

QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG TRONG BỐI CẢNH CÁCH MẠNG CÔNG NGHIỆP 4.0

LÊ VĂN TỪ*

Cách mạng công nghiệp 4.0 làm thay đổi nhận thức của Nhà nước về quản lý đối với cung ứng dịch vụ công. Để vận hành hoạt động này trong bối cảnh cách mạng công nghiệp 4.0, đòi hỏi Nhà nước phải xây dựng bộ máy tinh gọn, hiệu quả, chuyên nghiệp. Bài viết phân tích những tác động của cách mạng công nghiệp 4.0 đến hoạt động cung ứng dịch vụ công, đồng thời, đặt ra một số yêu cầu đối với quản lý nhà nước về cung ứng dịch vụ công trong bối cảnh mới này.

Từ khóa: Cung ứng dịch vụ công; cách mạng công nghiệp 4.0; chính phủ điện tử; quản lý nhà nước.

Industrial Revolution 4.0 is changing the State's perception of management regarding the delivery of public services. To operate this management in the context of Industrial Revolution 4.0, the State is required to build a lean, efficient, and professional apparatus. The article analyzes the impacts of Industrial Revolution 4.0 on public service delivery endeavors while outlining key requirements for State management of public service delivery within this emerging context.

Keywords: Public service delivery; Industrial Revolution 4.0; e-government; state management.

NGÀY NHẬN: 24/3/2024

NGÀY PHẢN BIỆN, ĐÁNH GIÁ: 25/4/2024

NGÀY DUYỆT: 18/5/2024

DOI: <https://doi.org/10.59394/qlnn.340.2024.858>

1. Tác động của cách mạng công nghiệp 4.0 đến hoạt động cung ứng dịch vụ công

Cách mạng công nghiệp 4.0 tạo ra những cơ hội và thách thức đòi hỏi mỗi quốc gia, mỗi tổ chức phải thay đổi tư duy và phương thức quản trị, như: (1) Thay đổi nhận thức, tư duy của nhà quản lý về cung ứng dịch vụ công và quản lý nhà nước (QLNN) đối với cung ứng dịch vụ công; (2) Sự phát mạnh mẽ của khoa học - công nghệ, nhu cầu ngày càng cao của người dân và trách nhiệm của Nhà nước trong việc cung ứng dịch vụ công cho tổ chức và công dân; (3) Gây sức ép và

thúc đẩy tăng cường ứng dụng công nghệ hiện đại, đặc biệt là công nghệ thông tin vào QLNN và cung ứng dịch vụ công; (4) Với nền tảng công nghệ mới sẽ tạo điều kiện cho việc phát huy dân chủ, cho phép người dân tham gia vào các hoạt động QLNN (từ việc xây dựng, thực thi và đánh giá chính sách đến việc giám sát quản lý điều hành xã hội của Nhà nước góp phần tăng tính minh bạch và trách nhiệm giải trình); (5) Đòi hỏi phải xây

* TS, Học viện Hành chính Quốc gia

dựng bộ máy tinh gọn, hiệu quả, chuyên nghiệp, giải quyết được bài toán giảm chi phí và thiếu hụt nguồn nhân lực.

Bên cạnh đó, bối cảnh cách mạng công nghiệp 4.0 cũng phải đối mặt với các thách thức: (1) Hoàn thiện thể chế, chính sách pháp luật liên quan đến các yếu tố cấu thành của nền hành chính, đặc biệt liên quan đến cơ sở pháp lý và cơ chế để kết nối và chia sẻ cơ sở dữ liệu giữa Nhà nước với cá nhân, tổ chức; (2) Phát triển, hoàn thiện hạ tầng cơ sở công nghệ để áp dụng, triển khai các thành tựu công nghệ mới vào hoạt động QLNN và cung ứng dịch vụ công, nhất là ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý; (3) Đối mặt với những vấn đề an toàn, an ninh phi truyền thống, an ninh mạng, an ninh văn hóa; (4) Đối mặt với việc tinh giản bộ máy và đào tạo nâng cao năng lực, kỹ năng đội ngũ nhân lực chất lượng cao.

