BÌNH LUẬN MỘT SỐ QUY ĐỊNH PHÁP LUẬT VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN VỀ MÔI TRƯỜNG TẠI VIỆT NAM

NGUYỄN THỊ HẰNG
Khoa Pháp luật Kinh tế,
Trường Đại học Luật Hà Nội

Nhận bài ngày 08/3/2025. Sửa chữa xong 14/3/2025. Duyệt đăng 18/3/2025.

Abstract

The application of online public services in the environmental sector is an inevitable trend in administrative reform and digital transformation. This approach simplifies administrative procedures, enhances transparency, and improves the efficiency of state management. However, its implementation still faces numerous challenges, requiring legal framework improvements and more effective enforcement. This paper analyzes the current legal regulations on online public services in the environmental sector and proposes solutions for their effective implementation. The research findings contribute to policy refinement and raise awareness of online public services among stakeholders.

Keywords: *Online public services, environment, environmental information, digital platform.*

1. Đặt vấn đề

Chuyển đổi số trong quản lý nhà nước đang trở thành xu hướng tất yếu, đặc biệt trong lĩnh vực môi trường nhằm nâng cao về tính minh bạch và hiệu quả trong xử lý thông tin. Dịch vụ công trực tuyến không chỉ giúp đơn giản hóa thủ tục hành chính mà còn tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp, người dân trong việc tiếp cận và thực hiện các nghĩa vụ môi trường. Tuy nhiên, thực tế triển khai cho thấy vẫn còn nhiều rào cản, đặc biệt là những bất cập trong hệ thống pháp lý, gây ảnh hưởng đến hiệu quả vận hành và mức độ tiếp cận của dịch vụ này. Do đó, việc nghiên cứu khung pháp lý hiện hành, nhận diện những hạn chế và đề xuất giải pháp là cần thiết nhằm thúc đẩy sự phát triển bền vững của dịch vụ công trực tuyến trong lĩnh vực môi trường.

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. Khái quát chung về dịch vụ công trực tuyến về môi trường

2.1.1. Khái niệm và các loại hình dịch vụ công trực tuyến về môi trường

Theo quy định tại khoản 4 Điều 3 Nghị định của Chính phủ số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/06/2022 về cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng, dịch vụ hành chính công được hiểu là các dịch vụ liên quan đến hoạt động thực thi pháp luật, không vì mục tiêu lợi nhuận, do cơ quan nhà nước có thẩm quyền cung cấp cho tổ chức, cá nhân. Các dịch vụ này có thể được thực hiện dưới hình thức cấp các loại giấy tờ có giá trị pháp lý hoặc thông báo kết quả thực hiện các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực mà cơ quan nhà nước đó quản lý. Điều 116 Luật Bảo vệ môi trường 2020 quy định về dịch vụ công trực tuyến về môi trường, bao gồm ba nhóm dịch vụ chính: dịch vụ hành chính công về môi trường; dịch vụ cung cấp thông tin về môi trường; các dịch vụ công khác liên quan đến môi trường theo quy định của pháp luật [1]. Từ quy định trên, có thể khái quát hai loại hình dịch vụ công trực tuyến về môi trường quan trọng như sau:

Email: nguyenhangkte2009@gmail.com.

Thứ nhất, dịch vụ hành chính công về môi trường. Đây là nhóm dịch vụ liên quan đến việc thực thi pháp luật về môi trường, không nhằm mục tiêu lợi nhuận, do cơ quan nhà nước có thẩm quyền cung cấp cho tổ chức, cá nhân. Các dịch vụ này bao gồm nhiều thủ tục hành chính bắt buộc mà tổ chức, cá nhân cần thực hiện khi có hoạt động liên quan đến môi trường. Ví dụ: Cấp giấy phép môi trường: một doanh nghiệp muốn xây dựng nhà máy sản xuất cần xin cấp giấy phép môi trường để đảm bảo hoạt động của nhà máy không gây tác động tiêu cực đến hệ sinh thái xung quanh. Với dịch vụ công trực tuyến, doanh nghiệp có thể nộp hồ sơ, theo dõi tiến trình xử lý và nhận kết quả trực tuyến mà không cần đến trực tiếp cơ quan quản lý. Thẩm định báo cáo đánh giá tác động môi trường: khi thực hiện một dự án có nguy cơ gây ô nhiễm cao, chủ đầu tư bắt buộc phải lập báo cáo đánh giá tác động môi trường và trình cơ quan chức năng xem xét, phê duyệt. Trước đây, quy trình này tốn nhiều thời gian và thủ tục giấy tờ, nhưng với hệ thống trực tuyến, việc nộp, sửa đổi và theo dõi tiến trình xét duyệt trở nên thuận tiện hơn. Cấp phép khai thác tài nguyên nước: Các đơn vị có nhu cầu khai thác nước ngầm cho sản xuất hoặc kinh doanh cần xin giấy phép từ cơ quan quản lý tài nguyên nước. Dịch vụ công trực tuyến giúp đơn giản hóa quá trình đăng ký và giám sát việc khai thác nước một cách hiệu quả.

