

**BÀI THAM DỰ GIẢI THƯỞNG SẢN
PHẨM TRUYỀN THÔNG KHOA HỌC VÀ
CÔNG NGHỆ ĐỒNG NAI NĂM 2017**

Loại bài 3 kỳ:

**Đột phá từ Trung tâm hành
chính công tỉnh Đồng Nai**

Tác giả: Đặng Thị Ngọc Thu

Chức vụ: Phóng viên

Đơn vị công tác: Báo Đồng Nai

Điện thoại: 0909240680

Mail: dangngocbdn@gmail.com

Đột phá từ Trung tâm hành chính công tỉnh Đồng Nai (bài 1)

Cập nhật lúc 15:13, Thứ Sáu, 20/10/2017 (GMT+7)

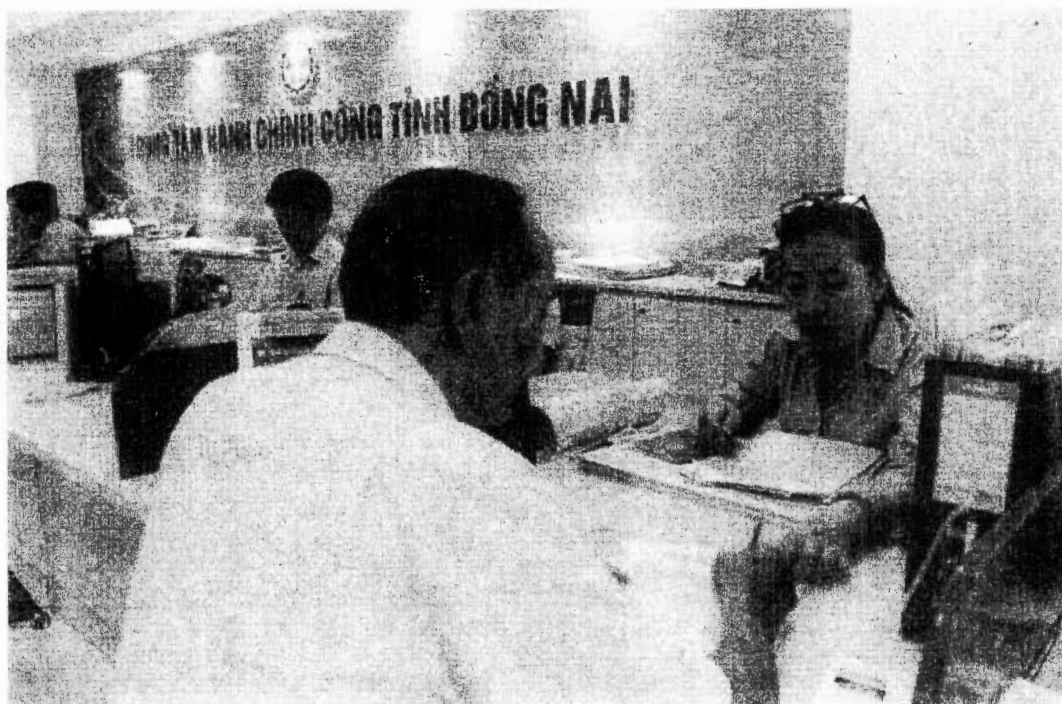
Trong 2 nhiệm kỳ liên tiếp của Đảng Bộ Đồng Nai luôn xác định một trong những giải pháp đột phá trong phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh chính là đẩy mạnh cải cách hành chính. Đây chính là nền tảng quan trọng để cho chính quyền Đồng Nai mạnh dạn triển khai nhiều đổi mới, sáng tạo trong công tác cải cách hành chính. Nổi bật nhất là việc Trung tâm hành chính công tỉnh ra đời đã đáp ứng được phần nào nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính của người dân, doanh nghiệp. Hơn thế nữa, nhiều sáng tạo của mô hình này đã, đang và sẽ được nhân rộng trong tỉnh và cả nước.



Đồng chí Đinh Quốc Thái, Phó bí thư Tỉnh ủy, Chủ tịch UBND tỉnh (thứ 4 từ phải qua) thường xuyên kiểm tra hoạt động của Trung tâm hành chính công tỉnh. Ảnh: Ngọc Thư.

Bài 1: Sáng tạo của Đồng Nai

Mô hình trung tâm hành chính công đã được triển khai ở nhiều tỉnh thành trong cả nước. Tuy nhiên, tại Đồng Nai, mô hình này công đã có nhiều đổi mới, sáng tạo theo hướng hiện đại, thân thiện, trách nhiệm, tiết kiệm đúng với tinh thần cải cách chung của Chính phủ kiến tạo và hành động.



