

TÌM HIỂU VỀ DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

*ThS. Nguyễn Thị Ngọc**

Trong những năm qua, Nhà nước ta luôn coi trọng việc ứng dụng công nghệ thông tin, xây dựng Chính phủ điện tử trong hoạt động của cơ quan Nhà nước, phục vụ người dân và doanh nghiệp, nhất là, với việc triển khai các dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) đã mang lại rất nhiều lợi ích cho người dân và doanh nghiệp.

Dịch vụ công là những hoạt động phục vụ các nhu cầu cơ bản, thiết yếu của người dân vì lợi ích chung của xã hội, do Nhà nước chịu trách nhiệm trước xã hội (trực tiếp đảm nhận hay ủy quyền và tạo điều kiện cho khu vực tư thực hiện) nhằm bảo đảm ổn định và công bằng xã hội.¹

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.²

Dịch vụ công trực tuyến có 04 mức độ:

Dịch vụ công trực tuyến mức độ 1: là dịch vụ bảo đảm cung cấp đầy đủ các thông tin về thủ tục hành chính và các văn bản có liên quan quy định về thủ tục hành chính đó.

Dịch vụ công trực tuyến mức độ 2: là dịch vụ công trực tuyến mức độ 1 và cho phép người sử dụng tải về các mẫu văn bản và khai báo để hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu. Hồ sơ sau khi hoàn thiện được gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện đến cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ.

Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3: là dịch vụ công trực tuyến mức độ 2 và cho phép người sử dụng điền và gửi trực tuyến các mẫu văn bản đến cơ quan, tổ chức

* Giảng viên khoa Quản lý hành chính – Học viện Cán bộ

¹ Học viện Hành chính quốc gia, *Những vấn đề cơ bản về hành chính nhà nước và dịch vụ công*, tr.184, Hà Nội, 2017

² 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

cung cấp dịch vụ. Các giao dịch trong quá trình xử lý hồ sơ và cung cấp dịch vụ được thực hiện trên môi trường mạng. Việc thanh toán lệ phí (nếu có) và nhận kết quả được thực hiện trực tiếp tại cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ.

Dịch vụ công trực tuyến mức độ 4: là dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và cho phép người sử dụng thanh toán lệ phí (nếu có) được thực hiện trực tuyến. Việc trả kết quả có thể được thực hiện trực tuyến, gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện đến người sử dụng.

Hiện nay, đã có nhiều văn bản ban hành làm cơ sở pháp lý cho việc triển khai DVCTT ở Việt Nam như: Luật Giao dịch điện tử năm 2005; 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; Nghị quyết số 36a/NQ-CP ngày 14 tháng 10 năm 2015 của Chính phủ về Chính phủ điện tử; Nghị quyết số 17/NQ-CP ngày 07 tháng 3 năm 2019 của Chính phủ về một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm phát triển chính phủ điện tử giai đoạn 2019 – 2020, định hướng đến năm 2025. Tại Nghị quyết này đã đưa ra các chỉ tiêu trong Giai đoạn 2019 – 2020 đề cập đến thực hiện DVCTT như sau:

- Tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến trên tổng số hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính của từng bộ, ngành, địa phương đạt từ 20% trở lên; tích hợp 30% các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 của các bộ, ngành, địa phương với Cổng Dịch vụ công quốc gia; 100% hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện thông qua Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh.

- Tối thiểu 30% dịch vụ công trực tuyến thực hiện ở mức độ 4; 50% Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh cung cấp giao diện cho các thiết bị di động; 100% dịch vụ công được hỗ trợ giải đáp thắc mắc cho người dân, doanh nghiệp; 50% cơ quan nhà nước công khai mức độ hài lòng của người dân khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến; 100% Cổng Thông tin điện tử các bộ, ngành, địa phương công khai thông tin

đầy đủ theo quy định tại Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13 tháng 6 năm 2011 của Chính phủ; 20% dịch vụ công trực tuyến sử dụng chữ ký số trên nền tảng di động để thực hiện thủ tục hành chính; 50% dịch vụ công trực tuyến xử lý bằng hồ sơ điện tử; 20% thông tin của người dân được tự động nhập vào biểu mẫu trực tuyến; 50% dịch vụ công trực tuyến sử dụng dữ liệu từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về Đăng ký doanh nghiệp.

Giai đoạn 2021 – 2025:

- 100% Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh được kết nối, chia sẻ dữ liệu với Cổng Dịch vụ công quốc gia; 100% dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 phổ biến, liên quan tới nhiều người dân, doanh nghiệp được tích hợp lên Cổng Dịch vụ công quốc gia; 100% giao dịch trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh được xác thực điện tử.

- Tỷ lệ hồ sơ giải quyết theo dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 trên tổng số hồ sơ đạt từ 50% trở lên; 80% thủ tục hành chính đáp ứng yêu cầu được triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4; tích hợp 50% các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 của các bộ, ngành, địa phương với Cổng Dịch vụ công quốc gia; tối thiểu 90% người dân và doanh nghiệp hài lòng về việc giải quyết thủ tục hành chính.

