

HIỆU QUẢ TỪ DỰ ÁN DÂN CHẤM ĐIỂM CHÍNH QUYỀN ĐỊA PHƯƠNG QUA ĐIỆN THOẠI M.SCORE TẠI TỈNH QUẢNG TRỊ

*ThS. Lê Thị Tường Anh
GV Khoa NN & PL*

Chúng ta đang thực hiện mục tiêu xây dựng Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa của dân, do dân vì dân. Mục tiêu ấy chỉ có thể đạt được khi mỗi cơ quan nhà nước, mỗi cán bộ, công chức nhà nước phải thực sự ý thức được những giá trị của cải cách hành chính theo hướng xây dựng nền hành chính phục vụ dân.

Quảng Trị là địa phương đầu tiên trong cả nước áp dụng sáng kiến về cải cách hành chính Mscore-Dân chấm điểm chính quyền qua điện thoại, triển khai từ tháng 8/2014 ở 7 lĩnh vực gồm đất đai; xây dựng nhà ở; đầu tư xây dựng cơ bản; đăng ký kinh doanh; chứng thực; hộ tịch; lao động, thương binh, xã hội và được thực hiện tại bộ phận một cửa của 9 huyện, thị xã, thành phố. Dự án này là kết quả của sự hợp tác giữa năm đơn vị là Hội đồng nhân dân tỉnh, Tổ chức Phi chính phủ Oxfam, Trung tâm Phân tích và Dự báo thuộc Viện Hàn lâm Khoa học xã hội Việt Nam, Trường Đại học Indiana, Hoa Kỳ và Công ty Phân tích Thời Gian Thực (RTA). Tham gia dự án, người dân khi giao dịch tại các đơn vị hành chính công, sẽ được yêu cầu để lại số điện thoại. Sau đó, họ sẽ nhận được tin nhắn hoặc điện thoại từ tổng đài hỏi về chất lượng phục vụ của các cán bộ, công chức. Ngoài ra, người dân còn có thể gọi điện đến đường dây nóng 18008081 để biết thông tin về hiện trạng hồ sơ của mình và phản ánh, góp ý về thái độ và cách làm việc của Văn phòng một cửa. Trên cơ sở đó, Dự án sẽ tạo ra kênh đối thoại giữa chính quyền địa phương và người dân để nâng cao chất lượng dịch vụ công ở cấp cơ sở, tăng cường tính minh bạch và trách nhiệm giải trình của các cơ quan nhà nước.

Khi mới triển khai Sáng kiến, tỷ lệ phỏng vấn thành công chỉ đạt trên 25%. Tuy nhiên, qua hơn một năm triển khai, tỷ lệ phỏng vấn thành công đã đạt 97,1% số người đến làm thủ tục tại 9 bộ phận một cửa của tỉnh Quảng Trị. Đã có gần 10.000 người dân và doanh nghiệp được tổng đài Dân chấm điểm tiếp cận khảo sát và hàng trăm cuộc điện thoại gọi đến đường dây nóng 1800.8081 hỏi về tình trạng hồ sơ của mình cũng như phản hồi về chất lượng phục vụ dân của các bộ phận một cửa. Điều đáng mừng nhất là Dự án đã thu được sự ủng hộ ngày càng rộng rãi của người dân, như chia sẻ của chị Lê Thị T, người đi làm thủ tục đăng ký kinh doanh tại thị xã Quảng Trị: *“Có thay đổi rất nhiều... từ khi có chương trình tôi cảm thấy môi trường làm việc tốt hơn, tận tình. Chương trình Dân chấm điểm rất hay, người dân có thể góp tiếng nói của mình”*.¹ Kết quả này là kênh thông tin đáng tin cậy để tỉnh Quảng Trị tiếp tục tăng cường công tác chỉ đạo, giám sát về công tác cải cách hành chính cũng như việc thực hiện ở bộ phận một cửa, nhằm nâng cao chất lượng giải quyết các thủ tục hành chính liên quan đến nhân dân.

Về đánh giá của người dân đối với chất lượng dịch vụ của văn phòng một cửa, các chỉ số chính đều duy trì ở mức khá cao. Đa số người dân cho 8 và 9 điểm (điểm 9 thể hiện mức độ hài lòng cao nhất). Từ thông tin phản hồi của người dân cho thấy, việc giải quyết các thủ tục hành chính của địa phương có nhiều tiến bộ, thời gian giải quyết được rút ngắn, giảm bớt số lần đi lại của người dân, tỉ lệ hồ sơ

¹ Báo cáo tóm tắt đánh giá chất lượng dịch vụ công cấp huyện tỉnh Quảng Trị dựa trên chỉ số M-Score tháng 12/2015

