

VỀ CHÍNH QUYỀN ĐIỆN TỬ TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

PHẠM NGỌC HÒA*

Xây dựng chính quyền điện tử đang là xu hướng của nhiều thành phố lớn trên thế giới, bởi vai trò của nó là nâng cao khả năng kết nối thông tin, tích hợp, chia sẻ, sử dụng lại thông tin, cơ sở dữ liệu..., tạo thuận lợi trong giải quyết nhanh chóng các thủ tục hành chính công cho các tổ chức, doanh nghiệp và người dân bất kể trong hay ngoài giờ làm việc. Với vai trò là một trung tâm kinh tế - xã hội lớn của cả nước, từ nhiều năm nay, Thành phố Hồ Chí Minh đã thực hiện chính quyền điện tử, bước đầu đã đạt được những kết quả nhất định, tuy nhiên, thực tế vẫn còn những khó khăn, vướng mắc cần phải giải quyết, tháo gỡ.

Kết quả đạt được trong xây dựng chính quyền điện tử tại Thành phố Hồ Chí Minh

Những năm trở lại đây, Thành phố Hồ Chí Minh đã, đang tích cực triển khai đồng loạt hệ thống chính quyền điện tử trên nhiều lĩnh vực..., nhằm tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp. Việc Thành phố Hồ Chí Minh xây dựng chính quyền điện tử là cấp thiết để đáp ứng nhu cầu quản lý đô thị với số lượng hồ sơ cần giải quyết hằng năm lên tới gần hai chục triệu hồ sơ.

Chính quyền điện tử được hiểu là chính quyền ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của cơ quan nhà nước, tăng cường tính công khai, minh bạch thông tin, cung cấp dịch vụ công tốt hơn cho người dân và doanh nghiệp; góp phần thực hiện hiệu quả công cuộc cải cách thủ tục hành chính và cải thiện môi trường đầu tư. Từ năm 2010, Thành phố Hồ Chí Minh đã tập trung xây dựng chính quyền điện tử liên thông trên cơ sở triển khai hệ thống “một cửa điện tử”, “một cửa liên thông” với nhiều dịch vụ công trực tuyến. Để triển khai có hiệu quả chính quyền điện tử, ngày 28-9-2018, Ủy ban nhân dân

Thành phố Hồ Chí Minh đã ban hành Quyết định số 4250/QĐ-UBND “Về phê duyệt kiến trúc chính quyền điện tử Thành phố Hồ Chí Minh” nhằm hiện thực hóa mô hình chính quyền điện tử. Theo đó, kiến trúc chính quyền điện tử được áp dụng cho văn phòng ủy ban nhân dân thành phố và các sở, ủy ban nhân dân 24 quận, huyện, 322 phường, xã, thị trấn, các ban, ngành và đơn vị trực thuộc. Mô hình chính quyền điện tử Thành phố Hồ Chí Minh gồm có: Công thông tin, công tích hợp dịch vụ công trực tuyến và công tiếp nhận ý kiến, phản ánh của người dân; xây dựng môi trường làm việc cộng tác dùng chung; dịch vụ tích hợp và chia sẻ dữ liệu; các ứng dụng chuyên ngành, hệ thống bảo đảm an ninh, an toàn thông tin. Kiến trúc chính quyền điện tử của thành phố chủ yếu được xây dựng cho các sở, ban, ngành, quận, huyện, phường, xã trong toàn thành phố để tham chiếu, tuân thủ khi xây dựng kế hoạch và triển khai các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin một cách đồng bộ, thống nhất. Kiến trúc chính quyền điện tử của thành phố được xây dựng dựa trên các công nghệ mới như In-tơ-nét kết nối vạn vật (IoT), cơ sở dữ

