

BỘ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ: Đẩy mạnh thực hiện dịch vụ công trực tuyến

Vũ Văn Phán

Trung tâm Công nghệ Thông tin, Bộ KH&CN

Cung cấp dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) là một nội dung quan trọng trong tiến trình cải cách hành chính, triển khai “Chính phủ điện tử” (CPĐT). Điều đó không những tạo điều kiện thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp mà còn góp phần làm giảm áp lực giấy tờ trong công việc lên chính các cơ quan quản lý nhà nước. Do đó, nhu cầu thực hiện DVCTT mức độ 3 và 4 càng ngày càng trở nên cấp thiết trong tiến trình đẩy mạnh cải cách hành chính hiện nay ở tất cả các bộ/ngành, địa phương.

Vì sao cần phải xây dựng DVCTT?

Dịch vụ hành chính công là những dịch vụ liên quan đến hoạt động thực thi pháp luật, không nhằm mục tiêu lợi nhuận, do cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp cho tổ chức, cá nhân dưới hình thức các loại giấy tờ có giá trị pháp lý trong các lĩnh vực mà cơ quan nhà nước đó quản lý. Mỗi dịch vụ hành chính công gắn liền với một thủ tục hành chính (TTHC) để giải quyết hoàn chỉnh một công việc cụ thể liên quan đến tổ chức, cá nhân. DVCTT 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 và được chia thành 4 mức độ:

- DVCTT mức độ 1: là dịch vụ bảo đảm cung cấp đầy đủ các thông tin về TTHC và các văn bản có liên quan quy định về TTHC đó.

- DVCTT mức độ 2: là DVCTT 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.

- DVCTT mức độ 3: là DVCTT mức độ 2 và cho phép người sử dụng điền và gửi trực tuyến các mẫu văn bản đến cơ quan, tổ chức 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.

- DVCTT mức độ 4: là DVCTT 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.

Việc ứng dụng DVCTT được xem là khâu quan trọng, then chốt trong tiến trình cải cách hành chính và triển khai CPĐT. Sử dụng DVCTT giúp 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 từ những cán bộ công quyền hách dịch; tăng tính công khai, minh bạch của TTHC; 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 TTHC... góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội. Ngoài ra, việc gửi hồ sơ qua DVCTT giúp tổ chức, cá nhân có thể giao dịch 24/24 giờ trong ngày, tại bất cứ đâu có kết nối internet. Nếu như trước đây, muốn đăng ký TTHC phải trực tiếp đến cơ quan nhà nước nhận phiếu theo thứ tự, chờ cán bộ tiếp nhận hồ sơ thì với phương thức DVCTT mức độ 4, mọi việc liên quan đến TTHC, các tổ chức, cá nhân có thể thực hiện tại nhà hay tại cơ quan, đơn vị, đồng thời có thể theo dõi, giám sát được tình trạng giải quyết hồ sơ. Vì vậy, khi tham gia sử dụng DVCTT mức độ 4, các tổ chức, cá nhân sẽ tiết kiệm rất nhiều thời gian, chi phí đi lại, chi phí văn phòng phẩm...

Hiện trạng và khó khăn

Hiện trạng DVCTT của Việt Nam trong tương quan với các nước trong khu vực

Trong thời gian qua, việc phát triển CPĐT nói chung và cung cấp DVCTT nói riêng tại Việt Nam đã có những tiến bộ rõ rệt. Theo Chỉ số phát triển CPĐT của Liên hợp quốc thì năm 2018, Việt Nam xếp hạng thứ 88 trên tổng số 193 quốc gia, vùng lãnh thổ (tăng 1 bậc so với năm 2016) [1]. Tại khu

Bảng 1. Một số chỉ số của các nước Đông Nam Á năm 2018.

Quốc gia	Xếp hạng về Chỉ số phát triển CPĐT	Chỉ số phát triển CPĐT	Chỉ số hạ tầng viễn thông	Chỉ số DVCTT	Chỉ số nguồn nhân lực
Singapore	7	0,8812	0,9963	0,9861	0,8857
Malaysia	48	0,7174	0,8876	0,8889	0,6987
Brunei	59	0,6923	0,6067	0,7222	0,748
Thái Lan	73	0,6543	0,6517	0,6389	0,7903
Philippines	75	0,6512	0,9382	0,8819	0,7171
Việt Nam	88	0,5931	0,691	0,7361	0,6543
Indonesia	107	0,5258	0,618	0,5694	0,6857
Campuchia	145	0,3753	0,1742	0,25	0,5626
Myanmar	157	0,3328	0,1348	0,2292	0,5127
Lào	162	0,3056	0,1742	0,1667	0,5254

Bảng 2. Số lượng TTHC và DVCTT ở mức độ 3 của Bộ KH&CN.

