



Quản trị và Tham gia

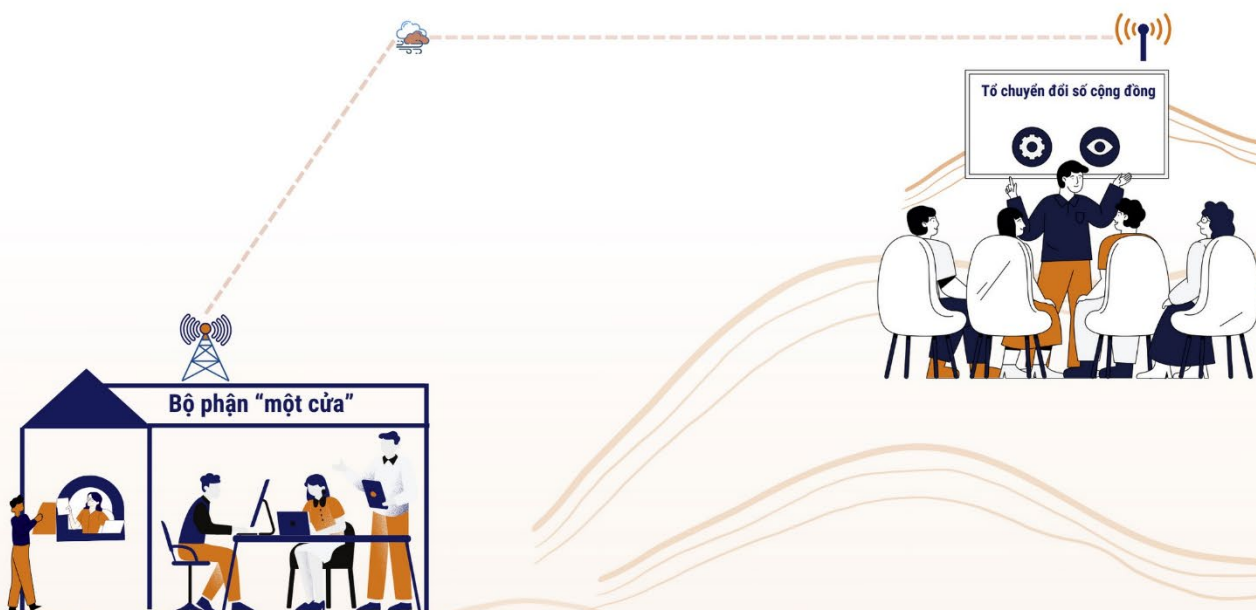
Loạt báo cáo nghiên cứu thảo luận chính sách

BÁO CÁO TƯ VẤN TRIỂN KHAI DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TRỰC TUYẾN Ở TỈNH BÌNH PHƯỚC

Hướng tới không để ai bị bỏ lại phía sau trong tiến trình phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số ở các tỉnh có đông dân cư là đồng bào dân tộc thiểu số

Chuyên đề về dịch vụ hành chính công liên quan đến:

- (1) Cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân
- (2) Liên thông thủ tục hành chính đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú và cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi



Hà Nội, 10/2023

Loạt bài nghiên cứu chính sách về Quản trị và Tham gia này do Nhóm Quản trị và Tham gia của Chương trình phát triển Liên hợp quốc (UNDP) tại Việt Nam thực hiện.

Đây là những nghiên cứu phân tích xu thế của các tiến trình và biện pháp thực hiện cải cách hành chính công trong các lĩnh vực cụ thể của nền hành chính công Việt Nam. Để giải quyết những thách thức về kinh tế, xã hội chính trị và môi trường mà Việt Nam đang phải đối mặt, các nhà hoạch định chính sách cần những luận cứ thực chứng. Những bài nghiên cứu này nhằm cung cấp một số nội dung cho những thảo luận hiện nay về đổi mới chính sách, từ đó góp phần thúc đẩy hơn nữa những nỗ lực phát triển của Việt Nam.

Ba nguyên tắc chủ đạo trong thực hiện những nghiên cứu chính sách này là: (i) nghiên cứu thực chứng, (ii) sâu sắc về học thuật và độc lập trong phân tích, và (iii) hợp lý về mặt xã hội và có sự tham gia của các bên liên quan. Để đạt được ba nguyên tắc đó đòi hỏi cách tiếp cận nghiên cứu chuyên sâu và xác định một cách hệ thống và cặn kẽ các biện pháp chính sách nhằm giải quyết các vấn đề liên quan đến cải cách hành chính và phòng, chống tham nhũng.

Tên trích dẫn nguồn: Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh, Hội Xã hội học Việt Nam và Chương trình Phát triển Liên hợp quốc (2023). **Báo cáo tư vấn triển khai dịch vụ hành chính công trực tuyến ở tỉnh Bình Phước.** Trong loạt báo cáo nghiên cứu tư vấn **Hướng tới không để ai bị bỏ lại phía sau trong tiến trình phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số ở các tỉnh có đông dân cư là đồng bào dân tộc thiểu số** do Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh (HCMA) và Chương trình Phát triển Liên hợp Quốc (UNDP) tại Việt Nam thực hiện từ 2021-2023. Hà Nội, Việt Nam: Tháng 10 năm 2023.

Bảo hộ bản quyền: Không được sao in, tái bản, lưu trữ trong một hệ thống mở hoặc chuyển tải bất kỳ phần nào hoặc toàn bộ nội dung báo cáo này dưới mọi hình thức, như điện tử, sao in, ghi âm, hoặc các hình thức khác khi chưa được sự đồng ý của các tổ chức thực hiện nghiên cứu.

Ghi chú: Các quan điểm, phát hiện và kết luận đưa ra trong báo cáo này không nhất thiết phản ánh quan điểm chính thức của Chương trình Phát triển Liên hợp quốc (UNDP) tại Việt Nam.



UNDP Việt Nam

304 Kim Mã,
Ba Đình
Hà Nội - Việt Nam

Điện thoại: +84 4 38500 100
Fax: +84 4 3726 5520

Email: registry.vn@undp.org



Hội Xã hội học
Việt Nam

27 Trần Xuân Soạn
Hà Nội - Việt Nam

Điện thoại: (84-24) 3218 1790
Web: www.vsa.net.vn



Học viện Chính trị
quốc gia Hồ Chí Minh

135 Nguyễn Phong Sắc, Cầu Giấy
Hà Nội - Việt Nam

Điện thoại: 024 3833 0687

Email: info@hcma.vn

NHÓM NGHIÊN CỨU

1. TS. Bùi Phương Đình (Trưởng nhóm)
2. PGS., TS. Đặng Thị Ánh Tuyết (*chịu trách nhiệm soạn thảo báo cáo*)
3. ThS. Nguyễn Hữu Hoàng (*chịu trách nhiệm soạn thảo báo cáo*)
4. PGS., TS Lê Văn Chiến
5. TS. Trần Quang Diệu
6. TS. Trần Nhật Duật
7. TS. Hà Việt Hùng
8. ThS. Nguyễn Thị Hoài Thu
(Học viện Chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh)

9. GS, TS. Nguyễn Hữu Minh
10. ThS. Vũ Thị Hương
11. Nguyễn Vũ Hùng
(Hội Xã hội học Việt Nam)

và

12. ThS. Đỗ Thanh Huyền
(Chương trình Phát triển Liên hợp quốc - UNDP tại Việt Nam)

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

BHXH	Bảo hiểm xã hội
BHYT	Bảo hiểm y tế
CBCC	Cán bộ, công chức
CNSCĐ	Công nghệ số cộng đồng
DTTS	Dân tộc thiểu số
DVC	Dịch vụ công
DVCTT	Dịch vụ công trực tuyến
ĐDCN	Định danh cá nhân
HĐND	Hội đồng nhân dân
UBND	Ủy ban nhân dân

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	v
TÓM TẮT	1
I. GIỚI THIỆU	6
1.1. Tổng quan về địa bàn nghiên cứu	6
1.2. Mục đích và phạm vi của báo cáo	7
1.3. Phương pháp nghiên cứu.....	8
II. NHỮNG PHÁT HIỆN CHÍNH.....	11
2.1. Tình hình cung cấp dịch vụ công trực tuyến của tỉnh Bình Phước	11
2.2. Cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân	14
2.3. Liên thông thủ tục hành chính đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú và cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ dưới 6 tuổi.....	20
2.4. Một số vấn đề quan trọng rút ra từ việc nghiên cứu hai nhóm thủ tục hành chính. .	25
III. KẾT LUẬN, ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ CHÍNH SÁCH.....	31
3.1. Kết luận	31
3.2. Giải pháp trọng tâm.....	32
3.3. Kiến nghị chính sách tới các cơ quan Trung ương.....	36
TÀI LIỆU THAM KHẢO	41

LỜI CẢM ƠN

Nhóm nghiên cứu chân thành cảm ơn cán bộ, công chức (CBCC) của các sở, ban, ngành cấp tỉnh, huyện và xã cùng người dân đã tham gia các buổi trao đổi và thảo luận trong thời gian nhóm nghiên cứu thực địa tại tỉnh Bình Phước. Nhận xét và góp ý của các chuyên gia về kết quả nghiên cứu và phương pháp phân tích dữ liệu đã giúp ích rất nhiều cho việc hoàn thiện báo cáo này.

Chúng tôi đặc biệt trân trọng cảm ơn Đại sứ quán Ai-len tại Việt Nam và Chương trình Phát triển Liên hợp quốc (UNDP) tại Việt Nam đã tài trợ cho nghiên cứu này qua chương trình nghiên cứu Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh ở Việt Nam (PAPI).

Nội dung và phân tích của báo cáo, cùng với bất kỳ sai sót nào trong việc diễn giải, hoàn toàn thuộc về nhóm nghiên cứu, không nhất thiết phản ánh quan điểm của UNDP tại Việt Nam hoặc Đại sứ quán Ai-len tại Việt Nam.



TÓM TẮT

Phần này tóm tắt báo cáo nghiên cứu tại tỉnh Bình Phước, tập trung vào nhận diện thực trạng, xác định nguyên nhân và đề xuất một số giải pháp nhằm tăng cường khả năng tiếp cận và sử dụng hiệu quả dịch vụ hành chính công trực tuyến (DVCTT) ở tỉnh Bình Phước—địa phương thuộc khu vực Đông Nam Bộ, có đông đồng bào dân tộc thiểu số (DTTS). Báo cáo nghiên cứu được thực hiện từ tháng 8 đến tháng 10 năm 2023, thông qua nghiên cứu sâu hai thủ tục hành chính (TTHC): (1) Cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân, và (2) Liên thông thủ tục đăng ký khai sinh, thường trú và cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ dưới 6 tuổi (liên thông thủ tục “3 trong 1”). Khảo sát thực địa đã được tiến hành tại 02 xã thuộc huyện Bù Gia Mập và 02 xã của huyện Đồng Phú. Trong đó có 03 xã loại I (xã Đa Kia, Thuận Lợi và Tân Hoà) và 01 xã loại II (xã Phước Minh).

I. THỰC TRẠNG

1.1. Hạ tầng căn bản phục vụ dịch vụ hành chính công trực tuyến và chuyển đổi số

- 100% các cơ quan, đơn vị của tỉnh Bình Phước đã có mạng nội bộ (LAN), kết nối internet và đường truyền mạng truyền số liệu chuyên dùng.

- 100% cán bộ, công chức (CBCC) đã được trang bị máy tính phục vụ công tác chuyên môn.

- 100% trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh, huyện và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (Bộ phận “một cửa”) của 111 xã, phường, thị trấn đều được bố trí đầy đủ trang thiết bị, cơ sở vật chất để CBCC tiếp nhận, giải quyết hồ sơ làm TTHC.

- 11 huyện/thành phố và 111 xã, phường, thị trấn đã thực hiện dịch vụ chứng thực điện tử; đã tích hợp ứng dụng thanh toán điện tử vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Bình Phước (Cổng dịch vụ công, Cổng DVC).

- 100% UBND cấp huyện, cấp xã đã triển khai hệ thống thông tin “một cửa” điện tử.

- 843 thôn, ấp có hạ tầng viễn thông công cộng có kết nối nội mạng tốc độ cao, sóng mạng 3G, 4G, internet băng rộng cố định, truyền hình số mặt đất. Mạng 5G đã thử nghiệm lắp đặt thành công với 2 nhà mạng VNPT và Viettel tại quảng trường tỉnh.

- 96% là tỉ lệ phủ sóng di động toàn tỉnh (trong đó Viettel khoảng 98,5%).

- Hạ tầng viễn thông khu vực biên giới ngày càng được quan tâm đầu tư với 38 trạm phát sóng thông tin di động BTS (dài 260 km đường tuần tra biên giới) và phần đầu đạt 200 trạm BTS tại các vùng lõm sóng trong thời gian tới và 100% các thôn/ấp nơi có mật độ dân cư thưa, phân tán được phủ sóng di động đến năm 2025.

- Tỉnh đã xây dựng và đưa vào hoạt động Trung tâm tích hợp dữ liệu thuộc Sở Thông tin và Truyền thông. UBND tỉnh đã ban hành Danh mục cơ sở dữ liệu dùng chung tỉnh Bình Phước và đang hoàn thiện ban hành Kế hoạch cung cấp dữ liệu mở tỉnh Bình Phước đến năm 2025.

1.2. Tình hình số hóa hồ sơ và kết quả giải quyết TTHC

Hiện nay, công chức giải quyết TTHC của tỉnh chưa thực hiện thao tác đính kèm kết quả giải quyết vào mục cập nhật kết quả trên Cổng DVC của tỉnh nên kết quả giải quyết khi đồng bộ lên Cổng thấp:

- Tình hình cập kết quả điện tử trên Cổng DVC chỉ đạt 7,48%, xếp thứ 52/63 tỉnh, thành phố.
- Mức độ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC chỉ đạt 34%, xếp thứ 49/63 tỉnh, thành phố.
- Tình hình công khai minh bạch TTHC: 86,2%, xếp thứ 7/63, chưa hoàn thành mục tiêu là 100%.
- Tình hình kết quả cung cấp DVCTT: 80,3%, xếp thứ 3/63, hoàn thành theo mục tiêu là 80%.
- Tình hình triển khai thanh toán trực tuyến căn cứ số liệu: 29,95%, xếp thứ 11/63, chưa đạt so với mục tiêu 30%.
- Tình hình kết quả xử lý hồ sơ, TTHC trên Cổng: 90,94%, xếp thứ 30/63, đạt chỉ tiêu 90%.

1.3. Chất lượng Cổng Dịch vụ công của tỉnh

- Cổng DVC tỉnh đã thực hiện việc kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu, kết quả giải quyết TTHC lên Cổng DVC Quốc gia. Đến ngày 12/7/2023, tổng số hồ sơ đồng bộ lên Cổng DVC Quốc gia là 205.862 (76,62%); chưa đồng bộ lên là 62.814 (23,38%).
- Tổng số tài khoản trên Cổng DVC tỉnh là 3.000 tài khoản. Điều này có thể đã đưa Bình Phước trở thành tỉnh có người dùng Cổng DVC Quốc gia nhiều thứ 7 cả nước theo Báo cáo Chỉ số PAPI năm 2022.

II. NGUYÊN NHÂN

2.1. Quy định về trình tự và thủ tục để giải quyết hai nhóm thủ tục hành chính

- Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật hiện hành và thực tiễn áp dụng các quy định này vào xây dựng quy trình, thủ tục giải quyết TTHC cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân và liên thông thủ tục “3 trong 1” theo hình thức trực tuyến toàn trình ở các địa phương vẫn còn nhiều vướng mắc, chồng chéo. Thiếu tính cập nhật, đồng bộ, thống nhất giữa văn bản luật trước đó và các văn bản hướng dẫn chuyên ngành, và thể hiện trên Cổng DVC Quốc gia, v.v.
- Trong quá trình đưa hai nhóm TTHC thuộc đối tượng nghiên cứu lên môi trường điện tử, các cơ quan chức năng dường như vẫn còn mang nặng tư duy thiết kế và thể chế hoá các quy trình, thủ tục nói chung theo cách làm trực tiếp truyền thống.

2.2. Nhân sự và năng lực, kỹ năng quản lý và vận hành hệ thống cung cấp DVCTT

- Ở Bình Phước, nhân lực về công nghệ thông tin vẫn còn hạn chế cả về số lượng và chất lượng trong khi nhân lực số là một trong các bộ phận cấu thành quan trọng của hạ tầng số.

- Việc bố trí nhân sự có chuyên môn sâu, chuyên trách về công nghệ thông tin, khoa học máy tính, khoa học dữ liệu ở cấp xã trong tiến trình chuyển đổi số tuy cấp thiết nhưng chưa thể thực hiện.

- Mức lương thấp, thiếu phúc lợi và cơ chế động viên khác, thiếu thốn về máy móc, thiết bị, điều kiện làm việc chưa tốt, v.v. khiến bản thân công chức thiếu động lực thực hiện DVCTT.

2.3. Công tác tập huấn và bồi dưỡng cho cán bộ, công chức các cấp, nhất là cấp xã

Một số vấn đề đặt ra cho việc tập huấn, bồi dưỡng từ thực tiễn địa phương: (i) mức độ quan tâm để tiếp thu và vận dụng kiến thức, kỹ năng qua các lớp học, khoá bồi dưỡng của cán bộ, công chức, đặc biệt thành viên lớn tuổi, còn hạn chế; (ii) cách thiết kế nội dung khoá học, phương thức quản lý, giám sát tình hình học tập trên nền tảng OneTouch chưa phù hợp với đặc thù và yêu cầu riêng của từng địa phương; và, (iii) các hình thức thu hút và duy trì thói quen học tập trực tuyến trên nền tảng này ở người dân, cộng đồng và xã hội chưa hấp dẫn.

2.4. Hạ tầng số cung cấp DVCTT hướng đến xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số và quản trị điện tử

- Mạng 5G mới chỉ được triển khai thí điểm tại trung tâm thành phố (nhưng chưa được cấp phép hoạt động). Các trung tâm đô thị còn lại của tỉnh vẫn chưa được phủ sóng mạng 5G.

- Toàn tỉnh hiện còn đến 77 điểm lỗ sóng, tập trung nhiều ở địa bàn vùng sâu, vùng biên giới, có đông đồng bào DTTS, dân cư ít và phân tán nhiều.

- Hạ tầng công nghệ thông tin của nhiều địa phương mặc dù được quan tâm đầu tư nhưng vẫn chưa đồng bộ; máy vi tính đang được sử dụng có tuổi đời quá lâu (từ 7 đến 10 năm), nay xuống cấp và khó có thể cài đặt, khó tương thích với các phần mềm cấu hình mạnh, hiện đại hiện nay.

- Ngoài ra, mức độ đầu tư cho đường truyền internet của mỗi xã cũng không giống nhau, chưa đáp ứng cung cấp DVCTT, chẳng hạn xã Thuận Lợi dùng gói 1,2 triệu/tháng, xã Tân Hoà chỉ 320.000 đồng/tháng.

2.5. Điều kiện tài chính và mức độ ưu tiên cho DVCTT hiện nay

Tỉnh Bình Phước và chính quyền các cấp còn nhiều khó khăn về điều kiện kinh tế, chưa đủ ngân sách bố trí đáp ứng để hiện đại hoá trang thiết bị, hạ tầng căn bản cho DVCTT. Tỉnh cũng chưa có đủ điều kiện đầu tư hỗ trợ hoạt động của các Tổ Công nghệ số cộng đồng (CNSCĐ) và Đề án 06 cấp xã, ấp, thôn và khu phố.

2.6. Tuyên truyền và phổ biến DVCTT

- Từ năm 2019, tỉnh Bình Phước và các địa phương đã nỗ lực thực hiện tuyên truyền, phổ biến về DVCTT gắn với chuyển đổi số với nhiều hình thức đa dạng khác nhau nhưng hiệu quả

chưa như mong đợi. Người dân chỉ mới biết, nghe và được tuyên truyền về chuyển đổi số, tính hữu ích của DVCTT thông qua báo chí, truyền thanh, truyền hình, qua các Tổ CNSCĐ và Đề án 06. Tuy nhiên, không nhiều người dân chủ động, tự giác tiếp cận, thao tác và sử dụng DVCTT mà phần lớn dựa vào sự giúp đỡ của CBCC cấp xã hoặc chọn làm trực tiếp.

- Một số mô hình hỗ trợ tuyên truyền và thực hiện DVCTT cho người dân như Đội Thanh niên tình nguyện ở một số địa phương vì nhiều lý do tạm dừng hoạt động. Trong khi đó, Tổ CNSCĐ và Đề án 06 cấp xã, thôn, ấp, khu phố gặp nhiều khó khăn (tài chính, thiết bị, nhân lực, công nghệ, v.v.).

2.7. Nhận thức, tâm lý và thói quen của người dân khi giải quyết thủ tục

- Người dân vẫn chuộng giải quyết TTHC bằng hình thức trực tiếp hơn là trực tuyến, đã thành nếp ăn sâu trong suy nghĩ. Một số khác thì ngại tìm hiểu, hoặc không có đủ phương tiện, thiết bị (điện thoại thông minh, internet, v.v.). Họ đã quen thuộc và cảm thấy thuận tiện, an toàn, an tâm hơn với việc giải quyết TTHC bằng hình thức trực tiếp bởi họ có thể hỏi, trao đổi trực tiếp với công chức.

- Thực tế việc thực hiện TTHC cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân và liên thông thủ tục “3 trong 1” toàn trình hiện vẫn khá phức tạp, rườm rà hơn nhiều so với trực tiếp. Đối với nhóm thiểu số, đây càng là thách thức lớn.

