

CẢI THIỆN HIỆU QUẢ TIẾP CẬN VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN CHO NGƯỜI DÂN VÙNG ĐỒNG BÀO DÂN TỘC THIỂU SỐ MIỀN NÚI TẠI VIỆT NAM^(*)

ĐẶNG THỊ ÁNH TUYẾT^(**)
NGUYỄN HỮU HOÀNG^(***)

Ngày nhận bài: 05/12/2023 Ngày thẩm định: 10/12/2023 Ngày duyệt đăng: 20/01/2024

Tóm tắt: Từ kết quả nghiên cứu thực địa tại 09 tỉnh của Việt Nam giai đoạn 2021 - 2023, bài viết đánh giá khái quát hiện trạng cung cấp, mức độ tiếp cận, sử dụng một số thủ tục hành chính công thiết yếu của người dân, đặc biệt người dân vùng đồng bào dân tộc thiểu số ở miền núi theo hình thức trực tuyến. Bên cạnh những thành tựu đạt được, quá trình cung cấp, tiếp cận và sử dụng dịch vụ công trực tuyến ở các địa phương vẫn còn nhiều khó khăn, điển hình là về thể chế, cơ chế; hạ tầng số; đội ngũ cán bộ, công chức và người dân (năng lực, kỹ năng, nhận thức, tập quán)... Từ cơ sở này, bài viết đưa ra một số giải pháp gợi ý giải quyết những tồn tại và khó khăn này.

Từ khóa: dịch vụ công trực tuyến; đồng bào dân tộc thiểu số; thủ tục hành chính thiết yếu

1. Đặt vấn đề

Tiến trình cải cách nền hành chính nhà nước (giai đoạn 2021 - 2030) gắn liền và chịu ảnh hưởng mạnh mẽ của công cuộc chuyển đổi số quốc gia trên 03 trụ cột kinh tế số, chính phủ số và xã hội số. Đại hội lần thứ XIII của

Đảng xác định: “xây dựng nền hành chính nhà nước phục vụ nhân dân, dân chủ, pháp quyền, chuyên nghiệp, hiện đại, trong sạch, vững mạnh, công khai, minh bạch”, quyết liệt “cải cách thủ tục hành chính”, thúc đẩy xây dựng “chính quyền điện tử”⁽¹⁾. Những năm qua, Chính phủ và các bộ, ngành Trung ương cùng chính quyền địa phương đã nỗ lực hiện thực hoá chủ trương này với triết lý lấy “người dân là trung tâm”⁽²⁾ và “không để ai bị bỏ lại phía sau”. Việc cung cấp cũng như cải thiện khả năng tiếp cận, sử dụng dịch vụ công trực tuyến cho người dân, doanh nghiệp được xem là trung tâm của quá trình xây dựng chính phủ điện tử, hướng đến chính phủ số. Thành tựu của tiến trình này là điều kiện quan trọng góp phần củng cố và gia tăng niềm tin chính trị, đáp ứng kỳ vọng của xã hội Việt Nam và phù hợp với xu hướng phát triển của thế giới.

Quá trình hiện đại hoá nền hành chính, xây dựng chính phủ điện tử, hướng đến chính phủ số đã đạt được nhiều bước chuyển quan trọng ở cấp độ quốc gia và địa phương, song chất lượng

^(*) Bài viết dựa trên kết quả Chương trình phối hợp nghiên cứu và tư vấn chính sách giữa Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh và Chương trình Phát triển Liên hợp quốc tại Việt Nam giai đoạn 2021 - 2023 về Chủ đề: “Triển khai dịch vụ hành chính công trực tuyến hướng tới không để ai bị bỏ lại phía sau trong tiến trình phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số ở các tỉnh có đông dân cư là đồng bào dân tộc thiểu số”. Trong 03 năm, dự án được triển khai tại 09 tỉnh, thành phố: Hoà Bình, Quảng Trị, Sóc Trăng, Gia Lai, Hà Giang, Trà Vinh, Bình Phước, Điện Biên và Ninh Thuận (nơi có đông đồng bào dân tộc thiểu số, điều kiện kinh tế - xã hội còn nhiều khó khăn so với mặt bằng chung của cả nước).

