

Thực trạng cung cấp dịch vụ công trực tuyến trong lĩnh vực tư pháp trên địa bàn huyện Xuyên Mộc, tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu

Trần Thị Ngọc Ny^a

Tóm tắt:

Với mục tiêu đáp ứng nhu cầu của người dân trong thời kỳ công nghệ 4.0 và đặc biệt là khi tình hình dịch Covid đang diễn biến ngày càng phức tạp thì việc cung ứng dịch vụ công trực tuyến càng trở nên quan trọng hơn bao giờ hết. Thông qua tìm hiểu, nghiên cứu, thống kê tình hình thực tiễn cung ứng dịch vụ công trong lĩnh vực tư pháp trên địa bàn huyện Xuyên Mộc, tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu, với những thuận lợi cũng như khó khăn hiện tại, tác giả đã mạnh dạn đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn huyện. Với những giải pháp đó sẽ làm cơ sở để huyện Xuyên Mộc nói riêng và trên địa bàn huyện cả nước nói chung có thể vận dụng những nội dung phù hợp để nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến trong lĩnh vực tư pháp trong thời gian tới.

Từ khóa: *dịch vụ công trực tuyến, tư pháp, hộ tịch, quy trình, Xuyên Mộc*

^a Trường Đại học Nội vụ Hà Nội, phân hiệu tại Quảng Nam, Việt Nam; 749 Trần Hưng Đạo, Điện Ngọc, Điện Bàn, Quảng Nam, Việt Nam.
e-mail: ngocnytran@gmail.com

The Status of Supplying Online Public Services in Justice Area in Xuyen Moc District, Ba Ria - Vung Tau Province

Tran Thi Ngoc Ny

Abstract:

With the goal of meeting people's needs in the 4.0 technology period and especially when the Covid epidemic situation is becoming more and more complicated, the provision of online public services becomes more important than ever. Through research, research and statistics on the actual situation of public service provision in the judicial field in Xuyen Moc District, Ba Ria - Vung Tau Province, with current advantages as well as difficulties, the author boldly proposed a number of solutions to improve the efficiency of online public service delivery in the district. With those solutions, it will be the basis for Xuyen Moc district in particular and in the whole country, in general, to apply appropriate content to further improve the quality of online public service delivery in the field, justice in the near future.

Key words: *online public service, justice, civil, procedure, Xuyen Moc*

Received: 20.6.2021; Accepted: 23.10.2021; Published: 29.6.2022

Đặt vấn đề

Huyện Xuyên Mộc là một huyện ven biển nằm ở phía Đông Bắc của tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu và được xem là vùng địa đầu của miền Đông Nam Bộ nối liền với cực Nam Trung Bộ. Huyện Xuyên Mộc là huyện có diện tích lớn nhất tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu, với tổng diện tích khoảng 642,48 km² và dân số toàn huyện tính đến năm 2016 là 143.576 người.

Huyện Xuyên Mộc có 13 đơn vị hành chính cấp xã trực thuộc, bao gồm thị trấn Phước Bửu và 12 xã. Hiện nay, UBND cấp xã huyện Xuyên Mộc cung cấp bảy dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) (mức độ 2) và 16 DVCTT (mức độ 3 và 4) trong lĩnh vực tư pháp. Về cơ bản, việc cung cấp DVCTT trong lĩnh vực tư pháp trên địa bàn huyện luôn tuân thủ đúng quy định của pháp luật. Tuy nhiên, trước những thay đổi không ngừng của khoa học công nghệ, nhu cầu của người dân và đặc biệt là tình hình dịch bệnh Covid-19 đang diễn biến khó lường thì càng đòi hỏi việc đẩy mạnh hơn nữa thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên mọi lĩnh vực với mức độ cao nhất và hiệu quả nhất. Trong phạm vi bài viết này, tác giả đi sâu vào phân tích thực trạng quy trình cung cấp DVCTT trên địa bàn huyện Xuyên Mộc để từ đó có cơ sở đưa ra các giải pháp nhằm đẩy mạnh hơn nữa việc thực hiện cung cấp DVCTT trong lĩnh vực tư pháp tại huyện.

Bài báo được tác giả khái quát theo hướng từ việc đưa ra vấn đề cần phải thực hiện cung ứng DVCTT trong lĩnh vực tư pháp; mục thứ hai đề cập đến vai trò của việc cung ứng DVCTT; mục thứ ba là tìm hiểu thực trạng của việc cung ứng DVCTT hiện nay trên địa bàn Huyện Xuyên Mộc; mục thứ tư là từ thực tiễn cũng như những hiểu biết của cá nhân đã đề xuất các giải pháp nhằm thực hiện hiệu quả hơn việc cung ứng DVCTT hiện nay trên địa bàn huyện.

