

# CẢI GIẢM CHI TIÊU CÔNG BẰNG CÁCH ĐẨY MẠNH CUNG CẤP DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TRỰC TUYẾN

● NGUYỄN THỊ NGUYỆT

## TÓM TẮT:

Hàng năm, chi ngân sách cho bộ máy hành chính chiếm tỷ trọng rất lớn trong tổng chi thường xuyên của nước ta. Và một lượng lớn trong đó là chi phục vụ cho dịch vụ hành chính công. Thực trạng xảy ra là số lượng thủ tục quá nhiều, nội dung lạc hậu, nhiều khâu thực hiện, bộ máy quản lý chồng chéo... gây ra sự lãng phí lớn. Điều này đặt ra yêu cầu giảm chi tiêu công bằng đẩy mạnh cung cấp dịch vụ hành chính công. Bài viết xoay quanh đánh giá thực trạng dịch vụ hành chính công tại Việt Nam. Trên cơ sở đưa ra giải pháp phát triển dịch vụ này nhằm giảm áp lực cho ngân sách nhà nước, tiết kiệm chi tiêu thường xuyên và gia tăng phần chi tiêu đầu tư.

**Từ khóa:** Chi tiêu công, dịch vụ hành chính công trực tuyến, ngân sách, chi thường xuyên.

## 1. Sự cần thiết đẩy mạnh cung cấp dịch vụ hành chính công trực tuyến

Cải cách thủ tục hành chính là một công việc thuộc nội dung cải cách thể chế hành chính, trong khi đó cải cách thể chế hành chính là một trong bốn nội dung của chương trình tổng thể cải cách hành chính. Tuy nhiên, cải cách thủ tục hành chính lại được đặt ra trước cải cách hành chính, được xem như là khâu đột phá của cải cách hành chính và cung ứng dịch vụ hành chính công trực tuyến ở mức độ cao nhất là nội dung quan trọng trong thực hiện cải cách hành chính góp phần nâng cao chất lượng phục vụ cơ quan nhà nước. Giảm thủ tục hành chính góp phần giảm chi tiêu của các cá nhân, doanh nghiệp từ đó kéo theo giảm các chi tiêu công của chính phủ, nhằm phát triển đầu tư của đất nước một cách bền vững, ổn định. Ảnh hưởng của dịch vụ công trực tuyến đến chi tiêu công được thể hiện qua các tiêu chí sau:

*Thứ nhất*, số lượng thủ tục nhiều, chất lượng thủ tục thấp. Số lượng và chất lượng thủ tục hành chính hiện nay là rào cản chủ yếu đối với công cuộc cải

cải thủ tục hành chính. Về số lượng, chúng ta đang sở hữu một khối lượng thủ tục hành chính đồ sộ trải khắp trên các lĩnh vực và tầng cấp quản lý, trong đó rất nhiều thủ tục mà theo quan điểm quản lý công mới thì không nhất thiết phải quy định thành thủ tục. Về chất lượng, mỗi tỷ lệ không nhỏ các thủ tục hành chính hiện hành có những nội dung đã lạc hậu, không còn phù hợp và rất cần phải sửa đổi. Từ đó dẫn đến khoản chi ngân sách lớn, tăng chi tiêu công của tỉnh, làm ảnh hưởng đến phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh.

*Thứ hai*, nhiều phiền hà trong giải quyết thủ tục hành chính. Không chỉ bị đánh giá thấp về nội dung, thủ tục, thái độ giải quyết thủ tục hành chính của đội ngũ cán bộ, công chức hành chính còn cho là yếu kém. Theo kết quả khảo sát của chương trình phối hợp xác định chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thì người dân đánh giá chất lượng chuyên môn của công chức nhưng chưa bằng lòng về đạo đức nghề nghiệp, về sự phục vụ nhiệt tình chu đáo của công chức. Dịch vụ về đất đai, xây

đựng làm cho người dân bức xúc và không hài lòng nhất. Thực tế này, đòi hỏi phải đẩy mạnh tiến độ cải cách thủ tục hành chính, đáp ứng kịp thời mong muốn của người dân và tương thích với mong muốn và yêu cầu của xã hội, mục đích giảm được chi phí xã hội do tiết kiệm được thời gian đi lại, chờ đợi, giấy tờ, thủ tục phiền hà. Nếu cắt giảm được các thủ tục hành chính công, tăng việc nộp hồ sơ và nhận kết quả theo dịch vụ công trực tuyến, từ đó sẽ làm giảm chi phí người dân và doanh nghiệp phải bỏ ra khi giải quyết thủ tục hành chính với cơ quan hành chính, giảm 1/3 thời gian thời gian giải quyết các công việc của người dân tại cơ quan hành chính Nhà nước, tiết kiệm một khoản chi tiêu công lớn.

