

UBND TỈNH HẢI DƯƠNG

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

TRƯỜNG ĐẠI HỌC HẢI DƯƠNG

ĐỖ THÙY DƯƠNG

CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI VĂN  
PHÒNG ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH HẢI DƯƠNG

NGÀNH: QUẢN LÝ KINH TẾ

TÓM TẮT ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ

Hải Dương, năm 2025

UBND TỈNH HẢI DƯƠNG

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

TRƯỜNG ĐẠI HỌC HẢI DƯƠNG

ĐỒ THUYẾT

CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI VĂN  
PHÒNG ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH HẢI DƯƠNG

NGÀNH: QUẢN LÝ KINH TẾ

Mã số: 8310110

TÓM TẮT ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ

Hải Dương, năm 2025

## **MỞ ĐẦU**

### **1. Lý do lựa chọn đề tài đề án**

Cải cách TTHC là nhiệm vụ trọng tâm luôn được Đảng và Nhà nước quan tâm thực hiện nhằm đảm bảo sự thống nhất, đồng bộ, đơn giản, công khai, minh bạch của TTHC, giúp giảm chi phí, tiết kiệm thời gian cho các tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp; từ đó tạo sự thuận lợi cho các tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp trong tiếp cận, tham gia giám sát và thực hiện TTHC.

Trong những năm qua, tỉnh Hải Dương đã quan tâm tới nội dung CCHC mà đặc biệt là cải cách TTHC, coi CCHC là nội dung quan trọng để phát triển kinh tế - xã hội. UBND tỉnh Hải Dương đã ban hành nhiều văn bản và tổ chức thực hiện cải cách TTHC theo cơ chế một cửa, tại cơ quan hành chính nhà nước trên phạm vi toàn tỉnh.

Tuy nhiên trong quá trình triển khai thực hiện, bên cạnh những kết quả đạt được như TTHC được công khai, giảm hẳn tình trạng gây phiền hà, sách nhiễu tổ chức, công dân, tinh thần trách nhiệm và năng lực chuyên môn của cán bộ công chức được nâng lên đáng kể thì vẫn còn tồn tại nhiều vấn đề bức xúc, biểu hiện của TTHC còn rườm rà, thủ tục chồng chéo, trùng lặp, chưa ban hành kịp thời để phù hợp với những thay đổi của tỉnh Hải Dương hiện nay. Vì vậy việc nghiên cứu về cải cách TTHC và đưa ra giải pháp thực hiện hiệu quả cho UBND tỉnh Hải Dương là cần thiết.

Xuất phát từ thực tế trên và để góp phần nâng cao hiệu quả cải cách TTHC tại tỉnh UBND tỉnh Hải Dương, học viên đã lựa chọn đề tài: ***“Cải cách thủ tục hành chính tại văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Hải Dương”*** nghiên cứu để làm đề án tốt nghiệp thạc sĩ của mình.

## **2. Tổng quan tình hình nghiên cứu đề tài**

### **3. Mục tiêu nghiên cứu của đề tài**

#### ***3.1. Mục tiêu chung***

Trên cơ sở hệ thống hóa những vấn đề lý luận và thực tiễn về cải cách thủ tục hành chính tại Văn phòng UBND tỉnh Hải Dương tiến hành xây dựng kế hoạch các công việc nhằm nâng cao hiệu quả cải cách TTHC tại Văn phòng UBND tỉnh Hải Dương.

#### ***3.2. Mục tiêu cụ thể***

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận về cải cách thủ tục hành chính.
- Đánh giá thực trạng cải cách thủ tục hành chính tại Văn phòng UBND tỉnh Hải Dương.
- Xây dựng kế hoạch công việc nhằm nâng cao hiệu quả cải cách thủ tục hành chính tại Văn phòng UBND tỉnh Hải Dương.

## **4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

#### ***4.1. Đối tượng nghiên cứu***

Cải cách thủ tục hành chính tại Văn phòng UBND tỉnh Hải Dương

#### ***4.2. Phạm vi nghiên cứu***

- Phạm vi không gian: Văn phòng UBND tỉnh Hải Dương

- Phạm vi thời gian: giai đoạn 2022- 2024

- Phạm vi nội dung: Xây dựng đề án cải cách thủ tục hành chính tại Văn phòng UBND tỉnh Hải Dương, nghiên cứu tập trung về các thủ tục hành chính đối với doanh nghiệp.

## **5. Phương pháp nghiên cứu**

## **6. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài**

Về lý luận: Đề án góp phần hệ thống hóa cơ sở lý luận về cải cách thủ tục hành chính.

