

BÀN THÊM VỀ VẤN ĐỀ XÂY DỰNG, CUNG ỨNG CÁC DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN HIỆN NAY VÀ MỘT SỐ KHUYẾN NGHỊ

*Trương Thế Nguyễn - Trần Thanh Tú
Trường Chính trị tỉnh Sóc Trăng*

TÓM TẮT

Bài viết phân tích, làm rõ một số vấn đề về công tác xây dựng và triển khai các dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) từ thực tiễn của các cơ quan nhà nước ở Việt Nam trong thời gian qua. Từ đó, đề xuất một số khuyến nghị có liên quan, nhằm tiếp tục nâng cao chất lượng cung ứng DVCTT, đáp ứng yêu cầu cải cách hành chính và hội nhập quốc tế.

Từ khóa: Dịch vụ công trực tuyến; cải cách hành chính; Việt Nam

1. Những kết quả đạt được

Trong tiến trình cải cách nền hành chính nhà nước, hiện đại hóa hành chính luôn là một ưu tiên hàng đầu thông qua việc ứng dụng thành tựu khoa học kỹ thuật vào quá trình tổ chức và hoạt động của các cơ quan công quyền, nhằm không ngừng nâng cao chất lượng của các dịch vụ công.

Văn kiện Đại hội lần thứ XII của Đảng đã xác định cần phải: “Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của các cơ quan nhà nước, cung cấp dịch vụ công và thực hiện chính phủ điện tử”. Còn theo Nghị quyết 30c/NQ-CP, thì nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính và chất lượng dịch vụ công được xác định là một trong 03 trọng tâm cải của cách hành chính trong giai đoạn 2011-2020¹.

Để có thể nâng cao chất lượng dịch vụ công thì việc xây dựng và cung ứng dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) luôn là một phương thức được quan tâm áp dụng trong thời gian gần đây. Dịch vụ công trực tuyến là dịch vụ hành chính công và các dịch vụ khác của cơ quan nhà nước được cung cấp cho các tổ chức, cá nhân trên môi trường mạng. Nghị định số 43/2011/NĐ-CP cũng đã xác định về trách nhiệm cung ứng DVCTT của các cơ quan nhà nước. Cụ thể: các cơ quan chủ quản sử dụng những kết quả đã đạt được trong việc chuẩn hóa thủ tục hành chính theo tiêu chuẩn để cung cấp dịch vụ hành chính công trên cổng thông tin điện tử.

Từ những chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, các địa phương, cơ quan, tổ chức đã tiến hành xây dựng và cung ứng các dịch vụ công trực tuyến với kết quả bước đầu đáng trân trọng cả về số lượng lẫn chất lượng.

Trong năm 2018, cả nước có 11.183.411 hồ sơ được tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính². Chất lượng cung cấp DVCTT cho người dân và doanh nghiệp tại các bộ, ngành, địa phương cũng ngày được tăng cao, nhất là trên các lĩnh vực thuế, hải quan, tư pháp. Đến nay, tỷ lệ dịch vụ công có phát sinh hồ sơ trực tuyến ở bộ, ngành trung ương khoảng 33.41% và địa phương khoảng 10.78%. Một số bộ, ngành có nhiều hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4 như: Bảo hiểm xã hội Việt Nam với gần 200 triệu hồ sơ; Bộ Tài chính với khoảng 20 triệu hồ sơ; thành phố Hồ Chí Minh với khoảng 240 nghìn hồ sơ³.

Thông qua quá trình cung ứng các DVCTT đã giúp các hồ sơ, thủ tục được tiến hành nhanh chóng, chính xác hơn, người dân ít phải đi lại nhiều lần, tiết kiệm được thời gian, chi phí. Nhờ đó mà mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước ngày càng tăng cao.

2. Những tồn tại, hạn chế

Thứ nhất, cơ sở pháp lý liên quan đến việc tổ chức thực hiện DVCTT còn chưa đầy đủ. Để có thể triển khai được một cách đồng bộ, thông suốt chính sách cung ứng DVCTT đòi hỏi phải có khá

¹ Hai trọng tâm còn lại là: (i) Cải cách thể chế và (ii) xây dựng, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, chú trọng cải cách chính sách tiền lương nhằm tạo động lực thực sự để cán bộ, công chức, viên chức thực thi công vụ có chất lượng và hiệu quả cao.

² Bộ Nội vụ, Báo cáo số 6248/BC-BNV, ngày 24/12/2018 về tình hình thực hiện công tác cải cách hành chính năm 2018, tr.19.