*Thứ ba*, lợi ích từ việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến giúp tổ chức cá nhân có thể giao dịch 24/24 giờ trong ngày, tại bất cứ đâu có kết nối internet. Nếu trước đây muốn đăng ký thủ tục hành chính phải đến trực tiếp cơ quan nhà nước nhận phiếu theo thứ tự, chờ cán bộ tiếp nhận hồ sơ thì nay với phương thức dịch vụ công trực tuyến 3,4 mọi việc liên quan đến thủ tục hành chính các tổ chức, cá nhân có thể thực hiện ở nhà hay ở cơ quan, đơn vị có thể theo dõi giám sát được trình trạng giải quyết hồ sơ. Vì vậy, khi tham gia dịch vụ công trực tuyến đặc biệt là dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4, các tổ chức cá nhân đã tiết kiệm được nhiều thời gian, chi phí đi lại, cơ quan nhà nước tiết kiệm được chi phí văn phòng phẩm, chi phí tiếp nhận hồ sơ, từ đó làm giảm chi tiêu công.

*Thứ tư*, nếu đồng loạt các thủ tục hành chính trong cơ quan nhà nước đều được người dân và doanh nghiệp thực hiện thông qua dịch vụ công trực tuyến thì mô hình chung ngân sách nhà nước sẽ đảm bảo nguồn lực tài chính chủ yếu để thực hiện các nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội vì tiết kiệm được một khoản chi tiêu công thông qua cơ cấu lại chi ngân sách nhà nước giữa chi đầu tư và chi thường xuyên.

*Thứ năm*, áp lực về chi tiêu công cho con người trong các cơ quan hành chính nhà nước là một tình trạng báo động, vì thực trạng đang diễn ra việc tăng biên chế ở nhiều cấp, ngành nhưng việc bố trí công việc không phù hợp dẫn đến chông chéo, nếu cơ quan nhà nước cung cấp dịch vụ công trực tuyến tốt thì việc tinh giản biên chế sẽ phù hợp, từ đó sẽ làm giảm một khoản chi tiêu công lớn cho Chính phủ.

## 2. Đánh giá cung cấp dịch vụ hành chính công trực tuyến

Bên cạnh những mặt đã đạt được như các sở, ngành đã tích cực triển khai dịch vụ công ở mức độ 3, mức độ 4. Chất lượng giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) của các sở, ngành được nâng lên, thời gian giải quyết TTHC được cắt giảm, giảm từ 25 - 30% thời gian giải quyết đối với các TTHC có thời hạn từ 15 ngày trở lên, đặc biệt một số TTHC thuộc lĩnh vực đầu tư, đất đai được cắt giảm 40% thời gian giải quyết. Nhiều TTHC được giải quyết và trả trước hạn, số TTHC quá hạn chiếm tỷ lệ thấp. Trang thông tin điện tử [hcc.gov.vn](http://hcc.gov.vn) liên tục cập nhật tất cả các dịch vụ công trực tuyến và công bố công khai bộ thủ tục hành chính để phục vụ việc thực hiện cung ứng dịch vụ hành chính công (DVHCC) trực tuyến cho tổ chức, công dân. Tuy nhiên, trong quá trình triển khai cung cấp dịch vụ hành chính công trực tuyến vẫn còn tồn tại một số hạn chế sau:

*Thứ nhất*, nhận thấy trong cung ứng dịch vụ hành chính công trực tuyến thì dịch vụ hành chính công trực tuyến mức độ 1 và mức độ 2 vẫn chiếm số lượng rất lớn. Trong khi đó các dịch vụ công trực tuyến mức độ cao (3,4) cung cấp cho người dân và doanh nghiệp còn chưa nhiều.