* Học viện Chính trị khu vực IV

liệu lớn (big data), trí tuệ nhân tạo (AI), công nghệ chuỗi khối (blockchain), công nghệ trợ lý ảo, rô-bốt thông minh... Với kiến trúc này, thành phố đặt ra mục tiêu đáp ứng nhu cầu thực tế của người dân, doanh nghiệp để tránh lãng phí, trùng lặp, tiết kiệm ngân sách. Nhìn chung, hạ tầng công nghệ thông tin và truyền thông tại Thành phố được đầu tư đầy đủ, đáp ứng nhu cầu ứng dụng công nghệ thông tin với các trung tâm dữ liệu trên điện toán đám mây; 805 đơn vị kết nối bằng đường truyền băng thông rộng, bảo mật. Hệ thống thư điện tử (mail.tphcm.gov.vn) đã trở thành phương tiện trao đổi thông tin chính thức giữa các cơ quan, tổ chức nhà nước, cán bộ, công chức thành phố với tổ chức, cá nhân trong xã hội dưới dạng thư điện tử; góp phần cải cách hành chính, giảm văn bản giấy tờ; thực hiện tiết kiệm, tăng hiệu quả trong hoạt động quản lý hành chính nhà nước. Chính quyền điện tử tại Hồ Chí Minh được cung cấp qua: *Thứ nhất*, cổng thông tin chung của Thành phố: hochiminhcity.gov.vn. Đây là nơi cập nhập thông tin, tin tức và kế hoạch chung từ chính quyền thành phố. Cổng thông tin này đạt mức độ 1 và 2. Từ trang web này, có thể truy cập đến tất cả cổng thông tin nhỏ khác trong thành phố. *Thứ hai*, cổng thông tin thủ tục hành chính và công tiếp nhận, xử lý hồ sơ dịch vụ công trực tuyến chung của Thành phố. Trong đó, dichvucong.hochiminhcity.gov.vn là địa chỉ tiếp nhận và xử lý hồ sơ, cung cấp dịch vụ công trực tuyến của Thành phố. Người dân nộp hồ sơ trực tiếp trên trang web này để đăng ký các loại giấy tờ, hoàn thành các thủ tục hành chính, hoặc được trang web dẫn đến các trang web khác để xử lý như hotichtructuyen.moj.gov.vn (đăng ký khai sinh, khai tử, kết hôn trực tuyến). Và thutuchanhchinh.hochiminhcity.gov.vn là địa chỉ thông tin và hướng dẫn về thủ tục hành chính (cấp độ 2), cũng như là nơi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về các thủ tục hành chính của người dân. Nhìn chung, các dịch vụ này mới nằm ở cấp độ 3, tức nộp hồ sơ và hẹn lịch đến cơ quan cụ thể giải quyết. Chỉ có một số ít thủ tục hành chính và dịch vụ công được cung cấp ở cấp độ 4.

Hiện nay, Thành phố Hồ Chí Minh tiếp tục triển khai và kết nối liên thông phần mềm đến tất cả sở, ban, ngành, ủy ban nhân dân các quận, huyện và phường, xã. Hiện có 100% số cơ quan quản lý nhà nước từ cấp thành phố đến cấp phường đã sử dụng ổn định và hiệu quả phần mềm. Văn phòng điện tử được thực hiện rộng rãi trên toàn thành phố, với 100% số quận (24/24 đơn vị) và 72% sở, ban, ngành (48/66 đơn vị) đã triển khai 6 phần mềm thuộc nhóm môi trường làm việc điện tử. Các ứng dụng triển khai trên thực tế bao gồm hệ thống quản lý văn bản và hồ sơ công việc cho phép kết nối từ Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố và các quận, huyện, cơ quan chức năng. Cụ thể, hệ thống lịch công tác, thư mời họp qua tin nhắn điện thoại (SMS), thư điện tử (email), điện thoại thông minh (smartphone) giúp thông tin nhanh chóng và tiết kiệm chi phí, ngoài ra còn có các ứng dụng thực tế khác đáng chú ý, như phòng họp trực tuyến có độ bảo mật cao giúp các hoạt động trở nên minh bạch, dễ dàng hơn. Chỉ trong năm 2018, Thành phố đã ứng dụng công nghệ thông tin rộng và có chiều sâu trong lĩnh vực quản lý nhà nước, hỗ trợ hiệu quả công tác cải cách hành chính, thể hiện qua văn phòng điện tử với 753 đơn vị liên thông văn bản, điều hành qua mạng; 3,4 triệu văn bản điện tử; 21.600 hộp điện tử⁽¹⁾... Có thể nói, quận 1 là “hạt nhân” đầu tiên của chính quyền điện tử, nhiều dịch vụ công trực tuyến đã chạm trần mức độ 3, mức độ 4 như: cấp phép đăng ký hộ kinh doanh, cấp bản sao trích lục hộ tịch, cấp phép xây dựng, báo cáo khai lao động, cấp chứng nhận an toàn, vệ sinh thực phẩm. Bên cạnh đó, ở trang thông tin điện tử “2 chiều” có thể nhận phản hồi ý kiến từ người dân... Tại quận 12, bên cạnh các phần mềm quản lý địa bàn dân cư và hồ sơ công việc được triển khai đến tận từng phường (G-Office) và cổng thông tin dịch vụ công trực tuyến. Nơi đây còn có hệ thống tương tác giữa chính quyền với người dân qua việc cài đặt

