

NÂNG CAO HIỆU QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TRỰC TUYẾN CHO DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA Ở VIỆT NAM

NGUYỄN THỊ HÀ^{1,*} - PHAN XUÂN HÙNG²

1 Giảng viên, Trường Khoa học xã hội và Nhân văn, Trường Đại học Vinh
School of Social Sciences and Humanities, Vinh University (*)

*Tác giả liên hệ - Email: nguyenhadv86@gmail.com

2 Học viên cao học, Trường Khoa học xã hội và Nhân văn, Trường Đại học Vinh
School of Social Sciences and Humanities, Vinh University
Email: pxhung01@gmail.com

Ngày nhận bài: 5/6/2026

Ngày sửa bài: 22/6/2026

Ngày duyệt đăng bài: 6/7/2026

Tóm tắt:

Trong bối cảnh phát triển nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa ở Việt Nam gắn với chuyển đổi số và hội nhập quốc tế, việc xây dựng và phát triển dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) cho doanh nghiệp nói chung, doanh nghiệp nhỏ và vừa nói riêng là một nhiệm vụ trọng tâm, cốt lõi nhằm nâng cao tính minh bạch, giảm chi phí tuân thủ và tạo thuận lợi cho hoạt động của doanh nghiệp. Thông qua phân tích lý thuyết cung ứng dịch vụ công trực tuyến, cơ sở pháp lý và khảo sát, thống kê thực tiễn tổ chức thực hiện, nghiên cứu đã làm rõ khái niệm, vai trò cung ứng DVCTT cho doanh nghiệp nhỏ và vừa; đánh giá thực trạng và đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả việc cung ứng DVCTT cho doanh nghiệp nhỏ và vừa ở Việt Nam hiện nay.

Từ khóa: dịch vụ công trực tuyến, thủ tục hành chính, doanh nghiệp nhỏ và vừa, chuyển đổi số, cải cách hành chính

Enhancing the effectiveness of online public administrative service delivery for small and medium-sized enterprises in Vietnam

Abstract:

This study examines the delivery of online public administrative services to small and medium-sized enterprises in Vietnam amid digital transformation and international integration. Using theoretical and legal analysis, document synthesis, and secondary statistical data for 2024 - May 2026, the study clarifies the concept and role of online public services and evaluates their implementation. The findings show substantial growth in online application submission and positive effects on transparency, processing time, compliance costs, and business convenience. However, limitations remain in data interoperability, technological infrastructure, cybersecurity, enterprise data protection, service quality, and the digital capabilities of some SMEs. The study recommends improving the legal framework, simplifying and standardizing procedures, strengthening system connectivity and information security, adopting enterprise-centered service design, improving public officials' digital competencies, and providing SMEs with technical guidance and digital-skills support.

Keywords: online public services, administrative procedures, small and medium-sized enterprises, digital transformation, administrative reform.

1. Đặt vấn đề

Trong những năm qua, Đảng và Nhà nước đã đặc biệt chú trọng vào việc cải tiến và tăng cường chất lượng các dịch vụ hành chính công trực tuyến, coi đây là nhiệm vụ quan trọng trong quá trình cải cách hành chính theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại. Việc cải tiến cung ứng DVCTT được thực hiện đồng bộ tất cả các yếu tố như thể chế, hạ tầng kỹ thuật, tổ chức nhân sự đến đối tượng thụ hưởng. Luật Chuyển đổi số 2025 được Quốc hội thông qua ngày 11/12/2025 quy định việc cung cấp DVCTT trên môi trường điện tử (Quốc hội, 2025). Nghị quyết số 68-NQ/TW của Bộ Chính trị về phát triển kinh tế tư nhân đã xác định yêu cầu xây dựng môi trường đầu tư, kinh doanh thông thoáng, minh bạch, giảm chi phí tuân thủ cho doanh nghiệp (Bộ Chính trị, 2025). Cổng Dịch vụ công quốc gia (dichvucong.gov.vn) từ ngày 01/7/2025 chính thức trở thành “một cửa số” duy nhất cung cấp dịch vụ công trực tuyến, kết nối liên thông với hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính được xem là bước đi quan trọng nhằm hiện thực hóa mục tiêu này.

