

TỐI ƯU HÓA THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRÊN MÔI TRƯỜNG ĐIỆN TỬ TẠI TỈNH QUẢNG NINH

PHAN THỊ HẢI YẾN*

Hiện nay, tối ưu hóa các bước thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử là hết sức cần thiết để tiết kiệm thời gian, chi phí, công sức của tổ chức, cá nhân và cơ quan có thẩm quyền. Bài viết nêu rõ quá trình thực hiện thủ tục hành chính và quy trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử của tỉnh Quảng Ninh, từ những kết quả thực hiện, chỉ ra những tồn tại, hạn chế và đề xuất giải pháp nhằm tiếp tục tối ưu hóa thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử trên địa bàn tỉnh.

Từ khóa: Môi trường điện tử; thủ tục hành chính; tối ưu hóa; tỉnh Quảng Ninh.

Optimizing the implementation of electronic administrative procedures in Quang Ninh province. Optimizing administrative procedures in the electronic environment is not just a matter of convenience, but a crucial step towards saving significant time, costs, and efforts for organizations, individuals, and competent authorities. This article meticulously outlines the process of implementing administrative procedures, as well as receiving and resolving them electronically in Quang Ninh Province. It not only highlights the achievements but also identifies the current shortcomings and limitations, and proposes effective solutions to further optimize the implementation of electronic administrative procedures within the province.

Keywords: Electronic environment; administrative procedures; optimizing; Quang Ninh province.

NGÀY NHẬN: 10/4/2024 NGÀY PHẢN BIỆN, ĐÁNH GIÁ: 16/5/2024 NGÀY DUYỆT: 17/6/2024

DOI: <https://doi.org/10.59394/qlnn.341.2024.887>

1. Đặt vấn đề

Tối ưu hóa là quá trình tìm kiếm giải pháp tối ưu dựa trên các tiêu chí và ràng buộc nhất định, với mục đích tăng hiệu quả và giảm chi phí trong các quyết định và hoạt động. Việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử phải lấy tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử làm trung tâm, bảo đảm ngôn ngữ, phương thức thực hiện đơn giản, dễ hiểu, dễ

thực hiện, góp phần thực hiện có hiệu quả mục tiêu cải cách thủ tục hành chính.

Chính vì vậy, những năm qua, tỉnh Quảng Ninh đã triển khai tổ chức tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử được thực hiện hợp pháp, hợp lý, khoa học; từ đó bảo đảm sự bình đẳng,

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

khách quan, công khai, minh bạch, an toàn thông tin và có sự phối hợp chặt chẽ, hiệu quả giữa các cơ quan có thẩm quyền trên địa bàn tỉnh trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

2. Kết quả thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử của Quảng Ninh

Để đáp ứng được yêu cầu hiệu quả về mặt xã hội và khắc phục những tồn tại hạn chế, tạo đột phá trong công tác cải cách hành chính, hướng tới nền hành chính phục vụ, lấy tổ chức, doanh nghiệp và người dân làm trung tâm. Năm 2012, tỉnh Quảng Ninh đã phê duyệt và triển khai thực hiện Đề án chính quyền điện tử Quảng Ninh giai đoạn 2012 - 2014 (theo Quyết định số 2459/QĐ-UBND ngày 28/9/2012 của Ủy ban nhân dân tỉnh), thành lập Ban Chỉ đạo xây dựng Đề án Chính quyền điện tử và Trung tâm Hành chính tại 13 huyện thị. Năm 2015, Thủ tướng Chính phủ chính thức cho phép thí điểm thành lập Trung tâm Hành chính công tỉnh, trực thuộc Ủy ban nhân dân (UBND) tỉnh Quảng Ninh (tại Quyết định số 1831/QĐ-TTg ngày 28/10/2015). Từ mô hình của Quảng Ninh, Chính phủ đã nghiên cứu cơ chế hoạt động làm cơ sở ban hành Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính để áp dụng thực hiện rộng rãi.

