

## **Ứng dụng công nghệ thông tin vào Cải cách thủ tục hành chính: Điểm sáng ở huyện Nhơn Trạch**

Trên nền tảng của công nghệ thông tin, từ những năm 2001 - 2002, các mô hình “một cửa”, “một cửa - một dấu” được Đồng Nai thí điểm ở một số địa phương. Đến nay, mô hình này được nhân rộng, thực hiện đồng bộ từ cấp xã, phường đến cấp tỉnh đều hình thành bộ phận tiếp nhận và trả kết quả với tên gọi một cửa, một cửa liên thông hiện đại. Mô hình đã đem đến nhiều tiện ích cũng như sự hài lòng cho người dân, doanh nghiệp. Huyện Nhơn Trạch là một điển hình trong số các địa phương ứng dụng công nghệ thông tin liên thông giải quyết thủ tục hành chính tại một cửa UBND cấp xã, huyện.

### **Bài 1: Từ chính quyền quản lý sang chính quyền phục vụ**

*Thay vì phải tốn nhiều thời gian, công sức, tiền bạc đi gõ cửa từng cơ quan xin con dấu, giải quyết thủ tục, hiện nay, người dân trên địa bàn huyện Nhơn Trạch chỉ cần đến nộp hồ sơ, lấy biên nhận, đến ngày trả kết quả, người dân sẽ được mời đến lấy hồ sơ thông qua nhắn tin trên điện thoại di động. Không những thế, nhiều trường hợp đặc biệt còn được cán bộ xã đích thân đến tận nhà trao trả hồ sơ.*

### **Kết hôn, sinh con được nhận thư chúc mừng của xã**

Đầu năm 2018, anh Nguyễn Văn Sơn, ấp 2, Giồng Ông Đông, xã Phú Đông khá bất ngờ khi đến UBND xã làm giấy khai sinh cho con thì nhận được thông báo là gia đình sẽ nhận được thư chúc mừng thành viên mới do Chủ tịch UBND xã ký. Anh Sơn khá bối rối thì được cán bộ của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã giải thích: vì con của gia đình anh có số thứ tự trong sổ đăng ký giấy khai sinh là số chẵn (số 50, 100...) nên xã sẽ có thư chúc mừng và đích thân lãnh đạo xã, công an, hộ tịch sẽ đến tận nhà trao giấy khai, thư chúc mừng cho gia đình anh.

Anh Nguyễn Văn Sơn kết hôn với chị Huỳnh Thị Nghĩa (ngụ Long Thành) từ năm 2007. Một năm sau hai anh chị có con đầu lòng. Tuy nhiên, do thời điểm đó chưa triển khai hệ thống một cửa liên thông ở cấp xã nên anh phải đưa tất cả các loại giấy tờ từ giấy chứng sinh do bệnh viện cấp, sổ hộ khẩu của gia đình, chứng minh thư nhân dân của mình đến xã rồi hỏi hết cán bộ này đến cán bộ khác mới làm được giấy khai sinh cho con. Thời gian cụ thể anh không nhớ chính xác nhưng theo anh cũng phải chờ một thời gian mới có giấy khai sinh cho con, sau khi có giấy khai sinh anh mới làm được thủ tục nhập hộ khẩu... Đó là chuyện của 10 năm về trước, hiện tại thủ tục được giảm bớt rất nhiều, anh Sơn không còn phải mang nhiều loại giấy tờ trước. Tại UBND xã, anh được cán bộ hỗ trợ hoàn tất mọi thủ tục bao gồm cả nhập tên con vào hộ khẩu của gia đình và

tổ chức trao giấy khai sinh, thư chúc mừng trong không gian vô cùng ấm áp.

Anh Sơn cho biết còn nhớ như in lời nhắn nhủ chân tình của ông Lương Hữu Châu, Phó chủ tịch UBND xã Phú Đông: *"Từ hôm nay, con của anh được pháp luật chính thức được công nhận là công dân của đất nước Việt Nam có địa chỉ cư trú, quê quán tại xã Phú Đông. Thay mặt UBND xã, tôi chúc mừng anh, mong gia đình anh sống hạnh phúc, hòa thuận, cùng nhau nuôi dạy con cái thật tốt, xây dựng gia đình văn hóa, ấm no, hạnh phúc. Cũng mong gia đình sinh đủ hai con, đừng sinh con thứ ba"*.

