

CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN TOÀN TRÌNH TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH - THỰC TRẠNG VÀ KIẾN NGHỊ

★ TS NGUYỄN QUỲNH NGA

Học viện Hành chính và Quản trị công

● **Tóm tắt:** Trong Chương trình Chuyển đổi số quốc gia, một trong những mục tiêu quan trọng của chính quyền các cấp là cải thiện hệ thống dịch vụ công trực tuyến, tăng cường tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến toàn trình, nhằm bảo đảm cho người dân được thụ hưởng chất lượng dịch vụ công tốt nhất, trong thời gian sớm nhất. Quán triệt tinh thần đó, Thành phố Hồ Chí Minh đã triển khai các biện pháp nhằm nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình và đạt được những kết quả bước đầu. Tuy nhiên, vẫn còn không ít những khó khăn, rào cản cần tháo gỡ. Bài viết làm rõ thực trạng, đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình tại Thành phố Hồ Chí Minh trong thời gian tới. Nghiên cứu này được tài trợ bởi Bộ Khoa học và Công nghệ theo mã số KC.01.03/21-30.

● **Từ khóa:** dịch vụ công trực tuyến toàn trình; Thành phố Hồ Chí Minh.

1. Mở đầu

Khoản 1, Điều 11 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 (DVCTT) của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng quy định: “Dịch vụ công trực tuyến toàn trình là dịch vụ bảo đảm cung cấp toàn bộ thông tin về 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 được thực hiện trực tuyến hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích”.

DVCTT toàn trình là một trong những phương thức hữu hiệu để đáp ứng yêu cầu hiện đại hóa công tác hành chính, nâng cao chất lượng cung

ứng dịch vụ công tại các cơ quan hành chính nhà nước, bảo đảm cho người dân được thụ hưởng chất lượng dịch vụ tốt nhất trong thời gian sớm nhất. Bên cạnh đó, DVCTT toàn trình còn góp phần minh bạch hóa thông tin và quy trình; tiết kiệm thời gian, chi phí đi lại cho người dân; giảm thiểu tình trạng nhũng nhiễu, lan tỏa thông điệp và xây dựng hình ảnh, uy tín tích cực về cơ quan hành chính nhà nước và người công chức.

2. Nội dung

2.1. Thực trạng cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình tại Thành phố Hồ Chí Minh

Những kết quả đạt được

Thành phố Hồ Chí Minh là một trong những trung tâm kinh tế - văn hóa - xã hội lớn nhất của

Việt Nam. Với vai trò đầu tàu kinh tế, đóng góp tỷ trọng lớn trong GDP của cả nước, hệ thống hành chính của Thành phố càng đặt ra yêu cầu cấp thiết trong việc chuyển đổi số, nâng cao hiệu quả thực hiện dịch vụ công trực tuyến, phục vụ người dân và doanh nghiệp.

Chính quyền Thành phố đã hoàn thành đưa vào vận hành hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, tái cấu trúc quy trình nghiệp vụ giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường số đạt 740 DVCTT (460 DVCTT toàn trình, 280 DVCTT một phần).

Chính quyền Thành phố đã cho ra mắt và vận hành bản đồ thể chế Thành phố Hồ Chí Minh (địa chỉ tại <http://bandotheche.hochiminhcity.gov.vn>) với các chỉ số công khai minh bạch về tiến độ giải quyết, dịch vụ trực tuyến, độ hài lòng của người dân, tiến độ số hóa. Theo số liệu tổng hợp từ bản đồ thực thi thể chế, năm 2022, Thành phố đã công khai đầy đủ 1.745 thủ tục hành chính và đồng bộ 12.215 hồ sơ (chiếm 0,05%), con số này tăng lên 1.019.050 (chiếm 10,07%) trong năm 2023. Trong số này, có 237 thủ tục hành chính cung cấp DVCTT một phần (chiếm 13,58%); 460 thủ tục hành chính (chiếm 26,36%) cung cấp DVCTT toàn trình. Tính đến cuối năm 2023, tổng số DVCTT là 740/1837 thủ tục hành chính, đạt tỷ lệ 40,28%, trong đó, DVCTT toàn trình là 464 thủ tục hành chính, DVCTT một phần là 276 thủ tục hành chính⁽¹⁾. Điều này cho thấy quyết tâm và nỗ lực rất lớn của Thành phố Hồ Chí Minh trong việc đẩy mạnh chuyển đổi số, hoàn thiện hệ thống DVCTT cung cấp đến người dân và doanh nghiệp.

