

# QUẬN THỐT NỐT, THÀNH PHỐ CẦN THƠ NỖ LỰC THỰC HIỆN TỐT CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG

LÊ TRUNG KIẾN (\*)

**Tóm tắt:** Cơ chế một cửa và một cửa liên thông được thiết lập để tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, có ý nghĩa quan trọng trong việc thúc đẩy cải cách thủ tục hành chính, qua đó nâng cao sự hài lòng của người dân đối với cơ quan hành chính, xây dựng, củng cố lòng tin giữa chính quyền địa phương với nhân dân. Từ kết quả đã đạt được trong năm 2019, quận Thốt Nốt, thành phố Cần Thơ đề ra năm giải pháp trọng tâm nhằm nâng cao chất lượng phục vụ doanh nghiệp, tổ chức và người dân trong lĩnh vực giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa và một cửa liên thông thời gian tới.

**Từ khóa:** Cải cách hành chính; cơ chế một cửa, một cửa liên thông; quận Thốt Nốt.

**Abstract:** One-stop shop and inter-connected one-stop shop regimes are established to receive dossiers, resolve and return the outcomes of administrative procedures, which have important significance in promoting the reform of administrative procedures, improving people's satisfaction with administrative agencies, and developing and fostering people's trust in local governments. From the results achieved in 2019, the authorities of Thot Not District, Can Tho City propose five key solutions to enhance the quality of services provided to enterprises, organizations, and people in resolving administrative procedures at one-stop shops and inter-connected one-stop shops in the upcoming period.

**Keywords:** Administrative reform; one-stop shop; inter-connected one-stop shop; Thot Not District.

Ngày nhận bài: 20/5/2020 Ngày biên tập: 26/5/2020 Ngày duyệt đăng: 24/6/2020

**T**rong thời gian qua, dưới sự lãnh đạo của Thành ủy, Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ, sự quan tâm chỉ đạo của các cấp ủy đảng, chính quyền và sự phối hợp, giám sát của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam quận Thốt Nốt, các đoàn thể quần chúng, các tổ chức xã hội và nhân dân, công tác cải cách hành chính của quận Thốt Nốt đã có bước chuyển biến rõ nét trên tất cả các nội dung trong Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020, hướng đến mục tiêu xây dựng nền hành chính hiện đại, chuyên nghiệp, năng động, trách nhiệm, phục vụ nhân dân, nâng cao chỉ số hài lòng của tổ chức, người dân và doanh nghiệp đối với các cơ quan hành chính nhà nước. Trong đó, nổi bật là thực hiện tốt cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (TTHC).

(\*) Phó Chủ tịch UBND quận Thốt Nốt, thành phố Cần Thơ

## 1. Những kết quả đạt được

Cải cách hành chính luôn là nhiệm vụ trọng tâm được Quận ủy, Ủy ban nhân dân quận Thốt Nốt, thành phố Cần Thơ quan tâm đẩy mạnh thực hiện. Ngay từ cuối năm 2018, quận ủy Thốt Nốt đã ban hành Nghị quyết số 07-NQ/QU xác định chủ đề năm 2019 là "Nâng cao chất lượng cải cách hành chính; đẩy mạnh phát triển kinh tế - xã hội; xây dựng đô thị văn minh". Trên cơ sở đó, Ủy ban nhân dân quận đã ban hành Kế hoạch số 33/KH-UBND ngày 01/3/2019 về triển khai thực hiện chủ đề năm 2019 theo tinh thần nghị quyết của Quận ủy đã đề ra.

Theo đó, Kế hoạch xác định mục tiêu là đẩy mạnh cải cách hành chính, xây dựng nền hành chính trong sạch, hiện đại, chuyên nghiệp, kiến tạo phát triển, góp phần đổi mới mạnh mẽ môi trường đầu tư, kinh doanh, tăng cường hội nhập quốc tế; nâng cao chất lượng dịch vụ công; hiệu quả hoạt động, phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước gắn với công khai, minh bạch, tạo thuận lợi

cho người dân, doanh nghiệp; để cao trách nhiệm giải trình của cán bộ, công chức trong thực thi công vụ.

