

**THAM LUẬN**

**Về những giải pháp, sáng kiến hay của Thành phố Hồ Chí Minh  
trong giải quyết thủ tục hành chính phục vụ người dân, doanh nghiệp**

*(Phục vụ Hội nghị chuyên đề về đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính  
và hiện đại hóa phương thức chỉ đạo, điều hành)*

*Kính thưa đồng chí .....,*

*Kính thưa Hội nghị,*

Năm 2021, trong bối cảnh tình hình dịch bệnh COVID-19 diễn biến hết sức phức tạp, Thành phố đã thực hiện giãn cách xã hội ở nhiều cấp độ và trong khoảng thời gian rất dài, thiệt hại rất lớn về vật chất và tinh thần. Công tác cải cách hành chính nói chung và công tác cải cách thủ tục hành chính nói riêng vẫn được Thành phố Hồ Chí Minh quan tâm triển khai rất quyết liệt, đồng bộ trên các lĩnh vực; sự nỗ lực, cố gắng của các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các cấp; sự đồng thuận, chung tay của người dân và doanh nghiệp trong việc tổ chức thực hiện.

Thành phố đã ban hành Kế hoạch tổ chức Tháng cao điểm thực hiện chủ đề “Năm xây dựng chính quyền đô thị và cải thiện môi trường đầu tư”, với phương châm “*Cam kết, Trách nhiệm và Hành động*”. Trong đó, Tuần lễ “Tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính ngay trong ngày” là một trong các hoạt động tiêu biểu của Tháng cao điểm, tổ chức thực hiện tại Bộ phận Một cửa các cấp đối với một số thủ tục hành chính có thời gian giải quyết không quá 03 ngày. Kết quả đã tiếp nhận và giải quyết hơn 16.936 hồ sơ (3.341 hồ sơ tại Ủy ban nhân dân cấp huyện, 10.979 hồ sơ tại Ủy ban nhân dân cấp xã và hơn 2.616 hồ sơ tại các sở, ngành), với tỷ lệ đúng hẹn 100% đã tạo điều kiện thuận lợi nhất cho cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính tại cơ quan hành chính các cấp; góp phần nâng cao sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

Trên cơ sở những kết quả đạt được nêu trên, năm 2022, Ủy ban nhân dân Thành phố đã ban hành Kế hoạch về tổ chức Tháng hành động “Tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính ngay trong ngày” đối với 88 thủ tục hành chính theo Danh mục từ ngày 15/5/2022 đến ngày 15/6/2022 với mục đích hỗ trợ, xử lý nhanh chóng, kịp thời các thủ tục hành chính liên quan đến người dân và doanh nghiệp;

tạo môi trường thông thoáng trong thu hút đầu tư trên địa bàn Thành phố. Kết quả: tại khối quận - huyện, thành phố Thủ Đức đã tiếp nhận và giải quyết hơn 229.642 thủ tục hành chính trong ngày, cấp xã tiếp nhận và giải quyết hơn 199.275 hồ sơ thủ tục hành chính trong ngày; tại khối sở, ban, ngành đã tiếp nhận và giải quyết hơn 20.696 thủ tục hành chính trong ngày; tại khối các đơn vị ngành dọc đã tiếp nhận và giải quyết hơn 244.696 hồ sơ trong ngày.

Bên cạnh việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính ngay trong ngày theo Danh mục thủ tục hành chính Thành phố đề ra, các cơ quan, đơn vị đã chủ động đăng ký thêm một số thủ tục hành chính để giải quyết ngay trong ngày; đề ra những mô hình, sáng kiến trong cải cách thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ; tổ chức “Ngày hội giải quyết thủ tục hành chính” thiết thực, hiệu quả theo đặc thù của địa phương, đơn vị nhằm thực hiện mục tiêu nâng cao sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp đối với các cơ quan hành chính nhà nước.

*Kính thưa Hội nghị,*

Bên cạnh sự quyết tâm lãnh đạo, chỉ đạo của Thường trực Thành ủy, Thường trực Ủy ban nhân dân Thành phố, phải nhắc đến sự chủ động trong việc nghiên cứu, áp dụng các mô hình mới, cách làm hay trong cải cách hành chính nói chung và trong giải quyết thủ tục hành chính nói riêng của các cơ quan, đơn vị nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp. Trong đó, một số mô hình, giải pháp, sáng kiến nổi bật như:

**1.** Ủy ban nhân dân Quận 3 triển khai xây dựng và áp dụng triển khai quy trình đăng ký hộ kinh doanh và tích hợp mã số thuế vào giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh từ 6 ngày làm việc xuống còn 4 giờ. Điểm nổi bật của quy trình này là 02 cơ quan thực hiện đồng thời việc thụ lý giải quyết hồ sơ của người dân, không như trước đây là cơ quan cấp Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh (03 ngày), sau đó thông qua phần mềm Quản lý văn bản và chỉ đạo điều hành, chuyển qua cơ quan Thuế để kiểm tra điều kiện rồi mới cấp mã số thuế (tối đa 03 ngày). Việc rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính về cấp Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh góp phần tạo điều kiện thuận lợi nhanh chóng nhu cầu đăng ký kinh doanh hộ cá thể, tạo phần khởi trong nhân dân; đồng thời là bước đột phá trong công tác cải cách hành chính của Quận.

