

Năm 2024

THỨ BA

Phát hành: 14/5/2024

Bản tin

Điểm báo



CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH

(Phát hành hàng ngày từ thứ Hai đến thứ Sáu)

Trong ngày, một số vấn đề được báo chí quan tâm phản ánh:

CẢI CÁCH ĐỊA PHƯƠNG.....	1
1. Lý do TPHCM đề xuất không thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh.....	1
2. Hà Nội: Bước đột phá trong cải cách hành chính tại một quận.....	2
3. Cà Mau: Cải cách hành chính gắn với chuyển đổi số.....	4
4. Thái Nguyên: Ký thỏa thuận hợp tác phối hợp triển khai dịch vụ công trực tuyến.....	5
5. Hải quan Tây Ninh: Ứng dụng Hải quan số, thông minh.....	5
6. Thanh Hóa: Xây dựng nền hành chính vì Nhân dân phục vụ.....	7
7. Đồng Nai: Doanh nghiệp Nhật Bản chỉ cần nộp hồ sơ tại một bàn.....	9
8. Bà Rịa-Vũng Tàu: Hướng tới sự hài lòng của người dân.....	9
9. Kiên Giang: “Í ạch” giải quyết thủ tục hành chính, nhiều cán bộ phải kiểm điểm.....	11
QUẢN LÝ HÀNH CHÍNH.....	12
10. Thực thi nghiêm kỷ luật, kỷ cương công vụ.....	12

CẢI CÁCH ĐỊA PHƯƠNG

Lý do TPHCM đề xuất không thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh

Ngày 13.5, UBND TPHCM có văn bản báo Bộ Nội vụ về tình hình tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn TPHCM.

Liên quan đến việc tổ chức Bộ phận Một cửa cấp tỉnh, UBND thành phố kiến nghị không thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh vì mô hình đó không khả thi với đô thị như TPHCM có diện tích lớn, dân số đông, lượng hồ sơ thủ tục hành chính nhiều (trung bình mỗi năm, thành phố tiếp nhận từ 18 đến 20 triệu hồ sơ, trong đó, khoảng 60% hồ sơ tiếp nhận trực tiếp và qua dịch vụ bưu chính công ích và 40% hồ sơ tiếp nhận trực tuyến).

Hơn nữa, trụ sở các cơ quan hành chính tại TPHCM không tập trung, mỗi đơn vị hành chính cấp chính quyền đô thị thực hiện theo mô hình thủ trưởng nên việc tổ chức kết

hợp thống nhất một đầu mỗi Bộ phận Một cửa các cấp trên cùng địa bàn chưa phù hợp sẽ gây chông chéo về quyền hạn, trách nhiệm cũng như khó khăn về mặt khoảng cách địa lý, khối lượng công việc.

Vì vậy, TPHCM đề xuất tiếp tục triển khai tổ chức Bộ phận Một cửa tại các cơ quan chuyên môn thuộc UBND TPHCM.

Ngoài ra, UBND TPHCM cũng đề xuất Bộ, ngành nghiên cứu đề xuất chế độ, chính sách bồi dưỡng cho cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp nhằm kịp thời động viên, khuyến khích cán bộ, công chức tại Bộ phận Một cửa yên tâm công tác, gắn trách nhiệm phục vụ với quyền lợi, góp phần đưa Bộ phận Một cửa hoạt động ngày càng hiệu quả, nâng hơn nữa chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

Theo UBND TPHCM, hiện trên địa bàn thành phố có 360 Bộ phận Một cửa tại sở, ban, ngành, UBND quận, huyện, thành phố Thủ Đức, xã, phường, thị trấn và 5 Bộ phận Một cửa của cơ quan ngành dọc (đã bao gồm 1 Trung tâm Hành chính công thành phố Thủ Đức).

Tính đến ngày 30.4.2024, tổng số cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn thành phố là 2.644 cán bộ, công chức, viên chức. Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp thực hiện thống nhất việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính đã được Chủ tịch UBND thành phố ban hành, ứng dụng công nghệ thông tin trong thực hiện tiếp nhận, giải quyết hồ sơ.