Thứ hai, dịch vụ cung cấp thông tin về môi trường. Đây là hoạt động trao đổi thông tin giữa cơ quan quản lý nhà nước và các tổ chức, cá nhân liên quan đến tình trạng môi trường, dữ liệu quan trắc và các chỉ số môi trường quan trọng. Cung cấp dữ liệu về chất lượng không khí: các cơ quan nhà nước công bố chỉ số chất lượng không khí hàng ngày trên các nền tảng trực tuyến để người dân có thể theo dõi và có biện pháp bảo vệ sức khỏe khi cần thiết. Chẳng hạn, tại các thành phố lớn như Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh, hệ thống đo lường chất lượng không khí trực tuyến giúp người dân biết được mức độ ô nhiễm để chủ động điều chỉnh lịch trình sinh hoạt. Tra cứu thông tin về nguồn nước: người dân có thể sử dụng cổng thông tin điện tử để tra cứu tình trạng ô nhiễm của các nguồn nước ở địa phương, từ đó có hướng xử lý phù hợp khi sử dụng nước sinh hoạt hoặc sản xuất. Báo cáo sự cố môi trường: các cá nhân, tổ chức có thể phản ánh nhanh chóng tình trạng xả thải trái phép, sự cố tràn dầu, hoặc ô nhiễm nước qua các ứng dụng trực tuyến của cơ quan quản lý môi trường. Điều này giúp nâng cao tính minh bạch và thúc đẩy phản ứng kịp thời của chính quyền.

2.1.2. Vai trò, ý nghĩa của dịch vụ công trực tuyến về môi trường

Dịch vụ công trực tuyến ngày càng khẳng định được vai trò quan trọng trong tiến trình cải cách hành chính, đặc biệt trong lĩnh vực môi trường. Việc ứng dụng công nghệ số vào quản lý và cung cấp dịch vụ công không chỉ nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước mà còn giúp tiết kiệm thời gian, chi phí cho cả cơ quan quản lý và người dân. Sự phát triển của dịch vụ công trực tuyến không chỉ góp phần hiện đại hóa nền hành chính mà còn thúc đẩy tính minh bạch, giảm thiểu các tiêu cực trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính. *Một là,* nâng cao hiệu quả trong tiếp cận và giải quyết thủ tục hành chính về môi trường. Dịch vụ công trực tuyến tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân và doanh nghiệp trong quá trình tiếp cận thông tin, nộp hồ sơ và thực hiện các thủ tục hành chính về môi trường một cách nhanh chóng, thuận tiện [4]. Nếu như trước đây, cá nhân và doanh nghiệp phải trực tiếp đến các cơ quan hành chính để làm thủ tục, thì nay với dịch vụ công trực tuyến, họ có thể thực hiện các bước này thông qua nền tảng số mà không bị giới hạn về không gian và thời gian. Điều này không chỉ giúp tiết kiệm thời gian đi lại mà còn giảm bớt chi phí phát sinh liên quan.

Hai là, tăng cường tính minh bạch và giảm thiểu tiêu cực trong quản lý môi trường. Một trong những lợi ích quan trọng nhất của dịch vụ công trực tuyến là góp phần tăng cường tính minh bạch trong hoạt động của cơ quan nhà nước, đặc biệt là trong lĩnh vực môi trường – nơi có nhiều thủ tục hành chính liên quan đến cấp phép, giám sát và xử lý vi phạm. Khi tất cả các quy trình được số hóa và công khai, người dân và doanh nghiệp có thể dễ dàng theo dõi tiến trình giải quyết hồ sơ, từ khâu tiếp nhận, xử lý đến khi có kết quả. Điều này giúp hạn chế tình trạng nhũng nhiễu, gây khó khăn hoặc kéo dài thời gian xử lý hồ sơ một cách không cần thiết. Ví dụ, một doanh nghiệp muốn đăng ký cấp phép khai thác tài nguyên nước có thể nộp hồ sơ trực tuyến, theo dõi tiến trình xử lý và nhận phản hồi từ cơ quan chức năng mà không cần đến trực tiếp làm việc với từng đơn vị liên quan. Điều này giúp đảm bảo

tính khách quan, công bằng trong quá trình cấp phép, đồng thời giảm thiểu các tiêu cực phát sinh do sự can thiệp của cá nhân hoặc lợi ích nhóm.

