

## NGHIÊN CỨU XÂY DỰNG PHẦN MỀM CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN VỀ HIỆU CHUẨN, KIỂM ĐỊNH ĐO LƯỜNG VÀ THỬ NGHIỆM TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH QUẢNG BÌNH

NGUYỄN THỊ ÁI TRINH

Trung tâm Kỹ thuật Đo lường Thử nghiệm Quảng Bình

### 1. Tổng quan về dịch vụ công

Hiện nay, việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến tại Quảng Bình đã được triển khai ở hầu hết các sở, ban, ngành và địa phương. Các dịch vụ công được phân cấp quản lý và cung cấp từ cấp tỉnh (Trung tâm Hành chính công của tỉnh) đến tận cấp huyện, cấp xã (Bộ phận một cửa liên thông). Việc cung cấp dịch vụ công đến với người dân đã nâng cao mức độ ứng dụng chính quyền điện tử các cấp, giúp mọi người dân, doanh nghiệp có thể tiếp cận và giải quyết các thủ tục hành chính một cách nhanh chóng, tiện lợi.

Công tác hiệu chuẩn, kiểm định đo lường và thử nghiệm chất lượng là lĩnh vực sự nghiệp công thuộc lĩnh vực khoa học và công nghệ (KH&CN). Hiện tại, trong lĩnh vực này ở tỉnh Quảng Bình và trong cả nước đều chưa có mô hình cung cấp dịch vụ sự nghiệp công trực tuyến. Với sự tăng nhanh chóng về số lượng tổ chức và chủng loại của các thiết bị, phương tiện đo thì việc quản lý thủ công theo kiểu truyền thống sẽ gây mất rất nhiều thời gian cho người dân, doanh nghiệp, đơn vị cung cấp dịch vụ và tỏ ra không phù hợp trong thời đại công nghệ 4.0. Một số hạn chế cụ thể như sau: Công tác tiếp nhận và xử lý thông tin khách hàng được thực hiện tại các phòng chuyên môn nên dễ nảy sinh nhiều bất cập; Việc xử lý các dữ liệu chuyên môn bằng cách sử dụng các công cụ của Microsoft Office dễ xảy ra nhiều sai sót,

dễ mất mát dữ liệu và khó khăn trong quá trình tìm kiếm, thống kê số liệu; Công tác quản lý thiết bị, phương tiện đo, tem, mẫu chuẩn,... của đơn vị cung cấp dịch vụ và cơ quan quản lý nhà nước gặp rất nhiều khó khăn do chưa có hệ thống tổng hợp chung và lưu trữ trên các bản giấy. Chính vì vậy, việc triển khai nghiên cứu và đề xuất giải pháp cung cấp dịch vụ công trong lĩnh vực KH&CN về hiệu chuẩn, kiểm định đo lường và thử nghiệm chất lượng là tất yếu phù hợp, đón đầu phong cách phục vụ của một đơn vị nhà nước trong thời kỳ công nghệ. Trung tâm Kỹ thuật Đo lường Thử nghiệm đã được UBND tỉnh giao thực hiện nhiệm vụ KH&CN: “Nghiên cứu xây dựng phần mềm cung cấp dịch vụ công trực tuyến về hiệu chuẩn, kiểm định đo lường và thử nghiệm chất lượng trên địa bàn tỉnh”.

### 2. Một số kết quả đạt được trong xây dựng phần mềm báo cáo trực tuyến

#### 2.1. Cổng dịch vụ công

Hiện thị giao diện trên nền tảng web, cho phép người dân doanh nghiệp truy cập theo địa chỉ <http://quatestquangbinh.com.vn/> của Trung tâm Kỹ thuật Đo lường Thử nghiệm Quảng Bình.

#### 2.2. Các chức năng chính của phần mềm

##### 2.2.1. Chức năng đăng ký, tra cứu, đối chiếu dịch vụ công

a. Đối với các người dân và doanh nghiệp Hệ thống sẽ cấp cho người dân doanh

nghiệp một tài khoản sau khi đăng ký sử dụng dịch vụ sự nghiệp công. Người dân, doanh nghiệp có thể chọn mục “Hướng dẫn phần mềm xin download tại đây” để được hướng dẫn các bước thực hiện dịch vụ sự nghiệp công trực tuyến. Ngoài ra, người dân, doanh nghiệp có thể gọi điện trực tiếp đến số điện thoại của Trung tâm để được tư vấn dịch vụ công.