Trên cơ sở nền tảng đã được thiết lập, thời gian qua, Quảng Ninh đã có nhiều nỗ lực để triển khai thực hiện 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. Qua đó, đã đạt được những kết quả đáng ghi nhận, đem lại hiệu quả xã hội:

Thứ nhất, đã thay đổi nhận thức của cán bộ, công chức, người dân, các ngành, địa phương, đơn vị, doanh nghiệp... về tầm quan trọng của thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử thông qua đẩy mạnh

thông tin, tuyên truyền. Các trung tâm hành chính công cấp huyện cũng đa dạng hóa nhiều hình thức tuyên truyền, lồng ghép trong các chương trình, sự kiện của địa phương để truyền tải thông tin tới đông đảo người dân.

Thứ hai, tỉnh ban hành các văn bản chỉ đạo các ngành, địa phương, đơn vị rà soát các văn bản có liên quan để cập nhật, bổ sung, điều chỉnh bảo đảm phù hợp theo quy định của Nghị định số 45/2020/NĐ-CP; đồng thời, ban hành các văn bản về sửa đổi, bổ sung một số điều của Quy chế quản lý vận hành, khai thác, sử dụng cổng dịch vụ công tỉnh; nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến, triển khai thực hiện đem lại hiệu quả thiết thực cho người dân và doanh nghiệp; đề xuất nhiệm vụ, giải pháp triển khai Chuyển đổi số toàn diện tỉnh Quảng Ninh, trong đó tập trung vào triển khai “quy trình 5 bước trên môi trường điện tử”, thí điểm phân mềm trợ lý ảo ISee trong giải quyết thủ tục hành chính.

Thứ ba, về quy trình giải quyết thủ tục hành chính, được tổng hợp từ hệ thống một cửa điện tử của tỉnh và các phần mềm chuyên ngành là 46.237/87.857 hồ sơ (đạt 52,6%); tổng hợp từ Cổng dịch vụ công của tỉnh là 30.254/31.651 hồ sơ (đạt 98,9%). Có 9 sở, ban, ngành¹ có tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến vượt và đạt theo chỉ tiêu UBND tỉnh giao (tại Quyết định số 2722/QĐ-UBND ngày 23/9/2022); kết quả số hồ sơ cấp huyện thực hiện dịch vụ công trực tuyến/số hồ sơ nhận giải quyết trong kỳ là 370.548 hồ sơ, đạt 57,9%. Tuy các địa phương có tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến cao nhưng chưa đạt chỉ tiêu UBND tỉnh giao, kết quả số hồ sơ cấp xã thực hiện dịch vụ công trực tuyến/số hồ sơ nhận giải quyết trong kỳ là 222.274 hồ sơ, đạt 66,2%. Đến nay, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đã đưa vào thực hiện 1.251 thủ tục hành chính của các sở, ban, ngành, 32 thủ tục hành chính của cơ quan trung

ương đóng trên địa bàn (Công an tỉnh), 18 thủ tục hành chính của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ công (Công ty Điện); có 1.145/1.251 thủ tục hành chính (đạt 91,5%) thực hiện theo quy trình 5 bước trên môi trường điện tử”; 266/1.251 thủ tục hành chính (đạt 21,3%) được ủy quyền cho cán bộ phê duyệt tại Trung tâm. Toàn bộ thủ tục hành chính được rà soát cắt giảm từ 40 - 60% thời gian giải quyết so với thời gian quy định của Trung ương. Ngoài ra, tại Trung tâm còn bố trí dịch vụ của các đơn vị sự nghiệp có tần suất sử dụng cao như công chứng, đấu giá tài sản...