Nội dung

Vai trò của việc thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến

Thực hiện cung ứng DVCTT hiện nay ngày càng trở nên phổ biến khi chúng ta hướng đến xây dựng Chính phủ điện tử, Chính phủ số theo Nghị quyết số 76/NQ-CP về cải cách hành chính giai đoạn 2021 - 2030. Vai trò của việc cung ứng DVCTT thể hiện ở hai khía cạnh sau:

Thứ nhất, đối với cơ quan nhà nước, cung ứng DVCTT đã mang lại những lợi ích thiết thực, một là, DVCTT trở thành một công cụ hữu hiệu để quản lý và kiểm soát các hoạt động cung ứng DVCTT; giúp cán bộ, công chức có thể theo dõi và có đầy đủ thông tin cần thiết liên quan đến quá trình giải quyết công việc; hai là, tạo môi trường hành chính công khai, minh bạch cho toàn bộ các khâu từ nhận hồ sơ, giải quyết, trả hồ sơ,...

đảm bảo dân sự hài lòng của người dân; ba là, mang lại hiệu quả kinh tế nhờ việc rút ngắn thời gian giải quyết, đi lại, các chi phí liên quan; bốn là góp phần cải thiện môi trường kinh doanh và nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia thông qua Chính phủ số.

Thứ hai, đối với người dân thì việc thực hiện cung ứng DVCTT cũng mang lại những lợi ích không nhỏ như giảm áp lực về mặt giấy tờ khi thực hiện các thủ tục hành chính; tiết kiệm thời gian, công sức và chi phí khi phải đến trực tiếp các cơ quan nhà nước và đặc biệt là trong tình hình hiện nay là hạn chế được việc lây lan dịch bệnh. Đồng thời, với lợi ích của việc cung ứng DVCTT thì các tổ chức, cá nhân sẽ tham gia đóng góp để hoàn thiện hơn nữa hiệu quả của hoạt động này.

Thực tiễn cung cấp dịch vụ công trực tuyến trong lĩnh vực tư pháp trên địa bàn huyện Xuyên Mộc, tỉnh Bà Rịa, Vũng Tàu

Công khai bộ thủ tục hành chính

Theo quy định tại Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT về việc cung ứng DVCTT và niêm yết các thông tin trên cổng thông tin điện tử yêu cầu các cơ quan chủ quản có trách nhiệm đăng tải toàn bộ thông tin về DVCTT trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC và phải được cập nhật, bổ sung, chỉnh sửa kịp thời. Các Cổng thông tin điện tử của cơ quan hành chính nhà nước đều có mục “Dịch vụ công trực tuyến” thông báo danh mục các dịch vụ hành chính công và các DVCTT đang thực hiện, nêu rõ mức độ của dịch vụ, phân loại theo ngành, lĩnh vực; đồng thời cung cấp chức năng hướng dẫn sử dụng, theo dõi tần suất sử dụng, quá trình xử lý và số lượng hồ sơ đã được xử lý đối với từng DVCTT từ mức độ 3 trở lên.

Cổng thông tin điện tử của UBND huyện Xuyên Mộc đã được kết nối, tích hợp với Cổng thông tin điện tử của UBND cấp tỉnh. Đối với DVCTT, các thủ tục hành chính trong lĩnh vực tư pháp tại UBND cấp xã huyện Xuyên Mộc, tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu đều được công khai thông qua các hình thức sau:

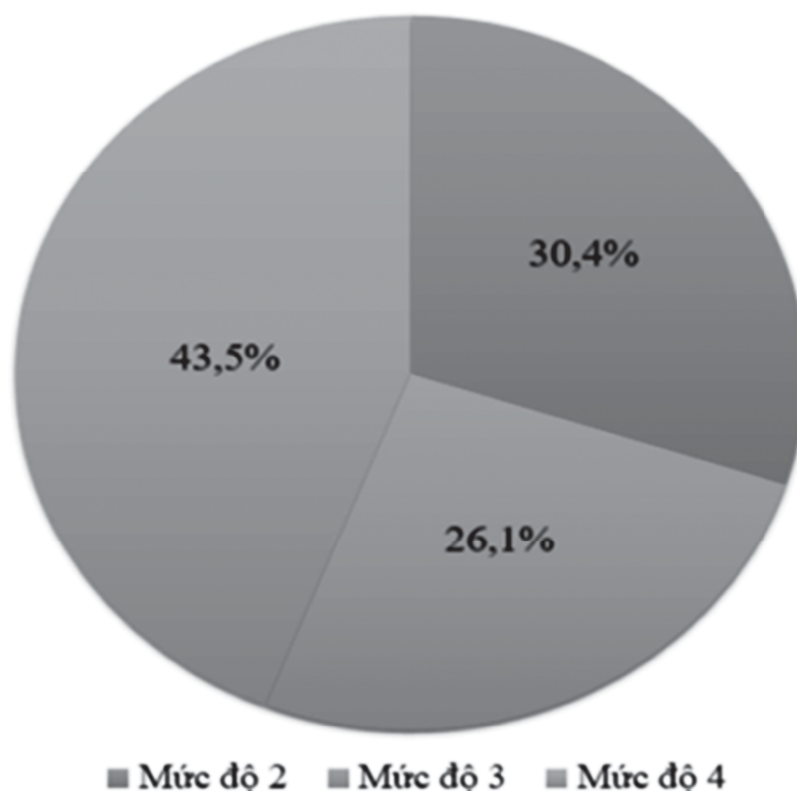
Thứ nhất, công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC.

