AUS4REFORM

Australian Aid

IPS Viện Nghiên cứu Chính sách và Phát triển Truyền thông

UNDP

QUẢN TRỊ VÀ THAM GIA

Loạt báo cáo nghiên cứu thảo luận chính sách

ĐÁNH GIÁ 63 CỔNG DỊCH VỤ CÔNG CẤP TỈNH TỪ GÓC ĐỘ NGƯỜI DÙNG NĂM 2024

Tháng 08 năm 2024

Loạt bài nghiên cứu chính sách về Quản trị và Tham gia này do Nhóm Quản trị và Tham gia của UNDP tại Việt Nam thực hiện.

Đây là những nghiên cứu phân tích xu thế của tiến trình và biện pháp thực hiện cải cách hành chính công trong các lĩnh vực cụ thể của nền hành chính công Việt Nam. Để giải quyết những thách thức về kinh tế, xã hội, chính trị và môi trường mà Việt Nam đang phải đối mặt, các nhà hoạch định chính sách cần những luận cứ thực chứng. Những bài nghiên cứu này nhằm cung cấp một số nội dung cho những thảo luận hiện nay về đổi mới chính sách, từ đó góp phần thúc đẩy hơn nữa những nỗ lực phát triển của Việt Nam.

Ba nguyên tắc chủ đạo trong thực hiện những nghiên cứu chính sách này là: (i) nghiên cứu thực chứng, (ii) sâu sắc về học thuật và độc lập trong phân tích, và (iii) hợp lý về mặt xã hội và có sự tham gia của các bên liên quan. Để đạt được ba nguyên tắc đó đòi hỏi cách tiếp cận nghiên cứu chuyên sâu và xác định một cách hệ thống và cặn kẽ các biện pháp chính sách nhằm giải quyết các vấn đề liên quan đến cải cách hành chính và phòng, chống tham nhũng.

Tên trích dẫn nguồn: Viện Nghiên cứu Chính sách và Phát triển Truyền thông và Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc (2022). **Đánh giá 63 Cổng Dịch vụ công cấp tỉnh từ góc độ người dùng năm 2024.** Báo cáo nghiên cứu chính sách về Quản trị và Tham gia, do Viện Nghiên cứu Chính sách và Phát triển Truyền thông (IPS) và Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc (UNDP) tại Việt Nam phối hợp thực hiện. Hà Nội, Việt Nam: Tháng 08 năm 2024.

Bảo hộ bản quyền. Không được sao in, tái bản, lưu trữ trong một hệ thống mở hoặc chuyển tải bất kỳ phần nào hoặc toàn bộ nội dung báo cáo này dưới mọi hình thức, như điện tử, sao in, ghi âm, hoặc các hình thức khác khi chưa được sự đồng ý của các tổ chức thực hiện nghiên cứu.

Nhóm nghiên cứu

Nguyễn Quang Đồng

Nguyễn Đức Lam

Trần Đăng Quang

(Viện Nghiên cứu Chính sách và Phát triển Truyền thông)

và

Đỗ Thanh Huyền

(Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc)

MỤC LỤC

Nhóm nghiên cứu 3
Danh mục hộp 6
Danh mục từ viết tắt 7
Lời cảm ơn 9
Tóm tắt báo cáo 10
1. GIỚI THIỆU TỔNG QUAN 15
1.1 Bối cảnh đánh giá 15
1.2. Mục tiêu đánh giá 16
1.3. Cách tiếp cận; phương pháp, thời gian đánh giá 16
1.4. Tiêu chí/nội dung đánh giá 17
1.5. Giá trị và hạn chế của nghiên cứu 20
2. KẾT QUẢ RÀ SOÁT CÁC CỔNG DVCTT THEO 4 NHÓM TIÊU CHÍ 22
2.1. Đánh giá tổng quan các Cổng DVC 22
2.2. Kết quả rà soát theo các nhóm tiêu chí 25
2.2.1. Giao diện của các Cổng DVC 26
2.2.2 Hướng dẫn, hỗ trợ trước khi thực hiện thủ tục hành chính 31
2.2.3. Tính năng hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính trên Cổng DVC 37
2.2.4. Đảm bảo quyền của người dùng 46
3. ĐÁNH GIÁ THEO MỘT SỐ YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN THỤ HƯỞNG DVCTT 54
3.1. Đánh giá yếu tố ảnh hưởng đến thụ hưởng DVCTT 54
3.1.1 Mức độ đáp ứng nhu cầu của người dùng 54
3.1.2. Tính đồng bộ 56
3.1.3 Tính công khai, minh bạch 59
3.1.4. Tính thực chất, chuyên sâu 61
3.1.5 Tính hiệu quả 62
3.2. Đánh giá ảnh hưởng của một số yếu tố khách quan 68
3.2.1. Cơ sở hạ tầng, kỹ thuật, công nghệ 68
3.2.2. Quy trình, thủ tục hành chính nói chung 69
3.2.3. Nhân lực cung cấp, hỗ trợ thực hiện DVCTT 70
3.2.4. Các biện pháp hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính 71
4. KIẾN NGHỊ 72
4.1. Cải thiện việc cung cấp DVCTT 72
4.1.1. Khắc phục các lỗi theo các nhóm tiêu chí 73
4.1.2. Cải thiện các yếu tố chất lượng cung cấp DVCTT 75
4.2. Hoàn thiện, thực hiện chính sách quốc gia về DVCTT 79
4.3. Kiến nghị về các chính sách chung liên quan đến DVCTT 83
Danh mục tài liệu tham khảo 85
Phụ lục 88

