

XÂY DỰNG CHÍNH PHỦ ĐIỆN TỬ TẠI THÀNH PHỐ TRÀ VINH

NGUYỄN THỊ THU CÚC*

Thành phố Trà Vinh (tỉnh Trà Vinh) có diện tích 68,035 km²; dân số khoảng hơn 130.000 người với 3 nhóm dân tộc lớn sinh sống là người Kinh, Khơ-me và người Hoa. Là trung tâm hành chính, chính trị, kinh tế và văn hoá của tỉnh, thành phố Trà Vinh đã sớm coi trọng công tác xây dựng chính phủ điện tử (CPĐT) - ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) trong QLNN và cung cấp dịch vụ công, coi đây như mũi nhọn chiến lược phát triển của thành phố trong giai đoạn 2010 - 2015.

1. Thuận lợi và khó khăn trong xây dựng CPĐT ở thành phố Trà Vinh

Căn cứ Quyết định số 1469/QĐ-UBND ngày 04/10/2007 của UBND tỉnh Trà Vinh về việc phê duyệt quy hoạch phát triển ngành bưu chính, viễn thông và CNTT tỉnh Trà Vinh đến năm 2010 và định hướng đến năm 2020, UBND thành phố đã xây dựng được Đề án CPĐT giai đoạn 2011 - 2015. Việc Đề án được thông qua đã củng cố quyết tâm xây dựng CPĐT của cán bộ, công chức (CBCC) thành phố.

Trong khuôn khổ ngân sách hạn chế, thành phố đã rất năng động trong việc khai thác và huy động các nguồn hỗ trợ thực hiện Đề án CPĐT như kết nối các dự án trong nước và quốc tế về ứng dụng CNTT trong QLNN hay ứng dụng các mô hình CPĐT thành công trong nước và quốc tế. Ngoài ra, thành phố bước đầu đã huy động sự tham gia của cộng đồng trong tuyên

truyền, quảng bá cho CPĐT.

Tuy nhiên, bên cạnh những thuận lợi và cơ hội, thành phố Trà Vinh cũng gặp không ít khó khăn, thách thức trong quá trình ứng dụng CNTT, xây dựng CPĐT.

Thứ nhất, hạ tầng CNTT trong các cơ quan ở thành phố còn hạn chế (một số máy trong tình trạng cũ và cấu hình thấp), chưa đáp ứng được yêu cầu công việc.

Thứ hai, trình độ CNTT, bao gồm trình độ người dân và trình độ CBCC về CNTT còn nhiều điều cần bàn. Theo kết quả điều tra khảo sát của thành phố năm 2010, trên toàn địa bàn thành phố Trà Vinh chỉ có 10,5% người dân biết dùng internet. Tại bộ phận “*một cửa*” của thành phố, nơi diễn ra hàng ngày các giao dịch của người dân với chính quyền thành phố, tuy có ứng dụng CNTT lắp đặt máy tra cứu thủ tục nhưng phần lớn người dân vẫn đến thẳng quầy hỏi thủ tục do không biết cách sử dụng. Trình độ dân trí về CNTT tác động rất lớn đến tiến trình xây dựng CPĐT. Nếu người dân quen thuộc với việc sử dụng CNTT thì các giao dịch điện tử với các cơ quan nhà nước trở nên dễ dàng hơn. Về trình độ của CBCC, dù phần lớn công chức sử dụng máy vi tính phục vụ cho công việc hàng ngày nhưng vẫn chỉ dừng ở mức độ đơn giản như soạn thảo văn bản; chưa sử dụng e-mail, internet nhiều.

Thứ ba, còn sự lệ thuộc vào cổng thông tin điện tử của tỉnh. Hiện tại, thành phố chưa

* Học viện Hành chính

vận hành được trang web độc lập và việc đưa tin, thay đổi, điều chỉnh các thông tin liên quan đến các dịch vụ công do thành phố cung cấp vẫn phụ thuộc vào bộ phận CNTT của tỉnh. Điều đó khiến thông tin đưa ra không cập nhật kịp thời, không thuận tiện cho người dân tiếp cận thủ tục trên mạng và làm chậm tiến trình trao đổi thông tin, giao dịch giữa chính quyền thành phố và người dân.

