

## Trung tâm hành chính công tỉnh Đồng Nai:

### **Bước đột phá trong cải cách hành chính**

*Ngày 15-5-2017, Trung tâm Hành chính công tỉnh Đồng Nai trực thuộc Văn phòng UBND tỉnh chính thức đi vào hoạt động. Đây là nơi tiếp nhận toàn bộ thủ tục hành chính (TTHC) của các sở, ngành và các cơ quan liên ngành đặc thù. Trung tâm đi vào hoạt động sẽ phục vụ tích cực cho người dân, doanh nghiệp và là bước đột phá lớn trong Chương trình tổng thể cải cách hành chính (CCHC) trên địa bàn Đồng Nai..*

### **Bài 1: Đến một nơi, làm nhiều thủ tục**

Phó giám đốc Sở Nội vụ Tạ Quang Trường cho biết, Trung tâm Hành chính công đi vào hoạt động nhằm thực hiện 4 mục tiêu chính: Một là, thực hiện nhiệm vụ trọng tâm trong Chương trình CCHC, xây dựng nền hành chính phục vụ chuyên nghiệp, hiệu quả, tiến tới hình thành bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại, đáp ứng yêu cầu cung cấp dịch vụ hành chính công cho tổ chức, công dân. Hai là, nâng cao hiệu quả, hiệu lực hoạt động giải quyết TTHC của tổ chức bộ máy Nhà nước; xây dựng và phát triển đội ngũ công chức, viên chức có phẩm chất, năng lực, trách nhiệm, tận tâm phục vụ nhân dân và có tính chuyên nghiệp cao... Ba là, xây dựng và nâng cao chất lượng dịch vụ công, lấy tổ chức, công dân, doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ, tạo sự hài lòng trong việc giải quyết các TTHC. Bốn là, công khai trên cổng thông tin điện tử tỉnh Đồng Nai và Trung tâm để người dân, tổ chức, doanh nghiệp kịp thời tra cứu TTHC, phí, lệ phí tiến tới giao dịch trên môi trường mạng ở mức độ 3, 4. “Với mục tiêu như trên, Trung tâm đi vào hoạt động sẽ thuận lợi để người dân, doanh nghiệp, tổ chức chỉ phải đến một nơi nhưng sẽ làm được nhiều TTHC cần thiết, đáp ứng yêu cầu”, ông Trường nói.

#### **\*Giải quyết tập trung thủ tục**

Bước đầu, Trung tâm sẽ thực hiện việc kết nối ngang tức là các quầy giải quyết TTHC của các sở, ngành và các ngành đặc thù. Trong quá trình vận hành, Trung tâm có bộ phận theo dõi việc giải quyết TTHC để kết nối những thủ tục tương đồng và thực hiện liên thông, giúp người dân, doanh nghiệp tiến hành TTHC nhanh chóng và đạt mục đích đề ra. Khác với các nơi đã làm,

Đồng Nai thực hiện mô hình “từ dưới lên” nghĩa là tỉnh đã thử nghiệm thành công liên thông trong lĩnh vực đất đai tại huyện Nhơn Trạch hoặc mô hình “một cửa”, “một cửa liên thông hiện đại” ở Trảng Bom, Biên Hòa và cơ chế “một cửa” ở 171 đơn vị cấp xã lên huyện nên khi đưa Trung tâm Hành chính công vào hoạt động, người dân có thể nộp hồ sơ ở bất kỳ nơi nào và khâu nào mà họ muốn cũng như được chọn hình thức giải quyết TTHC (trực tuyến hoặc trực tiếp).



***Phó chủ tịch UBND tỉnh Trần Văn Vĩnh chủ trì giải quyết một số nội dung liên quan trước khi TTHCC đi vào hoạt động***

Ông Trường nhấn mạnh: “Ưu điểm nổi bật của Trung tâm là góp phần quan trọng trong việc đẩy mạnh liên thông các TTHC giữa các sở, ngành trong tỉnh với nhau, khắc phục tình trạng trễ hạn. Bên cạnh, Trung tâm còn có thêm bộ phận hướng dẫn TTHC và bố trí quầy đẹp nhất, dễ nhìn nhất cho bưu điện để thực hiện nhận và trả hồ sơ đến tận nhà dân, doanh nghiệp khi họ có yêu cầu”. Trung tâm còn bố trí bộ phận hỗ trợ đầu tư (trước mắt là tư vấn doanh nghiệp) giúp doanh nghiệp tập trung sản xuất kinh doanh, không mất nhiều thời gian, công sức làm TTHC, tạo thuận lợi để người dân và doanh nghiệp muốn đầu tư nắm rõ các nhiệm vụ phải làm.

Trung tâm hành chính công là tập trung giải quyết các TTHC phục vụ người dân, tổ chức và doanh nghiệp mà không phải đi lại nhiều cửa, chứ không phải là Trung tâm hành chính tập trung các cơ quan Nhà nước, dựng lên để phục vụ bộ máy cán bộ....



*Tập huấn lực lượng thanh niên tình nguyện phục vụ hỗ trợ người dân khi trung tâm mới hoạt động*

**\*Công khai, minh bạch**

Phó giám đốc Sở Nội vụ Tạ Quang Trường cho hay, đến nay Trung tâm hành chính công của tỉnh đang được triển khai đúng tiến độ, từng bước hoàn thiện hệ thống kết nối mạng, chạy thử vào ngày 7-5 và đưa vào khai trương hoạt động theo chỉ đạo. Trung tâm sẽ có 43 quầy (40 chính thức, 3 dự phòng) làm nhiệm vụ tiếp nhận và trả kết quả, chia làm 4 cụm gồm: Quầy dành cho bưu điện và Sở Kế hoạch - đầu tư, bộ phận hỗ trợ đầu tư (trước mắt là tư vấn doanh nghiệp); khu quầy tiếp nhận của Công an tỉnh, Cảnh sát PCCC tỉnh và Cục thuế tỉnh; 2 khu còn lại là quầy tiếp nhận của các sở, ngành. Toàn bộ quy trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ được thực hiện công khai, minh bạch, rõ ràng, đúng hạn và được kiểm soát chặt chẽ.