^(**) PGS, TS, Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh

^(***) ThS, Học viện Chính trị khu vực II, Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh

cung cấp dịch vụ công trực tuyến và khả năng tiếp cận vẫn còn nhiều thách thức đối với người dân vùng đồng bào dân tộc thiểu số ở miền núi và các nhóm yếu thế khác trong xã hội. Tính đến 6 tháng đầu năm 2023, cả nước có 90.66% tổng số dịch vụ công trực tuyến toàn trình đủ điều kiện cung cấp. Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến phát sinh chỉ đạt 53.77% (trong đó, dịch vụ công trực tuyến toàn trình đạt 39.21%)⁽³⁾. Theo số liệu nghiên cứu độc lập chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) cho thấy, chỉ 3.05% người dân được hỏi cho biết đã lập hồ sơ người dùng trên Cổng dịch vụ công quốc gia và hơn 1.0% dùng Cổng này để giải quyết thủ tục hành chính⁽⁴⁾. Thực tiễn nghiên cứu và khảo sát tại nhiều địa phương có đồng bào dân tộc thiểu số ở miền núi, vùng sâu, vùng xa, vùng biên giới cho thấy, các nhóm xã hội này đã và đang có nguy cơ, dễ bị “loại trừ” khỏi tiến trình chuyển đổi số hiện nay⁽⁵⁾. Họ đang phải đối mặt với hàng loạt các vấn đề xã hội mới nổi, chưa có tiền lệ trong tiến trình chuyển đổi số và quản trị quốc gia hiện đại, như “bất bình đẳng số”, “gánh nặng số” và “tách biệt số” bên cạnh những gánh nặng, rủi ro và áp lực truyền thống khác.

Bài viết tập trung khái quát những phát hiện chính từ nghiên cứu thực địa; qua đó, phản ánh khách quan thực trạng tiếp cận và sử dụng một số loại dịch vụ công trực tuyến thiết yếu của người dân vùng đồng bào dân tộc thiểu số ở miền núi và các nhóm yếu thế ở nước ta hiện nay. Từ đó, gợi mở một số giải pháp góp phần từng bước giải quyết những tồn tại và thách thức về vấn đề này. Các phát hiện, giải pháp chính sách của bài viết xuất phát chủ yếu từ thực tế nghiên cứu việc tiếp cận và sử dụng đối với 04 nhóm thủ tục hành chính công thiết yếu: (1) Cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân; (2) Liên thông thủ tục cấp giấy khai sinh, đăng ký thường trú và cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ dưới 06 tuổi; (3) Đăng ký thường trú; (4) Cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản gắn liền với đất ở. Đây là những vấn đề có ảnh hưởng đến cuộc sống của người dân và chịu tác động mạnh bởi quá trình thu thập, xây dựng cơ sở dữ

liệu quốc gia (về dân cư liên quan thông tin gốc của người dân về cư trú, hộ tịch, bảo hiểm y tế, bảo hiểm xã hội)⁽⁶⁾ và ⁽⁷⁾; đồng thời, bảo đảm các tiêu chí được ưu tiên thực hiện trên môi trường điện tử (một phần hoặc toàn trình)⁽⁸⁾.

2. Khái quát những phát hiện qua nghiên cứu tại 09 tỉnh của Việt Nam

Thứ nhất, hạ tầng công nghệ thông tin phục vụ cung cấp dịch vụ công trực tuyến và chuyển đổi số

Những năm qua, các tỉnh, thành phố đã nỗ lực với nhiều giải pháp đầu tư mạnh phát triển đồng bộ hạ tầng số. Tuy nhiên, hệ thống hạ tầng số của các địa phương vẫn còn nhiều khó khăn, thách thức không chỉ trong vấn đề phục vụ cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình, mà còn hướng đến chuyển đổi số trên các lĩnh vực. Hệ thống phần mềm kết nối, chia sẻ cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư với cơ sở dữ liệu quốc gia chuyên ngành (hộ tịch, bảo hiểm, thường trú) giữa các cơ quan với nhau và từ Trung ương đến địa phương thường xuyên bị lỗi, hay mất kết nối đường truyền, quá tải, chưa bảo đảm nguyên tắc “đúng, đủ, sạch, sống”, “dọc ngang thông suốt”⁽⁹⁾. Nhiều xã không đủ máy vi tính để người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến tại chỗ hoặc nếu đủ thì tuổi thọ của máy quá lâu (7-10 năm) nên không tương thích với các phần mềm có cấu hình mạnh, hiện đại; hư hỏng chưa có thiết bị khác thay thế kịp thời. Một số địa phương còn “lỡ sống” internet và sóng điện thoại di động, nhất là vùng sâu, vùng biên giới, có đồng bào dân tộc thiểu số, dân cư ít và phân tán nhiều⁽¹⁰⁾.

