

**MỘT SỐ GIẢI PHÁP ĐẨY MẠNH CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH  
THEO NGHỊ QUYẾT SỐ 76/NQ-CP CỦA CHÍNH PHỦ  
TẠI TỈNH QUẢNG TRỊ**

*ThS. Lê Thị Huyền*

*Giảng viên Khoa Nhà nước và pháp  
luật*

Thực hiện Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ về *Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030* (NQ 76/NQ-CP) và Chỉ thị số 23/CT-TTg ngày 02/9/2021 của Thủ tướng Chính phủ Về *việc đẩy mạnh thực hiện Nghị quyết số 76/NQ-CP*, Tỉnh ủy, Ủy ban nhân dân (UBND) tỉnh Quảng Trị đã triển khai, tổ chức thực hiện đầy đủ sáu nội dung của cải cách hành chính nhà nước (cải cách thể chế; cải cách thủ tục hành chính; cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước; cải cách chế độ công vụ, cải cách tài chính công; xây dựng và phát triển Chính phủ điện tử, Chính phủ số), trong đó cải cách thủ tục hành chính (TTHC) là một nội dung rất quan trọng, được đặt ra ngay từ giai đoạn đầu của tiến trình cải cách hành chính góp phần “*xây dựng nền hành chính nhà nước phục vụ nhân dân, dân chủ, pháp quyền, chuyên nghiệp, hiện đại, trong sạch, vững mạnh, công khai, minh bạch*”.

Thời gian qua, công tác cải cách TTHC trên địa bàn tỉnh Quảng Trị đã đạt được nhiều kết quả tích cực, nổi bật trên các nội dung sau:

***Thứ nhất, công tác cải cách TTHC trên địa bàn tỉnh đã được Ban Thường vụ Tỉnh ủy, UBND tỉnh và các cơ quan hành chính nhà nước các cấp quan tâm, chỉ đạo, triển khai, tổ chức thực hiện đồng bộ, thiết thực.***

Cụ thể: Tỉnh ủy, UBND tỉnh đã ban hành các văn bản làm cơ sở để các cấp ủy, chính quyền, cơ quan, đơn vị trong toàn tỉnh tổ chức thực hiện NQ số 76/NQ-CP, điển hình như: Nghị quyết số 01-NQ/TU ngày 04/11/2021 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy Về *đẩy mạnh cải cách hành chính tỉnh Quảng Trị giai đoạn 2021-2025*; Quyết định số 3647/QĐ-UBND ngày 17/11/2021 của UBND tỉnh Về *việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2021-2025, định hướng đến 2030*; Kế hoạch số 5959/KH-UBND ngày 25/12/2020 của UBND tỉnh về *Cải cách hành chính nhà nước tỉnh Quảng Trị năm 2021...* Trên cơ sở đó, các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh đã ban hành các Kế hoạch cụ thể nhằm

triển khai các nội dung cải cách hành chính nói chung và cải cách TTHC nói riêng tạo điều kiện thuận lợi để cá nhân, tổ chức thực hiện TTHC.

***Thứ hai, các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh thường xuyên rà soát, đơn giản hóa, công bố, niêm yết công khai, số hóa thành phần hồ sơ và kết quả giải quyết TTHC.***

Tiêu biểu có thể kể đến: Năm 2021, các cơ quan chuyên môn, cơ quan thuộc UBND tỉnh đã rà soát, trình Chủ tịch UBND tỉnh công bố 619 TTHC, thông qua phương án đơn giản hóa 20 TTHC, kiến nghị các cơ quan có thẩm quyền bãi bỏ 17 TTHC, rà soát 2.167 thủ tục, đề nghị phân cấp 228 TTHC và 413/413 quy trình nội bộ giải quyết TTHC đã được Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt. Ngoài ra, quy trình số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin Một cửa điện tử tỉnh đã được xây dựng, các TTHC được công bố đã được đăng tải trên cổng dịch vụ công quốc gia, cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh, Trang Thông tin điện tử tỉnh và tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị để cá nhân, tổ chức thuận tiện theo dõi, thực hiện.