Nếu như người dân và doanh nghiệp chưa có tài khoản đăng nhập, sẽ nhập vào mục “đăng ký” để tạo tài khoản riêng cho mình.

b. Đối với cơ quan, đơn vị quản lý nhà nước

Hệ thống sẽ cấp cho từng cơ quan, đơn vị quản lý một tài khoản riêng để đăng nhập và kiểm tra đối chiếu thông tin dịch vụ công. Đối với từng cơ quan, đơn vị quản lý sẽ quản lý các phương tiện đo, thiết bị khác nhau. Do đó, việc tra cứu thông tin chỉ được thực hiện trong phạm vi quản lý. Qua đó, đảm bảo được việc tra cứu thông tin được nhanh và đúng đối tượng cần hướng đến.

Cán bộ quản lý hệ thống sẽ thực hiện việc cập nhật các cơ quan đơn vị quản lý nhà nước và phân nhóm các thiết bị, phương tiện đo.

*2.2.2. Chức năng thực hiện dịch vụ sự nghiệp công*

a. Tiếp nhận dịch vụ sự nghiệp công (Cán bộ tiếp nhận hồ sơ - Phòng Hành chính Tổng hợp)

Cho dù bằng phương thức tiếp nhận trực tiếp hay gián tiếp thì bộ phận tiếp nhận thông tin cũng phải nhập đầy đủ các thông tin yêu cầu của tổ chức, cá nhân theo các form sẵn của hệ thống quản lý chất lượng ISO/IEC 17025.

Sau khi thông tin của người dân, doanh nghiệp được kiểm tra. Cán bộ tiếp nhận hồ sơ sẽ gán yêu cầu về các phòng chuyên môn.

Gán yêu cầu thành công, hệ thống sẽ báo “OK”.

b. Nhập và giao việc cho cán bộ thử

nghiệm/kiểm định viên (Cán bộ quản lý phòng)

Cán bộ quản lý các phòng chuyên môn sẽ kiểm tra thông tin của người dân, doanh nghiệp về trạng thái thông tin trên hệ thống. Nếu thông tin chưa đầy đủ, cán bộ quản lý sẽ tiến hành nhập các thông tin liên quan đến yêu cầu của người dân, doanh nghiệp. Sau đó, sẽ chuyển các yêu cầu lên hệ thống và giao trực tiếp đến cán bộ thử nghiệm/kiểm định viên.

c. Nhập thông tin và upload thông tin lên hệ thống (Cán bộ thử nghiệm/kiểm định viên)

Khi nhận được thông tin giao việc từ cán bộ quản lý phòng, cán bộ thử nghiệm/kiểm định viên sẽ lấy file đã được giao trên hệ thống, kết hợp với các thông tin của người dân, doanh nghiệp đã có sẵn trên hệ thống để thực hiện dịch vụ công. Sau khi cán bộ thử nghiệm/kiểm định thực hiện xong, sẽ tiến hành upload lại file kết quả đã thực hiện lên hệ thống. Khi đó, phiếu kết quả sẽ chuyển sang trạng thái “chờ duyệt”.

d. Duyệt kết quả, hủy kết quả (Lãnh đạo Trung tâm)

Đối với cán bộ quản lý phòng sẽ soát xét lại hồ sơ của người dân, doanh nghiệp và đối chiếu với phiếu kết quả. Sau đó, chuyển Lãnh đạo Trung tâm. Lãnh đạo Trung tâm sẽ kiểm tra lại toàn bộ nội dung và duyệt phiếu kết quả.

*2.2.3. Chức năng báo cáo, tổng hợp số liệu*

a. Chức năng quản lý phương tiện đo, thiết bị, thông tin khách hàng

Chức năng này giúp cán bộ quản lý có thể tìm kiếm theo các trường khác nhau như: tên khách hàng; tên đối tượng (phương tiện đo, thiết bị); ngày thực hiện; hạn kiểm định,... Từ đó, việc lập các báo cáo, thống kê theo từng lĩnh vực hiệu chuẩn, kiểm định đo lường, thử nghiệm chất lượng đã thực hiện một cách thuận lợi. Giúp cán bộ quản lý có thể ra các

quyết định phù hợp với tình hình hoạt động của Trung tâm.