Danh mục hộp

Hộp 1: DVCTT ở vùng sâu, vùng xa đang gặp khó 69
Hộp 2: Kết nối, sử dụng dữ liệu trong cung cấp DVCTT 78

Danh mục hình

Hình 1: Các tiêu chí và nội dung đánh giá việc cung cấp DVCTT 20
Hình 2: Kết quả rà soát các cổng DVCTT theo 04 nhóm tiêu chí 22
Hình 3: Kết quả rà soát giao diện của 63 cổng DVCTT 26
Hình 4: Mức độ tương thích của 63 cổng trên máy tính và điện thoại thông minh 29
Hình 5: Ví dụ tốt về công khai chi tiết tình hình giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh An Giang 31
Hình 6: Cục Chuyển đổi số quốc gia, Bộ Thông tin và Truyền thông 31
Hình 7: Kết quả rà soát việc hướng dẫn thực hiện thủ tục và cung cấp các công cụ tra cứu trên 63 cổng 34
Hình 8: Mức độ người dùng có thể tự tạo hồ sơ điện tử mà không cần sự hỗ trợ của công chức (đối với cấp phiếu lý lịch tư pháp) 37
Hình 9: Kết quả rà soát mức độ hỗ trợ người dùng tự tạo hồ sơ trên 63 cổng 39
Hình 10: Mức độ hoàn hiện các tính năng để dịch vụ công được cung cấp trực tuyến toàn trình .....
4 2
Hình 11: Kết quả rà soát việc hỗ trợ thực hiện thủ tục trực tuyến toàn trình trên 63 Cổng 43
Hình 12: Mức độ dễ tiếp cận đối với NKT (đánh giá theo 6 tiêu chí WCAG 2.0) 48
Hình 13: Thống kê số cổng mắc lỗi từ trải nghiệm của người khiếm thị 48
Hình 14: Mức độ bảo vệ dữ liệu cá nhân của người dùng 50
Hình 15: Thực hiện quyền đánh giá chất lượng dịch vụ của người dùng 51
Hình 16: Kết quả rà soát việc đảm bảo quyền của người dùng trên 63 cổng 51
Hình 17: Các yếu tố ảnh hưởng đến thụ hưởng DVCTT 54
Hình 18: Tính đồng bộ trong cung cấp DVCTT 56
Hình 19: Ví dụ về phản ánh của người dùng việc cấp lại CCCD 57
Hình 20: Mối tương quan giữa kỹ thuật, quy trình – thủ tục, con người 57
Hình 21: Ví dụ về phản ánh của người dùng việc đăng ký khai sinh online bị lỗi 59
Hình 22: Minh họa lỗi Chatbot trên Cổng DVC tỉnh Điện Biên 61
Hình 23: Quy trình thanh toán trực tuyến DVCTT 63
Hình 24: So sánh chỉ tiêu về việc cung cấp DVCTT qua 3 năm tính đến tháng 6/2024 65
Hình 25: Một số yếu tố khách quan ảnh hưởng đến quá trình cung cấp DVCTT 68
Hình 26: Quy trình thực hiện thủ tục cấp phiếu lý lịch tư pháp hiện hành 70
Hình 27: Giao diện Cổng DVC Thừa Thiên – Huế trước đây 73
Hình 28: Giao diện Cổng DVC Thừa Thiên – Huế sau khi thay đổi 74
Hình 29: Tiến trình thực hiện thủ tục trên Cổng DVC Thừa Thiên - Huế trước đây 74
Hình 30: Tiến trình thực hiện thủ tục trên Cổng DVC Thừa Thiên - Huế sau khi thay đổi 75

Danh mục bảng

Bảng 1: Các nhóm tiêu chí rà soát Cổng DVC 18
Bảng 2: So sánh hai lần đánh giá việc hướng dẫn thực hiện thủ tục 33
Bảng 3: So sánh hỗ trợ tự tạo hồ sơ trực tuyến qua 2 lần rà soát 39
Bảng 4: So sánh về hỗ trợ thực hiện thủ tục trực tuyến toàn trình qua 2 lần đánh giá 43
Bảng 5: Sáu tiêu chí đánh giá mức độ thân thiện với người khiếm thị 47

