

# DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN TRONG CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

● NGUYỄN THỊ THU HIỀN - HOÀNG THỊ QUỲNH TRANG - NGUYỄN THỊ THU THẢO

## TÓM TẮT:

Trong công tác cải cách thủ tục hành chính, chính quyền TP. Đà Nẵng đã triển khai nhiều phương thức đổi mới. Trong đó, việc cung ứng dịch vụ công trực tuyến thực sự mang lại hiệu quả hoạt động của chính quyền thành phố và cải thiện mức độ hài lòng, niềm tin của người dân, doanh nghiệp đối với cơ quan nhà nước. Bài viết nghiên cứu về dịch vụ công trực tuyến trong cải cách thủ tục hành chính tại TP. Đà Nẵng.

**Từ khóa:** Thành phố Đà Nẵng, cải cách thủ tục hành chính, dịch vụ trực tuyến.

## 1. Dịch vụ công trực tuyến trong cải cách thủ tục hành chính

### 1.1. Dịch vụ công trực tuyến

Theo Khoản 4, Điều 3, Nghị định 43/2011/NĐ-CP của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước, "Dịch vụ công trực tuyến là dịch vụ hành chính công và các dịch vụ khác của cơ quan nhà nước được cung cấp cho các tổ chức, cá nhân trên môi trường mạng".

Dịch vụ công trực tuyến là phương thức kết nối giữa Nhà nước với công dân, doanh nghiệp và nhà đầu tư mang lại hiệu quả cao. Dịch vụ công trực tuyến gồm có 4 mức độ, trong đó mức độ 4 là mức độ tối ưu nhất.

Dịch vụ công trực tuyến mức độ 1: Là dịch vụ bảo đảm cung cấp đầy đủ các thông tin về thủ tục hành chính và các văn bản có liên quan quy định về thủ tục hành chính đó.

Dịch vụ công trực tuyến mức độ 2: Là dịch vụ công trực tuyến mức độ 1 và cho phép người sử

dụng tải về các mẫu văn bản và khai báo để hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu. Hồ sơ sau khi hoàn thiện được gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện đến cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ.

Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3: Là dịch vụ công trực tuyến mức độ 2 và cho phép người sử dụng điện và gửi trực tiếp các mẫu văn bản đến cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ. Các giao dịch trong quá trình xử lý hồ sơ và cung cấp dịch vụ được thực hiện trên môi trường mạng. Việc thanh toán lệ phí (nếu có) và nhận kết quả được thực hiện trực tiếp tại cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ.

Dịch vụ công trực tuyến mức độ 4: Là dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và cho phép người sử dụng thanh toán lệ phí (nếu có) được thực hiện trực tiếp. Việc trả kết quả có thể được thực hiện trực tiếp, gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện đến người sử dụng.

### 1.2. Cải cách thủ tục hành chính

Tại Khoản 1, Điều 3, Nghị định số 63/2010/NĐ-CP về kiểm soát thủ tục hành chính

đã quy định: “Thủ tục hành chính là trình tự, cách thức thực hiện, hồ sơ và yêu cầu, điều kiện do cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền quy định để giải quyết một công việc cụ thể liên quan đến cá nhân, tổ chức”.

Việc cải cách thủ tục hành chính là một trong sáu nội dung quan trọng của cải cách hành chính nhằm xây dựng một nền hành chính phát triển và hướng đến Chính phủ điện tử.

## 2. Thực trạng sử dụng dịch vụ công trực tuyến trong cải cách thủ tục hành chính tại Đà Nẵng

Công tác cải cách thủ tục hành chính đòi hỏi sự đổi mới, hiện đại hóa phương thức vận hành của bộ máy chính quyền trong giải quyết thủ tục hành chính cho công dân, doanh nghiệp. Hiện đại hóa nền hành chính, xây dựng nền công vụ tiên tiến trên nền tảng cung cấp dịch vụ hành chính công trực tuyến đang là nhu cầu cấp thiết nhằm đem lại lợi ích thiết thực cho công dân, doanh nghiệp. Điều này giúp giảm thiểu chi phí, thời gian, thành phần hồ sơ khi giải quyết thủ tục hành chính.

