

# DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN - THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ

ThS. Tô Thị Đào

Trường Đại học Thành Đông

Email: [Todao.napa@gmail.com](mailto:Todao.napa@gmail.com)

## TÓM TẮT

*Dịch vụ công (public service), được hiểu là những hoạt động ra đời để phục vụ nhu cầu, lợi ích cơ bản, thiết yếu của người dân và cộng đồng. Hoạt động của dịch vụ công là nhằm đảm bảo ổn định, công bằng và phát triển xã hội, bảo đảm quyền con người và công dân. Trong điều kiện phát triển kinh tế - xã hội cùng xu thế hội nhập như hiện nay và với quan điểm xây dựng Chính phủ kiến tạo, phục vụ, lấy cá nhân, tổ chức làm trung tâm, dịch vụ công trực tuyến có ý nghĩa vô cùng quan trọng. Bài viết khái quát vai trò và thực trạng dịch vụ công trực tuyến, đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ công trực tuyến ở Việt Nam hiện nay.*

**Từ khóa:** Dịch vụ, dịch vụ công trực tuyến, phát triển.

## ABSTRACT

*Public service is understood as activities that are established to serve the basic, essential needs and interests of the people and the community. The activities of public services aim to ensure stability, fairness, and social development, as well as to guarantee human and citizen rights. In the current conditions of socio-economic development and the trend of integration, and with the viewpoint of building a facilitating and service-oriented government that focuses on individuals and organizations, online public services are of great importance. This article outlines the role and current status of online public services and proposes solutions to improve the quality of online public services in Vietnam today.*

**Keywords:** Service, online public service, development.

## 1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Dịch vụ công trực tuyến là một nội dung quan trọng, gắn liền với nội dung cải cách thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa liên thông và hiện đại hóa nền hành chính nhà nước từ ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động của cả nền hành chính. Đây là điều phù hợp với xu hướng, mục tiêu xây dựng Chính phủ điện tử, Chính phủ số của Việt Nam trong giai đoạn thực hiện cải cách hành chính 2021-2030. Mục tiêu bài viết là làm rõ thực trạng hoạt động cung cấp dịch vụ công trực tuyến tại Việt Nam những năm

gần đây. Thông qua việc làm rõ thực trạng này có thể cung cấp thông tin, đến tổ chức nhà nước, doanh nghiệp và người dân để dễ dàng nắm bắt được tình hình thực hiện dịch vụ công trực tuyến của Việt Nam trong giai đoạn mới. Góp phần tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp trong việc được cung cấp thông tin, dễ dàng tiếp cận dịch vụ công trực tuyến nhanh hơn, thuận tiện hơn, tiết kiệm thời gian và chi phí và còn đề xuất một số giải pháp cho cơ quan nhà nước, làm giảm áp lực công việc giấy tờ lên chính các cơ quan quản lý nhà nước, tính

minh bạch trong hoạt động của các cơ quan nhà nước được tăng lên, hiện tượng gây phiền hà cho người dân, doanh nghiệp được hạn chế, tạo ảnh hưởng tích cực đến những thay đổi trong cách thức làm việc của chính quyền nhà nước, từ đó nâng cao mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp, cải thiện các chỉ số chất lượng quản trị địa phương. *Bài viết này khái quát vai trò và thực trạng dịch công trực tuyến, đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ công trực tuyến ở Việt Nam hiện nay.*

## **2. KHÁI QUÁT CHUNG VỀ DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN**

Dịch vụ công những hoạt động của các tổ chức nhà nước hoặc các doanh nghiệp, tổ chức xã hội, tư nhân được nhà nước ủy quyền để thực hiện nhiệm vụ do pháp luật quy định, phục vụ trực tiếp những nhu cầu thiết yếu chung của cộng đồng, công dân; theo nguyên tắc không vụ lợi; đảm bảo sự công bằng và ổn định xã hội.

