

CN - 23

**Giải thưởng truyền thông  
Khoa học – Công nghệ Đồng Nai  
năm 2016**

Loạt bài:

***HÀNH CHÍNH CÔNG THỜI @***

***Bài 1: Dịch vụ hành chính công trực tuyến: Đã gần dân hơn***

***Bài 2: Trang thông tin điện tử: Trăm hoa đua nở***

***Bài 3: Để chính phủ điện tử đồng hành cùng người dân***

Tác giả:

Đơn vị công tác

Điện thoại:

# HÀNH CHÍNH CÔNG THỜI @

(Đăng trên báo Đồng Nai ngày 8-12-2015)

## ***Bài 1: Dịch vụ hành chính công trực tuyến: Đã gần dân hơn***

Đường link:

<http://www.baodongnai.com.vn/xahoi/201612/hanh-chinh-cong-thoi--2762587/>

## ***Bài 2: Trang thông tin điện tử: Trăm hoa đua nở***

Đường link:

<http://www.baodongnai.com.vn/xahoi/201612/hanh-chinh-cong-thoi-bai-2-trang-thong-tin-dien-tu-tram-hoa-dua-no-2762719/>

## ***Bài 3: Để chính phủ điện tử đồng hành cùng người dân***

Đường link:

<http://www.baodongnai.com.vn/xahoi/201612/hanh-chinh-cong-thoi-bai-cuoi-de-chinh-phu-dien-tu-dong-hanh-cung-nguoi-dan-2762723/>

# HÀNH CHÍNH CÔNG THỜI @

## Bài 1: *Dịch vụ hành chính công trực tuyến:*

### *Đã gần dân hơn*

*Giờ đây, khi thực hiện những giao dịch, dịch vụ hành chính công, người dân đã không cần phải đến tận trụ sở của các sở, ban ngành để nộp hoặc điền những văn bản, biểu mẫu... mà chỉ cần ngồi tại nhà click chuột. Điều đó không chỉ giải quyết được tình trạng chầu chực, đợi chờ mà còn giúp người dân, doanh nghiệp tiết kiệm được thời gian, công sức, tiền bạc, đặc biệt là hạn chế được chuyện bị vòi vĩnh, nhũng nhiễu...*

### *Đem dịch vụ công đến... tận nhà*

Với sự bùng nổ công nghệ thông tin và môi trường mạng ngày càng được ứng dụng rộng rãi, dịch vụ công trực tuyến đã tạo điều kiện cho người dân, doanh nghiệp có thể giao tiếp với chính quyền 24/24 giờ trong ngày, tại bất cứ đâu có kết nối internet. Các giao dịch trong quá trình xử lý hồ sơ và cung cấp dịch vụ được thực hiện trên môi trường mạng; việc thanh toán lệ phí và nhận kết quả được thực hiện trực tiếp tại cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ... Như vậy, người dân, doanh nghiệp không cần phải đến hoặc chỉ phải đến 1 lần duy nhất để thanh toán lệ phí và nhận kết quả tại bộ phận “một cửa” của đơn vị.

Được thành lập từ đầu năm 2016 với sự chủ trì của Sở Nội vụ và phối hợp điều hành quản lý bởi Sở Thông tin – Truyền thông, Cổng dịch vụ công trực tuyến tỉnh đã trở thành công cụ hữu hiệu để người dân, doanh nghiệp và các tổ chức xã hội giao dịch với các cơ quan nhà nước một cách thuận lợi và

minh bạch. Điều này đã góp phần tăng cường hiệu quả hoạt động của chính quyền, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, kích thích phát triển công nghệ thông tin, hình thành hạ tầng Chính phủ điện tử mạnh ở địa phương.

The image shows a screenshot of a website interface. At the top, there is a dark header with the text 'CÔNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN' and 'TỈNH ĐỒNG NAI' on the left, and 'Đăng nhập' and 'Tạo tài khoản' on the right. Below the header is a navigation bar with links: 'HƯỚNG DẪN DVC', 'THỦ TỤC HÀNH CHÍNH', 'NỘP HỒ SƠ QUA MẠNG', and 'TRA CỨU HỒ SƠ'. The main content area has a dark background with white text that reads: 'CÔNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN', 'GIÚP TIN HỌC HÓA VIỆC TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ HỒ SƠ THEO MÔ HÌNH "MỘT CỬA", ĐỒNG THỜI CHO PHÉP TRA CỨU THỦ TỤC HÀNH CHÍNH VÀ TÌNH TRẠNG XỬ LÝ HỒ SƠ MỌI LÚC MỌI NƠI.'

