

## NGHIÊN CỨU, ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN ĐỂ NÂNG CAO HIỆU QUẢ TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CHO NGƯỜI DÂN VÀ DOANH NGHIỆP

LÊ HỮU PHƯỚC; NGUYỄN THANH BÌNH;  
LÊ VÂN; LÊ ANH PHÚC

Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Trị

### 1. Đặt vấn đề

Trong thực tiễn phục vụ giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) tại nhiều địa phương nói chung và tại tỉnh Quảng Trị nói riêng, việc người dân phải đến trực tiếp Bộ phận một cửa để nộp hồ sơ, nhận kết quả và hỏi đáp những thắc mắc... đã hình thành như một thói quen. Song, tình trạng người dân, doanh nghiệp đến đăng ký giải quyết TTHC rất đông, khiến Bộ phận một cửa luôn luôn trong tình trạng quá tải. Tình trạng xếp hàng chờ đợi, chen lấn để lấy số thứ tự vẫn thường xuất hiện trong các khung giờ cao điểm. Điều này không chỉ gây tốn kém thời gian, chi phí đi lại của người dân và doanh nghiệp, mà còn tạo áp lực không nhỏ lên đội ngũ công chức, viên chức trực tiếp tiếp nhận hồ sơ. Đây chính là một trong những điểm nghẽn nhiều năm qua trong quá trình cải cách hành chính, đặc biệt trong bối cảnh khối lượng TTHC phát sinh ngày càng lớn, tiêu chuẩn phục vụ ngày càng được người dân, doanh nghiệp kỳ vọng cao hơn.

Trước thực trạng đó, Văn phòng UBND tỉnh đã tham mưu UBND tỉnh Quảng Trị ban hành chủ trương triển khai thí điểm nhiệm vụ nghiên cứu, ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) nhằm đổi mới phương thức phục vụ, hướng đến mô hình tiếp cận dịch vụ công qua đặt lịch hẹn, tích hợp cùng khả năng tiếp nhận, hướng dẫn, kê khai, trả kết quả ngay tại nhà thông qua dịch vụ bưu chính công ích, từ đó



Người dân đến Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh Quảng Trị đăng ký nộp hồ sơ và nhận kết quả

giảm cả áp lực vật lý tại điểm tiếp nhận và cải thiện rõ rệt mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp khi thực hiện TTHC.

Mục tiêu trọng tâm của nhiệm vụ là giúp người dân chủ động kéo dịch vụ về phía mình, không chờ - không chen - không đi lại nhiều lần; đồng thời giúp Bộ phận một cửa có khả năng điều phối tối ưu thời gian, điều tiết lưu lượng hồ sơ theo từng khung giờ. Nói cách khác, đây không chỉ là ứng dụng công nghệ để nhận hồ sơ và đặt lịch hẹn từ xa, mà còn là mô hình giải quyết tận gốc điểm nghẽn đầu vào của TTHC - tức là thời điểm người dân có nhu cầu nộp hồ sơ giải quyết TTHC.

### 2. Kết quả nghiên cứu

Kết quả nghiên cứu nhiệm vụ đã được hiện thực hóa trên hai nền tảng: hệ thống website tại

địa chỉ <https://dangkyhengio.quangtri.gov.vn> và hệ thống ứng dụng di động App Mobile chạy trên cả iOS và Android. Các nền tảng này cho phép người dân, doanh nghiệp chủ động đăng ký các dịch vụ như: Đặt lịch hẹn đến nộp hồ sơ hoặc nhận kết quả theo giờ trên mạng; Đặt lịch hướng dẫn, kê khai, nộp và trả kết quả TTHC tại nhà qua dịch vụ bưu chính công ích; Đồng thời, hệ thống còn được phân tách thành hai nhóm phân hệ phục vụ, đó là phân hệ người dân, doanh nghiệp và phân hệ công chức, viên chức Bộ phận một cửa/ bưu chính công ích, có chức năng tiếp nhận, phê duyệt, phân công xử lý, thông kê và báo cáo.