Chỉ đạo trong cuộc họp gần đây, Phó chủ tịch UBND tỉnh Trần Văn Vĩnh đề nghị, trước mắt, cán bộ của các sở, ngành thực hiện TTHC tại Trung tâm phải là phó trưởng phòng trở lên để kịp thời giải quyết hoặc báo cáo về bộ phận kiểm soát, điều hành do Văn phòng UBND tỉnh, các Sở: Nội vụ và Tư pháp phụ trách chuyên môn, tránh trường hợp bố trí cán bộ không đúng chức năng, khi tiếp xúc với người dân, doanh nghiệp không đủ thẩm quyền, không giải quyết được công việc làm mất thời gian đi lại của người dân và doanh nghiệp.



UBND TỈNH ĐỒNG NAI

THÔNG BÁO

Từ ngày **15/05/2017**, thủ tục hành chính các sở, ngành sẽ được tiếp nhận tại

TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH ĐỒNG NAI

Tầng 6, Cao ốc Sonadezi  
Số 1, Đường 1, KCN Biên Hòa 1, P. An Bình, TP. Biên Hòa  
Thành Đồng Nai

Liên hệ: 051 511 511  
www.ubndtinhdongnai.org.vn



### **Trung tâm HCC Đồng Nai đi vào hoạt động ngày 15-5-2017**

Thống kê của Sở Nội vụ, năm 2016, toàn tỉnh đã tiếp nhận 856.063 hồ sơ, tỷ lệ giải quyết trễ hạn chỉ chiếm 3,4% tổng số hồ sơ; riêng các sở, ban, ngành có 80.866 hồ sơ thì tỷ lệ trễ hạn lên đến 8,91%. Theo Phó giám đốc Sở Nội vụ Tạ Quang Trường, Trung tâm hành chính công được triển khai sẽ khắc phục tình trạng trễ hồ sơ và TTHC tại các sở, ngành. “Qua thực tế chứng minh, cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông hiện đại” thực hiện thời gian qua trên địa bàn tỉnh đã cơ bản giải quyết tình trạng hồ sơ thủ tục trễ hạn, xác định rõ trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị, địa phương; giảm bớt phiền hà, những nhiễu trong quá trình giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức”, ông Trường nói.

**Box: Ngày 17- 4- 2017, Chủ tịch UBND tỉnh Đinh Quốc Thái đã ký Quyết định số 1189/QĐ-UBND ban hành Đề án thành lập Trung tâm Hành chính công tỉnh Đồng Nai. Theo đó, Trung tâm sẽ chính thức khai trương đi vào hoạt động kể từ ngày 15-5 có chức năng thực hiện việc công khai, hướng dẫn TTHC, đôn đốc theo dõi việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ và trả kết quả cho cá nhân, tổ chức theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên tất cả các lĩnh vực thuộc thẩm quyền; tham mưu đề xuất các giải pháp hiện đại hóa nền hành chính, ứng dụng CNTT, áp dụng hệ thống phần mềm điện tử nhằm tin học hóa tất cả các giao dịch hành chính trong giải quyết TTHC. Trung tâm được đặt tại tầng 6, cao ốc Sonadezi, phường An Bình, TP. Biên Hòa. Trước mắt, Trung tâm bố trí 43 quầy của 22 sở, ngành và liên ngành tại Trung tâm Hành chính công để giải quyết, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp.**



## **Bài 2:**

### **Coi doanh nghiệp và người dân là đối tượng phục vụ chính của Trung tâm Hành chính công của tỉnh**

Để hiểu rõ về Trung tâm Hành chính công của tỉnh, vì sao phải thành lập, ý nghĩa và một số nội dung hoạt động chính, Phó chủ tịch UBND tỉnh Trần Văn Vĩnh đã trao đổi với Báo Lao động Đồng Nai trước ngày ra mắt hoạt động của Trung tâm 15-5.



***Ông Trần Văn Vĩnh, Phó chủ tịch UBND tỉnh***

**PV:** *Thưa ông, xin ông cho biết vì sao chúng ta phải thành lập Trung tâm Hành chính công? Trung tâm này khác với Trung tâm Hành chính như thế nào và có ý nghĩa ra sao?*

**Ông Trần Văn Vĩnh, Phó chủ tịch (PCT) UBND tỉnh:** Cùng với cả nước, tỉnh Đồng Nai đã triển khai Chương trình tổng thể cải cách hành chính (CCHC) từ khá lâu; nhất là những năm gần đây, bộ phận “một cửa”, “một cửa liên thông hiện đại” từ cấp xã lên cấp huyện và các sở, ngành với nhau đã có chuyển biến tích cực, góp phần vào thành tích chung: chỉ số CCHC của tỉnh liên tục tăng từ thứ 43/63 tỉnh thành năm 2012 nâng hạng lên thứ 3/63 tỉnh, thành năm 2016. Tuy nhiên, trong thực tế, việc kiểm soát các nội dung liên thông chất lượng chưa cao; một số sở, ngành làm chưa đạt tiến độ; đặc biệt là sự phối hợp liên thông giữa các sở, ngành, địa phương chưa đạt yêu cầu đề ra (riêng năm 2016 hồ sơ còn trễ hẹn tới 8,9%). Vì vậy, để tăng cường hơn nữa việc giải quyết TTHC nhanh, hiệu quả, kiểm soát tốt, tạo thuận lợi cho doanh

nghiệp, tổ chức, cá nhân, việc thành lập Trung tâm Hành chính công của tỉnh là rất cần thiết.