TT	Cấp thực hiện	Số lượng TTHC	Số DVCTT mức độ 3
1	Cấp trung ương	265	160
2	Tất cả các cấp	7	
3	Cấp địa phương	55	
	Tổng	327	160

Bảng 3. Xếp hạng DVCTT của các bộ/ngành qua các năm.

TT	Tên cơ quan	Mức độ 1 (%)	Mức độ 2 (%)	Mức độ 3 (%)	Mức độ 4 (%)	Tổng hợp (%)	Chỉ số DVCTT	Xếp hạng		
								2018	2017	2016
1	Bộ Giao thông Vận tải	93,9	64,0	63,2	33,3	65,4	1,0000	1	1	1
2	Bảo hiểm Xã hội Việt Nam	81,8	64,0	68,4	22,2	59,6	0,8000	2	5	20
3	Bộ Tài chính	100,0	56,0	47,4	22,2	59,6	0,8000	2	2	5
4	Bộ Y tế	78,8	68,0	57,9	25,9	58,7	0,7667	4	5	7
5	Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch	87,9	52,0	63,2	22,2	57,7	0,7333	5	12	12
6	Bộ Thông tin và Truyền thông	81,8	68,0	52,6	18,5	56,7	0,7000	6	7	9
7	Bộ Giáo dục và Đào tạo	87,9	56,0	42,1	18,5	53,8	0,6000	7	3	3
8	Bộ Tài nguyên và Môi trường	78,8	64,0	36,8	22,2	52,9	0,5667	8	3	16
9	Bộ Khoa học và Công nghệ	84,8	52,0	52,6	18,5	51,9	0,5333	9	8	2
10	Bộ Công Thương	75,8	52,0	47,1	22,2	51,0	0,5000	10	17	6
11	Ngân hàng Nhà nước Việt Nam	84,8	56,0	21,1	14,8	51,0	0,5000	10	9	7
12	Bộ Kế hoạch và Đầu tư	90,9	52,0	31,6	14,8	50,0	0,4667	12	15	14
13	Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	81,8	60,0	31,6	11,1	49,0	0,4333	13	13	11
14	Bộ Tư pháp	81,8	44,0	31,6	29,6	49,0	0,4333	13	9	12
15	Bộ Nội vụ	81,8	52,0	31,6	18,5	48,1	0,4000	15	16	4
16	Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội	75,8	48,0	42,1	18,5	48,1	0,4000	15	11	14
17	Bộ Xây dựng	81,8	56,0	21,1	14,8	47,1	0,3667	17	13	17
18	Ủy ban Dân tộc	78,8	40,0	15,8	11,1	40,4	0,1333	18	20	18
19	Thanh tra Chính phủ	72,7	36,0	5,3	14,8	36,5	0,0000	19	18	19

vực Đông Nam Á, Việt Nam hiện đang xếp thứ 6, sau các nước: Singapore (thứ 4), Malaysia (thứ 48), Brunei (thứ 59), Thái Lan (thứ 73), Philippines (thứ 75). Trong đó, chỉ số cung cấp DVCTT là chỉ số được đánh giá cao nhất (đạt 0,74/1,0 - mức rất cao theo đánh giá của Liên hợp quốc). Chỉ số này xếp hạng 64/193 (tăng 10 bậc so với năm 2016), đứng thứ 4 trong khu vực (bảng 1) [1].

Hiện nay, Việt Nam có rất nhiều các trang/cổng thông tin điện tử cung cấp DVCTT. Hầu hết các bộ/ngành, địa phương đã có trang/cổng thông tin điện tử cung cấp DVCTT (trừ các đơn vị đặc thù như Văn phòng Chính phủ, Thanh tra Chính phủ).