Thứ tư, sự thay đổi trong nhận thức và cách thức làm việc của CBCC thành phố chưa sâu sắc. Dù phần lớn CBCC thành phố nhận thức được sự cần thiết xây dựng CPĐT nhưng để xây dựng được một văn hoá ứng dụng CNTT trong công việc thì vẫn còn là chặng đường dài. Hiện tại, 83% CBCC thành phố đã có hòm thư công việc nhưng theo thói quen, các giao dịch vẫn được thực hiện qua các hòm thư cá nhân. Nhiều CBCC cũng chưa nhận thức rõ vai trò của mình trong việc xây dựng CPĐT tại thành phố nên chưa có hành động ủng hộ thiết thực hoặc tuyên truyền, quảng bá về CPĐT tới cộng đồng.

2. Kết quả và hạn chế trong xây dựng CPĐT tại thành phố

Về hạ tầng CNTT, hiện tại, thành phố lắp đặt 4 máy chủ và trang bị tổng cộng 157 máy cho tất cả các cơ quan thuộc UBND thành phố. Các phòng ban được kết nối mạng LAN, kết nối internet băng thông rộng (Megapro 4MB), giúp vận hành môi trường mạng thuận tiện hơn. Việc ứng dụng CNTT phần mềm M-Office trong công tác quản lý văn bản và điều hành trên môi trường mạng giúp giảm bớt được lượng công văn giấy tờ, giúp công tác chỉ đạo của lãnh đạo thành phố nhanh chóng và xuyên suốt hơn, phối hợp giữa phòng, ban tốt hơn, hoạt động của chính quyền hiệu quả hơn. Trang thông tin điện tử của thành phố đã được thiết lập. Khoảng 83% CBCC đã có hộp mail với tên miền @travinh.gov.vn. Đa số CBCC thành phố đều sử dụng máy vi tính phục vụ cho công việc hàng ngày.

Bên cạnh đó, có 17 dịch vụ công do thành phố cung cấp có ứng dụng CNTT

như cấp giấy chứng nhận sở hữu nhà ở và đất ở, cấp giấy phép kinh doanh, cấp phép xây dựng, quản lý bồi thường thiệt hại và hỗ trợ tái định cư, quản lý hộ tịch, quản lý đơn thư khiếu nại và tố cáo, liên thông thuế trong cấp sở hữu nhà ở và đất ở, liên thông thuế trong cấp phép đăng ký kinh doanh... Hiện thành phố đang thí điểm ứng dụng CNTT trong quản lý hộ tịch tại hai phường và một xã; áp dụng phần mềm chuyên ngành và phần mềm theo dõi quá trình giải quyết hồ sơ và các ứng dụng CNTT khác trong cung cấp dịch vụ hành chính công cho người dân, cải thiện đáng kể chất lượng dịch vụ, tăng trả hồ sơ đúng hạn từ 30% năm 2007 lên 99% năm 2010. Việc sử dụng hệ thống lấy số thứ tự tự động, tra cứu thủ tục trên mạng, quét mã vạch tra cứu tình trạng giải quyết hồ sơ tại bộ phận "một cửa" của UBND thành phố giúp cho người dân giao dịch thuận tiện hơn.

Bên cạnh những kết quả đạt được, vẫn còn những vướng mắc đòi hỏi chính quyền thành phố phải nỗ lực và quyết tâm hơn nữa trong xây dựng CPĐT:

Hiện nay, Đề án CPĐT 2011 - 2015 của thành phố đã được phê duyệt, tuy nhiên, lộ trình thực hiện theo từng năm vẫn chưa cụ thể và chưa có sự ưu tiên hoá hay tập trung trọng điểm trong từng giai đoạn. Bên cạnh đó, thành phố chưa xây dựng kế hoạch hành động triển khai những nội dung đề xuất trong Đề án, khiến cho việc thực hiện, theo dõi và giám sát trở nên khó khăn. Hơn nữa, việc thiếu cụ thể hoá đó khiến cho công tác triển khai trên thực tế không đồng bộ, làm chậm tiến trình xây dựng CPĐT.

- Mọi hoạt động cải cách dịch vụ hành chính cung cấp cho người dân mới chỉ tập trung trong nội bộ cơ quan hành chính nhà nước là chủ yếu, số lượng dịch vụ công ứng dụng CNTT mới chỉ chiếm 8,4%. Mặt khác, do bị lệ thuộc vào cổng thông tin điện tử nên đôi khi thông tin trên trang mạng chưa được cập nhật thường xuyên.

Việc trang web của thành phố chưa tách ra khỏi cổng thông tin điện tử khiến cho việc tra cứu tình hình giải quyết hồ sơ qua mạng hoặc tra cứu các thông tin về thành phố không thuận tiện.

