

# PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TRÊN NỀN MẠNG BƯU CHÍNH VIỆT NAM

TRẦN THANH MAI

*Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông*

**Tóm tắt:** Bài báo tập trung nghiên cứu, đề xuất giải pháp cung ứng dịch vụ hành chính công qua mạng bưu chính Việt Nam nhằm đóng góp một phần nhỏ trong công cuộc cải cách hành chính của đất nước đồng thời sử dụng mạng bưu chính công cộng do nhà nước quản lý một cách hiệu quả. Với phương pháp tổng hợp, phân tích lý thuyết kết hợp với thu thập số liệu từ kinh nghiệm thực tiễn Trong bài báo tác giả sẽ đề cập đến các vấn đề về lý thuyết chung về dịch vụ hành chính công, Tình hình sử dụng dịch vụ hành chính công trên nền mạng bưu chính Việt Nam từ đó đưa ra được những giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả sử dụng.

**Từ khóa:** Hành chính công, dịch vụ công trực tuyến, hệ thống quản lý nhà nước, mạng Bưu chính

## I. MỞ ĐẦU

Hiện nay, kinh tế - xã hội, khoa học - công nghệ đang phát triển mạnh mẽ, đặc biệt là xu thế dân chủ hóa, toàn cầu hóa và hội nhập đang đặt ra những yêu cầu, đòi hỏi đối với nhà nước trong việc cung ứng dịch vụ công ngày càng cao hơn. Nhà nước không còn là một bộ máy quyền lực đứng trên nhân dân và cai trị nhân dân, mà phải có trách nhiệm phục vụ nhân dân, thể hiện bằng các hoạt động cung ứng dịch vụ công cho nhân dân và các tổ chức. Xây dựng

Chính phủ điện tử, Chính quyền điện tử, ứng dụng CNTT trong xử lý công việc của từng cơ quan hành chính nhà nước, giữa các cơ quan hành chính nhà nước với nhau và trong giao dịch với tổ chức, cá nhân. Nâng cao chất lượng phục vụ và tính công khai, minh bạch trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước thông qua đẩy mạnh cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho người dân, tổ chức; cung cấp các dịch vụ công cơ bản trực tuyến mức độ 4, đáp ứng nhu cầu thực tế, phục vụ cá nhân và tổ chức mọi lúc, mọi nơi, dựa trên nhiều phương tiện khác nhau. Ứng dụng CNTT để giảm thời gian, số lần trong một năm cá nhân, tổ chức phải đến trực tiếp cơ quan nhà nước thực hiện các TTHC.

## II. CÁC KHÁI NIỆM LIÊN QUAN

Theo United Nations Development Programme - UNDP: Hành chính công và phát triển kinh tế ở Việt Nam: Tái thiết nền hành chính công cho thế kỷ XXI, (báo cáo nghiên cứu), Hà Nội - 2009, tr.21, đưa ra khái niệm về dịch vụ hành chính công như sau: Dịch vụ công là những hoạt động của cơ quan nhà nước trong việc thực thi chức năng quản lý hành chính nhà nước và bảo đảm cung ứng các hàng hóa công cộng phục vụ nhu cầu chung, thiết yếu của xã hội. Việc tiến hành hoạt động ấy có thể do nhà nước hoặc tư nhân đảm nhiệm.

Xét theo lĩnh vực cung ứng dịch vụ, dịch vụ công gồm 3 loại: dịch vụ công trong lĩnh vực sự nghiệp; dịch vụ công trong lĩnh vực công ích và dịch vụ công trong lĩnh vực hành chính nhà nước hay còn gọi là dịch vụ hành chính công.

Tác giả liên hệ: Trần Thanh Mai

Email: maitt@ptit.edu.vn

Đến tòa soạn: 30/10/2020, chỉnh sửa: 27/11/2020, chấp nhận đăng: 20/12/2020.

Dịch vụ sự nghiệp công, gồm các hoạt động cung cấp phúc lợi xã hội thiết yếu cho người dân như: giáo dục, văn hóa, khoa học, chăm sóc sức khỏe, thể dục thể thao, bảo hiểm, an sinh xã hội,... Xu hướng trên thế giới hiện nay là nhà nước chỉ thực hiện những dịch vụ công nào mà xã hội không thể làm được hoặc không muốn làm, chuyển giao một phần việc cung ứng loại dịch vụ công này cho khu vực tư nhân và các tổ chức xã hội.

