

CIV 20<sup>6</sup>

## **“Văn phòng điện tử không giấy”: Từ tiết kiệm đến hình thành văn hóa số**

Thực hiện Nghị quyết số 17/NQ-CP của Chính phủ về một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm phát triển Chính phủ điện tử giai đoạn 2019-2020, định hướng đến năm 2025 và Quyết định 28 của Thủ tướng Chính phủ về việc gửi, nhận văn bản điện tử giữa các cơ quan trong hệ thống hành chính Nhà nước, sau thời gian thử nghiệm, từ ngày 1-7-2019, Đồng Nai chính thức triển khai mô hình Văn phòng điện tử không giấy đến tất cả các sở, ban, ngành, UBND các huyện, TP. Biên Hòa, TP. Long Khánh. Việc ứng dụng Văn phòng điện tử không giấy vào thực tiễn không chỉ giảm thời gian, công sức, tiết kiệm tiền bạc, giấy tờ, văn phòng phẩm mà còn từng bước hình thành văn hóa số, tạo bước chuyển tiếp thực hiện Chính phủ điện tử trong tương lai.

### **Bài 1: Hiệu quả thực tiễn**

Việc triển khai thực hiện văn phòng điện tử không sử dụng giấy kết hợp chữ ký số trực tiếp trên các thiết bị công nghệ ở bất kỳ đâu đã hạn chế việc mất thời gian chờ đợi và xử lý công vụ. Với phương thức này, lãnh đạo có thể xử lý văn bản thông qua trực liên thông cũng như theo dõi chuyên viên làm việc hoặc chỉ đạo trực tiếp để ban hành văn bản điện tử mà hoàn toàn không sử dụng giấy tờ.

#### **Tiết kiệm mọi mặt**

Theo Chánh văn phòng UBND tỉnh Phạm Việt Phương, nếu trước đây khi muốn trình xin ý kiến lãnh đạo về vấn đề gì thì chuyên viên phải soạn thảo, in ra giấy rồi mang trực tiếp vào phòng lãnh đạo trình ký. Trường hợp lãnh đạo bận công tác thì việc xin ý kiến đều phải chờ. Đây là một hạn chế gây chậm trễ trong tiến trình giải quyết công vụ trong quá trình cải cách hành chính. “Hiện nay, thực hiện mô hình văn phòng điện tử không giấy kết hợp chữ ký số xác thực khá thuận lợi. Dù lãnh đạo ở bất kỳ đâu đều có thể xử lý công việc, cho ý kiến chỉ đạo, thậm



chí ký xác thực văn bản điện tử thông qua hệ thống chữ ký số. Điều này vừa tiết kiệm thời gian, tạo thuận lợi trong xử lý công vụ hành chính và khắc phục hạn chế khi sử dụng văn bản giấy tờ thông thường”, ông Phương nói.

Chánh văn phòng UBND tỉnh Phạm Việt Phương cho biết thêm, theo Nghị quyết số 17/NQ-CP của Chính phủ và Quyết định 28 của Thủ tướng Chính phủ thì các loại văn bản gửi, nhận hoàn toàn bằng điện tử không dùng giấy tờ gồm các văn bản quy phạm pháp luật và 16 loại văn bản hành chính thông thường (trừ các loại văn bản mang nội dung bí mật Nhà nước). Đây cũng là nội dung trong chỉ đạo thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính mà UBND tỉnh quan tâm, yêu cầu các sở, ban, ngành, địa phương phải bám sát lộ trình thực hiện liên thông đúng theo quy định.

