

Cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông ở tỉnh Lạng Sơn hiện nay

Lưu Thị Thu Huyền

Trưởng Chính trị Hoàng Văn Thu, tỉnh Lạng Sơn

Cơ chế cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa làm cho nền hành chính trở nên dân chủ, minh bạch, có tính chuyên nghiệp, mang lại sự thuận lợi cho cá nhân, tổ chức. Trong phạm vi bài viết tác giả đề cập tới một số vấn đề lý luận cơ bản, đánh giá thực trạng và đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả cách thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông ở tỉnh Lạng Sơn hiện nay.

1. Một số vấn đề lý luận về cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông

Thủ tục hành chính là những quy định, trình tự về thời gian, không gian thực hiện một thẩm quyền nhất định của bộ máy nhà nước, là cách thức giải quyết công việc của các cơ quan nhà nước trong mối quan hệ với các cơ quan, tổ chức và cá nhân, công dân. Thủ tục hành chính được xây dựng, vận dụng và thực thi một cách khoa học có ý nghĩa quan trọng đảm bảo quyền lợi của nhân dân, giảm sự phiền hà tăng cường mối quan hệ giữa nhà nước và nhân dân, thể hiện nhà nước của dân, do dân và vì lợi ích của nhân dân phục vụ, góp phần quan trọng chống nạn quan quyền, tham nhũng, sách nhiễu nhân dân góp phần củng cố, nâng cao niềm tin của nhân dân vào cơ quan nhà nước.

Cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông nhằm đạt được bước chuyển quan trọng trong quá trình giải quyết công việc giữa cơ quan hành chính nhà nước với tổ chức, công dân, chống tệ quan liêu, tham nhũng, cửa quyền, hách dịch, đạt được mục tiêu trong tiến trình cải cách thủ tục hành chính nói riêng và cải cách nền hành chính nhà nước nói chung, để hướng tới nền hành chính trong sạch, vững mạnh, hiệu lực, hiệu quả. Tại Khoản 1, Điều 1 thuộc Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ nêu rõ: "Cơ chế một cửa là cách thức giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của một cơ quan hành chính nhà nước trong việc công khai, hướng dẫn thủ tục hành chính, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả được thực hiện tại một đầu mối là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan hành chính nhà nước". Tại Khoản 2, Điều 1 thuộc Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ nêu: "Cơ chế một cửa liên thông là cách thức giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của nhiều cơ quan hành chính nhà nước cùng cấp hoặc

giữa các cơ quan hành chính nhà nước các cấp trong việc công khai, hướng dẫn thủ tục hành chính, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả được thực hiện tại một đầu mối là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của một cơ quan hành chính nhà nước".

Thực hiện cải cách TTHC theo cơ chế một cửa liên thông có ý nghĩa quan trọng góp phần nâng cao hiệu quả của việc giải quyết hồ sơ, làm cho nền hành chính trở nên dân chủ, minh bạch, có tính chuyên nghiệp, mang lại sự thuận lợi cho cá nhân, tổ chức. Ủy ban nhân dân tỉnh Lạng Sơn, các cấp, các ngành, các đơn vị của tỉnh đã tích cực chủ động bám sát Đề án cải cách TTHC tỉnh Lạng Sơn đến năm 2020, Kế hoạch của UBND tỉnh để tổ chức triển khai có hiệu quả công tác cải cách TTHC theo cơ chế một cửa, một của liên thông trên địa bàn tỉnh, những nỗ lực đó đã góp phần đã nâng cao chỉ số cải cách hành chính công của tỉnh so với một số tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương.

2. Thực trạng cải cách thủ tục hành chính một cửa liên thông ở tỉnh Lạng Sơn hiện nay

Chỉ đạo thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Thủ tướng Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh Lạng Sơn đã có nhiều nỗ lực trong cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông. Ngày 31/8/2018, Ủy ban nhân dân tỉnh Lạng Sơn đã phê duyệt Đề án cải cách TTHC tỉnh Lạng Sơn đến năm 2020 (tại Quyết định số: 1430/QĐ-UBND, ngày 31/7/2018); ngày 15/02/2019 ban hành Kế hoạch số: 37/KH-UBND về việc kiểm tra việc kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một của liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính năm 2019 trên địa bàn tỉnh.