Thứ tư, đẩy mạnh thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, UBND tỉnh đã ban hành Quyết định số 3744/QĐ-UBND ngày 20/12/2022 về danh mục các thủ tục hành chính cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình, dịch vụ công trực tuyến một phần trên Cổng dịch vụ công tỉnh Quảng Ninh; Quyết định số 2422/QĐ-UBND ngày 18/8/2023 ban hành danh mục thủ tục hành chính sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình, dịch vụ công trực tuyến một phần trên Cổng dịch vụ công tỉnh Quảng Ninh, gồm: 1.605 dịch vụ công (trong đó có 1.121 dịch vụ công trực tuyến toàn trình; 484 dịch vụ công trực tuyến một phần), 100% thủ tục hành chính đủ điều kiện (tương ứng 1.121 thủ tục hành chính) được cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình trên Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh và Cổng dịch vụ công quốc gia.

Thứ năm, tái cấu trúc, tối ưu hóa quy trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, cụ thể thông qua mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa, tái cấu trúc quy trình thủ tục hành chính được thực hiện theo quy trình “5 bước tại chỗ”, “5 bước trên môi trường điện tử”, triển khai số hóa hồ sơ, kết quả thủ tục hành chính đủ điều kiện, tăng cường giải quyết thủ tục hành chính qua các cổng dịch vụ công và thu 100% phí, lệ phí giải

quyết thủ tục hành chính qua hình thức không dùng tiền mặt ở cả 3 cấp chính quyền (sớm hơn so với chỉ đạo của trung ương), xây dựng các biểu mẫu điện tử e-form, hóa đơn điện tử, hệ thống tin nhắn SMS báo tình trạng hồ sơ,... nhằm loại bỏ các bước không cần thiết, giảm thiểu thủ tục hành chính, giúp cơ quan nhà nước cung cấp dịch vụ nhanh chóng, tiện lợi, hiệu quả đồng thời tiết kiệm thời gian, chi phí cho người dân.

Thứ sáu, nâng cao minh bạch, truy cập và tra cứu thông tin và triển khai có hiệu quả các hoạt động hỗ trợ tổ chức, người dân trong giao dịch, giải quyết thủ tục hành chính theo hướng hiện đại, trong đó toàn bộ quy trình giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh được xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 và thực hiện trên môi trường điện tử thông qua Hệ thống giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

Trong giai đoạn 2015 - 2023, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh thực hiện 212.763 hồ sơ qua dịch vụ bưu chính công ích (đạt 31,8%); đã cấp hơn 300 chữ ký số cá nhân cho cán bộ, công chức, viên chức tham gia quy trình giải quyết thủ tục hành chính và chứng thư số thứ hai cho các sở, ban, ngành trên địa bàn tỉnh; quản lý tập trung có hiệu quả đồng bộ với 22 con dấu thứ hai và 21 chứng thư số thứ hai; đồng thời phối hợp với các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ viễn thông (Viettel, Mobifone, Vinaphone) hỗ trợ người dân chuyển đổi thuê bao chính chủ, cung cấp miễn phí 14.954 chữ ký số cá nhân (đạt 150% mục tiêu đề ra, trong đó: VNPT 6.795 thuê bao, Viettel 8.159 thuê bao) và cài đặt ứng dụng mobile money để đẩy mạnh triển khai dịch vụ công trực tuyến. Chỉ tính riêng trên hệ thống Một cửa điện tử tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đã số hóa 51.836 hồ sơ đầu vào (đạt 98,4%), trả 47.597 kết quả bản điện tử (đạt 92,5%)².

Việc tổ chức và quản lý dữ liệu trong hệ thống số giúp cơ quan nhà nước lưu trữ thông tin một cách an toàn, chính xác; đồng thời, người dân được tạo điều kiện dễ dàng, minh bạch hơn trong tra cứu, theo dõi và sử dụng thông tin dịch vụ công, hướng dẫn trực tiếp qua Quầy tổng hợp tại Trung tâm, qua tổng đài 1900558826, đường dây nóng, qua Cổng dịch vụ công của tỉnh, Cổng Zalo Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, trang fanpage trên mạng xã hội, để giúp tổ chức, công dân chủ động trong việc kê khai, chuẩn bị hồ sơ thủ tục hành chính bảo đảm chính xác, đầy đủ, tiết kiệm thời gian, hạn chế đi lại nhiều lần.

