HOÀN THIỆN CÔNG TÁC QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TẠI UỶ BAN NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH

● NGUYỄN HỒNG HÀ - TRẦN THỊ KIM EM

TÓM TẮT:

Nghiên cứu công tác quản lý nhà nước (QLNN) về cung ứng dịch vụ hành chính công (DVHCC) tại Ủy ban Nhân dân (UBND) tỉnh Trà Vinh bằng phương pháp thu thập dữ liệu thứ cấp từ Trung tâm hành chính công tỉnh Trà Vinh, UBND tỉnh Trà Vinh giai đoạn 2015-2020; đồng thời, nhóm tác giả thu thập dữ liệu sơ cấp và đã tiến hành khảo sát thực tế người dân; bằng phương pháp phân tích, đánh giá, so sánh và thống kê mô tả. Nhóm tác giả đã phân tích được thực trạng QLNN trong cung ứng dịch vụ công tại Trung tâm hành chính công trực thuộc UBND tỉnh Trà Vinh thời gian qua. Đồng thời, đề xuất một số giải pháp nhằm hoàn thiện hoạt động QLNN của UBND tỉnh Trà Vinh về cung ứng DVHCC trong thời gian tới.

Từ khoá: dịch vụ hành chính công, quản lý nhà nước, Ủy ban nhân dân, tỉnh Trà Vinh.

1. Giới thiệu

QLNN về cung ứng DVHCC là hoạt động quan trọng thuộc chức năng quản lý của nhà nước, nhằm đáp ứng nhu cầu thực hiện các giao dịch hành chính của công dân; đảm bảo cho công dân thực hiện quyền lợi và trách nhiệm hành chính của mình đối với nhà nước. Hoạt động này có ảnh hưởng trực tiếp đến sự phát triển kinh tế - xã hội của đất nước.

Quán triệt thực hiện các chủ trương, Nghị quyết của Đảng và Nhà nước về cải cách hành chính, nâng cao chất lượng hoạt động cung ứng DVHCC, những năm qua, UBND tỉnh Trà Vinh đã chú trọng ban hành nhiều chủ trương, chính sách, cơ chế nhằm quản lý tốt hoạt động cung ứng DVHCC trên địa bàn tỉnh Trà Vinh, góp phần đẩy nhanh hiệu quả công tác cải cách hành chính, hoàn thành các mục tiêu kinh tế - xã hội của tỉnh, từng bước đáp ứng nhu cầu phát triển xã hội và hội nhập quốc tế.

Năm 2017, UBND tỉnh Trà Vinh đã ban hành quyết định thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Trà Vinh, tập trung Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cơ quan vào thực hiện giải quyết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh. Việc thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Trà Vinh đánh dấu bước chuyển quan trọng trong công tác QLNN về cung ứng DVHCC của UBND tỉnh Trà Vinh, tạo hiệu ứng tốt giúp UBND tỉnh quản lý và kiểm soát chặt chẽ quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính (TTHC) của các cơ quan đối với người dân, tổ chức doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh; đồng thời, tập trung đầu mối giải quyết TTHC giúp người dân và các tổ chức dễ dàng tiếp cận và thực hiện các DVHCC.

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, hoạt động QLNN về cung ứng DVHCC của UBND tỉnh Trà Vinh cũng còn một số hạn chế, vướng mắc như: đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ quá trình vận hành cung ứng DVHCC còn hạn chế; chưa đưa đủ 18 cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh và các cơ quan ngành dọc vào thực hiện tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Trà Vinh; công tác phân công, phân cấp chưa mạnh; cơ chế kiểm tra, giám sát chưa phát huy được hiệu quả thực chất; công tác xã hội hóa cung ứng DVHCC còn hạn chế ở các lĩnh vực.

2. Phân tích thực trạng QLNN về cung ứng DVHCC tại UBND tỉnh Trà Vinh

2.1. Thực trạng giải quyết TTHC của tỉnh Trà Vinh giai đoạn 2015-2020

Với sự quan tâm chỉ đạo sâu sát của UBND tỉnh và Chủ tịch UBND tỉnh, công tác vận hành tiếp nhận và trả kết quả TTHC của các cơ quan trên địa bàn tỉnh Trà Vinh thời gian qua tương đối thuận lợi, đạt hiệu quả khá tốt. (Bảng 1)