2. Cung ứng dịch vụ công trong bối cảnh cách mạng công nghiệp 4.0

Đảng và Nhà nước luôn quan tâm, coi trọng việc tiếp cận và thích ứng với cách mạng công nghiệp 4.0 để phát triển đất nước bền vững và hội nhập quốc tế; đã ban hành nhiều chủ trương, chính sách, pháp luật về xây dựng chính phủ điện tử, ứng dụng công nghệ thông tin trong QLNN và cung ứng dịch vụ công như Nghị quyết số 36-NQ/TW ngày 01/7/2014 của Bộ Chính trị về đẩy mạnh ứng dụng, phát triển công nghệ thông tin đáp ứng yêu cầu phát triển bền vững và hội nhập quốc tế. Để triển khai Nghị quyết này, một số văn bản đã ban hành nhằm hoàn thiện khuôn khổ pháp lý, như: Chỉ thị số 16/CT-TTg ngày 04/5/2017 của Thủ tướng Chính phủ về việc tăng cường năng lực tiếp cận cuộc cách mạng công nghiệp 4.0; Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Quyết định số 28/2018/QĐ-TTg ngày 12/7/2018 của Thủ tướng Chính phủ về gửi, nhận văn bản điện tử giữa các cơ quan trong hệ thống hành chính nhà nước.

Tiếp đến, ngày 07/3/2019, Chính phủ đã ban hành Nghị quyết số 17/NQ-CP về một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm phát triển chính phủ điện tử giai đoạn 2019 - 2020, định hướng đến năm 2025. Trên cơ sở Nghị quyết số 17/NQ-CP, Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 274/QĐ-TTg ngày 12/3/2019 về phê duyệt Đề án Cổng điện tử quốc gia, Đề án xây dựng hệ thống thông tin phục vụ họp và xử lý công việc của Chính phủ và Đề án xây dựng hệ thống tham vấn chính sách. Để quy định về các hoạt động quản lý, kết nối và chia sẻ dữ liệu số của cơ quan nhà nước, ngày 09/4/2020, Chính phủ ban hành Nghị định số 47/2020/NĐ-CP về quản lý, kết nối và chia sẻ dữ liệu số của cơ quan nhà nước. Cùng với đó, Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03/6/2020 về Chương trình chuyển đổi số quốc gia; gần đây nhất, Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan nhà nước trên môi trường mạng (Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022).

Từ năm 2015 đến nay, việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến được coi là khâu quan trọng, then chốt trong cải cách hành chính và triển khai chính phủ số. Các cơ quan nhà nước từ trung ương đến địa phương đã thúc đẩy mạnh mẽ việc phát triển và ứng dụng công nghệ thông tin, ứng dụng công nghệ mới của cách mạng công nghiệp 4.0 vào QLNN và cung ứng dịch vụ công. Theo đánh giá của Liên hiệp quốc năm 2016, chỉ số phát triển chính phủ điện tử của Việt Nam xếp thứ 89/193 quốc gia, trong đó các chỉ số thành phần là dịch vụ công trực tuyến: 74, hạ tầng viễn thông: 110, hạ tầng nhân lực: 127; năm 2018, xếp thứ 88/193 quốc gia, trong đó chỉ số thành phần dịch vụ công trực tuyến xếp thứ 59/193 quốc gia. Cụ thể, tính đến tháng 6/2018, đã có 50 nghìn dịch vụ công trực tuyến cấp độ 3 và 4 được cung cấp bởi các bộ, ngành, địa phương; việc gửi, nhận văn bản điện tử đã được kết nối và liên thông giữa 28/29 bộ, ngành và 63/63 tỉnh, thành

phổ. Đến năm 2020, chỉ số phát triển chính phủ điện tử của Việt Nam là 86/193 quốc gia, tăng 2 bậc so với năm 2018¹.

Tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến qua Cổng dịch vụ công trực tuyến ngày càng tăng, nếu như năm 2021, số hồ sơ nộp trực tuyến là 2.195.685/17.732.830 hồ sơ, chiếm 12,38% thì năm 2022, có 9.549.172/26.878.941, chiếm 35,53%. Tính đến ngày 22/7/2022, tổng số giao dịch thực hiện thông qua dữ liệu quốc gia từ khi khai trương là 553.969.478; tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến đủ điều kiện đưa lên cấp độ 4 là 97,3% (chiếm 54,33% tổng số thủ tục hành chính). Về hạ tầng cơ sở khoa học - công nghệ ngày càng được nâng cấp hiện đại, đã thử nghiệm thương mại hoá dịch vụ 5G, số người sử dụng internet vào đầu năm 2022 là 72,1 triệu người, chiếm 73,2% tổng dân số²; Việt Nam cũng đã nỗ lực trong việc nâng cấp hạ tầng khoa học - công nghệ thông qua việc ứng dụng những thành tựu khoa học - công nghệ trên thế giới về trí tuệ nhân tạo (AI), internet vạn vật, dữ liệu không gian địa lý, dữ liệu sáng tạo và dữ liệu chính phủ mở; ứng dụng công nghệ AI trong trả lời tự động người dân, doanh nghiệp về tra cứu thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến; trả lời phản ánh, kiến nghị và đánh giá mức độ hài lòng của người dân và doanh nghiệp³.

