

THAM LUẬN

Kinh nghiệm và đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Hưng Yên trong bối cảnh triển khai chính quyền địa phương 02 cấp

Kính thưa!

Kính thưa!

Kính thưa!

Với tư cách là một bộ phận của thể chế hành chính dưới góc độ quản lý nhà nước nói chung, thủ tục hành chính (TTHC) là công cụ, phương tiện quan trọng để các cơ quan hành chính thực hiện việc quản lý đối với từng ngành, lĩnh vực cụ thể. Còn dưới góc độ xã hội, TTHC là cầu nối để chuyển tải những quy định cụ thể về chính sách của Nhà nước vào cuộc sống, đảm bảo cho người dân, tổ chức tiếp cận và thực hiện chính sách, trong đó cơ bản là các quyền, lợi ích chính đáng, hợp pháp của công dân, tổ chức.

Đóng vai trò đặc biệt như vậy, thực tiễn đã cho thấy nếu TTHC công khai, minh bạch, đơn giản, dễ hiểu, dễ thực hiện thì quyền lợi chính đáng của cá nhân, tổ chức càng dễ được đáp ứng, cá nhân, tổ chức trong và ngoài nước an tâm hơn trong hoạt động đầu tư kích thích kinh tế phát triển theo định hướng, nhờ đó củng cố niềm tin của nhân dân, các đối tác nước ngoài vào Đảng, chính quyền nhà nước. Ngược lại, TTHC rườm rà, phức tạp là trở ngại rất lớn đối với cá nhân, tổ chức trong việc tiếp cận với những chính sách có lợi của Nhà nước, đây sẽ là nhân tố gây suy giảm niềm tin của nhân dân vào Đảng, chính quyền, mặt khác điều này cũng gây khó khăn cho các cá nhân, doanh nghiệp trong và ngoài nước muốn thực hiện hoạt động đầu tư kinh doanh phát triển kinh tế, nếu tình hình kéo dài sẽ gây bất ổn về chính trị, kéo lùi sự phát triển kinh tế - xã hội, nhất là trong điều kiện hội nhập quốc tế sâu rộng như hiện nay.

Nhận thức được tầm quan trọng của TTHC, trong những năm gần đây, đặc biệt là thời điểm bắt đầu triển khai mô hình chính quyền địa phương 02 cấp, xác định cải cách TTHC là giải pháp quan trọng có ý nghĩa then chốt quyết định sự thành công của hai trong ba khâu đột phá phát triển tỉnh, đó là: (1) Tập trung thu hút đầu tư, phát triển công nghiệp công nghệ cao, công nghiệp có giá trị gia tăng cao, hiện đại; (2) Huy động các nguồn lực xây dựng kết cấu hạ tầng kinh tế- xã hội và đô thị, nhất là xây dựng giao thông, UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh đã có nhiều nỗ lực trong việc đẩy mạnh cải cách TTHC nhằm khắc phục những hạn chế của hệ thống thủ tục hiện hành theo hướng đơn giản hóa, minh bạch, công khai hóa, gắn với việc phân cấp, phân quyền giải quyết TTHC, qua đó, tạo điều kiện thuận lợi cho các cá nhân, tổ chức trong việc tiếp cận, thực hiện các TTHC trên cơ sở đảm bảo nguyên tắc “*lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm của sự phục vụ*”.

I. KẾT QUẢ

Cải cách TTHC chủ yếu được thể hiện ở 02 (hai) phương diện cơ bản:

Thứ nhất, Kiểm soát TTHC (cắt giảm, nâng cao chất lượng TTHC trong hoạt động quản lý nhà nước; công khai, minh bạch hóa TTHC; giám sát việc thực hiện giải quyết TTHC).

Thứ hai, tổ chức thực hiện TTHC (thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông gắn với ứng dụng công nghệ thông tin trong tiếp nhận và giải quyết TTHC).