**2.** Hệ thống tiếp nhận và trả hồ sơ tự động 24/7 thông qua trụ tiếp nhận - trả hồ sơ tự động của Ủy ban nhân dân Quận 6. Hệ thống cung cấp 5 thủ tục hành chính gồm đăng ký thành lập hộ kinh doanh; cấp lại giấy chứng nhận đăng ký

kinh doanh; tạm dừng hoạt động hộ kinh doanh; cấp lại giấy phép xây dựng; cung cấp thông tin quy hoạch xây dựng. Bên cạnh đó, hệ thống cũng có chức năng trả 8 thủ tục hành chính mức độ 3 không thu phí tại máy gồm thủ tục chấm dứt hoạt động kinh doanh; thủ tục đăng ký nội dung lao động; thủ tục gửi thỏa ước lao động tập thể; cấp giấy phép đào đường, vỉa hè; gia hạn cấp phép đào đường, vỉa hè; cấp giấy phép tạm dừng sử dụng vỉa hè; xác định nhà không thuộc diện nhà nước quản lý; thẩm định bản vẽ hiện trạng nhà ở.

**3.** Ủy ban nhân dân Quận 1 triển khai áp dụng mô hình “Tiếp nhận thủ tục hành chính không giấy” từ năm 2019 đến nay với 40 thủ tục hành chính thuộc 7 lĩnh vực ứng dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4. Hiệu chỉnh phần mềm dịch vụ công trực tuyến theo hướng đơn giản, dễ sử dụng; hỗ trợ sử dụng điện thoại thông minh, máy tính bảng để đăng ký và chụp, gửi các giấy tờ liên quan. Các hồ sơ theo quy định sẽ được phòng chuyên môn chuyển đến người dân ký xác nhận cùng với kết quả khi đến nhận kết quả trực tiếp hoặc thông qua dịch vụ bưu điện.

**4.** Sở Giao thông vận tải thực hiện cấp giấy phép lái xe ngay trong ngày với giấy phép quá thời hạn sử dụng. Thời gian cấp được rút ngắn từ 10 ngày xuống 2 tiếng.

Bên cạnh đó, Thành phố đã triển khai các ứng dụng trên điện thoại và website nhằm cung cấp các thông tin cho người dân và doanh nghiệp như: thông tin quy hoạch, giao thông, phương tiện công cộng xe buýt, xây dựng, ứng dụng trực tuyến: Bình Thạnh trực tuyến, Học Môn trực tuyến,...ban hành Nghị quyết về giảm lệ phí thực hiện các thủ tục hành chính áp dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và mức độ 4 thuộc thẩm quyền quyết định của Hội đồng nhân dân Thành phố để khuyến khích và thu hút người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

*Kính thưa Hội nghị,*

Trên cơ sở thực tiễn, Thành phố xin đề xuất một số nội dung đối với công tác cải cách thủ tục hành chính như sau:

**1.** Các Bộ - ngành Trung ương đẩy mạnh đơn giản hóa thủ tục hành chính để địa phương có thể cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 và thủ tục liên thông điện tử cho cá nhân, tổ chức một cách dễ dàng, thuận tiện cho việc tham gia sử dụng.

**2.** Đẩy mạnh thanh toán không dùng tiền mặt trong giải quyết thủ tục hành chính, hướng dẫn triển khai đồng bộ từ trung ương đến địa phương.

**3.** Khi ban hành các văn bản quy phạm pháp luật có quy định thủ tục hành chính, cần quy định đa dạng hình thức thực hiện, cách thức thực hiện và thành phần, số lượng hồ sơ để cá nhân, tổ chức có thể lựa chọn hình thức và cách thực nộp hồ sơ (trực tiếp, ủy quyền, nộp qua đường bưu chính, nộp trực tuyến qua hệ thống mạng và qua hệ thống khác...) và cơ quan hành chính nhà nước thuận lợi trong cung cấp hình thức tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ cho cá nhân, tổ chức. Đặc biệt là các công dân Việt Nam đang cư trú ở nước ngoài và người nước ngoài, tổ chức đang cư trú ở Việt Nam.

Xin chúc các đại biểu mạnh khỏe, chúc Hội nghị thành công tốt đẹp./.