2.8. Thực tiễn triển khai Tổ Công nghệ số cộng đồng và Đề án 06 cấp xã, thôn, ấp, khu phố

Sau hơn 1 năm triển khai, vì nhiều nguyên nhân chủ quan lẫn khách quan mà 111 Tổ CNSCĐ và Đề án 06 cấp xã cũng như 843 tổ ở thôn, ấp, khu phố của tỉnh hiện gặp nhiều khó khăn trong vận hành, hoạt động cầm chừng, hiệu quả chưa như kỳ vọng. Ở nhiều địa bàn thôn/ấp, các Tổ CNSCĐ tồn tại nhưng mang nặng tính hình thức. Việc phối hợp, đồng hành, kết nối giữa các tổ này với các lực lượng khác như CBCC chính quyền, công an cấp xã, doanh nghiệp viễn thông, v.v. còn lỏng lẻo.

III. ĐỀ XUẤT MỘT SỐ GIẢI PHÁP ĐỐI VỚI TỈNH BÌNH PHƯỚC

1. Để khắc phục tình trạng thiếu nhân sự chuyên trách về công nghệ thông tin, các cơ quan có thẩm quyền của tỉnh, huyện và xã có thể xem xét một số giải pháp sau:

- Hội đồng nhân dân (HĐND) và Ủy ban nhân dân (UBND) tỉnh Bình Phước cần nghiên cứu, sắp xếp tổ chức bộ máy, biên chế, vị trí việc làm theo hướng tăng cường hợp lý nhân sự có năng lực về chuyển đổi số, công nghệ thông tin hỗ trợ cho cấp xã.

- Sớm nghiên cứu hình thức hỗ trợ, động viên về vật chất (tăng phụ cấp) đối với công chức phụ trách, liên quan trực tiếp đến cung cấp DVCTT, hỗ trợ chuyển đổi số ở cấp xã trên địa bàn tỉnh.

- Nghiên cứu cơ chế thu hút và sử dụng nguồn nhân lực có chất lượng về công nghệ thông tin làm việc tại tỉnh với chế độ đãi ngộ hợp lý.

2. Tỉnh cần tiếp tục tận dụng, khai thác tối đa tính năng của Nền tảng học trực tuyến mở

đại trà OneTouch để tập huấn, bồi dưỡng CBCC từ căn bản đến chuyên sâu. Tỉnh cũng cần sớm nghiên cứu, biên soạn, thiết kế chương trình đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng chuyên sâu, bám sát thực tiễn địa phương, ngành, cơ quan, v.v., từ đó đề nghị Bộ Thông tin và Truyền thông cấp quyền tích hợp, khai thác trên trang OneTouch <https://onetouch.mic.gov.vn/>

3. Tỉnh cần sớm sơ kết, đánh giá toàn diện về cách thức tổ chức, hiệu quả hoạt động của 111 Tổ CNSCĐ và Đề án 06 cấp xã cũng như 843 Tổ CNSCĐ ở thôn, ấp, khu phố trên địa bàn tỉnh Bình Phước.

4. Các cấp chính quyền từ cấp tỉnh đến cấp xã cần có cơ chế bảo trì, bảo dưỡng, nâng cấp, mua sắm mới cũng như quan tâm công tác kiểm tra, đánh giá thường xuyên hệ thống công nghệ thông tin, đường truyền internet, mạng viễn thông, v.v. phục vụ công tác quản lý hành chính và cung cấp DVCTT trên toàn tỉnh, đặc biệt là ở những xã vùng sâu, vùng xa.

5. Sở Thông tin và Truyền thông nghiên cứu, tổ chức thí điểm một số mô hình:

- Phổ biến năng lực số tới cộng đồng thông qua dịch vụ giải quyết TTHC trực tuyến lưu động, với sự tham gia của bốn lực lượng chính tại cơ sở (gồm công an cấp xã, công chức cấp xã, doanh nghiệp viễn thông và Tổ CNSCĐ).

- Hỗ trợ truyền thông “*Học sinh, sinh viên và giáo viên Bình Phước đồng hành với công cuộc chuyển đổi số*”.

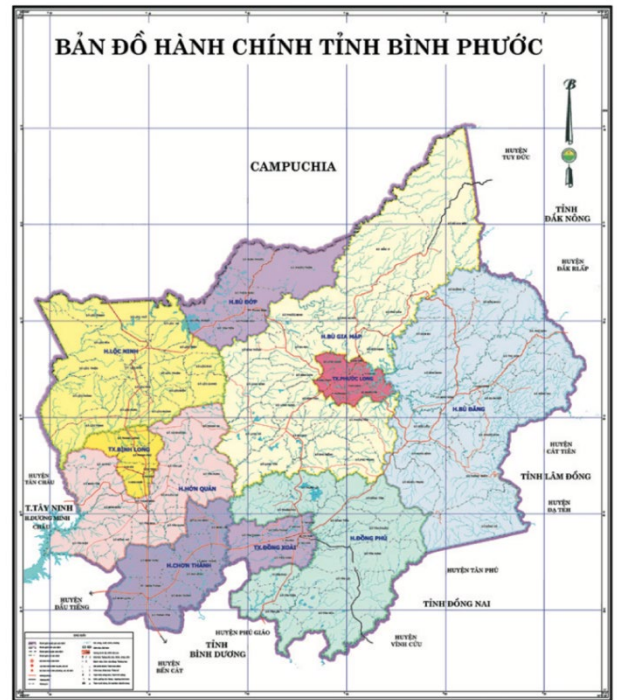
6. Sở Thông tin và Truyền thông nghiên cứu, xem xét tiêu chuẩn tối thiểu đối với đường truyền internet (băng thông tối thiểu) cũng như mức chi phí tối thiểu dành cho các gói internet hàng tháng phục vụ hoạt động của UBND cấp xã.

I. GIỚI THIỆU

1.1. Tổng quan về địa bàn nghiên cứu

Bình Phước là một tỉnh thuộc miền Đông Nam Bộ, được tái lập từ năm 1997 sau khi tách ra từ tỉnh Sông Bé (cũ). Tỉnh tiếp giáp với 3 tỉnh là Mondulkiri, Kratie và Tboung Khmum thuộc Vương quốc Campuchia, với tổng chiều dài đường biên giới là 260,433 km. Diện tích tự nhiên toàn tỉnh khoảng 6.873,56 km², phía Bắc giáp tỉnh Đắk Nông, phía Nam giáp tỉnh Bình Dương, phía Đông giáp tỉnh Lâm Đồng và tỉnh Đồng Nai, phía Tây giáp tỉnh Tây Ninh, phía Tây Bắc tiếp giáp với Campuchia. Là địa bàn trung chuyển giữa Nam Tây Nguyên và miền Đông Nam Bộ, Bình Phước có địa hình rất đa dạng, gồm cả địa hình cao nguyên, đồi núi và đồng bằng.

Toàn tỉnh có 11 đơn vị hành chính cấp huyện gồm: 01 thành phố (Đồng Xoài), 03 thị xã (Phước Long, Bình Long, Chơn Thành), 07 huyện (Đồng Phú, Bù Đăng, Bù Đốp, Bù Gia Mập, Lộc Ninh, Hớn Quản, Phú Riềng) với 111 xã, phường, thị trấn¹. Tỉnh có 50 xã thuộc khu vực I (xã bước đầu phát triển), 3 xã khu vực II (xã khó khăn) và 5 xã thuộc khu vực III (xã đặc biệt khó khăn)² và 3 huyện biên giới là Bù Gia Mập, Bù Đốp và Lộc Ninh.



Nguồn: Địa chí Bình Phước.

Đây là địa phương có nhiều nét riêng biệt, đa dạng về văn hoá, xã hội và dân cư. Bình Phước hiện có 41 dân tộc sinh sống. Đến hết năm 2022, dân số của tỉnh khoảng 1.034.667 tingười, trong đó dân tộc thiểu số (DTTS) chiếm khoảng 19,67%, đa số là người Xtiêng, Hoa, Khmer, Nùng, Tày, v.v.

Dân cư đô thị chỉ chiếm 23,7%, còn lại nông thôn là 76,3%. Nhiều địa phương có tỉ lệ đồng bào DTTS cao như huyện Bù Gia Mập (37,07%), Bù Đăng (28,95%), Lộc Ninh (12,70%) hay huyện Đồng Phú (10,10%), v.v. Tỉ lệ hộ nghèo theo chuẩn đa chiều của tỉnh còn cao so với cả nước (cuối năm 2021 là 4.894 hộ, tỉ lệ 1,76%), trong đó có 2.820 hộ nghèo là đồng bào DTTS (chiếm 57,91%)³; trình độ học vấn, chất lượng dạy, học ở không ít cơ sở giáo dục chưa

¹ Tham khảo:

- Tỉnh uỷ & UBND tỉnh Bình Phước (2015), *Địa chí Bình Phước* (tập I: Tự nhiên - dân cư - sự kiện - nhân vật, các huyện, thị), Nxb. Chính trị quốc gia - Sự thật, HN, tr. 5.

- Cổng thông tin điện tử tỉnh Bình Phước, đường dẫn truy cập: <https://binhphuoc.gov.vn/vi/about/Tong-Quan-Binh-Phuoc.html>

² Thủ tướng Chính phủ (2021), *Quyết định số 861/2021/QĐ-TTg ngày 04/6/2021 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt danh sách các xã khu vực III, khu vực II, khu vực I thuộc vùng vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi giai đoạn 2021 - 2025*, HN.

³ PV (2023), “Bình Phước: Phát huy sức mạnh khối đại đoàn kết toàn dân tộc trên địa bàn tỉnh”, *Trang thông tin điện tử Đảng bộ tỉnh*, đường dẫn truy cập: <https://tinhuynhbinhphuoc.vn/Van-hoa-Xa-hoi/binh-phuoc-phat-huy-suc-manh-khoi-dai-doan-ket-toan-dan-toc-tren-dia-ban-tinh>

cao⁴; nhận thức, tâm lý và điều kiện tiếp cận công nghệ thông tin, công nghệ số của người dân, nhất là đồng bào DTTS còn hạn chế, v.v.

Năm 2022, Chỉ số Cải cách hành chính Nhà nước (PAR-INDEX) của tỉnh Bình Phước đạt 84,46 điểm (xếp thứ 29 trong số 63 tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương, tăng 10 bậc so với năm 2021). Trong khi đó, Chỉ số chuyển đổi số cấp tỉnh (DTI) năm 2022 là 0,6385 (xếp hạng 12 so với cả nước), giảm 3 bậc so với năm 2021. Đáng chú ý, chỉ số Hiệu quả quản trị và Hành chính công cấp tỉnh (PAPI) của tỉnh năm 2022 là 39,93 điểm và Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS) là 76,05%, đều thuộc nhóm “thấp” (hạng 56/63 tỉnh, thành phố). Giai đoạn 2021 - 2022 có 4 chỉ tiêu ở chỉ số nội dung “Quản trị điện tử” (chỉ số PAPI) liên quan trực tiếp đến cung ứng DVCTT đều giảm điểm: (i) Tỷ lệ người trả lời cho biết công thông tin điện tử của tỉnh, thành phố dễ sử dụng cho tra cứu thông tin (-14,79%); (ii) Tỷ lệ người trả lời cho biết chính quyền địa phương có đăng tải dự thảo chính sách, pháp luật lên cổng thông tin điện tử để lấy ý kiến nhân dân (-7,84%); (iii) Tỷ lệ người trả lời cho biết đã lấy đủ thông tin chỉ dẫn và biểu mẫu cần thực hiện từ cổng thông tin điện tử địa phương khi làm chứng thực, xác nhận (-2,69%) và (iv) Tỷ lệ người trả lời cho biết đã lấy đủ thông tin chỉ dẫn và biểu mẫu cần thực hiện từ cổng thông tin điện tử địa phương khi làm thủ tục cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (-0,70%). Khảo sát của PAPI năm 2022 còn cho thấy có sự khác biệt đáng kể ở trực quản trị điện tử giữa nhóm dân tộc Kinh và đồng bào DTTS. Ngoài ra, chưa đến 50% người dân tỉnh Bình Phước cho biết các trang thông tin điện tử của tỉnh là dễ sử dụng.

1.2. Mục đích và phạm vi của báo cáo

1.2.1. Mục đích

Đánh giá thực trạng, nguyên nhân tác động đến việc cung cấp DVCTT một phần và toàn trình thuộc thẩm quyền của chính quyền cấp xã cũng như khả năng tiếp cận, sử dụng DVCTT của người dân, đặc biệt là đồng bào DTTS trên địa bàn tỉnh Bình Phước thông qua nghiên cứu sâu hai thủ tục hành chính (TTHC): (1) Cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân và (2) liên thông thủ tục đăng ký khai sinh, thường trú và cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ dưới 6 tuổi (liên thông thủ tục “3 trong 1”). Từ đó gợi ý một số giải pháp và đề xuất đến các cơ quan hữu quan từ cấp xã đến cấp trung ương.

1.2.2. Phạm vi

Địa bàn nghiên cứu:

- Làm việc với Thường trực UBND tỉnh Bình Phước và đại diện lãnh đạo các sở, ngành cấp tỉnh có liên quan (Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Nội vụ, Sở Tư pháp, Bảo hiểm xã hội, Công an, Viettel Bình Phước, Bưu điện tỉnh).

⁴ Đảng bộ tỉnh Bình Phước (2020), *Văn kiện đại hội Đảng bộ tỉnh lần thứ XI, nhiệm kỳ 2020 - 2025*, Nhà in Bình Phước, thành phố Đồng Xoài, tr. 63.

- Làm việc với lãnh đạo UBND huyện Bù Gia Mập và đại diện lãnh đạo các cơ quan chuyên môn có liên quan của huyện. Sau đó, đoàn làm việc trực tiếp và khảo sát thực địa tại hai xã của huyện: UBND xã Đa Kia và Phước Minh.

- Làm việc với lãnh đạo UBND huyện Đồng Phú và đại diện các cơ quan chuyên môn có liên quan của huyện. Sau đó, đoàn làm việc trực tiếp và khảo sát thực địa tại hai xã của huyện: UBND xã Thuận Lợi và Tân Hoà.

Các địa bàn trên đảm bảo một số đặc điểm kinh tế - xã hội điển hình, phù hợp với mục đích nghiên cứu: điều kiện kinh tế (tỉ lệ hộ nghèo, cận nghèo), dân số và mật độ dân số, cơ cấu đồng bào DTTS, đường biên giới và đặc điểm địa hình, giao thông di chuyển ở các cụm dân cư với trụ sở UBND xã; khoảng cách địa lý của các địa phương này so với thành phố Đồng Xoài; năng lực quản lý, kết quả cung cấp DVCTT, v.v. Trong 4 đơn vị hành chính cấp xã được chọn khảo sát thực địa, xã Đa Kia (huyện Bù Gia Mập), xã Thuận Lợi và Tân Hoà (huyện Đồng Phú) là xã loại I, riêng xã Phước Minh (huyện Bù Gia Mập) là xã loại II⁵.

Nội dung nghiên cứu:

Nghiên cứu này phân tích thực trạng cung cấp và khả năng tiếp cận, sử dụng DVCTT cấp xã của người dân thông qua khái quát kết quả khảo sát, đánh giá chuyên sâu hai TTHC điển hình gồm: (1) cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân và (2) liên thông thủ tục “3 trong 1” theo hình thức trực tiếp và trực tuyến. Những thủ tục này được nhiều người dân sử dụng, thiết yếu, có ảnh hưởng đến cuộc sống của họ và chịu tác động mạnh bởi quá trình thu thập, xây dựng cơ sở dữ liệu quốc gia (về dân cư liên quan thông tin gốc của người dân về cư trú, hộ tịch, bảo hiểm y tế, bảo hiểm xã hội, v.v.)⁶ ⁷; đồng thời cũng đảm bảo các tiêu chí được ưu tiên thực hiện trên môi trường điện tử⁸.

1.3. Phương pháp nghiên cứu

1.3.1. Thu thập và phân tích tài liệu thứ cấp

Nhóm nghiên cứu đã sử dụng dữ liệu thứ cấp gồm văn kiện, văn bản quy phạm pháp luật của Trung ương và tỉnh Bình Phước như Văn kiện Đại hội Đảng bộ tỉnh lần thứ XI, nhiệm kỳ 2020 - 2025, ấn phẩm Địa chí Bình Phước (tập I và II), các báo cáo chính thức của chính quyền địa phương cung cấp cho đoàn công tác, thông tin trên Trang thông tin điện tử Đảng bộ tỉnh, Cổng thông tin điện tử Bình Phước, v.v. Ngoài ra, báo cáo này cũng tham khảo số liệu, kết quả nghiên cứu có liên quan gần đây của Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh, Viện Nghiên

⁵ Thủ tướng Chính phủ (2020), *Quyết định số 33/2020/QĐ-TTg ngày 12/11/2020 của Thủ tướng Chính phủ về tiêu chí phân định vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi theo trình độ phát triển giai đoạn 2021 - 2025*, HN.

Thủ tướng Chính phủ (2021), *Quyết định số 861/2021/QĐ-TTg ngày 04/6/2021 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt danh sách các xã khu vực III, khu vực II, khu vực I thuộc vùng vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi giai đoạn 2021 - 2025*, HN.

⁶ Thủ tướng Chính phủ (2015), *Quyết định số 714/QĐ-TTg ngày 22/5/2015 của Thủ tướng Chính phủ về ban hành danh mục cơ sở dữ liệu quốc gia cần ưu tiên triển khai tạo nền tảng phát triển chính phủ điện tử*, HN.

⁷ Văn phòng Chính phủ (2023), *Công văn số 2084/VPCP-KSTT ngày 30/3/2023 về việc thực hiện quy trình liên thông điện tử đối với 02 nhóm thủ tục hành chính thiết yếu tại Đề án 06*, HN.

⁸ Chính phủ (2020), *Nghị định số 45/2020/NĐ-CP của Chính phủ về việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử (Điều 21)*, HN.

cứu Chính sách và Phát triển truyền thông, Chương trình Phát triển Liên hợp quốc (UNDP) và kết quả đánh giá PAPI, PAR-INDEX, SIPAS, DTI tỉnh Bình Phước.

1.3.2. Phương pháp trao đổi và phỏng vấn

- **Trao đổi và phỏng vấn sâu 17 cán bộ, công chức (09 ở cấp xã và 08 ở cấp huyện)**⁹, gồm thường trực UBND, cơ quan công an, cơ quan bảo hiểm các huyện và đại diện lãnh đạo các cơ quan chuyên môn trực thuộc; thường trực UBND các xã và đặc biệt là công chức tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả, hồ sơ (sau đây gọi là “Bộ phận một cửa”) như công chức tư pháp - hộ tịch, công an xã - người chịu trách nhiệm hướng dẫn và cung cấp dịch vụ hành chính công. Mục đích nhằm tìm hiểu nhu cầu, nguyện vọng và khó khăn của họ khi cung cấp thủ tục này cho người dân theo cả hình thức trực tiếp và trực tuyến.

- **Phỏng vấn sâu 10 người dân** đến giải quyết thủ tục hành chính công nói chung và hai TTHC được chọn nghiên cứu nói riêng tại trụ sở UBND 2 huyện và 4 xã. Trong đó có 07 người dân là dân tộc Kinh, còn lại là đồng bào DTTS. Độ tuổi dao động từ 32 đến 64 tuổi. Mục đích nhằm tìm hiểu họ đã sử dụng DVCTT, nhất là hai TTHC nhóm chọn nghiên cứu hay chưa. Nếu chưa dùng thì do họ chưa biết hay đã biết nhưng chưa quan tâm sử dụng; các khó khăn (quy trình thủ tục; năng lực cung cấp dịch vụ của CBCC, tâm lý, thói quen của người dân; hạ tầng công nghệ, v.v.), và đâu là điểm chưa phù hợp, không cần thiết và điểm nghẽn trong quy trình cung cấp DVCTT qua Cổng dịch vụ công (Cổng DVC) Quốc gia và của tỉnh.

- **Trực tiếp quan sát quá trình cung cấp dịch vụ công** (gồm cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân và liên thông thủ tục “3 trong 1”); quy trình liên thông, kết nối trong nội bộ Bộ phận “một cửa” với cơ quan công an và cơ quan bảo hiểm xã hội. Các thành viên nhóm nghiên cứu cũng sắm vai là người dân thử truy cập vào Cổng DVC tỉnh tại địa chỉ <<https://dichvucong.binhphuoc.gov.vn>> và cả Cổng DVC Quốc gia để tìm hiểu cách thức thực hiện hai nhóm thủ tục này trên môi trường điện tử; đồng thời đánh giá bất cập về quy trình, thủ tục; ưu và nhược điểm thiết kế giao diện, tiện ích trên Cổng DVC của tỉnh từ góc nhìn khách hàng/người dùng.

- **Tham vấn các chuyên gia liên ngành** để đưa ra đánh giá, nhận định và gợi ý giải pháp, kiến nghị chính sách phù hợp nhằm nâng cao chất lượng cung cấp, khả năng tiếp cận đối với hai thủ tục hành chính công được lựa chọn nghiên cứu. Nhóm nghiên cứu đã có buổi làm việc, trao đổi chuyên sâu với lãnh đạo Sở Thông tin và Truyền thông cùng trưởng các phòng trực thuộc nhằm thông tin, tư vấn sơ bộ từ kết quả nghiên cứu của nhóm; trao đổi, lắng nghe chia sẻ, phản hồi bước đầu của cơ quan này trước khi xây dựng báo cáo tư vấn chính thức cho địa phương. Ngoài ra, nhóm nghiên cứu đã phối hợp với UBND tỉnh tổ chức Hội thảo khoa học về chủ đề: “*Giải pháp cải thiện hiệu quả thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Bình Phước trong tiến trình chuyển đổi số*”. Qua đây, nhóm nghiên cứu đã tiếp nhận nhiều ý kiến, chia sẻ và tham vấn từ đội ngũ chuyên gia, nhà khoa học và nhà quản lý về chủ đề này.

