

Dự án hỗ trợ hiện đại hóa nền hành chính công Việt Nam bằng công nghệ số

Hội thảo ngày 18/08/2022 – SỐ HÓA các dịch vụ
Chuyển đổi thông tin, tài liệu từ dạng giấy sang dạng số như thế nào?

Nội dung chính

- 1 Mở đầu
 - khái niệm và mục tiêu của số hóa
- 2 Số hóa quy trình
 - khía cạnh về kỹ thuật-chức năng, khó khăn và thách thức
- 3 Phương pháp số hóa
 - chuyển thông tin, tài liệu từ dạng giấy sang dạng số như thế nào, các bước, công cụ thực hiện
- 4 Trao đổi dữ liệu vì người dùng
 - từ bộ phận một cửa tiến tới xóa bỏ thủ tục
- 5 Vấn đề về chia sẻ dữ liệu
 - các phương thức xử lý mới, khung pháp lý được tăng cường để xây dựng niềm tin trong chia sẻ dữ liệu

Mở đầu: số hóa tài liệu/ số hóa quy trình

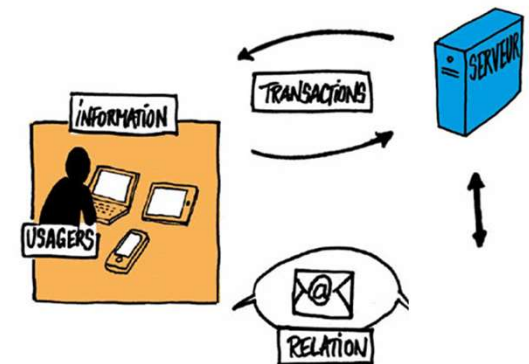
- **SỐ HÓA một tài liệu:** chuyển thông tin sang định dạng số
 - bỏ phương tiện chứa thông tin là giấy
 - lưu trữ thông tin hiệu quả hơn
 - lưu truyền điện tử

NHƯNG, trong nhiều trường hợp, số hóa tài liệu không có nghĩa là quy trình xử lý số

FAX, SCAN, OCR...
(signal, dữ liệu có cấu trúc...)



- **SỐ HÓA một quy trình :**
 - quy trình xử lý « không giấy tờ »
 - quản lý dữ liệu hoặc tài liệu hoàn toàn trên môi trường điện tử
 - đảm bảo lưu chuyển và xử lý **dữ liệu số**



Dữ liệu (DATA) là gì?

Là “sự thể hiện thông tin theo quy ước, tiêu chuẩn nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho việc xử lý”

- Một thông tin: một giá trị có ý nghĩa
- Sự thể hiện theo quy ước: một quy chuẩn / một tiêu chuẩn
- Tạo thuận lợi cho việc xử lý: máy để đọc, xử lý máy tính thuận lợi

Sử dụng dữ liệu cho phép xử lý:

- khối lượng thông tin lớn
- với tốc độ nhanh
- và hiệu quả cao

Đây là những mục tiêu chung của tất cả các quốc gia triển khai Chính phủ điện tử

Từ những năm 1970, CNTT bắt đầu được sử dụng rộng rãi trong cơ quan hành chính Pháp phải xử lý khối lượng lớn dữ liệu (thống kê, thuế, dịch vụ xã hội...)

→ xem Luật Tin học và các quyền tự do

Nhưng CNTT chỉ được sử dụng độc lập trong từng cơ quan mà không có sự kết nối với hệ thống của các cơ quan khác!

