

GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ TIẾP NHẬN, GIÁM SÁT VÀ TRẢ KẾT QUẢ HỒ SƠ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH QUẢNG BÌNH

ThS. NGUYỄN QUANG NGỌC

Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh Quảng Bình

Nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công là một trong những mục tiêu trọng tâm của Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước nói chung và tỉnh Quảng Bình nói riêng. Trong những năm qua, tỉnh đã thực hiện cắt giảm nhiều thủ tục hành chính (TTHC) không cần thiết nhằm cấu trúc lại bộ TTHC theo hướng tinh gọn hơn. Quy trình, thành phần hồ sơ luôn được niêm yết công khai tại nơi tiếp nhận và trả kết quả ở các đơn vị hành chính công một cửa liên thông từ cấp tỉnh đến cấp huyện và xã. Bên cạnh đó, các sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND cấp huyện, cấp xã đã đầu tư trang bị cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ cho việc triển khai ứng dụng CNTT vào quá trình hoạt động cải các hành chính (CCHC) nhà nước.

Trung tâm Phục vụ Hành chính công là đơn vị hành chính đặc thù thuộc Văn phòng UBND tỉnh; là đầu mối tập trung để thực hiện việc tiếp nhận, tư vấn, hướng dẫn, giám sát, đôn đốc việc giải quyết TTHC và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân. Trung tâm không thay mặt các sở, ban, ngành giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân.

Hiện nay đã có 14 cơ quan đơn vị (12 sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh và 2 cơ quan ngành dọc Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh là Công an tỉnh và Bảo hiểm xã hội tỉnh), đưa gần 100% TTHC vào giải quyết tại Trung tâm, với 1.011 thủ tục đang được tiếp nhận tại Trung tâm trên tổng số 1.436 TTHC của toàn tỉnh (chiếm khoảng 70,4%). Trong năm 2021, Trung tâm đã đón tiếp hơn 65.000 lượt người đến liên hệ giải quyết TTHC; qua đó đã tiếp nhận và giải quyết tổng số hơn 56.000 hồ sơ các loại. Trung bình mỗi ngày Trung tâm tiếp nhận và trả kết quả hơn 300 hồ sơ (đợt cao

điểm hơn 400 hồ sơ). Mặc dù số lượng các cơ quan, đơn vị đưa vào Trung tâm chưa đầy đủ nhưng lượng giao dịch của người dân và tổ chức với Trung tâm đã khá đông.

Bên cạnh những kết quả đạt được, trong thời gian qua, tỉnh Quảng Bình vẫn chưa tạo ra nhiều chuyển biến tích cực về chất lượng dịch vụ hành chính công (DVHCC). Từ năm 2014 đến nay, thứ hạng chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) của tỉnh giảm. Trong đó có 3 tiêu chí đạt cao gồm: Tham gia của người dân ở cấp cơ sở; công khai, minh bạch; trách nhiệm giải trình với người dân và 2 tiêu chí đạt thấp là TTHC công và quản trị điện tử. Một trong những nguyên nhân chủ yếu dẫn đến tình trạng trên là chất lượng DVHCC của tỉnh chưa cao, trong đó công tác tiếp nhận, giám sát và trả kết quả hồ sơ tại Trung tâm đạt hiệu quả chưa cao.

Từ thực tiễn trên, cần thiết phải nghiên cứu và thực hiện nhiệm vụ “Nghiên cứu giải pháp nâng cao hiệu quả tiếp nhận, giám sát và trả kết quả hồ sơ TTHC tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh” nhằm mục tiêu xây dựng nền hành chính phục vụ, không ngừng nâng cao hiệu quả trong công tác giải quyết TTHC, đưa đến cho người dân nhiều sự lựa chọn, tạo sự thuận lợi và tiết kiệm chi phí cho công dân, tổ chức và doanh nghiệp khi thực hiện TTHC, Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh Quảng Bình đề xuất một số giải pháp nâng cao hiệu quả tiếp nhận, giám sát và trả kết quả hồ sơ TTHC tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh Quảng Bình như sau:

Một là, cải tiến quy trình dịch vụ hành chính công

Hoàn thiện quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ Hành chính công.

Công khai toàn bộ quy trình thủ tục giải quyết các DVHCC trên tất cả các phương diện thời hạn, yêu cầu, mức phí.

Các sở, ban, ngành và đơn vị cần thường xuyên rà soát, đánh giá sự cần thiết, tính hợp lý và sự cần thiết của từng loại TTHC, trên cơ sở đó cắt giảm tối đa các TTHC nội bộ có tính chất rườm rà, không cần thiết; đơn giản hóa hồ sơ, quy trình và rút ngắn thời gian giải quyết đối với tất cả các TTHC, nhất là TTHC liên quan đến lĩnh vực tài nguyên - môi trường, đầu tư, kinh doanh của các doanh nghiệp như: cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; giấy phép xây dựng; đăng ký kinh doanh; thẩm định và phê duyệt báo cáo đánh giá tác động môi trường.