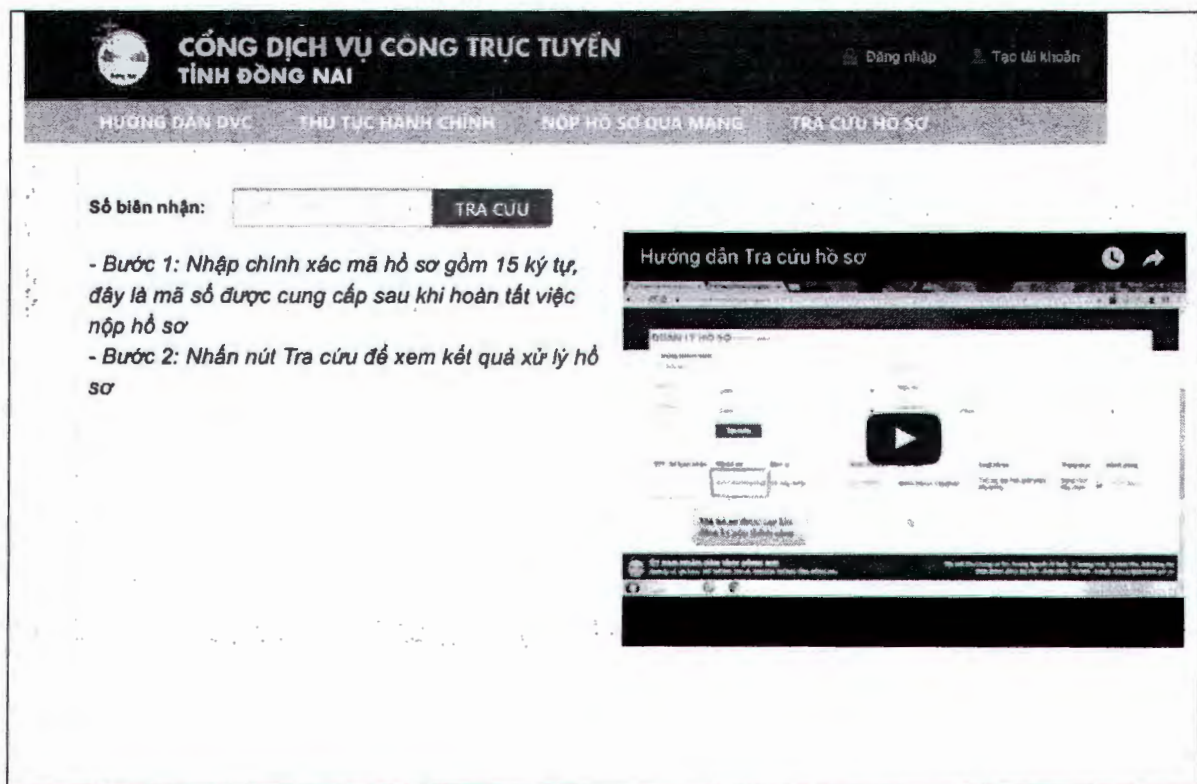
*Giao diện của Cổng dịch vụ công trực tuyến tỉnh được thiết kế đơn giản để người dân dễ dàng sử dụng*

Hiện Cổng dịch vụ công trực tuyến tỉnh đã và đang cung cấp hàng trăm dịch vụ công qua mạng. Người dân có thể truy cập và được cung cấp thông tin văn bản quy phạm pháp luật, chủ trương chính sách về thông tin kinh tế, xã hội và thị trường; cung cấp dịch vụ đăng ký, cấp phép xuất nhập khẩu trực tuyến; cung cấp dịch vụ khai báo thuế trực tuyến; cung cấp dịch vụ đăng ký kinh doanh trực tuyến...

Là người từng sử dụng giao dịch dịch vụ công từ Cổng dịch vụ công trực tuyến tỉnh, ông Mai Thành Tiến (xã Phước Tân, TP. Biên Hòa) cho biết: "Trước đây khi làm thủ tục đăng ký kinh doanh, tôi phải đến tận văn phòng của Sở kế hoạch - đầu tư để làm thủ tục, rồi chờ đợi. Bây giờ, sử dụng đăng ký kinh doanh qua mạng rất thuận lợi. Tôi chỉ cần mở máy và làm theo quy trình đăng ký được hướng dẫn, trong 3 ngày thôi giấy chứng nhận đã được đưa về tận nhà qua đường bưu điện với cước phí 25 ngàn đồng. Bây giờ người dân, doanh nghiệp sử dụng mạng nhiều, vì thế Cổng dịch vụ công trực

tuyển tỉnh rất thuận tiện, thủ tục nhanh gọn, chính xác... người dân, doanh nghiệp không phải chuẩn bị hồ sơ giấy, đi nộp, bỏ sung rườm rà như trước”.

Việc đăng ký làm giấy chứng nhận quyền sử dụng nhà ở và đất ở vốn là một trong những thủ tục nhiều khê. Để thuận lợi, nhiều người dân đã đến với Cổng dịch vụ công trực tuyến tỉnh để làm các thủ tục hành chính trong lĩnh vực cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng nhà ở và đất qua mạng điện tử. Chị Lê Thị Lại, một người dân ở xã Hóa An (TP. Biên Hòa) rất ngạc nhiên và không nghĩ sử dụng dịch vụ mạng để đổi giấy chứng nhận quyền sở hữu nhà ở lại dễ dàng đến thế. Bà Lại cho biết: “Quy trình nhanh gọn, thủ tục đơn giản và hoàn toàn dễ dàng trong tra cứu, theo dõi, kiểm tra tiến độ cấp giấy. Chỉ trong chưa đầy một tuần kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ, tôi đã có trong tay giấy chứng nhận quyền sở hữu nhà mới tên mình”.



The image shows a screenshot of the online public service portal of Đồng Nai province. At the top, there is a navigation bar with the text "CỔNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN TỈNH ĐỒNG NAI" and buttons for "Đăng nhập" and "Tạo tài khoản". Below this, there are menu items: "HƯỚNG DẪN DVC", "THỦ TỤC HÀNH CHÍNH", "NỘP HỒ SƠ QUA MẠNG", and "TRA CỨU HỒ SƠ".

In the main content area, there is a search form with the label "Số biên nhận:" and a "TRA CỨU" button. To the right of the form is a video player titled "Hướng dẫn Tra cứu hồ sơ". The video player shows a video with a play button and a title "Hướng dẫn Tra cứu hồ sơ".