Thứ hai, công khai tại trụ sở làm việc của UBND huyện Xuyên Mộc, các UBND cấp xã thông qua việc niêm yết hoặc sử dụng các hình thức điện tử phù hợp với điều kiện cơ sở vật chất, kỹ thuật trên cơ sở quyết định công bố TTHC hoặc kết nối, tích hợp dữ liệu TTHC trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC.

Thứ ba, đăng tải trên Cổng thông tin điện tử của UBND tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu trên cơ sở kết nối, tích hợp với Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC (tại địa chỉ <https://dichvucong.baria-vungtau.gov.vn/>). Đồng thời, đưa vào vận hành tạm thời phần mềm Một cửa điện tử VNPT - iGATE để phục vụ tổ chức, công dân liên quan đến cung ứng dịch vụ hành chính công.

Hiện nay, UBND cấp xã huyện Xuyên Mộc cung cấp 07 DVCTT (mức độ 2) như: Cấp bản sao có chứng thực từ bản chính hợp đồng; Sửa lỗi sai sót trong hợp đồng, giao dịch; 6 DVCTT (mức độ 3) như: Đăng ký khai tử; Đăng ký nhận cha, mẹ, con; Đăng ký thay đổi, cải chính, bổ sung hộ tịch; ... và 10 DVCTT ở mức độ 4 là Thủ tục đăng ký khai sinh; đăng ký kết hôn; ... trong lĩnh vực tư pháp.

Theo số liệu thì việc cung cấp DVCTT trong lĩnh vực tư pháp chiếm tỷ trọng cao nhất là DVCTT mức độ 4 (chiếm 43,5 %), thấp nhất là DVCTT mức độ 2 (chiếm 30,4 %), riêng DVCTT mức độ 3 (chiếm 26,1 %). Điều này cho thấy sự quan tâm và nỗ lực của chính quyền địa phương trong việc công khai, cập nhật DVCTT mức độ 3, 4 trong tiến trình phát triển nền hành chính tại địa phương nói riêng và cả nước nói chung (Hình 1).



**Hình 1. Tỷ lệ sử dụng DVCTT trong lĩnh vực tư pháp
trên địa bàn huyện Xuyên Mộc, năm 2020**

Nguồn: Báo cáo số 214/BC-UBND về "Tình hình ứng dụng CNTT trong hoạt động của cơ quan nhà nước trên địa bàn huyện Xuyên Mộc năm 2020"

Ứng dụng công nghệ thông tin, thực hiện dịch vụ công trực tuyến

Lãnh đạo huyện đã xác định việc ứng dụng CNTT gắn với CCHC giải quyết ba vấn đề hết sức cấp bách. Một là, thực hiện chủ trương CCHC. Hai là, sử dụng các phần mềm

phục vụ công tác quản lý, điều hành, xử lý hồ sơ, các công việc hàng ngày của các cơ quan hành chính nhà nước. Ba là, phục vụ dịch vụ công cho tổ chức và cá nhân.

Đến nay, huyện Xuyên Mộc đã triển khai “một cửa điện tử” tích hợp trong Cổng DVCTT của tỉnh và cung cấp: 23 DVCTT mức độ 2, 3 và 4 (trong lĩnh vực tư pháp ở UBND cấp xã), đạt 100 % kế hoạch đề ra. Tổng số hồ sơ tiếp nhận và cập nhật trên Cổng DVCTT của tỉnh là 32.927 hồ sơ (có 479 hồ sơ trong lĩnh vực tư pháp ở UBND cấp xã), tỷ lệ hồ sơ xử lý đúng và trước hạn là 88,45 %. Đồng bộ trạng thái hồ sơ TTHC lên Cổng DVCQG là 11.190 hồ sơ, đạt tỷ lệ 94,84 %.

Bảng 1. Mức độ ứng dụng CNTT trong DVCTT cấp xã tại huyện Xuyên Mộc

TT	Nội dung	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. Hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin				
1	Máy vi tính	13	15	20
2	Mạng nội bộ (LAN)	Có	Có	Có
3	Ứng dụng mạng số liệu chuyên dùng trong hoạt động của cơ quan	Có	Có	Có
II. Phần mềm một cửa điện tử				
2	DVCTT (mức độ 2)	03	05	07
2	DVCTT (mức độ 3)	02	04	06
3	DVCTT (mức độ 4)	04	07	10
4	Hồ sơ trực tuyến giải quyết đúng hạn	114	389	420

Nguồn: Cổng DVCTT huyện Xuyên Mộc

Hạ tầng kỹ thuật qua các năm từ 2018 - 2020 tương đối đảm bảo cho cơ quan HCNN và người dân thực hiện DVCTT. Tuy việc ứng dụng công nghệ thông tin từ cơ quan HCNN là việc làm quan trọng để cung ứng DVCTT đạt được hiệu quả cao nhưng số lượng máy tính được trang bị vẫn còn thấp (13 UBND cấp xã của huyện chỉ có 20 máy tính). Các DVCTT ở mức độ 2,3,4 được công khai và cập nhật trên cổng DVC tăng từ năm 2018 đến năm 2020: DVCTT mức độ 2 (tăng 3 TTHC), DVCTT mức độ 3 (tăng 4 TTHC), DVCTT mức độ 4 (tăng 6 TTHC) (Bảng 1).