Nếu trước đây doanh nghiệp phải đi lại qua nhiều cơ quan để hoàn thiện hồ sơ, thì nay mô hình hành chính công tập trung đã tạo nên hệ sinh thái phục vụ liên thông trên nền tảng số, chuyển dịch mạnh mẽ từ mô hình hành chính truyền thống sang mô hình phục vụ linh hoạt, lấy người dân và doanh nghiệp làm trung tâm. Mặc dù thời gian qua, Việt Nam đã đạt được những tiến bộ đáng kể trong việc thực hiện DVCTT cho doanh nghiệp nhỏ và vừa nhưng trong quá trình triển khai vẫn còn một số hạn chế. Việc nghiên cứu làm rõ được cơ sở lý thuyết và pháp lý về cung ứng DVCTT cho doanh nghiệp nhỏ và vừa, đánh giá thực trạng tổ chức thực hiện và đề xuất các giải pháp nâng cao hiệu quả cung ứng dịch vụ công là cần thiết nhằm đảm bảo thuận tiện cho doanh nghiệp tiếp cận thủ tục hành chính trong bối cảnh chuyển đổi số, góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh, thu hút đầu tư góp phần phát triển kinh tế - xã hội.

2. Phạm vi và phương pháp nghiên cứu

Cung ứng dịch vụ công trực tuyến là một phạm trù rộng và được quan tâm gần đây, nhưng do hạn chế về thời gian nghiên cứu và mong muốn tập trung chuyên sâu của vấn đề nên nhóm tác giả chủ tập trung nghiên cứu những vấn đề lý thuyết chung của cung ứng dịch vụ công trực tuyến cho doanh nghiệp nhỏ và vừa, thực trạng từ năm 2024 đến hết tháng 5/2026.

Tác giả sử dụng phương pháp chính là phân tích, tổng hợp, thống kê để thực hiện nghiên cứu. Thông tin trong bài viết là dữ liệu thứ cấp, được thu thập từ các báo cáo tổng hợp, các tài liệu chính thức đã xuất bản. Số liệu được nhóm tác giả tổng hợp xử lý và thống kê phân tích nhằm đánh giá thực tiễn hoạt động cung ứng dịch vụ công trực tuyến cho doanh nghiệp nhỏ và vừa ở Việt Nam những năm gần đây. Từ đó, nghiên cứu phân tích và tổng hợp đề xuất các nhóm giải pháp có tính khoa học, thực tiễn cho vấn đề nghiên cứu.

3. Cơ sở lý thuyết

3.1. Khái niệm cung ứng dịch vụ công trực tuyến cho doanh nghiệp nhỏ và vừa

Cung cấp DVCTT được xem là khâu quan trọng, then chốt trong tiến trình cải cách hành chính và triển khai Chính phủ điện tử, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan nhà nước với tổ chức, công dân. Khoản 5 Điều 3 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 nêu rõ: “Dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước là dịch vụ hành chính công và các dịch vụ khác của cơ quan nhà nước được cung cấp cho các tổ chức, cá nhân trên môi trường mạng”; Nghị định số 180/2025/NĐ-CP ngày 01/7/2025 về hợp tác công - tư (PPP) trong lĩnh vực khoa học công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số mở ra không gian cho doanh nghiệp công nghệ tham gia cung cấp dịch vụ công nghệ số cho khu vực

nhà nước. Theo khoản 1 Điều 11 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP (Chính phủ, 2022), cơ quan nhà nước cung cấp DVCTT theo 2 mức độ như sau: (1) DVCTT toàn trình: là dịch vụ bảo đảm cung cấp toàn bộ thông tin về thủ tục hành chính, việc thực hiện và giải quyết thủ tục hành chính đều được thực hiện trên môi trường mạng. Việc trả kết quả được thực hiện trực tuyến hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích. (2) DVCTT một phần: là DVCTT không bảo đảm các điều kiện của DVCTT toàn trình. Cơ quan nhà nước ứng dụng công nghệ thông tin, công nghệ số tối đa trong quá trình cung cấp và xử lý DVCTT trên môi trường mạng (Chính phủ, 2022).