Ưu điểm của dịch vụ công trực tuyến

Hiện nay, các cơ quan Nhà nước từ Trung ương đến địa phương đều tích cực trong việc xây dựng, triển khai cổng dịch vụ công, hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

Ngày 09/12/2019, Chính phủ đã khai trương Cổng Dịch vụ công quốc gia tại địa chỉ dichvucong.gov.vn. Cổng Dịch vụ công quốc gia là đầu mối cung cấp thông tin DVCTT; công khai kết quả xử lý thủ tục hành chính; là giải pháp công thông tin có thể tùy biến để các bộ, ngành, địa phương có thể ứng dụng, sử dụng làm nền tảng xây dựng Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh; cho phép tổ chức, cá nhân đăng ký tài

khoản sử dụng; cung cấp chức năng đăng nhập một lần (Single-Sign-On) và các cơ chế xác thực người dùng để thực hiện các thủ tục hành chính tại Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh; tích hợp với Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính để truy xuất dữ liệu thủ tục hành chính, dữ liệu về hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân bảo đảm tính thống nhất, đồng bộ; tổng hợp, thống kê việc tiếp nhận hồ sơ, tình hình giải quyết thủ tục hành chính theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

Việc đưa vào sử dụng DVCTT đã mang lại lợi ích thiết thực cho người dân và doanh nghiệp: giảm thời gian, chi phí đi lại cho việc gửi hồ sơ và nhận kết quả của các tổ chức, cá nhân; đặc biệt là tránh được tệ những nhiễu, quan liêu, phiền hà; tăng tính công khai, minh bạch trong giải quyết thủ tục hành chính; nâng cao trách nhiệm, trình độ chuyên môn và kiến thức về công nghệ thông tin của cán bộ công chức được phân công xử lý hồ sơ thủ tục hành chính... góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế – xã hội.

Khó khăn trong triển khai và sử dụng dịch vụ công trực tuyến

Mặc dù đã triển khai rất nhiều dịch vụ công trực tuyến, điển hình như tại Cổng dịch vụ công quốc gia tính đến hết tháng 09/2020 đã kết nối 63 tỉnh thành và 18 bộ ngành với 1.194 dịch vụ trong tổng số 6.842 thủ tục hành chính, tương đương 17%. Tuy nhiên, tỷ lệ người dân sử dụng dịch vụ công trên cổng dịch vụ công quốc gia rất thấp, chỉ tính trên đầu ngón tay³.

Nguyên nhân do người sử dụng còn thiếu tin tưởng liên quan đến bảo mật thông tin. Trong khi đó, thói quen sử dụng hồ sơ giấy, đến nộp hồ sơ trực tiếp vẫn còn phổ biến. Việc thao tác trên mạng vẫn còn nhiều bước khó khăn, đặc biệt đối với người lớn tuổi, vùng sâu vùng xa khó tiếp cận với công nghệ thông tin. Nhiều thủ tục hành chính chưa được đơn giản, tinh gọn để thực hiện trên môi trường mạng; thiếu

³<https://forbesvietnam.com.vn/tin-cap-nhat/ty-le-nguoi-dan-su-dung-dich-vu-cong-truc-tuyen-van-thap-do-dau-12986.html>

hệ thống dùng chung giữa Trung ương với địa phương. Một số cán bộ chưa đáp ứng được trình độ công nghệ thông tin cho nên khả năng xử lý còn hạn chế.

KẾT LUẬN

Việc triển khai DVCTT mang lại rất nhiều lợi ích thiết thực, tuy nhiên số lượng người sử dụng DVCTT vẫn còn thấp. Do vậy, để thu hút người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến nhiều hơn, Nhà nước ta cần có các hình thức tuyên truyền, phổ biến, để người dân hiểu được DVCTT là gì, lợi ích trong việc sử dụng các DVCTT so với dịch vụ thông thường. Cần tập trung cho chất lượng thay vì số lượng, nếu chất lượng dịch vụ tốt thì người dân sẽ có niềm tin vào việc sử dụng các dịch vụ đó.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Quốc hội (2005), Luật Giao dịch điện tử.
2. Chính phủ (2011), 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.
3. Chính phủ (2015), Nghị quyết số 36a/NQ-CP ngày 14 tháng 10 năm 2015 của Chính phủ về Chính phủ điện tử.
4. Chính phủ (2019), Nghị quyết số 17/NQ-CP ngày 07 tháng 3 năm 2019 của Chính phủ về một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm phát triển chính phủ điện tử giai đoạn 2019 – 2020, định hướng đến năm 2025.
5. Học viện Hành chính quốc gia (2017), *Những vấn đề cơ bản về hành chính nhà nước và dịch vụ công*, Hà Nội.
6. Tỷ lệ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến vẫn thấp do đâu, từ website: <https://forbesvietnam.com.vn>, <https://forbesvietnam.com.vn/tin-cap-nhat/ty-le-nguoi-dan-su-dung-dich-vu-cong-truc-tuyen-van-thap-do-dau-12986.html>.