Trước đây, dịch vụ công trực tuyến có cách hiểu là dịch vụ hành chính công và các dịch vụ khác của cơ quan nhà nước cung cấp cho các cá nhân, tổ chức trên không gian mạng và được chia thành 4 mức, cụ thể như sau:

*- Mức độ 1: Bảo đảm cung cấp đầy đủ các thông tin về TTHC và các văn bản có liên quan quy định về thủ tục hành chính đó.*

*- Mức độ 2: Đây 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. Sau khi hoàn thiện hồ sơ được gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện đến cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ.*

*- Mức độ 3: Đây là dịch vụ 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 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. Thanh toán lệ phí (nếu có) và nhận kết quả sẽ thực hiện trực tiếp tại cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ trực tuyến đó.*

*- Mức độ 4: Đây là dịch vụ công trực tuyến mức độ 3. Ở mức độ này cho phép người sử dụng thanh toán lệ phí (nếu có) được thực hiện trực tuyến. Trả kết quả có thể được thực hiện trực tuyến, gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện đến người sử dụng sau khi xử lý hoàn tất hồ sơ.*

Đối với cách hiểu về dịch vụ công trực tuyến hiện nay, Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng được hiểu như sau: *Dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước 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.*

Trong tiến trình cải cách hành chính và triển khai Chính phủ điện tử, cung cấp dịch vụ công trực tuyến được coi là khâu then chốt và quan trọng, là nội dung trọng thực hiện cải cách thủ tục hành chính, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan nhà nước với tổ chức, công dân.

Cũng tại nghị định số 42/2022/NĐ-CP đã thay đổi một số quy định về các mức độ cung cấp dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ công trực tuyến tập trung triển khai áp dụng chữ ký số trên cổng thông tin dịch vụ được phân loại thành 02 mức

độ, bao gồm:

- *Dịch vụ công trực tuyến toàn trình*: đối với dịch vụ công trực tuyến này sẽ cung cấp toàn bộ thông tin về thủ tục hành chính, việc thực hiện và giải quyết thủ tục hành chính, việc thực hiện và giải quyết thủ tục hành chính đều được thực hiện trên môi trường mạng. Việc trả kết quả sẽ thực hiện trực tuyến hoặc thông qua dịch vụ bưu chính công ích.

- *Dịch vụ công trực tuyến một phần*: dịch vụ công trực tuyến này không bảo đảm các điều kiện của dịch vụ công trực tuyến toàn trình [1].

### **3. VAI TRÒ CỦA DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN**

Dịch vụ công trực tuyến là một thành phần trong xu hướng phát triển chính phủ số, hướng tới một chính phủ phục vụ. Dịch vụ công trực tuyến có vai trò kết nối, chia sẻ thông tin để đơn giản hóa quy trình, thủ tục dịch vụ công mà người dân, doanh nghiệp thực hiện. Có thể thấy những lợi ích của dịch vụ công trực tuyến như sau:

*Thứ nhất*, thực hiện triển khai dịch vụ công trực tuyến là nội dung quan trọng trong quá trình tiến hành cải cách hành chính, đặc biệt là triển khai Chính phủ điện tử, Chính phủ số. Góp phần tạo điều kiện cho người dân và doanh nghiệp giảm áp lực giấy tờ, tạo được hành lang pháp lý thông thoáng hơn trong xu thế hội nhập như hiện nay.

*Thứ hai*, dịch vụ công trực tuyến được triển khai và áp dụng đồng bộ sẽ

giảm đi thời gian gửi/nhận hồ sơ cũng như tiết kiệm thời gian đi lại cho người sử dụng.

*Thứ ba*, khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến tính minh bạch của cơ quan cung cấp dịch vụ được tăng lên, giảm đi tình trạng sách nhiễu, gây phiền hà cho cá nhân và tổ chức.

*Thứ tư*, tạo được cái nhìn khác đi so với trước đây và niềm tin lớn hơn cho người dân và doanh nghiệp vào Đảng và Nhà nước, nhà nước đang dần chuyển từ quản lý thuần túy sang phục vụ lợi ích cho người dân và xã hội.

## **4. THỰC TRẠNG CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN TẠI VIỆT NAM**

### **4.1. Những kết quả đã đạt được**

Thời gian vừa qua, việc thực hiện triển khai Chính phủ điện tử, Chính phủ số nói chung và cung cấp dịch vụ công trực tuyến nói riêng tại Việt Nam đã có những chuyển biến và tiến bộ rõ rệt.