3. Những tồn tại, hạn chế

Mặc dù việc thực hiện thủ tục hành trên môi trường điện tử đã đạt được những kết quả nhất định và tối ưu hóa. Tuy nhiên, đây là một mô hình mới, do đó, trong quá trình triển khai vẫn còn một số hạn chế, vướng mắc, như:

(1) Việc niêm yết danh mục thủ tục hành chính tại một số nơi còn chưa đầy đủ, thiếu thành phần hồ sơ, nội dung chưa được cập nhật kịp thời trên Cổng dịch vụ công của tỉnh; chưa khai thác, sử dụng triệt để chức năng của hệ thống phần mềm, chưa cập nhật đầy đủ thành phần hồ sơ để chuyển xử lý qua mạng; việc sử dụng chữ ký số trong giải quyết thủ tục hành chính còn hạn chế.

(2) Triển khai số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính tỷ lệ thực hiện chưa cao; nền tảng số hóa và bóc tách dữ liệu vẫn còn nhiều lỗi phát sinh trong quá trình triển khai thực hiện, chưa liên thông được dữ liệu từ hệ thống thông tin cơ sở dữ liệu “Một cửa điện tử” sang “hệ thống thông tin cơ sở dữ liệu quản lý văn bản” nên cán bộ phải thực hiện nhiều lần trên các hệ thống khác nhau.

(3) Tỷ lệ thanh toán trực tuyến phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính qua nền tảng tích hợp trên Cổng dịch vụ công Quốc gia

còn thấp, thường xảy ra sự cố kỹ thuật trong quá trình thực hiện, do đó, việc hỗ trợ lỗi thanh toán trực tuyến phải liên hệ với Cổng dịch vụ công quốc gia, chưa thuận lợi cho tổ chức, người dân khi thanh toán trực tuyến.

(4) Một số cơ quan, đơn vị chưa khai thác, sử dụng triệt để chức năng của hệ thống Một cửa điện tử tỉnh, chưa cập nhật đầy đủ thành phần hồ sơ để luân chuyển, xử lý qua mạng, hiện nay vẫn luân chuyển hồ sơ giấy giữa các bước giải quyết.

(5) Hệ thống phần mềm một cửa điện tử vẫn còn nhiều lỗi kỹ thuật, tốc độ truy cập chậm, ảnh hưởng đến việc tiếp nhận và xử lý hồ sơ thủ tục hành chính. Một số phần mềm quản lý chuyên ngành vẫn chưa kết nối liên thông, tích hợp chia sẻ dữ liệu được với hệ thống chính quyền điện tử tỉnh, dẫn đến khó khăn trong công tác quản lý, theo dõi, giám sát thực hiện.

(6) Việc tích hợp đồng bộ thông tin giữa Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh với hệ thống Cổng dịch vụ công Quốc gia chưa hoàn thiện, số liệu đồng bộ không đúng với thực tế; nền tảng thanh toán điện tử trên Cổng dịch vụ công Quốc gia thường xuyên xảy ra lỗi kỹ thuật.

(7) Trang thiết bị máy móc tại một số trung tâm hành chính công cấp huyện, bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại cấp xã đã xuống cấp, chưa được đầu tư, nâng cấp.

(8) Việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, văn hóa công sở, tinh thần, thái độ phục vụ Nhân dân, chuẩn mực trong giao tiếp của một bộ phận cán bộ chưa đáp ứng quy tắc ứng xử, văn hóa công sở, chưa thực sự nhiệt tình, trách nhiệm hướng dẫn, giải đáp những thắc mắc của người dân trong thực hiện thủ tục hành chính.