Below the search form, there are two instructions:

- Bước 1: Nhập chính xác mã hồ sơ gồm 15 ký tự, đây là mã số được cung cấp sau khi hoàn tất việc nộp hồ sơ
- Bước 2: Nhấn nút Tra cứu để xem kết quả xử lý hồ sơ

*Để biết tiến trình xử lý hồ sơ của mình, người dân cung cấp số biên nhận rồi tra cứu để xem hồ sơ đang được giải quyết đến khâu nào*

## ***Tra cứu dễ dàng, giao dịch thuận lợi***

Hiện Công dịch vụ công trực tuyến tỉnh đã tích hợp dịch vụ hành chính công của 20 sở, ngành và 11 huyện, thị xã và thành phố. Tại đây người dân rất dễ dàng tra cứu và thực hiện các giao dịch hành chính công trực tuyến tại cổng thông tin này.

Sau khi đăng nhập vào Cổng dịch vụ công trực tuyến tỉnh, người dùng muốn đăng ký sử dụng dịch vụ của sở, ngành nào thì chỉ cần click chuột vào đơn vị đó, một danh sách các dịch vụ hiện ra và người dân có thể chọn lựa dịch vụ cần giao dịch bằng cách điền thông tin vào mẫu đăng ký, gửi đi, đồng thời nhận lại ngay số biên lai hồ sơ. Để tiện liên lạc người dân cung cấp thêm số điện thoại hoặc e-mail cá nhân để cơ quan chủ dịch vụ thông báo trong trường hợp cần bổ sung thông tin, giấy tờ cho thủ tục. Nếu muốn nhận kết quả qua đường bưu điện, người dân chỉ cần đăng ký dịch vụ và yên tâm chờ kết quả được chuyển về tận nhà.

Theo ông Phạm Văn Huyền, Trưởng phòng công nghệ thông tin (Sở Thông tin - truyền thông) - đơn vị “trực công” tiếp nhận các đăng ký giao dịch của người dân tại Cổng dịch vụ công trực tuyến tỉnh cho biết: “Nếu trước đây, hồ sơ thủ tục gửi đi, người dân chỉ biết chờ khi nào cơ quan đó báo đến nhận kết quả hoặc bổ sung những giấy tờ cần thiết, còn không biết quy trình, tiến trình hồ sơ của mình được giải quyết đến đâu...giờ đây người dân hoàn toàn có thể tra cứu và biết hồ sơ của mình đang được xử lý đến đâu, kết quả ra sao và thời gian hồ sơ hoàn tất. Khi đã có kết quả, người dân sẽ được nhắn tin hoặc gửi e-mail báo mời đến nhận hoặc chuyển đến tận nhà qua đường bưu điện nếu đăng ký dịch vụ.

Theo thống kê của bộ phận “trực công”, 11 tháng của năm 2016, Cổng dịch vụ công trực tuyến tỉnh đã tiếp nhận 786.036 lượt giao dịch. Trong số

733,260 hồ sơ đã được giải quyết (đạt 94,8%), có 71% số hồ sơ hoàn thành trước hạn, chỉ có 8,1% số hồ sơ bị trễ hạn. Cũng theo thống kê của bộ phận này, số lượt truy cập và đăng ký giao dịch trực tuyến nhiều nhất là Sở tài nguyên – môi trường với 19.541 hồ sơ giao dịch; kế đến là Sở kế hoạch - đầu tư với 13.506 hồ sơ; Ban quản lý các khu công nghiệp là 11.156 hồ sơ; Sở giao thông vận tải 5.901 hồ sơ; Sở Tư pháp và Sở Y tế lần lượt là 4.595 và 4.034 hồ sơ...

DANH SÁCH ĐƠN VỊ

DANH SÁCH THỦ TỤC

▼ Thủ tục HCC cấp Tỉnh

- > Sở Xây dựng
- > Sở Ngoại vụ
- Sở Công thương
- > Sở Giáo dục Đào tạo
- > Sở Giao thông vận tải
- > Sở Nội vụ
- > Sở Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn
- Sở Y tế
- Thanh tra Tỉnh
- > Ban Dân tộc tỉnh
- > Sở Tài chính

Từ khóa:

Đơn vị: Tỉnh Đồng Nai    Mức độ: Chọn mức độ

Tìm kiếm

Hiện thị 1 - 20 of 28.997 kết quả.

Các trang trên công    của 1.450    Tiếp theo    Cuối cùng

STT	Tên thủ tục	Lĩnh vực	Đơn vị	Mức độ
1	Thủ tục khai thác gỗ rừng trồng tập trung bằng vốn do chủ rừng tự đầu tư hoặc Nhà nước hỗ trợ của chủ rừng là tổ chức	Lĩnh vực lâm nghiệp	Thị trấn Vĩnh An	2
2	Thủ tục trồng cao su trên đất rừng trồng bằng vốn ngân sách, vốn viện trợ không hoàn lại đối với các chủ rừng là hộ gia đình, cá nhân, cộng đồng dân cư thôn	1. Lĩnh vực Lâm nghiệp	Thành phố Biên Hòa	2
3	Thủ tục phê duyệt phương án khai thác của chủ rừng là hộ gia đình	1. Lĩnh vực Lâm nghiệp	Thành phố Biên Hòa	2
4	Thủ tục khai thác gỗ rừng trồng tập trung bằng vốn do chủ rừng tự đầu tư hoặc Nhà nước hỗ trợ của chủ rừng là hộ gia đình	Lĩnh vực lâm nghiệp	Thị trấn Vĩnh An	2

*Danh sách dịch vụ của từng sở, ngành công khai minh bạch và người dân chỉ cần click chuột, chọn và hoàn thành việc đăng ký của mình*

Không chỉ có các giao dịch hành chính công trực tuyến cấp sở ngành, mà Cổng dịch vụ công trực tuyến tỉnh còn tiếp nhận các giao dịch cấp huyện và cấp xã. Cũng trong 11 tháng của năm, số lượt truy cập và giao dịch với huyện Nhơn Trạch nhiều nhất với 30.558 lượt; kế đến là TP. Biên Hòa với 30.282 lượt, huyện Long Thành là 18.554 lượt và Xuân Lộc 17.337 hồ sơ. Riêng cấp xã, phường Tân Hiệp (TP. Biên Hòa) đứng đầu số lượt giao dịch

với gần 14.000 lượt; thấp nhất là phường Xuân An (TX. Long Khánh) chỉ với 6.623 lượt, trong đó xã Vĩnh Thanh (huyện Nhơn Trạch) có số hồ sơ giải quyết trễ hạn nhiều nhất với 2.140/8.048 hồ sơ.

