

CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG THEO SỰ KIỆN ĐỜI SỐNG - KINH NGHIỆM THẾ GIỚI VÀ KHUYẾN NGHỊ CHO VIỆT NAM

NGUYỄN ĐÌNH LỢI*

Cung cấp dịch vụ công theo sự kiện đời sống là một cách tiếp cận mới để nâng cao chất lượng dịch vụ công của chính quyền với các tổ chức, cá nhân, trong đó các dịch vụ công được sắp xếp, tích hợp theo các sự kiện người dân trải qua trong đời sống. Điều này làm giảm thời gian, chi phí thực hiện, đồng thời, nâng cao mức độ hài lòng với dịch vụ công của cơ quan nhà nước. Bài viết tổng hợp một số kinh nghiệm của các nước trên thế giới về cung cấp dịch vụ công theo sự kiện đời sống và đưa ra một vài khuyến nghị cho Việt Nam nhằm triển khai hiệu quả nội dung này theo nguyên tắc lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm.

Từ khóa: Dịch vụ công; liên thông; sự kiện đời sống; cải cách thủ tục hành chính; lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm.

The adoption of a life events-based framework for delivering public services represents a novel approach wherein services are organized and integrated in alignment with significant milestones individuals encounter throughout their lives. This methodology aims to enhance the quality of services provided to both organizations and individuals, consequently reducing implementation time and costs, while concurrently augmenting satisfaction levels with state agency-delivered public services. The article summarizes the experiences of various countries worldwide in implementing public services predicated on life events and offers tailored recommendations for Vietnam to effectively operationalize this approach. Emphasizing the principle of placing individuals and businesses at the core of service provision, the recommendations advocate for comprehensive administrative procedure reform.

Keywords: Public services; interconnection; life events; administrative procedure reform; prioritizing individuals and businesses as the center.

NGÀY NHẬN: 06/12/2023

NGÀY PHẢN BIỆN, ĐÁNH GIÁ: 17/4/2024

NGÀY DUYỆT: 18/5/2024

DOI: <https://doi.org/10.59394/qlnn.340.2024.866>

1. Cung cấp dịch vụ công theo sự kiện đời sống

Cuộc đời một công dân gồm các sự kiện đời sống chính, như: có con học tập, việc làm, cư trú và giấy tờ tùy thân, kết hôn, đất đai, nhà ở, phương tiện, thành lập công ty,

nghỉ hưu, người thân qua đời.

Cung cấp dịch vụ công theo sự kiện đời sống (life event) là một cách tiếp cận mới để

* TS, Cục Kiểm soát thủ tục hành chính, Văn phòng Chính phủ

nâng cao chất lượng dịch vụ công của chính quyền đối với các tổ chức, cá nhân. Một số thuật ngữ được đưa ra, như: sự kiện đời sống (life event), hành trình đời sống (life journey), khoảnh khắc đời sống (moment of life) hay trải nghiệm đời sống (life experience) đều là những thời điểm quan trọng trong cuộc đời của mỗi người, ở tại thời điểm đó, con người tương tác với một hoặc nhiều cơ quan chính quyền¹ để thực hiện dịch vụ công. Điều này khiến cho các tổ chức, cá nhân phải thực hiện nhiều thủ tục đơn lẻ, đi lại nhiều lần tới nhiều cơ quan, điền nhiều biểu mẫu với các thông tin lặp đi lặp lại làm tăng chi phí xã hội và sự không hài lòng của người dân đối với dịch vụ công. Đặc biệt, trong bối cảnh không thuận lợi, thiên tai, dịch họa hay dịch bệnh, (như đại dịch Covid-19 vừa qua) càng gây nhức nhối cho các tổ chức và cá nhân khi thực hiện các nhóm sự kiện này.

Do vậy, chính phủ các nước đã xây dựng Cổng Dịch vụ công tập trung để các tổ chức, cá nhân có thể tự truy cập thực hiện, như: gia đình mới sinh em bé, xây nhà, thành lập công ty,... những sự kiện này được gọi là sự kiện đời sống². Cổng Dịch vụ công này được thiết kế, tổ chức lại theo vòng đời một con người hoặc một doanh nghiệp.

