

GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH QUẢNG NGÃI

● HỒ THỊ THANH PHƯƠNG - HỒ THỊ ĐÀN

TÓM TẮT:

Bài viết phân tích những kết quả nổi bật trong cải cách hành chính, nhất là giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Quảng Ngãi đã đạt được trong thời gian qua.

Từ khóa: giải quyết, thủ tục hành chính, sự hài lòng, tỉnh Quảng Ngãi.

1. Thực trạng việc giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ngãi

Ngày 12/9/2018, UBND tỉnh Quảng Ngãi ban hành Quyết định số 2299/QĐ-UBND về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ngãi. Danh mục bao gồm 1.297 thủ tục hành chính, trong đó chia thành 78 lĩnh vực.

Thời gian qua, Trung tâm đã phối hợp tham mưu UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo các cấp, các ngành đẩy mạnh công tác kiểm soát thủ tục hành chính (TTHC), thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm đảm bảo tính công bằng, khách quan và công khai, minh bạch; trong quá trình giải quyết TTHC đã xác định rõ trách nhiệm của các cơ quan nhà nước, người dân, doanh nghiệp; công chức, viên chức luôn đề cao trách nhiệm trong việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC, do vậy kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm giai đoạn 2018 - 2019 đã đáp ứng yêu cầu theo

quy định, tỷ lệ hồ sơ TTHC giải quyết đúng hạn và trước hạn đạt tỷ lệ cao; qua đó, tạo sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp khi đến liên hệ thực hiện TTHC, góp phần thực hiện tốt công tác cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh. (Bảng 1)

Theo số liệu thống kê cho thấy, năm 2019, Trung tâm đã tiếp nhận 12.800 hồ sơ thuộc khối sở ban ngành, trong đó hồ sơ xử lý sớm chiếm 80,62%; hồ sơ xử lý đúng thời hạn 7,75%; hồ sơ xử lý trễ là 5,05%. Năm 2020, Trung tâm đã tiếp nhận 44.048 hồ sơ thuộc khối sở ban ngành, trong đó hồ sơ xử lý sớm chiếm 59,85%; hồ sơ xử lý đúng thời hạn 19,41%; hồ sơ xử lý trễ là 8,22%. Cả 2 năm 2018 và 2019 không có hồ sơ quá hạn, tỷ lệ xử lý hồ sơ đúng hạn khối sở, ban ngành khá cao là 92,77% và 97,47%. Điều này cho thấy việc giải quyết thủ tục hành chính của Trung tâm thực hiện hiệu quả, thể hiện được quyết tâm của tỉnh trong việc cải cách thủ tục hành chính, đảm bảo các thủ tục được giải quyết nhanh, minh bạch, công khai hướng tới sự hài lòng của cá nhân, tổ chức. (Bảng 2)

Bảng 1. Tổng hợp kết quả giải quyết TTHC theo khối sở, ban ngành

Tình hình xử lý	2019		2020	
	Số lượng hồ sơ (Bộ)	Tỷ lệ (%)	Số lượng hồ sơ (Bộ)	Tỷ lệ (%)
Tổng số hồ sơ	12.800		44.048	
Sớm	10.319	80,62	26.364	59,85
Đúng	992	7,75	12.954	29,41
Trễ	646	5,05	3.619	8,22
Chưa đến hạn	563	4,40	3.617	8,21
Quá hạn	0	-	0	-
Công dân rút	53	0,41	57	0,13
Hồ sơ dừng xử lý	227	1,77	437	0,99

Nguồn: Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và Trả kết quả

Bảng 2. Tổng hợp kết quả giải quyết TTHC theo huyện, thành phố

Tình hình xử lý	2019		2020	
	Số lượng hồ sơ (Bộ)	Tỷ lệ (%)	Số lượng hồ sơ (Bộ)	Tỷ lệ (%)
Tổng số hồ sơ	2.666		40.309	
Sớm	1.776	66,62	24.922	61,83
Đúng	171	6,41	4.893	12,14
Trễ	631	23,67	7.324	18,17
Chưa đến hạn	0	-	1.092	2,71
Quá hạn	0	-	0	-
Công dân rút	16	0,60	188	0,47
Hồ sơ dừng xử lý	72	2,70	1.890	4,69

Nguồn: Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và Trả kết quả

Năm 2019, Trung tâm đã tiếp nhận 2.666 hồ sơ thuộc UBND các huyện, thành phố, trong đó hồ sơ xử lý sớm chiếm 66,62%; hồ sơ xử lý đúng thời hạn 6,41%; hồ sơ xử lý trễ là 23,67%. Năm 2020, Trung tâm đã tiếp nhận 40.309 hồ sơ thuộc UBND huyện, thành phố, trong đó hồ sơ xử lý sớm chiếm 61,83%; hồ sơ xử lý đúng thời hạn 12,14%; hồ sơ xử lý trễ là 18,17%. Cả 2 năm 2019 và 2020 không có hồ sơ quá hạn, tỷ lệ xử lý hồ sơ đúng hạn khối

huyện, thành phố là 73,39% và 76,68%. Như vậy, tỷ lệ hồ sơ xử lý trễ còn chiếm tỷ lệ cao. (Bảng 3)

Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân khi thực hiện TTHC tại Trung tâm cho thấy, đa số cá nhân, tổ chức rất hài lòng với giải quyết TTHC. Cụ thể: Trung tâm đã nhận được 26.294 lượt đánh giá, trong đó: Rất hài lòng là 24.385, chiếm tỷ lệ 92,74%; Hài lòng là 1.874 chiếm tỷ lệ 7,13%; Bình thường là 32, chiếm tỷ lệ 0,12%; Không hài lòng là 3, chiếm tỷ lệ 0,01%.

