

HOÀN THIỆN CƠ CHẾ “MỘT CỬA” TRONG LĨNH VỰC TƯ PHÁP, HỘ TỊCH Ở HUYỆN GIAO THỦY, TỈNH NAM ĐỊNH

Lưu Văn Duy^{1*}, Lê Thị Thu Hương², Đinh Quang Huy³

¹Khoa Kinh tế và Quản lý, Học viện Nông nghiệp Việt Nam

²Khoa Kế toán và Quản trị kinh doanh, Học viện Nông nghiệp Việt Nam

³Ủy ban nhân dân huyện Giao Thủy

*Tác giả liên hệ: luvanduy@vnua.edu.vn

Ngày nhận bài: 15.03.2025

Ngày chấp nhận đăng: 20.05.2025

TÓM TẮT

Nghiên cứu này nhằm phân tích giải pháp hoàn thiện cơ chế “một cửa” trong lĩnh vực tư pháp - hộ tịch ở huyện Giao Thủy, tỉnh Nam Định. Dữ liệu được thu thập từ phỏng vấn bán cấu trúc 105 người dân và 30 cán bộ quản lý kết hợp phỏng vấn sâu và thảo luận nhóm cán bộ tư pháp - hộ tịch. Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng, cơ chế “một cửa” đã góp phần đơn giản hóa thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ, nâng cao tính minh bạch và cải thiện chất lượng phục vụ. Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn đạt trên 99%, trong khi mức độ đánh giá tích cực của người dân cũng ở mức cao. Tuy nhiên, bài viết cũng chỉ ra nhiều tồn tại như cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin chưa đồng bộ, tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 còn thấp, nhân lực còn hạn chế về kỹ năng công nghệ, công tác tuyên truyền chưa thật sự hiệu quả. Từ đó, nghiên cứu đề xuất một số giải pháp hoàn thiện cơ chế “một cửa” trong lĩnh vực tư pháp - hộ tịch như: nâng cấp hạ tầng kỹ thuật, đẩy mạnh số hóa dữ liệu hộ tịch, đào tạo cán bộ chuyên môn, tăng cường truyền thông hướng đến người dân và thiết lập cơ chế kiểm tra, giám sát định kỳ. Những giải pháp này hướng đến xây dựng một nền hành chính công hiện đại, hiệu quả và lấy người dân làm trung tâm phục vụ.

Từ khóa: Cải cách hành chính, cơ chế “một cửa”, tư pháp, hộ tịch, Giao Thủy.

Improving the One-Stop Mechanism in the Field of Justice and Civil Status in Giao Thủy District, Nam Dinh Province

ABSTRACT

The study focused on analyzing solutions to improve the "one-stop" mechanism in the field of justice and civil status in Giao Thủy district, Nam Dinh province. Based on a survey of 105 citizens and 30 administrative officials, the study reveals that the "one-stop" mechanism has contributed to simplifying administrative procedures, reducing processing time, enhancing transparency, and improving service quality. The rate of on-time case resolution exceeds 99%, while the level of positive citizen feedback is also notably high. However, the study also highlights several limitations, such as underdeveloped IT infrastructure, low utilization rates of online public services at levels 3 and 4, limited technological skills among staff, and ineffective communication and outreach efforts. Accordingly, the authors propose several solutions to enhance the one-stop mechanism in the justice and civil status sector, including: upgrading technical infrastructure, accelerating the digitization of civil status data, training specialized personnel, strengthening public communication strategies, and establishing a regular inspection and monitoring mechanism. These solutions aim to build a modern, efficient, and citizen-centered public administration system.

Keywords: Administrative reform, one-stop mechanism, public service, justice, civil status, Giao Thủy.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” là giải pháp then chốt nhằm đơn giản

hóa quy trình, giảm phiền hà cho người dân và doanh nghiệp (Lê Thị Vinh, 2019; Gil-Garcia, 2018). Cơ chế này tập trung hóa đầu mối giải quyết, giúp tiết kiệm thời gian, chi phí đi lại và

hạn chế tình trạng đùn đẩy trách nhiệm (World Bank, 2021; Chấn Hưng, 2019). Đồng thời, quá trình cải cách góp phần nâng cao tính minh bạch thông qua việc công khai toàn bộ quy trình, thời gian xử lý và lệ phí, từ đó giảm thiểu tiêu cực trong giải quyết thủ tục. Cơ chế một cửa trong lĩnh vực tư pháp - hộ tịch được triển khai nhằm đơn giản hóa thủ tục hành chính, nâng cao tính minh bạch, tiết kiệm thời gian và chi phí cho công dân, tổ chức. Các thủ tục phổ biến như đăng ký khai sinh, khai tử, kết hôn, xác nhận tình trạng hôn nhân, chứng thực... đều được thực hiện theo mô hình này nhằm tạo thuận lợi tối đa cho người dân (Chính phủ Việt Nam, 2018). Theo báo cáo của Bộ Tư pháp (2022), mô hình một cửa góp phần đáng kể vào việc cải cách hành chính, giúp giảm thời gian xử lý hồ sơ và tăng tính minh bạch trong giải quyết thủ tục. Tuy nhiên, nghiên cứu của Bạch Cẩm Tú (2024) chỉ ra rằng vẫn còn tồn tại một số hạn chế như thủ tục chồng chéo, thiếu sự đồng bộ giữa các cơ quan quản lý và mức độ ứng dụng công nghệ thông tin còn thấp. Ngoài ra, một số địa phương đã áp dụng mô hình “một cửa liên thông”, kết hợp giữa tư pháp - hộ tịch với các lĩnh vực liên quan như bảo hiểm xã hội, y tế, giáo dục, giúp nâng cao hiệu quả phục vụ người dân (Bộ Nội vụ, 2021). Mặc dù vậy, quá trình triển khai cơ chế một cửa vẫn gặp nhiều thách thức, đặc biệt là về cơ sở pháp lý chưa đồng bộ, chất lượng nguồn nhân lực chưa đáp ứng yêu cầu và hạn chế trong việc tích hợp dữ liệu hộ tịch với các hệ thống khác. Báo cáo của World Bank (2021) cũng nhận định rằng việc đẩy mạnh chuyển đổi số trong lĩnh vực tư pháp - hộ tịch là giải pháp quan trọng giúp cải thiện chất lượng dịch vụ công, đồng thời giảm tải áp lực cho cơ quan hành chính nhà nước. Do đó, cần tiếp tục hoàn thiện khung pháp lý, thống nhất quy trình thủ tục, đồng thời nâng cao năng lực cán bộ thông qua các chương trình đào tạo chuyên sâu.

