

DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN TẠI CÁC TỈNH TRUNG DU VÀ MIỀN NÚI PHÍA BẮC VÀ HÀM Ý CHÍNH SÁCH

Nguyễn Thị Lệ Thúy*

Ngày nhận bài: 16/01/2025

Ngày nhận bản sửa: 22/02/2025

Ngày duyệt đăng: 28/03/2025

Tóm tắt. Bài viết này tìm hiểu khung khổ phát triển dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) và vận dụng, phân tích, đề xuất cải thiện DVCTT tại các tỉnh Trung du và miền núi phía Bắc. Nghiên cứu dựa vào số liệu của Báo cáo về Chỉ số sẵn sàng cho phát triển và ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông (ICT) Việt Nam, áp dụng nghiên cứu tại bàn (Moore, N, 2006) trong phân tích DVCTT các địa phương. Lào Cai là tỉnh mạnh nhất về DVCTT và mạnh nhất ở mức độ 4, công dân có thể hoàn toàn xử lý hồ sơ trên môi trường mạng, nhận kết quả và thanh toán phí dịch vụ trực tuyến. Sơn La và Cao Bằng là hai tỉnh yếu nhất về DVCTT, yếu cả 4 mức độ. DVCTT chưa bao hàm khía cạnh “chăm sóc khách hàng” như quản lý quan hệ công dân, giải quyết khiếu nại về dịch vụ công trên môi trường mạng. Bài viết đề xuất 4 hàm ý chính sách về phát triển DVCTT tại các tỉnh Trung du và miền núi phía Bắc, nhằm góp phần cải thiện chỉ số ICT tại các địa phương này.

Từ khóa: Dịch vụ công; Dịch vụ công trực tuyến; Chính phủ điện tử; Ứng dụng công nghệ thông tin.

1. Giới thiệu

Dịch vụ công trực tuyến là cầu phần quan trọng của chính phủ điện tử. Tại Việt Nam, những nền tảng pháp lý về chính phủ điện tử và DVCTT đã được ban hành trong Nghị quyết số 17/NQ-CP về một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm phát triển Chính phủ điện tử giai đoạn 2019 - 2020, định hướng đến năm 2025; Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03/6/2020 phê duyệt Chương trình chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030; Quyết định số 942/QĐ-TTg ngày 15/6/2021 phê duyệt Chiến lược phát triển Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số giai đoạn 2021 - 2025, định hướng đến năm 2030.

Vùng Trung du và miền núi phía Bắc (TDMNPB) bao gồm 14 tỉnh theo cách phân vùng tại Niên Giám thống kê 2023. Đây là vùng có nhiều chỉ số phát triển kinh tế xã hội kém nhất trong cả nước: thu nhập bình quân đầu người/tháng thấp nhất; tổng sản phẩm trên địa bàn bình quân đầu người thuộc nhóm thấp nhất; tỉ lệ hộ nghèo tiếp cận đa chiều cao nhất; chỉ số sản xuất công nghiệp kém nhất; số doanh nghiệp đang hoạt động hàng năm bình quân trên 1000 dân thấp nhất...(Tổng cục Thống kê, 2023). Vì vậy, phát triển kinh tế xã hội các tỉnh TDMNPB cần có những giải pháp động lực trong đó tạo môi

*Trường Đại học Kinh tế quốc dân, email: thuykhoaahocquanly@neu.edu.vn

trường cho phát triển thông qua xây dựng chính phủ điện tử, chính phủ số là một trong những ưu tiên của Chính phủ trong giai đoạn tới (Thủ tướng Chính phủ, 2021).

Theo Chiến lược phát triển Chính phủ điện tử, mục tiêu đến năm 2025 tại Việt Nam, “100% thủ tục hành chính đủ điều kiện theo quy định của pháp luật được cung cấp dưới hình thức dịch vụ công trực tuyến mức độ 4” (Thủ tướng Chính phủ, 2021). Vấn đề đặt ra là DVCTT tại các tỉnh TDMNPB hiện nay đã được đánh giá như thế nào? Đã có những nghiên cứu liên quan đến DVCTT các tỉnh TDMNPB như nghiên cứu của Trương Thị Ngọc Lan (2022); Mai Quang Thắng (2024); Nguyễn Thanh Giang (2024)...Những học giả này trọng tâm phân tích về chính phủ điện tử; hiệu quả quản trị hành chính công cấp tỉnh; tiếp cận thông tin của người dân. Tuy nhiên, nghiên cứu DVCTT tại các tỉnh TDMNPB theo cách tiếp cận giai đoạn phát triển DVCTT chưa được các học giả khai thác về khuôn khổ lý thuyết cũng như thực tiễn.

Vì vậy, mục tiêu của bài viết này là làm rõ khung lý thuyết về phát triển DVCTT, phân tích thực trạng DVCTT theo giai đoạn phát triển tại các tỉnh TDMNPB; đề xuất một số hàm ý chính sách phát triển DVCTT. Nghiên cứu khai thác số liệu khảo sát chuyên gia về DVCTT trong Báo cáo về chỉ số ICT Việt Nam của Bộ Thông tin và Truyền thông (TTTT) hàng năm để phân tích thực trạng tại các tỉnh TDMNPB.

2. Cơ sở lý thuyết về dịch vụ công trực tuyến và phương pháp nghiên cứu

2.1. Cơ sở lý thuyết về dịch vụ công trực tuyến

2.1.1. Dịch vụ công

Theo Spicker (2009), dịch vụ công là dịch vụ được cung cấp bởi chính phủ vì lợi ích công chúng nói chung. Các dịch vụ đó bao gồm cảnh sát, quốc phòng, chăm sóc sức khỏe, giáo dục, môi trường...Khái niệm này coi dịch vụ công là dịch vụ sự nghiệp công, gồm công cộng và công ích.

Theo Đặng Đức Đạm (2003), Nguyễn Minh Tuấn (2002), trên bình diện quốc tế, dịch vụ công thường được hiểu bao gồm hai nhóm là dịch vụ hành chính công và dịch vụ sự nghiệp công (gồm công cộng và dịch vụ công ích). Khái niệm này tách quản lý hành chính của nhà nước với quản lý hoạt động sự nghiệp.