Năm 2010, Đà Nẵng bắt đầu thí điểm mô hình một cửa điện tử tại quận Thanh Khê rồi nhân rộng mô hình này ra tất cả các quận, huyện, trở thành một trong ba địa phương đầu tiên trong cả nước triển khai mô hình một cửa điện tử.

Đây là mô hình tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa với hệ thống trang thiết bị điện tử hiện đại, hệ thống phần mềm một cửa điện tử tập trung, kết nối liên thông cả 3 cấp chính quyền trong việc giải quyết hồ sơ cho công dân, tổ chức đã hình thành một hệ thống cơ sở dữ liệu dùng chung quy mô, bài bản. Đến nay, 100% hồ sơ một cửa tại TP. Đà Nẵng được tiếp nhận, in giấy biên nhận và chuyển xử lý, giải quyết trên một hệ thống tập trung duy nhất. Hệ thống một cửa điện tử tập trung còn cho phép liên thông điện tử (ví dụ gửi hồ sơ điện tử từ Ủy ban nhân dân (UBND) các phường, xã đến UBND các quận, huyện) trên toàn thành phố.

Trung tâm Thông tin dịch vụ công Đà Nẵng (tiền thân là Trung tâm Giao dịch công nghệ thông tin và Truyền thông được thành lập theo Quyết định số 3316/2011 của UBND thành phố), sau đó được đổi tên theo Quyết định số 3551/QĐ-UBND ngày 02/6/2014. Trung tâm Thông tin dịch vụ công là cơ quan đầu mối của thành phố trong việc cung cấp, giải đáp và hướng dẫn thông tin cho tổ chức,

công dân, cộng đồng (qua các kênh điện tử).

Với sự nỗ lực xây dựng, triển khai hệ thống Cổng dịch vụ công TP. Đà Nẵng của Sở Thông tin và Truyền thông thành phố, Cổng dịch vụ công Đà Nẵng đã chính thức được đưa vào vận hành sử dụng từ ngày 02/10/2019. tại địa chỉ truy cập: <https://dichvucong.danang.gov.vn/>

Từ thực tiễn vận hành mô hình một cửa hiện đại và yêu cầu tích hợp, liên thông phù hợp kiến trúc chính quyền điện tử của thành phố, Cổng dịch vụ công đảm bảo các chức năng sau:

- Cung cấp dịch vụ công trực tuyến các mức độ thống nhất và duy nhất trên phạm vi toàn thành phố. Tạo môi trường cho công dân, doanh nghiệp có thể tiếp cận thông tin và gửi hồ sơ đăng ký giải quyết thủ tục hành chính mọi lúc, mọi nơi.

- Tạo môi trường liên thông giải quyết thủ tục hành chính thông qua khả năng kết nối, tích hợp quá trình xử lý thủ tục hành chính nội bộ của đơn vị với dịch vụ thanh toán, tin nhắn trực tuyến.

- Hình thành cơ sở dữ liệu hồ sơ của công dân, doanh nghiệp làm cơ sở xác thực hồ sơ điện tử cho công dân và doanh nghiệp, tạo tiền đề giảm thiểu hồ sơ phải nộp khi giải quyết thủ tục hành chính.

- Thực hiện công khai minh bạch quá trình tiếp nhận, thụ lý, xử lý hoàn trả hồ sơ cho công dân, doanh nghiệp. Đảm bảo việc giám sát của công dân, doanh nghiệp toàn bộ quá trình xử lý thủ tục hành chính đối với cán bộ công chức làm nhiệm vụ.

