



THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP TRIỂN KHAI DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN TẠI BỘ TÀI CHÍNH

ThS. HOÀNG THÀNH - Cục Tin học và Thống kê Tài chính (Bộ Tài chính)

Trong những năm qua, công tác hiện đại hóa triển khai ứng dụng công nghệ thông tin trong toàn ngành Tài chính đã được đẩy mạnh, trong đó chú trọng đến việc xây dựng hệ thống hạ tầng kỹ thuật đảm bảo được thông suốt, góp phần thực hiện tốt nhiệm vụ chính trị, chuyên môn của các đơn vị thuộc và trực Bộ Tài chính. Việc cung cấp thông tin, dịch vụ công trực tuyến cho các đơn vị có quan hệ với ngân sách, người dân và doanh nghiệp được thực hiện công khai, nhanh chóng, kịp thời.

Từ khóa: Dịch vụ công, công nghệ thông tin, tài chính, doanh nghiệp

Over the past years, the modernization of information technology application in the financial sector has been promoted with emphasis on the construction of technical infrastructure to ensure smooth operation for the purposes of the political and professional tasks of the units under Ministry of Finance. The provision of information and online public services to budget-related units, civilians and enterprises is conducted with the manner of publicity, quickliness and timeliness.

Keywords: public services, information technology, finance, businesses

Ngày nhận bài: 8/5/2017

Ngày chuyển phản biện: 10/5/2017

Ngày nhận phản biện: 25/5/2017

Ngày chấp nhận đăng: 28/5/2017

Những tiện ích từ triển khai dịch vụ công trực tuyến

Việc cung cấp các dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) được xem là khâu quan trọng, then chốt trong tiến trình cải cách hành chính và triển khai Chính phủ điện tử. Sử dụng DVCTT giúp giảm thời gian gửi/nhận hồ sơ, giảm công sức, tăng hiệu quả kinh tế. Người dân, doanh nghiệp, các tổ chức... có thể giao dịch 24/24 giờ trong ngày, tại bất cứ đâu có kết nối internet. 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 và nhận

kết quả được thực hiện trực tiếp tại cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ (DVCTT mức độ 3). Việc trả kết quả có thể được thực hiện trực tuyến, gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện đến người sử dụng (DVCTT mức độ 4).

Khi sử dụng DVCTT người dân được hưởng thụ dịch vụ thuận lợi, tiết kiệm chi phí cũng như thời gian đăng ký, làm các thủ tục hành chính, đặc biệt là tránh được tệ nạn nhũng nhiễu, quan liêu, phiền hà... từ những cán bộ công quyền. Ngoài ra, người dân còn biết được hồ sơ đăng ký của mình đang ở khâu nào trong quy trình xử lý. Ngày gửi hồ sơ, hồ sơ gửi đã đúng chưa, loại hồ sơ cần bổ sung (nếu thiếu), ngày nhận kết quả... được hiển thị minh bạch rõ ràng.

Với cán bộ được phân công xử lý hồ sơ, ngoài trình độ về chuyên môn thì kiến thức về CNTT cũng phải được nâng cao để xử lý quy trình hồ sơ điện tử; Xây dựng và đẩy mạnh triển khai các dịch vụ công trực tuyến góp phần đưa chỉ số về Chính phủ điện tử ở Việt Nam lên cao, cải thiện môi trường kinh doanh và nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia.

Kết quả triển khai dịch vụ công trực tuyến tại Bộ Tài chính

Thực hiện Quyết định 1534/QĐ-BTC ngày 28/6/2016 phê duyệt định hướng phát triển Cổng thông tin điện tử ngành Tài chính đến năm 2020. Cổng thông tin điện tử (TTĐT) Bộ Tài chính đã tiến hành nâng cấp và đưa vào sử dụng chính thức từ ngày 26/11/2015. Với tiêu chí lấy người dùng là trọng tâm, Cổng TTĐT Bộ Tài chính đã xây dựng chuyên trang Bộ thủ tục hành chính và Dịch vụ công trực tuyến. Chuyên trang này đã giới thiệu và đăng tải đầy đủ thủ tục hành chính (TTHC) và liên kết



các DVCTT của toàn ngành Tài chính. Bên cạnh đó, Bộ Tài chính cũng đã công khai số liệu thống kê số lượng hồ sơ xử lý trực tuyến, tỷ lệ hồ sơ xử lý đúng hạn trên trang DVCTT của Bộ.