³ Bộ Nội vụ, Báo cáo số 6248/BC-BNV, ngày 24/12/2018 về tình hình thực hiện công tác CCHC năm 2018, tr.19.

nhiều các quy định pháp lý kèm theo phải được quy định chi tiết, đầy đủ cả về điều kiện, quy trình, thủ tục, tính chất pháp lý cũng như các chế tài kèm theo. Trong khi đó, ở nước ta hiện nay, một số các quy định có liên quan kèm theo này hiện chưa có quy định hoặc chưa đầy đủ, chi tiết. Chẳng hạn như: hiện nay chúng ta chưa có các nghị định hướng dẫn chi tiết về xác thực kinh doanh điện tử hay thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường mạng...v.v.

Thứ hai, vấn đề lựa chọn thủ tục hành chính đưa vào thực hiện DVCTT. Có thể thấy việc lựa chọn một số thủ tục đưa vào thực hiện DVCTT còn chưa sát thực, có những dịch vụ rất ít người sử dụng. Bên cạnh đó, hiện nay do hệ thống cơ sở dữ liệu của các cơ quan nhà nước có tính liên thông chưa cao, nên việc lựa chọn những loại thủ tục cần phải xác minh thông tin, kiểm chứng từ bên thứ 3 để cung ứng thông qua DVCTT đã gây không ít khó khăn trên thực tế.

Thứ ba, quá trình xây dựng các DVCTT còn mang tính riêng lẻ, chưa đồng bộ giữa các địa phương. Công tác xây dựng và cung ứng các DVCTT thời gian qua cho thấy chưa có sự liên thông, kết nối giữa các địa phương với nhau. Vì vậy, mỗi địa phương tiến hành công tác này một cách khá độc lập từ khâu lựa chọn dịch vụ cung ứng đến thiết kế giao diện web...v.v; điều này ít nhiều sẽ gây lãng phí công sức, ngân sách đầu tư.

Thứ tư, việc phối hợp tổ chức triển khai các DVCTT tại các Trung tâm hành chính công (tên gọi theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP là “Trung tâm phục vụ hành chính công”) còn gặp trở ngại. Chẳng hạn, đối với một số hồ sơ, thủ tục được tiếp nhận tại các Trung tâm hành chính công (qua dịch vụ bưu chính) ở các địa phương chưa có Trung tâm hành chính tập trung, buộc phải chuyển sang các cơ quan chuyên môn phụ trách nhưng đôi khi có những cơ quan lại ở khoảng cách khá xa, tiếp đó các hồ sơ sau khi được xử lý sẽ chuyển ngược lại Trung tâm hành chính công để trả kết quả cho người dân, quá trình này thường mất nhiều thời gian, công sức vận chuyển. Còn đối với các địa phương cấp huyện, thì số lượng các giao dịch được thực hiện trên thực tế rất ít.

Thứ năm, về khả năng tiếp cận và sử dụng dịch vụ của người dân. Mặc dù thời gian qua, các địa phương đã dành nhiều sự đầu tư vào việc cung ứng các DVCTT nhưng thực tế năng lực tiếp nhận của một bộ phận người dân là vấn đề rất đáng lưu tâm. Một bộ phận không ít người dân hiện nay chưa có năng lực tốt trong việc tiếp nhận chính sách cung ứng DVCTT do những trở ngại về khả năng sử dụng máy vi tính, tiếp cận thông tin...v.v.

3. Một số khuyến nghị

Một là, cần nhanh chóng hoàn thiện các quy định pháp lý có liên quan đến thực hiện DVCTT. Cụ thể là cần phải nghiên cứu xây dựng và hoàn thiện các quy định về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường mạng; thanh toán, hóa đơn điện tử; chứng từ điện tử; xác thực kinh doanh điện tử; lưu trữ hồ sơ điện tử và tính chất pháp lý của loại hồ sơ này. Chỉ khi các quy định pháp lý được hoàn thiện thì mới có cơ sở đầy đủ hơn trong việc cung ứng các DVCTT.

