

QUALITY OF ONLINE PUBLIC SERVICES IN THAI NGUYEN CITY**Le Van Hieu^{1*}, Nguyen Thi Mai Anh², Cao Viet Dung³, Le Van Canh⁴**¹Thai Nguyen University²Ho Chi Minh Communist Youth Union of Thai Nguyen province³TNU - School of Foreign Languages⁴TNU - University of Sciences

ARTICLE INFO		ABSTRACT
Received:	22/02/2024	This research aims to evaluate the current status of use, service quality and the level of satisfaction of people and businesses with the quality of online public services in Thai Nguyen city. To evaluate the quality of online public services, the study surveyed 300 questionnaires for people and businesses in Thai Nguyen city and studied documents and reports on the administrative reform of Thai Nguyen city. Research results show that the level of use of online public services tends to increase; most people and businesses are satisfied and highly appreciate the quality of online public services in Thai Nguyen city. However, the rate of people using online public services is still low due to many different reasons such as concerns about network information security and people not being familiar with using online public services. The results reveal that the quality of online public services in Thai Nguyen city has been increasingly improved through the high level of service use, high rate of on-time processing of documents, and high level of people and businesses's satisfaction of service usage.
Revised:	31/3/2024	
Published:	31/3/2024	
KEYWORDS		
Quality		
Public service		
Online public services		
Thai Nguyen city		
Satisfied		

CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN TẠI THÀNH PHỐ THÁI NGUYÊN**Lê Văn Hiếu^{1*}, Nguyễn Thị Mai Anh², Cao Việt Dũng³, Lê Văn Cảnh⁴**¹Đại học Thái Nguyên²Đoàn thanh niên cộng sản Hồ Chí Minh tỉnh Thái Nguyên³Trường Ngoại ngữ - ĐH Thái Nguyên⁴Trường Đại học Khoa học - ĐH Thái Nguyên

THÔNG TIN BÀI BÁO		TÓM TẮT
Ngày nhận bài:	22/02/2024	Nghiên cứu này nhằm đánh giá thực trạng sử dụng, chất lượng dịch vụ và mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về chất lượng dịch vụ công trực tuyến tại thành phố Thái Nguyên. Để đánh giá chất lượng dịch vụ công trực tuyến, nghiên cứu đã khảo sát 300 bảng hỏi đối với người dân, doanh nghiệp trên địa bàn thành phố Thái Nguyên và nghiên cứu các tài liệu, báo cáo về cải cách hành chính của thành phố Thái Nguyên. Kết quả nghiên cứu cho thấy mức độ sử dụng dịch vụ công trực tuyến có xu hướng tăng lên, phần lớn người dân và doanh nghiệp đều hài lòng và đánh giá cao về chất lượng dịch vụ công trực tuyến tại thành phố Thái Nguyên. Tuy nhiên, tỷ lệ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến còn thấp do nhiều nguyên nhân khác nhau, trong đó tâm lý e ngại về an toàn thông tin mạng và người dân chưa quen với việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến là những nguyên nhân cơ bản. Qua kết quả nghiên cứu có thể thấy, chất lượng dịch vụ công trực tuyến tại thành phố Thái Nguyên đã ngày càng được cải thiện thông qua mức độ sử dụng dịch vụ, thời gian xử lý hồ sơ đúng hạn đạt tỷ lệ cao, mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp được đánh giá cao.
Ngày hoàn thiện:	31/3/2024	
Ngày đăng:	31/3/2024	
TỪ KHÓA		
Chất lượng		
Dịch vụ công		
Dịch vụ công trực tuyến		
Thành phố Thái Nguyên		
Hài lòng		

DOI: <https://doi.org/10.34238/tnu-jst.9748>

* Corresponding author. Email: levanhieu@tnu.edu.vn

1. Giới thiệu

Trong bối cảnh của cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư, quá trình chuyển đổi số đang được thực hiện trên nhiều lĩnh vực. Trong đó dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) đang có vai trò đặc biệt quan trọng trong cải cách thủ tục hành chính công (TTHCC) trên môi trường mạng. Thời gian qua, việc ứng dụng DVCTT được xem là khâu quan trọng, then chốt trong cải cách TTHC của Thành phố Thái Nguyên. Việc sử dụng DVCTT đã mang lại những lợi ích to lớn đối với người dân, doanh nghiệp giúp giảm thời gian, chi phí đi lại cho việc gửi hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC), tăng cường sự công khai, minh bạch khi giải quyết TTHC. Ở Việt Nam, DVCTT được quy định tại Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13 tháng 6 năm 2011 về ban hành Quy định về việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước như sau: *"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"* [1]. Tại Điều 3, Thông tư số 26/2009/TT-BTTTT ngày 31/7/2009 của Bộ Thông tin và Truyền thông nêu rõ quy định các mức độ DVCTT ở Việt Nam của cơ quan hành chính nhà nước bao gồm 4 mức để cung cấp cho tổ chức, cá nhân trên môi trường mạng [2].