Hiện trạng triển khai DVCTT và những khó khăn tại Bộ KH&CN

Để thực hiện các nghị quyết của Chính phủ về DVCTT và CPĐT, ngày 30/12/2016, Bộ trưởng Bộ KH&CN đã ban hành Quyết định số 4237/QĐ-BKH&CN phê duyệt lộ trình cung cấp DVCTT tại Bộ KH&CN năm 2017 và định hướng đến năm 2020. Theo đó, đến năm 2020, sẽ có 80% số lượng hồ sơ được xử lý trực tuyến đối với các TTHC đã cung cấp trực tuyến mức độ 3 trở lên; 100% số TTHC có số lượng hồ sơ giải quyết từ 300 hồ sơ/năm trở lên được cung cấp trực tuyến mức độ 4. Tính đến tháng 6/2018, tổng số TTHC thuộc phạm vi quản lý của Bộ KH&CN là 327 TTHC (bảng 2). Các DVCTT mức độ 3 tại Bộ KH&CN được triển khai là 160 theo 2 hình thức: triển khai trên hạ tầng công nghệ thông tin chung của Bộ và triển khai trên hạ tầng công nghệ thông tin tại các đơn vị trực thuộc.

Theo đánh giá của Bộ Thông tin và Truyền thông, chỉ số

DVCTT của Bộ KH&CN xếp hạng 2/19 (năm 2016), 8/19 (năm 2017), 9/19 (2018). Như vậy, việc xếp hạng chỉ số DVCTT của Bộ KH&CN đã bị tụt hạng trong vòng 3 năm qua so với các bộ/ngành khác (bảng 3) [2].

Trong quá trình triển khai DVCTT tại Bộ KH&CN, đã gặp phải một số khó khăn, vướng mắc:

Thứ nhất, do tâm lý e ngại về sự không thuận tiện, sử dụng mất an toàn thông tin khi sử dụng DVCTT nên đa số các nhà khoa học, người dân, doanh nghiệp vẫn lựa chọn cách truyền thống (đến trực tiếp cơ quan chức năng để thực hiện TTHC). Do vậy, số lượng người sử dụng DVCTT vẫn chưa được cao.

Thứ hai, tại một số văn bản vẫn chưa sửa đổi kịp thời để thực hiện theo quy trình điện tử, nhà khoa học, người dân và doanh nghiệp vẫn phải nộp chứng từ giấy khi thực hiện các TTHC. Quy trình TTHC có nhiều mẫu biểu phức tạp, hồ sơ phải quét (scan) nhiều.

Thứ ba, việc liên kết tích hợp dữ liệu giữa các cơ quan nhà nước thuộc Chính phủ còn gặp nhiều khó khăn về mặt pháp lý và cơ sở hạ tầng.

Thứ tư, việc đầu tư các DVCTT ở nhiều đơn vị hiện tại còn manh mún, dữ liệu không được chia sẻ và không thống nhất về mô hình triển khai, gây khó khăn cho người sử dụng cả ở phía cung cấp dịch vụ và cán bộ thực hiện TTHC.

Thứ năm, việc tuyên truyền, hỗ trợ sử dụng, quy định về sử dụng DVCTT chưa được thực hiện đầy đủ, thường xuyên, dẫn đến việc triển khai DVCTT vẫn còn chưa đồng bộ.

Thứ sáu, khó khăn về nguồn vốn và quy trình, thủ tục thực hiện

đầu tư ứng dụng công nghệ thông tin còn rườm rà, ảnh hưởng đến tiến độ xây dựng các ứng dụng công nghệ thông tin liên quan đến lĩnh vực hành chính công.

