

Bài 1: NỘP HỒ SƠ TRỰC TUYẾN

Để đáp ứng nhu cầu giao dịch hành chính ngày càng tăng của tổ chức, doanh nghiệp và nhân dân đòi hỏi quy trình thủ tục hành chính của bộ máy công quyền phải ngày càng hiện đại, nhanh chóng, tinh gọn. Thành phố Cần Thơ đã và đang nỗ lực cải cách các thủ tục hành chính (TTHC), do đó việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) cho người dân, doanh nghiệp là nhu cầu tất yếu. Bên cạnh đó, để hướng đến xây dựng "Chính phủ điện tử" của chính quyền các cấp theo tinh thần chỉ đạo chung của Trung ương về CCHC, thì việc hoàn thiện các mức độ dịch vụ công trực tuyến đang đặt ra cho thành phố.

Phục vụ dân 24/24

TP Cần Thơ hiện có 9 đơn vị hành chính cấp huyện, gồm 5 quận và 4 huyện; 85 xã, phường, thị trấn (gồm 36 xã, 44 phường và 5 thị trấn). Toàn thành phố có 116 cơ quan hành chính đã tổ chức Bộ phận "Một cửa", "Một cửa liên thông"; tổng số cán bộ, công chức (CBCC) làm ở bộ phận này là 623/1.924 người. Đến nay, 19/19 sở, ngành; 9/9 quận, huyện; 85/85 xã, phường, thị trấn đang sử dụng phần mềm "Một cửa" kết nối với các phòng, ban có liên quan. Tất cả các cơ quan hành chính Nhà nước trên địa bàn thành phố đã ứng dụng DVCTT mức độ 2, đạt được kết quả khá tốt, tạo sự thuận tiện cho tổ chức, cá nhân khi thực hiện các TTHC có liên quan. Ông Nguyễn Thanh Hoài, ở xã Thạnh Quới, huyện Vĩnh Thạnh, cho biết: "Khi thực hiện các TTHC như: Hợp đồng chuyển nhượng quyền sử dụng đất, đăng ký, thế chấp quyền sử dụng đất... tôi thường lên mạng để tra cứu cách thức thực hiện thủ tục ra sao. Đồng thời, tôi cũng tải các biểu mẫu của TTHC liên quan để điền thông tin vào, rồi nộp hồ sơ đến Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã, cấp huyện theo quy định. Việc nộp hồ sơ trực tuyến (DVCTT mức độ 3-PV) theo tôi là nhu cầu tất yếu của thời đại công nghệ thông tin hiện nay. Cách nộp hồ sơ trực tuyến sẽ giúp người dân chúng tôi giảm thiểu nhiều thời gian đi tới đi lui và hạn chế bị cán bộ "hành" nữa...".



Công chức Bộ phận TN&TKQ của UBND quận Ô Môn đang tiếp nhận hồ sơ hành chính của người dân.

Với chiếc máy tính được kết nối mạng Internet, chỉ trong vòng 10 phút, chị Nguyễn Kim Chi (ở thị trấn Phong Điền, huyện Phong Điền, TP Cần Thơ) đã làm xong thủ tục đăng ký Giấy khai sinh cho con mà không cần rời khỏi nhà. Dù còn nhiều ngỡ ngàng, lạ lẫm với cách thức nộp hồ sơ qua mạng, nhưng với sự hướng dẫn của Công chức Tư pháp - Hộ tịch của UBND thị trấn Phong Điền, chị Chi thấy mọi việc trở nên dễ dàng hơn. Chị Chi cho biết: "Biết được việc có thể nộp hồ sơ đăng ký khai sinh qua mạng nên tôi quyết định làm thử. Lần đầu tiên tiếp xúc với cách làm thủ tục trực tuyến tôi thấy có một chút chưa quen, nhưng được sự hướng dẫn tận tình của công chức tư pháp xã tôi nhanh chóng hoàn thành thủ tục. Thành phố làm việc ngày càng hiện đại, cải cách mọi thứ, nhằm giúp dân thuận tiện trong làm thủ tục mọi lúc, mọi nơi..."