Trong năm 2023 và quý I năm 2024, các cơ quan trên địa bàn thành phố thực hiện tiếp nhận 28.180.792 hồ sơ (trong đó 15.824.601 hồ sơ trực tuyến và 12.356.191 hồ sơ trực tiếp). Tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn trên địa bàn thành phố trong năm 2023 và quý I năm 2024, đạt 99,98%; đồng thời, bảo đảm 100% hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính trễ hạn thực hiện “Xin lỗi” người dân, doanh nghiệp theo quy định. (Laodong.vn 13/5, Huyền Trân)[Về đầu trang](#)

Hà Nội: Bước đột phá trong cải cách hành chính tại một quận

Năm 2023, chỉ số cải cách hành chính quận Hoàng Mai đứng 7 trong số 30 quận, huyện, thị xã của Hà Nội (tăng 14 bậc). Như vậy, trong năm qua, quận Hoàng Mai đã hoàn thành được một trong những mục tiêu quan trọng nhất của chính quyền, thiết thực kỷ niệm 20 năm thành lập Quận.

Sau 3 năm thực Chương trình 03 của Quận ủy Hoàng Mai về “Đẩy mạnh cải cách hành chính (CCHC), ứng dụng công nghệ thông tin, tăng cường kỷ cương, kỷ luật, xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức từng bước chuyên nghiệp hóa đáp ứng mô hình chính quyền đô thị giai đoạn 2022 - 2025”. Chỉ số CCHC quận lần lượt xếp thứ hạng là 19, 21 và 7 trong 30 quận, huyện của Hà Nội.

Có thể nói, 2 năm đầu quận Hoàng Mai đã không hoàn thành được các chỉ tiêu Chương trình 03/-CTr/QU đề ra, thậm chí năm 2022, thứ tự xếp hạng CCHC còn bị tụt 2 bậc.

Nhưng năm 2023, công tác CCHC của quận Hoàng Mai có sự thay đổi tích cực. Bởi, sau năm 2022, khi nhận thấy kết quả không như mong đợi, Quận ủy - UBND quận Hoàng Mai đã mạnh dạn, nghiêm khắc tự kiểm điểm, tìm ra nguyên nhân. Từ đó, xây dựng kế hoạch, tổ chức chỉ đạo quyết liệt việc khắc phục các nội dung hạn chế theo Bộ các tiêu chí chấm điểm, xác định chỉ số CCHC.

Theo đó, Quận ủy, UBND quận Hoàng Mai yêu cầu các phòng, ban đơn vị và 14 phường xây dựng kế hoạch hành động cụ thể phù hợp với điều kiện từng địa phương, đơn vị; Phân công trách nhiệm cá nhân và tổ chức thực hiện bảo đảm chất lượng, hiệu quả mục tiêu, nhiệm vụ đề ra. Thậm chí, trong một phiên họp Ban Chấp hành Đảng bộ quận, Chủ tịch UBND quận Nguyễn Minh Tâm còn nêu rõ trách nhiệm cá nhân của một số Ủy viên Ban Chấp hành, nếu công tác CCHC không có sự tiến triển.

Tiếp đến, UBND quận Hoàng Mai đã xây dựng các kế hoạch và tổ chức thanh tra, kiểm tra định kỳ, đột xuất về công tác CCHC, giám sát thái độ, ứng xử của cán bộ, công chức trong việc tiếp dân, thực thi công vụ. Trong 3 năm 2021 - 2024, quận đã tiến hành 69 cuộc kiểm tra tại các phòng, ban đơn vị và 14 phường trên địa bàn.

Tại trụ sở tiếp dân, các UBND phường đều công khai những nhiệm vụ của cán bộ, công chức để người dân có thể giám sát, phản ánh chất lượng làm việc của cán bộ. Từ đó, quận sẽ yêu cầu xử lý các tồn tại, hạn chế và từng bước nâng cao chất lượng công tác CCHC của chính quyền và trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức. Ai làm tốt, được dân tin yêu, ghi nhận sẽ được khen thưởng và ngược lại, rất rõ ràng.