Việc cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến tại Đà Nẵng ngày càng tăng. Năm 2018, có 44% dịch vụ công được số hóa và chỉ trong 9 tháng đầu năm 2019 tăng lên 51%, cùng với việc thêm mới 280 dịch vụ công trực tuyến là nỗ lực của thành phố nhằm nâng cao chất lượng phục vụ tổ chức, công dân. Như vậy, đến năm 2020, Đà Nẵng sẽ có tối thiểu 60% dịch vụ công trực tuyến có phát sinh hồ sơ, 50% hồ sơ được tiếp nhận và giải quyết trực tuyến đối với các dịch vụ công trực tuyến, 20% hồ sơ được tiếp nhận và giải quyết trên tổng số hồ sơ thủ tục hành chính.[1]

Cổng dịch vụ công trực tuyến Đà Nẵng hiện có 850 dịch vụ công trực tuyến ở mức 3, 4 được ưu tiên triển khai trực tuyến ở quận, huyện, xã, phường. Đặc biệt, 100% thủ tục cấp phép xây dựng đã được triển khai trực tuyến ở mức 3, cho phép nộp và quản lý bản vẽ xây dựng thông qua Cổng dịch vụ công trực tuyến. Cổng cũng đã được tích

hợp sẵn chức năng thanh toán trực tuyến, phiếu thu điện tử và đại lý dịch vụ công trực tuyến.

Sau khi Cổng dịch vụ công trực tuyến được đưa vào hoạt động, các cơ quan, địa phương sẽ tiếp tục thực hiện nhiều giải pháp như: thanh toán không dùng tiền mặt, giảm thời gian xử lý hồ sơ, bổ sung thêm dịch vụ công trực tuyến, triển khai ứng dụng di động cho dịch vụ công trực tuyến, sử dụng chữ ký số, đẩy mạnh cung cấp tài khoản công dân điện tử.

Đến nay, toàn thành phố đã triển khai 520 dịch vụ công trực tuyến (mức 3, 4) trong tổng số 1.135 thủ tục hành chính theo Nghị quyết 36a/NQ-CP ngày 14 tháng 10 năm 2015 của Chính phủ về Chính phủ điện tử.[2]

Song song với việc triển khai phần mềm một cửa tập trung, UBND thành phố đã ban hành quy định về việc xác thực và sử dụng hồ sơ điện tử của công dân, Cán bộ công chức trong việc thực hiện các giao dịch hành chính với cơ quan Nhà nước.

Theo đó, công dân chỉ nộp các loại giấy tờ về nhân thân để thực hiện thủ tục hành chính một lần duy nhất trong lần giao dịch đầu tiên. Các lần giao dịch sau đó, các cơ quan nhà nước sẽ truy cập và sử dụng các thông tin, dữ liệu đã được lưu trữ trước đó trong cơ sở dữ liệu của toàn thành phố.

Việc xây dựng hệ thống hồ sơ điện tử khách hàng là một bước tiến trong việc cải cách thủ tục hành chính, giảm bớt các giấy tờ cho công dân, cán bộ công chức, giảm thời gian xử lý của công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cũng như các phòng chuyên môn. Bên cạnh đó, việc đưa vào ứng dụng hồ sơ điện tử khách hàng cũng là tiền đề cho việc đẩy mạnh hơn nữa việc ứng dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 khi người đăng ký dịch vụ công đã được xác thực và cấp tài khoản trên hệ thống.

### **3. Một số giải pháp**

*Thứ nhất:* Làm tốt công tác tuyên truyền phổ biến và hướng dẫn để công dân, doanh nghiệp tiếp cận hệ thống một cách thuận lợi nhất.

*Thứ hai:* Đề nghị công dân, doanh nghiệp nâng cao nhận thức và tích cực tham gia dịch vụ công trực tuyến, xem đây là dịch vụ đem lại lợi ích thiết thực cho mình nhằm giảm thời gian, chi phí, thủ tục trong giải quyết thủ tục hành chính, góp phần chung tay cải cách thủ tục hành chính với chính quyền các cấp.

*Thứ ba:* Các cơ quan Trung ương tại Đà Nẵng; các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện; UBND cấp xã thường xuyên tập huấn hướng dẫn nghiệp vụ cho đội ngũ làm nhiệm vụ thụ lý giải quyết hồ sơ hành chính các cấp. Văn phòng UBND Thành phố có trách nhiệm vận hành Cổng dịch vụ công đảm bảo hoạt động thông suốt 24/24 giờ để người dân, doanh nghiệp thực hiện các giao dịch trực tuyến liên quan đến thủ tục hành chính.