2. Những kinh nghiệm quốc tế

Theo báo cáo Chính phủ điện tử của Liên hiệp quốc năm 2022, ngày càng có nhiều cơ quan chính phủ phát triển các dịch vụ công mang tính chủ động³. Các chính phủ đã thông qua một số chiến lược để đạt được việc cung cấp dịch vụ thông suốt, bao gồm: cam kết số hóa hoàn toàn dịch vụ, thiết kế các dịch vụ chủ động tập trung xung quanh các sự kiện trong đời sống và bước đầu đã nhận được sự hài lòng từ người dân.

(1) Vương quốc Anh đã tạo ra chương trình “Hãy nói với chúng tôi một lần” (Tell Us Once) từ năm 2011, xuất phát từ ý tưởng đơn giản hóa quy trình cho người dân trong thời điểm gia đình có người thân qua đời.

Sau tang lễ, các gia đình có thể sử dụng dịch vụ để thông báo cho các cơ quan, tổ chức về sự kiện này. Cụ thể, chỉ với một lần tương tác, cư dân nước Anh có thể kích hoạt thông báo tới 30 dịch vụ khác nhau của các cơ quan quản lý thuế, hộ chiếu, chính sách phúc lợi và chính quyền địa phương giúp giảm đáng kể thời gian và công sức của gia đình trong bối cảnh tang gia bối rối⁴. Theo tính toán, hàng năm tiết kiệm hơn 20 triệu bảng Anh chi phí cho chính phủ và chi phí xã hội⁵.

(2) Trước năm 2019, ở Estonia, có 97% cha mẹ phải nộp đơn xin một hoặc nhiều trong số 10 loại trợ cấp gia đình có liên quan đến sự kiện trong đời của một đứa trẻ được sinh ra. Việc đăng ký không hề dễ dàng vì có nhiều loại phúc lợi khác nhau - có loại dành cho đứa trẻ đầu tiên của gia đình, có loại dành cho đứa trẻ thứ hai hoặc thứ ba. Tùy theo quy mô gia đình, bảo hiểm y tế, hỗ trợ khác của Nhà nước, tiền lương của mẹ hoặc bố ở nhà với đứa con mới chào đời sẽ có mức hỗ trợ khác nhau. Vì vậy, người dân thường phải đến cơ quan nhà nước để hỏi về mức mà mình được hỗ trợ và cách thức để nhận được khoản hỗ trợ này. Từ đó, các quan chức sẽ xem xét các biểu mẫu, tính toán trợ cấp một cách thủ công để cấp trợ cấp và phải mất khoảng hai giờ để các quan chức xử lý từng đơn đăng ký⁶.

Tháng 10/2019, Estonia đã triển khai dịch vụ phúc lợi gia đình chủ động, ở đó cha mẹ thậm chí không cần phải nộp đơn để nhận các khoản phúc lợi khi mới sinh con. Cơ quan này đã phát triển một hệ thống công nghệ thông tin tự động gửi truy vấn đến cơ quan đăng ký dân số quốc gia Estonia hàng đêm để lấy dữ liệu về số ca sinh mới, tên của trẻ sơ sinh và tên cha mẹ. Theo đó, hệ thống tự động tìm dữ liệu từ các hệ thống dữ liệu khác để hiểu người đủ điều kiện nhận trợ cấp và tổng số tiền trợ cấp, như: xác thực dữ liệu về tình trạng thu nhập và việc làm từ Cục Thuế và Hải quan. Hệ thống trao đổi dữ liệu điện tử và tuân theo nguyên tắc chỉ một lần

không liên hệ lại với phụ huynh để biết thông tin đã có. Sau khi thu thập tất cả thông tin này, hệ thống chủ động đưa dữ liệu về quyền lợi lên cổng thông tin để người dân tự tra cứu. Sau khi xác nhận thông tin, tiền sẽ tự động được chuyển vào tài khoản của họ, quá trình này trước đây mất hai giờ còn hiện nay chỉ mất 30 giây.