Dịch vụ hành chính công, là loại dịch vụ gắn liền với chức năng quản lý nhà nước nhằm đáp ứng yêu cầu của người dân. Đây là một phần trong chức năng quản lý nhà nước. Để thực hiện chức năng này, nhà nước phải tiến hành những hoạt động phục vụ trực tiếp như cấp giấy phép, giấy chứng nhận, đăng ký, công chứng, thị thực, hộ tịch, v.v.

### **Nhận diện cơ bản của dịch vụ hành chính công Việt Nam**

Việc cung ứng dịch vụ hành chính công luôn gắn với thẩm quyền mang tính quyền lực pháp lý, gắn với các hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước trong việc cấp các loại giấy phép, giấy khai sinh, chứng minh thư nhân dân; công chứng, xử lý và xử phạt hành chính, kiểm tra, thanh tra hành chính... Loại dịch vụ này chỉ có thể do các cơ quan hành chính nhà nước thực hiện.

Phục vụ cho hoạt động quản lý của Nhà nước. Dịch vụ hành chính công bản thân nó không thuộc về chức năng quản lý nhà nước, song lại là những hoạt động nhằm phục vụ cho chức năng quản lý. Dịch vụ hành chính công là những dịch vụ mà nhà nước bắt buộc và khuyến khích người dân phải làm để bảo đảm trật tự và an toàn xã hội. Nhu cầu được cấp các loại giấy tờ trên không xuất phát từ nhu cầu tự thân của họ, mà xuất phát từ những quy định có tính chất bắt buộc của nhà nước. Càng nhiều người sử dụng dịch vụ hành chính công thì càng tạo điều

kiện cho hoạt động quản lý nhà nước được thực hiện tốt hơn.

Dịch vụ hành chính công là những hoạt động không vụ lợi, nếu có thu tiền thì thu dưới dạng lệ phí để nộp ngân sách nhà nước. Lệ phí không mang tính chất bù đắp hao phí lao động cho bản thân người cung cấp dịch vụ, mà chủ yếu là nhằm tạo ra sự công bằng giữa người sử dụng dịch vụ với người không sử dụng dịch vụ.

Mọi người dân có quyền ngang nhau trong việc tiếp cận và sử dụng các dịch vụ hành chính công với tư cách là đối tượng phục vụ của chính quyền. Nhà nước có trách nhiệm và nghĩa vụ cung cấp dịch vụ để phục vụ cho mọi người dân, không phân biệt đó là người như thế nào.

### **III. THỰC TRẠNG HÀNH CHÍNH CÔNG TRÊN NỀN MẠNG BƯU CHÍNH VIỆT NAM**

#### ***\* Một số vấn đề về dịch vụ hành chính công hiện nay VNPost đang áp dụng***

Tại văn bản Nghị quyết 53/2007/NQ-CP ngày 7-11-2007 của Chính phủ trong Chương trình Hành động thực hiện Nghị quyết Hội nghị Trung ương 5 về đẩy mạnh cải cách nền hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của bộ máy nhà nước là một chủ trương lớn trong giai đoạn hiện nay và đã đạt được những thành công nhất định. Trong những năm qua Tổng Công ty Bưu điện VN (VNPost) đã thực hiện khá thành công mô hình dịch vụ kiểu mới này Theo Quyết định số 1746/QĐ-TTg ngày 16/11/2012 của Thủ tướng Chính phủ về việc chuyển quyền đại diện chủ sở hữu nhà nước, Thủ tướng Chính phủ đã cho phép VNPost được tham gia cung ứng các dịch vụ công nhằm phát huy hiệu quả của mạng lưới bưu chính công cộng do nhà nước đầu tư. Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ, Tổng công ty Bưu điện Việt Nam là đơn vị chịu trách nhiệm thực hiện cung ứng dịch vụ tiếp nhận hồ sơ, chuyển trả

kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích.

### **Thực trạng thực hiện dịch vụ hành chính công trên nền VNPost**

Tổng công ty Bưu điện Việt Nam là doanh nghiệp được nhà nước giao quản lý mạng bưu chính công cộng và thực hiện các nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích. Căn cứ Quyết định nêu trên, với vai trò là doanh nghiệp được chỉ định cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp được chỉ định đã ký kết Thỏa thuận phối hợp triển khai với 63 UBND tỉnh, thành phố trực thuộc TW và một số Bộ, ngành; phối hợp tổ chức đào tạo tập huấn cho nhân viên và tổ chức triển khai cung cấp dịch vụ cho người dân, tổ chức tại gần 4.000 điểm trên cả nước.