Về dữ liệu số, Thành phố triển khai Chiến lược quản trị dữ liệu thành phố, thực hiện số hóa, tích hợp kho dữ liệu dùng chung thành phố, đạt được các kết quả: Hình thành 8 kho dữ liệu lớn: (1) Kho dữ liệu giải quyết thủ tục hành chính; (2)

Kho dữ liệu giải quyết kiến nghị của người dân, doanh nghiệp; (3) Kho dữ liệu văn bản điều hành; (4) Kho dữ liệu người dân (hộ tịch, dân cư, giáo dục - đào tạo, lao động, cán bộ, công chức); (5) Kho dữ liệu doanh nghiệp; (6) Kho dữ liệu Quản lý đô thị trên nền bản đồ thống nhất (dữ liệu nền thông tin địa lý gồm 87 lớp dữ liệu, dữ liệu cấp, thoát nước, chiếu sáng đô thị, công viên cây xanh, xử lý nước thải, hạ tầng giao thông, điện lực, địa chính, địa hình, quy hoạch đô thị); (7) Kho dữ liệu báo cáo, tổng hợp Thành phố (chỉ tiêu kinh tế - xã hội; chỉ số đánh giá chuyển đổi số DTI; cải cách hành chính Par Index; năng lực cạnh tranh DCCI); (8) Kho dữ liệu mở phục vụ phát triển hệ sinh thái dữ liệu mở.

Bên cạnh đó, cổng dữ liệu của Thành phố được kết nối, chia sẻ dữ liệu với các sở, ban, ngành, địa phương, đồng thời liên thông với các cơ sở dữ liệu quốc gia; cung cấp dữ liệu mở cho người dân, doanh nghiệp, tạo điều kiện thuận lợi cho việc cung cấp DVCTT toàn trình.

Để phục vụ cho quá trình cung cấp DVCTT toàn trình, Thành phố Hồ Chí Minh đã nâng cấp nền tảng tiếp nhận, trả lời và xử lý phản ánh, kiến nghị người dân qua tổng đài 1022: kết nối 700 đơn vị/đầu mối chịu trách nhiệm của 18 lĩnh vực. Năm 2023, tỷ lệ đúng hạn đạt 99,55%, giảm tỷ lệ trễ hạn từ 3% (năm 2022) còn 0,45% (năm 2023)⁽²⁾. Đồng thời, triển khai tích hợp đường dây nóng của Thành phố vào Cổng thông tin 1022 nhằm triển khai đồng bộ đến tất cả các sở, ngành, địa phương. Vận hành chính thức hệ thống bản đồ số dùng chung của Thành phố làm cơ sở nền tảng cho các hệ thống thông tin địa lý (GIS) của chính quyền điện tử Thành phố. Hoàn thành nâng cấp liên thông trực văn bản giúp kết nối, liên thông văn bản điện tử thông suốt của các đơn vị, tạo lập kho văn bản số toàn Thành phố. Triển khai trợ lý ảo, trí tuệ nhân tạo: trợ lý

ảo trong hỗ trợ xử lý văn bản và phục vụ người dân trên hệ thống giải quyết thủ tục hành chính Thành phố Hồ Chí Minh.

Đánh giá chung

Thứ nhất, về phía người dân, tổ chức

Giảm được thời gian đi lại khi tham gia sử dụng DVCTT toàn trình. Thủ tục hồ sơ được quy định rõ ràng, người dân chỉ cần làm theo như trong phần mềm yêu cầu sẽ đầy đủ giấy tờ có liên quan, không lo thiếu sót hồ sơ. Người dân có thể đăng ký khai trực tuyến, không cần phải đến cơ quan hành chính để nộp hồ sơ, giúp tiết kiệm thời gian và chi phí đi lại. Việc nhận hồ sơ cũng trở nên đơn giản hơn, sau khi giải quyết xong, kết quả sẽ được chuyển đến tận nhà qua đường bưu điện, hoặc trực tuyến qua tài khoản Dịch vụ công quốc gia, không cần đến cơ quan hành chính nhà nước để nhận kết quả.