Giao Thủy là một trong những huyện đã và đang triển khai đồng bộ, toàn diện công tác cải cách hành chính trong lĩnh vực tư pháp - hộ tịch. UBND huyện đã thành lập Ban Chỉ đạo xây dựng chính quyền điện tử nhằm tăng cường

công tác chỉ đạo, điều hành theo hướng hiện đại hóa. Đồng thời, huyện cũng triển khai sử dụng chữ ký số trong quản lý và điều hành công vụ, đẩy mạnh ứng dụng dịch vụ công trực tuyến tại UBND huyện và các đơn vị cấp xã, thị trấn. Những giải pháp này góp phần nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước, bảo đảm sự thông suốt, kịp thời và minh bạch trong quá trình xử lý công việc hành chính. Kết quả là, năm 2023, các cấp của huyện Giao Thủy đã giải quyết được 36.250 hồ sơ với 100% hồ sơ được giải quyết theo cơ chế một cửa và một cửa liên thông, trong đó có 2.010 hồ sơ về tư pháp - hộ tịch. Tuy nhiên, quá trình triển khai thực hiện cải cách thủ tục hành chính lĩnh vực tư pháp - hộ tịch của huyện Giao Thủy vẫn còn tồn tại một số khó khăn, thách thức như việc đầu tư trang thiết bị phục vụ cho công tác cải cách hành chính còn hạn chế chưa đáp ứng được nhiệm vụ đã giao. Công tác kiểm tra, thanh tra công vụ, cải cách hành chính chưa thực hiện được nhiều ở các cơ quan, đơn vị, địa phương. Đặc biệt là việc ứng dụng công nghệ thông tin trong cải cách hành chính còn thấp so với kế hoạch đề ra, tỷ lệ hồ sơ thực hiện theo dịch vụ công mức độ 4 thấp, chỉ chiếm 6,7% tổng số hồ sơ trong lĩnh vực tư pháp, hộ tịch (Phòng Tư pháp huyện Giao Thủy, 2023).

Mục tiêu của nghiên cứu này là phân tích thực trạng thực hiện cơ chế “một cửa” trong lĩnh vực tư pháp, hộ tịch trên ở huyện Giao Thủy. Trên cơ sở đó, nghiên cứu đề xuất một số giải pháp hoàn thiện cơ chế “một cửa” trong lĩnh vực tư pháp, hộ tịch cho địa bàn nghiên cứu.

2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Chọn điểm nghiên cứu

Trong nghiên cứu này, ba đơn vị cấp xã được lựa chọn làm điểm nghiên cứu bao gồm xã Bình Hoà, xã Giao Hà và thị trấn Ngô Đồng. Việc lựa chọn này dựa trên cơ sở thực tiễn cho thấy đây là ba địa phương có tỷ lệ người dân đề nghị giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực tư pháp - hộ tịch theo cơ chế một cửa cao nhất trên địa bàn huyện Giao Thủy. Các thủ tục hành chính phát sinh chủ yếu ở bốn nhóm chính: đăng ký khai sinh, khai tử, kết hôn và

chúng thực hợp đồng, giao dịch. Ngoài ra, ba xã, thị trấn này cũng là những đơn vị tích cực triển khai các kế hoạch cải cách hành chính, đẩy mạnh công tác tuyên truyền, cập nhật và công khai thủ tục hành chính thông qua hệ thống truyền thanh cơ sở và các phương tiện thông tin đại chúng địa phương (UBND huyện Giao Thủy, 2023). Do đó, việc lựa chọn các xã này làm điểm nghiên cứu sẽ giúp phản ánh rõ nét hơn thực trạng và hiệu quả công tác cải cách thủ tục hành chính trong lĩnh vực tư pháp - hộ tịch ở cấp cơ sở (UBND huyện Giao Thủy, 2023).

2.2. Thu thập số liệu

Số liệu thứ cấp được thu thập từ các công trình nghiên cứu đã được công bố: sách báo, tạp chí, các website và báo cáo của phòng, ban cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” trong lĩnh vực tư pháp - hộ tịch. Số liệu sơ cấp được thu thập từ hai nhóm đối tượng chính là cán bộ quản lý và người dân. Với nhóm cán bộ quản lý, tác giả tiến hành phỏng vấn bằng bảng hỏi đối với 30 cán bộ bao gồm 2 lãnh đạo UBND huyện, 3 cán bộ Phòng Tư pháp huyện, 3 cán bộ thuộc bộ phận một cửa huyện và 22 cán bộ tư pháp, hộ tịch ở 22 xã/thị trấn trên địa bàn huyện.

Với nhóm đối tượng hưởng lợi là người dân tham gia giao dịch thủ tục hành chính về tư pháp - hộ tịch, tác giả sử dụng phương pháp điều tra bằng bảng hỏi. Người được lựa chọn bằng phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên từ những người dân đến bộ phận một cửa cấp huyện và bộ phận một cửa ở 3 xã điểm Bình Hoà, xã Giao Hà và thị trấn Ngô Đồng nhằm thu thập thông tin về người được phỏng vấn cũng như đánh giá của họ đối với việc giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực tư pháp - hộ tịch. Cỡ mẫu được xác định dựa trên phương pháp xác định dung lượng mẫu của Yamane (1967):

$$n = N / (1 + N \times e^2)$$

Trong đó: n: Số lượng mẫu; N: Số người tham gia giao dịch thủ tục hành chính về tư pháp, hộ tịch tiếp nhận năm 2023; e: Sai số mẫu cho phép ở mức 10%.