Xét về bản chất và ý nghĩa, Trung tâm Hành chính công thực chất là đưa tất cả bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hay bộ phận “một cửa” của các sở, ngành về một nơi để kiểm soát chặt chẽ quy trình, cách thức giải quyết hồ sơ cho người dân, doanh nghiệp. Từng sở, ngành vẫn phải tiếp nhận, giải quyết TTHC của sở, ngành mình. Ngoài ra, khi có phát sinh các TTHC cần liên thông với các sở, ngành khác đã có thể trao đổi ngay với bộ phận một cửa các sở, ngành tại Trung tâm Hành chính công. Một điểm quan trọng, chúng ta có thể kiểm soát được chất lượng công việc cũng như thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi tiếp nhận và giải quyết TTHC. Quá trình này sẽ được thực hiện để tiến tới xây dựng và nâng cao chất lượng dịch vụ công, **coi tổ chức, công dân, doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ chính**, tạo sự hài lòng trong việc giải quyết các TTHC, mang lại hiệu quả, góp phần thúc đẩy kinh tế xã hội phát triển nhanh.



*Hỗ trợ người dân làm TTHC trong ngày đầu tiên hoạt động 15-5-2017*

Điểm khác biệt giữa Trung tâm Hành chính công với Trung tâm hành chính Nhà nước: Nếu Trung tâm Hành chính Nhà nước phải đầu tư một nguồn kinh phí rất lớn để xây dựng một khu hành chính, đưa tất cả các sở, ngành vào một nơi. Thuận lợi là các sở, ngành gần nhau khi giải quyết TTHC có thể đến một điểm để cùng làm. Tuy nhiên nguồn kinh phí rất lớn, thời gian xây dựng trải qua nhiều khâu, lâu dài trong khi Trung tâm Hành chính công là

mô hình mới, đã được triển khai hiệu quả ở một số tỉnh thành, chi phí đầu tư không cao nhưng hiệu quả giải quyết công việc nhanh chóng. Người dân, doanh nghiệp chỉ phải mang hồ sơ đến một nơi, bộ phận kiểm soát ở đó xem hồ sơ có phù hợp hay không, đủ không, có lịch hẹn và cho họ chọn hình thức nhận kết quả trực tiếp, trực tuyến hoặc chuyên trả tại nhà, tại doanh nghiệp nếu có nhu cầu. Điều này sẽ tránh được tình trạng những nhiễu, tiêu cực của cán bộ công chức, tránh những hiểu nhầm không cần thiết của các quy định pháp luật cũng như kiểm soát được thái độ làm việc của cán bộ công chức, góp phần thực hiện phương châm “Chính quyền đồng hành cùng doanh nghiệp” của tỉnh.

*PV: Như vậy đưa Trung tâm Hành chính công vào hoạt động là rất thuận lợi, Vậy xin ông nói rõ tổ chức hoạt động của Trung tâm Hành chính công của tỉnh?*

**Ông Trần Văn Vĩnh, PCT. UBND tỉnh:** Trung tâm Hành chính công trực thuộc Văn phòng UBND tỉnh, có Ban giám đốc gồm 1 giám đốc và 2 phó giám đốc. Tổ chức hoạt động theo sự phối hợp liên thông. Sự liên thông này phải được thực hiện thuận thực theo cả chiều dọc (từ cấp xã lên huyện và các sở, ngành của tỉnh) và chiều ngang (liên thông giữa các sở, ngành với nhau). Khi thực hiện được điều này, người dân, doanh nghiệp không nhất thiết phải đến nộp hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của sở, ngành tại Trung tâm Hành chính công của tỉnh mà có thể nộp ngay tại bộ phận một cửa của xã hoặc nơi nào mà người dân thấy thuận lợi. Sau khi cán bộ ở nơi nhận kiểm tra nếu thấy còn vướng mắc có thể liên lạc ngay với Trung tâm Hành chính công của tỉnh để giải đáp thắc mắc và được hướng dẫn, tiếp nhận ngay. Đồng thời, họ cũng được chọn hình thức nhận kết quả trực tiếp tại nơi nộp hồ sơ, trực tuyến qua hệ thống mạng hoặc nhận tại nhà nếu có nhu cầu.

Trung tâm Hành chính công của tỉnh sẽ được bố trí các khu vực, có các quầy của các sở ngành, bộ phận liên ngành đặc thù, khu vực hỗ trợ doanh nghiệp, bộ phận kiểm soát...một cách chặt chẽ, sẵn sàng phục vụ người dân, doanh nghiệp khi thực hiện TTHC. Trung tâm Hành chính công còn có bộ phận chuyên hướng dẫn cho người dân, doanh nghiệp, tổ chức (thời gian đầu phối hợp với Tỉnh đoàn, Hội Sinh viên tỉnh có những tình nguyện viên là các bạn đoàn viên, sinh viên một số trường Đại học trên địa bàn) khi đến làm thủ



tục, công khai tất cả các bộ TTHC, bộ mẫu....như thế sẽ giải quyết nhanh và chính xác hơn.

