



GIẢI PHÁP NÂNG CAO TỶ LỆ SỬ DỤNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN CỦA NGƯỜI DÂN

PHẠM THỊ QUỲNH CHI

Cung cấp và sử dụng các dịch vụ công trực tuyến là xu hướng tất yếu, là yếu tố quan trọng của chương trình cải cách hành chính giai đoạn hiện nay. Việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến làm cho hoạt động quản lý hành chính trở nên công khai, minh bạch hơn; góp phần nâng cao hiệu quả, hiệu lực của nền hành chính và thúc đẩy sự phát triển kinh tế - xã hội. Bài viết phân tích thực trạng sử dụng dịch vụ công trực tuyến của người dân hiện nay, từ đó, xây dựng các giải pháp phù hợp nhằm nâng cao tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến của người dân.

Từ khóa: Dịch vụ công, dịch vụ công trực tuyến, sử dụng dịch vụ công

SOLUTIONS TO IMPROVE THE RATE OF ONLINE PUBLIC SERVICE USERS

Pham Thi Quynh Chi

Providing and using online public services is an inevitable trend, it is an important element of the administrative reform program in the current period. The use of online public services makes administrative management activities more open and transparent; contributes to improving the efficiency and effectiveness of administration and promoting socio-economic development. The article focuses on analyzing the current situation of using online public services of people, thereby, taking appropriate solutions to improve the rate of online public services users.

Keywords: Public services, online public services, use of public services

Ngày nhận bài: 7/2/2023

Ngày hoàn thiện biên tập: 24/2/2023

Ngày duyệt đăng: 2/3/2023

Đặt vấn đề

Ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) trong hoạt động quản lý của các cơ quan nhà nước luôn là động lực quan trọng góp phần thúc đẩy sự phát triển kinh tế - xã hội. Nghị quyết số 36-NQ/TW ngày 01/7/2014 của Bộ Chính trị về “Đẩy mạnh ứng dụng, phát triển CNTT đáp ứng yêu cầu phát triển bền vững và hội nhập quốc tế” đã xác định mục tiêu “triển khai có hiệu quả chương trình cải cách hành chính, gắn kết chặt chẽ với việc xây dựng chính phủ điện tử và cung cấp dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) ở mức độ cao trong nhiều lĩnh vực”. Những năm

qua, nhằm hiện thực hóa nghị quyết của Đảng, Nhà nước đã có nhiều văn bản pháp luật được ban hành trong đó, đặc biệt chú trọng đến việc triển khai và sử dụng DVCTT.

DVCTT là dịch vụ hành chính công và các dịch vụ khác của cơ quan nhà nước cung cấp cho các tổ chức, các nhân trên môi trường mạng. Hiện nay, DVCTT tại Việt Nam được chia thành 4 mức độ khác nhau. Sử dụng DVCTT góp phần giảm thời gian, chi phí đi lại cho người dân, đồng thời làm tăng tính công khai, minh bạch của hoạt động hành chính nhà nước. Ngoài ra, DVCTT còn giúp các cơ quan hành chính nhà nước hoạt động hiệu quả, hiệu lực từ đó thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội của đất nước. Mặc dù đã triển khai được một thời gian ở tất cả các bộ, ngành và địa phương trong cả nước, tuy nhiên, tính đến nay tỷ lệ người dân tham gia sử dụng DVCTT vẫn chưa cao, do đó, việc tìm ra các nguyên nhân và xây dựng giải pháp để nâng cao hiệu quả việc sử dụng DVCTT trong giai đoạn hiện nay là cần thiết.

Thực trạng sử dụng dịch vụ công trực tuyến của người dân hiện nay

Kết quả đạt được

DVCTT ngày càng trở nên phổ biến và được nhiều người dân sử dụng bởi những lợi ích mà nó đem lại trong việc hỗ trợ giải quyết các thủ tục hành chính công trên môi trường mạng từ đó giúp người dân, doanh nghiệp tiết kiệm được thời gian và chi phí. Sử dụng DVCTT ở Việt Nam trong thời gian qua đã ghi nhận những kết quả tích cực, cụ thể:



Hệ thống cơ sở pháp lý ngày càng hoàn thiện: Ngày 07/3/2019 Chính phủ ban hành Nghị quyết số 17/NQ-CP về một số nhiệm vụ giải pháp trọng tâm phát triển Chính phủ điện tử giai đoạn 2019 - 2020, định hướng đến 2025; Ngày 15/7/2021, Chính phủ tiếp tục ban hành Nghị quyết số 76/NQ-CP về Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030. Trên cơ sở đó, Chính phủ ban hành Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2022 về việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử và tích hợp, cung ứng DVCTT trên Cổng dịch vụ công quốc gia; Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 quy định về việc cung cấp thông tin và DVCTT của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng.

