

Một số giải pháp nâng cao Chỉ số hài lòng phục vụ hành chính của tỉnh Lạng Sơn hiện nay

Lương Thị Thu Huyền
Trưởng Chính trị Hoàng Văn Thụ, tỉnh Lạng Sơn

Chỉ số hài lòng về phục vụ hành chính phản ánh những mặt mạnh và hạn chế trong cải cách hành chính, công, là cơ sở để UBND các tỉnh, các sở, ban, ngành đưa ra giải pháp khắc phục những hạn chế nâng cao chất lượng cải cách hành chính, góp phần nâng cao sự tin nhiệm của nhân dân và tổ chức với cơ quan phục vụ hành chính, tạo môi trường kinh doanh thuận lợi, nâng cao năng lực cạnh tranh cấp tỉnh và xây dựng chính quyền số, chính quyền điện tử tại địa phương. Trong phạm vi bài viết, tác giả bàn về thực trạng và đề xuất một số giải pháp nâng cao chỉ số hài lòng phục vụ hành chính của tỉnh Lạng Sơn hiện nay.

1. Mở đầu

Chương trình tổng thể cải cách hành chính (CCHC) nhà nước giai đoạn 2011 — 2020 Chính phủ xác định mục tiêu trọng tâm là: nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công, 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 80% vào năm 2020. CCHC được coi là chìa khóa quan trọng giúp cải thiện môi trường kinh doanh và nâng cao năng lực cạnh tranh cấp tỉnh, xây dựng thành công chính quyền điện tử, thành phố thông minh và hướng tới xây dựng thành công chính phủ điện tử ở Việt Nam hiện nay.

Chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công tại các địa phương. Thông qua chỉ số đo lường sự hài lòng, cơ quan hành chính nhà nước nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có được những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ phục vụ hành chính góp phần CCHC một cách hiệu quả. Đo lường sự hài lòng được thực hiện đối các tiêu chí sau: tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước; TTHC; công chức trực tiếp giải quyết TTHC; kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công; việc tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị (GYPAKN).

Đối với các tỉnh nói chung và tỉnh Lạng Sơn nói riêng kết quả khảo sát đo lường SIPAS phản ánh những mặt mạnh và hạn chế trong CCHC công, trên cơ sở đó UBND tỉnh, các sở, ban, ngành đưa ra những giải pháp khắc phục những mặt hạn chế nâng cao chất lượng CCHC, góp phần nâng cao sự tin nhiệm của nhân dân và tổ chức với cơ quan phục vụ hành chính tại địa phương. Đồng thời, nâng cao năng lực cạnh tranh tạo môi trường kinh doanh thuận lợi và xây dựng chính quyền số, chính quyền điện tử, hướng tới xây dựng thành phố thông minh.

2. Thực trạng Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của tỉnh Lạng Sơn hiện nay

Năm 2018, chỉ số SIPAS của tỉnh Lạng Sơn đạt 75,7%, thấp hơn 7,29% so với trung bình của 63 tỉnh trong cả nước, xếp thứ hạng 54/63 tỉnh và thành phố trực thuộc trung ương giảm 11,87% và 42 bậc so với năm 2017. Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ của tỉnh Lạng Sơn đạt 75,21%, thấp hơn 7,78%, so với trung bình của 63 tỉnh trong cả nước, xếp thứ hạng 44/63 tỉnh thành phố trực thuộc trung ương.

Chỉ số hài lòng về TTHC đạt 82,86%, thấp hơn 3,35% so với trung bình của 63 tỉnh trong cả nước, xếp thứ hạng 47/63. Chỉ số hài lòng về công chức đạt 79,52, thấp hơn 5,58% so với trung bình của 63 tỉnh trong cả nước, xếp thứ hạng 54/63. Chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ đạt 82,63%, thấp hơn 5,5% so với trung bình của 63 tỉnh trong cả nước, xếp thứ hạng 53/63. Chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến GYKNSPA đạt 56,32% và thấp hơn 17,75% so với trung bình của 63 tỉnh trong cả nước, xếp thứ hạng 57/63.

Theo đó, tỷ lệ hài lòng của người dân và tổ chức với sự phục vụ hành chính ở các tiêu chí: Tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước; TTHC; Công chức trực tiếp giải quyết TTHC; Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công; Việc giải quyết, tiếp nhận, xử lý ý kiến GYKNSPA đều giảm so với năm 2017.