Đề xuất mô hình và giải pháp triển khai DVCTT tại Bộ KH&CN

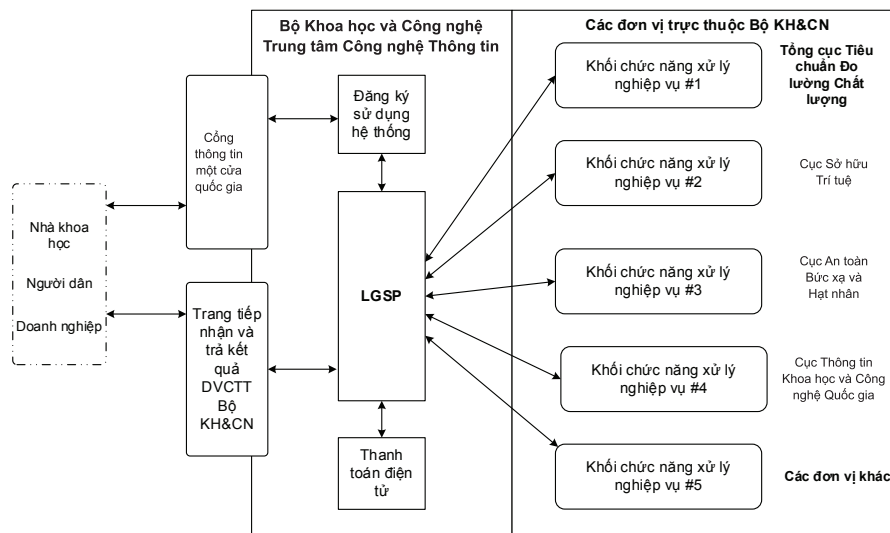
Mô hình triển khai

Từ thực trạng trên, cộng với việc tham khảo kinh nghiệm xây dựng và triển khai DVCTT của các nước trên thế giới, cũng như tại Việt Nam, chúng tôi đề xuất mô hình xây dựng DVCTT của Bộ KH&CN như hình 1. Theo đó, hệ thống DVCTT của Bộ KH&CN được thiết kế thành các phân hệ:

- LGSP (Local government service platform - nền tảng tích hợp chia sẻ dùng chung): hệ thống điều phối thông tin tại Bộ KH&CN phục vụ việc tiếp nhận, phân tích và điều phối thông tin tới các đơn vị xử lý nghiệp vụ, đồng thời phục vụ cho việc tích hợp, chia sẻ các dịch vụ dùng chung của Bộ KH&CN. Hệ thống LGSP làm nhiệm vụ trung tâm trung chuyển, cung cấp các dịch vụ cơ bản như sau: đăng ký sử dụng hệ thống, xác thực, phân quyền; thanh toán; trung chuyển,

định tuyến xử lý hồ sơ; nhận kết quả xử lý hồ sơ từ bộ phận xử lý nghiệp vụ (doanh nghiệp, nhà khoa học có thể nhận kết quả xử lý theo 2 hình thức: trực tiếp từ đơn vị chủ trì xử lý dịch vụ công hoặc thông qua giao diện công khai kết quả xử lý hồ sơ dịch vụ công trên Cổng thông tin điện tử của Bộ KH&CN).

- Hệ thống DVCTT tại đơn vị quản lý chuyên ngành: đối với phân hệ DVCTT tại một đơn vị (ví dụ Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng) có các thành phần liên quan tới công dân/doanh nghiệp nộp hồ sơ, bổ sung hồ sơ, nhận kết quả và có các thành phần liên quan tới cán bộ tiếp nhận, xử lý hồ sơ... Các chức năng liên quan tới công dân/doanh nghiệp sẽ được gom lại vào Trang tiếp nhận và trả kết quả DVCTT của Bộ KH&CN hoặc Cổng thông tin một cửa quốc gia. Hệ thống DVCTT được thiết kế cho phép doanh nghiệp hoặc các nhà khoa học nộp hồ sơ trực tuyến thông qua một trong hai cổng: (1) Cổng thông tin điện tử một cửa quốc gia; hoặc (2) Trang tiếp nhận và trả kết quả DVCTT Bộ KH&CN.



Hình 1. Mô hình kiến trúc nghiệp vụ hệ thống DVCTT tại Bộ KH&CN.

- Trường hợp nộp hồ sơ tại Cổng thông tin điện tử một cửa quốc gia: doanh nghiệp phải điền đầy đủ thông tin cho các dịch vụ công có liên quan (ví dụ: xuất xứ hàng hóa, quy chuẩn...). Thông tin liên quan tới dịch vụ công thuộc Bộ KH&CN sẽ được chuyển về Hệ thống LGSP của Bộ KH&CN, từ đó được chuyển tiếp tới đơn vị tương ứng thuộc Bộ KH&CN.

- Trường hợp nộp hồ sơ tại Trang tiếp nhận và trả kết quả DVCTT Bộ KH&CN: doanh nghiệp, nhà khoa học chọn DVCTT để gửi hồ sơ, hệ thống sẽ tự động chuyển sang hệ thống DVCTT của các đơn vị để doanh nghiệp, nhà khoa học điền thông tin (hồ sơ) cho một dịch vụ công. Thông tin (hồ sơ) này sẽ được cập nhật trạng thái xử lý lên Cổng thông tin điện tử của Bộ KH&CN, từ đó doanh nghiệp, nhà khoa học có thể tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ tại các đơn vị thuộc Bộ KH&CN.