Theo Lê Chi Mai (2008), “Dịch vụ công bao gồm các hoạt động có tính chất chính trị mà Chính phủ tiến hành nhằm thiết lập trật tự xã hội theo pháp luật và những hoạt động cung ứng cho xã hội những hàng hóa và dịch vụ phục vụ nhu cầu chung, thiết yếu của người dân”. Theo Nguyễn Thị Hà (2024), “dịch vụ hành chính công là một loại hình dịch vụ công do các cơ quan hành chính nhà nước có thẩm quyền cung ứng (hoặc ủy quyền cho tổ chức ngoài cơ quan hành chính nhà nước cung ứng) dựa trên thẩm quyền hành chính pháp lý nhằm bảo đảm thực hiện quyền, lợi ích hợp pháp và các nghĩa vụ pháp lý của các tổ chức và người dân”. Khái niệm này bao hàm nhiều loại dịch vụ mà nhà nước là chủ thể cung cấp; thuê khu vực tư cung cấp hoặc hợp tác với khu vực tư để cung cấp.

Từ các quan điểm trên, *dịch vụ công là loại hình dịch vụ do các cơ quan hành chính nhà nước có thẩm quyền cung ứng (hoặc ủy quyền cho tổ chức ngoài cơ quan*

hành chính nhà nước cung ứng) dựa trên thẩm quyền hành chính pháp lý nhằm bảo đảm thiết lập trật tự xã hội theo pháp luật và cung ứng cho xã hội những hàng hóa và dịch vụ phục vụ các nhu cầu chung, thiết yếu của người dân. Dịch vụ công gắn liền với quản lý nhà nước đối với các hoạt động kinh tế - xã hội của người dân, các doanh nghiệp, các tổ chức. Người dân, doanh nghiệp, các tổ chức sử dụng dịch vụ công phải đóng mức phí quy định của nhà nước (George A. Boyne, Kenneth J. Meier, Laurence J. O'Toole Jr. 2010).

2.1.2. Dịch vụ công trực tuyến

Dịch vụ công trực tuyến gắn liền với sự phát triển của chính phủ điện tử (OECD, 2005). DVCTT “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” (Chính phủ, 2011).

Theo Wimmer & Tambouris (2002), DVCTT là dịch vụ công được xử lý bởi một nền tảng một cửa tích hợp. Dịch vụ công ngày nay hướng đến khách hàng, trong khi quy trình đề cập sự phân mảnh về mặt tổ chức và chức năng, trách nhiệm và chuyên môn của chính quyền công. Một số nghiên cứu cho rằng sự thay đổi cách thức cung cấp dịch vụ công vẫn chủ yếu bắt nguồn từ phía cung dịch vụ (Verdegem, 2007). Tuy nhiên, sự thay đổi cách thức cung cấp trực tuyến hiện nay cho thấy đổi mới cung cấp dịch vụ công đã và đang xuất phát từ cầu dịch vụ của công dân, được thể hiện qua mức độ áp dụng công nghệ thông tin trong cung cấp dịch vụ công ngày càng toàn diện và chất lượng hơn. Vì thế, *DVCTT là dịch vụ công được cung cấp cho công dân trên môi trường mạng bởi các cơ quan nhà nước có chức năng, trách nhiệm và chuyên môn hoặc các tổ chức do cơ quan nhà nước ủy quyền nhằm đáp ứng nhu cầu của công dân.*

2.1.3. Khung phân tích về dịch vụ công trực tuyến theo giai đoạn phát triển và chính sách phát triển dịch vụ công trực tuyến

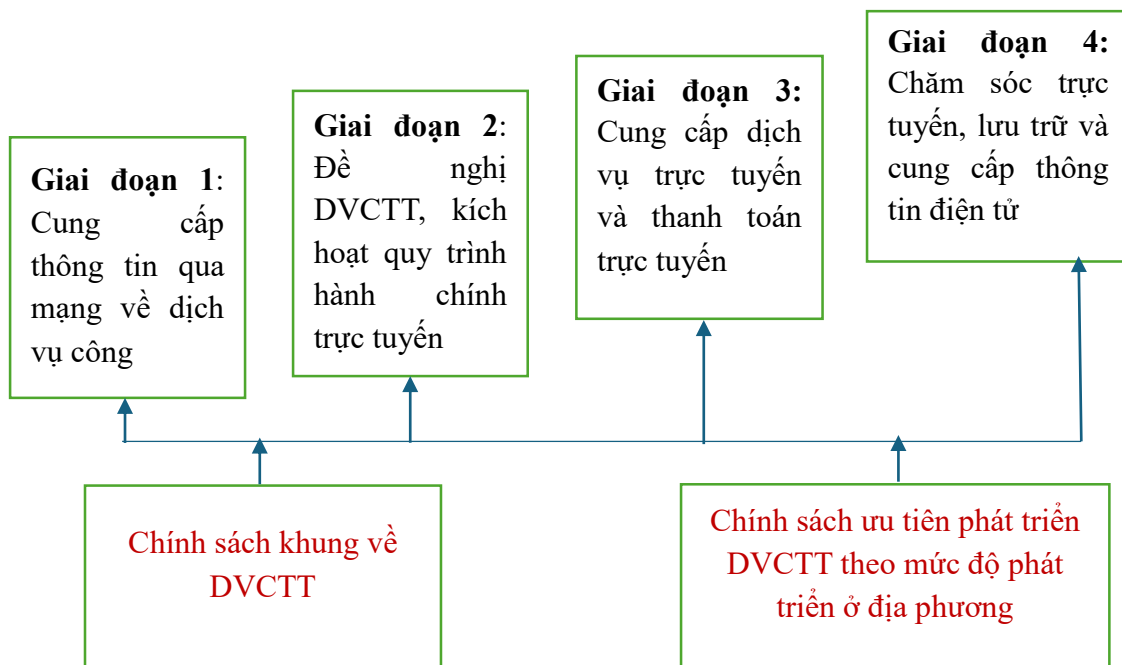
Khung phân tích về dịch vụ công trực tuyến theo giai đoạn phát triển

Phát triển DVCTT theo Wimmer & Tambouris (2002), có nhiều cách tiếp cận khác nhau, có thể chia thành hai hướng. Hướng thứ nhất tập trung vào khía cạnh phát triển với trọng tâm là các cổng thông tin đơn giản, cung cấp các phương tiện truyền thông và cuối cùng là thực hiện đầy đủ các giao dịch. Cách tiếp cận này đề cập đến mức độ trưởng thành của dịch vụ điện tử. Cách tiếp cận thứ hai giải quyết mức độ hoặc giai đoạn khác nhau trong sử dụng dịch vụ điện tử, tức là từ việc cung cấp thông tin đơn giản thông qua việc tải xuống các biểu mẫu đến các dịch vụ tương tác và cuối cùng là các dịch vụ giao dịch. Bên cạnh đó, các tác giả cũng nhấn mạnh phát triển DVCTT bao gồm giai đoạn chăm sóc sau, tức là hỗ trợ đầy đủ dịch vụ điện tử không kết thúc bằng việc cung cấp dịch vụ và thanh toán mà còn kết hợp cả quản lý quan hệ khách hàng, quản lý khiếu nại...

