

# CHUYỂN BIẾN MỚI VỀ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH Ở BẮC GIANG

TS. BÙI VĂN HUẤN, ThS. NGUYỄN THỊ NGỌC HÀ  
Trưởng Chính trị tỉnh Bắc Giang

*Thực hiện Nghị quyết Đại hội Đảng bộ tỉnh nhiệm kỳ 2020-2025 và Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15-7-2021 của Chính phủ, công tác cải cách hành chính (CCHC) nhà nước tỉnh Bắc Giang đã đạt nhiều kết quả với những chuyển biến quan trọng trong xây dựng nền hành chính phục vụ, tạo được lòng tin trong nhân dân và doanh nghiệp.*

## **Chuyển biến quan trọng**

Nhận thức rõ vai trò của CCHC, tỉnh Bắc Giang đã ban hành nhiều văn bản chỉ đạo, triển khai thực hiện công tác CCHC trên địa bàn, trong đó tập trung thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu nhằm cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, năng lực cạnh tranh, nâng cao hiệu lực, hiệu quả chỉ đạo điều hành, đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính (TTHC)... Quá trình cải cách TTHC, Bắc Giang luôn bảo đảm tuân thủ các nguyên tắc cơ bản: Tuân thủ pháp luật; đơn giản, dễ hiểu, dễ thực hiện, tiết kiệm khi thực hiện; có tính hệ thống và phù hợp với thực tế; đúng thẩm quyền; chính xác, khách quan, công minh; công khai hóa và bình đẳng trước pháp luật; đơn giản.

Sau 10 năm triển khai thực hiện Chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2011-2020 và hơn 1 năm thực hiện Chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2021-2030, các mục tiêu, chỉ tiêu, nội dung, nhiệm vụ về công tác cải cách TTHC của Bắc Giang cơ bản được hoàn thành. Kết quả này đã góp phần hoàn thiện hệ thống chính trị bảo đảm tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả; thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội, cải thiện

môi trường đầu tư kinh doanh và năng lực cạnh tranh của tỉnh, nâng cao mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, đưa chỉ số CCHC của Bắc Giang thuộc nhóm dẫn đầu cả nước (năm 2022 xếp thứ 7/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương với chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính là 88,65%). Kết quả cụ thể như sau:

1. *Kiểm soát tốt các TTHC.* Việc ban hành và tổ chức thực hiện kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC được thực hiện theo quy định của Chính phủ: Các sở, ngành đã thực hiện đánh giá tác động, trình UBND tỉnh ban hành đối với 227 TTHC được quy định trong 70 văn bản quy phạm pháp luật của tỉnh. Việc ban hành TTHC được kiểm soát bảo đảm chất lượng theo quy định. Tất cả các TTHC trước khi ban hành đều thực hiện đánh giá tác động và không có TTHC nào ban hành trái thẩm quyền quy định. Tỉnh đã triển khai và duy trì hệ thống tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân tại Văn phòng UBND tỉnh theo quy định. Các sở, ngành, cấp huyện, xã đều công khai số điện thoại, đường dây nóng của lãnh đạo và địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

của người dân, doanh nghiệp khi gặp khó khăn, vướng mắc trong giải quyết TTHC.

Từ năm 2011 đến nay, tỉnh đã tiếp nhận hàng trăm phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính và hành vi hành chính; 100% phản ánh, kiến nghị đã được cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết theo đúng quy định. Định kỳ hằng tháng, Chủ tịch UBND tỉnh tổ chức gặp mặt, tiếp xúc với các nhà đầu tư, doanh nghiệp đang hoạt động trên địa bàn, qua đó nắm bắt tâm tư, nguyện vọng, tình hình hoạt động, những khó khăn, vướng mắc để có những chỉ đạo, điều chỉnh hợp lý hỗ trợ doanh nghiệp phát triển. Bên cạnh đó, một số cơ quan: Sở Tư pháp, Sở Giao thông Vận tải, Sở Xây dựng, Sở Công thương, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Bảo hiểm xã hội tỉnh..., hằng năm đều tổ chức hội nghị đối thoại với các nhà đầu tư, doanh nghiệp và người dân về giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền.