### b. Chức năng quản lý tem

Chức năng quản lý tem nhằm quản lý tem trên mỗi thiết bị. Từ một số tem bất kỳ sẽ truy cứu được tên thiết bị, model, số sêri, năm sản xuất, nước sản xuất, thời hạn kiểm định.

### 2.2.4. Chức năng thực hiện tại các phòng chuyên môn

#### a. Chức năng quản lý kiểm định

Thực hiện các yêu cầu dịch vụ công về kiểm định hiệu chuẩn phương tiện đo lường, an toàn bức xạ hạt nhân, phân tích hàm lượng vàng, kiểm định kỹ thuật an toàn các thiết bị, máy có yêu cầu nghiêm ngặt về an toàn lao động, kiểm toán năng lượng,...

- Chức năng quản lý kết quả: Các số phiếu kết quả sẽ được đánh số thứ tự một cách tự động và sẽ có đường link đến các dữ liệu đầu vào, như thông tin yêu cầu, biên bản kiểm định, hiệu chuẩn, biên bản hiện trường.

- Chức năng thống kê: Cho phép cán bộ kiểm định biết được các thông kê về phiếu kết quả kiểm định: người yêu cầu, người thực hiện kiểm định, hiệu quả thực hiện kiểm định đối với từng cán bộ kiểm định; thống kê về thiết bị của các tổ chức cá nhân đã hết hạn kiểm định, sắp đến hạn kiểm định, thống kê số lượng thiết bị, phương tiện đo đã kiểm định được trong năm phục vụ công tác báo cáo các cơ quan chức năng trong từng lĩnh vực.

#### b. Chức năng quản lý vật liệu xây dựng

Thực hiện dịch vụ công về thử nghiệm vật liệu xây dựng và chất lượng công trình xây dựng, giao thông, thủy lợi.

- Trả kết quả: Chức năng này được thực hiện khi việc thử nghiệm đã tiến hành xong, thử nghiệm viên đã giao kết quả trên hệ thống. Chức năng này cho phép người đảm nhận

nhiệm vụ trả kết quả cho tổ chức cá nhân đăng nhập lên hệ thống để lấy phiếu kết quả về trong file excel, từ đó in ra và trả.

- Thống kê: Chức năng này cho phép người có thẩm quyền có thể xem được các thông kê dựa trên phiếu kết quả thử nghiệm. Các thông kê bao gồm: thống kê người thực hiện, người yêu cầu, số lượng phiếu theo thời gian, phiếu kết quả chưa trả cho người dân...

#### c. Chức năng quản lý hóa sinh

- Chức năng quản lý phiếu kết quả: Các chức năng về phiếu kết quả của hóa sinh tương tự như chức năng quản lý phiếu kết quả vật liệu xây dựng.

- Chức năng quản lý kho: Cho phép cán bộ thử nghiệm có thể quản lý các thông số về hóa chất để thực hiện kiểm tra trong kho. Các chức năng quản lý kho bao gồm: chức năng nhập kho, xuất kho, quản lý hạn sử dụng của hóa chất, số lượng hóa chất,... Đồng thời chức năng này sẽ cảnh báo thời điểm hết hạn của hóa chất trong kho đối với người có quyền quản lý kho.

- Chức năng thống kê: Ngoài chức năng thống kê như phần thống kê quản lý kết quả thử nghiệm vật liệu, còn có chức năng thống kê kho hóa chất. Chức năng được thiết kế để cán bộ thử nghiệm có thể biết được tình trạng của hóa chất trong kho. Từ đó đề ra các yêu cầu về việc nhập hoặc xuất hóa chất trong kho, báo cáo với lãnh đạo quản lý.

#### d. Chức năng quản lý bảng kê

- Chức năng nhập bảng kê: Cho phép nhập bảng kê thanh toán đối với các đối tượng khách hàng đã có trong cơ sở dữ liệu của phần mềm.

- Chức năng duyệt bảng kê: Phân quyền cho bộ phận văn thư thực hiện chức năng kiểm tra, đóng dấu phiếu kết quả kiểm định/thử nghiệm của các phòng chuyên môn.

### 2.1.5. Chức năng quản lý tài khoản và phân quyền

#### a. Chức năng quản lý tài khoản

Hệ thống cho phép người dân và doanh nghiệp có thể tạo tài khoản riêng để sử dụng dịch vụ công.