Mặc dù mới đi vào hoạt động chưa đầy một năm, nhưng Cổng dịch vụ công trực tuyến tỉnh đã trở thành điểm giao dịch đáng tin cậy và thuận lợi cho người dân. Điều này không chỉ đẩy mạnh chương trình Chính phủ điện tử của tỉnh mà còn góp phần vào việc xóa bỏ cơ chế “xin – cho” từ phía cơ quan, cán bộ giải quyết dịch vụ. Điều đó cũng đồng nghĩa với việc người dân không bị những nhiễu, vôi vĩnh, làm tiền khi các yêu cầu, thủ tục cũng như tiến độ giải quyết hồ sơ được công khai minh bạch.

*Theo ông Nguyễn Minh Hùng, Giám đốc Sở Thông tin – truyền thông, hiện Cổng dịch vụ công trực tuyến tỉnh đang vận hành thông suốt, nhiều chuyên mục được bổ sung, hiệu chỉnh và làm mới, bảo đảm thông tin đầy đủ theo Nghị định 43/2011/NĐ-CP về đẩy mạnh công tác minh bạch thông tin, đáp ứng nhu cầu tìm hiểu, khai thác thông tin của người dân và doanh nghiệp. Cơ sở dữ liệu được thường xuyên hiệu chỉnh, xây dựng và cập nhật trên cổng với hơn 1.800 tin bài, hình ảnh, văn bản... Bảo đảm thông tin kịp thời các chỉ đạo, điều hành, các chính sách, quy hoạch, kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội trên địa bàn tỉnh*



# HÀNH CHÍNH CÔNG THỜI @

## *Bài 2: Trang thông tin điện tử:*

### *Trăm hoa đua nở*

*Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong cải cách hành chính, nhanh chóng ứng dụng chính phủ điện tử để phục vụ người dân ngày một tốt hơn... Với mục đích đó, các sở, ban, ngành, địa phương trong tỉnh đều đã lập trang thông tin điện tử (website). Nhiều website trong số này đã thực sự trở thành kênh thông tin, thành cầu nối giao dịch không thể thiếu giữa người dân với các cơ quan quản lý nhà nước.*

### *“Kho” thông tin, dữ liệu thiết thực*

Hệ thống quản lý nhà nước của tỉnh hiện có 40 website đang hoạt động, trong đó có 24 trang của sở, ngành, 5 trang của tổ chức chính trị - xã hội và 11 trang thuộc cấp huyện, thị xã và thành phố. Tuy có mạnh - yếu, hấp dẫn hay nghèo nàn khác nhau, nhưng phần lớn các website đã trở thành “kho” thông tin, dữ liệu không lồ khi đã tích hợp, kết nối, cập nhật hàng chục ngàn văn bản, thông tin từ nhiều nguồn khác nhau, là điểm đến của người dân khi có nhu cầu tìm hiểu, tra cứu thông tin về vấn đề mình muốn biết.

Với phương châm “Chuyên nghiệp – Minh bạch – Hiệu quả”, Cục Hải quan Đồng Nai là đơn vị đầu tiên trong ngành Hải quan xây dựng website (vào năm 2000) nhằm cung cấp thông tin, chế độ chính sách về xuất nhập khẩu, thủ tục hải quan cho doanh nghiệp. Hiện website này đang dẫn đầu trong số 40 website của tỉnh với 12,9 triệu lượt truy cập và thực hiện giao dịch qua mạng. Cá biệt, có ngày trang tiếp nhận đến 16,4 ngàn lượt truy cập từ các

doanh nghiệp trong và ngoài tỉnh liên quan đến xuất nhập khẩu. Tại đây, 10 tháng năm 2016, đã có hàng ngàn vướng mắc của doanh nghiệp trong cả nước được tiếp nhận và xử lý, gỡ rối cho hơn 17 ngàn vướng mắc của doanh nghiệp. Ngoài tiếng Việt, website còn được bổ sung thêm 4 ngôn ngữ là Anh, Hoa, Nhật và Hàn nhằm giúp các doanh nghiệp nước ngoài thuận tiện trong việc tra cứu thông tin.



*Cục hải quan Đồng Nai thực hiện các giao dịch chủ yếu qua mạng điện tử*

Theo Cục trưởng Cục Hải quan Đồng Nai Lê Văn Danh, việc cung cấp thông tin, thủ tục, tháo gỡ vướng mắc qua trang thông tin điện tử đã giúp doanh nghiệp nắm rõ các quy định, quy trình để thực hiện trong quá trình làm thủ tục xuất nhập khẩu, giúp việc thông quan hàng hóa được thuận lợi và thông suốt, không để xảy ra tình trạng ách tắc hàng hóa, gây phiền hà cho doanh nghiệp.

Còn website của Sở Khoa học – Công nghệ là một trong những trang thông tin phong phú và có lượng truy cập lớn nhất trong số 16 website cấp sở. Xác

định mục tiêu xây dựng website là để phục vụ người dân thông qua giao dịch điện tử, cung cấp thông tin khoa học - công nghệ - kỹ thuật và quảng bá thương hiệu, website Sở Khoa học – Công nghệ là số ít website xây dựng đạt được 6 tiêu chí của một website chuẩn, trong đó các trang được thiết kế thân thiện, cung cấp những trải nghiệm tốt hơn cho người dùng.