*PV: Qua nhiều cuộc họp bàn để đi đến thành lập Trung tâm Hành chính công thì nội dung ứng dụng CNTT trong thực hiện giải quyết TTHC và hỗ trợ doanh nghiệp được nhắc đến nhiều, việc này sẽ được tiến hành như thế nào? Thưa ông!*

**Ông Trần Văn Vĩnh, PCT. UBND tỉnh:** Không thể nói CCHC, Chính phủ điện tử hay dịch vụ công trực tuyến mà thiếu đi công nghệ thông tin. Phần mềm được lựa chọn để ứng dụng trong giải quyết TTHC tại Trung tâm Hành chính công của tỉnh là Egov 2.0. Đến nay, hệ thống này đã cơ bản hoàn chỉnh, TTHC của các sở, ngành đã được cập nhật vào phần mềm chung này, được chạy thử nghiệm để chuẩn bị ra mắt hoạt động từ ngày 15-5. Sau thời gian hoạt động, Sở Thông tin và truyền thông sẽ cùng Văn phòng UBND tỉnh, Sở Nội vụ và Tư pháp tiếp tục rà soát, điều chỉnh bổ sung cho phù hợp với thực tiễn.



### ***Ứng dụng CNTT giải quyết TTHC tại Trung tâm hành chính công tỉnh***

Ngoài ra, tỉnh chỉ đạo để Sở Thông tin và truyền thông phối hợp với mạng xã hội Zalo thử nghiệm cung cấp dịch vụ hành chính công, giúp người dân, doanh nghiệp có thể thuận lợi khi tra cứu thông tin về TTHC. Zalo sẽ hỗ trợ gửi tin nhắn miễn phí cho người dân, doanh nghiệp khi TTHC được giải quyết xong cũng như báo để người dân, doanh nghiệp nhận kết quả theo hình thức nào mà họ muốn.

Còn nội dung hỗ trợ doanh nghiệp, trước mắt là tư vấn doanh nghiệp thì hầu hết hiện nay 22 bộ TTHC của các sở, ngành và liên ngành đặc thù đều có những thủ tục liên quan trực tiếp đến doanh nghiệp. Phương châm “Chính quyền đồng hành cùng doanh nghiệp” của tỉnh sẽ được thực hiện tốt hơn khi Trung tâm đi vào hoạt động. Bộ phận tư vấn hỗ trợ doanh nghiệp sẽ trợ giúp dễ thuận lợi cho cá nhân hay tổ chức muốn thành lập doanh nghiệp hoặc đầu tư cơ sở sản xuất kinh doanh vì thực tế hiện nay, nhiều cá nhân, tổ chức không biết bắt đầu từ đâu vì TTHC liên quan đến lĩnh vực đầu tư rất nhiều, nếu không rành sẽ tốn rất nhiều thời gian đến các sở, ngành tìm hiểu. Khi Trung tâm Hành chính công đi vào hoạt động thì chỉ cần tới Trung tâm hoặc qua hệ thống mạng sẽ được hướng dẫn, hỗ trợ đầy đủ thông tin, giúp giải quyết công việc nhanh chóng./.

**PV:** Xin cảm ơn ông!

**Nguyệt Hà**  
(thực hiện)

### **Bài 3:**

#### **Đáp ứng sự mong đợi của tổ chức và cá nhân**

*Ngày mai (6-7), UBND tỉnh sẽ tổ chức lễ cắt băng khai trương Trung tâm hành chính công tỉnh Đồng Nai, tại tầng 6, cao ốc Sonadezi. Sau gần hai tháng hoạt động thử nghiệm, Trung tâm hành chính công thực sự đáp ứng mong đợi của người dân, doanh nghiệp đến liên hệ thủ tục hành chính (TTHC).*

#### **\*Từ mô hình một cửa điện tử**

Cách đây 5 năm (2012), lần đầu tiên Bộ Nội vụ công bố kết quả đánh giá chỉ số cải cách hành chính (CCHC) các tỉnh, thành phố, các bộ, ngành trực thuộc Trung ương. Vào thời điểm đó, kinh tế xã hội trên địa bàn Đồng Nai tăng trưởng khá cao nhưng chỉ số CCHC còn rất thấp, xếp thứ 43/63 tỉnh, thành phố. Với quyết tâm chính trị cao, Đảng bộ tỉnh đã xác định, CCHC phải là một trong 3 khâu đột phá của quá trình phát triển; mô hình cơ chế “Một cửa, một cửa liên thông” được cải tiến thành mô hình “Một cửa liên thông hiện đại”, ứng dụng mạnh mẽ công nghệ thông tin (CNTT), vào giải quyết TTHC thí điểm tại 3 địa phương: Trảng Bom, Nhơn Trạch và thành phố Biên Hòa. Mô hình đã tỏ rõ tính ưu việt trong giải quyết TTHC, tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp.



*PCT UBND tỉnh Trần Văn Vĩnh (ngoài cùng bìa trái) kiểm tra hoạt động tại TTHCC*

Phát huy ưu điểm của mô hình này cùng với thực hiện Quyết định 09/2015 của Chính phủ (thay thế Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg), đến nay, Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tại 20/20 Sở ngành, 11/11 UBND huyện và 171/171 UBND xã được hình thành với cơ sở vật chất khang trang, rộng rãi, thoáng mát, ứng dụng CNTT trong hoạt động cùng nhiều tiện ích phục vụ người dân góp phần làm thay đổi cơ bản mối quan hệ giữa chính quyền và người dân, tổ chức theo hướng hành chính phục vụ, tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp khi đến giao dịch với cơ quan hành chính, giảm được tình trạng cá nhân, tổ chức phải đi lại nhiều lần để giải quyết công việc, thúc đẩy kinh tế xã hội trên địa bàn phát triển và tăng trưởng.