Theo Chỉ số phát triển của Chính phủ điện tử (E-Government Development Index – EGDI) của Liên hợp quốc năm 2018. Việt Nam là quốc gia xếp hạng thứ 88 trên tổng số 193 quốc gia, vùng lãnh thổ. Việt Nam xếp thứ 6 sau các nước Singapore, Malaysia, Brunei, Thái Lan, Philippines trong khu vực Đông Nam Á [2].

Chỉ số phát triển Chính phủ điện tử và chỉ số thành phần của quốc gia Đông Nam Á được tổng hợp như sau:

**Bảng 1. Chỉ số phát triển Chính phủ điện tử các nước ASEAN năm 2018**

Quốc gia	Xếp hạng	Chỉ số phát triển Chính phủ điện tử	Chỉ số phát triển hạ tầng viễn thông	Chỉ số dịch vụ công trực tuyến	Chỉ số nguồn nhân lực	
1	Singapore	7	0.8812	0.9663	0.9861	0.8557
2	Malaysia	48	0.71174	0.8876	0.8889	0.6987
3	Brunei	59	0.6923	0.6067	0.7222	0.748
4	Thái Lan	73	0.3543	0.6517	0.6389	0.7903
5	Philippines	75	0.6512	0.9382	0.8819	0.7171
<b>6</b>	<b>Việt Nam</b>	<b>88</b>	<b>0.5931</b>	<b>0.691</b>	<b>0.7361</b>	<b>0.6543</b>
7	Indonesia	107	0.5258	0.618	0.5694	0.6857
8	Campuchia	145	0.3752	0.1742	0.25	0.5626
9	Myanmar	157	0.3328	0.1348	0.2292	0.5127
10	Lào	162	0.3056	0.1742	0.01667	0.5254

*Nguồn: Báo cáo chỉ số phát triển Chính phủ điện tử của Liên Hợp quốc 2018*

Ở Việt Nam, các Trang/Cổng thông tin điện tử cung cấp dịch công trực tuyến đều được triển khai hầu hết tại cơ quan ở bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương. Được triển đầy đủ sâu và rộng từ trung ương đến địa phương.

Một số bộ và cơ quan ngang bộ đã có Cổng Dịch vụ công trực tuyến tập trung tất cả dịch vụ công trực tuyến mà bộ cung cấp như: Bộ Văn hóa, Thể thao – Du lịch, Bộ Tài nguyên và Môi trường, Bộ Công thương, Ngân hàng nhà nước Việt Nam...

Việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 đã mang lại nhiều lợi ích và sự tiện lợi cho người dân và doanh nghiệp. Các bộ như Bộ Tài chính, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, Bộ Ngoại giao có số lượng hồ sơ được xử lý trực tuyến đạt đến hàng triệu. Theo thống kê, 2015 tỷ lệ doanh nghiệp kê khai thuế điện tử đã tăng lên từ 65% lên 98%, thời gian nộp thuế của doanh nghiệp giảm từ 357 giờ/năm xuống 167 giờ/năm. Thủ tục hải quan điện tử theo Hệ thống

thông quan tự động và Cơ chế một cửa quốc gia tại cảng biển quốc tế giảm thời gian thông quan hàng hóa trung bình 21 ngày xuống còn 14 ngày (với xuất khẩu), 13 ngày (nhập khẩu); giảm được 30% thời gian thông quan và 10-20% chi phí.

