

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

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

ĐỖ THÙY DƯƠNG

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

Chuyên ngành: Quản lý kinh tế

Mã số: 8310110

ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ

Người hướng dẫn khoa học: TS. Trần Thị Phương Dịu

TS. Phạm Thị Thu Trang

Hải Dương, năm 2025

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của tôi. Các số liệu, kết quả trình bày trong Đề án là trung thực và chưa được công bố trong bất kỳ công trình khoa học nào khác.

Tôi xin cam đoan rằng mọi sự giúp đỡ cho việc thực hiện Đề án này đã được cảm ơn và các thông tin trích dẫn trong Đề án đã được chỉ rõ nguồn gốc.

Học viên thực hiện Đề án

Đỗ Thùy Dương

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
MỤC LỤC.....	ii
DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CÁC CHỮ VIẾT TẮT.....	v
DANH MỤC BẢNG, BIỂU, SƠ ĐỒ	vi
MỞ ĐẦU.....	1
1. Lý do lựa chọn đề tài đề án	1
2. Tổng quan tình hình nghiên cứu	2
3. Mục tiêu của đề án	3
4. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu của đề án	4
5. Phương pháp thu thập, xử lý thông tin thực hiện đề án	4
6. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề án	5
7. Cấu trúc đề án.....	5
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	6
1.1. Cơ sở lý luận về cải cách thủ tục hành chính.....	6
1.1.1. Những vấn đề cơ bản về thủ tục hành chính.....	6
1.1.2. Cải cách thủ tục hành chính	12
1.1.3. Quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa	16
1.1.4. Nội dung cải cách thủ tục hành chính tại UBND tỉnh	19
1.1.5. Tiêu chí đánh giá cải cách thủ tục hành chính tại UBND tỉnh	23
1.2. Kinh nghiệm thực tiễn về cải cách thủ tục hành chính	24
1.2.1. Kinh nghiệm cải cách thủ tục hành chính tại một số địa phương.....	24
1.2.2. Bài học rút ra cho công tác cải cách thủ tục hành chính tại Văn phòng UBND tỉnh Hải Dương.....	26
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1.....	27
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI VĂN PHÒNG ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH HẢI DƯƠNG	28
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.....	28
2.1.1. Khái quát về tỉnh Hải Dương	28

2.1.2. Khái quát về UBND tỉnh Hải Dương.....	32
2.1.3. Khái quát về Bộ phận một cửa tại Văn phòng UBND tỉnh Hải Dương.....	34
2.2. Thực trạng cải cách thủ tục hành chính tại Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Hải Dương.....	37
2.2.1. Quy trình giải quyết thủ tục hành chính tại Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Hải Dương.....	37
2.2.2. Nội dung cải cách thủ tục hành chính tại Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Hải Dương.....	42
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	56
2.3.1. Kết quả đạt được	56
2.3.2. Hạn chế, nguyên nhân	58
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2.....	63
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI VĂN PHÒNG ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH HẢI DƯƠNG	64
3.1. Phương hướng và mục tiêu cải cách thủ tục hành chính tại Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Hải Dương	64
3.1.1. Phương hướng cải cách thủ tục hành chính tại Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Hải Dương.....	64
3.1.2. Mục tiêu cải cách thủ tục hành chính tại Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Hải Dương.....	65
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	66
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	66
3.2.2. Rà soát các quy định để tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.....	68
3.2.3. Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận một cửa	70
3.2.4. Hiện đại hóa cơ sở vật chất, trang thiết bị, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin.....	73
3.2.5. Tăng cường sự phối hợp hợp, phân cấp quản lý và ủy quyền	74

3.2.6. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát của tổ chức chính quyền và nhân dân	76
3.3. Kiến nghị đối với các tổ chức, cá nhân	77
3.3.1. Kiến nghị với Chính phủ	77
3.3.2. Kiến nghị với UBND tỉnh Hải Dương	78
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3	80
KẾT LUẬN	81
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	82
PHỤ LỤC	Error! Bookmark not defined.

DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CÁC CHỮ VIẾT TẮT

Từ viết tắt	Nguyên nghĩa
CBCC	Cán bộ, công chức
CNTT	Công nghệ thông tin
HCNN	Hành chính nhà nước
TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
TN&TKQ	Tiếp nhận và trả kết quả
TTHC	Thủ tục hành chính
UBND	Ủy ban nhân dân

DANH MỤC BẢNG, BIỂU, SƠ ĐỒ

Sơ đồ 2.1. Quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại Văn phòng UBND tỉnh Hải Dương	37
Sơ đồ 2.2. Quy trình thực hiện cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh	40
Bảng 2.1. Số lượng thủ tục hành chính tại Văn phòng UBND tỉnh Hải Dương giai đoạn 2022- 2024.....	45
Bảng 2.2. Số lượng TTHC được rà soát, sửa đổi, bãi bỏ tại Văn phòng UBND tỉnh Hải Dương giai đoạn 2022- 2024.....	47
Bảng 2.3. Đánh giá của người dân về việc tiếp nhận thông tin tại Văn phòng UBND tỉnh Hải Dương.....	48
Bảng 2.4. Số lượng hồ sơ tiếp nhận và giải quyết tại Văn phòng UBND tỉnh Hải Dương giai đoạn 2022- 2024	51
Bảng 2.5. Đánh giá mức độ hài lòng của người dân đến làm việc tại Văn phòng UBND tỉnh Hải Dương	52
Bảng 2.6. Đánh giá của người dân về ứng dụng công nghệ thông tin tại Văn phòng UBND tỉnh Hải Dương	54
Bảng 2.7. Cơ cấu trình độ của đội ngũ công chức làm việc tại Bộ phận "một cửa" tại Văn phòng UBND tỉnh Hải Dương.....	55
Bảng 2.8. Đánh giá của người dân về đội ngũ cán bộ công chức thực hiện tại Văn phòng UBND tỉnh Hải Dương	55

MỞ ĐẦU

1. Lý do lựa chọn đề tài đề án

Trong xu thế toàn cầu hóa, các quốc gia đang xích lại gần nhau, liên kết và hội nhập tạo thành vòng tròn liên kết chung để giải quyết các vấn đề mang tính toàn cầu, hội nhập quốc tế trở thành một xu thế tất yếu và không loại trừ bất kỳ quốc gia nào. Bởi vậy, cải cách TTHC càng được coi trọng hơn bao giờ hết. Cải cách TTHC tiến tới đồng bộ hóa hệ thống thể chế, đơn giản hóa các TTHC nhằm tạo cơ sở pháp lý vững chắc và một môi trường thuận lợi cho mọi hoạt động trong đời sống xã hội, nhất là trong lĩnh vực kinh tế, thúc đẩy kinh tế - xã hội phát triển của mỗi quốc gia.

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. Đồng thời, tăng cường trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi nhiệm vụ, góp phần hoàn thiện thể chế kinh tế thị trường, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước; tăng cường lòng tin của người dân, của doanh nghiệp vào môi trường kinh doanh của đất nước; góp phần phòng, chống tham nhũng và lãng phí có hiệu quả, thiết thực.

Thực hiện cải cách TTHC ở nước ta theo hướng đơn giản, chính xác, nhanh chóng, thuận tiện cho công dân tổ chức và các cơ quan nhà nước. Trong tình hình mới, đòi hỏi Đảng và Nhà nước ta chú trọng đẩy mạnh công cuộc cải cách TTHC mà trọng tâm là nâng cao chất lượng, hiệu quả của cơ chế “một cửa liên thông” trong giải quyết TTHC ở các cơ quan nhà nước.

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

Cải cách hành chính, cải cách TTHC theo mô hình “một cửa” là đề tài đã và đang giành được sự quan tâm của nhiều nhà nghiên cứu như:

Nguyễn Hữu Hải, *Cải cách hành chính nhà nước – lý luận và thực tiễn* (2016), Học viện Chính trị Quốc gia. Cuốn sách trình bày cơ sở lý luận và thực tiễn về CCHCNCN. Tác giả đưa ra những quan niệm về CCHCNCN cũng như sự cần thiết của quá trình này ở Việt Nam và các nội dung CCHCNCN đó là: cải cách thể chế HCNCN, cải cách TTHC; cải cách tổ chức bộ máy nhà nước; cải cách, nâng cao chất lượng đội ngũ CBCC; cải cách TTHC và hiện đại hóa nền HCNCN.

Ngô Thành Can, *Hành chính nhà nước và CCHCNCN*, NXB Chính trị Quốc gia, Hà Nội - 2016. Cuốn sách cung cấp cho người đọc các kiến thức liên quan đến nền HCNCN và CCHCNCN, khái niệm HCNCN và CCHCNCN; các bộ phận cấu tạo nên nền HCNCN đó là: hệ thống thể chế HCNCN; tổ chức bộ máy HCNCN; đội ngũ nhân sự trong bộ máy HCNCN và nguồn lực tài chính công để vận hành nền HCNCN. Từ đó, tác giả đi sâu nghiên cứu các nội dung CCHCNCN nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả của nền HCNCN và đáp ứng tốt hơn yêu cầu phục vụ công dân, tổ chức.

Luận văn *“Cải cách thủ tục hành chính theo mô hình một cửa và một cửa liên thông tại UBND cấp quận, thuộc thành phố Cần Thơ”* của tác giả Nguyễn Sỹ Minh (2022). Luận văn đã đề cập đến một số vấn đề lý luận về cải cách TTHC theo cơ chế một cửa và cơ chế một cửa liên thông, thực trạng cải cách TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cấp quận, TP. Cần Thơ, đồng thời, luận văn đã đưa ra các giải pháp nâng cao chất lượng thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cấp quận, thành phố Cần Thơ. Đối tượng của luận văn là các quận, có trình độ

kinh tế - xã hội tương đối phát triển và đồng đều.

Luận văn “*Thực hiện thủ tục hành chính tại Ủy ban nhân dân tỉnh Hải Phòng*” của tác giả Trần Ngọc Quả (2021). Luận văn đã đề cập tới một số vấn đề lý luận về cải cách TTHC theo cơ chế một cửa và cơ chế một cửa liên thông, thực trạng cải cách TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại tỉnh Hải Phòng. Trên cơ sở đó, luận văn đã đưa ra giải pháp hoàn thiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại tỉnh Hải Phòng.

Luận văn “*Cải cách thủ tục hành chính tại UBND tỉnh Vĩnh Phúc*” của tác giả Nguyễn Thị Hiếu Hạnh (2020). Luận văn đề cập đến việc xây dựng, đề xuất giải pháp tiếp tục đẩy mạnh cải cách TTHC và cách thức tổ chức hoạt động mô hình một cửa trong thực hiện cải cách TTHC theo hướng hiện đại ở UBND tỉnh Vĩnh Phúc.

Nhìn chung những nghiên cứu này đã góp phần vào việc hình thành cơ sở lý luận về cải cách thủ tục hành chính tại một số đơn vị UBND tỉnh của một số địa phương. Đưa ra những khuyến nghị nhằm cải cách thủ tục hành chính tại UBND tỉnh tại các địa phương. Tại UBND tỉnh Hải Dương công tác cải cách thủ tục hành chính đã được thực hiện trong những năm gần đây. Tuy nhiên chưa thấy có đề tài nghiên cứu nào về công tác cải cách thủ tục hành chính tại Văn phòng UBND tỉnh Hải Dương. Vì vậy đây là đề tài mới, cần thiết giúp Văn phòng UBND tỉnh Hải Dương thấy được thực trạng cải cách thủ tục hành chính, những ưu điểm, hạn chế trong công tác cải cách thủ tục hành chính nhằm giúp công tác cải cách hành chính được nâng cao hiệu quả hơn.

3. Mục tiêu của đề án

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, phạm vi nghiên cứu của đề án

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 thu thập, xử lý thông tin thực hiện đề án

5.1. Phương pháp thu thập thông tin

Trong quá trình nghiên cứu, tác giả tham khảo và kế thừa các vấn đề lý luận đã được nghiên cứu trong các giáo trình, luận án, luận văn, báo cáo nghiên cứu khoa học,... Thông tin qua các nguồn tài liệu sẵn có như báo, internet và những thông tin có liên quan đến chất lượng đội ngũ công chức hành chính cấp phường.

Phương pháp phỏng vấn: Tác giả tiến hành phỏng vấn trực tiếp người dân ở tỉnh Hải Dương khi đến giao dịch công việc tại Văn phòng UBND tỉnh Hải Dương để có đánh giá khách quan về cải cách thủ tục hành chính tại Văn phòng UBND tỉnh Hải Dương.

Phương pháp quan sát: Sử dụng phương pháp quan sát để thu thập thông tin về hiệu quả hoạt động cải cách thủ tục hành chính tại Văn phòng UBND tỉnh Hải Dương.

5.2. Phương pháp dự kiến phân tích số liệu/thông tin

Phương pháp phân tích được sử dụng để phân tích các công trình nghiên cứu liên quan. Phân tích nội dung tài liệu để thu thập, học hỏi, kế thừa và phát triển phù hợp với đề tài. Nhìn chung, các tài liệu về cải cách thủ tục hành chính được viết một cách khái quát, có nhiều nguồn số liệu khác nhau... Do đó, cần phải có sự chọn lọc tư liệu để tổng hợp thành các dữ liệu mang tính khái quát hóa. Đồng thời, khi sử dụng phương pháp so sánh, bản chất của sự việc sẽ được làm rõ và người nghiên cứu có cơ sở để phân tích thực trạng, nhận xét và đánh giá, định hướng xây dựng

giải pháp nâng cao chất lượng công chức.

Cùng với đó đề tài sử dụng một số phương pháp khác như: Thống kê, so sánh, quy nạp... kết hợp nghiên cứu lý luận với tổng kết thực tiễn, nhằm làm rõ nội dung cơ bản của đề tài luận văn, bảo đảm tính khoa học và logic giữa các vấn đề được nêu ra. Ngoài ra luận văn cũng kế thừa, phát triển các kết quả của các công trình nghiên cứu có liên quan đến nội dung đề tài nhằm làm rõ những vấn đề chính của đề án.

6. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề án

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

Ngoài phần mở đầu, kết luận, danh mục tài liệu tham khảo và các phụ lục liên quan đề án được trình bày trong 03 chương chính:

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

1.1.1.1. Khái niệm và phân loại thủ tục hành chính

Khái niệm thủ tục hành chính

Trong hoạt động của các cơ quan nhà nước, thủ tục trước hết được hiểu là những trình tự được quy định phải tuân theo khi thực hiện công việc. Theo quan niệm này, ở nhiều nước có luật thủ tục cho hoạt động của các cơ quan nhà nước tương đối cụ thể. Những thủ tục như vậy không đơn thuần chỉ là yêu cầu về giấy tờ hành chính cần có mà còn là trật tự hoạt động của cơ quan nhà nước được quy định.

Theo quy định của pháp luật và thực tiễn quản lý nhà nước ở nước ta, hoạt động chấp hành và điều hành (hành pháp) của hệ thống cơ quan hành chính nhà nước được thực hiện bằng hành động liên tục theo một trình tự nhất định nhằm đạt mục đích quản lý đã được đề ra. Đó là thủ tục quản lý hành chính nhà nước, được gọi là thủ tục hành chính.

Dưới góc độ luật học, hoạt động quản lý nhà nước luôn tuân thủ những quy tắc pháp lý, những quy định cụ thể về trình tự, cách thức khi sử dụng thẩm quyền nhà nước đối với từng cơ quan để giải quyết công việc, gọi chung là những quy phạm thủ tục; trong đó có thủ tục lập pháp, thủ tục tố tụng tư pháp và thủ tục hành chính. “Thủ tục hành chính là trình tự về thời gian, không gian, cách thức giải quyết công việc của các cơ quan hành chính nhà nước trong mối quan hệ với các cơ quan, tổ chức và các cá nhân công dân”.

Như vậy, 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

Thủ tục hành chính là trình tự, cách thức giải quyết công việc của các cơ quan hành chính nhà nước có thẩm quyền trong mối quan hệ nội bộ của cơ quan hành chính và giữa các cơ quan hành chính nhà nước với các tổ chức và cá nhân

công dân. Nó giữ vai trò đảm bảo cho công việc đạt được mục đích đã định, phù hợp với thẩm quyền của các cơ quan nhà nước hoặc của các cá nhân, tổ chức được uỷ quyền trong việc thực hiện chức năng quản lý nhà nước.

Phân loại thủ tục hành chính

Tuỳ theo tiêu chí phân loại thủ tục hành chính được chia thành nhiều loại khác nhau.

Nếu lấy tiêu chí là theo thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết có thể phân loại thủ tục hành chính thành 3 nhóm:

Nhóm I: gồm những thủ tục hành chính đơn ngành, thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của một cơ quan hành chính.

Nhóm II: gồm những thủ tục hành chính liên ngành, thuộc thẩm quyền tiếp nhận giải quyết của một cơ quan hành chính sau khi có sự thỏa thuận của một hay một số cơ quan hành chính cùng cấp.

Nhóm III: gồm những thủ tục hành chính liên thông giữa hai hoặc ba cấp hành chính (những thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận giải quyết của một cơ quan hành chính, chuyển lên cơ quan hành chính cấp cao hơn giải quyết).

Căn cứ vào Nghị quyết số 38-CP ngày 04/5/1994 của Chính phủ về cải cách một bước thủ tục hành chính thì có thể phân loại thủ tục hành chính theo đối tượng quản lý hành chính nhà nước. Theo đó, thủ tục hành chính được xác định cho từng lĩnh vực quản lý nhà nước và được phân chia theo cơ cấu chức năng của bộ máy quản lý hiện hành. Ví dụ, thủ tục trong xây dựng cơ bản, thủ tục trước bạ, thủ tục đăng ký kinh doanh, thủ tục hải quan, thủ tục vay vốn...

Cách phân loại này giúp xác định được tính đặc thù của lĩnh vực quản lý làm cơ sở xây dựng những thủ tục hành chính cần thiết, thích hợp, nhằm quản lý theo mục tiêu quản lý.

Theo công việc cụ thể của các cơ quan nhà nước, có thể phân loại thủ tục hành chính thành: thủ tục thông qua và ban hành văn bản trong các cơ quan, thủ tục xét và quyết định về thi đua, khen thưởng, thủ tục tuyển dụng cán bộ, công chức... Đặc điểm của các thủ tục này là gắn liền với hoạt động cụ thể của các cơ quan, phản ánh tính đặc thù trong quá trình vận dụng các thủ tục đó vào thực tiễn.

Đặc biệt, dựa trên quan hệ công tác có thể phân chia thủ tục hành chính

thành 3 nhóm:

Thủ tục hành chính nội bộ: đây là các thủ tục liên quan đến quan hệ trong quá trình thực hiện các công việc nội bộ của các cơ quan, công sở trong hệ thống cơ quan nhà nước và trong bộ máy nhà nước nói chung.

Thủ tục liên hệ: là thủ tục thực hiện thẩm quyền tiến hành giải quyết các công việc liên quan đến quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, phòng ngừa, ngăn chặn, xử phạt các vi phạm hành chính, trưng thu, trưng mua các động sản và bất động sản của tổ chức và của công dân.

Thủ tục văn thư: là toàn bộ hoạt động lưu trữ, xử lý, cung cấp các loại giấy tờ và đưa ra giải quyết một công việc nhất định. Loại thủ tục này có liên quan chặt chẽ với hoạt động văn thư và thường xuyên xảy ra trong hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước. Hai nội dung cơ bản của thủ tục văn thư là:

Nhà nước được quyền quy định các loại giấy tờ cần thiết cho việc giải quyết một yêu cầu của tổ chức hay của công dân nhằm xác định mối quan hệ pháp lý rõ ràng.

1.1.1.2. Đặc điểm của thủ tục hành chính

Tính chất đa diện và nội dung phong phú của hoạt động quản lý hành chính nhà nước có quy định đặc điểm của thủ tục hành chính.

Thứ nhất, thủ tục hành chính được điều chỉnh bằng các quy phạm thủ tục hành chính. Mọi hoạt động quản lý hành chính nhà nước phải được trật tự hóa, nghĩa là phải tiến hành theo những thủ tục nhất định, nhưng không có nghĩa là mọi hoạt động trong quản lý nhà nước đều phải được điều chỉnh bởi quy phạm thủ tục hành chính mà có hoạt động tổ chức tác nghiệp cụ thể trong nội bộ tổ chức Nhà nước do các quy định nội bộ điều chỉnh.

Thứ hai, thủ tục hành chính là trình tự thực hiện thẩm quyền trong quản lý hành chính nhà nước. Nghĩa là thủ tục hành chính được phân biệt với thủ tục tư pháp, khác với thủ tục tố tụng tại toà án; kể cả tố tụng hành chính cũng không thuộc về khái niệm thủ tục hành chính.

Thứ ba, thủ tục hành chính rất đa dạng, phức tạp. Tính đa dạng, phức tạp đó được quy định bởi hoạt động quản lý nhà nước, là hoạt động diễn ra ở hầu hết các lĩnh vực đời sống xã hội và bộ máy hành chính bao gồm rất nhiều các cơ quan từ trung ương đến địa phương, mỗi cơ quan đó trong việc thực hiện thẩm quyền của mình đều phải tuân thủ theo những thủ tục nhất định. Hơn nữa, nền hành chính nhà

nước hiện nay đang chuyển từ hành chính cai quản sang hành chính phục vụ, làm dịch vụ cho xã hội, từ quản lý tập trung sang cơ chế thị trường làm cho hoạt động quản lý hành chính đa dạng về nội dung và phong phú về hình thức, biện pháp. Bên cạnh đó, với xu hướng hợp tác quốc tế, đối tượng quản lý không chỉ trong phạm vi nội bộ công dân trong nước mà còn liên quan đến các yếu tố nước ngoài do đó thủ tục hành chính càng trở nên đa dạng, phong phú và phức tạp hơn.

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.

1.1.1.3. Vai trò, ý nghĩa của thủ tục hành chính

Trong quản lý hành chính nhà nước và đời sống xã hội, TTHC có các vai trò sau đây:

Thứ nhất, quy định TTHC là một bảo đảm pháp lý cho việc thực hiện các quy định nội dung. Quy định TTHC là một bộ phận quan trọng của quy phạm pháp luật hành chính, là phương tiện để đưa các quy phạm nội dung của Luật Hành chính và một số ngành luật khác vào cuộc sống. Quy phạm nội dung quy định các nguyên tắc quản lý, thẩm quyền của cơ quan quản lý hành chính nhà nước, quyền lợi và nghĩa vụ của cá nhân, tổ chức... và quy phạm TTHC chỉ ra cách thức cụ thể để thực hiện các nội dung đó.