Về thực tiễn: Xây dựng kế hoạch chi tiết công việc thực hiện để nhằm nâng cao hiệu quả cải cách thủ tục hành chính tại Văn phòng UBND tỉnh Hải Dương. Đề án sẽ là tài liệu tham khảo có giá trị áp dụng trong thực tiễn về cải cách thủ tục hành chính tại Văn phòng UBND tỉnh Hải Dương.

## **7. Cấu trúc đề án**

Chương 1: Cơ sở lý luận và kinh nghiệm thực tiễn về cải cách thủ tục hành chính tại Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Hải Dương

Chương 2: Thực trạng cải cách thủ tục hành chính tại Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Hải Dương

Chương 3: Giải pháp nâng cao hiệu quả cải cách thủ tục hành chính tại Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Hải Dương

## CHƯƠNG 1

### CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ KINH NGHIỆM THỰC TIỄN VỀ CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI VĂN PHÒNG ỦY BAN NHÂN DÂN

#### **1.1. Cơ sở lý luận về cải cách thủ tục hành chính**

##### ***1.1.1. Những vấn đề cơ bản về thủ tục hành chính***

Thủ tục hành chính là thủ tục của các hoạt động quản lý hành chính, là những công việc cụ thể được tiến hành theo một trật tự nhất định do nhà nước quy định để giải quyết công việc thuộc chức năng của cơ quan hành chính nhà nước. Đó là các thủ tục buộc phải tuân theo của cơ quan hành chính nhà nước trong quá trình tiến hành các hoạt động quản lý điều hành các công việc nhà nước

*Đặc điểm của thủ tục hành chính:*

Thứ nhất, thủ tục hành chính được điều chỉnh bằng các quy phạm thủ tục hành chính.

Thứ hai, thủ tục hành chính là trình tự thực hiện thẩm quyền trong quản lý hành chính nhà nước.

Thứ ba, thủ tục hành chính rất đa dạng, phức tạp.

Thứ tư, so với các quy phạm nội dung của luật hành chính, thủ tục hành chính có tính năng động hơn và đòi hỏi phải thay đổi nhanh hơn một khi thực tế cuộc sống đã có những yêu cầu mới.

##### ***1.1.2. Cải cách thủ tục hành chính***

Cải cách thủ tục hành chính là một nội dung quan trọng

của cải cách hành chính nhà nước, bao gồm quá trình cải biến có kế hoạch cụ thể để đạt mục tiêu hoàn thiện thủ tục hành chính nhà nước nhằm đáp ứng yêu cầu nền hành chính phục vụ, hiệu lực và hiệu quả.

*Nhiệm vụ cải cách thủ tục hành chính*

Cắt giảm và nâng cao hiệu quả thủ tục hành chính trong tất cả các lĩnh vực quản lý nhà nước, nhất là thủ tục hành chính liên quan tới người dân, doanh nghiệp; thực hiện cải cách thủ tục hành chính để tiếp tục cải thiện môi trường kinh doanh, giải phóng mọi nguồn lực của xã hội và nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia, bảo đảm điều kiện cho nền kinh tế của đất nước phát triển nhanh, bền vững.

Công khai, minh bạch tất cả các thủ tục hành chính bằng các hình thức thiết thực và thích hợp; thực hiện thống nhất cách tính chi phí mà cá nhân, tổ chức phải bỏ ra khi giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan hành chính nhà nước; duy trì và cập nhật cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính;

Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về các quy định hành chính để hỗ trợ việc nâng cao hiệu quả các quy định hành chính và giám sát việc thực hiện thủ tục hành chính của các cơ quan hành chính nhà nước các cấp.

***1.1.3. Quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa***

Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

Bước 2: Chuyển hồ sơ đến cơ quan nhà nước có thẩm

quyền giải quyết

Bước 3: Giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính

Bước 4: Trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

#### ***1.1.4. Nội dung cải cách thủ tục hành chính tại UBND tỉnh***

##### ***1.1.4.1. Cải cách thể chế hành chính***

Cải cách thể chế hành chính là việc xem xét, đánh giá, theo dõi nhằm bảo đảm tính khả thi của quy định về thủ tục hành chính, đáp ứng yêu cầu công khai, minh bạch trong quá trình tổ chức thực hiện thủ tục hành chính

##### ***1.1.4.2. Cải cách quy trình giải quyết thủ tục hành chính***

Cải cách quy trình giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa giúp việc giải quyết thủ tục hành chính được quản lý tập trung, thống nhất, nhanh chóng kịp thời, công khai, minh bạch và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan có thẩm quyền. Quá trình giải quyết thủ tục hành chính được đôn đốc, kiểm tra, theo dõi, giám sát, đánh giá bằng các phương thức khác nhau trên cơ sở đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và có sự tham gia của cá nhân, tổ chức.