Giai đoạn 2010-2015, Bộ Tài chính là một trong những đơn vị triển khai DVCTT quyết liệt và đã hoàn thành triển khai gần 30 DVCTT mức độ 3 theo Quyết định số 1605/QĐ-TTg ngày 27/8/2010 của Thủ tướng Chính phủ về Phê duyệt chương trình Quốc gia về CNTT trong hoạt động của cơ quan nhà nước giai đoạn 2011-2015. Ngày 14/10/2015, Chính phủ ban hành Nghị quyết 36a/NQ-CP về Chính phủ điện tử, theo đó phấn đấu đến hết năm 2017 Bộ Tài chính có 100% các dịch vụ công được cung cấp trực tuyến ở mức độ 3 và một số dịch vụ công phổ biến, liên quan nhiều tới người dân, DN được cung cấp ở mức độ 4.

Để thực hiện nhiệm vụ trên, Bộ Tài chính đã chủ động, tích cực rà soát TTHC, lập kế hoạch xây dựng các DVCTT tối thiểu mức độ 3 tại Quyết định số 2765/QĐ-BTC ngày 25/12/2015 ban hành kế hoạch hành động của Bộ Tài chính thực hiện Nghị quyết 36a/NQ-CP. Cụ thể, đến hết ngày 25/4/2017, tổng số TTHC ngành Tài chính đã triển khai cung cấp DVCTT là 917 thủ tục, trong đó: 254 DVCTT mức độ 1; 332 DVCTT mức độ 2; 85 DVCTT mức độ 3 và 246 DVCTT mức độ 4.

Ngoài các DVCTT mức độ 3, 4 nêu trên, Bộ Tài chính cũng tiến hành rà soát và lập kế hoạch xây dựng DVCTT độ 3, 4 cho 205 thủ tục trong thời gian tới. Riêng đối với cơ quan Bộ Tài chính, tổng số TTHC đã triển khai DVCTT là 230 thủ tục, trong đó có 92 DVCTT mức 1, 100 DVCTT mức 2, 37 DVCTT mức 3 và 1 DVCTT mức 4.

Kết quả triển khai DVCTT của Bộ Tài chính được chia theo nhóm lĩnh vực như sau:

Dịch vụ công trực tuyến lĩnh vực tài chính chung

Song song với việc xây dựng mới các DVCTT và tích hợp trên Cổng TTĐT, Bộ Tài chính đã triển khai nhiều biện pháp nhằm đẩy mạnh việc khai thác, sử dụng DVCTT đã được triển khai theo Quyết định 1605/QĐ-BTC. Đến nay, 11 ứng dụng DVCTT đã được triển khai và cung cấp trên Cổng TTĐT Bộ Tài chính. Ngoài ra, thực hiện Nghị quyết 36a/NQ-CP, cơ quan Bộ Tài chính đã thực hiện rà soát, lập dự án “Xây dựng các DVCTT tối thiểu mức độ 3 của cơ quan Bộ Tài chính theo” cho 16 TTHC.

Một trong số các DVCTT lĩnh vực tài chính chung đang được triển khai hiệu quả là DVCTT cấp mã số đơn vị quan hệ ngân sách mức độ 4. Trước đây, khi chưa triển khai dịch vụ này, các đơn vị có

