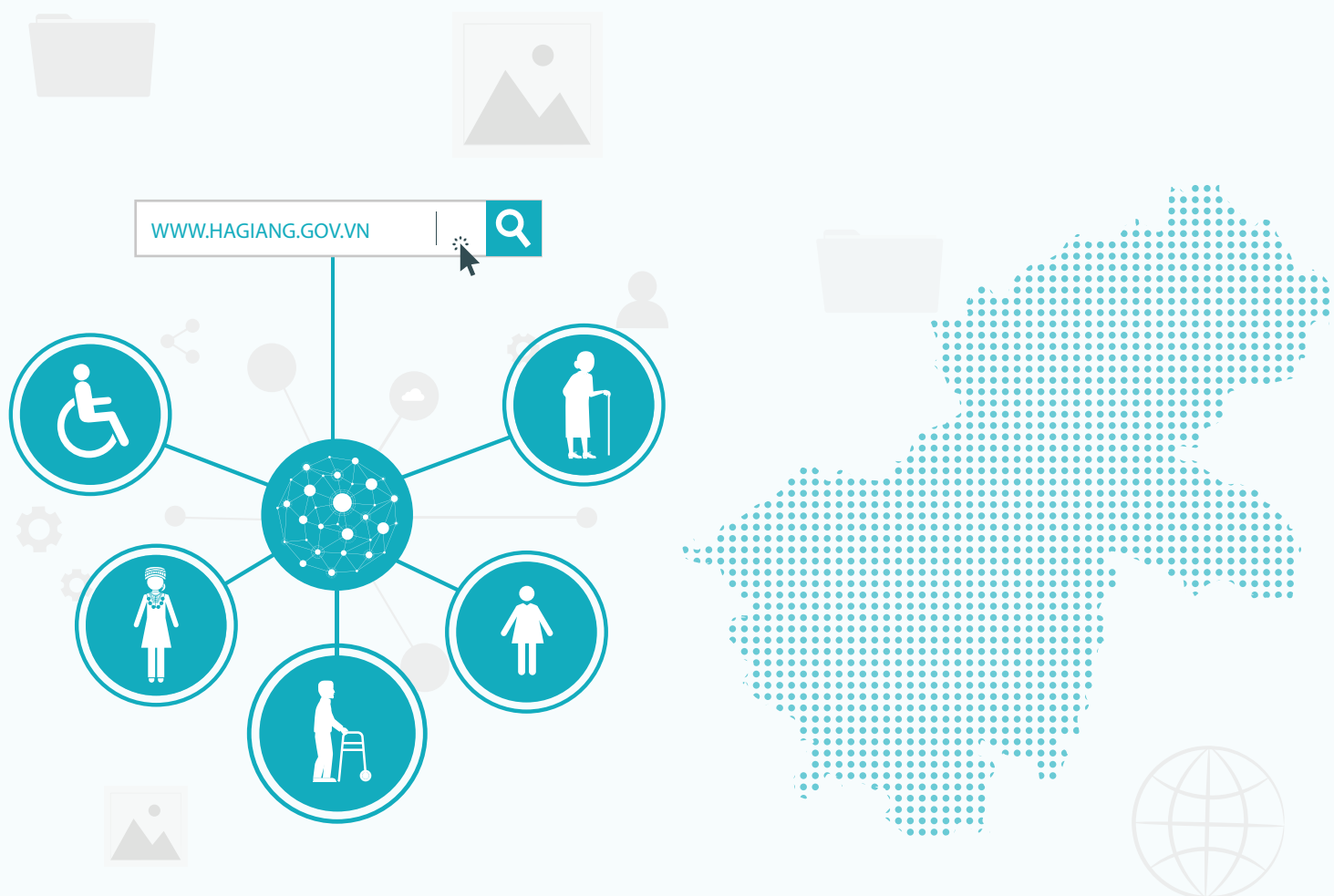


BÁO CÁO

KHẢO SÁT NHU CẦU THỰC THI **LUẬT TIẾP CẬN THÔNG TIN VÀ NGHỊ ĐỊNH SỐ 42/2022/NĐ-CP** TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH HÀ GIANG



MỤC LỤC

CÁC TỪ VIẾT TẮT	1
1. TỔNG QUAN VỀ ĐÁNH GIÁ.....	2
1.1 Lý do thực hiện đánh giá	2
1.2 Lý do lựa chọn địa bàn đánh giá.....	3
1.3 Mục tiêu đánh giá.....	4
1.4 Phương pháp đánh giá và cỡ mẫu	4
1.5 Hạn chế của đánh giá	5
2. CÁC PHÁT HIỆN CHÍNH	6
2.1 Kết quả rà soát các cổng/trang thông tin điện tử theo quy định của Luật Tiếp cận thông tin và Nghị định số 42/2022/NĐ-CP	6
2.1.1 Cung cấp thông tin	6
2.1.2 Tương tác chính quyền - người dân.....	7
2.1.3 Bảo vệ dữ liệu cá nhân	8
2.1.4 Các lỗi kỹ thuật ảnh hưởng đến chất lượng cổng/trang thông tin điện tử	8
2.2 Nhu cầu và khó khăn của người dân trong tiếp cận thông tin và tương tác với chính quyền	9
2.3 Khó khăn và thách thức của chính quyền địa phương trong triển khai Luật Tiếp cận thông tin và Nghị định số 42/2022/NĐ-CP	10
2.3.1 Thiếu nhân sự có chuyên môn	10
2.3.2 Cơ sở hạ tầng và nguồn lực chưa đảm bảo	11
2.3.3 Thiếu quy trình, thủ tục để vận hành và giám sát, đánh giá các cổng/trang thông tin điện tử	12
3. KHUYẾN NGHỊ.....	13
3.1 Tới UBND tỉnh và các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh Hà Giang	13
3.2 Tới HĐND các cấp	14
3.3 Tới các tổ chức chính trị - xã hội.....	14
Phụ lục 1: Danh sách yêu cầu và tiêu chuẩn cần đảm bảo của một cổng/trang thông tin điện tử theo quy định của Luật TCTT năm 2016 và Nghị định số 42/2022/NĐ-CP.....	15
Phụ lục 2: Bảng kiểm những nội dung công việc mỗi cơ quan nhà nước cần làm để thực hiện công khai và cung cấp thông tin theo yêu cầu của công dân	17
Phụ lục 3: Danh mục cổng/trang thông tin điện tử của 39 cơ quan được rà soát	19



CÁC TỪ VIẾT TẮT

CEPEW	Trung tâm Thúc đẩy giáo dục và Nâng cao năng lực phụ nữ
CNTT	Công nghệ thông tin
DTI	Bộ chỉ số đánh giá chuyển đổi số
GRDP	Tổng sản phẩm trên địa bàn
Luật TCTT	Luật Tiếp cận thông tin năm 2016
IPS	Viện Nghiên cứu chính sách và Phát triển truyền thông
Nghị định số 43/2011/NĐ-CP	Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên công thông tin điện tử hoặc trang thông tin điện tử của cơ quan nhà nước
Nghị định số 13/2018/NĐ-CP	Nghị định số 13/2018/NĐ-CP ngày 23/1/2018 của Chính phủ quy định chi tiết và biện pháp thi hành Luật TCTT
Nghị định số 42/2022/NĐ-CP	Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng
PAPI	Chỉ số Quản trị và hành chính công cấp tỉnh
Sở TT và TT	Sở Thông tin và Truyền thông
Sở TN và MT	Sở Tài nguyên và Môi trường
SIPAS	Cơ quan hành chính nhà nước
Sở VH-TTDL	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch
Thông tư số 26/2020/TT-BTTTT	Thông tư số 26/2020/TT-BTTTT ngày 23/9/2020 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định việc áp dụng tiêu chuẩn, công nghệ hỗ trợ người khuyết tật tiếp cận, sử dụng sản phẩm, dịch vụ thông tin và truyền thông
TTĐT	Thông tin điện tử
UBND	Ủy ban nhân dân
UBMTTQVN	Ủy ban Mặt trận tổ quốc Việt Nam



1. TỔNG QUAN VỀ ĐÁNH GIÁ

1.1. Lý do thực hiện đánh giá

Luật Tiếp cận thông tin (TCTT) được Quốc hội thông qua ngày 6/4/2016 và có hiệu lực thi hành từ ngày 1/7/2018. Kể từ ngày Luật TCTT có hiệu lực, Trung tâm thúc đẩy giáo dục và nâng cao năng lực phụ nữ (CEPEW) đã phối hợp cùng nhiều đối tác, trong đó có Ủy ban Mặt trận tổ quốc Việt Nam (UBMTTQVN) tỉnh Hà Giang, Trung tâm Phát triển và Hội nhập (CDI) và Liên minh Khoáng sản (LMSK) đã thúc đẩy thực thi Luật này trên địa bàn một số tỉnh. Hà Giang là một trong tám tỉnh, thành phố được đầu tư triển khai Luật TCTT ngay từ những ngày Luật vừa có hiệu lực. Các tổ chức và liên minh cũng thực hiện đánh giá hằng năm việc thực hiện Luật này trên phạm vi toàn quốc. Kết quả đánh giá trong những năm qua cho thấy, nếu không được tập huấn kỹ, vẫn còn nhiều cơ quan, đơn vị nhầm lẫn giữa Luật TCTT (là một luật quy định về nguyên tắc, quy trình, thủ tục để các cơ quan nhà nước thực hiện quyền TCTT của công dân) với Luật Phổ biến, giáo dục pháp luật năm 2012, quy chế người phát ngôn hay các quy định về tiếp công dân. Do đó, chưa có một cơ quan nào (trong số hơn 300 cơ quan nhà nước được đánh trên toàn quốc) thực hiện đầy đủ 09 nội dung công việc mỗi cơ quan nhà nước cần làm theo quy định của Luật TCTT và Nghị định số 13/2018/NĐ-CP¹.