Giám đốc Sở Nội vụ Nguyễn Văn Thuộc cho hay, thực hiện Mô hình một cửa liên thông hiện đại, Chỉ số CCHC Đồng Nai đã có chuyển biến rõ nét từ xếp thứ 43/63 tỉnh, thành phố năm 2012 đã tăng lên thứ 3/63 tỉnh, thành phố năm 2015. Đặc biệt năm 2016, với cách tính điểm đánh giá chỉ số CCHC mới theo 2 nhóm tiêu chí: Đánh giá kết quả thực hiện CCHC và tác động của CCHC đến sự phát triển kinh tế xã hội của địa phương; mức độ đáp ứng sự mong đợi của người hưởng thụ. “Với cách tính này cho thấy, tỷ lệ hài lòng của người hưởng thụ đã tăng từ 70% (2010) lên gần 90% hiện nay. Riêng năm 2016, toàn tỉnh có trên 2000 doanh nghiệp được thành lập mới cho thấy mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với các dịch vụ công của tỉnh tăng thực chất. Đây cũng là năm thứ 4 liên tiếp, Đồng Nai đứng đầu các tỉnh về chỉ số CCHC, thực hiện đúng phương châm “Chính quyền đồng hành cùng doanh nghiệp...”, ông Thuộc nói.

**\* Đến Trung tâm hành chính công**

Từ kết quả đạt được trong mô hình một cửa liên thông hiện đại, cũng như khắc phục một số khó khăn trong liên thông giữa các sở, ngành, tỉnh Đồng Nai đã quyết tâm trong thực hiện các giải pháp về CCHC. Đề án thành lập Trung tâm hành chính công được xây dựng cuối năm 2016, nhận được sự ủng hộ từ Trung ương và sự đồng thuận cao của các sở, ngành trong tỉnh. Cùng đó, tỉnh cử cán bộ đến các tỉnh bạn học tập kinh nghiệm và căn cứ vào thực tế của tỉnh để xây dựng Trung tâm hành chính công và đưa vào hoạt động chính thức từ ngày 15-5-2017.



***Lãnh đạo Bộ TTTT và Tỉnh ủy, UBND tỉnh cắt băng khai trương  
TTHCC ngày 6-7-2017***

Phó chủ tịch UBND tỉnh Trần Văn Vĩnh cho biết: “Xét về bản chất và ý nghĩa, Trung tâm Hành chính công thực chất là đưa tất cả bộ phận một cửa liên thông hiện đại các sở, ngành về một nơi để kiểm soát chặt chẽ quy trình, cách thức giải quyết hồ sơ cho người dân, doanh nghiệp. Từng sở, ngành vẫn phải tiếp nhận, giải quyết TTHC của sở, ngành mình. Ngoài ra, khi có phát sinh các TTHC cần liên thông với các sở, ngành khác đã có thể trao đổi ngay với bộ phận một cửa các sở, ngành tại Trung tâm Hành chính công. Một điểm quan trọng, chúng ta có thể kiểm soát được chất lượng công việc cũng như thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi tiếp nhận và giải quyết TTHC. Quá trình này sẽ được thực hiện để tiến tới xây dựng và nâng cao chất lượng dịch vụ công, coi tổ chức, công dân, doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ”.

Thực tế, từ khi đưa vào hoạt động (15-5-2017) đến nay, Trung tâm HCC tỉnh không chỉ là một nơi tiếp nhận - trả kết quả tập trung như mô hình một cửa truyền thống mà còn tạo ra bước đột phá trong việc ứng dụng CNTT và quy trình quản lý, tích hợp nhiều ứng dụng hiện đại để hỗ trợ người dân, doanh nghiệp. Ý thức được sức mạnh và tầm quan trọng của CNTT trong thời kì cách mạng công nghiệp 4.0; tỉnh Đồng Nai đã đầu tư nghiên cứu xây dựng Chính phủ điện tử mà cụ thể là hệ thống Một cửa điện tử (Egov) hiện đang được sử dụng đồng nhất tại tất cả địa phương, cơ quan. Trung tâm Hành chính công còn triển khai hợp tác với Zalo trong việc cung cấp các dịch vụ tiện ích như tra cứu tiến độ giải quyết hồ sơ qua mã QR trên Zalo; tin nhắn Zalo ZMS thông báo tiến độ giải quyết hồ sơ; cung cấp thông tin qua cổng hành chính công tỉnh trên Zalo, biên nhận điện tử ZMS. Triển khai tổng đài dịch vụ công

1022 để cung cấp thông tin, hướng dẫn giải đáp thắc mắc về TTHC; tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp và các tiện ích khác....

Bà Trần Thị Minh, kp 5, phường Xuân Trung, Long Khánh nhận xét, mô hình Trung tâm hành chính công đã giúp đỡ người dân chúng tôi một cách nhanh, gọn. Tôi đến đăng ký lý lịch tư pháp được cán bộ hướng dẫn nhiệt tình, mọi thủ tục liên quan đến ngành tư pháp, tài chính đều được giải quyết cùng một thời điểm và sau 5 ngày theo phiếu hẹn, bưu điện đã chuyển tới tận nhà giúp chúng tôi không phải đi lại nhiều lần.