quan hệ ngân sách phải đến trực tiếp các cơ quan tài chính để nộp hồ sơ xin cấp mã hoặc gửi qua đường công văn, sau khi cán bộ cấp mã tiếp nhận sẽ kiểm tra hồ sơ và hẹn đến ngày trả kết quả. Khi dịch vụ này được đưa vào sử dụng từ năm 2016, các đơn vị chỉ cần đăng nhập vào hệ thống cấp mã số để khai thông tin và gửi đến cơ quan tài chính xử lý. Sau khi cán bộ cấp mã xử lý hồ sơ sẽ trả lại kết quả trên hệ thống cho đơn vị quan hệ ngân sách. Đơn vị quan hệ ngân sách dùng Giấy chứng nhận mã số điện tử này để giao dịch với cơ quan tài chính, trên mỗi Giấy chứng điện tử được gắn 01 mã vạch để thực hiện kiểm tra, xác định mã số do cơ quan tài chính cấp. Thời gian thực hiện cấp mã đã được rút ngắn xuống còn 02 ngày (trước đây thời gian tiếp nhận và xử lý hồ sơ từ 3 đến 5 ngày đơn vị mới có mã số quan hệ ngân), thậm chí trong thời hạn 01 giờ đơn vị đã có thể được cấp mã ngay trên ứng dụng DVCTT nếu như đơn vị nộp hồ sơ đầy đủ và hợp lệ. Tính từ 1/1/2016 đến 30/04/2017, hệ thống DVCTT Cấp mã số mức độ 4 đã nhận 20.248 hồ sơ và đã cấp 19.856 mã số trực tuyến cho các đơn vị có quan hệ với ngân sách.

Dịch vụ công trực tuyến lĩnh vực Thuế

Trong những năm qua, Tổng cục Thuế đã triển khai mở rộng hệ thống dịch vụ thuế trên mạng như: hệ thống khai thuế công nghệ mã vạch (offline), khai thuế trực tuyến (online); Cổng điện tử trao đổi thông tin về thuế với các ngân hàng để thực hiện nộp thuế điện tử; kết hợp với các nhà cung cấp dịch vụ viễn thông để triển khai hệ thống hỗ trợ nhắn tin qua điện thoại (SMS). Các ứng dụng phục vụ người nộp thuế đã được triển khai và nâng cấp thường xuyên để người nộp thuế có thể khai thác thông tin thuận lợi nhất phục vụ cho việc thực hiện nghĩa vụ thuế, tự kê khai, nộp thuế và kiểm soát được tình hình thực hiện nghĩa vụ thuế của mình, đồng thời tránh được rủi ro trong kinh doanh. Cụ thể:

- Về khai thuế điện tử: Tính đến hết năm 2016, hệ thống khai thuế qua mạng đã được triển khai cho 63 Cục Thuế và 100% các Chi cục Thuế trực thuộc. Cả nước đã có 564.488 doanh nghiệp tham gia sử dụng dịch vụ khai thuế điện tử, đạt tỷ lệ 99,64 % trên tổng số 566.504 doanh nghiệp đang hoạt động; số lượng hồ sơ khai thuế điện tử đã tiếp nhận đến nay là trên 35,4 triệu hồ sơ kê khai thuế.

- Về nộp thuế điện tử: Tiếp tục phối hợp với 43 Ngân hàng thương mại đã hoàn thành kết nối nộp thuế điện tử với Tổng cục Thuế và 63 Cục thuế triển khai dịch vụ Nộp thuế điện tử tuyên truyền, vận động doanh nghiệp tham gia sử dụng



dịch vụ. Đến cuối năm 2016 đã có trên 547 nghìn doanh nghiệp đã đăng ký sử dụng dịch vụ với cơ quan Thuế (đạt tỷ lệ 96,70%) và trên 530 nghìn doanh nghiệp hoàn thành đăng ký dịch vụ với ngân hàng (đạt tỷ lệ 93,69%).

Theo Báo cáo môi trường kinh doanh năm 2017 vừa được Ngân hàng thế giới (WB) công bố, chỉ số về nộp thuế của Việt Nam tăng 11 bậc so với báo cáo năm 2016 (từ 178 lên thứ hạng 167, trong tổng số 190 quốc gia, vùng lãnh thổ). Nếu xét trong 10 chỉ số của báo cáo môi trường kinh doanh nói chung của Việt Nam, theo xếp hạng của WB, thì thuế là chỉ tiêu có mức độ tăng điểm nhiều nhất: Từ 38.36 điểm % năm 2015 lên 49.39 điểm % năm 2016, tăng 11 điểm %.