Hệ thống cơ sở dữ liệu được xây dựng và phát triển rộng khắp cả nước tạo thuận lợi cho việc trao đổi thông tin giữa các đơn vị, bộ ngành: Hệ thống nền tảng tích hợp chia sẻ dữ liệu quốc gia được xây dựng từng bước kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các bộ ngành địa phương. Đến tháng 12/2020, đã có 22/22 bộ, cơ quan ngang bộ 63/63 tỉnh thành phố trực thuộc Trung ương đã có nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu quốc gia cấp bộ/tỉnh và kết nối với nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu quốc gia đạt 100%. Tính đến 22/7/2022, tổng số giao dịch thực hiện thông qua dữ liệu quốc gia từ khi khai trương là 553.969.478.

Số lượng DVCTT đang ngày càng hoàn thiện và tỷ lệ người dân sử dụng DVCTT ngày càng nhiều: Tính đến ngày 27/7/2022, tỷ lệ DVCTT đủ điều kiện đưa lên mức độ 4 là 97,3% (chiếm 54,33% tổng số thủ tục hành chính). Theo số liệu thống kê trên Cổng dịch vụ công quốc gia ngày 22/10/2022, số thủ tục hành chính đã cung cấp DVCTT Cổng Dịch vụ công Quốc gia là 3.965, trong đó đối với công dân là 2.226 loại dịch vụ, đối với doanh nghiệp là 2.041 dịch vụ, tổng số hồ sơ đồng bộ trạng thái xử lý là 143.821.012; số hồ sơ trực tuyến thực hiện là 5.117.648.

Công tác tuyên truyền, phổ biến và hướng dẫn người dân sử dụng DVCTT được thực hiện thường xuyên, liên tục với nhiều hình thức đa dạng và phong phú. Bên cạnh đó, việc hình thành hệ thống các tổng đài hướng dẫn hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính dịch vụ công qua tổng đài điện thoại 18001096 hoặc trực tuyến tại mục hỗ trợ của Cổng dịch vụ công quốc gia chung hoặc mỗi địa phương, bộ ngành đã tạo sự thuận lợi, kịp thời tháo gỡ vướng mắc, giải đáp những vấn đề liên quan đến việc sử dụng các DVCTT.

Hạ tầng cơ sở khoa học công nghệ ngày càng được đầu tư nâng cấp hiện đại: Việt Nam đã thử nghiệm thương mại hóa dịch vụ mạng 5G và là nước thứ 5

trên thế giới sản xuất được thiết bị 5G. Tỷ lệ người sử dụng mạng internet tại Việt Nam có 72,1 triệu người sử dụng internet tại Việt Nam vào tháng 1/2022. Tỷ lệ sử dụng internet của Việt Nam ở mức 73,2% tổng dân số vào đầu năm 2022, đây là điều kiện thuận lợi cho việc triển khai thực hiện sử dụng dịch vụ công trực tuyến tại Việt Nam hiện nay. Ngoài ra, Việt Nam còn tranh thủ thành tựu khoa học công nghệ trên thế giới như: Trí tuệ nhân tạo, internet vạn vật, dữ liệu không gian địa lý, dữ liệu sáng tạo và dữ liệu chính phủ mở để nâng cấp hạ tầng khoa học công nghệ.

Vấn đề an toàn thông tin và bảo mật thông tin cá nhân của người dân khi sử dụng DVCTT được tăng cường; công tác tổ chức kiểm tra giám sát, đánh giá việc đảm bảo an toàn an ninh cho hệ thống thông tin phục vụ Chính phủ điện tử tiếp tục được đẩy mạnh. Theo báo cáo của Trung tâm giám sát an toàn không gian mạng quốc gia thuộc Bộ Thông tin và Truyền thông, trong tháng 7/2022, đơn vị ghi nhận cảnh báo và hướng dẫn xử lý 983 cuộc tấn công mạng gây ra sự cố vào các hệ thống thông tin tại Việt Nam, giảm 16,6% so với tháng 6/2022.