Trong đó, việc tổ chức thực hiện TTHC, phục vụ người dân, doanh nghiệp luôn được UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh xác định là điểm mấu chốt trong việc thực hiện cải cách TTHC trên địa bàn tỉnh, là điều kiện tiên quyết quyết định sự thành bại trong việc thực hiện mục tiêu “Xây dựng được một nền hành chính trong sạch, vững mạnh, chuyên nghiệp, hiện đại hóa, hoạt động có hiệu lực, hiệu quả đáp ứng yêu cầu của nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa và phục vụ người dân, doanh nghiệp và xã hội”.

Thời gian qua, đặc biệt là thời điểm bắt đầu triển khai chính quyền địa phương 02, để đáp ứng yêu cầu nâng cao chất lượng tổ chức thực hiện TTHC, UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh đã chỉ đạo triển khai quyết liệt việc đẩy mạnh chuyển đổi số gắn với việc thực hiện TTHC trên địa bàn tỉnh, qua đó, đổi mới toàn diện việc tổ chức thực hiện TTHC, làm thay đổi đổi căn bản phương thức thực hiện TTHC từ phương thức truyền thống (trực tiếp, qua bưu chính công ích) sang phương thức hiện đại (trực tuyến trên môi trường điện tử).

Theo đó, xác định việc cung cấp Dịch vụ công trực tuyến là điểm đột phá chiến lược trong đổi mới việc tổ chức thực hiện TTHC, UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh đã chỉ đạo triển khai đồng bộ nhiều nhiệm vụ quan trọng nhằm nâng cao chất lượng cung cấp Dịch vụ công trực tuyến trong điều kiện triển khai chính quyền địa phương 02, cụ thể:

1. Nhóm nhiệm vụ hoàn thiện thể chế, nghiệp vụ

- Ban hành đa dạng các văn bản chỉ đạo, quán triệt của UBND tỉnh làm khung thể chế để triển khai cung cấp và đẩy mạnh thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh trong đó, nổi bật là các Chỉ thị của UBND tỉnh như: Chỉ thị số 08/CT-UBND ngày 21/8/2023 của UBND tỉnh về tăng cường trách nhiệm và nâng cao hiệu quả công tác cải cách thủ tục hành chính gắn với chuyển đổi số, kịp thời tháo gỡ vướng mắc, khó khăn cho người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh; Chỉ thị số 04/CT-UBND ngày 22/5/2024 của UBND tỉnh về chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương, ngăn chặn sai phạm trong giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh; Chỉ thị số 07/CT-UBND ngày 14/10/2025 về việc chấn chỉnh tình trạng lạm dụng yêu nộp bản sao chứng thực và giấy tờ, tài liệu khi thông tin đã được tích hợp trên căn cước điện tử, tài khoản định danh điện tử; đẩy nhanh sử dụng hồ sơ điện tử trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh...