*Thứ hai*, các thông tin, thủ tục hành chính liên quan đến DVHCC trực tuyến chưa được cập nhật đầy đủ. Mặc dù trên công thông tin điện tử các sở, ngành đã công khai bộ thủ tục hành chính để phục vụ thực hiện cung ứng DVHCC trực tuyến cho tổ chức, công dân. Tuy nhiên, việc thống kê, rà soát, phân chia lĩnh vực TTHC của các sở chưa thống nhất. Mặt khác, nhiều quy định của pháp luật đã thay đổi nhưng các TTHC để thực hiện các DVHCC trực tuyến vẫn chưa được cập nhật, sửa đổi.

*Thứ ba*, đội ngũ công chức, viên chức chuyên trách về CNTT ở nhiều sở, ngành còn thiếu, chất lượng đáp ứng công việc chưa cao. Để thực hiện việc cung ứng DVHCC trực tuyến thì cần phải phát huy vai trò của đội ngũ công chức chuyên trách về CNTT. Tuy nhiên, hiện tại tỷ lệ cán bộ công chức, viên chức thực sự chuyên về CNTT là nhỏ chiếm 3,8% tổng số cán bộ, viên chức. Với lực lượng này, không thể đảm bảo cung ứng đầy đủ DVHCC trực tuyến theo cầu đề ra.

*Thứ tư*, người dân chưa thực sự quan tâm, chưa có thói quen sử dụng dịch vụ công trực tuyến trong giải quyết TTHC, chủ yếu vẫn trực tiếp đến giải quyết tại cơ sở, trình độ ứng dụng CNTT của người dân khi giải quyết TTHC trực tuyến còn hạn chế.

### **3. Một số giải pháp đẩy mạnh cung cấp dịch vụ hành chính công trực tuyến nhằm cắt giảm chi tiêu công**

Để nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công trực tuyến, góp phần xây dựng chính phủ điện tử nhằm cắt giảm chi tiêu công sao cho những việc thu chi ngân sách hợp lý, hiệu quả, đồng thời mang lại nhiều hơn nữa lợi ích cho người dân, tổ chức thì nên thực hiện đồng bộ các giải pháp sau:

*Thứ nhất*, cần thực hiện triển khai thực hiện có hiệu quả Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/04/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 về hướng dẫn thi hành một số quy định của 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.

*Thứ hai*, tiếp tục tuyên truyền về lợi ích của việc cung ứng các dịch vụ hành chính công trực tuyến, dịch vụ hành chính công trực tuyến mang lại nhiều lợi ích cho người dân, việc cung ứng dịch vụ hành chính công trực tuyến góp phần thực hiện chính phủ điện tử, nâng cao hình ảnh thân thiện, chuyên nghiệp của cơ quan nhà nước. Do đó, cần đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng, thông qua các hội nghị, hội thảo và các hình thức khác nhằm nâng cao hiểu biết, nhận thức của cán bộ, công chức, người dân và doanh nghiệp về các lợi ích trong việc cung ứng dịch vụ công trực tuyến, góp phần xây dựng Chính phủ điện tử, giảm chi tiêu công, phát triển kinh tế - xã hội để mang lại nhiều lợi ích cho tổ chức, cá nhân.

*Thứ ba*, phải tập trung đẩy mạnh, đổi mới ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác quản lý, nhất là trong công việc giải quyết các thủ tục hành chính, cung cấp các dịch vụ công trực tuyến đối với những lĩnh vực có liên quan đến người dân và doanh nghiệp. Từng bước triển khai các hệ thống thông tin quốc gia về việc quản lý dân cư, đất đai, doanh nghiệp và ban hành các văn bản quy phạm

pháp luật để thực hiện các chứng từ, hồ sơ điện tử. Đồng thời, tăng cường sự đảm bảo về an toàn và bí mật thông tin của các cá nhân khi sử dụng dịch vụ hành chính công điện tử. Với các dịch vụ điện tử thì sự thuận tiện, dễ sử dụng sẽ đối ngược với vấn đề bảo mật an ninh. Việc cung cấp nhiều dịch vụ với quy trình đơn giản, thuận tiện cho người sử dụng thì độ an toàn sẽ thấp. Còn hệ thống cần nhiều cấp độ khi đăng nhập thì lại không thân thiện với người dùng. Vì vậy, các công ty xây dựng phần mềm dịch vụ công trực tuyến cần phải có một phương pháp để cân bằng cả hai yếu tố bảo mật và dễ sử dụng.