(1) Bùi Xuân Dũng: Triển khai chính quyền điện tử góp phần quản lý, phát triển kinh tế, *Hồ sơ sơ kiện (Tạp chí Cộng sản)*, số 401, ngày 25-6-2019, tr. 15

trên nhiều thiết bị di động nổi mạng..., tạo điều kiện thuận lợi và nhanh nhất để người dân có thể tham ảnh về hình ảnh hay clip với thời gian thực và địa điểm diễn ra sự việc được cập nhật ngay cho các cơ quan có liên quan xem xét, xử lý. Còn tại quận Bình Thạnh, cũng đang tích cực triển khai các giải pháp nhằm đẩy mạnh tuyên truyền, hướng dẫn người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến; trong đó, việc ứng dụng công nghệ thông tin trong cấp giấy chứng nhận đăng ký hộ kinh doanh và cấp phép xây dựng đã được một số kết quả thiết thực, mang lại nhiều tiện ích cho người dân và doanh nghiệp, trong năm 2018 đã có 2.832 hồ sơ đăng ký hộ kinh doanh được nộp trực tuyến giải quyết đúng thời gian, trình tự đạt tỷ lệ 100%, ngoài ra, trong tổng số 3.095 hồ sơ cấp phép xây dựng, có 1.248 hồ sơ nộp qua mạng từ trang dịch vụ công Thành phố Hồ Chí Minh và ứng dụng “Bình Thạnh trực tuyến”, chiếm tỷ lệ 40,3%. Còn tại Phòng quản lý xuất, nhập cảnh Công an Thành phố Hồ Chí Minh, trong quý 1-2019 đã tiếp nhận hơn 56.000 hồ sơ, trong đó hồ sơ khai trực tuyến chiếm gần 84%. Sau 12 giờ từ khi nộp hồ sơ, người dân có thể tra cứu thông tin tình trạng giải quyết hồ sơ ngay tại trang web hoặc thông qua dịch vụ tin nhắn SMS, hộp thư thoại⁽²⁾... Từ kết quả của quận 1, quận 12, quận Bình Thạnh, Thành phố đã mở rộng xây dựng chính quyền điện tử ra các quận, huyện khác. Đó là khi người dân đến làm hồ sơ, nêu trong lĩnh vực có dịch vụ công trực tuyến (hộ tịch, lao động, xây dựng...) thì cán bộ quảng bá, hướng dẫn người dân làm hồ sơ qua mạng. Theo Sở Thông tin và Truyền thông Thành phố Hồ Chí Minh, những sáng kiến, cách làm hay, hiệu quả trong công tác cải cách hành chính đã góp phần tạo nên sự lan tỏa mạnh mẽ trên toàn Thành phố, tình hình sử dụng dịch vụ công trực tuyến cấp quận, huyện có sự chuyển biến rõ nét. Tính đến hết tháng 6-2019, tổng số dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn Thành phố thực hiện là 807 dịch vụ; trong đó, mức độ 3 là 691 dịch vụ, mức độ 4 là 116 dịch vụ. Đó cũng là tiền đề quan trọng để Thành phố Hồ Chí Minh hoàn thiện chính quyền điện tử. Không chỉ phục vụ