Các Công văn của UBND tỉnh hướng dẫn, đôn đốc triển khai các nhiệm vụ liên quan đến chuyển đổi số gắn với cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh: số 1675/UBND-PVHCC&KSTT ngày 28/6/2023 về việc thực hiện cắt giảm quy định liên quan đến hoạt động kinh doanh, phân cấp giải quyết TTHC, đơn giản hóa TTHC nội bộ; số 97/UBND-PVHCC&KSTT ngày 15/01/2024 về việc tiếp tục thực hiện các giải pháp cải cách và nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công; số 537/UBND-PVHCC&KSTT ngày 06/3/2024 về việc triển khai các dịch vụ công trực tuyến liên thông trên Cổng dịch vụ công quốc gia; số 806/UBND-PVHCC&KSTT ngày 01/4/2024 về việc hướng dẫn rà soát, tái cấu trúc quy trình TTHC; số 825/UBND-PVHCC&KSTT ngày 03/4/2024 về việc triển khai các giải pháp thúc đẩy hiệu quả cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến; số 1030/UBND-PVHCC&KSTT ngày 19/4/2024 về việc tiếp tục đẩy mạnh các nhiệm vụ cải cách, kiểm soát thủ tục hành chính; số 1382/UBND-PVHCC&KSTT ngày 23/5/2024 về hoàn thiện kết nối, triển khai Hệ thống đăng ký, giải quyết chính sách trợ giúp xã hội trực tuyến và rà soát, cập nhật CSDL về trợ giúp xã hội; số 1512/UBND-PVHCC&KSTT ngày 04/6/2024 về việc sử dụng tài khoản VneID trong thực hiện thủ tục hành chính; Công văn số 1817/UBND-PVHCC&KSTT ngày 01/7/2024 về việc triển khai, thực hiện Nghị định số 63/2024/NĐ-CP ngày 10/6/2024 của Chính phủ và nhiều văn bản chỉ đạo về thực hiện TTHC đủ điều kiện cung cấp DVCTT toàn trình thuộc phạm vi quản lý nhà nước của các Bộ, ngành Trung ương; số 1676/UBND-PVHCC&KSTT ngày 04/6/2025 của UBND tỉnh về việc thực hiện chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ về triển khai Cổng Dịch vụ công quốc gia trở thành điểm “một cửa số” tập trung, duy nhất quốc gia; số 1803/UBND-PVHCC&KSTT ngày 13/6/2025 về việc thực hiện TTHC đủ điều kiện cung cấp DVCTT toàn trình, số hóa quy trình giải quyết TTHC; số 346/UBND-PVHCC ngày 22/7/2025 của UBND tỉnh về kịp thời tiếp nhận, giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp và thông tin phản ánh của người dân, doanh nghiệp khi thực hiện TTHC; số 461/UBND-PVHCC ngày 29/7/2025 của UBND tỉnh về tập trung thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong thực hiện TTHC, chuyển đổi số ở giai đoạn đầu vận hành mô hình chính quyền địa phương 02 cấp trên địa bàn tỉnh Hưng Yên; số 728/UBND-PVHCC ngày 08/8/2025 của UBND tỉnh về giải quyết các vấn đề khó khăn, vướng mắc trong thực hiện TTHC, DVCTT theo mô hình chính quyền địa phương 02 cấp; số 2844/UBND-PVHCC ngày 10/11/2025 của UBND tỉnh về việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ trực tuyến nộp từ Cổng DVCQG...

- Quán triệt, thực hiện nghiêm việc công bố các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan hành chính nhà nước ở các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh, công khai kịp thời các TTHC sau khi được Chủ tịch UBND tỉnh công bố trên Cơ sở dữ liệu Quốc gia về TTHC; Xây dựng, trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết TTHC đối với từng TTHC (mô tả chi tiết từng khâu, bước tiếp nhận, xử lý hồ sơ gắn với từng cá nhân, tương ứng với quỹ thời gian nhất định, đảm bảo tổng thời gian xử lý hồ sơ không vượt quá thời hạn

giải quyết TTHC theo quy định) sau khi đã được công bố, công khai, trên cơ sở đó thiết lập quy trình điện tử giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh đảm bảo tích hợp lên Cổng dịch vụ công Quốc gia phục vụ việc tiếp nhận, giải quyết TTHC theo quy định.

- Văn phòng UBND tỉnh chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh tiến hành thống kê, rà soát, đánh giá, lập danh sách các TTHC đủ điều kiện thực hiện trên môi trường điện tử theo các tiêu chí quy định tại Điều 21 Nghị số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện TTHC trên môi trường điện tử, trên cơ sở đó tiến hành cung cấp dịch vụ công trực tuyến một phần, hoặc toàn trình bám sát tình hình thực tiễn đảm bảo đúng (theo quy định pháp luật), đủ (chỉ tiêu số lượng TTHC được giao), phù hợp với nhu cầu quản lý của cơ quan nhà nước và nhu cầu sử dụng của người dân, doanh nghiệp, tránh cung cấp tràn lan, gây lãng phí nguồn lực.

- Xác định việc kết nối, chia sẻ dữ liệu với các HTTT, CSDL chuyên ngành của Bộ, ngành Trung ương và xây dựng Kho dữ liệu điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh phục vụ việc tái sử dụng kết quả giải quyết TTHC số hóa TTHC là cơ sở quan trọng để tiến hành tái cấu trúc, đơn giản hóa quy trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ trên môi trường điện tử, UBND tỉnh đã có chỉ đạo quyết liệt trong việc nâng cấp, cập nhật Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh đáp ứng yêu cầu số hóa, thực hiện TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính, phù hợp với mô hình tổ chức chính quyền địa phương 2 cấp, đảm bảo cung cấp dịch vụ công trực tuyến kết nối, tích hợp với Cổng Dịch vụ công Quốc gia; CSDL quốc gia về dân cư theo quy định, cùng với đó là mở rộng kết nối đến các HTTT, CSDL chuyên ngành của Bộ, ngành Trung ương, gồm:

- + Hệ thống thông tin đăng ký và quản lý hộ tịch điện tử của Bộ Tư pháp;
- + Phần mềm Lý lịch tư pháp dùng chung của Bộ Công an;
- + Phần mềm dịch vụ công liên thông: Đăng ký khai sinh - đăng ký thường trú - cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ dưới 6 tuổi và Đăng ký khai tử - Xóa đăng ký thường trú - Trợ cấp mai táng, hỗ trợ chi phí mai táng.
- + Hệ thống định danh và xác thực điện tử của Bộ Công an.
- + Kết nối với ứng dụng VNeID thực hiện cung cấp dịch vụ công cấp Phiếu lý lịch tư pháp.
- + Hệ thống giám sát đo lường mức độ cung cấp và sử dụng mức độ Chính phủ số (Hệ thống EMC) của Bộ Khoa học và Công nghệ;
- + Hệ thống chứng thực chữ ký số chuyên dùng của Ban Cơ yếu Chính phủ và chứng thực chữ ký số công cộng của Bộ Khoa học và Công nghệ;
- + Cổng dịch vụ công về Đăng ký biến động về quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất do thay đổi thông tin về người được cấp Giấy chứng nhận của Bộ Nông nghiệp và Môi trường.

+ Hệ thống dịch vụ công trực tuyến vận tải đường bộ và kinh doanh vận tải của Bộ Xây dựng.

+ Hệ thống đăng ký, giải quyết chính sách trợ giúp xã hội của Cục Bảo trợ xã hội, Bộ Y tế.

+ Hệ thống thông tin quốc gia về đăng ký doanh nghiệp, hợp tác xã và hộ kinh doanh của Bộ Tài chính.

+ CSDL quốc gia về Đăng ký doanh nghiệp của Bộ Kế hoạch và Đầu tư và CSDL quốc gia về Bảo hiểm của Bảo hiểm Xã hội Việt Nam.

+ Hệ thống phục vụ dịch vụ công của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam;

+ Hệ thống quản lý văn bản và điều hành tỉnh và Trung tâm Giám sát điều hành thông minh IOC tỉnh

+ Một số hệ thống, CSDL chuyên ngành khác của Bộ, ngành...

- Trên cơ sở dữ liệu có được trong quá trình kết nối, chia sẻ dữ liệu với các HTTT, CSDL chuyên ngành của Bộ, ngành Trung ương các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh trong quá trình tiếp nhận hồ sơ, xử lý hồ sơ TTHC có trách nhiệm thực hiện rà soát, tái cấu trúc, đơn giản hóa quy trình giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết theo hướng cắt giảm, rút ngắn thời gian giải quyết TTHC dựa trên việc xác thực thông tin, đối chiếu hồ sơ với dữ liệu lưu trữ tại HTTT, CSDL chuyên ngành của Bộ, ngành Trung ương có thể khai thác.

- Triển khai mô hình giám sát dịch vụ hành chính công, Trung tâm giám sát, điều hành Thông minh cho phép lãnh đạo tỉnh theo dõi tổng số hồ sơ, số hồ sơ đang xử lý, hồ sơ hoàn thành đúng hạn và hồ sơ quá hạn, phân theo từng cơ quan, lĩnh vực. Mô hình này giúp Chủ tịch UBND và các lãnh đạo tỉnh nhanh chóng nắm bắt hiệu quả hoạt động của các cơ quan trong việc tiếp nhận và xử lý TTHC, từ đó đưa ra quyết định chỉ đạo kịp thời, phân bổ nguồn lực hợp lý và nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp; triển khai miễn lệ phí thực hiện TTHC đối với cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ qua hình thức trực tuyến trên môi trường điện tử nhằm tạo sức hút, từng bước thay đổi thói quen thực hiện TTHC theo phương thức truyền thống của người dân, doanh nghiệp.