Cách mạng công nghiệp 4.0 đã có những tác động tích cực thúc đẩy người dân tham gia nhiều hơn vào việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Từ thống kê của Liên hiệp quốc, chỉ số tham gia sử dụng dịch vụ công trực tuyến của người dân Việt Nam có xu hướng tăng cao lần lượt các năm 2014, 2016, 2018 ở các bậc xếp hạng là 65, 43 và 72 trên 193 quốc gia. Các loại hình dịch vụ công trực tuyến được cung cấp cho doanh nghiệp và người dân ngày càng tăng và đạt được kết quả đáng khích lệ, như: đăng ký doanh nghiệp, kê khai thuế, nộp thuế, hải quan, bảo hiểm... đã thúc đẩy việc công khai, minh bạch và trách nhiệm giải trình trong hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước⁴.

Về lĩnh vực thanh toán đối với ngành ngân hàng, đã đẩy mạnh việc thanh toán điện tử dựa trên nền tảng ứng dụng công nghệ thông tin và viễn thông giúp cho việc giảm lưu thông tiền mặt; đã ứng dụng công nghệ quản trị thông minh AI và tự động hoá quy trình nghiệp vụ giúp cho việc thanh toán an toàn, tiện lợi, đáp ứng tốt hơn nhu cầu thanh toán của khách hàng. Tính đến năm 2018, đã có 68,7 triệu tài khoản của 70 ngân hàng thương mại cung cấp dịch vụ thanh toán qua internet, 36 ngân hàng thanh toán qua điện thoại di động⁵.

Về lĩnh vực giáo dục, đã tích cực trong việc ứng dụng công nghệ thông tin, kỹ thuật số, hệ thống mạng kết nối và dữ liệu lớn để tiến hành mở các lớp học trực tuyến thay dần cho lớp học truyền thống; tổ chức các lớp học ảo được kiểm soát bằng các công cụ hỗ trợ như cảm biến và kết nối không gian mạng (đa dạng về không gian học, không gian ảo). Các chương trình học được thiết kế đa dạng, linh hoạt hơn để đáp ứng nhu cầu người học (phòng học, phòng thí nghiệm ảo, không có giáo viên...)⁶.

Trong những năm qua, Việt Nam đã gia tăng đáng kể việc chính quyền địa phương sử dụng tin nhắn điện thoại để liên lạc với người dân nhằm cảnh báo thiên tai, dịch bệnh, cảnh báo rủi ro trong lừa đảo qua mạng; tiến hành thu thập và xây dựng cơ sở dữ liệu mở, cơ sở dữ liệu số của công dân, thẻ căn cước tích hợp nhiều chức năng; sử dụng internet và các phương tiện truyền thông để thực hiện việc học trực tuyến, họp trực tuyến, cung cấp các dịch vụ về giáo dục, y tế trực tuyến nhằm đơn giản hoá thủ tục, quy trình, tiết kiệm thời gian, chi phí cho tổ chức, công dân⁷. Bên cạnh những kết quả, vẫn còn có những hạn chế, khó khăn như:

Thứ nhất, hệ thống pháp luật không theo kịp và chưa tương thích với việc phát triển chính phủ điện tử, chính phủ số; các quy định pháp lý để bảo vệ dữ liệu cá nhân, về định danh, xác thực cá nhân, tổ chức trong

giao dịch điện tử vẫn chưa được ban hành; việc bảo đảm an toàn, an ninh mạng và tính bảo mật cho người dân khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến chưa cao.

Thứ hai, người dân chưa thực sự được tiếp cận đầy đủ thông tin trong quá trình tham gia vào xây dựng, thực thi và đánh giá chính sách; các chính sách, dịch vụ công chưa thực sự lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm.

Thứ ba, tính năng và mức độ thân thiện của các cổng dịch vụ công, nhất là cổng dịch vụ công cấp tỉnh còn chưa cao; quá trình thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử chưa được tối ưu hoá cho người dùng; còn nhiều vướng mắc trong kết nối dữ liệu, tài khoản và giao diện giữa hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến của trung ương và địa phương; cổng dịch vụ công còn khó tiếp cận với người khiếm thị và người dân tộc thiểu số; việc cung ứng dịch vụ công trực tuyến còn chưa công bằng giữa các vùng, miền.