Ba là, nâng cao chất lượng cung cấp thông tin và giám sát môi trường. Dịch vụ công trực tuyến không chỉ hỗ trợ thủ tục hành chính mà còn cung cấp thông tin môi trường quan trọng, giúp nâng cao nhận thức cộng đồng và giám sát hoạt động của cơ quan chức năng. Việc công khai dữ liệu về chất lượng môi trường, các dự án tác động đến môi trường hay tình hình ô nhiễm giúp người dân và doanh nghiệp dễ dàng tiếp cận thông tin. Hệ thống này cũng cho phép phản hồi về vấn đề môi trường, giúp cơ quan chức năng xử lý kịp thời, nâng cao hiệu quả quản lý. Ví dụ, người dân có thể báo cáo xả thải trái phép trực tuyến thay vì liên hệ nhiều cơ quan. Việc phát triển dịch vụ công trực tuyến giúp cải cách hành chính, tăng tính minh bạch và tạo thuận lợi cho doanh nghiệp, cá nhân. Để đạt hiệu quả cao, cần đầu tư hạ tầng công nghệ, nâng cao nhận thức, đảm bảo kết nối giữa các cơ quan quản lý và tăng cường giám sát việc thực thi.

2.2. Bình luận một số quy định về phát triển dịch vụ công trực tuyến về môi trường ở Việt Nam

2.2.1. Quy định về nguyên tắc và trách nhiệm cung cấp dịch vụ công trực tuyến về môi trường

Theo quy định thì các cơ quan nhà nước có trách nhiệm xây dựng, cung cấp và thực hiện các dịch vụ công trực tuyến về môi trường theo quy định pháp luật và kế hoạch triển khai của cơ quan có thẩm quyền, bảo đảm sự kết nối với Cổng thông tin một cửa quốc gia và Cổng dịch vụ công quốc gia. Quy định này không chỉ phản ánh xu hướng chuyển đổi số trong quản lý hành chính mà còn thể hiện cam kết của nhà nước trong việc tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân tiếp cận và sử dụng dịch vụ công. Đặc biệt, yêu cầu bảo đảm sự liên thông giữa các nền tảng dịch vụ công trực tuyến giúp tránh tình trạng phân mảnh trong quản lý dữ liệu, nâng cao hiệu quả khai thác và sử dụng thông tin, từ đó góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công trong lĩnh vực môi trường. Đối với các dịch vụ công trực tuyến liên quan đến hàng hóa xuất nhập khẩu, Điều 165 Nghị định của Chính phủ số 08/2022/NĐ-CP quy định chi tiết một số điều của Luật Bảo vệ môi trường (Nghị định 08/2022/NĐ-CP) [2] yêu cầu tuân thủ các cơ chế quản lý hiện đại như cơ chế một cửa quốc gia và cơ chế một cửa ASEAN. Điều này không chỉ giúp tối ưu hóa quy trình thủ tục hành chính, giảm thời gian xử lý hồ sơ mà còn tạo thuận lợi cho hoạt động thương mại, đồng thời đảm bảo sự đồng bộ với các tiêu chuẩn khu vực và quốc tế. Ngoài ra, một khía cạnh quan trọng khác của Điều 165 là yêu cầu về số hóa và lưu trữ kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Việc lưu trữ trên hệ thống thông tin một cửa điện tử giúp tăng cường tính minh bạch, khả năng truy xuất dữ liệu, đồng thời tạo điều kiện thuận lợi cho công tác quản lý, kiểm tra và giám sát hoạt động hành chính. Hơn nữa, quy định về việc cung cấp kết quả dưới dạng văn bản giấy khi có yêu cầu của tổ chức, cá nhân thể hiện sự linh hoạt trong triển khai, bảo đảm tính thích ứng với nhu cầu thực tế của người dân và doanh nghiệp. Nhìn chung, Điều 165 đặt ra một khuôn khổ pháp lý quan trọng nhằm thúc đẩy dịch vụ công trực tuyến trong lĩnh vực môi trường, góp phần nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước, tăng cường tính minh bạch và tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân trong tiếp cận và sử dụng dịch vụ công. Điều 166 Nghị định 08/2022/NĐ-CP quy định trách nhiệm của các cơ quan nhà nước trong việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến: Bộ Tài nguyên và môi trường (nay là Bộ Nông nghiệp và môi trường) chịu trách nhiệm xây dựng và cung cấp dịch vụ công trực tuyến đối với các thủ tục hành chính cấp trung ương và những thủ tục theo giải pháp tập trung của Chính phủ. Bên cạnh đó, Bộ có vai trò hướng dẫn, kiểm tra, giám sát việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến tại địa phương, bảo đảm tính đồng bộ và hiệu quả của hệ thống. Đồng thời, Bộ cũng cần nghiên cứu, đề xuất các chính sách, giải pháp công nghệ nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và tối ưu hóa quá trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến. Ủy ban nhân dân cấp tỉnh chịu trách nhiệm cung cấp dịch vụ công trực tuyến ở cấp địa phương, bảo đảm tính kết nối, đồng bộ với hệ thống cấp trung ương. Ngoài ra, Uỷ ban nhân dân cấp tỉnh có trách nhiệm phổ biến, hướng dẫn người dân và doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến hiệu quả, đồng thời tiếp nhận phản hồi để cải tiến quy trình, giảm thiểu các rào cản trong việc tiếp cận dịch vụ [2].

