

**CHUYỂN ĐỔI SỐ TẠI TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH QUẢNG NINH****Hà Thị Trang<sup>1\*</sup>, Đỗ Thị Diễm Quỳnh<sup>1</sup>**<sup>1</sup>Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội*\*Tác giả liên hệ: hatrang2310@gmail.com***TÓM TẮT**

Chuyển đổi số trong lĩnh vực hành chính công đóng vai trò then chốt trong quá trình cải cách và hiện đại hóa nền hành chính quốc gia, đặc biệt trong bối cảnh Cách mạng Công nghiệp 4.0. Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh Quảng Ninh nổi bật như một mô hình tiên phong trong việc ứng dụng công nghệ số vào cải cách hành chính, với vị trí địa lý và kinh tế chiến lược của tỉnh. Nghiên cứu về quá trình chuyển đổi số tại đây có ý nghĩa khoa học và thực tiễn sâu sắc, bởi nó cung cấp một trường hợp điển hình về việc tích hợp công nghệ tiên tiến vào hệ thống quản lý hành chính công.

**Từ khóa:** *Chuyển đổi số, Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ninh.*

**DIGITAL TRANSFORMATION AT THE PUBLIC ADMINISTRATION SERVICE CENTER OF QUANG NINH PROVINCE****ABSTRACT**

Digital transformation in the field of public administration plays a key role in the process of reform and modernization of the national administration, especially in the context of the 4.0 Industrial Revolution. Quang Ninh Provincial Public Administrative Service Center stands out as a pioneering model in applying digital technology to administrative reform, thanks to the province's strategic geographical and economic location. Research on the digital transformation process here has profound scientific and practical significance, because it provides a typical case of integrating advanced technology into the public administration management system.

**Keywords:** *Digital transformation, Quang Ninh provincial public administration service center.*

*Ngày nhận bài: 09/12/2024 Ngày nhận bài sửa: 19/03/2025 Ngày duyệt đăng bài: 28/05/2025*

**1. ĐẶT VẤN ĐỀ**

Trung tâm Phục vụ hành chính công (TTPVHCC) cấp tỉnh là mô hình tiên phong trong việc triển khai cải cách hành chính và xây dựng chính phủ điện tử tại Việt Nam. Với chức năng là đầu mối tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính (TTHC) cho tổ chức và cá nhân, các TTPVHCC đang đối mặt với thách thức và cơ hội to lớn trong quá trình chuyển đổi số. Mặc dù đã đạt được những kết quả đáng kể trong việc nâng cao hiệu quả, minh bạch hóa quy trình giải quyết TTHC và cải thiện chất lượng phục vụ, quá trình chuyển đổi số tại các TTPVHCC cấp tỉnh vẫn còn gặp

những khó khăn và thách thức. Nghiên cứu này tập trung phân tích tình hình chuyển đổi số tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ninh, nhằm đánh giá hiện trạng, xác định những rào cản và đề xuất giải pháp để thúc đẩy quá trình chuyển đổi số hiệu quả hơn trong tương lai.

**2. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHUYỂN ĐỔI SỐ TRONG THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CÔNG****2.1. Chuyển đổi số**

Trên thế giới, chuyển đổi số bắt đầu được nhắc đến nhiều vào khoảng năm 2015, phổ biến từ năm 2017. Ở Việt Nam, chuyển đổi số là một trong những nhiệm vụ hàng đầu được

Thủ tướng Chính phủ phê duyệt trong Chương trình Chuyển đổi số quốc gia vào ngày 03/6/2020. Trong đó, chuyển đổi số là quá trình thay đổi tổng thể và toàn diện của cá nhân, tổ chức về cách sống, cách làm việc và phương thức sản xuất dựa trên các công nghệ số. Chuyển đổi số là chuyển đổi mô hình hoạt động dựa trên công nghệ số, dữ liệu số. Khoa học công nghệ và đổi mới sáng tạo là tạo ra giá trị mới dựa trên các đột phá về nghiên cứu khoa học và ứng dụng công nghệ.

## 2.2. Thủ tục hành chính công

Theo khoản 1 Điều 3 Nghị định 63/2010/NĐ-CP, “Thủ tục hành chính” là trình tự, cách thức thực hiện, hồ sơ và yêu cầu, điều kiện do cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền quy định để giải quyết một công việc cụ thể liên quan đến cá nhân, tổ chức”. Trong đó, thủ tục hành chính gồm các nội dung sau:

Một là, các bước tiến hành (của đối tượng thực hiện TTHC và cơ quan giải quyết TTHC) trong giải quyết một công việc cụ thể cho cá nhân, tổ chức.

Hai là, các loại giấy tờ mà đối tượng thực hiện TTHC cần phải nộp hoặc xuất trình cho cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết TTHC.

Ba là, những đòi hỏi mà đối tượng thực hiện TTHC phải đáp ứng hoặc phải làm khi thực hiện một TTHC.

## 2.3. Chuyển đổi số trong thủ tục hành chính công

Chuyển đổi số trong thủ tục hành chính công ở Việt Nam hiện là hoạt động phát triển chính phủ số của các cơ quan trung ương và tương ứng với đó là hoạt động phát triển chính quyền số, đô thị thông minh của các cơ quan chính quyền các cấp địa phương. Cải cách TTHC gắn với chuyển đổi số là khâu đột phá và nhiệm vụ quan trọng của chuyển đổi số trong thủ tục hành chính, lấy con người là trung tâm, cải cách đóng vai trò dẫn dắt, công nghệ hỗ trợ và thúc đẩy. Việc đơn giản hóa TTHC

nội bộ gắn với chuyển đổi số, phân cấp trong giải quyết TTHC được quan tâm, chỉ đạo tích cực hơn trong những năm gần đây; việc gửi, nhận, xử lý hồ sơ trên môi trường điện tử và chuẩn hóa chế độ báo cáo được đẩy mạnh.