### 2. Thực hiện công bố, công khai hóa TTHC.

Từ năm 2011-2021, Chủ tịch UBND tỉnh ban hành 208 quyết định công bố 14.559 TTHC áp dụng trên địa bàn tỉnh, cắt giảm từ 25 đến 30% thời gian giải quyết so với quy định của Trung ương đối với các TTHC có thời hạn giải quyết từ 15 ngày trở lên. Tất cả các TTHC sau khi công bố được cập nhật, công khai đầy đủ, kịp thời trên *Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC, Trang thông tin điện tử và phần mềm Một cửa điện tử*. Đồng thời, thực hiện niêm yết công khai tại Trung tâm phục vụ hành chính công, bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã theo quy định. Thực hiện số hóa, mẫu hóa với 2.200 TTHC thường xuyên phát sinh hồ sơ để tạo điều kiện thuận lợi tối đa cho người dân, doanh nghiệp.

### 3. Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông hiệu quả.

Đến nay, tỉnh đã triển khai chứng thực điện tử tại 10/10 UBND huyện, thành phố và 209/209 UBND xã, phường, thị trấn, thực hiện chứng thực 30.946 lượt bản sao

điện tử từ bản chính trên Cổng dịch vụ công quốc gia, đạt và vượt chỉ tiêu so với yêu cầu của Chính phủ. Triển khai kết nối liên thông Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Bắc Giang với phần mềm đăng ký khai sinh điện tử của Bộ Tư pháp trên phạm vi toàn tỉnh từ ngày 1-9-2021; với phần mềm của Tổng cục Thuế để thực hiện nghĩa vụ tài chính trực tuyến trong thực hiện TTHC về đất đai cho hộ gia đình, cá nhân; kết nối thanh toán, đối soát, thống kê tài chính của các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện và UBND cấp xã với hệ thống đối soát thanh toán trực tuyến để thuận tiện cho người dân, doanh nghiệp và các đơn vị thụ hưởng. Lắp đặt hệ thống QR-Code cho phép thanh toán tại quầy giao dịch qua hình thức mã quét đối với các TTHC thực hiện “5 tại chỗ” tại bộ phận một cửa các cấp. UBND huyện Việt Yên, Hiệp Hòa thí điểm áp dụng mô hình thuê dịch vụ bưu điện đảm nhận một số công việc hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC tại bộ phận một cửa; thường xuyên số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC trong các cơ quan nhà nước.

Từ năm 2011 đến nay, tỉnh đã tiếp nhận, giải quyết đúng và trước hạn trên 99% hồ sơ TTHC, trong đó: Số lượng hồ sơ TTHC được giải quyết đúng và trước hạn tại các sở, cơ quan thuộc UBND tỉnh đạt tỷ lệ 99,7%; cấp huyện đạt 98,1%; cấp xã đạt 99,8%. Số hồ sơ giải quyết quá hạn có tỷ lệ thấp, tập trung chủ yếu ở lĩnh vực tài nguyên - môi trường, lao động, thương binh và xã hội, kế hoạch và đầu tư, tư pháp... Cùng với đó, tỉnh đã triển khai tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp thường xuyên cập nhật, niêm yết công khai các TTHC mới ban hành, theo dõi, đôn đốc việc tiếp nhận và trả kết quả TTHC, không để xảy ra tình trạng gây khó khăn, phiền hà cho người dân và doanh nghiệp khi giải quyết TTHC; kịp thời thông



báo công khai tình trạng, kết quả giải quyết hồ sơ đến tổ chức, người dân.

### **Hạn chế**

Bên cạnh kết quả đạt được, công tác CCHC ở Bắc Giang còn một số hạn chế: Người đứng đầu một số đơn vị, địa phương vẫn chưa nhận thức đầy đủ về nội dung, vai trò và tầm quan trọng của công tác kiểm soát, cải cách TTHC dẫn đến việc chỉ đạo chưa thật sự quyết liệt, một số nội dung của công tác này tại một số cơ quan, đơn vị thực hiện chưa đúng quy định. Công tác kiểm soát TTHC của một số cơ quan, địa phương chưa kịp thời, chưa chủ động nghiên cứu đề ra các giải pháp mới trong cải cách TTHC; kết quả TTHC chậm được công bố. Việc niêm yết công khai TTHC tại một số xã, phường, thị trấn chưa bảo đảm về nội dung và hình thức.