Hiệu quả rõ nét nhất khi thực hiện văn phòng điện tử không giấy chính là tiết kiệm mọi mặt: thời gian, công sức, tiền bạc và tăng sự nhanh gọn, chính xác, minh bạch. Đơn cử, nếu trước đây, Văn phòng UBND tỉnh muốn gửi một văn bản chỉ đạo của lãnh đạo tỉnh đến 21 sở, ngành, 11 địa phương của tỉnh phải mất nhiều thời gian để in ấn, photo, xin chữ ký, đóng dấu, gấp văn bản vào bao thư, ghi địa chỉ nơi nhận, ra bưu điện hoặc chờ nhân viên bưu điện đến lấy và còn phải điện thoại nhắc nhở, kiểm tra... Đó là chưa kể tiền phí vận chuyển qua bưu điện hoặc tình trạng thất lạc dẫn đến chậm trễ, ảnh hưởng tới việc điều hành, xử lý công vụ.

Theo Văn phòng UBND tỉnh, tính từ đầu năm đến nay, Văn phòng đã nhận trên 35.000 văn bản đến, đồng thời gửi đi hơn 15.000 văn bản. Nếu số lượng này mà dùng giấy tờ, mực in, chi phí vận chuyển qua bưu điện sẽ tốn hàng tỷ đồng. Đó là chưa kể chi phí nhân lực và các phát sinh khác. Do vậy, sử dụng văn phòng điện tử không giấy đã giúp giảm hơn 80% văn bản gửi đi và đến bằng giấy.





*Các đoàn viên thanh niên tình nguyện giới thiệu mô hình văn phòng điện tử  
tại Trung tâm Hành chính công tỉnh*

Đối với văn phòng điện tử không sử dụng giấy, cán bộ chỉ cần nhập dữ liệu văn bản một lần vào phần mềm là đã có thể gửi đến rất nhiều cơ quan, đơn vị, địa phương và nếu cần gửi báo cáo cấp trên thì thời gian cũng nhanh hơn. Thời gian gửi và nhận văn bản rất ngắn, có thể tính bằng giây. Qua đó, lãnh đạo còn theo dõi được toàn bộ trạng thái xử lý công việc của từng sở, ngành, địa phương, kết quả xử lý cũng như những vấn đề vướng mắc...

Mặt khác, dùng văn bản điện tử không giấy giúp tiết kiệm văn phòng phẩm, chi phí vận chuyển, thời gian nhanh và giảm diện tích các kho lưu trữ văn bản gốc đi và đến nhờ việc lưu trữ trên môi trường mạng.

*Ngày 12-7-2018, Thủ tướng ban hành Quyết định số 28/2018/QĐ-TTg về gửi, nhận văn bản điện tử giữa các cơ quan trong hệ thống hành chính Nhà nước. Lần đầu tiên vai trò của Trục liên thông văn bản quốc gia được định nghĩa, chính thức khai trương ngày 12-3-2019, cùng với các nguyên tắc, yêu cầu gửi, nhận văn*



*bản điện tử được quy định đầy đủ. Đây là một bước đột phá mạnh mẽ vào tư duy giấy tờ kiểu cũ để tạo lập nền tảng cho những bước phát triển mới của Chính phủ điện tử hướng tới nền quản trị quốc gia, quản trị xã hội thông minh, hướng tới nền hành chính hiện đại, không giấy tờ; góp phần cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh, một động lực tăng trưởng của nền kinh tế quốc dân, góp phần chống tham nhũng, tiêu cực trong xã hội.*

### **Thực hiện đồng bộ**

Phó giám đốc Sở Nội vụ Tạ Quang Trường cho biết, đến nay theo báo cáo ban đầu, ở tất cả 21/21 sở, ngành, 11/11 đơn vị cấp huyện của tỉnh đều triển khai thực hiện văn phòng điện tử không giấy. Một số nơi trước đây đã thực hiện mức độ 3, 4 trên môi trường mạng trong nhiều khâu, nhiều lĩnh vực. Do đó khi thực hiện quy định này đã giảm được lượng văn bản giấy đáng kể, tiết kiệm khá nhiều chi phí văn phòng phẩm, dịch vụ vận chuyển, văn bản đến nơi cần gửi nhanh, chính xác.