Xúc động trước tình cảm của chính quyền dành cho con mình, anh Nguyễn Văn Sơn cho biết cứ tưởng chỉ đến làm giấy khai sinh cho con, không ngờ được lãnh đạo tổ chức cho trao giấy khai sinh và thư chúc mừng như thế này. *"Quá bất ngờ và hạnh phúc"*. Anh Sơn cũng tự nhủ gia đình sẽ cố gắng sống theo chủ trương của Đảng và Nhà nước, tuân thủ pháp luật, nuôi dạy con cái khỏe mạnh, nên người theo lời dạy của lãnh đạo xã.



*Anh Nguyễn Văn Sơn (trái) xúc động nhận thư chúc mừng từ lãnh đạo xã Phú Đông*

Tương tự, gia đình anh Đặng Thanh Vũ, chị Lê Anh Thư, ấp Phú Tân cũng vô cùng hạnh phúc khi ngày 15-11 vừa qua hai vợ chồng được Phó chủ tịch UBND xã Phú Đông Lương Hữu Châu đến tận nhà trao giấy khai sinh và thư

chúc mừng thành viên mới cho con trai đầu lòng của anh chị là bé Đặng Anh Khôi. Bé Anh Khôi là công dân có thứ tự đăng ký khai sinh là 399 của xã trong năm 2018. Một trường hợp khác cũng được trao thư chúc mừng của Chủ tịch UBND xã Phú Đông trong ngày 15-11 là anh Bùi Thiện Ngộ, ấp Giồng Ông Đông. Trước đó anh Ngộ và chị Nguyễn Thị Xuyên, ấp 2, xã Phước Khánh có đến UBND xã Phú Đông làm đăng ký kết hôn. Tại đây hai anh chị được hướng dẫn viết thông tin theo mẫu, được cán bộ xã chúc mừng và thông báo sẽ có thư chúc mừng của Chủ tịch xã. *"Chúng tôi tổ chức trao giấy đăng ký kết hôn kèm một thư chúc mừng Trăm năm hạnh phúc tại nhà cho anh Ngộ. Tôi có nói với hai vợ chồng, sau hôm nay hai bạn sẽ tổ chức một hôn lễ theo nghi thức của người Việt Nam để ra mắt bạn bè, họ hàng hai bên. Nhưng hôm nay, về mặt pháp luật hai bạn đã chính thức được công nhận là vợ chồng. Thay mặt UBND phường, tôi chúc mừng hai bạn, mong hai bạn sẽ vun vén để xây dựng gia đình hạnh phúc"*, ông Lương Hữu Châu chia sẻ.

### **Việc làm nhỏ, ý nghĩa to**

Theo Phó chủ tịch UBND xã Phú Đông Lương Hữu Châu, việc tổ chức trao thư chúc mừng khi người dân đến làm thủ tục khai sinh, đăng ký kết hôn đã được thực hiện nhiều năm nay. Theo đó, UBND xã sẽ tổ chức trao thư chúc mừng kèm giấy khai sinh/ đăng ký kết hôn tại nhà hoặc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã cho người làm thủ tục có số thứ tự tròn 50, 100, 150, 200... (ưu tiên con đầu lòng). Tại các buổi trao thư đều có sự tham gia của lãnh đạo xã, đại diện công an, tư pháp - hộ tịch. Hầu hết người dân khi nhận được thư chúc mừng đều tỏ ra vui mừng, phấn khởi vì "việc làm nhỏ - ý nghĩa to" của chính quyền xã. Ông Châu cũng cho biết thêm, sắp tới sẽ triển khai thêm trao thư chia buồn cho các trường hợp đến khai tử. Bên cạnh đó, với các trường hợp đặc biệt như người già yếu neo đơn, người tàn tật, thương bệnh binh nặng xã cũng có trao trả hồ sơ đã giải quyết tại nhà cho người dân. Đây là những việc làm nhằm tiếp tục đổi mới lề lối tác phong làm việc của cơ quan hành chính Nhà nước theo hướng thân thiện, gần dân, lắng nghe và phục vụ dân, góp phần thực hiện chủ trương cải cách hành chính.