TTHC ở một số lĩnh vực còn rườm rà, phức tạp, gây khó khăn cho tổ chức, cá nhân trong quá trình thực hiện. Việc giải quyết TTHC cho tổ chức và người dân còn dễ xảy ra tình trạng quá hạn, người dân phải đi lại nhiều lần.

Việc áp dụng cùng lúc nhiều phần mềm trong giải quyết TTHC do các đơn vị khác nhau thiết kế, xây dựng, không kết nối liên thông các cấp đã gây khó khăn cho người dân và doanh nghiệp trong quá trình sử dụng. Hệ thống phần mềm một cửa điện tử liên thông 3 cấp hoạt động chưa ổn định, một số chức năng chưa đáp ứng yêu cầu, việc số hóa, cập nhật quy trình nội bộ giải quyết TTHC trên phần mềm còn chưa phù hợp. Kinh phí dành để trang bị cơ sở vật chất (chủ yếu là máy móc, thiết bị) phục vụ việc tổ chức lại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ở cấp huyện, cấp xã tại một số địa phương gặp khó khăn.

Tỷ lệ tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích, số hồ sơ TTHC giải quyết trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 còn thấp do chưa bảo đảm hạ tầng thông tin, thiếu hệ thống hỗ trợ thanh toán trực tuyến và

do người dân, doanh nghiệp chưa quen với việc giải quyết TTHC trực tuyến, chưa thực sự mạnh mẽ tuyên truyền sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

### **Định hướng thời gian tới**

*Một là*, nhận thức của cán bộ, người dân và doanh nghiệp phải được chuyển từ cơ chế hành chính “mệnh lệnh”, “xin - cho” sang nền hành chính “phục vụ”; coi người dân và doanh nghiệp thực sự là “đối tác”, “khách hàng” trong cung cấp dịch vụ công. Xác định cải cách TTHC là nhiệm vụ trọng tâm, là khâu đột phá trong CCHC. Tăng cường hơn nữa công tác thông tin, tuyên truyền về xây dựng, vận hành chính quyền điện tử ở các cấp; nâng cao hiệu quả khai thác, sử dụng hệ thống quản lý văn bản và điều hành, cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4.

*Hai là*, tập trung nguồn lực để thực hiện cải cách TTHC, trong đó chú trọng phân công, bố trí cán bộ, công chức có nghiệp vụ chuyên môn, có kinh nghiệm, kỹ năng, có phẩm chất tốt tham gia vào quá trình CCHC. Cùng cố nhân sự làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp bảo đảm đúng quy định. Tạo điều kiện cho cán bộ, công chức không chỉ tham gia các lớp đào tạo, bồi dưỡng theo kế hoạch mà còn tự học, tự rèn, tự nâng cao năng lực bản thân. Quan tâm đầu tư trang bị cơ sở vật chất, nhất là các thiết bị như máy vi tính, máy in, máy scanner có cấu hình cao để thực hiện việc luân chuyển và số hóa hồ sơ, hướng tới thực hiện giải quyết hồ sơ trên môi trường điện tử...

*Ba là*, phát huy vai trò của người đứng đầu cấp ủy, chính quyền tích cực đổi mới, dám nghĩ, dám làm, dám chịu trách nhiệm đối với những công việc mới, tạo ra hiệu ứng, sức lan tỏa và hiệu quả thực tế như mô hình Trung tâm phục vụ hành chính công, Bộ phận một cửa kiểu mẫu... Nâng cao hiệu quả thực thi công vụ cho đội ngũ công chức tiếp nhận và giải quyết TTHC. Lấy kết quả cải cách TTHC hằng năm

là cơ sở quan trọng để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ, năng lực lãnh đạo, điều hành của người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước các cấp trong tỉnh; là một trong những tiêu chí đánh giá, bình xét thi đua, khen thưởng cho tập thể, cá nhân. Phát động phong trào thi đua về cải cách TTHC tại cơ quan, đơn vị, địa phương, trọng tâm là các vấn đề như: Giải pháp nâng cao chất lượng, hiệu quả giải quyết hồ sơ TTHC; chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính trong thi hành công vụ; văn hóa công sở...