Từ công thức xác định dung lượng mẫu trên, số mẫu cần khảo sát để đảm bảo tính đại

diện là 99 mẫu từ tổng thể 36.250 hồ sơ thông qua cơ chế một cửa của huyện và xã. Nghiên cứu này tiến hành khảo sát 105 mẫu, tức vượt 6 mẫu khảo sát so với dung lượng mẫu tối thiểu của Yamane (1967). Sáu mẫu khảo sát dự phòng trong trường hợp bị khuyết hoặc thiếu dữ liệu. Tuy nhiên, trong quá trình xử lý, nhóm tác giả thấy rằng cả 105 mẫu khảo sát đảm bảo chất lượng các chỉ tiêu đo lường. Do vậy, nhóm quyết định sử dụng 105 mẫu phiếu để phân tích kết quả.

2.3. Phân tích số liệu

Dữ liệu thu thập được xử lý bằng phần mềm SPSS. Phương pháp thống kê mô tả, thống kê so sánh được sử dụng để phân tích thực trạng thực hiện cơ chế “một cửa” trong lĩnh vực tư pháp, hộ tịch trên ở huyện Giao Thủy. Nghiên cứu sử dụng thang đo Likert 5 mức độ (1: Rất không hài lòng, 2: Không hài lòng, 3: Trung lập, 4: Hài lòng, 5: Rất hài lòng) để thu thập ý kiến đánh giá của cán bộ quản lý và đối tượng hưởng lợi. Theo đó, các khoảng điểm trung bình là 1,00-1,80; 1,81-2,60; 2,61-3,40; 3,41-4,20 và 4,21-5,00 tương ứng với mức Rất không hài lòng, Không hài lòng, Trung lập, Hài lòng, Rất hài lòng.

3. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

3.1. Hoạt động tuyên truyền, phổ biến về cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa

Huyện Giao Thủy đã thành lập Hội đồng phổ biến giáo dục pháp luật và tổ chức nhiều hội nghị phổ biến, quán triệt và hướng dẫn triển khai thi hành Luật Hộ tịch. Phòng Tư pháp đã tổ chức Hội nghị phổ biến, quán triệt luật cho các đối tượng là lãnh đạo cấp huyện; công chức thuộc Phòng Tư pháp và các tổ chức, đoàn thể trên địa bàn huyện. Đồng thời, chỉ đạo các địa phương, cơ quan, ban, ngành, tổ chức có liên quan tùy theo điều kiện của từng địa phương, đơn vị, địa bàn và nhóm đối tượng để lựa chọn áp dụng các hình thức tuyên truyền, phổ biến thích hợp và có hiệu quả. Phòng Tư pháp huyện đã chủ động đã biên soạn, in ấn và phát hành 1.700 cuốn sách bỏ túi “Tìm hiểu một số quy

định của Luật Hộ tịch”; phát hành gần 800 cuốn Bản tin Tư pháp trong có có nhiều nội dung tuyên truyền, phổ biến Luật Hộ tịch và các văn bản hướng dẫn thi hành. Phòng Tư pháp huyện cũng phối hợp với Đài truyền thanh huyện xây dựng Chuyên mục Pháp luật và đời sống hàng tháng với nội dung “Tình hình triển khai Luật Hộ tịch trên địa bàn huyện”; tổ chức 02 lớp tập huấn, nghiệp vụ cho các công chức tư pháp hộ tịch cấp xã, cấp huyện với hơn 70 lượt người tham dự.

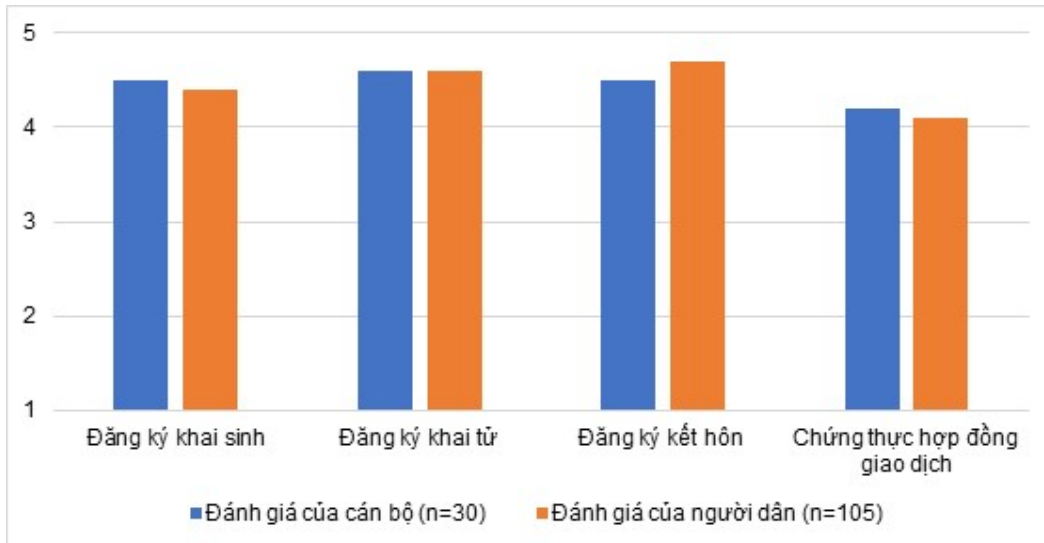
Bên cạnh đó, UBND huyện cũng tích cực tổ chức thực hiện Đề án “Xây dựng lộ trình đăng ký hộ tịch qua mạng internet”. Theo đó, cơ quan đăng ký hộ tịch chỉ lưu trữ hồ sơ gốc qua hệ thống mạng và hệ thống số hộ tịch; sau khi đăng ký hộ tịch, người có yêu cầu đăng ký hộ tịch chỉ nhận bản sao các giấy tờ hộ tịch (bỏ việc cấp bản chính). Thực hiện kết nối thông tin giữa các trung tâm đăng ký hộ tịch, người dân có thể yêu cầu được cấp bản sao ở bất kỳ trung tâm đăng ký hộ tịch nào với lộ trình cụ thể của từng giai đoạn. Theo lộ trình giai đoạn này việc đăng ký hộ tịch qua mạng Internet trên địa bàn huyện Giao Thủy, cấp bản sao giấy tờ hộ tịch qua mạng ở các địa phương đã triển khai nối mạng.