2. Nhóm nhiệm vụ tuyên truyền thực hiện Dịch vụ công trực tuyến

- Triển khai diện rộng công tác tuyên truyền trên các phương tiện truyền thông đại chúng về chủ trương, cách thức thực hiện, sử dụng dịch vụ công trực tuyến; tài liệu tuyên truyền về việc ứng dụng dữ liệu dân cư, sử dụng tài khoản định danh điện tử VNeID và các tiện ích khác cũng như những lợi ích mà việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến mang lại.

- Cán bộ, công chức, viên chức các sở, ngành tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh tiếp nhận hồ sơ đồng thời hướng dẫn trực tiếp người dân sử dụng tài khoản VNeID trong thực hiện TTHC, nộp hồ sơ trực tuyến; thanh toán phí, lệ phí bằng hình thức trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia

- Tuyên truyền, hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến trong môi trường giáo dục học đường; thông qua các hoạt động tư vấn, hỗ trợ pháp lý, thực hiện tuyên truyền trong các buổi sinh hoạt tại các Chi bộ đảng, các tổ chức chính trị - xã hội; thông qua hoạt động của Tổ công nghệ số cộng đồng tại các địa phương, theo đó đẩy mạnh tuyên truyền, mở các lớp tập huấn, cập nhật kiến thức cho người dân tại Khu dân cư, thôn xóm để người dân tại các vùng nông thôn kịp thời tiếp cận thông tin TTHC, hiểu lợi rõ lợi ích của việc sử dụng DVCTT.

Việc triển khai đồng bộ, hiệu quả các nhiệm vụ trọng tâm về thể chế, nghiệp vụ và tuyên truyền sử dụng dịch vụ công trực tuyến, đến nay 100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh đã được cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình và một phần, điều này cũng đã tác động trực tiếp đến sự thay đổi nhận thức từ phía người dân, doanh nghiệp, thói quen thực hiện TTHC từ thủ công, đến trực tiếp Bộ phận Một cửa của các cấp đề nộp hồ sơ dần thay đổi và chuyển nhanh sang hình thức nộp hồ sơ điện tử thông qua dịch vụ công trực tuyến nhờ đó tỷ lệ hồ sơ trực tuyến được tiếp nhận, xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh từ 01/7/2025 đến nay luôn đạt 92,28% trên tổng số hồ sơ toàn tỉnh; tỷ lệ thanh toán không dùng tiền mặt (bao gồm cả hình thức chuyển khoản qua ngân hàng, ví điện tử) đạt 93,85% trong đó trực tiếp thanh toán trực tuyến qua Cổng dịch vụ công quốc gia đạt 92,44%; tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả TTHC toàn tỉnh đạt gần 99%.

II. THÁCH THỨC

Tuy nhiên, bên cạnh những thành quả tích cực đạt được từ việc triển khai đồng bộ và kịp thời các nhiệm vụ trọng tâm nói trên, việc cung cấp và thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh vẫn tồn tại một số hạn chế, khó khăn, cụ thể như:

1. Khó khăn trong tiếp cận và thực hiện dịch vụ công trực tuyến

- Một bộ phận người dân chưa có hoặc chưa đăng ký, cấp tài khoản định danh VNeID hoặc không biết, không sử dụng điện thoại thông minh để cài đặt ứng dụng VNeID, không đăng ký số điện thoại chính chủ với các nhà mạng (chủ yếu là người lao động phổ thông, người lớn tuổi,...) dẫn đến không thể thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến hoặc Cán bộ một cửa không thể hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến do công dân không có tài khoản VNeID.

- Một số cá nhân mặc dù đã được Cục C06 - Bộ Công an cấp và kích hoạt tài khoản VNeID nhưng không biết cách sử dụng hoặc gặp tình trạng tài khoản bị hết hạn (do Cấn cước hết hạn sử dụng), thay đổi số điện thoại, thay đổi thiết bị điện thoại cài đặt ứng dụng VNeID, không nhớ mật khẩu đăng nhập,... nên gây rất nhiều khó khăn cho Cán bộ một cửa trong việc hướng dẫn công dân; điều này không chỉ làm ảnh hưởng đến chất lượng tiếp nhận hồ sơ TTHC của các cơ quan, đơn vị mà còn làm tăng thời gian xử lý hồ sơ của công dân, người dân phải chờ đợi lâu hơn để có thể hoàn thành việc nộp hồ sơ của mình, nhất là đối với những TTHC có lượng hồ sơ tiếp nhận phát sinh hàng ngày lớn.