Khả năng định người đọc là mục tiêu tập trung nên website của Sở Khoa học – Công nghệ có sự phân mục rõ ràng, cách bố trí, hướng dẫn người dân truy cập vào website một cách đơn giản, dễ dàng và trực quan, giúp người dân không mất nhiều thời gian để tìm kiếm thông tin. Nội dung thông tin của website không chỉ thông tin những vấn đề thuộc lĩnh vực của ngành mà còn của nhiều lĩnh vực khác, phong phú, sinh động. Ngoài ra, website còn có tính tương tác với bạn đọc thông qua những đoạn video, trình chiếu, chat trực tiếp, hỏi đáp, tích hợp yếu tố phương tiện truyền thông xã hội, điều tra, khảo sát... làm cho website thêm sinh động và hữu dụng. Để phục vụ đồng đảo người dân truy cập mọi lúc, mọi nơi, dễ dàng tra cứu với mọi phương tiện điện tử khác nhau như điện thoại, ipad... Sở đã thiết kế website phù hợp với tất cả các trình duyệt khác nhau được nhiều người dùng như FIREFOX, IE, CHROME, OPERA...

Trước đây việc tiếp cận các thông tin quy hoạch, hiện trạng, sử dụng đất đai rất nhiều khó, thông tin quy hoạch thường nhạy cảm, ít được phổ biến nên tình trạng mua bán đất diễn ra trong tù mù khiến không ít trường hợp bị mất trắng vì mua nhầm đất quy hoạch. Nay, ngay tại nhà người dân có thể xem toàn bộ thông tin quy hoạch, hiện trạng, nguồn gốc sử dụng thửa đất mình muốn biết một cách dễ dàng từ phần mềm DNAI.LIS của Sở Tài nguyên– Môi trường.

Chị Trần Thị Mai Hiền (phường Trảng Dài) cho biết: “Chỉ cần tải phần mềm trên về điện thoại, tôi có thể xem được mọi thông tin liên quan đến thửa đất của mình, quy hoạch chung tổng thể... rất tiện lợi, không sợ bị mua nhầm

đất quy hoạch”. Ông Bùi Văn Dũng, Phó giám đốc Trung tâm công nghệ thông tin - người trực tiếp xây dựng phần mềm này cho biết, phần mềm không chỉ tạo điều kiện thuận lợi cho người dân mà còn phục vụ cho nhân viên, cán bộ làm công tác quản lý đất đai trên địa bàn tỉnh trong việc quản lý tên chủ sử dụng, quá trình biến động, nguồn gốc của từng thửa đất, tài sản gắn liền với đất... thậm chí chi tiết hơn như: tỷ lệ cấp giấy chứng nhận của từng địa phương, số lượng hồ sơ đăng ký biến động liên quan đến chuyển nhượng, tách thửa...



*Người dân ở tại nhà cũng có thể tra cứu và biết được toàn bộ thông tin liên quan đến thửa đất mình quan tâm (Ảnh: K.Liêu)*

### ***Vẫn còn website... “đói”***

Không thể phủ nhận hiệu quả từ các website thuộc hệ thống hành chính công trong vai trò là công cụ cung cấp thông tin và dịch vụ hành chính công đến

người dân. Tuy nhiên, bên cạnh những website sở, ban, ngành, địa phương phát huy được hiệu quả, thì vẫn còn những website bị... “đói”.

Qua đánh giá của Hội đồng biên tập Cổng thông tin điện tử (UBND tỉnh) việc cung cấp thông tin trên trang thông tin điện tử các sở, ban, ngành hiện nay, có 7 trang đạt mức tốt, 12 trang đạt mức khá và 10 trang ở mức trung bình. Những trang được đánh giá ở mức tốt như: Sở Khoa học – Công nghệ, Sở Tài nguyên – Môi trường, Thanh tra tỉnh, Sở Công thương và Sở Thông tin – truyền thông...