- Thành phố chưa có bộ phận chuyên trách về ứng dụng CNTT mà chỉ có 1- 2 cán bộ có trình độ về CNTT đảm nhiệm phần việc về CNTT mang tính chất kiêm nhiệm. Do không có đội ngũ chuyên trách, thiếu đầu mối trong thực hiện, giám sát và điều chỉnh nên việc thực hiện khó tập trung và đồng bộ.

Sự tham gia của người dân vào quá trình cải cách và quá trình xây dựng chính quyền địa phương vẫn chưa được chú trọng; công tác quảng bá tuyên truyền việc cải cách này cũng như công tác kêu gọi sự hợp tác hỗ trợ của các thành phần kinh tế khác vào quá trình cải cách và thực hiện CPĐT vẫn chưa nằm trong kế hoạch triển khai của thành phố.

3. Một số kiến nghị và bài học kinh nghiệm

Một là, cần có sự phân cấp của chính quyền tỉnh về quản lý CNTT và ứng dụng CNTT cho chính quyền thành phố. Việc phân cấp quản lý trong lĩnh vực này sẽ giúp thành phố tự chủ hơn trong vận hành hệ thống điều hành qua mạng, xây dựng cơ sở dữ liệu và huy động được sự tham gia của các thành phần trong và ngoài nhà nước trong việc ứng dụng CNTT phục vụ CPĐT.

Hai là, phân bổ ngân sách hàng năm theo tỷ lệ phần trăm nhất định cho ứng dụng CNTT và xây dựng CPĐT. Sự phân bổ ngân sách và nguồn lực không chỉ để phát triển cơ sở hạ tầng (lắp đặt các thiết bị, máy móc) mà còn để ứng dụng CPĐT (duy trì, bảo dưỡng và cập nhật, an toàn và an ninh). Sau mỗi năm, có thể tăng thêm tỷ lệ ngân sách để duy trì và thúc đẩy các kết quả đạt được.

Ba là, xây dựng kế hoạch hành động cụ

thể theo từng quý, từng năm dựa trên lộ trình xây dựng CPĐT đã được đưa ra trong Đề án CPĐT. Kế hoạch hành động sau đó phải được phổ biến trong CBCC toàn thành phố để các CBCC thấy được vị trí và vai trò của đơn vị mình, của cá nhân trong bức tranh tổng thể CPĐT, từ đó thực hiện tốt phần việc được giao và phối hợp với các đơn vị khác thúc đẩy CPĐT tại thành phố.

Bốn là, thực hiện chương trình đào tạo, bồi dưỡng tổng thể về CNTT. Chương trình này sẽ bao gồm đào tạo nguồn nhân lực cốt cán, chuyên gia về CNTT của thành phố; bồi dưỡng tin học cơ bản và tin học ứng dụng (khắc phục sự cố nhỏ về máy, sử dụng phần mềm, ứng dụng mạng) cho toàn bộ đội ngũ CBCC thành phố; mở các lớp học cộng đồng tại khu dân cư, hướng dẫn người dân về cách thực hiện thủ tục qua mạng; mở các lớp miễn phí cho khối doanh nghiệp về CPĐT.

Năm là, thể chế hoá ứng dụng CNTT trong thực hiện công việc và phối hợp giữa các phòng ban, giữa cấp thành phố và xã phường. CBCC được yêu cầu sử dụng môi trường mạng trong nhận nhiệm vụ, thực hiện và phối hợp nhiệm vụ: ví dụ như sử dụng e-mail báo cáo và trao đổi công việc, giao việc và nhận việc qua mạng, gửi nhận văn bản điều hành qua mạng...

Sáu là, tăng cường công tác tuyên truyền, quảng bá về CPĐT. Đa dạng hoá các hình thức tuyên truyền, quảng bá: kết hợp hình thức tuyên truyền, quảng bá truyền thống (như loa đài truyền thanh, tờ rơi, áp phích...) với các hình thức hiện đại (qua trang mạng, trang liên kết, sự kiện...). Tuyên truyền phải nêu bật được lợi ích của CPĐT đối với cộng đồng những tiện ích của CPĐT trong đời sống sinh hoạt của người dân, hoạt động sản xuất và kinh doanh của các doanh nghiệp. Bên cạnh cung cấp thông tin tuyên truyền cần có hướng dẫn cụ thể, dễ hiểu về thực hiện các thủ tục hành chính qua cổng điện tử.