Để cải thiện chỉ số CCHC, lãnh đạo quận Hoàng Mai xác định yếu tố con người vẫn là quan trọng nhất. Trước hết, lãnh đạo các đơn vị phải làm chuyển biến sâu sắc nhận thức của đội ngũ cán bộ, cùng nhau đoàn kết, hỗ trợ nhau làm tốt phần việc của mình, phòng mình, phường mình, đơn vị mình thì mới cải thiện được hiệu quả xử lý công việc.

Bên cạnh đó, quận Hoàng Mai đã đầu tư 6,38 tỷ đồng mua sắm trang thiết bị Bộ phận một cửa của quận và 14 phường; đầu tư 1,6 tỷ đồng nâng cấp Trang thông tin điện tử, cấp kinh phí 625 triệu để cải tạo mạng LAN cho 14 phường.

Theo Giám đốc Sở Nội vụ Trần Đình Cảnh, kết quả chỉ số CCHC trung bình cả hai khối sở, cơ quan tương đương và khối UBND các quận, huyện, thị xã đều tăng so với năm 2022. Khối quận, huyện, thị xã, chỉ số CCHC trung bình năm 2023 là 94,01% (tăng 1,26% so với năm 2022).

Theo đó, 100% UBND các quận, huyện, thị xã có Chỉ số CCHC năm 2023 đạt được kết quả cao trên 90%. Hoàng Mai cùng 8 quận, huyện khác: Đống Đa, Nam Từ Liêm, Hoàn

Kiểm, Cầu Giấy, Thanh Trì, Ba Đình, Hoài Đức và Quốc Oai đạt kết quả Chỉ số CCHC trên 95%.

Các chỉ số “Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC”; “Cải cách thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông”, “Cải cách tài chính công”, “Xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số” và “Tác động CCHC đến phát triển kinh tế xã hội của Thành phố” của Hoàng Mai đã có sự thay đổi, chuyển biến tích cực được ghi nhận.

Điều đáng nói, điểm tự đánh giá của quận Hoàng Mai và điểm thẩm định của Thành phố có độ chênh lệch thấp nhất (79 và 67,26) trong топ các đơn vị dẫn đầu. Điều này cho thấy, quận Hoàng Mai đã nhìn nhận, đánh giá một cách khách quan, trung thực các công việc đã làm được trong năm 2023. (Kinhtedothi.vn 13/5, Đông Hùng) [Về đầu trang](#)

Cà Mau: Cải cách hành chính gắn với chuyển đổi số

Thời gian qua, tỉnh Long An tập trung lãnh, chỉ đạo triển khai đồng bộ công tác cải cách hành chính (CCHC) gắn với chuyển đổi số (CĐS), phục vụ người dân, doanh nghiệp ngày càng tốt hơn và đã đạt nhiều kết quả quan trọng.

Theo kết quả đánh giá PAR INDEX năm 2023, tỉnh đạt 89,22%, tăng 1,81% so với năm 2022, xếp hạng 8/63 tỉnh, thành phố trong cả nước, giữ hạng so với năm 2022 (8/63), đứng 1/13 các tỉnh, thành phố khu vực Đồng bằng sông Cửu Long. Cùng với đó, chỉ số PAPI của tỉnh đạt 40,83 điểm; so với năm 2022 tăng 1,03 điểm và tăng 11 bậc, xếp hạng thứ 46/63 tỉnh, thành phố trong cả nước.

Phó Giám đốc Sở Nội vụ - Trần Hải Tuấn cho biết, để đạt những kết quả trên, thời gian qua, các cấp, các ngành, địa phương trong toàn tỉnh quyết liệt chỉ đạo đẩy mạnh CCHC gắn với CĐS, đề cao trách nhiệm người đứng đầu, tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, tác phong, lề lối làm việc của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; xây dựng và phát triển chính quyền số, CĐS; cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh, tạo động lực mạnh mẽ cho phát triển KT-XH trên địa bàn tỉnh.