Ông Lương Hữu Ích, Phó chủ tịch UBND huyện Nhơn Trạch cho biết, phần mềm thư chia sẻ (gồm thư chúc mừng kết hôn, thư chúc mừng khai sinh, tới đây thư chia buồn) được phòng nội vụ huyện phối hợp các bên thiết kế đồng bộ, thống nhất và trên nền tảng của công nghệ. Chương trình này đã nhận được nhiều phản ứng tích cực từ phía người dân vì họ không phải đi gõ cửa nhiều cơ quan, không phải cùng lúc sử dụng nhiều giấy tờ. Đến nay huyện đã triển khai và duy trì thực hiện ở tất cả các xã. Đặc biệt, phần mềm thư chia sẻ được tích hợp sâu với phần mềm hộ tịch nên cán bộ tư pháp - hộ tịch của UBND xã không cần phải nhập lại thông tin đã có trong giấy đăng ký kết hôn, giấy khai sinh, giấy

khai tử nên giảm thời gian thực hiện, tạo sự thuận lợi trong thao tác của cán bộ tư pháp - hộ tịch của UBND xã và đem đến sự hài lòng cho người dân.



*Ông Lương Hữu Ích – Phó Chủ tịch UBND huyện tận tay trao giấy đăng ký kết hôn và thư chúc mừng cho người dân*

Có thể thấy, việc ứng dụng công nghệ thông tin tại một cửa, một cửa liên thông hiện đại ở Nhơn Trạch đã góp phần nâng cao hiệu quả quản lý hành chính công trên nền tảng hạ tầng kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu giữa các ban, ngành, nhằm tạo thuận lợi trong việc giải quyết nhanh các thủ tục hành chính công cho các tổ chức, doanh nghiệp và người dân. Nhờ đó, việc quản lý, tiếp nhận, xử lý hồ sơ về thủ tục hành chính qua một cửa được liên thông huyện - xã. Ở bộ phận một cửa trên địa bàn huyện Nhơn Trạch cũng được kết nối hệ thống camera giám sát tập trung. Việc làm này giúp cơ quan quản lý có thể giám sát trách nhiệm của từng công chức; giúp quy trình giải quyết hồ sơ trở nên minh bạch, rõ ràng, đúng hạn.

**Ứng dụng công nghệ thông tin vào Cải cách thủ tục hành chính:  
Điểm sáng ở huyện Nhơn Trạch (tt)**

Trên nền tảng của công nghệ thông tin, từ những năm 2001 - 2002, các mô hình “một cửa”, “một cửa - một dấu” được Đồng Nai thí điểm ở một số địa phương. Đến nay, mô hình này được nhân rộng, thực hiện đồng bộ từ cấp xã, phường đến cấp tỉnh đều hình thành bộ phận tiếp nhận và trả kết quả với tên gọi một cửa, một cửa liên thông hiện đại. Mô hình đã đem đến nhiều tiện ích cũng như sự hài lòng cho người dân, doanh nghiệp. Huyện Nhơn Trạch là một điển hình trong số các địa phương ứng dụng công nghệ thông tin liên thông giải quyết thủ tục hành chính tại một cửa UBND cấp xã, huyện.