(3) Tháng 12/2021, tại Hoa Kỳ, Tổng thống Biden đã ký một sắc lệnh liên bang về cải thiện cung cấp dịch vụ và trải nghiệm của khách hàng⁷ với mục đích thiết kế và cung cấp dịch vụ một cách công bằng và hiệu quả hơn. Đồng thời, tăng cường các cơ chế phản hồi thông tin và thu hút người dân Mỹ tham gia vào việc thiết kế và cải tiến các chương trình, quy trình và dịch vụ của Chính phủ Liên bang. Trong bối cảnh Hoa Kỳ phải đối mặt với những thách thức, như: phục hồi sau đại dịch toàn cầu nhằm thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội, giải quyết khủng hoảng khí hậu, nhu cầu của người dân Hoa Kỳ... thì gánh nặng giấy tờ hay thuế thời gian (time taxes) mà hàng năm, các cơ quan, ban, ngành áp đặt lên người dân đã vượt quá 9 tỷ giờ là một con số quá lớn. Do vậy, Chính phủ Liên bang, địa phương cần đơn giản hóa cả quy trình nội bộ và quy trình giải quyết với công dân để nâng cao hiệu quả và giảm bớt gánh nặng hành chính thông qua cách thiết kế và cung cấp các dịch vụ để tất cả mọi người có thể sử dụng được.

Các cơ quan nhà nước đã cải thiện việc cung cấp các dịch vụ công thiết yếu, xây dựng lộ trình cho Cổng thông tin điện tử của Chính phủ (USA.gov) và thiết kế lại các tính năng, quy trình cũng như nội dung một cách hợp lý với tiêu chí lấy con người làm trung tâm để khách hàng có thể truy cập sử dụng tất cả dịch vụ và chương trình của Chính phủ.

Mặc dù đã có những tiến bộ ban đầu nhưng việc cung cấp dịch vụ theo sự kiện đời sống vẫn gặp một số rào cản do tổ chức chính phủ khác nhau của các nước và yêu cầu phải liên kết các dịch vụ, dữ liệu, chi phí

tại nhiều cơ quan, cấp chính quyền. Để vượt qua được những rào cản này đòi hỏi cơ quan nhà nước phải thiết kế lại các mô hình quản trị, nguồn kinh phí chung và các công nghệ chia sẻ dữ liệu an toàn mà người dân có thể tin tưởng.

3. Tình hình triển khai tại Việt Nam

Cung cấp dịch vụ công theo sự kiện đời sống là nội dung chưa được đề cập nhiều tại Việt Nam. Theo quy định tại khoản 2 Điều 12 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ quy định về cung cấp thông tin, dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng, tuy nhiên, đến nay chưa có cơ quan nào hướng dẫn cụ thể việc phân loại dịch vụ công theo chủ đề nên việc triển khai còn hạn chế và có sự khác nhau giữa các bộ, ngành, địa phương. Phần lớn các bộ, ngành, địa phương mới cung cấp dịch vụ công, chưa thực hiện cung cấp dịch vụ công theo sự kiện đời sống. Các dịch vụ công được cung cấp theo cơ quan hoặc lĩnh vực quản lý nhà nước ở mức độ 1 và người dùng cần truy cập vào nhiều cơ quan khác nhau để thực hiện dịch vụ⁸.

Cổng Dịch vụ công quốc gia và Cổng Dịch vụ công của một số địa phương được sắp xếp theo các sự kiện trong đời sống ở giao diện người dùng và tương ứng với mức độ 2. Ở giai đoạn này, thường chưa có các quy định pháp lý, chính sách để chia sẻ dữ liệu, nguồn lực để triển khai.

Để phục vụ tốt hơn cho người dân, doanh nghiệp, Chính phủ cũng đã tái cấu trúc và cung cấp một số dịch vụ công liên thông, như: đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ dưới 6 tuổi (liên thông khai sinh); đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú, trợ cấp mai táng, hỗ trợ chi phí mai táng; thủ tục liên thông đăng ký điều chỉnh đóng bảo hiểm xã hội bắt buộc, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp và báo cáo tình hình sử dụng lao động đáp ứng các yêu cầu cung cấp dịch vụ

công theo sự kiện đời sống ở mức độ 3. Tuy nhiên, vẫn còn nhiều dịch vụ chưa được tích hợp và khi toàn bộ các dịch vụ công được tích hợp theo sự kiện đời sống thì dịch vụ công tương ứng với mức độ 4⁹.