Trong 6 tháng triển khai thí điểm (từ 01/4/2025 - 30/9/2025), kết quả thống kê từ dữ liệu phần mềm cho thấy, đã có 270 lượt đăng ký hẹn giờ giải quyết TTHC qua mạng. Trong đó, đa số người dân đến đúng khung giờ đã hẹn, 15 lượt sử dụng dịch vụ hẹn giờ hướng dẫn, kê khai, nộp và trả kết quả tại nhà qua dịch vụ bưu chính công ích. Lượt đăng ký tập trung chủ yếu ở các nhóm lĩnh vực phát sinh hồ sơ nhiều như đất đai, lao động thương binh xã hội, tài chính... Đây chỉ là kết quả trong thời gian thí điểm, khi thông tin này chưa được nhiều người biết đến nên số lượng đăng ký còn thấp, nếu ứng dụng này được tuyên truyền rộng rãi hơn thì có lẽ số lượng người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ này sẽ tăng đột biến.

Ở chiều đánh giá chất lượng, kết quả khảo sát ba nhóm đối tượng (người dân/doanh nghiệp - bưu chính công ích - cán bộ một cửa) cho thấy, nhóm người dân/doanh nghiệp: 42% rất hài lòng, 49% hài lòng; nhóm bưu chính công ích: 36% rất hài lòng, 55% hài lòng; nhóm cán bộ một cửa: 40% rất hài lòng, 53% hài lòng. Tức là mức độ hài lòng cao đồng nhất giữa cả ba nhóm chủ thể trong chuỗi phục vụ.

Ở góc độ công nghệ, hệ thống đã được thiết kế trên kiến trúc linh hoạt, dễ mở rộng, sử dụng các công nghệ hiện đại (ReactJS, React Native, Laravel, MySQL) cho phép tích hợp lên công nghệ hiện có, thông báo realtime, cá nhân hóa trải

The screenshot displays the 'Đăng ký lịch giải quyết TTHC theo Cơ quan' (Register TTHC processing schedule by Agency) screen. It features a red checkmark icon and a 'Đặt lịch' (Book) button. Below, there's a grid of service categories: 'Trình tự thực hiện', 'Đổi lượng thực hiện', 'Cách thức thực hiện', 'Thành phần hồ sơ', 'Cần cứ pháp lý', 'Biểu mẫu đính kèm', 'Phí', 'Lệ phí', 'Yêu cầu điều kiện', 'Số bộ hồ sơ', 'Kết quả thực hiện', 'Thời hạn giải quyết', 'Cơ quan thực hiện', 'Cơ quan ban hành', and 'Cơ quan phối hợp'. A 'Đặt lịch' button is also present at the bottom right.

Ứng dụng CNTT trong TTHC cấp đổi giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất tại Trung tâm PVHCC tỉnh Quảng Trị

người dùng và hỗ trợ đa thiết bị, không phụ thuộc môi trường truy cập.

Có thể nhận định rằng, nhiệm vụ không chỉ tạo ra một ứng dụng đơn thuần, mà tạo ra một phương thức phục vụ mới, chuyên nghiệp, chuyển dịch từ mô hình “đến để lấy số - rồi chờ” sang mô hình “đặt giờ rồi đến - không xếp hàng”. Đây là thay đổi mang tính cấu trúc trong cung ứng dịch vụ hành chính công, phù hợp với định hướng lấy sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp làm thước đo hiệu quả trong phục vụ giải quyết TTHC.

Kết quả của nhiệm vụ đã chứng minh việc tổ chức đầu vào của tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả TTHC bằng phương thức đặt lịch hẹn kết hợp hỗ trợ nộp và trả hồ sơ tại nhà qua dịch vụ bưu chính công ích là hoàn toàn khả thi, mang lại hiệu quả thực tế, có số liệu đo lường, có mức độ hài lòng cao và có thể nhân rộng mô hình này đến nhiều địa phương.

Nhiệm vụ đã góp phần tạo bước thay đổi đột phá trong phương thức tiếp nhận TTHC, giảm đáng kể thời gian chờ đợi của người dân, doanh nghiệp, giảm tải áp lực cho Bộ phận một cửa, nâng cao hình ảnh chính quyền phục vụ và thúc đẩy tiến trình chuyển đổi số tại địa phương. Đáng chú ý hơn, mô hình này tạo cơ

(Xem tiếp trang 46)

### **2.4. Hoàn thiện quy trình bảo quản lạnh ném củ đạt hiệu quả kinh tế cao nhất**

Trên cơ sở nghiên cứu các thông số kỹ thuật của mô hình kho lạnh bảo quản ném củ và kết quả nghiên cứu loại bao gói... Hoàn thiện quy trình bảo quản lạnh ném củ phù hợp tại tỉnh Quảng Trị.