Ngày 24/6/2022, Chính phủ ban hành Nghị định số 42/2022/NĐ-CP quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng. Nghị định này thay thế Nghị định số 43/2011/NĐ-CP² và có hiệu lực thi hành từ ngày 15 tháng 8 năm 2022. Mục tiêu ban hành Nghị định số 42/2022/NĐ-CP nhằm: i) Khắc phục những tồn tại, hạn chế về hoạt động cung cấp thông tin như giao diện truy cập thiếu thân thiện với người dân, thể thức cung cấp thông tin chưa đồng nhất, khả năng tương tác hai chiều giữa cơ quan nhà nước với người dân và truy cập trên thiết bị di động còn hạn chế; và ii) Bảo đảm tương thích với các quy định tại các văn bản quy phạm pháp luật, đặc biệt là Luật TCTT.

Nhằm đảm bảo quyền TCTT của công dân, nâng cao chất lượng chính phủ điện tử và hướng tới chính phủ số, CEPEW phối hợp cùng Viện Nghiên cứu chính sách và Phát triển truyền thông (IPS) và UBMTTQVN tỉnh Hà Giang thực hiện Đánh giá nhu cầu thúc đẩy thực thi Luật TCTT và Nghị định số 42/2022/NĐ-CP trên địa bàn tỉnh Hà Giang vào tháng 9 - 10/2022. Đánh giá này nằm trong chuỗi hoạt động nhằm hỗ trợ các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh Hà Giang thực hiện có hiệu quả hơn Luật TCTT và Nghị định số 42/2022/NĐ-CP. Đồng thời, đánh giá cũng ghi nhận thực tiễn để triển khai mô hình thúc đẩy các cổng/trang thông tin điện tử (TTĐT) thành kênh tương tác hiệu quả giữa chính quyền và người dân trên địa bàn tỉnh Hà Giang. Từ đó, góp ý xây dựng thông tư hướng dẫn thực thi Nghị định số 42/2022/NĐ-CP, với một số điểm cần tập trung như sau:

¹ Nghị định số 13/2018/NĐ-CP ngày 23/1/2018 của Chính phủ quy định chi tiết và biện pháp thi hành Luật TCTT

² Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước

- (i) Quy định chuẩn hóa giao diện các cổng/trang thông tin điện tử trên toàn quốc để các cơ quan nhà nước cung cấp thông tin một cách thống nhất và bảo đảm an toàn, bảo mật, dễ tiếp cận, dễ sử dụng cho người dân;
- (ii) Quy định trách nhiệm của người đứng đầu trong việc chỉ đạo cung cấp thông tin liên quan đến công tác quản lý nhà nước trên cổng/trang thông tin điện tử của cơ quan mình;
- (iii) Quy định về nguồn lực để duy trì và vận hành cổng/trang TTĐT của cơ quan nhà nước các cấp cùng với các quy chế về cung cấp thông tin, phản hồi người dân, bảo vệ dữ liệu cá nhân và bảo đảm an toàn mạng.

1.2. Lý do lựa chọn địa bàn đánh giá

Hà Giang đã đạt được thành tựu đáng kể về chuyển đổi số khu vực công³ và đứng đầu 63 tỉnh, thành phố trên cả nước về nhận thức số. Tuy nhiên, thứ hạng về nhân lực số, an toàn thông tin mạng và hoạt động xã hội số (DTI) lần lượt đứng thứ 44, 56, và 42 trên 63 tỉnh, thành.⁴ (Xem Bảng 1 để biết thêm thông tin).

Bảng 1: Xếp hạng DTI 2021 và các chỉ số chính của Hà Giang trong 63 tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương

Xếp hạng DTI 2021	Xếp hạng nhận thức số	Xếp hạng thể chế số	Xếp hạng hạ tầng số	Xếp hạng nhân lực số	Xếp hạng an toàn thông tin mạng	Xếp hạng hoạt động chính quyền số	Xếp hạng hoạt động kinh tế số	Xếp hạng hoạt động xã hội số
33	1	10	44	44	56	36	50	42

Tuy nhiên, Hà Giang là một trong 5 tỉnh có số hộ nghèo cao nhất cả nước (34.848 hộ)⁵ và là một trong 6 tỉnh nghèo nhất tính theo tổng sản phẩm trên địa bàn (GRDP). Hà Giang cũng là một tỉnh có nhiều khó khăn đặc trưng về cơ sở hạ tầng chuyển đổi số do địa hình núi cao và về tiếp cận thông tin bằng tiếng Việt đối với đồng bào dân tộc thiểu số (người dân tộc thiểu số chiếm tới 87% trong số 887.086 người trên toàn tỉnh vào năm 2021).⁶

Bên cạnh đó, tuy nhiều cơ quan, đơn vị tại tỉnh Hà Giang hiểu đúng tinh thần của Luật TCTT là một luật quy định về quy trình, thủ tục để các cơ quan nhà nước thực hiện quyền TCTT của

³ Cụ thể, tiêu chí Quản trị điện tử trong Bộ Chỉ số Quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) của Hà Giang thuộc 1/15 tỉnh, thành xếp hạng trung bình cao của cả nước. Trong Bộ chỉ số DTI 2021, Hà Giang đứng đầu cả nước về tiêu chí Nhận thức số và thể chế số trong top 10. Nhờ đó, chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) của Hà Giang tăng 7 bậc và Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI) tăng 6 bậc so với năm 2020.

⁴ Tham khảo tài liệu tại: <https://dti.gov.vn/Home/ChiTietHoiNghii?id=8>

⁵ Xem: <https://baodantoc.vn/5-tinh-co-so-ho-ngheo-cao-nhat-ca-nuoc-1645689372107.htm>

⁶ Niên giám thống kê tỉnh Hà Giang năm 2021 đăng tải tại https://cucthongke.hagiang.gov.vn/c/document_library/get_file?uuid=e1c2d0e1-0769-4928-815c-86aab3a67a50&groupId=248720



công dân, nhưng kết quả sau 4 năm đánh giá cho thấy, chưa có cơ quan nhà nước nào trên địa bàn thực hiện đầy đủ tất cả các yêu cầu của Luật này. Kết quả đánh giá việc tiếp cận thông tin đất đai của công dân do CEPEW và Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc (UNDP) công bố năm 2022 cho thấy, Hà Giang là tỉnh duy nhất trên cả nước phê duyệt kế hoạch sử dụng đất cấp huyện năm 2021 đúng thời hạn theo quy định của pháp luật về đất đai (trước ngày 31/12/2020). Tuy nhiên, không có cơ quan nào trong số 11 UBND cấp huyện trên địa bàn tỉnh thực hiện công bố công khai này đúng thời hạn (trong vòng 15 ngày kể từ ngày ban hành) trên trang thông tin điện tử của mình⁷.

1.3. Mục tiêu đánh giá

- Rà soát các cổng/trang TTĐT trên địa bàn tỉnh Hà Giang theo yêu cầu của Luật TCTT 2016 và Nghị định 42/2022/NĐ-CP;
- Rà soát cơ sở hạ tầng của các đơn vị dự kiến thí điểm mô hình thực thi Luật TCTT và Nghị định số 42/2022/NĐ-CP;
- Tìm hiểu nhu cầu TCTT và tương tác với chính quyền của người dân, từ đó đề xuất các giải pháp nhằm thực thi hiệu quả hơn Luật TCTT và Nghị định số 42/2022/NĐ-CP.