##### ***1.1.4.3. Ứng dụng công nghệ thông tin trong cơ chế một cửa***

Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, kỹ thuật số vào các TTHC, mở rộng các TTHC, tiếp nhận xử lý hồ sơ trên môi trường không gian mạng. Kết nối có hiệu quả các dữ liệu thông tin từ trung ương đến địa phương, chuyển giao tiến bộ khoa học và công nghệ ở các địa phương, nhập khẩu, chuyển giao công nghệ tiên tiến của thế giới. Các cơ quan HCNN

thường xuyên cập nhật và nâng cao chất lượng công nghệ ứng dụng, bao gồm cả phần cứng và phần mềm.

#### *1.1.4.4. Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức thực hiện cơ chế một cửa*

Nâng cao năng lực và hiệu quả thực thi công vụ cho đội ngũ công chức tiếp nhận, giải quyết TTHC. Đội ngũ cán bộ, công chức nhất là cấp cơ sở cần được đào tạo, trang bị kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin trong thực thi nhiệm vụ, lễ lối làm việc, văn hóa ứng xử trên môi trường mạng. Đặc biệt, đề cao trách nhiệm thực hiện các quy định của pháp luật trong tiếp nhận, xử lý nhanh chóng, kịp thời các TTHC của công chức nhà nước.

#### ***1.1.5. Tiêu chí đánh giá cải cách thủ tục hành chính tại UBND tỉnh***

- Tính công khai, minh bạch thể hiện qua số lượng danh mục thủ tục, quy trình giải quyết, cách thức công khai, khả năng tiếp nhận thông tin của người dân.

- Mức độ đơn giản hóa thể hiện qua các chỉ tiêu như số lượng thủ tục hành chính cắt giảm, mức độ thống nhất trong quy trình, số lượng giấy tờ cần nộp được giảm.

- Hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính thể hiện qua các chỉ tiêu như tỉ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn, thời gian trung bình giải quyết thủ tục hành chính so với quy định, mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức.

- Tiêu chí về ứng dụng công nghệ thông tin như tỉ lệ thủ

tục hành chính thực hiện trực tuyến mức độ 3, 4 hiệu quả kết nối giữa cổng dịch vụ công của tỉnh với hệ thống thông tin khác, tính tiện lợi và khả năng truy cập.

## **1.2. Kinh nghiệm thực tiễn về cải cách thủ tục hành chính**

### ***1.2.1. Kinh nghiệm cải cách thủ tục hành chính tại một số địa phương***

Cải cách thủ tục hành chính tại UBND tỉnh Lào Cai

Cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa liên thông” tại UBND tỉnh Quảng Ninh

### ***1.2.2. Bài học rút ra cho công tác cải cách thủ tục hành chính tại Văn phòng UBND tỉnh Hải Dương***

## KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Cải cách TTHC là một trong những mục tiêu quan trọng trong cải cách HCNN. Các địa phương đều đang thực hiện cải cách TTHC, đơn giản hóa, công khai, minh bạch các TTHC, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp. Cải cách TTHC được xem là cách thức hữu hiệu trong cải cách TTHC tại các cơ quan HCNN.

Chương 1 đã phân tích làm rõ cơ sở lý luận và thực tiễn về cải cách TTHC tại UBND cấp tỉnh; phân tích làm rõ khái niệm, đặc điểm, vai trò của TTHC; cải cách TTHC, cải cách TTHC theo cơ chế một cửa; cải cách TTHC tại UBND tỉnh; mục đích, nguyên tắc, yêu cầu, quy trình, nội dung cải cách TTHC tại UBND cấp tỉnh. Nghiên cứu kinh nghiệm cải cách TTHC ở một số địa phương tỉnh Lào Cai, tỉnh Quảng Ninh và rút ra các giá trị tham khảo cho tỉnh Hải Dương.

## **CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI VĂN PHÒNG ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH HẢI DƯƠNG**

### **2.1. Khái quát chung về Ủy ban nhân dân tỉnh Hải Dương và bộ phận một cửa tại Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Hải Dương**

#### ***2.1.1. Khái quát về tỉnh Hải Dương***

Tỉnh Hải Dương nằm ở trung tâm vùng đồng bằng sông Hồng. Tỉnh thuộc vùng kinh tế trọng điểm của khu vực Bắc Bộ (nằm trong tam giác kinh tế phía Bắc: Hà Nội – Hải Phòng – Quảng Ninh).