1990-2000, sự xuất hiện của Internet đã làm thay đổi bản đồ:

- của các dịch vụ kỹ thuật số
 - Triển khai các dịch vụ số cho doanh nghiệp (khai thuế, bảo hiểm xã hội)
 - Triển khai cổng dịch vụ công service-public.fr
 - Cổng truy cập các văn bản quy định: legifrance.fr

⇒ Phát triển chính phủ điện tử trên cơ sở các văn bản quy phạm pháp luật theo ngành nghề lĩnh vực
- Mối quan hệ mới với người dùng
 - Có thể tải về các loại mẫu đơn tờ khai (xây dựng máy chủ mẫu đơn tờ khai)
 - thực hiện quy trình công nhận hợp chuẩn mẫu đơn tờ khai (chuẩn hóa biểu mẫu)
 - Triển khai giá trị tương đương giữa dạng giấy và dạng điện tử “ (bằng chứng điện tử, chữ ký điện tử...)
 - Thông qua luật về quyền của công dân trong mối quan hệ với cơ quan hành chính nhà nước

Kinh nghiệm của Pháp

Những năm 2000-2010, khung quy định chung để phát triển chính phủ điện tử



Hình thành khái niệm dịch vụ từ xa: là hệ thống thông tin cho phép người dùng thực hiện các thủ tục hành chính theo phương thức điện tử

Triển khai dễ dàng hơn: cơ quan hành chính được cung cấp dịch vụ từ xa theo nghị định

Khả năng trao đổi thông tin trên cơ sở được sự đồng ý của người dùng

Các bộ quy chuẩn được xây dựng phục vụ triển khai Chính phủ điện tử:

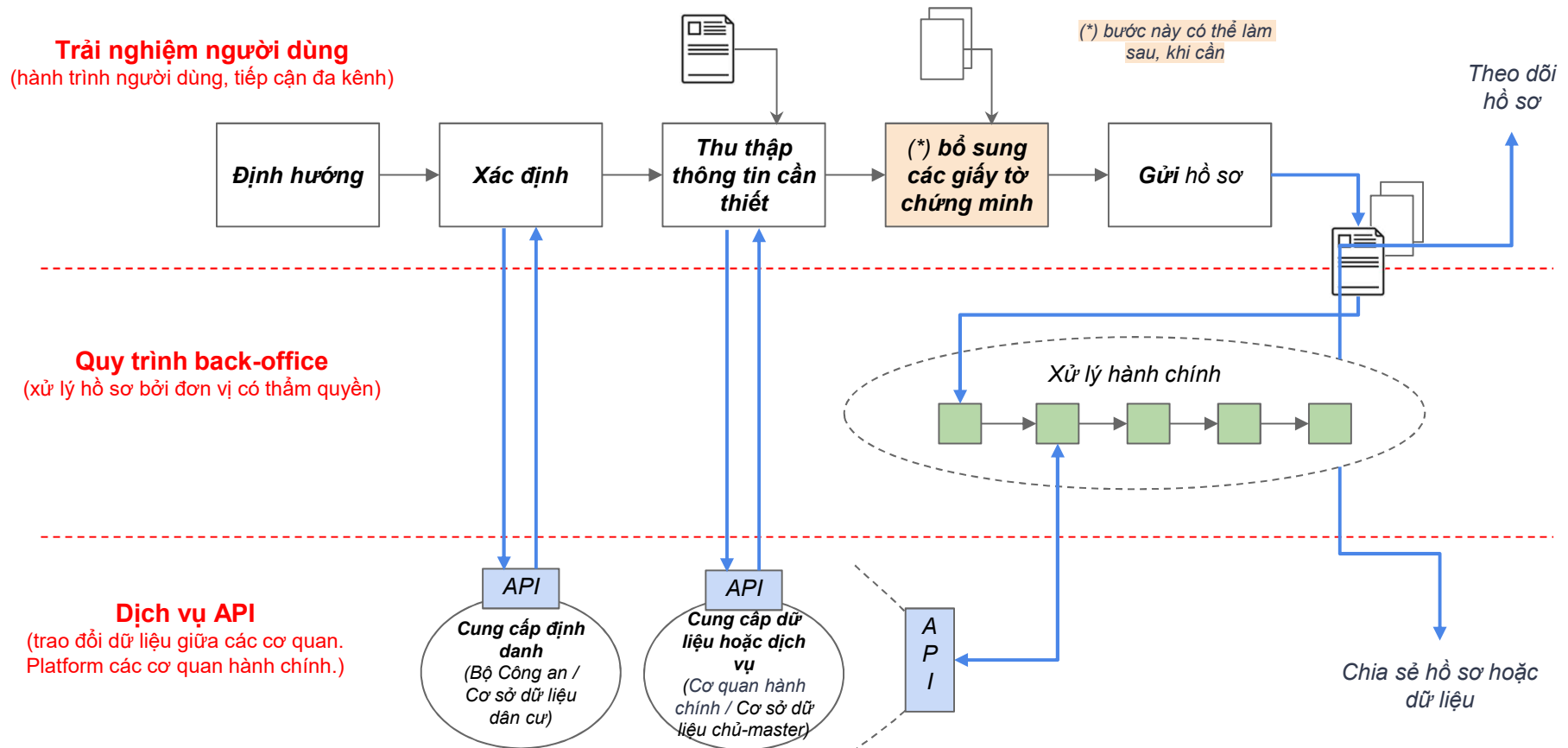
- Quy chuẩn về kết nối, liên thông (RGI)
- Quy chuẩn về an toàn (RGS)
- Quy chuẩn về truy cập (RGAA)