Người dân có quyền lựa chọn nơi làm thủ tục hành chính ở tỉnh hay huyện. Trong ảnh: Người dân làm thủ tục đất đai của TP. Biên Hòa tại Trung tâm hành chính công tỉnh. Ảnh: Ngọc Thư.

TIN LIÊN QUAN

- [Đột phá từ Trung tâm hành chính công tỉnh Đồng Nai \(bài 2\)](#)
- [Đột phá từ Trung tâm hành chính công tỉnh Đồng Nai \(bài 3\)](#)

Trung tâm hành chính công tỉnh Đồng Nai thực chất là bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các sở, ngành cấp tỉnh. Chỉ cần đến một nơi, người dân và doanh nghiệp có thể làm được các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của các sở, ban, ngành cấp tỉnh mà không phải đi lại nhiều nơi như trước đây.

*** Tiết kiệm, hiệu quả**

43 quầy tiếp nhận và trả kết quả

Trung tâm hành chính công tỉnh Đồng Nai có 43 quầy tiếp nhận và trả kết quả, chia làm 4 khu. Khu thứ nhất gồm Sở Kế hoạch - đầu tư, bộ phận hỗ trợ đầu tư; khu thứ 2 gồm: quầy tiếp nhận của công an tỉnh, cảnh sát phòng cháy chữa cháy; 2 khu còn lại là quầy tiếp nhận của các sở, ban, ngành. Ngoài ra, tại trung tâm cũng bố trí các quầy của bưu điện để người dân đăng ký gửi kết quả về nhà; có quầy thu hộ của Ngân hàng thương mại cổ phần công thương chi nhánh Đồng Nai (Vietinbank) thu hộ tiền thuế đất cho kho bạc.

Phó Chủ tịch UBND tỉnh Đồng Nai Trần Văn Vĩnh, Phó trưởng ban thường trực, Ban chỉ đạo cải cách hành chính của tỉnh cho biết một trong những nét riêng của

Đồng Nai khi thành lập trung tâm hành chính công tỉnh đó là không xây dựng trụ sở hoành tráng mà đi thuê trụ sở làm việc tại tầng 6, Cao ốc Sonadezi (gần Ngã tư Vũng Tàu) nhằm tạo điều kiện tốt nhất cho người dân, doanh nghiệp khi đến làm các thủ tục hành chính nhưng không làm ảnh hưởng lớn đến ngân sách của tỉnh. Mặt khác, bộ máy nhân sự làm việc của trung tâm cũng không “phình” ra vì chủ yếu là nhân sự của các sở, ngành.

Sau hơn 5 tháng vận hành và chính thức đi vào hoạt động, Trung tâm hành chính công tỉnh đã được người dân, doanh nghiệp đánh giá cao. Ông Đinh Nam Thủy, nhân viên Công ty TNHH Tuấn Lộc (huyện Vĩnh Cửu) bày tỏ rất hài lòng với mô hình Trung tâm hành chính công tỉnh khi quy tụ phần lớn các bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các sở, ngành về một chỗ.

Nhờ vậy, khi làm thủ tục hoàn công các công trình xây dựng cho công ty, ông Thủy không còn phải đi lòng vòng qua nhiều nơi như trước đây là: Sở Xây dựng, Sở Tài nguyên - môi trường, Cục thuế, mất rất nhiều thời gian. Còn hiện nay chỉ cần đến Trung tâm hành chính công tỉnh là có thể làm thủ tục này rất thuận tiện, đỡ phải đi lại lòng vòng, có thắc mắc gì thì hỏi tình nguyện viên hướng dẫn tận tình nên ông cũng an tâm.

Ông Trần Mai Anh, phường Xuân Hòa, TX.Long Khánh bất ngờ trước không gian rộng, thoáng, bày trí đẹp mắt, sạch đẹp của Trung tâm hành chính công tỉnh Đồng Nai. Tại đây, có máy tính cho người dân tra cứu thông tin, có bàn để ngồi viết, có cả máy photocopy và cả nơi cắm sạc pin, wifi miễn phí cho người dân sử dụng nên ông rất hài lòng.

* Mô hình “phi địa giới” hành chính

Một cách làm hay ở Trung tâm hành chính công tỉnh chính là mô hình “phi địa giới” hành chính trong tiếp nhận và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho người dân. Theo đó, loại hình này được hiểu là không giới hạn đối với việc tiếp nhận hồ sơ hành chính của người dân; nghĩa là muốn gửi hồ sơ ở đâu cũng được. Thậm chí, người dân còn có thể lựa chọn nộp hồ sơ tại nhà qua bưu điện.