Danh mục từ viết tắt

CCCD	Căn cước công dân
CBCC	Cán bộ công chức
CNTT	Công nghệ thông tin
CSDL	Cơ sở dữ liệu
CSDLQG	Cơ sở dữ liệu quốc gia
DLCN	Dữ liệu cá nhân
DTI	Bộ chỉ số đánh giá chuyển đổi số
DTTS	Dân tộc thiểu số
DVC	Dịch vụ công
DVCQG	Dịch vụ công quốc gia
DVCTT	Dịch vụ công trực tuyến
EGDI	Bộ chỉ số Phát triển Chính phủ điện tử
EMC	Khả năng tương thích điện tử của thiết bị
HĐND	Hội đồng nhân dân
IPS	Viện nghiên cứu Chính sách và Phát triển truyền thông (IPS)
LHQ	Liên hợp quốc
LOSI	Dịch vụ công trực tuyến của địa phương
NKT	Người khuyết tật
NSNN	Ngân sách nhà nước
PAKN	Phản ảnh kiến nghị
PAPI	Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh tại Việt Nam
QPPL	Quy phạm pháp luật
SEO	Tối ưu hóa đối với công cụ tìm kiếm
TANDTC	Tòa án nhân dân tối cao
TPHCM	Thành phố Hồ Chí Minh
TTHC	Thủ tục hành chính
TTTT	Thông tin và truyền thông
UBND	Ủy ban nhân dân
UNDP	Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc
VBDLIS	Hệ thống thông tin đất đai
VKSNDTC	Viện kiểm sát nhân dân tối cao
VNPT	Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam
WCAG	Hướng dẫn bảo đảm tính dễ tiếp cận của nội dung trang web

Lời cảm ơn

Báo cáo "Đánh giá dịch vụ công trực tuyến cấp tỉnh từ góc độ người dùng năm 2024" nằm trong chuỗi hoạt động nghiên cứu thảo luận chính sách về quản trị điện tử trong khu vực công do Viện Nghiên cứu Chính sách và Phát triển Truyền thông (IPS) phối hợp với Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc (UNDP) tại Việt Nam thực hiện.

Nhóm nghiên cứu gồm có ông **Nguyễn Quang Đồng**, Viện trưởng Viện IPS, ông **Nguyễn Đức Lam**, cố vấn chính sách Viện IPS, ông **Trần Đăng Quang**, nguyên là nghiên cứu viên Viện IPS; bà **Đỗ Thanh Huyền**, chuyên gia phân tích chính sách công, UNDP tại Việt Nam.

Phần đánh giá trải nghiệm người dùng 63 cổng DVC cấp tỉnh do nhóm cộng tác viên nghiên cứu của IPS thực hiện, gồm có: ông **Đỗ Hải Long**, ông **Nguyễn Quốc Khánh**, bà **Vương Thị Kiều Trang**, ông **Nguyễn Hoàng Dương** (Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội); bà **Võ Cẩm Giang**, ông **Nguyễn Viết Thương**, ông **Nguyễn Tuấn Tú** (thành viên Hội Người mù Việt Nam).

Chúng tôi trân trọng cám ơn những người dân đã nhận lời chia sẻ trải nghiệm sử dụng dịch vụ công trực tuyến; cán bộ, công chức Sở Thông tin và Truyền thông, Văn phòng Ủy ban nhân dân, Trung tâm Hành chính công, các cơ quan Nhà nước cấp tỉnh, huyện, xã của các địa phương được khảo sát đã trao đổi quan điểm, ý kiến về các vấn đề liên quan đến cung cấp dịch vụ công trực tuyến ở Việt Nam; chính quyền các cấp ở các địa phương được khảo sát đã tạo điều kiện, hỗ trợ nhóm nghiên cứu tiến hành khảo sát.

Nhóm nghiên cứu xin gửi lời cảm ơn đến các cá nhân đã đọc, phản biện, góp ý dự thảo báo cáo: Bà **Đặng Thị Thu Hương** và ông **Dư Đăng Long** (Cục Chuyển đổi số quốc gia, Bộ Thông tin và Truyền thông); ông **Nguyễn Hùng Huế** (Cục Kiểm soát thủ tục hành chính, Văn phòng Chính phủ); ông **Lê Văn Chiến** (Viện Lãnh đạo học và Chính sách công, Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh); ông **Hoàng Minh Hiếu** (Đại biểu Quốc hội, Ủy viên thường trực Ủy ban Pháp luật của Quốc hội khóa XV); và bà **Tống Khánh Linh** (Trung tâm Thúc đẩy giáo dục và Nâng cao năng lực phụ nữ).

Nhóm nghiên cứu chân thành cảm ơn bà **Đặng Phương Thanh** (UNDP tại Việt Nam) và nhà báo **Lương Thị Hồng Loan** đã tham gia cùng nghiên cứu thực địa tại địa phương. Cảm ơn bà **Trần Thị Tuyết**, bà **Trần Anh Thơ**, bà **Nguyễn Thị Tuyết Giang** đã rà soát, trình bày, biên tập, tổ chức in ấn, công bố báo cáo.

Viện Nghiên cứu Chính sách và Phát triển Truyền thông trân trọng cảm ơn Hội Truyền thông số Việt Nam luôn đồng hành, ủng hộ thực hiện báo cáo này và những hoạt động nghiên cứu khác của Viện.

Cuối cùng, trân trọng cám ơn Bộ Ngoại giao và Thương mại Úc và Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc tại Việt Nam đã tài trợ cho nghiên cứu này.

