

**THAM LUẬN CỦA UBND THÀNH PHỐ HÀ NỘI TẠI HỘI NGHỊ
CHUYÊN ĐỀ 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”**

Nội dung: “Sáng kiến và giải pháp nâng cao chất lượng, hiệu quả giải quyết TTHC phục vụ người dân, doanh nghiệp”

Kính thưa:.....

Kính thưa các đồng chí đại diện lãnh đạo các Bộ, Ban, Ngành!

Kính thưa quý vị đại biểu

Thay mặt thành phố Hà Nội, Tôi xin gửi lời chào trân trọng và lời chúc sức khỏe đến các đồng chí lãnh đạo, các vị đại biểu tham dự Hội nghị chuyên đề 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” do Văn phòng Chính phủ tổ chức. Chúc Hội nghị thành công tốt đẹp!

Được sự cho phép của Ban Tổ chức, tôi xin trình bày tham luận về “*Sáng kiến và giải pháp nâng cao chất lượng, hiệu quả giải quyết TTHC phục vụ người dân, doanh nghiệp trên địa bàn thành phố Hà Nội*”

Kính thưa các đồng chí lãnh đạo!

Kính thưa các vị đại biểu tham dự Hội nghị!

Thời gian qua, mặc dù gặp nhiều khó khăn, nhất là diễn biến phức tạp của đại dịch COVID-19, thành phố Hà Nội đã tích cực tổ chức chỉ đạo, điều hành công tác cải cách hành chính nhằm triển khai hiệu quả kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội của Thủ đô. Đó còn là nhiệm vụ chính trị trọng tâm của chủ đề công tác năm 2022 “Kỷ cương, trách nhiệm, hành động, sáng tạo, phát triển” với mục tiêu hoàn thành 22 chỉ tiêu/nhóm chỉ tiêu chủ yếu, trong đó, GRDP tăng khoảng 7 - 7,5%... Đây là những chỉ tiêu đòi hỏi sự hành động, sáng tạo để bứt phá, lấy lại đà tăng trưởng, đảm bảo an sinh xã hội, nâng cao đời sống người dân... trên tinh thần hành động, đổi mới, sáng tạo và tư duy phát triển. Trong thời gian tới, Thành phố sẽ tiếp tục tháo gỡ vướng mắc, nâng cao hiệu quả thực thi các nhiệm vụ; không chỉ dừng ở phân cấp, ủy quyền mà sẽ đẩy mạnh giao quyền nhằm phát huy tinh thần chủ động, dám nghĩ, dám làm, dám chịu trách nhiệm của các quận, huyện, thị xã nhằm thích ứng an toàn, linh hoạt, kiểm soát hiệu quả dịch, thúc đẩy phát triển kinh tế, đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính; tập trung đột phá trong lĩnh vực chuyển đổi số, kinh tế số...

Năm 2021, chỉ số SIPAS về tiếp cận dịch vụ, chỉ số hài lòng về công chức giải quyết TTHC có tỷ lệ tăng ấn tượng nhất 4,9% (xếp thứ 30/63 tỉnh, thành; Chỉ số PAR INDEX: Điểm của Thành phố đạt 88,54% điểm, mặc dù giảm 02 bậc nhưng điểm tổng thể tăng 2.47 điểm so với năm 2020 (86,07 điểm), nằm trong top 10 tỉnh thành phố có điểm chỉ số cao và cao hơn so với giá trị trung bình của cả nước là 2,17% (giá trị trung bình của cả nước đạt 86,37%). Trong đó, lĩnh vực cải cách thủ tục hành chính (TTHC), Thành phố được 13.49/13.50 điểm (đạt 99.91%), cao nhất từ trước đến nay và xếp thứ **2/11** các tỉnh đồng bằng sông Hồng, xếp thứ **4/63 tỉnh, thành phố** và cao hơn với trung bình cả nước 4.76%.

Thành phố tiếp tục được Trung ương đánh giá rất cao và đạt điểm tối đa ở hầu hết các tiêu chí, tiêu chí thành phần. Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC cho tỷ lệ đúng và trước hẹn rất cao, toàn thành Thành phố đạt **99.80%**, trong đó cấp huyện có tỷ lệ tiếp nhận và giải quyết hồ sơ đạt kết quả cao nhất, đạt **99.86%**, cấp xã đạt **99.82%** và thấp nhất là cấp Thành phố đạt 99.46%. So sánh với năm 2020, tỷ lệ tiếp nhận và giải quyết hồ sơ ở cả 3 cấp của Thành phố đạt **4.94/5 điểm (đạt 98.8%)**.

Kính thưa các đồng chí!