Các đối tượng thụ hưởng khi Nhà nước cung cấp dịch vụ công có thể là cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp. Trong đó, doanh nghiệp nhỏ và vừa được xác định là động lực tăng trưởng của nền kinh tế. Theo Điều 4 Luật Hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ và vừa năm 2017 (Quốc hội, 2017), quy định về tiêu chí xác định doanh nghiệp nhỏ và vừa bao gồm: 1) Doanh nghiệp nhỏ và vừa bao gồm doanh nghiệp siêu nhỏ, doanh nghiệp nhỏ và doanh nghiệp vừa, có số lao động tham gia bảo hiểm xã hội bình quân năm không quá 200 người và đáp ứng một trong hai tiêu chí sau đây: Tổng nguồn vốn không quá 100 tỷ đồng; Tổng doanh thu của năm trước liền kề không quá 300 tỷ đồng. (2) Doanh nghiệp siêu nhỏ, doanh nghiệp nhỏ và doanh nghiệp vừa được xác định theo lĩnh vực nông nghiệp, lâm nghiệp, thủy sản; công nghiệp và xây dựng; thương mại và dịch vụ. Doanh nghiệp có thể sử dụng DVCTT trong các lĩnh vực, như: đăng ký kinh doanh và cấp phép hoạt động; kê khai, nộp thuế điện tử, thủ tục hải quan; thực hiện đấu thầu; đăng ký sở hữu trí tuệ; nộp hồ sơ và tra cứu thông tin bảo hiểm xã hội cho người lao động; làm các thủ tục liên quan đến môi trường, xây dựng và quy hoạch... Có thể thấy, cung ứng dịch vụ công trực tuyến cho doanh nghiệp nhỏ và vừa là việc các cơ quan nhà nước có thẩm quyền thực hiện các thủ tục hành chính liên quan cho các doanh nghiệp nhỏ và vừa trên môi trường mạng theo đúng trình tự, thủ tục pháp luật quy định.

3.2. Vai trò cung ứng dịch vụ công trực tuyến cho doanh nghiệp nhỏ và vừa

Thứ nhất, đối với doanh nghiệp, DVCTT cho doanh nghiệp nhỏ và vừa là công cụ đắc lực giúp doanh nghiệp tiết kiệm tối đa thời gian, hạn chế chi phí tuân thủ và nhân lực, từ đó nâng cao hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp. Các doanh nghiệp hoàn toàn chủ động về thời gian nộp hồ sơ không phụ thuộc vào giờ hành chính, khoảng cách địa lý của cơ quan có thẩm quyền và theo dõi được tình trạng hồ sơ trên website trực tuyến hoặc qua tin nhắn, email. Thủ tục trực tuyến cho doanh nghiệp hỗ trợ các thủ tục cốt lõi như đăng ký kinh doanh, khai thuế điện tử, bảo hiểm xã hội, hay các thủ tục xuất nhập khẩu được giải quyết nhanh gọn, minh bạch, hiệu quả hơn. Việc đảm bảo cung ứng dịch vụ công trực tuyến cho doanh nghiệp nhỏ và vừa cũng góp phần vào sự phát triển kinh tế - xã hội của đất nước, tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động kinh doanh, thu hút đầu tư và nâng cao vị thế của Việt Nam trên trường quốc tế.

Thứ hai, đối với môi trường kinh doanh của doanh nghiệp, cung ứng DVCTT cho doanh nghiệp nhỏ và vừa đảm bảo tính minh bạch, hiệu quả trong giải quyết. Thông qua việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến, công khai quy trình xử lý và chuẩn hóa hồ sơ trên môi trường số, doanh nghiệp có thể tra cứu và giám sát quá trình xử lý hồ sơ, hạn chế tình trạng trễ hẹn, nhũng nhiễu. Việc tra cứu tiến độ xử lý giúp doanh nghiệp chủ động hơn trong kế hoạch sản xuất, kinh doanh. Thủ tục trực tuyến nhờ đó cũng tạo sự công bằng và bình đẳng giữa các doanh nghiệp, giảm thiểu tiêu cực, trì trệ trong quá trình giải quyết hồ sơ giấy. Không những vậy, việc đổi mới và tối ưu hóa dịch vụ công trực tuyến cho doanh nghiệp càng có ý nghĩa quan trọng để nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia hiện nay.