Tóm tắt báo cáo

Trong năm 2024, Viện Nghiên cứu Chính sách và Phát triển Truyền thông (IPS) phối hợp với Chương trình Phát triển Liên Hiệp Quốc (UNDP) tiến hành đánh giá Cổng Dịch vụ công (DVC) của 63 tỉnh, thành từ góc độ người dùng sau vòng đánh giá lần thứ nhất năm 2023. Mục đích của nghiên cứu này là để đề xuất một số biện pháp nhằm cải thiện môi trường cung cấp dịch vụ công trực tuyến (DVCTT), cũng như gợi ý một số chính sách phát triển DVCTT lấy người dùng làm trung tâm ở cấp quốc gia.

Trong lần đánh giá thứ hai này, nhóm nghiên cứu đã rà soát 63 Cổng DVC từ góc độ của người dùng theo các nhóm tiêu chí đánh giá bốn khía cạnh (i) giao diện Cổng DVC; (ii) tính năng, công cụ hướng dẫn người dùng trước khi làm thủ tục hành chính; (iii) tính năng, công cụ hỗ trợ người dùng thực hiện thủ tục hành chính; và (iv) việc bảo đảm quyền, lợi ích của người dùng. Đồng thời, việc cung cấp DVCTT được phân tích sâu hơn trên các phương diện: (i) mức độ đáp ứng nhu cầu của người dùng; (ii) tính đồng bộ; (iii) tính công khai, minh bạch; (iv) tính chuyên sâu; (v) tính hiệu quả; và (vi) một số yếu tố khách quan.

Sau đây là những phát hiện và khuyến nghị chính được đúc rút từ quá trình rà soát, đánh giá 63 Cổng DVC năm 2024.

1. Một số phát hiện chính

1.1. Bức tranh tổng quan: Không có Cổng DVC nào đáp ứng đầy đủ tính thuận tiện, dễ sử dụng, dễ tiếp cận cho người dùng

Kết quả đánh giá 63 Cổng DVC năm 2024 cho thấy sự cải thiện trong việc cung cấp DVCTT ở những tiêu chí nhỏ thuộc bốn nhóm tiêu chí; nhưng vẫn còn nhiều điểm hạn chế, bất cập về tiếp cận Cổng DVC, về thông tin, được hướng dẫn, nộp hồ sơ, thực hiện thủ tục trực tuyến toàn trình, một số quyền của người dùng, trong đó có người khuyết tật.

- **Tất cả 63 Cổng DVC đều có những điểm chưa thuận tiện cho người sử dụng, nhất là những người ở vùng sâu, vùng xa, vùng hải đảo, và người khuyết tật.** Không có địa phương nào đạt quá 50% số tiêu chí ở mức tốt. Ngay cả Cổng DVC tỉnh Phú Thọ, mặc dù đạt kết quả cao nhất, song cũng chỉ đạt mức tốt ở 4 trong 9 tiêu chí đánh giá. Bên cạnh đó, sự khác biệt giữa các nhóm Cổng DVC cấp tỉnh là không đáng kể. Điều này cho thấy ở phạm vi toàn quốc, 63 Cổng DVC vẫn còn nhiều điểm có thể làm tốt hơn để gia tăng mức độ thuận tiện, thân thiện, đáp ứng nhu cầu của người dùng.

- **Nhiều Cổng DVC đạt mức tốt ở hai tiêu chí "Cung cấp thông tin hỗ trợ" (24 Cổng) và "Mức độ dễ sử dụng của các công cụ tra cứu" (22 Cổng).** Điều này cho thấy một số chức năng cơ bản như tra cứu, tìm kiếm thông tin đang được tập trung cải thiện trên các Cổng DVC. Riêng DVCTT trong cung cấp lý lịch tư pháp cho người dân, **30 Cổng DVC đạt mức tốt** ở tiêu chí *"Mức độ hoàn thiện các tính năng để dịch vụ công được cung cấp trực tuyến toàn trình"*.

- **Có đến 60 Cổng DVC chưa đạt ở tiêu chí "Bảo vệ dữ liệu cá nhân, quyền riêng tư"; và 39 Cổng DVC chưa đạt ở tiêu chí "Mức độ tiếp cận đối với người khuyết tật".** Như vậy, trên phạm vi toàn quốc, còn tồn tại khoảng trống rất lớn cần được xem xét, khắc phục ở hai tiêu chí liên quan đến quyền của người dùng nêu trên.

- **Hầu hết các Cổng DVC mới chỉ đạt mức trung bình về độ tương thích với cả máy tính và điện thoại thông minh.** Có đến 60 Cổng DVC cấp tỉnh đạt mức trung bình ở hai tiêu chí *"Mức độ tương thích trên máy tính"* và *"Mức độ tương thích trên điện thoại thông minh"*. Hiện nay, thủ tục hành chính khó thực hiện trên điện thoại thông minh, trong khi hầu hết người dân sử dụng thiết bị này. Đây là những tiêu chí còn có khá nhiều điều về mặt kỹ thuật cần được cải thiện.