Người dân có thể đăng ký tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ tại nhà qua bưu điện.
Ảnh: Ngọc Thư.

Cụ thể, hiện ở Trung tâm hành chính công tỉnh đang thí điểm tiếp nhận hồ sơ đất đai (chính lý biến động: thế chấp, xóa thế chấp, chuyển nhượng, chính lý trang 4, đo vẽ) của TP. Biên Hòa và các huyện: Vĩnh Cửu, Long Thành, Nhơn Trạch, Trảng Bom.

Nét khác biệt trong giải quyết hồ sơ đất đai tại trung tâm hành chính công so với văn phòng đăng ký quyền sử dụng đất cấp huyện chính là đã xây dựng một quy trình khép kín. Trong đó còn triển khai các dịch vụ công tiện ích khác như có bố trí cả cơ quan thuế để làm nhiệm vụ phát tờ thông báo thuế và ngân hàng làm nhiệm vụ thu hộ tiền thuế cho kho bạc. Qua đó giúp người dân không phải đi lại nhiều nơi, tiết kiệm thời gian đi lại và chờ đợi cho người dân, doanh nghiệp

Ông Nguyễn Hồng Phương, ngụ tại phường An Bình, TP. Biên Hòa cho rằng rất hài lòng với cách tiếp nhận và giải quyết hồ sơ đất đai tại trung tâm hành chính công rất nhanh, gọn. Khi có kết quả, ông chỉ cần đến trung tâm lấy thông báo thuế rồi qua quầy thu của ngân hàng (được đặt tại trung tâm) để nộp thuế, sau đó đến quầy lấy kết quả trong vòng 15-20 phút là lấy sổ về. Thay vì phải chạy đến kho bạc đóng thuế rồi vòng ra lấy sổ như trước đây rất bất tiện.

Việc triển khai tiếp nhận hồ sơ tại nhà qua bưu điện là một cách làm rất mới ở Đồng Nai. Khi có nhu cầu làm các loại thủ tục hành chính, thay vì người dân, doanh nghiệp phải đến Trung tâm hành chính công tỉnh Đồng Nai hoặc bộ phận một cửa hiện đại của UBND cấp huyện để làm, thì hiện nay bưu điện có thể đến tận nhà để tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả. Dịch vụ này đã khắc phục được hạn chế của các cơ quan hành chính là chưa phục vụ tận nơi, không phục vụ tại nhà.

Ông Hoàng Tuấn Tú (phường Tam Hiệp, TP.Biên Hòa) cho biết rất hài lòng về tiện ích này, tiện nhất là người dân không phải đi lại, chỉ cần đăng ký tiếp nhận hồ sơ tại nhà là có nhân viên bưu điện liên hệ đến lấy hồ sơ, ghi biên nhận; sau đó Sở Tư pháp gửi thông tin phiếu hẹn qua điện thoại. Đến khi có kết quả, nhân viên bưu điện chuyên phát tại nhà. Chi phí tiếp nhận tại nhà chỉ khoảng 60 ngàn đồng là chấp nhận được, không phải nghỉ làm để đi làm hồ sơ, giấy tờ.

Ông Tạ Quang Trường, Phó giám đốc Sở Nội vụ, Phó trưởng ban Chỉ đạo cải cách hành chính tỉnh, cho biết bưu điện là “cánh tay nối dài” của cơ quan hành chính chứ không phải đơn thuần chỉ là làm dịch vụ. Bưu điện đang giúp cơ quan hành chính mang đến nhiều tiện ích cho người dân. Khi hồ sơ được giải quyết nhanh chóng, thuận lợi thì người dân hài lòng, tăng niềm tin vào chính quyền. Khi thực hiện tiếp nhận hồ sơ tại nhà qua đường bưu điện thành công mới thực hiện thành công mô hình “phi địa giới” hành chính trong giải quyết thủ tục hành chính mà tỉnh đang triển khai

Thành lập Trung tâm hành chính công tỉnh là cần thiết

Tại buổi làm việc với cán bộ chủ chốt tỉnh Đồng Nai về tình hình phát triển kinh tế - xã hội, an ninh - quốc phòng vào tháng 3-2017, đồng chí Trương Hòa Bình, Ủy viên Bộ Chính trị, Phó thủ tướng thường trực Chính phủ đã ủng hộ việc thành lập Trung tâm hành chính công của tỉnh Đồng Nai là cần thiết. Theo Phó Thủ tướng Chính phủ Trương Hòa Bình Đồng Nai là một tỉnh công nghiệp phát triển nhưng chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh PCI dù có tăng so với trước nhưng vẫn còn chưa cao. Do đó, trong thời gian tới, tỉnh cần tiếp tục quan tâm đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính, tạo mọi thuận lợi cho doanh nghiệp hoạt động và phát triển.