Thứ tư, cổng dịch vụ công quốc gia còn hạn chế ở cả ba phương diện: (1) Kỹ thuật còn bị lỗi; giao diện khó sử dụng, tốc độ đường truyền chậm; việc nộp, cập nhật, bổ sung, theo dõi tình trạng hồ sơ trực tuyến còn nhiều bất tiện, không thể thanh toán trực tuyến, chữ ký số không được phê duyệt; (2) Năng lực thực thi, trách nhiệm phục vụ của cán bộ, công chức còn hạn chế; (3) Quy trình, thủ tục triển khai dịch vụ công trực tuyến còn phức tạp, chưa được tối ưu, chuẩn hóa; tình trạng cát cứ thông tin, dữ liệu vẫn còn phổ biến, dẫn đến trùng lặp, không thống nhất, còn chậm trong việc tiếp nhận và bổ sung hồ sơ.

Thứ năm, thông tin cung cấp cho công dân, báo chí chưa thường xuyên, kịp thời; việc đối thoại trực tiếp giữa chính quyền địa phương với Nhân dân còn mang tính hình thức, một chiều từ trên xuống. Về phía người dân, còn nhiều người chưa biết sử dụng máy

tính, mạng internet nên không mặn mà với dịch vụ công trực tuyến.

Thứ sáu, cán bộ, công chức, viên chức chưa thật sự thích ứng với đòi hỏi của làm việc trong môi trường mạng; năng lực, kỹ năng sử dụng công nghệ mới còn hạn chế; chưa thích nghi được việc sử dụng văn bản điện tử thay cho văn bản giấy; một số tổ chức, lãnh đạo còn chưa thực sự quyết liệt triển khai việc ứng dụng chữ ký số trên các văn bản điện tử, chữ ký cá nhân trong việc gửi nhận văn bản điện tử trên môi trường mạng.

Thứ bảy, việc triển khai xây dựng dịch vụ công trực tuyến còn chạy theo số lượng mà chưa quan tâm đến chất lượng; hồ sơ xử lý trực tuyến còn thấp, thiếu cơ chế liên thông; việc tái cấu trúc, tối ưu hóa quy trình nghiệp vụ, cung cấp, tích hợp dịch vụ công trực tuyến của các bộ, ngành, địa phương lên Cổng dịch vụ công quốc gia chưa đáp ứng được yêu cầu.

3. Những vấn đề đặt ra trong quản lý nhà nước về cung ứng dịch vụ công

Một là, đẩy mạnh việc rà soát và hoàn thiện thể chế, pháp luật về xây dựng chính phủ điện tử, hướng đến xây dựng chính phủ số; hoàn thiện pháp luật về bảo hộ quyền sở hữu trí tuệ, thị trường khoa học - công nghệ để thích ứng với yêu cầu của cuộc cách mạng công nghiệp 4.0.

Hai là, hoàn thiện khung pháp lý về kinh doanh thương mại, trong đó quy định rõ về hoạt động sản xuất các hàng hóa, dịch vụ trên môi trường mạng internet, bảo đảm tính pháp lý cho các giao dịch điện tử, đặc biệt bảo đảm an toàn thông tin liên quan đến chữ ký số, chữ ký điện tử; cần có cơ chế phát hiện, ngăn chặn và xử lý những hành vi cạnh tranh không lành mạnh trong cung ứng hàng hóa, dịch vụ công.

Nhà nước cần thay đổi tư duy, cách thức quản lý trong cung ứng dịch vụ công trực tuyến là lấy người dân là trung tâm, xác định công nghệ thông tin đóng vai trò quan trọng trong cải cách hành chính và vận hành bộ

máy nhà nước. Nhà nước từ trực tiếp cung ứng dịch vụ công sang người thúc đẩy phát triển và trọng tài; phân phối phúc lợi sang bảo đảm an sinh xã hội, cung cấp dịch vụ cơ bản, thiết yếu tối thiểu, bảo đảm công bằng và ổn định trong việc cung ứng dịch vụ công; chuyển từ người cho phép sang người bảo đảm, khuyến khích, hỗ trợ tạo điều kiện cho các tổ chức, công dân thực hiện các quyền theo quy định của pháp luật.