2.2. Hoạt động QLNN về cung ứng DVHCC của UBND tỉnh Trà Vinh giai đoạn 2015 - 2020

2.2.1. Về ban hành cơ chế, chính sách quản lý hoạt động cung ứng DVHCC

Thực hiện mục tiêu nâng cao chất lượng cung ứng DVHCC của tỉnh Trà Vinh; những năm qua, UBND tỉnh Trà Vinh đã ban hành và trình Hội đồng nhân dân tỉnh ban hành nhiều chính sách, cơ chế về quản lý cung ứng dụng DVHCC, cải cách hành chính nhà nước tỉnh Trà Vinh, như: Chương trình tổng thể cải cách hành chính giai đoạn 2011- 2020, Kế hoạch số 1370/KH-UBND ngày 04/7/2016 về cải cách hành chính giai đoạn (2016 - 2020) trong đó, UBND tỉnh đề ra mục tiêu trọng tâm là thực hiện công tác cải cách TTHC, nâng cao chất lượng cung ứng tốt DVHCC cho cá nhân, tổ chức và người dân trên địa bàn tỉnh. (Bảng 2)

Bảng 1. Kết quả giải quyết TTHC của tỉnh Trà Vinh từ năm 2015 - 2020

STT	Chỉ tiêu	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1	Tổng số TTHC của tỉnh	1019	1360	1778	1819	1891	1949
2	Số TTHC được đơn giản hóa sau rà soát (giảm thời gian giải quyết...)	0	1088	1565	1458	1619	1717
3	Số lượng TTHC được công khai đầy đủ, đúng quy định trên Cổng/Trang Thông tin điện tử	1019	1360	1778	1819	1891	1949
4	Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông	1019	1360	1778	1819	1891	1949
5	Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC						
-	Tỷ lệ hồ sơ TTHC cấp tỉnh giải quyết đúng hẹn (đã tiếp nhận/đã trả đúng hẹn)	99,5	99,6	97	94,4	97	99
-	Tỷ lệ hồ sơ TTHC cấp huyện giải quyết đúng hẹn (đã tiếp nhận/đã trả đúng hẹn)	99,5	92,6	99,6	97,7	99,7	99,8
-	Tỷ lệ hồ sơ TTHC cấp xã giải quyết đúng hẹn (đã tiếp nhận/đã trả đúng hẹn)	99,9	99,8	99,9	99,9	100	100

Nguồn: Báo cáo tổng kết CCHC tỉnh Trà Vinh giai đoạn 2011 - 2030

Bảng 2. Tổng hợp văn bản quy phạm pháp luật giai đoạn 2015 - 2020

STT	Loại văn bản	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1	Nghị quyết của Hội đồng nhân dân tỉnh	23	18	36	13	21	0
2	Quyết định của UBND cấp tỉnh	36	51	24	49	38	6

Nguồn: Báo cáo tổng kết Chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2011 - 2030 của tỉnh Trà Vinh

Trên cơ sở các chương trình, kế hoạch và văn bản chỉ đạo của UBND tỉnh, các ngành, các cấp đã triển khai thực hiện đồng bộ, cải thiện cơ bản chất lượng cung ứng DVHCC, phục vụ tốt hơn nhu cầu giao dịch hành chính cho tổ chức, cá nhân và người dân trên địa bàn tỉnh.

2.2.2. Thực trạng khảo sát người dân về cung ứng DVHCC tại UBND tỉnh Trà Vinh

Công tác khảo sát được thực hiện tương đối thuận lợi với tỷ lệ đối tượng tham gia điều tra, cụ thể: tổng số phiếu được phát ra là 180 phiếu; tổng số phiếu thu về là 180 phiếu; số phiếu hợp lệ là 180/180 phiếu, đạt tỷ lệ 100%.

Kết quả tổng hợp dữ liệu, phân tích số lượng, điểm trung bình đánh giá đối với từng nội dung liên quan đến công tác QLNN về cung ứng DVHCC của UBND tỉnh Trà Vinh, sử dụng thang đo Likert 5 lựa chọn (từ 1 đến 5) để đánh giá hoạt động QLNN về cung ứng DVHCC của UBND tỉnh Trà Vinh. (Bảng 3)

Từ công tác khảo sát và phân tích thực trạng hoạt động QLNN về cung ứng DVHCC của UBND tỉnh Trà Vinh thời gian qua và hoạt động cung ứng DVHCC của tỉnh Trà Vinh, có thể rút ra những mặt ưu điểm đã đạt được và những nội dung còn hạn chế, chưa đạt được trong công tác QLNN về cung ứng DVHCC của UBND tỉnh Trà Vinh như sau:

Công tác ban hành chính sách, cơ chế quản lý hoạt động cung ứng DVHCC trong thời gian qua được UBND tỉnh quan tâm thực hiện. Ban hành kịp thời cơ chế cải thiện chất lượng cung ứng DVHCC trên các lĩnh vực, phù hợp với tình hình thực tế của tỉnh Trà Vinh. Lãnh đạo tỉnh quan tâm tạo môi trường tốt để người dân tham gia đóng góp ý kiến vào hoạt động hành chính nhà nước, góp phần nâng cao chất lượng cung ứng DVHCC của các cơ quan.