Cổng dịch vụ công quốc gia và cổng dịch vụ công các tỉnh, thành thiết kế chưa thân thiện, gặp khó khăn trong đăng nhập, sử dụng, nhất là đối với các nhóm yếu thế, hạn chế về học vấn, kỹ năng công nghệ thông tin. Các thao tác trên Cổng khó thực hiện trên thiết bị di động, thường xuyên bị “treo” mạng, tốc độ phản hồi chậm; tính năng lọc, tìm kiếm chưa thông minh,.. Đặc biệt, người dân vùng đồng bào dân tộc thiểu số chưa biết sử dụng điện thoại thông minh có kết nối internet/wifi, chưa sử dụng sim chính chủ, thư điện tử (email) nên càng khó đăng ký, xác nhận tài khoản

và liên lạc khi giải quyết dịch vụ công trực tuyến.

Thứ hai, tuyên truyền, phổ biến để người dân tiếp cận và sử dụng dịch vụ công trực tuyến

Đa số người dân tham gia đã nghe, biết và được tuyên truyền ban đầu về chuyên đổi số, tính hữu ích của dịch vụ công trực tuyến thông qua báo chí, truyền thanh, truyền hình, các tổ công nghệ số cộng đồng mạng xã hội. Tuy nhiên, không nhiều người dân chủ động, tự giác tiếp cận, thao tác và sử dụng dịch vụ công trực tuyến, mà phần lớn dựa vào sự giúp đỡ của cán bộ, công chức cấp xã hoặc chọn làm trực tiếp.

Mô hình đội thanh niên tình nguyện ở một số địa phương vì nhiều lý do dừng hoạt động. Trong khi đó, 74.521 tổ công nghệ số cộng đồng và Đề án phổ biến ứng dụng dữ liệu về dân cư định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia 2022 - 2025 tầm nhìn đến năm 2030 (theo Quyết định số 06/QĐ-TTg của Thủ tướng chính phủ) cấp xã, thôn, xóm, khu phố với 348.629 thành viên nòng cốt đang gặp nhiều khó khăn (tài chính, thiết bị, nhân lực, kỹ năng công nghệ...)⁽¹¹⁾ nên nhiều nơi hoạt động cầm chừng, hình thức. Thực tế này cùng với đặc thù địa bàn vùng sâu, vùng xa, vùng biên giới, dân cư phân tán và đông đồng bào dân tộc thiểu số khiến hiệu quả truyền thông, cải thiện việc tiếp cận tự giác dịch vụ công trực tuyến vẫn còn nhiều thách thức.

Thứ ba, nhận thức, tâm lý và thói quen về cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến

Qua các đợt làm việc và tọa đàm chuyên sâu, lãnh đạo cấp tỉnh, cấp huyện đều thể hiện quyết tâm cao, có am hiểu nhất định về dịch vụ công trực tuyến. Tuy nhiên, càng xuống cấp xã, mức độ nhận thức, quan tâm về vấn đề này càng giảm. Người dân từ lâu đã quen và cảm thấy thuận tiện với việc giải quyết thủ tục hành chính bằng hình thức trực tiếp so với trực tuyến. Đồng thời, họ ngại tiếp xúc hoặc thiếu thiết bị hiện đại để tìm hiểu về dịch vụ công trực tuyến.

Mặt khác, thể chế, hạ tầng công nghệ chưa đồng bộ nên việc giải quyết 04 nhóm thủ tục hành chính thiết yếu bằng hình thức trực tuyến hiện nay vẫn khá phức tạp, rườm rà so với hình thức trực tiếp. Bên cạnh đó, cùng với việc thiếu

quy định đủ mạnh để khuyến khích, hỗ trợ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến nên họ không “mặn mà” tự giác tiếp cận, sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

Thứ tư, nhân sự quản lý và vận hành quá trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến

Số lượng và chất lượng cán bộ, công chức chưa đáp ứng được yêu cầu đặt ra. Qua các cuộc tọa đàm và phỏng vấn sâu ở thực địa, còn một bộ phận cán bộ, công chức chưa có ý thức cải tiến, đổi mới phương thức làm việc gắn với quản trị hiện đại. Nhân sự chuyên trách công nghệ thông tin (chưa nói đến am hiểu về khoa học máy tính, khoa học dữ liệu) ở chính quyền cấp huyện, đặc biệt cấp xã, nhất là tại bộ phận một cửa đang thiếu và yếu nghiêm trọng. Vừa qua, một bộ phận cán bộ, công chức nghỉ việc, chuyên công tác, do tinh giản biên chế nhưng lại khó có nguồn tuyển dụng bổ sung. Chính sách thu hút nhân lực chất lượng cao trong lĩnh vực này có, nhưng khó thực hiện, nhất là các địa phương diện khó khăn.