Tại Thành phố Thái Nguyên, công DVCTT được thực hiện từ cuối năm 2017 và chính thức đi vào hoạt động ở mức độ 3, 4, công khai danh mục gồm 158 thủ tục hành chính mức độ 3, 4 trên các lĩnh vực: Tư pháp, Nội vụ, Lao động Thương binh và Xã hội, Giáo dục và Đào tạo, Công thương, Quản lý đô thị; tạo điều kiện tốt nhất cho cá nhân, doanh nghiệp truy cập và sử dụng để khai báo, theo dõi, quản lý hồ sơ, giúp giảm thiểu số lượng chứng từ và dữ liệu khai báo, giải quyết các thủ tục hành chính công khai, minh bạch. Tuy nhiên tỷ lệ người dân sử dụng DVCTT mức độ 3,4 còn rất hạn chế do nhiều nguyên nhân khác nhau, một bộ phận dân cư tiếp cận và sử dụng công nghệ thông tin còn thấp mà chủ yếu là ở khu vực nông thôn. Bên cạnh đó, do tâm lý và thói quen của tổ chức, công dân khi làm việc với cơ quan nhà nước còn lo ngại về sự không thuận tiện và mất an toàn thông tin khi sử dụng DVCTT nên chỉ muốn đến trực tiếp các cơ quan nhà nước để nộp hồ sơ trực tiếp.

Phát triển và nâng cao chất lượng DVCTT là nội dung nhận được sự quan tâm nghiên cứu của nhiều nhà khoa học. Tác giả Phạm Thị Tuấn Linh và cộng sự [3], đã khái quát về DVCTT của tỉnh Thái Nguyên, đồng thời khảo sát người dân và doanh nghiệp về sử dụng DVCTT, qua đó xây dựng mô hình các yếu tố ảnh hưởng đến việc sử dụng DVCTT tỉnh Thái Nguyên với 05 yếu tố tác động đó là: sự hữu ích cảm nhận; sự dễ sử dụng cảm nhận; mức độ bảo mật; tự tin vào năng lực bản thân và ý kiến người đứng đầu.

Nghiên cứu *Giải pháp nâng cao tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến của người dân* Phạm Thị Quỳnh Chi [4]. Trong nghiên cứu này tác giả đã trình bày những thành tựu đạt được trong phát triển DVCTT, cơ sở pháp lý cũng như số lượng các DVCTT. Đồng thời nghiên cứu cũng chỉ ra những hạn chế còn tồn tại trong sử dụng DVCTT ở Việt Nam. Qua đó đưa ra 6 giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả sử dụng DVCTT của người dân đó 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; nâng cao nhận thức và thay đổi thói quen của người dân trong việc tham gia giải quyết các thủ tục hành chính bằng cách sử dụng DVCTT; thực hiện tốt công tác an toàn và an ninh mạng; tiếp tục đẩy mạnh công tác tuyên truyền, vận động người dân sử dụng DVCTT; đầu tư hệ thống cơ sở hạ tầng kỹ thuật và công nghệ thông tin; đào tạo bồi dưỡng đội ngũ cán bộ, công chức đảm bảo đủ năng lực, trình độ chuyên môn để thực hiện các quy trình, nghiệp vụ tư vấn, hướng dẫn hỗ trợ người dân sử dụng DVCTT. Tác giả Nguyễn Thị Phương Thảo [5], đã đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân khi sử dụng DVCTT bao gồm các yếu tố như: Bảo mật và quyền riêng tư; lòng tin; khả năng tiếp cận; nhận thức về DVCTT; chất lượng DVCTT. Đặng Thị Ánh Tuyết và các cộng sự [6], đã đánh giá khả năng tiếp cận, sử dụng 2 loại DVCTT gồm: thủ tục đăng ký thường trú và liên thông thủ tục hành chính đăng ký khai sinh, thường trú và thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi của người dân, đặc biệt là đồng bào

dân tộc thiểu số tại tỉnh Hòa Bình, Quảng Trị và Sóc Trăng. Kết quả nghiên cứu cho thấy, chính quyền và người dân các địa phương vẫn đang đối diện với nhiều khó khăn trong cung cấp, tiếp cận và sử dụng các dịch vụ này theo hình thức trực tuyến. Đây là thách thức của địa phương để đạt được mục tiêu xây dựng chính quyền điện tử, hướng đến chính quyền số. Tác giả Nguyễn Ngọc Lan [7], đã tập trung nghiên cứu DVCTT trong thực hiện thủ tục hành chính ở Việt Nam. Qua đó bài báo đã đánh giá những kết quả đạt được, những hạn chế còn tồn tại đó là: việc tiếp nhận thủ tục hành chính theo phương thức trực tuyến còn ở mức thấp, các doanh nghiệp chưa quan tâm nhiều đến sử dụng DVCTT; số lượng DVCTT tuy có tăng nhưng dịch vụ thực hiện ở mức độ 3, mức độ 4 còn thấp; DVCTT của các cơ quan nhà nước vẫn chưa đầy đủ, thuận tiện, nhiều dữ liệu chưa liên thông, các chức năng xác thực điện tử và thanh toán trực tuyến chưa hoàn thiện.

