

BÁO CÁO THAM LUẬN NÂNG CAO HIỆU QUẢ THỰC THI THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH ĐỒNG THÁP

Kính thưa...!

Cải cách thủ tục hành chính (TTHC) là một trong những nhiệm vụ trọng tâm của Chương trình tổng thể CCHC Nhà nước giai đoạn 2021-2030. Đồng Tháp xem cải cách TTHC là nội dung đánh giá trong xây dựng chính quyền thân thiện, phục vụ người dân, doanh nghiệp và đặt mục tiêu đến năm 2025, mức độ hài lòng của người dân doanh nghiệp về giải quyết TTHC phải đạt trên 90%, trong đó mức độ hài lòng về giải quyết các TTHC các lĩnh vực đất đai, xây dựng, đầu tư đạt tối thiểu 85%.

Thời gian qua, Ủy ban nhân dân (UBND) Tỉnh đã triển khai nhiều giải pháp thiết thực, trọng tâm để nâng cao chất lượng công tác quản lý nhà nước về kiểm soát TTHC. Chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương rà soát, đánh giá TTHC ở cả 3 cấp, nhất là các quy định có liên quan tới người dân, doanh nghiệp. Ưu tiên lựa chọn rà soát các TTHC hoặc quy định liên quan có phát sinh nhiều vướng mắc, bất cập trong quá trình giải quyết thực tế; chú trọng lựa chọn rà soát các TTHC có quy định về yêu cầu thành phần hồ sơ chưa tạo điều kiện thuận lợi cho đối tượng thực hiện; yêu cầu về thời hạn giải quyết còn kéo dài so với thực tế. Trên cơ sở đó, các ngành, địa phương trong tỉnh đã có nhiều nỗ lực trong việc triển khai thực hiện công tác kiểm soát TTHC thuộc phạm vi quản lý.

Tại tỉnh Đồng Tháp, trong năm 2021, mặc dù gặp nhiều khó khăn do dịch bệnh covid – 19, nhưng với sự quyết tâm, công tác cải cách thủ tục hành chính đạt hiệu quả khả quan, tỷ lệ hồ sơ giải quyết TTHC ở cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã tiếp nhận được giải quyết đúng hạn, trước hạn đạt 99,45%. Tỷ lệ hồ sơ TTHC giải quyết quá hạn, trễ hạn ngày càng giảm. Tính công khai, minh bạch không ngừng được cải thiện. Trách nhiệm của các cơ quan giải quyết TTHC trong việc giải trình, giải thích việc thực thi pháp luật cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp biết và thực hiện ngày càng được chú trọng. Việc phối hợp thực hiện hoạt động kiểm soát TTHC giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương ngày càng được tăng cường.

Trong những năm qua, đặc biệt là kể từ năm 2018 đến nay, tỉnh luôn chú trọng công tác kiểm tra hoạt động kiểm soát TTHC. Thông qua hoạt động kiểm tra đã giúp cho công tác kiểm soát TTHC tại các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai thuận lợi, hiệu quả. Những hạn chế, vướng mắc trong quá trình triển khai, thực hiện đã được đoàn kiểm tra và các cơ quan, đơn vị, địa phương làm rõ và thống nhất biện pháp tháo gỡ, nhằm giúp cơ quan, đơn vị, địa phương làm tốt hơn nữa công tác này trong thời gian tới. Những kết quả đạt được nêu trên cho thấy quá trình thực

hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC tại Tỉnh đã đi vào nền nếp và đạt được mục tiêu, kế hoạch đề ra.

Bên cạnh đó, để nâng cao hiệu quả thực thi thủ tục hành chính thì công tác rà soát, đánh giá TTHC luôn được quan tâm hàng đầu. Văn phòng UBND Tỉnh tăng cường tập huấn, hỗ trợ và kiểm tra công tác này tại các cơ quan đơn vị, địa phương để việc rà soát, đánh giá TTHC đi vào thực chất, tránh hình thức. Trong năm 2021, Tỉnh đã tổ chức rà soát đạt 30% tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã với 678 thủ tục, đảm bảo đúng theo tiến độ kế hoạch đề ra.

Việc triển khai Cơ chế một cửa, một cửa liên thông tiếp tục được kiện toàn và khắc phục những hạn chế, thiếu sót qua các đợt kiểm tra Kiểm soát TTHC và việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông đáp ứng sự hài lòng của nhân dân.

Nhìn chung, việc thực hiện quy trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả các cấp trên địa bàn tỉnh đảm bảo trình tự, thời gian quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.