## 3. THỰC TRẠNG CHUYỂN ĐỔI SỐ TẠI TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH QUẢNG NINH

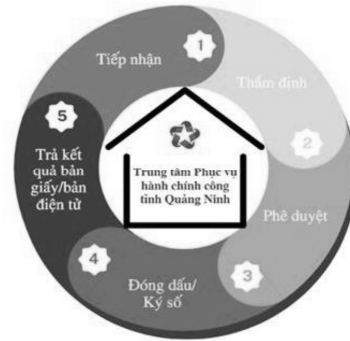
### 3.1. Chuyển đổi số trong giải quyết thủ tục hành chính

#### 3.1.1. Chuyển đổi số trong quy trình giải quyết thủ tục hành chính

Quy trình giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ninh đã có khác biệt căn bản, thể hiện sự bao quát, toàn diện từ khâu tiếp nhận đến khâu trả kết quả ngay từ khi thành lập. Toàn bộ thủ tục hành chính được xây dựng theo quy trình chung thống nhất đảm bảo rõ người, rõ việc, rõ thời gian giải quyết trong từng bước đối với từng thủ tục hành chính gắn với trách nhiệm của từng cán bộ tham gia quy trình. Theo đó, cán bộ Sở, ban, ngành cử đến làm việc tại Trung tâm không chỉ tiếp nhận hồ sơ đơn thuần mà còn hướng dẫn, thẩm định hồ sơ đầu vào, được ủy quyền thẩm định, phê duyệt hoặc trình Lãnh đạo đơn vị phê duyệt và có trách nhiệm kiểm soát, đôn đốc các bộ phận của đơn vị liên quan, chịu trách nhiệm đến cùng với quy trình giải quyết thủ tục hành chính để có kết quả chuyển về Trung tâm trả tập trung cho người dân.

Năm 2021, tỉnh Quảng Ninh đã tái cấu trúc quy trình “5 bước tại chỗ”, đồng hành với việc triển khai quy trình “5 bước trên môi trường điện tử” (Tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt, ký số, trả kết quả trên môi trường điện tử) tại cấp tỉnh, cấp huyện và cấp xã trên địa bàn toàn tỉnh, gắn với việc áp dụng chữ ký số trong tất cả các bước quy trình, sử dụng chứng thư số thứ hai ở bước ký số kết quả giải quyết thủ tục hành chính (sớm hơn so với chỉ đạo của Trung ương), thực hiện xử lý và quản lý tập trung trên hệ thống phần mềm điện tử giám sát

chặt chẽ toàn bộ quy trình giải quyết thủ tục hành chính của các đơn vị tại Trung tâm.

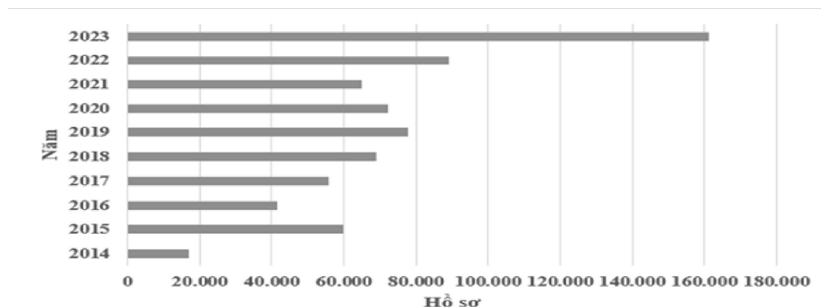


**Hình 1. Quy trình “5 bước tại chỗ” và “5 bước trên môi trường điện tử” tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ninh**

*Nguồn: Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh Quảng Ninh*

Đến nay, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đã đưa vào thực hiện 1.251 thủ tục hành chính của các Sở, ban, ngành, 32 thủ tục hành chính của cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn (Công an tỉnh), 18 thủ tục hành chính của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ công (Công ty Điện); có 1.145/1.251 thủ tục hành chính (đạt 91,5%) thực hiện theo quy trình “5 bước trên môi trường điện tử”; 266/1.251 thủ tục hành chính (đạt 21,3%) được ủy quyền cho cán bộ phê duyệt tại Trung tâm. Toàn bộ thủ tục hành chính được rà soát cắt giảm từ 40% - 60% thời gian giải quyết so với thời gian quy định của Trung ương. Ngoài ra, tại Trung tâm còn bố trí dịch vụ của các đơn vị sự nghiệp có tần suất sử dụng cao như công chứng, đấu giá tài sản...

Trong giai đoạn 2014 - 2023, số lượng hồ sơ thủ tục hành chính tiếp nhận và giải quyết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh tăng theo từng năm (tổng số hồ sơ giải quyết năm 2014 là 15.211 hồ sơ, đến năm 2023 là 158.965 hồ sơ, tăng gấp 10,4 lần), cùng với đó chất lượng giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính không ngừng được nâng lên, thời gian giải quyết đảm bảo theo quy định (hồ sơ giải quyết trước và đúng hạn đạt tỷ lệ từ 99,2 đến 99,9%), số hồ sơ trả lại do không đủ điều kiện giải quyết hoặc trả kết quả không đúng hạn chiếm tỷ lệ thấp, chủ yếu là những hồ sơ chưa hợp lệ hoặc hồ sơ phức tạp liên quan đến một số lĩnh vực đất đai, xây dựng, khai thác khoáng sản



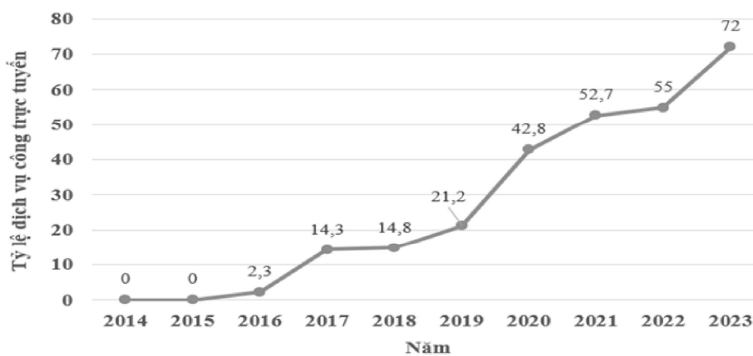
**Hình 2. Tình hình tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh giai đoạn 2014 – 2023**

*Nguồn: Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ninh*

Kết quả tích cực này là do sự phối hợp nhịp nhàng của các sở ngành cùng với sự nêu cao tinh thần, trách nhiệm của đội ngũ cán bộ trong việc bám sát quy trình giải quyết thủ tục hành chính, thực hiện nghiêm túc quy định về việc có văn bản thông báo người dân, doanh nghiệp khi phải yêu cầu bổ sung hồ sơ hoặc có văn bản xin lỗi khi giải quyết hồ sơ quá hạn; việc công khai, minh bạch rõ trách nhiệm, tận tình này được tổ chức, doanh nghiệp và người dân tin tưởng, ghi nhận, đánh giá cao. Đặc biệt là sự giám sát chặt chẽ của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh trong toàn bộ các bước xử lý hồ sơ thủ tục hành chính và thường xuyên tổ chức khảo sát, đánh giá sự hài lòng của tổ chức, người dân thông qua khảo sát trực tuyến qua mạng internet, qua phiếu góp ý, hòm thư góp ý, gọi điện thoại trực tiếp, hệ thống thiết bị