người dân, chính quyền điện tử tại Thành phố Hồ Chí Minh còn phục vụ cả doanh nghiệp, giúp các doanh nghiệp thuận tiện hơn trong việc cấp phép, tạo ra quy trình nộp hồ sơ thuế và các văn bản khác rõ ràng, minh bạch hơn. Đơn cử như việc khai báo thông tin kê khai thuế. Thay vì phải chờ đợi để nộp hồ sơ, doanh nghiệp chỉ cần vài động tác nháy chuột là đã hoàn tất thủ tục, tiết kiệm rất nhiều thời gian, chi phí đi lại, in ấn.

Tuy nhiên, quá trình xây dựng chính quyền điện tử tại Thành phố Hồ Chí Minh vẫn gặp không ít khó khăn, vướng mắc. Đó là hiệu quả khai thác, sử dụng các dịch vụ công trực tuyến chưa cao. Chính quyền các cấp ở Thành phố Hồ Chí Minh đã cung cấp nhiều dịch vụ công trực tuyến nhưng tỷ lệ người dân và doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến còn thấp. Đại bộ phận người dân vẫn có nhu cầu trực tiếp đến các cơ quan công quyền để giải quyết, bởi nhiều người chưa có thói quen sử dụng công nghệ thông tin giải quyết các thủ tục hành chính công, chưa hiểu rõ các lợi ích mà chính quyền điện tử đem lại... Bên cạnh đó, các dịch vụ công trực tuyến chưa thật sự đồng bộ và hoàn thiện, chủ yếu mới đạt mức độ 3. Theo Sở Thông tin và Truyền thông Thành phố Hồ Chí Minh, đến nay, các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 chủ yếu được thực hiện bởi các sở, còn ở các quận, huyện, việc nâng cấp từ mức độ 3 lên mức độ 4 gặp một số trở ngại. Vì thế, người dân, doanh nghiệp chủ yếu vẫn là đọc thông tin, tải về và điền các thông tin vào các biểu mẫu, hồ sơ chứ chưa thực hiện được các giao dịch hoàn chỉnh và thanh toán chi phí trực tuyến. Mặt khác, nguồn nhân lực cho chính quyền điện tử còn hạn chế cả về số lượng và chất lượng, kinh phí đầu tư cho ứng dụng công nghệ thông tin còn hạn hẹp, sự liên thông, tích hợp dữ liệu giữa các cấp, các ngành liên quan đôi khi vẫn chưa thông suốt; chưa có đầy đủ quy định pháp luật về cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

(2) Ái Nhân: “Cấp đổi bộ chiều quá đơn giản”, *Báo Tuổi trẻ*, số 82-2019, ngày 1-4-2019, tr. 3

Một số giải pháp nhằm hoàn thiện chính quyền điện tử tại Thành phố Hồ Chí Minh hiện nay

Một là, đẩy mạnh tuyên truyền, khuyến khích người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến trong toàn xã hội. Để làm được điều này, chính quyền Thành phố Hồ Chí Minh cần xây dựng và ban hành cơ chế, chính sách khuyến khích sử dụng dịch vụ công trực tuyến; thường xuyên giới thiệu, quảng bá, phổ biến và hướng dẫn cho người dân về cách thức sử dụng, lợi ích của các dịch vụ công trực tuyến. Hình thành thói quen sử dụng máy tính cho người dân, tăng cường phương thức liên lạc qua in-tơ-nét giữa người dân và chính quyền. Thành phố cần trang bị thêm các công cụ thuận tiện cho người dân sử dụng, nhất là màn hình cảm ứng với giao diện dễ sử dụng đặt tại ủy ban nhân dân các quận, huyện và các phường, xã để người dân thực hiện các dịch vụ công trực tuyến.