Đặc biệt, việc ứng dụng công nghệ thông tin trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC được đẩy mạnh. Tỉnh đã chủ động triển khai hoàn thiện chức năng ký số kết quả giải quyết TTHC của Hệ thống thông tin một cửa điện tử, đảm bảo 100% TTHC có kết quả đầu ra được cấu hình ký số. Hoàn thành cung cấp chứng thư số cho 100% lãnh đạo, 100% chứng thư số tổ chức cho cơ quan hành chính nhà nước có tiếp nhận và giải quyết TTHC.

Việc triển khai quy trình số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC tại cơ quan hành chính các cấp đã và đang thực hiện theo kế hoạch đề ra.

UBND Tỉnh tập trung chỉ đạo các sở, ngành tỉnh, UBND cấp huyện đẩy mạnh thực hiện dịch vụ công trực tuyến, rà soát tái cấu trúc quy trình nghiệp vụ, đơn giản hóa các TTHC mức độ 3, mức độ 4 để tích hợp, cung cấp trên Cổng dịch vụ công quốc gia theo hướng cắt giảm mạnh chi phí, tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp; tỉnh Đồng Tháp đã tích hợp, cung cấp được hơn 888 dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia, đạt tỷ lệ 50% dịch vụ công trực tuyến của Tỉnh.

Theo Báo cáo Chỉ số CCHC năm 2021, Đồng Tháp nằm trong Top 10 địa phương dẫn đầu về Chỉ số thành phần Cải cách TTHC với 13,48/13,50 điểm đạt 99,85% (tăng 1,78% so với năm 2020), xếp hạng 5/63 tỉnh, thành phố, tăng 12 hạng so với năm 2020.

Thực hiện Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15 tháng 7 năm 2021 của Chính phủ về ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính, Đồng Tháp duy trì và thực hiện các mô hình CCHC với mục tiêu xây dựng chính quyền thân thiện, phục vụ Nhân dân giai đoạn 2021 – 2026 như: Tổng đài thông tin Dịch vụ công 1022; Mô hình “Cà phê Doanh nhân - Doanh nghiệp”; Mô hình “Chính quyền đồng hành cùng Nhân dân”; Mô hình gửi “Thư chúc mừng”, “Thư chia buồn”, “Thư xin lỗi” với

người dân, doanh nghiệp; Mô hình “Hẹn giờ thực hiện thủ tục hành chính tại nhà người dân”; Đề án chuyển giao nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công; Mô hình Công dân không viết gắn với dịch vụ công trực tuyến trong giải quyết TTHC v.v... Đây là một trong những mô hình góp phần cải thiện, nâng cao chất lượng, hiệu quả Chỉ số quản trị và hành chính công (PAPI), Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI), Chỉ số cải cách hành chính (PAR Index), Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS)...; tạo dựng và nâng cao hình ảnh chính quyền thân thiện trong nhận thức của người dân; xây dựng và duy trì môi trường lành mạnh, thuận lợi để phát triển doanh nghiệp, kinh tế - xã hội trên địa bàn Tỉnh.

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả tích cực đã đạt được, việc thực thi thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh vẫn còn một số bất cập cụ thể như:

1. Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC tại một số đơn vị chưa đồng bộ, hiệu quả. Tại một số đơn vị chưa có sự thống nhất giữa tình hình xử lý số sơ trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử với tình hình giải quyết hồ sơ trên thực tế như: Một số hồ sơ thực tế đã trả kết quả đúng thời hạn nhưng xử lý quá hạn trên Hệ thống hoặc ngược lại; tỷ lệ hồ sơ được cập nhật trên Hệ thống trên tổng số sơ tiếp nhận thực tế còn thấp. Việc cập nhật quyết định công bố TTHC ở 1 số địa phương chưa kịp thời dẫn đến khó khăn trong quy trình tiếp nhận và giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân.

2. Còn tồn tại tình trạng cá nhân, tổ chức phải bổ sung giấy tờ, tài liệu, hồ sơ nhiều lần đặc biệt là các hồ sơ thuộc lĩnh vực đất đai, tư pháp, hộ tịch; sự phối hợp trong giải quyết công việc giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương có lúc, có nơi chưa được tốt.

3. TTHC trên một số lĩnh vực còn phức tạp, quy định chồng chéo, chưa rõ, khó thực hiện, chưa phù hợp thực tiễn...do vậy còn xảy ra trường hợp không thống nhất trong giải quyết TTHC giữa các đơn vị cấp huyện và cấp xã với nhau.

4. Chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức có nơi còn yếu về năng lực, hướng dẫn không rõ ràng, gây bức xúc trong Nhân dân.