Ngọc Thu

Đột phá từ Trung tâm hành chính công tỉnh Đồng Nai (bài 2)

Cập nhật lúc 15:16, Chủ Nhật, 22/10/2017 (GMT+7)

Bài 2: Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin

Tại Trung tâm hành chính công tỉnh Đồng Nai, để giải bài toán về liên thông giữa các sở, ngành, về mô hình “phi địa giới” hành chính, tương tác cung cấp thông tin, lấy ý kiến của người dân, doanh nghiệp...tỉnh đã đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong tiếp nhận, xử lý và trả kết quả giải quyết hồ sơ.



Cán bộ, công chức Trung tâm hành chính công tỉnh tiếp nhận, xử lý hồ sơ toàn bộ bằng ứng dụng công nghệ thông tin. Ảnh: Ngọc Thu

TIN LIÊN QUAN

- [Đột phá từ Trung tâm hành chính công tỉnh Đồng Nai \(bài 3\)](#)
- [Đột phá từ Trung tâm hành chính công tỉnh Đồng Nai \(bài 1\)](#)

Hiện nay, toàn bộ quy trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ của các sở, ban, ngành tại Trung tâm hành chính công tỉnh đều được kiểm soát chặt chẽ bằng hệ thống phần mềm giải quyết thủ tục hành chính Egov của tỉnh giúp quy trình giải quyết hồ sơ minh bạch, rõ ràng, đúng hạn.

* Hiện đại hóa nền hành chính

Thu phí, lệ phí, thuế tại trung tâm hành chính công Phó giám đốc Sở Thông tin - truyền thông Lê Hoàng Ngọc cho biết tính ưu việt của phần mềm giải quyết thủ tục hành chính Egov tại Trung tâm hành chính công tỉnh là được thiết kế theo hướng mở với 3 hình thức

Đề hạn chế người dân phải đi lại nhiều lần, tại Trung tâm hành chính công cũng đã triển khai thí điểm thu hộ phí, lệ phí công trực tuyến). Đồng thời, trên phần mềm cũng có 3 thông qua bưu điện cho 3 đơn vị là: Sở Tư pháp, Sở Giao thông – vận tải, Cảnh sát phòng cháy chữa cháy.

tiếp nhận hồ sơ là: tiếp nhận trực tiếp tại Trung tâm hành chính công, tiếp nhận tại bưu điện (bưu điện là người nộp hồ sơ cho người dân), tiếp nhận qua dịch vụ công (người dân đăng ký hồ sơ qua hệ thống dịch vụ công trực tuyến). Kết quả, chuyển trả kết quả cho người dân qua bưu điện, kết quả hồ sơ được trả qua hệ thống dịch vụ công trực tuyến.

Ngoài ra, trung tâm cũng thực hiện thu hộ tiền thuế đất qua Ngân hàng cổ phần thương mại Việt Nam chi nhánh Đồng Nai (Vietinbank).

Qua hệ thống phần mềm này, bộ phận kiểm soát Trung tâm hành chính công của tỉnh là Văn phòng UBND tỉnh có thể theo dõi, giám sát việc thực hiện tiếp nhận và xử lý hồ sơ thủ tục hành chính của các sở, ngành có đúng quy trình, đúng thời gian hay không. Bà Nguyễn Thị Thanh Thảo, Giám đốc Trung tâm hành chính công của tỉnh cho biết sau hơn 5 tháng đi vào hoạt động, từ 15-5 đến 15-10 cho thấy, với sự ứng dụng công nghệ thông tin, việc tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm hành chính công được thực hiện nhanh chóng, đảm bảo quy trình xử lý, luân chuyển hồ sơ.