- Mặc dù tỷ lệ hồ sơ trực tuyến tại các cơ quan, đơn vị tương đối cao, nhưng vẫn còn tình trạng cán bộ tại Bộ phận Một cửa các cấp làm thay, làm hộ công dân, nhất là tại địa phương, đơn vị cấp xã; nguyên nhân là do đối tượng thực hiện TTHC tại cấp địa phương chủ yếu là người dân lao động phổ thông, người lớn tuổi, người yếu thể có trình độ và khả năng ứng dụng công nghệ thông tin thấp (sử dụng dịch vụ công, kỹ năng số còn kém, không biết sử dụng thiết bị di động, không thường xuyên sử dụng tài khoản VNeID,...) do đó không thể tự thực hiện DVCTT, cán bộ một cửa phải cầm tay, chỉ việc hoặc sử dụng tài khoản của công dân để đăng nhập và nộp hồ sơ thay người dân.

- Nhiều người dân chưa có hoặc không có tài khoản ngân hàng, không sử dụng dịch vụ ebanking, không biết sử dụng ví điện tử (do không có thiết bị di động, không sử dụng dịch vụ 4G, 5G), nhất là tại vùng nông thôn nên gặp khó khăn trong các giao dịch thanh toán trực tuyến; người dân vẫn còn thói quen sử dụng tiền mặt trong các giao dịch với cơ quan nhà nước.

- Nhận thức của đại đa số người dân còn chưa thực sự quan tâm đến việc sử dụng tài khoản định danh điện tử VNeID trong việc nộp hồ sơ trực tuyến, còn e ngại khi thực hiện nộp các hồ sơ trực tuyến do thói quen vẫn muốn đến trực tiếp cơ quan nhà nước để giải quyết TTHC, gặp trực tiếp cán bộ một cửa hướng dẫn, do chưa thể am hiểu hết các quy định pháp luật trong thực hiện TTHC.

2. Khó khăn trong việc ứng dụng, triển khai kết nối các Hệ thống của các Bộ, ngành Trung ương

- Hệ thống định danh và xác thực điện tử (của Bộ Công an) **đôi khi còn tình trạng lỗi, không thể truy cập** (thời điểm buổi sáng khi lượng người dân truy cập vào Hệ thống định danh điện tử lớn); dẫn đến hệ thống chậm hoặc không gửi tin nhắn mã OTP để công dân đăng nhập tài khoản VneID nộp hồ sơ trực tuyến bị gián đoạn, công dân phải chờ đợi lâu hơn mới có thể truy cập được vào hệ thống của Bộ Công an kết nối với Cổng dịch vụ công quốc gia.

- Vẫn còn tình trạng CSDL quốc gia về dân cư truy cập để tra cứu dữ liệu chậm hoặc lỗi kết nối với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh, dẫn đến cán bộ tiếp nhận hồ sơ chưa thể kiểm tra dữ liệu, đối chiếu thông tin công dân, người dân phải chờ đợi trong quá trình thực hiện TTHC.

- **Chức năng thanh toán trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia vẫn còn thường xuyên xảy ra lỗi** khi thanh toán; nhiều giao dịch các đơn vị không nhận được tiền chuyển về tài khoản hoặc phải chờ đợi nhiều ngày do công tác đối chiếu phí giữa các Ngân hàng thương mại, đơn vị cung cấp dịch vụ ví điện tử (MoMo, Viettel Money, VNPT Pay,...) còn chậm, điển hình các giao dịch của người dân tại Bộ phận thu phí của Trung tâm Phục vụ hành chính công và Kiểm soát TTHC; nhiều trường hợp thanh toán, người dân bị trừ tiền trong tài khoản ngân hàng nhưng các cơ quan nhà nước vẫn không nhận được tiền, dẫn đến **công dân phải nộp tiền phí, lệ phí nhiều lần** cho cùng một hồ sơ đã nộp; ảnh hưởng đến trực tiếp công dân và cơ quan thực hiện (*nguy cơ bị mất tiền hoặc mất thêm thời gian khi giải quyết TTHC của công dân, gây bức xúc*,