Về cơ sở lý thuyết, theo tác giả Phan Bội Bích Thảo [8], "*DVCTT là những dịch vụ hành chính công đã được đơn giản hóa về nội dung, được cơ quan hành chính nhà nước cung cấp, khai thác sử dụng phù hợp với nhu cầu giao dịch của người dùng theo một quy trình, thông qua các phương tiện truyền thông điện tử để nâng cao chất lượng phục vụ công dân và tổ chức*". Theo Crosby [9], định nghĩa chất lượng là sự phù hợp, nhất quán của sản phẩm với các thông số kỹ thuật, chất lượng; là bất kỳ điều gì phù hợp với đặc điểm của sản phẩm để đáp ứng nhu cầu khách hàng. Tác giả Parasuraman và cộng sự [10], [11], cho rằng, chất lượng dịch vụ là việc đáp ứng các mong muốn của khách hàng từ sự hiểu biết của họ về dịch vụ, những kinh nghiệm của họ trong quá khứ, những lời truyền miệng và quảng cáo của doanh nghiệp.

Theo mô hình chấp nhận công nghệ TAM (*Technology Acceptance Mode*), việc sử dụng công nghệ thông tin bị ảnh hưởng bởi nhận thức về tính dễ sử dụng và tính hữu ích. Theo tác giả Davis [12], nhận thức tính hữu ích là mức độ mà cá nhân tin sử dụng công nghệ sẽ giúp họ nâng cao hiệu quả trong công việc của mình. Đồng thời, việc nhận thức tính hữu ích cũng được xem là nhân tố tác động đến ý định chấp nhận sử dụng công nghệ của người dùng. Vì vậy có thể thấy ý định sử dụng DVCTT của người dùng sẽ cao hơn khi họ nhận thức việc áp dụng các thủ tục liên quan đến DVCTT sẽ giúp họ thực hiện công việc hiệu quả hơn. Nghiên cứu của Al-Nawafah [13], cho rằng Nhận thức tính dễ sử dụng có ảnh hưởng cùng chiều đến ý định sử dụng chính phủ điện tử của người dân.

Các công trình cơ bản đã hệ thống hóa được cơ sở lý luận và thực tiễn về DVCTT và chất lượng DVCTT. Từ những cơ sở lý thuyết trên, tác giả đã vận dụng vào việc nghiên cứu chất lượng DVCTT tại thành phố Thái Nguyên.

2. Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp thu thập thông tin thứ cấp: Bài báo thu thập thông tin thứ cấp thông qua các báo cáo về cải cách thủ tục hành chính của thành phố Thái Nguyên. Các báo cáo của Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Thái Nguyên, trang website DVCTT.

Phương pháp thu thập thông tin sơ cấp: Để đánh giá thực trạng chất lượng DVCTT tại thành phố Thái Nguyên, bài báo đã khảo sát 300 bảng hỏi đối với người dân, doanh nghiệp trên địa bàn thành phố Thái Nguyên với phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên và khảo sát trực tuyến trên Google form.

Phương pháp xử lý thông tin: Trên cơ sở số liệu thu thập được, tác giả sử dụng phương pháp thống kê toán để xử lý kết quả khảo sát. Phần mềm SPSS, phiên bản 23.0 được sử dụng để tổng hợp và xử lý dữ liệu khảo sát được thông qua việc phân tích tần suất, tỷ lệ phần trăm.

3. Kết quả và bàn luận

3.1. Về ban hành các văn bản chỉ đạo và triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến

Trong thời gian qua, Đảng và Nhà nước đã ban hành nhiều chính sách để cải cách thủ tục hành chính, trong đó có cung cấp DVCTT với nhiều văn bản quy phạm pháp luật đã được Chính phủ ban hành, tạo hành lang pháp lý cho việc thúc đẩy phát triển, ứng dụng công nghệ thông tin, cung cấp DVCTT. Điển hình như hệ thống các văn bản như sau:

Trên cơ sở đó, thành phố Thái Nguyên đã quán triệt và tổ chức thực hiện các Nghị quyết của Tỉnh ủy và của thành phố về thực hiện DVCTT. Tập trung chỉ đạo cán bộ, công chức tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của UBND thành phố sử dụng thành thạo các kỹ năng để thực hiện tiếp nhận giải quyết các thủ tục hành chính mức độ 3, mức độ 4 trên môi trường mạng, đồng thời tuyên truyền, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp sử dụng các DVCTT mức độ 3, 4.