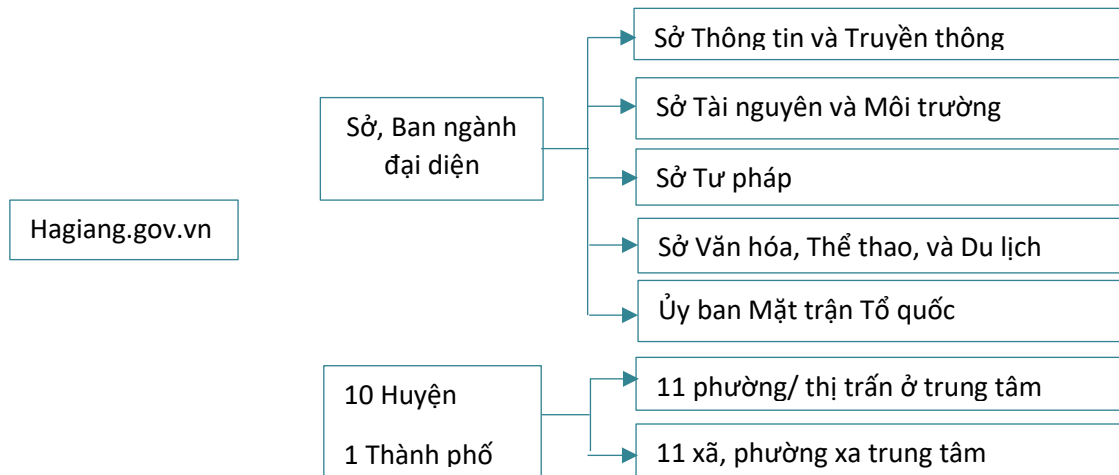
1.4. Phương pháp đánh giá và cỡ mẫu

Đánh giá này đã sử dụng phương pháp rà soát tài liệu, nghiên cứu định tính và quan sát thực địa trong suốt quá trình thực hiện. Theo đó, Nhóm đánh giá đã **rà soát** 39 cổng/trang TTĐT cũng như **quan sát** cơ sở hạ tầng cung cấp thông tin và bảo mật dữ liệu tại 06 cơ quan dự kiến thực hiện mô hình thí điểm⁸. Một bộ tiêu chí và tiêu chuẩn đánh giá các cổng/trang TTĐT và một bảng kiểm những nội dung công việc mỗi cơ quan nhà nước cần làm để công khai thông tin và cung cấp thông tin theo yêu cầu của công dân đã được sử dụng để rà soát 39 cổng/trang thông tin điện tử này. Xem Hình 1 để biết cơ cấu của các cổng/trang TTĐT được rà soát. Xem Phụ lục 1 để biết bộ tiêu chuẩn và tiêu chí rà soát, xem Phụ lục 2 để biết bảng kiểm và xem Phụ lục 3 để biết danh sách 39 cổng/trang TTĐT được rà soát.

⁷ Báo cáo “Đánh giá việc công khai kế hoạch sử dụng đất ở cấp huyện và bảng giá đất ở cấp tỉnh”

⁸ UBMTTQVN tỉnh Hà Giang, Sở Tư pháp, UBND huyện Bắc Mê, UBND huyện Bắc Quang, UBND thị trấn Yên Phú, UBND xã Minh Sơn.

Hình 1: 39 cổng/trang TTĐT được rà soát trên địa bàn tỉnh Hà Giang



Bên cạnh đó, Nhóm đánh giá đã thực hiện các **thảo luận nhóm** với 52 người dân sinh sống tại thị trấn Yên Phú và xã Minh Sơn (thuộc huyện Bắc Mê, tỉnh Hà Giang) vào ngày 4 - 5/10/2022. Để hoàn thiện báo cáo này, Nhóm đánh giá đã tổ chức 02 **hội thảo tham vấn** với 30 lãnh đạo và chuyên viên đến từ các cơ quan, tổ chức cấp tỉnh, huyện, xã và người dân vào ngày 6 - 7/10/2022 để chia sẻ những phát hiện chính và lắng nghe ý kiến phản hồi từ những đại biểu này.

1.5. Hạn chế của đánh giá

Nhóm đánh giá không thông thạo tiếng Dao và tiếng H'Mông nên gặp khó khăn trong giao tiếp với nhóm cộng đồng này để nắm bắt nhu cầu cũng như khó khăn liên quan tới tiếp cận thông tin và tương tác chính quyền - người dân của họ. Để khắc phục hạn chế này, Nhóm đã mời những người dân thạo tiếng Việt điều phối các cuộc thảo luận nhóm và mời cán bộ UBMTTQVN xã Minh Sơn và thị trấn Yên Phú phiên dịch cho những người dân không thông thạo tiếng Việt cũng như các thành viên Nhóm đánh giá. Do đó, có thể Nhóm đánh giá không nắm bắt đầy đủ nhu cầu cũng như khó khăn của những người dân tham gia đánh giá.

Thời gian đánh giá tại xã Minh Sơn trùng với mùa gặt của bà con nên số lượng phụ nữ tham gia đánh giá không đạt kế hoạch đề ra. Do đó, có thể một số phát hiện chưa thực sự phản ánh đầy đủ góc nhìn của phụ nữ về các mục tiêu và nội dung đánh giá.



2. CÁC PHÁT HIỆN CHÍNH

2.1. Kết quả rà soát các cổng/trang thông tin điện tử theo quy định của Luật Tiếp cận thông tin và Nghị định số 42/2022/NĐ-CP

2.1.1. Cung cấp thông tin

Về các thông tin bắt buộc phải cung cấp trên cổng/trang TTĐT: Các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh Hà Giang đã thực hiện cung cấp các loại thông tin, nhưng chưa bảo đảm thông tin được cung cấp một cách cập nhật và đầy đủ. Phần lớn các cổng/trang TTĐT chưa đáp ứng được việc cung cấp thông tin theo yêu cầu của Luật TCTT⁹ và yêu cầu của Nghị định số 42/2022/NĐ-CP¹⁰. Rà soát 39 cổng/trang TTĐT, Nhóm đánh giá nhận thấy:

- Có 34/39 cổng/trang TTĐT chưa xây dựng chuyên mục TCTT¹¹. Có 5/39 trang đã thiết lập chuyên mục TCTT¹², nhưng vẫn chưa hoàn thiện đầy đủ các tính năng của chuyên mục này. Chỉ 2/39 trang TTĐT đã công khai quy chế TCTT và đầu mối cung cấp thông tin (UBND thị trấn Yên Phú và UBND xã Minh Sơn) và 1/39 trang đã thiết lập đúng danh mục thông tin phải công khai (UBND xã Minh Sơn). Sở Thông tin và Truyền thông (TT và TT) đã tạo chuyên mục này nhưng chưa có nội dung. Cả 39/39 cổng/trang TTĐT chưa thiết lập danh mục thông tin cung cấp có điều kiện.¹³
- Tính cập nhật và đầy đủ trong việc cung cấp thông tin về các văn bản quy phạm pháp luật và quản lý hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của mỗi cơ quan nhà nước chưa bảo đảm. Có tới 21/39 trang TTĐT không cập nhật văn bản từ ngày 15/08/2022, tức hơn 1,5 tháng tính từ thời điểm rà soát. Thời gian cập nhật văn bản tại các trang TTĐT chưa phù hợp hoặc chậm so với thời gian ban hành văn bản. Số lượng văn bản được tải lên các trang TTĐT chưa đầy đủ, cụ thể 8/39 trang TTĐT được rà soát chỉ đăng tải từ 1 đến 24 văn bản kể từ năm 2016 đến nay. Các trang TTĐT ít đính kèm nội dung văn bản được đăng tải trước năm 2018.

Về mặt hình thức và yêu cầu kỹ thuật: Các cổng/trang TTĐT chưa bảo đảm tính thân thiện với người sử dụng, chưa đáp ứng các yêu cầu về thể thức văn bản và chưa đáp ứng đầy đủ công nghệ hỗ trợ người khuyết tật tiếp cận theo Thông tư số 26/2020/TT-BTTTT¹⁴. Cụ thể:

- Người sử dụng khó có thể trực tiếp tìm thấy các trang TTĐT của nhiều cơ quan nhà nước từ công cụ tìm kiếm Google. Trong đó, 11/39 trang TTĐT (chủ yếu của các xã, phường và thị trấn) được rà soát không phải là kết quả đầu tiên được tìm kiếm khi gõ

⁹ Tham khảo Điều 19 và Điều 34 Luật TCTT, Điều 6 và Điều 11 Nghị định số 13/2018/NĐ-CP

¹⁰ Tham khảo Điều 4 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP

¹¹ Tham khảo Điều 11 Nghị định số 13/2018/NĐ-CP quy định chi tiết và biện pháp thi hành Luật TCTT

¹² Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Hà Giang, Sở Tư pháp tỉnh Hà Giang, UBND huyện Bắc Mê, UBND xã Minh Sơn, UBND huyện Đồng Văn

¹³ Theo quy định tại Điều 7 Luật TCTT, thông tin công dân được tiếp cận có điều kiện là thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh, bí mật đời sống riêng tư, bí mật cá nhân và bí mật gia đình

¹⁴ Thông tư số 26/2020/TT-BTTTT ngày 23/9/2020 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định việc áp dụng tiêu chuẩn, công nghệ hỗ trợ người khuyết tật tiếp cận, sử dụng sản phẩm, dịch vụ thông tin và truyền thông



từ khoá “trang thông tin điện tử + tên đơn vị” trên Google. Khi gõ trên Google, có 5/39 trang TTĐT bị nhầm với trang TTĐT cùng cấp của các tỉnh, thành phố khác.¹⁵ Ngoài ra, hiện tại, 22 trang TTĐT của các xã, phường, thị trấn được rà soát chưa sử dụng đúng tên miền truy cập theo quy định tại Khoản 4 Điều 6 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP: tenphongxa.tenquanhuyen.tentinhthanh.gov.vn.