Hai là, nâng cao chất lượng công tác xây dựng các DVCTT đảm bảo tính khả thi cao. Trong thời gian tới, các cơ quan nhà nước cần tiếp tục thực hiện đơn giản hóa các thủ tục hành chính, cắt giảm các bước, quy trình thực hiện trung gian. Đồng thời, chỉ lựa chọn các dịch vụ nào có thể đơn giản hóa thủ tục, tăng suất sử dụng của cá nhân và doanh nghiệp cao. Cùng với đó, thiết nghĩ, cần phải thiết kế giao diện phù hợp hơn, thống nhất giữa các địa phương. Mặc dù các địa phương cũng cần có sự chủ động và sáng tạo trong quá trình xây dựng, triển khai các DVCTT. Tuy nhiên, có thể thấy, có những vấn đề cần phải có sự “đồng phục hóa” như các ký hiệu, quy trình; thống nhất hệ thống giao diện web, màu sắc, phông chữ, cỡ chữ: chẳng hạn nên sử dụng phông chữ chân phương Times New Roman, Arial; tránh sử dụng nhiều phông chữ trong một biểu mẫu. Kích cỡ chữ không nhỏ hơn 12 point; Sử dụng màu đơn sắc có độ tương phản màu chữ và màu nền rõ ràng; ưu tiên chữ đen trên nền trắng⁴...v.v); từ đó tạo sự thống nhất các DVCTT trên toàn quốc. Từ kinh nghiệm của Pháp cũng đã cho thấy: “công dân chỉ cần vào một địa chỉ duy nhất và có tất cả các thông tin cần và đầy đủ nhất đồng thời qua địa chỉ này có thể tương tác để đáp ứng nhu cầu của mình mà không cần quan tâm đến cơ quan nào giải quyết các thủ tục hành chính công của mình”⁵.

⁴ Xin xem thêm: Lê Tiến Dũng, *Tìm hiểu về tiêu chuẩn biểu mẫu, tài liệu điện tử trong cung cấp DVCTT của Cục Thống kê Úc*, <http://aita.gov.vn/tim-hieu-ve-tieu-chuan-bieu-mau-tai-lieu-dien-tu-trong-cung-cap-dich-vu-cong-truc-tuyen-cua-cuc-thong-ke-uc>.

⁵ Xin xem thêm: *Nghiên cứu kinh nghiệm triển khai dịch vụ công trực tuyến của Pháp*, <http://aita.gov.vn/nguyen-cuu-kinh-nghiem-trien-khai-dich-vu-cong-truc-tuyen-cua-phap>

Ba là, đầu tư trang thiết bị, nâng cao khả năng tương tác của hệ thống về mặt kỹ thuật, đơn cử như khả năng tiếp nhận các thủ tục hành chính có dung lượng lớn. Hiện nay, xu hướng của cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư đang lan tỏa rộng khắp; mang lại nhiều tác động đến nền hành chính nhà nước nói chung và vấn đề cung ứng DVCTT nói riêng. Trong xu thế này, các cơ quan hành chính nhà nước phải tranh thủ, tận dụng thời cơ ứng dụng thành tựu khoa học kỹ thuật hiện đại vào quá trình cung ứng DVCTT, trong tương lai gần có thể là việc ứng dụng AI (trí tuệ nhân tạo) vào quá trình cung ứng DVCTT. Ngoài ra, cần tập trung xây dựng và ứng dụng mạnh mẽ hệ thống dữ liệu có tính liên thông, kết nối cao, giúp việc xác minh, đối chiếu các thông tin có liên quan một cách nhanh chóng, thuận tiện hơn.

Bốn là, nâng cao chất lượng tổ chức và hoạt động của các Trung tâm Phục vụ hành chính công. Vừa qua, Chính phủ đã ban hành Nghị định số 61/2018/NĐ-CP về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong việc giải quyết các thủ tục hành chính; tạo cơ sở pháp lý đầy đủ hơn trong việc thiết lập các Trung tâm Phục vụ hành chính công⁶. Vì vậy, các địa phương cần quan tâm, thiết lập và vận hành các Trung tâm này một cách hiệu quả, bố trí công chức phù hợp, đảm bảo tinh thần tinh giản biên chế, đổi mới cơ cấu tổ chức bộ máy, hoạt động thật sự có hiệu lực, hiệu quả.

Năm là, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực (nhất là nhân lực xử lý dịch vụ công trực tuyến và nhân lực quản trị kỹ thuật). Nguồn nhân lực phục vụ quá trình xây dựng và triển khai các DVCTT phải được các cơ quan, địa phương quan tâm kế hoạch hóa, thu hút, tuyển dụng và bố trí sử dụng một cách khoa học, hợp lý. Thực tế hiện nay, nhân lực chuyên trách về công nghệ thông tin ở các địa phương còn khá ít. Vì vậy, các địa phương cần phải tăng cường công tác đào tạo và tuyển chọn nhân lực công nghệ thông tin có chất lượng cao, giúp công tác xây dựng, triển khai và vận hành hệ thống cung ứng DVCTT ngày càng chất lượng, hiệu quả hơn.