Trong thời gian qua, thành phố Thái Nguyên đã tăng cường việc sử dụng DVCTT ở mức độ 3, 4 nhằm công khai, minh bạch các Thủ tục hành chính của cơ quan Nhà nước, thực hiện việc niêm yết công khai các quy định, TTHC, giấy tờ, hồ sơ, mức thu phí và thời gian giải quyết đầu việc đối với các lĩnh vực trên cổng thông tin DVCTT. Địa chỉ truy cập: <https://dichvucong.thainguyencity.gov.vn> (như Hình 1).



DVCTT của thành phố Thái Nguyên được thực hiện trên trang website bao gồm phần giới thiệu các DVCTT ở mức độ 1, 2, 3 và mức độ 4. Thanh trạng thái Tra cứu hồ sơ, các cá nhân tổ chức truy cập để biết tiến độ giải quyết thủ tục hành chính; thanh *Danh mục TTHC* bao gồm việc tra các cứu các TTHC mà khách hàng cần cung cấp dịch vụ; thanh công cụ *Đánh giá sự hài lòng*, trong đó cá nhân, tổ chức đánh giá mức độ hài lòng đối với cán bộ, công chức khi giải quyết các TTHC; thanh công cụ *Hỏi đáp*, giải đáp các thắc mắc khi giải quyết các TTHC; thanh *Hướng dẫn sử dụng* nhằm hướng dẫn quy trình đăng ký, đăng nhập để thực hiện các DVCTT.

Bảng 1. *Thực trạng xử lý hồ sơ thủ tục hành chính thành phố Thái Nguyên*

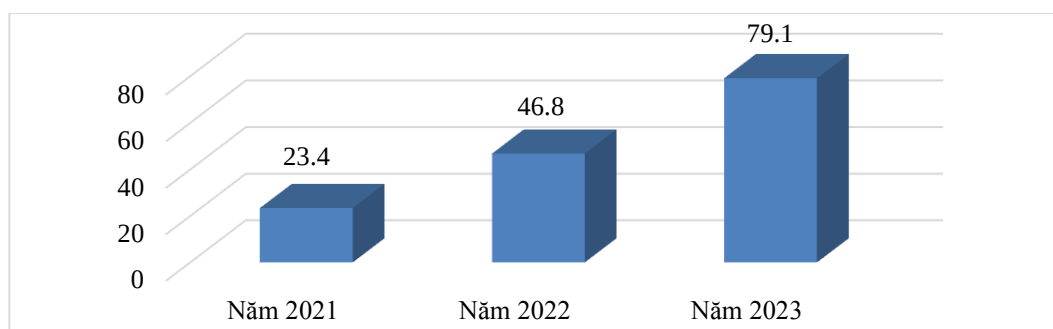
Năm	Hồ sơ tiếp nhận	Đã xử lý	Đúng hạn	Quá hạn
Năm 2021	356.396	355.949	355.651	298
Năm 2022	220.714	219.974	219.742	232
Năm 2023	107.130	105.998	105.873	125

Qua dữ liệu tại bảng 1 cho thấy việc tiếp nhận hồ sơ có xu hướng giảm dần qua các năm [14]. Nếu so sánh với năm 2021 thì trong năm 2022 việc tiếp nhận hồ sơ đã giảm tới 38,1% và đến năm 2023 giảm 69,9% so với năm 2021. Thời gian xử lý hồ sơ đúng hạn đạt tỷ lệ cao, năm 2021 đạt 97,79%, năm 2022 đạt 99,55% và năm 2023 đạt 98,82%. Qua đó cho thấy việc tiếp nhận và xử lý hồ sơ thủ tục hành chính của thành phố Thái Nguyên đã đạt được kết quả tích cực, chất lượng giải quyết thủ tục hành chính ngày càng được nâng lên.

Bảng 2. *Phương thức xử lý hồ sơ thủ tục hành chính thành phố Thái Nguyên*

Năm	Tổng	Tiếp nhận trực tuyến	Tiếp nhận trực tiếp, qua BCCI
Năm 2021	356.396	82.436	273.960
Năm 2022	220.714	103.476	117.238
Năm 2023	107.130	84.665	22.465

Số liệu ở bảng 2 cho thấy, trong tổng số hồ sơ tiếp nhận và xử lý thì số lượng hồ sơ tiếp nhận chủ yếu là trực tiếp qua Bưu chính công ích (BCCI) [14]. Tuy nhiên việc tiếp nhận hồ sơ trực tuyến cũng có xu hướng tăng lên qua các năm. Hình 2 cho thấy tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận trực tuyến của thành phố Thái Nguyên có xu hướng tăng lên khá nhanh, năm 2021 tỷ lệ tiếp nhận hồ sơ trực tuyến là 23,4%, đến năm 2022 là 46,8% và đến năm 2023 là 79,1%.