- Đối với dịch vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả (hồ sơ 2 chiều): Trên mạng lưới đã phát sinh nhiều giao dịch tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả đối với các TTHC, trong đó phát sinh sản lượng nhiều là dịch vụ: tiếp nhận Hồ sơ Bảo hiểm Xã hội (giải quyết chế độ thai sản, ốm đau, thất nghiệp), cấp đổi Giấy phép Lái xe, cấp lý lịch tư pháp, cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, cấp bản sao bằng tốt nghiệp, thủ tục xin nhận con nuôi, cấp/cấp lại các loại chứng chỉ, chứng nhận về y, dược, bán thuốc bảo vệ thực vật, bản sao giấy khai sinh; Đăng ký thành lập doanh nghiệp,....

- Đối với dịch vụ trả kết quả: Các đơn vị đã tiếp tục đẩy mạnh thực hiện trả kết quả đối với nhiều TTHC theo yêu cầu của người dân, đặt quầy giao dịch tiếp nhận yêu cầu tại địa bàn có Trung tâm hành chính công. Các thủ tục điển hình như: chuyển trả Chứng minh nhân dân, chuyển phát giấy đăng ký xe, hồ sơ đất đai, giấy phép kinh doanh lĩnh vực GTVT, Tài chính, Y tế, Chứng minh Nhân dân, Hộ chiếu, Hộ khẩu...

### **Sản lượng cung ứng dịch vụ**

- Năm 2019, hơn 12 triệu lượt hồ sơ, kết quả (tăng 33% so với cùng kỳ năm ngoái). Trong quá trình cung cấp dịch vụ, chất lượng dịch vụ luôn được bảo đảm theo đúng tiêu chuẩn chất lượng: độ an toàn đạt tỷ lệ 100%, thời gian toàn trình theo đúng quy định, chưa xảy ra vụ khiếu nại của tổ chức, cá nhân.

- Đến 9 tháng đầu năm 2019 đã có khoảng 20 triệu lượt hồ sơ, trả kết quả qua dịch vụ BCCI với chất lượng dịch vụ ngày càng được nâng cao.

### **Về chất lượng dịch vụ**

- 100% hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC được phát đến địa chỉ nhận trong tình trạng không bị suy suyền, hư hỏng hoặc ảnh hưởng tới nội dung bên trong.

- Không có trường hợp nào bị mất trong quá trình chuyển phát. Không có trường hợp nào phản ánh từ người dân, tổ chức và cơ quan nhà nước về thái độ, chất lượng phục vụ.

### **Về kết nối dịch vụ công trực tuyến để cung ứng dịch vụ**

Tình hình kết nối giữa Tổng công ty Bưu điện Việt Nam và các cơ quan nhà nước để triển khai thực hiện cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4:

- Đã có 07/18 Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ đã thực hiện kết nối để cung ứng dịch vụ. 08/22 cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ đang thực hiện kết nối. 08/22 Bộ cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ chưa kết nối. Dự kiến đến hết tháng 12/2018 triển khai thực hiện dịch vụ công trực tuyến cấp độ 3,4 tại các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ trên địa bàn thành phố Hà Nội.

- 54/63 Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương triển khai kết nối dịch vụ công trực tuyến để cung ứng dịch

vụ (UBND TP Hà Nội và TP Hồ Chí Minh kết nối trực tiếp với phần mềm của Bưu điện TP Hà Nội và Bưu điện TP Hồ Chí Minh, không kết nối qua hệ thống của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam). 7/63 Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương đang triển khai kết nối dịch vụ công trực tuyến để cung ứng dịch vụ

### **Tham gia thực hiện cung ứng một số dịch vụ công tại cả Tỉnh TP**

#### ***Chi trả lương hưu, trợ cấp BHXH:***

Đến nay, việc chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH đã triển khai tại 63/63 tỉnh, thành phố trực thuộc TW và nhận được sự ủng hộ của người thụ hưởng, của cơ quan chính quyền địa phương bởi tính chuyên nghiệp của đội ngũ chi trả, tính minh bạch và an toàn trong công tác tổ chức và thực hiện. Hàng năm, doanh nghiệp được chỉ định phục vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH hàng tháng cho gần 3 triệu người thụ hưởng

#### ***Chi trả người có công, bảo trợ xã hội***

- Từ 01/7/2015, Bộ Lao động Thương binh và Xã hội đã lựa chọn doanh nghiệp được chỉ định tham gia thực hiện gói chi trả trợ giúp xã hội hợp nhất của Dự án “Tăng cường trợ giúp xã hội Việt Nam” của tại 04 tỉnh Hà Giang, Lâm Đồng, Quảng Nam, Trà Vinh, nâng số tỉnh thành thực hiện chi trả trợ cấp xã hội qua doanh nghiệp được chỉ định lên 08 tỉnh (trong đó, 02 tỉnh của dự án trùng với các tỉnh đã thực hiện thí điểm chi trả qua doanh nghiệp được chỉ định).