Thời gian qua, tỉnh ban hành nhiều văn bản chỉ đạo triển khai công tác CĐS, đặc biệt là tập trung thực hiện công tác CĐS và lộ trình tắt sóng di động 2G trên địa bàn tỉnh; triển khai, thực hiện Chương trình thúc đẩy phát triển và sử dụng các nền tảng số quốc gia; nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính (TTHC), dịch vụ công trên môi trường điện tử; củng cố, nâng cao nhận thức, kỹ năng CĐS cho Tổ công nghệ số cộng đồng;... Đây là một trong những việc làm hiệu quả thúc đẩy tiến trình CĐS.

Các cơ quan, đơn vị, địa phương tập trung rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa các thành phần hồ sơ, rút ngắn thời gian giải quyết TTHC; đẩy mạnh phân cấp giải quyết TTHC; tăng cường số hóa hồ sơ, giấy tờ, chú trọng nâng cao hiệu quả thực hiện việc cung cấp trực tuyến, nhất là đối với các dịch vụ công thiết yếu.

Quý I/2024, tỷ lệ hồ sơ cấp kết quả điện tử toàn tỉnh là 60,83%; hồ sơ TTHC số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC toàn tỉnh là 60,56%. Chất lượng dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) được cải thiện. Đến ngày 14/3, Cổng DVCTT của tỉnh cung cấp 1.578/1.850 DVCTT (đạt 85,3%); có 375/386 DVCTT phát sinh hồ sơ trực tuyến (đạt 97,15%); có 62.968/64.022 hồ sơ nộp trực tuyến (đạt 98,35%).

2. Hiện nay, phần mềm Quản lý văn bản và điều hành được duy trì triển khai đồng bộ tại 19/19 sở, ngành tỉnh, 15/15 UBND cấp huyện và 188/188 UBND cấp xã (với hơn 9.200 tài khoản được cấp), bảo đảm gửi, nhận văn bản liên thông trong nội bộ các cơ quan nhà nước của tỉnh, giữa tỉnh với các cơ quan Trung ương qua Trục liên thông văn bản quốc gia. Quý I/2024, tỷ lệ trao đổi văn bản điện tử giữa các cơ quan nhà nước tại cấp tỉnh, huyện đạt 100% (33.557/33.557 văn bản đi), cấp xã đạt 100%.

Toàn tỉnh có 4.938 chứng thư số chuyên dùng của Chính phủ được cấp cho các cơ quan, đơn vị trong tỉnh. 100% UBND các cấp, cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, huyện được cấp chứng thư số cho cơ quan và lãnh đạo. Quý I/2024, tỷ lệ trao đổi văn bản điện tử có ký số tại cấp tỉnh, huyện đạt 99,96% (33.545/33.557 văn bản đi), cấp xã đạt 99,92%. (Baolongan.vn 13/5, Hà Lan) [Về đầu trang](#)

Thái Nguyên: Ký thỏa thuận hợp tác phối hợp triển khai dịch vụ công trực tuyến

Ngày 13/5, Sở GTVT Thái Nguyên ký thỏa thuận hợp tác với Bưu điện tỉnh trong việc phối hợp triển khai dịch vụ công trực tuyến và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) qua dịch vụ bưu chính công ích.

Theo thỏa thuận, người dân sẽ được hưởng một số tiện ích như: Nhân viên Bưu điện tỉnh hỗ trợ nộp hồ sơ trực tuyến toàn trình đổi giấy phép lái xe do ngành GTVT cấp tại các điểm bưu cục hoặc điểm đổi giấy phép lái xe lưu động; nhận kết quả giải quyết TTHC; nhận kết quả thi cấp mới giấy phép lái xe tại nhà theo yêu cầu.

Để thỏa thuận phát huy hiệu quả, thời gian qua, Sở GTVT đã phối hợp với Sở Y tế công khai danh sách các cơ sở đủ điều kiện khám sức khỏe cho người lái xe; chỉ đạo các cơ sở kịp thời liên thông kết quả khám bệnh trên Cổng dịch vụ công quốc gia để nhân dân có thể nộp hồ sơ trực tuyến tại nhà, tại các bưu cục thuộc Bưu điện tỉnh. Hai ngành GTVT và Bưu điện tỉnh đã tổ chức tập huấn cho nhân viên các bưu cục về tiếp nhận hồ sơ đổi giấy phép lái xe toàn trình trên Cổng dịch vụ công quốc gia.