Anh Trần Thanh Phụng, nhân sự công ty Hyosung Đồng Nai lên đăng ký cấp phép lao động cho người nước ngoài nói: Thực hiện mô hình này, toàn bộ quy trình thủ tục chúng tôi chỉ việc tra vào mạng, cập nhật thông tin và chỉ phải một lần đến đã làm được việc cần làm ngay. Thực sự tiện lợi cho doanh nghiệp, đúng như cam kết chính quyền đồng hành cùng doanh nghiệp của lãnh đạo tỉnh Đồng Nai”....

Với trang thiết bị CNTT được đầu tư đồng bộ, hiện đại, vận hành ổn định, Trung tâm hành chính công góp phần nâng cao năng suất hoạt động của bộ phận một cửa truyền thống và một cửa liên thông hiện đại, hướng tới xây dựng nền hành chính công khai, minh bạch, trách nhiệm và phục vụ chuyên nghiệp, hiệu quả, đáp ứng mong đợi của cá nhân, tổ chức trên địa bàn.

**Box:** Theo lãnh đạo Trung tâm hành chính công, kể từ khi hoạt động (15-5 đến 30-6-2017), Trung tâm hành chính công đã phục vụ 20.497 lượt người dân đến liên hệ làm việc; Tiếp nhận 11.779 hồ sơ; ghi nhận 11.049 ý kiến đánh giá trực tiếp trên hệ thống, trong đó, tỷ lệ hài lòng đạt 99,88%.

**Nguyệt Hà**

#### **Bài 4:**

#### **Cải cách hành chính Đồng Nai:**

#### **Từng bước chuyển từ chính quyền quản lý sang chính quyền phục vụ**

*Khi có nhu cầu làm thủ tục hành chính (TTHC), thay vì người dân phải đến bộ phận một cửa các địa phương hoặc Trung tâm hành chính công của tỉnh thì hiện nay, người dân chỉ cần ngồi nhà, nhắc điện thoại là được nhân viên đến tận nơi phục vụ như ý. Những nỗ lực trong thực hiện CCHC trên địa bàn đang góp phần từng bước chuyển từ chính quyền quản lý sang chính quyền phục vụ người dân.*

#### **\*Đến tận nhà phục vụ người dân**

Chị Tống Ngọc Cẩm Linh, Trưởng Bưu cục hành chính công (Bưu điện tỉnh) cho biết, không phải ngay từ đầu là người dân tin tưởng nhân viên của bưu điện. Vì vậy, vừa triển khai tổng đài 1022 của tỉnh, bưu điện vừa triển khai việc tuyên truyền, chủ động gọi điện tư vấn, xin làm dịch vụ hỗ trợ người dân. Đến nay, sau gần 6 tháng thử nghiệm, tổng đài 1022 của tỉnh đã nhận được hàng ngàn cuộc gọi, trong đó có 479 trường hợp chủ động đề nghị thực hiện các TTHC tại nhà; tiến hành phát, trả kết quả cho 196.670 trường hợp. Vì vậy, khi có nhu cầu, người dân chỉ cần nhắc điện thoại gọi vào tổng đài 1022 là được nhân viên đến tận nơi hỗ trợ làm thủ tục hành chính.



*Nhân viên trực tổng đài 1022 sẵn sàng nghe, trả lời và hỗ trợ tư vấn người dân về TTHC*

Chị Nìm Cún Cứu, khu dân cư số 4, xã Phú Túc (Định Quán) vẫn còn bất ngờ sau khi đã hành nghề bán thuốc được gần 2 tháng. “Khi thấy truyền thông giới thiệu về tổng đài 1022 của tỉnh, tôi liền nhắc điện thoại gọi thử. Rất nhanh chóng, nhân viên tổng đài đã gọi lại, tư vấn cặn kẽ và tới tận nhà giúp tôi làm hồ sơ, đúng thời hạn tôi đã nhận được giấy phép hành nghề được trong khi tôi chỉ phải trả mức phí bằng với mức phí mà khi tôi đến tận nơi để làm hoặc gửi qua đường bưu điện. Thật là tiện lợi cho người dân!”, chị Cứu nói.

Dù ngay tại phường Long Bình (TP. Biên Hòa), nhưng anh Mai Văn Duy cũng chọn hình thức gọi điện thoại cho nhân viên tổng đài 1022 đến phục vụ làm thủ tục đổi Giấy an ninh trật tự cho cơ sở kinh doanh ga và khí hóa lỏng của gia đình. Anh Duy chia sẻ: “Dịch vụ này rất nhanh chóng, tiện ích, giúp người dân không phải tốn thời gian, công sức đi lại mà vẫn được thực hiện thủ tục hành chính như ý muốn”.

Cũng không muốn trực tiếp tại Trung tâm hành chính công tỉnh, anh Võ Thành Phi, ấp Hưng Bình, xã Hưng Thịnh (Trảng Bom) đã điện thoại đến tổng đài 1022 để nhờ làm TTHC. Được nhân viên đến tận nhà tư vấn, hướng dẫn cách ghi hồ sơ, cách viết và mang đi thực hiện và trả kết quả cho anh đúng hạn. Anh Phi nói: “Những dịch vụ này thực sự tiện ích cho người dân, hoàn thành xong TTHC của mình, tôi đã giới thiệu để nhiều người dân địa phương không phải đi lại xa mà vẫn được làm thủ tục đáp ứng yêu cầu”....

**\*Nâng chất phục vụ**

Phó giám đốc Bưu điện tỉnh Dương Thị Việt Hương cho biết, lúc đầu khi triển khai thí điểm tại Biên Hòa, nhân viên bưu điện mới chỉ thực hiện được thao tác nhận, trả kết quả nên có ít nhiều bất tiện. Để khắc phục tình trạng này, Bưu điện tỉnh đã phối hợp với các sở, ngành tổ chức tập huấn cho nhân viên về quy trình tiếp nhận hồ sơ, kiến thức và kỹ năng để có thể trực tiếp tư vấn, hướng dẫn người dân và cung cấp các biểu mẫu khi người dân có nhu cầu.