Ông Nguyễn Hữu Ích, Phó chủ tịch UBND huyện Nhơn Trạch khẳng định, thực hiện cải cách hành chính, trước đây Nhơn Trạch đã có nhiều mô hình hỗ trợ người dân như nhắn tin đến cá nhân, tổ chức, chuyển thông báo trên zalo về kết quả thủ tục đã được giải quyết hoặc xin lỗi vì lý do chậm trễ để người dân không phải đi lại nhiều lần. Còn hiện nay, ứng dụng văn phòng điện tử không giấy cán bộ chuyên môn phải tập trung cao độ, rà soát kỹ những văn bản pháp luật để trình lãnh đạo ký duyệt dù lãnh đạo đang đi công tác nên tỷ lệ chậm trễ giảm trên 65% trong 6 tháng đầu năm nay và trên 85% từ đầu tháng 7 đến nay.

Là một đơn vị tiên phong trong thực hiện mô hình này, từ năm 2018, Sở Nội vụ đã bắt đầu sử dụng chữ ký số và văn bản điện tử, từng bước thay cho văn bản giấy. Phó giám đốc Sở Nội vụ Tạ Quang Trường cho rằng, lợi ích của chữ ký số văn bản điện tử không chỉ tiết kiệm được thời gian, chi phí in ấn, chuyển phát... mà



còn tăng cường tính minh bạch cho các cơ quan, đơn vị. Chẳng hạn việc ban hành các văn bản, quyết định sẽ tránh được tình trạng dù văn bản đã được ký duyệt nhưng lại bị “ngâm” không chuyển đến đơn vị hay cá nhân được nhận hay có tình trạng đã nhận được văn bản nhưng lại nói rằng chưa nhận được văn bản để trì hoãn nhiệm vụ được giao. “Thông qua môi trường mạng và văn phòng điện tử, các cán bộ lãnh đạo Sở biết được văn bản đang ở đâu, chuyên viên của ngành mình giải quyết như thế nào, ách tắc khâu nào nên tính minh bạch rất cao”, ông Trường nói.

Giám đốc Sở Kế hoạch - đầu tư Hồ Văn Hà cho biết: “Trước đây có thể có nhiều lý do như lãnh đạo đi vắng khiến việc xử lý văn bản bị trì hoãn. Tuy nhiên những lý do này nay không còn hợp lý nữa, vì với chữ ký số và văn bản điện tử chúng tôi sẽ xử lý mọi lúc mọi nơi vì người dân và doanh nghiệp. Đây cũng là mục tiêu để cán bộ công chức Sở Kế hoạch - đầu tư quyết tâm cải thiện chỉ số năng lực cạnh tranh và thứ hạng đầu tư”.

Chủ tịch UBND huyện Trảng Bom Vũ Thị Minh Châu cho rằng, khi triển khai chữ ký số và văn bản điện tử, bản thân các cán bộ lãnh đạo phải cập nhật, tìm hiểu và nghiên cứu để dù ở bất kỳ đâu khi văn bản đến đều có thể xử lý kịp thời...

#### ***Bước tiến mới trong cải cách hành chính***

*Phó chủ tịch UBND tỉnh Trần Văn Vĩnh khẳng định: “Chữ ký số và Văn phòng điện tử là bước tiến mới trong đẩy mạnh cải cách hành chính. Muốn hoạt động này thông suốt, các sở, ban, ngành, địa phương, trực tiếp là người đứng đầu phải quyết tâm thực hiện. Không thể nói lý do để văn bản trễ, để người dân, tổ chức phàn nàn. Đến cuối năm nếu sở, ngành, địa phương nào còn nhiều tình trạng người dân, tổ chức không hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính thì người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương phải chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh và căn cứ vào đó để xếp hạng cải cách hành chính”.*



## **Bài cuối: Từng bước hình thành văn hóa số**

Mô hình văn phòng điện tử không giắt tờ đã cho thấy tính ưu việt của việc ứng dụng công nghệ thông tin trong cải cách hành chính Nhà nước, nhất là các thủ tục hành chính (TTHC) phục vụ người dân, doanh nghiệp. Thực hiện tốt mô hình này còn góp phần từng bước hình thành văn hóa số và xây dựng Chính phủ điện tử.