Trong giai đoạn 2022 – 2024 tỉnh Hải Dương gặp nhiều khó khăn, thách thức, do khủng hoảng kinh tế dưới sự lãnh đạo, chỉ đạo của cấp uỷ, chính quyền các cấp, sự giám sát của HĐND các cấp, sự giúp đỡ chỉ đạo của Chính phủ, các Bộ, Ban, Ngành Trung ương và tinh thần nỗ lực quyết tâm phấn đấu của toàn Đảng bộ và nhân dân, tỉnh Hải Dương tiếp tục giành được nhiều kết quả quan trọng, khá toàn diện trên các lĩnh vực.

#### ***2.1.2. Khái quát về UBND tỉnh Hải Dương***

*Về vị trí, chức năng:*

UBND tỉnh Hải Dương do Hội đồng nhân dân tỉnh Hải Dương bầu là cơ quan chấp hành của Hội đồng nhân dân tỉnh Hải Dương, cơ quan hành chính nhà nước ở tỉnh Hải Dương, chịu trách nhiệm trước Hội đồng nhân dân cấp tỉnh và cơ quan

nhà nước cấp trên.

*Về nhiệm vụ, quyền hạn:*

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 77/2015/QH13 ngày 19 tháng 6 năm 2015 của Quốc Hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam quy định nhiệm vụ, quyền hạn của UBND tỉnh Hải Dương như sau:

Xây dựng, trình Hội đồng nhân dân tỉnh các quyết định và tổ chức thực hiện các nghị quyết của Hội đồng nhân dân Thành phố;

Quy định tổ chức bộ máy và nhiệm vụ, quyền hạn cụ thể của cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh;

Ủy ban nhân dân tỉnh gồm Chủ tịch, Phó chủ tịch, các Ủy viên, các cơ quan chuyên môn và Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

UBND tỉnh Hải Dương gồm có 1 Chủ tịch và 3 Phó chủ tịch. Ủy viên UBND là người đứng đầu cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ủy viên phụ trách quân sự, Ủy viên Phụ trách công an.

### ***2.1.3. Khái quát về Bộ phận một cửa tại Văn phòng UBND tỉnh Hải Dương***

*Vị trí, chức năng của Bộ phận một cửa*

Bộ phận một cửa cấp tỉnh Hải Dương có tên gọi là Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Hải Dương, là đơn vị hành chính đặc thù thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Hải Dương. Trung tâm là đầu mối tập trung tập trung để hướng

dẫn, tiếp nhận, giải quyết, chuyển hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; theo dõi, giám sát, công khai, minh bạch hóa quy trình giải quyết thủ tục hành chính; cung cấp thông tin dịch vụ và thủ tục hành chính gắn với việc tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức.

*Nhiệm vụ của Bộ phận một cửa*

Tiếp nhận và giải quyết hồ sơ hành chính của tổ chức, cá nhân tại Trung tâm hành chính công thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả khi có yêu cầu giải quyết công việc trong phạm vi thẩm quyền của UBND tỉnh được quy định giải quyết theo cơ chế một cửa.

*Địa điểm, thời gian làm việc của bộ phận một cửa*

Địa điểm: Nơi làm việc của bộ phận một cửa UBND tỉnh Hải Dương Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh Hải Dương tại Tầng 1 Thư viện tỉnh Hải Dương đường, Tôn Đức Thắng, phường Lê Thanh nghị, Thành phố Hải Dương.

*Trách nhiệm của công chức làm việc tại bộ phận một cửa*

Trưởng đơn vị phân công, bố trí nơi làm việc cho công chức phù hợp, thuận tiện trong việc giải quyết công việc của tổ chức, công dân;

Giúp Chủ tịch UBND tỉnh theo dõi, tổng hợp tình hình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ tại Bộ phận một cửa;

Là đầu mối phối hợp với lãnh đạo các phòng ban

chuyên môn và các cơ quan liên quan, kịp thời giải quyết những khó khăn, vướng mắc trong quá trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ.

## **2.2. Thực trạng cải cách thủ tục hành chính tại Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Hải Dương**

### ***2.2.1. Quy trình giải quyết thủ tục hành chính tại Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Hải Dương***

Giải quyết hồ sơ TTHC theo cơ chế một cửa tại Văn phòng UBND tỉnh Hải Dương tuân thủ nghiêm ngặt các quy định tại văn bản của các cơ quan nhà nước. Ngày 10/11/2011 UBND tỉnh ban hành Quyết định 05/2011/QĐ-UBND quy định quy trình giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa tại Văn phòng UBND tỉnh Hải Dương.