Trong năm 2019, thực hiện hiện trong các TTHC trong quy II, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành quy định thực hiện liên thông các TTHC: Đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú, hưởng chế độ tử tuất/ hỗ trợ mai táng phí (tại Quyết định số 823/QĐ-UBND

ngày 08/5/2019) và ban hành Quy trình về cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết các thủ tục cấp điện lực trung áp trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn (tại Quyết định số:1114/QĐ-UBND ngày 17/6/2019). Đến hết năm 2019, cấp tỉnh có 18 cơ quan và 11 huyện, thành phố có TTHC thực hiện theo cơ chế “một cửa, một cửa liên thông”.

Cho đến tháng 7/2019, đa phần thủ tục hành chính(TTHC) được tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa, tính đến ngày 15/6/2019, có 1.694/1792 TTHC được tiếp nhận tại Bộ phận một cửa các cấp chiếm 94,53%, trong đó bao gồm 1.3385 TTHC cấp tỉnh, 227 TTHC cấp huyện, 82 TTHC cấp xã. Trong quý, toàn tỉnh đã tiếp nhận 142.074 hồ sơ TTHC tại Bộ phận Một cửa của các cấp, trong đó có 138.535 hồ sơ được giải quyết đúng hạn (đạt 97,5%), 738 hồ sơ giải quyết quá hạn (chiếm 0,5%), và 2.801 hồ sơ đang giải quyết (chiếm 2%).

Năm 2019, UBND tỉnh Lạng Sơn chỉ đạo ứng dụng phần mềm Zalo kết nối liên thông với Cổng Dịch vụ công trực tuyến (Cổng DVCTT) và một cửa điện tử tỉnh tạo ra những thuận lợi hữu ích cho nhân dân thực hiện thủ tục hành chính. Nhân dân trong tỉnh có thể nộp hồ sơ điện tử và tra cứu tiến độ giải quyết hồ sơ đối với 1.086 DVCTT mức độ 2, 3, 4 thuộc thẩm quyền giải quyết của 17 sở, ban, ngành tỉnh, Công ty Điện lực Lạng Sơn và 11 huyện, thành phố. Với quy trình: sử dụng mã quét QR rồi bấm quan tâm vào trang “Chính quyền điện tử tỉnh Lạng Sơn”, sau đó cung cấp số điện thoại cho cán bộ tiếp nhận hồ sơ, phí, lệ phí, giấy hẹn kết quả qua Zalo. Hoàn thiện các thao tác trên hàng ngày có thể cập nhật tình trạng xử lý hồ sơ từng giây, từng phút qua tin nhắn Zalo. Nhờ đó nhân dân giám được chi phí, thời gian để có thể giải quyết các thủ tục hành chính một cách hiệu quả. Với mô hình này, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh là nơi tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả 100% TTHC được thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Nhờ việc ứng dụng phần mềm Zalo trong giải quyết các TTHC theo cơ chế một cửa liên thông qua Cổng DVCTT liên tục tăng theo từng tuần. Trong tuần 1 tháng 11/2019, Cổng DVCTT và một cửa điện tử tỉnh tiếp nhận 134 hồ sơ trực tuyến, tăng trên 20 hồ sơ so với tuần 4 tháng 10/ 2019.

Hình 1. Ti lệ tình trạng hồ sơ xử lý tại Cổng DVCTT ngày 22/02/2020 vào hồi 09:34:44



Nguồn: <http://baolongan.vn/xa-hoc-cai-cach-hanh-chinh-263971-no-luc-thuc-hien-thu-tuc-hanh-chinh-theo-co-che-mot-cua-mot-cua-lien-thong.html>

Theo kết quả thống kê tại Cổng DVCTT và một cửa điện tử tỉnh Lạng Sơn, thời gian cập nhật số liệu ngày 22/02/2020 vào hồi 09:34:44 đã tiếp nhận 5.799 hồ sơ (Hình 1.)

Hiện nay, trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn nhiều đơn vị trong tỉnh đã triển khai ứng dụng DVCTT trong thực hiện cải cách TTHC, cuối năm 2017, toàn tỉnh mới có 13/29 đơn vị triển khai ứng dụng, chủ yếu là Dịch vụ trực tuyến mức độ 2, chỉ có 14 Dịch vụ trực tuyến mức độ 3 thì đến nay đã tăng lên 29 cơ quan, đơn vị triển khai ứng dụng 3.295 Dịch vụ trực tuyến DVCTT (2.642 dịch vụ công mức độ 2; 607 dịch vụ công mức độ 3 và 46 dịch vụ công mức độ 4). Từ đầu năm 2018 đến nay, các cơ quan, đơn vị đã tiếp nhận 34.494 hồ sơ và đã giải quyết 30.767 hồ sơ qua dịch vụ công.