không muốn sử dụng dịch vụ trên Cổng dịch vụ công quốc gia). Các cơ quan, đơn vị phải mất nhiều thời gian để tra cứu, đối soát các giao dịch với các Ngân hàng ảnh hưởng đến công tác tổng hợp, đối chiếu phí, lệ phí hàng tháng để nộp tiền vào ngân sách nhà nước.

- Mặc dù một số HTTT, CSDL của các Bộ, ngành Trung ương đã được kết nối với các HTTT của tỉnh để chia sẻ dữ liệu, phục vụ công tác giải quyết TTHC; tuy nhiên vẫn còn chưa nhiều, thiếu tính đồng bộ dữ liệu; do đó gây khó khăn trong quá trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ TTHC, gây áp lực công việc đối với cán bộ tại Bộ phận Một cửa các cấp.

3. Khó khăn về thể chế, áp dụng các quy định pháp luật; công tác tuyên truyền phổ biến, giáo dục pháp luật

- Các Bộ, ngành còn chậm ban hành, hướng dẫn, xây dựng quy trình xử lý, giải quyết hồ sơ TTHC đối với một số dịch vụ công có thể ứng dụng dữ liệu dân cư để xử lý hồ sơ; các dịch vụ công thiết yếu phục vụ đối tượng lớn người dân sử dụng, phát sinh hồ sơ lớn, có tính chất liên thông với nhiều ngành, nhiều cấp thực hiện; do đó gây khó khăn, lúng túng cho các địa phương trong việc triển khai, hướng dẫn trong quá trình thực hiện.

- Các quy định của pháp luật, Nghị định, Thông tư hướng dẫn về TTHC còn rườm rà, nhiều ràng buộc và các điều kiện, yêu cầu (Lĩnh vực đầu tư, Xây dựng, Đất đai, Y tế,...); dữ liệu chuyên ngành của các Bộ, ngành Trung ương, địa phương chưa được số hóa nhiều nên việc giải quyết TTHC trên môi trường điện tử còn khó khăn, các cơ quan nhà nước vẫn phải sử dụng văn bản, hồ sơ giấy trong quá trình thẩm định hồ sơ và trình ban hành Quyết định, phê duyệt kết quả.

- Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến tuy cao, nhưng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình chỉ chiếm khoảng trên 31% trên tổng số hồ sơ tiếp nhận; nguyên nhân là do tại Bộ phận Một cửa cấp xã phát sinh số lượng hồ sơ chủ yếu tập trung ở TTHC: chứng thực bản sao từ bản chính phát sinh. Tuy nhiên, theo quy định pháp luật về chứng thực thì TTHC trên không thể cung cấp DVCTT toàn trình, chỉ thực hiện được DVCTT một phần (do công dân vẫn phải đến xuất trình bản chính để đối chiếu) nên tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình còn chưa cao.

III. GIẢI PHÁP

Trên đây là một số kinh nghiệm triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Hưng Yên, những thuận lợi và thành quả đạt được cũng như khó khăn, hạn chế còn tồn tại. Để việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến đi vào thực chất, hướng vào mục tiêu phục vụ trên cơ sở nguyên tắc lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm, ngoài những nhiệm vụ (thực tế là những giải pháp) đã triển khai thực tiễn nêu trên Hưng Yên đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến có giá trị tham khảo như sau:

1. Quán triệt, tập trung triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến bám sát đối tượng sử dụng và thực hiện TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành

chính trên địa bàn tỉnh. Theo đó, tập trung rà soát, đơn giản hóa, tái cấu trúc quy trình thực hiện TTHC gắn với đối tượng thực hiện và tổ chức thực hiện TTHC theo hướng tiếp nhận hồ sơ đa phương thức phù hợp với tình hình thực tiễn, cụ thể:

Tập trung cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình đối với các TTHC theo nhu cầu sử dụng của cá nhân, tổ chức, ưu tiên triển khai đối với các TTHC có hồ sơ phát sinh nhiều, tần suất người dân sử dụng cao.