Thực hiện nguyên tắc trao đổi dữ liệu giữa các cơ quan hành chính (Chương trình Hãy nói với chúng tôi 1 lần)

Cơ quan hành chính có nghĩa vụ cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho người dùng

Quy trình được số hóa

số hóa bao gồm chuẩn hóa / đơn giản hóa quy trình “business process”



Phương pháp số hóa các thủ tục

Một số gợi ý / kinh nghiệm của Pháp

EN COURS

Phương pháp số hóa phải đáp ứng các mục tiêu:

- đảm bảo hiệu quả và hiệu suất đối với cơ quan hành chính (quy trình xử lý thông tin đáng tin cậy hơn, nhanh hơn, ít tốn kém hơn, v.v.)
- đơn giản hóa và giảm sự vất vả cho người dùng (giảm yêu cầu đối với người dùng và giảm sự phức tạp của thủ tục hành chính)

Trên cơ sở đó, có thể lựa chọn một số nguyên tắc:

- lựa chọn ưu tiên: không thể số hóa toàn bộ, cần « lựa chọn trận chiến »
 - “Các sự kiện cuộc đời”, các ưu tiên được hiện thị trong các thủ tục hành chính
 - Quan tâm đến các yêu cầu từ người dùng
 - Nguyên tắc Pareto
- đơn giản hóa: không số hóa một quá trình quá phức tạp hoặc dựa trên những cách làm mà không tính đến khía cạnh kỹ thuật số
 - trao đổi và chia sẻ dữ liệu giữa các cơ quan hành chính trong việc triển khai các dịch vụ tới người dùng
 - Lấy người dùng làm trung tâm (mọi dịch vụ và tính năng phải phục vụ cho Web-Self-Service, Web tự phục vụ) : xây dựng kịch bản bằng các công cụ / phương pháp lấy người dùng làm trung tâm
- ...

Việc triển khai số hóa dựa trên:

- Cổng dịch vụ công quốc gia (cổng truy cập)
- dịch vụ xác thực định danh chung
- khả năng lưu trữ dữ liệu ở dạng số
- sự kết nối giữa các cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ

Xác định ưu tiên số hóa thủ tục bằng các sự kiện cuộc đời

LỰA CHỌN ƯU TIÊN ⇒ Danh mục 25 sự kiện cuộc đời

- Tôi kê khai và nộp thuế
- Tôi chăm sóc sức khỏe của mình / Bệnh viện
- Tôi chọn định hướng của mình
- Tôi chăm sóc sức khỏe của mình / Bảo hiểm
- Tôi lái xe
- Tôi xin cấp giấy tờ tùy thân
- Tôi nhập học cho con tôi
- Tôi chuyển chỗ ở / tôi thay đổi thông tin
- Tôi đang mất việc làm/ tôi tìm việc làm
- Tôi là nạn nhân của một vụ tội phạm
- Tôi thuê một người lao động tại nhà
- Tôi sắp nghỉ hưu/ tôi nghỉ hưu
- Tôi là người nước ngoài
- Tôi theo chương trình đào tạo đại học
- Tôi tự học
- Tôi rơi vào tình trạng bấp bênh về tài chính
- Tôi mất người thân
- Tôi bị tàn tật / Một trong những người thân của tôi bị tàn tật
- Tôi thuê nhà
- Tôi mất / người thân của tôi mất sự tự chủ kinh tế
- Tôi đối mặt với tranh chấp / xung đột
- Tôi sinh con
- Tôi làm việc cho một chủ lao động tự nhân
- Tôi có nhà của mình (Chủ nhà)
- Tôi kết hôn / Tôi sống chung

20 năm qua, Nhà nước Pháp đã xác định tất cả các thủ tục trên cơ sở lấy người dùng làm trung tâm và đã hình thành hệ thống làm việc của mình để xác định danh sách 25 sự kiện cuộc đời cần ưu tiên cải thiện

Lựa chọn ưu tiên dựa trên sự phức tạp của thủ tục theo cảm nhận của người dùng. Tất cả các sự kiện chính trong cuộc đời đều phải được đưa vào chỉ tiêu theo dõi định tính và định lượng do Nhà nước công bố

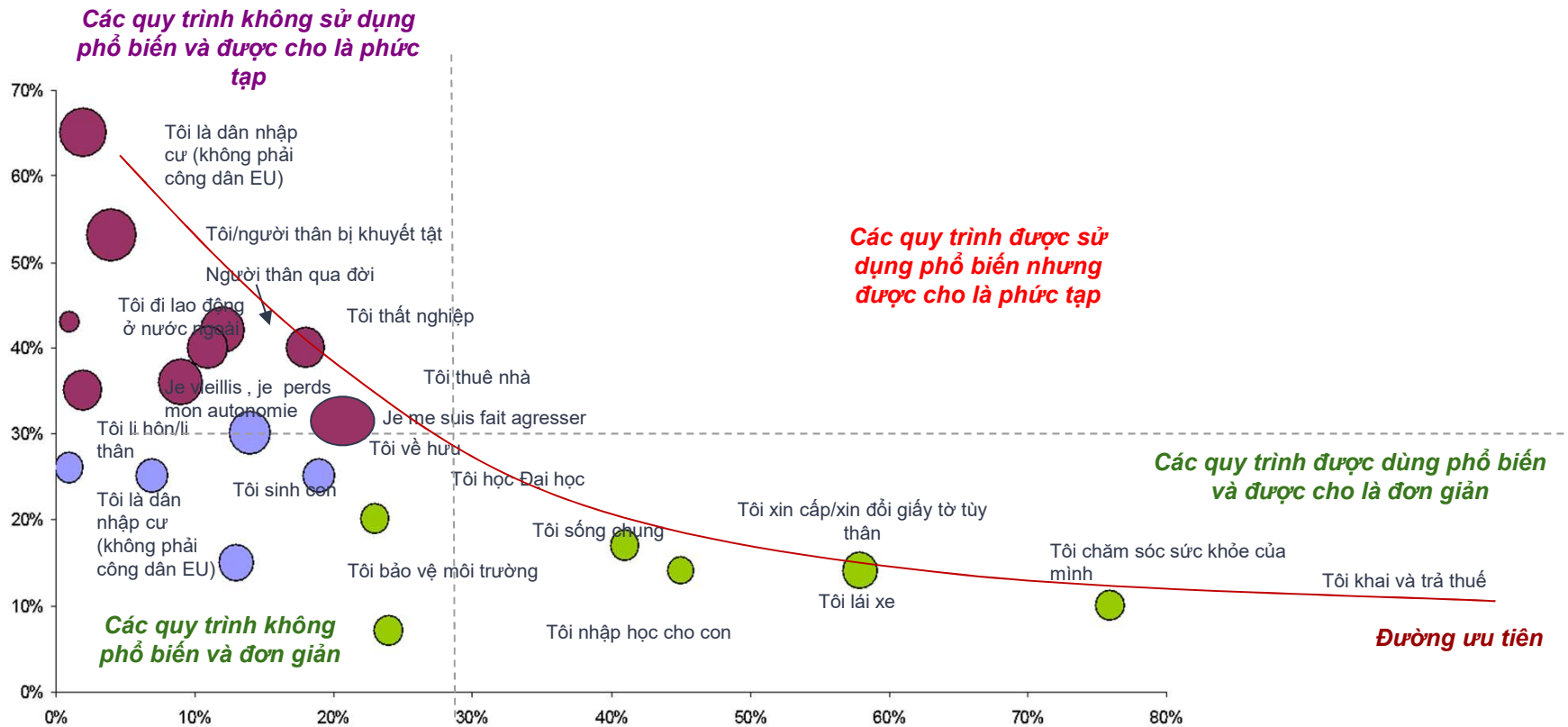
Ghi chú:

- Ở Pháp, phương pháp này dẫn đến việc “tạo phân khúc người dùng”: cá nhân / doanh nghiệp / hiệp hội tổ chức. Đối với mỗi phân khúc người dùng, xác định được khối lượng các sự kiện cuộc đời, các thủ tục tương ứng và mức độ phức tạp theo cảm nhận của người dùng.
- Phương pháp này cũng đã được sử dụng ở Kazakhstan với những sự kiện cuộc đời rất cụ thể...

**Việt Nam đã ban hành danh mục các dịch vụ được coi là ưu tiên!
Đây là điểm khởi đầu cho quá trình số hóa quy trình thủ tục.**

Xác định ưu tiên số hóa thủ tục bằng các sự kiện cuộc đời

Ví dụ minh họa/ thủ tục dành cho người dùng là cá nhân

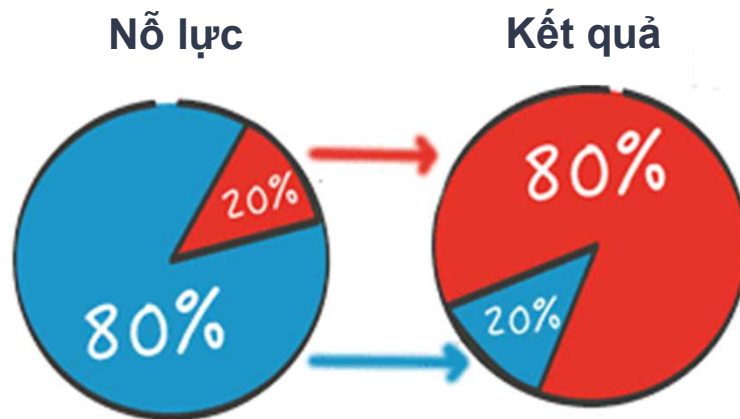


Nguyên tắc Pareto

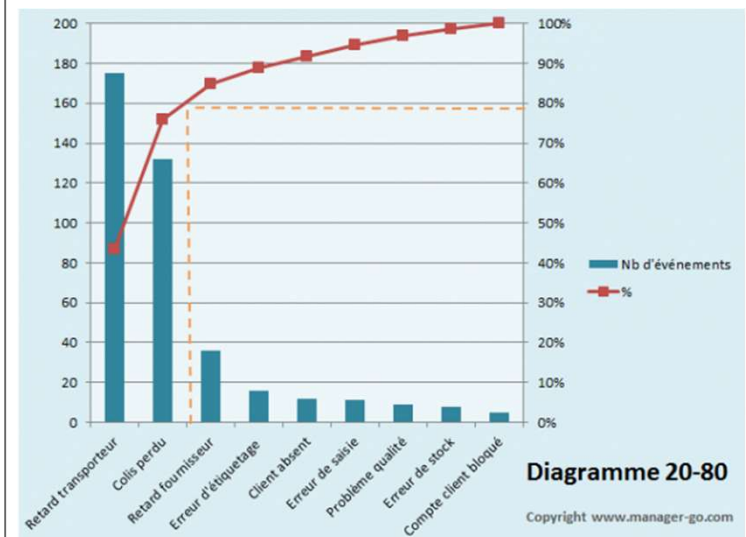
Nguyên tắc Pareto khuyến cáo dành 80% nỗ lực của bạn cho những gì được cho là "quan trọng" nhất theo thống kê. Điều này cũng có nghĩa là không cần nỗ lực cho 20% cái còn lại để tránh tập trung quá nhiều nỗ lực vào yếu tố tác động yếu



