

CN-05

# **ĐỘT PHÁ TRONG CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH Ở ĐỒNG NAI**

*(Bài đăng trên trang nhất Báo Nhân Dân số ra ngày 13-11-2017)*

*Chương trình tổng thể cải cách hành chính (CCHC) Nhà nước, giai đoạn 2011 - 2020 đặt ra mục tiêu đến năm 2020 có hơn 80% số người dân, doanh nghiệp (DN) hài lòng về sự phục vụ của bộ máy chính quyền các cấp. Tại tỉnh Đồng Nai, với nhiều cách làm sáng tạo, tỷ lệ người dân, tổ chức hài lòng về giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) năm 2016 đạt hơn 84%, về đích mục tiêu Chương trình tổng thể CCHC Nhà nước đề ra trước bốn năm.*

## **Cơ chế một cửa liên thông hiện đại**

Với quyết tâm đẩy mạnh CCHC, hướng đến mục tiêu vì nhân dân, vì DN để phục vụ, cách đây hai năm, tỉnh Đồng Nai đã hoàn thiện CCHC đồng bộ từ cấp tỉnh đến cấp xã, thật sự mang lại nhiều tiện ích cho nhân dân. Kể từ đó, cá nhân, tổ chức khi đến làm TTHC ở cơ quan công quyền đã quen dần với máy bấm số thứ tự tự động, bảng công khai bộ TTHC, màn hình cảm ứng tra cứu thông tin và chấm điểm cán bộ, công chức...

Ông Hoàng Nguyên Các, xã Trung Hòa, huyện Trảng Bom (Đồng Nai) nhận xét: "Phòng tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC của UBND xã Trung Hòa khang trang, rộng rãi, mát mẻ, có ghế ngồi, nước uống. Cán bộ, công chức tiếp đón vui vẻ, lịch sự, giải thích nhiệt tình, nhất là TTHC đơn giản hơn trước đây nhiều". Không chỉ riêng ông Các, theo đánh giá của nhiều người dân ở các địa phương trên địa bàn tỉnh, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức ở cả ba cấp đã có nhiều chuyển biến, hạn chế được tình trạng gây khó dễ, những nhiễu.

Thực tế cho thấy, một trong những hiệu quả thiết thực trong triển khai cơ chế một cửa liên thông hiện đại là kiểm soát chặt chẽ TTHC, rà soát và loại bỏ những thủ tục không cần thiết. Cụ thể, khi triển khai, thực hiện một cửa liên thông hiện đại, tỉnh Đồng Nai đã ban hành các quyết định bãi bỏ, sửa đổi, bổ sung bộ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của tám sở, ngành và bộ TTHC của UBND cấp huyện, cấp xã. Đây là điểm mấu chốt dẫn đến giải quyết TTHC nhanh, gọn, mang lại sự hài lòng của người dân ngày càng tăng. Theo công bố chỉ số CCHC của Bộ Nội vụ, Đồng Nai là một trong số các địa phương dẫn đầu cả nước liên tục bốn năm qua, trong đó, năm 2016, đứng thứ 4 trong số 63 tỉnh, thành phố.



*Người dân đến Trung tâm Hành chính công tỉnh Đồng Nai làm các thủ tục hành chính.*

Ngay lần đầu đặt chân đến Trung tâm hành chính công (TTHCC) tỉnh Đồng Nai làm lý lịch tư pháp, ông Nguyễn Đức Hùng, xã Long Giao, huyện Cẩm Mỹ khá bất ngờ vì ngay từ điểm gửi xe, vào thang máy, bấm số thứ tự đều được nhân viên hướng dẫn, chu đáo. Ấn tượng nhất đối với ông là hồ sơ được giải quyết nhanh gọn, trong vòng mười phút. "Tôi thấy hay ở chỗ, tôi không phải trở lại trung

tâm để lấy kết quả vì ở đây có bộ phận trả kết quả tận nhà, với mức phí dịch vụ 20 nghìn đồng, giúp tôi tiết kiệm thời gian, chi phí đi lại", ông Hùng phấn khởi cho biết. Không chỉ người dân, nhiều đại diện DN cũng hài lòng về thái độ hòa nhã, phong cách phục vụ chuyên nghiệp nơi đây.

Anh Lê Văn Hoàng Sơn, nhân viên Công ty tư vấn xây dựng Sông Đà có nhu cầu làm thủ tục thẩm định bản vẽ thi công. Trước đây, thay vì phải lần lượt gõ cửa nhiều sở, ngành liên quan, nay anh chỉ nộp một đầu mối. Sau khoảng 30 phút tiếp nhận hồ sơ, anh đã có trong tay tờ biên nhận trả kết quả. Anh Sơn chia sẻ: "Lúc trước, để hoàn thành những thủ tục này phải đi nhiều cơ quan, nhưng giờ tôi chỉ cần chuẩn bị một lần vì trên mạng đã có hướng dẫn cụ thể rất thuận tiện và nhanh chóng". Giám đốc TTHCC tỉnh Đồng Nai Nguyễn Thị Thanh Thảo cho biết: "Sau hơn sáu tháng đi vào hoạt động, TTHCC đã tiếp nhận, giải quyết hơn 39.823 hồ sơ, tỷ lệ trả hồ sơ trước và đúng thời hạn đạt 95,6%".

TTHCC tỉnh Đồng Nai tập trung bộ phận một cửa liên thông của tất cả các sở, ngành nhằm giải quyết cùng lúc nhiều hồ sơ, thủ tục của DN, người dân. Điểm nhấn của khâu đột phá trong CCHC ở Đồng Nai là dựa vào các sản phẩm công nghệ thông tin có đông người sử dụng để phát triển "chính quyền điện tử". Đáng chú ý, TTHCC đang sử dụng phần mềm thống nhất đồng loạt cho tất cả các sở, ngành. Phần mềm này cho phép công chức sau khi tiếp nhận hồ sơ của người dân, có thể đi vào hệ thống chuyên ngành của các đơn vị được liên thông với phần mềm khung Egov.

