

**ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG**



## **KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC**

**CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG**

**SINH VIÊN: VƯƠNG THỊ CÚC**

**ĐỀ TÀI:**

**XÂY DỰNG GIẢI PHÁP THỨC ĐẨY HOẠT ĐỘNG  
DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN TỈNH VĨNH PHÚC**

**THÁI NGUYÊN 2023**



ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG**  
THAI NGUYEN UNIVERSITY OF INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY

**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC**  
CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG

ĐỀ TÀI:

**XÂY DỰNG GIẢI PHÁP THúc ĐẨY HOẠT ĐỘNG  
DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN TỈNH VĨNH PHÚC**

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN: PGS. TS NGUYỄN VĂN HUÂN.

SINH VIÊN THỰC HIỆN: VƯƠNG THỊ CÚC

LỚP: HCVPK18B

MÃ SV: DTC19H3404060014

Thái Nguyên, tháng 06 năm 2023.

## LỜI CẢM ƠN

Em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến thầy PGS. TS Nguyễn Văn Huân - người đã tận tình hướng dẫn và chỉ bảo em trong suốt quá trình thực hiện đề tài khoá luận.

Em xin chân thành cảm ơn quý thầy, cô trong Khoa Hệ thống thông tin kinh tế đã tận tình giảng dạy, trang bị cho em những kiến thức quý báu trong thời gian học tập vừa qua và đã tạo điều kiện thuận lợi để em hoàn thành tốt đề tài khoá luận này.

Mặc dù đã rất cố gắng hoàn thành đề tài với tất cả sự nỗ lực của bản thân nhưng chắc chắn sẽ không tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong nhận được sự thông cảm, góp ý của quý thầy cô và các bạn.

Em xin chân thành cảm ơn!

*Thái Nguyên, ngày tháng 06 năm 2023*

**Sinh viên thực hiện**

Vương Thị Cúc

## LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan đề tài khoá luận ***“Xây dựng giải pháp thúc đẩy hoạt động dịch vụ công trực tuyến tỉnh Vĩnh Phúc”*** là kết quả của quá trình học tập, nghiên cứu khoa học độc lập và nghiêm túc.

Các số liệu, nội dung trong đề tài là trung thực, có nguồn gốc rõ ràng, được trích dẫn và chưa có sự trùng lặp với những khoá luận tốt nghiệp khác tại Khoa, Bộ môn.

Các giải pháp nêu trong khoá luận được rút ra từ những cơ sở lý luận và quá trình nghiên cứu.

## MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN .....	iii
LỜI CAM ĐOAN .....	iv
MỤC LỤC.....	v
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	vii
DANH MỤC HÌNH ẢNH .....	viii
LỜI MỞ ĐẦU .....	xi
CHƯƠNG 1. TỔNG QUAN LÝ THUYẾT VỀ DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN, DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN TOÀN TRÌNH.....	1
1.1 Khái quát về dịch vụ công .....	1
1.1.1 Khái niệm về dịch vụ công.....	1
1.1.2 Đặc trưng cơ bản của dịch vụ công.....	2
1.1.3 Các loại dịch vụ công .....	3
1.1.4 Các đặc điểm của dịch vụ công .....	4
1.2 Khái quát về dịch vụ công trực tuyến .....	4
1.2.1 Khái niệm dịch vụ công trực tuyến .....	4
1.2.2 Các mức độ dịch vụ công trực tuyến.....	4
1.2.3 Phân loại dịch vụ công trực tuyến .....	6
1.3 Vai trò của dịch vụ công trực tuyến.....	9
1.3.1 Đối với cơ quan nhà nước .....	9
1.3.2 Đối với cán bộ, công chức.....	10
1.3.3 Đối với công dân, tổ chức, doanh nghiệp.....	10
1.4 Khái quát về dịch vụ công trực tuyến toàn trình .....	11
1.4.1 Khái niệm về dịch vụ công trực tuyến toàn trình .....	11
1.4.2 Vị trí và vai trò của dịch vụ công trực tuyến toàn trình .....	11
1.5 Khái quát chung về dịch vụ công trực tuyến tại Việt Nam .....	12
1.5.1 Thực trạng .....	12
1.5.2 Xu hướng triển khai dịch vụ công trực tuyến tại Việt Nam trong thời gian tới	15
1.6 Khái quát về ứng dụng Youtube, phần mềm VSDC .....	16
1.6.1 Khái quát về ứng dụng Youtube.....	16
1.6.2 Khái quát về phần mềm VSDC Free Video Editor .....	18
CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG CỦA VIỆC TRIỂN KHAI DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH VĨNH PHÚC .....	24