Sáu là, tăng cường công tác truyền thông chính sách về cung ứng DVCTT. Hiện nay, DVCTT là một vấn đề còn rất xa lạ với nhiều người dân. Vì vậy, cần tăng cường công tác truyền thông chính sách để người dân ngày càng có nhiều thông tin hơn về chính sách cung ứng DVCTT, để có thể dần quen thuộc hơn loại hình cung ứng dịch vụ này của các cơ quan hành chính nhà nước. Khi mà người dân càng có nhiều thông tin đầy đủ hơn, có nhiều kỹ năng hơn trong việc sử dụng dịch vụ thì chắc hẳn sẽ tham gia tích cực hơn vào chính sách cung ứng DVCTT. Điều này đòi hỏi các cơ quan báo chí - truyền thông, chính quyền các cấp phải không ngừng đổi mới công tác truyền thông, tuyên truyền ngày càng sâu rộng trong Nhân dân về chính sách cung ứng DVCTT.

Bảy là, thường xuyên đánh giá quá trình xây dựng và triển khai thực hiện các DVCTT về tiến độ, chất lượng; đánh giá mức độ hài lòng của người sử dụng, tích cực tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị; lắng sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ làm thước đo chất lượng. Việc thu thập ý kiến cũng như đánh giá về DVCTT cần phải được thực hiện thường xuyên, liên tục, khách quan và trung thực, kết hợp cả hai phương pháp đánh giá định tính và định lượng với các tiêu chí, chỉ số đánh giá phù hợp. Qua đó, kịp thời khắc phục những tồn tại, hạn chế; phát huy những thành tựu đã đạt được; đồng thời có thể nhân rộng những mô hình, cách làm đổi mới sáng tạo để không ngừng cải tiến chất lượng DVCTT.

4. Thay lời kết

Cung ứng DVCTT là một xu hướng phổ biến hiện nay ở nhiều quốc gia trên thế giới. Ở Việt Nam, vấn đề này đã ngày càng được quan tâm, chú trọng; làm tốt công tác này sẽ giúp các cơ quan hành chính nhà nước hoạt động ngày càng hiệu lực, hiệu quả, công khai và minh bạch hơn. Từ đó, góp phần xây dựng nền hành chính ngày càng năng động, hiện đại và chuyên nghiệp; đáp ứng yêu cầu xây dựng chính phủ kiến tạo trước bối cảnh của cuộc cách mạng công nghiệp 4.0./.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Chính phủ, *Nghị định số 61/2018/NĐ-CP về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính*.

2. Trương Thế Nguyễn – Nguyễn Văn Linh – Nguyễn Minh Sang, *Bàn về thách thức của cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư đối với hoạt động cung ứng DVCTT ở Việt Nam và một số khuyến nghị*, Kỷ yếu Hội thảo Khoa học Quốc tế “Cách mạng công nghiệp lần thứ tư với quản trị nhà nước”, HN, 2017.

⁶ Theo khoản 2 Điều 7 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, thì: “Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quyết định thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công là đơn vị hành chính đặc thù thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, có con dấu để thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao”.

3. Trương Thế Nguyễn – Nguyễn Văn Linh, *Năng lực tiếp nhận chính sách công của công chúng từ thực tiễn chính sách cung ứng DVCTT ở Việt Nam*, Kỷ yếu hội thảo khoa học quốc tế “Truyền thông chính sách và năng lực tiếp nhận của công chúng”, HN, 2018.

4. Thủ tướng Chính phủ, *Quyết định 45/QĐ-TTg về cung ứng TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích*.

5. Thủ tướng Chính phủ, *Chỉ thị số 30/CT-TTg ngày 30/10/2018 về nâng cao chất lượng giải quyết TTHC tại các bộ, ngành, địa phương*.

6. *Tìm hiểu về tiêu chuẩn biểu mẫu, tài liệu điện tử trong cung cấp dịch vụ công trực tuyến của Cục Thống kê Úc*, <http://aita.gov.vn/tim-hieu-ve-tieu-chuan-bieu-mau-tai-lieu-dien-tu-trong-cung-cap-dich-vu-cong-truc-tuyen-cua-cuc-thong-ke-uc>

7. Nguyễn Đặng Phương Truyền, *Nâng cao chất lượng cung ứng các DVCTT của cơ quan nhà nước*, Tạp chí Nghiên cứu lập pháp, số 04/2017.

8. *Tối ưu hóa tìm kiếm để nâng cao khả năng truy cập tới thông tin, dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước*, <http://aita.gov.vn/toi-uu-hoa-tim-kiem-de-nang-cao-kha-nang-truy-cap-toi-thong-tin-dich-vu-cong-truc-tuyen-cua-co-quan-nha-nuoc>

9. Văn phòng Chính phủ, *Tài liệu và các báo cáo tại hội nghị tập huấn nghiệp vụ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC năm 2018*, HN, 2018.

10. Văn phòng Chính phủ, *Thông tư số 01/2018/TT-VPCP về hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP*.