Thứ ba, đối với Nhà nước, thực hiện DVCTT là một nội dung quan trọng trong tiến trình cải cách hành chính, không những tạo điều kiện cho doanh nghiệp mà còn tăng cường minh bạch và hiệu quả quản trị nhà nước như: giảm áp lực giấy tờ công việc lên các cơ quan quản lý nhà nước; tăng tính minh bạch, hiệu quả trong giải quyết công vụ của các cơ quan cung cấp dịch vụ; nâng cao trách nhiệm, trình độ chuyên môn và kiến thức về công nghệ thông tin của cán bộ công chức. Với DVCTT toàn trình, việc thanh toán trực tuyến là một trong những giải pháp thực hiện cải cách thủ tục hành chính một cách mạnh mẽ với việc tăng tính minh bạch trong thu ngân sách, nâng cao hiệu quả hoạt động của cơ quan nhà nước; thúc đẩy cải cách thủ tục hành chính và góp phần xây dựng chính quyền số phục vụ doanh nghiệp ngày càng tốt hơn. Việc thực hiện DVCTT thúc đẩy đổi mới quản trị nhà nước dựa trên dữ liệu. Hơn nữa, việc hoàn thiện cung cấp DVCTT cho doanh nghiệp nhỏ và vừa là nhiệm vụ trọng tâm, cốt lõi của cơ quan nhà nước trong triển khai ứng dụng công nghệ thông tin, phát triển chính phủ điện tử, chính phủ số, đẩy mạnh chuyển đổi số, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ của các cơ quan nhà nước.

4. Thực trạng cung ứng dịch vụ công trực tuyến cho doanh nghiệp nhỏ và vừa ở Việt Nam

Thời gian qua, Việt Nam đã tích cực đẩy mạnh việc cung cấp DVCTT cho các tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp trên môi trường mạng. Kết quả bước đầu cho thấy, tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến qua Cổng dịch vụ công quốc gia ngày càng tăng:

Bảng 1. Tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến giai đoạn từ năm 2024 - ngày 31/5/2026

Chỉ tiêu	Năm 2024	Năm 2025	Tháng 5/2026
Tổng số hồ sơ	26.112.165	25.182.633	17.894.363
Số hồ sơ nộp trực tuyến	13.102.957	22.533.794	17.010.665
Tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến (%)	50,17%	89,48%	95,06%

Nguồn: Cổng Dịch vụ công quốc gia (n.d)

Bảng 2. Tỷ lệ cung cấp DVCTT từ năm 2024 – ngày 31/5/2026

Loại DVCTT	2024	2025	Tháng 5/2026
DVCTT một phần	12,14%	31,06%	31,06%
DVCTT toàn trình	52,76%	31,02%	31,02%

Nguồn: Cổng Dịch vụ công quốc gia (n.d)

Qua tổng hợp của Cổng Dịch vụ công quốc gia từ các địa phương cho thấy, năm 2024, tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến đạt 50,17%; năm 2025, tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến đạt 89,48%, đến ngày 31/5/2026 tỷ lệ này đã tăng lên đạt 95,06%. Theo thống kê tỷ lệ doanh nghiệp không gặp khó khăn khi thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến tăng từ 57,30% năm 2021 lên 79,10% năm 2024; tỷ lệ doanh nghiệp cho rằng thủ tục trực tuyến giúp tiết giảm thời gian tăng từ 57,14% lên 78,95%; tỷ lệ đánh giá giúp tiết giảm chi phí từ 57,14% lên 78,43% (Phùng Trần Mỹ Hạnh & Nguyễn Việt Phương, 2026).

Tuy nhiên, cung ứng DVCTT cho doanh nghiệp nhỏ và vừa cũng còn những hạn chế, bất cập nhất định, cụ thể: tình trạng liên thông dữ liệu chưa đồng bộ, có thời điểm hệ thống chưa đáp ứng yêu cầu đăng nhập một lần, còn có lúc xảy ra tình trạng quá tải do hạ tầng không đáp ứng (Văn phòng chính phủ, 2025), gây lãng phí thời gian và làm giảm đáng kể hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp. Vấn đề an toàn thông tin, an ninh mạng và bảo vệ dữ liệu doanh nghiệp đặt ra thách thức lớn khi khối lượng dữ liệu số hóa ngày càng tăng. Ngoài ra, năng lực số của một số doanh nghiệp vừa và nhỏ cũng còn hạn chế trong tiếp cận, thực hiện DVCTT toàn trình.