Một số tồn tại, hạn chế

Bên cạnh các thành tựu đã đạt được, việc sử dụng DVCTT của người dân Việt Nam vẫn còn gặp phải những hạn chế sau: Mặc dù hệ thống pháp lý liên quan đến việc triển khai thực hiện DVCTT ngày càng hoàn thiện nhưng các quy định quan trọng tạo hành lang pháp lý để bảo vệ dữ liệu cá nhân, nghị định về định danh, xác thực điện tử vẫn chưa được ban hành.

Công tác an toàn, an ninh mạng và tính bảo mật cho người dân khi thực hiện DVCTT ở nhiều nơi chưa được bảo đảm, xuất hiện nhiều rủi ro; Tỷ lệ hồ sơ đăng ký giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện hoàn toàn trên môi trường mạng còn chưa cao. Việc chia sẻ, mở dữ liệu của các cơ quan nhà nước còn hạn chế.

Hệ thống cơ sở hạ tầng kỹ thuật công nghệ; đường truyền hệ thống yếu, dễ nghẽn mạng không đảm bảo cho việc thực hiện hồ sơ trực tuyến; công tác tuyên truyền phổ biến hướng dẫn người dân sử dụng DVCTT vẫn chưa thật sự mang lại hiệu quả cao. Thiếu sự hỗ trợ kịp thời từ đội ngũ cán bộ hành chính về công tác chuyển đổi, khả năng tiếp cận các thông tin, sử dụng công nghệ thông tin còn thấp nhất. Thực trạng trên cho thấy, nâng cao chất lượng và hiệu quả sử dụng DVCTT cho người dân là cần thiết.

Giải pháp nâng cao hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến của người dân hiện nay

Nhằm nâng cao tỷ lệ sử dụng DVCTT của người dân trong giai đoạn hiện nay, cần thực hiện đồng bộ các giải pháp sau:

Một là, tiếp tục hoàn thiện hệ thống văn bản quy phạm pháp luật làm cơ sở hành lang pháp lý hướng dẫn cho hoạt động của người dân khi sử dụng DVCTT. Đặc biệt, cơ quan chức năng cần sớm ban hành quy định pháp luật liên quan đến vấn đề đảm bảo thông tin cá nhân trên không gian mạng.

Hai là, nâng cao nhận thức và thay đổi thói quen cho người dân trong việc tham gia giải quyết các thủ tục hành chính bằng cách sử dụng DVCTT qua những việc làm cụ thể: Xây dựng các buổi tập huấn trực tiếp hoặc xây dựng các video hướng dẫn cho người dân cách sử dụng DVCTT thường gặp, từ đơn giản đến phức tạp; đơn giản hóa các quy trình thủ tục đăng ký và sử dụng DVCTT; ban hành một số chính sách khuyến khích người dân sử dụng DVCTT như giảm lệ phí dịch vụ; có quà tặng; giảm thời gian giải quyết hồ sơ... Mặt khác, các cơ quan chức năng cần xây dựng các lộ trình từng bước thay thế việc giải quyết các thủ tục trực tiếp sang trực tuyến để tạo thành thói quen cho người dân.


Ba là, thực hiện tốt công tác an toàn và an ninh mạng. Trong bối cảnh Cách mạng công nghiệp 4.0, khi các vấn đề đều được thực hiện và giải quyết trên không gian mạng, một yêu cầu vô cùng quan trọng là việc phải đảm bảo về công tác an toàn thông tin của các cơ quan nhà nước, dữ liệu quốc gia và dữ liệu cá nhân. Do vậy, bên cạnh việc xây dựng các hàng lang pháp lý cần tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra trong công tác an ninh mạng để có thể kịp thời phát hiện những bất cập, hạn chế của hệ thống.