Năm 2020, với việc giải quyết 420/451 hồ sơ trực tuyến trong lĩnh vực tư pháp trên địa bàn huyện Xuyên Mộc đúng hạn (chiếm 93,13 %) đã là thành công bước đầu trong việc ứng dụng Công nghệ thông tin trong thực hiện tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ. UBND cấp

xã nỗ lực để phấn đấu trong năm 2021 giải quyết hồ sơ trực tuyến đúng hạn trên 95 % theo chỉ tiêu của UBND huyện Xuyên Mộc.

Tiếp nhận, giao trả hồ sơ qua bưu điện

Nhằm triển khai thực hiện Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19.10.2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích; UBND tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu yêu cầu các sở, cơ quan tương đương sở và UBND cấp huyện rà soát, lập danh mục các TTHC có thể thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết qua dịch vụ bưu chính công ích; sửa đổi quy trình xử lý TTHC phù hợp với việc thực hiện qua dịch vụ bưu chính; công bố việc thu phí, lệ phí giải quyết TTHC và giá cước dịch vụ chuyển phát hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC. Nhờ đó, các tổ chức và cá nhân khi thực hiện TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích có thể lựa chọn một trong ba hình thức: Gửi hồ sơ giải quyết TTHC, nhận kết quả giải quyết TTHC, gửi hồ sơ và nhận kết quả giải quyết TTHC.

Từ năm 2018 đến nay, các tổ chức, cá nhân rất quan tâm và thực hiện việc tiếp nhận, giao trả hồ sơ qua Bưu điện (từ 128 lượt người năm 2018 tăng đến 274 lượt người vào năm 2020). Đây cũng là kết quả từ việc tuyên truyền DVCTT của UBND huyện, Bưu điện huyện và UBND cấp xã thuộc huyện Xuyên Mộc. Trong đó, TTHC được tiếp nhận, giao trả hồ sơ bưu điện chủ yếu là TTHC khai tử, TTHC cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân.

Quy trình thực hiện gửi hồ sơ theo đường bưu điện, cụ thể:

Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân (sau đây gọi là khách hàng)

Nhân viên bưu điện tiếp nhận hồ sơ của khách hàng qua hai hình thức (Tại các điểm phục vụ của bưu điện và tại địa chỉ của khách hàng).

Bước 2: Kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ

Nhân viên bưu điện sẽ kiểm tra và đối chiếu hồ sơ của khách hàng với quy định TTHC. Nếu hồ sơ không hợp lệ và chưa đầy đủ: hướng dẫn khách hàng bổ sung.

Bước 3: Chấp nhận hoàn thiện hồ sơ, chứng từ

Nhân viên bưu điện hướng dẫn khách hàng điền thông tin. Giao dịch viên, khách hàng kiểm tra thông tin, ký xác nhận vào Phiếu gửi hồ sơ và E1. Sau đó, thực hiện việc cân bưu gửi, tính cước và niêm phong bưu gửi, cấp hóa đơn nếu khách hàng yêu cầu.

Bước 4: Cập nhật thông tin vào phần mềm

Căn cứ vào E1, nhập thông tin vào phần mềm theo đúng nội dung và cập nhật thu lệ phí vào hệ thống Paypost: mã 5005/chọn “Thu tiền”.

Bước 5: Xác định bưu cục đầu mối

- Phân hướng, lập bản kê E2.
- Xác định bưu cục đầu mối chỉ định xử lý hồ sơ.
- Đóng chuyển thư theo quy định.

Bước 6: Kế toán cuối ca, cuối ngày

- In báo cáo sản lượng, lệ phí chi tiết, tổng hợp theo ngày và nộp cước, lệ phí (nếu có).

Bước 7: Phân hướng bưu gửi hồ sơ

Chia chọn, phân hướng bưu gửi về bưu cục đầu mối được chỉ định phụ trách.

Bước 8: Nhận bưu gửi hồ sơ

- Nhận hồ sơ từ các bưu cục chuyển đến, nhân viên sẽ kiểm tra thông tin và liên hệ kịp thời nếu có sai sót. Nếu đầy đủ thì tiến hành mở bưu gửi, lập biên bản giao nhận sang cơ quan thực hiện thủ tục hành chính. Cuối cùng là lưu phiếu gửi để làm căn cứ phát hành bưu gửi chiều về và chọn xác nhận nộp phí (nếu có).

Bước 9: Phát hồ sơ và cập nhật thông tin phát

- Thực hiện phát bưu gửi đúng cho nhân viên đầu mối phụ trách. Nhân viên phát và người tiếp nhận hồ sơ cùng kiểm tra đối chiếu hồ sơ bảo đảm đúng với biên bản giao nhận, bản kê chứng nhận trả tiền (nếu có); cùng ký vào Biên bản bàn giao, chứng nhận trả tiền, mỗi bên lưu giữ 01 bản. Sau đó, nhận phiếu hẹn từ cơ quan giải quyết TTHC và cập nhật trạng thái phát thành công cho bưu gửi trên hệ thống.