Hình 1 thể hiện sự khác biệt trong đánh giá giữa cán bộ và người dân đối với hoạt động tuyên truyền qua bốn tiêu chí: nội dung, hình thức, tần suất và hiệu quả. Kết quả cho thấy cán bộ có xu hướng đánh giá cao hơn người dân ở tất cả các tiêu chí, trong đó sự chênh lệch rõ nét nhất thể hiện ở tiêu chí “nội dung tuyên truyền” và “hiệu quả hoạt động tuyên truyền”. Điều này cho thấy khoảng cách giữa bên tổ chức và đối tượng tiếp nhận thông tin, đồng thời phản ánh thực trạng tuyên truyền còn chưa sát với nhu cầu, nhận thức và điều kiện thực tế của người dân. Dù cả hai nhóm đều đánh giá tương đối đồng thuận về tần suất tuyên truyền, nhưng nhìn chung người dân vẫn cho rằng hiệu quả đạt được chưa tương xứng với tần suất và nỗ lực triển khai. Từ đó, cần có sự điều chỉnh về nội dung, phương thức và công tác đánh giá hiệu quả để nâng cao chất lượng hoạt động tuyên truyền trong thực tiễn.

3.2. Cải cách quy trình giải quyết thủ tục hành chính tư pháp - hộ tịch của bộ phận một cửa

Trình tự thủ tục tiếp nhận và giao trả kết quả hồ sơ của tổ chức, cá nhân thuộc lĩnh vực tư pháp - hộ tịch được UBND huyện Giao Thủy quy định tại Quyết định số 240/QĐ-UBND tỉnh Nam Định về việc công bố thủ tục hành chính trong lĩnh vực Tư pháp thuộc thẩm quyền giải quyết của phòng Tư pháp trên địa bàn tỉnh Nam Định ngày 24/5/2022; Quyết định số 1841/QĐ- UBND tỉnh Nam Định về việc công bố thủ tục hành chính được sửa đổi bổ sung trong lĩnh vực chứng thực thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh Nam Định ngày 25/5/2022; Quyết định số 1839/QĐ-UBND tỉnh Nam Định về việc công bố thủ tục hành chính được sửa đổi bổ sung trong lĩnh vực chứng thực thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh Nam Định ngày 25/5/2022. Quy trình giải quyết thủ tục hành chính tư pháp - hộ tịch được bộ phận một cửa triển khai theo hình 2.

Về cơ bản, quy trình này bao gồm 4 bước.
Bước 1: Tổ chức, cá nhân đến giao tiếp với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ở cấp huyện hoặc cấp xã thông qua máy bốc số tự động QMS và hệ thống thông báo tự động để tổ chức, cá nhân đến đúng quầy cần quan hệ giao tiếp.
Bước 2: Cán bộ phụ trách lĩnh vực tư pháp - hộ tịch nhận hồ sơ, kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ; nếu hồ sơ chưa đạt yêu cầu thì công chức tư pháp - hộ tịch tư vấn và hướng dẫn tổ chức, cá nhân làm lại hoặc bổ sung theo đúng quy định.
Bước 3: Cán bộ phụ trách lĩnh vực tư pháp - hộ tịch nhập thông tin của hồ sơ hợp lệ vào hệ thống máy tính và kết xuất các thông tin in ra giấy biên nhận có ghi rõ ngày trả kết quả hoặc trả ngay trong ngày theo đúng quy định.
Bước 4: Cán bộ phụ trách lĩnh vực tư pháp - hộ tịch giải quyết hồ sơ, trình lãnh đạo UBND huyện Giao Thủy ký trực tiếp trên hồ sơ và tích hợp vào phần mềm theo quy định, sau đó chuyển cho bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để trả cho tổ chức, cá nhân.



Ghi chú: 1: Rất không hài lòng; 2: Không hài lòng; 3: Trung lập; 4: Hài lòng; 5: Rất hài lòng.

Hình 3. Đánh giá của cán bộ và người dân về quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa trong lĩnh vực tư pháp - hộ tịch (năm 2023)

Nhìn chung, đánh giá của cán bộ và người dân đều rất hài lòng về việc cải cách quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa với mức đánh giá bình quân theo thang đo likert đều ở mức “Rất hài lòng”. Tuy nhiên, vẫn còn một số bất cập nhỏ ở khâu cải tiến quy trình như: Việc phân định thẩm quyền giữa cấp xã và huyện đôi khi gây khó khăn cho người dân, dẫn đến tình trạng “đùn đẩy” trách nhiệm; nhiều xã chưa kết nối được cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, dẫn đến việc xác minh thông tin mất thời gian; người dân đôi khi không nắm rõ các bước, giấy tờ cần thiết, dẫn đến việc phải đi lại nhiều lần và thiếu dịch vụ hỗ trợ đặc biệt như hướng dẫn tại nhà, tiếp nhận online đối với người cao tuổi và người khuyết tật (Hình 3).