### ***2.2.2. Nội dung cải cách thủ tục hành chính tại Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Hải Dương***

#### ***2.2.2.1. Cải cách thể chế hành chính***

Các sở, ban, ngành, UBND tỉnh Hải Dương tiếp tục rà soát, xây dựng quy trình hành chính theo cơ chế “một cửa”. Quy trình hành chính của mỗi sở, ban, ngành, UBND tỉnh bao gồm quy trình giải quyết hồ sơ hành chính với công dân, tổ chức; quy trình xử lý công việc của Bộ phận tiếp nhận hồ sơ hành chính với các phòng chuyên môn và giữa các phòng chuyên môn để thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước.

#### ***2.2.2.2. Cải cách quy trình giải quyết thủ tục hành chính***

UBND tỉnh Hải Dương đã hoàn thành việc xây dựng quy trình giải quyết từng TTHC theo cơ chế một cửa, xây dựng cơ chế phối hợp giữa các cơ quan trong việc giải quyết các TTHC đảm bảo rõ ràng, cụ thể và gắn trách nhiệm, thời hạn giải quyết từng nội dung công việc. Đến nay, 100% các TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết của UBND tỉnh đã được xây dựng quy trình giải quyết áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008.

#### *2.2.2.3. Ứng dụng công nghệ thông tin trong cơ chế một cửa*

Trong những năm qua để tiến tới xây dựng Chính phủ điện tử tới các cấp, các ngành, Thành phố đã và đang triển khai mô hình cung cấp dịch vụ công trực tuyến nhằm nâng cao hơn nữa hiệu quả dịch vụ công nói chung và tính hiện đại của chính quyền nói riêng. Theo đó, UBND tỉnh Hải Dương cũng duy trì tốt chất lượng hoạt động của trang thông tin điện tử tỉnh Hải Dương ([www.haiduong.gov.vn](http://www.haiduong.gov.vn)) với các chuyên trang, chuyên mục phục vụ công tác tuyên truyền theo chủ đề và cung cấp các dịch vụ công trực tuyến trên mạng. Hiện nay, dịch vụ hành chính công tỉnh Hải Dương có 196 dịch vụ hành chính công được cung cấp trực tuyến ở mức độ 1, 715 dịch vụ hành chính công được cung cấp trực tuyến ở mức độ 2, 365 dịch vụ hành chính công được cung cấp trực tuyến ở mức độ 3, 325 dịch vụ hành chính công được cung cấp trực tuyến ở mức độ 4.

#### *2.2.2.4. Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức thực hiện cơ chế một cửa*

Về số lượng, chất lượng công chức tại Bộ phận một cửa Bộ phận "một cửa" của UBND thành phố Cao Bằng gồm 18 người, 18/18 công chức đều có trình độ Đại học với chuyên môn phù hợp.

Trình độ chuyên môn của công chức làm việc tại Bộ phận "một cửa" khá cao và đồng đều. 100% có trình độ đại học. Các công chức đều có kinh nghiệm công tác lâu năm, số công chức làm việc trên 5 năm chiếm 55,55%. Về kỹ năng giao tiếp ứng xử 100% công chức tại Bộ phận "một cửa" đã được bồi dưỡng về kỹ năng giao tiếp ứng xử hành chính. Điều này tạo điều kiện thuận lợi cho việc thực hiện hoạt động dễ dàng, chính xác và hiệu quả hơn.

### **2.3. Kết quả đạt được và hạn chế về cải cách thủ tục hành chính tại Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Hải Dương**

#### **2.3.1. Kết quả đạt được**

##### *Đối với cơ quan quản lý hành chính nhà nước*

Lãnh đạo UBND tỉnh Hải Dương quan tâm và dành nhiều thời gian cho việc nghiên cứu, xem xét và ban hành các văn bản pháp luật phục vụ cho công tác cải cách TTHC, vì vậy có nhiều văn bản mới được ra đời theo hướng tích cực, đó là:

TTHC được xây dựng mới, sửa đổi có tính đồng bộ, đơn giản, thuận tiện nhưng vẫn chặt chẽ, bảo đảm tính pháp lý và yêu cầu của quản lý nhà nước. Các loại giấy tờ cần có để giải quyết công việc cụ thể đã được đơn giản hóa hơn trước rất nhiều.

##### *Đối với công dân và xã hội*

Việc giải quyết hồ sơ đã nhận được rất nhiều lời khen ngợi, ủng hộ và hài lòng của công dân, tổ chức về thái độ và tác phong làm việc của công chức tại Bộ phận này nói riêng cũng như tiến độ giải quyết hồ sơ của các phòng chuyên môn của Trung tâm dịch vụ hành chính công tỉnh Hải Dương nói chung.