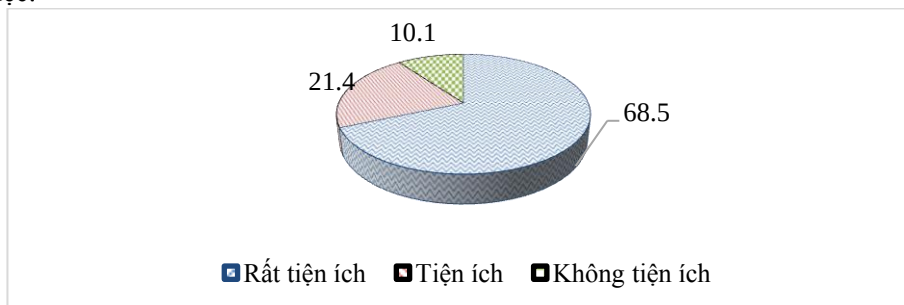
**Hình 2.** *Tỷ lệ tiếp nhận hồ sơ trực tuyến (Đơn vị: %)*

Trong đó, tỷ lệ hồ sơ trực tuyến được giải quyết đúng hạn đạt 99,67%, thực hiện tốt việc tiếp nhận, giải quyết 100% hồ sơ TTHC trên Hệ thống phần mềm một cửa điện tử. Đồng thời công khai tiến độ, kết quả giải quyết toàn bộ các hồ sơ trên hệ thống thông tin giải quyết TTHC đều được thực hiện trên môi trường mạng. Chất lượng DVCTT của thành phố Thái Nguyên ngày càng được hoàn thiện thông qua việc xây dựng chính phủ điện tử, chính phủ số, đổi mới công tác quản lý, điều hành của cơ quan nhà nước. Chỉ số cải cách hành chính (CCHC) năm 2023 của các sở, ban, ngành của UBND cấp huyện, có 5 đơn vị thuộc nhóm tốt, trong đó thành phố Thái Nguyên đứng đầu với 86,04 điểm; còn 4 đơn vị thuộc nhóm khá. Đặc biệt, tỉnh Thái Nguyên đã thực hiện giảm 50% lệ phí khi người dân dùng DVCTT toàn tỉnh đối với 6 loại lệ phí thuộc thẩm quyền của Hội đồng nhân dân tỉnh Thái Nguyên khi người dân, doanh nghiệp sử dụng DVCTT mức độ 4 (toàn trình) trên địa bàn tỉnh. Do đó, thành phố Thái Nguyên đã thực hiện đồng bộ các chính sách nhằm thúc đẩy việc sử dụng DVCTT, nâng cao tỷ lệ xử lý hồ sơ trực tuyến trên địa bàn thành phố.

Thành phố đã tăng cường DVCTT trong việc tiếp nhận giải quyết thủ tục hành chính về đất đai. Người dân được hướng dẫn, hỗ trợ lập tài khoản, thực hiện nộp hồ sơ qua Cổng DVCTT. Theo số liệu thống kê, trong năm 2022, Văn phòng Đăng ký đất đai và Chi nhánh của Văn phòng tại 9 huyện, thành phố đã tiếp nhận trên 46.000 hồ sơ thuộc danh mục hồ sơ mức độ 4 được giải quyết trực tuyến, đạt tỷ lệ 67,47% [15].

3.3. Đánh giá về sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ công trực tuyến

Theo kết quả công bố Chỉ số hài lòng của người dân về sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước (Chỉ số SIPAS) năm 2022, tỉnh Thái Nguyên đạt 86,26/100 điểm và xếp vị trí thứ 02/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, tăng 9 bậc so với năm 2021 [15]. Do đó, để nâng cao mức độ hài lòng của người dân đối DVCTT, thành phố Thái Nguyên tăng cường mở rộng các kênh thông tin tuyên truyền, hướng dẫn người dân về sử dụng DVCTT. Thực hiện nghiêm túc Chỉ thị số 10/CT-TTg ngày 22/4/2019 của Thủ tướng Chính phủ về việc tăng cường xử lý, ngăn chặn có hiệu quả tình trạng nhũng nhiễu, gây phiền hà cho người dân, doanh nghiệp trong giải quyết công việc.



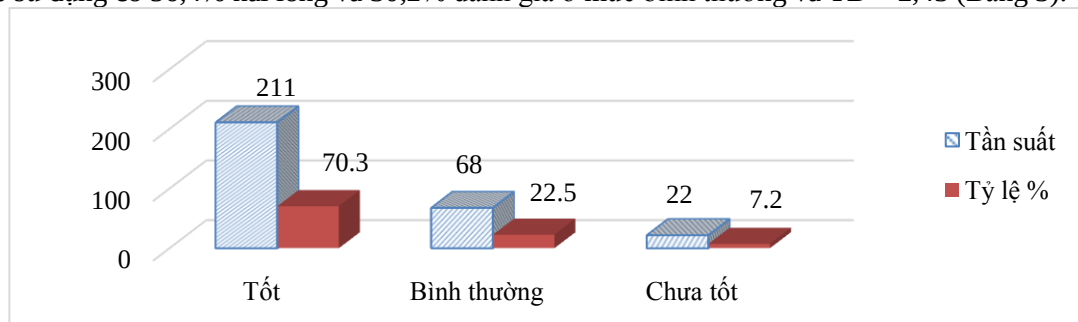
Hình 3. Đánh giá về mức độ tiện ích khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến (Đơn vị:%) [16]