"Cuối năm vừa qua, Đồng Nai đã khẳng định mục tiêu quyết tâm đưa công nghệ thông tin vào giải quyết TTHC. Đây là bước đột phá nhằm xây dựng một chính quyền thân thiện, gần dân, công khai minh bạch TTHC. Bởi, sau khi nộp hồ sơ, quy trình xử lý được cập nhật trên mạng thông qua hệ thống Zalo để người dân, DN có thể theo dõi, giám sát, Đồng Nai còn dùng tài khoản Zalo liên kết với tổng

đài 1022 để tiếp nhận những câu hỏi và giải đáp trực tiếp cho người dân", Phó Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Đồng Nai Lê Hoàng Ngọc cho biết.

### **Xây dựng chính quyền thân thiện, gần dân và minh bạch**

Từ tháng 7-2017, tỉnh Đồng Nai bắt đầu triển khai thí điểm tiếp nhận, trả kết quả giải quyết hồ sơ theo mô hình "Phi địa giới hành chính" ở lĩnh vực đất đai. Cụ thể, người dân có nhu cầu làm thủ tục về đất đai thuộc thẩm quyền cấp tỉnh, chỉ cần nộp hồ sơ ở cấp xã, huyện và sẽ được liên thông lên TTHCC. Sau khi giải quyết xong, kết quả sẽ được chuyển về trả cho người dân. Như ở TP Biên Hòa, trong hai tháng (tháng 7 và 8), TTHCC đã tiếp nhận 468 hồ sơ từ TP Biên Hòa liên thông lên để giải quyết, giảm thời gian đi lại cho người dân rất nhiều.



*Mô hình Trung tâm Hành chính công của tỉnh Đồng Nai đang được nhiều địa phương quan tâm học tập.*

Phó Giám đốc Sở Nội vụ tỉnh Đồng Nai Tạ Quang Trường cho rằng: "Khi Đồng Nai triển khai Luật Đất đai, đồng thời triển khai mô hình văn phòng đăng ký một cấp. Tức là, khi nộp hồ sơ đất đai ở xã, xã sẽ liên thông về huyện, huyện sẽ chuyển tất cả các dữ liệu, hồ sơ đến TTHCC để giải quyết. Sau khi giải quyết

xong, trung tâm trả kết quả cho dân về huyện, xã. Thủ tục đất đai là thủ tục phức tạp nhất nhưng hiện đã áp dụng thành công thì các lĩnh vực khác cũng thực hiện được. Đơn cử, như thủ tục đổi giấy phép lái xe, thủ tục lý lịch tư pháp... trước đây, người dân phải lên tỉnh thì nay chỉ nộp hồ sơ ở xã, huyện là giải quyết được".

Ông Trường cho biết thêm: "Sau khi đưa tất cả các sở, ngành về TTHCC để liên kết ngang, nhằm phục vụ người dân tốt hơn, bước kế tiếp chúng tôi thực hiện là liên kết dọc. Điều này có nghĩa, người dân có thể lựa chọn nộp hồ sơ ở tỉnh để giải quyết ở huyện, hoặc nộp hồ sơ ở huyện để giải quyết các hồ sơ thuộc thẩm quyền của tỉnh. Để liên kết này thành công phải dựa trên sự phát triển của công nghệ thông tin kết hợp dịch vụ của bưu điện. Bưu điện không còn đơn thuần trả kết quả cho người dân tại nhà, mà còn lấy hồ sơ của người dân tại nhà chuyển đến trung tâm. Ở TTHCC có bố trí hai quầy bưu điện để phục vụ người dân và DN. Ông Trường cũng nhấn mạnh: "Mỗi tỉnh, thành phố có một cách làm khác nhau, Đồng Nai khi triển khai CCHC là triển khai mô hình từ dưới lên trên. Nghĩa là chúng tôi làm ở cấp xã trước, sau đó làm ở cấp huyện và cuối cùng làm ở cấp tỉnh, mà cụ thể là TTHCC của tỉnh. Do đó, người dân, DN có thể nộp hồ sơ ở cấp xã, cấp huyện và kết nối lên tỉnh hay ngược lại để giải quyết".

Mục tiêu của Đồng Nai trong 5 năm tới là xây dựng hệ thống các cơ quan hành chính nhà nước thông suốt, hướng tới kết nối với Chính phủ điện tử, mà trọng tâm nhắm vào lĩnh vực thuế, hải quan, cấp giấy phép đầu tư, bảo hiểm xã hội, y tế... Song, dù cơ sở vật chất, máy móc có hiện đại đến mấy, mà tinh thần, thái độ phục vụ người dân của cán bộ, công chức không tốt thì CCHC cũng không thành công.

Dự kiến, cuối năm nay, Sở Nội vụ Đồng Nai sẽ hoàn thiện hệ thống đánh giá mức độ hài lòng của người dân, DN về TTHC và triển khai đồng bộ trên toàn tỉnh với nhiều hình thức khác nhau, hướng tới tỷ lệ hài lòng đạt từ 90% trở lên trong năm 2017. Trước yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội sôi động, địa phương đang

triển khai hàng loạt dự án trọng điểm thuộc vùng kinh tế trọng điểm phía nam, lãnh đạo tỉnh Đồng Nai đưa ra thông điệp: Sẽ thay thế cán bộ, công chức lơ là, chây ỳ công việc, cố tình sách nhiễu, làm khó người dân và DN trong giải quyết TTHC.