- Khối chức năng xử lý nghiệp vụ: được triển khai tương ứng với từng DVCTT hoặc nhóm DVCTT. Khối chức năng xử lý nghiệp vụ có thể được xây dựng mới hoặc sử dụng lại các phần mềm sẵn có (khi đó cần thực hiện tích hợp với hệ thống LGSP).

Giải pháp

Để mô hình triển khai vào thực tế một cách hiệu quả, cần thực hiện một số giải pháp:

Một là, cung cấp DVCTT của Bộ KH&CN với phương thức một cửa tích hợp. Tất cả các DVCTT trong phạm vi quản lý nhà nước của Bộ KH&CN sẽ cung cấp trên một cổng thông tin duy nhất trên Internet. Người dân, doanh nghiệp khi sử dụng dịch vụ chỉ cần một tài khoản xác thực và thực hiện tất cả các dịch vụ. Trên

cổng này, có thể sử dụng các dịch vụ công mức độ 2, 3 và 4 tùy vào loại dịch vụ và nhận thông tin về tiến trình xử lý hồ sơ cũng như kết quả trực tuyến. Phương thức này đã được triển khai và thành công ở Bộ Y tế, thành phố Đà Nẵng, thành phố Hà Nội. Phương thức này giúp người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ một cách đơn giản nhất, không phải nhớ địa chỉ và thông tin đăng nhập cho từng dịch vụ và tra cứu tiến trình thực hiện TTHC một cách dễ dàng. Các cơ quan quản lý, kiểm soát TTHC và các cấp lãnh đạo cũng thuận tiện khi truy cập các thông tin thực hiện TTHC và có các quyết định kịp thời khi có các vấn đề về thực hiện thủ tục.

Hai là, xây dựng cơ sở dữ liệu dùng chung về kết quả thực hiện TTHC. Tất cả các DVCTT đều được xây dựng theo mô hình cung cấp các thành phần tiếp nhận hồ sơ trực tuyến, quản lý quá trình thực hiện thủ tục và cập nhật cơ sở dữ liệu về kết quả thực hiện TTHC. Các kết quả thực hiện TTHC trong phạm vi quản lý của Bộ KH&CN sẽ được chia sẻ giữa các cơ quan thực hiện và phân cấp truy cập theo thẩm quyền của từng cán bộ. Đây chính là một trong những cải cách hành chính cơ bản giúp người dân, doanh nghiệp giảm thiểu các giấy tờ trong hồ sơ khi thực hiện thủ tục theo hướng những giấy tờ mà Nhà nước đã có trong cơ sở dữ liệu dùng chung thì người thực hiện TTHC không phải xuất trình. Các cơ sở dữ liệu dùng chung cũng sẽ được sử dụng cho nhiều hệ thống khác phục vụ nhu cầu quản lý, thống kê, hoạch định chính sách của Bộ KH&CN.

Ba là, kết nối với các cơ sở dữ liệu quốc gia và các cơ sở dữ liệu của các bộ, ngành khác. Hệ thống dịch vụ hành chính công

trực tuyến sẽ kết nối với các cơ sở dữ liệu quốc gia như dữ liệu dân cư, dữ liệu doanh nghiệp và dữ liệu một cửa quốc gia để giảm thiểu các giấy tờ trong hồ sơ thực hiện TTHC và đảm bảo tính chính xác của hồ sơ thực hiện.

Bốn là, xây dựng trước các thành phần tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả TTHC, xây dựng các phần mềm nghiệp vụ. Việc xây dựng trước các thành phần tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả hồ sơ của DVCTT không phụ thuộc vào các phần mềm nghiệp vụ nhằm đẩy nhanh tiến độ xây dựng DVCTT. Kinh nghiệm triển khai cho thấy, xây dựng hệ thống nghiệp vụ mất nhiều thời gian nhất trong quá trình xây dựng một DVCTT. Các hệ thống nghiệp vụ phục vụ nhiều bộ phận người dùng có quy trình khác nhau, các quy trình này thường chưa được chuẩn hóa phù hợp với việc xây dựng các hệ thống công nghệ thông tin, do đó cần nhiều thời gian phân tích, thảo luận, thống nhất quy trình với bộ phận nghiệp vụ ở nhiều cấp độ khác nhau.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1] Báo cáo Chỉ số phát triển CPĐT của Liên hợp quốc năm 2018.

[2] Báo cáo đánh giá mức độ ứng dụng công nghệ thông tin của các Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương các năm 2016, 2017, 2018.