2.1 Giới thiệu chung về tỉnh Vĩnh Phúc .....	24
2.1.1 Vị trí địa lý .....	24
2.1.2 Điều kiện tự nhiên .....	24
2.1.3 Lịch sử.....	24
2.1.4 Văn hoá.....	25
2.2 Thực trạng của việc triển khai dịch vụ công trực tuyến tỉnh Vĩnh Phúc .....	26
2.2.1 Thực trạng .....	26
2.2.2 Kết quả đạt được .....	44
2.2.3 Hạn chế.....	45
<b>CHƯƠNG 3. XÂY DỰNG GIẢI PHÁP THÚC ĐẨY HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN TỈNH VĨNH PHÚC.....</b>	<b>47</b>
3.1 Đề xuất một số giải pháp nâng cao hiệu quả triển khai dịch vụ công trực tuyến tỉnh Vĩnh Phúc .....	47
3.1.1 Hoàn thiện hệ thống văn bản quy phạm pháp luật về việc triển khai dịch vụ công trực tuyến.....	47
3.1.2 Tiếp tục thực hiện chương trình cải cách hành chính .....	48
3.1.3 Đào tạo, bồi dưỡng nâng cao chất lượng nghiệp vụ cho cán bộ, công chức ....	48
3.1.4 Nâng cấp hệ thống cơ sở hạ tầng, trang thiết bị cần thiết cho việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến.....	48
3.1.5 Tuyên truyền, phổ biến lợi ích, hướng dẫn sử dụng của dịch vụ công trực tuyến cho người dân. ....	49
3.2 Xây dựng kênh truyền thông tuyên truyền và hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến tỉnh Vĩnh Phúc .....	50
3.2.1 Giới thiệu chung về Cổng dịch vụ công tỉnh Vĩnh Phúc và kênh Youtube Cổng dịch vụ công tỉnh Vĩnh Phúc .....	50
3.2.2 Các video hướng dẫn sử dụng các chức năng trên Cổng dịch vụ công trực tuyến tỉnh Vĩnh Phúc.....	52
<b>KẾT LUẬN.....</b>	<b>68</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO.....</b>	<b>69</b>

## DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

<b>Từ viết tắt</b>	<b>Nghĩa của từ</b>
UBND	Ủy ban nhân dân
HĐND	Hội đồng nhân dân
CNTT	Công nghệ thông tin
DVHCC	Dịch vụ hành chính công
TTHC	Thủ tục hành chính
DVCTT	Dịch vụ công trực tuyến
DVCQG	Dịch vụ công quốc gia
VBQPPL	Văn bản quy phạm pháp luật

## DANH MỤC HÌNH ẢNH

Hình 1. 1: Thống kê về số TTHC đã cung cấp .....	13
Hình 1. 2: Số thủ tục hành chính đã cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia (Nguồn: <a href="https://dichvucong.gov.vn/">https://dichvucong.gov.vn/</a> ).....	13
Hình 1. 3: Tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến và tỷ lệ cung cấp DVCTT năm 2022.....	14
Hình 1. 4: Tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến và tỷ lệ cung cấp DVCTT tháng 4/2023.....	14
Hình 1. 5: Youtube là gì? .....	17
Hình 1. 6: Một số tính năng của Youtube .....	17
Hình 1. 7: Phần mềm VSDC Free Video Editor .....	19
Hình 1. 8: Giao diện VSDC Video Editor .....	20
Hình 1. 9: VSDC Free Video Editor .....	21
Hình 1. 10: VSDC Free Video Editor là phần mềm chỉnh sửa video, làm video đa chức năng .....	22
Hình 1. 11: Thoải mái chọn hiệu ứng, chỉnh màu video, lồng nhạc... với VSDC Free Video Editor .....	22
Hình 2. 1: Bản đồ hành chính tỉnh Vĩnh Phúc .....	24
Hình 2. 2 Kết quả khảo sát đối tượng là cán bộ quản lý .....	30
Hình 2. 3: Kết quả khảo sát đối tượng là cán bộ quản lý.....	31
Hình 2. 4: Kết quả khảo sát đối tượng là cán bộ quản lý.....	32
Hình 2. 5: Kết quả khảo sát đối tượng là cán bộ quản lý.....	33
Hình 2. 6: Kết quả khảo sát đối tượng là cán bộ thực hiện .....	34
Hình 2. 7: Kết quả khảo sát đối tượng là cán bộ thực hiện .....	35
Hình 2. 8: Kết quả khảo sát đối tượng là cán bộ thực hiện .....	36
Hình 2. 9: Kết quả khảo sát đối tượng là cán bộ thực hiện .....	37
Hình 2. 10: Kết quả khảo sát đối tượng là cán bộ thực hiện .....	37
Hình 2. 11: Kết quả khảo sát đối tượng là cán bộ thực hiện .....	38
Hình 2. 12: Kết quả khảo sát đối tượng là người dân (người sử dụng) .....	38
Hình 2. 13: Kết quả khảo sát đối tượng là người dân (người sử dụng).....	39