Bước 10: Thanh toán, đối soát sản lượng, lệ phí

Bưu cục đầu mối chịu trách nhiệm theo dõi, thanh toán đối soát sản lượng, lệ phí (nếu có) với cơ quan thực hiện TTHC.

Khi hồ sơ được giải quyết xong, việc trả hồ sơ cũng tuân thủ theo các bước:

Bước 1: Phát bưu gửi

- Điện thoại cho người nhận trước khi phát. Thực hiện phát trả kết quả cho người nhận tại địa chỉ 02 lần (đề nghị xuất trình giấy tờ khi nhận); sau lần hai không phát được, lập giấy mời hai lần và hết thời gian lưu giữ bưu gửi thì chuyển hoàn bưu gửi về bưu cục đầu mối để chuyển lại cho cơ quan hành chính nhà nước xử lý.

Bước 2: Cập nhật thông tin phát hồ sơ

- Nhân viên cập nhật kết quả phát bưu gửi, trường hợp không phát được phải liên hệ ngay với bưu cục để xử lý. Tiếp đó, chuyển nộp giấy tờ thu hồi, lệ phí (nếu có) cho bưu cục đầu mối để chuyển nộp cho cơ quan hành chính nhà nước. Cuối cùng là lưu giữ chứng từ theo quy định.

Bước 3: Chuyển phát giấy tờ và lệ phí đã thu hồi (nếu có) cho cơ quan HCNN

Thực hiện đóng chuyển giấy tờ thu hồi và lệ phí theo quy định.

Bước 4: Theo dõi, đối soát thanh toán sản lượng/ lệ phí

- Theo dõi các bưu gửi có thu hồi giấy tờ để đối soát với cơ quan hành chính nhà nước. Thực hiện thanh toán, đối soát sản lượng, lệ phí với cơ quan hành chính nhà nước trên cơ sở thỏa thuận giữa 02 bên.

Thực hiện thanh toán trực tuyến

Thanh toán trực tuyến trên Cổng DVCQG đang tạo ra một bước ngoặt trong việc cải cách TTHC nhằm tiết kiệm thời gian, công sức, tiền bạc cho tổ chức và cá nhân; đồng thời tăng tính minh mạch trong thu ngân sách.

Để thực hiện việc thanh toán trực tuyến của DVCTT trong lĩnh vực tư pháp trên địa bàn huyện Xuyên Mộc thì tổ chức, cá nhân cần khai báo và thực hiện thủ tục được hướng dẫn tại địa chỉ <https://dichvucong.baria-vungtau.gov.vn/>. Mỗi tổ chức, cá nhân sẽ lựa chọn thanh toán và được chuyển sang giao diện Ngân hàng số của Agribank - ngân hàng được ký kết thực hiện việc thanh toán trực tuyến trên địa bàn huyện Xuyên Mộc. Tiếp theo, tổ chức, cá nhân sẽ đăng nhập Ngân hàng số của Agribank, màn hình sẽ hiển thị thông tin hóa đơn khách hàng cần thanh toán. Cuối cùng thực hiện kiểm tra thông tin để xác nhận hóa đơn và xác thực giao dịch.

Việc thanh toán trực tuyến đối với các TTHC trong lĩnh vực tư pháp trên địa bàn huyện trong những năm gần đây rất ít được thực hiện (chỉ có 02 lượt trong năm 2020). Việc thực hiện thanh toán trực tuyến đối với các TTHC trong lĩnh vực tư pháp trên địa bàn huyện Xuyên Mộc chưa được thực hiện nhiều do phần lớn các TTHC trong lĩnh vực tư pháp được miễn phí, lệ phí khi thực hiện. Đối với các TTHC chứng thực thì người dân vẫn còn thói quen thực hiện trực tiếp (Bảng 2). Trong thời gian đến, UBND cấp xã trên địa bàn huyện Xuyên Mộc và Ngân hàng Agribank cần phối hợp trong công tác tuyên truyền, hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện việc thanh toán trực tuyến một cách hiệu quả.