Từ đầu năm tới nay đã có 6.200 hồ sơ TTHC được trả người dân qua dịch vụ bưu chính công. Việc hỗ trợ người dân nộp hồ sơ trực tuyến sẽ được thí điểm trong tháng 5-2024 và triển khai đồng loạt từ tháng 6 trên phạm vi bưu cục toàn tỉnh. (Baothainguyen.vn 13/5, Chu Hồng Đông) [Về đầu trang](#)

Hải quan Tây Ninh: Ứng dụng Hải quan số, thông minh

Cùng với sự phát triển của kinh tế - xã hội, Hải quan Tây Ninh đã đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT), tích cực chuyển đổi số nhằm đơn giản hoá thủ tục, cắt

giảm thời gian, chi phí cho doanh nghiệp, nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước (QLNN) trong lĩnh vực hải quan.

Theo ông Hồ Văn Hùng- Chi cục trưởng Chi cục Hải quan Cửa khẩu Xa Mát, hiện nay 100% các khâu nghiệp vụ phát sinh tại Cửa khẩu quốc tế Xa Mát và Cửa khẩu chính Chàng Riệc đều được Chi cục thực hiện trên cơ sở ứng dụng CNTT vào công tác quản lý. Các thủ tục hải quan xuất khẩu, nhập khẩu hàng hoá được thực hiện qua hệ thống thông quan hàng hoá tự động của Việt Nam (VNACCS).

Chi cục đã tập trung triển khai ứng dụng CNTT một cách toàn diện vào tất cả các mặt, công tác nghiệp vụ của đơn vị mang lại hiệu quả tích cực trong công tác QLNN về hải quan. Đơn vị đã áp dụng các công nghệ số trong kiểm tra, giám sát hàng hoá như: sử dụng máy soi hành lý, sử dụng seal định vị điện tử trong giám sát tự động đối với hàng hoá xuất nhập khẩu, vận chuyển bằng container...

Việc triển khai thực hiện công tác chuyển đổi số góp phần nâng cao năng lực quản lý, nâng cao hiệu quả và tính minh bạch trong quản lý của cơ quan Hải quan, qua đó đạt được mục tiêu xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức trong thời kỳ chuyển đổi số chuyên nghiệp, bảo đảm tính công bằng, hiệu lực, hiệu quả trong thực hiện thủ tục hải quan.

Chi cục trưởng Chi cục Hải quan Cửa khẩu Xa Mát cho biết thêm, khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện các cơ sở dữ liệu là trong quản lý chuyên ngành, chưa đáp ứng tiến độ đề ra. Việc kết nối, chia sẻ, khai thác dữ liệu của các cơ quan QLNN đạt hiệu quả chưa cao; cơ sở hạ tầng đáp ứng cho điều kiện hải quan số cũng chưa đạt yêu cầu.

Hiện tại, Chi cục chỉ thông quan tại cửa khẩu nên gây ách tắc hàng hoá, Hải quan Cửa khẩu Xa Mát, Chàng Riệc chủ yếu tập trung hàng nông sản nên vấn đề bến bãi rất quan trọng, nhưng vẫn chưa đáp ứng, giai đoạn cao điểm xảy ra tình trạng ùn tắc. Thời gian tới, Chi cục sẽ tiến hành thông quan tại bến bãi tập trung, nhằm giảm tình trạng hàng hoá ùn ứ, gây ảnh hưởng đến người dân và doanh nghiệp.

Ông Nguyễn Đức Thắng- Phó Chi cục trưởng Chi cục Hải quan Khu công nghiệp Trảng Bàng cho biết, tất cả các thủ tục hải quan hoàn toàn thực hiện bằng phương thức điện tử, với 100% doanh nghiệp tham gia. Việc triển khai cơ chế một cửa quốc gia, cơ chế một cửa ASEAN đã giúp giảm thiểu giấy tờ, rút ngắn thời gian, giảm chi phí thực hiện các thủ tục hành chính. Việc chuyển đổi số không chỉ mang lại lợi ích với cơ quan Hải quan, mà còn giúp hoạt động xuất nhập khẩu của doanh nghiệp diễn ra thuận tiện và góp phần nâng cao năng lực quản lý của các bộ, ngành liên quan.