- Chức năng tìm kiếm, liên kết và lưu trữ trên các cổng/trang TTĐT chưa được bảo đảm. Sử dụng chức năng tìm kiếm văn bản trong chuyên mục văn bản của các cổng/trang TTĐT cho thấy, có 7/39 trường hợp không tìm thấy tài liệu cần tìm do tiêu chí lọc sai hoặc phân loại văn bản chưa chính xác. Trong khi đó, công cụ tìm kiếm tin tức trên trang chủ của 18/39 trang TTĐT (gồm 1 trang cấp sở và 17 trang cấp xã) không hoạt động và 15/39 trang TTĐT (gồm 10 trang cấp huyện huyện và 5 trang cấp xã) có cho ra kết quả tìm kiếm nhưng không thể truy cập vào đường link liên kết được hiển thị. Trang TTĐT của các cơ quan nhà nước đồng cấp chưa được chuẩn hóa, trong khi các văn bản chưa được đăng tải một cách thống nhất và có hệ thống, làm cho người sử dụng gặp khó khăn khi tìm kiếm các văn bản.
- Cả 39/39 cổng/trang TTĐT được rà soát chưa cài đặt phần mềm audio theo hướng dẫn tại Thông tư 26/2020/TT-BTTTT, nên khó tiếp cận đối với người khuyết tật và người không thể đọc tiếng Việt. Rà soát cơ sở hạ tầng của 6 đơn vị dự kiến thí điểm mô hình cho thấy, 2/6 cơ quan có đường xe lăn dành cho người khuyết tật¹⁶.

2.1.2. Tương tác chính quyền - người dân

Chức năng hỏi đáp và tiếp nhận phản hồi trực tuyến chưa được bảo đảm trên các cổng/trang TTĐT được rà soát. Cụ thể, duy nhất mục hỏi đáp và tiếp nhận ý kiến phản ánh và kiến nghị trên Cổng TTĐT của UBND tỉnh Hà Giang có cung cấp chức năng tương tác trực tuyến hai chiều, tức là người dân có thể gửi câu hỏi và ý kiến trực tuyến, theo dõi tình trạng xử lý và nhận xét kết quả xử lý kiến nghị trực tuyến. Các đơn vị còn lại, hoặc không cung cấp chức năng tương tác hai chiều, hoặc không thể truy cập được, hoặc chỉ đơn thuần đăng tải tin tức tổng hợp những câu hỏi phổ biến. Điều này cho thấy chưa có cách hiểu thống nhất đối với chức năng của mục hỏi đáp/lấy ý kiến phản ánh là kênh tương tác hai chiều giữa chính quyền và người dân, hay đơn thuần là kênh đăng lại tin tức về những tương tác đó.

Chức năng tham gia hoạt động xây dựng pháp luật, thực thi chính sách, pháp luật của cơ quan nhà nước trên các cổng/trang TTĐT còn hạn chế. Duy nhất chuyên mục “Lấy ý kiến nhân dân về dự thảo” trên hagiang.gov.vn có bảo đảm tương tác hai chiều, thuận tiện cho người dân gửi góp ý trực tuyến. Cách đặt tên cho các chuyên mục này chưa đồng nhất¹⁷, thể hiện việc thiếu nhất quán trong cách hiểu và triển khai chuyên mục này trên các cổng/trang TTĐT. Chỉ

¹⁵ Ví dụ: Khi gõ tìm kiếm “Trang thông tin điện tử xã Minh Sơn, huyện Bắc Mê, tỉnh Hà Giang”, kết quả hiện ra là trang thông tin điện tử của xã Minh Sơn, huyện Ngọc Lặc, tỉnh Thanh Hóa.

¹⁶ UBND huyện Bắc Mê và UBND huyện Bắc Quang

¹⁷ Hiện có 8 tên khác nhau cho chuyên mục này: Lấy ý kiến nhân dân về dự thảo, Xin ý kiến dự thảo văn bản, Góp ý dự thảo, Ý kiến-góp ý văn bản dự thảo, Xin ý kiến, Lấy ý kiến góp ý dự thảo luật, Lấy ý kiến góp ý, Lấy ý kiến dự thảo văn bản



5/39 cổng/trang TTĐT (UBND tỉnh Hà Giang, Sở Tư Pháp, Sở Văn hoá, thể thao và du lịch (VHTTDL), Sở TN và MT và UBND huyện Quang Bình) có hiển thị mục góp ý dự thảo và có thể truy cập được văn bản cần xin góp ý. Có 5/39 trường hợp có hiển thị mục góp ý dự thảo, nhưng không thể truy cập được văn bản dự thảo. Có 5/39 trường hợp hiển thị theo dạng đưa tin tức về việc xin góp ý, mà không cung cấp dự thảo văn bản hay làm rõ phương thức xin góp ý. Có 24/39 trường hợp (chủ yếu ở cấp xã) không cung cấp tính năng này.

Các thông tin đầu mối liên lạc hiện được công khai chông chéo ở nhiều thư mục như tổ chức bộ máy hay cơ cấu tổ chức (thông tin lãnh đạo và đại diện các ban, ngành), danh bạ thông tin đăng tải chi tiết liên lạc từng người hay thông tin liên lạc trực tiếp tới lãnh đạo tỉnh. Một số thông tin về đầu mối lãnh đạo ở cấp xã vẫn lặp lại danh sách liên hệ cấp tỉnh, nhưng lại không cho ra kết quả tìm kiếm phù hợp. Thực trạng này dễ gây ra bối rối cho người dân, không biết nên tiếp cận đầu mối liên lạc nào.

Chức năng cho phép đánh giá hoạt động cung cấp thông tin của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng chưa được chú trọng. Duy nhất Trang TTĐT của Sở VHTTDL có phần thăm dò ý kiến “Đánh giá của bạn về website”.

Về hỗ trợ tính năng mạng xã hội, 33/39 cổng/trang TTĐT đã bảo đảm tính năng chia sẻ tin tức gốc được đăng tải trên các cổng/trang TTĐT qua Zalo và Facebook. Tuy nhiên, cả 39 cổng/trang TTĐT được rà soát chưa bảo đảm tính năng chia sẻ các văn bản quy phạm pháp luật và công tác điều hành có dẫn đường link gốc từ các cổng/trang này.

2.1.3. Bảo vệ dữ liệu cá nhân

Rà soát ngẫu nhiên các văn bản trên 39 cổng/trang TTĐT cho thấy, bí mật cá nhân, bí mật gia đình và bí mật kinh doanh không được công khai trong các văn bản được đăng tải. Tuy nhiên, cả 39 cổng/trang TTĐT được rà soát đều chưa có điều khoản sử dụng cổng/trang TTĐT và chính sách bảo mật thông tin và chính sách về quyền riêng tư. Cả 39 cổng/trang TTĐT không có cơ chế tự động xin sự đồng ý của người sử dụng và thông báo về việc thu thập thông tin cá nhân, cũng như chưa có cơ chế kỹ thuật lọc tự động để hạn chế hiển thị thông tin cá nhân. Điển hình là chuyên mục kiến nghị, phản hồi trên Cổng TTĐT hagiang.gov.vn đã công khai họ, tên, số điện thoại, email và địa chỉ của người phản ánh kiến nghị.

2.1.4. Các lỗi kỹ thuật ảnh hưởng đến chất lượng cổng/trang thông tin điện tử

- Ngôn ngữ trên 34/39 trang TTĐT chưa được Việt hóa hoàn toàn, dẫn tới nhiều chuyên mục còn hiển thị bằng tiếng Anh, đặc biệt là chuyên mục “Liên hệ” trên các trang TTĐT cấp xã;
- Có lỗi lập trình trang (coding) trên 11/39 trang TTĐT được rà soát (bao gồm Sở Tư pháp, Sở VHTTDL, Sở TNMT, UBND huyện Yên Minh, UBND huyện Đồng Văn và UBND các xã, thị trấn);

THĂM DÒ Ý KIẾN

Bạn đang tích lũy tài sản gì?