**Bài 2: Hướng đến sự hài lòng của người dân**

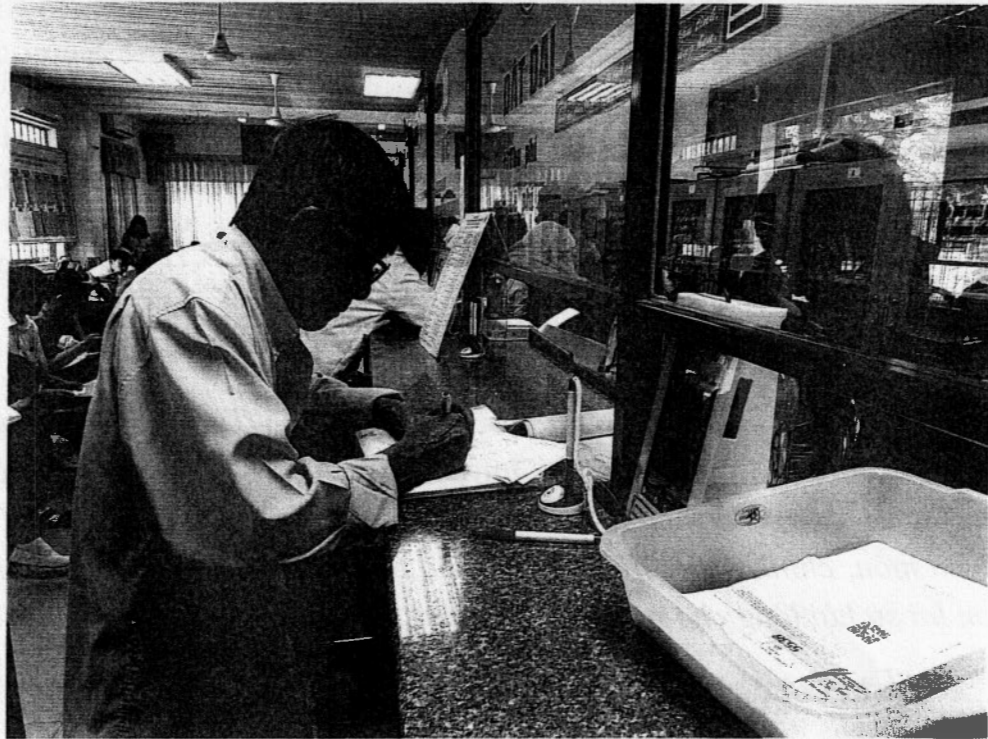
*"Sáng tạo - Chuyên nghiệp - Trách nhiệm - Thân thiện" là mục tiêu trong công tác cải cách hành chính ở huyện Nhơn Trạch. Với hệ thống cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin hiện đại, trang thiết bị đầy đủ, đội ngũ cán bộ có trình độ chuyên môn, chính quyền huyện đặt mục tiêu hướng đến nền hành chính hiện đại, đem lại sự hài lòng cho người dân, doanh nghiệp*

**Để người dân “khỏe hơn” khi nộp hồ sơ**

Trong năm 2018, UBND huyện Nhơn tiếp tục triển khai cải cách hành chính theo hướng xây dựng nền hành chính hiện đại, trong đó trọng tâm là đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong thực hiện thủ tục hành chính. Việc quan tâm đầu tư, nâng cấp cơ sở hạ tầng, trang thiết bị công nghệ thông tin đồng bộ từ huyện đến xã tạo điều kiện thuận lợi để triển khai các chương trình, nhiệm vụ trong xây dựng chính quyền điện tử của huyện.

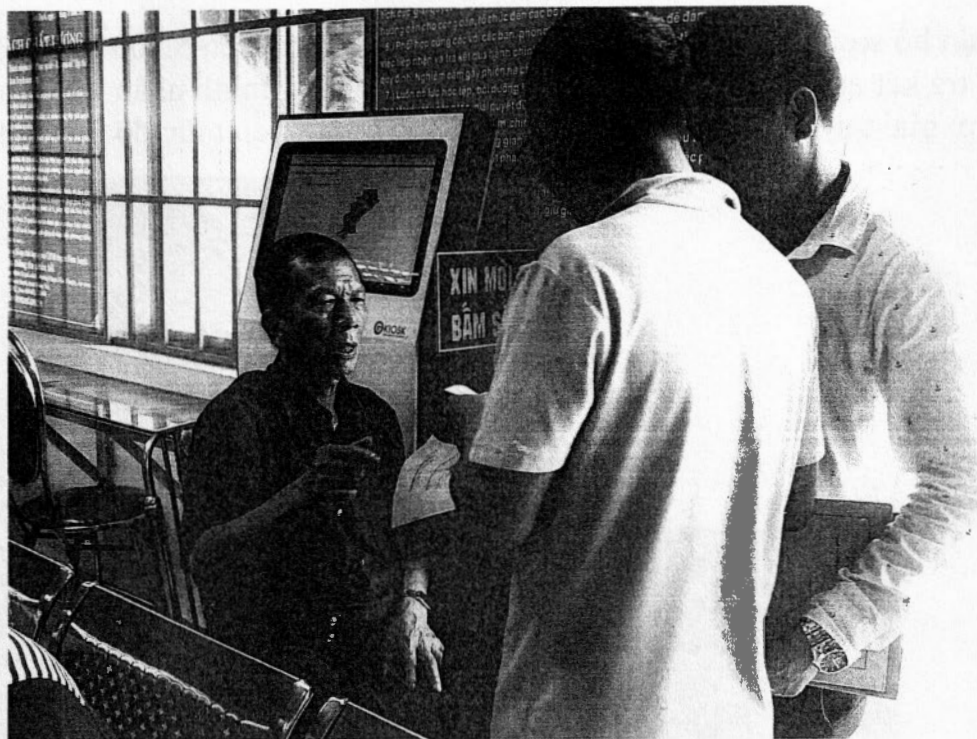
Có mặt tại bộ phận một cửa huyện Nhơn Trạch làm thủ tục sang tên số đỏ cuối tháng 11 vừa qua, ông Dương Văn Nuôi 70 tuổi, ngụ xã Phước Khánh phấn khởi cho biết: *“Những năm trước để làm được thủ tục đất đai phải thông qua xã, khá rắc rối. Còn bây giờ, muốn làm thủ tục này chỉ cần đến một cửa huyện, nộp hồ sơ và nhận kết quả. Cán bộ phụ trách luôn hòa nhã, lịch sự, bản thân tôi thật sự hài lòng. Tiện đây tôi cũng làm luôn thủ tục cấp mới CMND và giấy phép lái xe. Kết quả được trả về tận nhà bằng đường bưu điện, rất tiện cho tôi vì tuổi cao và*

