

THÀNH PHỐ CẦN THƠ ĐẨY MẠNH CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH, NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC

NGUYỄN TRUNG HẬU (*)

Tóm tắt: Công tác cải cách hành chính được thành phố Cần Thơ xác định là một trong những nhiệm vụ chính trị quan trọng, là giải pháp thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội. Bài viết điểm lại những kết quả đã đạt được trong năm 2019 trong lĩnh vực giải quyết thủ tục hành chính tại thành phố Cần Thơ và đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao hơn nữa sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với các cơ quan hành chính nhà nước của thành phố trong thời gian tới.

Từ khóa: Cải cách thủ tục hành chính; sự hài lòng của người dân, tổ chức; thành phố Cần Thơ.

Abstract: Administrative reform is identified by Can Tho City as one of the important political tasks and the key driving force for promoting socio-economic development. The paper reviews the achievements in 2019 in terms of resolving administrative procedures in Can Tho City and proposes a number of solutions to further improve the satisfaction of people and organizations with State administrative agencies of the city in the upcoming time.

Keywords: Administrative reform; satisfaction of the people and organization; Can Tho City.

Ngày nhận bài: 27/4/2020 Ngày biên tập: 27/4/2020 Ngày duyệt đăng: 25/5/2020

1. Quyết tâm trong công tác cải cách thủ tục hành chính

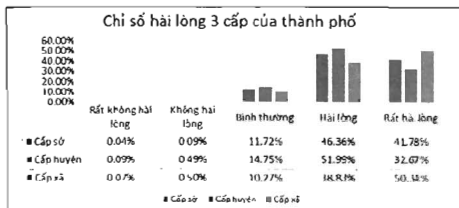
Hàng năm, thành phố Cần Thơ thực hiện đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức khi tiếp xúc với cơ quan hành chính nhà nước (Chỉ số hài lòng) trên địa bàn thành phố nhằm xác định chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công; đánh giá tác phong, lễ lối làm việc của đội ngũ cán bộ, công chức (CBCC) tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để làm cơ sở định hướng các giải pháp cải thiện chất lượng, hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) và nâng cao tinh thần, trách nhiệm thái độ phục vụ của đội ngũ CBCCVCV và người lao động tại các cơ quan hành chính nhà nước (CQHCCNN) trên địa bàn thành phố.

Ngày 19/3/2018, UBND thành phố Cần Thơ đã ban hành Quyết định số 703/QĐ-UBND quy định về đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của CQHCCNN và đơn vị sự nghiệp công lập của thành phố. Năm 2019, thành phố đã triển khai 12.300 phiếu điều tra, khảo sát đánh giá

mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của CQHCCNN các cấp của thành phố. Đối tượng tham gia điều tra, khảo sát là người dân và cá nhân đại diện cho tổ chức đã trực tiếp giao dịch TTHC, sử dụng dịch vụ của CQHCCNN và đã nhận kết quả tại thời điểm khảo sát. Phạm vi khảo sát được thực hiện đối với 17/20 cơ quan chuyên môn (cấp sở) thuộc UBND Thành phố; Ban quản lý các Khu chế xuất và Công nghiệp (trừ Văn phòng UBND thành phố do không có TTHC, Ban Dân tộc và Thanh tra thành phố do số lượng hồ sơ phát sinh ít); 09 UBND quận, huyện; 85 UBND xã, phường, thị trấn. Kết quả cho thấy, Chỉ số hài lòng đạt 87,33%, giảm 1,40% so với năm 2018. Kết quả này tuy chưa đạt mục tiêu theo Quyết định số 3362/QĐ-UBND ngày 29/12/2011 của UBND thành phố Cần Thơ là "bảo đảm sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đạt mức trên 90% vào năm 2020", nhưng đã hoàn thành chỉ tiêu theo Nghị quyết số 30C/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020 là đạt từ 80% trở lên.