Bất động sản

Tài sản cố định

Tiền gửi ngân hàng

Tiền mặt

Vàng

THĂM DÒ Ý KIẾN

Đánh giá của bạn về Website

Tin tức được cập nhật thường xuyên

Dễ dàng tìm kiếm tin tức trong ngành

Cần thêm nội dung phong phú hơn

Chưa có nhiều nội dung hay

Ý kiến khác

THĂM DÒ Ý KIẾN

Bạn quan tâm đến vấn đề gì trên Website

Văn bản

Tin tức

Thủ tục hành chính

Lịch công tác

Vấn đề khác

Hình 1: Sở TTTT và UBMTTQVN

Hình 2: Sở VH TTDL

Hình 3: Sở Tư pháp

- 2/39 trang TTĐT có chuyên mục thăm dò ý kiến với nội dung không phù hợp với chức năng của cổng/trang TTĐT do các cơ quan nhà nước vận hành¹⁸.
- Mục thống kê số lượt truy cập trên 14/39 trang TTĐT không hoạt động tại thời điểm rà soát. Riêng Sở TNMT không có mục này.

2.2. Nhu cầu và khó khăn của người dân trong tiếp cận thông tin và tương tác với chính quyền

Người dân thể hiện nhu cầu tiếp cận nhiều loại thông tin do nhà nước tạo ra, đặc biệt những thông tin liên quan đến cuộc sống hàng ngày của họ. Dưới đây là những thông tin trong một số lĩnh vực mà người dân quan tâm tìm kiếm:

Những thông tin được nhiều người dân quan tâm	Các thông tin có ít người dân quan tâm
<ul style="list-style-type: none"> - Vay vốn, tạo việc làm, khuyến nông, khuyến lâm - Hỗ trợ học sinh - Các thủ tục hỗ trợ, phí, lệ phí - Cơ sở hạ tầng bao gồm điện, đường, trường, trạm y tế, hệ thống nước sạch - Chính sách về đất đai gồm giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, bồi thường, đền bù - Chính sách an sinh xã hội, hỗ trợ hộ nghèo, người cao tuổi, trẻ em dưới 3 tuổi 	<ul style="list-style-type: none"> - Bộ máy nhà nước - Nhà ở và xây dựng - Pháp luật, chính sách - Công tác đối ngoại của Nhà Nước - Công tác xét xử, thi hành án - Kết quả thanh tra, kiểm toán

¹⁸ Cụ thể là Thăm dò ý kiến về “Bạn đang tích lũy tài sản gì?” a. Bất động sản, b. Tài sản cố định, c. Tiền gửi ngân hàng, d. Tiền mặt, e. Vàng trên trang TTĐT của Sở TTTT và UBMTTQ. Tham khảo phần Thăm dò ý kiến phù hợp trên trang TTĐT của sở VH TTDL và Sở Tư pháp.



Để tìm kiếm thông tin, người dân thường tìm tới lãnh đạo thôn, lãnh đạo và/hoặc công chức phụ trách chuyên môn của UBND cấp xã, hoặc sử dụng điện thoại thông minh có kết nối internet. Đối với một số thôn vùng cao của thị trấn Yên Phú, nơi chưa có điện, thì việc gặp trực tiếp trưởng thôn hoặc đến UBND xã để tìm kiếm thông tin là cách thức phổ biến hiện nay.

Một số khó khăn của người dân trong khi tìm kiếm thông tin và tương tác với chính quyền địa phương bao gồm:

- 3 thôn vùng cao của thị trấn Yên Phú chưa có điện lưới nên không có internet để sử dụng điện thoại thông minh tìm kiếm thông tin hoặc nghe thông tin từ ti vi hay đài phát thanh. Một số người dân có điện thoại thông minh nhưng do không biết chữ nên chưa khai thác tối đa tính hữu dụng của thiết bị này.
- Khoảng cách từ thôn tới UBND xã khá xa, hệ thống giao thông xuống cấp nên việc tiếp cận thông tin càng trở nên khó khăn hơn. Khoảng cách địa lý là một rào cản đối với người dân khi tìm kiếm hoặc yêu cầu cung cấp thông tin từ UBND xã, đặc biệt có những thôn cách UBND thị trấn Yên Phú tới 20km. Việc tìm kiếm thông tin đối với những người dân ở xã gặp nhiều khó khăn hơn khi thời tiết không thuận lợi.
- Nhiều người dân tộc thiểu số chưa thông thạo tiếng Việt, đặc biệt phụ nữ dân tộc thiểu số, khiến cho việc tương tác và lĩnh hội thông tin thông qua các cuộc họp, các văn bản chính thức hay qua trưởng thôn trở nên khó khăn hơn. Đặc biệt, người dân cho biết, thông tin về chế độ, chính sách do trưởng thôn truyền đạt không được phổ cập tới mọi gia đình trong thôn dẫn đến có người thực hiện được nhưng có người không biết để thực hiện.
- Thiếu nhận thức về quyền tiếp cận thông tin và tâm lý dè dặt khi trao đổi tiếp với cán bộ, công chức.

2.3. Khó khăn và thách thức của chính quyền địa phương trong triển khai Luật Tiếp cận thông tin và Nghị định số 42/2022/NĐ-CP

2.3.1. Thiếu nhân sự có chuyên môn

Hiện đang xảy ra tình trạng thiếu hụt nhân sự, đặc biệt là nhân sự có chuyên môn về công nghệ thông tin (CNTT) làm việc tại các cơ quan nhà nước từ cấp tỉnh đến cấp huyện và cấp xã để đảm bảo thực hiện Luật TCTT và Nghị định 42/2002/NĐ-CP một cách có hiệu quả.

Thứ nhất, thiếu nhân sự có chuyên môn và chịu trách nhiệm quản trị các trang TTĐT và đăng tải thông tin một cách đầy đủ và kịp thời. Ở cấp tỉnh, nhiều công chức và viên chức xin nghỉ việc sau đại dịch COVID-19. Trong khi đó, ở cấp huyện và cấp xã, thực hiện tinh giảm biên chế dẫn đến tình trạng một công chức phải đảm nhiệm nhiều công việc chuyên môn khác nhau. Tại huyện Bắc Mê, chỉ có 01 chuyên viên chuyên về công nghệ thông tin hỗ trợ vận hành các trang TTĐT của UBND huyện và các xã, thị trấn. Tại thị trấn Yên Phú và xã Minh Sơn, công chức văn phòng - thống kê và công chức văn hóa - thông tin phải kiêm nhiệm việc biên tập và quản trị trang TTĐT. Do tính chất kiêm nhiệm, công chức thường ưu tiên hoàn thiện các thủ



tục hành chính phải trả trong ngày cho người dân, nên ảnh hưởng tới việc đăng tải các văn bản lên trang TTĐT một cách đầy đủ và kịp thời theo yêu cầu của Luật TCTT.

Thứ hai, việc thiếu hụt nhân sự có chất lượng ảnh hưởng tới công tác quản trị và vận hành các trang TTĐT. Bên cạnh bất cập về quá tải công việc đối với số lượng công chức hạn chế, đa số các công chức được phân công phụ trách trang TTĐT không được đào tạo đúng chuyên môn để quản trị, biên tập trang TTĐT. Bên cạnh vấn đề kiêm nhiệm công việc, việc cho phép công chức chuyển ngạch từ công tác văn thư, công tác đoàn, hay các ngạch không có chuyên môn phù hợp sang làm công chức phụ trách cũng dẫn đến việc thiếu nghiệp vụ CNTT. Mặc dù tổ hỗ trợ công nghệ đã được thành lập, nhưng do thiếu nhân sự nên vẫn chưa hoạt động hiệu quả. Đồng thời, các công chức chưa nắm vững quy định về thể thức văn bản nên còn có nhiều sai sót so khi điền các trường thông tin liên quan đến văn bản đăng tải lên trang TTĐT theo quy định của Luật TCTT. Những công chức này cũng thiếu kinh nghiệm xử lý thông tin có chứa bí mật cá nhân, bí mật gia đình và bí mật kinh doanh cũng như chưa có các kỹ năng bảo mật thông tin. Đặc biệt ở cấp huyện và xã, một công chức phải quản lý nhiều phần mềm (trang TTĐT, hộ tịch hộ khẩu, bảo hiểm y tế,...) mà chưa có phương thức bảo mật mật khẩu của các tài khoản, dẫn đến rủi ro cao bị đánh cắp dữ liệu hoặc chỉnh sửa, đăng tải thông tin trái phép trên các trang TTĐT.