Tỷ lệ hài lòng giảm nhiều nhất là tiêu chí tiếp nhận ý kiến GYKNSPA, năm 2018 đạt 56,32% giảm 33,58% so với năm 2017.

Thứ hai là tỷ lệ hài lòng của người dân và tổ chức về kết quả nói chung năm 2018 đạt 79,52% giảm 14,18% so với năm 2017.

Thứ ba là tỷ lệ hài lòng của người dân và tổ chức về công chức nói chung năm 2018 đạt 82,86% giảm 7,64% so với năm 2017.

Thứ tư là tỷ lệ hài lòng của người dân tổ chức về TTHCNăm 2018 đạt 82,86% giảm 6,86% so với năm 2017.

Thứ năm là tỷ lệ hài lòng của người dân, tổ chức trong tiếp cận dịch vụ đạt 75,21% giảm so với năm 2017 là 5,9%.

Như vậy, tỷ lệ không hài lòng của nhân dân và tổ chức về tiếp nhận ý kiến GYKNPA là cao nhất, năm 2018 là 4,95% tăng 2,95% so với năm 2017. Trong năm 2018, tỷ lệ không hài lòng cao đối với các tiêu chí: Cơ quan thông báo kết quả xử lý GYPAKN kịp thời chiếm 6,59%; người dân, tổ chức thực hiện GYPAKN dễ dàng chiếm 5,49%; cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực chiếm 4,4%; Cơ quan bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN chiếm 3,3%.

Thứ hai là tỷ lệ không hài lòng của người dân và tổ chức về công chức nói chung, năm 2018 là 2,38% tăng 1,38% so với năm 2017. Trong năm 2018, tỷ lệ không hài lòng cao đối với tiêu chí: Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc chiếm 3,15%; Công chức trả lời giải thích đầy đủ chiếm 2,94%; thứ ba là công chức chủ ý lắng nghe ý kiến và công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ chiếm 2,31%.

Thứ ba là tỷ lệ không hài lòng của người dân tổ chức về TTHC năm 2018 là 2,06% tăng 1,16% so với năm 2017. Trong đó năm 2018 tỷ lệ không hài lòng cao nhất là: thời hạn giải quyết công việc đúng quy định là 5,04%.

Thứ tư là tỷ lệ không hài lòng của người dân và tổ chức về kết quả nói chung năm 2018 là 2,38% tăng 1,08% so với năm 2017. Trong năm 2018, kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định tỷ lệ không hài lòng chiếm 2,94%, và kết quả có thông tin chính xác chiếm 2,31%; Kết quả có thông tin đầy đủ là 1,89%.

Thứ năm là tỷ lệ không hài lòng của người dân, tổ chức trong tiếp cận dịch vụ năm 2018 là 1,26% tăng 0,84% so với năm 2017. Trong đó, tỷ lệ không hài lòng cao đối với tiêu chí: trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại là 2,1%, thứ hai là trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ là 1,26%.

Tỷ lệ hài lòng về phục vụ hành chính công của tỉnh Lạng Sơn giảm so với năm 2017 và so với các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương là do một số nguyên nhân sau:

Một là, kênh thông tin để nhân dân biết về cơ quan giải quyết công việc và quy trình giải quyết TTHC còn hạn chế: Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc chủ yếu là từ chính quyền cấp xã (49,16%) và kênh thông tin để biết về quy trình TTHC chủ yếu là cán bộ công chức tại nơi nộp hồ sơ (79,2%) và Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ là 18,28%, kênh thông tin để người dân và tổ chức biết qua thông tin đại chúng chỉ chiếm 26,47% và qua Internet về cơ quan giải quyết công việc là rất thấp 3,36 và biết về quy trình TTHC là 1,68%.

Điều này cho thấy thông tin đến với người dân về cơ quan và quy trình giải quyết TTHC còn rất hạn chế. Công tác tuyên truyền thông tin qua các phương tiện thông tin đại chúng cũng như mạng Internet còn rất thấp, việc người dân và tổ chức không biết đến thông tin nên đây trở thành lỗi hỏng xảy ra hiện tượng cán bộ công chức gây phiền hà, sách nhiễu, gọi ý nộp tiền phí, lệ phí. Do vậy, mong đợi của người dân và tổ chức về mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhân kết quả giải quyết TTHC một cách dễ dàng, nhanh chóng là cao nhất đạt 64,92% và mong đợi tăng cường niêm yết công khai, minh bạch quy trình TTHC đạt 24,16%.