Tổ chức thực hiện toàn bộ quy trình tiếp nhận, giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết (tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt và trả kết quả) tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công theo kế hoạch nhiệm vụ cụ thể đã được đề ra tại Quyết định số 985/QĐ-TTg, ngày 8/8/2018 của Thủ tướng Chính phủ về ban hành Kế hoạch thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC. Để thực hiện được giải pháp này, cần thực hiện mô hình “4 tại chỗ” (tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt và trả kết quả tại chỗ) đối với những TTHC phổ biến và có số lượng hồ sơ lớn. Theo đó, phần đầu tối thiểu 20% số TTHC được thực hiện toàn bộ quy trình tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh.

Nghiên cứu cải tiến quy trình giao nhận hồ sơ từ Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh về các sở, ban, ngành và đơn vị. Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh Quảng Bình cần hợp đồng với đơn vị dịch vụ chuyên vận chuyển hồ sơ từ Trung tâm Phục vụ Hành chính công sau khi tiếp nhận về tại các sở, ban, ngành để tiếp tục giải quyết các khâu công việc trong quy trình giải quyết TTHC công và ngược lại vận chuyển kết quả giải quyết hồ sơ từ sở, ban, ngành đến Trung tâm để trả cho người dân và tổ chức.

Thực hiện có hiệu quả việc tiếp nhận và hoàn trả kết quả hồ sơ cho người dân qua dịch vụ bưu chính công ích tại các vùng sâu, vùng

xa, vùng miền núi của các huyện như Tuyên Hóa và Minh Hóa. Theo đó, các sở, ngành cần tiếp tục tăng số lượng TTHC được tiếp nhận và hoàn trả hồ sơ cho người dân qua dịch vụ bưu chính công ích, trong đó ưu tiên áp dụng đối với những vùng có điều kiện đi lại khó khăn nhằm tiết kiệm chi phí đi lại và thời gian làm TTHC.

Các cơ quan, đơn vị, địa phương cần tiến hành rà soát khi có thay đổi TTHC, mở rộng phạm vi để đảm bảo áp dụng ISO đối với tất cả hoạt động liên quan đến thực hiện TTHC cho tổ chức, cá nhân; tiến hành công bố phù hợp tiêu chuẩn và công bố lại khi có thu hẹp, mở rộng phạm vi áp dụng theo quy định; tăng cường bồi dưỡng, đào tạo kiến thức về ISO cho CBCCVC, người lao động của cơ quan, đơn vị; đẩy mạnh ứng dụng CNTT trong áp dụng ISO và kết nối liên thông với hệ thống thông tin một cửa điện tử nhằm giải quyết TTHC trực tuyến và thanh toán trực tuyến trên Cổng dịch vụ công.

Hai là, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin

Rà soát, bổ sung, hoàn thiện các giải pháp kỹ thuật và thực hiện tích hợp, đồng bộ đầy đủ dữ liệu để nâng cao 16 chỉ số đánh giá thực hiện TTHC, DVC theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ, Công văn số 1624/UBND-KSTT, ngày 6/9/2022 và Công văn số 1760/UBND-KSTT, ngày 27/9/2022 của UBND tỉnh.

Rà soát, chỉnh sửa các chức năng “kiểm tra tài khoản” và “đồng bộ thông tin, dữ liệu về tài khoản định danh điện tử” từ cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư khi tiếp nhận hồ sơ trên Cổng DVC/ Hệ thống MCĐT tỉnh.

Rà soát, chỉnh sửa các chức năng kết nối để khai thác, sử dụng 20 trường dữ liệu cơ bản từ CSDL quốc gia về dân cư trong quá trình tiếp nhận, giải quyết từng hồ sơ TTHC.

Nghiên cứu xây dựng các tiện ích, quy trình thực hiện thí điểm một số DVC trực tuyến, thanh toán trực tuyến chỉ nhận hồ sơ trực tuyến (do công dân nộp hoặc Bộ phận một cửa hỗ trợ), bảo đảm nguyên tắc “lấy người dùng làm trung tâm”.

Rà soát, hoàn thiện chức năng báo cáo tổng

hợp, chức năng thống kê (công khai trên trang chủ) các số liệu về “hồ sơ/ kết quả TTHC được số hóa”, “hồ sơ thanh toán trực tuyến” để theo dõi, kiểm tra, đôn đốc.