Thực hiện trả kết quả thủ tục hải quan trên môi trường số, doanh nghiệp được tiếp nhận, trao đổi thông tin, tra cứu và theo dõi quá trình giải quyết thủ tục hành chính, trả kết quả thực hiện các thủ tục hành chính trong lĩnh vực hải quan với các tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục trên môi trường số. Thực hiện thủ tục hải quan điện tử trên hệ thống

VNACCS/VCIS, doanh nghiệp có thể nộp thuế điện tử 24/7, chứng nhận xuất xứ hàng hoá bằng phương thức điện tử.

Ông Phạm Hoà Bình- Trưởng Phòng Nghiệp vụ Cục Hải quan Tây Ninh cho biết, đến nay, Cục đã tiếp nhận hồ sơ và xử lý hồ sơ trên hệ thống nhanh chóng, duy trì 100% hồ sơ được xử lý đúng thời gian quy định, không để tồn đọng trên hệ thống. Các doanh nghiệp trên địa bàn cũng tham gia nộp hồ sơ qua cơ chế một cửa quốc gia, một cửa ASEAN, hệ thống dịch vụ công trực tuyến Hải quan 36a. Đây chính là bước đột phá trong cải cách thủ tục hải quan, đồng thời tạo tiền đề quan trọng để Hải quan Tây Ninh hướng đến Hải quan số, thông minh.

Thời gian tới, để thực hiện có hiệu quả kế hoạch chuyển đổi số của Cục Hải quan Tây Ninh, ngoài nỗ lực của ngành, quá trình chuyển đổi số rất cần sự quan tâm phối hợp từ phía cộng đồng doanh nghiệp. Cả công chức Hải quan và doanh nghiệp phải thường xuyên được trang bị, cập nhật kiến thức về chuyển đổi số để đáp ứng yêu cầu phát triển trong tình hình mới. (Baotayninh.vn 13/5, Nhi Trần - Hoàng Yến) [Về đầu trang](#)

Thanh Hóa: Xây dựng nền hành chính vì Nhân dân phục vụ

Lấy sự hài lòng của nhân dân làm mục tiêu của mọi sự phục vụ, nhiều mô hình hay, cách làm mới tạo sự thân thiện giữa chính quyền với người dân ngày càng được nhân rộng và phát huy hiệu quả, được nhân dân tin tưởng, đánh giá cao.

Bắt đầu từ cơ sở, việc xây dựng chính quyền thân thiện, phục vụ nhân dân được thể hiện rõ nét trong lĩnh vực cải cách hành chính (CCHC). Chỉ cần đến bộ phận “một cửa” một lần là có thể giải quyết cùng lúc 3 thủ tục hành chính (TTHC) gồm đăng ký khai sinh, nhập khẩu cho trẻ sơ sinh và cấp thẻ BHYT cho trẻ dưới 6 tuổi. Đó là tính ưu việt của mô hình “3 trong 1” được bộ phận “một cửa” UBND xã Hoàng Thịnh (Hoàng Hóa) triển khai từ nhiều năm nay.

“Nếu như trước đây, chúng tôi phải đi lại nhiều lần mới làm được giấy khai sinh, nhân khẩu và làm thẻ BHYT cho trẻ em thì nay chỉ cần đi 1 lần làm xong cả 3 thủ tục. Phải nói là rất tiện lợi cho chúng tôi”, anh Lê Khả Tứ, thôn Thịnh Hòa, xã Hoàng Thịnh chia sẻ. Không chỉ anh Tứ, trong mắt người dân nơi đây, hình ảnh người cán bộ, công chức xã gần gũi, hòa đồng và trách nhiệm. Thế nên, ai cũng cảm thấy thoải mái khi đặt chân vào trụ sở cơ quan.