Khi đăng ký thực hiện các chuỗi thủ tục hành chính liên thông, người dân chỉ cần thực hiện và nhận kết quả một lần thay vì việc phải đăng ký và nhận kết quả nhiều lần như trước kia. Đối với thủ tục liên thông đăng ký khai sinh cho trẻ mới sinh, nếu như trước kia gia đình phải đến 3 cơ quan nhà nước khác nhau (Ủy ban nhân dân cấp xã, bảo hiểm xã hội cấp huyện, công an xã) để thực hiện 3 thủ tục riêng lẻ là đăng ký khai sinh, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ dưới 6 tuổi và đăng ký thường trú với 6 lượt đi lại để nộp hồ sơ và nhận kết quả sau 15 ngày thì đến nay, với việc cung cấp thủ tục hành chính liên thông, người dân chỉ cần đến đăng ký trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và nhận kết quả 1 lần tại Bộ phận một cửa cấp xã, người dân chỉ mất 4 ngày là hoàn thành xong cả 3 thủ tục¹⁰.

Quy trình thực hiện đối với nhóm dịch vụ công liên thông được tái cấu trúc như sau: (1) Công dân đăng nhập tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (tại địa chỉ dichvucong.gov.vn) và chọn mục “Dịch vụ công liên thông khai sinh, khai tử” trên giao diện trang chủ của Cổng Dịch vụ công quốc gia; (2) Công dân kê khai thông tin và điền tờ khai được tích hợp thông tin từ 3 tờ khai và các giấy tờ kèm theo quy định của các thủ tục hành chính (giấy chứng sinh, đăng ký kết hôn),... và thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến; (3) Khi hồ sơ đăng ký khai sinh điện tử đã được tự động chuyển tới hệ thống đăng ký, quản lý hộ tịch điện tử của Bộ Tư pháp, công chức Tư pháp - hộ tịch thực hiện các nghiệp vụ đăng ký khai sinh trên Hệ thống để cấp giấy khai sinh; (4) Sau khi giấy khai sinh được cấp, hồ sơ điện tử, bao gồm: giấy khai sinh, biểu mẫu, tờ khai (người dân đã kê khai) được gửi đến hệ thống thông tin quản lý cư trú để thực hiện đăng ký thường trú và hệ

thống thông tin ngành Bảo hiểm xã hội thực hiện cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ dưới 6 tuổi; (5) Sau khi các cơ quan nhà nước xử lý xong hồ sơ đăng ký, giấy khai sinh (bản điện tử), thông báo kết quả giải quyết đăng ký thường trú và thẻ bảo hiểm y tế được tự động gửi đến người thực hiện thủ tục hành chính tại kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Cổng dịch vụ công quốc gia; (6) Người dân nhận giấy khai sinh (bản giấy), thông báo kết quả giải quyết đăng ký thường trú và Thẻ bảo hiểm y tế sau khi các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính chuyển đến Bộ phận một cửa cấp xã. Từ ngày 10/7/2023 - 21/9/2023 đã tiếp nhận 136.239 hồ sơ liên thông đăng ký khai sinh, 12.348 hồ sơ liên thông đăng ký khai tử¹¹.

4. Khuyến nghị với Việt Nam

Thứ nhất, hướng dẫn cung cấp dịch vụ công theo sự kiện đời sống. Hiện nay, các bộ, ngành, địa phương đang cung cấp dịch vụ công theo các cơ quan, lĩnh vực quản lý mà chưa thực sự quan tâm tới nhu cầu của người dân, trong khi cách tiếp cận sự kiện đời sống là đặt người dùng làm trung tâm của việc tích hợp dịch vụ. Vì vậy, các bộ, ngành, địa phương phải nghiên cứu những hành vi, văn hóa, các sự kiện vòng đời và các thủ tục hành chính có liên quan đối với từng nhóm đối tượng, theo địa giới hành chính để cung cấp dịch vụ công theo sự kiện đời sống. Đồng thời, Chính phủ cần sớm ban hành văn bản hướng dẫn các bộ, ngành, địa phương cung cấp dịch vụ công theo sự kiện đời sống tại Nghị định số 42/2022/NĐ-CP.

Thứ hai, ban hành kế hoạch triển khai các nhóm dịch vụ công liên thông, ưu tiên triển khai trong giai đoạn tiếp theo. Ngoài các nhóm đã được Thủ tướng Chính phủ giao, như: liên thông nhóm thủ tục cấp chứng chỉ hành nghề, cấp giấy phép lao động cho người lao động nước ngoài làm việc tại Việt Nam và cấp phiếu lý lịch tư pháp; liên thông nhóm thủ tục cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân và đăng ký kết

hôn; liên thông các thủ tục đăng ký thành lập hợp tác xã hay liên hiệp hợp tác xã và đăng ký thuế;... cần tiếp tục nghiên cứu trình Thủ tướng Chính phủ ban hành kế hoạch triển khai các dịch vụ công liên thông theo sự kiện đời sống trong giai đoạn 2024 - 2025 và các năm tiếp theo. Trong đó, lưu ý một số nhóm sau: liên thông cấp phép, thẩm duyệt hồ sơ phòng cháy, chữa cháy và cấp phép xây dựng; liên thông thuế, đăng ký biến động quyền sử dụng đất; cấp visa điện tử và gia hạn giấy phép lao động...