5. Quá trình tích hợp, cung cấp dịch vụ công trực tuyến lên Cổng Dịch vụ công Quốc gia còn chậm so với tiến độ đề ra. Việc chứng thực bản sao điện tử vẫn chưa được nhiều địa phương áp dụng thực hiện, tỷ lệ hồ sơ giải quyết còn rất thấp. Phần mềm hệ thống báo cáo KSTTHC trên hệ thống báo cáo của Chính phủ thường xuyên thay đổi cấu trúc và giao diện dẫn đến vẫn còn nhiều lúng túng trong quá trình thực hiện, một số địa phương báo cáo trễ hạn so với thời gian quy định.

Để khắc phục những khó khăn, hạn chế nêu trên, duy trì và nâng cao những kết quả đạt được, thực hiện tốt hơn phương châm lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là mục tiêu phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và xem đây là yếu tố tiên quyết đem đến thành công trong công tác cải cách TTHC của Tỉnh và hình ảnh địa phương, Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Tháp triển khai các giải pháp chủ yếu sau:

Thứ nhất, tăng cường sự lãnh đạo của các cấp ủy Đảng, chính quyền, mở các kênh để tương tác với người dân, nâng cao trách nhiệm người đứng đầu các cơ quan, đơn vị trong thực hiện nhiệm vụ của cấp trên giao. Vai trò của người đứng đầu có

yếu tố quyết định đến chất lượng, hiệu quả của công tác cải cách TTHC. Qua đánh giá kết quả thực tế cho thấy, đơn vị nào người đứng đầu cấp ủy, chính quyền đặc biệt quan tâm, có am hiểu sâu và quyết tâm thì nơi đó hiệu quả công tác cải cách hành chính nói chung và cải cách TTHC nói riêng được nâng cao.

Thứ hai, đổi mới thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC theo quy định tại Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27 tháng 3 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ. Tổ chức rà soát các quy trình xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử. Triển khai thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC theo lộ trình, góp phần hình thành công dân số, doanh nghiệp số trong xây dựng Chính phủ số, nền kinh tế số, xã hội số.

Thứ ba, tăng cường sự phối hợp giữa các cấp, các ngành. Đẩy mạnh việc hướng dẫn, hỗ trợ, trao đổi nghiệp vụ, kinh nghiệm trong công tác chuyên môn, hạn chế tình trạng hồ sơ bị hủy, bị trả, người dân không phải đi lại nhiều lần để bổ sung hồ sơ, giấy tờ, tài liệu. Bên cạnh đó, cần quan tâm đến nhóm đối tượng khu vực xa trung tâm huyện, trung tâm xã để có giải pháp hướng dẫn, hỗ trợ và tiếp nhận hồ sơ TTHC lưu động với mục tiêu giảm thời gian, chi phí đi lại của người dân.

Thứ tư, tổ chức tuyên truyền về tiếp nhận hồ sơ trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công và dịch vụ Bưu chính công ích bằng nhiều hình thức, trong đó, tập trung đẩy mạnh qua những hình thức, phương tiện người dân dễ tiếp cận, dễ khai thác và thường xuyên sử dụng; hướng dẫn cho cá nhân, tổ chức cách thức tra cứu tình trạng tiếp nhận, giải quyết hồ sơ giải quyết TTHC.

Thứ năm, tiếp tục phát huy các mô hình hiệu quả đã và đang thực hiện như: Tổng đài thông tin Dịch vụ công 1022; Mô hình “Cà phê Doanh nhân - Doanh nghiệp”; Mô hình “Chính quyền đồng hành cùng Nhân dân”; Mô hình gửi “Thư chúc mừng”, “Thư chia buồn”, “Thư xin lỗi” với người dân, doanh nghiệp; Mô hình “Hẹn giờ thực hiện thủ tục hành chính tại nhà người dân”; Đề án chuyển giao nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công; Mô hình Công dân không viết gán với dịch vụ công trực tuyến trong giải quyết TTHC v.v..

Thứ 6, tăng cường công tác đào tạo, bồi dưỡng tập huấn cán bộ, công chức, viên chức, đặc biệt là đánh giá, luân chuyển cán bộ, công chức, viên chức, nhất là cán bộ, công chức phụ trách bộ phận một cửa; nâng cao đạo đức công vụ, thái độ phục vụ người dân; đồng thời tăng cường kỷ cương, kỷ luật nghiêm khi cán bộ, công chức có hành vi vi phạm những tiêu cực khi thi hành công vụ, thực thi thủ tục hành chính tại địa phương.

Trên đây là báo cáo tham luận về nâng cao hiệu quả thực thi thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Đồng Tháp./.

Xin trân trọng cảm ơn./.