Bảng 3. Kết quả đánh giá của người dân về DVHCC

Stt	Nội dung khảo sát	Điểm số trung bình	Kết quả
1	Công tác ban hành cơ chế, chính sách về quản lý cung ứng DVHCC	4,058/5	Tốt
2	Công tác phân công, phân cấp thực hiện nhiệm vụ cung ứng DVHCC	3.531/5	Tốt
3	Nội dung ban hành các cơ chế cải thiện chất lượng cung ứng DVHCC	3.851	Tốt
4	Nội dung tạo môi trường để tăng cường tiếng nói của người dân đối với các chính sách về DVHCC của Nhà nước	3.570/5	Tốt
5	Chính sách hỗ trợ trực tiếp cho người nghèo tiếp cận các DVHCC	3.847/5	Tốt
6	Cơ chế khuyến khích và thực hiện xã hội hóa cung ứng các DVHCC	4.056/5	Tốt
7	Công tác chỉ đạo kiểm tra, giám sát hoạt động cung ứng DVHCC	3.917	Tốt
8	Kết quả cung ứng DVHCC	3.950	Tốt

Nguồn: Tổng hợp từ kết quả khảo sát, 2020

Có cơ chế đổi mới phương thức cung ứng DVHCC, hỗ trợ tốt cho người dân, nhất là người nghèo có điều kiện tham gia thực hiện các giao dịch hành chính. Ban hành chủ trương khuyến khích thực hiện xã hội hóa hoạt động cung ứng DVHCC, huy động được sự tham gia đóng góp của xã hội nhằm từng bước cải thiện chất lượng, hiệu quả hoạt động cung ứng DVHCC.

Tuy nhiên, công tác phân công, phân cấp thực hiện nhiệm vụ cung ứng DVHCC chưa mạnh ở một số lĩnh vực; công tác kiểm tra, đánh giá nhiệm vụ phân công, phân cấp cung ứng DVHCC chưa được thường xuyên.

Công tác bố trí cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Trung tâm Phục vụ hành chính công còn hạn chế, chưa đáp ứng tốt nhu cầu phục vụ cung ứng DVHCC, cụ thể: nhiều máy tính được trang bị tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Trà Vinh đã cũ, vận hành chậm; chưa bố trí đủ hệ thống máy điều hòa và màn hình hiển thị thông tin về các loại thủ tục hành chính đối với các lĩnh vực; hệ thống phần mềm điện tử chưa đủ.

3. Giải pháp hoàn thiện QLNN về cung ứng DVHCC tại UBND tỉnh Trà Vinh

3.1. Tiếp tục xây dựng, ban hành các cơ chế, chính sách phù hợp để quản lý tốt hoạt động cung ứng DVHCC

Tiếp tục ban hành đầy đủ, kịp thời các văn bản đảm bảo tính thống nhất trong triển khai, thực hiện các quy định của Trung ương về hoạt động cung ứng DVHCC cũng như các chủ trương cải cách hành chính liên quan đến vấn đề nâng cao chất lượng hoạt động cung ứng DVHCC.

Xây dựng hoàn thiện các cơ chế, chính sách cải tiến chất lượng hoạt động cung ứng DVHCC trên địa bàn tỉnh Trà Vinh. Trong đó, cần xác định rõ những DVHCC nào do cơ quan công quyền của nhà nước trực tiếp thực hiện, DVHCC nào có thể chuyển giao cho khu vực ngoài nhà nước tham gia thực hiện dưới sự giám sát chặt chẽ của nhà nước.