***Lãnh đạo Bưu điện tỉnh kiểm tra TTHC quan trọng trước khi nhân viên trả kết quả cho người dân***

Bên cạnh phối hợp đào tạo, Bưu điện còn tổ chức đào tạo chuyên sâu 4 lần giúp nhân viên nắm vững pháp luật, kỹ năng và phương pháp thực hiện các TTHC tại nhà cho người dân. Viết riêng một phần mềm chương trình tư vấn khách hàng để thuận lợi khi nhân viên làm việc. Đến nay, dịch vụ này đã được triển khai đến 11 huyện, thị xã, thành phố trong tỉnh, tạo thuận lợi cho người dân. Anh Dương Minh Châu, nhân viên 1022 cho biết, lúc đầu người dân gọi vào tổng đài còn e ngại và chưa thực sự tin tưởng. Nhưng sau khi được nhân viên hướng dẫn tận tình, số lượng cuộc gọi vào tổng đài ngày càng tăng.

Cùng đó, Bưu điện tỉnh đã phối hợp với Sở Giao thông vận tải tổ chức 6 điểm cấp, đổi Giấy phép lái xe tại bộ phận một cửa các huyện Long Thành, Long Khánh, Định Quán, Tân Phú, Xuân Lộc và Nhơn Trạch. Thay vì phải lên tận Sở GTVT như trước, người dân chỉ việc đến tại bộ phận một cửa của huyện, thị xã hoặc gọi điện thoại để nhân viên đến tận nhà hỗ trợ thực hiện. Mới đây, Bưu điện phối hợp với Công an tỉnh thực hiện thí điểm tại Công an huyện Long Thành về việc tiếp nhận biên lai xử phạt vi phạm giao thông. Nhân viên bưu điện sẽ căn cứ vào số điện thoại của người vi phạm giao thông gọi và đến thu tiền, giao biên lai cho người vi phạm, thay vì họ phải ra bưu điện hoặc kho bạc nộp phạt và tiếp tục nhận, trả kết quả về Giấy phép kinh doanh đủ điều kiện về An ninh trật tự cho người dân kể từ 1-1-2018...

Để thực hiện những dịch vụ phục vụ dân, ngoài đầu tư, đào tạo nhân lực, Bưu điện đã trang bị các xe ô tô, xe máy chuyên dụng, cấp đồng phục, mũ, áo cho nhân viên khi thực hiện các dịch vụ hành chính cho dân. Nói như chị Việt Hương là phải từng bước chuẩn hóa đội ngũ có tác phong chuyên nghiệp, làm việc hiệu quả, tạo lòng tin để người dân tin tưởng vào các dịch vụ mà Nhà nước mang lại.

Phó giám đốc Sở Nội vụ Tạ Quang Trường cho rằng, những dịch vụ tiện ích đang tiếp tục được đổi mới, nâng cấp và thực hiện trong công tác cải cách hành chính ở Đồng Nai đã được người dân, doanh nghiệp trong và ngoài tỉnh đồng tình ủng hộ. “Ngày 25/11/2017, Báo Sài Gòn giải phóng có đăng bài viết: “Cử tri đề nghị TP. Hồ Chí Minh tham khảo mô hình cải cách hành chính tỉnh Đồng Nai” khi tiếp xúc cử tri với các đại biểu Quốc hội, HĐND. Điều đó cho thấy, những nỗ lực về CCHC của tỉnh đã tác động tích cực đến việc từng bước chuyển mô hình chính quyền quản lý sang chính quyền phục vụ”, ông Trường nói.

Cũng theo Phó giám đốc Sở Nội vụ Tạ Quang Trường, khi tiếp nhận hồ sơ hành chính tại nhà qua đường bưu điện thành công sẽ giải quyết được bài toán “Phi địa giới hành chính” trong giải quyết TTHC mà tỉnh đang triển khai hướng tới. Nên trong giai đoạn đầu thực hiện, các địa phương phải rà soát, tính toán lại những TTHC được thực hiện nhiều để làm trước, giúp người dân quen dần và có niềm tin để triển khai có hiệu quả về sau.

**Box:** Nhờ thực hiện những dịch vụ tích cực, công tác CCHC của tỉnh đã và đang tiếp tục được nâng chất. Đến ngày 3-12-2017, bộ phận một cửa tự động của tỉnh đã cập nhật cho thấy, toàn tỉnh có 95% hồ sơ năm 2017 được giải quyết đúng và trước hạn. Trong đó, các sở, ngành phải xử lý 127.823 hồ sơ đã giải quyết trước và đúng hạn đạt 95,5%; cấp huyện và tương đương số hồ sơ phải xử lý 288.530 đã xử lý gần 90% và cấp xã là 659.441 hồ sơ, đã xử lý 97,9%...

#### **\*Từng bước chuyển sang chính quyền phục vụ**

Đến kiểm tra thực tế và làm việc với UBND tỉnh về hoạt động Trung tâm hành chính công Đồng Nai, ông Ngô Hải Phan, Cục trưởng Cục kiểm soát thủ tục hành chính (TTHC) Văn phòng Chính phủ đánh giá cao mô hình phục vụ cải cách hành chính ở Đồng Nai có nhiều điểm nổi bật, nhất là ứng

dụng công nghệ thông tin và các tiện ích để phục vụ nhân dân. Chính điều này đang đang góp phần từng bước chuyển từ **chính quyền quản lý** sang **chính quyền phục vụ** người dân, doanh nghiệp.