- **Địa phương có điều kiện tốt về cơ sở hạ tầng, sự phát triển về công nghệ không hẳn đã thực hiện tốt các tính năng, công cụ cung cấp DVCTT trên Cổng DVC, và ngược lại.** Các thành phố lớn như Hà Nội và TP Hồ Chí Minh đều ở mức trung bình. Trong khi đó, mặc dù điều kiện phát triển công nghệ không được đầy đủ, nhưng một số tỉnh như Phú Thọ, Tuyên Quang, Lai Châu, Đắk Nông, Trà Vinh, Tiền Giang, Bến Tre và An Giang có kết quả đánh giá tốt hơn trên Cổng DVC.

1.2. Đằng sau các con số: Những yếu tố ảnh hưởng đến mức độ thụ hưởng DVCTT của người dân

Kết quả phân tích sâu từ nghiên cứu thực tiễn và trải nghiệm của các nhóm người dùng 63 Cổng DVC cho thấy những bất cập, hạn chế của các Cổng DVC trên các phương diện: mức độ đáp ứng nhu cầu của người dùng; tính đồng bộ; tính công khai, minh bạch; và tính chuyên sâu, thực chất. Đồng thời, việc cung cấp DVCTT trên các Cổng DVC chịu ảnh hưởng của quy trình, thủ tục hành chính "gốc"; cơ sở hạ tầng, kỹ thuật; năng lực con người; các biện pháp hỗ trợ.

- **Mức độ đáp ứng nhu cầu của người dùng Cổng DVC còn rất hạn chế.** Người dùng Cổng DVC vẫn phải dựa vào sự hướng dẫn trực tiếp hoặc làm thay của đội ngũ công chức. Nghiên cứu thực tế tại một số địa phương cho thấy, số lượng người phải đến trực tiếp cơ quan Nhà nước để thực hiện thủ tục hành chính rất lớn. Như vậy, các Cổng DVC chưa đạt được mục đích cuối cùng là tạo sự thuận tiện cho người dùng, nhất là không phải trực tiếp đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, đặc biệt với những người sống ở vùng sâu, vùng xa, vùng hải đảo, hay người khuyết tật.

- **Tính đồng bộ trong cung cấp DVCTT giữa các Cổng DVC của địa phương vẫn cần được cải thiện để đạt được sự nhất quán trên toàn quốc.** Mặc dù đã có cải thiện so với một năm trước, người dùng vẫn gặp khó khăn khi phải làm quen với nhiều giao diện và cách thức thực hiện khác nhau giữa các cổng DVC của địa phương do có sự liên kết giữa Cổng DVC cấp tỉnh với Cổng DVC Quốc gia hoặc Cổng DVC của các bộ, ngành. Vẫn còn tồn tại sự thiếu đồng bộ về các mặt thiết kế giao diện, hướng dẫn quy trình, thủ tục, kết cấu đường dẫn liên kết trên các Cổng DVC.

- Các cổng DVC đang thực hiện tốt việc công khai tình hình giải quyết thủ tục hành chính, tuy nhiên vẫn cần cải thiện việc cung cấp thông tin chi tiết, minh bạch hơn. **Nhất là quy trình giải quyết thủ tục hành chính chưa được công khai đầy đủ, dễ thấy trên Cổng DVC,** gây khó khăn cho người dùng trong việc nắm bắt các bước cần thực hiện. Người dùng gặp nhiều khó khăn trong việc thực hiện các bước trên Cổng DVC, cũng như trong việc dõi tiến độ giải quyết hồ sơ của mình do thiếu thông tin cập nhật theo từng bước của hồ sơ.

- **Việc cung cấp DVCTT trên các Cổng DVC chưa thực sự chuyên sâu.** Có những tính năng, công cụ lập hồ sơ, làm thủ tục trực tuyến mới dừng ở mức độ điện tử hóa văn bản (chuyển nguyên bản từ dạng giấy lên dạng điện tử) chứ chưa đạt mức số hóa quy trình trong đó có tối ưu hóa việc sử dụng dữ liệu công dân, dữ liệu số hóa mà cơ quan Nhà nước đã có, để đơn giản hóa một số bước điền biểu mẫu hồ sơ điện tử. Có những tính năng, công cụ như tài liệu hướng dẫn, công cụ tìm kiếm, tra cứu thông tin, trợ lý ảo, tính năng bảo đảm quyền riêng tư của người dùng hoặc chưa thuận tiện hoặc chưa có sẵn. Bên cạnh đó, người dùng chưa thực hiện được dễ dàng việc thanh toán trực tuyến trên Cổng DVC.

- **Quy trình, thủ tục hành chính "gốc" còn phức tạp.** Bản thân quy trình, thủ tục của nhiều bộ thủ tục hành chính vốn đã phức tạp, chồng chéo, qua nhiều tầng nấc, khâu trung gian, nhiều yêu cầu về giấy tờ, thủ tục được xem là không cần thiết. Đặc biệt, vẫn còn tư duy thiết kế các quy trình, thủ tục theo hình thức trực tiếp truyền thống hơn là trên môi trường trực tuyến. Đây chính là một trong những nguyên nhân gốc rễ của những bất cập, vướng mắc trong cung cấp DVCTT hiện nay.