3.3. Triển khai cơ chế một cửa điện tử liên thông cấp huyện trong lĩnh vực tư pháp - hộ tịch

Để cải cách cơ chế một cửa trong lĩnh vực tư pháp, hộ tịch, UBND huyện Giao Thủy đã đẩy mạnh việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến kết nối với Cổng cung cấp dịch vụ công Quốc gia. UBND huyện đã triển khai hướng dẫn công dân có tài khoản định danh điện tử đăng nhập và

thực hiện các dịch vụ công trên Cổng dịch vụ công quốc gia bằng tài khoản VneID. Cán bộ cấp huyện và xã chủ động thông báo số định danh cá nhân cho công dân để làm các thủ tục hành chính; tiếp tục thực hiện tố giác tội phạm qua ứng dụng VneID; đảm bảo 100% công dân trong độ tuổi đủ điều kiện cấp thẻ căn cước công dân gắn chip điện tử; Đảm bảo cấp tài khoản định danh điện tử cho công dân (có số điện thoại chính chủ, điện thoại thông minh...) theo đúng kế hoạch của Bộ Công an và sử dụng ứng dụng VNeID để tham gia các dịch vụ công trực tuyến.

Các thủ tục sau khi công bố được niêm yết công khai tại Văn phòng Bộ phận một cửa ở cấp huyện và cấp xã, đồng thời được đăng công khai trên trang thông tin điện tử huyện. Hiện nay, các thủ tục hành chính đều niêm yết công khai tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, 100% thủ tục được đăng công khai trên trang thông tin điện tử của UBND huyện. Phòng Tư pháp huyện đã thực hiện hệ thống một cửa điện tử trong việc tiếp nhận và giải quyết các thủ tục. Bên cạnh đó, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức của đơn vị thực hiện hộp thư điện tử công vụ trong phối hợp giải quyết công việc và hệ thống quản lý văn bản điều hành được sử dụng

để giải quyết công việc giúp tiết kiệm thời gian và nhiều chi phí khác. Để phục vụ tốt nhu cầu của tổ chức và cá nhân, Bộ phận một cửa thuộc UBND huyện đã triển khai 33 thủ tục áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000:2008.

Từ năm 2021, huyện Giao Thủy đã triển khai thực hiện Đề án “Cơ sở dữ liệu hộ tịch điện tử toàn quốc” do Sở Tư pháp tỉnh Nam Định chủ trì. Để chuẩn bị các điều kiện để kết nối và ứng dụng cơ sở dữ liệu hộ tịch điện tử trên toàn quốc, UBND tỉnh Nam Định đã đầu tư trang bị các phương tiện làm việc đạt chuẩn để phần mềm được kết nối và sử dụng có hiệu quả, khai thác tối đa tính năng nhằm nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước trong đăng ký và quản lý hộ tịch. Hiện nay, nhu cầu cải chính hộ tịch của người dân rất lớn. Việc ứng dụng phần mềm hộ tịch tạo điều kiện thuận lợi cho UBND huyện cũng như UBND các xã, thị trấn trong việc quản lý, báo cáo, thống kê, theo dõi các sự kiện hộ tịch, cơ sở dữ liệu của công dân một cách nhanh chóng, chính xác. Qua đó, rút ngắn thời gian giải quyết công việc, góp phần phục vụ người dân tốt hơn.

Hệ thống chính quyền điện tử mức độ 3 được áp dụng ở huyện từ năm 2022 đã tạo thuận lợi cho người dân khi thực hiện các thủ tục hành chính công. Công dân có thể đăng ký trực tuyến mọi lúc, mọi nơi và nhận trợ giúp và thông tin trực tuyến. Đồng thời, khai thác tối đa dữ liệu nhân khẩu học để cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho người dân. Theo số liệu của phòng tư pháp, 100% cán bộ công chức của huyện có máy tính để bàn kết nối Internet cáp quang; một số lãnh đạo huyện và các phòng, ban của huyện có

máy tính xách tay, 100% các cơ quan huyện, xã có mạng LAN và Wifi. Tuy nhiên mạng LAN hiện nay hầu như chỉ được sử dụng để chia sẻ máy in, việc chia sẻ tài liệu và văn bản đã có thư điện tử và phần mềm chuyên dụng. Huyện có 2 hệ thống hội nghị truyền hình tại Phòng họp tầng hai UBND huyện và Văn phòng tiếp công dân. Nhằm đẩy mạnh việc trao đổi văn bản điện tử tiến tới thực hiện thay thế văn bản giấy; UBND các xã, thị trấn gửi nhận văn bản điện tử thông qua phần mềm quản lý văn bản.

Kết quả là, đến hết năm 2023, UBND huyện Giao Thủy đã hoàn thành 100% việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC trên Cổng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của huyện. Số liệu ở bảng 1 thể hiện phân bố các thủ tục hành chính theo bốn cấp độ dịch vụ công trực tuyến, từ cấp độ 1 đến cấp độ 4. Tổng cộng có 26 thủ tục thuộc lĩnh vực tư pháp - hộ tịch, trong đó cấp độ 1 chiếm tỷ lệ cao nhất với 50% (13 thủ tục), chủ yếu là các thủ tục cơ bản như đăng ký khai sinh, khai tử, kết hôn và chứng thực hợp đồng. Cấp độ 2 và 3 có cùng số lượng là 6 thủ tục, chiếm 23,1% mỗi cấp, cho thấy sự chuyển dịch dần từ thủ công sang trực tuyến có tương tác.

Cấp độ 4 - cấp độ dịch vụ công trực tuyến hoàn toàn - chỉ có duy nhất 1 thủ tục (3,8%), phản ánh mức độ ứng dụng công nghệ còn hạn chế trong việc cung cấp dịch vụ công. Đáng chú ý, các thủ tục quan trọng như đăng ký khai sinh, khai tử và kết hôn chưa đạt đến cấp độ 4. Điều này cho thấy còn nhiều dư địa để cải thiện, hiện đại hóa và số hóa thủ tục hành chính, hướng đến mục tiêu cải cách hành chính toàn diện và nâng cao chất lượng phục vụ người dân.