đánh giá được đặt ngay tại từng quầy làm việc của Trung tâm. Qua khảo sát tại Trung tâm cho thấy mức độ hài lòng của tổ chức, doanh nghiệp và người dân về thủ tục hành chính từ năm 2015 đến nay đều đạt tỷ lệ rất cao, tăng dần từ 97% đến 99%. Các kết quả đánh giá được xử lý và được công khai, là kênh thông tin quan trọng để kịp thời chấn chỉnh, khắc phục những tồn tại, hạn chế, góp phần nâng cao hiệu quả quản trị hành chính công, tạo sự chuyển biến mạnh mẽ về chất lượng phục vụ, nâng cao sự tin tưởng và hài lòng của tổ chức, doanh nghiệp và người dân đối với công tác giải quyết thủ tục hành chính.

### 3.1.2. Chuyển đổi số trong triển khai dịch vụ công trực tuyến



**Hình 3. Tốc độ tăng dịch vụ công trực tuyến tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh giai đoạn 2014 – 2023**

*Nguồn: Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ninh*

Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đã phối hợp với các sở, ban, ngành đưa 908 thủ tục hành chính cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình (đạt 73,2%) và 332 thủ tục hành chính cung cấp dịch vụ công trực tuyến một phần (đạt 26,7%) theo quyết định công bố của Ủy ban nhân dân tỉnh, đồng thời cung cấp nội dung chi tiết, xây dựng quy trình giải quyết nội bộ cập nhật lên hệ thống Một cửa điện tử và Cổng dịch vụ công của tỉnh; tích hợp, kết nối 1.240 dịch vụ công trực tuyến này lên Cổng dịch vụ công quốc gia; kết nối tài khoản thanh toán trên Cổng dịch vụ công quốc gia để thực hiện thanh toán trực tuyến tại 100% Trung tâm

Hành chính công cấp và Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã. Ngoài ra, hiện tỉnh Quảng Ninh đang triển khai đối với 03 thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận và giải quyết không phụ thuộc vào địa giới hành chính.

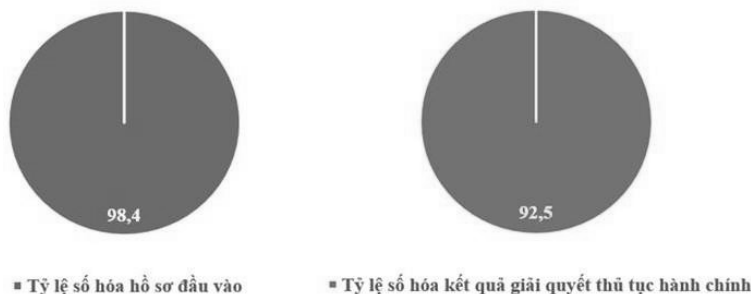
Năm 2023, để khuyến khích hơn nữa người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến, tỉnh Quảng Ninh đã ban hành các chính sách giảm đến 50% một số khoản phí, lệ phí khi thực hiện thủ tục hành chính qua dịch vụ công trực tuyến; tổ chức tập huấn về số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử cho hơn 5.000 lượt cán bộ, công chức, viên chức và 1.350 lượt doanh

ng nghiệp, hộ kinh doanh cá thể, người dân... đồng thời đa dạng hình thức tuyên truyền, hướng dẫn tổ chức, cá nhân tiếp cận và sử dụng dịch vụ công trực tuyến thông qua việc xây dựng các clip mô phỏng quá trình thực hiện hồ sơ thủ tục hành chính qua dịch vụ công trực tuyến; bố trí các bộ phận hỗ trợ người dân nộp hồ sơ để từng bước đưa dịch vụ công vào đời sống, tạo thói quen cho tổ chức, doanh nghiệp và người dân, góp phần hình thành công dân điện tử, giảm tiêu cực, giảm chi phí, phiền hà trong giải quyết thủ tục hành chính. Hiệu quả của việc này thể hiện ở số lượng hồ sơ thực hiện dịch vụ công trực tuyến tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh tăng rất nhanh qua các năm. Năm 2016, tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh chỉ đạt 2,3%, đến năm 2023 đạt 72% (tăng gấp 31,3 lần).

### 3.1.3. Thực hiện số hóa, ký số hồ sơ thủ tục hành chính

Đến nay, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Quảng Ninh đã kết nối với một số cơ sở dữ liệu của các Bộ, ngành và Kho dữ liệu điện tử của tổ chức, doanh nghiệp và người dân trên Cổng dịch vụ công Quốc gia. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đã cung cấp kết quả điện tử của 100% thủ tục hành chính đủ điều kiện để đồng bộ lên kho dữ liệu điện tử của tổ chức, doanh nghiệp và người dân trên Cổng dịch vụ công quốc gia để có thể tái sử dụng và khai thác dữ liệu điện tử trong kho

Cổng Dịch vụ công quốc gia khi nộp hồ sơ trên Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh; đồng thời thực hiện dịch vụ công trực tuyến theo hướng không yêu cầu cung cấp lại thông tin đối với các nội dung, thông tin có trong cơ sở dữ liệu đã được chia sẻ (cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, cơ sở dữ liệu quốc gia về doanh nghiệp, kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính đã được các cơ quan có thẩm quyền ký số, ký sao y...). Tỉnh đã trang cấp hơn 300 chữ ký số cá nhân cho cán bộ, công chức, viên chức tham gia quy trình giải quyết thủ tục hành chính và chứng thư số thứ hai cho các Sở, ban, ngành, địa phương; quản lý tập trung có hiệu quả đồng bộ với 22 con dấu thứ hai và 21 chứng thư số thứ hai tại Trung tâm phát huy hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy trình “5 bước tại chỗ” và “5 bước trên môi trường điện tử” giúp tiết kiệm thời gian và nâng cao chất lượng giám sát quy trình thủ tục hành chính của các đơn vị, địa phương; đồng thời phối hợp với các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ viễn thông (Viettel, Mobifone, Vinaphone) hỗ trợ người dân chuyển đổi thuê bao chính chủ, cung cấp miễn phí 14.954 chữ ký số cá nhân (đạt 150% mục tiêu đề ra, trong đó: VNPT 6.795 thuê bao, Viettel 8.159 thuê bao) và cài đặt ứng dụng mobile money để đẩy mạnh triển khai dịch vụ công trực tuyến. Kết quả, tính riêng trên hệ thống Một cửa điện tử tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đã số hóa 51.836 hồ sơ đầu vào (đạt 98,4%), trả 47.597 kết quả bản điện tử (đạt 92,5%).