Đừng nên tự động hóa quy trình đối với các trường hợp số ít. Tốt hơn là quản lý chúng theo trường hợp ngoại lệ.

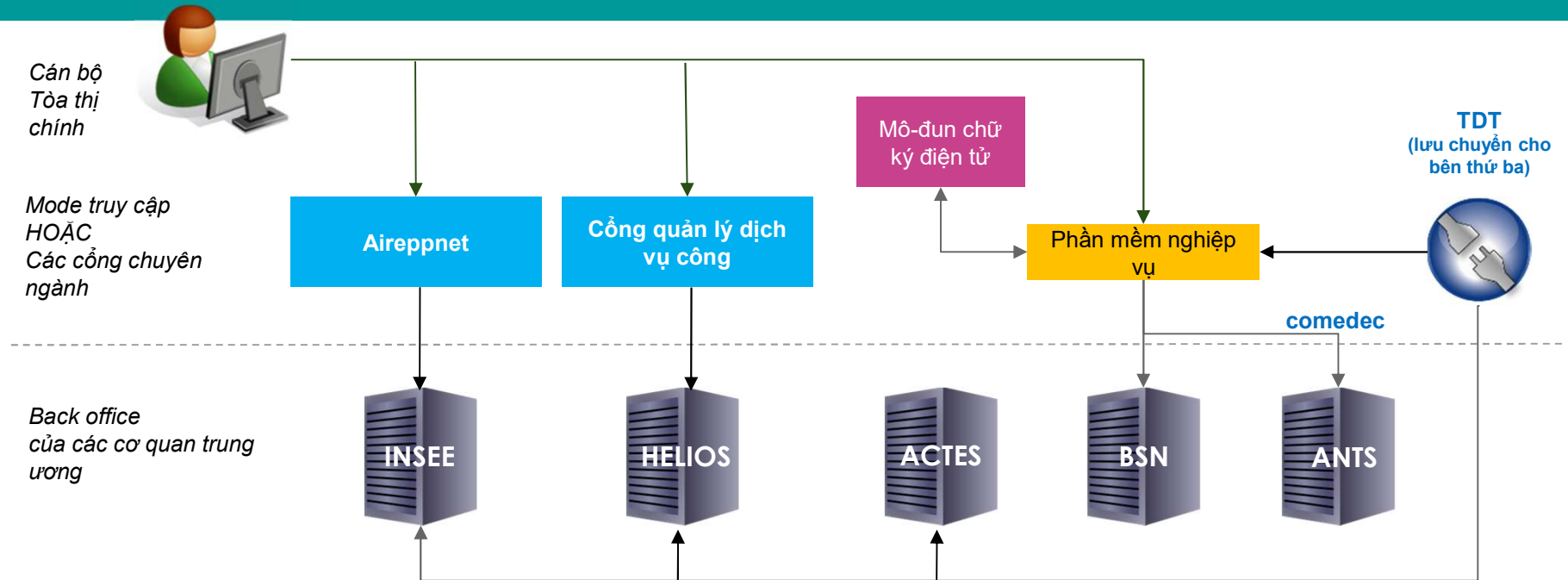


Trong ví dụ dưới đây, người ta đang cố gắng cải thiện một dịch vụ khách hàng sau khi thực hiện nghiên cứu định tính. 80% việc cắt giảm các vấn đề đã đạt được bằng cách giải quyết khâu giao hàng (vấn đề người vận chuyển: chậm trễ và mất mát) nhưng 20% vấn đề còn lại rất khó giải quyết... Cần chú ý không dành quá nhiều nỗ lực cho 20% vấn đề còn lại này.