(9) Số lượng tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến toàn trình và một phần, dịch vụ bưu chính công ích chưa đồng đều ở các vùng, miền...

4. Giải pháp tiếp tục tối ưu hóa thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử tại tỉnh Quảng Ninh

Một là, tiếp tục nâng cao ý thức, trách nhiệm, nỗ lực hơn nữa, thực hiện quyết liệt việc cải cách thủ tục hành chính, đổi mới hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp theo hướng hiện đại, phục vụ tốt nhất cho tổ chức, công dân.

Hai là, đẩy mạnh chuyển đổi số toàn diện, thực chất, sâu rộng trong tiếp nhận và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử theo Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

Ba là, tăng cường tuyên truyền theo nhiều hình thức về cải cách hành chính, cải cách TTHC, xây dựng Chính quyền điện tử, Chính quyền số, các hoạt động hỗ trợ công dân trong thực hiện TTHC như dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ bưu chính công ích trong tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC để người dân chủ động, tích cực tham gia sử dụng các tiện ích của Chính quyền điện tử, Chính quyền số cũng như các dịch vụ hỗ trợ với đào tạo công dân điện tử.

Bốn là, tăng cường tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân qua các kênh giao tiếp như đường dây nóng, hòm thư góp ý, mạng xã hội hoặc phản ánh trực tiếp; giải quyết triệt để các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân liên quan đến quy định về TTHC, liên quan đến cán bộ, cơ quan giải quyết TTHC và hoạt động của Trung tâm Phục vụ HCC các cấp và Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã; thực hiện chấn chỉnh, xử lý nghiêm đối với các trường hợp vi phạm.

5. Kết luận

Những nỗ lực chính quyền các cấp tỉnh Quảng Ninh trong thời gian qua đã giúp tỉnh đạt mục tiêu trong Nghị quyết số 05-NQ/TU ngày 09/4/2021 của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh về đẩy mạnh cải cách hành chính giai đoạn 2021 - 2030, trong đó có mục tiêu đẩy mạnh thực hiện thủ tục hành chính trên môi

trường điện tử để người dân, doanh nghiệp có thể thực hiện dịch vụ công mọi lúc, mọi nơi nhằm xây dựng Quảng Ninh ngày càng hiện đại, chuyên nghiệp, kỷ cương, công khai, minh bạch, hiệu lực, hiệu quả □

Chú thích:

1. Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Lao động - Thương binh và Xã hội, Ban Quản lý Khu kinh tế, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Công Thương, Sở Du lịch, Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Nội vụ, Sở Văn hóa và Thể thao, năm (được Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ninh giao tại Quyết định số 2722/QĐ-UBND ngày 23/9/2022).

2. Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ninh (2024). Báo cáo Tổng kết 10 năm mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ninh, trong đó kết quả tổng hợp từ năm 2020 - 2023, thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử theo 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.

Tài liệu tham khảo:

1. Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh Quảng Ninh (2021). Nghị quyết số 05-NQ/TU ngày 09/4/2021 về đẩy mạnh cải cách hành chính, cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh cấp tỉnh giai đoạn 2021 - 2025, định hướng đến năm 2030.

2. Mai Hữu Khuê, Bùi Văn Nhon (2002). Từ điển thuật ngữ hành chính. H. NXB Lao động, tr. 321.

3. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ninh (2024). Báo cáo Tổng kết 10 năm mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ninh (2014 - 2023).

4. Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ninh (2022). Quyết định số 3744/QĐ-UBND ngày 20/12/2022 ban hành danh mục các thủ tục hành chính cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình, dịch vụ công trực tuyến một phần trên Cổng dịch vụ công tỉnh Quảng Ninh.

5. Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ninh (2023). Quyết định số 2422/QĐ-UBND ngày 18/8/2023 ban hành danh mục thủ tục hành chính sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình, dịch vụ công trực tuyến một phần trên Cổng dịch vụ công tỉnh Quảng Ninh.