Tích hợp chức năng biên lai điện tử và các dịch vụ, tiện ích cần thiết khác lên Cổng DVC tỉnh để cung cấp cho tổ chức, cá nhân.

Đảm bảo kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu hồ sơ, văn bản giữa Hệ thống quản lý văn bản và điều hành tỉnh sau khi được nâng cấp với Hệ thống MCĐT tỉnh; chia sẻ, tích hợp các báo cáo thống kê tổng hợp trên Hệ thống MCĐT tỉnh với Hệ thống thông tin báo cáo của tỉnh và Hệ thống thông tin báo cáo Chính phủ.

Triển khai thí điểm tiện ích “Đăng ký hẹn giờ giao dịch hành chính” tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công của tỉnh, sau đó nhân rộng đến cấp huyện, thành phố.

Trung tâm Phục vụ Hành chính công cần đề xuất UBND tỉnh Quảng Bình cho chủ trương nâng cấp các tính Zalo ứng dụng vào Cổng dịch vụ công tỉnh, hỗ trợ việc thực hiện các TTHC cho người dân.

Đẩy mạnh việc thực hiện các dịch vụ công trực tuyến trên môi trường mạng nhằm giảm bớt tình trạng quá tải các TTHC được giao dịch theo phương thức trực tiếp như hiện nay.

Chính quyền địa phương cần có lộ trình để đầu tư xây dựng hạ tầng CNTT ở cấp xã thuộc vùng miền núi, vùng sâu, vùng xa, trước hết là xây dựng mạng nội bộ và kết nối internet; tăng cường trang thiết bị máy tính và đào tạo bồi dưỡng cán bộ công chức cấp xã về ứng dụng CNTT.

Ba là, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức

Cần kiện toàn cơ cấu tổ chức tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công sao cho năng lực phục vụ của đội ngũ CBCCVC phù hợp với chức năng nhiệm vụ của Trung tâm, bổ nhiệm các cán bộ có năng lực phù hợp với vị trí mà họ đảm nhiệm.

Nâng cao ý thức, trách nhiệm, kỹ năng ứng xử trong giải quyết công việc của CBCCVC với cá nhân, tổ chức. Lãnh đạo các cấp chính quyền

cần thống nhất chỉ đạo toàn thể CBCCVC ứng xử theo phương châm “Nụ cười công chức” trong thực thi công vụ nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp đối với thái độ phục vụ của CBCCVC.

Bên cạnh Đề án vị trí việc làm, các cơ quan, đơn vị cung cấp DVHCC cần xây dựng quy hoạch cán bộ chuyên môn nhằm có kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng CBCCVC của đơn vị. Công tác đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ CBCCVC cần phải được thay đổi chương trình, nội dung đào tạo, bồi dưỡng.

Thí điểm áp dụng chính sách luân chuyển tạm thời đối với cán bộ, công chức tham gia giải quyết một số TTHC có tính chất liên thông từ cấp xã đến cấp tỉnh.

Bốn là, phối hợp tiếp nhận hồ sơ giữa quầy một cửa của các đơn vị

Các cơ quan liên quan cử công chức, viên chức luân phiên trực tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả tại Trung tâm theo định kỳ 3 tháng hoặc 6 tháng. Thời gian bàn giao nhiệm vụ trực giữa các đơn vị được thực hiện cố định vào ngày làm việc cuối cùng của phiên trực.

Công chức, viên chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả thay cho các đơn vị sẽ được tập huấn, hướng dẫn và có trách nhiệm tiếp thu, nghiên cứu bộ TTHC của các đơn vị để làm tốt công tác hỗ trợ, hướng dẫn cho tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ đầy đủ, đúng quy định của pháp luật.

Năm là, tập trung kết quả về một đầu mối để trả cho người dân và doanh nghiệp

Tổ chức việc trả kết quả tập trung về một đầu mối, kết quả giải quyết TTHC của các đơn vị sẽ được bàn giao cho công chức, viên chức chuyên trách của Trung tâm để trả kết quả trực tiếp cho cá nhân, tổ chức.

Sáu là, đẩy mạnh ứng dụng dịch vụ công trực tuyến

Triển khai hoàn tất các dự án ứng dụng CNTT đã được phê duyệt và trang bị các phần mềm tác nghiệp cơ bản liên quan đến các DVC trọng điểm.

Triển khai các DVC trực tuyến cung cấp ở

mức độ toàn quy trình phục vụ người dân và doanh nghiệp trên địa bàn.

Triển khai áp dụng chữ ký số trong trả kết quả qua mạng tạo thuận tiện cho tổ chức và người dân có các giao dịch trên hệ thống điện tử.