Việc bố trí nhân sự có chuyên môn, chuyên trách về lĩnh vực công nghệ thông tin, chuyển đổi số ở cấp xã chưa thể thực hiện được do cơ chế, quy định về biên chế công chức và sắp xếp, tinh gọn tổ chức bộ máy trong hệ thống chính trị⁽¹²⁾. Mức lương thấp, áp lực thành tích, khối lượng công việc lớn gia tăng khi giải quyết dịch vụ công trực tuyến, nhưng các cơ chế động viên cán bộ, công chức chưa thỏa đáng; máy móc, thiết bị làm việc thiếu thốn là những thách thức trong việc nâng cao chất lượng đội ngũ này thời gian tới.

Thứ năm, công tác tập huấn, bồi dưỡng cho cán bộ, công chức các cấp, nhất là cấp xã

Nhìn chung, các địa phương đã quan tâm tổ chức các chương trình bồi dưỡng, tập huấn công nghệ thông tin và chuyển đổi số rất đa dạng cả hình thức trực tiếp và trực tuyến (nền tảng trực tuyến đại trà mở - OneTouch) và qua các hội nghị, hội thảo... Tuy nhiên, công tác tập huấn, bồi dưỡng cũng đặt ra một số vấn đề: (1) Về mức độ quan tâm để tiếp thu và vận dụng kiến thức, kỹ năng qua các lớp học, khoá bồi dưỡng của cán bộ, công chức, nhất là nhóm lớn tuổi chưa tốt; (2) Cách thiết kế nội dung khoá học, phương thức

quản lý, giám sát tình hình học tập trên nền tảng OneTouch chưa phù hợp với đặc thù và yêu cầu riêng của từng địa phương; (3) Thiếu giải pháp thu hút và duy trì thói quen học tập trực tuyến trên OneTouch ở người dân, cộng đồng; (4) Trang thiết bị căn bản cho tập huấn (thực hành), như máy tính, điện thoại thông minh chưa đáp ứng yêu cầu; số lượng học viên/lớp quá đông, chưa phân tách các nhóm đối tượng khác nhau để có hình thức tập huấn phù hợp...

3. Một số gợi ý giải pháp và kiến nghị chính sách

3.1 Một số gợi ý giải pháp

Một là, cải thiện hạ tầng cung cấp dịch vụ công trực tuyến hướng đến xây dựng chính quyền số

Các địa phương cần nghiên cứu, thiết kế ứng dụng thông minh phục vụ tuyên truyền và giải quyết dịch vụ công trực tuyến tuân thủ nguyên tắc “từ trải nghiệm của người dùng”, tôn trọng tiếng nói của “người trong cuộc” (cán bộ, công chức - người cung cấp dịch vụ công trực tuyến; người dân, nhóm yếu thế, thiếu số - “khách hàng” sử dụng dịch vụ công trực tuyến). Các ứng dụng này cần đa nhiệm, thân thiện, giảm tối đa các rào cản kỹ thuật đối với người dùng; kết nối, tích hợp nhanh với cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh và các nền tảng trực tuyến khác đang vận hành, tránh tản mạn, phân tán.

Hai là, thay đổi nhận thức và thói quen sử dụng dịch vụ công trực tuyến của người dân

Chính quyền các cấp cần nghiên cứu, tổ chức thí điểm mô hình “cung cấp dịch vụ công trực tuyến lưu động” có sự “hiệp đồng” của 04 lực lượng chính tại cơ sở gồm công an xã, doanh nghiệp viễn thông, chính quyền và tổ công nghệ số cộng đồng. Từ đó, vừa đáp ứng nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính của người dân, vừa tuyên truyền, hướng dẫn cải thiện nhận thức, mức độ quan tâm và khả năng tiếp cận, sử dụng dịch vụ công trực tuyến của người dân, nhất là nhóm sống xa trung tâm hành chính cấp xã.