*Thứ tư*, thường xuyên rà soát, chuẩn hóa toàn bộ các TTHC. Các địa phương cần phải tăng cường xuyên cập nhật, xây dựng và sử dụng thống nhất biểu mẫu trong giao dịch giữa cơ quan, tổ chức và cá nhân, đáp ứng yêu cầu đơn giản, minh bạch và thuận tiện trong giải quyết TTHC cho tổ chức, công dân.

*Thứ năm*, đào tạo nguồn nhân lực về công nghệ thông tin trong cơ quan nhà nước.

Công nghệ thông tin là lĩnh vực khoa học công nghệ đặc thù, luôn có sự thay đổi nhanh chóng. Vì vậy, để có ứng dụng một cách hiệu quả CNTT trong cung ứng dịch vụ HCC trực tuyến thì rất cần đội ngũ công chức, viên chức giỏi về các kỹ năng CNTT. Do đó, cần tiếp tục đẩy mạnh việc bồi dưỡng, trang bị kiến thức về CNTT cho đội ngũ công chức, viên chức, nhất là đội ngũ công chức, viên chức trực tiếp giải quyết các TTHC cho tổ chức và công dân.

*Thứ sáu*, tăng cường kiểm tra, giám sát, khen thưởng và xử lý trách nhiệm của người đứng đầu trong thực hiện cung ứng DVHCC trực tuyến. Để cung ứng dịch vụ hành chính công trực tuyến có hiệu quả, đòi hỏi phải tăng cường kiểm tra, giám sát việc thực hiện tại các cơ quan nhà nước trong toàn tỉnh. Cần xây dựng quy định về cơ chế báo cáo, cập nhật tư động về các giao dịch của từng cơ quan, đơn vị trên hệ thống mạng internet về một đầu mối. Khi thực hiện kiểm tra, đánh giá phải kịp thời có các hình thức khen thưởng các cơ quan, đơn vị làm tốt, có tỷ lệ người dân, doanh nghiệp hài lòng cao. Đồng thời, phải có các biện pháp chế tài, xử lý đối với các đơn vị chưa hoàn thành mục tiêu, nhiệm vụ để ra trong cung ứng dịch vụ hành chính công trực tuyến cho người dân và doanh nghiệp ■

**TÀI LIỆU THAM KHẢO:**

1. Học viện Hành chính quốc gia (2014), *Xây dựng nền hành chính công theo yêu cầu phát triển, hội nhập trong môi trường khoa học và công nghệ hiện đại*, Đề tài khoa học cấp Bộ, Hà Nội.
2. Nguyễn Văn Thâm (Chủ biên) (2000), *Những nguyên nhân ảnh hưởng đến quá trình cải cách hành chính*, Nxb Chính trị quốc gia, Hà Nội.
3. Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 về chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020.
4. Báo cáo tham luận của Bộ Thông tin và Truyền thông tại Hội nghị sơ kết công tác CCHC giai đoạn 2011 - 2015 và triển khai Kế hoạch Cải cách hành chính giai đoạn 2016 - 2020.
5. Thông báo số 307/TB - VPCP ngày 01/8/2014 của Văn phòng Chính phủ.

Ngày nhận bài: 22/2/2019

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 2/3/2019

Ngày chấp nhận đăng bài: 12/3/2019

Thông tin tác giả:

**ThS. NGUYỄN THỊ NGUYỆT**

Khoa Kế toán - Trường Đại học Kinh tế Kỹ thuật Công nghiệp

## **REDUCING THE STATE BUDGET SPENDING BY IMPLEMENTING ONLINE ADMINISTRATIVE SERVICES**

● Master. **NGUYEN THI NGUYET**

Faculty of Accounting

University of Economics - Technology for Industries

### **ABSTRACT:**

Every year, the state budget spending for administrative system, especially public administrative services, accounts for a very large proportion of the total recurrent expenditure of Vietnam. Vietnam has too many administrative procedures with backward content and complex implementation stages and also a complicated and inefficient administrative system, thereby Vietnam has to spend much on its administrative system. As a result, it is important for the country to reduce its public spending on the administrative system. This article assesses the current situation of administrative services in Vietnam, thereby proposing solutions to improve the efficiency of Vietnam's administrative system in order to reduce the state budget spending for administrative system.

**Keywords:** Public spending, online public administrative services, budget, recurrent expenditure.