Người dân thuận lợi hơn khi chủ động biết được tiến độ giải quyết hồ sơ trực tuyến, biết được ngày hẹn trả kết quả. Khi nhận hồ sơ trực tiếp, mỗi công chức lại hẹn ngày khác nhau, tạo nên sự không thống nhất. Khi nộp hồ sơ trực tuyến, người dân được biết rõ hồ sơ được xử lý trong vòng bao nhiêu ngày, và được báo chính xác ngày nhận kết quả, giúp họ dễ dàng sắp xếp công việc được thuận tiện hơn.

Thứ hai, về phía công chức giải quyết hồ sơ

Giảm được số lượt tiếp dân trong giờ làm việc. Thành phần hồ sơ khi nộp trực tuyến đã được công khai, dễ hiểu, người dân chỉ cần theo đó mà thực hiện, giảm được số lượt tiếp dân của công chức, giúp họ có nhiều thời gian hơn để xử lý hồ sơ đăng ký cũng như thực hiện các nhiệm vụ được giao khác. Việc thực hiện giải quyết hồ sơ, xử lý, chuyển giao các phòng, ban, đơn vị có liên quan trở nên dễ dàng, thuận tiện hơn, tiết kiệm thời gian, công sức giải quyết công việc mà vẫn bảo đảm công việc đúng tiến độ.

Thứ ba, về phía các cơ quan hành chính nhà nước

Góp phần tránh được tệ nạn nhũng nhiễu, quan liêu, phiền hà từ công chức giải quyết thủ tục hành chính. Đồng thời, việc cung ứng DVCTT giúp cơ quan nhà nước giảm tải được áp lực công việc, giải quyết công việc nhanh hơn, thuận tiện, khoa học hơn. Việc ứng dụng DVCTT toàn trình kết hợp với hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO giúp kiểm soát thời gian xử lý hồ sơ qua các khâu để kịp tiến độ hồ sơ hành chính, bảo đảm thời gian hẹn trả kết quả cho cá nhân, tổ chức. Ứng dụng công nghệ thông tin vào giải quyết hồ sơ hành chính, thúc đẩy công tác cải cách hành chính lên một tầm cao mới, góp phần hiện đại hóa nền hành chính.

Một số hạn chế, bất cập

Thứ nhất, các nội dung trong quá trình triển khai thực hiện giữa cơ quan hành chính nhà nước, các đơn vị phối hợp và từ phía cá nhân, tổ chức sử dụng dịch vụ chưa có sự thống nhất. Bản chụp, bản scan hồ sơ được gửi trực tuyến không đồng bộ, thiếu thông tin, hoặc chất lượng kém khi gửi trực tuyến là một thực tế phổ biến. Điều này có thể dẫn đến việc hồ sơ bị từ chối hoặc gặp khó khăn trong quá trình xử lý. Việc phối hợp với các đơn vị khác hỗ trợ công tác thanh toán trực tuyến trong hoạt động cung ứng DVCTT toàn trình chưa được hướng dẫn cụ thể, chi tiết. DVCTT toàn trình muốn đạt hiệu quả cần bảo đảm việc trả kết quả cũng phải được thực hiện trực tuyến. Nhưng hiện nay, việc trả kết quả vẫn còn phải thực hiện trực tiếp ở một số lĩnh vực do các yếu tố khác nhau, chưa thể trả kết quả qua môi trường mạng, khiến chất lượng DVCTT toàn trình chưa bảo đảm mà chỉ dừng lại ở mức DVCTT một phần.

Thứ hai, còn nhiều khó khăn trong việc định danh cá nhân khi nộp hồ sơ trực tuyến qua DVCTT toàn trình. Việc định danh cá nhân, tổ

chức đã được thực hiện khi đăng ký tài khoản Dịch vụ công quốc gia. Từ khi triển khai Đề án 06, việc định danh cá nhân qua tài khoản VNeID mức 2 và liên kết với Dịch vụ công quốc gia đã giúp người dân có thể định danh khi tham gia thực hiện DVCTT. Tuy nhiên, hiện nay quá trình định danh điện tử vẫn đang được thực hiện và thường xuyên có nhiều thay đổi, gây khó khăn cho người sử dụng. Chính vì sự phức tạp của những thay đổi trên khiến nhiều người dân và tổ chức chọn nộp trực tiếp để được hỗ trợ và giải đáp thắc mắc từ bộ phận tiếp nhận hồ sơ.