Kết quả khảo sát tại Hình 3 về mức độ tiện ích khi sử dụng DVCTT của người dân và doanh nghiệp trên địa bàn thành phố Thái Nguyên cho thấy, có 68,5% cho rằng rất tiện ích, có 21,4% cho rằng tiện ích và có 10,1% đánh giá là không tiện ích. Qua đó cho thấy, DVCTT đã tạo ra nhiều lợi ích về thời gian, chi phí đi lại và những rào cản trong giao tiếp đối với cán bộ công chức.

Bảng 3. Cơ sở hạ tầng thông tin [16]

TT	Trang web	1 - Không hài lòng; 2- Bình thường; 3 – Hài lòng			Tổng điểm	TB
		1	2	3		
1	Giao diện hiển thị có thân thiện, dễ thao tác	8,5%	25,7%	65,8%	772	2,57
2	Cô hiển thị thông tin, hướng dẫn dễ đọc, dễ theo dõi	11,2%	28,4%	60,4%	748	2,49
3	Các thao tác trên DVCTT đơn giản, dễ sử dụng	13,4%	30,2%	56,4%	729	2,43
4	Tính năng tra cứu hồ sơ trên cổng thông tin	10,3%	26,2%	63,5%	760	2,53

Về tính năng của DVCTT theo đánh giá của người dân, doanh nghiệp cho thấy, về giao diện hiển thị có thân thiện, dễ thao tác có 65,8% đánh giá ở mức hài lòng, 25,7% đánh giá ở mức bình thường với giá trị trung bình của thang đo là TB = 2,57, tiếp đó là tính năng tra cứu hồ sơ trên cổng thông tin có 63,5% số người được hỏi đánh giá ở mức hài lòng với TB = 2,53. Đồng thời có 60,4% số người được hỏi đánh giá ở mức hài lòng khi cho rằng cổng thông tin DVCTT có hiển thị thông tin, hướng dẫn dễ đọc, dễ theo dõi với TB = 2.49. Các thao tác trên DVCTT đơn giản, dễ sử dụng có 56,4% hài lòng và 30,2% đánh giá ở mức bình thường và TB = 2,43 (Bảng 3).



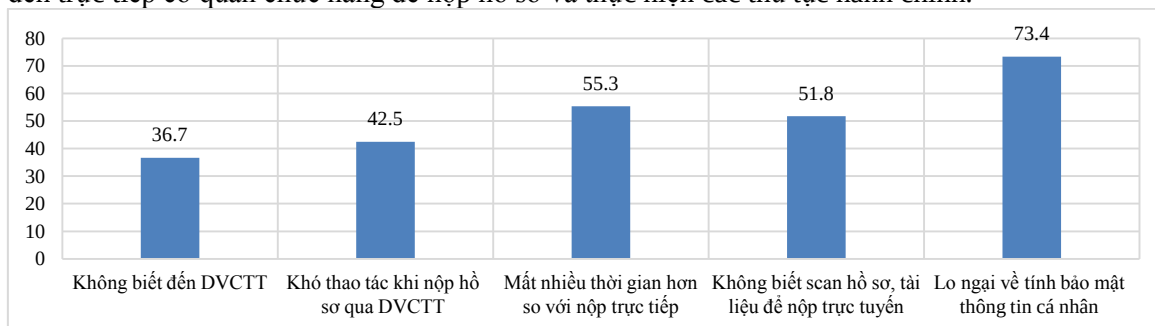
Hình 4. Đánh giá về thời gian xử lý hồ sơ đúng hạn [16]

Từ kết quả ở Hình 4 cho thấy, có 70,3% đánh giá tốt về thời gian xử lý hồ sơ đúng hạn khi sử dụng DVCTT, đây là tỷ lệ đánh giá khá cao về thời gian xử lý hồ sơ của thành phố Thái Nguyên, qua đó phản ánh sự hiệu quả và tiện lợi của việc sử dụng các nền tảng trực tuyến cho việc xử lý hồ sơ. Tuy nhiên cũng có 22,5% đánh giá ở mức độ trung bình và có 7,2% đánh giá chưa tốt. Như vậy có thể thấy rằng việc sử dụng DVCTT đã mang lại những hiệu quả tích cực khi xử lý hồ sơ đúng hạn theo quy định của pháp luật. Kết quả nghiên cứu về mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về thái độ phục vụ của cán bộ công chức khi giải quyết thủ tục hành chính cũng cho thấy những đánh giá tích cực với mức độ hài lòng khá cao từ phía người dùng, đồng thời cung cấp một cái nhìn tích cực về việc triển khai và sử dụng các DVCTT (Bảng 4). Về chất lượng phục vụ của cán bộ công chức đối với DVCTT ở thành phố Thái Nguyên cho thấy, nhìn chung chất lượng phục vụ, thái độ của cán bộ công chức được người dân và doanh nghiệp đánh giá cao. Về hệ thống hỗ trợ, giải đáp trực tuyến có 68,4% số người được hỏi đánh giá ở mức độ hài lòng và giá trị trung bình của thang đo là $TB = 2,58$. Đồng thời, người dân và doanh nghiệp cũng đánh giá cao về năng lực chuyên môn trong xử lý, giải quyết các thủ tục hành chính trực tuyến với 72,3% đánh giá ở mức hài lòng $TB = 2,66$, có 71,1% đánh giá hài lòng về thái độ ứng xử, giao tiếp lịch sự của cán bộ công chức khi giải đáp các thắc mắc trong tiếp nhận, xử lý hồ sơ trực tuyến $TB = 2,64$.