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của quận được bố trí nơi làm việc riêng, rộng rãi, trang bị đầy đủ máy tính, máy in cho công chức tiếp nhận hồ sơ; trang bị máy tra cứu thông tin, máy quét mã vạch và máy bấm số tự động; bố trí ghế ngồi chờ, bàn viết và hệ thống máy điều hòa đảm bảo không gian mát mẻ cho người dân đến giao dịch. Bên cạnh đó, Ủy ban nhân dân quận đã chỉ đạo rà soát, trang bị thiết bị cần thiết để phục vụ cho việc triển khai thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trên địa bàn quận; trang bị 01 tivi 43 inch chuẩn bị cho việc thực hiện clip, video hướng dẫn mẫu thực hiện TTHC tại Bộ phận một cửa; trang bị 01 bộ máy vi tính cho nhân viên bưu điện được cử đến Bộ phận một cửa phối hợp tuyên truyền, hướng dẫn các tổ chức và công dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4, hướng dẫn ghi các mẫu đơn, tờ khai khi thực hiện TTHC, thực hiện tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích.

Đối với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các phường: Ủy ban nhân dân quận đã đầu tư kinh phí sửa chữa, nâng cấp cơ sở vật chất, trang bị các quầy làm việc, bố trí ghế ngồi cho tổ chức và công dân trong thời gian đợi giải quyết hồ sơ; bổ sung máy móc, trang thiết bị công nghệ như máy vi tính, máy in kết hợp với máy photocopy và scan... hỗ trợ công chức tiếp nhận hồ sơ; trang bị hệ thống máy điều hòa đảm bảo không gian mát mẻ cho người dân đến giao dịch hồ sơ hành chính.

Xác định nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức là yếu tố cốt lõi, quan trọng, có ý nghĩa quyết định đối với công tác tiếp nhận và giải quyết hồ sơ tại Bộ phận một cửa, lãnh đạo quận luôn quan tâm bố trí công chức đúng chuyên môn, nghiệp vụ; 100% công chức làm việc tại Bộ phận một cửa có trình độ đại học trở lên; được tham gia các lớp bồi dưỡng về chuyên môn, nghiệp vụ, về văn hóa công vụ và giao tiếp công sở do thành phố Cần Thơ tổ chức hàng năm để nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ trong quá

trình thực thi công vụ. Theo kết quả khảo sát mức độ hài lòng năm 2019 do thành phố công bố, quận Thốt Nốt không có tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu trong quá trình giải quyết công việc và đã chấm dứt hiện tượng gợi ý người dân, tổ chức nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí trong quá trình giải quyết TTHC.

Hiện nay, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của quận chịu trách nhiệm tiếp nhận và giải quyết 244 TTHC, đối với các phường là 118 TTHC. Tất cả các TTHC được niêm yết công khai, đầy đủ, kịp thời tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của quận và các phường, trên Cổng thông tin điện tử của quận; các TTHC được công khai đảm bảo nội dung, kết cấu và hình thức theo đúng quy định. Kết quả năm 2019, quận Thốt Nốt đã tiếp nhận và giải quyết 66.019 hồ sơ, tất cả đều được giải quyết đúng và trước hẹn, không có hồ sơ giải quyết quá hạn.

Thực hiện Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích, Ủy ban nhân dân quận Thốt Nốt đã tập trung chỉ đạo thực hiện nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng và hiệu quả giải quyết TTHC cho người dân. Ủy ban nhân dân quận đã ký Thỏa thuận hợp tác số 45/TTHC/HCC/BDCT-UBNDQTN ngày 13/4/2017 với Bưu điện thành phố Cần Thơ về việc cung ứng dịch vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính trên địa bàn thành phố. Ngoài ra, Ủy ban nhân dân quận cũng ban hành nhiều văn bản chỉ đạo các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân quận và các phường về việc triển khai thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích; chỉ đạo tăng thời lượng thông tin tuyên truyền trên Đài Truyền thanh quận và các phường trong việc triển khai thực hiện nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích; chỉ đạo Phòng Văn hóa - Thông tin quận lắp đặt các bảng pano tuyên truyền dọc các trục đường chính và các khu vực đông dân cư; chỉ đạo Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của quận phối hợp với Bưu

điện quận Thốt Nốt tổ chức tuyên truyền theo hình thức phát thư ngõ và niêm yết bảng giá cước dịch vụ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của quận để các tổ chức và cá nhân biết, thực hiện.

