NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG VÀ HIỆU QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG, ĐÁP ỨNG YÊU CẦU PHÁT TRIỂN ĐẤT NƯỚC TRONG GIAI ĐOẠN HIỆN NAY

TS. LÊ VĂN TỪ*

Tóm tắt: *Dịch vụ công là hoạt động quan trọng nhằm thực hiện chức năng phục vụ của Nhà nước, đáp ứng nhu cầu thiết thực của người dân, tổ chức và xã hội. Những năm qua, hoạt động cung ứng dịch vụ công ở nước ta đã có nhiều đổi mới theo hướng phục vụ ngày càng tốt hơn nhu cầu của người dân. Trong bối cảnh cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư, đổi mới việc cung ứng dịch vụ công là một trong những yêu cầu tất yếu góp phần nâng cao khả năng phục vụ của các cơ quan nhà nước, đẩy mạnh cải cách hành chính theo hướng tăng cường hiệu lực, hiệu quả hoạt động. Tuy nhiên, trên thực tế, cung ứng dịch vụ công vẫn còn tồn tại một số hạn chế, đòi hỏi phải có những giải pháp thiết thực nhằm bảo đảm và nâng cao chất lượng, hiệu quả cung ứng dịch vụ công, đáp ứng yêu cầu phát triển của đất nước trong giai đoạn tới.*

Từ khóa: *cung ứng dịch vụ công; chất lượng; hiệu quả*

Ngày nhận: 21/10/2024 **Ngày phản biện:** 15/11/2024 **Ngày duyệt đăng:** 03/12/2024

1. Vai trò của Nhà nước trong cung ứng dịch vụ công

Trong bối cảnh Việt Nam đẩy mạnh xây dựng nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa, đồng thời thực hiện cải cách hành chính nhà nước và hội nhập quốc tế, bước vào kỷ nguyên vươn mình của dân tộc, đất nước ta đang đối mặt với rất nhiều thách thức. Những biến động của môi trường tự nhiên, kinh tế, xã hội, cùng với yêu cầu phải chuyển đổi sang một nền hành chính hiện đại, năng động và sáng tạo, đòi hỏi Nhà nước phải nâng cao chất lượng và hiệu quả trong hoạt động cung cấp dịch vụ công. Đây là yếu tố then chốt để đạt tới sự phát triển bền vững trong giai đoạn hội nhập toàn cầu.

Nhà nước đóng vai trò chủ đạo trong việc cung ứng dịch vụ công, nhất là khi khu vực tư nhân chưa thể thay thế hoặc thực hiện các dịch vụ công thiết yếu. Trong bối cảnh toàn cầu hóa và chuyển đổi mô hình quản trị nhà

* Học viện Hành chính quốc gia.

nước, với mục tiêu xây dựng "Nhà nước của Nhân dân, do Nhân dân, vì Nhân dân", việc cung cấp các dịch vụ công là một phần quan trọng trong chính sách phúc lợi xã hội. Sự tham gia của Nhà nước vào cung cấp các dịch vụ công không chỉ đáp ứng nhu cầu cơ bản của người dân, mà còn góp phần bảo đảm công bằng xã hội, thúc đẩy sự phát triển kinh tế và củng cố ổn định chính trị.

Hiện nay, hiệu quả của Nhà nước không chỉ được đo lường qua khả năng quản lý và điều hành, mà còn qua kết quả cụ thể trong việc cung cấp các phúc lợi vật chất và tinh thần cho người dân. Quá trình dân chủ hóa và sự gia tăng nhận thức của công dân đòi hỏi Nhà nước phải thực sự "gần dân" và "thân dân", chứ không chỉ đơn thuần là "cai trị". Cung cấp dịch vụ công thiết yếu, đặc biệt là trong các lĩnh vực y tế, giáo dục, an sinh xã hội và bảo vệ môi trường, chính là một trong những yếu tố quyết định chất lượng cuộc sống của nhân dân và sự phát triển bền vững của quốc gia.

Chỉ khi thực sự trở thành "công bộc" của nhân dân, với tư cách là chủ thể cung cấp dịch vụ công, Nhà nước mới có thể đáp ứng đầy đủ nhu cầu của xã hội và bảo đảm công bằng xã hội. Điều này phản ánh bản chất của một nhà nước pháp quyền, nơi quyền lợi của công dân được bảo vệ và thúc đẩy qua các chính sách phúc lợi toàn diện, công bằng và hiệu quả.