Anh Hoàng Văn Chung, Chủ tịch UBND xã Hoàng Thịnh cho biết: “Cán bộ bộ phận “một cửa” hằng ngày phải tiếp xúc với rất nhiều người dân. Vì vậy, chúng tôi yêu cầu mỗi công chức phải không ngừng học hỏi, nâng cao năng lực, trình độ chuyên môn, nêu cao tinh thần trách nhiệm, văn hóa giao tiếp, ứng xử để phục vụ Nhân dân. Khi giải quyết TTHC, nếu người dân chưa hiểu phải giải thích cặn kẽ, còn nếu hồ sơ không thuộc thẩm quyền phải hướng dẫn tận tình, chu đáo để người dân vui vẻ liên hệ đến cơ quan chức năng khác”.

Để loại bỏ những “rào cản” giữa công dân với chính quyền, các địa phương đã triển khai nhiều sáng kiến trong CCHC. Nổi bật là mô hình “tổng đài hỗ trợ giải quyết TTHC”, “giờ làm việc thứ 9”, “thứ ba, thứ năm - ngày không viết”, “thứ sáu - ngày không hẹn”, “làm hết việc chứ không hết giờ”, “ngày thứ bảy tình nguyện giúp Nhân dân giải quyết TTHC”...

Ngoài mục tiêu “3 giảm” là giảm thời gian đi lại, giảm thời gian chờ đợi và giảm chi phí giải quyết TTHC, những mô hình này còn khắc phục đáng kể tình trạng trả hồ sơ không đúng hẹn và thể hiện văn hóa ứng xử thân thiện của cán bộ, công chức khi phục vụ Nhân dân, tạo niềm tin của Nhân dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước.

Thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ”, khi có người qua đời, UBND, Ủy ban MTTQ phường Đông Hải (TP Thanh Hóa) phối hợp với khu dân cư gửi “thư chia buồn” và giấy chứng tử cho người thân. Khi trên địa bàn phường có đôi nam nữ đăng ký kết hôn, đoàn thanh niên phường cùng với UBND phường tổ chức lễ trao giấy chứng nhận kết hôn và “thư chúc mừng” hạnh phúc cho cặp đôi tổ chức đám cưới.

Khi có công dân “nhí” mới chào đời, UBND phường gửi “thư chúc mừng” với những lời lẽ ngắn gọn, xúc tích, chia sẻ niềm vui với gia đình... Cùng với Đông Hải, 34 phường, xã trên địa bàn TP Thanh Hóa đã thực hiện việc gửi “thư chúc mừng” khai sinh và kết hôn, “thư chia buồn” khi gia đình có người thân qua đời. Việc làm tuy nhỏ nhưng có ý nghĩa lớn, thể hiện sự quan tâm, động viên kịp thời của chính quyền địa phương đối với các sự kiện vui, buồn của Nhân dân.

Để các địa phương “thi đua” lấy sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp làm mục tiêu của mọi sự phục vụ, ngày 17/5/2023, UBND tỉnh đã ban hành Kế hoạch số 123/KH-UBND về triển khai xây dựng, nhân rộng mô hình “Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ” giai đoạn 2023-2030. Trong đó, giai đoạn 2023-2025, phấn đấu trên địa bàn tỉnh đạt 50% số xã, phường, thị trấn thực hiện đạt chuẩn mô hình; giai đoạn 2026-2030, 100% xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh thực hiện đạt chuẩn mô hình.

Đặc biệt, để tạo dựng niềm tin trong nhân dân, UBND tỉnh đã ban hành Quyết định 876/QĐ-UBND về công khai kết quả giải quyết TTHC, công khai xin lỗi trong giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh. Sự vào cuộc tích cực của các cấp chính quyền, các cơ quan, đơn vị trong thực hiện Quyết định 876 giúp cho chất lượng phục vụ tổ chức, công dân ngày càng tốt hơn. Điều này không chỉ thể hiện nét đẹp văn hóa ứng xử mà sau lời xin lỗi và sự cầu thị sửa sai sẽ xóa đi được nhiều tâm tư, bức xúc của người dân và doanh nghiệp.