**Hình 4. Tỷ lệ số hóa hồ sơ đầu vào, số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh năm 2023**

*Nguồn: Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ninh*

### 3.2. Về đổi mới tổ chức, quản lý, kết nối, chia sẻ dữ liệu điện tử

Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Quảng Ninh đã được kết nối, chia sẻ đồng bộ trạng thái, kết quả xử lý hồ sơ với Cổng Dịch vụ công quốc gia để phục vụ theo dõi, giám sát, đánh giá kết quả xử lý hồ sơ thủ tục hành chính đảm bảo yêu cầu của Trung ương; hoàn thiện việc tích hợp thanh toán điện tử, biên lai điện tử của các đơn vị thanh toán trung gian vào hệ thống Chính quyền điện tử và Cổng dịch vụ công Quốc gia để thuận tiện cho tổ chức, người dân trong việc nộp phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính, đặc biệt là thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình ở cả ba cấp chính quyền.

Giám sát, đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính theo thời gian thực trên cơ sở ứng dụng công nghệ mới. Thực hiện Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và các cơ quan, đơn vị liên quan đã phối hợp chặt chẽ với Văn phòng Chính phủ để thực hiện tích hợp, đồng bộ dữ liệu đầy đủ, chính xác, thường xuyên, liên tục, phục vụ đánh giá các nhóm chỉ số tại Quyết định này, đề giám sát, đôn đốc việc xử lý hồ sơ đúng tiến độ, chất lượng; kịp thời chấn chỉnh những hồ sơ quá hạn, giám sát hồ sơ yêu cầu bổ sung, có văn bản xin lỗi đến người dân khi hồ sơ quá hạn; xử lý nghiêm các trường hợp cán bộ những nhiều, gây khó khăn cho người dân, doanh nghiệp; công khai danh sách cá nhân, đơn vị, địa phương giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính chậm muộn trên Cổng Thông tin điện tử của tỉnh.

Thực hiện thanh toán điện tử, thanh toán không dùng tiền mặt. Để thuận tiện cho tổ chức, doanh nghiệp và người dân trong việc thanh toán phí, lệ phí thủ tục hành chính bằng phương thức không dùng tiền mặt trên Cổng

Dịch vụ công quốc gia và Cổng Dịch vụ công tỉnh Quảng Ninh, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đã chủ động ký kết hợp đồng với các ngân hàng trên địa bàn cung cấp các kênh thanh toán như quét QR-Code, quét thẻ qua máy POS và bố trí cán bộ thu phí, lệ phí, phối hợp với các nhà mạng và các đơn vị liên quan hỗ trợ, hướng dẫn người dân ưu tiên thực hiện nghĩa vụ tài chính qua các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt. Kết quả trong năm 2023, đã thu 13.585.869.403đ phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính, trong đó thu qua các hình thức không dùng tiền mặt là 12.365.328.403đ (đạt 91%). Đặc biệt, từ tháng 01/2024, Quảng Ninh triển khai thu phí, lệ phí 100% bằng hình thức thanh toán không dùng tiền mặt tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp huyện, Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã. Việc linh hoạt các giải pháp đã giúp thanh toán không dùng tiền mặt trở thành thói quen của rất nhiều người dân trên địa bàn Quảng Ninh; đáp ứng nhu cầu thanh toán một cách thuận tiện, hiệu quả của tổ chức, cá nhân. Qua đó góp phần thực hiện các mục tiêu xây dựng chính quyền số, kinh tế số, xã hội số trong Đề án chuyển đổi số tỉnh Quảng Ninh và nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội Quảng Ninh giai đoạn 2021-2025 theo mục tiêu Nghị quyết Đại hội Đảng bộ tỉnh lần thứ XV đã đề ra.

### 3.3. Thực hiện chuyển đổi số trong triển khai dịch vụ hỗ trợ người dân

#### 3.3.1. Về dịch vụ bưu chính công ích

Thực hiện Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành nhiều văn bản chỉ đạo, triển khai việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích; trong đó đã thực hiện công bố Danh mục thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết qua dịch vụ bưu chính công ích trên địa bàn tỉnh. Theo đó, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đã ký kết Hợp đồng cung ứng dịch vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết

thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích với Bưu điện tỉnh, thực hiện công khai, niêm yết Danh mục thủ tục hành chính tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích tại trụ sở làm việc và trên Cổng thông tin điện tử của đơn vị; kết nối hệ thống Cổng dịch vụ công của tỉnh với hệ thống của Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam phục vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích để tổ chức, doanh nghiệp và người dân khi nộp hồ sơ trực tuyến có thể đăng ký thu gom hồ sơ tại nhà và nhận kết quả tại nhà. Trong giai đoạn 2015 - 2023, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh thực hiện 212.763 hồ sơ qua dịch vụ bưu chính công ích (đạt 31,8%).

### ***3.3.2. Triển khai các dịch vụ hỗ trợ giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, người dân***

Từ năm 2016 đến nay, các hoạt động dịch vụ hỗ trợ giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, doanh nghiệp và người dân không ngừng được mở rộng, tạo được niềm tin, sự hài lòng của tổ chức, doanh nghiệp và người dân khi đến giải quyết thủ tục hành chính qua các năm tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh: (i1) Bố trí máy tính có kết nối internet, máy scan, máy in để tổ chức, doanh nghiệp và người dân sử dụng miễn phí trong việc chuẩn bị, chỉnh sửa, nộp hồ sơ thủ tục hành chính; (i2) Đổi mới công tác tuyên truyền về hoạt động giải quyết thủ tục hành chính thông qua Cổng thông tin điện tử, các trang mạng xã hội, trên các phương tiện truyền thông của các cơ quan thông tấn, báo chí và đón tiếp các đoàn thăm quan, học hỏi kinh nghiệm, (i3) Hệ thống Tổng đài Hành chính công 1900558826 hỗ trợ kết nối với các bộ phận giải quyết thủ tục hành chính thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và 13/13 Trung tâm Phục vụ hành chính công các địa phương thường xuyên, liên tục tiếp nhận và xử lý kịp thời, nhanh chóng các cuộc gọi hỗ trợ, hỏi đáp, tư vấn, phản ánh, kiến nghị về các nội dung liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, doanh nghiệp và người dân; (i4) Tiện ích hẹn giờ giải