Dịch vụ công trực tuyến lĩnh vực Hải quan

Trong lĩnh vực hải quan, cho đến nay 100% cơ quan Hải quan các tỉnh, thành phố (bao gồm 34/34 Cục Hải quan tỉnh, thành phố với 100% Chi cục) đã thực hiện thủ tục hải quan điện tử thông qua Hệ thống thông quan tự động VNACCS/VCIS; 100% các quy trình thủ tục hải quan cơ bản đã được tự động hóa trên phạm vi toàn quốc tới cấp chi cục. Hơn 99,65% doanh nghiệp tham gia thực hiện thủ tục hải quan bằng phương thức điện tử. Việc triển khai Hệ thống VNACCS/VCIS đã rút ngắn thời gian làm thủ tục Hải quan cho doanh nghiệp, giảm thiểu giấy tờ và đơn giản hóa hồ sơ hải quan, tạo tiền đề cho việc kết nối hệ thống Cơ chế một cửa quốc gia với các bộ, ngành liên quan.

Cơ chế một cửa quốc gia và kết nối cơ chế một cửa ASEAN đã được triển khai tại 11 bộ, ngành (Bộ Công Thương, Bộ Khoa học và Công nghệ, Bộ Giao thông vận tải, Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Bộ Tài chính (Tổng cục Hải quan), Bộ Tài nguyên và Môi trường, Bộ Thông tin và Truyền thông, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Bộ Y tế, Bộ Quốc phòng, VCCI) với tổng số thủ tục hành chính đưa lên Cơ chế một cửa quốc gia là 37 thủ tục với khoảng 264.000 bộ hồ sơ và khoảng 9.400 doanh nghiệp tham gia. Ngành Hải quan cũng kết nối trao đổi thông tin với các cơ quan quản lý nhà nước, các ngân hàng thương mại và các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực logistic, bảo hiểm và các dịch vụ khác liên quan: tiếp tục triển khai thanh toán điện tử (E-payment) trên cơ sở kết nối hệ thống CNTT hải quan với các hệ thống CNTT của kho bạc nhà nước và các ngân hàng thương mại. Đến nay, ngành Hải quan đã ký thỏa thuận hợp tác thu thuế xuất nhập khẩu bằng phương thức điện tử với 33 ngân hàng.

Dịch vụ công trực tuyến lĩnh vực Kho bạc Nhà nước

Trong lĩnh vực kho bạc, các dịch vụ công điện tử đã được xây dựng phục vụ kiểm soát chi ngân sách nhà nước (NSNN) qua mạng. Ngành Kho bạc đã phối hợp với các bộ, ngành, địa phương và các ngân hàng thương mại đẩy mạnh việc thu phạt vi phạm hành chính qua mạng điện tử. Đến hết năm 2016, Kho bạc Nhà nước đã hoàn thành việc xây dựng và triển khai tại 5 thành phố trực thuộc Trung ương 3 dịch vụ công trực tuyến mức 3 gồm: (i) Khai báo giao nhận hồ sơ và giao dịch một cửa thuộc lĩnh vực kho bạc; (ii) Giao diện thông tin yêu cầu thanh toán và Chương trình kê khai yêu cầu thanh toán qua mạng; (iii) Đăng ký mở và sử dụng tài khoản tại Kho bạc Nhà nước và sẽ tiếp tục triển khai mở rộng trong năm 2017-2018.

Theo Báo cáo môi trường kinh doanh năm 2017 được Ngân hàng Thế giới (WB) công bố, chỉ số về nộp thuế của Việt Nam tăng 11 bậc so với báo cáo năm 2016 (từ 178 lên thứ hạng 167, trong tổng số 190 quốc gia, vùng lãnh thổ).