⁹ Ghi chú: 17 trường hợp được phỏng vấn sâu trực tiếp tại thực địa (09 cán bộ, công chức cấp xã, 08 cán bộ, công chức cấp huyện); không bao gồm các ý kiến được trao đổi trực tiếp tại các hội nghị, tọa đàm và buổi làm việc giữa Đoàn công tác với các địa phương của tỉnh Bình Phước.

1.3.3. Giới hạn của nghiên cứu

Nghiên cứu này hướng đến đánh giá toàn diện, thực chất và tổng thể thực trạng cung cấp cũng như khả năng tiếp cận, sử dụng DVCTT thiết yếu cấp xã đối với người dân, đặc biệt người dân vùng đồng bào DTTS của tỉnh Bình Phước. Tuy vậy, do thời gian hạn chế và nguồn lực có hạn, báo cáo này chỉ nghiên cứu thực địa, phân tích sâu hai loại TTHC là cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân và liên thông thủ tục “3 trong 1” trên môi trường điện tử. Do đó, một số diễn giải, kết luận bức tranh chung trong việc cung cấp, tiếp cận và sử dụng DVCTT cấp xã của tỉnh Bình Phước tính khái quát chưa cao.

Báo cáo sẽ đầy đặn và sâu sắc hơn nếu nhóm nghiên cứu có được quỹ thời gian dài hơn, được làm việc nhiều hơn với các xã, huyện khác ngoài 04 xã, 02 huyện đã khảo sát, nhất là các xã thuộc khu vực III, đơn vị hành chính đại diện cho khu vực đô thị (phường, thị trấn). Đặc biệt, dù mong muốn nhưng nhóm nghiên cứu chưa có nhiều cơ hội tiếp cận, trò chuyện với nhiều người dân hơn, nhất là đồng bào DTTS có nhu cầu giải quyết 2 loại TTHC được chọn nghiên cứu. Tất cả tiếng nói và cảm nhận của cán bộ, công chức các cấp và người dân, các nhóm thiểu số rất quan trọng cho các phân tích, tư vấn và xây dựng các kiến nghị ở báo cáo này. Tuy vậy, khoảng trống này cũng là cơ hội để nhóm nghiên cứu tiếp tục bổ khuyết bằng các nghiên cứu tiếp sau cũng về chủ đề này thời gian tới.

II. NHỮNG PHÁT HIỆN CHÍNH

2.1. Tình hình cung cấp dịch vụ công trực tuyến của tỉnh Bình Phước

2.1.1. Bức tranh chung

Theo Báo cáo của UBND tỉnh Bình Phước, năm 2022, toàn tỉnh đã giải quyết được 1.251.357 hồ sơ, TTHC trực tuyến và trực tiếp (tỉ lệ trễ hạn trung bình là 3,21% tổng số hồ sơ). Trong 6 tháng đầu năm 2023, con số này là 541.792, trong đó, cấp tỉnh giải quyết 33.816 hồ sơ, cấp huyện giải quyết 19.613 hồ sơ và cấp xã giải quyết 477.363 hồ sơ (tỉ lệ trễ hạn trung bình là 1,10% tổng số hồ sơ). Tại thời điểm địa phương báo cáo số liệu phục vụ nhóm nghiên cứu (ngày 11/8/2023), toàn tỉnh có 1.894 hồ sơ được giải quyết (xem Bảng 2.1).

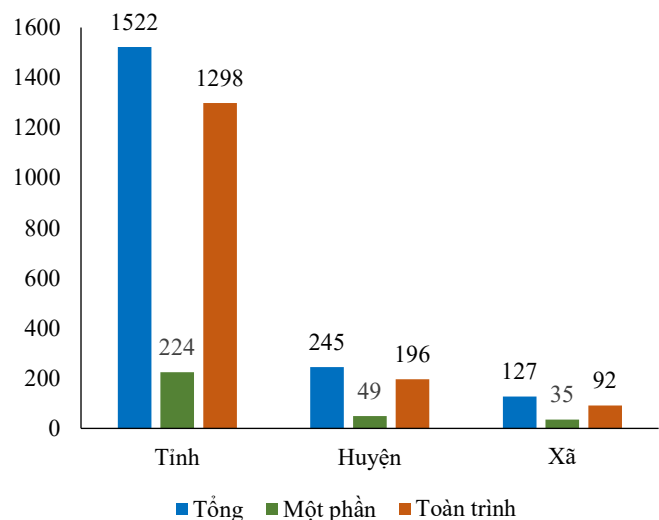
Bảng 2.1: Tổng quan tình hình cung cấp DVC của tỉnh Bình Phước (đơn vị tính: hồ sơ)

Cấp hành chính Thời điểm thống kê	Tỉnh	Huyện	Xã
- Năm 2022	6.9661	52.812	1.128.884
- Sáu tháng đầu năm 2023	44.816	19.613	477.363
- Ngày báo cáo Đoàn (11/8/2023)	1.522	245	127

Nguồn: UBND tỉnh cung cấp¹⁰.

Từ đầu năm 2023 đến thời điểm thống kê dữ liệu phục vụ nhóm nghiên cứu (ngày 11/8/2023), tỉnh Bình Phước đã giải quyết 1.894 hồ sơ trực tuyến một phần và toàn trình. Trong đó có 1.586 hồ sơ toàn trình (83,74%) và 308 hồ sơ một phần (16,26%). Cấp xã là nơi gần và tiếp xúc trực tiếp với người dân nhất nhưng tổng số hồ sơ phát sinh, tiếp nhận, giải quyết trực tuyến (một phần, toàn trình) thấp và thấp nhất so với cấp huyện và tỉnh (xem Biểu đồ 2.1). Điều này đáng được quan tâm nghiên cứu, đặc biệt đối với 2 loại thủ tục: (i) cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân và (ii) liên thông thủ tục “3 trong 1” vốn thuộc thẩm quyền chủ yếu của chính quyền cấp xã.

Biểu đồ 2.1: Tình hình giải quyết DVCTT của tỉnh Bình Phước, từ đầu năm 2023 đến ngày 11/8/2023



Nguồn: UBND tỉnh cung cấp.

¹⁰ UBND tỉnh (2023), Báo cáo số 272/BC-UBND ngày 11/8/2023 đánh giá thực trạng dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh, Bình Phước.

2.1.2. Hạ tầng căn bản phục vụ dịch vụ công trực tuyến và chuyển đổi số¹¹

a) Hạ tầng kỹ thuật

- 100% các cơ quan, đơn vị của tỉnh Bình Phước đã có mạng nội bộ (LAN), kết nối internet và đường truyền mạng truyền số liệu chuyên dùng. 100% CBCC đã được trang bị máy tính phục vụ công tác chuyên môn.

- Tỉnh sử dụng một nền tảng Cổng DVC duy nhất dùng chung cho ba cấp, kết nối đồng bộ hồ sơ với Cổng DVC Quốc gia. 100% các trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh, huyện và Bộ phận “một cửa” của 111 xã, phường, thị trấn đều được bố trí đầy đủ trang thiết bị, cơ sở vật chất để CBCC tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, TTHC.

- Hạ tầng viễn thông công cộng có kết nối nội mạng tốc độ cao, sóng mạng 3G, 4G, internet băng rộng cố định, truyền hình số mặt đất tại toàn bộ 843 thôn, ấp; riêng mạng 5G đã thử nghiệm lắp đặt thành công 2 nhà mạng VNPT và Viettel tại quảng trường tỉnh (chưa được cơ quan chủ quản cấp phép). Tỷ lệ phủ sóng di động toàn tỉnh đạt 96% (trong đó Viettel khoảng 98,5%). Hạ tầng viễn thông khu vực biên giới ngày càng được quan tâm đầu tư với 38 trạm phát sóng thông tin di động BTS (dài 260 km đường tuần tra biên giới) và phân đầu đạt 200 trạm BTS tại các vùng lõm sóng trong thời gian tới và 100% các thôn ấp (dân ít, phân tán) được phủ sóng di động đến năm 2025.

b) Hạ tầng dữ liệu

- Tỉnh đã xây dựng và đưa vào hoạt động Trung tâm tích hợp dữ liệu thuộc Sở Thông tin và Truyền thông. UBND tỉnh đã ban hành Danh mục cơ sở dữ liệu dùng chung tỉnh Bình Phước và đang hoàn thiện ban hành Kế hoạch cung cấp dữ liệu mở tỉnh Bình Phước đến năm 2025. Các cơ quan chủ quản cơ sở dữ liệu thuộc Danh mục cơ sở dữ liệu dùng chung thực hiện kết nối, tích hợp các dữ liệu về hệ thống quản lý và chia sẻ cơ sở dữ liệu dùng chung của tỉnh.

- Hiện nay Cổng DVC tỉnh đã thực hiện việc kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu, kết quả giải quyết TTHC từ hệ thống thông tin giải quyết TTHC với kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức cá nhân trên Cổng DVC Quốc gia (các tập tin kết quả đồng bộ cùng thông tin hồ sơ lên cổng DVC quốc gia). Tính đến ngày 12/7/2023, tổng số hồ sơ đồng bộ lên Cổng DVC Quốc gia là 205.862 (76,62%), chưa đồng bộ lên là 62.814 (23,38%).

c) Hạ tầng ứng dụng

- Cổng DVC của tỉnh đã tích hợp 2.025 dịch vụ công, trong đó có 156 DVCTT một phần và 1.850 DVCTT toàn phần (91,3%). Tính đến ngày 08/8/2023, tỉnh Bình Phước hoàn thành việc tích hợp, cung cấp DVCTT trên Cổng DVC Quốc gia với Cổng DVC của tỉnh gồm 1.466/1.783 TTHC (đạt 82,22%), trong đó có 1.047/1.466 DVC (71,42%) toàn trình, 419/1.466 DVC một phần (28,58%) (xếp thứ 5/63 tỉnh, thành phố). Tỷ lệ tiếp nhận hồ sơ TTHC trên môi trường điện tử đã được nâng cao, thực hiện dịch vụ chứng thực điện tử triển khai tại toàn bộ

¹¹ Theo Báo cáo Chỉ số DTI năm 2022, tỉnh Bình Phước xếp 12/63 tỉnh, thành phố (0.6385 điểm). Trong đó, chính quyền số xếp 12/63, kinh tế số (22/63) và xã hội số (14/63).

11 huyện/thành phố, tất cả 111 xã, phường, thị trấn; đã tích hợp ứng dụng thanh toán điện tử vào Cổng DVC của tỉnh, giúp người dân, doanh nghiệp thuận tiện trong sử dụng dịch vụ công mức độ toàn phần.

- Hệ thống thông tin “một cửa” điện tử được triển khai đồng bộ tại 100% UBND cấp huyện, cấp xã, góp phần hiện đại hóa, công khai, minh bạch hoạt động giải quyết TTHC, cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, nâng cao chỉ số năng lực cạnh tranh của tỉnh và tạo niềm tin đối với người dân, doanh nghiệp.

- Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân được thực hiện qua ứng dụng “Bình Phước Today”, hệ thống 1022 cùng hệ thống tổng đài EOC (113, 114 và 115) và Hệ thống lắng nghe mạng xã hội (Social Listening) và được tích hợp tại một Trung tâm Điều hành thông minh (IOC) cấp tỉnh và ba trung tâm IOC cấp huyện.

2.1.3. Tình hình số hóa hồ sơ và kết quả giải quyết TTHC

Hiện nay, công chức giải quyết TTHC của tỉnh chưa thực hiện thao tác đính kèm kết quả giải quyết vào mục cập nhật kết quả trên cổng DVC của tỉnh. Do đó, dữ liệu kết quả giải quyết khi đồng bộ lên Cổng thấp, cụ thể:

- Tình hình cập kết quả điện tử trên cổng DVC chỉ đạt 7,48%, xếp thứ 52/63 tỉnh, thành phố.

- Mức độ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC chỉ đạt 34%, xếp thứ 49/63 tỉnh, thành phố.

- Tình hình công khai minh bạch TTHC: 86,2%, xếp thứ 7/63, chưa hoàn thành mục tiêu là 100%.

- Tình hình kết quả cung cấp DVCTT: 80,3%, xếp thứ 3/63, hoàn thành theo mục tiêu là 80%.

- Tình hình triển khai thanh toán trực tuyến căn cứ số liệu: 29,95%, xếp thứ 11/63, chưa đạt so với mục tiêu 30%.

- Tình hình kết quả xử lý hồ sơ, TTHC trên Cổng: 90,94%, xếp thứ 30/63, đạt chỉ tiêu 90%.

2.1.4. Chất lượng Cổng Dịch vụ công của tỉnh

- Tổng số tài khoản trên Cổng DVC tỉnh là 3.000 tài khoản. Điều này có thể đã đưa Bình Phước trở thành tỉnh có tỉ trọng người dùng Cổng DVC Quốc gia nhiều thứ 7 cả nước theo báo cáo Chỉ số PAPI năm 2022.

- Theo kết quả đánh giá Cổng dịch vụ công 6 tháng đầu năm 2023, tỉnh Bình Phước xếp ở nhóm B (từ 80 – 89 điểm)¹², đạt 83/100 điểm, trong đó:

¹² Bộ Thông tin và Truyền thông (2023), “Kết quả đánh giá các Cổng dịch vụ công 6 tháng đầu năm 2023”, *Cổng thông tin điện tử Chuyển đổi số quốc gia*, đường dẫn truy cập: <https://dx.gov.vn/ket-qua-danh-gia-cac-cong-dich-vu-cong-6-thang-dau-nam-2023-1690282871911.htm>

- + Tiêu chí đánh giá chức năng: 45/50 điểm.
- + Tiêu chí hiệu năng: 32/40 điểm.
- + Tiêu chí khả năng truy cập thông tin thuận tiện: 6/10 điểm.

2.2. Cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân

Theo báo cáo của tỉnh Bình Phước, toàn bộ 111 xã, phường, thị trấn của tỉnh đã giải quyết cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân cho công dân bằng hai hình thức trực tiếp và trực tuyến ở mức độ toàn trình. Năm 2022, toàn tỉnh có 27.937 hồ sơ đăng ký, trong đó 27.387 hồ sơ được làm trên môi trường trực tuyến và 550 hồ sơ làm trực tiếp trên giấy. Tỷ lệ hồ sơ đúng hạn đạt 99,43%. Trong 6 tháng đầu năm 2023, toàn tỉnh có 13.619 hồ sơ (trong đó 13.604 hồ sơ được giải quyết trực tuyến là và 15 hồ sơ trực tiếp) với 99,57% hồ sơ được giải quyết đúng hạn. Tuy nhiên, như nghiên cứu này phát hiện, tính chung cả năm 2022 và 6 tháng đầu năm 2023, số hồ sơ trễ hoặc tồn đọng của TTHC này là 217. Hồ sơ trễ hạn, tồn đọng được giải quyết theo hình thức trực tuyến toàn trình là 159 hồ sơ (chiếm 66,82%), trong khi trực tiếp chỉ 58 hồ sơ (chiếm 26,73%).

Qua trao đổi với công chức tư pháp - hộ tịch tại Bộ phận “một cửa” của các xã được chọn nghiên cứu, nhóm nghiên cứu được biết, TTHC này chỉ được thực hiện trên môi trường trực tuyến ở mức độ 2 hoặc 3 (trực tuyến một phần). Để đạt chỉ tiêu cung cấp trực tuyến toàn trình, CBCC phải thường xuyên thực hiện giúp người dân.

2.2.1. Quy trình và thủ tục giải quyết thủ tục trên môi trường điện tử

Để đánh giá sát thực tế và khách quan hơn về nội dung này, nhóm nghiên cứu đã trực tiếp truy cập và thao tác thử việc đăng ký thủ tục này trên Cổng DVC của tỉnh Bình Phước địa chỉ <<https://dichvucong.binhphuoc.gov.vn/thu-tuc-hanh-chinh>> và Cổng DVC Quốc gia tại địa chỉ <<https://dichvucong.gov.vn>> với một số phát hiện như sau:

- Tại Cổng DVC tỉnh, vào mục [CHI TIẾT] để xem hướng dẫn chi tiết cách thức thực hiện TTHC này, nhóm nghiên cứu nhận thấy địa phương đã cung cấp chi tiết, đầy đủ trình tự; thành phần, số lượng hồ sơ, giấy tờ phải nộp; thời gian giải quyết, cơ quan giải quyết, lệ phí theo quy định của HĐND tỉnh và những lưu ý, yêu cầu cùng biểu mẫu (tệp đính kèm). Tuy nhiên, có vấn đề về thiết kế mục này: ngoài mục “*trình tự thực hiện*” còn có thêm mục “*cách thức thực hiện*” trong khi hai mục này có vẻ trùng về nội dung hướng dẫn. Nếu vẫn giữ lại mục “*cách thức thực hiện*” thì nội dung cung cấp quá ít, sơ sài để có thể hướng dẫn người dân.

- Ngoài ra, cách mô tả, hướng dẫn quy trình, thủ tục giải quyết TTHC này trên Cổng DVC tỉnh khiến người dân dễ nhầm tưởng chỉ có hai hình thức nộp, giải quyết là trực tiếp tại UBND cấp xã hoặc qua hệ thống bưu chính, trong khi hình thức trực tuyến vốn quan trọng lại chưa được đề cập. So với cách thiết kế và hiển thị thông tin về hình thức nộp và hướng dẫn thực hiện của Cổng DVC Quốc gia, phần này Cổng DVC tỉnh có phần hạn chế về giao diện và cách thức hiển thị, lượng thông tin cần thiết cung cấp cho người dân.

- Một số trường thông tin, đặc biệt mức độ cung cấp DVCTT (một phần hay toàn trình) của TTHC này trên Cổng DVC tỉnh chưa thống nhất với thông tin địa phương đưa lên Cổng

DVC Quốc gia. Ví dụ, với TTHC “cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân”, trên Cổng DVC của tỉnh hiện thị mức độ “một phần” trong khi tại Cổng DVC Quốc gia ở mục các xã, phường, thị trấn của tỉnh hiện thị “DVCTT toàn trình”.

Dù quy trình, thủ tục này từng bước được đơn giản hoá nhưng thao tác để giải quyết, sử dụng trên môi trường điện tử còn nhiều bất cập và khó khăn cho cả hai phía (bên cung cấp - chính quyền, và bên thụ hưởng - người dân). Khi nộp hồ sơ trực tuyến, người có yêu cầu cấp Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân truy cập Cổng DVC tỉnh, hoặc Cổng DVC Quốc gia, đăng ký tài khoản (nếu chưa có tài khoản), xác thực người dùng theo hướng dẫn, đăng nhập vào hệ thống, xác định đúng UBND cấp xã có thẩm quyền giải quyết¹³. Người có yêu cầu cung cấp thông tin theo biểu mẫu điện tử tương tác cấp Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân (tệp được đính kèm, cung cấp trên Cổng DVC), đính kèm bản chụp hoặc bản sao điện tử các giấy tờ, tài liệu theo quy định; nộp phí, lệ phí thông qua chức năng thanh toán trực tuyến hoặc bằng cách thức khác theo quy định pháp luật, hoàn tất việc nộp hồ sơ. Thực tế, CBCC thực hiện cũng không chính xác, hoặc lúng túng. Đối với người dân, nhất là nhóm chưa thành thạo trong sử dụng thiết bị công nghệ thông tin, không thường xuyên sử dụng DVCTT, ít sử dụng điện thoại thông minh thì đây là trở ngại lớn.

Trong khi đó, Bình Phước là địa phương có đồng đồng bào DTTS. Nhiều xã được chọn khảo sát trong nghiên cứu này có tỉ lệ đồng bào DTTS cao như xã Thuận Lợi (30%), xã Đa Kia¹⁴ (30,5%), xã Tân Hoà (50%), hoặc người dân có trình độ học vấn thấp, người nghèo khó, người cao tuổi, người khuyết tật, v.v. thì việc tiếp cận, sử dụng DVCTT nói chung và sử dụng DVCTT để làm TTHC này càng thách thức. Vì vậy, công chức tư pháp - hộ tịch phải dành rất nhiều thời gian vừa tuyên truyền, hướng dẫn và vừa phải thực hiện (điền biểu mẫu) hộ cho người dân. Đây là nguyên nhân tạo áp lực cho công chức trong quá trình cung cấp DVCTT, nhất là ở giai đoạn đầu áp dụng giải quyết thủ tục này trên môi trường điện tử.

2.2.2. Yếu tố con người (gồm cán bộ, công chức và người dân) trong cung cấp, tiếp cận và sử dụng dịch vụ cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân trên môi trường điện tử

Phần này chủ yếu nghiên cứu, đánh giá năng lực đội ngũ CBCC cấp xã, thành viên Tổ CNSCD và Đề án 06 trong quá trình cung cấp DVCTT đối với TTHC này; đồng thời, phân tích tâm lý, thói quen của người dân khi tiếp cận, sử dụng loại thủ tục này theo hình thức trực tuyến và trực tiếp.

Theo báo cáo, CBCC tại 4 xã đã được tỉnh, huyện tập huấn, trang bị đầy đủ, kịp thời kiến thức, quy trình, kỹ năng cần thiết để sẵn sàng cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân cho người dân bằng hình thức trực tuyến và trực tiếp. Họ đã thể hiện tốt tinh thần trách nhiệm, sự tận tụy và vượt khó khi vừa nỗ lực hoàn thành chỉ tiêu cấp trên giao về tỉ lệ cung cấp DVCTT, vừa tuyên truyền, hướng dẫn “cầm tay chỉ việc”, thậm chí làm hộ người dân ở giai đoạn đầu khi

¹³ Qua khảo nghiệm, thậm chí xã Thuận Lợi (huyện Đồng Phú) của tỉnh Bình Phước còn chưa được cập nhật trên Cổng DVC Quốc gia khi người dân truy cập để giải quyết TTHC này.