Kết nối số giữa các Bộ ngành và địa phương

kinh nghiệm của Pháp



Các điểm quan trọng:

- Nếu có một mắt xích yếu trong quá trình số hóa, điều này sẽ gây hại cho toàn bộ chuỗi xử lý số ("chuyển đổi số" sẽ còn kéo dài chừng nào vẫn còn sự tồn tại của giấy tờ trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính - hoặc là tái giấy tờ hóa tài liệu)
- Cần thiết lập một tầm nhìn chung và thống nhất về chính phủ điện tử giữa các Bộ ngành và chính quyền địa phương

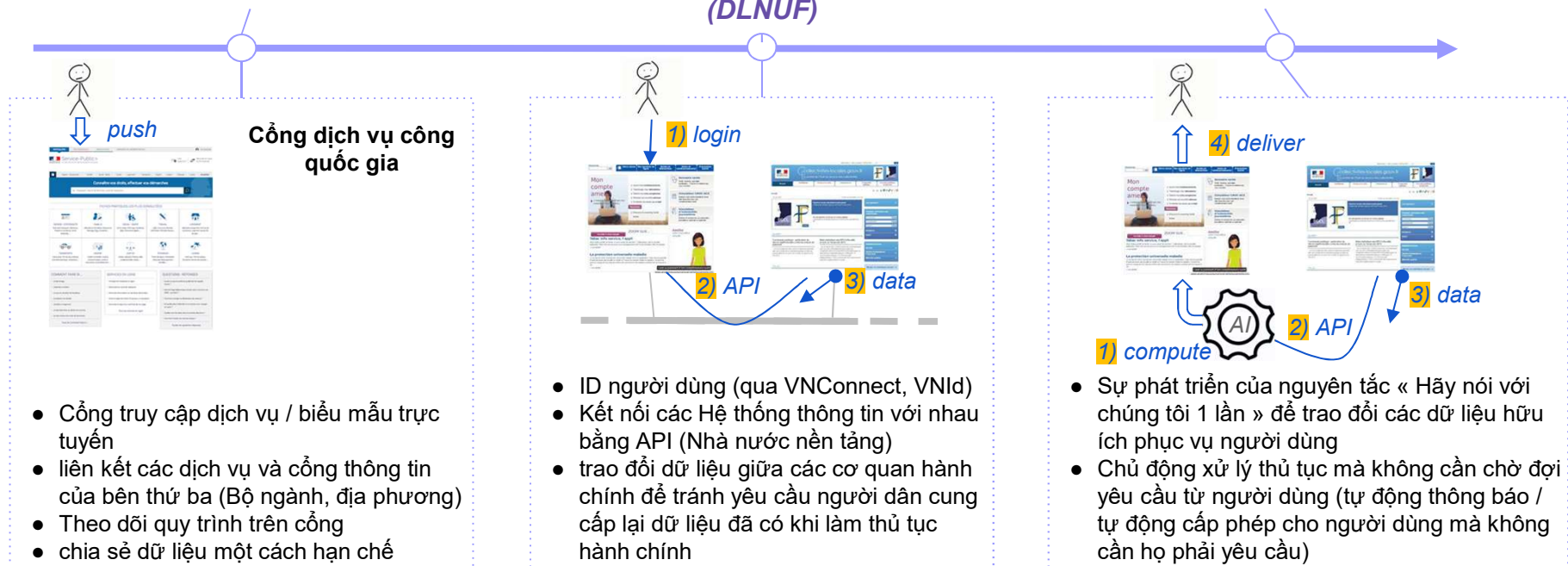
Mối quan hệ mới với người dùng

Trao đổi dữ liệu giữa các cơ quan cho phép đơn giản hóa thủ tục hành chính cho người dùng

Cổng một cửa

« Hãy nói với chúng tôi 1 lần » (DLNUF)

Loại bỏ thủ tục



Quản lý dữ liệu tốt hơn giúp đơn giản hóa các dịch vụ cung cấp cho người dùng và tự động hóa quá trình xử lý: đảm bảo khả năng kết nối, chia sẻ, định danh...