2.3.2. Cơ sở hạ tầng và nguồn lực chưa đảm bảo

Cơ sở hạ tầng đóng vai trò quan trọng giúp các cơ quan nhà nước đảm bảo thực hiện tốt Luật TCTT và Nghị định số 42/2022/NĐ-CP. Quá trình rà soát cơ sở hạ tầng tại 6 đơn vị dự kiến thí điểm mô hình cho thấy một số kết quả sau:

- *Trang thiết bị (bao gồm bao gồm máy tính, máy in và máy scan):* Đa số các cơ quan đều đã có đầy đủ trang thiết bị. Công chức phụ trách công tác văn phòng - thống kê thường được ưu tiên trang bị máy tính có cấu hình tốt nhất, do đặc thù của công tác lưu trữ và quản lý văn bản. Tuy nhiên, nhiều máy móc, đặc biệt ở cấp huyện và cấp xã, đã xuống cấp do được trang bị từ 5 đến 10 năm trước. Kể cả trường hợp được mua mới theo tiêu chuẩn được quy định tại Quyết định số 50/2017/QĐ-TTg, cấu hình và mức độ khả dụng không đủ để đáp ứng nhu cầu công việc, ảnh hưởng tới tốc độ cũng như hiệu suất cung cấp thông tin và tương tác trên các trang TTĐT. Các máy tính không có mật khẩu, hoặc dùng chung mật khẩu, hoặc mật khẩu để nơi dễ phát hiện, nên chưa bảo đảm an toàn hệ thống thông tin theo quy định của pháp luật về an toàn thông tin, an ninh mạng.¹⁹
- *Hệ thống quản trị các trang TTĐT:* Một mặt, tất cả các sở, ngành và các huyện, xã, phường và thị trấn đều đã có trang TTĐT với thiết kế giao diện tương đối đồng bộ và sinh động về hình ảnh. Tuy nhiên, các trang TTĐT mới được nâng cấp năm 2021 nhưng chưa hoàn thiện, nên nhiều trang TTĐT còn mắc các lỗi cơ bản như không hiển thị văn bản, thống kê truy cập không hoạt động, nhiều mục chưa được Việt hóa hoàn toàn.

¹⁹ Tham khảo Luật Công nghệ thông tin năm 2006, Luật An toàn thông tin mạng năm 2015 và Luật An ninh mạng năm 2018



Trong khi đó, công chức ở cấp huyện và cấp xã có thể bị động trong sửa các lỗi cơ bản nêu trên do chỉ có Sở TT và TT mới có thể điều chỉnh các lỗi kỹ thuật cấu hình của các trang TTĐT này. Như vậy, các cơ quan chưa thực hiện đầy đủ trách nhiệm kiểm tra, bảo dưỡng thường xuyên để bảo đảm cung cấp thông tin và tương tác giữa công dân với chính quyền trên các trang TTĐT một cách liên tục và có tính tin cậy theo quy định của Nghị định số 42/2022/NĐ-CP và Luật An toàn thông tin mạng năm 2015.

2.3.3. Thiếu quy trình, thủ tục để vận hành và giám sát, đánh giá các cổng/trang thông tin điện tử

Hiện, UBND tỉnh Hà Giang chưa ban hành quy định về cung cấp thông tin và tương tác với người dân trên các cổng/trang TTĐT để áp dụng trên địa bàn tỉnh. Do vậy, các cơ quan, đơn vị chưa nắm bắt được các chuẩn mực, từ đó khái quát thành các quy định cụ thể.

- *Đối với nhóm quy trình, thủ tục.* Các cơ quan, đơn vị chưa xây dựng quy chế cung cấp thông tin, tương tác với người dân và bảo vệ thông tin của người dân và doanh nghiệp trên các cổng/trang TTĐT. Do chưa xác định rõ ràng trách nhiệm của người đứng đầu và các công chức có liên quan, nên mức độ triển khai, tuân thủ đối với các nhiệm vụ này còn hạn chế. Ngoài ra, chế độ thù lao, nhuận bút cho việc biên tập thông tin, tạo lập, chuyển đổi và số hóa thông tin cũng chưa được quy định cụ thể. Điều này ảnh hưởng tới mức độ chủ động công việc của công chức khi cần ưu tiên xử lý dịch vụ hành chính công cho người dân.
- *Đối với nhóm quy trình giám sát, đánh giá.* Hiện các cơ quan, đơn vị chưa xây dựng phương án cụ thể hằng năm và định kỳ cho việc bảo trì, bảo dưỡng, nâng cấp hệ thống cung cấp thông tin (một phần do chưa có hướng dẫn cụ thể từ Bộ TT và TT). Các cơ quan, đơn vị cũng chưa thể chế hóa các biện pháp bảo đảm an toàn hệ thống thông tin theo quy định của pháp luật về an toàn thông tin, an ninh mạng, cũng như chưa có quy định về kinh phí cho các công tác này. Do vậy, hạ tầng kỹ thuật và mức độ an toàn của các hệ thống cung cấp thông tin còn hạn chế.
- *Đối với nhóm quy định về nhân lực duy trì, vận hành các cổng/trang TTĐT.* Hiện chưa có quy định rõ ràng về biên chế cũng như yêu cầu cụ thể về kỹ năng và chuyên môn CNTT, dẫn tới việc kiêm nhiệm, hoặc nhân sự thiếu chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp.



3. KHUYẾN NGHỊ

Để góp phần đưa Hà Giang thành một trong các tỉnh miền núi phía Bắc dẫn đầu cả nước về hiệu quả hoạt động chính phủ điện tử, chính quyền địa phương các cấp cần chú trọng phát huy thế mạnh về nhận thức số và thể chế số, đồng thời cải thiện hoạt động xã hội số thông qua tăng cường mức độ sử dụng các cổng/trang TTĐT của người dân và phản hồi của chính quyền qua các cổng/trang TTĐT này. Do đó, Nhóm đánh giá xây dựng một số khuyến nghị dưới đây góp phần giúp các cơ quan nhà nước trên địa bàn Hà Giang thực hiện Luật TCTT và Nghị định số 42/2022/NĐ-CP có hiệu quả hơn trong thời gian tới.

3.1. Tới UBND tỉnh và các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh Hà Giang

- Rà soát, đánh giá các trang TTĐT do UBND cấp xã vận hành để xây dựng chiến lược phát triển một cách bài bản các trang TTĐT này thành các kênh tương tác hiệu quả với người dân. Từ đó, tăng cường thực hiện dân chủ ở cấp cơ sở, phát huy chủ trương “Dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra, dân giám sát, dân thụ hưởng.” Bên cạnh đó, chú trọng đầu tư cơ sở hạ tầng, bao gồm điện lưới và kết nối mạng để người dân có thể sử dụng công nghệ thông tin và các hệ thống cung cấp thông tin, tăng tương tác của người dân với chính quyền địa phương. Và có thể coi đây là công cụ chủ chốt thúc đẩy chính phủ điện tử của tỉnh Hà Giang, hướng tới chính phủ số.
- Thành lập Tổ công tác do UBND tỉnh, Sở Tư pháp và Sở TT và TT làm thường trực với các thành viên là các chủ thể có trách nhiệm cung cấp thông tin và tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân trên địa bàn tỉnh để kịp thời thảo luận, hướng dẫn, tháo gỡ hoặc đề xuất chủ trương về những vấn đề liên quan đến việc thực thi Luật TCTT và Nghị định số 42/2022/NĐ-CP. Trong đó, hoàn thiện các quy chế, quy định để thể chế hóa trách nhiệm của cơ quan nhà nước các cấp trong cung cấp thông tin, phản hồi người dân và bảo vệ dữ liệu cá nhân trên các trang TTĐT; xác định trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan và nguồn lực để duy trì, vận hành các trang TTĐT, đặc biệt về nhân sự (biên chế và chế độ thù lao, nhuận bút cho việc biên tập thông tin; tạo lập, chuyển đổi và số hóa thông tin và nâng cao năng lực).
- Chỉ đạo, đôn đốc các chủ thể có trách nhiệm cung cấp thông tin khẩn trương:
 - o Xây dựng, ban hành quy chế cung cấp thông tin; thiết lập chuyên mục TCTT cũng như danh mục các thông tin phải công khai và danh mục thông tin cung cấp có điều kiện;
 - o Phân công người làm đầu mối cung cấp thông tin và bộ phận làm đầu mối cung cấp thông tin; công khai các thông tin của đơn vị/công chức đầu mối trên cổng/trang thông tin điện tử của cơ quan mình; và cung cấp thông tin khi người dân có yêu cầu.
- Thúc đẩy quyền TCTT của người khuyết tật, thông qua:
 - o Kiểm tra việc thực hiện Điều 40 Luật Người khuyết tật trên cơ sở đối chiếu Bộ tiêu chuẩn QCVN10:2014/BXD và Điều 3 Nghị định số 13/2018/NĐ-CP đối với trụ sở và cổng thông tin điện tử, trang thông tin điện tử của các cơ quan nhà nước trên địa bàn;



- Hợp tác với các tổ chức xã hội để triển khai các mô hình thúc đẩy thực thi Luật TCTT để cùng rút ra các bài học kinh nghiệm và lan toả mô hình tới nhiều địa phương trên toàn quốc và cổng/trang TTĐT của các cơ quan nhà nước trên địa bàn;
- Cài đặt phần mềm đọc văn bản để bảo đảm tiếp cận cho người khuyết tật nhìn và kết nối với dịch vụ phiên dịch ngôn ngữ ký hiệu dành cho người khuyết tật nghe.
- Sở TT và TT tư vấn chuyên môn để UBND tỉnh ban hành kế hoạch và quy trình giám sát, bảo dưỡng, bảo trì cho các trang TTĐT theo định kỳ, tập huấn nâng cao năng lực, chuẩn hóa các trang TTĐT để bảo đảm các hệ thống thông tin hoạt động đồng bộ, liên tục, tin cậy, đáp ứng nhu cầu thực tế.
- Sở Tư pháp tăng cường giáo dục, phổ biến Luật TCTT tới công chức, viên chức, đặc biệt nhấn mạnh 9 nội dung công việc mà mỗi cơ quan nhà nước trên địa bàn cần làm theo yêu cầu của Luật TCTT và Nghị định số 13/2018/NĐ-CP.