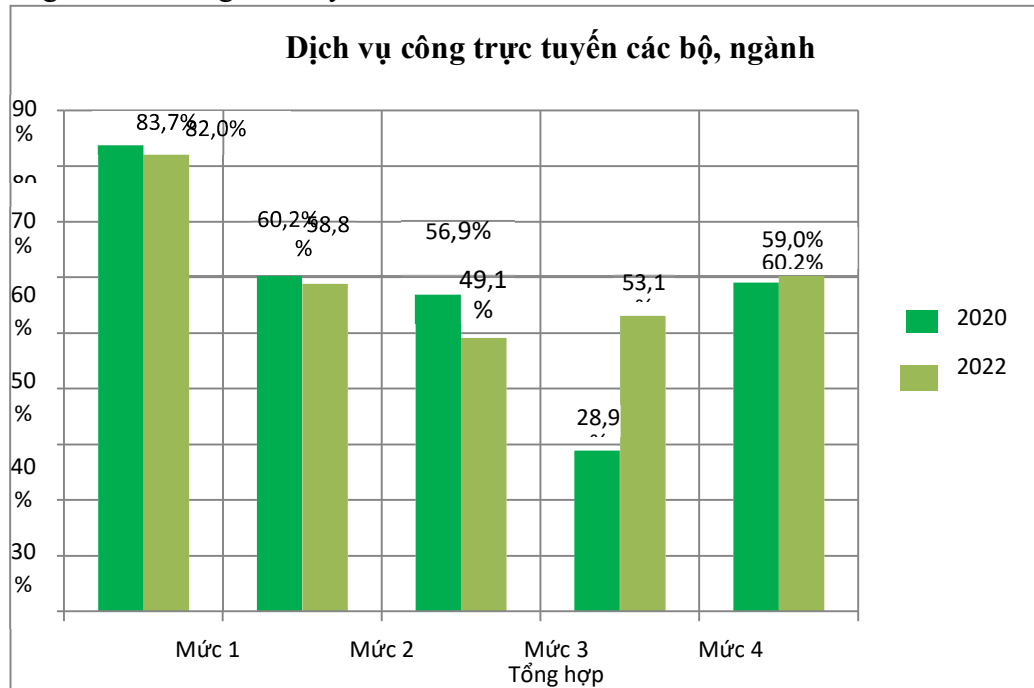
Những năm tiếp theo, cùng với việc tiếp tục hoàn thiện, nâng cấp Cổng Dịch vụ công, các bộ, ngành, địa phương tăng cường hoạt động cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

Từ năm 2016 đến 2018, tại các bộ, cơ quan ngang bộ: số lượng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 do các cơ quan ngang bộ tiến hành cung cấp đã tăng lên đáng kể, từ 550 (2016) tăng lên 1655 (2018).

Trong năm 2018 bộ, cơ quan ngang bộ đã cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 là 17/19 cơ quan (Thanh tra Chính phủ, Ủy ban Dân tộc chưa cung cấp).

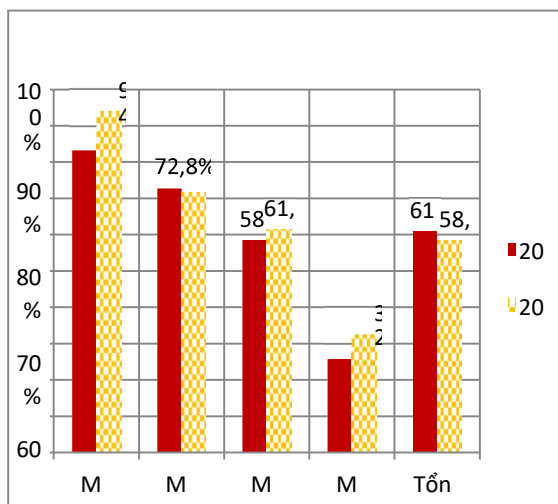
Đối với các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương giai đoạn này, số lượng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 tăng từ 11.409 (2016) lên 51.470 (2018) [3].

Giai đoạn tiếp theo từ 2020 đến 2022, đánh dấu bước chuyển mới đột phá hơn trong dịch vụ công trực tuyến.



**Biểu đồ 1. Dịch vụ công trực tuyến của các bộ, ngành từ 2020-2022**

*Nguồn: Báo cáo chỉ số sẵn sàng cho phát triển và ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông Việt Nam năm 2022*



**Biểu đồ 2. Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh, thành phố từ 2020-2022**

*Nguồn: Báo cáo chỉ số sẵn sàng cho phát triển và ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông Việt Nam năm 2022*

Qua các biểu đồ trên có thể dễ dàng nhận thấy mức độ triển khai dịch vụ công

trực tuyến của các bộ và các tỉnh, thành phố là khá tương đồng nhau, tuy nhiên đối với các dịch vụ mức 1, 2 và 3 thì các cơ quan chính quyền địa phương triển khai tốt hơn, còn đối với các dịch vụ mức 4 thì các cơ quan chính quyền trung ương triển khai tốt hơn [4].