Bốn là, tiếp tục đẩy mạnh công tác tuyên truyền, vận động người dân sử dụng DVCTT. Trong đó, chú trọng đến làm cho người dân hiểu và nắm rõ vai trò cũng như các tiện ích của DVCTT mang lại. Công tác này cần được thực hiện thường xuyên, liên tục, đa dạng phong phú về nội dung và hình thức thực hiện thông qua các trang mạng xã hội như zalo, facebook; các phương tiện thông tin truyền thông truyền thông như loa phát thanh, bản tin, báo chí, truyền hình; trang thông tin điện tử; thông qua chính đội ngũ cán bộ, công chức. Ngoài ra, cần sử dụng hiệu quả các kênh hỗ trợ thông qua tổng đài trong việc giải quyết các vướng mắc cho người dân về các thủ tục hành chính DVCTT.

Năm là, đầu tư về hệ thống cơ sở hạ tầng kỹ thuật và CNTT. Đây là yếu tố cốt lõi nhằm nâng cao tỷ lệ sử dụng DVCTT cho người dân. Việc này cần thể

hiện cụ thể qua các nội dung như: nâng cao tốc độ đường truyền, xây dựng hoàn thiện hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia, tái cấu trúc lại hạ tầng CNTT, hỗ trợ các phương tiện cho người dân sử dụng DVCTT tại các điểm sinh hoạt cộng đồng như máy tính, đường truyền internet đặc biệt là ở các khu vực vùng sâu, vùng xa. Ứng dụng mạnh mẽ các công nghệ số mới như điện toán đám mây, dữ liệu lớn, trí tuệ nhân tạo, xây dựng và triển khai các ứng dụng để sử dụng DVCTT trên các thiết bị di động thông minh.

Sáu là, đào tạo bồi dưỡng đội ngũ cán bộ, công chức đảm bảo đủ năng lực, trình độ để thực hiện các quy trình, nghiệp vụ tư vấn, hướng dẫn, hỗ trợ và giải quyết các vấn đề có liên quan trong việc giúp đỡ người dân làm quen và sử dụng DVCTT. Trong đó, đặc biệt chú trọng tập trung phát triển nguồn lực đáp ứng tiến trình chuyển đổi số quốc gia theo Quyết định số 146/QĐ-TTg ngày 28/10/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt đề án “Nâng cao nhận thức, phổ cập kỹ năng và phát triển nguồn lực chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030”.

Thay đổi hình thức cung ứng dịch vụ công từ trực tiếp sang trực tuyến là một trong những nhiệm vụ trọng tâm trong hoạt động cải cách hành chính. Việc giải quyết các thủ tục hành chính thông qua DVCTT góp phần nâng cao chất lượng phục vụ và mức độ hài lòng của người dân nhưng đồng thời đây cũng chính là thước đo đánh giá kết quả của chuyển đổi số. Để đạt được hiệu quả cao, đòi hỏi có sự tham gia chung tay của cả hệ thống chính trị, đặc biệt là người dân vì suy cho cùng, mọi thay đổi trong hoạt động quản lý nhà nước đều nhằm nâng cao chất lượng cuộc sống của người dân. 

Tài liệu tham khảo:

1. Bộ Chính trị (2014), *Nghị quyết số 36-NQ/TW ngày 01/7/2014 về đẩy mạnh ứng dụng, phát triển công nghệ thông tin đáp ứng yêu cầu phát triển bền vững và hội nhập quốc tế*, Hà Nội;
2. Thủ tướng Chính phủ (2022), *Nghị định số 42/2022/NĐ-CP, ngày 24/6/2022 quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng*, Hà Nội;
3. Bộ Thông tin và Truyền thông (2022), *Báo cáo số 105/BC-TTTT, ngày 29/7/2022 về tình hình thực hiện Nghị quyết số 17/NQ-CP ngày 07/3/2019 của Chính phủ về một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm phát triển Chính phủ điện tử giai đoạn 2019 - 2022, định hướng đến năm 2025*, Hà Nội;
4. Bảo Bình (2021), “*Để dịch vụ công trực tuyến đến với người dân*”, tại: <https://dangcongsan.vn>. Truy cập ngày 25/10/2022;

Thông tin tác giả:

ThS. Phạm Thị Quỳnh Chi

Học viện Thanh Thiếu niên Việt Nam - Phân viện miền Nam

Email: phamquynhchipvmn@gmail.com