5. Một số giải pháp nâng cao hiệu quả cung ứng dịch vụ công trực tuyến cho doanh nghiệp nhỏ và vừa ở Việt Nam

Thứ nhất, tiếp tục rà soát, hoàn thiện thể chế, chính sách bảo đảm việc thực hiện DVCTT cho doanh nghiệp nhỏ và vừa được toàn trình, thông suốt, hiệu quả. Từ đó, kịp thời sửa đổi, bổ sung những bất cập, mâu thuẫn trong hệ thống các văn bản quy phạm pháp luật về cung ứng DVCTT bảo đảm tính thống nhất và đồng bộ, đồng thời tăng cường công tác giám sát và đánh giá tác động của các quy định mới.

Bên cạnh đó, nâng cao chất lượng DVCTT theo hướng lấy doanh nghiệp làm trung tâm, cần đơn giản hóa giao diện, chuẩn hóa biểu mẫu tối ưu hóa các bước, quy trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến, hướng dẫn rõ ràng và tăng hỗ trợ kỹ thuật cho doanh nghiệp nhỏ và vừa. Các bộ ngành tập trung đẩy mạnh tái cấu trúc quy trình, cắt giảm, đơn giản hóa trên cơ sở tái sử dụng dữ liệu, liên thông điện tử trong xây dựng, tích hợp, cung cấp DVCTT trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; đặc biệt là hủy bỏ các thủ tục cấp lại qua kế thừa lại dữ liệu, kết quả thủ tục hành chính số, rút ngắn thời gian xử lý các thủ tục có liên quan đến giấy phép kinh doanh, thuế, hải quan. Cùng với đó, Chính phủ cần tăng cường đàm phán với các đối tác thương mại của Việt Nam để công nhận lẫn nhau về tiêu chuẩn, quy chuẩn; công nhận lẫn nhau đối với dữ liệu, chứng từ thương mại, chứng từ hành chính điện tử (Hoàng Phương, 2024)... nhằm thúc đẩy, khơi thông mọi nguồn lực phục vụ cho DVCTT hiệu lực, hiệu quả. Các cơ quan nhà nước phải thường xuyên khảo sát và thay đổi xuất phát từ nhu cầu, lợi ích, trải nghiệm của doanh nghiệp nhỏ và vừa từ đó có những cải tiến phù hợp thực tiễn.

Thứ hai, đẩy mạnh số hóa quy trình và liên thông dữ liệu hành chính trong cung ứng DVCTT cho doanh nghiệp nhỏ và vừa. Cần chuyển trọng tâm từ việc đưa hồ sơ lên môi trường trực tuyến sang số hóa toàn bộ quy trình xử lý, kết nối dữ liệu giữa thuế, đăng ký kinh doanh, hải quan, bảo hiểm xã hội và các cơ quan chuyên ngành. Tăng cường liên thông dữ liệu đã có để tự động điền thông tin vào biểu mẫu, giúp doanh nghiệp tránh phải khai báo nhiều lần. Hiệp hội doanh nghiệp nhỏ và vừa các địa phương thực hiện ký kết hợp tác với các nền tảng số trong hoạt động chuyển đổi số, đổi mới sáng tạo cộng đồng doanh nghiệp nhỏ và vừa.

Cải thiện chất lượng dịch vụ và khả năng tương thích của dịch vụ công trực tuyến. Theo đó, các DVCTT cần được cải tiến giao diện, dễ sử dụng, tương thích với các hệ thống mà doanh nghiệp đang sử dụng. DVCTT cần đáp ứng nhu cầu thực tế của doanh nghiệp và tăng cường tính minh bạch, thuận lợi, đơn giản trong quy trình xử lý; thúc đẩy thanh toán điện tử, hồ sơ số hóa nhằm tạo thuận lợi tối đa cho doanh nghiệp. Đồng thời, các DVCTT cần được liên kết đồng bộ giữa các cơ quan nhà nước, giúp doanh nghiệp không phải thực hiện lại các thủ tục hành chính khi thay đổi cơ quan hoặc lĩnh vực liên quan.