Bảng 1. Tình hình ứng dụng cơ chế một cửa điện tử trong lĩnh vực tư pháp - hộ tịch (ĐVT: Thủ tục)

Thủ tục	Cấp độ 1		Cấp độ 2		Cấp độ 3		Cấp độ 4	
	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ
Đăng ký khai sinh	1	3,8	1	3,8	1	3,8	0	0,0
Đăng ký khai tử	3	11,5	1	3,8	1	3,8	0	0,0
Đăng ký kết hôn	3	11,5	2	7,7	2	7,7	0	0,0
Chứng thực hợp đồng	6	23,1	2	7,7	2	7,7	1	3,8
Tổng số	13	50,0	6	23,1	6	23,1	1	3,8

Nguồn: Phòng Tư pháp huyện Giao Thủy (2023)

Tuy nhiên, kết quả khảo sát hộ và phỏng vấn cán bộ cho thấy việc ứng dụng cơ chế một cửa trực tuyến liên thông ở huyện Giao Thủy còn khá nhiều điểm bất cập. Một là, hệ thống mạng máy tính của huyện đã xuống cấp dẫn đến hạ tầng phần cứng chưa bắt kịp với sự phát triển của các ứng dụng và phần mềm điện tử nên thường xảy ra việc bị lỗi hệ thống. Hai là, dữ liệu giữa các cơ quan chưa được chia sẻ hiệu quả, dẫn đến tình trạng người dân phải nộp lại giấy tờ nhiều lần dù đã cung cấp ở nơi khác. Điển hình như khi thực hiện thủ tục đăng ký khai tử, người dân vẫn phải nộp bản sao giấy chứng tử do bệnh viện cấp, mặc dù thông tin này đã tồn tại trong hệ thống của cơ quan y tế. Việc thiếu kết nối, đồng bộ dữ liệu giữa các đơn vị như tư pháp, hộ tịch, y tế và công an khiến quy trình bị kéo dài, gây phiền hà cho người dân. Ba là, nhân lực chưa đáp ứng yêu cầu do bộ phận cán bộ, nhất là cán bộ xã, chưa thành thạo trong vận hành hệ thống trực tuyến hoặc chưa sẵn sàng thay đổi thói quen làm việc truyền thống. Thực tế khảo sát tại một số xã cho thấy, vẫn còn tình trạng cán bộ tiếp nhận hồ sơ chưa biết cách sử dụng phần mềm quản lý hồ sơ điện tử, phải nhờ sự hỗ trợ từ cấp huyện hoặc xử lý thủ công, làm giảm hiệu quả của cơ chế một cửa điện tử. Bốn là, tâm lý e ngại từ phía người dân, còn ngại sử dụng công nghệ do thiếu kiến thức hoặc lo ngại về bảo mật thông tin.

3.4. Công tác thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm thực hiện thủ tục hành chính tư pháp - hộ tịch theo cơ chế một cửa

UBND huyện Giao Thủy đã ban hành kế hoạch kiểm tra công vụ hàng năm. Trong giai đoạn 2021-2023, các đoàn thanh tra đã thực hiện thanh tra công vụ kết hợp với thanh tra cơ chế “một cửa” trong lĩnh vực thủ tục hành chính nói chung và lĩnh vực tư pháp - hộ tịch tại các địa phương, huyện nói riêng. UBND huyện đã tiến hành kiểm tra đột xuất nhiều văn phòng và bộ phận một cửa ở các xã.

Bảng 2 thống kê kết quả thanh tra, kiểm soát thực hiện cơ chế một cửa trong lĩnh vực tư pháp - hộ tịch từ năm 2021 đến 2023 tại huyện Giao Thủy. Qua ba năm, số đợt kiểm tra tăng dần từ 5 (năm 2021) lên 7 (năm 2023), cho thấy

sự quan tâm ngày càng cao đến công tác giám sát hành chính. Tuy nhiên, nhiều sai phạm vẫn tồn tại, dù có xu hướng giảm nhẹ. Tình trạng cán bộ không chấp hành giờ làm việc giảm từ 23 xuống 17 người, cán bộ không đeo thẻ giảm từ 34 xuống 26, nhưng vẫn còn phổ biến, ảnh hưởng đến tính minh bạch và kỷ luật công vụ. Các lỗi như thiếu biển tên trên bàn làm việc hay thiếu cơ sở vật chất tại bộ phận một cửa cũng chưa được khắc phục triệt để. Việc niêm yết không đầy đủ bộ thủ tục hành chính tại các đơn vị cho thấy công tác công khai, minh bạch thủ tục còn hạn chế. Những tồn tại trên cho thấy cần tiếp tục tăng cường công tác kiểm tra và nâng cao ý thức trách nhiệm của cán bộ trong thực hiện cơ chế một cửa, nhằm cải thiện chất lượng phục vụ người dân.

Từ thực tế trên, thanh tra huyện đã yêu cầu các cơ quan hành chính, cán bộ, công chức các phòng, ban, đơn vị cấp xã/thị trấn trong huyện nghiêm túc thực hiện kỷ luật, kỷ cương theo quy định của pháp luật trong công tác chấp hành. Nâng cao tinh thần phục vụ nhân dân thông qua việc thực thi công vụ của từng văn phòng, chuyển sang cơ chế “một cửa liên thông” trong giải quyết thủ tục hành chính nói chung, tư pháp, hộ tịch.

3.5. Kết quả thực hiện cơ chế “một cửa” thủ tục hành chính lĩnh vực tư pháp - hộ tịch

Xác định rõ công tác hoàn thiện cơ chế “một cửa liên thông” trong lĩnh vực tư pháp - hộ tịch nói riêng đây là nhiệm vụ cần thiết để tạo bước đột phá trong xây dựng nền hành chính công vụ của địa phương, huyện Giao Thủy đã thực hiện song song nhiều giải pháp đồng bộ nhằm cải cách thủ tục theo hướng đơn giản, hiệu quả, hiệu lực. Tổng hợp kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực tư pháp - hộ tịch trên địa bàn huyện Giao Thủy được thể hiện tại bảng 3.