Hai là, năng lực, thái độ tinh thần trách nhiệm phục vụ của cán bộ, công chức còn chưa đáp ứng được mong đợi của người dân. Theo đánh giá tỷ lệ công chức gây phiền hà, sách nhiễu là 4,41% tăng 3,41% so với 2017. Công chức gọi ý nộp tiền ngoài phí/ lệ phí là 2,94%, tăng 1,74% so với năm 2017. Như vậy, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức vẫn chưa được cải thiện triệt để, tỷ lệ mong đợi của người dân và tổ chức về nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức là 10,5%; cải thiện thái độ giao tiếp của công chức là 5,88% và cải thiện lĩnh thần phục vụ của công chức là 5,25%.

Thứ ba, TTHC còn rườm rà, phức tạp, thời gian giải quyết TTHC còn chưa phù hợp, người dân và tổ chức phải đi nhiều lần mới nhận được kết quả.

Bảng 1. Số lần đi lại để giải quyết công việc

	Năm 2018	So với năm 2017
1-2 lần	64,29%	Giảm 16,41%
3-4 lần	24,37%	Tăng 8,97%
5-7 lần	5,25%	Tăng 3,35%
Trên 7 lần	6,09%	Tăng 3,99%

Nguồn: Bộ Nội vụ, Mặt trận TQ Việt Nam, Hội CCB Việt Nam (2019)

Do vậy, mong đợi của người dân và tổ chức về đơn giản hóa TTHC là 41,6%, rút ngắn thời gian giải quyết TTHC đạt 46,22%. Mặt khác, vẫn còn tồn tại tình trạng trả kết quả trễ hơn mà không có thông báo trễ hơn và xin lỗi về việc trễ hơn theo đúng quy định. Kết quả trễ hơn năm 2018 là 9,03% cao hơn 4,23% so với năm 2017; cơ quan thông báo về việc trễ hơn đạt 27,91% thấp hơn 6,69% so với năm 2017; cơ quan xin lỗi vì trễ hơn đạt 13,95% thấp hơn so với năm 2017 là 77,75%.

3. Một số giải pháp nâng cao chỉ số hài lòng về phục vụ hành chính của tỉnh Lạng Sơn hiện nay

Một là, UBND tỉnh Lạng Sơn cần thực hiện hiệu quả cơ chế một cửa liên thông trong hoạt động cải CCHC, lấy sự hài lòng của người dân làm thước đo hiệu quả phục vụ hành chính, thành tích của các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã và thành phố Lạng Sơn cũng như thành tích và thu nhập tăng thêm của công chức trong toàn tỉnh. Người đứng đầu các sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND các huyện, thị xã, thành phố

cần đẩy mạnh CCTHC xem đây là nhiệm vụ trọng tâm tạo nên khâu đột phá tháo gỡ khó khăn, rào cản về TTHC tạo môi trường thuận lợi cho hoạt động của người dân và doanh nghiệp, là chìa khóa để nâng cao Chỉ số năng lực cạnh tranh thu hút đầu tư tăng nguồn lực cho sự phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh, rút ngắn thời gian xây dựng thành công chính quyền điện tử.

Đồng thời, các sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND các huyện, thị xã, thành phố cùng các nguồn lực để bố trí bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đảm bảo theo quy định, khoa học, trang bị cơ sở vật chất tiện nghi và hiện đại, niềm yết công khai, minh bạch TTHC tại vị trí thuận lợi, khoa học để người dân dễ tiếp cận, tìm hiểu và cập nhật đầy đủ, kịp thời những thay đổi trong quy trình giải quyết TTHC. Đặc biệt, cần tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác tuyên truyền về thông tin phục vụ hành chính của cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh, để người dân và tổ chức dễ dàng nắm bắt thông tin liên quan đến giải quyết TTHC.