***Thứ ba, việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tiếp tục được tăng cường và phát huy hiệu quả.***

100% các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh đã triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Tính đến ngày 15/12/2021, tỉnh đã công bố 1.264 dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4, hoàn thành việc tích hợp liên thông dữ liệu giữa Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh với Hệ thống Dịch vụ công cấp phép xây dựng và Hệ thống dịch vụ công cung cấp thông tin quy hoạch của Bộ Xây dựng và đã tích hợp 766/1.198 dịch vụ công trực tuyến từ cổng dịch vụ công trực tuyến cấp tỉnh lên cổng dịch vụ công quốc gia, đạt tỉ lệ 64%, xếp thứ 32/63 tỉnh, thành cả nước.

***Thứ tư, mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước được nâng cao.***

Theo số liệu của Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ thì Chỉ số cải cách hành chính (Par Index) của tỉnh trong năm 2020, 2021 lần lượt là 83,64%, 84,82%; Chỉ số về sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) trong năm 2020 là 84,6%, năm 2021 là 85,69%, trong đó chỉ số hài lòng về Thủ tục hành chính trong năm 2021 là 86,54%. Hơn nữa, sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với cơ quan hành chính nhà nước

trên địa bàn tỉnh còn thể hiện rõ thông qua Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) năm 2021 của Quảng Trị đạt 63,33 điểm, xếp thứ 41 toàn quốc (theo công bố ngày 27/4/2022 của Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam phối hợp với Cơ quan Phát triển Quốc tế Hoa Kỳ).

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, công tác cải cách TTHC trên địa bàn tỉnh vẫn còn một số tồn tại, hạn chế cần được khắc phục, đó là: Vẫn còn tình trạng “nợ” các văn bản hướng dẫn thi hành pháp luật của cấp trên gây khó khăn cho người dân, doanh nghiệp và cả cơ quan nhà nước trong quá trình thực hiện TTHC, chẳng hạn như: Chưa có văn bản hướng dẫn thống nhất việc xây dựng hệ thống số hóa kết quả giải quyết TTHC theo Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ hoặc chưa có văn bản hướng dẫn thống nhất việc hoàn thiện bộ máy tổ chức của cán bộ chuyên trách tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ *Về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính*. Bên cạnh đó, vẫn còn tình trạng giải quyết TTHC chậm trễ, trong đó lĩnh vực Đất đai là lĩnh vực có số lượng hồ sơ TTHC trễ hẹn nhiều nhất. Đồng thời, việc xin lỗi người dân khi giải quyết hồ sơ trễ hạn chưa được các cơ quan, đơn vị chú trọng thực hiện theo Quyết định số 30/2020/QĐ-UBND ngày 08/12/2020 của UBND tỉnh về *Ban hành quy định công khai xin lỗi trong giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức trên địa bàn tỉnh Quảng Trị*. Mặt khác, một số nơi vẫn còn tình trạng bố trí công chức, viên chức thiếu kinh nghiệm hoặc chưa đáp ứng về chuyên môn, phẩm chất, đạo đức, năng lực vào làm việc tại bộ phận Một cửa nên việc hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ còn lúng túng, thái độ ứng xử chưa phù hợp ảnh hưởng đến sự hài lòng, niềm tin của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước. Một vấn đề cần quan tâm nữa là tỷ lệ hồ sơ dịch vụ công trực tuyến, giao dịch thanh toán trực tuyến, hồ sơ dịch vụ bưu chính công ích còn thấp so với tổng số hồ sơ TTHC đã tiếp nhận. Ngoài ra, việc liên thông, kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các phần mềm quản lý chuyên ngành của một số bộ, ngành với phần mềm một cửa điện tử của các địa phương còn bất cập, gây khó khăn cho các địa phương trong giải quyết TTHC.