Thứ hai, quy định TTHC trực tiếp liên quan đến việc thực hiện thẩm quyền của các chủ thể quản lý hành chính nhà nước và việc thực hiện quyền, nghĩa vụ của cá nhân, tổ chức. Mỗi một quy định TTHC đều có sự hiện hữu của hai nhóm chủ thể: cơ quan có thẩm quyền giải quyết và cá nhân, tổ chức tham gia. Cơ quan có thẩm quyền giải quyết được quyền nhân danh nhà nước buộc đối tượng tham gia phải tuân thủ quy định pháp luật, quy định TTHC ... tính chất mệnh lệnh phục tùng, bất bình đẳng trong quan hệ .

Thứ ba, quy định TTHC chuẩn mực là cơ sở để đảm bảo chấp hành nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả trong quản lý hành chính nhà nước. Thông qua quy định TTHC chuẩn mực, cơ quan nhà nước, cán bộ, công chức có thẩm quyền và các tổ chức, cá nhân ở khu vực ngoài nhà nước có thể kiểm tra, giám sát việc giải quyết TTHC của cơ quan, cán bộ, công chức nhà nước; đồng

thời thúc đẩy quá trình giải quyết công việc nhanh chóng, chính xác theo đúng pháp luật, góp phần chống tham nhũng, sách nhiễu nhân dân.

Thứ tư, quy định TTHC là biểu hiện trình độ văn minh trong tổ chức, điều hành hoạt động quản lý của các cơ quan hành chính nhà nước. Do đó, TTHC chính là chất keo kết dính mọi yếu tố và sự vận hành của nền hành chính. Chất lượng và hiệu quả của TTHC liên quan đến chất lượng và hiệu quả giải quyết công việc của cơ quan hành chính nhà nước và cán bộ, công chức nhà nước, biểu hiện cụ thể qua các tiêu chí: giải quyết đúng quy định, giải quyết trong thời gian ngắn nhất nhanh chóng, kịp thời và mang lại sự hài lòng cho cá nhân, tổ chức có yêu cầu giải quyết TTHC.

Thứ năm, quy định TTHC có ảnh hưởng, tác động lớn đến các hoạt động hợp tác kinh tế quốc tế và thu hút đầu tư nước ngoài vào Việt Nam. Bởi vì hệ thống luật pháp và quy định TTHC thân thiện, phù hợp chính là yếu tố quan trọng để thu hút, khuyến khích các nhà đầu tư nước ngoài, dòng vốn nước ngoài đầu tư vào Việt Nam.

Tóm lại, TTHC có ý nghĩa quan trọng trong quản lý hành chính nhà nước và đời sống xã hội; nếu không thực hiện TTHC thì quyền lợi, nghĩa vụ của cá nhân, tổ chức cũng như nội dung chính sách có liên quan sẽ cơ bản chỉ trên “giấy tờ”, khó đi vào cuộc sống. Vì vậy, việc kiểm soát chất lượng quy định TTHC ngay từ khâu soạn thảo cũng như việc kiểm soát quá trình thực hiện sẽ có ý nghĩa rất lớn đối với việc nâng cao chất lượng văn bản quy phạm pháp luật và việc triển khai thực hiện TTHC nói riêng, thi hành pháp luật nói chung.

1.1.1.4. Các nguyên tắc xây dựng và thực hiện thủ tục hành chính

Theo Nghị định số 63/2010/NĐ-C của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính có quy định việc xây dựng TTHC phải đảm bảo các nguyên tắc sau:

Đơn giản, dễ hiểu và dễ thực hiện;

Phù hợp với mục tiêu quản lý hành chính nhà nước;

Bảo đảm quyền bình đẳng của các đối tượng thực hiện thủ tục hành chính;

Tiết kiệm thời gian và chi phí của cá nhân, tổ chức và cơ quan hành chính nhà nước;

Đảm bảo tính hợp hiến, hợp pháp, thống nhất, đồng bộ, hiệu quả của các quy định về thủ tục hành chính; thủ tục hành chính phải được cơ quan nhà nước có thẩm quyền quy định trên cơ sở bảo đảm tính liên thông giữa các thủ tục hành chính liên

quan, thực hiện phân công, phân cấp rõ ràng, minh bạch, hợp lý; dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật có quy định về thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của cơ quan nào, cơ quan đó phải có trách nhiệm hoàn chỉnh.

Những nguyên tắc này có thể liên quan trực tiếp đến việc xây dựng các thủ tục hành chính quy định loại, thẩm quyền và trình tự ban hành các văn bản quy phạm pháp luật), nhưng cũng có thể được quy định trên nguyên tắc chung và đòi hỏi phải được cụ thể hóa bằng các văn bản quy phạm pháp luật khác.

Ngoài ra, xây dựng thủ tục hành chính còn cần phải tuân thủ một số nguyên tắc sau:

Thực hiện đúng pháp luật, tăng cường pháp chế nhằm tạo được công cụ quản lý hữu hiệu cho bộ máy nhà nước;

Phù hợp thực tế và nhu cầu khách quan của sự phát triển kinh tế - xã hội;

Có tính hệ thống chặt chẽ.

Các nguyên tắc trên liên quan chặt chẽ với nhau. Trong từng trường hợp cụ thể, khi vận dụng chúng để xây dựng các thủ tục hành chính cần tính đến các yếu tố thực tế để nhấn mạnh một nguyên tắc nào đó để được những thủ tục hữu hiệu.

Cũng theo Nghị định số 63/2010/NĐ-CP quy định về nguyên tắc thực hiện các TTHC với nội dung như sau:

Bảo đảm công khai, minh bạch các thủ tục hành chính đang được thực hiện;

Bảo đảm khách quan, công bằng trong thực hiện thủ tục hành chính;

Bảo đảm tính liên thông, kịp thời, chính xác, không gây phiền hà trong thực hiện thủ tục hành chính;

Bảo đảm quyền được phản ánh, kiến nghị của các cá nhân, tổ chức đối với các thủ tục hành chính;

Đề cao trách nhiệm của cán bộ, công chức trong giải quyết công việc cho cá nhân, tổ chức.

Việc thực hiện trước tiên phải đảm tính chính xác, công minh. Tính chính xác, công minh trong quá trình thực hiện thủ tục cần được bảo đảm bởi quy chế hoạt động của cơ quan tiến hành thủ tục. Trách nhiệm của công chức, các cơ quan liên quan trong quá trình thực hiện một TTHC là cung cấp thông tin, tư liệu cần thiết và phối hợp giải quyết TTHC một cách thuận lợi, chính xác.

1.1.2. Cải cách thủ tục hành chính

1.1.2.1. Cải cách thủ tục hành chính

Khái niệm cải cách thủ tục hành chính

Cải cách tùy từng cách tiếp cận sẽ hiểu theo các cách khác nhau. Theo cách hiểu thông thường nhất cải cách là sửa đổi những bộ phận cũ cho thành hợp lý và đáp ứng yêu cầu khách quan hơn

Cải cách là một biện pháp được thực hiện để giải quyết những đòi hỏi của thực tiễn với mục tiêu rõ ràng, chương trình cụ thể và yêu cầu phải hoàn tất trong một thời gian nhất định. Cải cách còn có thể hiểu là sự điều chỉnh lớn đối với các cấu trúc chính trị, văn hóa, kinh tế của xã hội, cần phải có sự đồng tình, ủng hộ của các lực lượng xã hội. Do đó, cải cách sẽ tạo ra những thay đổi mang tính hệ thống hơn, trên quy mô rộng lớn và toàn diện.

Theo Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 18/11/2011 của Chính phủ về *Phê duyệt chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011- 2020*. Nội dung Cải cách hành chính được triển khai trên các mặt: Cải cách thể chế, cải cách thủ tục hành chính, cải cách tổ chức bộ máy hành chính, xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, cải cách tài chính công và hiện đại hóa nền hành chính. Trong đó cải cách thủ tục hành chính, thực hiện giải quyết các thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông là một khâu quan trọng và được đặt ra ngay từ giai đoạn đầu của tiến trình cải cách hành chính. Cải cách thủ tục hành chính nhằm bảo đảm tính pháp lý, hiệu quả, minh bạch, công bằng trong khi giải quyết công việc hành chính; loại bỏ những rườm rà, chồng chéo dễ bị lợi dụng để tham nhũng, gây khó khăn cho dân.

Cải cách thủ tục hành chính thực chất là cải cách trình tự thực hiện thẩm quyền hành chính trong mối quan hệ tới quyền và nghĩa vụ của công dân, tổ chức và trong nội bộ cơ quan hành chính nhà nước. Cải cách thủ tục hành chính nhà nước là một bộ phận của cải cách thể chế nền hành chính nhà nước nhằm xây dựng và thực thi thủ tục hành chính theo những chuẩn mực nhất định, đơn giản, gọn nhẹ, vận hành nhịp nhàng, hành động theo đúng quy trình, quy phạm; thích ứng với từng loại đối tượng, từng loại công việc cụ thể; phù hợp với điều kiện thực tế và đáp ứng yêu cầu của nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa.

Như vậy, *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.*

Cải cách thủ tục hành chính là một bộ phận của cải cách thể chế hành chính nhà nước, nhằm xây dựng và thực thi thủ tục hành chính theo những chuẩn mực nhất định: đơn giản, gọn nhẹ, vận hành nhịp nhàng, hoạt động theo đúng quy trình, quy phạm thích ứng với từng loại đối tượng, từng loại công việc, phù hợp với điều kiện thực tế và đáp ứng yêu cầu của kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa. Cải cách thủ tục hành chính thực chất là cải cách trình tự thực hiện thẩm quyền hành chính trong mối liên hệ tới quyền và nghĩa vụ của công dân, tổ chức và trong nội bộ cơ quan hành chính nhà nước.

Sự cần thiết phải cải cách thủ tục hành chính:

Đại hội Đảng Cộng sản Việt Nam lần thứ VIII đã khẳng định: cải cách thủ tục hành chính là một trong những nhiệm vụ chủ yếu của cải cách nền hành chính nhà nước với nội dung: "Thực hiện cải cách cơ bản các thủ tục hành chính, cả về cơ chế tổ chức thực hiện, loại bỏ những khâu bất hợp lý và phiền hà, ngăn chặn tệ cửa quyền, tham nhũng, hối lộ, vi phạm pháp luật".

Trong tiến trình chuyển đổi nền kinh tế kế hoạch hóa tập trung quan liêu bao cấp sang nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa, Nhà nước cần dành sự quan tâm nhiều hơn đối với việc cải cách thủ tục hành chính nhằm đáp ứng các yêu cầu dịch vụ, phục vụ xã hội và nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước.

Đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính là một yêu cầu bức xúc, là một trong những nội dung quan trọng của cải cách hành chính nhà nước và được đặt ra trước cải cách hành chính nhà nước, được xem như khâu đột phá của cải cách hành chính. Vấn đề cải cách thủ tục hành chính luôn được Chính phủ quan tâm.

Nhiệm vụ cải cách thủ tục hành chính

Mục tiêu và yêu cầu của cải cách thủ tục hành chính là phải đạt sự chuyển biến căn bản trong quan hệ và thủ tục giải quyết công việc của công dân. Nhiệm vụ cụ thể cải cách thủ tục hành chính là:

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.

1.1.2.2. Cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa

Khái niệm cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa

Cơ chế một cửa là cách thức giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của một cơ quan hành chính nhà nước trong việc công khai, hướng dẫn thủ tục hành chính, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả được thực hiện tại một đầu mối là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan hành chính nhà nước.

Để thực hiện thành công nhiệm vụ cải cách TTHC thì cơ chế một cửa đóng vai trò rất quan trọng. Hiệu quả của việc giải quyết hồ sơ theo cơ chế “một cửa” giúp nền hành chính trở nên dân chủ, minh bạch, chuyên nghiệp và nhanh chóng hơn. Nhận thức được tầm quan trọng của việc đẩy mạnh thực hiện cơ chế một cửa trong cải cách TTHC, Nhà nước đã ban hành, triển khai thực hiện các văn bản pháp luật liên quan như:

Quyết định số 181/2003/QĐ-TTg ngày 04/9/2003 về việc ban hành Quy chế thực hiện cơ chế “một cửa” tại cơ quan HCNN ở địa phương;

Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 về thực hiện cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông” trong giải quyết TTHC và Thông tư 01/2018/TTVPCP hướng dẫn thi hành một số quy định của này.

Theo Khoản 2, Điều 3 Nghị định 61/2018/NĐ-CP, cơ chế một trong giải quyết TTHC là phương thức phối hợp giữa các cơ quan có TTHC hoặc một nhóm TTHC có liên quan với nhau, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC hoặc

Trung tâm Phục vụ hành chính.

Vai trò cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa

Về bản chất, cơ chế một cửa trong giải quyết TTHC là cách thức tổ chức công việc hợp lý, khoa học nhằm giảm bớt các TTHC rườm rà, không cần thiết, tập trung việc giải quyết các dịch vụ hành chính công vào một đầu mối thống nhất để tạo thuận lợi cho các tổ chức và công dân khi có yêu cầu giải quyết các công việc tại cơ quan HCNN. Người dân và tổ chức khi có nhu cầu liên hệ với cơ quan nhà nước chỉ cần đến một nơi nhất định để nộp các hồ sơ cần thiết theo sự hướng dẫn của các cơ quan chức năng và nhận kết quả giải quyết công việc cũng chính tại địa điểm đó.

Cải cách TTHC theo cơ chế một cửa góp phần nâng cao năng lực hoạt động của cơ quan HCNN, làm cho nền hành chính ngày càng dân chủ, minh bạch, có tính chuyên nghiệp, mang lại sự thuận tiện cho người dân.

Cụ thể, cơ chế một cửa có các vai trò sau:

Một là, cơ chế một cửa giúp khắc phục các TTHC rườm rà, chồng chéo, thúc đẩy quá trình đơn giản hóa các TTHC trong việc giải quyết công việc của công dân và tổ chức. Khi chưa thực hiện cơ chế một cửa, không những mỗi cơ quan HCNN tự đặt ra thủ tục của mình, mà mỗi phòng, ban chuyên môn trong đó cũng tự ý đề ra những quy định thủ tục riêng, gây phiền hà, nhùng nhằng cho nhân dân. Tồn tại này được khắc phục khi các cơ quan HCNN thống nhất một bộ TTHC chung và quy trình giải quyết được cụ thể, công khai để nhân dân được biết và thực hiện theo.

Hai là, bộ máy hành chính nói chung và bộ máy cung ứng dịch vụ hành chính công nói riêng được tinh giản gọn nhẹ. Các đơn vị quản lý và giải quyết TTHC được quy về một đầu mối và được tổ chức tập trung tại các nơi giải quyết thủ tục hành chính cho công dân và tổ chức.

Ba là, nâng cao trách nhiệm, kỹ năng nghiệp vụ của đội ngũ CBCC. Thực hiện cơ chế một cửa đòi hỏi phải nâng cao năng lực, trách nhiệm của CBCC, các kỹ năng nghiệp vụ hành chính cũng như tinh thần, thái độ phục vụ nhân dân của đội ngũ CBCC.

Bốn là, khắc phục tình trạng cán bộ lãnh đạo mất nhiều thời gian vào các công việc sự vụ hành chính, không có thời gian dành cho những nhiệm vụ và chức năng, nhiệm vụ quản lý quan trọng.

Năm là, người dân không phải đi lại nhiều lần, qua nhiều khâu; giảm bớt phiền hà bằng biện pháp công khai các quy trình, thủ tục, thời gian giải quyết thủ tục, lệ phí. Thời gian cung ứng các dịch vụ hành chính công được quy định rõ ràng, giảm chi phí thời gian cho các tổ chức và công dân, khắc phục được tình trạng CBCC của các phòng, ban chuyên môn tự gia hạn thời gian xử lý hồ sơ cho người dân.

Sáu là, cơ chế một cửa khắc phục tình trạng tùy tiện đặt ra và thu các loại phí, qua đó thống nhất mức lệ phí đối với cùng một loại dịch vụ do các cơ quan HCNN ban hành ở các địa phương khác nhau.

Nguyên tắc thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa

Cải cách TTHC theo cơ chế một cửa tại UBND cấp tỉnh cần tuân theo các nguyên tắc sau:

Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của CBCC và cơ quan có thẩm quyền;

Giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế “một cửa liên thông” được quản lý tập trung, thống nhất;

Giải quyết TTHC kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, đúng pháp luật, công bằng, bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan có thẩm quyền;

Quá trình giải quyết TTHC được đôn đốc, kiểm tra, theo dõi, giám sát, đánh giá bằng các phương thức khác nhau trên cơ sở đẩy mạnh ứng dụng CNTT và có sự tham gia của tổ chức, cá nhân;

Không làm phát sinh chi phí thực hiện TTHC cho tổ chức, cá nhân ngoài quy định của pháp luật;

CBCC và các cơ quan nhà nước có thẩm quyền thực hiện trách nhiệm giải trình về thực thi công vụ trong giải quyết TTHC.

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

Quy trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả theo cơ chế một cửa tại UBND cấp tỉnh ở các địa phương được quy định không hoàn toàn giống nhau. Nhìn chung, việc giải quyết hồ sơ TTHC theo cơ chế một cửa là một quy trình khép kín bao gồm 4 bước, từ tiếp nhận, chuyển giao, xử lý đến trả kết quả giải quyết cho công dân, tổ chức:

Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

Tổ chức, cá nhân có thể nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC trực tiếp

tại Bộ phận một cửa thông qua dịch vụ bưu chính công ích, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định và nộp hồ sơ trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công.

CBCC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm hướng dẫn cá nhân, tổ chức về thành phần hồ sơ (các hồ sơ, giấy tờ cần thiết); quy trình, thời hạn giải quyết TTHC; mức nộp và cách thức nộp phí, lệ phí và cung cấp các thông tin tài liệu liên quan khi cá nhân, tổ chức yêu cầu theo đúng quy định. Nội dung hướng dẫn phải chính xác, đầy đủ, cụ thể và đảm bảo hướng dẫn cá nhân, tổ chức bổ sung một lần khi hồ sơ giải quyết TTHC còn thiếu so với danh mục tài liệu được công bố công khai.

Đối với hồ sơ không phải hồ sơ được nhận theo hình thức trực tuyến, CBCC tại Bộ phận một cửa xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ; quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử, cập nhật vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử của cơ quan.

Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, CBCC tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ TTHC;

Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, CBCC tiếp nhận hồ sơ và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả.

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

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ TTHC, CBCC tiếp nhận chuyển hồ sơ đến cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết trong ngày làm việc hoặc chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày nhằm đảm bảo thời hạn giải quyết hồ sơ TTHC. Việc chuyển hồ sơ TTHC đến cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết phải đảm bảo an toàn hồ sơ tài liệu và kịp thời.

Bước 3: Giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính

Sau khi nhận hồ sơ TTHC từ CBCC tiếp nhận hồ sơ, người đứng đầu cơ quan nhà nước có thẩm quyền phân công CBCC xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả giải quyết TTHC. Có hai trường hợp giải quyết hồ sơ TTHC:

Trường hợp không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, CBCC thẩm định hồ sơ trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận một cửa.

Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, CBCC báo cáo người

có thẩm quyền phương án thẩm tra, xác minh và tổ chức thực hiện thẩm tra, xác minh. Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập hồ sơ và lưu cùng hồ sơ tại cơ quan giải quyết TTHC.

Thẩm tra, xác minh hồ sơ TTHC có thể xảy ra các trường hợp sau:

Hồ sơ qua thẩm tra, xác minh đủ điều kiện giải quyết: CBCC thẩm định hồ sơ trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận một cửa;

Hồ sơ qua thẩm tra, xác minh chưa đủ điều kiện giải quyết: CBCC báo cáo cấp có thẩm quyền trả lại hồ sơ cho Bộ phận một cửa kèm theo văn bản nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung và thời hạn bổ sung hồ sơ.

Hồ sơ qua thẩm tra, xác minh không đủ điều kiện giải quyết: CBCC thẩm tra hồ sơ báo cáo cấp có thẩm quyền trả lại hồ sơ cho Bộ phận Một cửa và kèm theo văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ.

Đối với các hồ sơ TTHC quá hạn giải quyết: cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận một cửa và văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức, trong đó ghi rõ lý do quá hạn và hẹn lại thời gian trả kết quả.

Trường hợp hồ sơ phải lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan: cơ quan, đơn vị chủ trì phải thông báo đến các đơn vị có liên quan. Quá trình lấy ý kiến các đơn vị liên quan phải được cập nhật thường xuyên, đầy đủ; đơn vị được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời các nội dung được lấy ý kiến theo đúng thời hạn quy định.

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

Kết quả giải quyết TTHC gửi trả cho cá nhân, tổ chức phải đảm bảo đầy đủ theo quy định. Công chức tại Bộ phận một cửa nhập Sổ theo dõi hồ sơ và thực hiện như sau:

Các hồ sơ đã giải quyết xong: trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức và thu phí, lệ phí (nếu có);

Đối với hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: liên hệ với cá nhân, tổ chức để yêu cầu bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan, đơn vị giải quyết hồ sơ và văn bản xin lỗi của Bộ phận một cửa (nếu là lỗi của CBCC khi tiếp nhận hồ sơ). Hồ sơ chờ bổ sung được lưu tại Bộ phận một cửa và chuyển lại cho CBCC phòng chuyên môn khi đã đủ thành phần hồ sơ;

Đối với hồ sơ không giải quyết: liên hệ với cá nhân, tổ chức để trả lại hồ sơ

kèm theo thông báo không giải quyết hồ sơ;

Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết: thông báo thời hạn trả kết quả lần sau và chuyển văn bản xin lỗi của đơn vị giải quyết hồ sơ đến cá nhân, tổ chức;

Khuyến khích việc trả kết quả giải quyết TTHC trước thời hạn quy định. Kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức được lưu trữ tại Hệ thống thông tin một cửa điện tử của cơ quan nhà nước có thẩm quyền để phục vụ việc sử dụng, tra cứu thông tin dữ liệu theo quy định của pháp luật.

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 TTHC tại UBND tỉnh là một đòi hỏi tất yếu của thực tiễn khách quan trong công cuộc đổi mới vì TTHC là công cụ và phương tiện để đưa các chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước vào cuộc sống vì vậy, công tác chỉ đạo, điều hành thực hiện cải cách TTHC tác động lớn đến chất lượng, hiệu quả của cải cách TTHC tại UBND tỉnh.

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.