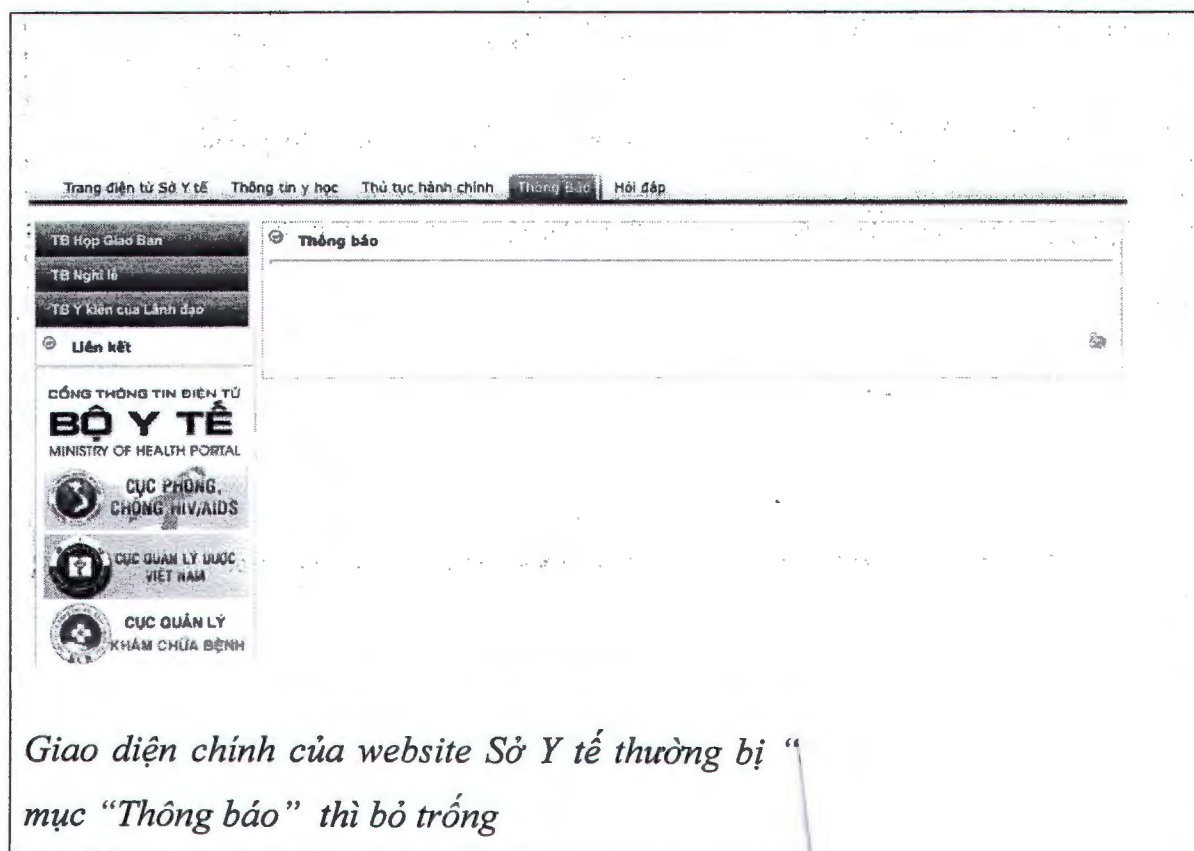
Về cập nhật thông tin “nuôi dưỡng” website của các đơn vị, bà Nguyễn Thị Hương Giang, Trưởng phòng báo chí xuất bản (Sở Thông tin – Truyền thông) cho hay: “Qua khảo sát, nhiều website chưa xây dựng đủ 10 chuyên mục cần thiết của một trang thông tin điện tử, chưa thể hiện đầy đủ các nội dung theo Nghị định 43/2011/NĐ-CP (ngày 13-6-2011) của Chính phủ, lượng thông tin cập nhật sơ sài, hạn chế, nghèo nàn”.

Cụ thể, website của Sở Kế hoạch – đầu tư, Sở Ngoại vụ, Sở Tư pháp, Sở Lao động – Thương binh và Xã hội không ghi rõ tên tác giả hoặc tên cơ quan của nguồn tin chính thức (theo quy định khoản 2 điều 20 Nghị 72/2013/NĐ-CP). Hoặc có những website đối phó bằng cách sao chép, lắp ghép các thông tin từ Báo Đồng Nai, Lao động Đồng Nai, Cổng thông tin điện tử tỉnh và từ các báo điện tử khác trên cả nước... thay vì đưa thông tin của ngành, địa phương mình.

Với hoạt động đăng tải các văn bản quy phạm pháp luật, nhiều trang không cung cấp các yếu tố cần thiết của văn bản như: hình thức văn bản, thẩm quyền ban hành, ngày hiệu lực, trích yếu văn bản... gây khó khăn cho người dân và doanh nghiệp trong quá trình tìm kiếm thông tin; một số tin bài khi đăng tải không có hình ảnh, làm giảm tính hiệu quả cũng như sự sinh động trong tuyên truyền của thông tin; website một số sở, ngành tuy xây dựng

được chuyên mục nhưng lại bỏ “đôi”, không cập nhật hoặc cập nhật chưa thường xuyên, vì thế lượng truy cập rất hạn chế.

Có thể điểm qua một số website còn hạn chế như: website Sở Ngoại vụ hiện vẫn chạy dòng chữ “Chào mừng ngày bầu cử ĐBQH và HĐND...” dù sự kiện này đã diễn ra từ 7 tháng trước; phần “Tin nổi bật” bỏ trống, chạy qua lại là hình ảnh quảng cáo cho Khách sạn 71 và Khách sạn Đồng Nai; phần “Tin trong nước” từ tháng 8 đến nay chưa cập nhật thông tin tin mới; phần “hỏi - đáp” có yêu cầu người truy cập phải có thông tin “tên người dùng” và “mật khẩu” nhưng lại luôn luôn ở chế độ “kết nối của bạn đến trang web này không ở chế độ riêng tư” nên người truy cập không thể “vào” được để gửi câu hỏi. Hoặc như giao diện chính của website Sở Y tế thì thường xuyên bị “đơ”; mục “hỏi – đáp” trong website này, mới nhất là câu hỏi từ ngày 10-4-2014, chuyên mục “Thông báo” thường xuyên bị để trống.



*Giao diện chính của website Sở Y tế thường bị “mục “Thông báo” thì bỏ trống*

Trong khi các website của nhiều sở, ban, ngành có số lượng truy cập được tính bằng triệu và chục triệu lượt thì Sở Kế hoạch - Đầu tư chỉ có 734 lượt truy cập, bởi nhiều chuyên mục của website này như: “Văn bản pháp luật, quy hoạch ngành, lĩnh vực, sản phẩm”; “Đăng ký doanh nghiệp”, “Đầu tư nước ngoài”, “Các chương trình trọng điểm của tỉnh” và nhiều chuyên mục khác bị bỏ trống ở tình trạng “Chưa nhập tin cho chuyên mục này”.

Website của một đơn vị là một cách tiếp thị thông tin, dịch vụ, quảng bá hình ảnh của đơn vị đó. Việc thiếu chăm sóc cho website đơn vị mình sẽ làm giảm lượt người truy cập, lâu dần đơn vị sẽ mất dần hình ảnh của mình trong sự quan tâm của công chúng.