So với năm 2020, năm 2021, thành phố Hà Nội có kết quả Chỉ số SIPAS tăng 3 bậc (từ vị trí 33 lên 30) và PAR Index tụt 2 bậc (từ thứ 8 xuống thứ 10), Kết quả này chưa làm Thành phố hài lòng với vị thế và điều kiện mà Thành phố đang có. Nguyên nhân có thể thấy được một phần do Thành phố Hà Nội là địa bàn đông dân cư, số lượng đơn vị hành chính của cấp huyện nhiều, số lượng thủ tục hành chính phải giải quyết hàng năm lớn hơn rất nhiều so với các địa phương khác đồng thời yêu cầu, đòi hỏi về chất lượng phục vụ trong việc giải quyết thủ tục hành chính cũng cao hơn việc cải cách thủ tục hành chính của Hà Nội có thể nhận thấy sẽ phức tạp hơn, nhất là trong bối cảnh ảnh hưởng nặng nề của đại dịch Covid-19, thành phố cùng với cả nước phải gồng mình chống dịch cũng như khắc phục những hậu quả hữu hình và vô hình mà đại dịch đang ảnh hưởng tới sự phát triển kinh tế - xã hội của cả nước nói chung và đặc biệt là đối với thành phố Hà Nội cùng với đó là ảnh hưởng của các khủng hoảng địa chính trị, kinh tế trên thế giới cũng tác động không nhỏ.

Để khắc phục những tồn tại, hạn chế và nâng cao chất lượng, hiệu quả giải quyết TTHC phục vụ người dân, doanh nghiệp Thành phố tập trung một số sáng kiến, giải pháp. Cụ thể:

Giải pháp thứ nhất: *Yếu tố con người* là yếu tố tiên quyết, quyết định sự thành công của mọi cuộc cải cách. Do vậy, Thành phố xác định tập trung thay đổi ***“từ nhận thức đến hành động”*** ở 02 nhóm đối tượng: công chức thực hiện giải quyết TTHC và công dân thực hiện TTHC

Công dân thực hiện TTHC là đối tượng Thành phố đặt mục tiêu “lấy sự hài lòng của người dân là thước đo cho mọi kết quả thực hiện” và để đạt được nội dung này việc đầu tiên đó là **phải thay đổi cái nhìn** của công dân về những phương pháp, cách làm mà Thành phố đã và đang thực hiện, **xóa bỏ** cái nhìn về cơ quan hành chính “hành là chính” mà thay vào đó là cái nhìn tích cực hơn “hành chính phục vụ” –theo phương thức “dịch vụ”; thay đổi cảm nhận của công dân khi đến cơ quan công sở khô khan là cảm giác được phục vụ bằng các “dịch vụ tiện ích” như: in ấn, photo, hướng dẫn lịch sự, thân thiện và chuyên nghiệp với các tiện ích công nghệ phụ trợ, trợ lý ảo, các giải pháp kỹ thuật hiện đại và thực hiện đồng bộ tại tất cả các Bộ phận Một cửa trên địa bàn Thành phố với mô hình “Bộ phận Một cửa hiện đại các cấp”; phương thức giao tiếp truyền thông giữa cơ quan hành chính nhà nước với công dân cũng được đổi mới với phương châm **“trải nghiệm 1 lần, lan tỏa nhiều lần”** – đây là cách thức tiếp nhận hiệu quả nhất và là kênh tuyên truyền tốt nhất đối với các biện pháp cải cách thủ tục hành chính đặc biệt trong việc triển khai các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4 và đồng hành với đó là việc mở rộng kênh truyền thông qua các kênh mạng xã hội như: facebook, Zalo song hành cùng các kênh thông tin truyền thống. Việc thành phố Hà Nội đề xuất phương án **khôi phục có cải tiến Hệ thống loa phường** là một trong các phương thức truyền thông được nhận định vẫn còn giá trị và có tính hiệu quả đặc biệt trong việc truyền thông hướng dẫn việc thực hiện các dịch vụ công trực tuyến và đặc biệt trong việc thực hiện Đề án 06/Chính phủ tại thời điểm hiện tại; Đẩy mạnh và lan tỏa các sáng kiến của chính quyền cơ sở các cấp như **“Tổ cơ động hỗ trợ công dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến tại nhà”** (UBND phường Trúc Bạch, Ba Đình), mô hình **“05 thủ tục hành chính không chờ”** (UBND quận Hoàn Kiếm), mô hình “Ngày thứ sáu xanh” tại bộ phận “một cửa” UBND huyện Hoài Đức (với 4 thủ tục: Chấm dứt hoạt động hộ kinh doanh; chuyển trường đối với học sinh trung học; chuyển trường đối với học sinh tiểu học; cấp giấy giới thiệu đi thăm viếng mộ liệt sĩ), công dân sẽ được trả kết quả trong 60 phút, thay vì phải chờ 2-10 ngày theo quy định.