Một trong những kết quả nổi bật đã đạt được trong công tác ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) ngành Tài chính thời gian qua là Bộ Tài chính đã dẫn đầu 4 năm liên tiếp trong bảng xếp hạng về chỉ số sẵn sàng cho phát triển và ứng dụng CNTT Việt Nam (ICT index). Ngoài ra, Bộ Thông tin và Truyền thông đã công bố Báo cáo đánh giá mức độ ứng dụng CNTT của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương năm 2016, trong đó, đánh giá Bộ Tài chính dẫn đầu DVCTT mức độ 3, 4.

Một số tồn tại, vướng mắc trong quá trình triển khai

Trong quá trình triển khai DVCTT của ngành Tài chính, một số tồn tại, vướng mắc được ghi nhận gồm:

Thứ nhất, trình độ, kiến thức CNTT của người dân còn chưa đồng đều, nhiều người dân còn chưa được tiếp xúc với máy tính, internet. Bên cạnh đó, còn có tâm lý lo ngại về sự không thuận tiện sử dụng mất an toàn thông tin khi sử dụng DVCTT nên đa số người dân vẫn lựa chọn cách truyền thống, đến trực tiếp cơ quan chức năng để thực hiện thủ tục hành chính. Do vậy, số lượng người sử dụng DVCTT vẫn chưa được cao.

Thứ hai, tại một số văn bản, quy định vẫn chưa sửa đổi kịp thời để thực hiện theo quy trình điện tử,



người dân và doanh nghiệp vẫn phải nộp chứng từ giấy khi thực hiện các TTHC. Quy trình TTHC có nhiều mẫu biểu phức tạp, hồ sơ phải scan nhiều.

Thứ ba, việc liên kết tích hợp dữ liệu giữa các cơ quan nhà nước thuộc Chính phủ còn gặp nhiều khó khăn về mặt pháp lý và cơ sở hạ tầng. Bên cạnh đó, hệ thống mạng đôi khi còn gặp trục trặc trong việc truyền tải dữ liệu nên việc đăng ký hay cập nhật cũng còn gặp khó khăn.

Thứ tư, việc tuyên truyền, hỗ trợ sử dụng DVCTT chưa được thực hiện đầy đủ, thường xuyên dẫn đến việc triển khai DVCTT vẫn còn chưa đồng bộ. Bên cạnh đó, công tác tuyên truyền, phổ biến về lợi ích của DVCTT vẫn còn hạn chế dẫn đến người dân gặp khó khăn trong việc tiếp cận DVCTT.

Thứ năm, khó khăn nguồn vốn và quy trình thực hiện đầu tư ứng dụng CNTT thủ tục còn rườm rà, ảnh hưởng đến tiến độ xây dựng các ứng dụng CNTT liên quan đến lĩnh vực hành chính công.

Giải pháp triển khai dịch vụ công trực tuyến

Để phát huy những thành quả đạt được trong triển khai dịch vụ công trực tuyến thời gian qua, đồng thời khắc phục những tồn tại, hạn chế, trong thời gian tới, Bộ Tài chính tập trung thực hiện:

- Đẩy mạnh tuyên truyền, phổ biến nâng cao ý thức người dân, doanh nghiệp trong việc thực hiện DVCTT; Thường xuyên tổ chức tập huấn nghiệp vụ cho các đơn vị nghiệp vụ về các DVCTT, đào tạo bổ sung về chuyên môn nghiệp vụ đảm bảo nắm đầy đủ thủ tục hành chính theo từng nhóm ngành đối với công chức tiếp nhận và trả kết quả, từ đó nâng cao chất lượng đội ngũ công chức thực hiện quản lý và cung cấp DVCTT.

- Hoàn thiện các văn bản, các quy định nhằm đảm bảo tính pháp lý của các DVCTT.

- Tăng cường sự đảm bảo về an toàn và bí mật thông tin của các cá nhân khi sử dụng DVCTT.

- Tăng cường công tác phối hợp, hỗ trợ các đơn vị nghiệp vụ rà soát thủ tục áp dụng theo hướng điện tử hóa. Công khai số lượng hồ sơ xử lý trực tuyến, tỷ lệ hồ sơ xử lý đúng hạn trên trang DVCTT của Bộ Tài chính.