Bảng 4. Đánh giá về thái độ phục vụ của cán bộ công chức [16]

TT	Thái độ phục vụ	1 - Không hài lòng; 2- Bình thường; 3 – Hài lòng			Tổng điểm	TB
		1	2	3		
1	Hệ thống hỗ trợ, giải đáp trực tuyến	10,3%	21,3%	68,4%	774	2,58
2	Năng lực chuyên môn giải quyết thủ tục hành chính	6,5%	21,2%	72,3%	797	2,66
3	Thái độ ứng xử, giao tiếp lịch sự	7,5%	21,4%	71,1%	791	2,64

DVCTT đã và đang mang lại nhiều giá trị tích cực trong giải quyết TTHC. Tuy nhiên có thể thấy rằng nhiều người vẫn còn tâm lý lo ngại về sự không thuận tiện, khó thao tác nên vẫn muốn đến trực tiếp cơ quan chức năng để nộp hồ sơ và thực hiện các thủ tục hành chính.



Hình 5. Những rào cản khi tiếp cận dịch vụ công trực tuyến (Đơn vị: %) [16]

Kết quả khảo sát ở Hình 5 cho thấy, việc tiếp cận DVCTT vẫn còn gặp một số rào cản nhất định, đó là người dân và doanh nghiệp vẫn có tâm lý lo ngại về tính bảo mật thông tin cá nhân khi sử dụng DVCTT chiếm tỷ lệ cao nhất với 73,4% số người được hỏi. Có 55,3% ý kiến cho rằng sử dụng DVCTT mất nhiều thời gian hơn so với nộp trực tiếp; có 51,8% cho rằng họ không biết scan các tài liệu và đăng tải các tài liệu lên website, có 42,5% ý kiến cho rằng phần mềm khó thao tác khi nộp hồ sơ và 36,7% cho rằng người dân không biết đến các DVCTT.

3.4. Một số kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả sử dụng DVCTT tại thành phố Thái Nguyên

Từ những hạn chế, khó khăn trong tiếp cận DVCTT của người dân và doanh nghiệp cũng như để nâng cao chất lượng DVCTT tại thành phố Thái Nguyên trong thời gian tới cần thực hiện đồng bộ các giải pháp sau:

Một là, tăng cường công tác tuyên truyền về lợi ích, hiệu quả của người dân, doanh nghiệp được thụ hưởng khi sử dụng DVCTT ở mức độ 3,4 bằng nhiều hình thức phù hợp với từng đối tượng. Bên cạnh đó, chỉ đạo, quán triệt trong đội ngũ cán bộ, công chức trong việc giới thiệu, hướng dẫn cho người dân cùng thực hiện; quan tâm đầu tư trang thiết bị cần thiết tại bộ phận một cửa để người dân, doanh nghiệp có thể thao tác, sử dụng việc nộp hồ sơ thủ tục hành chính qua DVCTT.

Hai là, nâng cao nhận thức và thay đổi thói quen của người dân trong giải quyết các thủ tục hành chính bằng việc sử dụng DVCTT. Thực hiện tập huấn, hướng dẫn người dân cách sử dụng DVCTT thông thường, đơn giản hóa quy trình đăng ký thủ tục và sử dụng DVCTT, có chính sách khuyến khích người dân sử dụng DVCTT như giảm lệ phí dịch vụ, giảm thời gian giải quyết hồ sơ, có lộ trình từng bước thay đổi việc giải quyết thủ tục hành chính từ trực tiếp sang trực tuyến để tạo thành thói quen cho người dân.

Thứ ba, cần thực hiện tốt công tác an toàn và an ninh mạng, bảo đảm an toàn thông tin của các cơ quan nhà nước, dữ liệu quốc gia và dữ liệu cá nhân. Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra trong công tác an ninh mạng để kịp thời phát hiện những bất cập hạn chế của hệ thống. Tiếp tục thực hiện triển khai công tác an ninh mạng theo 4 lớp (lực lượng tại chỗ, giám sát chuyên nghiệp, độc lập kiểm tra, kết nối với hệ thống giám sát quốc gia).