Đối với công chức – đây là đối tượng nòng cốt quyết định hiệu quả các kết quả ứng dụng CNTT hoặc các giải pháp cải cách thủ tục hành chính; là cầu nối quan trọng giữa các cơ quan hành chính nhà nước với công dân. Với đội ngũ công chức của Thành phố cơ bản đáp ứng các yêu cầu về vị trí việc làm, trình độ chuyên môn nghiệp vụ, kỷ luật và kỷ cương song để đẩy mạnh hơn nữa Thành phố đã xác định cần đổi mới và quyết liệt hơn nữa trong việc bố trí sắp xếp vị trí việc làm phù hợp với chuyên môn nghiệp vụ; đặc biệt việc lựa chọn cán bộ thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa cần được ưu tiên, lựa chọn và quan tâm tới cả các yếu tố kỹ năng mềm (kỹ năng giao tiếp, ứng xử - kỹ năng xử lý tình huống....) đồng thời mạnh dạn đề xuất các hình thức khen thưởng hoặc các cơ chế khuyến khích (ưu tiên quy hoạch, bổ nhiệm, đào tạo....) đồng thời cần có sự quyết tâm chính trị và đồng thuận từ lãnh đạo các cấp, ngành của Thành phố.

Giải pháp thứ hai, tập trung rà soát, thực hiện việc phân cấp, ủy quyền trong việc giải quyết TTHC theo hướng ***“cấp nào sát cơ sở, sát nhân dân thì giao cấp đó giải quyết”***

Giải pháp thứ ba, tiếp tục đảm bảo nguyên tắc “Tiếp nhận – thẩm định – phê duyệt” các TTHC tại Bộ phận Một cửa các cấp đồng thời thí điểm đổi mới trong quy trình giải quyết TTHC liên thông giữa các cấp, ngành ***theo nguyên tắc 05 bước khép kín “Tiếp nhận – thẩm định – phê duyệt – đóng dấu - trả kết quả”*** trên cơ sở nền tảng của việc ứng dụng công nghệ thông tin.

Giải pháp thứ 4, tập trung vào việc xây dựng và liên kết, chia sẻ các cơ sở dữ liệu đặc biệt với cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, các cơ sở dữ liệu chuyên ngành – là tiền đề cho việc thực hiện chuyển đổi số trong cải cách thủ tục hành chính, thay đổi cách thức trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính giữa chính quyền với công dân.

Thành phố đã đề xuất với các Bộ chủ quản như Y tế, Tư pháp ...xây dựng các cơ sở dữ liệu dùng chung, chia sẻ trong quá trình giải quyết các TTHC như ***“giấy chứng sinh điện tử”, “giấy chứng tử điện tử”, “Giấy khám sức khỏe điện tử”*** (Y tế) hay dữ liệu về ***“hộ tịch điện tử”*** (xác nhận tình trạng hôn nhân, Khai sinh, Khai tử...) được liên thông để mở hướng cho việc thực hiện các TTHC phi địa giới hành chính; ***“thực hiện sổ hộ tịch điện tử”*** nhằm đơn giản hóa và nâng cao chất lượng, giảm bớt thời gian giải quyết TTHC của công chức Tư pháp – Hộ tịch; đề xuất việc ***“Cho phép thực hiện xác thực bằng phương án công nhận (công dân đã khai và xác nhận thông tin trong tờ khai sẽ có giá trị như công dân ký vào tờ khai) ”***

Thứ năm, nghiên cứu và đề xuất phương án ***“Trung tâm phục vụ công dân”*** với dự kiến từ 3-4 điểm giao dịch thực hiện kết hợp liên thông các cấp và có tính chất phi địa giới hành chính trên cơ sở ***“Trung tâm phục vụ hành chính công”*** quy định tại Nghị định 61/2018/NĐ-CP (đã được sửa đổi, bổ sung) nhưng có sự điều chỉnh, phù hợp với thực tế của Thành phố cũng như sự dịch chuyển của ứng dụng CNTT và hạ tầng kiến trúc, giao thông hồ theo hướng Trung tâm thuộc UBND Thành phố, là đầu mối tập trung hướng dẫn và tiếp nhận, số hóa và trả kết quả giải quyết TTHC và có sự tách bạch giữa bộ phận giải quyết TTHC với bộ phận tham mưu xây dựng hoạch định chính sách đảm bảo tính khách quan, minh bạch.

Kính thưa các đồng chí, trong thời gian tới thành phố Hà Nội rất mong nhận được sự quan tâm, lãnh đạo, chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, các Bộ, ngành để Thành phố tiếp tục thực hiện và hoàn thành tốt các nhiệm vụ đề ra trong công tác cải cách thủ tục hành chính, phục vụ người dân và doanh nghiệp được tốt hơn

Xin trân trọng cảm ơn các đồng chí!