

TƯƠNG TÁC GIỮA CHÍNH QUYỀN VÀ CÔNG DÂN TRÊN MÔI TRƯỜNG SỐ

Nguyễn Quang Đông

Viện Nghiên cứu Chính sách và Phát triển Truyền thông

Trong giai đoạn hiện nay, khi quá trình chuyển đổi số, xây dựng chính quyền số là một trong những mục tiêu quan trọng của quốc gia, việc đảm bảo các quyền công dân trên môi trường số có ý nghĩa quan trọng. Tuy nhiên, quá trình chuyển đổi số vẫn còn trong giai đoạn đầu, cho nên việc thực hiện các quyền thông qua tương tác chính quyền - công dân trên môi trường số vẫn còn những khoảng cách nhất định. Để bổ sung góc nhìn về mức độ tương tác 2 chiều này, nhóm nghiên cứu thuộc Viện Nghiên cứu Chính sách và Phát triển Truyền thông đã tiến hành nghiên cứu “Đánh giá ban đầu về tương tác giữa chính quyền và công dân trên môi trường số”. Kết quả nghiên cứu đã đưa ra những đánh giá tổng quan ban đầu về thực tiễn tương tác giữa chính quyền và công dân trên môi trường số, đo lường tác động của chuyển đổi số đến hiệu quả tham gia của người dân vào nền quản trị công và đề xuất các khuyến nghị phù hợp.

Kết quả thực hiện tương tác chính quyền - công dân

Nghiên cứu đánh giá thực trạng tương tác giữa người dân và UBND cấp tỉnh của 63 tỉnh/thành phố tại Việt Nam thông qua Bộ chỉ số tương tác chính quyền - công dân trên môi trường số (do nhóm nghiên cứu đưa ra). Việc đánh giá được thực hiện theo phương pháp tiếp cận quá trình (đầu vào - quá trình thực hiện - đầu ra) với 4 chỉ số thành phần: quy định, chính sách của địa phương; hạ tầng kỹ thuật; tổ chức thực hiện; đảm bảo quyền và lợi ích của công dân. Điểm đánh giá của Bộ chỉ số là tổng điểm của cả 04 chỉ số thành phần với nguồn số liệu từ việc đánh giá các cổng thông tin điện tử (TTĐT), ứng dụng thông minh; đồng thời dựa trên kết quả của một số bộ chỉ số đã có. Bên cạnh

đó, nghiên cứu cũng đánh giá kết quả tương tác với công dân trên cổng TTĐT và ứng dụng thông minh của UBND cấp tỉnh trên 05 tiêu chí: tính đầy đủ, dễ tiếp cận, hiệu quả, cập nhật, minh bạch.

Kết quả thực hiện tương tác với công dân theo các chỉ số

Kết quả đánh giá theo Bộ chỉ số cho thấy, Đồng Nai có điểm cao nhất với 22,56/30 điểm, Đà Nẵng xếp thứ hai với 22,29 điểm, Đồng Tháp xếp thứ ba với 21,72 điểm. Điểm trung bình của 63 tỉnh/thành phố là 17,77/30 điểm; 31 tỉnh/thành phố có điểm đánh giá trên trung bình (chiếm 49,2%). Đồng Nai là địa phương có điểm đánh giá cao nhất tại 2 chỉ số là quy định, chính sách của địa phương và hạ tầng kỹ thuật với điểm đánh giá lần lượt là 6/8

điểm và 3,84/5 điểm. Với chỉ số tổ chức thực hiện, Sơn La là địa phương có điểm đánh giá cao nhất với 9,21/10 điểm. Với chỉ số đảm bảo quyền và lợi ích của công dân, địa phương có điểm đánh giá cao nhất là Đà Nẵng với 6,03/7 điểm.

Nhìn chung, các địa phương đã và đang có sự nỗ lực trong quá trình chuyển đổi số, xây dựng và triển khai các kênh/công cụ khác nhau để hỗ trợ người dân thực hiện quyền của mình. Tuy nhiên, các kênh/công cụ này phần lớn mới chỉ tồn tại ở trên trang web hoặc ứng dụng thông minh, còn mức độ tác động và tính hiệu quả chưa thật sự cao; thiếu sự chuẩn hoá giữa các tỉnh. Điểm trung bình của 63 tỉnh/thành phố chỉ đạt 17,77/30 điểm, khoảng 50% số tỉnh/thành phố chưa đạt điểm

Diễn đàn Khoa học và Công nghệ

trung bình. Điều đó cho thấy, bức tranh chung về tương tác chính quyền - công dân trên môi trường số còn nhiều điểm cần cải thiện.