*đường xa, không đi lại nhiều lần được”. Ông Nuôi sau khi bốc số thứ tự, ngồi chờ khoảng 30 phút thì được gọi nhận kết quả và ra về. Tính từ lúc ông nộp hồ sơ và nhận kết quả là 12 ngày (trong đó có 2 ngày nghỉ hằng tuần).*



*Ông Dương Văn Nuôi (xã Phước Khánh) ký nhận hồ sơ chỉ sau 30 phút chờ đợi*

Hiện tại, một cửa ở huyện Nhơn Trạch được trang bị thêm máy lấy số thứ tự, bảng chữ nổi hiển thị số nên không còn cảnh người dân phải chen lấn, sợ mất lượt như những năm trước. Bên cạnh đó, UBND huyện cũng đầu tư 4 máy chủ (máy chủ quản lý website, máy chủ quản lý văn bản, máy chủ quản lý mạng, máy chủ phần mềm I – Office) đề phòng nghẽn; hệ thống mạng dùng chung kết nối đường truyền chia sẻ thông tin tại một cửa; đầu tư 5 điểm phát sóng wifi miễn phí phủ toàn bộ trụ sở để tiện cho người dân tra cứu thông tin; tích hợp tin nhắn SMS gửi thông báo mời họp, nhắn tin điều hành của lãnh đạo, chia sẻ văn bản...



*Người dân xếp hàng lấy số thứ tự*

Điểm nổi bật nữa trong công tác cải cách hành chính ở Nhơn Trạch đó là đưa tất cả các ngành ra bộ phận một cửa nhằm tạo thuận lợi hơn cho người dân, kể cả ngành giáo dục, y tế, nội vụ, kinh tế và không còn TTHC nào phải nộp hồ sơ tại các phòng chuyên môn; tất cả các TTHC này được cấu hình toàn bộ lên hệ thống phần mềm một cửa điện tử (còn gọi là phần mềm Egov), nhờ đó có thể kiểm soát chặt chẽ về quy trình xử lý, số lượng và đặc biệt là thời gian giải quyết hồ sơ. Huyện Nhơn Trạch cũng là địa phương đi đầu trong liên thông các thủ tục liên quan đến đất đai từ xã lên huyện. Theo đó, người dân có quyền lựa chọn nơi làm thủ tục đất đai ở bộ phận một cửa tại xã hay huyện đều được. Việc có nhiều người dân trong cùng một xã lựa chọn đến huyện làm thủ tục đất đai thay vì ở xã thì cán bộ giải quyết hồ sơ địa chính ở xã đó sẽ bị nhắc nhở và đề nghị tìm hiểu nguyên nhân và thay đổi cách thức, thái độ phục vụ.

Cũng trong năm nay, UBND huyện đã ủy quyền thu ngân sách cho Ngân hàng ViettinBank; thực hiện cấp đổi chứng minh nhân dân, hỗ trợ đăng ký tờ khai trực tuyến cấp hộ chiếu, đăng ký kinh doanh và ngành điện lực. Bước đầu đã tạo thuận lợi cho người dân khi đến giải quyết thủ tục hành chính, nhận kết quả tại một nơi duy nhất, tiết kiệm thời gian và chi phí cho người dân. Khi bố trí bưu điện tiếp

nhận hồ sơ thuộc thẩm quyền của sở ngành, đã có trên 5.100 hồ sơ được tiếp nhận và trả kết quả tại bộ phận một cửa; cấp đổi chứng minh nhân dân gần 5.700 trường hợp; giải quyết đối với hồ sơ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 là 129 hồ sơ.