Tình nguyện viên của Trung tâm hành chính công hướng dẫn người dân tra cứu thông tin thủ tục hành chính. Ảnh: Ngọc Thu

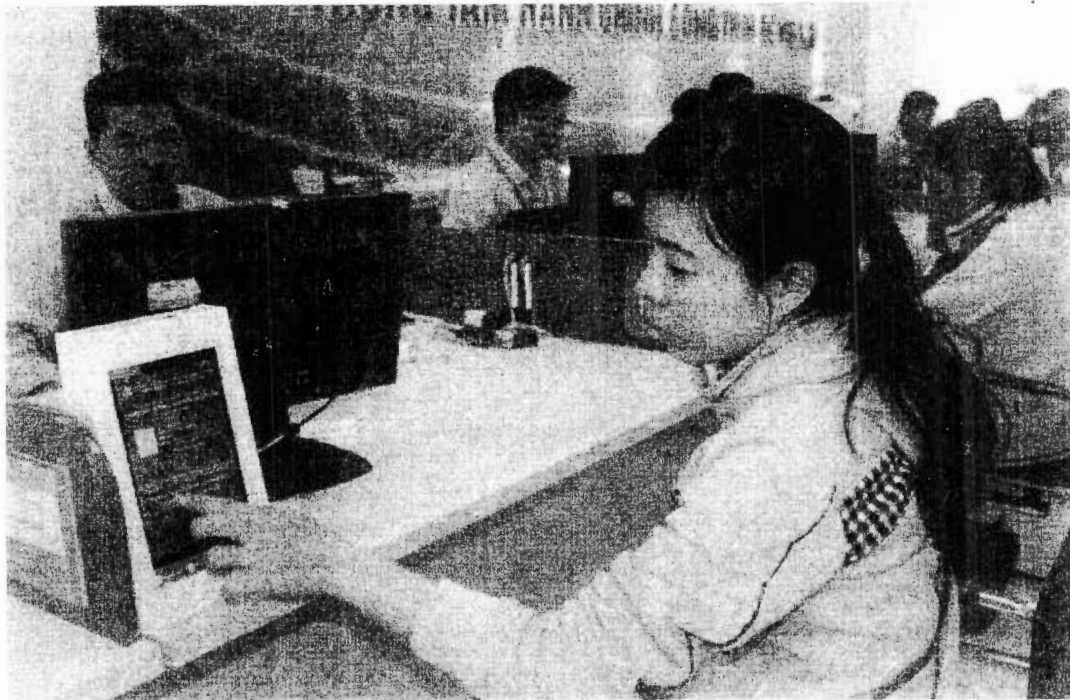
Theo đó, số lượng hồ sơ giải quyết trước và đúng hạn đạt tỷ lệ cao là 95,6% qua các tháng (số còn lại phần lớn trong thời hạn giải quyết). Hạn chế thấp nhất tỷ lệ hồ sơ trễ hạn. Điều này, trước đây không thể thống kê chính xác được mà chủ yếu dựa vào số liệu báo cáo của các sở ngành là chính, không thể kiểm soát được tính xác thực của số liệu. Qua theo dõi quy trình xử lý phần mềm một cửa Egov không chỉ giúp thống kê số liệu còn giúp bộ phận kiểm soát kịp thời xử lý những vấn đề phát sinh trong quá trình xử lý hồ sơ để có khắc phục kịp thời.

Trong quá trình đưa Trung tâm hành chính công đi vào hoạt động, Tỉnh ủy, UBND tỉnh đã có những chỉ đạo kịp thời khắc phục những khó khăn, vướng mắc về chính sách, con người, công nghệ. Lãnh đạo tỉnh luôn xem cải cách hành chính là khâu đột phá nên luôn ủng hộ trung tâm triển khai những tiện ích mới, giải pháp mới, cách làm hay để phục vụ người dân, doanh nghiệp ngày càng tốt hơn.

*** Ứng dụng zalo trong cải cách hành chính**

Tại Trung tâm hành chính công tỉnh, phần mềm giải quyết thủ tục hành chính Egov của tỉnh còn được tích hợp nhiều chức năng, tiện ích mới như: tra cứu kết quả, tình hình giải quyết hồ sơ thông qua số biên nhận hồ sơ, mã vạch và mã QR qua trang

thông tin cải cách hành chính của tỉnh hoặc qua mạng xã hội zalo; giải đáp thắc mắc liên quan đến cải cách hành chính thông qua tổng đài dịch vụ công 1022; tích hợp tin nhắn thông báo kết quả giải quyết hồ sơ, phí, lệ phí và tiền thuế (nếu có) qua tin nhắn điện thoại hoặc zalo.