Năm 2018, điểm và chỉ số thành phần cải cách TTHC của tỉnh Lạng Sơn đạt được kết quả cao hơn so với nhiều tỉnh và thành phố trực thuộc trung ương trong cả nước nhờ những đổi mới trong cải cách thủ tục hành chính của tỉnh. Lạng Sơn xếp hạng thứ 9/63 tỉnh, thành phố với 11,95/13 điểm và đạt 91,96%.

Trong Đề án cải cách thủ tục hành chính tỉnh đến năm 2020 (tại Quyết định số 1430/QĐ-UBND ngày 31/7/2018) tỉnh Lạng Sơn xác định mục tiêu: đến năm 2020 đạt 100% số thủ tục hành chính đủ điều kiện được thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) ổn định tối thiểu trong nhóm thứ hạng từ 20 - 25/63 tỉnh, thành phố. Nhờ những nỗ lực trong cải cách thủ tục hành chính một cửa liên thông góp phần quan trọng nâng cao Chỉ số CCHC của tỉnh Lạng Sơn trong năm 2018 tăng 1 bậc so với năm 2017.

Những nỗ lực của tỉnh Lạng Sơn trong cải cách TTHC đã đạt được những chuyển biến quan trọng hướng tới thực hiện thành công mục tiêu của Đề án cải cách TTHC tỉnh Lạng Sơn đến năm 2020. Tuy nhiên, trong cải cách thủ tục hành chính của tỉnh Lạng Sơn theo cơ chế một cửa liên thông còn tồn tại một số hạn chế:

Công tác tổng hợp, phối hợp giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa liên thông còn bất cập, nhất là TTHC có sự phối hợp với các cơ quan tổ chức theo ngành dọc. Một số tiện ích của phần mềm DVCTT và Một cửa điện tử còn chưa hoàn thiện; chưa tích hợp được với công thành toán của ngân hàng Vietinbank do đó việc thu hộ phí, lệ phí vẫn phải thực hiện thủ công do vậy cũng ảnh hưởng tới tiến độ tiếp nhận, xử lý và trả kết quả TTHC theo cơ chế một cửa liên thông đúng theo quy định.

Công tác thông tin, tuyên truyền, hướng dẫn sử dụng còn chưa rộng khắp. Cơ sở dữ liệu phục vụ cung cấp DVCTT theo cơ chế một cửa liên thông, xây dựng chính quyền điện tử chậm được triển khai, triển khai chưa đồng nhất và thiếu thống nhất nên hiệu quả cải cách TTHC theo cơ chế một cửa liên thông còn chưa

mang lại sự hài lòng cao cho người dân về phục vụ hành chính công.

Đặc biệt, việc ứng dụng công nghệ thông tin trong cải cách TTHC theo cơ chế một cửa liên thông cũng gặp phải khó khăn nhất định bởi người dân, tổ chức tiếp cận thông tin và dịch vụ hành chính công qua mạng internet nói chung trong cả nước chỉ chiếm 7,10%, và của 63 tỉnh, thành phố là từ 2,50% - 16,00%.

Nhìn chung, cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông tỉnh Lạng Sơn chưa tương xứng trong tất cả các lĩnh vực, đặc biệt một số lĩnh vực: khiếu nại tố cáo, hồ khẩu, hộ tịch, đầu tư nước ngoài, tài chính... Mặc dù thực hiện cải cách TTHC theo cơ chế một cửa liên thông hiện đại ứng dụng công nghệ, cung cấp thông tin, dịch vụ và TTHC trên môi trường điện tử ở các cơ quan, các cấp, song so với yêu cầu nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh thì công tác cải cách TTHC hiện nay còn chưa đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ thực tiễn. Do vậy, Chỉ số hài lòng về TTHC Lạng Sơn xếp thứ hạng 47/63 tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương với tỉ lệ hài lòng đạt 82,86% thấp hơn so với tỉ lệ hài lòng của cả nước là 86,40%.