#### 4.2. Một số tồn tại, hạn chế

Bên cạnh những kết quả đã đạt được trong phát triển dịch vụ công trực tuyến và được đánh giá khá cao tuy nhiên hiện nay vẫn gặp phải những mặt hạn chế.

##### 4.2.1. Tại bộ, ngành, địa phương việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến còn thấp

Tại các bộ, cơ quan ngang bộ: Năm 2017-2018, kết quả chỉ số mức độ ứng dụng công nghệ thông tin của bộ, ngành, địa phương được đánh giá còn ở

mức trung bình và khá. Dịch vụ công trực tuyến thì bị đánh giá ở mức yếu. Những năm sau đó, vào năm 2020-2022 có

những chuyển biến hơn, tuy nhiên mức độ vẫn duy trì ở vị trí khá thấp.

**Bảng 2. Xếp hạng dịch vụ công trực tuyến các Bộ, CQNB, CQTCP có dịch vụ công 2020-2022**

TT	Tên cơ quan	Mức độ 1	Mức độ 2	Mức độ 3	Mức độ 4	Tổng hợp	Chỉ số DVCTT	Xếp hạng		
								2022	2020	2019
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Bộ Giao thông vận tải	94,6%	75,0%	56,8%	59,6%	69,9%	<b>1,0000</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>1</b>
2	Bộ Tài nguyên và Môi trường	83,8%	60,0%	45,9%	76,9%	68,5%	<b>0,9459</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>10</b>
3	Bộ Xây dựng	86,5%	65,0%	48,6%	71,2%	94,6%	<b>0,9459</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>10</b>
4	Bộ Tài chính	81,1%	85,0%	56,8%	55,8%	66,4%	<b>0,8649</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>2</b>
5	Bảo hiểm xã hội Việt Nam	83,8%	55,0%	54,1%	65,4%	65,8%	<b>0,8378</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>2</b>
6	Bộ Thông tin và Truyền thông	78,4%	50,0%	48,6%	75,0%	65,8%	<b>0,8378</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>6</b>
7	Bộ Văn hóa-Thể thao và Du lịch	86,5%	60,0%	56,8%	59,6%	65,8%	<b>0,8378</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>4</b>
8	Bộ Y Tế	73,0%	55,0%	40,5%	78,8%	64,4%	<b>0,7838</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>8</b>
9	Bộ Khoa học và Công nghệ	83,8%	50,0%	40,5%	71,2%	63,7%	<b>0,7568</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>6</b>
10	Bộ Nội vụ	86,5%	65,0%	67,6%	36,5%	61,0%	<b>0,6486</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>8</b>
11	Bộ GD&ĐT	83,8%	60,0%	56,8%	40,4%	58,2%	<b>0,5405</b>	<b>11</b>	<b>16</b>	<b>12</b>
12	Bộ Tư pháp	81,1%	45,0%	48,6%	44,2%	54,8%	<b>0,4054</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>15</b>
13	Bộ Nông nghiệp và Phát triển NT	78,4%	65,0%	51,4%	32,7%	53,4%	<b>0,3514</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>14</b>
14	Bộ Công Thương	62,2%	45,0%	48,6%	50,0%	52,1%	<b>0,2973</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>5</b>
15	Ngân hàng Nhà nước Việt Nam	83,8%	50,0%	35,1%	38,5%	50,7%	<b>0,2432</b>	<b>15</b>	<b>17</b>	<b>16</b>
16	Bộ Lao động - TB và XH	83,8%	60,0%	54,1%	19,2%	50,0%	<b>0,2162</b>	<b>16</b>	<b>15</b>	<b>17</b>
17	Bộ Kế hoạch và Đầu tư	83,8%	55,0%	24,3%	26,9%	44,5%	<b>0,0000</b>	<b>17</b>	<b>11</b>	<b>13</b>