- Trên cơ sở kết quả triển khai tại 08 tỉnh, thành phố trực thuộc TW và tổng hợp ý kiến của các Bộ, địa phương về việc chi trả trợ cấp xã hội qua doanh nghiệp được chỉ định, ngày 14/10/2015, Phó Thủ tướng Vũ Đức Đam đã kết luận giao Bộ Lao động Thương binh và Xã hội chủ trì, phối hợp với Bộ Tài chính

hướng dẫn thực hiện chi trả chính sách trợ cấp xã hội tháng qua hệ thống doanh nghiệp được chỉ định. Tính đến nay, doanh nghiệp được chỉ định đã thực hiện chi trả bảo trợ xã hội tại 59 tỉnh, thành phố cho 3 triệu người hưởng.

#### ***Thu BHXH, BHYT tự nguyện***

Từ năm 2014, BHXH Việt Nam đã hợp tác với doanh nghiệp được chỉ định thực hiện việc tuyên truyền nâng cao nhận thức, vận động, phát triển người dân tham gia BHXH, BHYT. Đến năm 2015, với gần 12.200 điểm phục vụ tại 63 tỉnh, thành phố trực thuộc TW đã bảo đảm mỗi xã/phường có tối thiểu một điểm thu nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho người tham gia. Đây là một trong những bước đi nhằm phát triển người tham gia BHXH, BHYT theo Nghị quyết số 21-NQ/TW ngày 22/11/2012 của Bộ Chính trị về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế giai đoạn 2012 - 2020 và Đề án lộ trình tiến tới BHYT toàn dân.

Tính đến nay, trên 4 triệu người tham gia BHYT và trên 145.000 người tham gia BHXH tự nguyện được thực hiện qua kênh thu của doanh nghiệp; tiến tới mục tiêu đến năm 2021 có khoảng 1% lao động (nông dân và lao động khu vực phi chính thức) tham gia BHXH tự nguyện theo tinh thần Nghị quyết số 28-

NQ/TW ngày 23/5/2018 của BCH TW về cải cách chính sách BHXH qua kênh này.

*Tóm lại: phần nội dung này đã nêu lên thực trạng cung ứng dịch vụ hành chính công tại địa phương, trong đó có đánh giá nhận xét và phân tích những nguyên nhân tồn tại thực trạng cung ứng dịch vụ hành chính công qua mạng bưu chính công cộng mà Tổng công ty Bưu điện Việt Nam đã triển khai trong thời gian vừa qua, cũng như đánh giá phân tích nguyên nhân, kết quả đạt được.*

#### IV. GIẢI PHÁP CẢI THIỆN DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TẠI VIỆT NAM

##### *Cơ sở để xuất:*

Nhằm thực hiện hiệu quả mục tiêu cải cách hành chính, đưa ra cách thức phục vụ tốt với phương châm đơn giản, công khai, minh bạch nhằm đáp ứng tốt hơn yêu cầu cung cấp dịch vụ hành chính công cho tổ chức, cá nhân; góp phần kiện toàn, sắp xếp hệ thống tổ chức các cơ quan hành chính, tinh gọn bộ máy, tiết kiệm ngân sách, nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước, thực hiện tốt chủ trương của Đảng, Nhà nước về xây dựng và phát triển Chính phủ điện tử.

##### *\* Đối với Nhà nước*

Để giải quyết những hạn chế, bất cập trong cung cấp dịch vụ hành chính công, cần tập trung vào các giải pháp cơ bản sau:

- Thành lập các nhóm công tác chính sách để điều phối việc lập và thực hiện kế hoạch giữa các ngành, trong đó nhấn mạnh việc xác định trình tự công việc và theo dõi kết quả hoạt động.

- Tiếp tục hoàn thiện chức năng, nhiệm vụ của chính quyền các cấp; giảm đầu mối, bỏ cấp trung gian, theo hướng xây dựng hệ thống cơ quan hành chính thống nhất, thông suốt, hiện đại và đúng với vai trò.

- Tiếp tục rà soát, cải cách mạnh mẽ các thủ tục hành chính, tạo môi trường thuận lợi cho sản xuất kinh doanh và đáp ứng nhu cầu chính đáng của người dân và doanh nghiệp,

- Công khai các thủ tục (các loại giấy tờ, biểu mẫu) và quy trình giải quyết công việc, thời gian giải quyết, phí và lệ phí theo quy định để nhân dân biết và thực hiện thuận lợi.