2.2.2. Quy định về chính sách đầu tư xây dựng hệ thống dịch vụ công trực tuyến về môi trường

Nghị định 08/2022/NĐ-CP quy định chính sách đầu tư phát triển hệ thống dịch vụ công trực tuyến về môi trường, tập trung vào số hóa dữ liệu, kết nối liên thông giữa các bộ, ngành, địa phương nhằm

nâng cao hiệu quả quản lý. Việc hiện đại hóa hệ thống giúp giám sát, kiểm tra và dự báo môi trường chính xác hơn, đồng thời hỗ trợ ra quyết định kịp thời. Khuyến khích hợp tác công - tư giúp huy động vốn, ứng dụng công nghệ tiên tiến và cải thiện chất lượng dịch vụ [4]. Dữ liệu môi trường được quản lý theo ba cấp (quốc gia, tỉnh, chuyên ngành) để bảo đảm thống nhất, tránh phân tán thông tin. Việc số hóa, tự động cập nhật giúp doanh nghiệp và người dân cung cấp thông tin nhanh chóng, giảm thủ tục hành chính. Ví dụ, hệ thống quan trắc tự động có thể gửi dữ liệu nước thải trực tiếp đến cơ quan quản lý mà không cần báo cáo giấy tờ. Ngoài ra, quy định về bảo mật và sao lưu dữ liệu giúp bảo đảm an toàn thông tin, tránh gián đoạn trong giám sát môi trường. Chính sách này không chỉ hiện đại hóa quản lý nhà nước mà còn góp phần phát triển kinh tế số, bảo vệ môi trường bền vững và nâng cao vị thế của Việt Nam trong hội nhập quốc tế.

2.2.3. Quy định về cung cấp thông tin môi trường theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân

Việc cung cấp thông tin môi trường theo yêu cầu giúp nâng cao tính minh bạch, hiệu quả quản lý và tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân tiếp cận dữ liệu. Điều 101 Nghị định 08/2022/NĐ-CP quy định thông tin môi trường được cung cấp theo nguyên tắc tuân thủ pháp luật về tiếp cận thông tin, sở hữu trí tuệ và bảo vệ dữ liệu nhạy cảm. Có ba phương thức cung cấp chính: qua dịch vụ công trực tuyến, theo thỏa thuận giữa tổ chức, cá nhân với cơ quan quản lý, và các hình thức khác phù hợp với quy định pháp luật. Việc số hóa dữ liệu giúp rút ngắn thời gian tiếp cận, tăng tính minh bạch và thuận tiện, như hệ thống quan trắc tự động cung cấp dữ liệu ô nhiễm theo thời gian thực.

