

THỰC TRẠNG VIỆC SỐ HÓA, KÝ SỐ ỨNG DỤNG TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH QUẢNG NINH

PHAN THỊ HẢI YẾN*

Hiện nay, việc số hóa và ký số trong thủ tục hành chính là hết sức cần thiết nhằm nâng cao hiệu quả quản lý, tiết kiệm thời gian và chi phí, tăng cường tính minh bạch và bảo mật, thúc đẩy cải cách hành chính cho người dân và doanh nghiệp. Bài viết nêu việc thực hiện số hóa hồ sơ thủ tục hành chính theo “quy trình 5 bước trên môi trường điện tử” của tỉnh Quảng Ninh; đồng thời, chỉ ra những tồn tại, hạn chế và đề xuất một số giải pháp nhằm tiếp tục cải thiện nâng cao hiệu quả việc số hóa trong thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử của tỉnh.

Từ khóa: Số hóa; ký số ứng dụng; thủ tục hành chính; hệ thống thông tin; tỉnh Quảng Ninh. Digitization and digital signatures in administrative procedures are essential to enhance management efficiency, save time and costs, strengthen transparency and security, and promote administrative reform for citizens and businesses. This article presents the implementation of administrative procedure digitization according to the "5-step process in the electronic environment" in Quang Ninh province. It also identifies existing limitations and proposes several solutions to improve further the effectiveness of digitization in electronic administrative procedures in the province.

Keywords: Digitization; digital signature applications; administrative procedures; information systems; Quang Ninh province.

NGÀY NHẬN: 18/01/2025 NGÀY PHẢN BIỆN, ĐÁNH GIÁ: 20/4/2025 NGÀY DUYỆT: 16/5/2025

DOI: <https://doi.org/10.59394/qlnn.352.2025.1182>

1. Đặt vấn đề

Trên thế giới, các quốc gia đang không ngừng áp dụng công nghệ số vào quản lý và điều hành, hướng đến xây dựng chính phủ số và xã hội số. Ở Việt Nam cũng đã ban hành nhiều chính sách thúc đẩy chuyển đổi số, trong đó có Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03/6/2020 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt về Chương trình chuyển đổi số quốc

gia, tập trung vào việc xây dựng chính phủ điện tử và cải cách thủ tục hành chính. Tỉnh Quảng Ninh là một trong những địa phương đi đầu trong chuyển đổi số tại Việt Nam, triển khai nhiều dự án công nghệ thông tin để nâng cao hiệu quả chính quyền và giảm thời

* ThS, Trường Đào tạo cán bộ Nguyễn Văn Cừ, tỉnh Quảng Ninh

gian, chi phí cho người dân. Tỉnh đã ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI), dữ liệu lớn (Big Data) và hợp tác với nhiều tổ chức quốc tế. Theo đó, hệ thống Big Data giúp lưu trữ hồ sơ số hóa lâu dài, cải thiện hiệu quả công việc. Quy trình hành chính được tối ưu hóa, giảm 30 - 50% thời gian xử lý hồ sơ và tăng mức độ hài lòng lên hơn 95% đã đưa tỉnh trở thành hình mẫu trong cải cách hành chính số, trong đó có hơn 1.800 hồ sơ (thuộc 5 lĩnh vực thí điểm) đã thực hiện được bóc tách dữ liệu và lưu vào cơ sở dữ liệu chuyên dùng¹.

2. Kết quả thực hiện số hóa, ký số ứng dụng trong giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh

Các sở, ban, ngành, địa phương của tỉnh Quảng Ninh đã phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh tổ chức rà soát, chuẩn hóa quy trình giải quyết và thực hiện số hóa 100% hồ sơ thủ tục hành chính đủ điều kiện theo “quy trình 5 bước trên môi trường điện tử”, trọng tâm là bổ sung thông tin tổng hợp danh mục thành phần hồ sơ thủ tục hành chính thực hiện số hóa; tổng hợp, trình công bố và được Ủy ban nhân dân (UBND) tỉnh phê duyệt danh mục thành phần hồ sơ thủ tục hành chính thực hiện số hóa cho các sở, ngành thuộc lĩnh vực: công thương, giáo dục và đào tạo, nội vụ, tài chính, văn hóa và thể thao, ngoại vụ, lao động - thương binh và xã hội, nông nghiệp và phát triển nông thôn, tư pháp, thông tin và truyền thông. Các cơ quan, đơn vị còn lại tiếp tục được đôn đốc rà soát, gửi về Trung tâm tổng hợp để tiếp tục trình UBND tỉnh xem xét, quyết định. Hiện có 100% cán bộ, công chức, viên chức tham gia quy trình giải quyết thủ tục hành chính được cấp đầy đủ chữ ký số cá nhân và các sở, ban, ngành, địa phương được cấp chứng thư số thứ 2 để có thể số hóa toàn bộ hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính gắn với thực hiện ký số điện tử trong toàn bộ quy trình, cung cấp kết quả điện tử của 100% thủ tục hành chính đủ điều kiện để đồng bộ lên kho dữ liệu điện tử của tổ chức, doanh nghiệp và người dân trên Cổng dịch vụ công quốc gia để có thể tái sử dụng và khai thác dữ liệu điện tử.

Trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh đã thực hiện số hóa 57.877 hồ sơ đầu vào (đạt 99,1%), trả 57.900 kết quả bản điện tử (đạt 98%)². Các kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính đã được lưu vào kho dữ liệu của người dân trên Cổng dịch vụ công của tỉnh, tuy nhiên, các dữ liệu đang dừng ở mức ký số để giải quyết thủ tục hành chính, scan tài liệu sau đó đính kèm vào hệ thống. Kết quả tỷ lệ số hóa, ký số hồ sơ thủ tục hành chính được mô tả (xem bảng cuối bài).

Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp huyện, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã được kết nối với các cơ sở dữ liệu của các bộ, ngành và Kho dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Cổng dịch vụ công quốc gia; thực hiện dịch vụ công trực tuyến theo hướng không yêu cầu người dân cung cấp lại thông tin đối với các nội dung, thông tin có trong cơ sở dữ liệu đã được chia sẻ (cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính đã được các cơ quan có thẩm quyền ký số, ký sao y...); phối hợp với các đơn vị cung cấp dịch vụ viễn thông (viettel, mobifone, vinaphone) hỗ trợ người dân chuyển đổi thuê bao chính chủ, cung cấp chữ ký số cá nhân và cài đặt ứng dụng mobile money để đẩy mạnh triển khai dịch vụ công trực tuyến, tăng cường ứng dụng chữ ký số cá nhân trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính; cung cấp miễn phí 41.909 chữ ký số cho người dân để thực hiện nộp hồ sơ qua dịch vụ công trực tuyến (VNPT 15.988 thuê bao, Viettel 25.921 thuê bao)³.

3. Những tồn tại, hạn chế

Mặc dù việc thực hiện số hóa, ký số ứng dụng trong giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh Quảng Ninh đã đạt được những kết quả nhất định và đem lại hiệu quả cao. Tuy nhiên, trong quá trình triển khai vẫn còn một số hạn chế, vướng mắc, như:

Việc số hóa hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính mới chỉ thực hiện số hóa hồ sơ đầu vào và ký số kết quả giải quyết thủ tục hành

chính, chưa được thực hiện đúng quy trình theo yêu cầu đổi mới được quy định tại Quyết định số 468/QĐ-TTg, Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 về cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính, Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 25/4/2023 của Văn phòng Chính phủ về quy định số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử (như: việc lấy ý kiến các cơ quan liên quan; số hóa thành phần hồ sơ để tái sử dụng; lưu kết quả số hóa, giấy tờ có đầy đủ thông tin mã định danh của tổ chức, cá nhân vào cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành hoặc kho dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính và hiển thị tại kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh). Các nội dung này đã được đề xuất đưa vào dự án nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh, song dự án chưa được triển khai, do đó chưa thực hiện đúng hoạt động số hóa theo quy định.

Một số kết quả thủ tục hành chính đặc thù phải in trên phôi và ký tươi chưa được điều chỉnh thực hiện ký số trả kết quả (như: chứng chỉ hành nghề y, dược, xây dựng, bất động sản, giấy chứng nhận trường chuẩn quốc gia, giấy chứng nhận trường đạt kiểm định chất lượng giáo dục...); các kết quả bằng chất liệu đặc thù (giấy phép lái xe, thẻ hướng dẫn viên du lịch...); một số cán bộ tham gia quy trình giải quyết thủ tục hành chính chưa được cấp chữ ký số cá nhân.

4. Giải pháp nâng cao hiệu quả việc số hóa, ký số ứng dụng trong giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh

Để khắc phục các tồn tại và vướng mắc trong quá trình triển khai số hóa, ký số trong giải quyết thủ tục hành chính, tỉnh Quảng Ninh thực hiện các giải pháp sau:

Một là, hoàn thiện quy trình số hóa hồ sơ theo quy định, tiếp tục tiến hành rà soát, điều chỉnh và bổ sung quy trình số hóa hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính theo đúng các yêu cầu trong xây dựng các quy trình về việc lấy ý kiến các cơ quan liên quan, số hóa thành phần hồ sơ để tái sử dụng, lưu kết quả số hóa vào cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành và kho dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính; đồng thời, bảo đảm tính liên thông và đồng bộ giữa các hệ thống. Tích hợp các biểu mẫu điện tử, tự động xác nhận và tái sử dụng dữ liệu đã được số hóa vào các thủ tục hành chính, giúp giảm thiểu sự trùng lặp thông tin và tiết kiệm thời gian xử lý.