Người dân đánh giá mức độ hài lòng tại phần mềm khảo sát ý kiến người dân.
Ảnh: Ngọc Thư

Bà Phạm Thị Mai, phường Long Bình, TP.Biên Hòa cho biết bà đến Trung tâm hành chính công tỉnh để làm thủ tục chuyển quyền sử dụng đất. Mới đây bà rất bất ngờ khi nhận được tin nhắn từ trung tâm thông báo mời bà đến nhận kết quả hồ sơ, trong đó nhắn cụ thể số tiền thuế trước bạ và thuế thu nhập cá nhân mà bà phải đóng. Đây là một điều rất mới, giúp bà có thể chuẩn bị đầy đủ số tiền cần đóng. Theo bà Mai: “Số tiền ít thì không nói nhưng nếu phải đóng nhiều tiền thì cần có sự chuẩn bị chứ không đi lên lại đi về lấy thêm tiền rất mất công”.

Một trong những cách làm hay của Đồng Nai là ứng dụng zalo để cung cấp các tiện ích cho người dân, doanh nghiệp khi đến Trung tâm hành chính công nộp hồ sơ, người dân được phát giấy hẹn, trên đó có một mã QR. Khi người dân mở ứng dụng Zalo trên điện thoại, quét mã này vào sẽ tra cứu được đầy đủ các thông tin về tiến độ xử lý hồ sơ, đã có kết quả hay chưa. Ngoài ra, zalo còn cung cấp các tiện

ích khác như cung cấp thông tin mới về thủ tục hành chính, giải đáp nhanh các thắc mắc qua chat trên zalo, tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân...

Hiện đã có hơn 10 ngàn lượt người đã sử dụng ứng dụng zalo để tìm hiểu, tra cứu thông tin về giải quyết thủ tục hành chính ở Đồng Nai. Qua đó cho thấy, người dân rất hưởng ứng với việc ứng dụng mạng xã hội zalo để cung cấp thông tin cải cách hành chính đến gần dân hơn. Chị Trần Thị Phương Trâm, ở quận Thủ Đức, TP.Hồ Chí Minh cho biết thông qua hệ thống chat trên zalo, chị mới biết các thủ tục cần thiết để làm giấy đăng ký kinh doanh nên khi xuống làm rất nhanh vì chuẩn bị đầy đủ giấy tờ. Cách làm của Đồng Nai rất hay giúp người dân giải đáp mọi thắc mắc nhanh chóng, kịp thời.

Với sự chỉ đạo quyết liệt của Tỉnh ủy, UBND tỉnh, sự đồng lòng của các sở, ban, ngành, qua 5 tháng vận hành và đi vào hoạt động, đến nay, Trung tâm hành chính công tỉnh Đồng Nai đã đi vào hoạt động ổn định, liên tục có những đổi mới để tạo mọi điều kiện cho người dân, doanh nghiệp trong làm các thủ tục hành chính theo đúng tinh thần “chuyên nghiệp – thân thiện – trách nhiệm” được người dân, doanh nghiệp đánh giá cao.

Sẽ nhân rộng cách làm hay của Đồng Nai

Trong buổi làm việc với tỉnh Đồng Nai vào tháng 10-2017, ông Ngô Hải Phan, Cục trưởng Cục Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng Chính phủ đã nhận xét Đồng Nai đã có nhiều sáng tạo, đổi mới trong triển khai mô hình trung tâm hành chính công cấp tỉnh. Trong đó, nổi bật nhất là tỉnh đi tiên phong trong ứng dụng các phần mềm công nghệ thông tin hiện đại vào hoạt động của trung tâm hành chính công, đặc biệt là ứng dụng mạng xã hội để cung cấp thông tin cần thiết, tương tác với người dân là một cách làm rất mới và hiệu quả. Cục Kiểm soát thủ tục hành chính sẽ nghiên cứu và cho triển khai nhân rộng ra cả nước.

Ngọc Thu

Đột phá từ Trung tâm hành chính công tỉnh Đồng Nai (bài 3)

Cập nhật lúc 14:22, Thứ Ba, 24/10/2017 (GMT+7)

Bài 3: Chuyển biến trong công tác cải cách hành chính

Qua hơn 5 tháng vận hành và đi vào hoạt động, mô hình Trung tâm hành chính công tỉnh Đồng Nai đã phần nào đáp ứng được sự kỳ vọng của người dân về sự đổi mới, rõ nét nhất là tinh thần phục vụ trong giải quyết các thủ tục hành chính.



Tinh nguyện viên của Trung tâm hành chính công tỉnh hướng dẫn người dân cách điền mẫu thủ tục hành chính. Ảnh: Ngọc Thu.