### **2.3.2. Hạn chế, nguyên nhân**

#### **2.3.2.1. Hạn chế**

*Về thành lập và ban hành quy chế tổ chức của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả*

Cách thức tổ chức, hoạt động của Bộ phận "một cửa" chưa thực sự rõ ràng và độc lập, còn phụ thuộc vào các Sở, ngành chuyên môn. Hơn nữa, văn bản quy phạm pháp luật quy định còn nhiều TTHC rườm rà, không phù hợp. Chưa có sự phân công rõ ràng công chức, viên chức của từng cơ quan chuyên môn. Thực hiện nhiệm vụ còn tình trạng đùn đẩy, bỏ sót công việc.

*Về Giải quyết hồ sơ của công dân*

Quy trình TTHC tại Bộ phận "một cửa" hiện nay đều được công khai, minh bạch, quy trình xử lý đều được niêm yết tại Bộ phận "một cửa". Tuy nhiên, thời gian trả hồ sơ cho cá nhân, tổ chức đôi lúc còn chậm, vẫn xảy ra tình trạng trả hồ sơ muộn cho các cá nhân, tổ chức, không đúng thời gian quy định và niêm yết trước đó. Thực tế cho thấy, mặc dù quy trình thực hiện TTHC đã được niêm yết đầy đủ, nhưng người dân và thậm chí ngay cả công chức vẫn khó có thể làm theo, dẫn đến tình

trạng người dân phải đi lại nhiều lần để bổ sung hồ sơ.

*Về Cơ sở vật chất, ứng dụng công nghệ thông tin*

Nguồn tài chính hàng năm để trang bị cơ sở vật chất phục vụ cho công tác hiện đại hóa nền hành chính hiện nay còn hạn hẹp nên đầu tư chưa đồng bộ, chất lượng hạn chế. Mặc dù được trang bị 01 phòng làm việc khá rộng rãi với các trang thiết bị cần thiết, song các phương tiện kỹ thuật cao như máy tính, máy in, máy scan về cơ bản đã và đang bị xuống cấp, chưa đáp ứng kịp thời yêu cầu công việc. Điều này đã ảnh hưởng đến tâm lý làm việc của công chức cũng như người dân đến giải quyết TTHC.

*Về cán bộ, công chức bộ phận một cửa*

Hiện nay, tại Văn phòng UBND tỉnh Hải Dương đặt Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ theo cơ chế "một cửa" tại Trung tâm dịch vụ hành chính công tỉnh Hải Dương trực thuộc Văn phòng HĐND và UBND tỉnh Hải Dương trực tiếp điều hành.

*2.3.2.2. Nguyên nhân của hạn chế*

*Nguyên nhân khách quan:*

- Yếu tố chính trị
- Trình độ dân trí
- Trình độ ứng dụng công nghệ thông tin

*Nguyên nhân chủ quan:*

- Yếu tố năng lực nhận thức của chủ thể thủ tục hành chính
- Thiếu sự phối hợp hiệu quả giữa các phòng, ban thuộc

UBND tỉnh trong việc giải quyết TTHC.

- Công tác kiểm tra, thanh tra còn yếu kém

## **KẾT LUẬN CHƯƠNG 2**

Cải cách TTHC tại Văn phòng UBND tỉnh Hải Dương đã đem lại nhiều kết quả tích cực, góp phần làm thay đổi cơ bản mối quan hệ giữa chính quyền và người dân. Tiếp nhận và trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC tại Văn phòng UBND tỉnh Hải Dương ngày càng được tổ chức thực hiện khoa học, hiệu quả, góp phần xây dựng nền hành chính công khai, minh bạch, phục vụ, tạo thuận lợi cho cá nhân, tổ chức. Nếu như trước đây, công dân phải đến nhiều đầu mối để thực hiện một TTHC thì hiện nay họ chỉ cần đến làm việc với một đầu mối duy nhất đó là Bộ phận TN&TKQ tại Trung tâm dịch vụ hành chính công tỉnh Hải Dương. Cải cách TTHC đã mang lại nhiều lợi ích thiết thực cho người dân, tạo ra lề lối làm việc khoa học, hiệu quả cho đội ngũ CBCC và UBND tỉnh Hải Dương.

### **CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI VĂN PHÒNG ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH HẢI DƯƠNG**

#### **3.1. Phương hướng và mục tiêu cải cách thủ tục hành chính tại Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Hải Dương**

##### ***3.1.1. Phương hướng cải cách thủ tục hành chính tại Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Hải Dương***

Xây dựng bộ máy hành chính tinh gọn, ổn định, chuyên nghiệp, hoạt động có kỷ luật, kỷ cương và nâng cao hiệu lực, hiệu quả đội ngũ cán bộ, công chức cấp cơ sở có phẩm chất chính trị, trình độ chuyên môn chuyên môn nghiệp vụ, tinh thần trách nhiệm và tận tụy phục vụ nhân dân, trau dồi đạo đức công vụ.