Trình tự, thủ tục cung cấp thông tin yêu cầu tuân thủ quy định pháp luật, trong một số trường hợp có thể thu phí nhằm duy trì và xử lý dữ liệu hiệu quả. Bên cạnh đó, việc liên thông dữ liệu giữa các cấp quản lý giúp tránh tình trạng phân tán thông tin, bảo đảm tính chính xác và kịp thời trong giám sát môi trường. Tuy nhiên, vẫn tồn tại thách thức như dữ liệu chưa đồng bộ, khả năng liên thông giữa các hệ thống còn hạn chế, và thủ tục hành chính còn phức tạp. Để phát huy tối đa hiệu quả, cần đẩy mạnh số hóa, đơn giản hóa thủ tục tiếp cận thông tin, bảo đảm an toàn dữ liệu và nâng cao chất lượng hệ thống quản lý môi trường. Đồng thời, cần có các cơ chế khuyến khích sự tham gia của doanh nghiệp và cộng đồng nhằm nâng cao tính chủ động trong việc giám sát, phản hồi về chất lượng môi trường.

2.3. Đề xuất các giải pháp nâng cao hiệu quả thi hành quy định về dịch vụ công trực tuyến về môi trường

Để nâng cao hiệu quả thi hành các quy định về dịch vụ công trực tuyến trong lĩnh vực môi trường, cần triển khai đồng bộ các giải pháp sau:

2.3.1. Hoàn thiện hạ tầng công nghệ thông tin trong cung cấp dịch vụ công trực tuyến về môi trường

Việc hoàn thiện hạ tầng công nghệ thông tin đóng vai trò then chốt trong quá trình phát triển và triển khai hiệu quả hệ thống dịch vụ công trực tuyến trong lĩnh vực môi trường. Để đảm bảo hệ thống vận hành ổn định, an toàn và đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của người dân và doanh nghiệp, cần tập trung vào các khía cạnh quan trọng sau:

Trước tiên, đầu tư và nâng cấp hạ tầng công nghệ thông tin là yếu tố nền tảng quyết định mức độ hiệu quả và khả năng vận hành của hệ thống dịch vụ công trực tuyến. Hệ thống hạ tầng cần được xây dựng đồng bộ, bao gồm nâng cấp máy chủ, trung tâm dữ liệu, hệ thống lưu trữ và bảo mật nhằm đảm bảo khả năng xử lý dữ liệu lớn, tốc độ truy cập nhanh chóng và độ tin cậy cao [8]. Đặc biệt, trong bối cảnh dữ liệu môi trường có tính chất đặc thù, liên quan đến nhiều cấp quản lý và cần được cập nhật liên tục, việc đầu tư vào các hệ thống điện toán đám mây, công nghệ dữ liệu lớn (Big Data) và trí tuệ nhân tạo (AI) có thể giúp tối ưu hóa quá trình quản lý, phân tích và chia sẻ thông tin. Ngoài ra, việc nâng cấp hệ thống an ninh mạng cũng là một yêu cầu cấp thiết nhằm đảm bảo tính bảo mật của dữ liệu, ngăn chặn các nguy cơ tấn công mạng và rò rỉ thông tin, nhất là đối với các dữ liệu môi trường có tính nhạy cảm hoặc phục vụ mục đích nghiên cứu, quy hoạch và quản lý tài nguyên. Bên cạnh đó, phát triển phần mềm và ứng dụng thân thiện với người dùng là một yếu tố quan trọng nhằm nâng cao trải nghiệm người dùng và thúc đẩy tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Giao diện các cổng dịch vụ cần được thiết kế theo nguyên tắc trực quan, dễ thao tác, hỗ trợ đa nền tảng từ máy tính cá nhân đến thiết bị di

động, đáp ứng nhu cầu truy cập linh hoạt của người dân và doanh nghiệp. Việc tích hợp các công nghệ hỗ trợ như chatbot AI, hướng dẫn sử dụng trực tuyến và hệ thống phản hồi thông minh có thể giúp cải thiện trải nghiệm người dùng, giảm thiểu các khó khăn khi thao tác và tăng tính tương tác giữa cơ quan quản lý và đối tượng sử dụng dịch vụ. Ngoài ra, việc tối ưu hóa tốc độ xử lý, giảm thời gian chờ đợi và đảm bảo tính ổn định trong quá trình sử dụng dịch vụ cũng là những yếu tố quan trọng cần được quan tâm. hoàn thiện hạ tầng công nghệ thông tin không chỉ là yêu cầu kỹ thuật mà còn là điều kiện tiên quyết để nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến trong lĩnh vực môi trường. Việc đầu tư đồng bộ vào cơ sở hạ tầng và phát triển các ứng dụng thân thiện với người dùng sẽ giúp tối ưu hóa quy trình cung cấp dịch vụ, nâng cao khả năng tiếp cận thông tin và thúc đẩy sự tham gia của người dân và doanh nghiệp vào các hoạt động quản lý môi trường một cách minh bạch, hiệu quả.