Bảng 2. Bảng giá phí dịch vụ chuyển phát hồ sơ qua dịch vụ bưu điện

Nội tỉnh			Liên tỉnh	Cước các dịch vụ giá trị gia tăng	
Nội thành/thị/huyện	Liên quận/huyện	Nội thành/thị <-> hải đảo		Loại dịch vụ	Mức cước
1 chiều: 25.000đ 2 chiều: 40.000đ	1 chiều: 35.000đ 2 chiều: 50.000đ	1 chiều: 40.000đ 2 chiều: 60.000đ	1 chiều: 45.000đ 2 chiều: 70.000đ	Thu hộ phí, lệ phí dưới 500.000đ	8.000đ
1 chiều: 30.000đ 2 chiều: 50.000đ	1 chiều: 45.000đ 2 chiều: 60.000đ	1 chiều: 50.000đ 2 chiều: 70.000đ	1 chiều: 55.000đ 2 chiều: 80.000đ	Thu hộ phí, lệ phí từ 500.000đ đến 2.000.000đ	20.000đ
1 chiều: 40.000đ 2 chiều: 60.000đ	1 chiều: 55.000đ 2 chiều: 70.000đ	1 chiều: 65.000đ 2 chiều: 80.000đ	1 chiều: 70.000đ 2 chiều: 130.000đ	Thu hồi giấy tờ theo quy định	Thu phí dịch vụ 5.000đ/hồ sơ
Ghi chú: 1 chiều là nhận hồ sơ hoặc trả kết quả xử lý theo địa chỉ yêu cầu, 2 chiều là nhận và trả kết quả xử lý tại địa chỉ yêu cầu				Chấp nhận thông tin cho khách hàng qua trang web	Thu phí phục vụ 10.000đ/hồ sơ

Nguồn: Cổng DVCTT tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu

Khi thực hiện DVCTT trong lĩnh vực tư pháp trên địa bàn huyện Xuyên Mộc thì cá nhân, tổ chức cần thực hiện thanh toán cước phí được niêm yết theo quy định của Bưu điện tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu. Các cước phí nội thành, liên thành và cước các dịch vụ giá trị gia tăng tùy theo nhu cầu của cá nhân, tổ chức tham gia.

Một số giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn huyện Xuyên Mộc

Theo tinh thần Nghị quyết số 76/NQ-CP về cải cách hành chính giai đoạn 2021 - 2030 với mong muốn xây dựng và phát triển Chính phủ điện tử, Chính phủ số đã đặt ra nhiệm vụ cho cả nền hành chính cần đẩy mạnh việc ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số, vận dụng những tiến bộ của khoa học công nghệ đáp ứng yêu cầu hội nhập quốc tế, cung ứng dịch vụ công cho người dân, tổ chức. Căn cứ vào mục tiêu đó, tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu phấn đấu đến năm 2025 sẽ đạt 90 % hoạt động cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 trên nhiều phương tiện truy cập khác nhau, bao gồm cả truy cập trên thiết bị điện thoại di động. Từ đó, yêu cầu đặt ra là các địa phương chú trọng triển khai thực hiện và hoàn thiện hơn nữa quy trình, thủ tục cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên các lĩnh vực càng trở nên cấp thiết. Trong đó, huyện Xuyên Mộc đã từng bước triển khai và đặc biệt trong lĩnh vực tư pháp đã có nhiều chuyển biến tích cực, đáp ứng được mong muốn của người dân. Tuy nhiên, để hoàn thiện hơn nữa quy trình, cách thức làm việc, cũng như khắc phục những vướng mắc, thiếu sót về trang thiết bị, tiếp cận công nghệ làm cản trở hiệu quả quá trình cung ứng dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn huyện, tác giả mạnh dạn đề xuất một số giải pháp sau:

Tăng cường đầu tư các trang thiết bị phục vụ công tác thực hiện dịch vụ công trực tuyến

Đây là yêu cầu quan trọng đối với việc thực hiện DVCTT, bởi muốn thực hiện được công việc này hiệu quả thì cơ sở vật chất trở thành yếu tố tiên quyết. Theo số liệu thì hiện nay tại UBND cấp xã trên địa bàn huyện Xuyên Mộc số lượng máy vi tính vẫn còn hạn chế, hệ thống mạng đã được thiết lập nhưng nhiều lúc chưa đảm bảo. Trong thời gian tới, huyện cần trang bị đầy đủ cơ sở vật chất, cung cấp máy tính, đảm bảo hệ thống mạng ổn định để đội ngũ công chức yên tâm làm việc phục vụ nhân dân. Tuy nhiên, việc đầu tư trang thiết bị công nghệ thông tin cũng cần phải kết hợp với việc đào tạo kỹ năng sử dụng hệ thống công nghệ thông tin để công chức hướng dẫn người dân một cách hiệu quả nhất.

Thực hiện hiệu quả công tác tuyên truyền

Nội dung công tác tuyên truyền cần đảm bảo việc xây dựng tài liệu giới thiệu về DVCTT, nêu lên các lợi ích mà tổ chức và cá nhân được thụ hưởng; tài liệu hướng dẫn cần được thể hiện dưới dạng các hình ảnh minh họa, video hướng dẫn thực hiện cụ thể một TTHC và đăng trên Cổng thông tin điện tử của huyện Xuyên Mộc; thiết kế các tài liệu

hướng dẫn theo từng bước thực hiện DVCTT dưới dạng tờ gấp để cung cấp cho tổ chức và cá nhân tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả một cửa của UBND cấp xã huyện Xuyên Mộc. Cũng tại đây, cần cung cấp màn hình giới thiệu DVCTT và chính sách khuyến khích để tổ chức, cá nhân trong khi chờ đợi giải quyết TTHC có thể xem và biết thêm về DVCTT.