*Người dân có thể làm thủ tục cấp đổi CMND tại “Một cửa” huyện*

Ông Phan Chí Thảo, Trưởng phòng Nội vụ huyện cho biết: “*Phần mềm một cửa điện tử (Egov) giúp hồ sơ hành chính được quản lý tập trung trên hệ thống máy chủ, tạo sự đồng bộ từ tỉnh – huyện – xã; giúp quản lý chặt chẽ quy trình giải quyết thủ tục hành chính ở từng công đoạn và dễ dàng xác định trách nhiệm của cán bộ công chức, cơ quan khi để hồ sơ trễ hẹn hoặc sai qui định, đồng thời nâng cao năng suất lao động của cán bộ công chức. Nhờ đó, năm 2018 đã xử lý trên 111.700 hồ sơ trên phần mềm, tỉ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn, trong hạn đạt trên 99%. Đặc biệt, Nhơn Trạch là huyện triển khai có hiệu quả phần mềm lấy ý kiến người dân nhằm đánh giá mức độ hài lòng của người dân về thái độ phục vụ của cán bộ, công chức và chất lượng dịch vụ tại bộ phận một cửa. Theo thống kê, từ đầu năm đến nay UBND huyện tiếp nhận gần 11.800 lượt ý kiến đánh giá, trong đó tỷ lệ hài lòng đạt 99,8%*”.



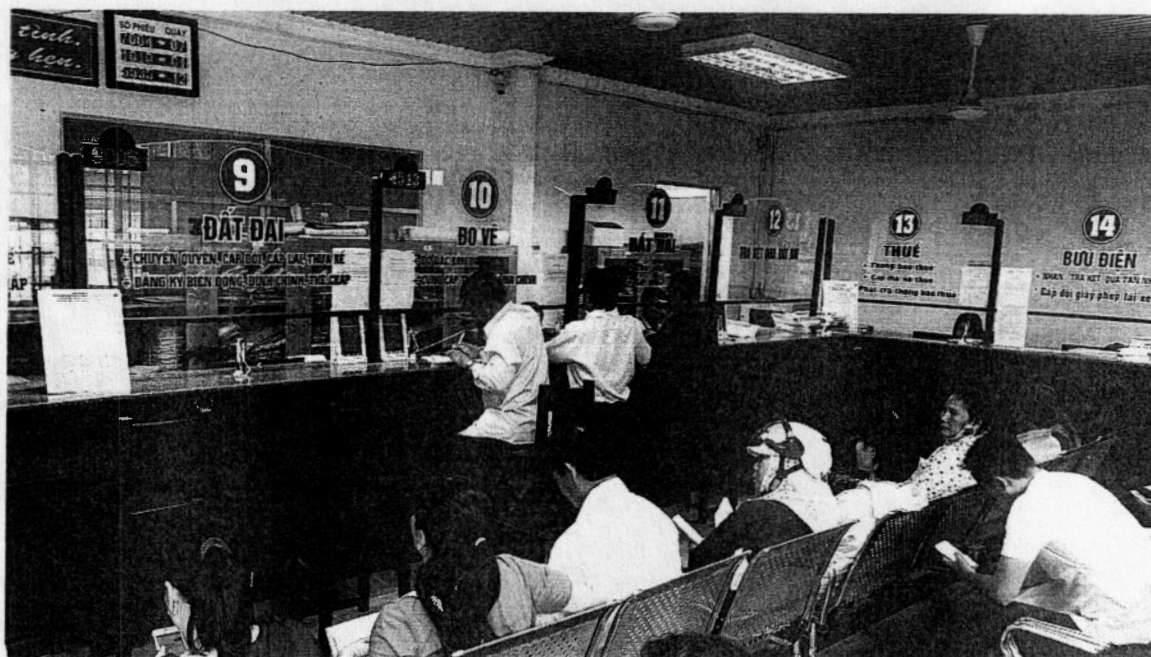


*Trước mỗi quầy đều có trang bị máy tính bảng cài phần mềm để người dân đánh giá chất lượng phục vụ đối với từng cán bộ, công chức*

Nhằm đáp ứng nhu cầu truy cứu về thông tin quy hoạch xây dựng, Nhơn Trạch đã trang bị hệ thống kiosk (tra cứu thông tin quy hoạch sử dụng đất bằng hệ thống phần mềm tra cứu của Sở Tài nguyên và Môi trường, thông tin giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến mức độ 3) tại bộ phận một cửa để người dân tra cứu nhanh chóng các thông tin về quy hoạch sử dụng đất, thông tin giải quyết thủ tục hành chính...