Kết hợp hai cách tiếp cận trên, theo Wimmer & Tambouris (2002), một dịch vụ điện tử được chia thành bốn giai đoạn phát triển và mức độ tiếp cận DVCTT:

Giai đoạn 1: Cung cấp thông tin qua mạng. Người dùng tìm kiếm thông tin về các dịch vụ công có thể có. Họ đọc thông tin về dịch vụ, cách đăng ký dịch vụ, liên hệ với ai

để biết thêm thông tin chi tiết, các điều kiện tiên quyết là gì, thông tin về cách thức nhau để thực hiện giao dịch và về các tài liệu mà họ phải cung cấp. Mặc dù thông tin chỉ được sử dụng một chiều, công dân có thể liên hệ với cơ quan có thẩm quyền để có thêm thông tin về thủ tục để đăng ký dịch vụ công cụ thể.



Hình 1: Khung phân tích về DVCTT theo giai đoạn phát triển và Chính sách phát triển DVCTT

Nguồn: Phát triển từ nghiên cứu của Wimmer & Tambouris (2002)

Giai đoạn 2: Giai đoạn thực hiện hợp đồng/yêu cầu DVCTT, kích hoạt quy trình hành chính trực tuyến. Sau khi biết cần phải làm gì, người dùng có thể điền vào biểu mẫu đăng ký trực tuyến hoặc tải xuống biểu mẫu tương ứng. Đôi khi, có thể diễn ra đàm phán hợp đồng để thỏa thuận mức dịch vụ và thiết lập nghĩa vụ của từng đối tác. Tuy nhiên, công việc chủ yếu là người dùng trực tiếp nộp đơn đề nghị dịch vụ công (được coi là hợp đồng), có thể được thực hiện thông qua giao dịch trực tuyến/văn bản điện tử/trực tiếp tại quầy hành chính. Khi gửi văn bản điện tử hoặc giao dịch trực tuyến, khách hàng kích hoạt một quy trình hành chính, tiếp đến là nhiệm vụ nội bộ của cơ quan công quyền trong việc xử lý thủ tục hành chính.

Giai đoạn 3: Giai đoạn cung cấp dịch vụ và thanh toán. Các quy trình dịch vụ được thực hiện, kết quả được chuyển đến khách hàng và khách hàng thanh toán phí dịch vụ. Ở giai đoạn này, các giao dịch xử lý hồ sơ và cung cấp dịch vụ được thực hiện trên môi trường mạng. Kết quả xử lý hồ sơ được gửi trực tuyến, gửi tại cơ quan cung cấp hoặc qua một đơn vị trung gian khác. Thanh toán lệ phí qua môi trường mạng hoặc trực tiếp. Giai đoạn này phức tạp nhất vì phải thực hiện nhiều loại quy trình khác nhau, từ quy trình thường quy đơn giản và có cấu trúc tốt đến quy trình ra quyết định và đàm phán có cấu trúc yếu.

Giai đoạn 4: Giai đoạn chăm sóc trực tuyến, lưu trữ và cung cấp thông tin điện tử. Đây là giai đoạn này là tập trung vào quản lý mối quan hệ công dân và quản lý khiếu nại trực tuyến của chính quyền công. Giai đoạn này cũng tập trung vào các khía cạnh lưu trữ và cung cấp thông tin điện tử cho mục đích thống kê giữa các cơ quan công quyền. Thông thường, dịch vụ công không phải là vấn đề tiêu dùng một lần mà là liên hệ nhiều lần, đây là các khía cạnh cần được giải quyết trong giai đoạn này.

Phát triển DVCTT trải qua bốn giai đoạn trên. Ở các quốc gia, việc chia các giai đoạn này có thể không đồng nhất, tuy nhiên đều hướng đến đạt được giai đoạn cuối cùng là người dùng tiếp cận được dịch vụ công qua hình thức trực tuyến đầy đủ, toàn diện nhất, gồm cả chăm sóc khách hàng trực tuyến. Nghiên cứu này dựa vào mô hình của Wimmer & Tambouris (2002) để phân tích thực trạng DVCTT tại các tỉnh TDMNPB trong phần dưới đây.

Chính sách phát triển dịch vụ công trực tuyến

DVCTT là một loại hàng hóa công, cần có chính sách công phát triển dịch vụ từ phía Nhà nước. Nagel (1998, 3) đã cho rằng “chính sách công liên quan đến các quyết định được chính phủ thiết kế để giải quyết các vấn đề xã hội”. Theo Dye, (1998, 5). “Chính sách công thể hiện sự mô tả và giải thích nguyên nhân và kết quả các hành động can thiệp của chính phủ”. *Chính sách phát triển DVCTT là các quyết định từ chính phủ thiết kế để phát triển DVCTT nhằm đáp ứng nhu cầu của công dân về giao dịch dịch vụ công trên môi trường mạng.*

Theo Nguyễn Thị Ngọc Huyền (2019), chính sách công phải đảm bảo tính thống nhất, tức tạo ra khuôn khổ chung có tính hệ thống, thống nhất để giải quyết các vấn đề kinh tế xã hội, đồng thời chính sách công phải đảm bảo tính lịch sử, nghĩa là các giải pháp chính sách phù hợp với bối cảnh, phù hợp với giai đoạn phát triển. Nghiên cứu này kết hợp khung nghiên cứu về DVCTT theo giai đoạn phát triển và chính sách phát triển DVCTT, được thể hiện tại hình 1. Khung nghiên cứu này gắn kết chính sách phát triển DVCTT với giai đoạn phát triển DVCTT. Theo đó, chính phủ ban hành chính sách khung quy định giai đoạn phát triển và đặc điểm DVCTT ở mỗi giai đoạn; tiếp đến chính quyền địa phương có chính sách ưu tiên phát triển DVCTT tùy thuộc vào mức độ phát triển DVCTT tại mỗi địa phương.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu này sử dụng phương pháp nghiên cứu tại bàn (desk research). Đây là phương pháp thu thập, tổng hợp và phân tích các tài liệu, số liệu thứ cấp sẵn có. Phương pháp này có thể i) phân tích lại những nghiên cứu của người khác; ii) phân tích, đánh giá giá qua dữ liệu thứ cấp đã được công bố, hoặc/và làm lại các tập dữ liệu hiện có để phát triển những hiểu biết mới về các vấn đề (Moore, N, 2006). Nghiên cứu này phân tích, đánh giá giá qua dữ liệu thứ cấp đã được công bố để phát triển những hiểu biết mới về các vấn đề DVCTT.