Hai là, cải tiến hệ thống ký số và ứng dụng cho các kết quả thủ tục hành chính đặc thù. Xem xét việc mở rộng phạm vi áp dụng ký số cho các kết quả thủ tục hành chính đặc thù như chứng chỉ hành nghề, giấy phép lái xe, thẻ hướng dẫn viên du lịch, giấy chứng nhận trường đạt kiểm định chất lượng giáo dục, thay vì phải in trên phôi và ký tay. Phát triển và hoàn thiện phần mềm ký số có thể áp dụng cho các tài liệu, giấy phép đặc thù, đồng thời bảo đảm tính hợp pháp và đồng bộ với các quy định hiện hành.

Ba là, đẩy mạnh cấp chữ ký số cho cán bộ tham gia quy trình giải quyết thủ tục hành chính. Triển khai chương trình cấp chữ ký số cá nhân cho toàn bộ cán bộ, công chức tham gia vào quy trình giải quyết thủ tục hành chính. Việc cấp chữ ký số sẽ bảo đảm rằng các quyết định, kết quả giải quyết thủ tục hành chính đều có giá trị pháp lý và tính bảo mật cao. Tổ chức các khóa đào tạo và tập huấn cho cán bộ, công chức về cách thức sử dụng chữ ký số, các quy định về bảo mật và pháp lý khi thực hiện các giao dịch điện tử.

Bốn là, đẩy mạnh triển khai và nâng cấp hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính. Tiếp tục triển khai và nâng cấp dự án Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh, tạo ra một nền tảng đồng bộ và hiện đại để phục vụ cho việc số hóa và ký số hồ sơ, giúp kết nối giữa các cơ quan hành chính trong tỉnh cũng như giữa tỉnh với các

cơ quan trung ương. Tích hợp các hệ thống này với các cơ sở dữ liệu quốc gia và cơ sở dữ liệu ngành để tự động hóa việc nhập liệu và xử lý thông tin, giảm thiểu sai sót và tăng cường tính minh bạch.

Năm là, tăng cường hợp tác với các đối tác công nghệ để đổi mới giải pháp số hóa. Mời gọi sự tham gia của các đối tác công nghệ chuyên nghiệp trong việc phát triển các giải pháp phần mềm, hệ thống quản lý hồ sơ điện tử, ký số và bảo mật dữ liệu. Hợp tác với các tổ chức và doanh nghiệp trong nước và quốc tế để tiếp cận các công nghệ tiên tiến, từ đó, nâng cao chất lượng và hiệu quả công tác giải quyết thủ tục hành chính.

Sáu là, giám sát và đánh giá kết quả triển khai, thông qua việc thành lập các nhóm giám sát và đánh giá quá trình triển khai số hóa, ký số trong giải quyết thủ tục hành chính. Bảo đảm việc thực hiện các giải pháp được thực hiện đúng tiến độ và có hiệu quả thực tiễn. Tổ chức các cuộc khảo sát và đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp, từ đó điều chỉnh các giải pháp phù hợp.

5. Kết luận

Kết quả thực hiện số hóa và ký số trong giải quyết thủ tục hành chính tại tỉnh Quảng Ninh cho thấy nhiều bước tiến đáng ghi nhận, góp phần nâng cao hiệu quả, minh bạch và tốc độ xử lý công việc. Tuy nhiên, vẫn tồn tại một số hạn chế cần khắc phục như hạ

tầng công nghệ chưa đồng bộ, năng lực sử dụng hệ thống của cán bộ còn hạn chế. Để phát huy tối đa lợi ích tối ưu của số hóa, tỉnh cần tiếp tục đầu tư nâng cấp hạ tầng, đào tạo nguồn nhân lực và hoàn thiện cơ chế phối hợp giữa các đơn vị liên quan, góp phần nâng cao hiệu quả thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, tiết kiệm chi phí, rút ngắn thời gian, đem lại sự hài lòng cho người dân và doanh nghiệp

Chú thích:

1, 2, 3. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ninh (2024). Báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ năm 2024, phương hướng nhiệm vụ năm 2025.

Tài liệu tham khảo:

- 1. Chính phủ (2020). Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.
- 2. Chính phủ (2021). Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 về cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.
- 3. Thủ tướng Chính phủ (2020). Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03/6/2020 phê duyệt về Chương trình chuyển đổi số quốc gia.
- 4. Văn phòng Chính phủ (2023). Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 25/4/2023 về quy định số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

Bảng: Tỷ lệ số hóa, ký số hồ sơ thủ tục hành chính

TT	Cấp tỉnh		Cấp huyện		Cấp xã	
Năm	Số lượng hồ sơ số hóa (%)	Trả kết quả bản điện tử (%)	Số lượng hồ sơ số hóa (%)	Trả kết quả bản điện tử (%)	Số lượng hồ sơ số hóa (%)	Trả kết quả bản điện tử (%)
2023	47.269	46.362	141.603	151.273	240.647	182.745
	(98,3%)	(91,6%)	(96,6%)	(78,8%)	(96,3%)	(73,2%)
2024	57.877	57.9	134.139	130.141	201.881	199.79
	(99,1 %)	-98%	(99,3%)	(93,9%)	(98,3%)	(96,7%)

Nguồn: Báo cáo kết quả cải cách hành chính của tỉnh Quảng Ninh từ năm 2023 - 2024.