*Theo thống kê của Sở Thông tin – Truyền thông, trong số 40 website thuộc các cơ quan nhà nước, tổ chức chính trị xã hội và hiệp hội... đã có 35 trang xây dựng được mục “dịch vụ công trực tuyến”, nhưng còn tới 23 trang chưa tích hợp vào hệ thống Cổng thông tin điện tử của tỉnh.*

# HÀNH CHÍNH CÔNG THỜI @

## ***Bài 3: Để chính phủ điện tử đồng hành cùng người dân***

*Thực hiện Chính phủ điện tử sẽ làm tăng tính công khai, sự tiện lợi, góp phần vào tăng trưởng và giảm chi phí, đồng thời giúp cơ quan công quyền giảm tải được áp lực công việc, xử lý công việc nhanh và khoa học hơn. Qua đó, người dân được hưởng thụ dịch vụ thuận lợi, tiết kiệm chi phí cũng như thời gian, đặc biệt tránh được tệ nạn nhũng nhiễu, quan liêu, phiền hà... từ những cán bộ công quyền. Tuy nhiên, để CPĐT đồng hành cùng người dân, cần có sự vận hành đồng bộ từ công nghệ - tài chính đến nhân lực, trong đó yếu tố con người là then chốt.*

### ***Sớm hoàn thiện Chính phủ điện tử***

Ở thời đại bùng nổ công nghệ thông tin (CNTT) và mạng internet được sử dụng phổ biến, việc “điện tử hóa” thông tin, các quy trình, thủ tục, giao dịch giữa các cơ quan nhà nước với nhau, giữa nhà nước với công dân, với doanh nghiệp đã đưa công cuộc cải cách hành chính chuyển biến mạnh mẽ. Từ chính phủ truyền thống sang chính phủ điện tử (CPĐT) thông qua ứng dụng CNTT trong phục vụ người dân đã mang lại những khả năng mới. Tính năng tốc độ xử lý dữ liệu cao, khả năng lưu trữ và khai thác thông tin gần như vô hạn... đã và đang làm “phẳng” dần khoảng cách đối thoại giữa người dân với các cơ quan công quyền.

Với mục tiêu tăng cường năng lực, nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước, nhằm mang lại thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp cũng như tăng cường sự công khai minh bạch, tiết giảm chi tiêu chính phủ... tại nhiều cuộc họp liên quan đến



CPĐT, Phó chủ tịch UBND Trần Văn Vĩnh khẳng định: “Lợi ích của CPĐT rất to lớn”.



*Ứng dụng CNTT trong công việc sẽ giúp tiết kiệm được thời gian, chi phí và tiến độ xử lý công việc sẽ nhanh hơn*

Tại Quyết định số 2014/QĐ-UBND về Chương trình cải cách hành chính tỉnh Đồng Nai giai đoạn 2016-2020, Chủ tịch UBND tỉnh Đinh Quốc Thái đã yêu cầu các cơ quan, ban, ngành: “Cần tiếp tục đẩy mạnh thực hiện cải cách hành chính theo hướng xây dựng nền hành chính hiện đại, trọng tâm là ứng dụng mạnh mẽ CNTT vào hoạt động quản lý nhà nước, phục vụ người dân, doanh nghiệp và nâng cao trách nhiệm thực thi công vụ của cán bộ công chức. Trong năm 2016 phải xây dựng và ban hành khung kiến trúc CPĐT tỉnh, làm cơ sở để đến năm 2020 hoàn thành việc xây dựng triển khai mô hình CPĐT tỉnh Đồng Nai”.

Theo đó, mục tiêu cụ thể là nâng cao năng lực quản lý điều hành của chính quyền các cấp, các sở, ban, ngành, hội đoàn trong việc trao đổi văn bản điện tử, thu thập thông tin chính xác và kịp thời ra quyết định, giao ban điện tử; cung cấp cho người dân và doanh nghiệp các dịch vụ công, tạo điều kiện cho người dân dễ dàng truy cập ở khắp mọi nơi. Qua CPĐT, người dân có thể tham gia xây dựng chính sách, đóng góp vào quá trình xây dựng luật pháp, quá trình điều hành của nhà nước một cách tích cực... từ đó giảm chi tiêu cho bộ máy chính phủ; thực hiện một chính phủ hiện đại, hiệu quả và minh bạch; tạo ra phong cách lãnh đạo mới, phương thức mới và nâng cao được năng lực quản lý điều hành tại địa phương.

### ***Con người là yếu tố then chốt***

Để góp phần đẩy nhanh tiến độ hoàn thiện CPĐT, hiện các công/trang thông tin điện tử tỉnh và các sở, ban, ngành, địa phương trên địa bàn đã có sự đầu tư, “chăm sóc” khá tốt, nhận được sự “thăm viếng” thường xuyên của người dân, doanh nghiệp và các tổ chức xã hội khi có nhu cầu tra cứu thông tin, thực hiện các giao dịch hành chính công... Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, để CPĐT “gần dân” hơn, cần vượt qua những rào cản trong quá trình xây dựng và hoàn chỉnh, tiến tới phát triển và nâng cao chất lượng phục vụ của CPĐT tại địa phương.



*Cán bộ công chức phải được đào tạo CNTT để sử dụng và ứng dụng vào giải quyết công việc*

Từ kết quả khảo sát việc xây dựng CPĐT tại các tỉnh, thành năm 2015, Bộ Thông tin – Truyền thông đánh giá: “Vẫn còn nhiều cản trở làm chậm tiến trình hoàn thiện CPĐT của Việt Nam. Những rào cản đó là: Bất cập từ các dự án CNTT; cơ sở hạ tầng CNTT còn yếu kém; trình độ nhận thức và kỹ năng ứng dụng, sử dụng CNTT của cán bộ, viên chức bị hạn chế, nhất là cán bộ cấp huyện và xã; quy trình nghiệp vụ chưa ổn định do đang trong quá trình cải cách; một bộ phận dân trí còn thấp, chưa biết sử dụng máy vi tính hoặc mạng internet... Rào cản lớn nhất là khả năng sử dụng, ứng dụng CNTT trong việc xây dựng và quản lý thông tin của lãnh đạo, cán bộ, viên chức tại nhiều cơ quan, địa phương còn hạn chế”.