Nghiên cứu khai thác số liệu về DVCTT được đánh giá bốn mức độ căn cứ quy định tại Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT và được tính toán trong Báo cáo về chỉ số ICT Việt Nam. Báo cáo gồm chỉ số chung về DVCTT và chỉ số đánh giá bốn mức độ

DVCTT của 63 tỉnh, thành phố; chỉ số chung ICT của 63 tỉnh, thành phố. Dữ liệu trong nghiên cứu lấy ở giai đoạn 2019-2022, nhưng thiếu dữ liệu năm 2021, vì dịch Covid nên Bộ TTTT không tiến hành khảo sát. Dữ liệu của Báo cáo được thu thập qua điều tra các chuyên gia độc lập sau khi họ đánh giá DVCTT trên cơ sở truy cập trực tiếp vào cổng thông tin điện tử của cơ quan thuộc tỉnh, thành phố và trong một số trường hợp truy cập vào website, cổng thông tin điện tử của các đơn vị trực thuộc (Bộ TTTT, 2023). Việc thu thập thông tin của Bộ TTTT thông qua phiếu khảo sát bao gồm 4 nhóm câu hỏi tương ứng với 4 mức độ của các DVCTT. Mỗi nhóm gồm các câu hỏi liên quan đến các tính năng, yêu cầu cần phải có đối với DVCTT ở một mức cụ thể. Điểm đánh giá mức độ phát triển DVCTT được tính bằng trung bình cộng của tỷ lệ phần trăm giữa điểm số do các chuyên gia chấm cho dịch vụ công ở mức tương ứng trên điểm tối đa của dịch vụ công này, gồm điểm tuyệt đối và điểm tương đối. Để đánh giá mức độ phát triển DVCTT, Báo cáo dựa vào điểm số và xếp hạng các tỉnh TDMNPB trong hệ thống điểm số và xếp hạng 63 tỉnh, thành phố của cả nước.

Nghiên cứu phân tích DVCTT của các tỉnh TDMNPB theo phương pháp mô tả, so sánh. *Thứ nhất* là phân tích mô tả về quy định chính sách DVCTT tại Việt Nam, so sánh với khung phân tích DVCTT theo giai đoạn phát triển mức độ phát triển của Wimmer & Tambouris (2002), từ đó đánh các quy định chính sách tại Việt Nam. *Thứ hai* là so sánh dựa vào chỉ số chung về DVCTT, phương pháp là phân tích chỉ số chung về DVCTT của 14 tỉnh trong giai đoạn 2019-2022, bao gồm so sánh tiến bộ/giảm sút theo thời gian của các tỉnh và so sánh chéo chỉ số này của 14 tỉnh. *Thứ ba* là so sánh dựa vào bốn chỉ số thành phần thể hiện 4 mức độ phát triển của DVCTT, phương pháp là so sánh chéo giữa 14 tỉnh về điểm số của bốn chỉ số thành phần mức độ phát triển DVCTT trong năm 2022.

Bên cạnh đó, nghiên cứu cũng khai thác dữ liệu về chỉ số ICT các tỉnh TDMNPB trong Báo cáo trên để phân tích sự tương quan giữa chỉ số phát triển DVCTT năm 2022 và chỉ số ICT năm 2022 của các tỉnh này. Chỉ số ICT là trung bình cộng của 3 chỉ số: hạ tầng kỹ thuật, hạ tầng xã hội và ứng dụng công nghệ thông tin, trong đó chỉ số ứng dụng công nghệ thông tin là trung bình cộng chỉ số ứng dụng công nghệ thông tin nội bộ và chỉ số DVCTT. Để xác định có hay không sự tương quan giữa DVCTT năm 2022 và chỉ số ICT năm 2022, Nghiên cứu sử dụng phương pháp đồ thị để nhận biết sự tương quan. Sau đó để chắc chắn về mối quan hệ này, Nghiên cứu tính hệ số tương quan Pearson, sử dụng kiểm định t-Student để xác định hệ số tương quan có hay không có ý nghĩa thống kê.

3. Kết quả và thảo luận về dịch vụ công trực tuyến tại các tỉnh Trung du và miền núi phía Bắc

3.1. Chính sách về dịch vụ công trực tuyến tại Việt Nam

Tại Việt Nam, phát triển DVCTT trải qua 4 mức độ (Bộ TTTT, 2017): i) DVCTT mức độ 1 là mức cung cấp thông tin trực tuyến công dân nhằm giúp họ nắm bắt về thủ tục hành chính; ii) DVCTT mức độ 2 là dịch vụ đáp ứng ở mức độ 1 đồng thời thêm hai tiêu chí khác là: cung cấp đầy đủ các biểu mẫu điện tử không tương tác, người sử dụng tải về để khai báo sử dụng; hồ sơ in từ biểu mẫu điện tử này được chấp nhận như khai

báo trên các biểu mẫu giấy thông thường; iii) DVCTT mức độ 3 là dịch vụ đáp ứng ở mức độ 2, đồng thời thêm bốn tiêu chí khác là: phải có các biểu mẫu điện tử tương tác, được cung cấp các tài liệu liên quan dưới dạng tệp tin điện tử đính kèm và được gửi hồ sơ trực tuyến; hồ sơ hành chính điện tử được sắp xếp, lưu trữ trong cơ sở dữ liệu của ứng dụng DVCTT, có thể tra cứu, thống kê, tổng hợp, kết nối, chia sẻ với các cơ sở dữ liệu của các hệ thống ứng dụng liên quan; giao dịch xử lý hồ sơ và cung cấp dịch vụ được thực hiện qua mạng; thanh toán phí và nhận kết quả trực tiếp tại cơ quan cung cấp dịch vụ hoặc qua dịch vụ bưu chính; iv) DVCTT mức độ 4 là dịch vụ mức độ 3, đồng thời thêm 2 tiêu chí: có chức năng thanh toán trực tuyến; trả kết quả cho công dân có thể trực tuyến, qua dịch vụ bưu chính hoặc trực tiếp, kết quả dưới dạng điện tử của DVCTT có giá trị pháp lý như đối với kết quả truyền thống.

So sánh cách phân chia DVCTT của Bộ TTTT (2017) với bốn giai đoạn phát triển DVCTT theo mô hình của Wimmer & Tambouris (2002) cho thấy cách phân chia mức độ DVCTT nói trên tại Việt Nam chưa đạt đến giai đoạn 4 (giai đoạn chăm sóc theo hình thức trực tuyến) theo cách tiếp cận của Wimmer & Tambouris (2002). Hầu hết các DVCTT ở mức độ 4 của Việt Nam mới dừng ở giai đoạn 3 theo Wimmer & Tambouris, ngoài trừ các khía cạnh lưu trữ và cung cấp thông tin điện tử cho mục đích thống kê trong mạng lưới các cơ quan công quyền. Nói cách khác, phân chia DVCTT của Việt Nam thiếu các khía cạnh về quản lý mối quan hệ công dân và quản lý khiếu nại trên các nền tảng trực tuyến. Đây là vấn đề chung khi xem xét sự phát triển DVCTT tại Việt Nam và các tỉnh TDMNPB.