Chương trình Hãy nói với chúng tôi 1 lần DLNUF / khía cạnh pháp lý

Danh mục các giấy tờ chứng minh mà người dân không phải xuất trình khi làm thủ tục (được quy định trong một nghị định):

- **Các doanh nghiệp và tổ chức phi lợi nhuận** không bắt buộc phải nộp giấy tờ chứng minh trong hồ sơ ứng viên khi làm thủ tục đấu thầu mua sắm công và viện trợ công:
 - 1 ° Giấy chứng nhận nộp thuế [...];
 - 2 ° Bản khai lợi nhuận sản xuất và kinh doanh [...];
 - 3 ° Bản khai lợi nhuận phi thương mại [...];
 - 4 ° Bản khai lợi nhuận từ khai thác nông nghiệp [...];
 - 5 ° Bản khai kết quả chịu thuế doanh thu;
 - 6 ° Các khai báo quy định tại Điều 223 U của Nghị định;
 - 7 ° Bản trích lục Giấy phép kinh doanh, Giấy phép hoạt động;
 - 8 ° Chứng nhận nộp BHXH ;
 - 9 ° Chứng chỉ nhà thầu thi công công trình công cộng;
 - 10 ° Giấy chứng nhận người sử dụng lao động tuân thủ quy định về sử dụng lao động khuyết tật [...].
- **Các cá nhân** không phải xuất trình các giấy tờ sau:
 - 1 ° Thông báo nộp thuế thu nhập;
 - 2 ° Giấy xác nhận hưởng trợ cấp do cơ quan bảo hiểm xã hội cấp;
 - 3 ° Thông tin định danh, khi dịch vụ trực tuyến của cơ quan hành chính kết nối với hệ thống "FranceConnect".

Các câu hỏi về chia sẻ dữ liệu

Các phương thức xử lý mới, khung pháp lý được tăng cường để xây dựng niềm tin trong chia sẻ dữ liệu

- ❖ **Nghĩa vụ** chia sẻ dữ liệu của các cơ quan hành chính: hai trường hợp
 - Thực hiện nhiệm vụ cung cấp dịch vụ công
 - Giải quyết TTHC cho người dùng (điểm bắt đầu của việc trao đổi dữ liệu).

Trong mọi trường hợp, việc trao đổi dữ liệu không dựa trên sự đồng ý của người dùng mà dựa trên nhiệm vụ thực hiện dịch vụ công.

- ❖ Chia sẻ cái gì: các dữ liệu thực sự cần thiết cho nhiệm vụ cung cấp dịch vụ công
- ❖ Chia sẻ như thế nào: quy trình xử lý tự động (không trao đổi bằng email hay bằng giấy tờ...).
- ❖ Cơ quan hành chính có nghĩa vụ gì? Cung cấp thông tin cho người dùng, lưu lại lịch sử trao đổi dữ liệu.
- ❖ Quy tắc về trách nhiệm: mỗi cơ quan chịu trách nhiệm về dữ liệu mà mình đã có trong Hệ thống thông tin của mình. Khi thông tin rời cơ quan A để đến cơ quan B, cơ quan B sẽ chịu trách nhiệm về thông tin này, cơ quan A không còn chịu trách nhiệm nữa.
- ❖ Ngoại lệ duy nhất liên quan đến nghĩa vụ trao đổi dữ liệu:
 - Dữ liệu **mật** (bí mật an ninh quốc phòng).
 - **Bất khả thi về mặt kỹ thuật**.