(Xem tiếp trang 71).

chưa có một trong các giấy tờ cần thiết theo quy định tại Điều 50 Luật Đất đai năm 2003. Như vậy, có thể khẳng định hành vi cấp GCNQSDĐ của UBND huyện BM là chưa tuân thủ các quy định của pháp luật. Cụ thể, theo quy định tại Điều 50 Luật Đất đai năm 2003, hộ gia đình, cá nhân sử dụng đất ổn định, được UBND xã, phường, thị trấn xác nhận không có tranh chấp và phải có giấy tờ hợp pháp về thừa kế, tặng cho người sử dụng đất thì UBND cấp huyện mới cấp GCNQSDĐ (trong trường hợp mà tình huống nêu ra, UBND huyện BM mới chỉ căn cứ vào việc kê khai của ông B, bà S để cấp mà không tính tới ý kiến của ông Nh vì việc thừa kế tài sản, đất đai rất dễ nảy sinh tranh chấp, chưa kể việc ông B, bà S đã bán nhà xây dựng trước đây cho ông Nh và năm 1975 đã xuống thuyền để sinh sống).

2. Mặc dù đã được cấp GCNQSDĐ nhưng khi có tranh chấp giữa ông B và ông Nh, UBND huyện BM đã ra quyết định số 676/QĐ-CT ngày 27/10/2010 không thừa nhận quyền sử dụng đất của ông B và công nhận quyền sử dụng đất với diện tích 150m² thuộc quyền sử dụng của ông Nh. Đến lúc

này, một vấn đề cần bàn là UBND huyện BM căn cứ vào cơ sở pháp lý nào để không công nhận quyền sử dụng đất của ông B và công nhận quyền sử dụng đất của ông Nh? Nếu UBND huyện BM căn cứ vào GCNQSDĐ đã được cấp không đúng cho gia đình ông B để bãi quyền sử dụng đất của gia đình ông thì trước hết UBND phải xử lý việc cấp GCNQSDĐ không đúng. Trước đây, căn cứ vào việc thừa kế quyền sử dụng đất để công nhận quyền sử dụng đất của ông Nh thì giấy tờ về việc thừa kế, tặng cho là chưa có (việc cụ Th và cụ N không để lại di chúc và cũng chưa có giấy tờ xác định việc thừa kế theo pháp luật). Từ sự phân tích trên, chúng tôi nhận thấy Quyết định số 888/QĐ-CT ngày 27/12/2010 của Chủ tịch UBND huyện BM là chưa có cơ sở pháp lý và cần được xem xét huỷ bỏ. Qua sự việc này, việc tìm hiểu và làm theo pháp luật, trong đó có pháp luật về đất đai, về thừa kế là vô cùng cần thiết không chỉ đối với mỗi người dân mà đối với cả các cơ quan nhà nước vì việc không biết, không tuân theo pháp luật rất dễ dẫn đến tranh chấp, khiếu nại, khiếu kiện phức tạp và việc giải quyết trong một số trường hợp chỉ mang tính chủ quan, cảm tính □

XÂY DỰNG CHÍNH PHỦ ĐIỆN TỬ TẠI ...

(Tiếp theo trang 61)

Bây là, thành lập bộ phận phụ trách công tác quan hệ cộng đồng để thúc đẩy sự tham gia của cộng đồng trong xây dựng CPĐT tại địa phương. Đây sẽ là đầu mối phụ trách công tác quan hệ với cộng đồng vốn nằm rải rác và phân tán ở các phòng, ban khác nhau. Đầu mối này sẽ giúp chính quyền thành phố liên lạc thường xuyên, kịp thời với cộng đồng, qua đó huy động được sự tham gia của cộng đồng vào QLNN tại địa phương dưới các mức độ và hình thức khác nhau như thông báo, tham vấn, huy động, hợp tác và trao quyền.

Tám là, thực hiện giám sát và điều chỉnh có hệ thống và thường xuyên. Để đảm bảo thực hiện theo lịch trình; sử dụng nguồn lực hiệu quả, cần giám sát định kỳ với các tiêu chí giám sát và đánh giá rõ ràng. Các kết quả giám sát và đánh giá phải được trao đổi, phổ biến để các phòng, ban liên quan rút kinh nghiệm □

Tài liệu tham khảo:

1. Báo cáo kết quả điều tra trình độ CNTT của thành phố Trà Vinh, 2010.
2. Đề án Xây dựng chính quyền điện tử giai đoạn 2011 - 2015 thành phố Trà Vinh.
3. Khung tham gia cộng đồng IAP2, 2006.