3.2. Dịch vụ công trực tuyến tại các tỉnh Trung du và miền núi phía Bắc

3.2.1. Phân tích chỉ số chung về dịch vụ công trực tuyến

Trong 14 tỉnh TDMNPB, Lào Cai phát triển nhất về DVCTT, xếp hạng 4/63 tỉnh/thành phố, với điểm số chung đạt 64,7% điểm tối đa của 4 nhóm mức độ phát triển DVCTT. Lào Cai thể hiện sự thăng hạng từ 10/63 trong năm 2020 lên 4/63 trong năm 2022, chính tổ sự cố gắng nỗ lực của chính quyền tỉnh Lào Cai trong phát triển DVCTT. Một số địa phương khác như Phú Thọ, Bắc Giang cũng đạt điểm cao và xếp trong 10 tỉnh cao nhất của cả nước về dịch vụ này, trong đó Bắc Giang phát triển khá nhanh so với các địa phương khác.

Tiếp đến là Thái Nguyên, Yên Bái, Lai Châu nằm trong nhóm 20 tỉnh cao nhất về DVCTT, Thái Nguyên xếp hạng 11/63; Yên Bái xếp hạng 13/63; Lai Châu xếp hạng 19/63. Trong nhóm này, Yên Bái và Lai Châu thể hiện sự cải thiện rõ rệt từ năm 2019 đến 2022, trong khi Lạng Sơn tụt 11 hạng nếu so sánh số liệu năm 2022 với năm 2019.

Các tỉnh ở nhóm giữa như Điện Biên đứng thứ 23/63; Hòa Bình xếp thứ 25/63. Điện Biên đang khá bấp bênh trong phát triển DVCTT, trong khi đó Hòa Bình khẳng định được sự bứt phá khá ấn tượng trong giai đoạn 2019-2022.

Bắc Kạn, Tuyên Quang, Hà Giang là những tỉnh xếp hạng thấp, đặc biệt Cao Bằng và Sơn La là hai tỉnh miền núi phía Bắc thuộc nhóm chậm nhất về phát triển DVCTT. Hai địa phương này chưa khẳng định được sự ổn định mức độ phát triển DVCTT theo thời gian. Năm 2020, hai tỉnh có sự tiến bộ so với năm 2019, nguyên nhân

là ảnh hưởng dịch bệnh Covid nên nhu cầu DVCTT tăng dẫn đến sự cải thiện trong năm 2020 so với 2019, nhưng lại là hai tỉnh “đội sổ” trong năm 2022.

3.2.2. Phân tích bốn chỉ số thành phần

Bảng 1. Mức độ DVCTT tại các tỉnh TDMNPB

TT	Tỉnh	Mức độ phát triển DVCTT năm 2022				Chỉ số chung về DVCTT năm 2022		Xếp hạng		
		Mức độ 1 (%)	Mức độ 2 (%)	Mức độ 3 (%)	Mức độ 4 (%)	Tổng hợp (%)	DVCTT	Năm 2022	Năm 2020	Năm 2019
1.	Lào Cai	90,5	76,0	60,0	51,3	64,7	0,7000	4	10	7
2.	Phú Thọ	97,6	76,0	65,7	38,5	63,3	0,6400	6	4	11
3.	Bắc Giang	95,2	64,0	62,9	44,9	62,8	0,6200	9	56	17
4.	Thái Nguyên	100,0	64,0	58,6	44,9	62,3	0,6000	11	10	46
5.	Yên Bái	92,9	68,0	57,1	46,2	61,4	0,5600	13	36	41
6.	Lai Châu	88,1	76,0	60,0	42,3	60,9	0,5400	18	36	61
7.	Lạng Sơn	95,2	84,0	64,3	30,8	60,5	0,5200	19	15	8
8.	Điện Biên	95,2	72,0	58,6	38,5	60,0	0,5000	23	6	49
9.	Hòa Bình	97,6	72,0	70,0	24,4	59,1	0,4600	25	61	58
10.	Bắc Kạn	90,5	68,0	58,6	32,1	56,3	0,3400	45	15	36
11.	Tuyên Quang	97,6	68,0	60,0	26,9	56,3	0,3400	45	46	58
12.	Hà Giang	92,9	72,0	58,6	28,2	55,8	0,3200	47	46	25
13.	Cao Bằng	92,9	64,0	57,1	19,2	51,2	0,1200	61	19	48
14.	Sơn La	88,1	64,0	58,6	16,7	49,8	0,0600	62	36	49

Nguồn: Báo cáo về ICT Việt Nam, Bộ TTTT (2023)

Số liệu năm 2022 ở bảng 1 cho thấy, hầu hết các tỉnh TDMNPB đã gần mức điểm tuyệt đối về DVCTT mức độ 1, trong đó Thái Nguyên đạt 100% mức điểm tuyệt đối; tiếp đến là Tuyên Quang, Hòa Bình, Phú Thọ. Điều này cho thấy, công dân đã tiếp cận tương đối đầy đủ thông tin về dịch vụ công qua mạng. Một số tỉnh đạt mức điểm thấp hơn là Lai Châu và Sơn La, 88% mức điểm tuyệt đối. Sơn La xếp hạng thấp nhất về phát triển DVCTT và cũng là tỉnh có điểm mức độ 1 thấp nhất trong 14 tỉnh. Trong khi đó Cao Bằng xếp thứ 61/63 về DVCTT nhưng điểm mức độ 1 của Cao Bằng cũng đã đạt 92,9% mức điểm tuyệt đối. Như vậy, so với Cao Bằng, người dân Sơn La tiếp cận thông tin hạn chế hơn về dịch vụ công trên môi trường mạng.

DVCTT mức độ 2 của các tỉnh TDMNPB được đánh giá thấp hơn so với mức độ 1. Tỉnh có DVCTT mức độ 2 phát triển nhất là Lạng Sơn, đạt 84% mức điểm cao nhất. Tiếp đến là Phú Thọ, Lào Cai, Lai Châu đạt mức 76%. Ở các tỉnh này, công dân đã được cung cấp khá đầy đủ biểu mẫu điện tử không tương tác và cho phép họ tải về để khai báo, đồng thời phần lớn hồ sơ in từ biểu mẫu điện tử không tương tác đã được chấp nhận như đối với hồ sơ khai báo trên biểu mẫu giấy. Bốn tỉnh có DVCTT mức độ 2 đạt điểm thấp nhất, 64% mức điểm tuyệt đối là Sơn La, Cao Bằng, Bắc Giang và Thái Nguyên. Những tỉnh này có mức độ tiếp cận các biểu mẫu điện tử không tương tác và mức độ chấp nhận biểu mẫu điện tử hạn chế hơn so với Lạng Sơn, Phú Thọ, Lào Cai, Lai Châu.