*Bốn là*, tích cực ứng dụng công nghệ thông tin mạnh mẽ hơn nữa trong cải cách TTHC, đẩy mạnh ứng dụng Cổng thông tin điện tử, Cổng Dịch vụ công, Trục liên thông văn bản, phần mềm Quản lý văn bản và điều hành công

việc, hệ thống thông tin một cửa điện tử liên thông 3 cấp, hệ thống hợp trực tuyến và các phần mềm chuyên ngành khác. Thực hiện hiệu quả công tác kiểm tra, thanh tra việc thực thi công vụ của đội ngũ công chức tiếp nhận và giải quyết TTHC. Xử lý nghiêm cán bộ, công chức vi phạm và khen thưởng kịp thời cán bộ, công chức hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ nhằm tiếp tục tạo bước chuyển căn bản trong quan hệ giữa cơ quan hành chính nhà nước với tổ chức, doanh nghiệp và cá nhân, giữa các cơ quan hành chính nhà nước với nhau trong giải quyết và thực hiện các TTHC. Tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp về cơ chế, chính sách, TTHC không còn phù hợp □

### NHÌN LẠI VIỆC THỰC HIỆN...

(Tiếp theo trang 10)

chức bộ máy, biên chế của toàn hệ thống chính trị. Cấp ủy các cấp chú trọng làm tốt công tác giáo dục chính trị tư tưởng, nâng cao nhận thức của cán bộ, đảng viên về yêu cầu đổi mới, sắp xếp tổ chức bộ máy, tinh giản biên chế; tăng cường tuyên truyền, vận động, thuyết phục, tạo sự thống nhất và đồng thuận trước khi tổ chức triển khai thực hiện các mô hình.

*Hai là*, việc thực hiện mô hình tổ chức mới và kiêm nhiệm chức danh cần xuất phát từ thực tiễn, phải có kế hoạch và lộ trình cụ thể, phù hợp với tình hình thực tế mỗi cơ quan, đơn vị, địa phương. Trong thực hiện chú ý những yêu cầu về nhiệm vụ chính trị, bảo đảm tính ổn định, tích cực, hiệu quả, tránh chủ quan, nóng vội. Thực hiện mô hình thí điểm phải gắn với tinh giản biên chế, cơ cấu lại và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và không tăng thêm đầu mối, biên chế.

*Ba là*, thực hiện mô hình thí điểm cần có quyết tâm chính trị cao, nỗ lực lớn, hành động quyết liệt, xác định rõ vai trò, trách nhiệm tập thể, cá nhân, nhất là người đứng đầu. Người đứng đầu cấp ủy, tổ chức đảng, cơ quan, đơn vị phải trực tiếp chỉ đạo và thường xuyên kiểm tra, giám sát việc triển khai và tổ chức thực hiện tại đơn vị, địa phương. Bên cạnh đó, cần chủ động phát huy tính tích cực, sáng tạo của tập thể và cá nhân. Chú ý tạo hành lang pháp lý khoa học về cơ chế, chính sách cán bộ phù hợp với thực tiễn để góp phần nâng cao hiệu quả trong thực hiện các mô hình tổ chức mới.

*Bốn là*, thường xuyên tiến hành rà soát, bổ sung, hoàn thiện chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, mối quan hệ công tác giữa các tổ chức trong hệ thống chính trị, khắc phục tình trạng trùng lặp, chồng chéo, bỏ sót công việc để một tổ chức, một người có thể đảm nhiệm nhiều việc, nhưng một việc chỉ do một tổ chức, một người chủ trì và chịu trách nhiệm chính □

**Hoan nghênh bạn đọc phê bình Tạp chí**