Trong năm 2019, quận Thốt Nốt đã tiếp nhận và trả kết quả tổng số 103 hồ sơ qua dịch vụ bưu chính công ích (chiều nhận là 16 hồ sơ thuộc lĩnh vực đất đai; chiều trả kết quả là 87 hồ sơ). Việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả theo hình thức trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 được quan tâm thực hiện. Theo đó, Ủy ban nhân dân quận Thốt Nốt đã thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 với 101 TTHC, trong đó có 28 TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 4. Kết quả, quận đã tiếp nhận 132 hồ sơ trực tuyến mức độ 3 (trong đó lĩnh vực nội vụ có 05 hồ sơ, lĩnh vực lao động - thương binh và xã hội có 127 hồ sơ), tất cả các hồ sơ đều được giải quyết trước và đúng hạn.

Đạt được những kết quả nêu trên là do có sự chỉ đạo sâu sát của lãnh đạo Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ; sự hướng dẫn nghiệp vụ của các sở, ban, ngành; sự chỉ đạo, lãnh đạo của Quận ủy, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận; tinh thần, trách nhiệm của thủ trưởng các cơ quan, ban, ngành của quận; đảng ủy, Ủy ban nhân dân các phường và đội ngũ cán bộ, công chức từ quận đến các phường trong quá trình thực hiện công tác giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp. Từ đó góp phần cải thiện môi trường đầu tư, tạo môi trường thuận lợi và bình đẳng cho mọi tổ chức, doanh nghiệp và người dân để phát triển sản xuất kinh doanh trên địa bàn quận Thốt Nốt.

Trong thời gian tới, Ủy ban nhân dân quận Thốt Nốt cần tăng cường công tác chỉ đạo, điều hành, đề ra nhiều nhiệm vụ, giải pháp nhằm phát huy ưu điểm, khắc phục hạn chế, khuyết điểm để nâng cao hơn nữa chất lượng giải quyết TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả quận và các phường, tạo sự hài lòng cao của tổ chức và cá nhân đối với chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn quận.

## **2. Giải pháp tiếp tục nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính của quận Thốt Nốt trong thời gian tới**

Để tiếp tục nâng cao chất lượng và hiệu quả của công tác cải cách hành chính, đặc biệt là việc giải quyết TTHC cho tổ chức, người dân, quận Thốt Nốt cần tập trung thực hiện tốt một số giải pháp sau:

*Một là*, rà soát, đánh giá các TTHC đang thực hiện để đề nghị bãi bỏ các thủ tục rườm rà, chưa phù hợp, hoàn thiện các TTHC theo hướng đơn giản, thuận tiện, giảm thiểu về thủ tục, thời gian giải quyết công việc, tránh phiền hà cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

*Hai là*, công khai TTHC đầy đủ, chính xác, kịp thời, bằng nhiều hình thức phong phú, từ hình thức truyền thống bằng bảng niêm yết tại Bộ phận một cửa đến niêm yết trên Trang thông tin điện tử của quận, Cổng dịch vụ công thành phố, các trang mạng xã hội, để tạo điều kiện tối đa cho người dân tiếp cận, tìm hiểu thực hiện được thuận tiện.

*Ba là*, tiếp tục chuẩn hóa và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức. Thường xuyên tập huấn, bồi dưỡng để cập nhật kiến thức, nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, đặc biệt là những kỹ năng nghiệp vụ hành chính, đạo đức công vụ, lĩnh chuyên nghiệp, trách nhiệm, trung thực, kỷ cương, gương mẫu trong giải quyết công việc.

*Bốn là*, chấp hành nghiêm, đầy đủ quy định theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC. Hiện nay, các quy định về thực hiện việc tiếp nhận và giải quyết TTHC đã đầy đủ, rõ ràng, do đó bộ phận tiếp nhận và giải quyết TTHC phải căn cứ vào đó để thực hiện đúng quy định. Khi tiếp nhận hồ sơ, phải có thời gian hạn trả kết quả, khi hồ sơ trở nên phải xin lỗi và thông báo để người dân biết.

*Năm là*, tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra quá trình thực hiện TTHC nhằm phát hiện, kịp thời chấn chỉnh những sai sót cũng như nêu gương những điển hình tiên tiến, xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm các quy định về việc tiếp nhận và giải quyết TTHC hoặc gây khó khăn, phiền hà cho doanh nghiệp, tổ chức và người dân./.