### **Nâng hiệu quả công việc**

Sau khi thực hiện sáp nhập, hiện nay Sở Nội vụ còn 4 phòng chuyên môn gồm: Văn phòng, Thanh tra, Quản lý biên chế và công chức, Tổ chức chính quyền. Hiệu quả rõ nhất sau sáp nhập là bộ máy tinh gọn do giảm được các đầu mối như giảm 2 phòng; số lượng biên chế giảm 2 trưởng phòng, 1 cấp phó, 1 trưởng phòng chuyên công tác khác và 1 phó trưởng phòng tự nguyện xin nghỉ việc hưởng chế độ. Từ việc tinh gọn bộ máy, công việc của từng phòng, từng bộ phận đều được liên thông, kết nối chặt chẽ, trong đó phát huy được vai trò của từng vị trí việc làm, vai trò của chuyên viên... “Chuyên viên các phòng, ban phải nâng cao trách nhiệm trong thực thi công vụ, nghiêm túc thực hiện công tác tham mưu có chất lượng”, Phó giám đốc Sở Nội vụ Tạ Quang Trường cho biết.

Đơn cử ở Phòng Thanh tra, chuyên viên khi trình văn bản cho Chánh thanh tra Sở đề nghị lãnh đạo phê duyệt phải rà soát kỹ các quy định của pháp luật, thẩm quyền, chức năng của ngành để Chánh thanh tra hoàn thiện và chuyển lãnh đạo Sở ký.

Về điều này, ông Trường nhấn mạnh: “Triển khai văn bản điện tử không còn trường hợp lãnh đạo phải viết tay sửa trực tiếp trên văn bản thay vào đó lãnh đạo chỉ lưu ý, nêu ý tưởng, vị trí chức năng của chuyên viên phải tham mưu cho đúng, trúng để không bị trả lại văn bản không đạt. Điều này bắt đầu hình thành văn hóa số trong quá trình làm việc và tỷ lệ văn bản được ký duyệt không phải trả lại tại Sở Nội vụ thời gian qua đảm bảo gần 100%”.





*Ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp tại Trung tâm Hành chính công tỉnh*

Chị Hoàng Trang, chuyên viên Phòng Thanh tra, Sở Nội vụ cho biết: “Hơn một năm qua khi triển khai thử nghiệm ứng dụng chữ ký số và văn bản điện tử, bàn làm việc của tôi lúc nào cũng gọn gàng, không phải xếp chồng chất giấy tờ như trước đây. Mọi hình thức lưu trữ cũng được xếp theo thứ tự nên khi cần cho công việc hoặc lãnh đạo yêu cầu đều rất kịp thời. Vì thế mọi hoạt động của chúng tôi hiện đều thực hiện trên môi trường mạng; các văn bản soạn thảo phải đảm bảo đúng quy định để trình lãnh đạo ký duyệt đảm bảo tiến độ công việc”.

Cũng là đơn vị triển khai khá hiệu quả mô hình chữ ký số điện tử, hiện nay Sở Khoa học - công nghệ có rất nhiều văn bản được lãnh đạo Sở ký duyệt ngay trên môi trường mạng. Giám đốc Sở Khoa học - công nghệ Nguyễn Thị Hoàng chia sẻ, từ những năm 2003, mô hình văn phòng điện tử M-Office của Sở đã là phần mềm được nhiều tỉnh, thành học hỏi, đề nghị chuyển giao hoạt động. Ở phần mềm này đã theo dõi toàn thể cán bộ công chức làm việc như xử lý hay đang xử lý, chuyên trạng thái và khó khăn trong thực hiện nhiệm vụ. “Thực hiện mô hình văn



phòng điện tử không giấy tờ do UBND tỉnh triển khai, Sở tiếp tục nâng cấp vào trực liên thông và hầu hết văn bản giữa các phòng chức năng của Sở cũng như chuyển các cơ quan, văn phòng UBND tỉnh đều được xử lý trên môi trường mạng, giúp tiết kiệm rất nhiều thời gian, công sức và hình thành văn hóa số, cách làm việc số trong toàn thể cán bộ, công chức”, bà Hoàng nhấn mạnh.