Số liệu thống kê cho thấy, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực tư pháp - hộ tịch tại huyện Giao Thủy giai đoạn 2021-2023 có xu hướng tích cực. Tổng số hồ sơ tiếp nhận tăng đều qua các năm, từ 1.851 hồ sơ năm 2021 lên 2.010 hồ sơ năm 2023, phản ánh nhu cầu người dân ngày càng cao và niềm tin vào bộ máy chính quyền. Tỷ lệ hồ sơ được giải quyết

luôn đạt trên 99%, cho thấy hiệu quả xử lý ổn định. Hồ sơ giải quyết trước hạn tăng nhẹ từ 306 lên 346 hồ sơ, tương ứng từ 16,5% lên 17,2%, thể hiện nỗ lực cải thiện tiến độ phục vụ. Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn duy trì quanh mức 82%, mặc dù có giảm nhẹ trong năm 2023. Đặc biệt, hồ sơ nộp qua dịch vụ công trực tuyến

mức độ 3, 4 tăng đáng kể, từ 2,1% (2021) lên 6,7% (2023), cho thấy bước chuyển rõ rệt trong quá trình chuyển đổi số và liên thông trực tuyến. Tuy nhiên, con số này vẫn thấp so với tổng số hồ sơ, cho thấy huyện cần đẩy mạnh tuyên truyền, đầu tư hạ tầng và hỗ trợ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến hiệu quả.

Bảng 2. Kết quả thanh tra, kiểm soát thực hiện cơ chế một cửa trong lĩnh vực tư pháp - hộ tịch

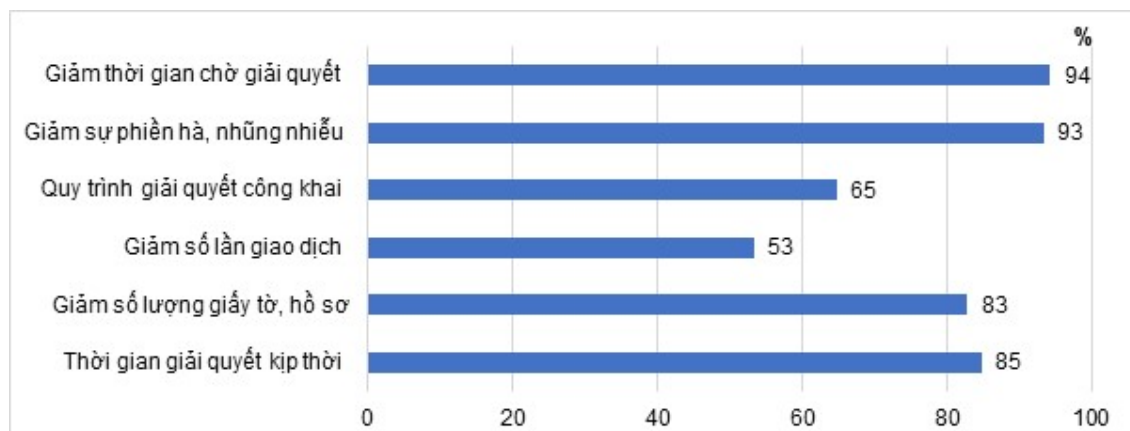
Diễn giải	ĐVT	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023
Số đợt kiểm tra	Đợt	5	6	7
Các sai phạm				
Chấp hành giờ làm việc chưa đảm bảo	Cán bộ	23	18	17
Không đeo thẻ cán bộ, công chức	Cán bộ	34	31	26
Thiếu biển tên trên bàn trong giờ làm việc	Cán bộ	7	6	6
Trụ sở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thiếu cơ sở vật chất phục vụ công dân	Đơn vị	4	4	3
Niêm yết chưa đủ bộ thủ tục hành chính trong lĩnh vực tư pháp hộ tịch	Đơn vị	4	3	3

Nguồn: Ban Thanh tra huyện Giao Thủy (2023).

Bảng 3. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực tư pháp - hộ tịch ở huyện Giao Thủy (ĐVT: Hồ sơ)

Chỉ tiêu	2021		2022		2023	
	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ
Hồ sơ tiếp nhận	1.851	100,0	1.929	100,0	2.010	100,0
Hồ sơ giải quyết	1.832	99,0	1.912	99,1	1.998	99,4
Hồ sơ giải quyết trước hạn	306	16,5	318	16,5	346	17,2
Hồ sơ giải quyết đúng hạn	1.526	82,4	1.594	82,6	1.652	82,2
Hồ sơ dịch vụ công mức độ 4	38	2,1	89	4,6	134	6,7

Nguồn: UBND huyện Giao Thủy (2023).



Hình 4. Đánh giá của người dân về kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” trong lĩnh vực tư pháp - hộ tịch (n = 105) (năm 2023)

Hình 4 phản ánh đánh giá của người dân đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” trong lĩnh vực tư pháp - hộ tịch. Kết quả cho thấy đa số người dân đánh giá tích cực về chất lượng dịch vụ công. Tỷ lệ đánh giá tốt về kết quả giải quyết chiếm tỷ trọng lớn, cho thấy hiệu quả cải cách hành chính đã được ghi nhận trong thực tiễn. Điều này phản ánh nỗ lực của chính quyền địa phương trong việc đơn giản hóa quy trình, nâng cao chất lượng phục vụ và minh bạch hóa thủ tục. Tuy nhiên, vẫn còn 47% số người dân khảo sát cho rằng cần nhiều lần giao dịch và 35% số ý kiến chưa hài lòng về tính công khai, minh bạch của dịch vụ. Điều này đặt ra yêu cầu cần tiếp tục cải thiện thái độ phục vụ của cán bộ, giảm thời gian xử lý hồ sơ và đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin.