¹⁴ Xã Đa Kia (huyện Bù Gia Mập) chỉ có khoảng 40% đồng bào DTTS dùng điện di động. Tỷ lệ dùng điện thoại thông minh còn thấp hơn.

TTHC này thực hiện theo hình thức trực tuyến toàn trình. Trên thực tế, phát hiện đáng kể của nhóm nghiên cứu chính là sự lúng túng, khả năng của CBCC các cấp trong việc tìm ra phương cách hữu hiệu để người dân có thể tiếp cận, chủ động sử dụng, tự thao tác thủ tục này nói riêng và các TTHC khác trên môi trường điện tử nói chung. Đáng chú ý, các giải pháp để các nhóm đồng bào DTTS tham gia được vào dịch vụ công trực tuyến càng khó khăn hơn, ngoài các biện pháp tuyên truyền qua hệ thống truyền thanh, các buổi họp chi hội ấp, thôn. Một phó chủ tịch huyện chia sẻ: *“Chưa có sáng kiến, chính sách cụ thể gì về vận động, tuyên truyền nhóm bà con DTTS. Hình ảnh cán bộ làm thay, cầm tay chỉ việc cho người dân làm trực tuyến khi họ đến làm thủ tục cũng là mục đích tuyên truyền để người dân thay đổi dần hình thức, thói quen.”* (Nam, 52 tuổi.)

Đối với người dân, năng lực số, tâm lý và thói quen là một trong những yếu tố ảnh hưởng nhiều đến khả năng tiếp cận, chủ động sử dụng DVCTT nói chung và cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân trực tuyến toàn trình nói riêng. Từ góc nhìn của đội ngũ CBCC các cấp, một cán bộ huyện chia sẻ: *“... Người lớn tuổi tiếp cận chậm, không sử dụng smartphone mà sử dụng điện thoại đen trắng. Do đó, cán bộ phải làm thay nhưng người dân chờ lâu, sốt ruột, kêu ca về thủ tục rườm rà. Đa số các thủ tục trực tuyến lĩnh vực này vẫn do cán bộ hướng dẫn và thực hiện”*. Một số ý kiến khác của CBCC cấp xã thì cho rằng: *“... Người dân phát sinh DVCTT không nhiều lần nên mặc dù có hướng dẫn trước nhưng khi áp dụng lại thì dễ bị mai một, không nhớ gì, quên mật khẩu, các bước nộp hồ sơ.”* (Nam, 37 tuổi.) Một công chức xã khác bộc bạch: *“... Người dân có tâm lý muốn đến Bộ phận “một cửa” UBND xã để nhận kết quả trực tiếp, hỏi đáp cán bộ cho chắc. Do đó, đẩy mạnh DVCTT nói chung hay cấp giấy xác nhận hôn nhân vẫn là bài toán khó cho địa phương.”* (Nam, 45 tuổi.)

Kết quả phỏng vấn sâu một số người dân đến làm TTHC tại Bộ phận “một cửa” của UBND xã Đa Kia và Phước Minh (huyện Bù Gia Mập), xã Thuận Lợi và Tân Hoà (huyện Đồng Phú), cho thấy, đa số người dân đã nghe, biết đến DVCTT nói chung và cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân làm trên môi trường trực tuyến nói riêng. Tuy vậy, người dân vẫn muốn đến giao dịch trực tiếp để được hướng dẫn, cho dù họ ở vùng sâu, vùng biên giới, khoảng cách từ nhà lên trụ sở UBND xã khá xa¹⁵. Một người nam, dân tộc Xtiêng (64 tuổi) cho biết: *“Vợ chồng tôi ở chung với thằng út. Cả nhà đều có điện thoại thông minh nhưng chỉ để nghe gọi thôi. DVCTT thì có nghe nói nhưng chưa bao giờ tôi tự làm thử vì đến đây [trụ sở UBND xã] làm nhanh hơn, cũng quen rồi.”* Có một vài trường hợp cho biết họ không quan tâm đến DVCTT. Một người khác chia sẻ lý do chưa “mặn mà” với DVCTT nói chung trong đó có cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân trực tuyến: *“Tôi đã từng được cán bộ xã, ấp nói đến dịch vụ công trực tuyến, và cách khai trên cổng dịch vụ công trực tuyến, đã được làm số định danh nhưng chưa sử dụng để khai trực tuyến. Tôi thì chưa biết cách sử dụng, nếu có cán bộ làm giúp thì được.”* (Nam, 46 tuổi, dân tộc Kinh).

¹⁵ Khoảng cách xa nhất từ nhà dân đến trụ sở UBND xã Tân Hoà (25 km), xã Thuận Lợi (8 - 10 km); đến UBND xã Đa Kia (huyện Bù Gia Mập): 10 km.

Tuy vậy, người dân sẽ sẵn sàng hưởng ứng và dễ dàng tiếp cận DVCTT nói chung nhiều hơn, trong đó có TTHC cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân nếu các khó khăn, rào cản đối với họ dần được tháo gỡ. Một cặp vợ chồng (chồng người Úc, vợ người Việt Nam) chia sẻ: “Chúng tôi sống ở Việt Nam được 3 năm rồi. Có biết đến dịch vụ công trực tuyến khi đăng ký kết hôn. Chúng tôi cũng thích làm trực tuyến và khi có khó khăn, vướng mắc thì hỏi Google. Nay vợ chồng đến làm thủ tục đổi tên cho con gái. Làm làm thủ tục này mất 3 lần đi lại: hỏi, nộp hồ sơ và nhận kết quả. Nay đến bộ phận 1 cửa để làm trực tiếp nhưng công chức ở đây yêu cầu làm trực tuyến.” Một người khác cho rằng: “Tôi có nghe đến dịch vụ công trực tuyến thông qua cán bộ ấp, xã và cũng đã lập tài khoản định danh điện tử nhưng chưa biết sử dụng. Nếu được hướng dẫn thì sẵn sàng thử trải nghiệm sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Cá nhân tôi ủng hộ dịch vụ công trực tuyến vì tôi nghĩ rằng sẽ rất thuận tiện, không phải đến trực tiếp do nhà cách UBND xã gần 15 km.” Thậm chí có người đã thành thạo sử dụng DVCTT sau khi được CBCC hướng dẫn, hỗ trợ tận tình: “... Thao tác thực hiện thì đến cửa hàng Vinaphone nhờ nhân viên hướng dẫn miễn phí. Biết đến dịch vụ này là do cán bộ, công chức chỉ ra đó. Thấy làm trực tuyến nhanh chóng và tiện hơn” (Nam, 46 tuổi, dân tộc Kinh).

Như vậy, để giải quyết điểm nghẽn về yếu tố con người trong tiến trình cung cấp TTHC này cần tháo gỡ hàng loạt các trở lực. Trong đó, cải thiện hiệu quả hoạt động của Tổ CNSCĐ và Đề án 06 các cấp; từng bước giải quyết khó khăn, rào cản và cải thiện năng lực số, thay đổi dần tâm lý, thói quen, thúc đẩy nhu cầu tự thân cũng như cải thiện nhận thức của người dân về DVCTT là điều cần thiết của tỉnh trong tiến trình chuyển đổi số.

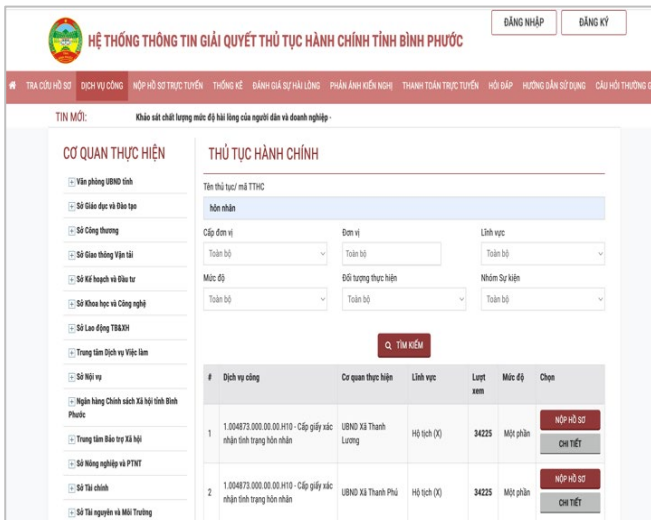
2.2.3. Hạ tầng kỹ thuật phục vụ cung cấp, tiếp cận và sử dụng thủ tục hành chính cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân trên môi trường điện tử

Hạ tầng kỹ thuật là điều kiện cần để thực hiện dịch vụ hành chính công trên môi trường điện tử. Tuy nhiên, từ trải nghiệm của nhóm nghiên cứu và ý kiến CBCC tại các địa phương cho thấy, cách thiết kế Cổng DVC của tỉnh, quốc gia, đường truyền internet cũng như chất lượng trang thiết bị, v.v. vẫn còn nhiều bất cập.

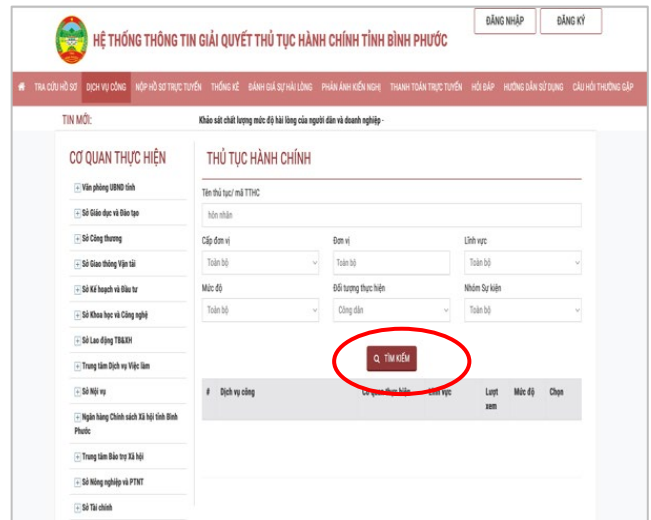
Đối với Cổng DVC của tỉnh Bình Phước, việc truy cập để thực hiện TTHC cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân gặp một số khó khăn về mặt thiết kế kỹ thuật. Người dùng khi truy cập vào mục [DỊCH VỤ CÔNG] > [THỦ TỤC HÀNH CHÍNH], gõ từ khoá “hôn nhân” hoặc “xác nhận tình trạng hôn nhân” và các trường lọc phục vụ tìm kiếm khác để trống [“Toàn bộ”] > [TÌM KIẾM] kỳ vọng sẽ tra cứu được thông tin chi tiết và cách thức nộp hồ sơ TTHC này (đồng thời được kết nối với Cổng DVC Quốc gia) (xem Hình 2.1). Tuy nhiên, ngay cả khi đã cung cấp thêm một số thông tin chi tiết ở các trường lọc dữ liệu (chẳng hạn trường lọc “Đối tượng thực hiện” chọn “Công dân” và tương tự ở các trường lọc khác) nhưng không thể tra cứu ra TTHC người dùng cần (xem Hình 2.2).

Trong khi đó, giao diện và cách thức tương tác, tra cứu TTHC này ở Cổng DVC Quốc gia đơn giản và thuận tiện hơn nhiều. Trên Cổng DVC Quốc gia, chỉ cần nhập từ khoá “hôn nhân” hoặc “xác nhận tình trạng hôn nhân” ở ô [Nhập từ khoá tìm kiếm] hoặc vào mục [Dịch vụ công trực tuyến] và nhập 1 trong 2 từ khoá này đều xuất hiện ngay đầu tiên TTCH cấp

“Giấy xác nhận đăng ký tình trạng hôn nhân” mà không cần cung cấp thêm các thông tin chi tiết khác (xem Hình 2.3).



Hình 2.1: Tra cứu TTHC trên Cổng DVC tỉnh

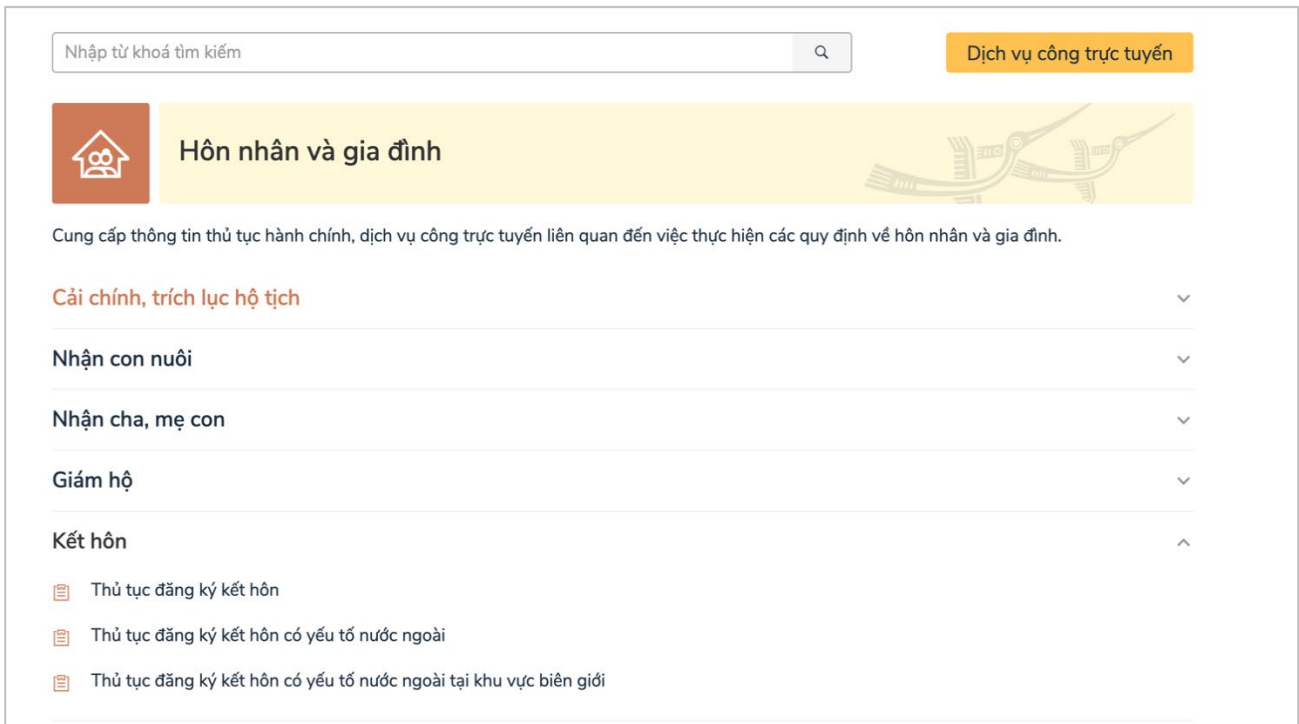


Hình 2.2: Kết quả tra cứu TTHC trên Cổng DVC tỉnh



Hình 2.3: Tra cứu TTHC liên quan đến hôn nhân trên Cổng DVC Quốc gia

Đối với Cổng DVC Quốc gia, nếu công dân không nhập từ khoá để tìm kiếm mà chọn vào 11 nhóm TTHC dành cho công dân, cụ thể là nhóm [Hôn nhân và gia đình] thì chỉ hiển thị 3 TTHC [Kết hôn] (xem Hình 2.4). TTHC cấp “giấy xác nhận tình trạng hôn nhân” không nằm trong nhóm [Hôn nhân và gia đình] cũng như nhóm TTHC [Kết hôn]. Đây là điểm chưa hợp lý và dễ gây bối rối, khó khăn cho người dân khi có nhu cầu thực hiện TTHC loại này trên Cổng DVC Quốc gia.



Hình 2.4: Kết quả tra cứu TTHC liên quan đến hôn nhân trên Cổng DVC Quốc gia

Ngoài ra, trên Cổng DVC Quốc gia, một số đơn vị hành chính cấp xã của tỉnh Bình Phước vẫn chưa được cập nhật đầy đủ lên hệ thống. Lấy huyện Đồng Phú, địa phương nhóm nghiên cứu đi thực địa làm ví dụ. Khi thực hiện TTHC này trên Cổng DVC Quốc gia, Cổng chỉ hiển thị 10 trong số 11 xã, thị trấn của huyện Đồng Phú (“xã Thuận Lợi” không được hiển thị). Đây cũng là bất cập và khó khăn khi người dân tại đơn vị hành chính đó thực hiện DVCTT.

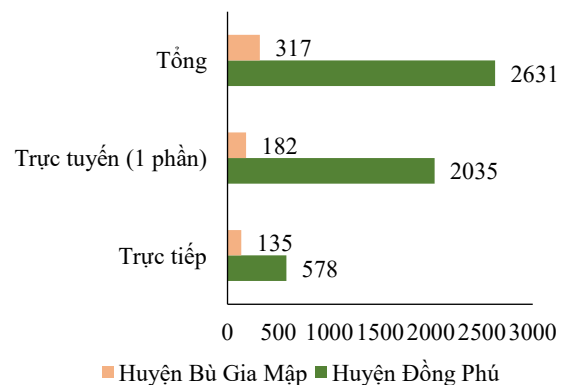
Ngoài trải nghiệm của nhóm nghiên cứu, một cán bộ huyện chia sẻ: “*Máy móc, trang thiết bị hiện tại chưa hiện đại và chưa đồng bộ, hay nghẽn mạng.*” (Nam, 53 tuổi.) Một công chức xã khác bộc bạch: “*Cơ sở vật chất, đường truyền internet tại trụ sở xã thì ổn nhưng tại một số thôn không ổn định lắm. Ngoài ra, việc sửa chữa máy móc khi bị hư hỏng như máy tính, máy in, máy photocopy, máy scan, v.v nhiều khi cũng chưa kịp thời nên công việc không thông suốt.*” (Nam, 45 tuổi.) Không chỉ là hạ tầng số phục vụ công việc của CBCC và chính quyền, hiện trạng hạ tầng công nghệ thông tin của người dân tại tỉnh chưa đáp ứng yêu cầu sử dụng DVCTT và chuyển đổi số, nhất là các xã khó khăn, đông đồng bào DTTS. Một công chức cấp xã cho biết: “*Tỉ lệ người dân dùng smartphone thấp, nhất là địa bàn huyện đặc thù với trên 37% dân tộc thiểu số.*”

2.3. Liên thông thủ tục hành chính đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú và cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ dưới 6 tuổi

Theo Báo cáo của UBND tỉnh Bình Phước, việc liên thông thủ tục “3 trong 1” ở địa phương diễn ra theo 2 giai đoạn. Trước ngày 01/7/2023, chỉ liên thông “2 trong 1” đối với thủ tục cấp giấy khai sinh và thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ dưới 6 tuổi trực tiếp hoặc trực tuyến mức độ 3 (DVCTT một phần). Từ sau ngày 01/7/2023¹⁶, theo yêu cầu của Văn phòng Chính phủ và Bảo hiểm xã hội Việt Nam, tỉnh Bình Phước đã tổ chức tập huấn cho CBCCC các cấp và tiến hành giải quyết TTHC này theo quy trình liên thông thủ tục “3 trong 1” trực tiếp hoặc trực tuyến mức độ 4 (DVCTT toàn trình) qua Cổng DVC. Tính đến ngày 11/8/2023, toàn tỉnh chỉ mới có 18 thủ tục “3 trong 1” được giải quyết trực tuyến.

Đối với 2 huyện được chọn nghiên cứu, tính cả năm 2022 và 6 tháng đầu năm 2023, số thủ tục “2 trong 1” được giải quyết tại huyện Bù Gia Mập là 317 và huyện Đồng Phú là 2631. Trong đó, số hồ sơ “2 trong 1” được giải quyết trực tuyến một phần ở 2 huyện đều cao hơn hẳn so với số hồ sơ trực tiếp. Huyện Bù Gia Mập có số hồ sơ “2 trong 1” trực tuyến chiếm 57,41% tổng số hồ sơ này được giải quyết, riêng huyện Đồng Phú, tỉ lệ này là 77,35% (xem Biểu đồ 2.2).

Biểu đồ 2.2: Số hồ sơ “2 trong 1” được giải quyết của huyện Bù Gia Mập và Đồng Phú (năm 2022 và 6 tháng đầu năm 2023)



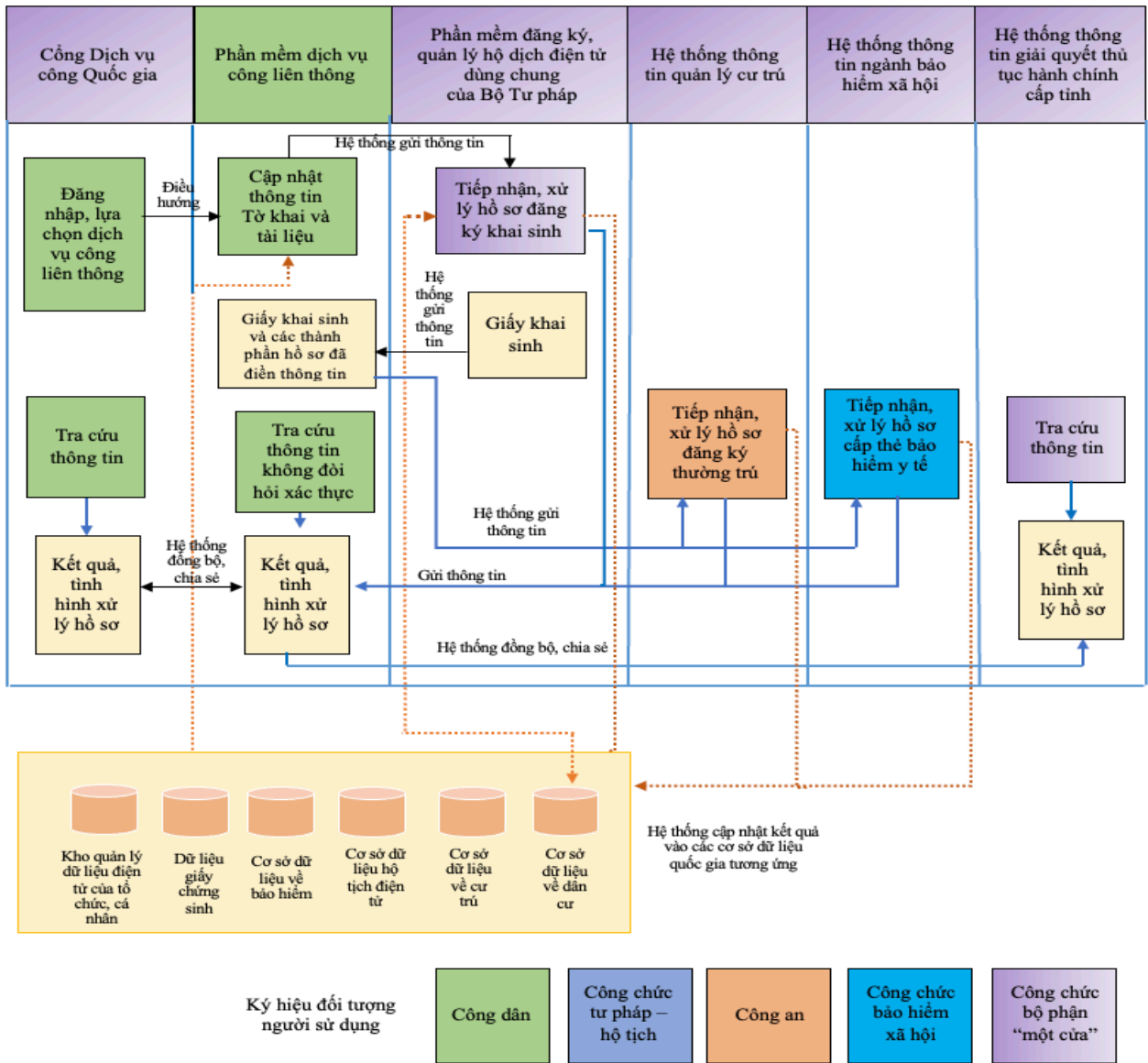
Nguồn: UBND tỉnh cung cấp.

2.3.1. Quy trình và thủ tục giải quyết thủ tục liên thông thủ tục “3 trong 1” trên môi trường điện tử

Công văn số 2084/VPCP-KSTT ngày 30/3/2023 của Văn phòng Chính phủ đã yêu cầu thực hiện quy trình liên thông điện tử đối với 02 nhóm thủ tục hành chính thiết yếu tại Đề án 06. Dựa theo Công văn này, quy trình liên thông tổng quát thủ tục “3 trong 1” được mô tả lại theo Sơ đồ 2.1 sau đây.

¹⁶ Thực hiện Công văn số 2084/VPCP-KSTT ngày 30/3/2023 của Văn phòng Chính phủ về việc thực hiện quy trình liên thông điện tử đối với 02 nhóm thủ tục hành chính thiết yếu tại Đề án 06 và Quyết định 976/QĐ-BHXH ngày 12/6/2023 của Bảo hiểm xã hội Việt Nam về quy trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính liên thông điện tử: Đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Sơ đồ 2.1: Quy trình khái quát liên thông thủ tục “3 trong 1”



Nguồn: Công văn số 2084/VPCP-KSTT ngày 30/3/2023 của Văn phòng Chính phủ

Thông qua “đóng vai” là người dân có nhu cầu giải quyết liên thông TTHC “2 trong 1” và hiện nay là “3 trong 1” theo hình thức trực tuyến tại UBND bốn xã được chọn nghiên cứu, nhóm nghiên cứu nhận thấy nhiều khó khăn, vướng mắc và những điểm chưa hợp lý về quy trình, thủ tục đã và đang cản trở tiến độ, hiệu quả quá trình hoàn thiện cung cấp DVCTT của TTHC này:

Một là, để thực hiện liên thông thủ tục “3 trong 1” trực tuyến toàn trình trên Cổng DVC Quốc gia, Văn phòng Chính phủ đã có Công văn số 2084/VPCP-KSTT ngày 30/3/2023, Bảo hiểm xã hội Việt Nam cũng ban hành Quyết định số 976/QĐ-BHXH ngày 12/6/2023 về Quy trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính liên thông điện tử: Đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ BHYT cho trẻ em dưới 6 tuổi trên Cổng DVC Quốc gia. Tuy nhiên, đến

nay, trình tự thủ tục, cách thức thực hiện, biểu mẫu đính kèm, v.v. trên Cổng DVC Quốc gia vẫn chưa được cập nhật kịp thời. Ngoài ra, việc vẫn giữ quy định thời gian giải quyết thủ tục này (không quá 20 ngày) niêm yết trên Cổng DVC theo Thông tư liên tịch số 05/2015/TTLT-BTP-BCA-BYT của Bộ Tư pháp, Bộ Công an và Bộ Y tế ngày 15/5/2015 trước đây là chưa phù hợp với thực tiễn và việc áp dụng các văn bản mới liên thông thủ tục “3 trong 1” ở mức độ toàn trình.

Hai là, cùng một nội dung thông tin trong Tờ khai điện tử (mẫu số 01) nhưng công chức tại Bộ phận “một cửa” phải thực hiện nhiều lần đối với trường hợp người dân có nhu cầu nộp trực tuyến nhưng không thể thao tác, khai báo trên Cổng DVC¹⁷. Do chưa thành thạo về công nghệ, sau khi người dân tự viết tay thông tin cần thiết vào mẫu Tờ khai điện tử, hoặc công chức tư pháp - hộ tịch viết hộ người dân, công chức tư pháp – hộ tịch đều phải nhập lại các thông tin này vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư (CSDLQG) hoặc hệ thống thông tin có liên quan. Nếu công dân có thể tự khai và thực hiện trực tuyến, công chức không phải lặp lại việc nhập thông tin đầu vào. Sau khi đã nhập dữ liệu vào phần mềm và có kết quả trả người dân, công chức tư pháp – hộ tịch vẫn phải vào sổ hộ tịch bằng giấy để lưu trữ theo quy định của pháp luật hiện hành. Đây là một trong số nguyên nhân khiến khối lượng công việc để giải quyết một hồ sơ giải quyết thủ tục này của công chức gia tăng lên đáng kể, chưa tính các nhiệm vụ khác mà công chức ở bộ phận “một cửa” phải đảm đương; gây lãng phí văn phòng phẩm (giấy in, mực in và hao mòn máy tính,...).

Ba là, việc thực hiện liên thông thủ tục “3 trong 1” để cấp Giấy đăng ký khai sinh (ĐKKS) cho trẻ dưới 6 tuổi có vấn đề ngay từ khâu lấy số định danh cá nhân (ĐDCN) cho trẻ. Sau khi nhận hồ sơ của công dân, công chức tư pháp - hộ tịch tiến hành lấy số ĐDCN từ cơ sở dữ liệu hộ tịch điện tử (Bộ Tư pháp) hoặc cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư (Bộ Công an). Tuy nhiên, do hạ tầng kỹ thuật chưa đồng bộ và ổn định nên đôi khi việc truy cập, lấy số ĐDCN từ hai nguồn trên bị trục trặc, treo máy, tốc độ xử lý rất chậm hoặc không truy cập được, khiến người dân phải chờ đợi. Khi công chức không thể lấy số ĐDCN từ hai cơ sở dữ liệu nêu trên do lỗi kỹ thuật và phân quyền truy cập, công chức tư pháp - hộ tịch phải mất thời gian mang toàn bộ hồ sơ, di chuyển đến gặp trực tiếp công an cấp xã để đề nghị được cấp mã ĐDCN cho trẻ sau đó mới có thể hoàn tất thủ tục còn lại. Vấn đề này vừa gây khó khăn, áp lực cho công chức, tốn chi phí di chuyển trong khi chi phí này công chức không được hỗ trợ.

Ngoài ra, theo quy định hiện hành, các thông tin khai sinh của trẻ phải được ghi vào sổ Đăng ký khai sinh, có chữ ký của công chức thực hiện cùng người đăng ký khai sinh cho trẻ (Khoản 2, Điều 16, Luật Hộ tịch năm 2014). Trường hợp chưa có giấy chứng sinh điện tử, sau khi đính kèm bản sao chụp, công dân cũng phải nộp bản chính để đối chiếu, lưu hồ sơ khi nhận kết quả. Trẻ được sinh ra ngoài cơ sở y tế, các giấy tờ cam đoan về việc sinh là có thực nếu chưa phải là giấy tờ điện tử ký số, có giá trị pháp lý thì người dân phải nộp bản chính để đối

¹⁷ Điều này cũng đúng trong trường hợp, người dân có nhu cầu giải quyết trực tiếp. Tuy nhiên, để đạt chỉ tiêu cấp trên giao về cung cấp DVCTT toàn trình, công chức tư pháp - hộ tịch vẫn phải dựa trên bản khai của người dân (hoặc viết/ khai hộ) để tiếp tục nhập thông tin này lên CSDLQG, hệ thống thông tin có liên quan trên Cổng DVC.

chiếu, lưu trữ khi nhận kết quả (điểm b), Mục II, Nội dung A, Phụ lục I, Công văn số 2084/VPCP-KSTT ngày 30/3/2023). Các quy định này khiến việc liên thông thủ tục “3 trong 1” mức toàn trình còn nhiều khó khăn. Do đó, người dân dùng hình thức trực tiếp hay trực tuyến toàn trình TTHC này đều ít nhất hai lần đến UBND cấp xã: một lần đến nộp hồ sơ trực tiếp nếu thuộc trường hợp phải cung cấp văn bản xác nhận việc sinh, trẻ bị bỏ rơi, mang thai hộ, văn bản ủy quyền đăng ký khai sinh, v.v., do các giấy tờ này phải là bản chính và một lần người dân đến nhận trực tiếp đề ký/ lãn tay vào Sổ Đăng ký khai sinh (hoặc thuộc trường hợp phải bổ sung bản chính giấy chứng sinh, giấy cam đoan về việc sinh là khi trẻ được sinh ra ngoài cơ sở y tế). Trong trường hợp này, liên thông thủ tục “3 trong 1” trực tiếp vẫn tiện lợi và đơn giản hơn cho cả công chức và người dân so với trực tuyến.

Lắng nghe ý kiến, chia sẻ từ phía CBCC các cấp của tỉnh Bình Phước có liên quan đến TTHC này thì được biết, thực hiện Công văn số 2721/BTP-HTQTCT ngày 30/6/2023 của Bộ Tư pháp về việc cấp bản điện tử Giấy khai sinh, trích lục khai tử thực hiện liên thông thủ tục hành chính, ngày 21/7/2023, Sở Tư pháp tỉnh Bình Phước đã tổ chức tập huấn trực tuyến nhằm hướng dẫn các địa phương thực hiện các nhiệm vụ trong lĩnh vực hộ tịch khi triển khai TTHC liên thông thủ tục “3 trong 1”. Từ sau ngày 01/7/2023, 100% xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Bình Phước đã triển khai thực hiện TTHC “3 trong 1”. Thực tế đã phát sinh hồ sơ từ ngày 20/7/2023 và được xử lý theo quy định. Tuy nhiên số hồ sơ phát sinh còn rất ít: chỉ có 14 hồ sơ trực tuyến liên thông thủ tục “3 trong 1” qua Cổng DVC Quốc gia được tiếp nhận, giải quyết. Nguyên nhân chính là do TTHC “3 trong 1” là nhóm thủ tục mới được triển khai nên đa số người dân chưa biết và tâm lý quen đến trụ sở UBND xã để được giải quyết trực tiếp còn phổ biến trong người dân. Ngoài ra, trước đó đã có 15.815 trẻ em được cấp thẻ BHYT thành công và được cập nhật ĐDCN vào cơ sở dữ liệu quốc gia về bảo hiểm xã hội, đang chờ xác thực với cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư.

Phỏng vấn sâu một số CBCC cấp huyện, cấp xã được chọn khảo sát, nhóm nghiên cứu hiểu thêm về hàng loạt các khó khăn, vướng mắc mà họ đang gặp phải về quy trình, thủ tục cung cấp DVCTT đối với TTHC liên thông “2 trong 1” và nay là “3 trong 1”. Một công chức tư pháp chia sẻ: *“Trên địa bàn xã của tôi thực hiện liên thông “2 trong 1” khoảng 2 năm nay, còn “3 trong 1” thì mới tập huấn triển khai.”* Khi được hỏi, nếu người dân đến đăng ký khai sinh cho trẻ thì phải làm sao, vị công chức này chia sẻ tiếp: *“Chúng tôi đưa cho người dân khai vào mẫu tờ khai đăng ký khai sinh và mẫu tờ khai xin cấp thẻ bảo hiểm y tế. Sau đó, tôi chuyển các thông tin từ các tờ khai lên máy tính và chuyển đi.”* Đặc biệt khi được hỏi: *“Sắp tới, ở xã thực hiện liên thông thủ tục “3 trong 1” trực tuyến, người dân phải điền thông tin vào các tờ khai anh vừa nói?”,* vị công chức đáp: *“Đúng.”* (Nam, công chức tư pháp xã, 45 tuổi.)

Như vậy, không chỉ là cảm nhận của riêng nhóm nghiên cứu mà ngay bản thân công chức trực tiếp cung cấp DVCTT đối với TTHC liên thông thủ tục “3 trong 1” cũng đang vướng, gặp khó ở một vài khâu, mắt xích trong toàn bộ quy trình; giữa việc tích hợp, đơn giản hoá các thao tác trực tiếp (viết tay, viết hộ) với việc nhập liệu lại cùng các trường dữ liệu lên Cổng DVC khi tiếp nhận, giải quyết hồ sơ.

2.3.2. Yếu tố con người (gồm đội ngũ cán bộ, công chức và người dân) trong cung cấp, tiếp cận và sử dụng thủ tục liên thông thủ tục “3 trong 1” trên môi trường điện tử

Tỉnh Bình Phước đã chuẩn bị nhân lực tương đối tốt, từ sớm để giải quyết thủ tục liên thông “2 trong 1” và nay là “3 trong 1” trên môi trường điện tử. Đội ngũ CBCC các cấp, nhất là cấp xã đã được tập huấn, trang bị tương đối tốt về kiến thức, kỹ năng và trang thiết bị cần thiết cho việc giải quyết thủ tục này, đặc biệt từ sau ngày 01/7/2023.

Về phía người dân, năng lực số, nhận thức và thói quen vẫn là những trở lực để họ tiếp cận, chủ động sử dụng DVCTT nói chung và liên thông thủ tục “3 trong 1” trực tuyến toàn trình nói riêng. Một người dân chia sẻ: *“Tôi đến đây xin cấp thẻ bảo hiểm y tế cho đứa cháu. Nó sinh ra 2 năm trước, giấy khai sinh có rồi mà thẻ bảo hiểm y tế thì chưa. Nó bị bệnh nằm ở bệnh viện Bình Dương nên mẹ nó điện thoại nhờ tôi đi làm giúp. Tôi có nghe về DVCTT và cấp thẻ bảo hiểm trực tuyến nhưng thôi tôi đến đây viết xong tờ khai, đưa anh tư pháp rồi chờ ngày đến nhận là xong, nhanh hơn với lại cũng quen rồi!”* (Nữ, 51 tuổi, dân tộc Kinh.) Tương tự, một trường hợp khác cho biết: *“Trước cô là Phó Chủ tịch xã nghỉ hưu. Thường xuyên đi làm thủ tục hành chính hộ con cái. Chủ yếu làm về thủ tục đất đai, đã từng làm khai sinh cho cháu nhưng thật tình phải nhờ cán bộ làm giúp vì việc thao tác khó, nhất là với người lớn tuổi như cô.”* (Nữ, 64 tuổi, dân tộc Kinh.)

Một người dân khác đến trụ sở UBND xã làm thủ tục liên thông thủ tục “3 trong 1” chia sẻ: *“Gia đình tôi cũng có điện thoại thông minh, có internet. Với lại, tôi đã từng được cán bộ xã, áp nói đến dịch vụ công trực tuyến, và cách khai trên cổng dịch vụ công trực tuyến, đã được làm số định danh nhưng chưa sử dụng để khai trực tuyến vì còn ngại khai trực tuyến, nếu có cán bộ làm giúp thì được.”* Khi được hỏi về quan điểm sử dụng DVCTT, người dân này tâm sự: *“Nếu được cán bộ hướng dẫn và biết cách sử dụng DVCTT thì thấy sẽ rất thuận tiện, không phải đến trực tiếp, có nhiều thời gian để làm các công việc khác. Nếu có lớp tập huấn thì tôi nhất định sẽ tham gia tích cực và về phổ biến cho mọi thành viên trong gia đình. Một số việc khó khăn thì tôi sẽ nhờ cán bộ chuyển đổi số cộng đồng thôn hướng dẫn.”* (Nữ, 32 tuổi, dân tộc Kinh.) Quan sát một người là đồng bào DTTS đến trụ sở UBND xã làm giấy khai sinh cho con mới thấy chỉ riêng việc nộp hồ sơ trực tiếp đối với họ vẫn còn nhiều khó khăn. Anh là dân tộc Xtiêng, hộ cận nghèo, nói tiếng Việt còn hạn chế. Khi làm thủ tục, công chức tư pháp - hộ tịch phải viết hộ hoàn toàn. Anh chia sẻ: *“Tôi đến đây [lên UBND xã] làm thủ tục rồi nộp luôn.”* (Nam, 27 tuổi.)

Từ chia sẻ của người dân cho thấy, trong khi đội ngũ CBCC dường như sẵn sàng để cung cấp DVCTT liên thông thủ tục “3 trong 1” thì người dân chưa thực sự quan tâm, sẵn sàng thay đổi tư giác để tiếp cận TTHC này trên môi trường điện tử. Những lý do dẫn tới việc người dân chưa sử dụng, ít quan tâm đến DVCTT chủ yếu chưa có thói quen sử dụng internet, chưa thành thạo tiếng phổ thông, tuổi tác cao, hay tâm lý thích sự hướng dẫn trực tiếp của CBCC, hoặc không cảm nhận rõ rệt việc tốn nhiều thời gian hay sự phiền hà khi làm TTHC trực tiếp so với trực tuyến.

2.3.3. Hạ tầng số phục vụ cung cấp, tiếp cận và sử dụng thủ tục liên thông thủ tục “3 trong 1” trên môi trường điện tử

Hiện trạng năng lực hạ tầng số (chất lượng, số lượng, sự đồng bộ, hiện đại, thông minh, v.v.) phục vụ cung cấp DVCTT nói chung và liên thông thủ tục “3 trong 1” vẫn là thách thức cả cho chính quyền và người dân. Qua phỏng vấn đội ngũ CBCC, vấn đề này càng được bộc lộ rõ hơn. Một công chức tư pháp-hộ tịch cấp xã cho biết: *“Cũng hay xảy ra việc nghẽn mạng. Nó đôi khi xảy ra vào cuối giờ chiều, khi nhiều nơi cùng lúc sử dụng, tải tài liệu lên huyện.”* (Nam, 41 tuổi.). Một công chức tư pháp-hộ tịch khác bộc bạch: *“Có làm việc cả buổi tối để kịp hồ sơ khi bị nghẽn mạng chứ! Năm ngoái trong chiến dịch 90 ngày, tôi đã nhiều hôm làm việc cả buổi tối cho kịp.”* (Nam, 50 tuổi.)

Trưởng công an của một xã chia sẻ thêm: *“Áp lực chuyển đổi số cùng một lúc gây ùn tắc trên hệ thống, lực lượng công an làm ngày làm đêm. Còn người dân chuyển đổi thực hiện thủ tục hành chính giấy sang công nghệ thì còn nhiều bỡ ngỡ, e dè. Trong khi đó, các trường thông tin yêu cầu lặp đi lặp lại nhiều lần khi nhập liệu, thiết kế bộ lọc thông tin trên cổng DVC tỉnh có tính năng lựa chọn chưa thông minh...”* (Nam, 47 tuổi.) Chia sẻ về khó khăn do cách thiết kế công nghệ, một công chức tư pháp bày tỏ: *“Cán bộ phải điền giúp thông tin và hướng dẫn nhiều lần cho người dân ở thủ tục này. Khi đăng ký khai sinh, trên Cổng DVC của tỉnh chỉ có 29 trường thông tin có sẵn và nhưng đến 59 ô thông tin phải tự điền (1/3 phải điền lặp đi lặp lại nhiều lần). Như vậy là quá dài, quá rườm rà, gây khó cho công chức và cả người dân!”* (Nam, 34 tuổi.)

2.4. Một số vấn đề quan trọng rút ra từ việc nghiên cứu hai nhóm thủ tục hành chính

2.4.1. Quy định về trình tự và thủ tục để giải quyết hai nhóm thủ tục hành chính

Qua nghiên cứu cho thấy, hệ thống văn bản quy phạm pháp luật và thực tiễn áp dụng các quy định này vào xây dựng quy trình, thủ tục giải quyết TTHC cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân và liên thông thủ tục “3 trong 1” theo hình thức trực tuyến toàn trình ở các địa phương vẫn còn nhiều vướng mắc. Từ kết quả phân tích ở mục 2.2.1 và 2.3.1 ở trên cho thấy, đó là sự chòng chẹo về quy định hiện hành; thiếu cập nhật kịp thời, đồng bộ, thống nhất giữa văn bản luật trước đó và các văn bản hướng dẫn chuyên ngành, và thể hiện trên Cổng DVC Quốc gia, v.v. Đặc biệt, dường như vẫn còn mang nặng tư duy thiết kế và thể chế hoá các quy trình, thủ tục nói chung và hai TTHC được chọn nghiên cứu theo hình thức trực tuyến truyền thống hơn là trên môi trường điện tử, hay lấy sự tiện dụng của người dùng (bao gồm công chức thực thi ở cấp cơ sở và người dân) làm trung tâm.