(*) Sở Nội vụ thành phố Cần Thơ

Tỷ lệ tương quan giữa 3 cấp được khảo sát cho thấy, Chỉ số hài lòng của cấp sở đạt cao nhất với tỷ lệ đạt 89,16%, cấp xã đạt 88,14%, cấp huyện đạt 84,66%. Chỉ số hài lòng của cấp huyện giảm 3,71% so với năm 2018, song chỉ số hài lòng của cấp sở và cấp xã đều tăng, trong đó cấp sở tăng cao nhất với tỷ lệ 0,23%. Nếu năm 2018, cấp huyện có tỷ lệ đánh giá “Không hài lòng” và “Rất không hài lòng” cao nhất, thì năm 2019, cấp sở có tỷ lệ đánh giá “Không hài lòng” và “Rất không hài lòng” cao nhất, với tỷ lệ 0,57% (Biểu đồ 1).



Biểu đồ 1. Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân khi tiếp xúc với các cơ quan cấp sở, cấp huyện và cấp xã của thành phố Cần Thơ năm 2019

2. Sự đánh giá của người dân, tổ chức về việc thực hiện thủ tục hành chính

Có 97,29% người dân tại thành phố Cần Thơ chọn hình thức nộp hồ sơ và nhận kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp. Chỉ có 0,96% người dân chọn nộp hồ sơ qua dịch vụ công trực tuyến; đặc biệt có 0,57% ý kiến chọn hình thức thuê người thực hiện (dịch vụ) (Biểu đồ 2).

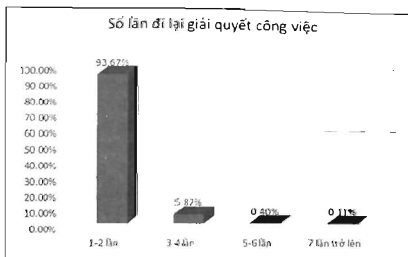


Biểu đồ 2. Hình thức nộp hồ sơ và nhận kết quả TTHC ở các cơ quan cấp sở, cấp huyện và cấp xã của thành phố Cần Thơ năm 2019.

Như vậy, hình thức truyền thống là nộp trực tiếp tại Bộ phận một cửa vẫn là lựa chọn của đa số người dân, mặc dù dịch vụ công trực tuyến có rất nhiều tiện ích so với nộp trực tiếp.

Về hình thức tìm hiểu TTHC, có 67,58% số người được hỏi tiếp cận, tìm hiểu thông tin về TTHC qua công chức Bộ phận một cửa; 21,22% ý kiến chọn hình thức xem trực tiếp thông tin niêm yết tại đơn vị giải quyết TTHC. Số người tìm hiểu thông tin về TTHC qua mạng internet mới chỉ có 7,69%. Từ đó cho thấy mức độ người dân, tổ chức phụ thuộc vào công chức làm việc tại Bộ phận một cửa để biết về TTHC là rất lớn và việc này diễn ra ở tất cả các cấp, đặc biệt là cấp xã. Việc phụ thuộc này là một trong những nguyên nhân gây ra tình trạng những phiền hà trong quá trình thực hiện TTHC.

Về số lần đi lại để giải quyết công việc: có 93,67% số người được khảo sát cho rằng phải đi lại từ 01 đến 02 lần; 5,82% phải đi lại từ 03 đến 04 lần; 0,40% phải đi lại từ 05 đến 06 lần và 0,11% phải đi lại từ 7 lần trở lên (Biểu đồ 3).



Biểu đồ 3. Số lần đi lại giải quyết công việc liên quan đến TTHC của người dân, tổ chức tại thành phố Cần Thơ năm 2019

Như vậy, bên cạnh những đơn vị, địa phương làm tốt việc giải quyết TTHC cho người dân, tổ chức thì vẫn còn những đơn vị thực hiện chưa đúng, chưa nghiêm các quy định về việc hướng dẫn lập hồ sơ và hẹn trả kết quả, để xảy ra trường hợp trễ hẹn khiến cho người dân, tổ chức phải đi lại nhiều lần.