quyết thủ tục hành chính qua Tổng đài 1900558826 và Cổng dịch vụ công của tỉnh; (i5) Hệ thống tin nhắn SMS tự động thông báo tình hình giải quyết thủ tục hành chính; (i6) Triển khai thanh toán phí, lệ phí không dùng tiền mặt thông qua nhiều hình thức: thanh toán trực tuyến, thanh toán thẻ, thanh toán qua mã QR, mobile money, sử dụng biên lai điện tử nhằm minh bạch trong quá trình thu phí và lệ phí giải quyết thủ tục hành chính giúp cho tổ chức, doanh nghiệp và người dân giảm thời gian, tiết kiệm được chi phí in ấn, chi phí văn phòng phẩm; (i7) Quầy Tổng hợp hỗ trợ giải quyết các thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và các dịch vụ tư vấn, trợ giúp pháp lý, kê khai biểu mẫu, hoàn thiện hồ sơ, thủ tục đăng ký kinh doanh, khắc dấu doanh nghiệp, hỗ trợ người yếu thế, trực tiếp hướng dẫn dịch vụ công trực tuyến; (i8) “Cổng Zalo Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh” nhằm tạo thêm một kênh cung cấp thông tin, tra cứu thủ tục hành chính, tạo tiền đề cho các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai thực hiện; (i9) Phối hợp với các nhà mạng (viettel, mobifone, vinaphone) hỗ trợ người dân chuyển đổi thuê bao chính chủ tại trụ sở Trung tâm, cung cấp miễn phí chữ ký số công cộng, hướng dẫn cài đặt và sử dụng dịch vụ thanh toán phí, lệ phí không dùng tiền mặt qua mobile money để đẩy mạnh triển khai dịch vụ công trực tuyến...

### ***3.4. Xây dựng cơ sở vật chất, hạ tầng phục vụ cho việc chuyển đổi số***

Hạ tầng, thiết bị phục vụ hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh được trang bị đồng bộ, hiện đại: (i1) Thiết bị công nghệ thông tin và các thiết bị chuyên dùng được cung cấp đủ điều kiện để giải quyết công việc, thực hiện các giao dịch thủ tục hành chính trực tuyến; (i2) Hệ thống phần mềm điện tử dùng chung tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp được kết nối tới tất cả các Sở, ban, ngành; các phòng, ban và Ủy ban nhân dân cấp huyện với các phân hệ chức năng khoa học, rõ ràng, tiện lợi, có tính tự động cao, tích hợp chữ

ký số, đảm bảo các yêu cầu về quản lý hoạt động giải quyết thủ tục hành chính, số hóa hồ sơ, thuận lợi cho việc tra cứu thông tin; (i3) Các thủ tục hành chính được xử lý trên hệ thống máy tính và phần mềm chuyên nghiệp, giúp quá trình giải quyết thủ tục hành chính xuyên suốt, nhất quán, đơn giản hóa quy trình, rút ngắn thời gian, tiện lợi cho cán bộ và tổ chức, doanh nghiệp, người dân, mang lại hiệu quả cao và đảm bảo tính công khai - minh bạch - chính xác; (i4) Hệ thống máy chủ, máy tính, mạng được trang bị 100% máy tính cấu hình cao cho cán bộ công chức, viên chức; có mạng LAN, wifi kết nối internet, mạng WAN kết nối các Trung tâm Phục vụ hành chính công; (i5) Các phần mềm được ứng dụng tại Trung tâm: Phần mềm gọi công dân, lịch làm việc; phần mềm xử lý thủ tục hành chính; phần mềm lấy số thứ tự; phần mềm trả kết quả; phần mềm thu phí, lệ phí; phần mềm đánh giá cán bộ, công chức; phần mềm giám sát, thống kê tình hình giải quyết thủ tục hành chính; (i6) Ki-ốt lấy số thứ tự, ki-ốt tra cứu thông tin, màn hình hiển thị thông tin, hệ thống camera giám sát ghi âm, ghi hình; Cổng thông tin điện tử; hệ thống thông tin qua SMS thông báo tình hình giải quyết thủ tục hành chính cho doanh nghiệp và người dân; Tổng đài hỗ trợ giải quyết thủ tục hành chính 1900558826 kết nối từ tỉnh tới các địa phương...

### 3.5. Công tác phối hợp với các đơn vị liên quan trong chuyển đổi số

Thực hiện Quyết định số 1716/QĐ-UBND ngày 24/4/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh về ban hành Quy chế phối hợp hoạt động giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh với các sở, ban, ngành; cơ quan, đơn vị có thủ tục hành chính giải quyết tại Trung tâm và Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đã phối hợp với các sở, ban, ngành, cơ quan, đơn vị có thủ tục hành chính giải quyết tại Trung tâm trong các hoạt động đảm bảo thủ tục hành chính được thực hiện theo trình tự chung thống nhất, phối hợp bố trí cán bộ thực hiện nhiệm

vụ đảm bảo chất lượng, số lượng theo yêu cầu cũng như việc trao đổi các thông tin liên quan đến việc giải quyết hồ sơ, kiểm soát hồ sơ và việc ứng dụng các giải pháp mới trong vận hành quy trình giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm. Thường xuyên bồi dưỡng, tập huấn, hướng dẫn nghiệp vụ và giám sát việc giải quyết thủ tục hành chính của Ủy ban nhân dân các địa phương trong tỉnh; phối hợp tuyên truyền, trao đổi làm rõ những bất cập, vướng mắc trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, quản lý, sử dụng, đánh giá cán bộ, giải quyết đơn thư, phản ánh, kiến nghị đối với việc giải quyết thủ tục hành chính của địa phương cũng như phối hợp kịp thời đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh giải pháp nhằm nâng cao chất lượng hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính của các ngành, các địa phương.