Nội dung cải cách thể chế hành chính hướng tới:

Hướng dẫn thực hiện và thực hiện đánh giá tác động trong dự thảo các văn bản quy phạm pháp luật trên cơ sở các tiêu chí về sự cần thiết, tính hợp lý, hợp pháp và tính hiệu quả;

Phối hợp tham gia ý kiến về quy định thủ tục hành chính trong dự thảo các văn bản quy phạm pháp luật;

Phối hợp thẩm định dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật trên cơ sở xem xét, đánh giá cụ thể về quy định thủ tục hành chính trong dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật;

Công bố thủ tục hành chính;

Công khai thủ tục hành chính;

Giải quyết thủ tục hành chính và đơn đốc giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức;

Kiểm tra việc thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính;

Rà soát, đánh giá, đơn giản hóa thủ tục hành chính đề nghị sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ, hủy bỏ quy định thủ tục hành chính;

Tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị về quy định hành chính của cá nhân, tổ chức.

Việc áp dụng thực hiện cơ chế “một cửa” cần đảm bảo các nguyên tắc:

Thứ nhất, TTHC đơn giản, rõ ràng, đúng pháp luật.

Thứ hai, công khai các thủ tục hành chính, mức thu phí, lệ phí, giấy tờ, hồ sơ và thời gian giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân.

Thứ ba, nhận yêu cầu và trả lại kết quả tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Thứ tư, bảo đảm giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện, đúng thời gian cho tổ chức, công dân.

Thứ năm, đảm bảo sự phối hợp giải quyết công việc giữa các bộ phận, cơ quan hành chính nhà nước để giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân.

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

Công tác tổ chức thực hiện cải cách TTHC cơ chế một cửa nhằm đảm bảo thực hiện có hiệu quả mục tiêu cải cách TTHC, bảo đảm điều phối, huy động sự tham gia tích cực, rộng rãi của tất cả các cơ quan, tổ chức, cá nhân vào quá trình kiểm soát TTHC. Các hoạt động chủ yếu của quá trình này là xem xét, đánh giá, theo dõi nhằm bảo đảm tính khả thi của quy định về TTHC, đáp ứng yêu cầu công khai, minh bạch trong quá trình tổ chức thực hiện TTHC, nhằm kịp thời phát hiện để loại bỏ hoặc chỉnh sửa TTHC không phù hợp, phức tạp, phiền hà; bổ sung TTHC cần thiết, đáp ứng nhu cầu thực tế; bảo đảm quy định TTHC đơn giản, dễ hiểu, dễ thực hiện, tiết kiệm thời gian, chi phí, công sức của đối tượng và cơ quan thực hiện TTHC.

Yêu cầu công tác tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính tại UBND tỉnh:

Một là, niêm yết công khai, đầy đủ, kịp thời các thủ tục hành chính tại Quyết định công bố TTHC của UBND tỉnh theo quy định.

Hai là, bảo đảm giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện cho cá nhân, tổ chức; việc yêu cầu bổ sung hồ sơ chỉ được thực hiện không quá một lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ tại một cơ quan chuyên môn.

Ba là, bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan hành chính nhà nước trong giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức.

Bốn là, việc thu phí, lệ phí của cá nhân, tổ chức được thực hiện theo đúng quy định của pháp luật.

Quy trình giải quyết TTHC 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

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

Công nghệ thông tin được coi là công cụ đắc lực phục vụ cho cán bộ, công chức khi thực hiện nhiệm vụ. Việc ứng dụng công nghệ thông tin hiệu quả giúp rút ngắn thời gian giải quyết công việc đồng thời nâng cao chất lượng, hiệu quả giải quyết công việc; giúp công tác kiểm tra, giám sát của lãnh đạo được thuận lợi; giúp lãnh đạo dễ dàng phát hiện ra những sai sót để chấn chỉnh kịp thời. Muốn cải cách TTHC một cách hiệu quả và tổ chức tốt việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND tỉnh thành công thì việc ứng dụng công nghệ thông tin, sử dụng các phần mềm; áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng vào hoạt động nghiệp vụ là cần thiết và mang lại hiệu quả cao.

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 tiên 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.

Thực hiện chuyển đổi số quốc gia một cách toàn diện từ Chính phủ đến xã hội, DN để phát triển kinh tế số, xây dựng xã hội số. Trong đó, Bộ Thông tin và

Truyền thông phối hợp với các bộ, ngành, địa phương xây dựng các văn bản quy phạm pháp luật; tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền về xây dựng, vận hành chính phủ điện tử; nâng cao hiệu quả khai thác, sử dụng hệ thống quản lý văn bản và điều hành, cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 nhằm đáp ứng yêu cầu cách mạng công nghiệp 4.0 với các nội dung, như: ứng dụng internet kết nối vạn vật (IoT), ứng dụng điện toán đám mây (Cloud Computing), xử lý dữ liệu lớn (Big Data), mạng xã hội (Social network), đô thị thông minh (Smart city)...

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, lề 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.

Về năng lực chuyên môn cán bộ, công chức thực hiện cơ chế một cửa phải được đào tạo bài bản về chuyên môn, đồng thời phải có kiến thức pháp luật vững vàng để xử lý các tình huống pháp lý xảy ra trong khi thực hiện các TTHC. Do vậy, việc nâng cao trình độ, năng lực, tính chuyên nghiệp của đội ngũ cán bộ, công chức là một trong những nhiệm vụ trọng tâm.

Về kỹ năng cán bộ, công chức nếu thiếu các kỹ năng cụ thể thì sẽ không hoàn thành tốt công việc của mình, do đó bảo đảm đội ngũ này phải có các kỹ năng giao tiếp hành chính với công dân, lập kế hoạch, tổ chức, quản lý hồ sơ, kỹ năng sử dụng phần mềm phục vụ công việc.

Về mặt đạo đức công vụ, đội ngũ công chức viên chức thực hiện chuyên môn, nghiệp vụ phải có ý thức phấn đấu hoàn thành công việc ở mức tốt nhất có thể; tinh thần thái độ phục vụ nhân dân; sự nhiệt tình phối hợp công tác với đồng nghiệp trong cơ quan và các cơ quan liên quan khác.

Về tư tưởng, nhận thức, đòi hỏi đội ngũ viên chức trực tiếp làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả TTHC phải nhận thức đúng đắn về mục tiêu của việc thực hiện cơ chế, những chuẩn mực yêu cầu đối với cán bộ, công chức thực hiện

TTHC, cần thay đổi thói quen, nhận thức đúng vị trí mình là người phục vụ trong mối quan hệ hành chính với công dân, tổ chức. Do vậy, cần phải có sự lựa chọn, bố trí sắp xếp đội ngũ công chức cho phù hợp với yêu cầu của việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC. Cần đầu tư vào công tác nâng cao chất lượng cho đội ngũ công chức và có chính sách khuyến khích, đánh giá một cách khoa học để khai thác được những ưu điểm của họ.

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.

Công khai, minh bạch là việc các cơ quan tổ chức, cá nhân có trách nhiệm công bố, cung cấp thông tin một cách rõ ràng, đầy đủ, chính xác, kịp thời và hợp pháp về các quy định, cơ chế, chính sách do Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành theo quy định của Pháp Luật.

Văn phòng UBND tỉnh đăng tải trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh, trang thông tin điện tử của Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã và của các cơ quan nhà nước. Công khai trên phương tiện thông tin đại chúng của địa phương như Báo, Đài Phát thanh - Truyền hình; Đài Truyền thanh cấp huyện, cấp xã; các ấn phẩm, bản tin, tờ tin nội bộ của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

- 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.

Cắt giảm và đơn giản hóa thủ tục hành chính theo hướng dễ hiểu, dễ thực hiện, tiết kiệm thời gian, chi phí, công sức cho tổ chức, cá nhân là một nhiệm vụ trọng tâm và xuyên suốt được các sở, ngành, địa phương quan tâm thực hiện trong quá trình giải quyết TTHC.

- 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.

Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính được quy định rõ ràng, cụ thể, trong đó quy định rõ tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính từ khi nhận đủ hồ sơ theo quy định đến khi trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Việc xác định thời hạn giải quyết phải bảo đảm tiết kiệm thời gian cho cá nhân, tổ chức và phù hợp với

khả năng của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính.

- 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.

Dịch vụ công trực tuyến là dịch vụ bảo đảm cung cấp toàn bộ thông tin về thủ tục hành chính, việc thực hiện và giải quyết thủ tục hành chính đều được thực hiện trên môi trường mạng. Việc trả kết quả được thực hiện trực tuyến hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích.

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

1.2.1.1. Cải cách thủ tục hành chính tại UBND tỉnh Lào Cai

Thực hiện Quyết định số 181/2003/QĐ-TTg, ngày 04/9/2003 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Quy chế thực hiện cơ chế “một cửa” tại các cơ quan HCNN ở địa phương, năm 2014 tỉnh Lào Cai tổ chức triển khai thực hiện thí điểm cơ chế “một cửa” tại 4 đơn vị: huyện Sa Pa, Bảo Thắng, Mường Khương, Thành phố Lào Cai và 4 sở, ngành, 02 đơn vị sự nghiệp thuộc tỉnh. Năm 2015 triển khai thực hiện “một cửa” tại các huyện còn lại và 94 xã, phường, thị trấn.

Đến nay cấp tỉnh đã triển khai thực hiện cơ chế “một cửa” tại 8 sở, ban, ngành; 9/9 huyện, thành phố; 154/164 xã, phường, thị trấn. Năm 2010 đã triển khai thí điểm thực hiện cơ chế “một cửa liên thông” trên các lĩnh vực đất đai – xây dựng, hộ tịch, lao động thương binh và xã hội tại UBND các phường Kim Tân, Cốc Lếu, Duyên Hải và Pom Hán. Quy trình, thủ tục, thời gian, mức thu phí, lệ phí trong giải quyết hồ sơ theo yêu cầu của công dân, tổ chức được niêm yết công khai. Đồng thời, UBND tỉnh Lào Cai đã ban hành 62 biểu mẫu thông dụng phục vụ các giao dịch hành chính của công dân, tổ chức.

Tại bộ phận “một cửa” ở 4 huyện của tỉnh Lào Cai đều niêm yết công khai TTHC, phí, lệ phí và thời gian giải quyết công việc. Tại bộ phận “một cửa” luôn có cán bộ trực để giải quyết công việc cho người dân và doanh nghiệp. UBND phường đã phân công Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch UBND phường thường xuyên trực để giải quyết công việc và ký các giấy tờ có liên quan. Việc thực hiện mô hình trên đã giúp người dân, tổ chức giảm thời gian đi lại và công việc giải quyết cũng nhanh hơn. Thông qua niêm yết công khai các văn bản có liên quan đã giúp người dân và doanh

nghiệp giám sát được hoạt động của các cơ quan nhà nước, của CBCC, ngăn ngừa các hành vi sách nhiễu, gây phiền hà, hạn chế được các hiện tượng tiêu cực.

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

UBND tỉnh Quảng Ninh quan niệm, cải cách TTHC phải lấy sự hài lòng của người dân làm thước đo. Để tạo thuận tiện, mang đến sự hài lòng cho người dân, doanh nghiệp khi đến làm TTHC, các cấp chính quyền tỉnh đã bố trí cán bộ phù hợp với chuyên môn, nghiệp vụ, qua đó phát huy đúng sở trường của mỗi người. Cùng với đó, chính quyền còn chú trọng đến công tác bồi dưỡng nghiệp vụ, tập huấn kỹ năng giao tiếp ứng xử, nâng cao ý thức trách nhiệm của cán bộ với công việc. Trong giải quyết TTHC, chính quyền tỉnh chú trọng đến sự đơn giản hóa các TTHC tránh để cho người dân phải đi lại nhiều lần. Chỉ số hài lòng của người dân là tiêu chí quan trọng để đánh giá hiệu quả hoạt động của cơ quan HCNN.

Các mô hình “Chính quyền thân thiện của nhân dân, do nhân dân, vì nhân dân” và “Công sở thân thiện vì nhân dân phục vụ” được triển khai sâu rộng, tạo được hiệu ứng tích cực tại các cơ quan HCNN. Đến nay đã có 100% UBND quận, huyện trong tỉnh đã kết nối vào Hệ thống dịch vụ hành chính công trực tuyến, tra cứu hồ sơ “một cửa”. Việc đánh giá CBCC được xây dựng trên cơ sở phù hợp với nội dung, yêu cầu trong thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan HCNN.

Với mục đích tạo thuận tiện, mang đến sự hài lòng cho người dân khi đến làm TTHC, các đơn vị, địa phương đã không ngừng nâng cao chất lượng phục vụ thông qua việc mạnh dạn áp dụng giải pháp, sáng kiến mới nhằm tạo đột phá trong CCHCNN. Trong đó, tập trung rà soát, cắt giảm thời gian và đơn giản hoá TTHC thuộc lĩnh vực sản xuất kinh doanh, tạo điều kiện thuận lợi nhất cho nhà đầu tư sản xuất, góp phần phát triển kinh tế - xã hội.

Từ năm 2020 đến nay, đã có 102 TTHC được đơn giản hóa, hoặc kiến nghị bãi bỏ, hủy bỏ do không còn phù hợp. Tỉnh đã triển khai một số mô hình, cách làm hay mang lại hiệu quả, được người dân, tổ chức đồng thuận, hài lòng và đánh giá cao. Có thể kể đến như mô hình thanh niên tình nguyện, hướng dẫn người dân, tổ chức trong quá trình thực hiện các TTHC tại Trung tâm Hành chính công của tỉnh; triển khai đổi, trả giấy phép lái xe tại doanh nghiệp.

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

Qua nghiên cứu kinh nghiệm cải cách TTHC ở các địa phương này, chúng ta có thể rút ra những bài học kinh nghiệm sau cho Văn phòng UBND tỉnh Hải Dương.

Một là, muốn cải cách TTHC cửa thành công rất cần sự quyết tâm của cả hệ thống chính trị, sự chỉ đạo, điều hành thường xuyên, quyết liệt của lãnh đạo và sự quyết tâm, đoàn kết của các cơ quan nhà nước và sự đồng lòng của đội ngũ CBCC. Trong cải cách TTHC cần nêu cao trách nhiệm người đứng đầu, thực hiện nghiêm túc trách nhiệm giải trình, báo cáo thường xuyên; chống quan liêu, tiêu cực và bệnh hình thức trong cải cách TTHC.

Hai là, cần đầu tư nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc của CBCC mà tập trung xây dựng Bộ phận một cửa khang trang, hiện đại, phục vụ tốt người dân đến giao dịch.

Ba là, thực hiện thường xuyên và nghiêm túc việc công khai các TTHC một cách rõ ràng, đầy đủ, cụ thể tại trụ sở cơ quan; trên Cổng thông tin điện tử và trên các phương tiện thông tin khác. Tích cực tuyên truyền nội dung, phương pháp, cách thức thực hiện cải cách TTHC theo cơ chế “một cửa liên thông” nhằm nâng cao nhận thức và trách nhiệm của CBCC và người dân trong giải quyết hồ sơ TTHC.

Bốn là, đẩy mạnh ứng dụng CNTT trong giải quyết hồ sơ TTHC từ khâu tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả cho đến quản lý, thống kê, báo cáo tình hình giải quyết hồ sơ TTHC của cơ quan HCNN. Triển khai rộng rãi mô hình “một cửa điện tử” tại UBND huyện nhằm rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ, tiết kiệm thời gian, chi phí và công sức cho người dân và doanh nghiệp.

Năm là, nâng cao ý thức, trách nhiệm, kỷ luật, kỷ cương của CBCC tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC, tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra hoạt động công vụ. Nâng cao hiệu quả giám sát của người dân, khuyến khích người dân tích cực đóng góp ý kiến, đánh giá CBCC và hoạt động quản lý của cơ quan; tạo cơ hội cho người dân được đóng góp ý kiến cho hoạt động của cơ quan HCNN.

Sáu là, không ngừng nâng cao chất lượng đội ngũ CBCC tại Bộ phận một cửa nói riêng và đội ngũ CBCC làm việc tại cơ quan HCNN trên địa bàn huyện nói chung. UBND huyện cần xây dựng kế hoạch đào tạo bồi dưỡng, tạo môi trường, động cơ làm việc cho CBCC.

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

2.1.1.1. Đặc điểm tự nhiên của tỉnh Hải Dương

Vị trí địa lý

Tỉnh Hải Dương nằm ở trung tâm vùng đồng bằng sông Hồng, trong tọa độ địa lý từ 20°41'10" đến 21°14'20" vĩ độ Bắc, 106°07'20" đến 106°36'35" kinh độ Đông. 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), phía Bắc giáp tỉnh Bắc Giang, phía Đông Bắc giáp tỉnh Quảng Ninh, phía Đông và Đông Nam tiếp giáp thành phố Hải Phòng, phía Nam giáp tỉnh Thái Bình, phía Tây và Tây Nam giáp tỉnh Hưng Yên, phía Tây Bắc giáp tỉnh Bắc Ninh. Hải Dương luôn được đánh giá ở vị trí chiến lược trong sự nghiệp xây dựng và bảo vệ Tổ quốc.

Điều kiện tự nhiên

Diện tích tự nhiên của Hải Dương là 1.651 km² (đứng thứ 51/63 tỉnh thành cả nước), địa hình nghiêng, thấp dần từ Tây Bắc xuống Đông Nam theo hướng nghiêng của đồng bằng Bắc Bộ. Với đặc điểm này, Hải Dương được chia làm hai kiểu địa hình, là đồng bằng tích tụ và đồi núi thấp. Địa hình đồi núi thấp phân bố chủ yếu ở phía Bắc, Đông Bắc và chiếm khoảng 15,9% diện tích tự nhiên của tỉnh, bao gồm 13 xã thuộc thành phố Chí Linh và 18 xã thuộc thị xã Kinh Môn. Đây là vùng tập trung nhiều chủng loại khoáng sản, cung cấp nguồn nguyên liệu cho công nghiệp sản xuất vật liệu xây dựng và phù hợp với trồng cây ăn quả, cây lấy gỗ và cây công nghiệp.

Dân số và lực lượng lao động

Hiện nay Tỉnh Hải Dương bao gồm 9 huyện, 2 thành phố thuộc tỉnh và 01 thị xã với dân số khoảng 1,8 triệu người, trong đó trên 60% trong độ tuổi lao động. Tỷ lệ dân số cao (*khoảng 84,5%*) sống ở khu vực nông thôn và chủ yếu là làm nghề nông. Đây là nguồn cung lao động rất quan trọng và dồi dào cho các dự án đầu tư của Tỉnh.

Khí hậu

Hải Dương nằm trong vùng khí hậu đồng bằng Bắc Bộ, có khí hậu nhiệt đới gió mùa, hàng năm có 2 mùa rất rõ rệt với mùa đông lạnh, ít mưa và mùa hè nóng ẩm, mưa nhiều. Điều kiện khí hậu đó rất thích hợp cho trồng lúa, cây thực phẩm, cây ăn quả là nguồn nguyên liệu quan trọng phát triển công nghiệp chế biến nông sản thực phẩm.

Tài nguyên đất

Diện tích đất tự nhiên của tỉnh là 1,652 km². Địa hình thấp dần từ Tây Bắc đến Đông Nam. Hải Dương gồm có 2 vùng chính: vùng núi trung du và vùng đồng bằng. Vùng núi trung du chiếm khoảng 11% tổng diện tích đất tự nhiên của toàn tỉnh và chủ yếu bao gồm hai huyện Chí Linh và Kinh Môn, rất thích hợp cho việc xây dựng và hình thành các khu công nghiệp và du lịch, trồng cây ăn quả, cây lấy gỗ và nhiều loại cây công nghiệp khác. Vùng đồng bằng chiếm 89% tổng diện tích tự nhiên, với độ cao trung bình từ 3m đến 4m so với mực nước biển, địa hình bằng phẳng, đất đai màu mỡ thích hợp cho trồng các loại cây lương thực, cây thực phẩm và cây công nghiệp ngắn ngày.

Tài nguyên nước

Tỉnh Hải Dương có mạng lưới sông ngòi khá dày đặc, với tổng số 14 sông lớn có chiều dài khoảng 500 km và trên 2.000 km sông nhỏ chảy theo hướng chính là Tây Bắc - Đông Nam, lớn nhất là sông Thái Bình qua địa phận tỉnh với chiều dài 64 km.

Tài nguyên khoáng sản

Khoáng sản tỉnh Hải Dương khá đa dạng, có giá trị nhất là loại khoáng sản làm vật liệu xây dựng, đóng góp quan trọng cho phát triển kinh tế Tỉnh.

Hải Dương có tiềm năng lớn về sản xuất vật liệu xây dựng, như đá vôi với trữ lượng khoảng 200 triệu tấn, đất sét để sản xuất vật liệu chịu lửa với trữ lượng khoảng 8 triệu tấn, cao lanh - nguyên liệu chính để sản xuất gốm sứ với trữ lượng khoảng 400.000 tấn, quặng bô - xít dùng để sản xuất đá mài và bột mài công nghiệp với trữ lượng khoảng 200.000 tấn. Những nguồn tài nguyên này chủ yếu tập trung trên địa bàn huyện Chí Linh và Kinh Môn.

Hệ thống giao thông và cơ sở hạ tầng

Mạng lưới giao thông trên địa bàn tỉnh Hải Dương rất thuận tiện bao gồm

nhiều tuyến đường bộ (Quốc lộ 5A, 188, 18...); đường sắt (tuyến Hà Nội - Hải Phòng đáp ứng nhu cầu vận chuyển hàng hóa qua 7 trạm trên dọc tuyến đường, tuyến đường này dự kiến sẽ sớm được nâng cấp hiện đại hơn) và đường thủy (tuyến đường thủy dài 400 km rất thuận tiện cho việc vận chuyển của các loại tàu bè có trọng tải khoảng 500 tấn; Cảng Công Cầu có công suất khoảng 300.000 tấn/năm; Hệ thống cảng thuận tiện có thể đáp ứng được các nhu cầu về vận chuyển đường thủy). Hệ thống giao thông rất thuận lợi cho việc giao lưu kinh tế giữa tỉnh Hải Dương và các tỉnh, thành khác trong và ngoài nước.

Chính trị - Văn hóa

Hải Dương là một trong những khu vực văn hóa tâm linh của cả nước. Hải Dương có 1.098 khu di tích lịch sử, trong đó có 133 di tích quốc gia và nhiều khu di tích khác đã được xếp hạng đặc biệt quốc gia đó là khu Côn Sơn, Kiếp Bạc... Một số điểm du lịch đẹp và nổi tiếng là Côn Sơn - Kiếp Bạc, động Kinh Chủ, đền cao An Phụ, gồm sứ Chu Đậu - Mỹ Xá, đảo cò Chi Lăng Nam ...