Thứ ba, giá cước trả kết quả qua dịch vụ bưu chính còn khá cao nên người dân thường lựa chọn sử dụng DVCTT một phần. Tuy nhiên, việc thực hiện DVCTT bắt buộc các cơ quan nhà nước phải trả hồ sơ qua bưu điện chứ không được liên kết với các đơn vị bên ngoài. Hiện nay, bưu điện thường nhận hồ sơ từ các cơ quan hành chính, sau đó liên hệ với người nhận để giao. Nếu không liên lạc được sau hai lần, hồ sơ sẽ được trả về bưu cục và người dân phải đến bưu cục để nhận, đồng thời vẫn phải thanh toán phí chuyển phát.

Thứ tư, năng lực của một bộ phận công chức trong quá trình cung ứng dịch vụ vẫn còn nhiều hạn chế, nhất là khả năng tiếp cận công nghệ thông tin. Việc chuyển từ xử lý hồ sơ trực tiếp bằng giấy tờ hành chính sang thực hiện trên phần mềm yêu cầu đội ngũ công chức có trình độ về công nghệ thông tin nhất định để bảo đảm đáp ứng yêu cầu công việc. Các phần mềm thường xuyên tiến hành nâng cấp, thay đổi, nên khi chưa được hướng dẫn kịp thời có thể gây khó khăn trong quá trình xử lý công việc.

Thứ năm, một bộ phận người dân quen với việc trực tiếp đến cơ quan hành chính nhà nước để giải quyết các thủ tục hành chính nên không muốn sử dụng DVCTT. Mặc dù các đơn vị đã tổ

chức tuyên truyền, triển khai DVCTT toàn trình ở các khu phố, tổ dân phố, nhưng số lượng hồ sơ đăng ký trực tuyến vẫn còn chiếm tỷ lệ khá thấp. Việc tiếp cận các loại máy móc, trang thiết bị của người dân vẫn còn hạn chế. Trong quá trình tiến hành đăng ký hồ sơ trực tuyến, người dân đôi khi còn khó khăn, vướng mắc ở các bước nộp hồ sơ, đính kèm file, nên nhiều trường hợp công chức thực thi công vụ phải tiến hành hỗ trợ đăng ký giúp người dân. Chính vì thế, số lượng hồ sơ đăng ký trực tuyến hiện nay bao gồm cả số lượng hồ sơ được đăng ký giúp bởi công chức thực thi công vụ. Bên cạnh đó, có những trường hợp người dân gọi điện nhờ sự hướng dẫn đăng ký trực tuyến của các công chức, nhưng vẫn không thể tự thực hiện được nên tiếp tục sử dụng phương pháp nộp hồ sơ trực tiếp. Điều này cho thấy việc chuyển đổi sang hình thức trực tuyến vẫn còn gặp khó khăn, mặc dù có sự hỗ trợ từ cán bộ.

Thứ sáu, công tác tuyên truyền mặc dù đã được triển khai ở các đơn vị cơ sở, nhưng vẫn còn thiếu đồng bộ và mang tính nhất thời, chưa được tổ chức thường xuyên. Nội dung tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) thường sử dụng thuật ngữ hành chính, gây khó khăn cho người dân tiếp thu. Bên cạnh đó, hệ thống loa phát thanh ở một số nơi chưa thực sự hiệu quả trong việc truyền tải thông tin này đến đông đảo người dân.

Thứ bảy, việc tiếp cận với DVCTT của người dân còn gặp nhiều khó khăn. Người cao tuổi và người có hoàn cảnh khó khăn là đối tượng rất khó sử dụng các DVCTT toàn trình do cơ quan hành chính nhà nước cung cấp trên môi trường mạng. Yêu cầu khi sử dụng DVCTT là phải có thiết bị tương ứng như điện thoại thông minh, máy vi tính và được kết nối với mạng internet. Mặc dù các máy vi tính đã được lắp đặt tại các trụ sở khu

phổ để người dân đăng ký DVCTT, nhưng việc tiếp cận với dịch vụ này vẫn còn hạn chế.