TIN LIÊN QUAN

- [Đột phá từ Trung tâm hành chính công tỉnh Đồng Nai \(bài 2\)](#)
- [Đột phá từ Trung tâm hành chính công tỉnh Đồng Nai \(bài 1\)](#)

Nhiều người dân, doanh nghiệp đã đánh giá cao phong cách phục vụ, cách tiếp đón, hướng dẫn, tiếp nhận và giải quyết hồ sơ tại Trung tâm hành chính công. Khi đến trung tâm, người dân đã có cảm giác mình thực sự là đối tượng được phục vụ.

* Thay đổi cách phục vụ

Tăng kiểm soát, giảm phiền hà Chị Phạm Lan Phương ở TP. Biên Hòa đã bày tỏ chị rất bất ngờ khi lần đầu tiên bước vào trung tâm hành chính công tỉnh Đồng Nai không phải vì cơ sở khang

Phó chủ tịch UBND tỉnh Trần Văn Vĩnh, Phó trưởng ban thường trực Ban chỉ đạo cải cách hành chính của tỉnh trang, sạch đẹp, mát lạnh với máy bấm số tự động, máy tra cứu thông tin mà chính là những con người làm việc tại trung tâm. Tất cả từ bảo vệ, tình nguyện viên, cán bộ, công chức, nhân viên bưu điện đều hướng dẫn, giải thích rất tận tình. “Những con người ở đây đang mang lại không khí khác đi về thủ tục hành chính họ làm nỗ lực hơn, nhiệt thành hơn, tôn trọng hơn. Họ đang cố gắng rất nhiều”, chị Phương chia sẻ.

Quy định hay không, tránh được tình trạng những nhiều. tiêu cực của cán bộ công chức viên chức, tránh những hiểu nhầm không cần thiết của các quy định pháp luật; hướng dẫn không đầy đủ cho doanh nghiệp, doanh nghiệp phải đi lại nhiều. Khi thủ tục nhanh hơn, hoạt động sản xuất sẽ nhanh hơn, góp phần vào phát triển nhanh kinh tế - xã hội.

Về vấn đề này, Phó chủ tịch UBND tỉnh Trần Văn Vĩnh, Phó trưởng ban thường trực Ban chỉ đạo cải cách hành chính của tỉnh nhấn mạnh mặc dù một trong những đột phá của Trung tâm hành chính công tỉnh Đồng Nai chính là ứng dụng công nghệ thông tin trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính. Tuy nhiên, để hệ thống vận hành đồng bộ, hiệu quả, yếu tố con người vẫn đóng vai trò quyết định.

Do đó, các sở, ngành đã lựa chọn cán bộ, công chức làm việc tại đây là những người không chỉ có năng lực, kinh nghiệm mà còn có kỹ năng giao tiếp, ứng xử. Do cán bộ, công chức làm việc tại trung tâm luôn làm việc với cường độ lớn, áp lực cao nên ngoài mức hỗ trợ cho công chức làm một cửa là 400 ngàn đồng/người/tháng thì tỉnh cũng đã có chính sách hỗ trợ thêm mỗi người 1 triệu đồng/tháng để yên tâm công tác.



Trung tâm hành chính công tỉnh được xây dựng khang trang, sạch sẽ, lịch sự để đón tiếp người dân. Ảnh: Ngọc Thư.

Quả thực làm việc trong môi trường mới, đòi hỏi phải ứng dụng công nghệ thông tin mạnh mẽ và quy trình tiếp nhận - giải quyết hồ sơ chính xác, chặt chẽ, cán bộ, công chức của các sở, ngành làm trong Trung tâm hành chính công tỉnh luôn nỗ lực phục vụ người dân, doanh nghiệp hết mình, thân thiện, linh hoạt xử lý tình huống, tạo điều kiện tốt nhất cho người dân đến làm thủ tục. Kết quả khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của người dân trên phần mềm đạt trên 99,5%.

Chị Nguyễn Thị Ngọc Diệu, công chức tiếp nhận hồ sơ đất đai của Sở Tài nguyên - môi trường, cho biết làm việc trong hệ thống công nghệ thông tin hiện đại đòi hỏi cán bộ, công chức phải chuyên nghiệp hơn, không chỉ đúng giờ mà còn nâng cao tinh thần trách nhiệm, làm hết việc chứ không hết giờ thì mới đáp ứng đúng tiến độ đề ra. Nhiều hôm hết giờ làm việc mà còn người dân chờ, công chức vẫn phải tiếp tục làm đến hết người chờ mới xong việc.