Nghiên cứu, thí điểm xây dựng và tiến tới triển khai mô hình truyền thông “Học sinh, sinh viên và giáo viên chung tay với công cuộc chuyển đổi số” theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ “mỗi gia đình phải có ít nhất 01 người có thể sử dụng dịch vụ công trực tuyến”⁽¹³⁾. Họ sẽ là tuyên truyền viên, tập huấn viên chủ lực tại gia đình, dòng tộc và nơi cư trú. Đây chính là bước chuẩn bị từ sớm, từ xa cho xã hội số, công dân số và lối sống số trong tương lai.

Nghiên cứu, xây dựng thí điểm và từng bước nhân rộng mô hình “Điểm chùa/ nhà thờ chung tay hỗ trợ chuyển đổi số” bên cạnh các điểm hỗ trợ chuyển đổi số tại ủy ban nhân dân xã/phường thông qua các chức sắc tôn giáo, người có uy tín và các buổi, hoạt động sinh hoạt tôn giáo.

Đa dạng hoá các ấn phẩm, hình thức tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến trên các kênh, phương tiện truyền thông. Ấn phẩm truyền thông tại các địa phương có đông đồng bào dân tộc thiểu số nên phải có song ngữ (tiếng Việt và tiếng dân tộc).

Ba là, chính sách đối với nhân sự quản lý, vận hành hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến

Chính quyền địa phương cần bố trí hợp lý nhân sự có năng lực về chuyển đổi số, công nghệ thông tin để hỗ trợ cấp xã; đồng thời, phải có chính sách đãi ngộ, động viên thỏa đáng cho đội ngũ này. Ủy ban nhân dân cấp xã cần có cơ chế linh hoạt, như thuê, ký hợp đồng tư vấn từ doanh nghiệp, chuyên gia bên ngoài.

Xây dựng lộ trình đào tạo, bồi dưỡng cho cán bộ, công chức một cách bài bản về phân tích dữ liệu/khoa học dữ liệu ngoài năng lực công nghệ thông tin để thích ứng tốt hơn với tiến trình chuyển đổi số trong dài hạn.

3.2 Một số kiến nghị chính sách

Thứ nhất, kiến nghị với Bộ Chính trị

Bộ Chính trị sớm tổng kết việc thực hiện Nghị quyết số 52-NQ/TW ngày 27/9/2019 của Bộ chính trị về việc tiếp tục thực hiện một số

chủ trương, chính sách chủ động tham gia cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư: (1) Đánh giá việc thực hiện Nghị quyết số 52-NQ/TW phải gắn chặt với tiến trình chuyển đổi số quốc gia, công cuộc cải cách nền hành chính nhà nước và các chương trình mục tiêu quốc gia của Việt Nam đến năm 2025, tầm nhìn đến năm 2030; (2) Nội dung: nhấn mạnh chuyển đổi số và cung cấp dịch vụ công trực tuyến hướng đến phát triển bền vững, bao trùm, xây dựng xã hội thịnh vượng, nhân văn và hiện đại. Chỉ đạo Chính phủ, các bộ, ngành và địa phương phải chuyển đổi mạnh mẽ nhận thức từ việc chỉ xem cung cấp dịch vụ công trực tuyến là phương thức quản lý thuần túy sang xem đây là loại hình dịch vụ đặc thù cần chú trọng chất lượng, bảo đảm sự hài lòng của người sử dụng; (3) Tổ chức thực hiện: phải đi vào thực chất, mang lại giá trị thiết thực cho chính quyền, người dân, doanh nghiệp; kiên quyết tránh bệnh thành tích, áp đặt và nóng vội. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến gắn với chuyển đổi số phải toàn diện, trọng tâm, trọng điểm; làm từng bước, chậm mà chắc; tránh tình trạng đầu tư dàn trải, lãng phí; dữ liệu phải “đúng, đủ, sạch, sống”, an toàn, bảo mật.