2.4.2. Nhân sự và năng lực, kỹ năng quản lý và vận hành hệ thống cung cấp DVCTT

Hiện nay, trong bộ máy công vụ của tỉnh Bình Phước, nhân lực về công nghệ thông tin vẫn còn hạn chế cả về số lượng và chất lượng, trong khi nhân lực số là một trong các bộ phận cấu thành quan trọng của hạ tầng số. Ở cấp huyện hầu như chỉ có một công chức có trình độ công nghệ thông tin phụ trách mảng này tại Văn phòng HĐND và UBND huyện, còn lại tại các cơ quan chuyên môn khác cấp huyện và cấp xã đều kiêm nhiệm và không có trình độ công

nghe thông tin (chưa tính đến trình độ khoa học máy tính). Ở một số xã, CBCC lớn tuổi, năng lực tiếp cận công nghệ thông tin, công nghệ số khó khăn (ví dụ tại xã Thuận Lợi). Cá biệt, có xã do thiếu nhân sự, chưa kịp bổ nhiệm nên phó chủ tịch UBND xã phải kiêm công chức tư pháp-hộ tịch (xã Tân Hoà), v.v.

Việc bố trí đội ngũ cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận “một cửa” cũng như phục vụ trực tiếp quá trình chuyển đổi số, cung cấp DVCTT hiện phải tuân thủ theo Luật Cán bộ, công chức năm 2008 và các văn bản quy phạm pháp luật khác có liên quan, chủ trương của Đảng về đổi mới, sắp xếp tổ chức bộ máy tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả. Việc bố trí nhân sự có chuyên môn sâu, chuyên trách về công nghệ thông tin, khoa học máy tính, khoa học dữ liệu ở cấp xã trong tiến trình chuyển đổi số tuy cấp thiết nhưng chưa thể thực hiện được do các vấn đề nêu trên. Mặt khác, trong giai đoạn chuyển tiếp, kết hợp giữa cung cấp dịch vụ công theo cách truyền thống và trực tuyến, bối cảnh tinh giản biên chế và việc nhiều nơi công chức nghỉ việc, chuyển vị trí công tác nhưng khó/không tuyển được người thay thế khiến khối lượng công việc của công chức còn lại tăng từ 2 đến 3 lần. Trong khi mức lương thấp, thiếu phúc lợi và cơ chế động viên khác, thiếu thốn về máy móc, thiết bị, điều kiện làm việc chưa tốt là một trong số lý do khiến bản thân công chức thiếu động lực thực hiện DVCT nhằm phục vụ cho người dân.

2.4.3. Công tác tập huấn và bồi dưỡng cho cán bộ, công chức các cấp, nhất là cấp xã

Theo báo cáo, tỉnh Bình Phước đã quan tâm tổ chức đa dạng các chương trình bồi dưỡng, tập huấn về công nghệ thông tin và chuyển đổi số cho CBCC, viên chức, người lao động bằng cả hình thức trực tiếp, trực tuyến (nền tảng trực tuyến đại trà OneTouch) và qua các hội nghị, hội thảo, v.v. Điển hình, tỉnh đã tổ chức ba lớp bồi dưỡng về chuyển đổi số, kỹ năng số cho cán bộ chuyên trách công nghệ thông tin cấp tỉnh, huyện (56 học viên); cán bộ cấp tỉnh, huyện (1.871 học viên) và cấp xã cùng các tổ công nghệ số cộng đồng (7.429 học viên) qua khoá OneTouch trực tuyến mở đại trà. Tuy nhiên, một số vấn đề đặt ra: (i) mức độ quan tâm để tiếp thu và vận dụng kiến thức, kỹ năng qua các lớp học, khoá bồi dưỡng của cán bộ, công chức, đặc biệt thành viên lớn tuổi, còn hạn chế; (ii) cách thiết kế nội dung khoá học, phương thức quản lý, giám sát tình hình học tập trên nền tảng OneTouch chưa phù hợp với đặc thù và yêu cầu riêng của từng địa phương và (iii) cách thức thu hút và duy trì thói quen học tập trực tuyến trên nền tảng này ở người dân, cộng đồng và xã hội chưa hấp dẫn.

2.4.4. Hạ tầng số cung cấp DVCTT hướng đến xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số và quản trị điện tử

Những năm qua, tỉnh Bình Phước đã có nỗ lực với nhiều giải pháp đầu tư mạnh phát triển đồng bộ hạ tầng số. Chỉ số DTI năm 2022 của tỉnh xếp thứ 12/63 tỉnh, thành phố. Tuy vậy, hệ thống hạ tầng của tỉnh vẫn còn nhiều khó khăn, thách thức không chỉ phục vụ cung cấp DVCTT toàn trình mà còn hướng đến chuyển đổi số trên các lĩnh vực.

Mạng 5G mới chỉ được triển khai thí điểm tại trung tâm thành phố (nhưng chưa được cấp phép hoạt động). Các trung tâm đô thị còn lại của tỉnh vẫn chưa được phủ sóng mạng 5G.

Ngoài ra, toàn tỉnh hiện còn đến 77 điểm lỗ sóng¹⁸, tập trung nhiều ở địa bàn vùng sâu, vùng biên giới, có đông đồng bào DTTS, dân cư ít và phân tán nhiều.

Hạ tầng công nghệ thông tin của nhiều địa phương mặc dù được quan tâm đầu tư nhưng vẫn chưa đồng bộ; nhiều bộ máy vi tính có tuổi đời từ 7 - 10 năm, nay xuống cấp và khó có thể cài đặt các phần mềm đòi hỏi cấu hình mạnh, hiện đại. Ví dụ, tại xã Phước Minh, hầu hết các máy vi tính được trang bị từ năm 2015; xã Thuận Lợi có khoảng 50% máy tính tuổi đời từ 8 - 10 năm; cơ quan công an xã Tân Hoà có 05 máy tính, trong đó 02 máy mới và 03 máy cũ không sử dụng được, v.v. Ngoài ra, mức độ đầu tư cho đường truyền internet của mỗi xã cũng không giống nhau, chưa đáp ứng cung cấp DVCTT: chẳng hạn, xã Thuận Lợi dùng gói 1,2 triệu/tháng nhưng xã Tân Hoà chỉ dùng gói 320.000 đồng/tháng.

Mặc dù 6 tháng đầu năm 2023, kết quả đánh giá Cổng DVC của Bình Phước thuộc mức B (đạt 83/100 điểm) nhưng các tiêu chí như đầy đủ chức năng, giao diện thân thiện, hỗ trợ người dân thuận tiện và tốc độ tải, thao tác nhanh chóng cũng cần được cải thiện. Qua trải nghiệm Cổng DVC tỉnh cho thấy, quá trình thao tác còn khó khi thực hiện trên thiết bị di động, thường xuyên bị “treo” mạng, tốc độ phản hồi còn chậm; tính năng lọc các trường thông tin, tìm kiếm chưa thông minh, v.v.

Ngoài ra, hệ thống phần mềm kết nối dữ liệu hộ tịch thường xuyên bị lỗi; đường truyền dữ liệu hay mất kết nối, quá tải trong giờ hành chính, hoặc cuối ngày làm việc các cơ quan đồng loạt tải các hồ sơ, giấy tờ đồng loạt lên hệ thống chung của huyện. Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư chưa hoàn thiện và được cập nhật đầy đủ, còn nhiều sai lệch, chưa trùng khớp (tên cha mẹ, năm sinh, nơi sinh, quê quán, v.v.) với cơ sở dữ liệu hộ tịch khiến việc tiếp cận, sử dụng DVCTT của người dân còn khó khăn.

Bên cạnh đó, các cổng DVC đều yêu cầu mở tài khoản và đăng nhập trong khi người dân không sử dụng DVCTT thường xuyên nên hay quên. Đối với nhiều người, việc đăng ký và truy cập cổng DVC là bước phức tạp, không quen. Nhiều người dân vài năm mới thực hiện một lần nên khi thực hiện trực tuyến họ phải mở tài mới hoặc mở lại khoản rồi mới có thể đăng nhập vào cổng DVC để làm thủ tục. Một số thông tin yêu cầu người dân cung cấp khi mở tài khoản không rõ ràng khiến họ không biết nên cung cấp thông tin thế nào. Ví dụ, tại mục “địa chỉ”, một số người dân có hộ khẩu khác với nơi ở thì không biết cần phải khai thông tin nào. Đặc biệt, nhiều người dân là đồng bào DTTS trong tỉnh chưa sử dụng điện thoại thông minh có kết nối internet/Wifi, chưa sử dụng sim chính chủ hay chưa có địa chỉ thư điện tử (email) cũng ảnh hưởng đến việc đăng ký, tạo lập, xác nhận tài khoản và liên lạc trong quá trình giải quyết DVCTT.

¹⁸ Tổng số 77 điểm lỗ sóng tại huyện như sau: Đồng Phú (25), Phước Long (7), Bù Đăng (3), Bù Đốp (7), Bù Gia Mập (1), Lộc Ninh (10), Hớn Quảng (5), Bình Long (3), Chơn Thành (8), Phú Riềng (5) và Đồng Xoài (4).

2.4.5. Điều kiện tài chính và mức độ ưu tiên của địa phương hiện nay

Tỉnh Bình Phước và chính quyền các cấp còn nhiều khó khăn về điều kiện kinh tế, chưa đủ ngân sách bố trí đáp ứng để hiện đại hoá trang thiết bị, xây dựng các loại hạ tầng căn bản nhằm cải thiện chất lượng DVCTT. Toàn tỉnh có đến 5 xã đặc biệt khó khăn, nhiều xã giáp biên, địa hình chia cắt của huyện; tỉ lệ hộ nghèo đa chiều cao hơn chuẩn trung bình cả nước (tỉ lệ hộ nghèo là đồng bào DTTS chiếm đến 57,9% tổng số hộ nghèo của tỉnh). Chẳng hạn, xã Tân Hoà (huyện Đồng Phú) chỉ chi khoảng 15 triệu đồng/năm cho trang thiết bị công nghệ thông tin (trong đó, chi cho internet khoảng 4 triệu/năm). Nhiều địa phương được khảo sát có mức thu ngân sách hàng năm không đủ chi, do vậy, chính quyền cơ sở phải cân đối, dành ưu tiên cho các nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội, đảm bảo an sinh cho người dân, đồng bào DTTS thay vì đầu tư quá nhiều kinh phí cải thiện và nâng cao chất lượng DVCTT hay hỗ trợ hoạt động cho Tổ CNSCĐ và Đề án 06 cấp xã, ấp, thôn và khu phố.

2.4.6. Tuyên truyền và phổ biến DVCTT

Bình Phước và các địa phương từ năm 2019 đã nỗ lực thực hiện tuyên truyền, phổ biến về DVCTT gắn với chuyển đổi số với nhiều hình thức đa dạng khác nhau nhưng hiệu quả chưa như mong đợi. Có 8/10 người dân tham gia phỏng vấn sâu biết, nghe và được tuyên truyền về chuyển đổi số, tính hữu ích của DVCTT thông qua báo chí, truyền thanh, truyền hình, qua các Tổ CNSCĐ và Đề án 06. Tuy nhiên, không nhiều người dân chủ động, tự giác tiếp cận, thao tác và sử dụng DVCTT mà phần lớn dựa vào sự giúp đỡ của CBCC cấp xã hoặc chọn làm trực tiếp.

Một số mô hình hỗ trợ tuyên truyền và thực hiện DVCTT cho người dân như Đội thanh niên tình nguyện ở một số địa phương vì nhiều lý do tạm dừng hoạt động. Trong khi đó, Tổ CNSCĐ và Đề án 06 cấp xã, thôn, ấp, khu phố gặp nhiều khó khăn (tài chính, thiết bị, nhân lực, công nghệ, v.v.) cùng với đặc thù địa bàn vùng sâu, vùng xa, vùng biên, dân cư phân tán và đông đồng bào DTTS, trình độ nhận thức, kỹ năng tiếp cận công nghệ còn hạn chế khiến hiệu quả truyền thông ở nhóm này vẫn còn thách thức. Từ thực tế này đặt ra yêu cầu mới về công tác tuyên truyền, phổ biến DVCTT. Đối với người dân nói chung, tỉnh Bình Phước cần tăng cường khả năng tiếp cận, tự khai thác, sử dụng các TTHC căn bản, thiết yếu bằng hình thức trực tuyến. Đối với đồng bào DTTS, nhóm yếu thế khác cần tiếp tục tập trung tuyên truyền để cải thiện hiểu biết, nhận thức và từng bước trang bị kỹ năng số căn bản cho họ.

2.4.7. Cơ chế phối hợp giữa các bên liên quan

Thực tế, qua khảo nghiệm tại các địa phương, các CBCC tham gia trao đổi trong nghiên cứu đều cho rằng, việc kết nối, khai thác các cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, cư trú và hộ tịch hay bảo hiểm, v.v. để thực hiện TTHC cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân, làm thủ tục liên thông thủ tục “3 trong 1” chưa tốt, còn trục trặc và chưa đồng bộ. Nguyên nhân một phần do hạ tầng mạng internet bị nghẽn, mặt khác do cơ sở dữ liệu chưa được làm sạch, đồng bộ hoá và kết nối thông suốt giữa các cơ quan như Bộ Tư pháp, Bộ Công an, cơ quan Bảo hiểm xã hội, v.v. Điều này dẫn đến khó khăn trong việc định danh điện tử cá nhân, xây dựng kho dữ liệu điện tử, cơ sở dữ liệu dùng chung theo quy định và việc khai thác dữ liệu dân cư phục vụ mục đích cung cấp DVCTT toàn trình và hướng đến xây dựng chính quyền số.

Kế đến, chính quyền địa phương và các doanh nghiệp viễn thông như Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội (Viettel), Tập đoàn Bưu chính - Viễn thông Việt Nam (VNPT) đã phối hợp tương đối tốt góp phần từng bước giải quyết các khó khăn cung cấp DVCTT cho người dân Bình Phước. Tuy nhiên, để khắc phục 77 điểm lùm sóng và đạt mục tiêu 100% thôn, ấp được phủ sóng di động đến năm 2025 của tỉnh rất cần các doanh nghiệp tiếp tục đồng hành, hỗ trợ và tìm được “tiếng nói chung”. Việc phối hợp giữa các cơ quan nhà nước với tổ chức tín dụng, ngân hàng trong việc thống nhất cơ chế liên thông, mức phí thanh toán DVCTT (ví điện tử MOMO) cần đồng bộ, thuận tiện hơn cho người dân.

Ngoài ra, việc phối hợp truyền thông, xây dựng nội dung, hình thức, ngôn ngữ,... thể hiện trong các bản tin tuyên truyền về TTHC, DVCTT, chuyển đổi số cho đồng bào DTTS giữa các cấp chính quyền với các ban ngành, đoàn thể, đặc biệt là cơ quan phụ trách quản lý về dân tộc, tôn giáo cùng với với các thiết chế tự quản như nhà thờ, nhà chùa còn lỏng lẻo, dường như chưa được quan tâm thích đáng trên địa bàn tỉnh Bình Phước.

2.4.8. Nhận thức, tâm lý và thói quen của người dân khi giải quyết thủ tục

Việc chuộng giải quyết TTHC bằng hình thức trực tiếp hơn là trực tuyến đã ăn sâu với nếp sống của người dân. Một số khác thì ngại tìm hiểu, hoặc không có đủ phương tiện, thiết bị (điện thoại thông minh, internet, v.v). Qua làm việc, tiếp xúc, nhóm nghiên cứu nhận thấy, lãnh đạo cấp tỉnh, cấp huyện và xã đã thể hiện quyết tâm cao, hiểu biết tương đối tốt về DVCTT. Doanh nghiệp viễn thông như Viettel, VNPT hay cơ quan Bảo hiểm xã hội và các tổ chức chính trị - xã hội các cấp đã có sự phối hợp tương đối tốt để cùng hỗ trợ người dân. Tuy nhiên, nhận thức và mức độ hưởng ứng của người dân chưa tương xứng với nỗ lực đó của chính quyền địa phương.

Người dân đã quen thuộc và cảm thấy thuận tiện, an toàn, an tâm hơn với việc giải quyết TTHC bằng hình thức trực tiếp bởi họ có thể hỏi, trao đổi trực tiếp với công chức. Một số người cho rằng khi đến làm việc trực tiếp, họ có thể trình bày chi tiết ý kiến, cung cấp thêm nhiều thông tin cho CBCC. Ngoài ra, những người có nhiều thời gian hoặc thời gian linh hoạt lại không để ý đến việc mất thời gian đi lại, xếp hàng chờ đợi khi giải quyết thủ tục trực tiếp. Họ chưa thấy áp lực của việc cần thay đổi để tiết kiệm thời gian, chi phí đi lại. Ý kiến của một công dân đến làm giấy đăng ký kết hôn tại xã kể lại: *“Tôi có sử dụng điện thoại thông minh hàng ngày nhưng nhà thì chưa có internet. Thật ra, tôi cũng chưa muốn trải nghiệm dịch vụ công trực tuyến vì nghĩ rằng đến làm thủ tục trực tiếp tốt hơn, có thắc mắc, khó khăn gì thì được cán bộ giải đáp, chứ khai trực tuyến cũng gây nhiều phiền phức, khó làm. Tôi thấy khai trực tuyến nhưng cũng phải nộp các hồ sơ trực tiếp còn thấy phiền hà hơn.”* (Nam, 46 tuổi, dân tộc Kinh.)

Ngoài ra, thực tế việc thực hiện TTHC cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân và liên thông thủ tục “3 trong 1” toàn trình hiện vẫn khá phức tạp, rườm rà hơn nhiều so với trực tiếp. Đối với nhóm thiểu số, đây là thách thức lớn. Vì vậy, họ dễ bị “loại trừ” ra khỏi tiến trình chuyển đổi số và chúng ta vô tình tạo thêm “gánh nặng số”, “bất bình đẳng số” cho các nhóm thiệt thòi này. Điều này giải thích phần nào người dân không mặn mà, e dè với DVCTT và cũng là thách thức đối với công tác truyền thông nâng cao nhận thức và thay đổi hành vi của các cấp chính quyền.

2.4.9. Thực tiễn triển khai Tổ CNSCĐ và Đề án 06 cấp xã, thôn, ấp, khu phố

Sau hơn 1 năm triển khai, vì nhiều nguyên nhân chủ quan lẫn khách quan mà 111 Tổ CNSCĐ và Đề án 06 cấp xã cũng như 843 tổ ở thôn, ấp, khu phố của tỉnh hiện gặp nhiều khó khăn trong vận hành, hoạt động cầm chừng, hiệu quả chưa như kỳ vọng. Nhiều nơi các tổ công nghệ số cộng đồng tồn tại nhưng mang nặng tính hình thức. Việc phối hợp, đồng hành, kết nối giữa các tổ này với các lực lượng khác như CBCC chính quyền, công an cấp xã, doanh nghiệp viễn thông, v.v. còn lỏng lẻo.

Thực tế, mô hình này chỉ mới có hiệu quả tương đối tốt trong thông tin tuyên truyền về chuyển đổi số, DVCTT chung chung cho người dân, cộng đồng. Một người dân chia sẻ: *“Ở nhà tôi có con giúp đỡ, hỗ trợ kê khai, nếu cần thì nhờ cán bộ thôn, cán bộ thuộc tổ chuyển đổi số cộng đồng của thôn giúp sức.”* (Nữ, 52 tuổi, dân tộc Kinh.) Việc hỗ trợ, tiếp sức của Tổ cùng công chức cấp xã hướng dẫn người dân thao tác, giải quyết TTHC xác nhận tình trạng hôn nhân trực tuyến toàn trình hầu như chưa có. Một cán bộ xã chia sẻ thẳng thắn: *“Các trưởng thôn tuy có vai trò, uy tín; cũng tích cực nhưng khó khi trưởng thôn ở độ tuổi thanh niên ít quá, còn lại là cán bộ khoảng 50-60 tuổi nên chỉ đóng vai trò tuyên truyền, dân vận thôi chứ trực tiếp hỗ trợ người dân còn khó khăn lắm!”* (Phó Chủ tịch xã, nam, 51 tuổi.) Một công chức cấp huyện cho rằng: *“Tổ CNSCĐ hoạt động không hiệu quả do không có kinh phí hoạt động, chưa được quan tâm cấp phát trang thiết bị cần thiết và trình độ ứng dụng công nghệ thông tin không đồng đều.”* (Phó trưởng Phòng Văn hoá và Thông tin huyện, nam, 47 tuổi.) Điều này gián tiếp phản ánh tính thiếu hiệu quả và khó khăn trong hoạt động của Tổ CNSCĐ, cần sớm được cải thiện.

III. KẾT LUẬN, ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ CHÍNH SÁCH

3.1. Kết luận

Xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số với triết lý người dân là trung tâm - một những nội dung trọng tâm của Chương trình chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030 và Chương trình tổng thể cải cách hành chính Nhà nước giai đoạn 2021 - 2030. Tuy vậy, làm thế nào DVCTT được cung cấp bởi chính quyền các cấp trở nên phù hợp với yêu cầu, nguyện vọng, điều kiện của người dân, giúp họ dễ tiếp cận, khai thác tối đa các tiện ích đòi hỏi rất nhiều sự nỗ lực, quyết tâm, đầu tư và thay đổi tư duy của các cấp chính quyền với tư cách là bên cung cấp dịch vụ và của người dân với tư cách là “khách hàng”, người thụ hưởng.