Vai trò của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ninh thể hiện rõ nét qua việc: (i1) Phối hợp quản lý cán bộ công chức, viên chức cấp Phó Trưởng phòng trở lên thuộc các Sở, ngành, đơn vị; quản lý 22 con dấu thứ hai và 21 chứng thư số thứ hai của các sở, ngành; thực hiện thu phí, lệ phí và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tập trung; (i2) Giám sát quá trình giải quyết thủ tục hành chính, đôn đốc, nhắc nhở khi có vi phạm về thời hạn, chất lượng phục vụ; đã ban hành... văn bản kiến nghị chấn chỉnh xử lý; (i3) Đánh giá cán bộ làm việc ở Trung tâm; có ý kiến thay đổi cán bộ khi cần thiết; (i4) Theo dõi chung về tình hình tuân thủ pháp luật liên quan đến thủ tục hành chính; phối hợp với cơ quan chức năng giám sát, xử lý theo quy định và theo pháp luật nhiều vụ việc, góp phần đảm bảo kỷ cương trong giải quyết thủ tục hành chính

### 3.6. Đánh giá kết quả chuyển đổi số tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ninh

#### 3.6.1. Kết quả đạt được

Việc thực hiện chuyển đổi số tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ninh đã góp phần quan trọng nâng cao vị trí xếp

hạng các chỉ số đánh giá của tỉnh, trong đó: chỉ số PCI năm 2012 từ vị trí 20/63 tỉnh, thành đến năm 2013 đã lên vị trí 04/63 tỉnh, thành và 6 năm liên tiếp (2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022) giữ vị trí 01/63 tỉnh, thành; Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS) 4 năm (2019-2022) liên tiếp dẫn đầu; chỉ số PAR Index năm 2012 từ vị trí 23/63 tỉnh, thành đến năm 2016 đã lên vị trí 05/63 tỉnh, thành và đến năm 2017, 2018, 2019, 2020, 2022 liên tiếp giữ vị trí 01/63 tỉnh, thành; góp phần tích cực trong việc nâng cao chỉ số đánh giá về Chính phủ điện tử của Liên hợp quốc đối với cả ba nhóm chỉ số dịch vụ công trực tuyến (OSI). Mô hình này đã tác động tích cực đến năm khía cạnh chính của quá trình chuyển đổi số trong khu vực công.

Thứ nhất, mô hình đã tăng cường hiệu suất và năng suất công việc thông qua việc kết nối cơ sở dữ liệu và ứng dụng công nghệ số. Quảng Ninh là một trong những tỉnh đầu tiên kết nối thành công cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư với hệ thống Chính quyền điện tử ở ba cấp, đồng thời tiên phong trong việc triển khai văn bản điện tử có chữ ký số liên thông 4 cấp. Việc ứng dụng công nghệ số và tự động hóa đã cải thiện đáng kể hiệu suất làm việc và tiết kiệm thời gian trong quy trình xử lý hồ sơ.

Thứ hai, mô hình đã thúc đẩy việc tái cấu trúc và tối ưu hóa quy trình. Điều này bao gồm việc rà soát, cắt giảm và đơn giản hóa thủ tục hành chính, áp dụng quy trình "5 bước tại chỗ" và "5 bước trên môi trường điện tử", triển khai số hóa hồ sơ và kết quả thủ tục hành chính. Đáng chú ý, tỉnh đã thực hiện 100% thanh toán phí, lệ phí không dùng tiền mặt ở cả 3 cấp chính quyền, góp phần tăng tính minh bạch và hiệu quả trong quản lý tài chính công.

Thứ ba, mô hình đã nâng cao tính minh bạch và khả năng truy cập thông tin. Điều này được thực hiện thông qua việc xây dựng hệ thống thông tin liên thông, kết nối 3 cấp chính quyền, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015, và tích hợp Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư vào quy

trình giải quyết thủ tục hành chính. Những nỗ lực này đã tạo điều kiện thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp trong việc tiếp cận thông tin và theo dõi quá trình xử lý hồ sơ.

Thứ tư, mô hình đã tăng cường tương tác giữa cơ quan nhà nước và người dân. Bằng cách cung cấp đa dạng kênh tương tác trực tiếp và trực tuyến, mô hình đã tạo điều kiện thuận lợi cho người dân trong việc gửi yêu cầu, nộp hồ sơ và nhận hỗ trợ. Điều này không chỉ cải thiện chất lượng dịch vụ công mà còn tăng cường sự tham gia của người dân vào quá trình quản lý hành chính.

Cuối cùng, mô hình đã thúc đẩy phát triển bền vững và khả năng thích ứng của hệ thống hành chính công. Thông qua việc nâng cao năng lực sử dụng công nghệ số và quản lý thông tin, mô hình đã tăng cường khả năng đáp ứng linh hoạt với sự thay đổi và phát triển của xã hội. Điều này đặc biệt quan trọng trong bối cảnh chuyển đổi số và cách mạng công nghiệp 4.0 đang diễn ra mạnh mẽ.

Mô hình này có thể được xem xét như một ví dụ điển hình về cách thức triển khai chuyển đổi số hiệu quả trong khu vực công, cung cấp những bài học quý giá cho các địa phương khác trong quá trình hiện đại hóa nền hành chính.

### **3.6.2. Tôn tại, thách thức**

Mặc dù Quảng Ninh đã thành công trong việc kết nối cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư với hệ thống Chính quyền điện tử ở ba cấp, vẫn tồn tại những thách thức đáng kể trong việc đảm bảo sự liên thông và tích hợp hoàn toàn giữa các hệ thống thông tin của các cơ quan, đơn vị khác nhau. Điều này có thể dẫn đến sự không đồng bộ trong quá trình xử lý thông tin và giải quyết thủ tục hành chính, ảnh hưởng đến hiệu quả tổng thể của hệ thống.

Quy trình "5 bước tại chỗ" và "5 bước trên môi trường điện tử" đã được áp dụng như một giải pháp tiên tiến, tuy nhiên vẫn cần cải thiện tính linh hoạt và hiệu quả của quy trình này, đặc biệt khi đối mặt với các thủ tục hành chính

phức tạp hoặc yêu cầu xử lý đặc biệt. Việc số hóa hồ sơ và kết quả thủ tục hành chính, mặc dù đã được triển khai, vẫn chưa đạt được mức độ toàn diện mong muốn, đặc biệt đối với những thủ tục đòi hỏi sự xem xét và đánh giá chuyên sâu.

Một vấn đề quan trọng khác cần được xem xét là khoảng cách số giữa các nhóm dân cư khác nhau. Mặc dù Trung tâm đã nỗ lực cung cấp đa dạng các kênh tương tác trực tiếp và trực tuyến, vẫn tồn tại sự chênh lệch đáng kể về khả năng tiếp cận và sử dụng các dịch vụ công trực tuyến giữa các nhóm dân cư, đặc biệt là người cao tuổi và cư dân ở vùng sâu, vùng xa. Điều này đặt ra thách thức lớn trong việc đảm bảo tính công bằng và toàn diện của quá trình chuyển đổi số.

