

THÔNG CÁO BÁO CHÍ

NÂNG CAO TÍNH THÂN THIỆN VÀ HOÀN THIỆN CHÍNH SÁCH THÚC ĐẨY CÔNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

Hà Nội, ngày 11 tháng 07 năm 2023 – Theo báo cáo ngày tháng 8 năm 2022 của Ủy ban Quốc gia về Chuyển đổi số, tỷ lệ người dân Việt Nam sử dụng dịch vụ công trực tuyến mới đạt 18% trong 7 tháng đầu năm 2022. Bên cạnh đó, số liệu khảo sát Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) cho thấy, chỉ 3,05% người được phỏng vấn cho biết họ đã lập hồ sơ người dùng trên Cổng dịch vụ công Quốc gia, và hơn 1% đã sử dụng Cổng dịch vụ công để làm thủ tục hành chính. Một phần nguyên nhân của thực trạng này là việc triển khai dịch vụ công trực tuyến toàn trình chưa hoàn chỉnh; các chức năng cung cấp dịch vụ chưa hoàn thiện, và giao diện chưa dễ sử dụng và thân thiện với người dùng.

Trên đây là một số thông tin được chia sẻ tại Tọa đàm Chuyên đề “Đánh giá mức độ thân thiện với người dùng của 63 cổng Dịch vụ công trực tuyến cấp tỉnh lần thứ nhất, năm 2023” do Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc (UNDP) tại Việt Nam và Viện Nghiên cứu Chính sách và Phát triển Truyền thông (IPS) phối hợp với tổ chức.

Phát biểu tại tọa đàm, ông **Nguyễn Minh Hồng**, Chủ tịch Hội truyền thông số Việt Nam, đánh giá cao việc Chính phủ chọn dịch vụ công trực tuyến là ưu tiên trọng tâm trong tiến trình xây dựng chính phủ số. Ông khuyến nghị: *“Chính phủ, đầu mối là Ủy ban Quốc gia về Chuyển đổi số, tập trung vào hai nhóm việc trọng tâm, gồm hoàn thiện chức năng cung cấp dịch vụ công cho 25 dịch vụ công thiết yếu nhất và nâng cao trải nghiệm cho người dùng dịch vụ thông qua cải tiến giao diện dễ sử dụng và thân thiện hơn. Làm được khâu này sẽ giúp Việt Nam tăng điểm số, đạt mục tiêu lọt vào nhóm 50 quốc gia đứng đầu trong xếp hạng Chính phủ điện tử của Liên Hợp Quốc”*.

Nhóm nghiên cứu của Viện Nghiên cứu chính sách và Phát triển Truyền thông (IPS) và UNDP tại Việt Nam đã chỉ ra năm thực trạng chính về mức độ thân thiện với người dùng của các cổng dịch vụ công cấp tỉnh, bao gồm các tính năng để thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình chưa được bảo đảm; quá trình thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử chưa được tối ưu hóa cho người dùng; bất cập trong kết nối dữ liệu, tài khoản và giao diện giữa hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến của trung ương và địa phương; cổng dịch vụ công còn khó tiếp cận với người khiếm thị và đồng bào dân tộc thiểu số; và việc cam kết bảo vệ dữ liệu cá nhân và bảo đảm an toàn thông tin chưa được quan tâm đúng mức.

Kết quả thử nghiệm thực hiện dịch vụ ‘Cấp phiếu lý lịch tư pháp’ trên cổng dịch vụ công trực tuyến của các tỉnh khẳng định thêm các vấn đề nêu trên. Kết quả cho thấy, trong số 63 cổng dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) cấp tỉnh, 26 cổng DVCTT yêu cầu người nộp hồ sơ phải xuất trình bản chính để đối chiếu trong trường hợp nộp bản chụp/bản quét trực tuyến; 24 cổng DVCTT chưa cho phép trả hồ sơ trực tuyến mà chỉ trả kết quả qua bưu điện hoặc tới cơ quan nhận trực tiếp; và 17 cổng DVCTT yêu cầu người dùng thanh toán trực tuyến xong mới được nộp hồ sơ.

Ngoài ra, kết quả phân tích 200 phản ánh kiến nghị về dịch vụ công trực tuyến đăng tải trên Cổng dịch vụ công quốc gia đã chỉ ra những hạn chế ở cả ba phương diện kỹ thuật, con người và quy trình triển khai dịch vụ công trực tuyến. Các vấn đề thuộc nhóm kỹ thuật bao gồm cổng dịch vụ công bị lỗi; việc nộp, cập nhật, bổ sung, theo dõi tình trạng hồ sơ trực tuyến còn nhiều bất tiện; không thể thanh toán trực tuyến; hay chữ ký số không được duyệt. Các bất cập về con người có thể kể đến cán bộ trả lại hồ sơ với lý do chưa thỏa đáng; cán bộ không giải thích, hướng dẫn cho người dân khi hồ sơ bị sai; cán bộ không nghe máy đường dây nóng; cán bộ chưa nắm rõ quy trình; thái độ cán bộ chưa phù hợp. Các bất cập về quy trình, thủ tục gồm chậm trễ trong quy trình tiếp nhận hồ sơ; người dân nộp hồ sơ trực tuyến nhưng được yêu cầu bổ sung hồ sơ trực tiếp; quy trình nộp trực tuyến, tiếp nhận, trả lại và từ chối hồ sơ chưa rõ ràng.

Nghiên cứu đã đưa ra hai nhóm khuyến nghị về tăng tính thân thiện, dễ sử dụng của giao diện cổng dịch vụ công trực tuyến và đề xuất hoàn thiện chính sách phát triển dịch vụ công trực tuyến để cải thiện tỉ lệ và nâng cao trải nghiệm của người dân. Đáng chú ý, nghiên cứu đề xuất dịch vụ công trực tuyến cần phải thân thiện hơn với người khuyết tật bằng cách rà soát định kỳ, phát hiện và cải thiện mức độ thân thiện với người khuyết tật sử dụng trình đọc màn hình và mời nhóm người khuyết tật tham gia đánh giá trải nghiệm dịch vụ công trực tuyến. Ngoài ra, cần tăng cường kết nối dữ liệu giữa cổng dịch vụ công quốc gia và các cổng dịch vụ công cấp tỉnh và xây dựng quy định về chuẩn kỹ thuật kết nối, liên thông các hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

Ông **Patrick Haverman**, Phó Đại diện thường trú của UNDP tại Việt Nam, nhấn mạnh tầm quan trọng của việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến dễ tiếp cận và sử dụng cho người dân, đặc biệt là những người đang bị bỏ lại phía sau trong quá trình chuyển đổi số, như đã nêu trong Báo cáo Đánh giá chuyển đổi số năm 2022.

Tọa đàm có sự tham dự của đại diện văn phòng Ủy ban Nhân dân, Sở Thông tin và Truyền thông và Sở Tư pháp của nhiều tỉnh thành trên cả nước, đại diện Cục Chuyển đổi số Quốc gia và đông đảo chuyên gia, nhà nghiên cứu, và cơ quan báo chí.

Media Contact:

Nguyễn Việt Lan | Trưởng Ban Truyền thông - Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc (UNDP) tại Việt Nam | Email: nguyen.viet.lan@undp.org | Mobile: 0914436769

Nguyễn Trà My | Trợ lý Nghiên cứu - Viện Nghiên cứu Chính sách và Phát triển Truyền thông (IPS) | Email: mynt@ips.org.vn | Mobile: 0766139686