2.3.2. Nâng cao nhận thức và kỹ năng của người dân và doanh nghiệp trong việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến về môi trường

Việc phát triển và ứng dụng dịch vụ công trực tuyến trong lĩnh vực môi trường không chỉ đòi hỏi hạ tầng công nghệ hiện đại mà còn cần có sự tham gia tích cực của người dân và doanh nghiệp. Để đảm bảo hệ thống dịch vụ được khai thác hiệu quả, việc nâng cao nhận thức và kỹ năng sử dụng các nền tảng số là một yêu cầu cấp thiết, đặc biệt trong bối cảnh chuyển đổi số đang diễn ra mạnh mẽ. Trước hết, tuyên truyền và phổ biến thông tin là biện pháp quan trọng giúp người dân và doanh nghiệp hiểu rõ về lợi ích cũng như cách thức tiếp cận dịch vụ công trực tuyến trong lĩnh vực môi trường. Công tác truyền thông cần được triển khai dưới nhiều hình thức, từ các phương tiện truyền thông truyền thống như báo chí, phát thanh, truyền hình đến các nền tảng số như mạng xã hội, cổng thông tin điện tử và ứng dụng di động. Việc xây dựng các tài liệu hướng dẫn dễ hiểu, các video mô phỏng quá trình thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến, cũng như tổ chức các buổi hội thảo, tọa đàm trực tuyến sẽ giúp nâng cao nhận thức cộng đồng và khuyến khích họ chủ động sử dụng dịch vụ. Đặc biệt, cần tập trung vào việc phổ biến thông tin về các quy trình liên quan đến đánh giá tác động môi trường, cấp phép xả thải, khai thác tài nguyên, nhằm giúp doanh nghiệp và người dân có thể tiếp cận và thực hiện một cách dễ dàng. Bên cạnh công tác tuyên truyền, đào tạo và hỗ trợ kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến cũng là một yếu tố quan trọng để đảm bảo người dân và doanh nghiệp có thể thao tác thành thạo trên hệ thống. Các chương trình đào tạo cần được thiết kế phù hợp với từng nhóm đối tượng, trong đó chú trọng vào các khu vực nông thôn, vùng sâu, vùng xa – nơi mà khả năng tiếp cận công nghệ còn hạn chế. Việc tổ chức các khóa tập huấn trực tiếp tại địa phương, hướng dẫn chi tiết cách truy cập, sử dụng và khai thác thông tin trên cổng dịch vụ công trực tuyến sẽ giúp nâng cao kỹ năng sử dụng, giảm thiểu những rào cản trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính.

2.3.3. Tăng cường phối hợp giữa các cơ quan nhà nước trong triển khai dịch vụ công trực tuyến về môi trường

Việc phát triển dịch vụ công trực tuyến về môi trường không chỉ đòi hỏi đầu tư hạ tầng công nghệ mà còn cần hệ thống quản trị hiệu quả, đảm bảo vận hành minh bạch và bền vững. Để đạt mục tiêu này, cần tối ưu hóa chia sẻ dữ liệu, xác định trách nhiệm quản lý và thiết lập cơ chế giám sát chặt chẽ. Hệ thống dữ liệu môi trường phải được chuẩn hóa, tích hợp với cơ sở dữ liệu quốc gia để nâng cao hiệu quả truy xuất thông tin và cấp phép [8]. Việc phân quyền rõ ràng giữa Bộ Nông nghiệp và môi trường cùng các cơ quan địa phương giúp tránh chồng chéo trách nhiệm, đồng thời nâng cao hiệu suất phối hợp. Giám sát triển khai thông qua chỉ số đánh giá hiệu suất và công cụ tự động giúp phát hiện bất cập, cải tiến quy trình. Bên cạnh đó, thu thập phản hồi từ người dùng qua khảo sát trực tuyến hoặc chatbot giúp điều chỉnh thủ tục, tối ưu trải nghiệm.

Việc triển khai đồng bộ các giải pháp trên không chỉ nâng cao hiệu quả thực thi dịch vụ công trực tuyến mà còn thúc đẩy chuyển đổi số, tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp và nâng cao chất lượng quản lý môi trường. Một hệ thống được quản lý chặt chẽ, giám sát hiệu quả và liên tục cải tiến sẽ trở thành nền tảng vững chắc cho sự phát triển bền vững trong tương lai [5].

Xem tiếp trang 254