Thứ hai, kiến nghị với Quốc hội và các cơ quan của Quốc hội

Quốc hội nghiên cứu, sửa đổi các điều khoản liên quan trong Luật Hộ tịch năm 2014 và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan, như Nghị định số 87/2020/NĐ-CP ngày 28/7/2020 của chính phủ về cơ sở dữ liệu hộ tịch điện tử, đăng ký hộ tịch trực tuyến với quy định người làm thủ tục phải có mặt trực tiếp tại cơ quan đăng ký hộ tịch khi làm và nhận kết quả theo hướng thu hẹp phạm vi các thủ tục hộ tịch yêu cầu phải có mặt trực tiếp mà tăng cường sử dụng mã số định danh cá nhân để giảm phiền hà, đi lại nhiều lần cho người dân và tạo điều kiện thuận lợi thúc đẩy dịch vụ công trực tuyến.

Ủy ban Văn hoá, giáo dục của Quốc hội và Ủy ban Dân tộc của Chính phủ cùng Ban

Chỉ đạo chung các Chương trình mục tiêu quốc gia⁽¹⁴⁾ cấp Trung ương và địa phương cần tiếp tục phối hợp rà soát, nghiên cứu và lựa chọn các nội dung, hoạt động đầu tư, hỗ trợ liên quan trực tiếp đến tiến trình chuyển đổi số, nhằm cải thiện khả năng tiếp cận, sử dụng dịch vụ công trực tuyến, đặc biệt đối với người dân vùng đồng bào dân tộc thiểu số ở miền núi.

Thứ ba, kiến nghị đối với Chính phủ và các bộ, ngành Trung ương

Chính phủ chỉ đạo, yêu cầu Văn phòng Chính phủ, Bộ Thông tin và Truyền thông và Ngân hàng Nhà nước xem xét nghiên cứu, xây dựng, áp dụng “Bộ tiêu chuẩn khung về Công Dịch vụ công quốc gia” làm cơ sở nâng cấp toàn diện Công dịch vụ công quốc gia để sẵn sàng cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình; từ đó, hoàn thiện Công dịch vụ công của 63 tỉnh, thành phố.

Bộ Thông tin và Truyền thông: (1) Tham mưu Ban Chỉ đạo chuyển đổi số quốc gia tổ chức sơ kết, đánh giá toàn diện về cách thức tổ chức, hiệu quả hoạt động của Tổ công nghệ số cộng đồng (và Đề án 06) cấp xã, thôn, ấp, xóm, khu phố sau 02 - 03 năm thực hiện. Theo đó, điều chỉnh lại bộ máy tổ chức, nguyên lý hoạt động, cơ cấu nhân sự, xem xét hỗ trợ một phần kinh phí, cấp phát trang thiết bị hoạt động cho thành viên nòng cốt của Tổ từ các nguồn kinh phí khác nhau; (2) Nghiên cứu, tiến tới thí điểm áp dụng *Bộ chỉ số thích ứng chuyển đổi số của người dân và doanh nghiệp Việt Nam*. Áp dụng Bộ chỉ số là bước đột phá để Bộ và các địa phương có căn cứ xây dựng, điều chỉnh chương trình, kế hoạch thúc đẩy chuyển đổi số thực chất cho người dân và các nhóm yếu thế; (3) Sớm có chính sách, hướng dẫn cụ thể về lộ trình dùng sử dụng công nghệ 2G tại Việt Nam đến tháng 9/2024. Trong đó, khảo sát và đánh giá nghiêm túc tác động của chính sách này đến nhóm yếu thế trong xã hội; (4) Chỉ đạo các doanh nghiệp viễn thông hỗ trợ, triển khai xây dựng các trạm phát sóng di động (BTS) tại các vùng lùm, biên giới ở các địa phương.

Bộ Tư pháp cần hướng dẫn chi tiết, cụ thể để chính quyền địa phương, nhất là chính quyền cấp xã có thể chủ động thực hiện số hóa, lưu trữ số hộ tịch và các hồ sơ đăng ký hộ tịch hợp pháp và hợp lý.

Bộ Công an chỉ đạo các cơ quan, địa phương rà soát, bố trí và trang cấp máy tính, máy in, máy scan và các thiết bị hỗ trợ cần thiết khác cho công an cấp xã để thực hiện tốt nhất nhiệm vụ cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho người dân, làm sạch cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và cấp định danh điện tử (VNeID). Bên cạnh đó, cần tăng cường phối hợp, phân quyền chia sẻ cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư cho các bên liên quan ở Trung ương, địa phương liên thông, kết nối thuận lợi hơn khi giải quyết dịch vụ công trực tuyến thiết yếu.