*Chủ tịch UBND tỉnh Đinh Quốc Thái và Phó chủ tịch UBND tỉnh Trần Văn Vĩnh thực tế kiểm tra TTHCC Đồng Nai*

Khi nghe báo cáo về việc Trung tâm Hành chính công tỉnh Đồng Nai bắt đầu triển khai thu phí, lệ phí của các cơ quan, đơn vị thông qua bưu điện và thuế qua ngân hàng, ông Ngô Hải Phan và đoàn công tác của Văn phòng chính phủ đặt ra nhiều câu hỏi băn khoăn trong công tác quản lý, điều hành và liệu có gây khó, dễ gì cho người dân doanh nghiệp, nhất là những vấn đề liên quan thuế, phí, lệ phí...?

Phó giám đốc Sở Nội vụ Tạ Quang Trường cho biết, hình thức thu hộ phí, lệ phí qua bưu điện, thuế qua ngân hàng được cấu hình trên phần mềm thu phí, lệ phí liên thông với phần mềm quản lý giải quyết thủ tục hành chính công (Egov 2.0). Việc này góp phần công khai, minh bạch mức thu phí, lệ phí và người dân, doanh nghiệp không phải đi lại nhiều lần vì điểm giao dịch của bưu điện được đặt ngay tại Trung tâm Hành chính công. Sau khi nộp hồ sơ hợp lệ, công chức tiếp nhận hồ sơ in biên nhận và hướng dẫn cá nhân, tổ chức biết việc thu phí, lệ phí. Trường hợp người dân nộp tiền mặt cho bưu điện tại Trung tâm Hành chính công tỉnh Đồng Nai, nhân viên kiểm tra, xác nhận trên hệ thống phần mềm và đóng dấu “Đã thu phí, lệ phí” trên biên nhận và in biên lai giao cho cá nhân, tổ chức để hoàn tất việc lấy kết quả giải quyết hồ sơ”.

Trung tâm Hành chính công tỉnh Đồng Nai còn bố trí một quầy của Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam (VietinBank) chi nhánh Đồng Nai để thu thuế hộ cho kho bạc. Khi có kết quả, người dân chỉ cần đến Trung tâm lấy thông báo thuế rồi qua quầy thu của ngân hàng (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. Theo lãnh đạo Trung tâm hành chính công, việc thu phí, lệ phí qua bưu điện và thu hộ thuế qua ngân hàng còn tạo điều kiện thuận lợi hơn cho người dân và doanh nghiệp khi làm hồ sơ trực tuyến. Khi người dân đăng ký làm thủ tục hành chính trực tuyến không cần phải đến kho bạc nộp tiền mà có thể chuyển khoản qua tài khoản chuyên thu của bưu điện tỉnh ở các ngân hàng thương mại. Sau khi tổ chức, cá nhân hoàn thành nghĩa vụ tài chính, nếu có nhu cầu bưu điện sẽ chuyển trả kết quả hồ sơ về tận nhà.

Một điểm nổi bật tại Trung tâm hành chính công Đồng Nai được Văn phòng Chính phủ đánh giá cao là ứng dụng CNTT trong quản lý, giám sát làm việc của cán bộ, công chức cũng như đo được mức độ trung thực của cán bộ công chức khi giải quyết hồ sơ hành chính cho dân. Các bảng màu tương đương xanh (đã giải quyết xong), vàng (đang giải quyết), đỏ (chưa làm) cũng như nút xin dừng không giải quyết hồ sơ, lý giải rõ nguyên nhân vì sao không giải quyết và thời gian, ngày, giờ và người giải quyết được thể hiện rõ trên bảng quản lý. Nhờ vậy, khi có phản nản của dân, lãnh đạo tỉnh chỉ cần mở bảng kiểm tra sẽ biết rõ được công việc, ai làm và lý do vì sao phải xin dừng không xử lý hồ sơ.

Đánh giá cao điều này, ông Ngô Hải Phan cho rằng, Đồng Nai đã ứng dụng phần mềm tiên tiến và làm được việc dùng máy móc, thiết bị để quản lý cán bộ, công chức cũng như tiến tới thực hiện việc theo dõi, quản lý những chỉ đạo của Trung ương, tỉnh. Đây là bước khởi điểm cho việc thực hiện mô hình chính phủ điện tử và từng bước chuyển từ chính quyền quản lý sang chính quyền phục vụ, thực hiện đạt mục tiêu xây dựng nền hành chính của dân, do dân, vì dân.

**Box:** Phó chủ tịch UBND tỉnh Trần Văn Vĩnh cho biết: khác với các tỉnh thành, Đồng Nai thực hiện “một cửa” từ dưới lên nghĩa là làm từ cấp xã, lên huyện và cuối cùng là Trung tâm hành chính công của tỉnh. Khi Trung tâm hành chính công ra đời, việc quản lý hành chính từ tỉnh đến xã được thực hiện nhờ ứng dụng phần mềm CNTT egov 2.0. Trước mắt là giải quyết các TTHC cho người dân, doanh nghiệp. Về lâu dài hệ thống sẽ quản lý theo dõi ý kiến chỉ đạo từ Trung ương, Tỉnh ủy, UBND tỉnh bằng các băng màu để đốc thúc các ngành làm việc, từng bước thực hiện mô hình chính phủ điện tử.

**Nguyệt Hà**

*Loạt bài trên đã đăng trên các số báo Lao động Đồng Nai ngày 10, 12-5; 5-7 và 4-12*