- **Hạn chế về cơ sở hạ tầng kỹ thuật dẫn tới hiệu quả cung cấp DVCTT còn thấp.** Nhiều địa phương còn gặp khó khăn về cơ sở hạ tầng kỹ thuật, nhất là ở các xã nghèo, vùng miền núi, hải đảo, các khu vực bị lõm sóng, dẫn đến việc cung cấp DVCTT chưa được ổn định và hiệu quả.

- **Năng lực số của cán bộ, công chức chưa đồng đều.** Năng lực thực hiện DVCTT của đội ngũ công chức chưa đồng đều, ảnh hưởng đến chất lượng hỗ trợ và giải quyết hồ sơ trên môi trường trực tuyến của người dùng. Đồng thời, họ đang bị quá tải vì khối lượng công việc tăng lên nhiều lần, do phải trực tiếp hướng dẫn hoặc làm thay người dân.

- **Các biện pháp hỗ trợ thực hiện DVCTT chưa hiệu quả.** Một số biện pháp hỗ trợ người dân để thu hút, khuyến khích sử dụng DVCTT như miễn, giảm phí, lệ phí; cung cấp thủ tục hành chính không theo địa giới hành chính; Tổ Công nghệ số cộng đồng chưa thu hút được người dân tự thực hiện DVCTT tại nhà hoặc tại khu dân cư. Người dùng vẫn phải dựa vào sự hỗ trợ trực tiếp của công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

2. Khuyến nghị: Từ tư duy đến những nội dung cần cải thiện

2.1. Tư duy trên môi trường số, lấy người dùng là trung tâm

• ***Việc xây dựng, thực thi chính sách về DVCTT, từ quy trình, thủ tục đến hình thức và phương tiện cung cấp cần xuất phát từ tư duy "quản trị số".*** Ứng dụng công nghệ số, kết nối dữ liệu số và cung cấp dịch vụ trên nền tảng số đòi hỏi tháo gỡ rào chắn là ranh giới về mặt hành chính đối với nhiều thủ tục. Nhiều yêu cầu trước đây về quy trình, thủ tục không còn phù hợp trong điều kiện kết nối số. Tư duy "quản trị số" cũng hàm ý tầm quan trọng của dữ liệu, của việc chia sẻ, kết nối dữ liệu. Dữ liệu là điều kiện tiên quyết trong cung cấp DVCTT. Tư duy này cũng đòi hỏi sự tương tác giữa chính quyền và người dân trên các nền tảng số, giảm dần tương tác trực tiếp giữa người với người trong cung ứng và sử dụng DVC.

• ***Quá trình xây dựng, thực thi chính sách về cung cấp dịch vụ hành chính công, trong đó có DVCTT cần xuất phát và bám sát nguyên tắc "lấy người dùng là trung tâm", lấy sự hài lòng của người dùng làm thước đo chính.*** Nguyên tắc này cần được bảo đảm trong suốt quá trình thiết kế, xây dựng và cung cấp DVCTT. Song song với quá trình cung cấp DVCTT, cần rà soát, đánh giá hiệu quả của DVCTT, đặc biệt là ở tính thân thiện với người dùng, tính dễ sử dụng, tính nhất quán, tính liên tục và tính chuyên nghiệp và tính toàn trình . Đặc biệt, cần lưu ý nhu cầu của những người dân ở vùng sâu, vùng xa, hải đảo, và những người gặp khó khăn trong việc di chuyển, nghe, nhìn, sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt trong cung cấp DVCTT.

2.2. Cải thiện cung cấp DVCTT

• ***Tăng tính thực chất của DVCTT để thu hút người dùng.*** Cần tập trung cải thiện hiệu quả cung cấp DVCTT thiết yếu, được sử dụng thường xuyên, với tỉ lệ phát sinh hồ sơ cao theo vòng đời của một con người ở phạm vi quốc gia và từng địa phương. Đối với DVC không phát sinh giao dịch trực tuyến một thời gian dài, cần đưa vào danh mục ít ưu tiên đầu tư số hóa. Việc giao chỉ tiêu thực hiện DVCTT cần dựa trên đặc điểm kinh tế, xã hội, điều kiện của từng địa phương, phù hợp cho từng cấp chính quyền, từng cơ quan, đơn vị; tránh tạo sức ép, dẫn tới "bệnh thành tích", báo cáo sai thực tế về tỉ lệ người dùng, dẫn tới việc không phát huy được năng lực số của người dân.

• ***Tự rà soát nền tảng cung cấp DVCTT để "lấy người dùng làm trọng tâm phục vụ".*** Các địa phương có thể tự rà soát, khắc phục các lỗi kỹ thuật trên Cổng DVC của mình. Nên ưu tiên cải thiện những tính năng, công cụ có tác động nhiều đến quyền lợi, nhu cầu của đông đảo người dùng (ví dụ: tăng tốc độ tải trang, áp dụng biểu mẫu điện tử tương tác thay cho việc tải biểu mẫu ở dạng ảnh, hồ sơ nén; thiết kế Cổng DVC và biểu mẫu điện tử thân thiện với điện thoại thông minh) phù hợp với điều kiện kỹ thuật và kinh phí của địa phương; rút gọn các bước trong quy trình nội bộ cơ quan Nhà nước và giữa các cơ quan Nhà nước với nhau để đơn giản hóa quy trình trước khi đưa lên DVCTT đối với những bộ thủ tục hành chính có tính đơn ngành, có thuận lợi về quy định pháp luật (ví dụ: đơn giản hóa quy trình đối với những bộ thủ tục hành chính đã được quy định là cung cấp toàn trình trên môi trường mạng).