2.3. Một số giải pháp nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công trực tuyến toàn trình tại Thành phố Hồ Chí Minh

Một là, hoàn thiện hệ thống quy định pháp lý về hoạt động cung cấp dịch vụ hành chính công trực tuyến toàn trình

Các quy định pháp lý về cung cấp dịch vụ công trên môi trường mạng cũng như việc xây dựng hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin, cơ sở dữ liệu, nguồn nhân lực phục vụ cho hoạt động của cơ quan nhà nước, hoạt động trao đổi, cung cấp thông tin giữa cơ quan nhà nước với tổ chức, cá nhân và hoạt động phục vụ lợi ích công cộng cần được ghi nhận trong các văn bản quy phạm pháp luật một cách cụ thể, bảo đảm rút ngắn quy trình xử lý thủ tục hành chính, giảm số lượng và đơn giản hóa, chuẩn hóa nội dung hồ sơ, giảm thời gian và chi phí thực hiện thủ tục hành chính.

Yêu cầu đối với các đơn vị hỗ trợ thanh toán trực tuyến và việc phối hợp giữa các đơn vị này với các cơ quan hành chính nhà nước cũng cần được quy định cụ thể trong các văn bản pháp luật. Việc thanh toán trực tuyến hiện nay khá đa dạng, thông qua nhiều hình thức như: ví MoMo, ZaloPay, VietinBank iPay, ViettelPay,... để người dân đa dạng lựa chọn trong hình thức thanh toán dịch vụ. Việc thu lệ phí DVCTT tại Thành phố Hồ Chí Minh trong thời gian tới cần đa dạng hình thức thanh toán trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi cho người dân khi sử dụng DVCTT toàn trình.

Đẩy mạnh công tác thu phí, lệ phí liên kết với các ngân hàng và sử dụng các ứng dụng thanh toán trực tuyến, giúp người dân giảm chi phí một cách tối đa. Bên cạnh đó, cần nghiên cứu giải pháp cho các lần thanh toán của công dân

sao cho không bị trừ thêm phí chuyển khoản từ phía ngân hàng, góp phần thu hút sự tham gia của người dân vào hoạt động của DVCTT, nhất là ở mức độ toàn trình.

Thêm vào đó, các văn bản pháp luật liên quan đến thanh toán điện tử cho các DVCTT cần được xây dựng để bảo đảm môi trường giao dịch tin cậy và an toàn cho thanh toán phí dịch vụ. Ngoài trách nhiệm tự bảo mật tài khoản và chịu trách nhiệm nếu để xảy ra mất mát do rò rỉ thông tin từ phía người tham gia các giao dịch trực tuyến, cần bổ sung các quy định pháp lý về thủ tục, trình tự xử lý khiếu nại và chính sách bảo hiểm giao dịch.

Hai là, xây dựng cách thức định danh người nộp hồ sơ

Hiện nay, việc nộp hồ sơ trực tuyến không yêu cầu người nộp ký vào giấy tờ, văn bản nào. Chính vì lý do đó, có thể phát sinh trường hợp giả mạo người nộp hồ sơ, thành lập công ty giả dưới tên người khác. Vì việc chụp ảnh giấy tờ tùy thân như căn cước công dân được thực hiện khá dễ dàng. Người cố ý tạo hồ sơ giả có thể mượn giấy tờ tùy thân của người khác để chụp hình tham gia vào các giao dịch trực tuyến. Thậm chí, hiện nay các công cụ chỉnh sửa ảnh đã rất phổ biến, nên việc làm giả ảnh chụp giấy tờ tùy thân cũng có thể xảy ra, khiến công tác quản lý của cơ quan hành chính nhà nước gặp nhiều khó khăn trong việc định danh cá nhân nộp hồ sơ trực tuyến.

Việc sử dụng chữ ký số cũng là biện pháp giải quyết triệt để các nguy cơ an ninh trong giao dịch trực tuyến cũng như được công nhận về tính pháp lý, bảo đảm được tính xác thực, toàn vẹn của giao dịch, giúp chống lại các hành vi chối bỏ trách nhiệm.

Ba là, điều chỉnh giá cước trả kết quả qua dịch vụ bưu chính

Căn cứ vào danh mục hồ sơ được tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính, bưu điện cần triển khai thực hiện tiếp nhận hồ sơ tại tất cả các bưu cục, phối hợp với các cơ quan hành chính nhà nước tăng cường truyền thông dịch vụ hành chính công đến người dân, tổ chức, doanh nghiệp trên địa bàn để đẩy mạnh tỷ lệ người dân tiếp cận và sử dụng hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Thành phố Hồ Chí Minh trong việc thực hiện thủ tục hành chính.