Thứ ba, nâng cao năng lực số cho đội ngũ nhân lực thực hiện việc cung ứng DVCTT cho cơ quan nhà

nước và trong các doanh nghiệp vừa và nhỏ. Trước hết, cần đào tạo đội ngũ công chức có kiến thức, kỹ năng số, đáp ứng yêu cầu trong tình hình mới. Kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến, bao gồm các kỹ năng cơ bản về công nghệ thông tin và quản lý hồ sơ điện tử. Cán bộ, công chức, viên chức và những người trực tiếp thực hiện các dịch vụ công trong lĩnh vực hành chính cũng cần chuyển hẳn từ tư duy “quản lý”, “quan liêu” sang tư duy “phục vụ”, rèn kỹ năng vận dụng các kiến thức, các quy định của pháp luật vào công tác tổ chức cung cấp dịch vụ nơi công tác và giải quyết những tình huống cụ thể phát sinh trong cung cấp các dịch vụ công trong lĩnh vực hành chính. Bên cạnh đó, tổ chức các chương trình đào tạo, hội thảo nhằm nâng cao nhận thức và kỹ năng số cho nhân sự doanh nghiệp; khuyến khích doanh nghiệp tham gia các khóa học trực tuyến về sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Đồng thời, cần có sự hỗ trợ từ các cơ quan chức năng trong việc hướng dẫn và giải đáp thắc mắc liên quan đến dịch vụ công trực tuyến; Xây dựng cơ chế phản hồi từ doanh nghiệp để liên tục cải thiện các quy định. Xây dựng tổng đài hoặc trợ lý ảo trực tuyến hoạt động 24/7 để giải đáp vướng mắc kịp thời. Ở các địa phương, cũng có thể nghiên cứu phát triển mô hình đại lý DVCTT gồm doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính; doanh nghiệp công nghệ thông tin; các tổ chức được cấp phép làm đại lý sẽ hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thuận lợi trong việc thực hiện các DVCTT.

Thứ tư, hoàn thành việc nâng cấp, đầu tư hạ tầng số phục vụ cho việc cung cấp DVCTT cho doanh nghiệp nhỏ và vừa. Các bộ, ngành, địa phương sẽ tiếp tục rà soát, nâng cấp, thiết kế lại giao diện, đầu tư hệ thống hạ tầng kỹ thuật của mạng lưới trực tuyến đồng bộ, hiện đại, có tính cập nhật cao, an toàn và đáp ứng cho mọi hoạt động truy xuất thông tin nhanh chóng, hiệu quả; Nâng cấp hệ thống công nghệ và giao diện thân thiện, tối ưu hóa website và cổng dịch vụ công để vận hành tốt nhất trên cả máy tính lẫn điện thoại di động. Triển khai đồng bộ Cổng Dịch vụ công quốc gia thông suốt, hiệu quả, không bị gián đoạn, đáp ứng yêu cầu của người dân, doanh nghiệp (Văn phòng Chính phủ, 2025).

Đồng thời tích hợp đa dạng các kênh thanh toán điện tử an toàn, nhanh chóng và minh bạch. Bên cạnh đó, phát triển các công cụ, nền tảng, ứng dụng số cung cấp DVCTT dựa trên hạ tầng số, dữ liệu số, có thể đo lường, giám sát trực tuyến và đảm bảo an toàn thông tin, an ninh mạng; Áp dụng các chính sách ưu đãi, hỗ trợ doanh nghiệp sử dụng DVCTT như giảm lệ phí, cung cấp hỗ trợ kỹ thuật và tư vấn miễn phí.

Thứ năm, tăng cường truyền thông và đối thoại, xử lý vướng mắc phát sinh, hỗ trợ người dùng: Đổi mới hình thức tuyên truyền hiệu quả, sát thực để doanh nghiệp nhận thấy rõ lợi ích minh bạch, tiết kiệm chi phí và thời gian của dịch vụ công trực tuyến. Tổ chức tập huấn, hướng dẫn sử dụng và thiết lập các kênh hỗ trợ trực tiếp để giải quyết nhanh chóng các vướng mắc của doanh nghiệp. Tổ chức các chương trình tư vấn, đào tạo, hội thảo về chuyển đổi số xây dựng các gói dịch vụ, chương trình ưu đãi hoặc giải pháp hỗ trợ dành riêng cho cộng đồng doanh nghiệp nhỏ và vừa.

Thứ sáu, thực hiện thanh tra, kiểm tra tạo môi trường công khai, minh bạch và quản lý rủi ro. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát để kịp thời phát hiện, chấn chỉnh và xử lý nghiêm minh các hành vi những nhiễu, gây khó khăn cho doanh nghiệp, ưu tiên giám sát thời gian xử lý, tỷ lệ đúng hạn, lỗi hệ thống, phản ánh doanh nghiệp và trách nhiệm cơ quan cung ứng. Cần kiên quyết xử lý nghiêm các cơ quan, đơn vị, công chức viên chức có hành vi tiêu cực hoặc làm phát sinh thêm thủ tục hành chính, hồ sơ giấy tờ, yêu cầu không đúng quy định hoặc nhiều lần để xảy ra tình trạng chậm trễ trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường số. Ngoài ra, các cơ quan quản lý nên sử dụng dữ liệu số để xác định nhóm doanh nghiệp có rủi ro cao, tránh kiểm tra dàn trải và hạn chế gây gián đoạn hoạt động sản xuất - kinh doanh.