*Nguồn: Báo cáo chỉ số sẵn sàng cho phát triển và ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông Việt Nam năm 2022*

**Tại các địa phương:** Từ năm 2017-2018, theo báo cáo đánh giá mức độ ứng dụng CNTT của Bộ thông tin và Truyền thông, tại địa phương mức độ ứng dụng công nghệ thông tin không có tỉnh/thành

phổ nào đạt mức độ tốt (chỉ số từ 0.8% trở lên); 79.37% mức độ khá (chỉ số đạt từ 0.65 đến dưới 0.8) và 20.63% ở mức độ trung bình (chỉ số đạt dưới 0.65). Trong giai đoạn 2019-2022, Đà Nẵng là thành phố

có chỉ số ứng dụng CNTT cao nhất (0.99), Cao Bằng là tỉnh có chỉ số ứng dụng CNTT thấp nhất cả nước (0.24) [4].

#### **4.2.2. Người dùng khó tiếp cận một số trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử**

Hiện nay tại Việt Nam chưa thiết lập một Cổng Dịch vụ công tập trung tích hợp cung cấp thông tin, dịch vụ công của tất cả bộ, ngành, địa phương. Hiện chỉ có Trang tin “Dịch vụ công trực tuyến” trên Cổng thông tin điện tử Chính phủ cung cấp đường dẫn và điều hướng tới Trang/Cổng Dịch vụ công của bộ, cơ quan ngang bộ và các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà không có thông tin liên quan đến các dịch vụ công trực tuyến. Vì vậy khi các cá nhân, tổ chức phải tìm, truy cập tới nhiều Trang/Cổng thông tin điện tử khác mới có thể tiếp cận thông tin cần thiết.

Các Cổng Dịch vụ công của bộ, ngành, địa phương không tích hợp đầy đủ các dịch vụ công của cơ quan, đơn vị trực thuộc. Về khả năng tiếp cận tới các Trang/Cổng: tên gọi của các Trang/Cổng Dịch vụ công của bộ, ngành, địa phương rất khác nhau, thiếu đi sự nhất quán, có một số bộ, ngành, địa phương sử dụng nhiều (hơn một) hệ thống tài khoản khác nhau để thực hiện dịch vụ công.

Thông tin dịch vụ công trực tuyến được cung cấp tại Trang/Cổng hiện nay chưa tích hợp đầy đủ các dịch vụ công thông tin liên quan. Cũng như chưa thân thiện với người dùng, chỉ cung cấp những thông tin cơ quan có, không cung cấp hoặc bố trí những thông tin quan trọng với người dùng tại vị trí tiếp cận dễ bằng cách thực hiện sắp xếp các dịch vụ công theo thứ tự ưu tiên về lượng truy cập, lượng hồ sơ thực hiện hay lượng tìm kiếm.

Hồ sơ điện tử không được trao đổi thông suốt giữa các cơ quan nhà nước, dữ liệu chia sẻ và khai thác chung còn hạn chế, hiện nay đang có phần mềm dữ liệu của Bộ Công an là VNeID, cho phép tích hợp một số dữ liệu liên quan đến căn cước công dân, giấy phép lái xe, bảo hiểm, tài khoản thuế... tuy nhiên mức độ khai thác chung hiện nay còn gặp hạn chế.

Chức năng xác thực tài khoản ở Trang/Cổng Dịch vụ công các bộ, ngành, địa phương sử dụng biện pháp xác thực đơn giản qua tài khoản, mật khẩu là mức độ thấp nhất trong biện pháp xác thực điện tử, không đảm bảo được tính pháp lý, an toàn, bảo mật thông tin với hồ sơ trên dịch vụ công. Hiện tại mức độ bảo mật đã được khắc phục và tăng lên mức xác nhận bằng Face ID tuy nhiên cũng vẫn gặp phải những hạn chế nhất định.

#### **4.2.3. Dịch vụ công trực tuyến chất lượng cung cấp còn hạn chế**

Hiện nay một số dịch vụ công trực tuyến được xây dựng nhưng không được sử dụng, vì lý do các văn bản quy định TTHC liên quan hết hiệu lực hoặc là bị thay đổi, điều này gây lãng phí nguồn lực nhà nước.