Tiếp tục cải tiến, nâng cao chất lượng và hiệu quả của cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông, một cửa hiện đại; đẩy nhanh việc ứng dụng công nghệ thông tin để thực hiện liên thông giữa các cơ quan hành chính cùng cấp.

##### ***3.1.2. Mục tiêu cải cách thủ tục hành chính tại Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Hải Dương***

Tiếp tục tăng cường công tác chỉ đạo, điều hành việc triển khai thực hiện công tác CCHC giai đoạn 2021 - 2025 trên địa bàn tỉnh.

100% các thủ tục hành chính được công bố, công khai

kip thời, đúng quy định.

Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền, nâng cao nhận thức cho cán bộ, công chức, người dân, doanh nghiệp và xã hội về CCHC.

Phần đầu Chỉ số CCHC (PAR INDEX) của tỉnh giai đoạn 2021 - 2025 thuộc Top từ từ 20 đến dưới 30 trong các địa phương của cả nước.

Mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính đạt từ 90% trở lên; đến năm 2025 đạt từ 95% trở lên.

### **3.2. Các giải pháp nâng cao hiệu quả cải cách thủ tục hành chính tại Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Hải Dương**

#### ***3.2.1. Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục ý thức pháp luật về cải cách TTHC cho cán bộ, công chức và công dân, tổ chức***

CCHC nhằm mục tiêu cuối cùng là nhằm nâng cao khả năng phục vụ nhân dân của các cơ quan HCNN. Để người dân hiểu về công tác CCHC thì công tác thông tin, tuyên truyền cần phải hoạt động có hiệu quả.

Công tác thông tin, tuyên truyền có sức mạnh to lớn trong hoạt động quản lý HCNN, là cầu nối, truyền tải thông tin giữa cơ quan HCNN với công dân và là phương tiện để cơ quan HCNN truyền đạt các chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật một cách rộng rãi, hiệu quả nhất.

#### ***3.2.2. rà soát các quy định để tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính***

Việc đơn giản các TTHC trong việc giải quyết mối liên hệ giữa Nhà nước với công dân, tổ chức là điều kiện góp phần tăng cường hiệu quả của công tác cải cách TTHC.

Việc rà soát nhằm đơn giản hóa các TTHC cần gắn với đẩy mạnh phân công, phân cấp. Trong quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, đẩy mạnh hoạt động phân công, phân cấp là rất cần thiết, nhằm phát huy tính năng động, sáng tạo, quyền tự chủ, tự chịu trách nhiệm của từng cá nhân, bộ phận, lãnh đạo trên cơ sở phân định rõ nhiệm vụ, quyền hạn, trách nhiệm của mỗi cấp trong bộ máy chính quyền nhà nước.

Phân công rõ ràng, cụ thể sẽ tạo điều kiện thuận lợi trong giải quyết công việc; tránh tình trạng đùn đẩy bỏ sót công việc, ai cũng có thể tham gia giải quyết công việc mà không ai dám đứng ra nhận trách nhiệm về mình.

### ***3.2.3. Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận một cửa***

Công tác tuyển chọn công chức vào làm việc tại bộ phận một cửa phải đảm bảo công bằng, khách quan, ưu tiên cho những người có phẩm chất đạo đức tốt, trình độ chuyên môn cao, kỹ năng được thể hiện tốt, chuyên ngành phù hợp với vị trí công việc đang cần tuyển.

Quan tâm công tác đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ mọi mặt cho cán bộ, công chức. Hàng năm tổ chức các khóa đào tạo, bồi dưỡng tại chỗ để tạo điều kiện thuận lợi cho cán bộ, công chức, viên chức trong việc nâng cao chuyên môn,

nghiệp vụ.

***3.2.4. Hiện đại hóa cơ sở vật chất, trang thiết bị, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin***

UBND tỉnh Hải Dương cần tăng cường đầu tư kinh phí để sửa chữa, cải tạo và nâng cấp phòng làm việc cũng như trang bị thêm máy tính, máy in... trên cơ sở có nghiên cứu, tính toán cụ thể sát thực để sắp xếp các trang thiết bị phù hợp hơn. Đồng thời, cần đầu tư hơn nữa cho Bộ phận tiếp nhận và trả hồ sơ hành chính vì đây là đầu mối quan trọng, là bộ mặt giao dịch của UBND tỉnh với tổ chức, cá nhân.

Bố trí lại phòng làm việc giữa các lĩnh vực giải quyết tại Bộ phận “một cửa” để tạo không gian thông thoáng hơn và thuận tiện cho người dân khi đến giao dịch, bố trí bàn ghế đủ rộng để có thể đáp ứng nhu cầu để tài liệu, hồ sơ, hệ thống tủ lưu trữ hồ sơ đủ rộng để bảo quản và tra cứu khi cần thiết, để phục vụ cho việc giải quyết hồ sơ hành chính của cá nhân, tổ chức.