Vấn đề an ninh thông tin và bảo mật dữ liệu, là một thách thức tiềm ẩn quan trọng trong quá trình chuyển đổi số. Việc đảm bảo an toàn cho dữ liệu cá nhân của người dân và thông tin nhạy cảm của các cơ quan nhà nước đòi hỏi những nỗ lực liên tục và cập nhật thường xuyên để đối phó với các mối đe dọa an ninh mạng ngày càng phức tạp và tinh vi. Điều này đòi hỏi không chỉ đầu tư vào công nghệ bảo mật mà còn cần có chiến lược toàn diện về quản lý rủi ro an ninh thông tin.

Ngoài ra, mặc dù đã áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015, việc duy trì và cải tiến liên tục hệ thống này trong môi trường số vẫn là một thách thức đáng kể. Đặc biệt, việc đảm bảo tính nhất quán và hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng trong bối cảnh các quy trình và công nghệ liên tục thay đổi đòi hỏi sự linh hoạt và khả năng thích ứng cao từ tất cả các bên liên quan.

Bên cạnh đó vẫn tồn tại khoảng cách đáng kể về kỹ năng số giữa các cán bộ, công chức. Việc đào tạo và phát triển nguồn nhân lực để đáp ứng yêu cầu của quá trình chuyển đổi số là một quá trình liên tục và đòi hỏi thời gian cũng như nguồn lực đáng kể. Điều này không chỉ

bao gồm việc nâng cao kỹ năng kỹ thuật mà còn cần phát triển tư duy số và khả năng thích ứng với sự thay đổi nhanh chóng của công nghệ.

Để giải quyết các tồn tại này một cách hiệu quả, cần có những nghiên cứu và đánh giá sâu hơn về tác động của quá trình chuyển đổi số tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ninh. Việc thu thập dữ liệu định lượng và định tính về mức độ hài lòng của người dân, hiệu quả xử lý thủ tục hành chính, và các chỉ số liên quan đến an ninh thông tin sẽ cung cấp cơ sở quan trọng cho việc xây dựng các giải pháp cải thiện toàn diện. Đồng thời, việc thường xuyên rà soát và cập nhật các quy trình, công nghệ, và chính sách liên quan đến chuyển đổi số sẽ giúp Trung tâm duy trì và nâng cao hiệu quả hoạt động trong bối cảnh số hóa ngày càng sâu rộng. Những nỗ lực này cần được thực hiện một cách có hệ thống và liên tục, với sự tham gia của tất cả các bên liên quan, từ cấp lãnh đạo đến nhân viên thực thi, cũng như sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, đơn vị trong và ngoài tỉnh.

### 3.6.3. Nguyên nhân

Nghiên cứu về quá trình chuyển đổi số tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ninh cho thấy một số nguyên nhân chính dẫn đến các hạn chế hiện tại.

Một là, sự phát triển không đồng đều của hạ tầng công nghệ thông tin giữa các địa phương và đơn vị trong tỉnh, gây khó khăn trong việc đảm bảo sự liên thông và tích hợp hoàn toàn giữa các hệ thống thông tin.

Hai là, tính phức tạp và đa dạng của các thủ tục hành chính, đặc biệt là những thủ tục đòi hỏi sự xem xét và đánh giá chuyên sâu, tạo ra thách thức lớn trong quá trình số hóa toàn diện.

Ba là, khoảng cách số giữa các nhóm dân cư, bắt nguồn từ sự chênh lệch về điều kiện kinh tế, trình độ học vấn và khả năng tiếp cận công nghệ.

Bốn là, vấn đề an ninh thông tin và bảo mật dữ liệu ngày càng trở nên phức tạp do sự gia tăng của các mối đe dọa an ninh mạng.

Năm là, khó khăn trong việc duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng trong môi trường số do sự thay đổi nhanh chóng của công nghệ và quy trình làm việc.

Cuối cùng, khoảng cách về kỹ năng số giữa các cán bộ, công chức, xuất phát từ sự khác biệt về độ tuổi, kinh nghiệm làm việc và cơ hội đào tạo. Những nguyên nhân này đòi hỏi một chiến lược toàn diện và dài hạn, bao gồm đầu tư vào cơ sở hạ tầng, đào tạo nhân lực, và xây dựng các chính sách phù hợp để thúc đẩy quá trình chuyển đổi số một cách hiệu quả và bền vững.

#### **4. MỘT SỐ KHUYẾN NGHỊ NHẪM NÂNG CAO CHUYỂN ĐỔI SỐ TẠI TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH QUẢNG NINH**

Chuyển đổi số trong lĩnh vực hành chính công đang trở thành xu hướng tất yếu và là động lực quan trọng cho sự phát triển của nền kinh tế số. Việc đẩy mạnh và nâng cao hiệu quả của quá trình chuyển đổi số tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ninh dự kiến sẽ có tác động mạnh mẽ đến chất lượng dịch vụ công, sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp, cũng như hiệu quả quản lý nhà nước. Trên cơ sở nghiên cứu, tác giả khuyến nghị thực hiện đồng bộ các giải pháp sau đây:

Thứ nhất, cần tập trung đầu tư đồng bộ vào hạ tầng công nghệ thông tin trên toàn tỉnh bao gồm việc nâng cấp hệ thống mạng, máy chủ, và các thiết bị đầu cuối tại tất cả các đơn vị hành chính, đặc biệt chú trọng đến các vùng sâu, vùng xa. Mục tiêu là đảm bảo khả năng kết nối ổn định và tốc độ xử lý dữ liệu cao, từ đó giảm thiểu sự chệch lệch về khả năng tiếp cận dịch vụ số giữa các khu vực.

Thứ hai, xây dựng một kế hoạch tổng thể để số hóa và tối ưu hóa các thủ tục hành chính. Cần ưu tiên những thủ tục phức tạp và có tần

suất sử dụng cao, đồng thời áp dụng các công nghệ tiên tiến như trí tuệ nhân tạo và học máy để tự động hóa các quy trình xử lý. Việc này không chỉ giúp tăng tốc độ giải quyết thủ tục mà còn nâng cao độ chính xác và giảm thiểu sai sót do yếu tố con người.