Thời gian qua, UBND huyện Phong Điền đã tổ chức thực hiện thí điểm việc nộp hồ sơ bằng hình thức trực tuyến đối với công dân khi làm TTHC thuộc lĩnh vực Tư pháp - Hộ tịch tại Bộ phận TN&TKQ cấp huyện, cấp xã (còn gọi là DVCTT mức độ 3). Để người dân biết đến dịch vụ này, UBND các xã, thị trấn đã chỉ đạo các Trưởng ấp tổ chức, rà soát và báo cáo danh sách toàn bộ số hộ dân có đăng ký sử dụng Internet, thông báo để người dân biết, tham gia làm hồ sơ bằng cách trực tuyến khi có yêu cầu. Bên cạnh đó, Phòng Nội vụ huyện phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND huyện cử nhân viên phụ trách công nghệ thông tin (CNTT) hướng dẫn cho nhân viên phụ trách công nghệ thông tin các xã, thị trấn để các cán bộ này có thể hướng dẫn lại cho hộ dân biết cách sử dụng truy cập vào trang web thực hiện các thao tác chuyển hồ sơ cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã. Thí điểm này đã tạo được sự hưởng ứng của người dân.

Ông Trương Minh Tâm, Trưởng phòng Nội vụ huyện Phong Điền, cho biết: "Để thực hiện được DVCTT mức độ 3 này, huyện đã rất nỗ lực thực hiện chu đáo DVCTT mức độ 1 và 2. Vì 2 mức độ này được thực hiện tốt mới có thể tiến tới mức độ 3. Ở mức độ 3, công dân chỉ cần ở nhà, ngồi trên máy tính, làm các bước thủ tục và chỉ một lần đến cơ quan Nhà nước cùng bộ hồ sơ gốc và nhận kết quả là xong..."

Cần hoàn thiện phần mềm

Hiện nay, một số quận, huyện, sở, ngành đang hướng đến cung cấp DVCTT mức độ 3. Tuy nhiên, để cung cấp được DVCTT mức độ 3, thì Cổng thông tin điện tử (CTTĐT) của các đơn vị phải có đầy đủ thông tin về quy trình thủ tục thực hiện dịch vụ, các giấy tờ cần thiết, các bước tiến hành, chi phí thực hiện dịch vụ, cho phép người sử dụng tải về các mẫu đơn, hồ sơ để người sử dụng có thể in ra giấy hoặc điền vào các mẫu đơn. CTTĐT cho phép người sử dụng điền trực tiếp vào các mẫu đơn, hồ sơ và gửi lại trực tuyến các mẫu đơn, hồ sơ sau khi điền xong tới cơ quan và người thụ lý hồ sơ. Các giao dịch trong quá trình thụ lý hồ sơ và cung cấp dịch vụ được thực hiện qua mạng. Các thành phần cơ bản của hệ thống cung cấp DVCTT mức độ 3 bao gồm: CTTĐT đóng vai trò tương tác với người dân. Đây là 1 trong số các phần mềm trong hệ thống phần mềm Chính phủ điện tử phục vụ đối tượng công dân, phần mềm một cửa và phần mềm tác nghiệp phục vụ công dân. Theo TS. Phạm Văn Tính, Trưởng khoa Công nghệ thông tin, Trường Đại học Nông lâm TP Hồ Chí

Đến nay, TP Cần Thơ cơ bản hoàn thành DVCTT mức độ 2, đang tiến tới DVCTT mức độ 3. Việc triển khai này nhằm giúp công dân, doanh nghiệp có thể "giao tiếp" với chính quyền 24/24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần...

Minh, hầu hết các đơn vị ở TP Cần Thơ không có CTTĐT riêng mà chỉ có Website được chạy nhờ (hosting) trên CTTĐT của thành phố. Phần mềm một cửa các đơn vị được xây dựng trên các nền tảng công nghệ khác nhau, kiến trúc khác nhau. Về cơ bản, các đơn vị đã đạt DVCTT mức độ 2.

Thời gian qua, TP Cần Thơ đã triển khai cơ sở hạ tầng cho "Chính quyền điện tử", bao gồm: Mạng chuyên dụng, trung tâm dữ liệu, hệ thống các cơ sở dữ liệu dùng chung như: Dân cư, đất đai, tài nguyên, doanh nghiệp, hệ thống văn bản pháp quy... CTTĐT cung cấp các DVCTT, tương tác hai chiều giữa cơ quan Nhà nước với nhau, giữa cơ quan Nhà nước với doanh nghiệp và giữa cơ quan Nhà nước với người dân. Hiện nay, thành phố đã có 20 đơn vị có phần mềm trực tuyến mức độ 3, gồm 19 sở, ngành và UBND quận Ô Môn. Trong đó, Sở Nội vụ đã thực hiện được 8 DVCTT, Sở Thông tin và Truyền thông thực hiện được 3 DVCTT; quận Ô Môn đang lựa chọn một số dịch vụ công thuộc 3 lĩnh vực: Đăng ký kinh doanh; cấp phép xây dựng và tư pháp; dự kiến cuối năm 2013 sẽ tổ chức thực hiện. Riêng đối với phần mềm chuyên dùng, chỉ duy nhất quận Ô Môn đang sử dụng cho 3 lĩnh vực, như: Đăng ký kinh doanh; cấp phép xây dựng và tư pháp. Các quận, huyện còn lại chưa có phần mềm chuyên dùng để tác nghiệp trong giải quyết công việc...