Hai là, tiếp tục hoàn thiện và nâng cao chất lượng các dịch vụ công trực tuyến, nhất là hoàn thiện hạ tầng công nghệ thông tin, trong đó trọng tâm là bảo đảm an toàn, an ninh thông tin khi thực hiện các giao dịch trên môi trường mạng. Muốn vậy, Thành phố cần nâng cấp, bảo trì hệ thống an ninh mạng và bảo mật cho hệ thống trang thông tin điện tử của các cơ quan nhà nước, hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin và các phần mềm dùng chung. Nghiên cứu, ứng dụng các phần mềm mã nguồn mở nhằm bảo đảm an toàn thông tin. Bên cạnh đó, Thành phố cần tập trung nâng cao chất lượng các dịch vụ công trực tuyến, nhất là ở các mức độ 3 và 4. Bởi vì đây là tiêu chí rất quan trọng để đánh giá mức độ phát triển của chính quyền điện tử. Mặt khác, Thành phố cần xây dựng một hệ thống cơ sở dữ liệu đủ lớn và có sự liên kết giữa các sở, ban ngành⁽¹⁾.

Ba là, xây dựng đội ngũ nhân lực đủ về số lượng, bảo đảm yêu cầu về chất lượng. Nguồn nhân lực cho chính quyền điện tử bao gồm: nhân lực công nghệ phần cứng, nhân lực công nghệ phần mềm, nhân lực công nghệ nội dung số, nhân lực ứng dụng công nghệ thông tin trong các cơ quan nhà nước, nhân lực ứng

dụng công nghệ thông tin trong cộng đồng (khả năng sử dụng của người dân). Thành phố cần tập hợp đủ những con người có khả năng vận hành, duy trì hệ thống chính quyền điện tử hoạt động ổn định. Vậy nên, thành phố cần đẩy mạnh tổ chức các khóa đào tạo nguồn nhân lực công nghệ thông tin chất lượng cao, các khóa đào tạo công nghệ thông tin cho cán bộ, công chức của thành phố.

Bốn là, tiếp tục cải cách hành chính, tạo nền tảng để ứng dụng công nghệ thông tin. Công khai thủ tục hành chính, ứng dụng công nghệ thông tin trong việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ cho người dân và doanh nghiệp. Lấy sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp làm thước đo hiệu quả giải quyết công việc hành chính theo phương châm làm triết để, đồng bộ. Mặt khác, chính quyền cần cấp ở Thành phố Hồ Chí Minh cần làm tốt công tác xây dựng quy trình phối hợp giải quyết các thủ tục liên quan đến sở, ngành, quận, huyện, kèm theo thời gian cụ thể, nhằm bảo đảm sự công khai và dễ dàng theo dõi, đốc thúc cũng như xác định trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị. Đẩy mạnh việc công khai các quy trình hành chính và thủ tục hành chính trên mạng với phương châm quyết liệt.

Năm là, thành lập Trung tâm báo chí nhằm phát huy vai trò của các cơ quan truyền thông, báo chí trong việc hỗ trợ thông tin, đẩy mạnh giới thiệu, hướng dẫn, nhằm thay đổi thói quen để người dân ngày càng quan tâm và sử dụng dịch vụ công trực tuyến nhiều hơn, góp phần nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của các cơ quan, đơn vị trong toàn Thành phố. Điều này cần có sự vào cuộc của cả hệ thống chính trị, từ tổ chức Đảng, đến chính quyền và các đoàn thể chính trị - xã hội, nhất là ở cấp phường, xã, tổ dân phố. Ngoài ra, Thành phố Hồ Chí Minh cần tăng cường đội ngũ tư vấn viên để hướng dẫn, hỗ trợ cho người dân khi họ thắc mắc, gặp trục trặc trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến. □

(3) Nguyễn Hai Quân: "Thảo điểm nghiên về tri tuệ nhân tạo", *Báo Tuổi trẻ*, số 73-2019, ngày 21-3-2019, tr. 12