2.1.1.2. Đặc điểm kinh tế - xã hội tỉnh Hải Dương

Tăng trưởng và cơ cấu kinh tế

Về tăng trưởng kinh tế:

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. GRDP tỉnh Hải Dương giai đoạn từ năm 2022- 2024 tăng khá cao, đặc biệt là đến năm 2024 tỉnh Hải Dương đã lọt top 10 tỉnh thành có tăng trưởng GRDP cao nhất cả nước với tốc độ tăng trưởng đạt 8,6% và đứng thứ 4/11 trong vùng đồng bằng sông Hồng (sau TP.Hải Phòng, Quảng Ninh và Hà Nam). Tăng trưởng khu vực nông, lâm nghiệp, thủy sản đạt 6,8% (đóng góp 0,7 điểm %); công nghiệp - xây dựng 13,5% (đóng góp 6,9 điểm %; trong đó công nghiệp đóng góp 7,1 điểm %, xây dựng làm giảm 0,2 điểm %); dịch vụ tăng 0,8% (đóng góp 0,2 điểm %); thuế và trợ cấp sản phẩm tăng 7,6% (đóng góp 0,7 điểm %). Ấn tượng nhất là ngành công nghiệp. Dù chịu ảnh hưởng tiêu cực do dịch Covid-19, trong

quý I, lần đầu tiên công nghiệp tăng trưởng âm trong hơn 20 năm qua; nhưng các quý còn lại trong năm sản xuất công nghiệp nhanh chóng phục hồi và đều tăng trưởng trên 20%.

Quy mô nền kinh tế năm 2024 (theo giá hiện hành) đạt 149.090 tỉ đồng, đứng thứ 11/63 toàn quốc. Thu nhập bình quân đầu người năm 2024 đạt 82 triệu đồng/năm, đứng thứ 16/63 trong toàn quốc.

Về cơ cấu kinh tế: Cơ cấu kinh tế của tỉnh đang được chuyển dịch theo hướng giá trị sản xuất công nghiệp, dịch vụ chiếm tỷ trọng ngày càng lớn. Cụ thể như trong năm 2023 khu vực nông, lâm nghiệp, thủy sản đạt 14.002 tỉ đồng (chiếm 9,4%), công nghiệp - xây dựng 81.821 tỉ đồng (chiếm 54,9%), dịch vụ 39.702 tỉ đồng (chiếm 26,6%), thuế và trợ cấp sản phẩm 13.565 tỉ đồng (chiếm 9,1%).

Kinh tế tỉnh Hải Dương tiếp tục được cơ cấu lại theo hướng phát triển nhanh, bền vững hơn, các đột phá chiến lược được đẩy mạnh thực hiện, đạt một số kết quả đặc biệt rõ nét về xây dựng kết cấu hạ tầng; bộ mặt đô thị, nông thôn có nhiều khởi sắc.

Cơ cấu lao động và mức sống dân cư

Về cơ cấu lao động: Hải Dương đang ở giai đoạn cơ cấu “dân số vàng” bởi có trên 60% số dân trong độ tuổi lao động. Đây được coi là cơ hội lớn để phát huy hiệu quả nguồn nhân lực, góp phần vào sự tăng trưởng kinh tế của tỉnh. Tuy nhiên, mặc dù Hải Dương có nguồn nhân lực dồi dào nhưng chất lượng chưa cao, chưa đủ để đáp ứng nhu cầu thị trường.

Về mức sống dân cư: Do kinh tế Hải Dương liên tục tăng trưởng khá, thực hiện tốt các chương trình xoá đói giảm nghèo, khuyến khích cá nhân và hộ gia đình sản xuất kinh doanh giỏi, duy trì và phát triển đa dạng ngành nghề, tạo thêm nhiều việc làm mới nên mức sống người dân không ngừng được cải thiện và nâng cao qua các năm.

Hệ thống kết cấu hạ tầng chủ yếu của nền kinh tế

Những năm qua, tỉnh Hải Dương đạt thành tựu khá ấn tượng trong xây dựng, hoàn thiện hệ thống kết cấu hạ tầng kỹ thuật và các kết cấu hạ tầng khác của nền kinh tế phục vụ cho các hoạt động kinh tế và xã hội.

Về hệ thống giao thông: Hệ thống giao thông của tỉnh gồm 3 loại hình chính:

Đường bộ, đường sắt và đường thủy nội địa. Hệ thống đường nội bộ tỉnh tương đối tốt so với các tỉnh lân cận và mức trung bình của cả nước.

Tỉnh có nhiều sông lớn chảy qua, tạo thành một mạng lưới đường thủy liên hoàn thuận lợi giữa tỉnh với các tỉnh phía Bắc, cũng như với hệ thống cảng biển quốc gia.

Thu hút đầu tư và phát triển doanh nghiệp

Trong những năm gần đây, cơ sở hạ tầng giao thông được chú trọng đầu tư xây dựng, cải tạo, nâng cấp với quy mô đồng bộ, hiện đại đã giúp tỉnh kết nối với những địa phương lân cận, tạo nền tảng để phát triển kinh tế vùng. Chỉ số cải cách hành chính của tỉnh cũng liên tục tăng bậc, đơn giản hóa và rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ và hỗ trợ cho doanh nghiệp. Trong năm 2024 nguồn vốn FDI rót vào tỉnh đạt hơn 9 tỷ USD, với tổng số gần 500 dự án, xếp thứ 4 trong khu vực Đồng bằng sông Hồng và đứng thứ 11 cả nước. Với cơ cấu công nghiệp chiếm gần 55% GDP, Hải Dương định hướng đến năm 2030 tỷ trọng công nghiệp sẽ chiếm 64%.

2.1.2. Khái quát về UBND tỉnh Hải Dương

Về vị trí, chức năng:

Theo Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 77/2015/QH13 được Quốc Hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam khóa XIII kỳ họp thứ 9 thông qua ngày 19 tháng 6 năm 2015, UBND do Hội đồng nhân dân cùng cấp bầu ra, là cơ quan chấp hành của HĐND cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương, chịu trách nhiệm trước nhân dân địa phương, HĐND cùng cấp và cơ quan hành chính nhà nước cấp trên.

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.

UBND tỉnh Hải Dương chịu trách nhiệm chấp hành Hiến pháp, luật, các văn bản của cơ quan nhà nước cấp trên và Nghị quyết của Hội đồng nhân dân tỉnh Hải Dương nhằm bảo đảm thực hiện chủ trương, biện pháp phát triển kinh tế - xã hội, củng cố quốc phòng, an ninh và thực hiện các chính sách khác trên địa bàn tỉnh Hải Dương.

UBND tỉnh Hải Dương thực hiện chức năng quản lý nhà nước tại tỉnh Hải

Dương, góp phần đảm bảo sự chỉ đạo, quản lý thống nhất trong bộ máy hành chính nhà nước từ trung ương tới cơ sở.

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;

Tổ chức thực hiện ngân sách; thực hiện các nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội, phát triển công nghiệp, xây dựng, thương mại, dịch vụ, du lịch, nông nghiệp, thủy sản, mạng lưới giao thông, thủy lợi, xây dựng điểm dân cư nông thôn; quản lý và sử dụng đất đai, rừng núi, sông hồ, tài nguyên nước, tài nguyên khoáng sản, nguồn lợi ở vùng biển, tài nguyên thiên nhiên khác; bảo vệ môi trường trên địa bàn Thành phố theo quy định của pháp luật;

Thực hiện các nhiệm vụ về tổ chức và bảo đảm việc thi hành Hiến pháp và pháp luật, xây dựng chính quyền và địa giới hành chính, giáo dục, đào tạo, khoa học, công nghệ, văn hóa, thông tin, thể dục, thể thao, y tế, lao động, chính sách xã hội, dân tộc, tôn giáo, quốc phòng, an ninh, trật tự, an toàn xã hội, hành chính tư pháp, hỗ trợ tư pháp và các nhiệm vụ, quyền hạn khác theo quy định của pháp luật;

Thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn do cơ quan nhà nước cấp trung ương phân cấp, ủy quyền.

Phân cấp, phân quyền cho UBND cấp dưới, cơ quan, tổ chức khác thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của UBND tỉnh.

Cơ cấu tổ chức của 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.

Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp tỉnh gồm có sở và cơ quan ngang sở (gọi chung là sở) bảo đảm thực hiện đầy đủ chức năng, nhiệm vụ quản lý nhà nước của UBND cấp tỉnh và sự thống nhất, thông suốt, quản lý ngành, lĩnh vực công tác từ Trung ương đến cơ sở; tinh gọn, hợp lý, hiệu lực, hiệu quả, tổ chức sở quản lý đa ngành, đa lĩnh vực.

Về số lượng các sở thuộc UBND tỉnh Hải Dương, có 17 sở gồm: Sở Nội vụ; Sở Tư pháp; Sở Kế hoạch và Đầu tư; Sở Tài chính; Sở Công thương; Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; Sở Giao thông vận tải; Sở Xây dựng; Sở Tài nguyên và Môi trường; Sở Thông tin và Truyền thông; Sở Lao động – Thương binh và Xã hội; Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Sở Khoa học và Công nghệ; Sở Giáo dục và Đào tạo; Sở Y tế; Thanh tra tỉnh và Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

Văn phòng UBND tỉnh là cơ quan thuộc UBND tỉnh, có chức năng tham mưu, giúp UBND tỉnh về: Chương trình, kế hoạch công tác; Kiểm soát thủ tục hành chính; tổ chức triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết cấp tỉnh, cấp huyện và cấp xã; tổ chức, quản lý và công bố các thông tin chính thức về hoạt động của UBND, Chủ tịch UBND tỉnh; đầu mối Cổng Thông tin điện tử, kết nối hệ thống thông tin hành chính điện tử chỉ đạo, điều hành của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch UBND tỉnh; quản lý công báo và phục vụ các hoạt động của UBND tỉnh; giúp Chủ tịch UBND tỉnh (bao gồm cả các Phó Chủ tịch UBND tỉnh) thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn theo thẩm quyền; quản lý văn thư - lưu trữ và công tác quản trị nội bộ của Văn phòng.

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.

Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Hải Dương đi vào hoạt động chính

thức từ ngày 1/3/2019, Chủ tịch UBND tỉnh Hải Dương đã ban hành các quyết định về việc bố trí nhân sự quản lý, điều hành hoạt động của Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh Hải Dương. Mỗi ngày có khoảng 500-600 người dân đến giải quyết thủ tục hành chính.

Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh được thành lập và đưa vào hoạt động nhằm tăng tính liên thông, minh bạch, giảm bớt phiền hà, thời gian, công sức cho cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp. Tạo điều kiện thuận lợi để tăng cường sự giám sát của nhân dân đối với cơ quan, cán bộ, công chức nhà nước, từng bước cải thiện chỉ số cải cách hành chính cấp tỉnh (PAR INDEX), Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) và góp phần phát triển kinh tế - xã hội tỉnh Hải Dương.

Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh Hải Dương về cơ cấu tổ chức, trung tâm có 3 tổ chuyên môn, gồm: Tổ hành chính tổng hợp, Tổ hướng dẫn tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính, Tổ kiểm tra, giám sát. Số lượng công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh Hải Dương gồm 25 người đều có trình độ Đại học với chuyên môn phù hợp. Đội ngũ công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh Hải Dương sẽ thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại trung tâm.

Bộ phận một cửa tại UBND tỉnh Hải Dương giải quyết các công việc thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND tỉnh bao gồm các lĩnh vực: Lĩnh vực Kế hoạch đầu tư; Lĩnh vực Tài nguyên và môi trường; Lĩnh vực Quản lý đô thị; Lĩnh vực Kinh tế; Lĩnh vực nội vụ; Lĩnh vực Tư pháp; Lĩnh vực Lao động- thương binh và xã hội; Lĩnh vực Giáo dục và đào tạo; Lĩnh vực Văn hóa thông tin; Lĩnh vực Y tế.

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.

Các trường hợp không thuộc thẩm quyền thì có trách nhiệm hướng dẫn để tổ chức và cá nhân đến cơ quan chức năng có thẩm quyền giải quyết.

Hướng dẫn tổ chức và cá nhân về thủ tục, hồ sơ theo quy định; hướng dẫn công dân cách khai thác, sử dụng phần mềm điện tử. Kiểm tra, cập nhật các dữ liệu

vào phần mềm điện tử và sổ theo dõi, viết phiếu tiếp nhận đối với các hồ sơ được thụ lý giải quyết.

Đối với các hồ sơ chưa hoàn chỉnh thì hướng dẫn cụ thể để tổ chức, cá nhân bổ sung hoàn chỉnh theo quy định.

Cán bộ tiếp nhận chuyển hồ sơ đã thụ lý cho Trưởng bộ phận để kiểm tra, xác nhận sau đó chuyển đến các phòng chuyên môn giải quyết.

Theo đúng ngày hẹn trả kết quả ghi trên giấy biên nhận hồ sơ, cán bộ thụ lý có trách nhiệm trả kết quả hồ sơ, hướng dẫn tổ chức, cá nhân nộp phí, lệ phí theo quy định.

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.

Thời gian làm việc: Bộ phận một cửa làm việc từ thứ hai đến thứ sáu hàng tuần (nghỉ thứ bảy, chủ nhật và các ngày lễ, tết theo quy định). Giờ làm việc trong ngày như sau: Sáng: từ 7h30 – 12h; Chiều: từ 13h – 16h30.

Thời gian hành chính còn lại trong ngày để CBCC của Bộ phận một cửa sắp xếp hồ sơ, trình ký, đóng dấu xác nhận, chuyển hồ sơ đến các phòng, ban liên quan để giải quyết.

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;

Theo dõi, quản lý thời gian làm việc hàng ngày của công chức làm việc tại Bộ phận một cửa;

Kiểm tra, giám sát, đôn đốc việc chấp hành quy chế, nội quy của công chức ở Bộ phận một cửa. Kịp thời chấn chỉnh tác phong, lề lối làm việc của

công chức và những sai sót trong quá trình giao dịch, giải quyết công việc đối với tổ chức, công dân.

Nghiêm chỉnh chấp hành thời gian làm việc theo quy định, thực hiện nhiệm vụ do Trưởng bộ phận phân công;

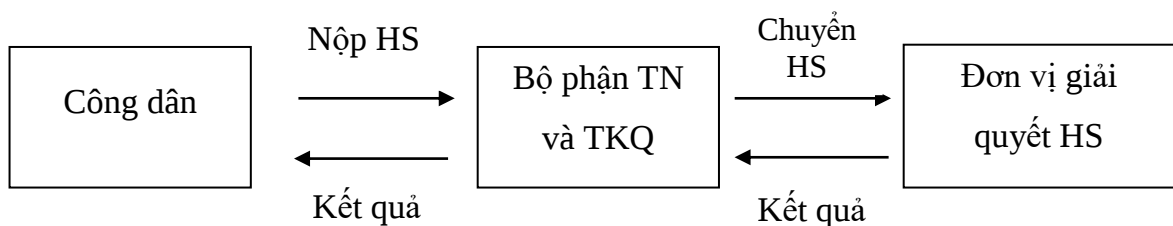
Mặc trang phục theo quy định của UBND, đeo thẻ công chức ở trước ngực, đặt biển chức danh trên bàn làm việc để cho tổ chức, công dân biết liên hệ;

Phối hợp với CBCC, viên chức các phòng ban chuyên môn, cơ quan liên quan để đảm bảo việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết các TTHC của tổ chức, công dân đúng thời gian. Nghiêm cấm việc gây phiền hà cho tổ chức, công dân dưới mọi hình thức.

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. Trong đó, quy trình giải quyết hồ sơ TTHC là một quy trình khép kín được mô tả qua sơ đồ sau:



Sơ đồ 2.1. Quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại Văn phòng UBND tỉnh Hải Dương

Nguồn: Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh Hải Dương, 2024

Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ và lập giấy hẹn trả kết quả

Tiếp nhận hồ sơ được thực hiện tại Bộ phận TN&TKQ tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh Hải Dương trực thuộc Văn phòng HĐND&UBND tỉnh Hải Dương.

Công dân, tổ chức nộp hồ sơ bằng các hình thức: trực tiếp tại quầy giao dịch Bộ phận một cửa, nộp qua bưu điện hoặc nộp trực tuyến (đối với một số hồ sơ theo quy định). Công dân, tổ chức nộp hồ sơ tại quầy cần tuân thủ quy định nộp hồ sơ theo nội dung hồ sơ, theo thứ tự số đã bốc, được gọi số có hướng dẫn, sắp xếp của nhân viên, công chức Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh Hải Dương

CBCC tiếp nhận hồ sơ kiểm tra thành phần, tính hợp pháp, hợp lệ của hồ sơ; nếu hồ sơ chưa đủ thành phần thì CBCC có trách nhiệm hướng dẫn cho công dân, đảm bảo công dân chỉ phải bổ sung 1 lần thành phần hồ sơ, tránh tình trạng để công dân đi lại bổ sung nhiều lần thành phần hồ sơ. Hồ sơ đã đủ thành phần theo quy định thì CBCC tiếp nhận hồ sơ (nhập máy) và lập phiếu hẹn trả kết quả cho công dân.

Bước 2: Chuyển giao hồ sơ

Khi hồ sơ đã đầy đủ thành phần theo yêu cầu, CBCC tiếp nhận thực hiện lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (theo mẫu) bàn giao hồ sơ và Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ cho đầu mối phòng, ban chuyên môn để thụ lý, giải quyết. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ được chuyển theo hồ sơ và lưu tại Bộ phận TN&TKQ.

Bước 3: Giải quyết hồ sơ

Trường các đơn vị, cơ quan chuyên môn của tỉnh tổ chức và phân công cho cán bộ xử lý hồ sơ và chuyển kết quả về Bộ phận TN&TKQ theo đúng thời hạn quy định.

Trường hợp hồ sơ giải quyết có liên quan đến các phòng, ban, đơn vị khác thì phòng, cơ quan chủ trì liên hệ lấy ý kiến phối hợp giải quyết hồ sơ. Các cơ quan chuyên môn liên quan có trách nhiệm phối hợp khi có yêu cầu và phải chịu trách nhiệm về nội dung tham gia ý kiến đảm bảo đúng thời gian quy định; nếu quá thời hạn xin ý kiến mà không có ý kiến thì coi như đã đồng ý và phải chịu trách nhiệm về nội dung đã đồng ý.

Kết quả giải quyết hồ sơ công việc được CBCC cơ quan chuyên môn trình ký giám đốc Cơ quan chuyên môn theo đúng thẩm quyền ký. Sau khi có chữ ký của lãnh đạo, dấu của cơ quan, kết quả được chuyển cho Bộ phận một cửa để trả cho công dân, tổ chức.

Bước 4: Trả kết quả giải quyết hồ sơ

Sau khi nhận kết quả giải quyết hồ sơ, CBCC Bộ phận TN&TKQ thực hiện trả cho công dân, tổ chức đúng thời gian trên phiếu hẹn. Trường hợp có kết quả sớm

hơn, cán bộ thông báo để công dân, tổ chức đến nhận kết quả. Trường hợp quá hạn mà công dân, tổ chức không đến lấy thì kết quả giải quyết hồ sơ được lưu tại Bộ phận TN&TKQ. Việc trả kết quả giải quyết hồ sơ phải được ký nhận và vào sổ theo dõi công việc của cán bộ tiếp nhận, trả kết quả;

CBCC tại Bộ phận TN&TKQ thực hiện thu phí, lệ phí (nếu có) hoặc hướng dẫn công dân, tổ chức nộp phí, lệ phí theo đúng quy định.

UBND tỉnh Hải Dương chỉ đạo các cơ quan chuyên môn, các đơn vị trực thuộc rà soát, xây dựng, ban hành và thực hiện nghiêm túc quy chế làm việc nội bộ của cơ quan nhằm cụ thể hóa chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của từng đơn vị tránh sự chồng chéo, trùng lặp cũng như bỏ sót nhiệm vụ; đảm bảo thực hiện tốt kỷ luật, kỷ cương hành chính. Căn cứ Quy chế làm việc nội bộ cơ quan, Bộ phận TN&TKQ, các phòng, ban chuyên môn thực hiện nghiêm chỉnh chức năng, nhiệm vụ của mình và phối hợp với các đơn vị liên quan trong giải quyết công việc, hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền, cụ thể:

CBCC tiếp nhận hồ sơ và chuyển giao hồ sơ đến đầu mối tiếp nhận của phòng chuyên môn; trong quá trình tiếp nhận hồ sơ, nếu thủ tục còn vướng mắc, chưa rõ ràng thì CBCC tiếp nhận hồ sơ trực tiếp trao đổi ngay với các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh Hải Dương để thống nhất trước khi nhận hồ sơ đồng thời hướng dẫn kỹ hơn cho công dân đến nộp hồ sơ;

Việc chuyển giao hồ sơ cho các cơ quan chuyên môn phải được vào sổ và ký nhận của người nhận hồ sơ để tránh thất lạc hồ sơ;

Trong quá trình giải quyết hồ sơ:

Cơ quan chuyên môn ngay sau khi nhận hồ sơ phải kiểm tra, nếu không đúng theo quy định thì chậm nhất đến ngày được 1/3 tổng thời gian quy định hồ sơ đó ở cơ quan, cán bộ chuyên môn phải trả lại ngay bộ phận một cửa, yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung hồ sơ (có phiếu giao nhận). Công chức nhận hồ sơ phải trực tiếp liên hệ xin lỗi và đề nghị tổ chức, cá nhân bổ sung hồ sơ. Nếu công chức tiếp nhận hồ sơ có sai sót hai lần trở lên mà không có lý do chính đáng hoặc không hoàn thành nhiệm vụ thì bị xử lý theo mức độ vi phạm.

Hiện nay, Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh Hải Dương thực hiện 1.443 thủ tục hành chính của 16 sở thuộc UBND tỉnh và Văn phòng UBND tỉnh được tiếp nhận, trả kết quả.

Ví dụ Quy trình thực hiện cấp giấy chứng nhận Đăng ký kinh doanh cho doanh nghiệp tại Trung tâm phục vụ hành chính tỉnh Hải Dương được thực hiện như sau:

Quy trình thực hiện cấp giấy chứng nhận Đăng ký kinh doanh

Quy trình thực hiện cấp giấy chứng nhận Đăng ký kinh doanh áp dụng cho các đối tượng là các tổ chức, doanh nghiệp đăng ký kinh doanh theo Luật Doanh nghiệp do cấp tỉnh quản lý. Sở Kế hoạch và đầu tư tỉnh chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện quy trình.