### **2.5. Xây dựng bộ tiêu chuẩn cơ sở cho sản phẩm ném củ sau bảo quản**

Nhóm nghiên cứu đã nghiên cứu, xây dựng bộ tiêu chuẩn cơ sở cho sản phẩm ném củ sau bảo quản đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm theo quy định của nhà nước. Bộ tiêu chuẩn của sản phẩm bao gồm các yêu cầu về: Phạm vi áp dụng; Quy cách sản phẩm; Nguyên liệu đầu vào; Yêu cầu về các chỉ tiêu cảm quan, chỉ tiêu chất lượng (hàm lượng tinh dầu), chỉ tiêu đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm (một số loại vi sinh vật, hàm lượng kim loại nặng...); Bao gói, vận chuyển, bảo quản và ghi nhãn đạt chất lượng mẫu mã và hình ảnh logo phù hợp.

### **3. Hiệu quả khoa học công nghệ và kinh tế - xã hội**

Về khoa học công nghệ: Đây là nghiên cứu đầu tiên tại tỉnh Quảng Trị tìm ra các thông số bảo quản lạnh ném củ tươi một cách hiệu quả trong thời gian 3-6 tháng, góp phần kéo dài thời gian bảo quản ném củ tươi tạo ra sản phẩm trái vụ, khắc phục các hạn chế của các phương pháp

bảo quản truyền thống.

Về kinh tế - xã hội: Ném củ tươi được bảo quản đến trái vụ sẽ nâng cao giá trị kinh tế so với chính vụ, nâng cao thu nhập của người nông dân, mở ra hướng phát triển bảo quản nông sản mới cho địa phương. Vào chính vụ thu hoạch giá bán ném củ có thể dao động 30.000-50.000 đồng/kg. Vào thời điểm trái vụ giá bán ném củ lên đến 120.000-150.000 đồng/kg. Trong khi đó, tổng các chi phí sau 3-6 tháng bảo quản trong kho lạnh giá ném củ dao động 60.000-85.000 đồng/kg. Như vậy, lợi nhuận có thể thu được 40.000-80.000 đồng/kg.

Về khả năng nhân rộng: Công nghệ dễ chuyển giao, dễ tiếp nhận. Chi phí đầu tư ở mức vừa và nhỏ.

### **4. Kết luận**

Nghiên cứu và phát triển quy trình bảo quản lạnh ném củ có ý nghĩa quan trọng cả về mặt lý luận và thực tiễn hiện nay. Việc tối ưu hóa các công đoạn từ lựa chọn nguyên liệu, sơ chế, loại bao gói đựng ném và bảo quản lạnh sẽ giúp kéo dài thời gian bảo quản ném củ mà vẫn đảm bảo giá trị dinh dưỡng, khả năng thương mại hóa sản phẩm và nhân rộng một cách có hiệu quả vào thực tiễn. Hiệu quả kinh tế bước đầu mang lại kết quả tích cực, là cơ sở giúp nâng cao đời sống kinh tế của người nông dân, góp phần xóa đói giảm nghèo bền vững ■

## **NGHIÊN CỨU, ỨNG DỤNG...** (Tiếp theo trang 42)

sở để tiến tới “Trung tâm số - Người dùng số”, tức không chỉ số hóa dịch vụ mà còn số hóa phương thức tương tác, hành vi tiếp cận của công dân với cơ quan nhà nước trong lĩnh vực giải quyết TTHC.

Từ thực tiễn thí điểm, có thể kiến nghị xem xét nhân rộng phạm vi áp dụng trên toàn bộ các Bộ phận một cửa cấp xã, tiếp tục hoàn thiện nội dung kết nối, tích hợp dữ liệu với các hệ thống chính quyền số hiện có; hoàn thiện tài liệu chuẩn hóa nghiệp vụ hướng dẫn để đảm bảo

tính thống nhất, đồng bộ trong quá trình nhân rộng và đặc biệt là cần có kế hoạch tổ chức tuyên truyền ứng dụng này đến người dân, doanh nghiệp.

Trong bối cảnh chuyển đổi số quốc gia đang đi vào chiều sâu, những cải tiến đúng điểm nghẽn như thế này sẽ đóng vai trò quan trọng trong nâng cao chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp, tạo ra giá trị gia tăng thực chất cho hoạt động của chính quyền, theo đúng tinh thần “hành chính phục vụ - hiện đại - hiệu quả” ■