Để cung ứng các dịch vụ hành chính công có chất lượng tốt, mang lại sự hài lòng cho người dân, tổ chức thì việc hiểu được nhu cầu, mong đợi của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công có vai trò quan trọng trong việc đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức. Kết quả chỉ số hài lòng năm 2019 cho thấy, có 56,06% số người tham gia khảo sát mong muốn các CQHCN của thành phố tiếp tục đơn giản hóa các TTHC theo hướng ngày càng đơn giản, dễ hiểu, dễ thực hiện. Tiếp theo là rút ngắn thời gian giải quyết TTHC (chiếm 49,29% số người tham gia khảo sát). Bên cạnh đó, người dân, tổ chức mong muốn mở rộng nhiều hình thức thông tin để dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công (chiếm 44,31%). Như vậy, yếu tố TTHC được người dân, tổ chức mong đợi cải cách nhiều hơn trong các chỉ số được khảo sát.

Kết quả Chỉ số hài lòng năm 2019 đã phản ánh đúng thực trạng của các cơ quan, đơn vị và lĩnh vực được lựa chọn để xem xét, đánh giá. Đây là căn cứ quan trọng để mỗi cơ quan, đơn vị được đánh giá xem xét, nhìn nhận toàn diện, đúng mức về những mặt đã làm được, những hạn chế, yếu kém để xác định các vấn đề trọng tâm cần phải khắc phục. Các cơ quan, đơn vị chưa được đánh giá cũng có thể tham khảo, rút kinh

nghiệm để cải tiến thường xuyên, liên tục, không ngừng nâng cao mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của chính quyền các cấp, góp phần phát triển kinh tế - xã hội của thành phố Cần Thơ.

Mặt khác, qua kết quả khảo sát giúp cho các cơ quan, đơn vị kịp thời đề ra các giải pháp để từng bước nâng cao chất lượng phục vụ của các cơ quan hành chính các cấp, đáp ứng nhu cầu trong từng lĩnh vực, đem lại sự hài lòng ngày càng cao cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

Bên cạnh những kết quả đạt được, công tác cải cách TTHC của thành phố Cần Thơ vẫn còn những hạn chế như: lĩnh vực đất đai tiếp tục là điểm "nóng" nhất trong tất cả các lĩnh vực được khảo sát, có trường hợp phải đi lại 20 lần mới giải quyết xong công việc. Đây cũng là lĩnh vực có số người trả lời phải đi lại từ 03 lần trở lên (cao nhất với tỷ lệ 39,13%); vẫn còn tình trạng người dân phản ánh về tinh thần, thái độ phục vụ của công chức (nhất là công chức cấp huyện, cấp xã) và tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu trong quá trình giải quyết công việc; một số đơn vị chưa quan tâm đến chỉ số hài lòng của đơn vị mình, liên tục trong nhiều năm ở trong nhóm thấp và có đánh giá về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu cao; tỷ lệ người dân tìm hiểu về TTHC qua mạng còn thấp (chỉ đạt 7,69%), cũng như việc lựa chọn hình thức nộp hồ sơ qua dịch vụ công trực tuyến rất ít (0,96%). Bên cạnh đó, thực

trạng người dân chưa sử dụng nhiều công nghệ thông tin trong giải quyết các TTHC đòi hỏi các cấp chính quyền phải tăng cường công tác tuyên truyền, vận động người dân tìm hiểu và thực hiện giao dịch qua mạng, nộp hồ sơ trực tuyến.