*** Nhân rộng mô hình về cấp huyện**

Từ những mô hình mới, cách làm hay, được đánh giá có hiệu quả của Trung tâm hành chính công tỉnh Đồng Nai, UBND tỉnh đã có chủ trương nhân rộng về bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND cấp huyện như: nhấn tin thông báo kết quả

giải quyết hồ sơ, nghĩa vụ tài chính đến người dân, doanh nghiệp khi làm thủ tục đất đai và triển khai các quầy giao dịch của ngân hàng thu hộ tiền cho kho bạc. Theo đó, người dân có quyền lựa chọn nộp tiền tại kho bạc hay tại các điểm giao dịch của ngân hàng nào thuận tiện nhất.



Người dân có thể làm thủ tục cấp tỉnh tại một cửa cấp huyện. Trong ảnh: Người dân làm thủ tục cấp đổi giấy phép lái xe tại một cửa UBND huyện Long Thành. Ảnh: Ngọc Thu.

Bên cạnh đó, việc tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ tại nhà qua bưu điện cũng đã được triển khai về cấp huyện. Cá nhân, tổ chức có nhu cầu làm các thủ tục hành chính liên quan đến một số thủ tục như: lý lịch tư pháp, cấp chứng chỉ hành nghề y dược; an toàn thực phẩm... có thể lựa chọn nộp hồ sơ tại nhiều nơi như: Trung tâm hành chính công tỉnh, bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, bưu điện và tại nhà dân... Khi có nhu cầu, người dân có thể liên hệ tổng đài dịch vụ công 1022 để được hướng dẫn chi tiết

UBND tỉnh cũng triển khai thí điểm tiếp nhận hồ sơ cấp đổi giấy phép lái xe tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả TX.Long Khánh và các huyện: Long Thành, Tân Phú, Định Quán. Ông Trần Văn Quang, thị trấn Tân Phú, huyện Tân Phú cho biết trước đây là thủ tục cấp đổi giấy phép lái xe phải đi hơn 100km để lên Trung tâm hành chính công tỉnh để làm nhưng hiện giờ chỉ cần đến bộ phận một cửa của

huyện để làm rất thuận tiện cho người dân, không phải đi lại xa xôi, mất thời gian, tốn kém.

Phó chủ tịch UBND tỉnh Trần Văn Vĩnh cho biết, mục tiêu của tỉnh trong thời gian tới sẽ thực hiện liên thông trong tiếp nhận các thủ tục hành chính từ cấp tỉnh đến cơ sở. Điều đó có nghĩa là người dân có thể nộp các bộ thủ tục hành chính thuộc cấp tỉnh tại cấp huyện, cấp xã và ngược lại, người dân có thể nộp hồ sơ liên quan đến thủ tục hành chính cấp huyện, xã tại Trung tâm hành chính công tỉnh. Việc thành lập Trung tâm hành chính công là hạt nhân cho việc kết nối, phối hợp giữa các thủ tục mà người dân thực hiện tại các một cửa liên thông hiện đại ở xã, phường, huyện.

Như vậy, việc UBND tỉnh đưa vào vận hành Trung tâm hành chính công tỉnh Đồng Nai đã góp phần xây dựng một nền hành chính chuyên nghiệp, nâng cao tinh thần phục vụ, trách nhiệm trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp, tạo ra tiền đề quan trọng góp phần quan trọng phát triển kinh tế xã hội của tỉnh. Đây cũng là sự nỗ lực và quyết tâm rất lớn của tỉnh trong việc cụ thể hóa chủ trương của Chính phủ xây dựng một chính quyền liêm chính, kiến tạo, hành động.

Đạt thứ hạng cao về chỉ số cải cách hành chính

Trong 2 năm gần đây, Đồng Nai liên tục đạt thứ hạng cao về chỉ số cải cách hành chính. Theo kết quả chỉ số cải cách hành chính năm 2016 do Bộ Nội vụ công bố, Đồng Nai là địa phương đứng thứ 4 toàn quốc về chỉ số cải cách hành chính với số điểm khá cao 85,12 điểm; đứng sau 3 thành phố trực thuộc Trung ương là Đà Nẵng, Hải Phòng, Hà Nội. Qua kết quả chỉ số cải cách hành chính năm 2016 cho thấy, Đồng Nai tiếp tục đạt điểm cao ở các lĩnh vực: chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính; cải cách thủ tục hành chính, hiện đại hóa nền hành chính, cải cách tổ chức bộ máy, xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật.

Ngọc Thu