Những tồn tại, hạn chế nêu trên do nhiều nguyên nhân, đó là: Nhận thức, tư duy về quản lý hành chính nhà nước trong một bộ phận không nhỏ công chức, viên chức chậm được đổi mới, chưa thấy được hết ý nghĩa, tầm quan trọng và đòi hỏi

cấp bách của cải cách TTHC; một số nơi bố trí công chức chưa hợp lý, công tác phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị và giữa các cấp chưa chặt chẽ, nhịp nhàng; một số người dân tâm lý còn e ngại, hạn chế về công nghệ thông tin trong việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến và bưu chính công ích; hồ sơ tính chất phức tạp, cơ sở dữ liệu chưa đầy đủ nên phải thực hiện xác minh qua nhiều cơ quan, đơn vị nên kéo dài thời gian giải quyết TTHC.

Để thực hiện tốt các nội dung về cải cách thủ tục TTHC, xây dựng nền hành chính dân chủ, chuyên nghiệp, hiện đại, tinh gọn, hiệu lực, hiệu quả, có năng lực kiến tạo phát triển, liêm chính, phục vụ Nhân dân trong thời gian tới, cần thực hiện đồng bộ các giải pháp sau:

***Một là, tiếp tục quán triệt chủ trương, đường lối của Đảng về đẩy mạnh cải cách hành chính nói chung và cải cách TTHC nói riêng để thực hiện Nghị quyết số 76/NQ-CP một cách toàn diện, có trọng tâm, trọng điểm, đi vào chiều sâu, thiết thực, hiệu quả.***

Đồng thời, nâng cao vai trò chỉ đạo, lãnh đạo của các cấp ủy đảng, nâng cao ý thức, trách nhiệm của cơ quan hành chính nhà nước các cấp đối với công tác cải cách TTHC. Tăng cường sự tham gia của Mặt trận Tổ quốc Việt Nam các cấp, các tổ chức chính trị - xã hội, người dân và doanh nghiệp trong việc giám sát, phản biện xã hội đối với hoạt động của các cơ quan hành chính, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi nhiệm vụ, công vụ và công tác cải cách TTHC phải bám sát các mục tiêu, nhiệm vụ cải cách hành chính theo Nghị quyết số 76/NQ-CP và Chỉ thị số 23/CT-TTg.

***Hai là, nâng cao nhận thức của các chủ thể trong xã hội về tầm quan trọng của cải cách TTHC để tạo hiệu ứng chung trong toàn xã hội cùng chung tay thực hiện cải cách TTHC.***

Phát huy việc chuyển nhận thức từ cơ chế nền hành chính “mệnh lệnh”, “xin – cho” sang nền hành chính “phục vụ”; xem người dân và doanh nghiệp thực sự là “đối tác”, “khách hàng” trong cung cấp dịch vụ công. Xác định cải cách TTHC không chỉ là công việc riêng của hệ thống hành chính, mà là yêu cầu chung với toàn hệ thống chính trị và xã hội. Theo đó, cần phải tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến các nội dung cải cách TTHC thường xuyên, liên tục, bằng nhiều hình thức đa dạng, thiết thực cụ thể như: Ứng dụng mạng xã hội, mô hình tiêu biểu trong cải cách TTHC... phù hợp với từng nhóm đối tượng để mọi cán bộ, công

chức, viên chức và người dân nhận thức đúng, đồng thuận, chấp hành chủ trương, chính sách, nội dung cải cách TTHC của Đảng và Nhà nước.