4. KẾT LUẬN

Nghiên cứu cho thấy cơ chế “một cửa” trong lĩnh vực tư pháp - hộ tịch tại huyện Giao Thủy đã đạt được nhiều kết quả tích cực. Hệ thống giải quyết thủ tục hành chính ngày càng được hoàn thiện, tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng và trước hạn đạt trên 99%, đồng thời mức độ hài lòng của người dân tăng rõ rệt. Việc áp dụng dịch vụ công trực tuyến, đặc biệt là hệ thống một cửa điện tử liên thông từ cấp xã đến cấp huyện, đã tạo ra bước tiến đáng kể trong cải cách hành chính địa phương. Tuy nhiên, vẫn tồn tại nhiều hạn chế như cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin còn yếu; tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 vẫn thấp, chỉ chiếm 6,7% tổng số hồ sơ; nhân lực thiếu kỹ năng vận hành công nghệ và tâm lý ngại sử dụng dịch vụ trực tuyến vẫn tồn tại trong dân cư, đặc biệt là nhóm nông hộ. Nhiều người dân trong nhóm này có trình độ tin học hạn chế, không quen sử dụng thiết bị điện tử như máy tính, điện thoại thông minh, hoặc không có điều kiện tiếp cận internet thường xuyên. Một số hộ cho rằng việc thực hiện thủ tục online là “phức tạp và dễ sai sót”, dẫn đến tâm lý ngại thay đổi, dù đã được cán bộ xã tuyên truyền. Ngoài ra, công tác tuyên truyền và thanh tra, giám sát chưa được thực hiện đồng

bộ, dẫn đến sai phạm lặp lại, ảnh hưởng đến niềm tin của người dân.

Trên cơ sở kết quả nghiên cứu, nhóm tác giả đề xuất một số kiến nghị chính sách như sau: Thứ nhất, nâng cấp hạ tầng công nghệ và phần mềm quản lý. Chính quyền cần đầu tư đồng bộ hệ thống mạng, thiết bị và phần mềm chuyên dụng để đảm bảo hoạt động ổn định, tránh tình trạng lỗi hệ thống, gián đoạn xử lý hồ sơ. Thứ hai, tăng cường liên thông, tích hợp dữ liệu. Cần xây dựng cơ sở dữ liệu hộ tịch điện tử kết nối với các ngành liên quan như bảo hiểm, y tế, giáo dục, từ đó giảm thủ tục chồng chéo và tăng hiệu quả liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính. Thứ ba, về đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, UBND huyện và UBND các xã/thị trấn cần tổ chức các khóa tập huấn chuyên sâu về vận hành hệ thống một cửa điện tử, kỹ năng phục vụ công dân, đặc biệt cho đội ngũ cán bộ cấp xã - nơi trực tiếp tiếp xúc với người dân. Thứ tư, đẩy mạnh truyền thông và hỗ trợ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến: Tăng cường các hoạt động tuyên truyền bằng nhiều hình thức dễ tiếp cận như video hướng dẫn, truyền thanh cơ sở, đội hình tình nguyện hỗ trợ người dân yếu thế thực hiện thủ tục trực tuyến. Thứ năm, tăng cường kiểm tra, giám sát và chế tài xử lý vi phạm: Thiết lập cơ chế thanh tra định kỳ, đồng thời có hình thức xử lý nghiêm minh đối với cán bộ vi phạm kỷ luật hành chính, nhằm nâng cao kỷ cương và chất lượng thực thi công vụ.

Thông qua những giải pháp trên, huyện Giao Thủy không chỉ hoàn thiện cơ chế “một cửa” trong lĩnh vực tư pháp - hộ tịch, mà còn góp phần xây dựng một nền hành chính hiện đại, chuyên nghiệp, phục vụ tốt hơn nhu cầu của người dân.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Bạch Cẩm Tú (2024). Cải cách thủ tục hành chính trong lĩnh vực tư pháp tại Ủy ban nhân dân thành phố Bắc Ninh, tỉnh Bắc Ninh. Luận văn Thạc sỹ Đại học Kinh tế quốc dân. Truy cập tại <https://dlib.neu.edu.vn/handle/NEU/60596>, ngày truy cập 25/03/2025.

- Bộ Nội vụ (2021). Báo cáo đánh giá chất lượng dịch vụ công trực tuyến trong lĩnh vực tư pháp - hộ tịch.
- Bộ Tư pháp (2022). Báo cáo tổng kết thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực tư pháp - hộ tịch.
- Chấn Hưng (2019). Đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính lĩnh vực Tư pháp - Hộ tịch. Báo Cần Thơ điện tử. Truy cập từ <https://baocantho.com.vn/day-manh-cai-cach-thu-tuc-hanh-chinh-linh-vuc-tu-phap-ho-tich-a178443.html> ngày 18/09/2023.
- Chính phủ Việt Nam (2018). Nghị định số 61/2018/NĐ-CP về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.
- Gil-Garcia J.R. (2018). Public management reforms: One-stop shops to digital government. Oxford Research Encyclopedia of Politics. doi.org/10.1093/acrefore/9780190228637.013.629.
- Lê Thị Vinh (2019). Vai trò giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” ở Việt Nam. Tạp chí Công thương trực tuyến. Truy cập từ <https://tapchicongthuong.vn/vai-tro-giai-quyet-thu-tuc-hanh-chinh-theo-co-che--mot-cua--o-viet-nam-62245.htm> ngày truy cập 25/03/20205.
- Phòng Tư pháp huyện Giao Thủy (2023). Báo cáo kết quả thực hiện hoạt động cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa trong lĩnh vực tư pháp - hộ tịch ở huyện Giao Thủy giai đoạn 2020-2023.
- UBND huyện Giao Thủy (2023). Báo cáo kết quả thực hiện hoạt động cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa trên địa huyện Giao Thủy giai đoạn 2020-2023.
- World Bank (2021). Vietnam Administrative Reform and Public Service Delivery Assessment.
- Yamane Taro (1967). Statistics: An Introductory Analysis, 2nd Edition, New York: Harper and Row.