2. Thực trạng hoạt động cung ứng dịch vụ công ở nước ta hiện nay

Trong những năm gần đây, Chính phủ đã tập trung mạnh mẽ vào việc cải cách hành chính và nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công cho người dân, đặc biệt là thông qua việc phát triển dịch vụ công trực tuyến. Trong bối cảnh nền kinh tế Việt Nam đang chuyển mình và hội nhập sâu rộng với thế giới, việc ứng dụng công nghệ thông tin vào cung cấp dịch vụ công đã trở thành một nhu cầu cấp thiết. Tính đến năm 2023, Việt Nam đã triển khai Cổng dịch vụ công quốc gia, kết nối 100% các bộ, ngành và địa phương vào hệ thống dịch vụ công trực tuyến, với hơn 2.000 dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4[1], một bước tiến lớn trong chuyển đổi số của Chính phủ. Đồng thời, quá trình đơn giản hóa thủ tục hành chính cũng mang lại những kết quả tích cực, với hơn 50% thủ tục hành chính được cải cách, giúp giảm thiểu chi phí và thời gian cho người dân và doanh nghiệp.

Trên thực tế, nhờ những nỗ lực cải cách, Nhà nước ta đã đạt được một số thành tựu quan trọng trong việc nâng cao Chỉ số phát triển chính phủ điện tử (EGDI). Theo báo cáo của Liên hợp quốc, Việt Nam đứng thứ 89 trong tổng số 193 quốc gia về chỉ số này[2], cho thấy một bước tiến vượt bậc trong việc ứng dụng công nghệ số vào quản lý hành chính nhà nước.

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, hoạt động cung ứng dịch vụ công của các cơ quan nhà nước trong thời gian qua vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định.

Thứ nhất, một số cơ quan, đơn vị chưa chủ động trong việc tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến. Nhiều người dân và doanh nghiệp chưa thực sự quan tâm đến dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan nhà nước.

Tại một số địa bàn, đặc biệt là vùng núi, vùng đồng bào dân tộc thiểu số, người dân không biết đến dịch vụ công trực tuyến, đa số người dân vẫn có thói quen trực tiếp đến cơ quan nhà nước để được hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính. Bên cạnh đó, trình độ dân trí và điều kiện sử dụng thiết bị công nghệ thông tin của người dân ở một số địa phương còn hạn chế, dẫn đến khó khăn trong việc tiếp cận dịch vụ công.

Hoạt động cung cấp các dịch vụ công chưa thực sự bảo đảm tính công bằng, bình đẳng trong khả năng tiếp nhận dịch vụ công giữa các nhóm đối tượng, vùng, miền và nhóm dân cư khác nhau trong xã hội. Theo kết quả khảo sát của Bộ Thông tin và Truyền thông năm 2022, chỉ có khoảng 40% dân số ở các vùng nông thôn và miền núi có khả năng tiếp cận internet tốc độ cao và thiết bị công nghệ thông tin; trong khi tỷ lệ này ở các đô thị lớn như Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh lên đến 90%[3]. Một bộ phận lớn người dân ở vùng sâu, vùng xa không thể tiếp cận các dịch vụ công trực tuyến. Hơn nữa, không phải ai cũng có điều kiện sử dụng thiết bị công nghệ thông tin hiện đại, đặc biệt là các nhóm dân cư lớn tuổi hoặc có thu nhập thấp.

Thứ hai, một số tổ chức, công dân không muốn thực hiện thủ tục hành chính và dịch vụ công trực tuyến do quy trình thực hiện khá phức tạp, nhiều công đoạn, nhất là đối với dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và mức độ 4. Bên cạnh đó, hồ sơ của các thủ tục hành chính có nhiều mẫu biểu, các mẫu biểu quá khổ không thể scan, không có chữ ký số, khiến người dân và doanh nghiệp không muốn thực hiện dịch vụ công trực tuyến. Mặt khác, lợi ích giữa các bên như Nhà nước, đơn vị cung ứng dịch vụ công và người dân chưa bảo đảm hài hòa.