3. Giải pháp tiếp tục nâng cao Chỉ số hài lòng của thành phố Cần Thơ trong thời gian tới

Một là, người đứng đầu cơ quan, đơn vị cần đánh giá, phân tích nguyên nhân của những hạn chế; xây dựng, thực hiện kế hoạch hành động, giải pháp khắc phục để nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công, chất lượng phục vụ người dân, tổ chức của các CQHCCN của thành phố. Chú trọng các tiêu chí, nội dung mà người dân, tổ chức đánh giá chưa cao thông qua tỷ lệ: người dân, tổ chức đi lại nhiều lần để giải quyết công việc; công chức gây phiền hà, sách nhiễu; công chức gọi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí; trả kết quả trễ hẹn; cơ quan không thông báo, không xin lỗi người dân, tổ chức về việc trễ hẹn trả kết quả; việc cơ quan tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức... Đồng thời, cần quan tâm đến nội dung mà người dân, tổ chức mong đợi như: mở rộng các hình thức thông tin tiếp cận dịch vụ hành chính công; đơn giản hóa và rút ngắn thời gian giải quyết TTHC.

Hai là, các cơ quan, đơn vị cần thực hiện nghiêm 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 TTHC; tập trung hỗ trợ thực hiện TTHC ngay từ hồ sơ đầu vào, không để xảy ra tình trạng phải bổ sung nhiều lần; xử lý nghiêm và công khai các trường hợp cán bộ, công chức đòi hỏi giấy tờ sai quy định, nhũng nhiễu, tiêu cực, thái độ giao tiếp, ứng xử chưa đúng mực. Chấp hành nghiêm chỉnh và đầy đủ quy trình giải quyết thủ tục đã phê duyệt; trường hợp hồ sơ trễ hạn phải thông báo xin lỗi khách hàng và hẹn lại rõ

ràng thời gian trả kết quả lần sau theo đúng quy định.

Ba là, tập trung nguồn lực để bố trí nơi làm việc cho Bộ phận một cửa ở một khu vực riêng biệt, rộng rãi, thoáng mát; đảm bảo tính đồng bộ và khoa học; trang bị đầy đủ các trang thiết bị cần thiết cho công chức.

Bốn là, niềm yết công khai, minh bạch TTHC tại vị trí thuận tiện, khoa học để người dân dễ tiếp cận, tìm hiểu; cập nhật đầy đủ, kịp thời những thay đổi của TTHC khi có quyết định công bố của Chủ tịch UBND thành phố; tăng cường rà soát, kiến nghị đơn giản hóa những TTHC rườm rà, phức tạp hoặc bổ sung các loại giấy tờ cần thiết vào trong quy định, tránh tình trạng công chức giải quyết tư ý yêu cầu bổ sung các giấy tờ khác ngoài quy định.

Năm là, tăng cường tập huấn, bồi dưỡng cho đội ngũ CBCC phụ trách một cửa để nắm vững quy định về TTHC, kỹ năng giao tiếp để cung cấp thông tin, hướng dẫn TTHC cho người dân đúng quy định và chu đáo; CBCC ở Bộ phận một cửa phải luôn lấy khẩu hiệu "4 xin" (xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn, xin phép) và "4 luôn" (luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn lắng nghe, luôn giúp đỡ) làm phương châm phục vụ.

Sáu là, thường xuyên kiểm tra, đánh giá hoạt động của Bộ phận một cửa, việc thực hiện nhiệm vụ của CBCC tại Bộ phận một cửa; khi có phản ánh của người dân về thái độ, tinh thần trách nhiệm của CBCC cần nghiêm túc kiểm điểm hoặc thay đổi vị trí công tác.

Bảy là, tập trung thực hiện các kênh thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân một cách hiệu quả. Mỗi cơ quan đều phải có thùng thư góp ý đặt ở vị trí trang trọng, thuận tiện; công khai số điện thoại đường dây nóng của cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về TTHC, số điện thoại của lãnh đạo đơn vị; thực hiện việc tiếp công dân theo đúng quy định của pháp luật; lắng nghe phản ánh, kiến nghị của người dân từ những cuộc tiếp xúc cử tri./.