• ***Tăng tính hiệu quả của DVCTT.*** Cần bổ sung, hoàn thiện các tính năng, công cụ hỗ trợ người dùng tự hoàn thành hồ sơ, làm thủ tục hành chính hoàn toàn trên môi trường mạng (toàn trình), trong đó khâu thanh toán trực tuyến đóng vai trò then chốt. Nâng DVCTT từ cấp độ số hóa hồ sơ làm thủ tục hành chính lên số hóa toàn bộ quy trình thực hiện thủ tục hành chính; kết nối, chia sẻ, khai thác, sử dụng nhiều hơn những thông tin, dữ liệu đã có. Từng bước mở rộng các tính năng,

công cụ, ứng dụng cung cấp DVCTT thân thiện với điện thoại thông minh, đáp ứng nhu cầu của đông đảo người dùng. Quan trọng hơn cả là các cơ quan Nhà nước cần đơn giản hóa quy trình, thủ tục thực hiện những thủ tục hành chính thường xuyên phát sinh hồ sơ.

• ***Bảo đảm công khai, minh bạch về đơn vị thực hiện cung cấp DVCTT:*** Các Cổng DVC cần cung cấp đầy đủ thông tin về email, số điện thoại của tất cả các cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm về cung cấp DVCTT để người dân biết liên hệ khi có vấn đề cần giải đáp, góp ý về DVCTT. Các Cổng DVC có thể áp dụng các công cụ tương tự như các ứng dụng giao hàng, taxi công nghệ để người dùng biết rõ "đường đi" của hồ sơ. Cần công khai thông tin về đầu mối phụ trách theo dõi, cập nhật kết quả thực hiện DVCTT; có cơ chế thông báo tự động về kết quả thực hiện DVCTT cho tổ chức, cá nhân qua email, zalo.

2.3. Hoàn thiện khung chính sách quốc gia và thúc đẩy đổi mới DVCTT

• ***Hoàn thiện các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan đến DVCTT:*** Cần cụ thể hóa và thực hiện triệt để các chính sách của Luật Giao dịch điện tử năm 2023 được coi là tạo tiền đề thay đổi cho chuyển đổi số, trong đó có cung cấp DVCTT, nhất là ở các vấn đề như giá trị pháp lý của giao dịch điện tử, thông điệp dữ liệu; giao dịch điện tử toàn trình v.v. Sửa đổi các quy định vẫn còn yêu cầu không được thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử theo hướng thu hẹp phạm vi hoặc xóa bỏ hoàn toàn các thủ tục hành chính yêu cầu người dân có mặt trực tiếp để thực hiện; thay vào đó là cho phép thực hiện trên môi trường điện tử. Rà soát để rút gọn hoặc thậm chí loại bỏ các thủ tục hành chính không cần thiết trên môi trường số.

• ***Miễn, giảm phí, lệ phí đối với người dân thực hiện DVCTT trên môi trường mạng:*** Có thể tăng mức miễn, giảm phí, lệ phí, mở rộng phạm vi các thủ tục hành chính được miễn, giảm phí, lệ phí đối với người dân thực hiện DVC trên môi trường mạng, trong đó có tính đến khả năng tự bù đắp từ ngân sách địa phương. Trong thời gian đầu, cơ quan Nhà nước có thể miễn, giảm phí, lệ phí sử dụng DVCTT đối với tất cả các tổ chức, cá nhân sử dụng DVCTT. Sau một thời gian áp dụng, chỉ nên miễn, giảm đối với một số nhóm dân cư gặp khó khăn như người nghèo, cận nghèo, đồng bào dân tộc thiểu số, người dân ở các khu vực khó khăn.

• ***Thực hiện thủ tục hành chính không theo địa giới hành chính:*** Biện pháp này cần được áp dụng ở những khu vực có nhiều người dân phải di chuyển khoảng cách xa như vùng miền núi, hải đảo; người tạm trú tại các thành phố lớn đối với những thủ tục hành chính có phát sinh lượng hồ sơ lớn, có thành phần hồ sơ đơn giản, cho phép công chức, viên chức Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận "một cửa" cấp huyện, cấp xã số hóa toàn bộ hồ sơ ngay từ khâu tiếp nhận hồ sơ. Có cơ chế khuyến khích, tạo động lực cho công chức, viên chức cấp huyện, cấp xã tiếp nhận, xử lý, trả kết quả xử lý hồ sơ trên môi trường trực tuyến. Cần khắc phục những vướng mắc về thẩm quyền, quy trình, thủ tục giữa các cấp trong thực hiện chính sách này.