Người thực hiện	Trình tự công việc	Thời gian thực hiện
Chủ doanh nghiệp	Lập hồ sơ Nộp hồ sơ	
Cán bộ tiếp nhận hồ sơ	Kiểm tra hồ sơ; Tiếp nhận hồ sơ	
Sở Kế hoạch và Đầu tư	Thụ lý hồ sơ	1 ngày
Lãnh đạo Sở Kế hoạch và Đầu tư	Duyệt, ký	1 ngày
Cán bộ tiếp nhận hồ sơ	Trả kết quả; Thu lệ phí theo quy định	1 ngày

Sơ đồ 2.2. Quy trình thực hiện cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh

Nguồn: Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh Hải Dương, 2024

Hồ sơ đăng ký thành lập doanh nghiệp là Công ty TNHH một thành viên gồm có:

- Giấy đề nghị thành lập công ty TNHH một thành viên (theo Phụ lục I-2 ban

hành Theo Thông tư số 20/2015/TT-BKHĐT);

- Điều lệ công ty;
- Bản sao các giấy tờ sau đây:
 - + Giấy tờ pháp lý của cá nhân đối với người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp;
 - + Giấy tờ pháp lý của cá nhân đối với chủ sở hữu công ty là cá nhân;
 - + Giấy tờ pháp lý của tổ chức đối với chủ sở hữu công ty là tổ chức (trừ trường hợp chủ sở hữu công ty là Nhà nước);
 - + Giấy tờ pháp lý của cá nhân đối với người đại diện theo ủy quyền và văn bản cử người đại diện theo ủy quyền.
 - + Đối với việc chủ sở hữu công ty là một tổ chức nước ngoài, yêu cầu bản sao các giấy tờ pháp lý của tổ chức này phải được xác nhận hợp pháp hóa lãnh sự.
 - + Danh sách cá nhân đại diện theo pháp luật hoặc cá nhân đại diện theo ủy quyền (trong trường hợp chủ sở hữu của công ty TNHH một thành viên là tổ chức)
 - + Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư áp dụng trong trường hợp một doanh nghiệp được thành lập bởi nhà đầu tư nước ngoài hoặc tổ chức kinh tế có vốn đầu tư nước ngoài được quy định tại Luật đầu tư và văn bản hướng dẫn thi hành.

Chủ doanh nghiệp điền đầy đủ thông tin vào mẫu đơn đăng ký thành lập công ty TNHH một thành viên và soạn thảo những giấy tờ cần thiết về người đại diện theo pháp luật. Hồ sơ thành lập công ty TNHH một thành viên sau khi hoàn thiện sẽ được nộp đến Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh Hải Dương theo một trong 3 phương thức: Nộp trực tiếp tại Trung tâm dịch vụ hành chính công, qua dịch vụ bưu chính, qua mạng điện tử có sử dụng chữ ký số.

Đối với trường hợp nộp trực tiếp tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh Hải Dương được thực hiện theo Nghị định số 01/2021/NĐ-CP. Sau khi cán bộ, công chức tiếp nhận hồ sơ đăng ký doanh nghiệp, cán bộ công chức tại Trung tâm dịch vụ hành chính công sẽ trao Giấy biên nhận việc nhận hồ sơ cho người nộp hồ sơ. Hồ sơ sau 1 ngày tiếp nhận sẽ được chuyển cho Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Hải Dương thụ lý. Thời gian cấp Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp trong khoảng 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ, doanh nghiệp sẽ được cấp giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp. Trường hợp hồ sơ không hợp lệ thì sẽ có thông báo hướng dẫn chỉnh sửa, bổ sung hồ sơ. Doanh nghiệp sẽ thực hiện điều

chính như hướng dẫn và nộp hồ sơ lại từ đầu.

Sau thời hạn giải quyết hồ sơ, người đại diện theo pháp luật hoặc người được uỷ quyền đến nhận giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp vào ngày hẹn trả kết quả. Nộp lệ phí đăng ký thành lập doanh nghiệp là 100.000 đồng/lần.

Qua quy trình giải quyết thủ tục hành chính trên, ta thấy việc giải quyết hồ sơ TTHC theo cơ chế một cửa giúp tạo điều kiện cho công dân, tổ chức khi tham gia thực hiện các TTHC trên địa bàn tỉnh Hải Dương. Công dân, tổ chức thực hiện việc nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết hồ sơ TTHC tại một địa điểm duy nhất là Trung tâm dịch vụ hành chính công tỉnh Hải Dương. Đồng thời, ta cũng thấy được tầm quan trọng của cơ chế phối hợp giữa các phòng, ban, đơn vị, các cơ quan chuyên môn liên quan trong việc giải quyết hồ sơ TTHC theo cơ chế một cửa. Cơ chế phối hợp này được thực hiện từ cấp xã – cấp huyện – cấp tỉnh (tùy thuộc vào từng TTHC) và đòi hỏi sự phối hợp chủ động, nhịp nhàng giữa các phòng, ban, đơn vị, cơ quan chuyên môn giải quyết hồ sơ TTHC ở các cấp. Vì vậy, việc quy định cơ chế phân công, phối hợp giữa các phòng, ban, đơn vị, cơ quan chuyên môn có ý nghĩa hết sức quan trọng trong việc thực hiện cơ chế một cửa trong giải quyết hồ sơ TTHC, góp phần tăng cường trách nhiệm của các phòng, ban, đơn vị và các cơ quan chuyên môn trong việc phối hợp nâng cao chất lượng giải quyết hồ sơ TTHC cho công dân, tổ chức.

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 văn bản chỉ đạo của Nhà nước về cải cách thủ tục hành chính:

Nghị quyết Hội nghị lần thứ 5 Ban Chấp hành TW khoá X về đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý bộ máy của nhà nước;

Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Chỉ thị 23/CT-TTg của Thủ tướng Chính phủ về việc đẩy mạnh thực hiện Chương trình cải cách hành chính Nhà nước giai đoạn 2021- 2030.

Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15 tháng 7 năm 2021 của Chính phủ về việc đẩy mạnh Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 – 2030.

Công văn 516/TTg-KSTT ngày 22/4/2021 về thúc đẩy cải cách thủ tục hành

chính, đổi mới thực hiện cơ chế một cửa và xây dựng Chính phủ điện tử phục vụ chỉ đạo, điều hành.

Căn cứ Chương trình tổng thể cải cách hành chính giai đoạn 2020 – 2025 của Thủ tướng chính phủ, thực hiện Nghị quyết số 04/NQ-TU.

Chỉ thị số 16/CT-TTg ngày 20/5/2024 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp tục đẩy mạnh cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính tại bộ, ngành, địa phương phục vụ người dân, doanh nghiệp.

Căn cứ vào các văn bản hướng dẫn, chỉ đạo của các cơ quan quản lý Nhà nước về cải cách thủ tục hành chính Các cấp lãnh đạo tỉnh Hải Dương đã nhận thức đầy đủ hiệu quả của cải cách thủ tục hành chính gắn với cơ chế một cửa, Ban chấp hành Đảng bộ tỉnh, UBND tỉnh Hải Dương đã ban hành và triển khai thực hiện nhiều các văn bản triển khai thực hiện cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa.

Các văn bản chỉ đạo cải cách thủ tục hành chính của UBND tỉnh Hải Dương

Thành uỷ Hải Dương đã xây dựng Đề án số 32/ĐA-TU ngày 21/4/2024 về một số nhiệm vụ trọng tâm cải cách hành chính hai năm 2024-2025. Để thực hiện quy chế “một cửa” trong việc giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan hành chính theo Quyết định 181/2021/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ và Quyết định số 156/2023/QĐ-UB của UBND tỉnh.

Công văn số 1898/UBND-VP ngày 27/5/2024 về việc tiếp tục đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính và cải cách việc thực hiện thủ tục hành chính, Kế hoạch số 69/KH-UBND ngày 12/4/2007 về cải cách hành chính giai đoạn 2006 – 2010 với 5 nội dung cơ bản là: (1) Cải cách thể chế; (2) cải cách tổ chức bộ máy; (3) xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức; (4) cải cách tài chính công; (5) áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000.

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.

Với sự chỉ đạo sát sao và thường xuyên của các cơ quan có thẩm quyền mà trực tiếp là sự chỉ đạo của UBND tỉnh Hải Dương đã tạo cơ sở pháp lý và điều kiện cho các cơ quan chuyên môn của tỉnh Hải Dương và Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh Hải Dương triển khai cơ chế “một cửa” theo tinh thần Quyết định số: 181/2023/QĐ-TTg được thuận lợi.

Trên cơ sở những căn cứ pháp lý nêu trên, UBND tỉnh Hải Dương đã triển khai xây dựng và thực hiện Đề án cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa gắn liền với công tác cải cách hành chính của địa phương. Đồng thời, xây dựng quy chế hoạt động và làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ hành chính cũng như sự phối kết hợp giữa các phòng ban chuyên môn trong việc giải quyết hồ sơ hành chính cho công dân, tổ chức, đảm bảo đúng, đủ, kịp thời, công khai, minh bạch trong việc giải quyết hồ sơ hành chính của công dân, bước đầu đã mang lại những thay đổi tích cực trong việc giải quyết thủ tục hành chính cho công dân, được nhân dân tin tưởng và ủng hộ.

Công khai, minh bạch các thủ tục hành chính

Ngày 30/01/2022 UBND tỉnh ban hành Quyết định số 235/QĐ-UBND về việc Công khai danh mục TTHC thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả. Giai đoạn từ năm 2022 - 2024 giải quyết 16 lĩnh vực TTHC khác nhau được thể hiện qua bảng 2.1.

Số lượng TTHC các lĩnh vực có xu hướng tăng lên theo từng năm, năm 2022 là 1.246 TTHC, năm 2023 là 1.346 TTHC, năm 2024 là 1.442 TTHC. Các TTHC được công khai rõ ràng, đầy đủ về: hồ sơ thủ tục; yêu cầu, điều kiện, thành phần hồ sơ; cách thức thực hiện, biểu mẫu, cách thức điền biểu mẫu và kèm theo một bộ hồ sơ mẫu đã được điền thông tin để cá nhân, tổ chức tham khảo; phí, lệ phí; thời hạn giải quyết TTHC.

TTHC được công khai bằng các hình thức khác nhau: niêm yết trên bảng TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả; in thành các bộ tài liệu đặt tại bàn viết hồ sơ; trên màn hình cảm ứng tra cứu TTHC, trên trang điện tử và trên cổng giao tiếp điện tử của Trung tâm dịch vụ hành chính công tỉnh Hải Dương.

Thực hiện công khai thông tin đường dây nóng, hòm thư góp ý (gồm: số điện thoại, địa chỉ thư điện tử của các Sở tại Trung tâm dịch vụ hành chính công tỉnh Hải Dương) để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, góp ý của cá nhân, tổ chức bằng

hình thức niêm yết tại bộ phận một cửa và tại bàn viết hồ sơ; in vào mặt sau của Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; trên Cổng giao tiếp điện tử của Trung tâm dịch vụ hành chính công tỉnh.

Bảng 2.1. Số lượng thủ tục hành chính tại Văn phòng UBND tỉnh Hải Dương giai đoạn 2022- 2024

Lĩnh vực	Số lượng TTHC		
	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2024
Công Thương	92	106	128
Giáo dục và Đào tạo	65	74	81
Kế hoạch và Đầu tư	73	83	98
Tài chính	9	11	12
Y tế	98	102	111
Lao động, Thương binh và Xã hội	106	117	124
Giao thông vận tải	143	150	158
Xây dựng	58	60	60
Nội vụ	87	95	99
Khoa học và công nghệ	50	52	56
Thanh tra tỉnh	8	8	9
Tư pháp	110	116	121
Thông tin và truyền thông	32	35	37
Nông nghiệp và phát triển nông thôn	113	120	124
Tài nguyên và môi trường	98	101	104
Văn hóa thể thao và du lịch	104	116	120
Tổng	1246	1346	1442

Nguồn: Văn phòng UBND tỉnh Hải Dương, 2022 - 2024

Công khai danh mục các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 (cho phép người sử dụng điền và gửi trực tuyến các mẫu văn bản đến cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ. Các giao dịch trong quá trình xử lý hồ sơ và cung cấp dịch vụ được thực hiện trên môi trường mạng. Thanh toán lệ phí (nếu có) và nhận kết quả được thực hiện trực tiếp tại cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ.

Hoạt động công khai danh mục TTHC tại Trung tâm dịch vụ hành chính công tỉnh được thực hiện nghiêm túc, đúng quy định tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp tiếp cận, tra cứu, tìm hiểu thông tin về các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND tỉnh, giúp người dân, doanh nghiệp tiết kiệm thời gian, chi phí và công sức khi đến thực hiện TTHC tại Trung tâm dịch vụ hành chính công tỉnh.

Mức độ đơn giản hóa các thủ tục hành chính

Nghị quyết số 01/NQ-CP ngày 06 tháng 01 năm 2023 Chính phủ về việc cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính, giảm phiền hà, chi phí tuân thủ cho người dân, doanh nghiệp ngay từ khâu xây dựng văn bản quy phạm pháp luật.

Đơn giản hóa thủ tục hành chính, tạo điều kiện thuận lợi hơn nữa cho người dân và doanh nghiệp đang là chủ trương lớn của Chính phủ. Để hoàn thành mục tiêu cắt giảm thời gian thực hiện, tạo điều kiện thuận lợi và phục vụ tốt nhất cho người dân, doanh nghiệp, tỉnh Hải Dương đã và đang kiên quyết cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính nội bộ và chuyển đổi mạnh mẽ sang xử lý hồ sơ công việc trên môi trường điện tử.

UBND tỉnh cũng giao Sở Tư pháp kiểm soát chặt chẽ việc thực hiện đánh giá tác động TTHC tại dự thảo văn bản quy phạm pháp luật, nâng cao hiệu quả việc lấy ý kiến của đối tượng chịu tác động theo đúng yêu cầu của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật; chủ trì phối hợp với các cơ quan liên quan thực hiện rà soát, loại bỏ ngay theo thẩm quyền hoặc kiến nghị sửa đổi, bổ sung những TTHC đang là rào cản cho hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp và đời sống người dân.

Thực hiện số hóa kết quả giải quyết TTHC đang được quản lý, lưu trữ bằng văn bản giấy sang dữ liệu điện tử để tích hợp, chia sẻ, khai thác; tổ chức tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử được thực hiện hợp pháp, hợp lý, khoa học...Không yêu cầu tổ chức, cá nhân khai, nộp lại những dữ liệu mà cơ quan thực hiện thủ tục hành chính đang quản lý hoặc đã được cơ quan nhà nước khác sẵn sàng chia sẻ. Đơn giản hóa các bước thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử để tiết kiệm thời gian, chi phí, công sức của tổ chức, cá nhân và cơ quan có thẩm quyền.

Theo dữ liệu thống kê năm 2022 UBND tỉnh đã rà soát đơn giản hóa 132 thủ tục hành chính, sửa đổi, bổ sung 265 thủ tục hành chính, bãi bỏ 47 thủ tục hành chính không còn phù hợp.

Năm 2023 UBND tỉnh đã rà soát đơn giản hóa 145 thủ tục hành chính, sửa đổi, bổ sung 346 thủ tục hành chính, bãi bỏ 54 thủ tục hành chính không còn phù hợp.

Bảng 2.2. Số lượng TTHC được rà soát, sửa đổi, bãi bỏ tại Văn phòng UBND tỉnh Hải Dương giai đoạn 2022- 2024

STT	Nội dung	Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024	
		Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ
1	TTHC được rà soát, đơn giản hóa	132	29,73	145	26,61	157	20,66
2	TTHC được sửa đổi, bổ sung	265	59,68	346	63,49	544	71,58
3	TTHC bãi bỏ	47	10,59	54	9,91	59	7,76
	Tổng	444	100	545	100,00	760	100,00

Nguồn: Văn phòng UBND tỉnh Hải Dương, 2022 - 2024

Năm 2024 UBND tỉnh đã rà soát đơn giản hóa 157 thủ tục hành chính, sửa đổi, bổ sung 544 thủ tục hành chính, bãi bỏ 59 thủ tục hành chính không còn phù hợp.

Thứ hạng về chỉ số cải cách hành chính đứng thứ 12 năm 2024 (năm 2022 đứng thứ 43, năm 2023 đứng thứ 22) của tỉnh Hải Dương là kết quả tích cực cho thấy sự nỗ lực, quyết tâm trong việc nâng cao hiệu quả cải cách hành chính để phục vụ người dân, doanh nghiệp.

Khả năng tiếp nhận thông tin của người dân

Nhằm khảo sát, đánh giá khả năng tiếp nhận thông tin của người dân, tổ chức đối với công tác giải quyết TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả (phụ lục) và tiến hành lấy ý kiến người dân (50 người dân) đến giao dịch tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả; qua đó đánh giá mức độ tiếp nhận thông tin của người dân với CBCC tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả và với hoạt động cung cấp dịch vụ công của UBND tỉnh.

Kết quả khảo sát năm 2024 đạt tỷ lệ 84% người dân được tiếp nhận thông tin khi thực hiện TTHC tại UBND tỉnh đầy đủ, kịp thời; 16% người dân chưa được tiếp nhận thông tin kịp thời.

Bảng 2.3. Đánh giá của người dân về việc tiếp nhận thông tin tại Văn phòng UBND tỉnh Hải Dương

TT	Nội dung	Có		Không	
		Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
1	Việc tiếp nhận thông tin về thực hiện TTHC được thông báo kịp thời, đầy đủ	42	84	8	16

Nguồn: Phiếu khảo sát, 2024

Công tác tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến được tuyên truyền thường xuyên nhưng số lượng hồ sơ trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công còn hạn chế. Một phần do việc thực hiện các bước tạo tài khoản và nộp hồ sơ còn gặp nhiều khó khăn. Bên cạnh đó, phần lớn cá nhân, tổ chức vẫn còn tâm lý cho rằng việc thực hiện thủ tục hành chính trực tiếp là thiết thực và nhanh chóng nhất; đặc biệt đối với bộ phận người dân còn hạn chế trong việc sử dụng công nghệ thông tin, thiết bị máy tính, internet....

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

Cải cách TTHC nằm trong nhiệm vụ cải cách thể chế hành chính, đến nay UBND tỉnh Hải Dương đã cơ bản hoàn thành việc cải cách TTHC theo hướng công khai, đơn giản, thuận tiện, giảm bớt phiền hà, sách nhiễu theo chỉ đạo của Trung ương Đảng và Chính phủ.

Ban hành quy chế làm việc của Bộ phận một cửa

Trung tâm phục vụ hành chính công của tỉnh được thành lập theo Quyết định số 156/QĐ-UBND ngày 09 tháng 01 năm 2019 và chính thức đi vào hoạt động từ ngày 01 tháng 3 năm 2019. Đến nay, Trung tâm đã cơ bản ổn định bộ máy và đi vào hoạt động nền nếp, đạt hiệu lực, hiệu quả rõ nét. Hiện tại, Trung tâm bố trí 19 quầy trong đó có 01 quầy hướng dẫn và trả kết quả thủ tục hành chính, 18 quầy hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ của các cơ quan, đơn vị.

Đại diện lãnh đạo Trung tâm đã Công bố Quyết định số 3995/QĐ-UBND ngày 29/12/2020 của UBND tỉnh về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động

của Bộ phận TN&TKQ giải quyết TTHC tại Trung tâm phục vụ hành chính công. Quy chế này quy định cụ thể cơ cấu tổ chức, nguyên tắc hoạt động, nhiệm vụ, quyền hạn và các nội dung khác liên quan đến giải quyết công việc của Bộ phận một cửa, cụ thể:

Bộ phận một cửa chịu sự quản lý toàn diện của Văn phòng HĐND & UBND tỉnh do 01 đồng chí lãnh đạo Văn phòng HĐND&UBND tỉnh làm Trưởng Bộ phận cùng với các công chức, viên chức do Chủ tịch UBND tỉnh phân công. Hiện tại, nhân sự của Bộ phận TN&TKQ gồm: 01 Phó Chánh văn phòng phụ trách, 06 chuyên viên, 08 nhân viên được phân công nhiệm vụ cụ thể.

Bộ phận một cửa thực hiện các nhiệm vụ:

Thực hiện đúng quy định tại các văn bản của cơ quan nhà nước cấp trên về thực hiện cơ chế “một cửa liên thông” trong giải quyết TTHC và quy định tại Quy chế Bộ phận TN&TKQ của tỉnh.

Niên yết công khai, đầy đủ kịp thời các quy định về TTHC, các nội dung TTHC được công khai theo quy định pháp luật về kiểm soát TTHC; hỗ trợ những trường hợp không có khả năng tiếp cận TTHC được công khai bằng phương tiện điện tử.

Tiếp nhận hồ sơ, thẩm định tính hợp pháp, hợp lệ của hồ sơ yêu cầu giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân; hướng dẫn tổ chức, công dân hoàn thiện các TTHC, giấy tờ, biểu mẫu theo quy định.

Chuyển giao hồ sơ TTHC đến phòng chuyên môn giải quyết theo thẩm quyền; nhận lại kết quả giải quyết từ phòng chuyên môn và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định; bảo quản và lưu trữ hồ sơ, tài liệu, thông tin và đảm bảo bí mật hồ sơ theo quy định.

Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân đối với CBCC và thực hiện một số nhiệm vụ, quyền hạn khác theo quy định.

Ngoài ra, Quy chế còn quy định rõ quyền hạn, trách nhiệm của CBCC, tiêu chuẩn của CBCC làm việc tại Bộ phận TN&TKQ; những hành vi không được làm trong giải quyết TTHC theo cơ chế “một cửa liên thông”; quy trình và thời hạn giải quyết TTHC theo cơ chế “một cửa liên thông” và các trường hợp có thể xảy ra

trong quá trình giải quyết TTHC cho công dân; nguyên tắc, phương thức, xử lý kết quả đánh giá và phát huy sự tham gia đánh giá của công dân đối với hoạt động cung cấp dịch vụ công của UBND tỉnh. Ban hành kèm theo Quy chế là các Biểu mẫu: phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ, mẫu sổ theo dõi hồ sơ, giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ, mẫu thông báo về việc bổ sung hồ sơ, thông báo hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết, mẫu văn bản xin lỗi đối với hồ sơ giải quyết quá hạn và mẫu văn bản xin lỗi do sơ xuất trong quá trình tiếp nhận.

Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận TN&TKQ giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa liên thông tại UBND tỉnh đã quy định cụ thể, rõ ràng về cơ cấu tổ chức, hoạt động của Bộ phận TN&TKQ và các phòng, ban chuyên môn trong việc phối hợp thực hiện giải quyết TTHC. Quy chế này là căn cứ pháp lý cho các hoạt động của CBCC Bộ phận TN&TKQ và các phòng, ban chuyên môn trong thực hiện chức năng, nhiệm vụ được giao

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.

Hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính

Tình hình giải quyết hồ sơ TTHC theo cơ chế một cửa tại UBND tỉnh từ năm 2022 đến 2024 được thể hiện qua bảng 2.4.