Hình 2. 14: Kết quả khảo sát đối tượng là người dân (người sử dụng) .....	39
Hình 2. 15: Kết quả khảo sát đối tượng là người dân (người sử dụng) .....	40
Hình 2. 16: Kết quả khảo sát đối tượng là người dân (người sử dụng) .....	40
Hình 2. 17: Kết quả khảo sát đối tượng là người dân (người sử dụng) .....	41
Hình 2. 18: Kết quả khảo sát đối tượng là người dân (người sử dụng) .....	41
Hình 2. 19: Kết quả khảo sát đối tượng là người dân (người sử dụng).....	42
Hình 2. 20: Kết quả khảo sát đối tượng là người dân (người sử dụng).....	42
Hình 2. 21: Quy trình giải quyết thủ tục hành chính trên cổng dịch vụ công trực tuyến .	43
Hình 3. 1: Giao diện trang chủ Cổng DVC tỉnh Vĩnh Phúc trên điện thoại .....	51
Hình 3. 2: Kênh Youtube Hướng dẫn DVC tỉnh Vĩnh Phúc .....	52
Hình 3. 3: Project edit video hướng dẫn .....	53
Hình 3. 4: Video Hướng dẫn đăng ký tài khoản trên Cổng DVC tỉnh Vĩnh Phúc....	53
Hình 3. 5: Video Hướng dẫn đăng ký tài khoản trên Cổng DVC tỉnh Vĩnh Phúc....	54
Hình 3. 6: Video Hướng dẫn đăng ký tài khoản trên Cổng DVC tỉnh Vĩnh Phúc....	55
Hình 3. 7: Video Hướng dẫn đăng ký tài khoản trên Cổng DVC tỉnh Vĩnh Phúc....	55
Hình 3. 8: Video Hướng dẫn đăng nhập tài khoản trên Cổng DVC tỉnh Vĩnh Phúc	56
Hình 3. 9: Video Hướng dẫn đăng nhập tài khoản trên Cổng DVC tỉnh Vĩnh Phúc	56
Hình 3. 10: Video Hướng dẫn đăng nhập tài khoản trên Cổng DVC tỉnh Vĩnh Phúc...	57
Hình 3. 11: Video Hướng dẫn đăng nhập tài khoản trên Cổng DVC tỉnh Vĩnh Phúc...	57
Hình 3. 12: Hướng dẫn tra cứu thủ tục hành chính trên Cổng DVC tỉnh Vĩnh Phúc ....	58
Hình 3. 13: Hướng dẫn tra cứu thủ tục hành chính trên Cổng DVC tỉnh Vĩnh Phúc ....	58
Hình 3. 14: Hướng dẫn tra cứu thủ tục hành chính trên Cổng DVC tỉnh Vĩnh Phúc ....	59
Hình 3. 15: Hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng DVC tỉnh Vĩnh Phúc .....	59
Hình 3. 16: Hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng DVC tỉnh Vĩnh Phúc .....	60
Hình 3. 17: Hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng DVC tỉnh Vĩnh Phúc .....	60
Hình 3. 18: Hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng DVC tỉnh Vĩnh Phúc .....	61
Hình 3. 19: Hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng DVC tỉnh Vĩnh Phúc .....	61
Hình 3. 20: Hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng DVC tỉnh Vĩnh Phúc .....	62
Hình 3. 21: Hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng DVC tỉnh Vĩnh Phúc .....	62
Hình 3. 22: Hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng DVC tỉnh Vĩnh Phúc .....	63

Hình 3. 23: Hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng DVC tỉnh Vĩnh Phúc .....	63
Hình 3. 24: Hướng dẫn sửa hồ sơ trên Cổng DVC tỉnh Vĩnh Phúc.....	64
Hình 3. 25: Hướng dẫn sửa hồ sơ trên Cổng DVC tỉnh Vĩnh Phúc.....	65
Hình 3. 26: Hướng dẫn sửa hồ sơ trên Cổng DVC tỉnh Vĩnh Phúc.....	65
Hình 3. 27: Hướng dẫn Phản ánh, kiến nghị trên Cổng DVC tỉnh Vĩnh Phúc .....	66
Hình 3. 28: Hướng dẫn Phản ánh, kiến nghị trên Cổng DVC tỉnh Vĩnh Phúc .....	66
Hình 3. 29: Hướng dẫn Phản ánh, kiến nghị trên Cổng DVC tỉnh Vĩnh Phúc .....	67
Hình 3. 30: Hướng dẫn Phản ánh, kiến nghị trên Cổng DVC tỉnh Vĩnh Phúc .....	67