Bên cạnh đó, cần phải đổi mới, đa dạng các hình thức tuyên truyền như kết hợp sinh hoạt tiếp dân với thực hiện việc tuyên truyền DVCTT bằng cách đến từng xã, thôn. Tại các buổi sinh hoạt, công chức của mỗi UBND cấp xã trên địa bàn huyện Xuyên Mộc cần giới thiệu về các lợi ích mà người dân được hưởng khi tham gia sử dụng DVCTT, trình chiếu các đoạn video hướng dẫn sử dụng DVCTT; đồng thời tuyên truyền trên mạng xã hội như Facebook, Zalo... để mở rộng phạm vi tác động đến nhiều đối tượng hơn và từ đó thêm một kênh thông tin để đưa lợi ích của sử dụng DVCTT đến từng hộ gia đình, góp phần xây dựng chính quyền số, thúc đẩy sự phát triển kinh tế - xã hội.

Tiếp tục rà soát, chuẩn hóa bộ thủ tục hành chính

Nhằm tạo cơ sở cho việc chuẩn hóa bộ thủ tục hành chính khả thi, hiệu quả thì nhiệm vụ đầu tiên là tiếp tục rà soát, đánh giá sự phù hợp của thủ tục hành chính và các quy định liên quan với yêu cầu triển khai thực hiện DVCTT là điều rất cần thiết. Việc rà soát tập trung chủ yếu vào hai nội dung là sự phù hợp của nội dung quy định thủ tục hành chính với yêu cầu, tiêu chuẩn thực hiện DVCTT theo các mức độ và tính hiệu quả của việc xây dựng hệ thống cung cấp DVCTT.

Để thực hiện hai nội dung trên, phải tăng cường tiến hành rà soát các thủ tục hành chính đã công bố; thường xuyên cập nhật, xây dựng, chuẩn hóa và công khai bộ thủ tục hành chính trong lĩnh vực tư pháp thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã huyện Xuyên Mộc trên Cổng DVCTT của tỉnh để tổ chức và cá nhân biết, thực hiện và giám sát việc thực hiện trong giao dịch giữa cơ quan hành chính nhà nước với tổ chức và cá nhân nhằm đáp ứng yêu cầu đơn giản, minh bạch, thuận tiện trong giải quyết thủ tục hành chính. Đồng thời, UBND cấp xã trên địa bàn huyện cần phối hợp với Ban Tuyên giáo huyện ủy Xuyên Mộc và các đơn vị có liên quan trong giải quyết hồ sơ cho tổ chức và cá nhân theo đúng yêu cầu, tiến độ. Việc cung cấp DVCTT cũng phải bảo đảm nguyên tắc thống nhất, đồng bộ trong toàn hệ thống và tránh chồng chéo, lãng phí trong đầu tư. Ngoài ra, cần tập trung tái cấu trúc quy trình, cắt giảm, đơn giản hóa TTHC làm cơ sở xây dựng, hoàn thiện DVCTT để tích hợp, cung cấp trên Cổng DVCTT của tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu.

Tích cực liên kết với Bưu điện trong việc tiếp nhận và giao nhận hồ sơ

Nhờ thực hiện DVCTT nên các cá nhân, tổ chức có thể gửi hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại nhà khi đăng ký sử dụng dịch vụ bưu chính công ích. Để thực hiện có hiệu quả công tác này, cần thực hiện hiệu quả các nhiệm vụ sau:

Một là, UBND huyện Xuyên Mộc cần ban hành các văn bản chỉ đạo và công bố danh mục thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết qua dịch vụ bưu chính công ích trên địa bàn huyện nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức và cá nhân.

Hai là, UBND cấp xã cần ký kết hợp đồng cung ứng dịch vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích với Bưu điện huyện.

Ba là, UBND cấp xã cần tập trung rà soát, cập nhật danh sách thủ tục hành chính sửa đổi, bổ sung, thay thế kịp thời cho phù hợp với điều kiện, phương thức tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính và công khai trên Cổng thông tin điện tử của huyện.

Bốn là, UBND cấp xã phối hợp với Bưu điện huyện triển khai tập huấn, đào tạo cho nhân viên Bưu điện về nghiệp vụ, kỹ năng tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính.

Năm là, bưu điện huyện Xuyên Mộc cần triển khai dịch vụ định danh xác thực điện tử (PostID). Đây là nền tảng, điều kiện để giúp cho các tổ chức, cá nhân đăng nhập hệ thống Cổng DVCQG mà không cần phải khai báo, tạo tài khoản và xác minh thông tin.

Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến phí, lệ phí

Trước đây, tổ chức, cá nhân thanh toán trực tuyến, ngân hàng hay trung gian thanh toán phải ký kết, tích hợp riêng lẻ với từng cơ quan, đơn vị cung cấp DVCTT. Nếu tính đơn giản đầu mỗi ở 13 đơn vị hành chính cấp xã trực thuộc huyện thì số đầu mỗi mà một ngân hàng hay trung gian thanh toán có thể phải ký kết, tích hợp lên đến 13 cơ quan. Tương tự, nếu một UBND cấp xã muốn đa dạng hóa đơn vị thanh toán cho người dùng cũng phải ký kết, tích hợp với 26 ngân hàng thương mại, 39 trung gian thanh toán hay thậm chí là còn nhiều hơn. Việc này vừa dẫn đến sự lãng phí không nhỏ, vừa không chuẩn hóa, thống nhất được thông tin, dữ liệu, tiêu chuẩn kết nối, tích hợp phục vụ cho việc chia sẻ để thực hiện DVCTT.