Tình hình giải quyết hồ sơ TTHC theo cơ chế một cửa tại UBND tỉnh Hải Dương Trung tâm dịch vụ hành chính công tỉnh giai đoạn 2022-2024 đã có những chuyển biến tích cực, cụ thể:

Tổng số Hồ sơ tiếp nhận tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả từ năm 2022 đến năm 2024 tăng lên rõ rệt: năm 2022 là 712.770 hồ sơ, năm 2023 là 820.680 hồ sơ, năm 2024 là 849.420 hồ sơ.

Số lượng hồ sơ tiếp nhận đã giải quyết hoàn thành đạt tỷ lệ cao chiếm từ 99,72% đến 99,90%. Số lượng hồ sơ trả lại để hoàn thiện giảm dần qua các năm.

Bảng 2.4. Số lượng hồ sơ tiếp nhận và giải quyết tại Văn phòng UBND tỉnh Hải Dương giai đoạn 2022- 2024

STT	Nội dung	Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024	
		Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ
1	Tổng HS tiếp nhận	712.770	100	820.680	100	849.420	100
2	HS đã giải quyết hoàn thành	712.440	99,95	819.800	99,89	848.530	99,90
3	HS giải quyết trả đúng hạn	710.930	99,79	818.390	99,83	847.110	99,83
4	HS giải quyết quá hạn	1.510	0,21	1.410	0,17	1.420	0,17
5	HS trả lại để hoàn thiện	330	0,05	880	0,11	890	0,10

Nguồn: Văn phòng UBND tỉnh Hải Dương, 2022 - 2024

Năm 2022 số hồ sơ đã giải quyết hoàn thành là 712.440 hồ sơ chiếm tỷ lệ 99,95%; hồ sơ trả lại để hoàn thiện 330 hồ sơ chiếm tỷ lệ 0,05%.

Năm 2023 số hồ sơ đã giải quyết hoàn thành là 819.800 hồ sơ chiếm tỷ lệ 99,89%; hồ sơ trả lại để hoàn thiện 1880 hồ sơ chiếm tỷ lệ 0,11%.

Năm 2024 số hồ sơ đã giải quyết hoàn thành là 848.530 hồ sơ chiếm tỷ lệ 99,90%; hồ sơ trả lại để hoàn thiện 1.770 hồ sơ chiếm tỷ lệ 0,10%.

Tỉ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn qua các năm cũng chiếm tỷ lệ cao qua các năm chiếm từ 99,79% đến 99,83%. Tỷ lệ hồ sơ giải quyết quá hạn chiếm tỷ lệ nhỏ trong tổng số hồ sơ giải quyết hoàn thành từ 0,21% đến 0,17%.

Như vậy, trải qua nhiều năm thực hiện cải cách TTHC theo cơ chế “một cửa”, tỷ lệ giải quyết hồ sơ TTHC tại Trung tâm dịch vụ hành chính công của UBND tỉnh Hải Dương đã có nhiều chuyển biến tích cực; tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn và trước hạn ngày càng tăng, tỷ lệ giải quyết hồ sơ TTHC quá hạn đã giảm đáng kể, điều này đã khẳng định hiệu quả trong công tác tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC tại UBND tỉnh Hải Dương, góp phần làm hài lòng các cá nhân, người dân, tổ chức khi đến thực hiện các TTHC tại UBND tỉnh.

Mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức về quy trình giải quyết thủ tục hành chính

Để huy động sự tham gia đánh giá từ người dân, UBND tỉnh thực hiện tiếp thu ý kiến đóng góp, đánh giá CBCC tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thông

qua hòm phiếu, hòm thư, sổ đóng góp ý kiến đặt tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả; qua đó, đánh giá về tác phong, tinh thần trách nhiệm và thái độ phục vụ công dân của từng CBCC tiếp nhận và trả kết quả ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

Nhằm khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với công tác giải quyết TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả, UBND tỉnh xây dựng mẫu phiếu khảo sát và tiến hành lấy ý kiến người dân đến giao dịch tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả; qua đó đánh giá mức độ hài lòng của người dân với CBCC tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả và với hoạt động cung cấp dịch vụ công của UBND tỉnh. Căn cứ vào ý kiến đánh giá của người dân, UBND tỉnh có thể đánh giá CBCC tại Bộ phận TN&TKQ một cách khách quan, công bằng, từ đó đề ra các giải pháp nâng cao ý thức trách nhiệm của CBCC khi giao tiếp, phục vụ nhân dân, cụ thể:

Bảng 2.5. Đánh giá mức độ hài lòng của người dân đến làm việc tại Văn phòng UBND tỉnh Hải Dương

TT	Nội dung	Rất hài lòng		Hài lòng		Không hài lòng	
		Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
1	Mức độ hài lòng khi đến thực hiện TTHC tại Văn phòng UBND tỉnh Hải Dương	40	80	8	16	2	4

Nguồn: Phiếu khảo sát, 2024

Thực hiện lấy ý kiến của 50 người dân về mức độ hài lòng khi đến làm việc tại UBND tỉnh Hải Dương.

Kết quả khảo sát năm 2024 về mức độ hài lòng của người dân khi thực hiện TTHC tại UBND tỉnh Hải Dương đạt tỷ lệ 80% người dân rất hài lòng; 16% người dân hài lòng và 4% người dân không hài lòng do còn phải đi lại bổ sung hồ sơ nhiều lần, thời gian nhận kết quả TTHC còn chậm.

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

Trong những năm qua, UBND tỉnh Hải Dương đã quan tâm đầu tư cơ sở vật chất về công nghệ thông tin cho Bộ phận "một cửa" của Trung tâm dịch vụ hành chính công tỉnh Hải Dương cơ bản đáp ứng yêu cầu làm việc và tiếp công dân, đem lại sự thuận tiện cho cá nhân, tổ chức khi đến yêu cầu giải quyết công việc.

Trang bị 18 máy tính cho cán bộ, công chức làm việc và 01 máy tính cảm ứng phục vụ công dân và tổ chức tra cứu thông tin TTHC được áp dụng tại Bộ phận "một cửa". Các máy tính bàn kết nối với 02 máy scan để chuyển dữ liệu; 10 máy in phục vụ công việc.

Hoạt động ứng dụng công nghệ thông tin trong thực thi công vụ có sự phối hợp chặt chẽ giữa các phòng, ban với UBND các phường, xã và bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thông qua ứng dụng phần mềm “một cửa hiện đại” nhằm giảm bớt các công đoạn giải quyết TTHC, tiết kiệm thời gian, công khai, minh bạch hoạt động công vụ.

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) 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.

Hệ thống Email công vụ đã được triển khai đến các phòng, ban thuộc UBND tỉnh Hải Dương đáp ứng việc trao đổi thông tin và chỉ đạo của lãnh đạo UBND tỉnh với các cơ quan, đơn vị trên địa bàn được kịp thời, nhanh chóng nhằm giảm số lượng văn bản giấy tờ gửi bằng giấy. UBND tỉnh đã đề xuất Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Hải Dương cấp 207 địa chỉ hộp thư điện tử công vụ (@haiduong.gov.vn) cho các CBCC làm việc tại các phòng, ban trực thuộc UBND tỉnh và 488 địa chỉ hộp thư điện tử công vụ cho CBCC làm việc tại các huyện và 25 phường, xã thành phố Hải Dương. Nhờ vậy, tỷ lệ CB, CC sử dụng thường xuyên thư điện tử trong công việc là 84,6%.

Từ tháng 01/2024, UBND tỉnh đã thí điểm triển khai phần mềm quản lý văn bản và điều hành MIS do VNPT Hải Dương cung cấp, phần mềm được liên thông

với Văn phòng UBND tỉnh Hải Dương, phần mềm phục vụ công tác gửi, nhận văn bản giữa UBND tỉnh, các phòng, ban, đơn vị, UBND huyện, phường, xã trực thuộc tỉnh Hải Dương. Hiện tại các văn bản của UBND tỉnh đang dần được số hóa và lưu trữ trên hệ thống, giúp cho việc quản lý điều hành, tra cứu tìm kiếm văn bản, hồ sơ nhanh thuận tiện trên môi trường mạng.

Bảng 2.6. Đánh giá của người dân về ứng dụng công nghệ thông tin tại Văn phòng UBND tỉnh Hải Dương

TT	Nội dung	Rất tốt		Tốt		Chưa tốt	
		Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
1	Ứng dụng công nghệ thông tin tại Văn phòng UBND tỉnh Hải Dương	42	84	7	14	1	2

Nguồn: Phiếu khảo sát, 2024

Thực hiện lấy ý kiến của 50 người dân về ứng dụng công nghệ thông tin khi thực hiện các TTHC tại UBND tỉnh Hải Dương.

Phần lớn qua khảo sát ý kiến của người dân, công chức đều đánh giá tốt và đề cao sự đầu tư cơ sở vật chất, phương tiện làm việc của Trung tâm dịch vụ hành chính công tỉnh Hải Dương. Công tác đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị ứng dụng công nghệ thông tin vào làm việc của Bộ phận một cửa được người dân đánh giá 84% rất tốt, 14 % tốt và 2% chưa tốt.

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

Về nguồn nhân lực công chức

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.

Công chức ở Bộ phận một cửa được chuyển đổi công tác định kỳ để tránh hiện tượng tiêu cực, gây phiền hà, sách nhiễu với người dân, tổ chức. Trình độ chuyên môn, lý luận chính trị, kinh nghiệm công tác, kỹ năng nghiệp vụ của công chức tại Bộ phận "một cửa" được thể hiện qua bảng 2.7.

Bảng 2.7. Cơ cấu trình độ của đội ngũ công chức làm việc tại Bộ phận "một cửa" tại Văn phòng UBND tỉnh Hải Dương

Tiêu chí đánh giá	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)
Trình độ chuyên môn		
- Sau Đại học	0	0
- Đại học	18	100
- Cao đẳng	0	0
Trình độ lý luận chính trị		
- Cao cấp	0	0
- Trung cấp	6	33,33
- Sơ cấp	12	66,67
Kinh nghiệm công tác		
- Từ 1-3 năm	3	16,67
- Từ 4-5 năm	5	27,78
- Trên 5 năm	10	55,55
Kỹ năng giao tiếp, ứng xử		
- Chưa được bồi dưỡng	0	0
- Đã được bồi dưỡng	18	100

Nguồn: Văn phòng UBND tỉnh Hải Dương, 2024

Theo số liệu thống kê từ bảng trên, 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.

Bảng 2.8. Đánh giá của người dân về đội ngũ cán bộ công chức thực hiện tại Văn phòng UBND tỉnh Hải Dương

TT	Nội dung	Rất tốt		Tốt		Chưa tốt	
		Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
1	Trình độ, kỹ năng, năng lực thực hiện nhiệm vụ	42	84	7	14	1	2
2	Thái độ khi thực hiện nhiệm vụ	45	90	5	10	0	0

Nguồn: Phiếu khảo sát, 2024

Thực hiện lấy ý kiến của 50 người dân về chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức khi thực hiện cơ chế một cửa tại UBND tỉnh Hải Dương.

Phần lớn qua khảo sát ý kiến của người dân, công chức đều đánh giá tốt về trình độ, kỹ năng, năng lực và thái độ làm việc của cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ theo cơ chế một cửa tại Trung tâm dịch vụ hành chính công tỉnh Hải Dương. Tuy nhiên còn một số ý kiến đánh giá chưa tốt về trình độ kỹ năng khi cán bộ, công chức còn chậm chạp khi giải quyết các vấn đề cho người dân.

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

Với sự quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo sát sao của UBND tỉnh Hải Dương cũng như sự nỗ lực không ngừng trong việc thực hiện công cuộc cải cách TTHC, UBND tỉnh Hải Dương đã đạt được những kết quả khả quan, đáng khích lệ, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước trên địa bàn thành phố, góp phần ngăn chặn, hạn chế tệ quan liêu, nhũng nhiễu, tạo một diện mạo mới ưu việt hơn về cơ quan hành chính nhà nước trong mắt công dân, tổ chức, góp phần tích cực vào sự phát triển kinh tế, xã hội trong giai đoạn đổi mới hiện nay.

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.

Đề án đơn giản hóa TTHC đã bãi bỏ các TTHC không cần thiết đối với một số hoạt động nhất định của công dân, tổ chức. Điều này làm giảm đi tính phiền hà đối với đối tượng quản lý. Loại bỏ được nhiều văn bản hướng dẫn các TTHC bị chồng chéo, không mang tính dự báo, gây khó khăn cho đội ngũ công chức làm công tác tiếp nhận và thụ lý hồ sơ. Quy trình thực hiện TTHC cũng như mức thu phí, lệ phí được niêm yết tại trụ sở Trung tâm dịch vụ hành chính công nên hạn chế được tối đa vấn nạn hối lộ, tham nhũng.

Sự chỉ đạo quyết liệt của UBND tỉnh Hải Dương trong kiện toàn tổ chức bộ máy, xây dựng đội ngũ công chức có năng lực, trình độ, xác định rõ chức năng, nhiệm vụ của Bộ phận "một cửa" mang lại kết quả rất khả quan. Việc bố trí, sắp xếp đội ngũ công chức trẻ, có nhiệt huyết, phân công nhiệm vụ cụ thể, phù hợp với trình độ chuyên môn nghiệp vụ, từng bước xây dựng và phát triển văn hóa công sở. Cùng với đó là tinh thần, thái độ cũng như cách thức xử lý công việc khoa học của đội ngũ công chức đã tạo được niềm tin đối với phần lớn công dân, tổ chức đến giao dịch hành chính tại Bộ phận "một cửa".

Trang thông tin điện tử của UBND tỉnh Hải Dương, Trung tâm dịch vụ hành chính công tỉnh Hải Dương đã giúp người dân, tổ chức có thể nhanh chóng tra cứu các thông tin về TTHC trên mọi lĩnh vực, cải tiến lề lối làm việc và giúp lãnh đạo kiểm soát được quy trình giải quyết công việc. Việc ứng dụng công nghệ thông tin đã mang lại hiệu quả thiết thực, đáp ứng yêu cầu trong việc chỉ đạo, điều hành, phối hợp của UBND tỉnh với các Sở và trong phục vụ người dân, doanh nghiệp.

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.

Việc thực hiện cơ chế "một cửa" đã góp phần cải thiện một bước mối quan hệ giữa chính quyền với người dân, tổ chức theo hướng hành chính phục vụ, tạo thuận lợi cho người dân, tổ chức khi đến giao dịch với cơ quan hành chính, giảm được tình trạng công dân, tổ chức phải đi lại nhiều lần, gặp nhiều cơ quan, nhiều cấp hành chính để giải quyết công việc. Thay vì việc phải đến liên hệ với nhiều cơ quan, tổ chức khi giải quyết công việc của mình như trước đây, thì nay, khi người dân có nhu cầu giải quyết công việc chỉ phải đến Bộ phận "một cửa" để được hướng dẫn, nộp hồ sơ, lấy phiếu hẹn và nhận kết quả từ chính Bộ phận này.

Tại Trung tâm dịch vụ hành chính công tỉnh Hải Dương luôn bố trí người hướng dẫn trình tự, thủ tục, giải quyết khúc mắc cho người dân khi đến giao dịch theo từng lĩnh vực. Điều này đã góp phần tiết kiệm thời gian, chi phí và sức lực cho người dân, tổ chức. Đồng thời người dân cũng hiểu được quyền, nghĩa vụ của mình, nắm rõ được các nơi cần đến làm thủ tục, thời gian, trình tự, thành phần hồ sơ cần

chuẩn bị.

2.3.2. Hạn chế, nguyên nhân

2.3.2.1. Hạn chế

Mặc dù kết quả hoạt động của Bộ phận "một cửa" của Trung tâm dịch vụ hành chính công tỉnh Hải Dương đã đạt được nhiều thành tựu đáng kể, tạo bước chuyển biến tích cực trong đời sống xã hội, góp phần nâng cao nhận thức của nhân dân trong thực hiện tốt pháp luật của Nhà nước, tránh được tình trạng quan liêu, gây phiền hà, những nhieu cho người dân. Tuy nhiên, vẫn còn những tồn tại cần phải tiếp tục khắc phục trong giai đoạn tới.

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.

Hiện nay, việc phân cấp quản lý quy định không rõ ràng dẫn đến nhiều cơ quan có thẩm quyền ban hành TTHC hay cùng một thủ tục có nhiều cơ quan cùng tham gia giải quyết như lĩnh vực quản lý đô thị, tài nguyên - môi trường, lao động, thương binh - xã hội,... điều này gây khó khăn cho người dân trong việc tiếp cận các thông tin, tìm hiểu quy định của pháp luật để thực hiện giao dịch tại các cơ quan nhà nước.

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.

Có những TTHC quy trình giải quyết vẫn còn quá nhiều bước, nhất là thủ tục cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất không đúng quy trình "một cửa". Cá nhân, hộ gia đình sau khi nộp đầy đủ hồ sơ hợp lệ, nhận phiếu hẹn trả kết quả, đến

thời hạn nhận kết quả thì phải tự mang hồ sơ của mình đã nộp đến cơ quan thuế để thực hiện nghĩa vụ tài chính, sau đó mang biên lai quay trở lại Bộ phận "một cửa" để nộp biên lai và chờ để nhận giấy chứng nhận. Đây là kẽ hở cho hiện tượng nhũng nhiễu, gây phiền hà cho nhân dân.

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.

Một số đơn vị có sử dụng phần mềm quản lý giải quyết TTHC theo cơ chế "một cửa" nhưng việc thực hiện chưa nghiêm túc, thường xuyên và đồng bộ, đôi chỗ còn lúng túng trong việc sử dụng, nhất là đối với các công chức lớn tuổi. Theo đúng quy trình giải quyết TTHC, bộ phận nào tiếp nhận và giải quyết hồ sơ của công dân phải được đánh dấu vào phần mềm để lãnh đạo và công dân biết hồ sơ đang được giải quyết ở đâu nhưng các phòng chuyên môn không đánh dấu nên khó có thể kiểm tra, giám sát được tiến độ giải quyết công việc, quy trách nhiệm khi giải quyết hồ sơ quá hạn

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. Công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân, hoàn trả hồ sơ hành chính tại Bộ phận "một cửa" được điều động, biệt phái từ các Sở chuyên môn, vừa chịu sự quản lý hành chính của người phụ trách Bộ phận "một cửa", vừa chịu sự chỉ đạo nghiệp vụ của trưởng các Sở, ban chuyên môn. Điều này tạo ra nút thắt quản lý khiến công chức chưa thực sự yên tâm công tác. Đồng thời do chuyển đổi công tác định kỳ nên các công chức làm việc không ổn định, không gắn liền thực hiện nhiệm vụ với trách nhiệm cá nhân.

Ý thức trách nhiệm thực thi công vụ, thái độ phục vụ nhân dân của đa số

công chức mặc dù đã có chuyển biến nhưng còn chậm, chưa rõ nét. Một bộ phận công chức làm việc tại Bộ phận "một cửa" còn thiếu trách nhiệm, chưa quan tâm đến thời hạn đã hẹn trả hồ sơ cho tổ chức, công dân nên vẫn còn hiện tượng hồ sơ tồn đọng, kéo dài, có trường hợp gây sách nhiễu, phiền hà cho tổ chức, công dân. Một bộ phận không nhỏ công chức tại Bộ phận "một cửa" trong quá trình giải thích, tiếp nhận hồ sơ của người dân không được thỏa đáng dẫn đến việc người dân phải đi lại nhiều lần. Có những công chức Sở chuyên môn khi thẩm định, giải quyết hồ sơ còn thiếu linh hoạt, máy móc, công tác phối hợp chưa tốt, có biểu hiện quan liêu trong việc xử lý công việc.

2.3.2.2. Nguyên nhân của hạn chế

Cải cách hành chính nhà nước nói chung và cải cách thủ tục hành chính tại Văn phòng UBND tỉnh Hải Dương nói riêng chịu ảnh hưởng bởi các nguyên nhân khách quan và chủ quan như sau:

Nguyên nhân khách quan:

- Yếu tố chính trị

Môi trường chính trị ở Việt Nam được khái quát thành Đảng lãnh đạo, Nhà nước quản lý, nhân dân làm chủ. Các yếu tố đó xuyên suốt mọi hoạt động quản lý hành chính nhà nước phải đặt dưới sự lãnh đạo của Đảng. Do vậy khi tiến hành cải cách thủ tục hành chính cơ quan công quyền chịu ảnh hưởng rất lớn bởi cơ chế vận hành quyền làm chủ của nhân dân. Vấn đề đặt ra là cải cách thủ tục hành chính như thế nào để môi trường chính trị vẫn được duy trì ổn định và hiệu quả.

Mục tiêu của Đảng và Nhà nước ta là đảm bảo an ninh chính trị và an toàn xã hội, đời sống dân sinh ổn định phát triển, thi hành luật pháp công bằng với mọi người; đảm bảo sự đóng góp công bằng trong nhiệm vụ xây dựng và bảo vệ Tổ quốc, phòng, chống thiên tai và đóng thuế cho nhà nước, đảm bảo cho nhân dân thực hiện quyền con người được quy định trong Hiến pháp và pháp luật.

Cải cách thủ tục hành chính là nhằm giúp nhân dân thực hiện quyền, nghĩa vụ của mình một cách đúng đắn, hiệu quả hơn, gây hiệu ứng tích cực cho môi trường chính trị của nước ta do Đảng lãnh đạo, có sự đồng tình ủng hộ của cả hệ thống chính trị các cấp từ Trung ương đến địa phương.

Cải cách thủ tục hành chính tại UBND tỉnh Hải Dương chịu sự quản lý từ các cấp quản lý từ Trung ương đến UBND tỉnh Hải Dương. Tuân thủ đúng các quy

định, chỉ đạo của Đảng, nhà nước về công tác cải cách hành chính nhà nước góp phần nâng cao hiệu quả quản lý, phục vụ nhu cầu, quyền lợi cho người dân.

- Trình độ dân trí

Trình độ dân trí trong tỉnh Hải Dương không đồng đều, tư duy còn hạn hẹp, bảo thủ còn khá phổ biến. Cùng với đó, sự hiểu biết về cải cách TTHC theo cơ chế “một cửa liên thông” của người dân trên địa bàn tỉnh còn tương đối mơ hồ. Nhiều người dân chưa có sự thông cảm, thấu hiểu công việc của đội ngũ CBCC, cho rằng CBCC cố tình gây khó khăn, phiền hà cho công dân khi thực hiện các TTHC để trục lợi.