Ngoài ra, bưu điện cần áp dụng các giải pháp về công nghệ thông tin, đầu tư hạ tầng, máy móc, thiết bị và chất lượng phục vụ của đội ngũ nhân sự để nâng cao chất lượng dịch vụ, cải tiến quy trình dịch vụ theo hướng tiện ích cho khách hàng.

Vì bưu điện là đơn vị duy nhất được Nhà nước cho phép phối hợp nhận và trả hồ sơ hành chính cho người dân, nên cần điều chỉnh mức giá dịch vụ hợp lý, để người dân ở nhiều khu vực kinh tế khác nhau có thể tiếp cận. Bên cạnh đó, cần bảo đảm giấy tờ, hồ sơ của người dân được trả đúng địa chỉ và được trả lại cho cơ quan thụ lý hồ sơ nếu không giao được đến người nhận, tránh tình trạng để thất lạc hồ sơ.

Nghiên cứu xây dựng tiêu chuẩn lựa chọn các đơn vị vận chuyển tư nhân hỗ trợ Nhà nước trong việc nhận và trả hồ sơ, thực hiện chủ trương xã hội hóa dịch vụ công, giúp nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ, giảm chi phí và tăng sự hài lòng của người dân đối với DVCTT toàn trình.

Bốn là, nâng cao trình độ của đội ngũ công chức trong hoạt động cung cấp dịch vụ hành chính công trực tuyến toàn trình

Tiếp tục đẩy mạnh việc bồi dưỡng, trang bị kiến thức về công nghệ thông tin cho đội ngũ công chức, nhất là đội ngũ công chức trực tiếp giải quyết các thủ tục hành chính trực tuyến cho tổ chức và công dân. Nâng cao nhận thức của

cán bộ, công chức, viên chức về mức độ quan trọng của việc bảo đảm an toàn thông tin trong giao dịch công vụ. Thường xuyên tổ chức các lớp đào tạo, tập huấn, tuyên truyền về công tác bảo đảm an toàn, an ninh thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước.

Ngoài ra, cần đặc biệt quan tâm việc tuyển dụng và sử dụng đội ngũ công chức chuyên trách công nghệ thông tin ở các cơ quan nhà nước. Cần nhắc chi phí hỗ trợ đối với đội ngũ này, vì đặc thù công nghệ thông tin phải xử lý rất nhiều việc nhưng mức lương còn thấp, chưa thu hút được nhân tài trong lĩnh vực công nghệ thông tin làm việc trong khu vực nhà nước.

Ngoài ra, cần phải nâng cao trình độ cho đội ngũ người lao động ngành bưu điện, tăng cường bồi dưỡng, tập huấn kiến thức, kỹ năng về hành chính nhà nước nói chung và cung cấp DVCTT toàn trình nói riêng, để họ có thể hỗ trợ người dân trong việc tra cứu, nhập dữ liệu và trả kết quả DVCTT.

Năm là, tăng cường tuyên truyền nhằm thay đổi tư duy, thói quen của công chức và người dân khi thực hiện các thủ tục hành chính

Thay đổi từ trong suy nghĩ, nhận thức là cách thay đổi hiệu quả nhất để DVCTT ngày càng được triển khai rộng rãi và mạnh mẽ. Muốn thay đổi được nhận thức của người dân thì khâu tuyên truyền có vai trò rất quan trọng. Đây là khâu tiết kiệm được chi phí, nhưng đem lại hiệu quả bền vững. Công tác tuyên truyền về DVCTT toàn trình cần được đẩy mạnh bằng nhiều hình thức khác nhau, như tăng cường trên các loa phát thanh, thường xuyên mở các lớp tập huấn sử dụng nộp hồ sơ qua DVCTT toàn trình, các băng rôn với nội dung ngắn gọn, dễ hiểu. Nội dung tuyên truyền còn có thể thiết kế bằng các hình ảnh infographic sinh động giúp cho người dân dễ tiếp cận. Ngoài ra, cần tích cực sử

dụng mạng xã hội để truyền thông, có thể thành lập riêng một tài khoản trên Facebook hoặc Zalo, đẩy mạnh công tác tuyên truyền về DVCTT toàn trình trên mạng xã hội.