3.2. Đẩy mạnh thực hiện phân công, phân cấp quản lý hoạt động cung ứng DVHCC

Thực hiện đa dạng hóa phương pháp quản lý hoạt động cung ứng DVHCC, trong đó đẩy mạnh việc chuyển một số thẩm quyền quản lý hoạt động cung ứng DVHCC từ chính quyền cấp tỉnh sang cho chính quyền cấp huyện, đồng thời, phân công rõ ràng, cụ thể trách nhiệm thực hiện cung ứng DVHCC đối với từng cơ quan theo đúng lĩnh vực phục trách. Công tác này tạo điều kiện cho việc cung cấp DVHCC được phù hợp hơn với nhu cầu địa phương; đồng thời, giúp huy động được sức sáng tạo của địa phương; thu hẹp khoảng cách giữa người được thụ hưởng và người quản lý cung cấp; việc phản hồi từ phía người dân sử dụng DVHCC đến cấp lãnh đạo quản lý được dễ dàng,... từ đó nâng cao tinh thần trách nhiệm của cán bộ, công chức trong thực hiện nhiệm vụ giao dịch hành chính công.

3.3. Tiếp tục tạo môi trường thuận lợi để tăng cường sự tham của người dân đối với quá trình cung ứng DVHCC

Cần mở rộng thêm nhiều hình thức, cơ chế tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân cũng như tạo môi trường giúp người dân dễ dàng tham gia góp ý, giám sát hoạt động cung ứng DVHCC của các cơ quan công quyền như: mở rộng và thực hiện có hiệu quả công tác khảo sát ý kiến người dân thông qua mô hình "Chính quyền, công sở thân thiện và trách nhiệm"; tổ chức đối thoại Nhân dân; thành lập Ban Tiếp công dân các cấp; bố trí thùng thư góp ý tại các cơ quan hành chính; lắp đặt hệ thống lấy ý kiến đánh giá trực tiếp của người dân ngay sau khi tham gia giao dịch hành chính.

Tăng cường công tác tuyên truyền, vận động làm cho người dân nhận thức được việc tham gia đóng góp ý kiến vào hoạt động cung ứng DVHCC của tỉnh là một trong những phương thức để công dân thực hiện quyền hạn và trách nhiệm trong công tác QLNN.

3.4. Thực hiện hiệu quả công tác hỗ trợ, tạo điều kiện cho người nghèo tiếp cận đầy đủ các DVHCC

UBND tỉnh Trà Vinh cần tiếp tục ban hành nhiều phương thức tạo điều kiện cho người nghèo tham gia đầy đủ các DVHCC; đặc biệt, có chính sách ưu đãi đối với người nghèo khi tham gia giao dịch hành chính công nhằm động viên, khuyến khích người nghèo tích cực tìm hiểu, thực hiện đầy đủ các loại hình cung ứng DVHCC của Nhà nước.

Ban hành quy định về kiểm soát công tác hỗ trợ người nghèo nhằm đảm bảo tính công bằng, khách quan, đảm bảo các quy định hành chính của Nhà

nước được người dân trên địa bàn tỉnh tôn trọng, chấp hành nghiêm và thực hiện đồng bộ, thống nhất.

3.5. Tăng cường đầu tư, bố trí đầy đủ cơ sở vật chất, trang thiết bị hiện đại cho Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Trà Vinh

Cần tập trung tốt kinh phí đầu tư mở rộng, nâng cấp trụ sở Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Trà Vinh; mua sắm trang thiết bị đầy đủ, hiện đại, cải tiến, nâng cấp hệ thống phần mềm điện tử,... đảm bảo tốt cho Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Trà Vinh trở thành đầu mối tập trung thực hiện tất cả các hoạt động giao dịch hành chính công của tỉnh Trà Vinh.

Tiếp tục chỉ đạo các cơ quan ngành dọc trên địa bàn tỉnh và các cơ quan chuyên môn còn lại thuộc UBND tỉnh đưa TTHC vào thực hiện tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, tạo điều kiện thuận nhất cho người dân, tổ chức trên địa bàn tỉnh khi tham gia thực hiện giải quyết TTHC.

3.6. Đẩy mạnh việc thực hiện xã hội hóa hoạt động cung ứng DVHCC

UBND tỉnh phối hợp với các thành phần kinh tế khác để cung ứng DVHCC, như: hình thức công - tư, liên doanh, liên kết, hợp tác hoặc ban hành văn bản hướng dẫn, cấp phép tạo hành lang pháp lý để kêu gọi công dân, tổ chức tham gia hoạt động cung ứng DVHCC.