Hà là, nghiêm túc, thường xuyên rà soát, đề xuất đơn giản hóa TTHC hoặc đề xuất bổ sung loại giấy tờ cần thiết vào trong quy định, tránh tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu, tự ý đòi hỏi sung thêm các giấy tờ khác ngoài quy định và công bố công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng, mạng Internet, tại cơ quan phục vụ hành chính công góp phần rút ngắn thời gian trả kết quả giải quyết TTHC.

Bà là, tăng cường tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ một của liên thông, quy định về TTHC, kỹ năng giao tiếp, đạo đức công vụ cho đội ngũ cán bộ, công chức, nâng cao thái độ, năng lực trong giải quyết TTHC, hướng dẫn người dân dễ hiểu, đúng theo quy định có thái độ tận tình, chu đáo.

Bốn là, phát huy vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, tổ chức phục vụ hành chính công. Các cơ quan, tổ chức, đơn vị phân công lãnh đạo cơ quan, đơn vị trực tiếp phục trách và chịu trách nhiệm về hoạt động của bộ phận một của liên thông về thái độ, tinh thần, trách nhiệm và năng lực giải quyết TTHC của cán bộ, công chức; niềm yết công khai số điện thoại đường dây nóng của Phòng Kiểm soát TTHC — Văn phòng UBND tỉnh, của lãnh đạo cơ quan, đơn vị để dễ dàng tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của các nhân và tổ chức về giải quyết TTHC. Lãnh đạo các cấp, các đơn vị cần tăng cường thực hiện công tác thanh tra, kiểm tra, kịp thời biểu dương, khen thưởng tập thể, cá nhân có thành tích trong CCTHC, đồng thời, thực hiện nghiêm việc công khai xin lỗi tổ chức, cá nhân khi giải quyết TTHC sai sót hoặc quá hạn theo quy định, kiên quyết xử lý nghiêm đối với những tổ chức, cá nhân vi phạm.

Năm là, UBND tỉnh cùng đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Hội Cựu chiến binh Việt Nam tỉnh chỉ đạo các tổ chức đoàn thể đẩy mạnh thông tin tuyên truyền và giám sát việc thực hiện chủ trương,

chính sách quy chế dân chủ ở cơ sở, tổ chức đối thoại trực tiếp với nhân dân và doanh nghiệp phát huy quyền dân chủ cơ sở để khắc phục những tồn tại, hạn chế trong phục vụ hành chính công từ cán bộ, công chức phục vụ hành chính, cho đến cơ quan phục vụ hành chính cấp xã, huyện, thị trấn, thành phố, các sở, ban ngành... nhằm nâng cao chất lượng phục vụ hành chính cũng như nâng cao chỉ số hài lòng về phục vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh.

3. Kết luận

Kết quả đánh giá chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước tại Tỉnh Lạng Sơn là cơ sở khách quan để UBND tỉnh, các cấp, ngành ngành, các địa phương khắc phục những mặt còn hạn chế trong CCHC công, đồng thời nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ phục vụ TTHC nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân và tổ chức. Để nâng cao chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước tại tỉnh Lạng Sơn UBND tỉnh, các cấp, các ngành, địa phương cần thực hiện đồng bộ các biện pháp trên, sớm khắc phục những tồn tại, hạn chế hướng tới thực hiện thành công những nhiệm vụ của Đề án cải cách TTHC tỉnh Lạng Sơn đến năm 2020 và nhiệm vụ Kế hoạch 68/KH-UBND cải cách hành chính nhà nước Lạng Sơn 2016-2020 đã đề ra: đạt mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về giải quyết TTHC đạt trên 80% vào năm 2020./

Tài liệu tham khảo

Bộ Nội vụ, Mặt trận Tổ Quốc Việt Nam, Hội Cựu chiến binh Việt Nam (2019), Báo cáo Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2018, Hà Nội tháng 4 năm 2019.

Bộ Nội vụ, Mặt trận Tổ Quốc Việt Nam, Hội Cựu chiến binh Việt Nam (2018), Báo cáo Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2018, Hà Nội tháng 4 năm 2019.

UBND tỉnh Lạng Sơn (2016), Kế hoạch số 68/KH-UBND cải cách hành chính nhà nước tỉnh Lạng Sơn giai đoạn 2016-2020, Lạng Sơn ngày 15 tháng 6 năm 2016