Thứ ba, triển khai chương trình đào tạo kỹ năng số toàn diện cho cán bộ, công chức. Song song với đó, tổ chức các hoạt động phổ cập kiến thức số cho người dân, đặc biệt chú trọng đến các nhóm yếu thế như người cao tuổi và cư dân vùng sâu vùng xa, nhằm tăng cường khả năng tiếp cận và sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

Thứ tư, tăng cường đầu tư vào hệ thống an ninh mạng và bảo mật thông tin. Điều này bao gồm việc triển khai các giải pháp bảo mật tiên tiến, thường xuyên cập nhật và nâng cấp hệ thống phòng chống tấn công mạng. Đồng thời, xây dựng quy trình quản lý rủi ro an ninh thông tin chặt chẽ, bao gồm các kế hoạch ứng phó khẩn cấp và phục hồi dữ liệu sau sự cố.

Thứ năm, cải tiến liên tục Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 để phù hợp với môi trường số. Điều này đòi hỏi việc rà soát và cập nhật thường xuyên các quy trình, đồng thời tăng cường tính linh hoạt và khả năng thích ứng của hệ thống trước những thay đổi nhanh chóng của công nghệ và nhu cầu của người dân.

Thứ sáu, thúc đẩy sự tham gia và hợp tác của các bên liên quan trong quá trình chuyển đổi số. Điều này bao gồm việc tăng cường hợp tác với khu vực tư nhân để tiếp cận các giải pháp công nghệ tiên tiến, cũng như hợp tác với các tổ chức xã hội để nắm bắt nhu cầu thực tế của người dân và doanh nghiệp. Việc tạo ra một hệ sinh thái số mở và đa dạng sẽ giúp tận dụng tối đa nguồn lực và sáng kiến từ nhiều phía.

Thứ bảy, xây dựng một hệ thống đánh giá và giám sát hiệu quả chuyển đổi số. Điều này bao gồm việc thiết lập các chỉ số đánh giá cụ thể (KPIs) cho từng giai đoạn của quá trình

chuyển đổi số, cũng như thực hiện các cuộc khảo sát định kỳ về mức độ hài lòng của người dân và doanh nghiệp đối với dịch vụ công trực tuyến.

Cuối cùng, cần xây dựng một chiến lược truyền thông hiệu quả để nâng cao nhận thức của cộng đồng về lợi ích của chuyển đổi số trong lĩnh vực hành chính công. Điều này sẽ giúp tạo ra sự đồng thuận và hỗ trợ từ phía người dân, từ đó thúc đẩy việc sử dụng rộng rãi các dịch vụ công trực tuyến.

Việc triển khai đồng bộ và toàn diện các giải pháp này sẽ góp phần quan trọng trong việc nâng cao hiệu quả chuyển đổi số tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ninh. Đồng thời, nó cũng sẽ tạo nền tảng vững chắc cho sự phát triển bền vững của nền hành chính điện tử, hướng tới mục tiêu xây dựng một chính quyền số hiện đại, minh bạch và hiệu quả, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của người dân và doanh nghiệp trong kỷ nguyên số.

## 5. KẾT LUẬN

Quá trình chuyển đổi số tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ninh trong giai đoạn 2014-2024 đã đạt được những thành tựu đáng kể, góp phần quan trọng vào việc nâng cao hiệu quả quản lý hành chính và chất lượng dịch vụ công của tỉnh. Những kết quả nổi bật bao gồm việc ứng dụng công nghệ số trong quy trình giải quyết thủ tục hành chính, triển khai dịch vụ công trực tuyến, và thực hiện số hóa hồ sơ, tài liệu. Đặc biệt, việc áp dụng quy trình "5 bước tại chỗ" và "5 bước trên môi trường điện tử" đã tạo ra bước đột phá trong cải cách hành chính, giúp rút ngắn thời gian xử lý và nâng cao tính minh bạch.

Tuy nhiên, quá trình chuyển đổi số vẫn còn đối mặt với một số thách thức như sự không đồng đều trong phát triển hạ tầng công nghệ thông tin, khoảng cách số giữa các nhóm dân cư, và vấn đề an ninh thông tin. Những rào cản này đòi hỏi sự nỗ lực liên tục và toàn diện

từ phía chính quyền tỉnh cũng như sự tham gia tích cực của người dân và doanh nghiệp.

Để tiếp tục thúc đẩy và nâng cao hiệu quả chuyển đổi số, cần thực hiện đồng bộ các giải pháp như đầu tư hạ tầng công nghệ, đào tạo nguồn nhân lực, tối ưu hóa quy trình nghiệp vụ, tăng cường an ninh mạng, và đẩy mạnh tuyên truyền, phổ biến kiến thức số cho cộng đồng. Đồng thời, việc xây dựng cơ chế đánh giá và giám sát hiệu quả chuyển đổi số cũng cần được chú trọng để đảm bảo tính bền vững của quá trình này.

Kinh nghiệm chuyển đổi số của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ninh không chỉ có ý nghĩa đối với địa phương mà còn cung cấp bài học quý giá cho các tỉnh, thành phố khác trong quá trình hiện đại hóa nền hành chính. Thành công của mô hình này góp phần quan trọng vào việc thực hiện mục tiêu xây dựng chính quyền số, kinh tế số và xã hội số tại Việt Nam, hướng tới sự phát triển bền vững và toàn diện trong kỷ nguyên số.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Hội đồng nhân dân tỉnh Quảng Ninh. (2023). *Nghị Quyết số 20/2023/NĐ-HĐND ngày 31/10/2023 về việc quy định mức thu một số khoản phí, lệ phí thuộc thẩm quyền quy định của Hội đồng nhân dân tỉnh*. Quảng Ninh.
- Thủ tướng Chính phủ (2020). *Quyết định số 749/QĐ-TTg Phê duyệt Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030*. Ban hành ngày 03 tháng 06 năm 2020.
- Thủ tướng Chính phủ (2021). *Chỉ thị số 23/CT-TTg về đẩy mạnh thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030*. Ban hành ngày 02 tháng 09 năm 2021.
- Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ninh (2022). *Quyết định số 3744/QĐ-UBND ban hành danh mục các thủ tục hành chính cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình, dịch vụ*

*công trực tuyến một phần trên Cổng dịch vụ công tỉnh Quảng Ninh. Ban hành ngày 20 tháng 12 năm 2022.*

Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ninh (2023).  
*Quyết định số 2422/QĐ-UBND ban hành*

*danh mục các thủ tục hành chính cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình, dịch vụ công trực tuyến một phần trên Cổng dịch vụ công tỉnh Quảng Ninh. Ban hành ngày 18 tháng 08 năm 2023.*