4. Kết luận

Xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số là nội dung trọng tâm của Chiến lược chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030. Nghiên cứu thực tế và khái quát từ 09 tỉnh, thành phố có đồng bào dân tộc thiểu số với điều kiện tự nhiên, kinh tế, xã hội khó khăn ở Việt Nam trong 03 năm qua cho thấy, lãnh đạo tỉnh, huyện và các cơ quan chuyên môn tham mưu tại các đơn vị, địa phương đã nỗ lực, quyết tâm và dành nhiều sự quan tâm, đầu tư nguồn lực để nâng cao chất lượng dịch vụ công trực tuyến trên nhiều lĩnh vực nhằm phục vụ người dân, doanh nghiệp một cách hiệu quả. Tuy nhiên, 04 bộ thủ tục hành chính trong dự án nghiên cứu này chủ yếu được cung cấp ở cấp độ trực tuyến một phần; phần lớn hồ sơ phát sinh trên môi trường trực tuyến (toàn trình) là do cán bộ, công chức tự thực hiện giúp người dân. Trên thực tế, tỷ lệ người dân biết đến các thủ tục này tương đối tốt, nhưng việc tự giác tiếp cận và chủ động sử dụng trên môi trường điện tử còn thấp. Các nhóm giải pháp và kiến nghị chính sách cụ thể được đưa ra dựa trên “tiếng nói của các bên liên quan” và từ thực địa nghiên cứu □

(1) Đảng Cộng sản Việt Nam, *Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XIII*, t.I, Nxb Chính trị quốc gia Sự thật, Hà Nội, 2021, tr.176 và 179

(2) Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03/6/2020 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030

(3), (9) và (11) Bộ Thông tin và Truyền thông, *Báo cáo sơ kết công tác 6 tháng đầu năm 2023 và phương hướng, nhiệm vụ 6 tháng cuối năm 2023*, Hà Nội, 2023, tr.17-18, 20 và 16

(4) Viện Nghiên cứu Chính sách và Phát triển truyền thông và Chương trình Phát triển Liên hợp quốc tại Việt Nam, *Đánh giá mức độ thân thiện với người dùng của 63 Công Dịch vụ công trực tuyến cấp tỉnh lần thứ nhất*, năm 2023, tr.13

(5) Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh và Liên hợp quốc tại Việt Nam, *Báo cáo Tư vấn chính sách phát triển dịch vụ công trực tuyến ở vùng đồng bào dân tộc thiểu số trong tiến trình xây dựng chính quyền số*, Hà Nội, 2022

(6) Quyết định số 714/QĐ-TTg ngày 22/5/2015 của Thủ tướng Chính phủ về ban hành danh mục cơ sở dữ liệu quốc gia cần ưu tiên triển khai tạo nền tảng phát triển chính phủ điện tử

(7) Công văn số 2084/VPCP-KSTT ngày 30/3/2023 của Văn phòng chính phủ về việc thực hiện quy trình liên thông điện tử đối với 02 nhóm thủ tục hành chính thiết yếu tại Đề án 06

(8) Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử

(10) Tỉnh Bình Phước còn 77 điểm lǝm sóng tại các huyện: Đồng Phú (25), Phước Long (07), Bù Đǝng (03), Bù Đǝp (07), Bù Gia Mǝp (01), Lộc Ninh (10), Hǝn Quảng (05), Bình Long (03), Chơn Thành (08), Phú Riǝng (05) và Đǝng Xoài (04). Tại huyện Mỹ Tú (tỉnh Sóc Trăng), tỷ lệ internet tại nhà chỉ chiếm 26,77%, tỷ lệ người dân sử dụng 3G, 4G, điện thoại thông minh, sim chính chủ rất thấp.

(12) Tỉnh Sóc Trăng có 87 cán bộ, công chức cấp tỉnh, huyện có trình độ từ trung cấp và từ 03 năm kinh nghiệm trở lên về công nghệ thông tin nhưng không thể bố trí, tăng cường về cấp xã

(13) Phát biểu của Thủ tướng Phạm Minh Chính tại Hội nghị chuyên đề về đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính và hiện đại hóa phương thức chỉ đạo, điều hành phục vụ người dân, doanh nghiệp, ngày 15/9/2022

(14) Chương trình mục tiêu quốc gia giảm nghèo bền vững giai đoạn 2021 - 2025; Chương trình mục tiêu quốc gia xây dựng nông thôn mới giai đoạn 2021 - 2025; Chương trình mục tiêu quốc gia phát triển kinh tế - xã hội vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi giai đoạn 2022 - 2030