### **Nhơn Trạch tự tin hướng đến nền hành chính hiện đại**

Đi vào hoạt động từ cuối tháng 10-2013, hiện Nhơn Trạch là điểm sáng trong cải cách hành chính đơn vị cấp huyện với tổng cộng 14 quầy tiếp nhận và trả kết quả. Theo chính quyền huyện, với điều kiện đang có về cơ sở hạ tầng, về con người, Nhơn Trạch tự tin hướng đến nền hành chính hiện đại. Mô hình huyện kỳ vọng sẽ như một trung tâm hành chính công. Ở đó, người dân, doanh nghiệp đến một cửa của huyện là có thể làm được tất cả các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của huyện.



*Nhon Trach đã bố trí các ngành tại bộ phận “Một cửa” với tất cả 14 quầy*

Ông Lương Hữu Ích, Phó chủ tịch UBND huyện cho rằng việc đưa tất cả các lĩnh vực tiếp nhận giải quyết thủ tục hành chính ra một cửa của huyện là nhằm đem lại thuận tiện nhất cho người dân, doanh nghiệp. Đây là tiền đề quan trọng cho việc hình thành trung tâm hành chính công của huyện sau này. Bên cạnh đó, việc gom về một mối sẽ giúp dễ kiểm soát cũng như đảm bảo công khai, minh bạch trong việc giải quyết thủ tục hành chính và đạo đức công vụ của người cán bộ. Bởi, toàn bộ quy trình giải quyết hồ sơ đều được cấu hình trên phần mềm và được bộ phận kiểm soát thủ tục hành chính giám sát và báo cáo kết quả thực hiện hàng tuần cho Thường trực UBND huyện.

Đánh giá về hiệu quả của ứng dụng công nghệ thông tin trong cải cách hành chính đối với tạo môi trường đầu tư thông thoáng, thân thiện ông Ích cho biết: việc ứng dụng công nghệ thông tin trong cải cách hành chính giúp các doanh nghiệp tiết kiệm được nhiều thời gian, chi phí. Bên cạnh đó, doanh nghiệp chủ động trong việc giải quyết thủ tục hành chính, tiết kiệm thời gian đi lại và chi phí con dấu. Cũng thông qua hệ thống đánh giá, huyện sẽ có cơ sở dữ liệu, có thêm góp ý của doanh nghiệp để thay đổi, hoàn thiện hệ thống hành chính của huyện một cách thống nhất và thông suốt. Trong những năm qua, huyện đã đón nhiều đoàn của các tỉnh đến tham quan, học tập mô hình như đoàn tỉnh Nghệ An, Thanh Hóa, Kiên Giang.



*Ông Lương Hữu Ích – Phó Chủ tịch UBND huyện giới thiệu về mô hình “Một cửa, Một cửa liên thông” cho đoàn tham quan*

Trong năm 2018, UBND huyện Nhơn Trạch triển khai có hiệu quả các mô hình cải các hành chính mới tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả là: cấp giấy chứng minh nhân dân, thu nộp ngân sách, tiếp nhận và giải quyết hợp đồng đo vẽ. Kết quả cấp đổi hơn 5.671 CMND, thu ngân sách tại một cửa số tiền 210 tỷ đồng, giảm thời gian xử lý hồ sơ hợp đồng đo vẽ từ 8 ngày xuống 5 ngày, hơn 5.100 giao dịch qua bưu điện tại một cửa. Dự kiến trong năm 2019, UBND huyện sẽ tiến hành xây dựng mới trụ sở tiếp nhận và trả kết quả với diện tích rộng hơn, bố trí nhiều quầy hơn, trang bị các thiết bị kỹ thuật hiện đại hơn để phục vụ tốt nhất nhu cầu của người dân và doanh nghiệp khi tham gia dịch vụ hành chính công tại huyện.