- Trình độ ứng dụng công nghệ thông tin

Trình độ phát triển CNTT trên địa bàn tỉnh còn nhiều hạn chế, hạ tầng CNTT chưa được đầu tư thích đáng, hệ thống mạng còn gặp nhiều trục trặc. Điều này dẫn đến việc cập nhật TTHC mới vào phần mềm dùng chung 03 cấp của Thành phố còn chưa được kịp thời, việc thực hiện trên máy tính gặp nhiều khó khăn. Nguồn kinh phí đầu tư hạ tầng CNTT, nâng cấp hệ thống phần mềm quản lý theo chủ trương của UBND tỉnh còn hạn chế và chưa đáp ứng được yêu cầu công việc tại Văn phòng UBND tỉnh.

Nguyên nhân chủ quan:

- Yếu tố năng lực nhận thức của chủ thể thủ tục hành chính

Chủ thể thực hiện TTHC là chủ thể sử dụng quyền lực nhà nước, nhân danh Nhà nước tiến hành các TTHC, bao gồm các cơ quan, cán bộ, công chức, tổ chức xã hội, cá nhân được Nhà nước trao quyền quản lý trong trường hợp cụ thể do pháp luật quy định. Còn chủ thể tham gia TTHC là chủ thể phục tùng quyền lực nhà nước khi tham gia vào TTHC, bao gồm các cơ quan, tổ chức, cá nhân.

TTHC sẽ không được thực hiện nếu không có các chủ thể tiến hành. Nói cách khác, TTHC chỉ là những quy định trên giấy tờ khi không có chủ thể tham gia hay chủ thể thực hiện. Vì vậy, các chủ thể tham gia và thực hiện vào quá trình cải cách TTHC được nhận thức đầy đủ, sâu sắc và tầm quan trọng của công cuộc cải cách TTHC thì sẽ có thái độ tích cực làm thúc đẩy quá trình cải cách nhanh chóng đạt được mục đích đặt ra. Công cuộc cải cách TTHC sẽ không thể đạt được mục tiêu nếu chỉ có cơ quan hay đơn vị ban hành quy định TTHC hay cán bộ, công chức thực hiện TTHC hay chủ thể tham gia TTHC mà không đề cập tới người đứng đầu

mỗi cơ quan, đơn vị có liên quan. Trên thực tế, việc nâng cao ý thức phục vụ và chất lượng hoạt động của đội ngũ cán bộ, công chức là yếu tố có tính quyết định.

- Thiếu sự phối hợp hiệu quả giữa các phòng, ban thuộc UBND tỉnh trong việc giải quyết TTHC.

Chưa có sự thống nhất về thành phần hồ sơ giữa Bộ phận TN&TKQ với các phòng ban, chuyên môn dẫn đến một số trường hợp phải trả lại hồ sơ để bổ sung, xác minh hoặc xin ý kiến lãnh đạo tỉnh.

Các cuộc họp giao ban hàng tháng vẫn được duy trì ổn định nhưng cán bộ các phòng, ban tham dự giao ban “một cửa liên thông” không đúng thành phần quy định nên không nắm hết tình hình và không xử lý kịp thời các khó khăn phát sinh

- Công tác kiểm tra, thanh tra còn yếu kém

Công tác kiểm tra, rà soát hệ thống văn bản quy phạm pháp luật và hệ thống TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND tỉnh chưa thường xuyên, hiệu quả thấp. Sửa đổi, bổ sung hay kiến nghị cấp có thẩm quyền bổ sung, sửa đổi các văn bản chưa kịp thời. Một số quy định về hồ sơ TTHC vẫn còn khá phức tạp, chưa đáp ứng được yêu cầu đơn giản hóa các TTHC. Hướng dẫn thành phần hồ sơ TTHC cho công dân, tổ chức còn gặp nhiều khó khăn.

Công tác thanh tra, kiểm tra và đánh giá kết quả hoạt động của CBCC tại Bộ phận TN&TKQ chưa thường xuyên, chưa phát huy hiệu quả. Toàn bộ quá trình thực hiện cơ chế “một cửa liên thông” từ việc hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ cho đến việc chuyển giao, giải quyết và trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC cho công dân đều chưa có sự giám sát chặt chẽ của các cá nhân, đơn vị có thẩm quyền, chưa huy động được sự tham gia rộng rãi của nhân dân đối với hoạt động này. UBND tỉnh chưa xây dựng và áp dụng nghiêm các biện pháp kỷ luật đối với CBCC có hành vi sai phạm trong thực hiện nhiệm vụ được giao, chưa có tác dụng nêu gương, tạo được sự răn đe đối với CBCC tại UBND tỉnh.

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.

Tuy công cuộc cải cách TTHC tại Văn phòng UBND tỉnh Hải Dương đã đạt được những kết quả đáng khích lệ, nhưng bên cạnh đó vẫn tồn tại những hạn chế nhất định như: TTHC rườm rà, quan liêu; quan hệ phối hợp trong giải quyết hồ sơ giữa các Sở chuyên môn còn nhiều thiếu sót, còn tình trạng đùn đẩy trách nhiệm; phương thức làm việc của công chức thiếu tính chuyên nghiệp. Để tăng cường hiệu quả và giảm thiểu những hạn chế đó cần có những phương hướng và giải pháp thiết thực để tiếp tục cải cách TTHC tại Văn phòng UBND tỉnh Hải Dương có hiệu quả.

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

Đứng trước yêu cầu phát triển kinh tế và giải quyết những vấn đề bức xúc của đời sống xã hội phù hợp với xu hướng phát triển của nền kinh tế tri thức, xu hướng dân chủ hoá và hội nhập kinh tế quốc tế, phương hướng đặt ra trong cải cách TTHC trong thời gian tới như sau:

TTHC liên quan đến cá nhân, tổ chức được cải cách cơ bản theo hướng gọn nhẹ, đơn giản, giảm chi phí mà cá nhân, tổ chức phải bỏ ra khi giải quyết TTHC với cơ quan hành chính nhà nước.

Đẩy mạnh thực hiện đơn giản hoá TTHC, tăng cường kiểm tra, thẩm định sự cần thiết, tính hợp pháp, hợp lý các TTHC trong văn bản quy phạm pháp luật của tỉnh theo quy định của Nhà nước.

Thực hiện cải cách TTHC để tiếp tục cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh, giải phóng mọi nguồn lực của xã hội và nâng cao năng lực cạnh tranh, bảo đảm điều kiện cho nền kinh tế của tỉnh phát triển nhanh, bền vững. một số lĩnh vực trọng tâm cần tập trung là: Thu hút đầu tư; quản lý đất đai; xây dựng; giải phóng mặt bằng; văn hoá; y tế; giáo dục, lao động việc làm; khoa học, công nghệ và một số lĩnh vực khác do Chủ tịch UBND tỉnh quyết định theo yêu cầu cải cách từng năm.

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, giữa các cơ quan hành chính các cấp nhằm giải quyết tốt công việc cho tổ chức, công dân và doanh nghiệp; công khai minh bạch tất cả các TTHC bằng các hình thức thiết thực và thích hợp.

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 chất lượng các quy định hành chính và giám sát việc thực hiện TTHC của các cơ quan hành chính nhà nước các cấp. Tăng cường đầu tư xây dựng, cải tạo, nâng cấp trụ sở các cơ quan hành chính, nhất là Bộ phận một cửa, đảm bảo có đủ diện tích làm việc, phương tiện, trang thiết bị hiện đại cần thiết nhằm thực hiện tốt nhiệm vụ quản lý hành chính nhà nước và phục vụ tốt nhân dân, doanh nghiệp. Bố trí kinh phí mua sắm trang, thiết bị cho Bộ phận một cửa các cấp.

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

Tiếp tục xây dựng nền hành chính dân chủ, chuyên nghiệp, hiện đại, tinh gọn, hiệu lực, hiệu quả trên cơ sở quan điểm, chủ trương của Đảng về đẩy mạnh toàn diện, đồng bộ công cuộc đổi mới. Huy động và sử dụng hiệu quả các nguồn lực, nâng cao toàn diện đời sống của nhân dân trong tỉnh; xây dựng tỉnh Hải Dương trở thành một trong những trung tâm kinh tế, công nghiệp theo hướng hiện đại của khu vực đồng bằng sông Hồng và vùng Thủ đô Hà Nội vào năm 2030.

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 kịp 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.

90% sở, ban, ngành và Ủy ban nhân dân cấp huyện được đánh giá Chỉ số CCHC hàng năm đạt từ loại tốt trở lên.

Đến năm 2025 đạt 80% người dân, doanh nghiệp thực hiện TTHC không phải cung cấp các giấy tờ, tài liệu đã được chấp nhận khi thực hiện TTHC thành công trước đó, mà cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết TTHC đang quản lý hoặc thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được cơ quan nhà nước kết nối, chia sẻ. Giảm thời gian chờ đợi của người dân, doanh nghiệp xuống trung bình còn tối đa 15 phút/01 lượt giao dịch.

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, giúp người dân nâng cao sự hiểu biết, tăng cường công tác kiểm tra, giám sát và huy động sự đóng góp ý kiến từ phía nhân dân.

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.

Công tác thông tin, tuyên truyền thể hiện dưới các hình thức sau:

UBND tỉnh cần phối hợp với cơ quan báo chí để phổ biến những quy định mới để nhân dân nắm được và thực hiện.

Đẩy mạnh công tác tuyên truyền bằng nhiều hình thức như:

Thông tin đại chúng: Đài truyền thanh - truyền hình, cổng thông tin điện tử thành phố, pano quảng cáo, bản tin hàng tháng.

Thông tin hướng dẫn: Thông tin hướng dẫn được các cơ quan hành chính công bố để các cá nhân, tổ chức đến giao dịch được biết về thủ tục, trình tự, yêu cầu; các thông tin này thường được in và niêm yết tại Bộ phận một cửa của UBND tỉnh là Trung tâm dịch vụ hành chính công tỉnh Hải Dương.

Tổ chức các cuộc thi tìm hiểu về CCHC.

Tổ chức các hội nghị, hội thảo về CCHC.

Đưa thông tin về CCHC tại các cuộc họp của xóm, tổ dân phố.

Thường xuyên tổ chức công tác tuyên truyền, phổ biến kiến thức về pháp luật nói chung và cải cách hành chính nói riêng để nhân dân ý thức được quyền lợi và trách nhiệm của mình, cải thiện mối quan hệ giao dịch hành chính với cơ quan hành chính nhà nước tại địa phương trong thực hiện cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa.

Hoạt động tuyên truyền, phổ biến kiến thức về CCHC nói chung và cải cách

TTHC nói riêng cần phải được tiến hành thường xuyên dưới nhiều hình thức. Đối với cán bộ công chức thì Sở Nội vụ phối hợp với chính quyền tuyên truyền cho họ hiểu về chức năng, nhiệm vụ, ... để họ hiểu và hoàn thành tốt nhiệm vụ. Đối với người dân thì có thể thông qua các phương tiện thông tin đại chúng như đài phát thanh truyền hình của tỉnh, huyện, đài truyền thanh của xã, phường; hoặc có thể thông qua các buổi họp tổ dân khu phố, thôn xóm, ... để tuyên truyền phổ biến kiến thức pháp luật, chú trọng nâng cao ý thức của người dân khi đến liên hệ làm việc với bộ phận một cửa, kịp thời phản ánh những biểu hiện quan liêu, hách dịch, những thiếu sót của cán bộ, công chức; nâng cao ý thức của trong việc đấu tranh chống tiêu cực trong việc giải quyết hồ sơ hành chính và công việc của người dân của cán bộ, công chức. Thường xuyên tổ chức các buổi lấy ý kiến đóng góp cho việc hoàn thiện tổ chức. Tận dụng tốt các cơ hội hỗ trợ về quản lý, tài chính của các tổ chức phi chính phủ hoạt động tại địa phương trong lĩnh vực CCHC và TTHC

Hình thức thông tin, tuyên truyền CCHC phải đảm bảo tính đa dạng, tuy nhiên tùy thuộc vào điều kiện về kinh phí của từng đơn vị cấp huyện có thể thực hiện đồng bộ nhiều hình thức hoặc lựa chọn một số hình thức nhất định mà địa phương xác định là phù hợp.

Đối với cán bộ công chức thì Sở Nội vụ phối hợp với chính quyền tuyên truyền nhiệm vụ. Đối với người dân thì có thể thông qua các phương tiện thông tin đại chúng như đài phát thanh truyền hình của tỉnh, huyện, đài truyền thanh của xã, phường; hoặc có thể thông qua các buổi họp tổ dân khu phố, thôn xóm, ... để tuyên truyền phổ biến kiến thức pháp luật, chú trọng nâng cao ý thức của người dân khi đến liên hệ làm việc với bộ phận một cửa, kịp thời phản ánh những biểu hiện quan liêu, hách dịch, những thiếu sót của cán bộ, công chức; nâng cao ý thức của họ trong việc đấu tranh chống tiêu cực trong việc giải quyết hồ sơ hành chính và công việc của người dân của cán bộ, công chức. Thường xuyên tổ chức các buổi lấy ý kiến đóng góp cho việc hoàn thiện tổ chức. Tận dụng tốt các cơ hội hỗ trợ về quản lý, tài chính của các tổ chức phi chính phủ hoạt động tại địa phương trong lĩnh vực CCHC và TTHC.

Nội dung tuyên truyền cần tập trung vào giới thiệu các văn bản chính sách, pháp luật, các hướng dẫn về thủ tục hành chính, quy trình thực hiện cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan nhà nước. Để phù hợp với nhu cầu tiếp cận và trình độ dân trí

mỗi xã, huyện cần tạo thuận lợi và nâng cao hiệu quả tuyên truyền thông qua việc giới thiệu tóm tắt các nội dung văn bản, cung cấp các hướng dẫn tìm văn bản chính, tổ chức trao đổi chuyên đề với các nhóm đối tượng khác nhau như chuyên đề về chính sách đất đai với nông dân, chuyên đề về TTHC trong khai sinh, kết hôn,...

Tăng cường và thực hiện tốt các hình thức tham vấn, thu hút sự tham gia tổ chức và công dân trong CCHC. Tham vấn các tổ chức và công dân cần được thực hiện thường xuyên, khoa học thông qua áp dụng các hình thức tham vấn trực tiếp và gián tiếp như tổ chức họp phổ biến và trao đổi ý kiến về CCHC từ các cán bộ và người dân; tổ chức tiếp công dân; phỏng vấn cá nhân; thiết lập đường dây nóng; hòm thư góp ý; phiếu đánh giá; lấy thông tin, ý kiến qua mạng điện tử;... Các thông tin phản hồi của tổ chức và công dân về các nội dung trong CCHC như về các TTHC, các chính sách chế độ và cả thái độ giao tiếp (văn hóa công sở) là những chứng cứ quan trọng để đánh giá và cải thiện chất lượng dịch vụ hành chính công.

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.

Để đơn giản hóa các TTHC đạt hiệu quả cần thực hiện các biện pháp sau:

Xây dựng một hệ thống pháp luật đồng bộ từ trung ương tới địa phương là một trong những giải pháp được ưu tiên hàng đầu để đảm bảo tính pháp lý và thông suốt trong quá trình triển khai thực hiện. Cơ quan xây dựng luật và các văn bản dưới luật cần xây dựng các văn bản đảm bảo yêu cầu phù hợp với thực tiễn và tránh sự chồng chéo, mâu thuẫn với nhau; khi xây dựng và thực hiện luật và các văn bản dưới luật liên quan đến lĩnh vực cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” thì các cơ quan, cấp chính quyền có thẩm quyền ban hành quy định thủ tục hành chính cần có sự tham vấn từ phía các cán bộ, công chức thực thi công vụ, các cán bộ, công chức làm việc ở bộ phận “một cửa” và từ phía các tổ chức, công dân.

Trên cơ sở hệ thống pháp luật thống nhất từ trung ương đến địa phương, UBND tỉnh cần xây dựng quy trình phối hợp thực hiện giải quyết hồ sơ hành chính giữa các cơ quan chuyên môn cũng như các quy chế làm việc của cơ quan cần phải được các cấp lãnh đạo quan tâm hơn nữa, việc này cần gắn liền với ủy quyền và tăng cường trách nhiệm của cán bộ, công chức đối với công việc. Để đảm bảo được

hiệu quả làm việc, UBND cần phân định rõ, tách bộ phận “một cửa” với cơ chế trách nhiệm rõ ràng, tách chức năng quản lý và chức năng cung cấp dịch vụ công để tránh chồng chéo.

Kiểm soát TTHC hướng tới 100% TTHC được chuẩn hoá và kịp thời công bố, công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC và niêm yết đồng bộ, thống nhất tại nơi tiếp nhận, giải quyết TTHC. Trước đây, cơ quan hành chính nhà nước cấp huyện đã tiến hành rà soát nhưng chỉ là rà soát đơn lẻ nên việc đánh giá hiệu quả tổng thể TTHC chưa rõ ràng. UBND tỉnh cần đẩy mạnh rà soát hệ thống, bổ sung, hoàn chỉnh và ban hành quyết định công bố bộ TTHC thuộc phạm vi, thẩm quyền giải quyết của các cấp giải quyết trên cơ sở quyết định công bố bộ TTHC đã được Bộ, Ngành chuẩn hoá theo thẩm quyền; đồng thời chuẩn hoá dữ liệu trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về bộ TTHC. Đề ra nhiệm vụ các cơ quan thực hiện TTHC theo cơ chế “một cửa, một cửa liên thông” chủ động tiếp tục tiến hành rà soát các thủ tục thuộc lĩnh vực và chủ động đề xuất sửa đổi, bãi bỏ các TTHC theo đề án 30 của Chính phủ nhằm giảm bớt các TTHC không cần thiết.

Tiếp tục rà soát các TTHC để loại bỏ những thủ tục không còn phù hợp.

Công khai các TTHC dưới nhiều hình thức như: Tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng, niêm yết ở nơi thuận lợi tại trụ sở cơ quan, đăng tải TTHC trên trang thông tin điện tử của UBND thành phố để công dân, tổ chức có thể truy cập và nắm bắt thông tin dễ dàng.

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 để nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý 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. Đồng thời, đây cũng là điều kiện để tăng cường phối hợp giữa các bộ phận, cơ quan với nhau trong thực hiện nhiệm vụ nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động.

Tăng cường phân cấp quản lý trong quản lý nhà nước, trao quyền cho Trung

tâm dịch vụ hành chính công tỉnh quản lý đảm bảo các lĩnh vực thực hiện có hiệu quả. Việc phân cấp rành mạch trong quản lý nhà nước giữa các Sở ban ngành được xác định rõ thẩm quyền, trách nhiệm của mỗi cấp. Đây cũng chính là điều kiện giúp bộ phận tiếp nhận của các Sở ban ngành phát huy tính chủ động, sáng tạo trong thực thi công vụ, khai thác tối đa các lợi thế và nguồn lực, đồng thời đảm bảo sự chỉ đạo, thực hiện thông suốt.

Xác định rõ các nguyên tắc làm việc và quy chế phối hợp trong vận hành bộ máy hành chính. Thực hiện triệt để nguyên tắc công khai hóa hoạt động công vụ, nhất là trong các công việc có quan hệ trực tiếp với công dân, doanh nghiệp và tổ chức, bảo đảm thực hiện kỷ cương của bộ máy, nâng cao trách nhiệm, ý thức tổ chức, kỷ luật của đội ngũ cán bộ, công chức. Những công việc đã có đủ hồ sơ, thủ tục do bộ phận một cửa chuyển đến thì các đơn vị có liên quan phải giải quyết kịp thời theo quy định của pháp luật, không được trì hoãn dưới bất kỳ hình thức nào. Kiên quyết xử lý nghiêm những công chức có hành vi nhũng nhiễu, gây phiền hà trong quá trình xử lý hồ sơ, hoặc cản trở việc thực hiện xử lý hồ sơ ở các đơn vị.

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

Nhân lực là yếu tố then chốt quyết định sự thành công hay thất bại của tổ chức trên thực tiễn. Vì vậy, nâng cao phẩm chất, năng lực của công chức làm một giải pháp rất quan trọng, góp phần nâng cao hiệu quả trong việc thực hiện cơ chế “một cửa liên thông” tại UBND tỉnh Hải Dương.

Chất lượng công chức được biểu hiện qua trình độ chuyên môn, năng lực làm việc và khả năng giao tiếp giải quyết công việc, phẩm chất chính trị, đạo đức.

Để nâng cao chất lượng công chức cần tiến hành đồng bộ các biện pháp sau:

Trước hết, để có được đội ngũ công chức có năng lực và trình độ chuyên môn cần làm tốt công tác tuyển chọn, đảm bảo công bằng, khách quan, ưu tiên cho những người phẩm chất đạo đức tốt, có trình độ chuyên môn cao, có năng lực đáp ứng vị trí công tác. Hạn chế những hiện tượng tiêu cực như chạy trốn để vào làm công chức nhà nước hay ưu tiên “con ông, cháu cha” trong tuyển dụng công chức nói chung và tuyển dụng công chức tại bộ phận “một cửa” nói riêng

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, hạn chế những hiện tượng tiêu cực đổ vào làm công chức nhà nước trong tuyển chọn người vào làm việc trong cơ quan nhà nước dẫn đến việc đưa người không phù hợp, kém phẩm chất, không đủ tiêu chuẩn vào cơ quan làm việc.

Quan tâm công tác đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ mọi mặt cho cán bộ, công chức. Hàng năm tổ chức các khoá 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. Rà soát, xây dựng, sửa đổi nội dung chương trình bồi dưỡng đối với cán bộ, công chức, đặc biệt đối với cán bộ, công chức trực tiếp thực hiện tại bộ phận một cửa, một cửa liên thông theo hướng tăng thời lượng đối với kiến thức pháp lý, chuyên môn, kỹ năng, kỹ năng giao tiếp, ứng xử.

Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức có tác phong đúng đắn, chuẩn mực, ứng xử có văn hóa, giao tiếp với công dân lịch thiệp, nhẹ nhàng, tận tình, chu đáo. Một số cán bộ, công chức làm việc tại những lĩnh vực nhạy cảm như: Quản lý đất đai, xây dựng.... dễ bị cám dỗ, thoái hoá biến chất, tham nhũng.... vì lợi ích cá nhân, do đó đòi hỏi các cá nhân cán bộ, công chức phải luôn đề cao rèn luyện, tu dưỡng đạo đức. Khuyến khích, tôn vinh sự hướng thiện vì lý tưởng phục vụ nhân nhân, vì giá trị cao nhất của đạo đức công vụ là phục vụ nhân dân.