6. Kết luận

Cung ứng dịch vụ hành chính công trực tuyến không chỉ mang lại lợi ích cho doanh nghiệp nhỏ và vừa mà còn giúp xây dựng một môi trường kinh doanh minh bạch, hiệu quả và bền vững góp phần cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia trong bối cảnh hội nhập. Kết quả phân tích cho thấy, hiệu quả của việc cung ứng DVCTT cho doanh nghiệp nhỏ và vừa thời gian qua đã có nhiều kết quả nổi trội tạo thuận lợi cho doanh nghiệp và nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước. Tuy nhiên, quá trình triển khai cũng phát sinh những vướng mắc xuất phát từ thể chế, con người và hạ tầng kỹ thuật. Trên cơ sở phân tích, đánh giá khách quan, nghiên cứu cũng đề xuất các giải pháp nâng cao hiệu quả cung ứng DVCTT cho doanh nghiệp nhỏ và vừa của Việt Nam như hoàn thiện thể chế, chính sách; nâng cao năng lực số cho đội ngũ; đầu tư hạ tầng số; tăng cường công tác truyền thông cũng như công tác giám sát, kiểm tra... Thời gian tới, với sự quyết tâm cả hệ thống chính trị cùng sự đồng hành của người dân, doanh nghiệp công tác triển khai dịch vụ công trực tuyến, chuyển đổi số nói chung, cung ứng DVCTT cho doanh nghiệp nhỏ và vừa của Việt Nam sẽ có những bước đột phá, góp phần phát triển kinh tế - xã hội đất nước trong kỷ nguyên số ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

- Bộ Chính trị. (2025). Nghị quyết số 68-NQ/TW ngày 04/5/2025 về phát triển kinh tế tư nhân.
- Chính phủ. (2022). Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 quy định về việc cung cấp thông tin và DVCTT của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng.
- Cổng Dịch vụ công quốc gia. (n.d). Kết quả đánh giá Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp của bộ, ngành, địa phương năm 2025, 2026. <https://vpcp.dichvucong.gov.vn/p/home/dvc-index-tinhthanhpho-tonghop.html>
- Hoàng Phương. (2024). Đến năm 2025, 100% thủ tục hành chính đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình. Tạp chí Công Thương, <https://tapchicongthuong.vn/den-nam-2025--100--thu-tuc-hanh-chinh-du-dieu-kien-cung-cap-dich-vu-cong-truc-tuyen-toan-trinh-127291.htm>
- Phùng Trần Mỹ Hạnh & Nguyễn Việt Phương. (2026). Chuyển đổi số thủ tục hành chính và khả năng thích ứng của doanh nghiệp tại Việt Nam. Nghiên cứu Kinh tế Tài chính. <https://nghiencuu.tapchikinhjetaichinh.vn/chuyen-doi-so-thu-tuc-hanh-chinh-va-kha-nang-thich-ung-cua-doanh-nghiep-tai-viet-nam-158856.html>
- Quốc hội. (2017). Luật Hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ và vừa số 04/2017/QH14, ngày 12/06/2017.
- Quốc hội. (2025). Luật Chuyển đổi số, số 148/2025/QH15 ngày 11/12/2025.
- Thu Trang. (2025). Cổng DVC quốc gia thành 'một cửa số' duy nhất: Giao diện Cổng DVC cấp tỉnh sẽ đóng từ 01/7/2025. Cổng Thông tin điện tử Chính phủ, truy cập tại <https://baohinhphu.vn/cong-dvc-quoc-gia-thanh-mot-cua-so-duy-nhat-giao-dien-cong-dvc-cap-tinh-se-dong-tu-01-7-2025-102250604172407475.htm>
- Văn phòng chính phủ. (2025). Báo cáo số 4980/BC-VPCP “về việc cung cấp DVCTT toàn trình trên Cổng Dịch vụ công quốc gia”, ngày 6/6/2025.