Dịch vụ công ở mức độ 3, mức độ 4 là mức độ cao trong dịch vụ công, tuy nhiên trong giai đoạn 2017-2018 còn bị hạn chế trong sử dụng, nhiều dịch vụ chưa có người sử dụng hoặc là chưa có hồ sơ xử lý, tỉ lệ phát sinh hồ sơ trực tuyến có xu hướng giảm.

Năm 2021 tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến đạt 12,38%, đến năm 2022 tỷ lệ này đã tăng lên đạt 35,53, dù tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến đã tăng đáng kể nhưng mức độ đạt được vẫn đang ở mức thấp. Người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến vẫn còn hạn chế, đạt tỉ lệ thấp. Một bộ phận không nhỏ người dân chưa mặn mà với dịch vụ công

trực tuyến hoặc là không biết về dịch vụ này nên vẫn đến các cơ quan để nộp hồ sơ trực tiếp [5].

#### **4.3. Nguyên nhân của hạn chế**

- Các cơ quan chức năng còn chậm ban hành văn bản quy định liên quan.

- Còn chậm về công tác triển khai xây dựng nền tảng hạ tầng kỹ thuật cho việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến như nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu và các cơ sở dữ liệu quốc gia.

- Các quy định về giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, dịch vụ công trực tuyến còn thiếu khá nhiều. Phần lớn dịch vụ đều yêu cầu nộp hồ sơ, tài liệu liên quan bằng giấy để đối chiếu hồ sơ điện tử; thông tin dữ liệu không được chia sẻ và sử dụng lại.

- Thiếu các giải pháp, phương thức để cá nhân, tổ chức tạo lập được các thành phần hồ sơ điện tử có giá trị pháp lý một cách thuận tiện, rõ ràng.

- Việc xác thực người dùng hiện nay chưa có văn bản quy định nên việc thực hiện không thống nhất và không đảm bảo an ninh, an toàn. Mỗi bộ, ngành, địa phương có một hoặc nhiều hệ thống xác thực nên sẽ gây khó khăn cho người sử dụng vì có quá nhiều tài khoản, mật khẩu sẽ dẫn đến tình trạng không thể nhớ được hết.

- Một số nơi hiện nay còn có hạ tầng kỹ thuật lạc hậu. Nhiều nơi còn sử dụng phần mềm cũ, khó sử dụng do không được nâng cấp. Mạng truyền dữ liệu chuyên dùng cho cơ quan nhà nước được kết nối cả cấp huyện nhưng còn hạn chế về tốc độ, không đáp ứng yêu cầu của quá trình hoạt động.

- Quá trình nhận thức của người dân, xã hội với Chính phủ điện tử, Chính phủ số nói chung, cung cấp dịch vụ công trực tuyến từ trung ương đến địa phương

nói riêng còn hạn chế. Nhiều hình thức dịch vụ công trực tuyến đã được cung cấp tuy nhiên người dân và tổ chức không có biết thông tin.

- Chưa có một Cổng Dịch vụ công tập trung tích hợp cung cấp thông tin, dịch vụ công của tất cả cơ quan từ trung ương đến địa phương. Vì vậy sẽ khiến khó tìm kiếm, truy cập tới thông tin họ cần sử dụng.

### **5. CÁC GIẢI PHÁP ĐỂ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN TẠI VIỆT NAM**

#### **1) Tiếp tục hoàn thiện cơ sở pháp lý cho việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến**

Tiến hành xây dựng các nghị định về định danh điện tử cũng như là xác thực định danh cho cá nhân, tổ chức; nghị định liên quan đến quản lý kết nối, chia sẻ dữ liệu; nghị định liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính trên không gian mạng...

#### **2) Tiếp tục hoàn thiện hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu và hạ tầng kỹ thuật**

- Xây dựng một nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu quốc gia trên cơ sở phát triển Trục liên thông văn bản quốc gia để có thể kết nối hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu của cơ quan từ trung ương đến địa phương dựa trên công nghệ tiên tiến và kinh nghiệm của thế giới hiện nay.