***3.2.5. Tăng cường sự phối hợp hợp, phân cấp quản lý và ủy quyền***

UBND tỉnh cần chỉ đạo các cơ quan chuyên môn, bộ phận chuyên môn trong giải quyết các công việc có liên quan trực tiếp đến người dân và tổ chức phải thực hiện tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo đúng các quy định của pháp luật. Các cơ quan chuyên môn, bộ phận chuyên môn cần phối hợp với nhau trong giải quyết TTHC phục vụ công dân.

Trưởng bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại UBND tỉnh

cần tổ chức tốt việc tiếp dân, hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả giải quyết hồ sơ hành chính cho tổ chức, công dân theo đúng nội quy, quy chế; mở sổ theo dõi tình hình tiếp, hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả cho tổ chức, công dân, kịp thời báo cáo những vướng mắc, phát sinh trong quá trình thực hiện; chấp hành nghiêm chỉ đạo của lãnh đạo trong thực hiện TTHC cho tổ chức, công dân.

### ***3.2.6. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát của tổ chức chính quyền và nhân dân***

Cần nâng cao chất lượng công tác đánh giá, kiểm tra, giám sát của cơ quan hành chính cấp trên đối với việc thực hiện cơ chế “một cửa, một cửa liên thông” tại UBND các cấp. UBND tỉnh tiếp tục chỉ đạo Sở Nội vụ thực hiện công tác kiểm tra thường xuyên, kiểm tra định kỳ đối với quá trình thực hiện cơ chế “một cửa, một cửa liên thông” của UBND tỉnh.

Thâm quyền kiểm tra giám sát do nhiều chủ thể chịu trách nhiệm, đó là tổ chức công dân tham gia giám sát công việc của cơ quan Nhà nước, giám sát công việc của CB, CC hoặc cấp trên kiểm tra giám sát cấp dưới, cấp dưới cũng có thể giám sát cấp trên và giám sát cùng cấp với nội dung và hình thức giám sát đa dạng và phong phú.

### **3.3. Kiến nghị đối với các tổ chức, cá nhân**

Kiến nghị với Chính phủ

Kiến nghị với UBND tỉnh Hải Dương

### **KẾT LUẬN CHƯƠNG 3**

Quá trình CCHC cần phải được thực hiện thường xuyên, liên tục trên cơ sở tổng kết đánh giá kết quả thực hiện nhằm phát huy được nội lực của tỉnh trong việc thực hiện nhiệm vụ chung. Nội dung Chương 3 khái quát về phương hướng, mục tiêu cải cách TTHC tại Văn phòng UBND tỉnh Hải Dương và sự cần thiết phải tìm ra những giải pháp cụ thể, phù hợp với điều kiện kinh tế - xã hội, tình hình an ninh trật tự của địa phương. Trong Chương 3, tác giả đã nêu ra 6 giải pháp cụ thể nhằm nâng cao hiệu quả cải cách TTHC tại Văn phòng UBND tỉnh Hải Dương. Mong rằng những giải pháp này sẽ giúp cho Văn phòng UBND tỉnh Hải Dương vận dụng để thực hiện tốt công tác cải cách TTHC.

## KẾT LUẬN

Cải cách TTHC là một trong những nhiệm vụ quan trọng của CCHC. Qua một thời gian dài thực hiện, Văn phòng UBND tỉnh Hải Dương đã đạt được nhiều thành tựu đáng kể, nhưng bên cạnh đó cũng nhiều khó khăn, thử thách cần phải khắc phục. UBND tỉnh Hải Dương đã bám sát Chương trình tổng thể của Chính phủ về cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2020 - 2025 là "Xây dựng một nền hành chính trong sạch, vững mạnh, hiện đại, hiệu lực, hiệu quả, tăng tính dân chủ và pháp quyền xã hội chủ nghĩa".

Trong thời gian tới, để công tác cải cách TTHC tại Văn phòng UBND tỉnh Hải Dương có kết quả và đạt chất lượng cao hơn, tác giả xin đề ra những giải pháp cụ thể nhằm nâng cao hiệu quả cải cách TTHC tại Văn phòng UBND tỉnh Hải Dương với mong muốn góp một phần tâm sức nhỏ bé của mình vào việc đẩy mạnh công tác cải cách TTHC, nâng cao năng lực phục vụ nhân dân và thực sự trở thành động lực thúc đẩy nền kinh tế trên địa bàn tỉnh Hải Dương.