Đối với công tác khen thưởng, kỷ luật trong hoạt động công vụ của cán bộ, công chức, viên chức phải được thực hiện nghiêm túc. Có chính sách khen thưởng, khuyến khích đối với cán bộ, công chức hoàn thành tốt nhiệm vụ, đồng thời có biện pháp xử lý nghiêm minh đối với cán bộ, công chức có hành vi vi phạm, những nhiều, gây cản trở, phiền hà cho tổ chức, công dân, gây mất lòng tin cho nhân dân. Tiếp tục hoàn thiện các Quy định về đạo đức công vụ và đẩy mạnh việc thực hiện văn hoá hành chính, văn hóa công sở

Bên cạnh đó, cần tăng cường đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng hành chính cho cán bộ, công chức theo hướng chuyên nghiệp hoá. Công chức làm việc tại Bộ phận “một cửa” phải được đào tạo đầy đủ kiến thức về chuyên môn, đặc biệt là các lĩnh vực có tính chất phức tạp và chuyên ngành như: Tài nguyên môi trường, lao động thương binh xã hội, kinh tế... để có thể giải đáp, hướng dẫn người dân, tránh để người dân đi lại bỏ sung hồ sơ nhiều lần. Song song với việc đào tạo

chuyên môn, cần tăng cường đào tạo kiến thức về công nghệ thông tin, trong đó chú trọng các kỹ năng sử dụng thành thạo các phần mềm ứng dụng trong tiếp nhận và giải quyết TTHC, kỹ năng xử lý thông tin, số liệu... cho đội ngũ công chức trực tiếp giải quyết TTHC.

Hàng năm, UBND tỉnh cần xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cụ thể, sắp xếp thời gian hợp lý để cử công chức đi học và có kế hoạch bố trí người thay thế để công chức yên tâm học tập. Cần có chế độ khuyến khích công chức học ngoài giờ hành chính và các ngày nghỉ để nâng cao trình độ. UBND tỉnh cần có kế hoạch phối hợp với các cơ sở đào tạo trong và ngoài tỉnh mở các lớp bồi dưỡng cho công chức. Cần xây dựng tài liệu của chương trình bồi dưỡng theo hướng: giảm bớt thời gian học lý luận, tăng thời gian thực hành các kỹ năng chuyên sâu như kỹ năng giao tiếp hành chính, kỹ năng xây dựng đề án CCHC, kỹ năng tiếp nhận và xử lý hồ sơ hành chính, kỹ năng ứng dụng tin học trong xử lý hồ sơ hành chính...

Về phương pháp đào tạo bồi dưỡng: hiện nay, khi đào tạo bồi dưỡng cán bộ, công chức cấp cơ sở đang sử dụng chủ yếu phương pháp lấy “người thầy là trung tâm của quá trình đào tạo” nên vai trò, vị trí của người học không được chú trọng đúng mức, trong khi đội ngũ công chức là lực lượng đã và đang thực hiện các công việc tác nghiệp cụ thể, có những kinh nghiệm, kỹ năng xử lý tình huống chuyên môn nhất định. Cần phải có phương pháp giảng dạy, đào tạo phù hợp phát huy những ưu thế của đội ngũ này. Do đó, phương pháp đào tạo, bồi dưỡng cần “lấy người học làm trung tâm”, bảo đảm cho người học tham gia 2/3 thời gian của quá trình giảng dạy, sử dụng các phương pháp giảng dạy tích cực như: thảo luận nhóm, bài tập tình huống, sàng lọc... nhằm mục đích tạo cơ hội cho bản thân đội ngũ công chức học tập, trao đổi được các kinh nghiệm thực tế của địa phương với nhau, giúp nhau cùng hoàn thiện các kỹ năng trong giao tiếp hành chính, nâng cao được chất lượng thực hiện các cơ chế CCHC.

Trong quá trình đào tạo, bồi dưỡng nên mở các lớp bồi dưỡng ngắn ngày và mời các giảng viên có kinh nghiệm, những chuyên gia trong các lĩnh vực tham gia giảng dạy để có khả năng, trình độ giải đáp những vướng mắc về lĩnh vực chuyên môn khi công chức cần biết.

Ngoài ra, khi có văn bản quy phạm pháp luật mới ban hành điều chỉnh các lĩnh vực giải quyết TTHC, hoặc các quy định không thống nhất nhau, hay chồng

chéo về thẩm quyền, chức năng giải quyết TTHC của các cơ quan nhà nước, cần có sự tập huấn, hướng dẫn nghiệp vụ cụ thể, kịp thời của các cơ quan chức năng chuyên ngành quản lý trong lĩnh vực đó để thống nhất trong thực hiện.

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

Tầm quan trọng của cơ sở vật chất, trang thiết bị có ý nghĩa rất lớn đối với công tác cải cách hành chính, như việc: 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, phục vụ cho việc giải quyết hồ sơ hành chính của cá nhân, tổ chức.

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. Việc bảo dưỡng, nâng cấp trang thiết bị, máy móc phục vụ cho việc giải quyết thủ tục hành chính cũng cần được thực hiện thường xuyên, định kỳ để đảm bảo máy móc vận hành tốt, thông suốt trong quá trình thực hiện công việc của cán bộ, công chức.

Nắm bắt được công nghệ thông tin sẽ tạo tiền đề để cơ quan nhà nước đi tắt, đón đầu giải quyết công việc nhanh chóng, thuận lợi. Do đó, việc ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết hồ sơ hành chính là rất cần thiết, nhất là trong thời đại hiện nay. Giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin được tiến hành trên hai phương diện là đầu tư máy móc, trang thiết bị và thiết kế, sử dụng phần mềm quản lý, giải quyết hồ sơ. Việc sử dụng công nghệ thông tin trong hoạt động quản lý hành chính nhà nước là một hướng đi đúng, là một giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động cải cách thủ tục hành chính.

Trong những năm qua, tỉnh Hải Dương đã ứng dụng phần mềm Một cửa trong việc quản lý, theo dõi, kiểm tra tình trạng hồ sơ, tuy nhiên tiến tới cần ứng dụng phần mềm Một cửa liên thông hiện đại đồng bộ từ tỉnh đến tận các xã, phường. "Đẩy mạnh việc ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước" cũng là một trong mười mục tiêu của Chương trình Cải cách hành chính giai đoạn 2020- 2025.

Cần xây dựng và triển khai thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến đối với các lĩnh vực: Đăng ký cấp giấy phép kinh doanh, đăng ký cấp giấy phép xây dựng, đăng ký cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất... Tạo điều kiện để người dân dù ở bất cứ chỗ nào vẫn có thể thực hiện việc khai báo để hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu bằng cách tải về các mẫu văn bản để kê khai và nộp hồ sơ qua mạng, đồng thời sẽ nhận được thông báo tình trạng xử lý hồ sơ qua mạng, góp phần tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, giảm bớt thời gian đi lại; tăng tính minh bạch, công khai và nâng cao chất lượng trong giải quyết hồ sơ.

Đồng bộ hóa thiết bị và phần mềm công nghệ thông tin liên quan đến xử lý theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, từng bước nâng cấp đường truyền, kết nối đồng bộ giữa các phòng, cơ quan chức năng liên quan đến cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Nâng cao hiệu quả hoạt động của các cổng thông tin điện tử. Đưa cổng thông tin điện tử trở thành cầu nối giữa các trung tâm, bộ phận với các cơ quan chuyên môn, cung cấp thông tin cho quá trình giải quyết nhanh chóng, kịp thời, tăng cường mối liên kết giữa các phòng, ban chuyên môn.

Hệ thống tích hợp dịch vụ là cầu nối để phần mềm tác nghiệp hành chính công "một cửa" giao tiếp với các hệ thống bên ngoài như: Sự tương tác giữa các phần mềm cho phép công chức giải quyết hồ sơ cho công dân nhanh chóng thuận tiện. Công dân có thể tra cứu kết quả giải quyết hồ sơ thông qua trang thông tin "một cửa điện tử", thông qua máy tra cứu thông tin đặt tại bộ phận "một cửa" hoặc liên lạc với bộ phận "một cửa" để biết thông tin. Khi có kết quả công dân nhận kết quả tại bộ phận "một cửa". Ngoài ra, cổng thông tin điện tử công dân có thể giao dịch với cơ quan hành chính cấp huyện thông qua hệ thống thông tin dịch vụ công trực tuyến được tích hợp trên Website của tỉnh.

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

Hiện nay, việc phối hợp để giải quyết hồ sơ hành chính giữa các Sở, phòng

ban chuyên môn với bộ phận tiếp nhận và trả kết quả “một cửa” còn chưa có sự phối hợp đồng bộ nhịp nhàng, trách nhiệm cho từng khâu trong giải quyết hồ sơ hành chính của công dân còn chưa rõ ràng, điều này ảnh hưởng không nhỏ đến tiến độ giải quyết hồ sơ hành chính cho công dân. Ví dụ: trong lĩnh vực đất đai thì số lượng hồ sơ quá hạn giải quyết còn tồn đọng quá nhiều, người dân chỉ biết chờ đợi ngóng trông. Tuy nhiên, lại không có chế tài xử phạt hay chịu trách nhiệm trong việc giải quyết chậm trễ hồ sơ hành chính của công dân.

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.

Nghiên cứu đề xuất các biện pháp cải tiến phương pháp làm việc nhằm không ngừng nâng cao hiệu quả dịch vụ hành chính công; Phối hợp với Phòng Nội vụ thành phố quán triệt cho cán bộ, công chức, nhân viên bộ phận một cửa học tập, thực hiện nghiêm túc quy chế, niêm yết công khai quy chế để tổ chức, công dân tiện theo dõi, giám sát; Triển khai các ứng dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO và công nghệ thông tin trong việc tiếp dân, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả phù hợp với chương trình ứng dụng công nghệ thông tin của thành phố.

Bên cạnh đó, để giảm bớt trình tự thủ tục hành chính, Chủ tịch UBND tỉnh Hải Dương thay vì phải thường xuyên ký quyết định trong một số lĩnh vực như đất đai thì có thể ủy quyền cho Phó Chủ tịch, Giám đốc Sở... song song với đó là việc áp dụng cơ chế giám sát chặt chẽ. Đảm bảo tăng cường thẩm quyền gắn liền với trách nhiệm cho CBCC ở bộ phận “một cửa” và các phòng ban chuyên môn. UBND tỉnh Hải Dương cần tách bạch chức năng quản lý Nhà nước và chức năng cung ứng dịch vụ công, đồng thời, không để tình trạng CBCC của Bộ phận “một cửa” kiêm nhiệm công việc ở phòng ban chuyên môn để đảm bảo hiệu quả giải quyết công

việc tốt hơn.

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.

Thẩm 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.

Cụ thể là, CBCC ở Bộ phận “một cửa” cũng như các phòng ban chuyên môn và lãnh đạo thực hiện chế độ báo cáo theo quy định. Hàng tuần, hàng tháng cần có báo cáo về kết quả, số lượng hồ sơ đã tiếp nhận, đã giải quyết và còn tồn đọng ở khâu nào, lý do tồn đọng để cấp trên nắm được tình hình làm việc của các phòng ban chuyên môn cũng như của bộ phận “một cửa”, qua đó có thể kịp thời điều chỉnh những bất cập thiếu sót, đôn đốc CBCC trong việc thực hiện giải quyết hồ sơ hành chính cho công dân đảm bảo kịp thời, đúng tiến độ. Tiếp đó, cần tăng cường công tác kiểm tra, thanh tra công vụ về giải quyết thủ tục hành chính thường xuyên hoặc đột xuất để đảm bảo xử lý sai phạm của cán bộ, công chức một cách kịp thời, tránh được những tiêu cực trong việc thực thi công vụ của CBCC và có hình thức khuyến khích kịp thời những cá nhân, bộ phận thực hiện tốt nhiệm vụ được giao.

Nâng cao vai trò giám sát của Mặt trận Tổ quốc trong việc thực hiện cơ chế “một cửa, một cửa liên thông” thông qua việc thực hiện phiếu điều tra đối với tổ chức, cá nhân đến thực hiện giao dịch TTHC tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cũng như đánh giá của công chức làm việc tại bộ phận một cửa và cán bộ công chức.

Việc lấy ý kiến phản hồi từ phía đối tượng được phục vụ cá nhân, tổ chức tham gia trực tiếp vào hoạt động của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả bằng phương pháp thăm dò ý kiến là phương pháp đưa lại những kết quả tương đối khách quan.

Qua đó, giúp đưa ra những giải pháp điều chỉnh thích hợp về quá trình thực hiện cơ chế cũng như quy trình, mô hình thực hiện cơ chế, phân công và bố trí cán bộ chuyên môn hợp lý, đầu tư cơ sở vật chất và trang thiết bị, ứng dụng phần mềm công nghệ thông tin phù hợp với việc tiếp nhận và trả kết quả. Lắp đặt camera nhằm kiểm tra, giám sát thái độ phục vụ của công chức mỗi khi người dân có việc cần đến giải quyết tại bộ phận thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Điều này sẽ tránh được tình trạng vì thiếu phương tiện kiểm tra mà lãnh đạo UBND không nắm bắt được đầy đủ thông tin.

Nhân dân có thể tham gia giám sát hoạt động của cơ quan hành chính Nhà nước cũng như của CBCC thông qua các quy chế làm việc, quy trình, thủ tục, trách nhiệm được niêm yết công khai tại cơ quan. Khi CBCC có biểu hiện hoặc hành động những nhiễu gây phiền hà và những biểu hiện tiêu cực khác có thể trực tiếp phản ánh với trưởng bộ phận hoặc đóng góp ý kiến thông qua hình thức khiếu nại, tố cáo, nhận xét qua phiếu thăm dò ý kiến...

Để cơ chế giám sát, kiểm tra đạt hiệu quả cao thì lãnh đạo cơ quan cần thường xuyên tiến hành thu thập ý kiến, phản hồi từ phía người dân cũng như của CBCC trong xây dựng và thực hiện các thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa”. Đây là những ý kiến rất quan trọng để lãnh đạo có thể rút kinh nghiệm quý báu cho hiệu quả hoạt động của mô hình “một cửa”, tiếp tục phát huy những ưu điểm của cơ chế này mang lại, hạn chế nhược điểm khi giải quyết công việc của dân. Ngoài ra, khi tiếp thu ý kiến của tổ chức, công dân, UBND tỉnh Hải Dương sẽ chọn lọc được những mặt tích cực và chấn chỉnh kịp thời, chuyển những CBCC có hành vi tiêu cực, vi phạm đạo đức công vụ, đồng thời, việc làm này sẽ tăng cường tính dân chủ, làm chủ của nhân dân và thu hút sự quản lý, giám sát của nhân dân đối với hoạt động của cấp chính quyền. Đảm bảo chủ trương Nhà nước của dân, do dân Và vì nhân dân của Đảng và Nhà nước nêu ra.

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

3.3.1. Kiến nghị với Chính phủ

Cần đẩy mạnh công tác chỉ đạo việc thực hiện đề án đơn giản hóa TTHC trên các lĩnh vực để tạo điều kiện thuận lợi cho việc giải quyết TTHC cho người dân. Nguyên nhân là do tình trạng ban hành, sửa đổi, bổ sung các văn bản quy phạm pháp luật còn nhiều bất cập, thiếu tính đồng bộ thống nhất, đôi khi còn mâu thuẫn

với nhau đã gây khó khăn cho quá trình giải quyết các thủ tục hành chính của các cơ quan hành chính trong cả nước nói chung cũng như thực tế đang diễn ra ở các Sở ban ngành trực thuộc UBND tỉnh Hải Dương

Chính phủ nên quan tâm đến chế độ tiền lương, các chế độ phụ cấp phù hợp chính là động lực để cán bộ công chức có thể đảm bảo được cuộc sống đúng nghĩa bằng tiền lương, cán bộ, công chức tại bộ phận một cửa sẽ làm việc với tinh thần trách nhiệm đúng nghĩa mà không cần hối lộ, không muốn nhận hối lộ để góp sức vào công cuộc phát triển nền kinh tế đất nước, từ đó thu hút được nhân tài vào làm việc trong cơ quan HCNN nhất là chính quyền cấp cơ sở; tránh tình trạng “*chảy máu chất xám*” hoặc “chân trong, chân ngoài” diễn ra ngày càng nhiều như hiện nay.

3.3.2. Kiến nghị với UBND tỉnh Hải Dương

Trên cơ sở chỉ đạo của Chính phủ về công tác cải cách TTHC theo cơ chế một cửa UBND tỉnh Hải Dương cần:

Cập nhật và triển khai kịp thời các văn bản chỉ đạo, chương trình, kế hoạch của UBND tỉnh liên quan đến thực hiện cơ chế một cửa và cải cách TTHC trên địa bàn bằng cách xây dựng và ban hành các văn bản cụ thể, lựa chọn các phương án phù hợp với điều kiện của địa phương nhằm phát huy hiệu quả của cơ chế một cửa.

Rà soát và hệ thống hóa các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND tỉnh để kịp thời kiến nghị UBND tỉnh, bổ sung, hủy bỏ các TTHC không còn phù hợp nhằm chuẩn hóa và thống nhất hệ thống TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND tỉnh theo hướng đơn giản, hợp lý và thuận tiện cho công dân, tổ chức.

Chỉ đạo thực hiện nghiêm túc Quy chế giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa tại UBND tỉnh Hải Dương. Tăng cường phối hợp, liên thông giữa các cá nhân, các Sở ban ngành, đơn vị trong giải quyết TTHC và quy định rõ ràng trách nhiệm các đơn vị trong việc thực hiện cơ chế một cửa trong giải quyết TTHC từ khâu hướng dẫn, tiếp nhận, chuyển giao hồ sơ cho đến khâu giải quyết hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC cho công dân. Quy trình khép kín này đòi hỏi mỗi cá nhân, đơn vị phải chủ động và phối hợp chặt chẽ với nhau nhằm giải quyết TTHC đúng hạn hoặc trước hạn cho công dân.

Nâng cao trách nhiệm, vai trò của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong thực hiện nhiệm vụ cải cách TTHC nhằm nâng cao tinh thần trách nhiệm, tránh tình

trạng đùn đẩy, thoái thác khi xảy ra sai phạm trong thực hiện cơ chế một cửa trong giải quyết TTHC tại UBND tỉnh.

UBND tỉnh cần xây dựng và thực hiện kế hoạch đào tạo bồi dưỡng nâng cao kiến thức, trình độ chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng tin học và phẩm chất đạo đức cho đội ngũ CBCC của tỉnh, nhất là CBCC làm việc tại Bộ phận TN&TKQ tại Trung tâm dịch vụ hành chính công tỉnh Hải Dương. Đồng thời thực hiện chế độ, chính sách bồi dưỡng hợp lý đối với CBCC làm việc tại bộ phận TN&TKQ để phát huy tinh thần, thái độ và trách nhiệm phục vụ công dân, tránh tình trạng cửa quyền, hách dịch, gây phiền hà đối với công dân khi đến nộp hồ sơ TTHC.

Triển khai tốt công tác thông tin tuyên truyền về quy trình giải quyết TTHC, cơ chế “một cửa liên thông” để nâng cao trình độ nhận thức của công dân, từ đó công dân hiểu, chuẩn bị đầy đủ thành phần hồ sơ TTHC và cảm thông, chia sẻ với CBCC tại UBND tỉnh.

UBND tỉnh cần cân đối nguồn thu và nhiệm vụ chi để tăng cường đầu tư nâng cấp hệ thống trang thiết bị CNTT tại trung tâm dịch vụ hành chính công và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 nhằm đẩy mạnh công tác hiện đại hóa hành chính và tăng cường cơ chế phối hợp, liên thông qua môi trường mạng, nâng cao hiệu quả giải quyết hồ sơ TTHC cho công dân.

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".

Với sự chỉ đạo liên tục và thường xuyên của UBND tỉnh Hải Dương cũng như sự quan tâm, lãnh đạo, chỉ đạo quyết liệt của Thành ủy, HĐND tỉnh Hải Dương sự nỗ lực phấn đấu của các cán bộ, đảng viên, công chức, công tác đẩy mạnh cải cách TTHC đã từng bước được nâng cao hiệu lực, hiệu quả và đạt được những kết quả nhất định đáng khích lệ. Mọi quan hệ giữa cơ quan HCNN với người dân và các tổ chức được cải thiện một cách đáng kể thông qua các biện pháp như: Rà soát các TTHC theo hướng đơn giản hóa, thông thoáng hơn, hoàn chỉnh hơn, tạo điều kiện phục vụ và đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người dân theo hướng tiết kiệm nhất, từng bước chuyển dần từ nền hành chính cai trị sang nền hành chính phục vụ.

Chính điều đó đã nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của bộ máy nhà nước, góp phần tích cực thúc đẩy kinh tế - xã hội ở tỉnh Hải Dương. Tuy nhiên, bên cạnh đó vẫn còn tồn tại những hạn chế, các TTHC tuy đã được công khai và đơn giản hóa nhưng tình trạng chậm trả kết quả vẫn diễn ra, trong quá trình triển khai thực hiện chưa có sự kiểm tra, giám sát chặt chẽ thường xuyên của cơ quan có thẩm quyền, một số lĩnh vực chưa có quyết định ban hành trình tự, thủ tục thực hiện, do vậy gặp rất nhiều khó khăn trong quá trình triển khai thực hiện, gây phiền hà cho nhân dân và có thể dẫn tới một số tiêu cực trong quá trình giải quyết hồ sơ của đối tượng.

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.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Ngô Thành Can (2016), *Hành chính nhà nước và cải cách hành chính nhà nước*, NXB Chính trị Quốc gia, Hà Nội.
2. Chính phủ (2010), *Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/06/2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính*.
3. Chính phủ (2021), *Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15-7-2021 Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030*.
4. Chính phủ (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*.
5. Chính phủ (2022), *Nghị quyết số 131/NQ-CP về đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính và hiện đại hóa phương thức chỉ đạo, điều hành phục vụ người dân, doanh nghiệp*.
6. Nguyễn Hữu Hải (2016), *Cải cách hành chính nhà nước – lý luận và thực tiễn*, Học viện Chính trị Quốc gia.
7. Nguyễn Thị Hiếu Hạnh (2020), Luận văn “*Cải cách thủ tục hành chính theo mô hình một cửa tại UBND cấp huyện, tỉnh Vĩnh Phúc*”.
8. Nguyễn Sỹ Minh (2022), Luận văn “*Cải cách thủ tục hành chính theo mô hình một cửa và một cửa liên thông tại UBND cấp quận, thuộc thành phố Cần Thơ*”.
9. Thủ tướng chính phủ (2021), Công văn số 516/TTg- KSTT, về việc thúc đẩy cải cách thủ tục hành chính, đổi mới thực hiện cơ chế một cửa và xây dựng Chính phủ điện tử phục vụ chỉ đạo, điều hành
10. Thủ tướng chính phủ (2021), *Quyết định 468/QĐ – TTg, Đề án Đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính*.
11. Quốc hội (2015), *Luật tổ chức chính quyền địa phương*.
12. Trần Ngọc Quả (2021), Luận văn “*Thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông tại Ủy ban nhân dân quận Ngô Quyền, TP Hải Phòng*”.