Một điểm đáng lưu ý từ kết quả nghiên cứu là các tỉnh/thành phố lớn có ưu thế về nhân lực, tài chính, hạ tầng kỹ thuật như Hà Nội, TP Hồ Chí Minh, Cần Thơ, Khánh Hòa nằm ở nhóm có tổng số điểm trung bình và dưới mức trung bình. Đặc biệt, mặc dù có ý nghĩa quan trọng trong đánh giá kết quả đầu ra của quá trình tương tác với công dân, chỉ số thành phần “Đảm bảo quyền, lợi ích của công dân” chiếm tỷ trọng còn khiêm tốn trong Bộ chỉ số, do chỉ có một ít số đo của chỉ số thành phần này thể hiện trên cổng TTĐT và ứng dụng thông minh.

Kết quả thực hiện tương tác với công dân theo các tiêu chí

Về tính đầy đủ, phần lớn các địa phương đã có nỗ lực đáp ứng tương đối đầy đủ các yêu cầu về cung cấp thông tin, tiếp công dân, tiếp nhận, phản hồi ý kiến, kiến nghị của người dân trên các cổng TTĐT tỉnh theo quy định của pháp luật. Tuy nhiên, một số công cụ/kênh còn thiếu, ví dụ như mục phản ánh hiện trường trên các ứng dụng thì chưa phải địa phương nào cũng có. Hoặc là chỉ 50/63 tỉnh/thành phố có ứng dụng thông minh phục vụ việc tương tác giữa người dân và chính quyền; 27/63 tỉnh/thành phố không có mục “Công dân” trên cổng TTĐT.

Như vậy, còn có sự khác nhau về mặt kỹ thuật giữa các cổng TTĐT và ứng dụng thông minh của các tỉnh/thành phố.

Về tính dễ tiếp cận, các địa phương có triển khai đầu tư chuyển đổi số để tạo các kênh/công cụ cho người dân thực hiện các quyền tiếp cận thông tin, phản ánh, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị. Một số tỉnh/thành phố như Lào Cai, Thừa Thiên Huế, Trà Vinh, Yên Bái, An Giang, Bắc Giang, Bình Phước, Bình Thuận, Cà Mau, Đà Nẵng, Đồng Tháp, Gia Lai xây dựng mục riêng cho công dân, có hiển thị đầy đủ các chức năng và chia thành từng tiểu mục rõ ràng. Tuy nhiên, ở phần lớn các địa phương, các kênh/công cụ được phát triển mang tính tự phát, chưa chú trọng nhiều đến tính dễ tiếp cận cho người dân; người truy cập còn khó khăn trong việc tìm kiếm các kênh/công cụ; không có điều kiện theo dõi sự tương tác, phản hồi.

Về tính cập nhật, xét trên khía cạnh tiếp cận thông tin, các cơ quan nhà nước đã đảm bảo tương đối tốt việc công bố (một chiều) các thông tin cần thiết, các quyết sách, văn bản pháp quy đến với người dân. Tuy nhiên, xét trên khía cạnh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của công dân, tại thời điểm tháng 3/2022 mới chỉ 33/63 tỉnh/thành phố có cổng TTĐT cập nhật thông tin lịch tiếp công dân. Ngoài ra, chỉ có 24 địa phương có cập nhật việc phản

hồi đối với kiến nghị của công dân (tính đến tháng 3/2022). Ở các tỉnh còn lại, các kênh đều đã không còn hoạt động trong 3-6 tháng trước đó.

Về tính hiệu quả, mức độ hiệu quả sử dụng của các kênh tương tác trực tiếp trên môi trường số chưa cao. Nhiều địa phương không cung cấp tổng số lượng phản ánh, kiến nghị, hoặc không thể truy cập được vào dữ liệu. Ngoài ra, nhiều ứng dụng vẫn đang trong quá trình thử nghiệm hoặc bị lỗi nên các phản ánh, kiến nghị hầu hết dùng để kiểm tra hệ thống kỹ thuật.

Về tính minh bạch, một số địa phương đã minh bạch từng bước trong quá trình tiếp nhận và xử lý các phản ánh, kiến nghị của người dân. Tuy nhiên, hầu hết các địa phương cần cải thiện thêm trong quá trình công khai thông tin, phản hồi các phản ánh, kiến nghị của người dân. Hiện nay, theo đánh giá mới chỉ tìm thấy quy chế cung cấp thông tin trên môi trường số của 3/63 địa phương, chỉ có 05 tỉnh công khai đầu mối tiếp nhận yêu cầu cung cấp thông tin. Bên cạnh đó, một số địa phương chỉ công bố thông tin trả lời phản ánh, kiến nghị; nhưng người dân không có điều kiện để biết các bước tiếp nhận, xử lý, hoặc không rõ tại sao lại nhận được kết quả như vậy.