3.2. Tới HĐND các cấp

- Tổ chức giám sát việc bảo đảm quyền TCTT của công dân theo quy định tại Điều 13 Luật TCTT và quyền tham gia quản lý nhà nước và xã hội theo Điều 28, Hiến pháp năm 2013 được cụ thể hóa trên môi trường số theo Nghị định số 42/2022/NĐ-CP;
- Phân bổ kinh phí để UBND các cấp cũng như các sở, phòng và công chức phụ trách công tác thông tin và truyền thông vận hành và duy trì các trang TTĐT thành một kênh tương tác hiệu quả với người dân theo tinh thần của Nghị định số 42/2022/NĐ-CP và để các hội đồng phổ biến, giáo dục pháp luật các cấp tổ chức phổ biến 9 nội dung công việc mỗi cơ quan nhà nước trên địa bàn cần làm theo quy định của Luật TCTT và Nghị định số 13/2018/NĐ-CP và để nâng cấp cơ sở hạ tầng công khai, cung cấp thông tin cho công dân.

3.3. Tới các tổ chức chính trị - xã hội

- MTTQVN tỉnh Hà Giang sớm sử dụng kết quả của đánh giá này cho công tác giám sát, phản biện và tổng hợp ý kiến của người dân phục vụ cho kỳ họp HĐND tỉnh vào cuối năm 2022 nhằm thúc đẩy các cơ quan hành chính nhà nước có liên quan trên địa bàn tỉnh sớm triển khai các khuyến nghị trên;
- Đưa nội dung giám sát việc thực hiện Luật TCTT, đặc biệt giám sát việc thực hiện 9 nội dung mỗi cơ quan nhà nước cần làm cũng như hiệu quả tương tác với người dân và bảo vệ thông tin cá nhân của các trang TTĐT theo Nghị định số 42/2022/NĐ-CP và các văn bản liên quan vào kế hoạch giám sát năm 2023;
- Tổ chức phổ biến Luật TCTT, Nghị định số 42/2022/NĐ-CP và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan tới hội viên và người dân;
- Tăng cường hoạt động của mạng lưới công nghệ số cộng đồng; truyền thông, nâng cao nhận thức và kỹ năng của người dân trong truy cập, tìm kiếm thông tin, hỏi đáp, phản ánh kiến nghị, góp ý cho các chính sách/văn bản quy phạm pháp luật trên các trang TTĐT;
- Khuyến khích hội viên, đoàn viên thực hiện yêu cầu cung cấp thông tin và giám sát thực thi Luật TCTT, thực hiện phản ánh, kiến nghị, góp ý cho các chính sách/văn bản quy phạm pháp luật trên các trang TTĐT.

Phụ lục 1: Danh sách yêu cầu và tiêu chuẩn cần đảm bảo của một cổng/trang thông tin điện tử theo quy định của Luật TCTT năm 2016 và Nghị định số 42/2022/NĐ-CP

1. Cung cấp thông tin theo Luật tiếp cận thông tin

Yêu cầu về TCTT của một cổng/trang TTĐT:

1. Chuyên mục tiếp cận thông tin
2. Quy chế cung cấp thông tin
3. Đầu mối cung cấp thông tin
4. Địa chỉ gửi thư, số điện thoại, email
5. Danh mục thông tin phải công khai
6. Danh mục thông tin công khai có điều kiện
7. Những thông tin được công khai theo danh mục

Các tiêu chuẩn cần bảo đảm:

1. Đầy đủ, cập nhật và chính xác
2. Có thể tìm kiếm, liên kết, lưu trữ
3. Thuận tiện trên nhiều phương tiện, kể cả thiết bị di động
4. Cho phép đánh giá mức độ hài lòng
5. Bảo đảm bí mật kinh doanh, bí mật đời sống riêng tư, bí mật cá nhân và bí mật gia đình
6. Bảo đảm an toàn thông tin mạng
7. Bảo đảm tiếp cận thông tin cho người khuyết tật

2. Tương tác chính quyền - công dân

i. Ban hành điều khoản sử dụng và chính sách về quyền riêng tư:

Các kênh:

1. Hỏi đáp và tiếp nhận kiến nghị
2. Mạng xã hội
3. Cho phép tham gia xây dựng chính sách, pháp luật
4. Cho phép đánh giá hoạt động CQNN (giao diện, nội dung, chất lượng, sự hỗ trợ)
5. Thông tin đầu mối tương tác

Các tiêu chuẩn cần bảo đảm:

1. Tính đầy đủ: Có cung cấp đầy đủ các kênh tương tác chính quyền-công dân không?
2. Tính cập nhật: Các kênh có đang hoạt động tại thời điểm rà soát?
3. Tính dễ tiếp cận: Các kênh có dễ dàng được tìm kiếm trên websites? Có thể sử dụng trên di động không?
4. Tính minh bạch: Có minh bạch i) nội dung hỏi đáp, phản hồi; ii) Kết quả đánh giá của người dân; iii) Thời gian phản hồi; iv) Thông tin đầu mối tương tác
5. Tính hiệu quả: Các kênh có nhận được nhiều tương tác hay không? Chất lượng các tương tác như thế nào?



3. Bảo vệ dữ liệu cá nhân theo Luật CNTT và Luật ATTTM

i. Bảo đảm các tiêu chí pháp lý về nguyên tắc bảo vệ dữ liệu cá nhân

Điều khoản sử dụng có đề cập nguyên tắc bảo mật dữ liệu cá nhân (tham khảo Cổng dịch vụ công quốc gia: <https://dichvucong.gov.vn/p/home/dvc-dieu-khoan-su-dung.html>)

Chính sách về quyền riêng tư bảo đảm các tiêu chí sau:

14 Tiêu chí đánh giá chính sách về quyền riêng tư

1. Bảo đảm tính sẵn có của các chính sách về quyền riêng tư
2. Bảo đảm mức độ thân thiện của ngôn ngữ với người dùng
3. Dẫn chiếu cơ sở pháp lý để thu thập và xử lý dữ liệu cá nhân
4. Xác định trách nhiệm của cơ quan nhà nước đối với việc bảo đảm quyền riêng tư dữ liệu của người dùng
5. Xác định chủ thể dữ liệu và các quyền tương ứng
6. Làm rõ thông tin cá nhân người dùng sẽ được chia sẻ với ai
7. Bảo đảm quyền riêng tư của trẻ em
8. Liệt kê và làm rõ các loại thông tin cá nhân được thu thập
9. Mô tả những mục đích thu thập và xử lý thông tin cá nhân
10. Thông báo về thời gian lưu trữ thông tin cá nhân
11. Thông báo về rủi ro quyền riêng tư và các biện pháp để ngăn chặn
12. Cam kết thông báo về những thay đổi/cập nhật trong chính sách về quyền riêng tư
13. Cung cấp thông tin liên hệ đối với các câu hỏi, yêu cầu, khiếu nại về thông tin cá nhân
14. Nêu rõ thời hạn trả lời các câu hỏi, yêu cầu, khiếu nại từ chủ thể dữ liệu

ii. Bảo đảm các yếu tố kỹ thuật:

- +) Hộp kiểm đồng ý và chính sách về quyền riêng tư đi kèm
- +) Cho phép ẩn danh/ tự động ẩn danh/ giới hạn phạm vi sử dụng
- +) Đầu mối liên hệ

iii. Bảo đảm yếu tố quy trình:

- +) Quy chế bảo đảm an toàn thông tin trong hoạt động ứng dụng công nghệ thông tin của cơ quan nhà nước trên địa bàn Tỉnh
- +) Quy trình thu thập, sử dụng, và chia sẻ thông tin cá nhân trên các giao diện tương tác
- +) Cam kết trách nhiệm bảo mật thông tin của cán bộ
- +) Hệ thống tự động ghi lại nhật ký (log) khai thác dữ liệu công dân (có thể truy xuất)

iv. Đánh giá và công bố kết quả đánh giá an toàn thông tin, tác động quyền riêng tư