- Thiết lập Cổng Dịch vụ công quốc gia để tiến hành tích hợp các Cổng thông tin điện tử, một cửa điện tử của cơ quan từ trung ương đến địa phương.

- Thiết lập, hoàn thiện Cổng Dịch vụ công, hệ thống thông tin một cửa điện tử tại các cấp để sẵn sàng kết nối, tích hợp với Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Thiết lập cơ sở dữ liệu bằng cấp, chứng nhận đã cấp cho cá nhân, tổ chức mình quản lý.

- Kết nối Cổng Dịch vụ công quốc gia với cổng Dịch vụ công một cửa điện tử cấp bộ tỉnh.

- Tiến hành và triển khai các Dịch vụ công trực tuyến tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

### **3) Tổ chức triển khai và phối hợp thực hiện giữa các bộ, ngành, địa phương**

- Các bộ, ngành, địa phương phải có trách nhiệm thực hiện chức năng quản lý và triển khai dịch vụ công trực tuyến. Cùng phối hợp và giải quyết những vấn đề nảy sinh trong hoạt động cung ứng dịch vụ công trực tuyến, nhằm đảm bảo hoạt động dịch vụ công trực tuyến được hoạt động thông suốt và đồng bộ với nhau.

- Tăng cường thực hiện công tác kiểm tra, đánh giá công tác triển khai và thực hiện dịch vụ công trực tuyến để kịp thời chấn chỉnh, khắc phục các hạn chế, yếu kém, đưa ra giải pháp tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai thực hiện tại các cơ quan, đơn vị, địa phương

- Các cơ quan chức năng có liên quan phải tiến hành đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến về lợi ích của dịch vụ công trực tuyến đến người dân và doanh nghiệp trong vấn đề liên quan đến thủ tục hành chính, góp phần gia tăng thực hiện mức độ tham gia vào sử dụng dịch vụ công trực tuyến hiện nay. Có những chính sách khuyến khích, tạo được

động lực để người tích cực sử dụng dịch vụ công trực tuyến phục vụ cho chính phủ điện tử trong quá trình xây dựng chính phủ số [6].

## **6. KẾT LUẬN**

Sự ra đời của dịch vụ công trực tuyến ở Việt Nam xuất phát từ những nhu cầu thay đổi cách thức thực hiện nhiệm vụ của cơ quan nhà nước khi giải quyết yêu cầu và đề nghị của người dân và doanh nghiệp. Nhìn nhận được vấn đề đó, Đảng và Nhà nước ta những năm qua đã không ngừng nỗ lực thay đổi và phát triển để đáp ứng yêu cầu của nhân dân, của xã hội, hướng đến một Chính phủ kiến tạo, phục vụ. Những nỗ lực không ngừng nghỉ đó đã đạt được những kết quả nổi bật, làm thay đổi bộ mặt của Chính phủ cũng như thay đổi được cách nhìn tích cực hơn của cá nhân, tổ chức. Thời gian tới, để không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ công trực tuyến, Chính phủ phải thực hiện đồng bộ các giải pháp: i) *Tiếp tục hoàn thiện cơ sở pháp lý cho việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến*; ii) *Tiếp tục hoàn thiện hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu và hạ tầng kỹ thuật*; iii) *Tổ chức triển khai và phối hợp thực hiện giữa các bộ, ngành, địa phương*./

## **TÀI LIỆU TRÍCH DẪN**

- [1] 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.
- [2] Báo cáo chỉ số phát triển Chính phủ điện tử của Liên Hợp quốc 2018.
- [3] Bộ Thông tin và Truyền thông (2018), *Báo cáo đánh giá mức độ ứng dụng công nghệ thông tin của các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương năm 2017*, Hà Nội.
- [4] Bộ Thông tin và Truyền thông (2022), *Báo cáo chỉ số sẵn sàng cho phát triển và ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông Việt Nam năm 2022*, Hà Nội.
- [5] Công dịch vụ công quốc gia, Kết quả đánh giá Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp của bộ, ngành, địa phương năm 2021 và năm 2022.
- [6] Ninh Cơ (2022), *“Giải pháp đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến”*, Báo Nhân dân.