Nghiên cứu thực tế tại tỉnh Bình Phước cho thấy, lãnh đạo tỉnh, huyện và các cơ quan chuyên môn tham mưu tại các đơn vị, địa phương được nghiên cứu đã nỗ lực, quyết tâm và dành nhiều sự quan tâm, đầu tư nguồn lực để cải thiện từng bước hiệu quả phục vụ người dân, doanh nghiệp thông qua nâng cao chất lượng DVCTT trên nhiều lĩnh vực. Tuy vậy, TTHC cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân và liên thông thủ tục “3 trong 1” ở cấp độ DVCTT một phần; phần lớn hồ sơ phát sinh trên môi trường trực tuyến (toàn trình) là do CBCCC thực hiện giúp người dân. Tỷ lệ người dân biết đến đến hai thủ tục này tương đối tốt nhưng tự giác tiếp cận, tương tác và chủ động sử dụng trên môi trường điện tử còn rất thấp.

Qua nghiên cứu thực địa, việc cung cấp và tăng cường khả năng tiếp cận DVCTT ở tỉnh Bình Phước vẫn còn nhiều thử thách. Trong đó, thách thức nhất vẫn là ở sự bất cập, rườm rà, phức tạp trong việc thực hiện hai nhóm thủ tục này theo cả hai hình thức trực tuyến và trực tiếp. Tiếp đến là thiếu nhân lực công nghệ thông tin, kinh phí dành cho hiện đại hoá trang thiết bị, hạ tầng số chưa đồng bộ và đáp ứng yêu cầu chuyển đổi số, cung cấp DVCTT toàn trình, v.v. Đặc biệt là thiếu sự đồng bộ, kết nối giữa các nền tảng điện tử, cơ sở dữ liệu dân cư và với dữ liệu các ngành, lĩnh vực liên quan đến liên thông thủ tục “3 trong 1”. Đối với các xã đặc biệt khó khăn, vùng biên, vùng sâu, vùng xa, vùng lợm sóng của tỉnh, các khó khăn này càng trở nên nghiêm trọng. Các yếu tố khách quan liên quan tới người dùng bao gồm điều kiện kinh tế khó khăn, trình độ học vấn không đồng đều, đông đồng bào DTTS, một bộ phận dân cư chưa được tiếp cận với internet, điện thoại thông minh, v.v., nhiều người còn ngại, chưa quen với việc thực hiện TTHC trên môi trường điện tử, lo lắng về an toàn thông tin trên môi trường điện tử.

Tuy vậy, hành trình này vẫn còn nhiều dư địa và các yếu tố thuận lợi, tích cực hứa hẹn sự phát triển bùng nổ. Đó là lợi thế của “người đi sau” với sự đồng thuận và quyết tâm chính trị của lãnh đạo tỉnh, huyện; với quyết tâm chuyển đổi số thành công từ trong gian khó; với nhiều bài học kinh nghiệm được đúc kết từ “chiến dịch cao điểm 92 ngày đêm”; với các mô hình hay, hữu ích, đặc thù trong cải thiện DVCTT đã và đang vận hành; và với sự khởi sắc từng ngày về diện mạo kinh tế - xã hội của Bình Phước những năm gần đây. Tất cả đều có thể trở thành nhân tố giúp giải quyết đáng kể các khó khăn trong tiến trình chuyển đổi số của tỉnh.

Trong phần tiếp theo, nhóm nghiên cứu đề xuất một số giải pháp trước mắt và trung hạn đối với chính quyền các cấp của tỉnh Bình Phước, cũng như đưa ra một số khuyến nghị đối với

các cơ quan hoạch định chính sách cấp trung ương nhằm triển khai có hiệu quả các chương trình, kế hoạch liên quan đến phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số, chuyển đổi số trong khu vực công đến năm 2025, tầm nhìn năm 2030 theo Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03/6/2020 của Thủ tướng Chính phủ.

3.2. Giải pháp trọng tâm

3.2.1. Giải pháp nâng cao nhận thức, thái độ và năng lực, kỹ năng quản lý, vận hành hệ thống cung cấp DVCTT tại địa phương

(1) Cần thường xuyên kiểm tra, đánh giá năng lực lãnh đạo, điều hành của cấp uỷ, chính quyền các cấp trong chuyển đổi số và cung cấp DVCTT cho người dân. Theo đó, cần nghiêm túc chấn chỉnh trình trạng một bộ phận CBCC, có cả người đứng đầu, công chức phục vụ trực tiếp người dân có thái độ bàng quan, thiếu quyết tâm, chưa chủ động khắc phục khó khăn trong cung cấp DVCTT, có dấu hiệu bàn lùi, đổ lỗi nhiều cho khách quan, về phía người dân. Qua đó từng bước khắc phục tình trạng “trên tinh thì nóng, quyết tâm cao nhưng càng về cơ sở thì càng “lạnh”, thiếu sát sao” trong triển khai, cải thiện chất lượng DVCTT.

Ngược lại, cấp tỉnh, cấp huyện cũng cần nhìn vào thực tế điều kiện làm việc của công chức cấp xã cũng như điều kiện địa lý, đặc điểm dân cư, phát triển kinh tế - xã hội của từng đơn vị xã để phân bổ chỉ tiêu và kinh phí đầu tư nâng cơ sở hạ tầng cho DVCTT hợp lý, kịp thời, tránh tạo sức ép thi đua, chỉ tiêu dẫn tới “bệnh thành tích” và báo cáo sai thực tế.

(2) Để khắc phục tình trạng thiếu nhân sự chuyên trách về công nghệ thông tin, các cơ quan có thẩm quyền của tỉnh, huyện và xã có thể xem xét một số giải pháp sau:

- HĐND và UBND tỉnh Bình Phước cần nghiên cứu, sắp xếp tổ chức bộ máy, biên chế, vị trí việc làm theo hướng tăng cường hợp lý nhân sự có năng lực về chuyển đổi số, công nghệ thông tin hỗ trợ cho cấp xã hiện đại hoá nền hành chính, cải thiện khả năng tiếp cận và sử dụng DVCTT của người dân. Cũng cần sớm nghiên cứu hình thức hỗ trợ, động viên về vật chất (tăng phụ cấp) đối với công chức phụ trách, liên quan trực tiếp đến cung cấp DVCTT, hỗ trợ chuyển đổi số ở cấp xã trên địa bàn tỉnh. Trong thời gian chờ đợi những quyết sách này, UBND cấp xã cần có cơ chế linh hoạt như thuê, ký hợp đồng tư vấn từ doanh nghiệp, chuyên gia bên ngoài.

- Nghiên cứu cơ chế thu hút và sử dụng nhân lực có chất lượng về công nghệ thông tin làm việc tại tỉnh với chế độ đãi ngộ hợp lý.

(3) Để đổi mới nội dung, mô hình, cách thức tổ chức tập huấn, bồi dưỡng về chuyển đổi số, DVCTT, kỹ năng an toàn thông tin cho cán bộ, công chức các cấp:

- Chú ý đến hình thức tổ chức lớp học phù hợp với đặc điểm đối tượng là cán bộ, công chức hay thành viên của Tổ CDSCĐ, sinh viên, giáo viên, người cao tuổi và thanh niên theo hướng “cầm tay chỉ việc”, để bảo đảm làm đến đâu chắc đến đó và có thể sử dụng ngay. Có thể áp dụng nguyên tắc “1+1+1”, nghĩa là một người đi tập huấn cố gắng có một lần vận dụng thiết thực, phù hợp để giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức, đơn vị, hộ gia đình, đồng thời giới thiệu, tập huấn lại cho một người khác trong hộ gia đình, tổ chức, cộng đồng.

Việc tập huấn cần gắn với thực hành, đánh giá kết quả học tập nghiêm túc, bám sát thực tế công việc; có cơ chế theo dõi, đánh giá hiệu quả áp dụng kiến thức, kỹ năng được tập huấn, bồi dưỡng vào thực tế cơ quan, đơn vị của người được cử đi học định kỳ.

- Tinh cần tiếp tục tận dụng, khai thác tối đa tính năng của Nền tảng học trực tuyến mở đại trà OneTouch để tập huấn, bồi dưỡng CBCC từ căn bản đến chuyên sâu. Địa phương cũng cần sớm nghiên cứu, biên soạn, thiết kế chương trình đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng chuyên sâu, bám sát thực tiễn địa phương, ngành, cơ quan, v.v; từ đó, đề nghị Bộ Thông tin và Truyền thông cấp quyền tích hợp, khai thác trên Trang OneTouch <https://onetouch.mic.gov.vn/>

- Trong tương lai, để chuyển đổi số thành công và bền vững, Bình Phước cần hướng tới tuyển dụng công chức hoặc mở lớp đào tạo, bồi dưỡng công chức có năng lực về phân tích dữ liệu/khoa học dữ liệu (data science) bên cạnh năng lực công nghệ thông tin như hiện nay. Trước mắt cần ưu tiên cho CBCC ngành thông tin và truyền thông, công chức chuyên trách về chuyển đổi số các ngành, các cấp.

3.2.2. Giải pháp cải thiện từng bước việc tuyên truyền, phổ biến DVCTT trong người dân, nhất là đồng bào DTTS

(1) Sơ kết, đánh giá toàn diện về cách thức tổ chức, hiệu quả hoạt động của 111 Tổ CNSCĐ và Đề án 06 cấp xã cũng như 843 mô hình này ở thôn, ấp, khu phố trên địa bàn tỉnh Bình Phước. Theo đó, cần điều chỉnh lại cách thức tổ chức, cơ cấu nhân sự, đặc biệt xem xét bố trí hỗ trợ một phần kinh phí, cấp phát trang thiết bị hoạt động cho thành viên nòng cốt của Tổ từ cân đối ngân sách, mục chi cho chuyển đổi số hoặc vận động xã hội hoá. Về cơ cấu nhân sự, nên bổ sung thành phần lực lượng vũ trang cấp xã (công an, quân sự, v.v) để vừa cải thiện kỹ năng số và kết hợp hoạt động của tổ (tuyên truyền, vận động, hướng dẫn sử dụng DVCTT) với hoạt động chính của lực lượng này khi xuống cơ sở, bám sát địa bàn.

(2) Sở Thông tin và Truyền thông nghiên cứu, tổ chức thí điểm mô hình cấp, giải quyết TTHC trực tuyến lưu động có sự tham gia “hiệp đồng” của bốn lực lượng chính tại cơ sở. Trước tiên, cần khảo sát, có kế hoạch tận dụng cơ sở vật chất của các nhà văn hoá, điểm trường học, thiết chế tôn giáo, v.v. xen lẫn trong khu dân cư, đặc biệt ở nơi thưa dân, vùng sâu, vùng biên giới xa trụ sở UBND xã để mở các buổi cung cấp DVCTT lưu động cho người dân, đồng bào DTTS tại chỗ. Qua các buổi cung cấp DVCTT lưu động, công an cấp xã có thể hướng dẫn người dân cài đặt mã định danh điện tử (VNeID); doanh nghiệp viễn thông lập, cung cấp sim chính chủ/chữ ký điện tử; công chức cấp xã hướng dẫn tạo tài khoản trên Cổng DVC, giải quyết TTHC trực tuyến; và Tổ CNSCĐ được tập huấn về cách thức thực hiện DVCTT, từ đó hướng dẫn trong người dân trong cộng đồng cùng sử dụng, bên cạnh việc tham gia tuyên truyền về lợi ích của DVCTT. Bằng cách này, chính quyền cấp xã vừa đáp ứng nhu cầu giải quyết TTHC, vừa tuyên truyền, hướng dẫn “cầm tay chỉ việc” để tăng mức độ quan tâm, từng bước tăng khả năng tiếp cận, sử dụng DVCTT của người dân, nhất là ở các cụm dân cư còn nhiều khó khăn ở vùng sâu, vùng xa.

(3) Nghiên cứu, thí điểm xây dựng và tiến tới triển khai mô hình truyền thông “*Học sinh, sinh viên và giáo viên Bình Phước đồng hành với công cuộc chuyển đổi số*” hướng tới mục

tiêu theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ “mỗi gia đình phải có ít nhất 01 người có thể sử dụng dịch vụ công trực tuyến”¹⁹. Thay vì tập trung truyền thông đại trà, các cơ quan chức năng, chính quyền các cấp có thể lập các câu lạc bộ, đội nhóm phối hợp với “Tổ CNSCĐ” để tập hợp, sinh hoạt, tổ chức tọa đàm, hội thi,... nhằm truyền thông về chuyển đổi số, chính quyền số; về tiện ích, quy trình, thủ tục, cách thức tiếp cận và sử dụng DVCTT cho đối tượng là người trẻ, có học vấn, có kỹ năng tốt về công nghệ thông tin (sinh viên, giáo viên, giảng viên các trường cao đẳng, trung học, tiểu học trên địa bàn tỉnh). Từ đây, các đối tượng này sẽ là tuyên truyền viên, tập huấn viên về tại gia đình, dòng tộc và người dân ở nơi họ cư trú. Đây cũng là bước chuẩn bị từ xa, từ sớm cho xã hội số, công dân số và lối sống số của tỉnh trong tương lai.

(4) Đa dạng hoá các ấn phẩm, hình thức truyền truyền và các kênh, phương tiện truyền thông.

- Về thiết kế, các ấn phẩm truyền truyền cần thiết kế bắt mắt, ngắn gọn, dễ nhìn, dễ làm theo, dễ hiểu như tờ rơi, tờ thông báo có gắn mã QR-Code, video clips có hình ảnh sống động của đồng bào các dân tộc trong tỉnh, infographic, cảm nang bỏ túi về DVCTT (bao gồm cả sách điện tử e-book, sách nói), túi thông tin nêu quy trình rút gọn việc thực hiện một số thủ tục hành chính có tỉ lệ người làm nhiều nhất, niêm yết những quy trình rút gọn này dưới hình thức trực tuyến và trực tiếp.

- Về hình thức, kết hợp cả truyền thông cá nhân, truyền thông nhóm, truyền thông đại chúng (qua phát thanh, truyền hình, các mô hình truyền thông thông minh của tỉnh, v.v.) và truyền thông internet, truyền thông xã hội (qua các kênh mạng xã hội phổ biến hiện nay, đặc biệt qua nhóm Zalo “Bình Phước Today”, Fanpage “Bình Phước Portal”, v.v). Ngoài ra, có thể lập, triển khai, kết nối các kênh truyền thông xã hội theo khu phố, tổ dân cư, thôn, ấp, sóc.

Các ấn phẩm và hình thức truyền thông (phát thanh, truyền hình, tờ rơi, sách nói) cần chú ý đến đặc điểm xã hội như tuổi tác, học vấn, nông thôn/ thành thị. Đặc biệt, tại các vùng có đông đồng bào DTTS, các ấn phẩm, phim ngắn hướng dẫn cần có thêm ngôn ngữ viết hoặc nói của đồng bào DTTS (tiếng dân tộc theo địa bàn cấp xã bên cạnh tiếng Việt).

Bên cạnh đó, việc phối hợp với Ban Dân tộc, Ban Tôn giáo cấp tỉnh, cơ quan quản lý dân tộc, tôn giáo cấp huyện nghiên cứu, xây dựng nội dung, hình thức, sản phẩm truyền truyền sao cho phù hợp văn hoá, đặc điểm tâm lý các cộng đồng dân tộc và tôn giáo cũng cần được chú ý thời gian tới.

3.2.3. Giải pháp cải thiện hạ tầng cung cấp DVCTT nhằm cải thiện từng bước chính quyền điện tử, hướng đến xây dựng chính quyền số

(1) Sở Thông tin và Truyền thông nghiên cứu, tư vấn cho UBND tỉnh, và hướng dẫn về chuyên môn, kỹ thuật cho UBND cấp huyện và cấp xã xác định rõ các hợp phần cần thiết khi lập và triển khai kế hoạch đầu tư, cải thiện và nâng cấp hạ tầng của tỉnh theo hướng đồng bộ, hệ thống và thông suốt với hệ thống hạ tầng của quốc gia trong thời gian tới phục vụ điện tử hóa, số hóa các dịch vụ hành chính công, trong đó tập trung vào bốn nhóm hạ tầng quan trọng gồm:

¹⁹ Phát biểu của Thủ tướng Phạm Minh Chính tại Hội nghị chuyên đề về đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính và hiện đại hóa phương thức chỉ đạo, điều hành phục vụ người dân, doanh nghiệp diễn ra ngày 15/9/2022, Hà Nội.

(i) hạ tầng cơ sở dữ liệu; (ii) hạ tầng ứng dụng; (iii) hạ tầng kết nối và (iv) hạ tầng trang thiết bị.

(2) Các cấp chính quyền từ cấp tỉnh đến cấp xã cần có cơ chế bảo trì, bảo dưỡng, nâng cấp, mua sắm mới cũng như quan tâm công tác kiểm tra, đánh giá thường xuyên hệ thống công nghệ thông tin, đường truyền internet, mạng viễn thông, v.v., phục vụ công tác quản lý hành chính và cung cấp DVCTT trên toàn tỉnh, đặc biệt là những xã ở vùng sâu, vùng xa.

(3) Định kỳ hằng năm tiến hành tổng rà soát trang thiết bị máy vi tính trên địa bàn toàn tỉnh (có thể làm theo hướng chọn ngẫu nhiên để kiểm tra nếu không có nhiều nhân lực). Nội dung và tiêu chí cần rà soát: độ tuổi của máy vi tính, bộ nhớ, bảo mật thông tin (bao lâu thì xóa lưu catches), tốc độ xử lý dữ liệu (thu - truyền - xử lý dữ liệu), tính hiệu kết nối internet/Wifi, đồng bộ hoá phần mềm và phần cứng, v.v.

(4) Sở Thông tin và Truyền thông nghiên cứu, xem xét tiêu chuẩn tối thiểu đối với đường truyền internet (băng thông tối thiểu) cũng như mức chi phí tối thiểu dành cho các gói internet hằng tháng phục vụ hoạt động của UBND cấp xã (bao gồm hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và hoạt động cung cấp DVCTT, chuyển đổi số cấp xã, v.v).

(5) Vận động các doanh nghiệp viễn thông Nhà nước (VNPT, Viettel) tìm phương án khả thi cung cấp thêm trạm BTS tới 77 điểm lõm sóng của tỉnh Bình Phước theo nguyên tắc dịch vụ công ích hoặc vận động theo hướng trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp.

Ngoài ra, lấy ý tưởng từ Chương trình “*Sóng và máy tính cho em*”, chính quyền các cấp cần đẩy mạnh xã hội hoá, vận động các nguồn lực xã hội để xây dựng cơ chế cấp phát điện thoại thông minh, máy tính bảng, v.v. ưu tiên cho thành viên chủ chốt Tổ CNSCĐ và Đề án 06 cấp xã, thôn, ấp, khu phố như là hình thức động viên và cung cấp thiết bị tối thiểu phục vụ hoạt động của Tổ CNSCĐ.

(6) Sở Thông tin và Truyền thông nên nghiên cứu, thiết kế ấn phẩm truyền thông về chuyển đổi số, khoá học OneTouch trực tuyến đại trà, về DVCTT và đăng tải thường xuyên trên trang Facebook “*Binh Phuoc Portal*” và kênh Youtube “*Binh Phuoc Portal*”. Các ấn phẩm truyền thông trên các mạng xã hội này cần được thiết kế đảm bảo thân thiện hơn người dân, chú ý đặc điểm nhân khẩu học các nhóm xã hội yếu thế của tỉnh (người cao tuổi, học vấn thấp, đồng bào DTTS, v.v.) và tích hợp thêm các đường dẫn thông tin/đường dây nóng hướng dẫn, giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp về Cổng DVC hoặc Cổng thông tin điện tử của tỉnh. Các ấn phẩm truyền thông có thể thể hiện dạng phim ngắn (video clip), ảnh minh hoạ dạng infographic, sơ đồ minh hoạ ngắn gọn, dễ hiểu, trực quan và đa ngôn ngữ thể hiện (tiếng Việt, ngôn ngữ đồng bào DTTS) song tránh sử dụng xen kẽ tiếng Anh không phổ quát trong ngôn ngữ địa phương.

3.2.4. Một số giải pháp cụ thể khác

(1) Về giải pháp giải quyết khó khăn tài chính trước mắt để đầu tư hiện đại hoá nền hành chính địa phương và cải thiện chất lượng cung cấp DVCTT, huy động các nguồn xã hội hóa từ các doanh nghiệp và các nhà đầu tư trên địa bàn tỉnh hỗ trợ trang thiết bị CNTT cho các xã nghèo, còn nhiều khó khăn, đồng đồng bào DTTS. Cụ thể, khuyến khích cộng đồng doanh nghiệp đóng góp bộ máy tính, máy sao chụp (scanners), điện thoại thông minh, máy tính bảng

(có thể đã qua sử dụng) cũng như dịch vụ nâng cấp sửa chữa trang thiết bị cho các xã chưa có đủ trang thiết bị CNTT tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc đối với thành viên nông cốt Tổ CNSCĐ và Đề án 06 cấp xã, thôn, ấp, khu phố. Trong bối cảnh đến tháng 9/2024, Việt Nam sẽ dừng phát sóng mạng di động 2G trong phạm vi toàn quốc thì giải pháp này càng hữu ích, hỗ trợ nhiều cho nhóm yếu thế, khó khăn có cơ hội tiếp cận với điện thoại thông minh với thuê bao mạng 3G, 4G và 5G.