Ở mức độ tổng quan, các yếu tố đầu vào trong quá trình tương tác với công dân trên môi trường

số đã được chú ý, quan tâm khá nhiều, như các quy định, cơ sở vật chất, hạ tầng kỹ thuật. Tuy nhiên, quá trình thực hiện các chính sách, pháp luật có liên quan còn cần được cải thiện. Đặc biệt, mức độ đáp ứng quyền, lợi ích của người dân, là kết quả đầu ra của các yếu tố đầu vào và quá trình thực hiện còn chưa được như mong muốn. Nguồn lực đầu tư cho các yếu tố đầu vào và cho việc thực hiện chưa mang lại nhiều sự thay đổi trong tương tác trên môi trường số của chính quyền địa phương với người dân.

Khuyến nghị cải thiện tương tác chính quyền - công dân

Trường hợp của các tỉnh/thành phố ở nhóm có điểm số cao cho thấy, để có kết quả tổng thể tốt trong việc duy trì tương tác với công dân, cần chú ý đến tất cả các yếu tố: xây dựng khung thể chế ở địa phương; đầu tư hạ tầng kỹ thuật; chú trọng quá trình thực hiện; đáp ứng quyền, lợi ích của người dân. Trong đó, điểm số dành cho quá trình thực hiện chiếm tỷ trọng lớn nhất trong Bộ chỉ số về tương tác công dân trên môi trường số (10/30 điểm). Điều này là phù hợp với trọng tâm nhiệm vụ, quyền hạn của chính quyền địa phương, nằm ở việc thực hiện chính sách, pháp luật của Nhà nước. Như vậy, cải thiện việc tổ chức thực hiện sẽ góp phần cơ bản trong việc nâng cao hiệu quả của toàn bộ quá trình tương tác với công dân trên môi trường số.

Tầm quan trọng của kết quả đầu ra của tương tác với công dân trên môi trường số, cụ thể là mức độ đáp ứng quyền, lợi ích của người dân ở địa phương - là những người sử dụng các dịch vụ, sản phẩm, công cụ trên các cổng TTĐT và các ứng dụng thông minh. Mức độ đáp ứng đó thể hiện qua hành vi thực tế, ý kiến phản hồi của người dân đối với các công cụ/kênh tương tác trên cổng TTĐT, ứng dụng thông minh. Để đạt được mục tiêu, kết quả đầu ra tốt trong tương tác với công dân trên môi trường số, chính quyền địa phương cần đa dạng hóa hơn các công cụ trên môi trường số để người dân tương tác, cung cấp thông tin, tiếp nhận ý kiến, khiếu nại; quan tâm thiết lập các kênh cho người dân phản hồi về chất lượng, hiệu quả của các công cụ.

Kết quả đầu ra của tương tác công dân trên môi trường số thể hiện qua mức độ đáp ứng các tiêu chí về tính đầy đủ, dễ tiếp cận, cập nhật, hiệu quả, tính minh bạch. Dựa trên các tiêu chí này, chính quyền địa phương các tỉnh/thành phố có thể biết những yếu tố cần điều chỉnh, cải thiện để sự tương tác với công dân được tốt hơn. Cụ thể là: rà soát để đáp ứng tất cả các yêu cầu về tương tác công dân trên môi trường số; xây dựng mục để công dân dễ nhận diện, dễ tiếp cận trên cổng TTĐT; thường xuyên theo dõi, cập nhật thông tin để không bị lạc hậu; thường xuyên đánh giá để tăng tính hiệu quả trong tương tác với

công dân, hoặc loại bỏ các công cụ thiếu hiệu quả; có các quy trình, công cụ cụ thể minh bạch hóa hơn việc cung cấp thông tin, tiếp nhận, phản hồi ý kiến của công dân.

Trên phạm vi toàn quốc, để đạt được sự đồng nhất giữa các tỉnh/thành phố trong thực tế tương tác với công dân trên môi trường số, trên cơ sở khung pháp luật chung hiện hành, cần liên tục đánh giá, nghiên cứu các thông lệ, cách làm tốt, từ đó khái quát thành các quy định, hướng dẫn cụ thể để các địa phương nắm bắt được các chuẩn mực, dễ dàng bám sát, tuân theo; tạo động lực để các tỉnh/thành phố thúc đẩy các kênh tương tác này hoạt động hiệu quả.

Cuối cùng, cách tiếp cận trong đánh giá sự tương tác công dân cần được mở rộng hơn; cụ thể là cần đánh giá theo quá trình: Đầu vào - Thực hiện - Đầu ra. Trong đó, sự tham gia của người dân trong quá trình tương tác, phản hồi nên được xem xét đưa vào chỉ tiêu phấn đấu cho chuyển đổi số quốc gia, bởi đó mới là đích đến thật sự của chuyển đổi số. Cần xem xét bổ sung các chỉ số đánh giá về hiệu quả thực hiện, mức độ hưởng lợi, tiếp cận, tham gia của người dân. Suy cho cùng, chuyển đổi số quốc gia muốn thành công cả về chất và lượng thì cần đạt được mục tiêu cuối cùng là mang lại lợi ích cho người dân.