Thứ ba, hoàn thiện hai nhóm dịch vụ công liên thông đăng ký khai sinh và đăng ký khai tử, gồm: (1) Ban hành văn bản pháp luật về việc cung cấp dịch vụ công liên thông đăng ký khai sinh, đăng ký khai tử. (2) Tiếp tục nghiên cứu, bổ sung các thủ tục hành chính đối với hai nhóm sự kiện này, cụ thể: đối với sự kiện gia đình có thân nhân mất, cần tiếp tục khảo sát đối tượng thực hiện và các bộ, ngành, địa phương để đánh giá chính xác nhu cầu lấy thông tin khai tử (theo kinh nghiệm của Vương quốc Anh); đối với nhóm khai sinh có thể tiến hành tổ chức hội thảo, phỏng vấn phụ huynh để hiểu những khó khăn trong quá trình đăng ký khai sinh cho trẻ sơ sinh và tiếp cận các dịch vụ giáo dục mầm non, các dịch vụ liên quan đến chế độ thai sản, nuôi con bằng sữa mẹ... để có một dịch vụ liên thông đầy đủ, toàn diện đối với sự kiện đời sống này.

Thứ tư, sử dụng dữ liệu lớn, trí tuệ nhân tạo để đánh giá, liên thông các thủ tục hành chính dựa vào dữ liệu thủ tục hành chính và các hồ sơ được các bộ, ngành, địa phương đồng bộ lên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

5. Kết luận

Dịch vụ công theo sự kiện đời sống vẫn còn là khái niệm khá mới mẻ đối với nước ta, tuy nhiên, những lợi ích mà dịch vụ công này đem lại cho người dân, doanh nghiệp lại vô cùng to lớn. Những kinh nghiệm từ các nước về cung cấp dịch vụ công theo sự kiện đời

sống, bao gồm: cam kết số hóa hoàn toàn dịch vụ, thiết kế dịch vụ xung quanh các sự kiện trong đời sống, thu hút người dân tham gia vào thiết kế và cải tiến các chương trình, quy trình... có thể giúp Việt Nam rút ra những kinh nghiệm trong việc hoàn thiện những quy định pháp luật; quá trình triển khai để các tổ chức, người dân được sử dụng các dịch vụ công trên môi trường mạng có thể tiết kiệm được thời gian và chi phí □

Chú thích:

1, 7. “Sắc lệnh liên bang về việc cải thiện việc cung cấp dịch vụ và trải nghiệm của khách hàng” của Tổng thống Hoa Kỳ. <https://www.whitehouse.gov>, ngày truy cập 22/02/2024.

2. Vintar, M., & Leben, A.,. *The Concepts of an Active Life-Event Public Portal*. Proceedings of Electronic Government, First International Conference, EGOV2002 (pp.383 - 390), Springer, 2002.

3. Báo cáo khảo sát Chính phủ điện tử năm 2022 của Liên hiệp quốc.

4. *What to do when someone dies: step by step*. <https://www.gov.uk/after-a-death/organisations-you-need-to-contact-and-tell-us-once/> 22/02/2024.

5. *100% coverage, an increase in online users and award nominations for Tell Us Once*. <https://dwpdigital.blog.gov.uk/2020/07/17/100-coverage-an-increase-in-online-users-and-award-nominations-for-tell-us-once>.

6. *Pro-active Family Benefits*. <https://oecd-opsi.org/innovations/proactive-family-benefits>, 2019.

8, 9. Eggers W. D và các cộng sự. *How government can deliver streamlined life event experiences*. Deloitte Insights, 2022.

10. 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.

11. Báo cáo số 1553/BC-TCTTKĐA ngày 29/9/2023 của Tổ công tác triển khai Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử về kết quả thực hiện 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”, tháng 9/2023 và nhiệm vụ tháng 10/2023.