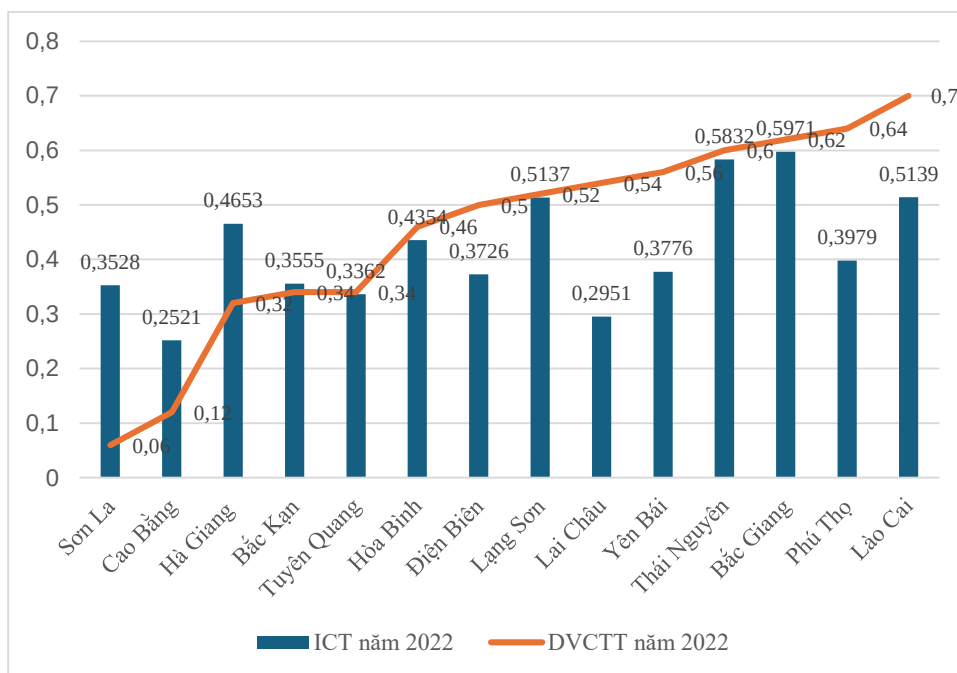
Hòa Bình là tỉnh phát triển mạnh nhất về DVCTT mức độ 3, đạt điểm 70% mức điểm cao nhất. Tiếp đến là Phú Thọ, Lạng Sơn, Bắc Giang, Lào Cai, Lai Châu và Tuyên Quang đạt trên 60% mức điểm cao nhất. Ở các tỉnh này, các DVCTT đã đáp ứng mức độ 2 đồng thời người dân đã tiếp cận với các biểu mẫu tương tác, có thể cung cấp các tài liệu liên quan dưới dạng tệp tin điện tử, đã được xử lý hồ sơ hiện trên môi trường mạng; các cơ quan hành chính đã có thể kết nối, chia sẻ với các cơ sở dữ liệu của ứng dụng DVCTT. Cao Bằng và Yên Bái là hai tỉnh mà người dân vẫn tiếp cận hạn chế nhất về DVCTT mức độ 3.

Lào Cai là tỉnh đi đầu về DVCTT mức độ 4 và cũng là tỉnh xếp hạng cao nhất trong 14 tỉnh TDMNPB về DVCTT nói chung. Tiếp đến là Yên Bái, Bắc Giang, Lai Châu đạt điểm trên 42% mức điểm tuyệt đối. Ở những tỉnh này, công dân đã có thể thanh toán trực tuyến một cách thông dụng; họ cũng đã dễ dàng, tiết kiệm thời gian hơn khi nhận kết quả xử lý hồ sơ hợp pháp qua môi trường mạng. Ngược lại, một số tỉnh chưa phát triển về DVCTT mức độ 4 như Sơn La (16,7%), Cao Bằng (19,2%), Hòa Bình (24,4%). Như vậy, người dân ở các tỉnh này chủ yếu thanh toán phí dịch vụ theo phương thức truyền thống; nhận kết quả trực tiếp tại cơ quan cung cấp dịch vụ hoặc qua bưu chính; và các kết quả điện tử vẫn chưa có tính pháp lý như kết quả bằng giấy.

3.3. Dịch vụ công trực tuyến và chỉ số sẵn sàng ứng dụng công nghệ thông tin tại các tỉnh Trung du và Miền núi phía Bắc

Hình 1 thể hiện chỉ số chung về phát triển DVCTT và chỉ số ICT của các tỉnh TDMNPB này trong năm 2022. Chỉ số chung về DVCTT của 14 tỉnh TDMNPB là điểm số trung bình của các chuyên gia đánh giá về DVCTT. Chỉ số ICT của mỗi tỉnh là trung bình cộng của điểm số của 3 chỉ số: hạ tầng kỹ thuật, hạ tầng xã hội và ứng dụng công nghệ thông tin, trong đó chỉ số ứng dụng công nghệ thông tin là trung bình cộng chỉ số ứng dụng công nghệ thông tin nội bộ và chỉ số DVCTT.

Kết quả nghiên cứu qua đồ thị cho thấy ban đầu cho thấy dường như có một sự tương quan nhất định giữa DVCTT với mức độ sẵn sàng ứng dụng công nghệ thông tin của các tỉnh TDMNPB. Phần lớn các tỉnh có mức độ DVCTT đạt điểm cao hơn cũng nằm trong nhóm các tỉnh có mức độ sẵn sàng ứng dụng công nghệ thông tin cao hơn.



Hình 1: Mức độ DVCTT, ICT tại các tỉnh Trung du và Miền núi phía Bắc năm 2022

Nguồn: Báo cáo về ICT Việt Nam 2023

Để chắc chắn về mối quan hệ tương quan giữa ICT năm 2022 và DVCTT năm 2022, nghiên cứu sử dụng hệ số tương quan Pearson (r):

$$r = \frac{\sum(x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{\sqrt{\sum(x_i - \bar{x})^2} \sqrt{\sum(y_i - \bar{y})^2}}$$

Trong đó: x_i và y_i là các giá trị của ICT năm 2022 và DVCTT năm 2022
 $\bar{x}$ và $\bar{y}$ là giá trị trung bình của hai biến.