Tài khoản của cơ quan quản lý nhà nước được đơn vị cung cấp dịch vụ tạo lập và cấp cho các cơ quan.

Mỗi cán bộ thử nghiệm/ kiểm định viên, cán bộ tiếp nhận hồ sơ, cán bộ quản lý phòng, Lãnh đạo trung tâm sẽ có một tài khoản riêng.

#### b. Chức năng phân quyền

Hệ thống sẽ phân quyền đối với người dân, doanh nghiệp chỉ được tra cứu thông tin trong phạm vi thiết bị, phương tiện đo của đơn vị mình sử dụng.

### 3. Kết luận

Nhiệm vụ đã xây dựng phần mềm tạo cổng kết nối cung cấp dịch vụ sự nghiệp công trực tuyến về hiệu chuẩn, kiểm định đo lường và thử nghiệm chất lượng trên địa bàn tỉnh sẽ tạo sự thuận lợi hơn cho người dân, doanh nghiệp trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính. Với việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến, người dân, doanh nghiệp có thể dễ dàng truy cập được thông tin về:

- Tình trạng phương tiện đo, thiết bị của đơn vị hết hạn kiểm định hoặc chưa hết hạn.

- Tình trạng xử lý hồ sơ của tổ chức cung cấp dịch vụ: đang thực hiện, đang trình ký, đã hoàn thành.

- Người dân, doanh nghiệp có thể yêu cầu bổ sung dịch vụ mọi lúc mọi nơi, nhanh chóng nhận được các thông tin chính xác và rõ ràng về các thủ tục hành chính và văn bản quy phạm có liên quan. Đồng thời, tiết kiệm được thời gian và công sức khi thực hiện các thủ tục hành chính.

- Ngoài ra, việc cung cấp dịch vụ sự nghiệp công đã hỗ trợ rất lớn cho các doanh nghiệp sản

xuất kinh doanh trên địa bàn tỉnh (đặc biệt là các doanh nghiệp sản xuất, sử dụng nhiều phương tiện đo, thiết bị có yêu cầu nghiêm ngặt về an toàn lao động, môi trường, chất lượng công trình xây dựng), giúp các doanh nghiệp chủ động trong kế hoạch triển khai các dự án, số liệu trao đổi chính xác, minh bạch, kịp thời và hiệu quả.

Hệ thống phần mềm đã cho thấy khả năng tùy biến cao khi thiết kế xây dựng được việc truy cập, tra cứu, kiểm chứng các thông tin liên quan phục vụ công tác quản lý nhà nước cho nhiều cơ quan đơn vị với nhiều đối tượng (phương tiện đo, thiết bị) khác nhau. Các chức năng là các tính năng hoàn toàn mới, nổi bật trên cơ sở phối hợp liên ngành nhằm đảm bảo tính khách quan, chính xác và chống gian lận trong công tác tiêu chuẩn đo lường chất lượng, an toàn lao động và môi trường,... Tổ chức cung cấp dịch vụ đã hoàn thành việc cập nhật các cơ sở dữ liệu về hiệu chuẩn, kiểm định đo lường và thử nghiệm chất lượng.

Có thể thấy, kết quả nghiên cứu của nhiệm vụ là cơ sở khoa học để tiếp tục nghiên cứu, phát triển các giải pháp cung cấp dịch vụ sự nghiệp công trong phục vụ sản xuất, kinh doanh trực tiếp của các sở, ngành, địa phương. Đưa ra mô hình cung cấp, kết nối giữa cổng giao tiếp cung cấp dịch vụ và quá trình xử lý, thực nghiệm để cung cấp kết quả. Kết quả nghiên cứu làm tiền đề cho giải pháp cung cấp dịch vụ công gắn với sản xuất kinh doanh từ cơ quan quản lý nhà nước cấp sở, ngành đến các đơn vị sự nghiệp trực thuộc. Việc ứng dụng và đưa vào thực tiễn kết quả nghiên cứu sẽ mang lại hiệu quả về mặt thời gian, kinh tế cho đơn vị ứng dụng, cho người dân và doanh nghiệp. Ngoài ra, việc cung cấp và giải quyết các dịch vụ công chất lượng, minh bạch sẽ tạo sự lan tỏa, đồng thuận về mặt xã hội cho người dân và doanh nghiệp ■