
18	Sơn La	0.46	0.40	0.41	1.62	1.88	4.77
19	Bạc Liêu	0.56	0.00	0.38	1.94	1.86	4.74
20	Bến Tre	0.61	0.82	0.35	1.38	1.58	4.73
21	Hà Tĩnh	0.17	0.71	0.48	1.66	1.66	4.68
22	Lào Cai	0.46	0.50	0.44	1.40	1.88	4.68
23	Vĩnh Long	0.61	0.00	0.43	1.74	1.86	4.64
24	Thừa Thiên Huế	0.68	1.00	0.47	1.20	1.26	4.61
25	Bình Thuận	0.43	0.00	0.39	1.82	1.82	4.46
26	Hải Dương	0.60	0.00	0.35	1.74	1.74	4.43
27	Bình Phước	0.66	0.01	0.40	1.62	1.68	4.37
28	Quảng Nam	0.55	0.06	0.44	1.66	1.66	4.37
29	Kon Tum	0.51	0.00	0.43	1.58	1.84	4.35
30	An Giang	0.53	0.09	0.35	1.66	1.72	4.35
31	Đồng Tháp	0.16	0.02	0.44	1.86	1.86	4.35
32	Tây Ninh	0.64	0.00	0.36	1.48	1.84	4.31



STT	Tỉnh, thành phố	Tỷ lệ người cho biết chính quyền địa phương có đăng tải dự thảo QPPL lên cổng TTĐT của tỉnh để xin ý kiến đóng góp của người dân	Tỷ lệ người dân truy cập, tra cứu thông tin từ các CSDL	Mức độ sử dụng công nghệ thông tin điện tử của chính quyền địa phương để người dân lấy thông tin chỉ dẫn và biểu mẫu	Tỷ lệ người dân đánh giá việc tiếp cận thông tin là dễ dàng, thuận tiện	Tỷ lệ người dân đánh giá việc cung cấp thông tin là hiệu quả, hữu ích	Tổng điểm
33	Phú Thọ	0.04	0.23	0.40	1.84	1.76	4.27
34	Hà Giang	0.57	0.00	0.43	1.54	1.68	4.22
35	Bình Dương	0.42	0.39	0.40	1.50	1.50	4.21
36	Lâm Đồng	0.51	0.00	0.36	1.70	1.64	4.21
37	Đắk Nông	0.50	0.00	0.40	1.34	1.94	4.18
38	Khánh Hòa	0.42	0.00	0.36	1.66	1.74	4.18
39	Hưng Yên	0.12	0.76	0.35	1.34	1.54	4.11
40	Long An	0.62	0.21	0.37	1.14	1.72	4.06
41	Trà Vinh	0.50	0.00	0.36	1.54	1.66	4.06
42	Thành phố Hồ Chí Minh	0.54	0.00	0.41	1.44	1.66	4.05
43	Lai Châu	0.48	0.00	0.46	1.48	1.64	4.05
44	Nam Định	0.63	0.30	0.35	1.60	1.14	4.02
45	Bắc Kạn	0.11	0.10	0.37	1.60	1.80	3.98
46	Điện Biên	0.44	0.00	0.39	1.42	1.72	3.96
47	Sóc Trăng	0.48	0.00	0.35	1.44	1.68	3.96
48	Quảng Trị	0.62	0.00	0.40	1.46	1.46	3.94
49	Gia Lai	0.49	0.00	0.36	1.40	1.58	3.83



STT	Tỉnh, thành phố	Tỷ lệ người cho biết chính quyền tại dự thảo QPPL lên công TTTĐT của tỉnh để xin ý kiến đóng góp của người dân	Tỷ lệ người dân truy cập, tra cứu thông tin từ các CSDL	Mức độ sử dụng cổng thông tin điện tử của chính quyền địa phương để người dân lấy thông tin chỉ dẫn và biểu mẫu	Tỷ lệ người dân đánh giá việc tiếp cận thông tin là dễ dàng, thuận tiện	Tỷ lệ người dân đánh giá việc cung cấp thông tin là hiệu quả, hữu ích	Tổng điểm
50	Quảng Ngãi	0.53	0.02	0.45	1.26	1.48	3.73
51	Hà Nội	0.53	0.00	0.39	1.42	1.36	3.70
52	Nghệ An	0.14	0.00	0.45	1.30	1.74	3.63
53	Hòa Bình	0.17	0.00	0.45	1.34	1.44	3.40
54	Cao Bằng	0.19	0.00	0.44	1.00	1.74	3.36
55	Yên Bái	0.13	0.00	0.42	1.28	1.46	3.29
56	Cần Thơ	0.09	0.02	0.37	1.20	1.60	3.28
57	Bình Định	0.52	0.00	0.35	1.20	1.20	3.27
58	Phú Yên	0.23	0.00	0.33	1.10	1.32	2.98
59	Đắk Lắk	0.41	0.00	0.38	1.00	1.16	2.96
60	Hậu Giang	0.09	0.00	0.37	1.24	1.02	2.72
61	Thái Bình	0.10	0.00	0.39	1.22	0.88	2.58
62	Hà Nam	0.11	0.00	0.39	0.96	0.96	2.42
63	Quảng Bình	0.74	0.12	0.41	0.00	0.00	1.27



## DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Hiến pháp nước Cộng hoà xã hội chủ nghĩa Việt Nam 2013.
2. Luật Tiếp cận thông tin 2016.
3. Luật Tiếp công dân 2013.
4. Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật 2015.
5. Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13 tháng 6 năm 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.
6. Bộ chỉ số đánh giá chuyển đổi số của các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương năm 2020.
7. Chỉ số hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh tại Việt Nam năm 2020.
8. Trung tâm Thúc đẩy giáo dục và nâng cao năng lực phụ nữ (CEPEW), Liên minh khoáng sản (LMKS), Liên minh đất rừng (FORLAND), Liên minh nước sạch (LMNS), tổ chức Oxfam tại Việt Nam, Báo cáo đánh giá việc thực thi Luật Tiếp cận thông tin (lần thứ hai), 2020.
9. Chỉ số công khai ngân sách tỉnh POBI 2020.



**INSTITUTE FOR POLICY STUDIES AND  
MEDIA DEVELOPMENT - IPS**

ĐỊA CHỈ : **TẦNG 18, TOÀ NHÀ VTC ONLINE,  
18 TAM TRINH, HÀ NỘI**

WEBSITE: **[ips.org.vn](http://ips.org.vn)**