- Tiếp tục thực hiện có hiệu quả cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước.

- Đẩy mạnh đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao tính chuyên nghiệp của bộ máy hành chính, đặc biệt

là kỹ năng hành chính của cán bộ, công chức, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động của cơ quan hành chính.

- Xử lý nghiêm các hành vi nhũng nhiễu, gây phiền hà cho dân trong quá trình quản lý hành chính. Tạo lập cơ sở pháp luật nhằm bảo đảm quyền giám sát trực tiếp của nhân dân đối với hoạt động của bộ máy hành chính, tăng cường các hình thức dân chủ trực tiếp để người dân tham gia vào công việc của Nhà nước ngày càng thực chất và hiệu quả.

##### *\* Đối với VNPost*

Với mạng lưới bưu chính công cộng rộng khắp cả nước đến tất cả các xã và các điểm phục vụ được trang bị các thiết bị cần thiết, có kết nối mạng thì việc giao nhân viên bưu điện hỗ trợ người dân tiếp cận thông tin, hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 sẽ giúp người dân tiếp cận được với các trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử cung cấp dịch vụ công trực tuyến, nâng cao nhận thức của người dân, xã hội về Chính phủ điện tử, nâng cao tỷ lệ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.

A. Hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân tiếp cận thông tin về thủ tục hành chính được công khai bằng phương tiện điện tử;

B. Hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã và tại các điểm phục vụ của mạng bưu chính công cộng, đặc biệt ở vùng nông thôn, vùng sâu, vùng xa, vùng dân tộc thiểu số, vùng đặc biệt khó khăn;

C. Tiếp nhận hồ sơ tại địa chỉ theo yêu cầu hoặc tại các điểm phục vụ bưu chính đối với các thủ tục hành chính được tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tuyến nhưng phải nộp cả hồ sơ bản giấy theo quy định;

D. Trả kết quả tại địa chỉ theo yêu cầu hoặc tại các điểm phục vụ bưu chính đối với các thủ tục hành chính đã nộp trực tuyến; thu

phí, lệ phí (nếu có) đối với các dịch vụ công mức độ 4 mà tổ chức, cá nhân không có khả năng thanh toán trực tuyến.

## V. KẾT LUẬN

Với mục tiêu phản ánh thực trạng Tham gia thực hiện cung ứng một số dịch vụ công tại các Tỉnh TP trên nền mạng bưu chính Việt Nam từ đó đề xuất các giải pháp nhằm tăng cường cung ứng dịch vụ hành chính công qua mạng bưu chính Việt Nam góp phần thực hiện mục tiêu cải cách hành chính nhà nước và sử dụng có hiệu quả mạng lưới bưu chính Việt Nam.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Báo cáo tình hình thực hiện dịch vụ năm 2019 và phương nhiệm vụ 2020 - VNPost
- [2] Nghị định số 108/2014/NĐ-CP ngày 20/11/2014 của Chính phủ về chính sách tinh giản biên chế
- [3] “Những thách thức đối với nền hành chính công Việt Nam trong bối cảnh hội nhập quốc tế” - Tạp chí Quản lý Nhà nước
- [4] văn bản Nghị quyết 53/2007/NQ-CP ngày 7-11-2007 của Chính phủ trong Chương trình Hành động thực hiện Nghị quyết Hội nghị TW5
- [5] Quyết định số 41/2011/QĐ-TTg ngày 03/8/2011 của Thủ tướng Chính phủ về việc chỉ định doanh nghiệp thực hiện duy trì, quản lý mạng bưu chính công cộng, cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, dịch vụ bưu chính quốc tế

## DEVELOPMENT OF PUBLIC ADMINISTRATIVE SERVICES ON VIETNAM POST NETWORK

**Abstract:** The article focuses on researching and proposing solutions to provide public administrative services via Vietnam's postal network in order to contribute a small part in the country's administrative reform at the same time using public postal networks are effectively managed by the state. With the method of synthesis, theoretical analysis combined with data collection from practical experience In the article, the author will mention issues about general theory of public administrative services, The situation of using translation public administrative bureaucracy on the Vietnam Post network from which solutions to improve efficiency in use.

**Keywords:** Public administration, online public services, state management system, Post network



**Trần Thanh Mai**, Nhận học vị Thạc sĩ năm 2014, hiện công tác tại Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông. Lĩnh vực nghiên cứu: giáo dục kỹ năng mềm.