### **Đề cao trách nhiệm người đứng đầu**

Phó giám đốc Sở Nội vụ Tạ Quang Trường cho hay, với việc tiên phong thực hiện mô hình, môi trường số và văn hóa số đã và đang dần hình thành trong toàn thể lãnh đạo và cán bộ công chức các phòng chức năng của Sở. Bước đầu là Phòng Thanh tra rồi lan tỏa trong toàn bộ các phòng còn lại. Từ đó, tạo sự liên thông nhịp nhàng, hiệu quả. Đồng thời nâng cao trách nhiệm của chuyên viên cũng như vai trò của người đứng đầu trong thực hiện công vụ.

Theo ông Trường, dù đã triển khai trong toàn tỉnh từ ngày 1-7 nhưng trên thực tế, các đầu mối vẫn chưa triển khai đồng bộ, nhịp nhàng. Với chức năng được UBND tỉnh giao, Sở Nội vụ tiếp tục phối hợp với các sở, ngành, địa phương để tuyên truyền, triển khai thực hiện. “Không phải cán bộ lãnh đạo cứ mua điện thoại, iPad là có thể ký số ngay được. Văn hóa nói chung, văn hóa số nói riêng là cả một quá trình mà bước chuyển đầu tiên phải từ tư duy, nhận thức. Lãnh đạo muốn thực hiện chữ ký số ở bất kỳ môi trường nào thì bản thân họ phải nghiên cứu, tìm hiểu để chỉ đạo và ký số xác thực mang lại hiệu quả”, ông Trường nhấn mạnh.

Phó chủ tịch UBND tỉnh Trần Văn Vĩnh nhấn mạnh về sự chủ động, tích cực nghiên cứu của cán bộ lãnh đạo, chuyên viên các sở, ngành trong thực hiện mô hình. “Không thể nói văn phòng điện tử, chữ ký số mà anh lại không biết gì về công nghệ thông tin. Thực tế đã có nhiều trường hợp khi lãnh đạo hỏi đến thì hoặc là áp ứng hoặc là chờ xem lại. Do đó, cần tập trung nâng cao nhận thức, chuyển đổi tư duy mới hình thành nếp sử dụng văn hóa số trong thực tiễn. Muốn làm được điều này, ngay chính từng cán bộ lãnh đạo sở, ngành, người đứng đầu các địa



phương, đơn vị phải thấy đây là trách nhiệm của mình trong việc gương mẫu để cán bộ, công chức làm theo. Do vậy, ngay từ cuối năm nay, việc đánh giá công chức, công vụ phải dựa vào tiêu chí của văn bản điện tử thay thế cho văn bản giấy cũng như trách nhiệm của người đứng đầu trong thực hiện nhiệm vụ này”.

*Từ ngày 19-8, UBND tỉnh triển khai chương trình ứng dụng công nghệ thông tin trong đánh giá sự hài lòng và nâng cao tính minh bạch của cơ quan, tổ chức. Chương trình sẽ khảo sát ý kiến người dân, doanh nghiệp về cải cách hành chính, cải thiện chất lượng dịch vụ. Việc khảo sát được thực hiện qua 2 hình thức trực tiếp tại bộ phận “một cửa” các cấp và qua điện thoại. Chương trình này sẽ triển khai từ 19-8 đến cuối tháng 12-2019 để có kết quả đánh giá tổng thể công tác cải cách hành chính. Điểm mới năm nay sẽ đánh giá việc ứng dụng văn bản điện tử, chữ ký số ở tất cả các sở, ban, ngành, địa phương...*