• ***Đa dạng hóa các nguồn lực tài chính cho cung cấp DVCTT:*** Có thể dựa trên quy định của Luật Giao dịch điện tử, cơ quan Nhà nước sử dụng ngân sách nhà nước hàng năm (kinh phí sự nghiệp) để thuê tư vấn xây dựng cơ sở dữ liệu, quản lý, vận hành, bảo đảm an toàn thông tin mạng cho hệ thống công nghệ thông tin phục vụ DVC. Bên cạnh đó, có thể tận dụng nguồn lực từ ba Chương trình Mục tiêu quốc gia, huy động các nguồn xã hội hóa từ các doanh nghiệp hỗ trợ trang thiết bị CNTT để cải thiện điều kiện cung ứng và tiếp cận dịch vụ công ở khu vực nông thôn, khu vực dân tộc thiểu số, miền núi, vùng sâu, vùng xa, hải đảo, vùng còn nhiều khó khăn.

• ***Nâng cao năng lực cung cấp DVCTT cho cán bộ, công chức, người dân:*** Xây dựng Khung năng lực cung cấp DVCTT cho cán bộ, công chức, viên chức, nhất là ở cấp xã; đưa nội dung kỹ năng thực hiện dịch vụ công trên môi trường mạng vào các chương trình đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức. Một số nội dung tập huấn cụ thể như kỹ năng sử dụng các phần mềm, dịch vụ công trực tuyến, xử lý hồ sơ; kỹ năng hướng dẫn và hỗ trợ người dân trong quá trình thực hiện các thủ tục hành chính trên môi trường mạng; kỹ năng bảo đảm an toàn và bảo mật thông tin, đặc biệt là khi sử dụng các mạng xã hội để gửi và nhận thông tin.

• ***Nâng cao hiểu biết về sự sẵn có và tiện lợi của Cổng DVC và DVCTT cho người dân:*** Cần tập trung nâng cao hiểu biết về sự tồn tại và sự tiện dụng của Cổng DVC và DVCTT cho người dân, trước hết là qua các Tổ Công nghệ số cộng đồng, Đoàn Thanh niên, qua các sinh hoạt cộng đồng

để mỗi hộ gia đình có ít nhất một người biết đến Cổng DVC và DVCTT. Cần có cách làm sáng tạo hơn trong truyền thông về Cổng DVC và DVCTT, như tổ chức các cuộc thi (Hackathon) để thu hút các sáng kiến của giới trẻ trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công, qua đó thu hút thêm sự chú ý của cộng đồng về DVCTT.

- ***Thiết lập một đầu mối quốc gia cung cấp DVCTT hướng tới 2030:*** Trong định hướng dài hạn, có thể hướng tới 2030, cần thiết lập một đầu mối quốc gia cung cấp DVCTT tại một Cổng DVC chung duy nhất theo cách các quốc gia đứng đầu bảng xếp hạng chính phủ điện tử của Liên Hợp Quốc như Hàn Quốc, Anh Quốc và Úc đang thực hiện. Cấu trúc của Cổng DVC chung bao gồm 6 mục: (1) tìm kiếm dịch vụ công; (2) cung cấp dịch vụ công; (3) cung cấp thông tin; (4) phản ánh kiến nghị; (5) tham vấn ý kiến công chúng về các quyết sách liên quan đến thủ tục hành chính; và, (6) minh bạch dữ liệu khu vực công.

Để tiến tới cung cấp dịch vụ công trên một Cổng DVC quốc gia duy nhất, cần rà soát, đánh giá, hoàn thiện nhiều yếu tố như: quy định, quy trình, thủ tục; năng lực hạ tầng công nghệ; mức độ liên thông, kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các ngành, các cấp; năng lực vận hành của cơ quan Chính phủ đảm nhận vai trò đầu mối quản trị, vận hành Cổng DVC chung; năng lực thực hiện DVCTT của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; năng lực sử dụng DVCTT của người dân, tổ chức.

Tên trích dẫn nguồn: *Viện Nghiên cứu Chính sách và Phát triển Truyền thông và Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc (2022). Đánh giá 63 Cổng Dịch vụ công cấp tỉnh từ góc độ người dùng năm 2024. Báo cáo nghiên cứu chính sách về Quản trị và Tham gia, do Viện Nghiên cứu Chính sách và Phát triển Truyền thông (IPS) và Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc (UNDP) tại Việt Nam phối hợp thực hiện. Hà Nội, Việt Nam: Tháng 08 năm 2024. [Tóm tắt báo cáo]*

Ghi chú: *Bộ Ngoại giao và Thương mại Úc (DFAT) và Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc (UNDP) tại Việt Nam cùng tài trợ cho nghiên cứu này thông qua hợp phần 'Đổi mới sáng tạo vì người dân' thuộc Chương trình nghiên cứu Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI).*

Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc

304 Kim Mã, Hà Nội, Việt Nam
Tel: (84 024) 38 500 100
Fax: (84 024) 37 265 520
Email: registry.vn@undp.org
www.undp.org/vietnam

Viện Nghiên cứu Chính sách và Phát triển Truyền thông

Tầng 18, Toà nhà VTC Online,
18 Tam Trinh, Hai Bà Trưng, Hà Nội
Tel: (84) 969 520 220
Email: contact@ips.org.vn
ips.org.vn