*Thứ tư:* Các sở, ngành, địa phương rà soát cơ sở vật chất, trang thiết bị cũng như phối hợp chặt chẽ để thực hiện chuyển đổi và cài đặt hệ thống đảm bảo vận hành đúng yêu cầu và quy định.

*Thứ năm:* Ban giám sát Cổng dịch vụ công tăng cường công tác kiểm tra giám sát việc triển khai thực hiện tại các sở, ngành, địa phương. Kịp thời giải quyết vướng mắc về kỹ thuật cũng như quy trình nghiệp vụ, giải pháp liên thông, công tác phối hợp, nghiêm túc tiếp thu ý kiến các cơ quan đơn vị để không ngừng cải tiến hệ thống, đảm bảo hệ thống được vận hành an toàn, an ninh, liên tục và thông suốt.

### **4. Kết luận**

Thực hiện dịch vụ công trực tuyến trong cải cách thủ tục hành chính của chính quyền TP. Đà Nẵng đã mang lại nhiều kết quả tích cực trong những năm gần đây. Đà Nẵng là địa phương được đánh giá cao trong công tác ứng dụng dịch vụ công trực tuyến trong cải cách thủ tục hành chính, được người dân và doanh nghiệp hài lòng. Tuy nhiên, Đà Nẵng cần tích cực hơn nữa, có sự thay đổi mạnh mẽ hơn nữa trong việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến tại các huyện, quận vùng ven (như Hòa Vang, Cẩm Lệ) ■

## **TÀI LIỆU TRÍCH DẪN:**

[1]<https://congthuong.vn/da-nang-dua-vao-hoat-dong-cong-dich-vu-cong-truc-tuyen-126023.html>

[2][http://www.daibieunhandan.vn/ONA\\_BDT/NewsPrint.aspx?newsId=412748](http://www.daibieunhandan.vn/ONA_BDT/NewsPrint.aspx?newsId=412748)

**TÀI LIỆU THAM KHẢO:**

1. Nghị định số 63/2010/NĐ-CP về kiểm soát thủ tục hành chính.
2. Nghị định số 43/2011/NĐ-CP của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước.
3. Học viện Hành chính Quốc gia (2009), Giáo trình Thủ tục hành chính (dùng cho đào tạo Đại học hành chính). NXB. Khoa học và Kỹ thuật, Hà Nội.
4. Đoàn Trọng Truyền (1997), Hành chính học đại cương. NXB. Chính trị Quốc gia, Hà Nội.
5. Vũ Huy Từ (1998), Hành chính học và cải cách hành chính. NXB. Chính trị Quốc gia, Hà Nội

Ngày nhận bài: 17/2/2020

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 27/2/2020

Ngày chấp nhận đăng bài: 6/3/2020

Thông tin tác giả:

1. ThS. NGUYỄN THỊ THU HIỀN

Giảng viên Trường Đại học Nội vụ Hà Nội (Phân hiệu Quảng Nam)

2. ThS. HOÀNG THỊ QUỲNH TRANG

Giảng viên Trường Đại học Nội vụ Hà Nội (Phân hiệu Quảng Nam)

3. NGUYỄN THỊ THU THẢO

Sinh viên Trường Đại học Nội vụ Hà Nội (Phân hiệu Quảng Nam)

**THE ONLINE PUBLIC SERVICES OF DA NANG CITY  
IN THE CONTEXT OF THE CITY'S ADMINISTRATIVE  
PROCEDURES REFORM**

● Master. NGUYEN THI THU HIEN

Lecturer, Hanoi University of Home Affairs

- Quang Nam Province Campus

● Master. HOANG THI QUYNH TRANG

Lecturer, Hanoi University of Home Affairs

- Quang Nam Province Campus

● NGUYEN THI THU THAO

Student, Hanoi University of Home Affairs

- Quang Nam Province Campus

**ABSTRACT:**

The authorities of Da Nang City has adopted many solutions to reform the city's administrative procedures. In which, the provision of online public services has improved the effectiveness of the city's administration and enhanced the satisfaction of local residents and enterprises. This study examines the online public services of Da Nang City.

**Keywords:** Da Nang City, administrative procedures reform, online services.