Trang bị các thiết bị đánh giá điện tử tại các quầy giao dịch để người dân tự đánh giá.

Tiếp tục đẩy mạnh tuyên truyền về lợi ích của việc cung ứng các DVC trực tuyến toàn quy trình tại Trung tâm.

Các sở, ban, ngành, đơn vị cần tiếp tục rà soát, cập nhật, tham mưu sửa đổi, điều chỉnh TTHC theo hướng đơn giản, phù hợp với trình độ, nhận thức của các tầng lớp nhân dân, doanh nghiệp đến giao dịch.

Đề nghị cơ quan có thẩm quyền khẩn trương phối hợp với các Bộ, ngành Trung ương có liên quan triển khai tích hợp, kết nối phần mềm giải quyết TTHC chuyên ngành với Cổng dịch vụ công/ Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh, rà soát, xây dựng các TTHC toàn trình đối với các TTHC có tần suất phát sinh nhiều nhằm giảm tải thời gian tiếp nhận trực tiếp tại Bộ phận một cửa các cấp, tiết kiệm thời gian, công sức đi lại và đảm bảo thuận tiện cho người dân, doanh nghiệp.

Có các chính sách ưu đãi cho người dân, doanh nghiệp khi thực hiện TTHC bằng hình thức trực tuyến như: giảm tiền phí, lệ phí; miễn phí chuyển tiền của ngân hàng khi thanh toán trực tuyến;... nhằm tạo thay đổi thói quen của công dân, doanh nghiệp trong việc sử dụng DVC trực tuyến, dần dần từ bỏ phương thức thực hiện kiểu cũ.

Đẩy mạnh ứng dụng, khai thác các tính năng của mạng xã hội Zalo trong công tác giải quyết các TTHC.

Bây là, đầu tư trang thiết bị, cơ sở vật chất

Lãnh đạo cần xác định tập trung đầu tư xây dựng, nâng cấp nơi làm việc của Bộ phận một cửa, một cửa liên thông đảm bảo về diện tích, trang bị đầy đủ trang thiết bị theo quy định nhằm tạo môi trường làm việc khang trang, hiện đại và công khai, minh bạch để tạo tâm lý thoải mái, được tôn trọng cũng như đáp ứng tốt

nhu cầu thuận tiện, nhanh chóng của người dân, doanh nghiệp trong giải quyết TTHC. Thực hiện các giải pháp hiệu quả để tăng cường hơn nữa sự giám sát của Nhân dân đối với công tác CCHC và hoạt động của Bộ phận một cửa, một cửa liên thông bằng việc lắp đặt hệ thống camera giám sát.

Tám là, tăng cường công tác kiểm tra, giám sát thực hiện

Công tác kiểm tra của lãnh đạo Trung tâm cần được thực hiện thường xuyên, gắn với xử lý nghiêm túc các trường hợp sai phạm, chấn chỉnh ngay hoạt động của Trung tâm. Đồng thời, công khai đường dây nóng, hòm thư góp ý để nhân dân được biết, phản ánh những vấn đề liên quan đến giải quyết TTHC tại Trung tâm. Giải quyết nhanh chóng, chính xác, công bằng, thỏa đáng các kiến nghị, phản ánh của Nhân dân nhằm tạo lòng tin của Nhân dân.

Cần tăng cường công tác kiểm tra, thanh tra công vụ về giải quyết TTHC thường xuyên hoặc đột xuất để đảm bảo xử lý sai phạm của CBCCVC một cách kịp thời, tránh được những tiêu cực trong việc thực thi công vụ của CBCCVC và có hình thức khuyến khích, khen thưởng kịp thời những cá nhân, bộ phận thực hiện tốt nhiệm vụ được giao.

Trung tâm Phục vụ Hành chính công cấp tỉnh cần tham mưu UBND tỉnh Quảng Bình thành lập Ban giám sát thực hiện DVHCC (gồm đại diện Văn phòng UBND tỉnh, Sở Nội vụ và Sở Thông tin và Truyền thông) để giám sát toàn bộ việc giải quyết TTHC các cấp, tiếp nhận, giải thích các ý kiến của người dân, các tổ chức và doanh nghiệp liên quan DVHCC; thường xuyên rà soát, kịp thời nhắc nhở các cơ quan, đơn vị, bộ phận có tình trạng trễ hẹn, trả hồ sơ... lặp lại nhiều lần.

Nâng cao chất lượng DVHCC luôn luôn là một vấn đề được sự quan tâm của UBND tỉnh Quảng Bình nói chung, Trung tâm Phục vụ Hành chính công của tỉnh nói riêng. Với những nỗ lực và quyết sách triệt để, tỉnh Quảng Bình đã xây dựng và đưa vào vận hành hiệu quả Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh ■