

VĨNH PHÚC KHÔNG NGỪNG NÂNG CAO CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP

TRẦN VĂN HÒA*

Qua 10 năm thực hiện *Chương trình tổng thể cải cách hành chính (CCHC) nhà nước giai đoạn 2010-2020*, tỉnh Vĩnh Phúc đều đạt và vượt mục tiêu theo Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ và Nghị quyết số 60/NQ-HĐND ngày 19/7/2012 của Hội đồng nhân dân tỉnh Vĩnh Phúc. Theo đó, nhận thức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức về CCHC được nâng lên; tinh thần, thái độ và ý thức trách nhiệm trong giải quyết công việc được nâng cao; cơ sở vật chất, trang thiết bị được đầu tư tốt hơn, cơ bản đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ và mang lại hiệu quả cao; bộ máy hành chính được tổ chức khoa học; hiệu lực, hiệu quả quản lý hành chính nhà nước được nâng cao; thể chế, bộ máy các cơ quan hành chính ngày càng hoàn thiện, phát huy dân chủ và thực hiện chế độ công khai, minh bạch; công tác ban hành văn bản tiếp tục đổi mới về chất lượng, nội dung và quy trình góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước.

Năm 2017 là năm đầu tiên Ban Chỉ đạo CCHC của Chính phủ đưa Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) vào đánh giá, xếp hạng đối với 63 tỉnh, thành phố trên cả nước. Vĩnh Phúc xác định lấy kết quả chỉ số SIPAS là một trong

những công cụ hữu hiệu để góp phần đẩy mạnh công tác CCHC, giúp đánh giá đúng những việc đã làm được, chưa làm được của bộ máy hành chính nhà nước; đo lường đúng mức kết quả đầu ra và tác động thực sự của CCHC mà người dân, tổ chức, doanh nghiệp có thể cảm nhận được; phản ánh toàn diện thực trạng chất lượng cung ứng dịch vụ công; cung cấp thông tin kịp thời, khách quan giúp chính quyền, cơ quan hành chính có cơ sở để đưa ra các giải pháp cải cách, nâng cao chất lượng phục vụ; đồng thời, tạo ra những thay đổi trong tư duy, phong cách, văn hóa thực thi công vụ theo hướng “lấy người dân làm trung tâm”, mang lại sự hài lòng cho người dân, tổ chức.

Theo kết quả công bố của Ban Chỉ đạo CCHC của Chính phủ, năm 2017 chỉ số SIPAS của tỉnh Vĩnh Phúc đạt 95,75%, xếp thứ nhất trên 63 tỉnh, thành phố; năm 2018, đạt 88,2%, xếp thứ 13/63 tỉnh, thành phố; năm 2019, đạt 83,37%, xếp thứ 11/63 tỉnh, thành phố; năm 2020, đạt 90,53%, xếp thứ 6/63 tỉnh, thành phố. Trong đó, 4/5 tiêu chí có tỷ lệ đánh giá hài lòng trên 90%, như tiêu chí tiếp cận dịch vụ đạt 91,33%; thủ tục hành chính (TTHC): 93,1%; công chức tiếp nhận và giải quyết TTHC: 90,88%; kết quả

* *Sở Nội vụ tỉnh Vĩnh Phúc*

dịch vụ công: 93,72%; việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh kiến nghị: 82,71%¹. Ngoài ra, các nhận định, đánh giá của người dân năm 2020 đều cải thiện mạnh mẽ so với năm 2019, cụ thể: tỷ lệ hài lòng về tiếp cận dịch vụ nói chung đạt 91,33%; tỷ lệ hài lòng về TTHC đạt 93,10%; tỷ lệ hài lòng công chức tiếp nhận và xử lý hồ sơ TTHC đạt 90,13%; việc tiếp nhận xử lý phản ánh kiến nghị đạt 82,71%².

Để đạt được kết quả trên, tỉnh Vĩnh Phúc luôn chú trọng cải cách TTHC và coi đây là khâu đột phá, trong đó tập trung lãnh đạo, chỉ đạo triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC. Tỉnh đã thực hiện nhiều giải pháp để đẩy mạnh công tác cải cách TTHC như: tăng cường kiểm soát, đơn đốc quá trình xử lý hồ sơ giải quyết TTHC; thực hiện rút ngắn tối thiểu 20% thời hạn giải quyết của các TTHC có thời hạn giải quyết trên 10 ngày làm việc; thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính; chỉ đạo, quán triệt việc thực hiện công khai xin lỗi tổ chức, cá nhân khi giải quyết TTHC chậm; Thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; kiện toàn hệ thống một cửa các cấp và triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn toàn tỉnh; tổ chức thực hiện những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia và một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm phát triển Chính phủ điện tử; cung cấp Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 đối với các TTHC; thực hiện nghiêm túc công tác rà soát TTHC và cập nhật lên hệ thống một cửa điện tử dùng chung của tỉnh; Tổ chức xây dựng Hệ thống thông tin báo cáo của tỉnh; xây dựng quy trình nội bộ, quy trình điện tử và dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4. Hiện cổng dịch vụ công trực

tuyến tỉnh đang cung ứng 977 dịch vụ công trực tuyến, trong đó, 323 dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 654 dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 phục vụ tổ chức, công dân tham gia giải quyết TTHC trên môi trường mạng. Văn phòng UBND tỉnh đã công khai 803 dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công tỉnh Vĩnh Phúc, 507 dịch vụ công trực tuyến lên Cổng dịch vụ công quốc gia³.

Đặc biệt, Vĩnh Phúc đã có nhiều sáng kiến, giải pháp về cải cách TTHC như: áp dụng phần mềm zalo trong việc tra cứu, thông báo tình trạng giải quyết và kết quả giải quyết hồ sơ TTHC của người dân, doanh nghiệp; phối hợp với Bưu điện tỉnh Vĩnh Phúc kết nối liên thông giữa phần mềm *Một cửa hành chính công* và phần mềm chuyển phát nhanh (EMS) để thực hiện tiếp nhận và đăng ký dịch vụ chuyển trả kết quả giải quyết hồ sơ, TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh. Qua đó, việc giải quyết TTHC được đơn giản hóa, thời gian giải quyết được rút ngắn, tạo thuận lợi cho tổ chức và công dân trong thực hiện giao dịch hành chính và có nhiều cải thiện tích cực với phương châm phục vụ người dân, doanh nghiệp góp phần thực hiện tốt các cơ chế, chính sách trong thu hút đầu tư của tỉnh.

Bên cạnh những kết quả đạt được, thông qua báo cáo kết quả đánh giá chỉ số SIPAS tỉnh Vĩnh Phúc vẫn còn một số hạn chế như việc bố trí các hình thức góp ý, tiếp nhận, phản ánh kiến nghị của người dân, tổ chức cũng nhưng việc dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh kiến nghị tỷ lệ hài lòng của người dân, tổ chức vẫn còn chưa cao.

Để tiếp tục nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh, trong thời gian tới, tỉnh đã chỉ đạo các cơ quan, đơn vị địa phương thực hiện tốt một số nội dung sau:

Một là, thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương chủ động triển khai các nhiệm vụ CCHC thuộc ngành, lĩnh vực quản lý và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh đối với các tiêu chí sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đánh giá chưa cao. Các cơ quan, đơn vị, địa phương đề ra các giải pháp và triển khai khắc phục những hạn chế, yếu kém thuộc ngành, lĩnh vực quản lý và thực hiện tốt các nhiệm vụ CCHC theo chỉ đạo của trung ương và của tỉnh, đặc biệt các nhiệm vụ công tác CCHC giai đoạn 2021-2030 theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ và các bộ, ngành liên quan.

Hai là, tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền về chỉ số SIPAS, trong đó chú trọng tuyên truyền về sự nỗ lực của các cơ quan, đơn vị, địa phương chung tay xây dựng nền hành chính phục vụ, hiện đại, trách nhiệm, thân thiện và hiệu quả.

Ba là, nâng cao chất lượng giải quyết TTHC, tập trung triển khai hiệu quả dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc phối hợp giải quyết. Tuân thủ và thực hiện đúng 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. Lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm; lấy sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp là thước đo đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước các cấp.

Bốn là, xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức tại cơ quan, đơn vị, địa phương đủ phẩm chất, năng lực, uy tín đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ trong tình hình mới. Với mục tiêu xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức bảo đảm đủ về số lượng và nâng cao về chất lượng. Thực hiện cơ cấu công chức, viên chức theo vị trí việc làm đã được phê duyệt. Cùng với đó, thường xuyên kiểm tra việc thực thi công vụ của công chức

viên chức; kiểm tra các thủ tục đã giải quyết và có biện pháp chấn chỉnh triệt để tình trạng công chức, viên chức nhúng nhể người dân, doanh nghiệp. Nâng cao nhận thức, đổi mới tư duy và sáng tạo; đổi mới lề lối làm việc, phương thức quản trị hiện đại, trên cơ sở đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin; đầu tư trang thiết bị đáp ứng thực hiện chuyển đổi số trong hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước.

Năm là, nghiêm túc thực hiện việc lưu trữ, theo dõi hồ sơ và kết giải quyết TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp theo quy định nhằm phục vụ tốt công tác chỉ đạo, điều hành và công tác điều tra xã hội học xác định chỉ số CCHC và chỉ số SIPAS đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

Sáu là, tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, xử lý nghiêm các trường hợp gây phiền hà, nhúng nhể, lợi dụng chức vụ, quyền hạn trục lợi cá nhân trong hoạt động hành chính nhà nước; chủ động thực hiện công tác kiểm tra, đánh giá định kỳ đối với nhiệm vụ đã phân cấp theo quy định. Gắn kết quả thực hiện nhiệm vụ CCHC với bình xét thi đua, khen thưởng đối với tập thể, cá nhân hàng năm □

Tài liệu tham khảo:

1. Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ. *Kết quả công bố chỉ số cải cách hành chính (PAR Index) và chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS) của các bộ, ngành và các tỉnh, thành phố các năm 2017, 2018, 2019, 2020.*
2. Báo cáo số 132/BC-SNV ngày 30/7/2021 của Sở Nội vụ tỉnh Vĩnh Phúc về kết quả chỉ số cải cách hành chính và chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Vĩnh Phúc năm 2020.
3. Báo cáo số 171/BC-SNV ngày 24/9/2021 của Sở Nội vụ tỉnh Vĩnh Phúc về công tác cải cách hành chính quý III năm 2021, phương hướng, nhiệm vụ quý IV năm 2021 của tỉnh Vĩnh Phúc.