Bên cạnh kết quả đạt được, trong công tác phối hợp của Trung tâm với các sở ngành trong việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC còn một số tồn tại, hạn chế phát sinh, cụ thể:

- Còn xảy ra tình trạng cán bộ biệt phái của sở ngành thẩm định tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân sau đó chuyển đến sở ngành giải quyết thì sở ngành trả hồ sơ, yêu cầu bổ sung chỉnh sửa do hồ sơ không đảm bảo thành phần hồ sơ hoặc không hợp lệ.

- Phần mềm một cửa điện tử vẫn còn hạn chế, một số tính năng chưa được bổ sung kịp thời để phục vụ cho công tác tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

- Tình trạng cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ tại Trung tâm nhưng liên hệ trực tiếp với các sở ngành tỉnh để giải quyết thủ tục hành chính hoặc cán bộ sở ngành liên hệ trực tiếp với người thực hiện thủ tục hành chính để yêu cầu bổ sung, chỉnh sửa hồ sơ không thông qua Trung tâm vẫn còn diễn ra.

- Chưa sử dụng triệt để hồ sơ điện tử để giải quyết TTHC mà còn chờ hồ sơ giấy, từ đó làm kéo dài thời gian giải quyết TTHC.

- Còn xảy ra tình trạng giải quyết TTHC trễ hẹn.

Bảng 3. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân khi thực hiện TTHC năm 2020

STT	Cơ quan, đơn vị	Tổng lượt đánh giá	Mức độ đánh giá			
			Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
1	Sở Tư pháp	3.896	3.793	101	2	0
2	Sở Y tế	1.059	973	84	2	0
3	Sở Kế hoạch và Đầu tư	759	681	78	0	0
4	Sở Tài nguyên và Môi trường	1.360	1.304	54	2	0
5	Sở Xây dựng	1.295	1.210	82	3	0
6	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	576	567	8	1	0
7	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	5.352	4.785	563	4	0
8	Sở Thông tin và Truyền thông	135	106	28	0	1
9	Sở Công Thương	436	396	40	0	0
10	Sở Giao thông Vận tải	3.943	3.643	297	2	1
11	Sở Tài chính	641	616	24	0	1
12	Sở Ngoại vụ	19	18	1	0	0
13	Sở Khoa học và Công nghệ	88	80	8	0	0
14	Sở Nội vụ	260	244	15	1	0
15	Sở Lao động, Thương binh và xã hội	6.041	5.553	473	15	0
16	Sở Giáo dục và Đào tạo	434	416	18	0	0
Tổng cộng		26.294	24.385	1.874	32	3

Nguồn: Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh

- Vẫn còn đánh giá không hài lòng về thái độ phục vụ công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm.

2. Giải pháp nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ngãi

Hoàn thiện quy trình giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm

- Công khai toàn bộ quy trình thủ tục giải quyết các dịch vụ hành chính công trên tất cả các phương diện thời hạn, yêu cầu, mức phí...

- Xây dựng và hoàn thiện quy trình giải quyết các TTHC theo tiêu chuẩn ISO 9001: 2015.

Hoàn thiện đội ngũ công chức, viên chức tham gia giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm

- Cân nhắc tuyển dụng thêm cán bộ công chức tăng cường cho Trung tâm.

- Xây dựng cơ chế biệt phái công chức từ các Sở chuyên môn đến công tác tại Trung tâm.

- Tiếp tục đẩy mạnh công tác tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ cho đội ngũ công chức trực tiếp thực hiện giải quyết TTHC.

Hoàn thiện tổ chức và hoạt động của Trung tâm

- rà soát, từng bước sắp xếp lại cơ cấu tổ chức bộ máy bên trong của các cơ quan chuyên môn gọn nhẹ, hợp lý theo hướng đa ngành, đa lĩnh vực, thực hiện quản lý bằng pháp luật và chính sách, hướng dẫn và kiểm tra thực hiện nhằm đáp ứng yêu cầu giải quyết TTHC.

- Tiếp tục phân cấp và ủy quyền cho các sở, ban

ngành và cấp huyện, xã theo chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền và tổ chức bộ máy về giải quyết TTHC.

Ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính

Hoàn thiện và đẩy mạnh hoạt động của mạng

thông tin điện tử hành chính trên Internet. Triển khai hoàn tất các dự án ứng dụng công nghệ thông tin đã được phê duyệt và trang bị các phần mềm tác nghiệp cơ bản liên quan đến các dịch vụ công trọng điểm ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Nguyễn Cảnh Chất (2005). *Hành chính công và quản lý hiệu quả chính phủ*. NXB Lao động xã hội.
2. Chính phủ (2018). *Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính*.
3. Vũ Quỳnh (2017). Nghiên cứu chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn thành phố Hà Nội. *Tạp chí Kinh tế và Dự báo*.

Ngày nhận bài: 8/2/2021

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 8/3/2021

Ngày chấp nhận đăng bài: 18/3/2021

Thông tin tác giả:

1. ThS. HỒ THỊ THANH PHƯƠNG

2. HỒ THỊ ĐÀN

Trường Cao đẳng Kinh tế - Kỹ thuật Thái Nguyên

THE SETTLEMENT OF ADMINISTRATIVE PROCEDURES IN QUANG NGAI PROVINCES CENTER FOR PUBLIC ADMINISTRATION SERVICES

● Master. **HO THI THANH PHUONG**

● **HO THI DAN**

College of Economics and Techniques
Thai Nguyen University

ABSTRACT:

This paper analyzes the achieved goals of public administrative reform, especially in terms of administrative procedures settlement, in Quang Ngai Province.

Keywords: settlement, administrative procedures, satisfaction, Quang Ngai Province.