Phụ lục 2: Bảng kiểm những nội dung công việc mỗi cơ quan nhà nước cần làm để thực hiện công khai và cung cấp thông tin theo yêu cầu của công dân

STT	Công việc	Có	Không	Không biết
1	Ban hành và công bố công khai quy chế nội bộ về tổ chức cung cấp thông tin thuộc phạm vi trách nhiệm của mình ²⁰ .			
2	Phân công và công khai đầu mối cung cấp thông tin gồm tên, địa chỉ, số điện thoại, số fax, địa chỉ thư điện tử của cơ quan nhà nước hoặc người làm đầu mối tiếp nhận yêu cầu cung cấp thông tin ²¹			
3	Bố trí cán bộ, công chức hướng dẫn, giải thích và giúp đỡ người không biết chữ, người khuyết tật, người gặp khó khăn khác trong việc điền phiếu, ký phiếu yêu cầu cung cấp thông tin; giúp điền phiếu yêu cầu cung cấp thông tin trường hợp người yêu cầu không thể viết phiếu yêu cầu ²²			
4	Lập chuyên mục tiếp cận thông tin trên cổng thông tin điện tử, trang thông tin điện tử của cơ quan ^{23, 24} trong đó, có cung cấp chức năng cơ bản để hỗ trợ người khuyết tật tiếp cận, sử dụng công nghệ thông tin và truyền thông cho việc tiếp cận thông tin đăng tải trên các cổng thông tin điện tử, trang thông tin điện tử ²⁵			
5	Lập, duy trì và cập nhật danh mục thông tin phải được công khai và thông tin công dân được tiếp cận có điều kiện ^{26, 27, 28}			

²⁰ Điểm h Khoản 1 Điều 34 Luật TCTT và Khoản 1 Điều 12 Nghị định 13/2018/NĐ-CP

²¹ Khoản 1 Điều 33, Điểm m Khoản 1 Điều 17 Luật TCTT, Khoản 1 Điều 8 và Khoản 1 Điều 12 Nghị định 13/2018/NĐ-CP

²² Khoản 6 Điều 8 Nghị định 13/2018/NĐ-CP

²³ Khoản 3 Điều 6 Luật TCTT và Khoản 1 Điều 11 Nghị định 13/2018/NĐ-CP

²⁴ Tham khảo: <http://www.bentre.gov.vn/Pages/Homepage.aspx> hoặc <https://moj.gov.vn/Pages/home.aspx>

²⁵ Khoản 2 Điều 3 Nghị định 13/2018/NĐ-CP

²⁶ Điểm b Khoản 1 Điều 34, Khoản 3 Điều 19 Luật TCTT và Điều 6 Nghị định 13/2018/NĐ-CP

²⁷ Tham khảo: <http://www.bentre.gov.vn/Pages/CanBiet.aspx?ID=2682> và <https://moj.gov.vn/tctt/Pages/Index.aspx>

²⁸ Tham khảo: <http://vpcp.chinhphu.vn/documents/z6.vgp>



STT	Công việc	Có	Không	Không biết
6	Trang bị phương tiện kỹ thuật, cơ sở vật chất cho việc cung cấp thông tin bao gồm bảo đảm quyền tiếp cận thông tin cho người khuyết tật ^{29,30,31,32,33}			
7	Thực hiện công khai thông tin ³⁴ và cung cấp thông tin theo yêu cầu ³⁵			
8	Mở sổ theo dõi và xây dựng báo cáo tình hình thực hiện quyền tiếp cận thông tin ³⁶			
9	Giải quyết khiếu nại, khởi kiện, tố cáo trong việc tiếp cận thông tin ³⁷			

²⁹ Điều 9 Nghị định 13/2018/NĐ-CP

³⁰ Khoản 6 Điều 8 và Khoản 4 Điều 3 Nghị định 13/2018/NĐ-CP

³¹ Điều 40 Luật Người khuyết tật

³² Bộ tiêu chuẩn QCVN10:2014/BXD về Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về xây dựng công trình đảm bảo người khuyết tật tiếp cận sử dụng

³³ Khoản 6 Điều 33 Luật TCTT

³⁴ Chương II Luật TCTT

³⁵ Chương III Luật TCTT

³⁶ Khoản 2 Điều 13 và Điểm I Khoản 1 Điều 34 Luật TCTT, Khoản 5 Điều 8 và Điều 12 Nghị định 13/2018/NĐ-CP

³⁷ Điều 14, Điều 15, Điểm k Khoản 1 Điều 34 Luật TCTT và Khoản 4 Điều 8 Nghị định 13/2018/NĐ-CP

Phụ lục 3: Danh mục cổng/trang thông tin điện tử của 39 cơ quan được rà soát

STT	Cơ quan	Cổng/trang thông tin điện tử
1	UBND tỉnh Hà Giang	https://hagiang.gov.vn
2	Sở TTTT tỉnh Hà Giang	https://sttt.hagiang.gov.vn
3	Sở Tư pháp tỉnh Hà Giang	https://stp.hagiang.gov.vn
4	UBMTTQVN tỉnh Hà Giang	https://ubmttq.hagiang.gov.vn
5	Sở VH TTDL tỉnh Hà Giang	https://svhttdl.hagiang.gov.vn
6	Sở TNMT tỉnh Hà Giang	http://stnmt.hagiang.gov.vn
7	UBND huyện Mèo Vạc	https://meovac.hagiang.gov.vn
8	UBND thị trấn Mèo Vạc	https://ttmeovac.hagiang.gov.vn
9	UBND xã Sơn Vĩ	https://xsonvi.hagiang.gov.vn
10	UBND huyện Yên Minh	https://yenminh.hagiang.gov.vn
11	UBND thị trấn Yên Minh	https://tuyenminh.hagiang.gov.vn
12	UBND xã Du Tiến	https://xdutien.hagiang.gov.vn
13	UBND huyện Bắc Mê	https://bacme.hagiang.gov.vn
14	UBND thị trấn Yên Phú	https://tuyenphu.hagiang.gov.vn
15	UBND xã Minh Sơn	https://xminhson.hagiang.gov.vn
16	UBND huyện Vị Xuyên	https://vixuyen.hagiang.gov.vn
17	UBND thị trấn Vị Xuyên	https://ttvixuyen.hagiang.gov.vn
18	UBND xã Lao Chải	https://xlaochai.hagiang.gov.vn
19	UBND huyện Xín Mần	https://xinman.hagiang.gov.vn
20	UBND thị trấn Cốc Pài	https://ttcocpai.hagiang.gov.vn
21	UBND xã Nà Chì	https://xnachi.hagiang.gov.vn
22	UBND huyện Bắc Quang	https://bacquang.hagiang.gov.vn
23	UBND thị trấn Việt Quang	https://ttvietquang.hagiang.gov.vn
24	UBND xã Đức Xuân	https://xducxuan.hagiang.gov.vn
25	UBND huyện Hoàng Su Phì	https://hoangsuphi.hagiang.gov.vn
26	UBND thị trấn Vinh Quang	https://ttvinhquang.hagiang.gov.vn
27	UBND xã Thông Nguyên	https://xthongnguyen.hagiang.gov.vn



STT	Cơ quan	Cổng/trang thông tin điện tử
28	UBND huyện Đồng Văn	https://dongvan.hagiang.gov.vn
29	UBND thị trấn Đồng Văn	https://ttdongvan.hagiang.gov.vn
30	UBND xã Sủng Trái	https://xsungtrai.hagiang.gov.vn
31	UBND huyện Quản Bạ	https://quanba.hagiang.gov.vn
32	UBND thị trấn Tam Sơn	https://ttramson.hagiang.gov.vn
33	UBND xã Thái An	https://xthaian.hagiang.gov.vn
34	UBND huyện Quang Bình	https://quangbinh.hagiang.gov.vn
35	UBND thị trấn Yên Bình	https://tuyenbinh.hagiang.gov.vn
36	UBND xã Xuân Minh	https://xxuanminh.hagiang.gov.vn
37	UBND thành phố Hà Giang	https://thanhpho.hagiang.gov.vn
38	UBND phường Minh Khai	https://pminhkhai.hagiang.gov.vn
39	UBND xã Phương Thiện	https://xphuongthien.hagiang.gov.vn

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

Địa chỉ: Tầng 18, Tòa nhà VTC Online,
18 Tam Trinh, Hà Nội

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

**CENTER FOR EDUCATION PROMOTION
& EMPOWERMENT OF WOMEN - CEPEW**

Địa chỉ: Tầng 2, Số 1, Ngõ 7,
Nguyễn Hồng, Ba Đình, Hà Nội

Website: <https://www.cepew.org.vn/>