- Triển khai các giải pháp kỹ thuật để trao đổi, chia sẻ thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên Cổng TTĐT Bộ Tài chính với Cổng TTĐT của các Tổng cục và Cổng TTĐT Chính phủ.

Thực hiện có hiệu quả cao Quyết định 556/QĐ-BTC ngày 24/3/2016 phê duyệt Kế hoạch 5 năm về ứng dụng CNTT trong hoạt động của Bộ Tài chính giai đoạn 2016-2020; Quyết định 2268/QĐ-BTC ngày 21/10/2016 về phê duyệt Kế hoạch 5 năm ứng dụng

CNTT cơ quan Bộ Tài chính giai đoạn 2016-2020, Bộ Tài chính phấn đấu:

- Cổng thông tin điện tử ngành Tài chính và các cổng thông tin của các đơn vị, hệ thống là nơi kết nối, trao đổi thông tin giữa Bộ Tài chính các cơ quan chính phủ, cổng kết nối Bộ Tài chính với người dân và doanh nghiệp; Đảm bảo đúng lộ trình của Chính phủ trong việc xây dựng Mạng thông tin điện tử hành chính của Chính phủ trên Internet theo Nghị quyết 30c/NQ-CP ngày 8/11/2011 về việc Ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020.

- 100% các dịch vụ công được cung cấp trực tuyến tối thiểu ở mức độ 3, trong đó 30% đạt mức độ 4 thông qua Cổng TTĐT Bộ Tài chính và được tích hợp lên Cổng dịch vụ quốc gia trong đó: Ứng dụng CNTT để rút ngắn thời gian thực hiện thông quan hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu cho doanh nghiệp đạt mức trung bình của các nước ASEAN-4. Kết nối với các Bộ, ngành thực hiện Cơ chế một cửa quốc gia và kết nối với các nước thực hiện Cơ chế một cửa ASEAN; 30% hồ sơ TTHC được xử lý trực tuyến mức độ 4; 90% số người nộp thuế được tiếp cận đầy đủ, kịp thời các thông tin thay đổi về chính sách, TTHC thuế; 95% doanh nghiệp thường xuyên sử dụng các dịch vụ thuế điện tử; 95% doanh nghiệp nộp thuế điện tử; 95% hồ sơ hoàn thuế được nộp và trả kết quả qua mạng; 80% cá nhân kinh doanh nộp thuế qua dịch vụ thuế điện tử hoặc qua hình thức xã hội hóa dịch vụ thu hộ.

- Mở rộng chia sẻ thông tin, trao đổi dữ liệu điện tử với các bộ, ngành, địa phương; tổ chức cung cấp dịch vụ dữ liệu điện tử cho cơ quan nhà nước và xã hội theo quy định.

- Xây dựng và phát triển các dịch vụ cung cấp thông tin dữ liệu điện tử nhằm đa dạng hóa các kênh thông tin, nhằm nâng cao chất lượng phục vụ theo yêu cầu của người dân và doanh nghiệp.

- Tổ chức tuyên truyền rộng rãi nhằm nâng cao nhận thức cho cán bộ, công chức, người dân và doanh nghiệp trong việc tiếp cận, sử dụng hiệu quả các DVCTT của Bộ Tài chính qua môi trường mạng.

Tài liệu tham khảo:

1. Quyết định 1534/QĐ-BTC ngày 28/6/2016 phê duyệt định hướng phát triển Cổng thông tin điện tử ngành Tài chính đến năm 2020;
2. Quyết định số 1605/QĐ-TTg ngày 27/8/2010 của Thủ tướng Chính phủ về Phê duyệt chương trình Quốc gia về CNTT trong hoạt động của cơ quan nhà nước giai đoạn 2011-2015;
3. Quyết định số 2765/QĐ-BTC ngày 25/12/2015 ban hành kế hoạch hành động của Bộ Tài chính thực hiện Nghị quyết 36a/NQ-CP.