***Ba là, các cơ quan chức năng cần sớm ban hành văn bản hướng dẫn thống nhất việc xây dựng hệ thống số hóa kết quả giải quyết TTHC***

Xây dựng hệ thống số hóa kết quả giải quyết TTHC theo Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ để các địa phương có cơ sở lập đề án triển khai đồng bộ thống nhất trên toàn quốc, tránh lãng phí trong quá trình đầu tư, triển khai thực hiện và hướng dẫn thống nhất việc hoàn thiện bộ máy tổ chức của cán bộ chuyên trách tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính để các địa phương có cơ sở triển khai đồng bộ thống nhất trên toàn quốc.

***Bốn là, nâng cao hiệu quả thực thi công vụ cho đội ngũ công chức, viên chức tiếp nhận và giải quyết TTHC***

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. Theo đó, phải lấy kết quả cải cách TTHC hằng năm là cơ sở quan trọng để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ, năng lực lãnh đạo, điều hành của người đứng đầu cơ quan HCNN các cấp và một trong những tiêu chí đánh giá, bình xét thi đua, khen thưởng cho tập thể, cá nhân. Đồng thời, các cơ quan chức năng cần quan tâm bố trí thêm số lượng biên chế tại các bộ phận Một cửa có số lượng hồ sơ TTHC nhiều (hiện tại chỉ có 01 biên chế) và các phòng, đơn vị chuyên môn trực tiếp giải quyết hồ sơ (số lượng biên chế ít) để đảm bảo tính hiệu quả trong tiếp nhận, hướng dẫn, giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức; thực hiện đầy đủ việc xin lỗi người dân đối với các hồ sơ trễ hẹn theo Quyết định số 30/2020/QĐ-UBND và đính kèm văn bản xin lỗi trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử để thông báo đến người dân theo quy định. Thường xuyên khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức.

***Năm là, tăng cường giao lưu, học tập kinh nghiệm giữa các thành phố, tỉnh và tham quan, học tập kinh nghiệm các nước về cải cách TTHC***

Việc trao đổi kinh nghiệm, học hỏi lẫn nhau giữa các thành phố, tỉnh trong nước về cải cách TTHC có ý nghĩa quan trọng trong tiến trình xây dựng nền hành chính hiện đại, phục vụ nhân dân, qua đó, tìm ra các sáng kiến, các giải pháp hiệu quả nhằm tiếp tục hoàn thiện thể chế trong hoạt động quản lý HCNN và cắt giảm

tối đa các TTHC rườm rà để tiết kiệm thời gian, công sức của cá nhân, tổ chức sẽ góp phần đẩy nhanh tiến trình phát triển kinh tế - xã hội của đất nước.

Chúng ta tin tưởng rằng, dưới sự lãnh đạo của Đảng, sự quản lý của Nhà nước cùng với sự chung tay, góp sức của các cấp, các ngành và Nhân dân trên địa bàn tỉnh trong quá trình “*xây dựng và hoàn thiện Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa trong sạch, vững mạnh, tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả, vì nhân dân phục vụ và vì sự phát triển của đất nước*”, thời gian tới, công tác cải cách hành chính nhà nước nói chung và cải cách TTHC nói riêng trên địa bàn tỉnh sẽ đạt được những kết quả cao hơn nữa, góp phần xây dựng nền hành chính nhà nước thực sự “*phục vụ Nhân dân, dân chủ, pháp quyền, chuyên nghiệp, hiện đại, trong sạch, vững mạnh, công khai, minh bạch*”./.

**Tài liệu tham khảo:**

[1]: Đảng Cộng sản Việt Nam, Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XIII, Văn phòng Trung ương Đảng, Hà Nội, 2021, t.I, tr38.

[2]: Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Trị, Báo cáo số 281 ngày 24/12/2021 về tình hình công tác cải cách hành chính năm 2021.

[3]: Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Trị, Báo cáo số 286 ngày 27/12/2021 về tình hình, kết quả thực hiện công tác Kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh Quảng Trị năm 2021, phương hướng nhiệm vụ năm 2022.

[4]: Đảng Cộng sản Việt Nam, Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XIII, Văn phòng Trung ương Đảng, Hà Nội, 2021, t.I, tr176.