Để khắc phục tình trạng hồ sơ trực tuyến có số lượng và chất lượng thấp, cần đẩy mạnh việc triển khai thực hiện ở các địa phương, cử cán bộ hướng dẫn người dân đăng ký hồ sơ trực tuyến và hạn chế việc cán bộ tiếp nhận thông tin rồi tự nhập. Điều này nhằm bảo đảm hồ sơ trực tuyến được xử lý đúng quy trình và đạt chất lượng, nâng cao hiệu quả của việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến. Các hình thức tuyên truyền cần đa dạng. Tăng cường hoạt động của Tổ Tư vấn DVCTT toàn trình ở các khu phố và tại UBND các phường, bảo đảm người dân khi có thắc mắc được giải đáp ngay, tránh trường hợp người dân sử dụng thử nhưng lúng túng và quay về hình thức giao dịch hồ sơ trực tiếp. Phối hợp với các tổ chức chính trị - xã hội tại địa phương như Đoàn Thanh niên, Hội Phụ nữ... xây dựng chương trình, tổ chức hội thi tìm hiểu về cải cách hành chính, tìm hiểu về DVCTT.

Cần tham khảo quy định của các quốc gia trên thế giới về việc quy định tỷ lệ DVCTT toàn trình. Việc quy định tỷ lệ DVCTT toàn trình không nên chỉ tập trung vào số lượng, mà cần quan tâm đến chất lượng và sự phù hợp với nhu cầu của người dân. Mục tiêu cuối cùng là tạo sự thuận tiện và hài lòng, do đó, cần tạo cơ hội cho người dân lựa chọn loại hình và mức độ DVCTT phù hợp với khả năng và điều kiện của họ. Việc quy định bắt buộc một số loại DVCTT phải cung cấp ở mức độ toàn trình có thể tạo ra những áp lực về mặt tâm lý và kỹ thuật, nên chăng, chỉ quy định một tỷ lệ tối thiểu nhất định trong việc thực hiện mỗi loại DVCTT toàn trình sao cho phù hợp với điều kiện kinh tế, xã hội, dân trí của địa phương.

3. Kết luận

Với phương châm “Lấy sự hài lòng của người dân, của doanh nghiệp làm thước đo hiệu quả công tác cải cách hành chính”, hoạt động cung cấp DVCTT nói chung và DVCTT toàn trình nói riêng đã đạt được những thành tựu đáng kể, đánh dấu bước phát triển mới của công cuộc xây dựng Chính phủ điện tử hướng đến Chính phủ số của Việt Nam. Trong xu hướng đó, Thành phố Hồ Chí Minh đã có những bước đi phù hợp, kịp thời để tận dụng và phát huy được những thế mạnh bên trong và cơ hội bên ngoài. Tuy nhiên, cũng còn nhiều khó khăn, thách thức, đặc biệt là sự đồng bộ của hệ thống thể chế và nhận thức, trình độ, thói quen của người dân. Điều này đặt ra cho chính quyền Thành phố cần có hệ thống các giải pháp đồng bộ và thiết thực, hướng đến mục tiêu cuối cùng là tạo sự thuận tiện cho người dân, doanh nghiệp, gia tăng mối quan hệ tích cực và củng cố uy tín của chính quyền đối với người dân. Mỗi giải pháp được đưa ra phải đặt lợi ích của người dân lên hàng đầu để thay đổi thực chất từ trong tư duy, nhận thức, kỹ năng, tránh hình thức. Có như vậy, việc triển khai thực hiện DVCTT toàn trình mới thật sự đạt hiệu quả và bền vững □

Ngày nhận bài: 23-7-2025; Ngày bình duyệt: 25-8-2025; Ngày duyệt đăng: 28-8-2025.

Email tác giả: ngaquynh.napa@gmail.com

(1) Nguyễn Đăng Phương Truyền: *Chuyển đổi số trong thực hiện thủ tục hành chính tại TP. Hồ Chí Minh*, <https://www.quanlynhanuoc.vn>, ngày 25-4-2024.

(2) Hoàng Hào: *Thành phố Hồ Chí Minh: Chuyển đổi số phát triển mạnh mẽ để trở thành đô thị thông minh, hiện đại, phát triển bền vững*, <https://www.hochiminhcity.gov.vn>, ngày 14-6-2024.