3. Một số giải pháp nâng cao hiệu quả cải cách TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông ở tỉnh Lạng Sơn hiện nay

Một là, tiếp tục hiện đại hóa nền hành chính, mở rộng mô hình một cửa, một cửa liên thông hiện đại tại các cơ quan, đơn vị của lĩnh, đầu tư nâng cấp công nghệ thông tin điện tử tỉnh và các trang thông tin điện tử thành viên tạo cơ chế một cửa liên thông được thông suốt. Ủy ban nhân dân tỉnh Lạng Sơn cần đặc biệt chú trọng đầu tư hiện đại ứng dụng công nghệ thông tin trong cải cách TTHC theo cơ chế một cửa liên thông; coi đây là nhiệm vụ trọng tâm để có thể thực hiện những nhiệm vụ của Đề án cải cách TTHC tỉnh Lạng Sơn đến năm 2021; nâng cao chỉ số CCHC, chỉ số năng lực cạnh tranh của tỉnh cũng như xây dựng thành công thành phố thông minh và chính quyền điện tử tại tỉnh Lạng Sơn. Phối hợp triển khai xây dựng thực hiện biến đổi đơn điện tử thu hộ phí, lệ phí trên Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử đảm bảo việc giải quyết TTHC được thuận lợi, hiệu quả, nâng cao sự hài lòng của người dân.

Hai là, các cơ quan, đơn vị, sở, ban ngành của tỉnh cần luôn coi trọng công tác cải cách TTHC là nhiệm vụ trọng tâm; gắn trách nhiệm cho từng tập thể, cá nhân thực hiện giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa liên thông và coi đây là tiêu chí đánh giá vào công tác thi đua khen thưởng nhằm tạo ra động lực cho cá nhân cũng như tập thể trong thực hiện cải cách TTHC theo cơ chế một cửa liên thông.

Ba là, hiện đại hóa quy trình tiếp nhận hồ sơ và giải quyết TTHC; tiếp tục triển khai Bộ phận một cửa hiện đại, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC và thực hiện thủ tục hành chính qua

DVCTT theo cơ chế một cửa liên thông.

Bốn là, mở rộng hình thức thông tin, tuyên truyền để nhân dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ, thao tác thực hiện đúng quy trình giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan, đơn vị, trên Cổng DVCTT, tại Trung tâm phục vụ hành chính công.

Năm là, nâng cao năng lực chuyên môn của cán bộ, công chức trong thực thi cải cách TTHC theo cơ chế một cửa liên thông. Ủy ban nhân dân cần tăng cường các lớp đào tạo bồi dưỡng nhằm cập nhật, nâng cao năng lực chuyên môn nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ, công chức: kỹ năng nghiệp vụ hành chính, đạo đức công vụ, tinh thần trách nhiệm, năng động, trung thực, kỷ cương, gương mẫu, tận tâm phục vụ nhân dân, phục vụ xã hội; tuyên truyền, phổ biến và nâng cao trình độ hiểu biết về pháp luật để thực hiện tốt nhiệm vụ được giao.

Sáu là, tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra việc thực hiện cải cách TTHC theo cơ chế một cửa trong nội bộ các cơ quan, đơn vị, của cơ quan cấp trên, cơ quan chuyên môn đối với hoạt động thực hiện cải cách TTHC một cửa liên thông, đồng thời phát huy vai trò giám sát của nhân dân đối với cá nhân và bộ phận thực hiện cải cách TTHC, để có sự chỉ đạo sớm khắc phục những hạn chế trong thực hiện cải cách TTHC theo cơ chế một cửa liên thông hướng tới thực hiện thành công những nhiệm vụ của Đề án cải cách TTHC tỉnh Lạng Sơn đến năm 2020/.

Tài liệu tham khảo

Bộ Nội vụ (2019), Báo cáo Chỉ số cải cách hành chính Par Index 2018 của các Bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương, Hà Nội, tháng 4 năm 2019.

Bộ Nội vụ (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 (SIPAS 2018), Hà Nội, tháng 4 năm 2019.

Sở Nội vụ tỉnh Lạng Sơn (2018), Báo cáo về tình hình triển khai và kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính năm 2018 trên địa bàn tỉnh, Lạng Sơn, ngày 07/12/2018.

http://thutuchanhchinh.vn/noidung/tintuc/lists/lin-diaphuong/view_detail.aspx?itemid=790.

<http://baolongan.vn/xa-hoi/cai-cach-hanh-chinh/263971-no-luc-tuc-hien-thu-tuc-hanh-chinh-theo-co-che-mot-cua-mot-cua-lien-thong.html>.