Vì vậy, để tiếp tục đẩy mạnh thanh toán trực tuyến phí, lệ phí trong thời gian tới, UBND huyện Xuyên Mộc cần đề nghị Ngân hàng Nhà nước huyện Xuyên Mộc, Kho bạc Nhà nước huyện Xuyên Mộc, Chi cục Thuế huyện Xuyên Mộc và các cơ quan, đơn vị có liên quan tiếp tục phối hợp chặt chẽ với UBND cấp xã huyện Xuyên Mộc trong quá trình hoàn thành kết nối, tích hợp thanh toán trực tuyến trên Cổng DVCQG nhằm tạo thuận lợi về thanh toán cho người sử dụng.

Nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ, công chức đặc biệt là việc ứng dụng công nghệ thông tin

Một là, cử công chức tham gia các khóa tập huấn việc thực hiện cung cấp DVCTT trong lĩnh vực tư pháp. Đây là khâu quan trọng và đối với việc giải quyết yêu cầu của người dân thông qua dịch vụ công trực tuyến thì không chỉ cần am hiểu về kiến thức

chuyên môn mà cần phải có cả kiến thức về công nghệ thông tin để xử lý tình huống khi cần thiết.

Hai là, huyện cần cử công chức tham gia cả các lớp kỹ năng giao tiếp, kỹ năng xử lý tình huống bởi việc thực hiện thông qua môi trường mạng không phải cá nhân, tổ chức nào cũng có thể tự thực hiện được nên cần phải có sự hướng dẫn, thậm chí làm thay cả người dân nên đội ngũ công chức cần phải kiên trì, nhẫn nại và luôn thể hiện sự nhiệt tình trong giải quyết công việc.

Kết luận

Thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến đang ngày càng trở thành yêu cầu cấp thiết của các cơ quan hành chính nhà nước nhằm tiến tới xây dựng Chính phủ điện tử, Chính phủ số, đáp ứng xu thế toàn cầu hóa và phục vụ nhu cầu hàng ngày của người dân, tổ chức. Để đạt được mục tiêu trên, bài viết đã làm sáng tỏ được vấn đề đặt ra, đã trả lời được các câu hỏi về các điều kiện cần để huyện Xuyên Mộc nói riêng và nền hành chính nói chung trong quá trình thực hiện cung cấp DVCTT là cần hoàn thiện, đảm bảo hơn về các trang thiết bị, về hệ thống văn bản quản lý, về năng lực cũng như thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức để có thể vận dụng hiệu quả hơn trong thời gian tới. Đồng thời, bài viết đã nhấn mạnh đến quy trình cung cấp DVCTT trên địa bàn huyện Xuyên Mộc đã cho thấy được việc cung ứng DVCTT cần được chú trọng ngay từ khâu tiếp nhận cho đến khi trả kết quả cho người dân để thấy rằng sự phối hợp giữa các bên trong quá trình thực hiện cùng với sự hỗ trợ đặc biệt của khoa học công nghệ mới có thể hình thành nên một quy trình hoàn chỉnh về cung ứng DVCTT đến với người dân, tổ chức. Với một quy trình hoàn thiện, hiệu quả trong cung ứng dịch vụ công trực tuyến thì không thể nào không đề cập đến năng lực và đặc biệt là thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ, mà tác giả nghĩ cần được đặt ra trong những nội dung nghiên cứu tiếp theo.

Tài liệu tham khảo

Chính phủ (2019). *Nghị quyết số 17/NQ-CP ngày 07.3.2019 về một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm phát triển Chính phủ điện tử giai đoạn 2019 - 2020, định hướng đến 2025*. Hà Nội.

Cổng Dịch vụ công trực tuyến tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu. <https://dichvucong.baria-vungtau.gov.vn/>

Thủ tướng Chính phủ (2020). *Quyết định số 411/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ngày 24.3.2020 về việc Phê duyệt Danh mục dịch vụ công tích hợp, cung cấp trên Cổng dịch vụ công Quốc gia năm 2020*. Hà Nội.

UBND huyện Xuyên Mộc (2020). Báo cáo số 214/BC-UBND ngày 10.12.2020 của UBND huyện Xuyên Mộc về “Tình hình ứng dụng CNTT trong hoạt động của cơ quan nhà nước trên địa bàn huyện Xuyên Mộc năm 2020”. Xuyên Mộc, Bà Rịa - Vũng Tàu.

UBND tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu (2019). Quyết định số 3787/QĐ-UBND ngày 31.12.2019 của UBND tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu về phê duyệt kế hoạch ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh Bà Rịa Vũng tàu năm 2020. Bà Rịa - Vũng Tàu.