Ba là, Nhà nước đẩy mạnh việc cung cấp dịch vụ công trên nền tảng mở, tích hợp và chia sẻ dữ liệu giữa Nhà nước và khu vực ngoài nhà nước, phải cung cấp những dịch vụ cá nhân hóa, không phụ thuộc vào không gian, thời gian và nguồn dữ liệu để đáp ứng công dân một cách tức thời; đồng thời, việc cung ứng này phải đối mặt với đòi hỏi dịch vụ được cung ứng ngày càng nhanh hơn, chính xác, minh bạch, giảm chi phí và thân thiện, dễ sử dụng hơn với người sử dụng dịch vụ.

Bốn là, đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến về lợi ích của dịch vụ công trực tuyến trong việc giải quyết các thủ tục hành chính; đồng thời, đẩy mạnh việc hướng dẫn để nâng cao năng lực, kỹ năng cho người dân thông qua các buổi tập huấn, xây dựng các video hướng dẫn, các phương tiện truyền thông đại chúng...

Năm là, đẩy mạnh các ứng dụng thúc đẩy quyền tiếp cận thông tin, *một mặt*, bảo đảm tính công khai, minh bạch và trách nhiệm giải trình của các cơ quan nhà nước, *mặt khác*, huy động sự tham gia của người dân và doanh nghiệp bằng cách tăng cường quyền tham gia rộng rãi hơn của người dân trong hoạt động QLNN và cung ứng dịch vụ công trên các giao diện, ứng dụng trực tuyến; đồng thời, cũng phải xây dựng, hoàn thiện phạm vi, giới hạn của sự tự do trên không gian mạng để bảo đảm trật tự, an toàn, an ninh cho con người và xã hội.

Sáu là, tăng cường việc đào tạo, bồi dưỡng cho đội ngũ cán bộ, công chức tham gia cung cấp dịch vụ công trực tuyến về ứng dụng công nghệ thông tin. Tập trung phát

triển nguồn lực đáp ứng tiến trình chuyển đổi số theo Quyết định số 146/QĐ-TTg ngày 28/10/2022 về nâng cao nhận thức, phổ cập kỹ năng và phát triển nguồn lực chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030.

Bảy là, các bộ, ngành, địa phương cần đẩy nhanh việc ứng dụng công nghệ thông tin, nâng cấp hệ thống hạ tầng kỹ thuật của mạng lưới trực tuyến đồng bộ, hiện đại, như: nâng cao tốc độ đường truyền, hoàn thiện cơ sở dữ liệu quốc gia, bảo đảm tính cập nhật, an toàn, nhanh chóng và hiệu quả.

Tám là, tăng cường thanh tra, kiểm tra công tác an ninh mạng để kịp thời phát hiện, khắc phục những hạn chế, yếu kém và xử lý những hành vi vi phạm pháp luật, những hạn chế, bất cập của hệ thống nhằm bảo đảm an toàn thông tin của các cơ quan nhà nước, dữ liệu quốc gia và dữ liệu cá nhân □

Chú thích:

1. *Giải pháp đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến của cơ quan quản lý nhà nước.* <https://tapchitaichinh.vn>, ngày 11/6/2023.

2. *Giải pháp nâng cao tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến của người dân.* <https://tapchitaichinh.vn>, ngày 22/7/2023.

3. *Báo cáo số 128/BC-CP ngày 19/4/2021 của Chính phủ về tổng kết chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020 và định hướng giai đoạn 2021 - 2030.*

4. *Giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin, cách mạng công nghiệp lần thứ 4 nhằm thúc đẩy công khai, minh bạch và trách nhiệm giải trình của các cơ quan hành chính nhà nước.* <https://tapchicongthuong.vn>, ngày 01/01/2020.

5, 6. Trần Kim Chung. *Tác động của cách mạng công nghiệp lần thứ 4 đối với ngành ngân hàng Việt Nam: Cơ hội và thách thức đối với lĩnh vực thanh toán.* Kỷ yếu Hội thảo *Cách mạng công nghiệp lần thứ tư với quản trị nhà nước.* Học viện Hành chính Quốc gia, 2018.

7. Trịnh Xuân Thắng. *Tác động của cách mạng công nghiệp 4.0 đến sự phát triển của nền hành chính nhà nước.* Kỷ yếu Hội thảo *Cách mạng công nghiệp lần thứ tư với quản trị nhà nước.* Học viện Hành chính Quốc gia, 2018.