Thứ tư, đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ, công chức đảm bảo đủ năng lực, trình độ để thực hiện quy trình nghiệp vụ tư vấn hướng dẫn, hỗ trợ và giải quyết các vấn đề liên quan trong việc giúp đỡ người dân tiếp cận và sử dụng DVCTT. Thay đổi hình thức cung ứng dịch vụ công từ trực tiếp sang trực tuyến.

4. Kết luận

Qua kết quả nghiên cứu, chất lượng DVCTT tại thành phố Thái Nguyên đã ngày càng được cải thiện rõ nét thông qua mức độ sử dụng DVCTT ngày một tăng lên, thời gian xử lý hồ sơ đúng hạn đạt tỷ lệ cao, mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp khi sử dụng DVCTT của thành phố Thái Nguyên ngày càng tăng lên. Việc sử dụng DVCTT đã góp phần quan trọng vào việc đẩy mạnh cải cách hành chính, tăng cường tính minh bạch về hồ sơ, thủ tục hành chính và tiết kiệm chi phí về thời gian, tiền bạc đối với người dân, doanh nghiệp, góp phần vào hiện thực hóa Chính phủ điện tử, hướng đến Chính phủ số. Tuy nhiên, tỷ lệ người dân sử dụng DVCTT của thành phố còn chưa cao, nhận thức của người dân về sử dụng DVCTT còn hạn chế do thói quen và tâm lý lo ngại về sự không thuận tiện, khó thao tác, vấn đề an toàn thông tin cá nhân.

Lời cảm ơn

Bài báo là sản phẩm của đề tài khoa học và công nghệ cấp cơ sở "Đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công tại Ủy ban nhân dân thành phố Thái Nguyên, tỉnh Thái Nguyên", mã số đề tài: CS2021-TN06-25.

TÀI LIỆU THAM KHẢO/ REFERENCES

- [1] The Vietnamese Government, "Decree No. 43/2011/ND-CP dated June 13, 2011 promulgating Regulations on providing online public services on websites or electronic information portals of state agencies," 2011.
- [2] Vietnam Ministry of Information and Communications, "Circular No. 26/2009/TT-BTTTT dated July 31, 2009 of the Ministry of Information and Communications, Regulations on providing information and ensuring convenient access for Electronic information pages of state agencies," 2009.
- [3] L. T. T. Pham *et al.*, "Digital transformation in public services in Thai Nguyen province: Initial assessment of people's use of online public services," *TNU - Journal Science and Technology*, vol. 226, no. 12, pp. 154-163, 2021.
- [4] C. Q. T. Pham, "Solutions to improve the rate of people using online public services," *Journal of Finance*, no. 12, pp. 54-56, 2023.
- [5] T. T. P. Nguyen, "Assessing people's satisfaction with the quality of online public services - perspectives from those who have used the services," *Journal of Commercial Science*, no. 149+150, pp. 156-166, 2021.

-
- [6] T. A. T. Dang, "Providing and accessing online public services for people in ethnic minority areas (Through a survey in Hoa Binh, Quang Tri, Soc Trang provinces)," *Journal of Political Theory*, no. 541, pp. 116-125, 2023.
- [7] L. N. Nguyen, "Strengthening online public services promotes administrative procedure reform in the economic sector in Vietnam," *Journal of Industrial and Commercial Research*, no. 52, pp. 22-26, 2020.
- [8] T. T. B. Phan, "Providing online public services: Practice and proposing processes for Hanoi City," *Journal of Economics and Forecasting*, no. 3, pp. 43-46, 2018.
- [9] P. B. Crosby, *Quality is free*. McGraw – Hill, New York, 1979.
- [10] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, "A conceptual model of service quality and its implications for future research," *Journal of Marketing*, vol. 49, no. 3, pp. 41-50, 1985.
- [11] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, "Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing*, vol. 64, no. 1, pp. 12-40, 1988.
- [12] F. D. Davis, "Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology," *MIS Quarterly*, no. 13, pp. 319-340, 1989.
- [13] S. S. Al-Nawafah, "Factors Impacting the Citizens' Intention to Use E-Government Services Among Jordanian Citizens," *International Review of Management and Business Research*, vol. 6, no. 2, pp. 371-384, 2017.
- [14] Thai Nguyen province, "Information system for handling administrative procedures in Thai Nguyen province". [Online]. Available: <https://dichvucong.thainguyen.gov.vn/synthesis>. [Accessed January 2024].
- [15] People's Committee of Thai Nguyen city, "Summary report on the program to improve the Management and Public Administration Performance Index of Thai Nguyen province for the period 2015 - 2020 and develop solutions to improve and enhance the period 2021 - 2025 in Thai Nguyen city," 2022.
- [16] H. V. Le, "Assessing the quality of public administrative services at the People's Committee of Thai Nguyen city, Thai Nguyen province," Grassroots Science and Technology Project, University of Science, Code: CS2021-06-25, 2021.