Thứ ba, tình trạng chất lượng đường truyền ở nhiều nơi còn thấp, hệ thống cơ sở hạ tầng và kết nối giữa các cơ quan nhà nước chưa đồng bộ. Mặc dù Cổng dịch vụ công quốc gia đã được triển khai, song không phải tất cả các bộ, ngành và địa phương đều có thể kết nối và chia sẻ dữ liệu một cách hiệu quả. Một khảo sát của Chính phủ năm 2022 đã chỉ ra rằng, có khoảng 35% các thủ tục hành chính chưa được liên thông giữa các cơ quan, khiến người dân phải đi lại nhiều lần để cung cấp các giấy tờ, tài liệu bổ sung[4].

Thứ tư, việc ứng dụng công nghệ thông tin trong cung cấp dịch vụ công đã được tích cực triển khai, tuy nhiên việc thực hiện thanh toán điện tử đối với dịch vụ công trực tuyến có thu phí và lệ phí chưa được xây dựng và tích hợp với hệ thống thanh toán internet banking. Mô hình cung cấp dịch vụ công và hoạt động kiểm tra, giám sát cung ứng dịch vụ công còn nhiều bất cập.

Thứ năm, thiếu cơ chế phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, ban, ngành trong việc triển khai và cải thiện dịch vụ công trực tuyến. Mặc dù có các chính sách và hướng dẫn từ Chính phủ, nhưng việc thực hiện ở các cấp địa phương vẫn thiếu thống nhất trong quy trình và kết quả đạt được, dẫn đến tình trạng trên dưới bất nhất, tức là ở Trung ương đã có chủ trương mà ở một số địa phương lại thiếu hoặc không có cơ chế, chính sách, từ đó gây ảnh hưởng đến niềm tin của người dân.

Những hạn chế nêu trên chủ yếu là do người dân chưa nhận thức sâu sắc về lợi ích và sự cần thiết của dịch vụ công trực tuyến, vẫn còn tâm lý e ngại. Bên cạnh đó, việc lựa chọn thủ tục hành chính để cung cấp dịch vụ công chưa được quan tâm đúng mức, thiếu cơ chế phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, ban, ngành liên quan. Cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin ở nhiều địa phương, đặc biệt là khu vực nông thôn và miền núi, vẫn còn yếu, dẫn đến sự chậm trễ trong việc triển khai và vận hành.

3. Một số giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động cung ứng dịch vụ công của Nhà nước trong thời gian tới

Nhà nước không chỉ tổ chức, quản lý xã hội bằng các thiết chế pháp luật, mà còn phải thông qua việc thỏa mãn những nhu cầu thiết yếu của người dân, cung ứng các dịch vụ công cho xã hội. Để thực hiện tốt chức năng này, việc xác định rõ vai trò, chức năng của bộ máy nhà nước nói chung và vai trò, trách nhiệm của Nhà nước trong cung cấp dịch vụ công nói riêng nhằm hướng tới xây dựng Nhà nước ngày càng vững mạnh là yêu cầu vô cùng cấp bách và cần thiết. Để góp phần nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động cung ứng dịch vụ công, cần thực hiện một số giải pháp sau:

Thứ nhất, cần tăng cường tuyên truyền nâng cao nhận thức của người dân và doanh nghiệp về dịch vụ công, những lợi ích mang lại từ việc sử dụng dịch vụ công, đặc biệt là ở các khu vực nông thôn, vùng sâu, vùng xa. Cần chú trọng phối hợp với các tổ chức đoàn thể như Đoàn Thanh niên, Hội Phụ nữ, Hội Cựu chiến binh để tổ chức các hội thảo, tập huấn, hướng dẫn trực tiếp cho người dân cách sử dụng các dịch vụ công trực tuyến.

Thứ hai, hoàn thiện quy trình cung ứng dịch vụ công trực tuyến, quy định rõ việc xác thực thông tin của cá nhân, đặc biệt là đối với các dịch vụ ở mức độ 3 và 4, xác thực thông tin của tổ chức khi tiếp nhận và giải quyết các thủ tục hành chính kể từ lần giao dịch thứ hai; quy định rõ về thời gian, phương thức hỗ trợ, tính chính xác của kết quả phản hồi khi tiếp nhận yêu cầu. Đơn giản hóa thủ tục hành chính, bảo đảm phù hợp với thực tế cung cấp dịch vụ công luôn gắn với quá trình tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến.