Kết hợp tiếp nhận hồ sơ TTHC đa phương thức trực tiếp, qua bưu chính công ích theo nhu cầu của người dân gắn với hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến nộp hồ sơ trên môi trường điện tử đối với toàn bộ các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh tại BPMC các cấp, không phân biệt địa giới hành chính đồng thời đảm bảo chi phí cho việc luân chuyển hồ sơ TTHC bản giấy của cá nhân, tổ chức (song hành cùng việc luân chuyển hồ sơ bản điện tử trên hệ thống) sau khi được tiếp nhận tới các cơ quan hành chính nhà nước qua dịch vụ bưu chính công ích do ngân sách nhà nước đảm bảo, điều này giúp tăng mức độ hài lòng từ phía người dân, doanh nghiệp, đảm bảo các dịch vụ công trực tuyến một phần đã cung cấp được thực hiện thông suốt, hiệu quả.

2. Triển khai xây dựng mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính công một cấp kết hợp với thực hiện TTHC theo hướng xã hội hóa

Xây dựng mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính một cấp trên cơ sở bám sát đặc thù về quản lý dân cư, tổ chức đời sống dân cư, đánh giá mức độ ứng dụng khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số trên địa bàn cấp tỉnh gắn với hoạt động xã hội hóa tiếp nhận hồ sơ TTHC. Theo đó, thành lập **Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, hệ thống Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đặt tại các xã, phường và các điểm tiếp nhận hồ sơ theo địa bàn quản lý của các xã, phường** (cả điểm tiếp nhận thuộc quản lý của Chi nhánh Trung tâm và các điểm tiếp nhận hồ sơ xã hội hóa).

Với mô hình này, sẽ cắt giảm 106 Bộ phận một cửa cấp tỉnh, cấp xã, không sử dụng công chức chuyên môn cho việc tiếp nhận hồ sơ (do xã hội hóa việc tiếp nhận hồ sơ nên việc tiếp nhận hồ sơ sẽ được chuyển giao cho các đơn vị dịch vụ đủ năng lực), đồng thời cho phép ứng dụng triệt để quy trình số hóa và sử dụng dịch vụ bưu chính công ích trong thực hiện TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính.

Mô hình Bộ phận một cửa theo hướng độc lập với cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền giải quyết TTHC sẽ có vai trò tiếp nhận hồ sơ không phụ thuộc địa giới hành chính, kết hợp thực hiện TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích theo hướng “**đưa chính quyền đến cửa nhà dân**”, hỗ trợ thực hiện dịch vụ công trực tuyến, luân chuyển hồ sơ giấy (miễn phí) cho cá nhân, tổ chức vừa đóng vai trò cơ quan pháp chế, theo dõi, đôn đốc, giám sát việc giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức tại các cơ quan có thẩm quyền.

Việc triển khai xây dựng mô hình **Trung tâm Phục vụ hành chính công một cấp kết hợp với thực hiện TTHC theo hướng xã hội hóa** được coi là giải

pháp vật chất căn bản hỗ trợ, đảm bảo tính bền vững của việc nâng cao chất lượng cung cấp, thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

Là nhân tố đột phá chiến lược trong đổi mới việc tổ chức thực hiện TTHC, việc nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến là cơ sở tạo nền tảng để xây dựng một hành chính trong sạch, vững mạnh, chuyên nghiệp, hiện đại hóa, hoạt động có hiệu lực, hiệu quả đáp ứng yêu cầu của nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa và phục vụ người dân, doanh nghiệp và xã hội. Do đó, trong thời gian tới **đây được xem là nhiệm vụ ưu tiên hàng đầu, là đòi hỏi bức thiết, cần phải thực hiện ngay với những giải pháp cụ thể, sát thực tiễn.**

Tôi xin kết thúc bài tham luận tại đây!

Chúc các đồng chí sức khỏe, thành công!

Chúc Hội nghị của chúng ta diễn ra thành công, tốt đẹp!