(2) Cần xác định rõ lộ trình, mục tiêu, bước đi cụ thể chuyển đổi số và cải thiện cung cấp DVCTT cho người dân. Trong tổ chức thực hiện cần nghiên cứu cụ thể về thực tế tiếp cận, sử dụng của người dân, các nhóm yếu thế trong xã hội hiện thời, từ đó tìm ra những cách thức triển khai linh hoạt, chủ động, sáng tạo trong quá trình điện tử hóa, số hóa dịch vụ hành chính công. Kết hợp thực hiện dịch vụ công trực tiếp và trực tuyến để đảm bảo mọi người dân, nhất là đồng bào DTTS ít biết tiếng Việt, người cao tuổi, người khuyết tật tiếp cận dễ dàng các dịch vụ. Đặc biệt, cần tránh hình thức, nóng vội, chạy theo chỉ tiêu thành tích bị áp đặt, chú ý làm thực chất, làm đến đâu chắc đến đó; tránh tạo ra áp lực “kép”, “gánh nặng số” quá lớn cho CBCC và cả người dân.

3.3. Kiến nghị chính sách tới các cơ quan Trung ương

Quá trình xây dựng chính sách, chương trình, đề án về chuyển đổi số, DVCTT, cải cách hành chính, địa phương cần lưu ý thực hiện triết lý “người dân là trung tâm của quá trình chuyển đổi số”, nguyên tắc đi từ cơ sở lên, huy động sự tham gia của các bên liên quan, và dựa trên bằng chứng. Điều này có nghĩa là cách thức triển khai DVCTT cần xuất phát từ ý kiến tham gia của tất cả các bên liên quan, đặc biệt từ thực tế tiếp cận, sử dụng của người dân, các nhóm yếu thế trong xã hội, doanh nghiệp, từ cấp cơ sở, cấp gần dân nhất, tránh chủ quan, duy ý chí hoặc thiếu cơ sở khoa học, thực tiễn cho việc đề xuất các chính sách về nội dung này.

1. Đối với Quốc hội và các cơ quan của Quốc hội

- Nghiên cứu, sửa đổi các điều khoản liên quan trong Luật Hộ tịch và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan như Nghị định số 87/2020/NĐ-CP ngày 28/7/2020 về cơ sở dữ liệu hộ tịch điện tử, đăng ký hộ tịch trực tuyến với quy định “*Người yêu cầu phải có mặt trực tiếp tại cơ quan đăng ký hộ tịch khi làm và khi nhận kết quả thủ tục*” theo hướng thu hẹp phạm vi các thủ tục hộ tịch yêu cầu có mặt trực tiếp và tăng cường sử dụng mã số định danh cá nhân để tránh phiền hà, đi lại nhiều lần cho người dân và tạo điều kiện thuận lợi thúc đẩy DVCTT đối với thủ tục này.

- Ủy ban Văn hoá, giáo dục của Quốc hội và Ủy ban Dân tộc của Chính phủ cùng Ban Chỉ đạo chung các Chương trình mục tiêu quốc gia²⁰ cấp Trung ương và ở địa phương tiếp tục phối hợp với các Bộ, ngành, cơ quan và địa phương có liên quan rà soát, nghiên cứu và lựa chọn các nội dung, hoạt động đầu tư, hỗ trợ có liên quan trực tiếp, cấp bách, cần thiết phục vụ

²⁰ Bao gồm: (1). Chương trình mục tiêu quốc gia giảm nghèo bền vững giai đoạn 2021 - 2025, (2). Chương trình mục tiêu quốc gia xây dựng nông thôn mới giai đoạn 2021 - 2025, (3). Chương trình mục tiêu quốc gia phát triển kinh tế - xã hội vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi giai đoạn 2021 - 2030.

cho tiến trình chuyển đổi số, cải thiện khả năng tiếp cận, sử dụng DVCTT, đặc biệt đối với người dân vùng đồng bào DTTS, miền núi trong các chương trình này cho giai đoạn 2021 - 2025 và giai đoạn tiếp theo 2025 - 2030.

2. Đối với Chính phủ và các bộ, ngành Trung ương

- Chính phủ và Thủ tướng Chính phủ cần quán triệt xuyên suốt quan điểm: Tổ chức triển khai chuyển đổi số quốc gia, tại từng bộ, ngành, lĩnh vực, cơ quan phải đi vào thực chất, mang lại giá trị thiết thực cho chính quyền, người dân, doanh nghiệp” Chuyển đổi số nói chung, trong đó có Đề án 06, là nhiệm vụ trọng tâm, phải được tiến hành thường xuyên, liên tục ở tất cả các cấp, các ngành, các địa phương trên cơ sở huy động sự tham gia tích cực của toàn dân, toàn bộ hệ thống chính trị. Chuyển đổi số triển khai toàn diện nhưng phải có trọng tâm, trọng điểm; làm từng bước, thà chậm mà chắc; dễ làm trước, khó làm sau, từ thấp đến cao, từ nhỏ đến lớn, thực hiện một cách bài bản, thực chất, hiệu quả, làm đâu chắc đó; tránh tình trạng trăm hoa đua nở, tránh hình thức, chông chéo; tránh đầu tư dàn trải, lãng phí, làm đâu dứt đó; tránh nhẹ trên nặng dưới; dữ liệu phải “đúng, đủ, sạch, sống”, “dọc ngang thông suốt”, an toàn và bảo mật.

- Chính phủ, các bộ, ngành và địa phương phải chuyển đổi mạnh mẽ nhận thức từ việc chỉ xem cung cấp DVCTT là phương thức quản lý thuần túy sang xem đây còn là loại hình dịch vụ đặc thù nên phải chú trọng chất lượng, đảm bảo sự hài lòng của “khách hàng” - người sử dụng. Đặc biệt, cần nhấn mạnh sự cần thiết phải nhận diện đầy đủ, sâu sắc các vấn đề xã hội mới nổi khi gia sâu, mạnh mẽ vào cuộc Cách mạng này như “bất bình đẳng số”, “gánh nặng số” và tách biệt số”, nhất là đối với nhóm thiểu số, yếu thế.

- Chính phủ và các cơ quan trung ương cần rà soát và kiên quyết đảm bảo thực hiện theo tiến độ theo danh mục dịch vụ công trực tuyến tích hợp, cung cấp trên cổng dịch vụ công quốc gia theo Quyết định số 406/QĐ-TTg năm 2021, Quyết định 422/QĐ-TTg năm 2022 và đặc biệt là Quyết định số 06/QĐ-TTg năm 2022 của Thủ tướng chính phủ Phê duyệt Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030. Tại Đề án này, quan điểm chỉ đạo khẳng định cơ sở dữ liệu dân cư quốc gia, định danh và xác thực điện tử là cơ sở để chuyển đổi số trong cách sống, cách làm việc và phương thức sản xuất dựa trên các công nghệ số.

- Chính phủ chỉ đạo, yêu cầu Văn phòng Chính phủ, Bộ Thông tin và Truyền thông và Ngân hàng Nhà nước xem xét nghiên cứu, xây dựng, áp dụng “*Bộ tiêu chuẩn khung về Cổng Dịch vụ công quốc gia*” làm cơ sở nâng cấp toàn diện của Cổng DVC Quốc gia để có thể sẵn sàng cung cấp DVCTT toàn trình; từ đó hướng dẫn chuyên ngành về quy chuẩn thiết kế tối thiểu để hoàn thiện Cổng DVC của 63 tỉnh, thành phố. Theo đó, tiêu chí quốc gia này cần dựa trên 3 trụ cột chính: (1) Đáng tin cậy; (2) Chuyên nghiệp và (3) Thông minh²¹, dứt khoát phải lấy tiếng nói và trải nghiệm của người dùng (gồm CBCC cung cấp DVCTT và người dân, nhóm yếu thế - người tiếp cận, sử dụng) làm thước đo quan trọng nhất khi thiết kế và vận hành.

²¹ Viện Nghiên cứu Chính sách và Phát triển truyền thông & Chương trình Phát triển Liên hợp quốc (UNDP) tại Việt Nam (2023), *Đánh giá mức độ thân thiện với người dùng của 63 Cổng DVCTT cấp tỉnh lần thứ nhất, năm 2023*, HN, tr.55.

- Chính phủ và Thủ tướng Chính phủ có văn bản chỉ đạo xuyên suốt đối với các cơ quan, tổ chức từ Trung ương đến địa phương về việc tiếp nhận bản sao chứng thực điện tử trong giao dịch thay cho bản giấy thống nhất trong phạm vi toàn quốc.

- Chính phủ và Thủ tướng Chính phủ có văn bản đôn đốc các bộ, ngành Trung ương cập nhật, công bố công khai, kịp thời TTHC đã công bố trên cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC đúng quy định theo quy định tại Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về các địa phương năm, thực hiện.

3. Đối với Bộ Tư pháp và Bộ Công an trong liên thông thủ tục “3 trong 1”

- Sớm hoàn thiện cơ chế chia sẻ cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư giữa Bộ Công An với các bộ, ngành, trong đó có Bộ Tư pháp với Cơ sở dữ liệu Hộ tịch điện tử, theo Quyết định số 06/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ về Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030.

- Ngoài ra, hai bộ cần nâng cấp, hoàn thiện theo hướng liên thông, phân quyền truy cập, khai thác hợp lý thông tin trong cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư để phục vụ giải quyết DVCTT nhanh và thuận tiện nhất, tránh các trục trặc kỹ thuật phải can thiệp trực tiếp đối với liên thông thủ tục “3 trong 1” cho trẻ trong thời gian tới, nhất là khâu xin mã ĐDCN.

- Sớm khắc phục tình trạng chậm cấp mã số định danh cá nhân trong việc thực hiện thủ tục khai sinh liên thông; phần mềm hộ tịch chậm, tương tác một chiều do liên lạc với tổng đài hỗ trợ không có người nghe hỗ trợ. Việc liên thông với Bộ Công an để cấp mã số định danh cho trẻ mới sinh, hệ thống phần mềm xử lý chậm và thường xuyên bị lỗi.

4. Đối với Bộ Tư pháp

Theo quy định hiện hành²², sổ Hộ tịch, hồ sơ đăng ký hộ tịch được giữ gìn, bảo quản và lưu trữ vĩnh viễn và được tiến hành số hoá²³. Việc lưu trữ, bảo quản trực tiếp, vĩnh viễn các loại hồ sơ này hiện nay và kết hợp số hoá tại ở cấp xã đang tạo áp lực và thách thức lớn cho đội ngũ cán bộ, công chức. Do đó, Bộ Tư pháp cần có văn bản hướng dẫn chuyên ngành chi tiết, cụ thể hơn để chính quyền địa phương, nhất là chính quyền cấp xã có thể chủ động thực hiện số hoá, lưu trữ Sổ hộ tịch và các hồ sơ đăng ký hộ tịch sao cho vừa thống nhất, vừa phù hợp với bối cảnh giải quyết trực tiếp và trên môi trường điện tử thủ tục này.

5. Đối với Bộ Công an

- Quan tâm, chỉ đạo các cơ quan, địa phương rà soát, bố trí và trang cấp máy tính, máy in, máy scan và thiết bị hỗ trợ cần thiết khác cho Công an cấp xã để thực hiện tốt nhiệm vụ cung cấp DVCTT cho người dân, đặc biệt trong giai đoạn cao điểm làm sạch CSDLQG về dân cư và cấp mã định danh điện tử (VNeID).

²² Tham khảo: Điều 12, Nghị định số 123/2015/NĐ-CP; Khoản 2, Điều 25, Nghị định số 87/2020/NĐ-CP; Điều 37, Thông tư số 04/2020/TT-BTP.

²³ Thông tư số 04/2020/TT-BTP ngày 28/5/2020 của Bộ Tư pháp quy định chi tiết một số điều của Luật Hộ tịch và Nghị định số 123/2015/NĐ-CP ngày 15/11/2015 của Chính phủ về quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Hộ tịch (Điều 37).

Thông tư số 01/2022/TT-BTP ngày 04/01/2022 của Bộ Tư pháp về quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Nghị định số 87/2020/NĐ-CP ngày 28/7/2020 của Chính phủ về cơ sở dữ liệu hộ tịch điện tử, đăng ký hộ tịch trực tuyến (Điều 10).

- Tăng cường phối hợp, phân quyền chia sẻ CSDLQG về dân cư cho các bên liên quan ở Trung ương, địa phương để liên thông, kết nối thuận lợi hơn khi giải quyết DVCTT thiết yếu.

- Rà soát, hỗ trợ việc đảm bảo an toàn thông tin trên mạng để các tỉnh, thành phố sớm tích hợp cơ sở dữ liệu dân cư của tỉnh với cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và hệ thống định danh, xác thực điện tử của Bộ Công an để sớm triển khai việc khai thác dữ liệu dân cư phục vụ mục đích cung cấp DVCTT toàn trình phục vụ phát triển chính quyền điện tử hướng đến xây dựng chính quyền số.

6. Đối với Bộ Thông tin và Truyền thông

- Căn cứ Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022, Bộ Thông tin và Truyền thông khẩn trương xây dựng và ban hành văn bản hướng dẫn về tiêu chuẩn tối thiểu về thiết kế giao diện của công dịch vụ công cấp tỉnh, bảo đảm các chuẩn mực lấy người dùng là trung tâm, thân thiện với người dùng, dễ tiếp cận, dễ sử dụng, có tính đến nhóm người dùng đặc thù (ví dụ: đồng bào DTTS ở những tỉnh có đông đồng bào dân tộc; người cao tuổi, người khuyết tật); đồng thời thường xuyên rà soát việc tuân thủ của các cấp chính quyền địa phương.

- Tham mưu Ban Chỉ đạo chuyên đổi số quốc gia tổ chức sơ kết, đánh giá toàn diện về cách thức tổ chức, hiệu quả hoạt động của Tổ CNSCĐ cấp xã, ở thôn, ấp, xóm, khu phố sau gần 2 đến 3 năm thực hiện. Theo đó, cần điều chỉnh lại bộ máy tổ chức, nguyên lý hoạt động, cơ cấu nhân sự, đặc biệt xem xét bố trí hỗ trợ một phần kinh phí, cấp phát trang thiết bị hoạt động cho thành viên nòng cốt của Tổ CNSCĐ từ cân đối ngân sách, mục chi cho chuyển đổi số, tại các chương trình mục tiêu quốc gia, hoặc xã hội hoá.

- Cần sớm có chính sách, hướng dẫn cụ thể về lộ trình dừng sử dụng công nghệ 2G tại Việt Nam đến tháng 9/2024 sao cho không vi phạm quyền và khả năng tiêu dùng của người dân. Trong đó, khảo sát và đánh giá tác động của chính sách này. Các giải pháp đưa ra cần chú ý quan tâm đến nhóm người dân có hoàn cảnh khó khăn, vùng cao, vùng sâu, vùng xa, đồng bào DTTS vốn chịu tác động mạnh, dễ tổn thương từ quyết định này.

- Cần quan tâm nghiên cứu xây dựng, thí điểm áp dụng Bộ Chỉ số thích ứng chuyển đổi số của người dân và doanh nghiệp. Hiện tại, Bộ chỉ số đánh giá chuyển đổi số (DTI) do Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành năm 2022 chủ yếu dành cho các bộ, ngành, UBND các tỉnh, thành phố Trực thuộc Trung ương. Trong khi đó, năng lực thích ứng của người dân, doanh nghiệp và các nhóm xã hội khác nhau với tiến trình này cũng như các loại DVCTT cần thiết vẫn còn bỏ ngõ. Do đó, với tinh thần *“người dân là trung tâm của tiến trình chuyển đổi số”*, thời gian tới, Bộ Thông tin và Truyền thông nên sớm nghiên cứu, tiến tới ban hành áp dụng thử nghiệm Bộ Chỉ số đánh giá khả năng thích ứng của người dân, các nhóm yếu thế và cộng đồng doanh nghiệp đối với tiến trình chuyển đổi số hàng năm. Kết quả đánh giá khách quan về khả năng thích ứng của người dân, doanh nghiệp là cơ sở xây dựng, điều chỉnh chính sách, chương trình thúc đẩy chuyển đổi số thực chất, hạn chế mặt trái (bất bình đẳng số, gánh nặng số,...) cho người dân và các nhóm yếu thế, hướng đến phát triển bao trùm và bền vững.

- Quan tâm chỉ đạo các doanh nghiệp viễn thông hỗ trợ, phối hợp triển khai xây dựng các trạm phát sóng di động BTS tại các vùng lõm, biên giới của tỉnh.
- Xem xét, sớm cấp phép mạng viễn thông 5G trên địa bàn tỉnh Bình Phước.
- Cho phép thiết lập, thiết kế bài giảng, nội dung tập huấn, bồi dưỡng CBCC về chuyển đổi số, DVCTT phù hợp với đặc thù địa phương, ngành, lĩnh vực của tỉnh trên Nền tảng OneTouch./.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Ban Thường vụ Tỉnh ủy Bình Phước (2023), *Kết luận số 999-KL/TU ngày 12/5/2023 về tăng cường lãnh đạo đẩy mạnh phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử, phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030 trên địa bàn tỉnh Bình Phước*, Bình Phước.
- Chính phủ (2021), *Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ về Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030*, Hà Nội.
- Đảng bộ tỉnh Bình Phước (2020), *Văn kiện đại hội Đảng bộ tỉnh lần thứ XI, nhiệm kỳ 2020 - 2025*, Nhà in Bình Phước, thành phố Đồng Xoài.
- Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh & UNDP tại Việt Nam (2022), *Báo cáo: Tư vấn chính sách phát triển dịch vụ công trực tuyến ở vùng đồng bào dân tộc thiểu số trong tiến trình xây dựng chính quyền số*, được trình bày tại Hội thảo ngày 17/11/2022 tại Hà Nội.
- Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Bình Phước (2023), *Báo cáo số 224/BC-STTT ngày 08/8/2023 của Sở về việc đánh giá thực trạng dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh*, Bình Phước.
- Thủ tướng (2020), *Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03/6/2020 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt “Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030”*, Hà Nội.
- Thủ tướng (2021), *Quyết định số 942/QĐ-TTg ngày 15/6/2021 của Thủ tướng Chính phủ về Chiến lược phát triển Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số giai đoạn 2021 - 2025, định hướng đến năm 2030*, Hà Nội.
- Thủ tướng (2022), *Quyết định số 411/QĐ-TTg ngày 31/3/2022 của Thủ tướng Chính phủ về Chiến lược quốc gia phát triển kinh tế số và xã hội số đến năm 2025, định hướng đến năm 2030*, Hà Nội.
- Thủ tướng Chính phủ (2020), *Quyết định số 33/2020/QĐ-TTg ngày 12/11/2020 của Thủ tướng Chính phủ về tiêu chí phân định vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi theo trình độ phát triển giai đoạn 2021 - 2025*, Hà Nội.
- Thủ tướng Chính phủ (2021), *Quyết định số 861/2021/QĐ-TTg ngày 04/6/2021 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt danh sách các xã khu vực III, khu vực II, khu vực I thuộc vùng vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi giai đoạn 2021 - 2025*, Hà Nội.
- Tỉnh ủy & UBND tỉnh Bình Phước (2015), *Địa chí Bình Phước* (tập I: Tự nhiên - dân cư - sự kiện - nhân vật, các huyện, thị), Nxb. Chính trị quốc gia - Sự thật, Hà Nội.
- UBND huyện Bù Gia Mập (2023), *Báo cáo số 263/BC-UBND ngày 14/8/2023 của UBND huyện về đánh giá hiện trạng cải cách thủ tục hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện*, Bình Phước.
- UBND huyện Đồng Phú (2023), *Báo cáo số 335/BC-UBND ngày 11/8/2023 của UBND huyện*

về đánh giá hiện trạng cải cách thủ tục hành chính công trực tuyến, Bình Phước.

UBND tỉnh Bình Phước & Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh (2023), *Kỷ yếu hội thảo khoa học: Nghiên cứu và đánh giá tổ chức thực hiện dịch vụ hành chính công trực tuyến hướng đến chính quyền số trên địa bàn tỉnh, Bình Phước.*

UBND xã Đa Kia (2023), *Báo cáo số 94/BC-UBND ngày 10/8/2023 của UBND xã phục vụ đoàn công tác của Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh đánh giá dịch vụ công trực tuyến, Bình Phước.*

UBND xã Phước Minh(2023), *Báo cáo số 88/BC-UBND ngày 11/8/2023 của UBND xã phục vụ đoàn công tác của Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh, Bình Phước.*

UBND xã Tân Hoà (2023), *Báo cáo số 115/BC-UBND ngày 28/7/2023 của UBND xã đánh giá hiện trạng cải cách thủ tục hành chính công trực tuyến trên địa bàn xã, Bình Phước.*

UBND xã Thuận Lợi (2023), *Báo cáo số 121/BC-UBND ngày 28/7/2023 của UBND xã phục vụ đoàn công tác của Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh, Bình Phước.*

UBND tỉnh Bình Phước (2023), *Báo cáo số 272/BC-UBND ngày 11/8/2023 đánh giá thực trạng dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh, Bình Phước.*

Văn phòng Chính phủ (2023), *Công văn số 2084/VPCP-KSTT ngày 30/3/2023 về việc thực hiện quy trình liên thông điện tử đối với 02 nhóm thủ tục hành chính thiết yếu tại Đề án 06, Hà Nội.*

Viện Nghiên cứu Chính sách và Phát triển truyền thông & Chương trình Phát triển Liên hợp quốc (UNDP) tại Việt Nam (2023), *Đánh giá mức độ thân thiện với người dùng của 63 Cổng DVCTT cấp tỉnh lần thứ nhất, năm 2023, Hà Nội.*