NGHIÊN CỨU - TRAO ĐỔI

trả đúng và sớm hơn có tăng lên. Không chỉ đánh giá chất lượng dịch vụ công dựa trên số liệu định lượng, Dự án còn mở ra kênh thông tin lắng nghe tâm tư của người dân để cơ quan chính quyền có thông tin chân thực về hiệu quả hoạt động của mình. Có trường hợp làm hồ sơ tại Thành phố Đông Hà đã chia sẻ: *“Tôi muốn cho điểm chạm trần hết. Họ rõ ràng, cẩn thận, tỉ mỉ, chi tiết, tôi rất hài lòng. Tôi không góp ý gì cả chỉ mong họ giữ vững phát huy là được”*. Đối với những điểm chưa tốt, người dân cũng phản ánh rất thẳng thắn. Chẳng hạn, đối với tình trạng thiếu công bằng khi tiếp nhận hồ sơ, ưu tiên cho “người quen”, có trường hợp làm thủ tục tại thành phố Đông Hà đã góp ý: *“Cán bộ không công bằng. Tôi đến trước nhưng những người có người quen gọi xuống họ được chen ngang, tôi thấy cần thay đổi cho người dân”*. Không những vậy, người dân còn chủ động đưa ra những gợi ý giúp cải thiện hiệu quả giải quyết thủ tục như bố trí khung giờ tiếp dân linh hoạt hơn, phù hợp cho người đi làm, sắp xếp chỗ ngồi thoáng mát, có nước uống cho người dân trong lúc chờ đợi nộp hồ sơ. Tất cả những đánh giá, khuyến nghị của người dân đã được Chương trình Dân chấm điểm tổng hợp chi tiết trong báo cáo đầy đủ, làm cơ sở cho các cơ quan hữu quan điều chỉnh, cải thiện hoạt động của mình. Có thể khẳng định, Sáng kiến dân Dân chấm điểm M.Score được xem như một công cụ hỗ trợ hiệu quả cho tỉnh Quảng Trị để có thể đạt mục tiêu duy trì và củng cố chỉ số PAPI (chỉ số hài lòng) và nâng cao chỉ số PCI (năng lực cạnh tranh). Từ hiệu quả của dự án mang lại, Hội đồng nhân dân tỉnh tại kỳ họp thứ 18 khoá VI đã xác định xây dựng đề án đề hỗ trợ, nâng cao chất lượng hoạt động của Văn phòng một cửa và hoạt động của cơ chế một cửa. Đây là một bước tiến vượt bậc trong việc tạo cơ chế, tiền đề phát triển bền vững mô hình hoạt động của sáng kiến trong tương lai.

Như vậy, sau hơn một năm triển khai, Dự án đã xây dựng được một hệ thống chỉ số công khai, minh bạch, dễ sử dụng và quản lý để theo dõi chất lượng dịch vụ công tại các văn

phòng một cửa cấp huyện. Đây là công cụ để các cấp lãnh đạo của tỉnh nhìn nhận đánh giá hiệu quả hoạt động của từng đơn vị một cách khách quan, chính xác. Mặt khác, Dự án đã tạo ra cơ chế mở để người dân có thể tham gia kiểm tra, giám sát hoạt động của các cơ quan chính quyền cũng như đóng góp ý kiến nâng cao chất lượng dịch vụ công. Kênh thông tin của Dự án là cầu nối hữu hiệu để đưa nguyện vọng của người dân đến với các cấp lãnh đạo cũng như giúp các cơ quan chính quyền hiểu được tâm tư và nguyện vọng của người dân một cách nhanh chóng, chính xác. Ngoài ra, Dự án đã có những hỗ trợ thiết thực cả ở tầm vĩ mô lẫn vi mô, giúp nâng cao năng lực cán bộ, cơ sở vật chất của các Văn phòng một cửa cũng như hoàn thiện cơ chế hoạt động của cơ quan này.

Có thể nói, dự án Dân chấm điểm M-Score là một đột phá mới góp phần nâng cao chất lượng cải cách hành chính công; tạo động lực cho cán bộ, công chức làm việc tốt hơn, đồng thời là cơ hội để người dân đánh giá, chấm điểm cán bộ, công chức thông qua tổng đài, tạo niềm tin của nhân dân với chính quyền, phát huy dân chủ trực tiếp của các tầng lớp nhân dân trong việc đánh giá, chấm điểm đối với cán bộ, công chức và cơ quan công quyền, góp phần xây dựng bộ máy nhà nước trong sạch, vững mạnh.

Với những kết quả đạt được của dự án Dân chấm điểm chính quyền tại tỉnh Quảng Trị, mong rằng, dự án Dân chấm điểm chính quyền sẽ tiếp tục được duy trì bền vững và chia sẻ, mở rộng ra nhiều tỉnh thành khác trên cả nước để tạo thêm một kênh thông tin hai chiều giữa người dân và chính quyền. Có như vậy, mới phát huy được vai trò của bộ máy công quyền theo hướng công khai, minh bạch, đơn giản hoá, để có một nền hành chính công thực sự trong sạch, vững mạnh, hoạt động có hiệu lực hiệu quả phục vụ cho lợi ích cao nhất của người dân và doanh nghiệp, từ đó góp phần xây dựng và phát triển của tỉnh nhà./.