UBND tỉnh tạo hành lang pháp lý để hỗ trợ cho các hoạt động cung ứng DVHCC, công khai quy hoạch phát triển các loại hình, lĩnh vực DVHCC cần thực hiện xã hội hóa; trên cơ sở đó, cá nhân, tổ chức có đủ điều kiện hoạt động sẽ lựa chọn để cung ứng DVHCC.

3.7. Tổ chức thực hiện hiệu quả cơ chế kiểm tra, giám sát đánh giá chất lượng hoạt động cung ứng DVHCC

Chỉ đạo tốt công tác phối hợp liên ngành trong kiểm tra, giám sát hoạt động cung ứng DVHCC song song với việc yêu cầu các cơ quan thực hiện chức năng kiểm tra cử công chức tham gia đoàn kiểm tra phù hợp với chuyên môn, vị trí phụ trách để phát hiện kịp thời những hạn chế, vướng mắc của các cơ quan thực hiện cung ứng DVHCC; từ đó đề xuất nội dung, giải pháp khắc phục hiệu quả các sai sót, yếu kém trong quá trình cung ứng DVHCC của các cơ quan■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Ủy ban nhân dân tỉnh Trà Vinh (2020), Báo cáo tổng kết 10 năm công tác cải cách hành chính tỉnh Trà Vinh.

2. Lê Dân (2011), Phương án đánh giá sự hài lòng về dịch vụ hành chính công của công dân và tổ chức, *Tạp chí Khoa học và Công nghệ, Đại học Đà Nẵng,* 44, 163-168.

3. Cao Duy Hoàng và Lê Nguyễn Hậu (2011), Chất lượng dịch vụ hành chính công và sự hài lòng của người dân - 1 nghiên cứu tại TP. Đà Lạt, *Tạp chí Phát triển Khoa học và Công nghệ,* 44(2). 1-10.

4. Vũ Quỳnh (2017), *Chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn thành phố Hà Nội,* Luận án tiến sĩ, Viện Nghiên cứu quản lý kinh tế Trung ương.

5. Ngô Hồng Lan Thảo (2016), *Đánh giá sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công tại Ủy ban nhân dân thị xã Dĩ An, tỉnh Bình Dương*, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Quốc tế Hồng Bàng.

6. Nguyễn Thị Thùy Trang (2014), *Nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công của các cơ quan quản lý nhà nước tỉnh Khánh Hòa,* Luận văn thạc sĩ, Đại học Nha Trang.

7. Ủy ban nhân dân tỉnh Trà Vinh (2016, 2017, 2018, 2019), Báo cáo công tác cải cách hành chính.

8. Sở Nội vụ tỉnh Trà Vinh (2018, 2019), Báo cáo kết quả sự hài lòng của người dân, tổ chức qua thực hiện mô hình "Chính quyền công sở thân thiện và trách nhiệm".

9. Sở Nội vụ tỉnh Trà Vinh (2018, 2019), Báo cáo kết quả đánh giá Chỉ số SIPAS của tỉnh Trà Vinh.

Ngày nhận bài: 8/3/2021
Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 8/4/2021
Ngày chấp nhận đăng bài: 20/4/2021

Thông tin tác giả:
1. PGS. TS. NGUYỄN HỒNG HÀ
Phó trưởng Khoa Kinh tế - Luật, Trường Đại học Trà Vinh
2. TRẦN THỊ KIM EM
Sở Nội vụ tỉnh Trà Vinh, Học viên cao học, Trường Đại học Trà Vinh

ENHANCING THE STATE MANAGEMENT'S EFFECTIVENESS OF PUBLIC ADMINISTRATIVE SERVICES PROVIDED BY THE PEOPLE'S COMMITTEE OF TRA VINH PROVINCE

● Assoc.Prof. Ph.D **NGUYEN HONG HA**[1]
● **TRAN THI KIM EM**[2 3]
[1]Vice Dean, Faculty of Economics - Law, Tra Vinh University
[2]Department of Home Affairs - Tra Vinh Province
[3]Master's student, Tra Vinh University

ABSTRACT:

This study assesses the state management of public administrative services provided by the People's Committee of Tra Vinh Province. The study was conducted by using secondary data sets which were collected from the Center for Public Administration of Tra Vinh Province and the People's Committee of Tra Vinh Province in the period from 2015 to 2020. This study also conducted surveys to collect primary data. Based on the study's findings, some solutions are proposed to enhance the state management's effectiveness of public administrative services provided by the People's Committee of Tra Vinh Province in the coming time.

Keywords: public administrative services, state management, the People's Committee, Tra Vinh Province.