Sử dụng Excel để tính cho kết quả $r \approx 0,86$. Để xác định hệ số r có ý nghĩa về mặt thống kê hay không, nghiên cứu kiểm định t với giả thuyết: H_0 : Không có mối tương quan giữa DVCTT năm 2022 và ICT năm 2022 (hệ số tương quan bằng 0). H_1 : Có mối tương quan DVCTT năm 2022 và ICT năm 2022 (hệ số tương quan khác 0).

$$t = r \times \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}, \text{ với } n = 14 \text{ (số tỉnh)}, t = 0,86 \times \sqrt{\frac{14-2}{1-0,86^2}} \approx 6,55$$

So sánh với giá trị tới hạn của phân phối t -Student với $df=12$ ở mức ý nghĩa $\alpha=0,05$ (giá trị tới hạn khoảng 2.179): $|t|=6,55$ lớn hơn 2.179 nên bác bỏ H_0 . Kết luận là có mối tương quan mạnh giữa DVCTT năm 2022 và ICT năm 2022 và với mức ý nghĩa 0,05. Hệ số tương quan Pearson $r \approx 0,86$ cho thấy DVCTT và ICT có mối tương quan mạnh.

Như vậy, tại các tỉnh TDMNPB, sự tương quan giữa mức độ phát triển DVCTT với mức độ sẵn sàng ứng dụng công nghệ thông tin cho thấy vai trò quan trọng của phát triển DVCTT trong ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số tại các địa phương.

4. Kết luận và một số hàm ý chính sách

4.1. Kết luận

Từ kết quả phân tích, nghiên cứu tổng kết một số điểm chính cần quan tâm về phát triển DVCTT tại các tỉnh TDMNPB:

Thứ nhất, hầu hết các DVCTT ở mức độ 4 của các tỉnh TDMNPB mới dừng ở giai đoạn 3 theo mô hình bốn giai đoạn phát triển DVCTT của Wimmer & Tambouris (2002). Các khía cạnh về quản lý mối quan hệ công dân và quản lý khiếu nại trên các nền tảng trực tuyến chưa được quan tâm, chưa được đưa vào hệ thống tiêu chí đánh giá mức độ phát triển DVCTT.

Thứ hai, theo cách phân chia 4 mức độ phát triển DVCTT của Bộ TTTT (2017), Lào Cai là tỉnh mạnh nhất Vùng về DVCTT. Hai tỉnh cũng có hiện trạng DVCTT tương đối phát triển là Phú Thọ và Bắc Giang. Trong khi Cao Bằng và Sơn La là hai tỉnh miền núi phía Bắc chậm phát triển nhất về dịch vụ này, chưa đáp ứng nhu cầu của công dân.

Thứ ba, mặc dù một số tỉnh thể hiện được sự thăng hạng về DVCTT trong năm 2022 nhưng sự phát triển này vẫn khá bấp bênh như Lạng Sơn, Điện Biên. Trong khi một số tỉnh đã chứng minh được sự thay đổi tích cực, bền vững như Thái Nguyên, Yên Bái, Lai Châu.

Thứ tư, công dân các tỉnh Cao Bằng, Lai Châu tiếp cận hạn chế hơn về thông tin dịch vụ công trên môi trường mạng so với các địa phương khác. Sơn La, Cao Bằng, Bắc Giang và Thái Nguyên vẫn khá hạn chế về mức độ tiếp cận các biểu mẫu điện tử không tương tác và mức độ chấp nhận biểu mẫu điện tử dịch vụ công so với các tỉnh còn lại. Bên cạnh đó, Cao Bằng và Yên Bái là hai tỉnh chậm phát triển hơn về DVCTT mức độ 3, theo đó, người dùng còn bị hạn chế trong tiếp cận với các biểu mẫu tương tác, bị hạn chế trong cung cấp các tài liệu dạng tệp tin điện tử, nhiều giao dịch trong quá trình xử lý hồ sơ và cung cấp dịch vụ chưa được thực hiện trên môi trường mạng. DVCTT mức độ 4 rất chậm phát triển tại Sơn La, Cao Bằng, Hòa Bình, việc thanh toán phí dịch vụ công chủ yếu theo phương thức truyền thống; việc nhận kết quả xử lý dịch vụ công trên môi trường mạng chưa phát triển do hầu hết kết quả điện tử vẫn chưa có tính pháp lý như kết quả bằng giấy.

Cuối cùng, có bằng chứng ban đầu cho mối tương quan thuận chiều giữa mức độ phát triển DVCTT và chỉ số ICT của các tỉnh TDMNPB. Điều đó cho thấy vai trò của DVCTT trong sẵn sàng ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số ở các địa phương này.

4.2. Một số hàm ý chính sách

Trước hết, nhằm đẩy mạnh chuyển đổi số, nâng cao mức độ sẵn sàng ứng dụng và phát triển công nghệ thông tin của địa phương, chính quyền các tỉnh TDMNPB nên có

chiến lược trọng tâm vào phát triển DVCTT với các ưu tiên chính sách về cơ sở hạ tầng, công nghệ và con người tùy theo đặc thù giai đoạn phát triển của DVCTT tại địa phương.

Tiếp đến, sự phát triển DVCTT tại các tỉnh TDMNPB nên được quan tâm hơn ở khía cạnh “chăm sóc khách hàng”, ít nhất là quản lý mối quan hệ công dân và quản lý khiếu nại về dịch vụ công trên các nền tảng trực tuyến của các cơ quan nhà nước tại địa phương. Trong đó, việc nghiên cứu, điều chỉnh, bổ sung các tiêu chí thành phần trong DVCTT mức độ 4 theo Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT, hay các tiêu chí về DVCTT hai mức độ theo Nghị định 42/2022/NĐ-CP nên được đặt ra, nhằm bổ sung khía cạnh “chăm sóc khách hàng”, là cơ sở cho triển khai cung cấp dịch vụ.

Một điểm quan trọng khác, tỉnh Lào Cai nên theo sát với mức độ phát triển DVCTT của địa phương, tiếp tục cải thiện dịch vụ, phấn đấu 100% DVCTT được công bố thông tin đầy đủ trên môi trường mạng; công dân có thể tiếp cận đầy đủ với các biểu mẫu tương tác, gửi tài liệu, hồ sơ hoàn toàn bằng hình thức trực tuyến; đồng thời được trả kết quả trực tuyến và kết quả này có giá trị pháp lý như kết quả bằng giấy; và có thể thanh toán phí bằng hình thức trực tuyến khi cần. Bên cạnh đó, cơ quan nhà nước có thể tiếp cận với tài liệu, hồ sơ, kết quả xử lý hồ sơ trên môi trường mạng để phục vụ các quyết định quản lý nhà nước.