Theo ông Nguyễn Trung Nhân, Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông TP Cần Thơ, để xây dựng "Chính quyền điện tử" phải dựa trên 4 yếu tố chính: Chính sách, hạ tầng CNTT, ứng dụng CNTT và nhân lực CNTT. Đến nay, thành phố đã đạt được 4 yếu tố này. Tuy nhiên, để đảm bảo triển khai thành công phần mềm cung cấp DVCTT mức độ 3, thì phần mềm cần thiết phải đảm bảo đúng tiêu chuẩn kỹ thuật theo quy định, có khả năng liên thông và phát triển; đồng thời, đảm bảo an toàn, an ninh thông tin. Ngoài ra, phần mềm phải có giao diện thân thiện, phù hợp đối tượng sử dụng (lãnh đạo, người dân, doanh nghiệp). Để phát huy hiệu quả của DVCTT mức độ 3 thì thành phố cần tăng cường công tác tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng; triển khai mô hình tập trung, nhân rộng...

Bên cạnh sự nỗ lực của ngành chức năng, thì Dự án Tăng cường tác động của cải cách hành chính ở TP Cần Thơ cũng hỗ trợ nhiều cho thành phố nhằm xây dựng, thực hiện Chính phủ điện tử, phục vụ tốt hơn việc tiếp nhận, giải quyết các hồ sơ TTHC cho tổ chức, cá nhân. Dự án này được Chính phủ phê duyệt ngày 25-9-2012 và chính thức khởi động ngày 6-1-2013. Dự án được thực hiện trong giai đoạn 2012-2016 do Chương trình Phát triển của Liên Hiệp Quốc viện trợ, với tổng kinh phí là 1.150.000 USD. Sản phẩm đầu ra của Dự án là hệ thống quản lý CBCC, viên chức trực tuyến được xây dựng, thử nghiệm và hoàn chỉnh để chuyển giao cho địa phương sử dụng; chương trình bồi dưỡng, tập huấn kiến thức và kỹ năng bắt buộc cho CBCC theo chức danh và chuyên môn theo hình thức tín chỉ được xây dựng và đưa vào áp dụng; xác định vị trí việc làm; thực hiện DVCTT mức độ 3 tại một số sở, ban, ngành của thành phố, UBND quận huyện; phần mềm chuyên dùng cho các phòng ban chuyên môn cấp huyện.

Theo ông Phạm Văn Nhỏ, Trưởng Phòng CCHC, Sở Nội vụ TP Cần Thơ, dưới sự hỗ trợ của Dự án về phần mềm DVCTT mức độ 3 và phần mềm chuyên dùng, chất lượng công tác cải cách hành chính của thành phố sẽ ngày càng được nâng lên. Việc giải quyết công việc cho người dân và doanh nghiệp được nhanh chóng hơn, thuận lợi hơn và chính xác hơn, làm cho người dân và doanh nghiệp ngày càng hài lòng hơn đối với các dịch vụ công do cơ quan nhà nước cung cấp...

Bài cuối: Sử dụng phần mềm nguồn mở
- giải pháp hiệu quả

Tại Việt Nam, có 4 mức độ phát triển của các DVCTT được áp dụng đối với "CPĐT", bao gồm:

- Mức độ 1: CTTĐT có đầy đủ thông tin về quy trình thủ tục thực hiện dịch vụ, các giấy tờ cần thiết.**
- Mức độ 2: Cho phép người sử dụng tải về các mẫu đơn, hồ sơ để người sử dụng có thể in ra giấy hoặc điền vào các mẫu đơn.**
- Mức độ 3: Cho phép người sử dụng điền trực tuyến vào các mẫu đơn, hồ sơ và gửi lại trực tuyến các mẫu đơn, hồ sơ sau khi điền xong tới cơ quan và người thụ lý hồ sơ.**
- Mức độ 4: Việc thanh toán chi phí sẽ được thực hiện trực tuyến, việc trả kết quả có thể thực hiện trực tuyến hoặc gửi qua đường bưu điện.**