Là đơn vị dẫn đầu trong lĩnh vực CNTT, từ hơn 10 năm trước, Sở Khoa học – Công nghệ được UBND tỉnh giao nhiệm vụ xây dựng, quản lý và điều hành Cổng thông tin điện tử của tỉnh, cũng như chuẩn bị cơ sở để xây dựng CPĐT tỉnh. Trước khi bắt tay vào nhiệm vụ được giao, xác định yếu tố con người là then chốt, Sở Khoa học – Công nghệ đã làm một “cuộc cách mạng” tin học ngay trong chính đơn vị của mình. Tiến sĩ Phạm Văn Sáng, Giám đốc Sở Khoa

học – Công nghệ cho hay, “cuộc cách mạng” tin học diễn ra trong 3 tháng với những buổi học sau giờ tan sở. Theo đó, tất cả mọi cán bộ, công nhân viên từ già đến trẻ trong cơ quan đều phải học và đáp ứng được yêu cầu làm việc bằng CNTT. Khi đó, phần mềm M.Office (Văn phòng điện tử) được triển khai trong toàn cơ quan, ai không làm việc trên môi trường điện tử sẽ là người ngoài cuộc - bởi làm việc với Văn phòng điện tử nên tất cả mọi văn bản, chỉ đạo, báo cáo, trình duyệt, tiến độ giải quyết, kết quả xử lý đều được giao dịch trên mạng...Chỉ trong một thời gian ngắn, tất cả cán bộ, công chức Sở Khoa học – Công nghệ đều thành thạo CNTT và Công thông tin điện tử của tỉnh giao cho Sở quản lý luôn vận hành trơn tru và cực kỳ phong phú.

Nói điều này để thấy, nếu người đứng đầu cơ quan quan tâm đến CPĐT thì website cũng như dịch vụ trực tuyến của cơ quan đó bao giờ cũng chất lượng. Ngược lại, thiếu sự quan tâm của người đứng đầu cũng như việc đầu tư cho trang thông tin điện tử không đúng mức, bố trí nhân lực chưa phù hợp, website đơn vị đó “èo uột” là điều dễ hiểu.

Một thực tế hiện nay, tuy Nghị định 43/CP đã quy định: Khi xây dựng cổng/trang thông tin điện tử, phải thành lập Ban biên tập để giúp cho thủ trưởng cơ quan chủ quản trong việc tiếp nhận, xử lý, biên tập, cập nhật thông tin và phối hợp xử lý dịch vụ công, nhằm đảm bảo hoạt động của cổng/trang thông tin điện tử luôn “tươi mới”... Thế nhưng ở nhiều cơ quan, lãnh đạo quá nhiều việc nên không quan tâm đến việc kiểm soát, kiểm duyệt cũng như chất lượng, số lượng thông tin đưa lên website của mình. Khi được hỏi vì sao có những website sở, ngành có hàng triệu, thậm chí chục triệu lượt truy cập, còn website của một số nơi lại “èo uột” với chỉ vài trăm lượt người “ghé”? – một cán bộ được giao phụ trách website của một sở than thở: “Khi có website, cơ quan cũng thành lập một ban biên tập đủ các bộ phận. Tuy nhiên, toàn bộ công việc quản trị, cung cấp thông tin chỉ do một mình tôi đảm nhận nhưng lại là kiêm nhiệm. Vừa phải hoàn thành việc chính của mình, vừa phải kiêm thêm việc phụ

trách website nên tôi không có nhiều thời gian đầu tư tìm kiếm thông tin, vì thế nó nghèo nàn là chuyện chẳng đáng đùng”.

Ngoài vấn đề con người, công nghệ - thiết kế như: tốc độ đường truyền và giao diện của cổng/trang thông tin điện tử... cũng là yếu tố quan trọng để thu hút độc giả. Nếu tốc độ đường truyền quá chậm, người truy cập không kiên nhẫn chờ đợi, họ sẽ chuyển qua một trang khác. Hoặc giao diện xấu, rườm rà, quá đơn điệu cũng sẽ không hấp dẫn người truy cập.

Về số người có khả năng ứng dụng CNTT trong dân còn hạn chế. Hiện Đồng Nai mới chỉ có khoảng 25% số người dân biết và có sử dụng CNTT, một bộ phận người dân biết ứng dụng CNTT nhưng không “mặn mà” với việc giao dịch qua mạng, mà vẫn “chung thủy” với thói quen sử dụng văn bản thủ công, tâm lý lo ngại về sự không an toàn thông tin... khiến cho tiến độ hoàn thiện CPĐT của Đồng Nai có thể chậm lại.

Như vậy, với những rào cản này, mục tiêu phấn đấu đến năm 2017, bảo đảm 100% dịch vụ hành chính công được cung cấp trực tuyến vẫn đang là “bài toán khó” không chỉ của Đồng Nai.

*Ngày 14/10/2015, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Nghị quyết 36a/NQCP về Chính phủ điện tử với mục tiêu đẩy mạnh phát triển CPĐT, nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của các cơ quan nhà nước, phục vụ người dân và doanh nghiệp ngày càng tốt hơn. Công khai, minh bạch hoạt động của các cơ quan nhà nước trên môi trường mạng. Trong đó, năm 2017, 100% dịch vụ hành chính công được cung cấp trực tuyến.*