Cuối cùng, các địa phương miền núi Phía Bắc nên có chính sách hữu hiệu hơn trong phát triển DVCTT, đặc biệt là Sơn La và Cao Bằng, nhằm tạo môi trường minh bạch, dễ dàng, tiết kiệm hơn về dịch vụ công của địa phương. Trong đó, tập trung vào xây dựng, thực thi chính sách phát triển sản phẩm DVCTT ở các sở ngành theo lộ trình phát triển DVCTT. Sơn La, Cao Bằng nên tập trung phát triển toàn diện dịch vụ so với các địa phương còn lại, đảm bảo công dân tiếp cận thông tin đầy đủ về tất cả các dịch vụ công qua mạng, đồng thời có lộ trình cụ thể về thiết kế các biểu mẫu tương tác, xử lý hồ sơ trực tuyến, trả kết quả qua mạng, thanh toán qua mạng đối với từng loại dịch vụ công. Lai Châu ưu tiên công bố 100% thông tin dịch vụ công trên môi trường mạng trước khi tiếp tục phát triển dịch vụ công ở các mức độ tiếp theo. Bắc Giang và Thái Nguyên tập trung phát triển các biểu mẫu DVCTT không tương tác, tiến đến phát triển mạnh hơn các biểu mẫu tương tác để khai thông tin trực tuyến, gửi hồ sơ trực tuyến một cách đồng bộ. So với các địa phương khác, Yên Bái nên ưu tiên phát triển hơn dịch vụ có tính chất tương tác, tạo thuận lợi để công dân gửi các tài liệu dạng tệp tin điện tử, và đẩy mạnh việc xử lý thủ tục qua mạng. Ngoài Sơn La và Cao Bằng, để đạt được mức cải thiện về xếp hạng DVCTT, Hòa Bình và một số tỉnh nhóm giữa nên tập trung vào dịch vụ công ở mức độ 4 để công dân dễ dàng trả phí qua mạng và nhận kết quả hợp pháp qua mạng.

Tài liệu tham khảo

Bộ TTTT (2017), *Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT quy định về việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến và bảo đảm khả năng truy cập thuận tiện đối với trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước*, truy cập ngày 10/02/2025, từ <https://vanban.chinhphu.vn>.

- Bộ TTTT (2023), *Báo cáo chỉ số sẵn sàng cho phát triển và ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông Việt Nam năm 2022*, Hà Nội.
- Chính phủ (2022), *Nghị định số 42/2022/NĐ-CP về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng*, truy cập ngày 10/02/2025, từ <https://vanban.chinhphu.vn>.
- Đặng Đức Đạm (2003), Dịch vụ công và yêu cầu đổi mới, *Tạp chí Quản lý kinh tế*, Web.www.vnep.org.vn.
- George A. Boyne, Kenneth J. Meier, Laurence J. O'Toole Jr., Richard M. Walker. (2010). *"Public Service Performance: Perspectives on Measurement and Management."* Cambridge University Press.
- Lê Chi Mai (2008). *Dịch vụ hành chính công*, Nhà xuất bản Lý luận Chính trị.
- Mai Quang Thắng (2024), Một số giải pháp nhằm bảo đảm quyền tiếp cận thông tin của đồng bào dân tộc thiểu số vùng TDMNPB, *Tạp chí Công sản điện tử*, truy cập ngày 10/02/2025 từ <https://www.tapchicongsan.org.vn/>.
- Moore, N. (2006). *How to do research: a practical guide to designing and managing research projects*. Facet publishing.
- Nagel (1998), *Public policy: Goals, means and methods*, St. Martin Press.
- Nguyễn Minh Tuấn (2002). Bàn về dịch vụ hành chính công. *VNU Journal of Science: Legal Studies*, 18(4).
- Nguyễn Thanh Giang (2024). Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh 2023 và những lĩnh vực cần ưu tiên cải thiện, *Tạp chí quản lý nhà nước điện tử*, truy cập ngày 10/02/2025 từ <https://www.quanlynhanuoc.vn/>.
- Nguyễn Thị Hà (2024), Đổi mới sáng tạo trong cung ứng dịch vụ hành chính công đáp ứng yêu cầu quản trị quốc gia hiệu quả, *Tạp chí quản lý nhà nước online*, truy cập ngày 10/02/2025, từ <https://www.quanlynhanuoc.vn/>.
- Nguyễn Thị Ngọc Huyền (2019), Tổng quan về chính sách công, trong Nguyễn Thị Lê Thúy, Bùi Thị Hồng Việt và cộng sự (2019), *Chính sách công*, Giáo trình, Trường Đại học Kinh tế quốc dân.
- Spicker, P., (2009), The nature of a public service. *International Journal of Public Administration*, 32 (11), pp. 970-991.
- Thomas R. Dye (1998), *Understanding public policy*, Prentice Hall.
- Thủ tướng Chính phủ (2021), Quyết định số 942/QĐ-TTg về Chiến lược phát triển Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số giai đoạn 2021 – 2025, mục tiêu đến năm 2025, truy cập ngày 10/02/2025, từ <https://chinhphu.vn>,
- Tổng cục Thống kê (2023), *Niên giám thống kê Việt Nam*, Nhà xuất bản Thống kê.

Trương Thị Ngọc Lan (2022), Xu hướng xây dựng và phát triển chính quyền điện tử tại một số tỉnh miền núi phía Bắc, *Tạp chí quản lý nhà nước điện tử*, truy cập ngày 10/02/2025, từ <https://www.quanlynhanuoc.vn/>.

Verdegem, P., & Hautekeete, L. (2007), User centered e-government: measuring user satisfaction of online public services. *e-SOCIETY 2007*, 63.

Wimmer, M. A., & Tambouris, E. (2002). Online One-Stop Government: A working framework and requirements. *Information systems: The e-Business challenge*, 117-130.

ONLINE PUBLIC SERVICES IN THE NORTHERN MIDLANDS AND MOUNTAINS PROVINCES AND POLICY IMPLICATIONS

Nguyen Thi Le Thuy

Abstract. This article is a study on the framework for developing online public services (OPS) and applying, analyzing, and proposing improvements to online public services in the Northern Midlands and Mountains provinces. The study is based on data from the Report on the Readiness Index for the Development and Application of Information and Communications Technology (ICT index) in Vietnam, applying desk research in analyzing local public services.. Lao Cai is the strongest province in terms of OPS and is the strongest at level 4, citizens can completely process documents online, receive results and pay service fees online. Son La and Cao Bang are the two weakest provinces in terms of OPS, weak at all 4 levels. OPS does not include the aspect of "customer care" such as citizen relations management, handling complaints about OPS by online channels. The article proposes four policy implications for the development of public services in the Northern Midlands and Mountains provinces, aiming to contribute to improving the ICT index in these localities.

Keywords: Public services; Online public services; E-government; Information technology application.