Thứ ba, tăng cường sự đồng bộ hóa và liên thông giữa các cơ quan, ban, ngành. Bảo đảm tính hiệu quả của hệ thống cũng như việc chia sẻ, liên kết dữ liệu giữa các bộ, ngành và địa phương. Tiếp tục chủ động xây dựng và hoàn thiện các hệ thống công nghệ thông tin có khả năng kết nối liên thông giữa các cơ quan, từ đó giảm thiểu việc yêu cầu người dân phải cung cấp lại các giấy tờ, tài liệu khi thực hiện thủ tục hành chính. Các cơ quan nhà nước cũng cần xây dựng các quy trình chuẩn hóa về dữ liệu để bảo đảm tính chính xác và minh bạch trong xử lý thủ tục hành chính.

Thứ tư, việc thanh toán lệ phí và phí dịch vụ công trực tuyến cần được thực hiện một cách đơn giản, nhanh chóng và bảo mật. Cần tiếp tục phối hợp với các ngân hàng và tổ chức tài chính để tích hợp các phương thức thanh toán trực tuyến hiện đại như ví điện tử, thanh toán

qua nền tảng internet banking, giúp người dân dễ dàng thanh toán phí dịch vụ mà không cần đến trực tiếp cơ quan nhà nước. Khuyến khích sử dụng các công nghệ thanh toán mới, đồng thời bảo đảm các dịch vụ công có thu phí được minh bạch trong việc thu phí và quản lý tài chính.

Thứ năm, Chính phủ cần thành lập các cơ quan kiểm tra độc lập để giám sát quá trình triển khai và thực hiện các dịch vụ công, từ đó kịp thời phát hiện những sai sót, bất cập và đưa ra các biện pháp điều chỉnh. Các cơ quan này cũng cần công khai kết quả đánh giá chất lượng dịch vụ công để người dân và doanh nghiệp có thể nắm bắt tình hình và đưa ra phản hồi, góp phần thúc đẩy sự minh bạch và thường xuyên cải tiến công tác cung cấp dịch vụ công.

Thứ sáu, các bộ, ngành và địa phương cần tạo ra mạng lưới phối hợp hoạt động thông suốt, tránh tình trạng chồng chéo hoặc thiếu sót trong việc thực hiện các thủ tục hành chính. Đồng thời, cần cải thiện cơ chế phản hồi và tiếp nhận ý kiến từ người dân cũng như doanh nghiệp để kịp thời điều chỉnh, bảo đảm phù hợp với nhu cầu thực tế.

Trong bối cảnh cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư phát triển mạnh mẽ, cung cấp dịch vụ công trực tuyến là một trong những yêu cầu mang tính khách quan, không chỉ góp phần nâng cao chất lượng phục vụ của các cơ quan nhà nước, mà còn góp phần đẩy mạnh cải cách hành chính theo hướng tăng cường hiệu lực, hiệu quả hoạt động. Do đó, ngoài các giải pháp nói trên, để nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến, đặc biệt là dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và mức độ 4, cần sự chỉ đạo quyết liệt của người đứng đầu, các tổ chức, đơn vị, địa phương và sự vào cuộc của hệ thống chính trị cơ sở. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số và ứng dụng các tiến bộ khoa học, công nghệ, đẩy mạnh việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử theo mục tiêu đã đề ra trong Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030 (được ban hành tại Nghị quyết số 76/NQ-CP, ngày 15/7/2021 của Chính phủ). Đây là bước đi quan trọng, mở ra con đường dài hạn để nâng cao chất lượng cuộc sống, thúc đẩy sự phát triển bền vững của đất nước trong "kỷ nguyên công nghệ số", "kỷ nguyên vươn mình của dân tộc" mà Đảng và Nhà nước ta đã, đang thực hiện. ◈

---

1. Bộ Thông tin và Truyền thông: *Báo cáo về tình hình triển khai dịch vụ công trực tuyến 2023.*

2. United Nations E-Government Survey 2022.

3. Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam: *Khảo sát về mức độ hài lòng của doanh nghiệp với thủ tục hành chính trực tuyến tại Việt Nam.*

4. Chính phủ Việt Nam: *Báo cáo cải cách hành chính quốc gia năm 2022.*