Thanh Hóa đang đi đúng hướng khi mạnh dạn “trao quyền” đo lường, đánh giá mức độ hài lòng đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước cho người dân. Nhiều hình thức khác nhau đã được các cấp chính quyền thực hiện như: Phát phiếu khảo sát để

tổ chức, công dân đánh giá mức độ hài lòng qua hòm thư góp ý; đánh giá trên tài khoản phần mềm “một cửa” điện tử; công khai số điện thoại đường dây nóng; công khai địa chỉ Công Dịch vụ công quốc gia và hệ thống phản hồi Thanh Hóa (<http://phanhoi.thanhhoa.gov.vn>)... (Baothanhhoa.vn 13/5, Minh Khôi) [Về đầu trang](#)

Đồng Nai: Doanh nghiệp Nhật Bản chỉ cần nộp hồ sơ tại một bàn

Ngày 13/5, UBND tỉnh Đồng Nai vừa ban hành Quyết định số 1317/QĐ-UBND về việc thành lập Bàn Nhật Bản. Đây là một bước đi quan trọng nhằm đơn giản hóa thủ tục đầu tư, tạo điều kiện thuận lợi cho các doanh nghiệp Nhật Bản đầu tư vào tỉnh.

Bàn Nhật Bản là tổ chức phối hợp liên ngành do Ban Quản lý các Khu công nghiệp tỉnh Đồng Nai là cơ quan thường trực. Bàn Nhật Bản có chức năng giúp Chủ tịch UBND tỉnh tư vấn một cửa, tiếp nhận và trả kết quả cho các doanh nghiệp Nhật Bản đến đầu tư tại Đồng Nai.

Bàn Nhật Bản sẽ là cầu nối giữa các doanh nghiệp Nhật Bản với các sở, ngành và các địa phương của tỉnh Đồng Nai để giải quyết các yêu cầu và vấn đề phát sinh trong quá trình đầu tư, triển khai dự án tại Đồng Nai.

Khi tiếp nhận các vấn đề mà doanh nghiệp phản ánh, Bàn Nhật Bản sẽ chủ trì phối hợp với các sở, ngành và đơn vị có liên quan chia sẻ thông tin và giải quyết kịp thời các yêu cầu liên quan đến lĩnh vực đầu tư của doanh nghiệp Nhật Bản.

Theo Quyết định, văn phòng Bàn Nhật Bản đặt tại trụ sở của Ban Quản lý các Khu công nghiệp tỉnh Đồng Nai. Bà Dương Thị Xuân Nương, Phó trưởng Ban Quản lý các Khu công nghiệp tỉnh Đồng Nai được giao làm Trưởng bàn, Bàn Nhật Bản. Các thành viên khác của Bàn Nhật Bản bao gồm đại diện của Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Công thương, Sở Ngoại vụ.

Việc thành lập Bàn Nhật Bản với một cửa duy nhất sẽ giúp doanh nghiệp Nhật Bản giảm thời gian làm các thủ tục hành chính. Đây cũng là một trong những nỗ lực của tỉnh Đồng Nai nhằm cải thiện môi trường đầu tư, thu hút đầu tư nước ngoài, đặc biệt là từ Nhật Bản. (Congly.vn 13/5, Diệu Ly) [Về đầu trang](#)

Bà Rịa-Vũng Tàu: Hướng tới sự hài lòng của người dân

Khảo sát ý kiến người dân về thái độ phục vụ của công chức hay theo dõi, chấn chỉnh công chức bộ phận một cửa qua hệ thống camera, là những cách làm hay trong cải cách hành chính (CCHC) hướng đến sự hài lòng người dân.

Sáng 10/5, đến Bộ phận một cửa UBND phường 7, TP.Vũng Tàu thực hiện thủ tục sao y bản chính, chị Ngô Thị Doanh (trú tại phường 7) được tham gia khảo sát đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công tại đây qua quét mã QR “Khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức và người dân về chất lượng dịch vụ hành chính tại UBND phường 7 năm 2024”.

“Công chức hướng dẫn rất tận tình nên tôi sẵn sàng thực hiện các khâu đánh giá như sự đồng viên dành cho đội ngũ cán bộ, công chức của phường”, chị Doanh bày tỏ.

Ứng dụng nói trên có 12 đề mục khảo sát. Trong đó là các nội dung tìm hiểu về việc thực hiện tiếp nhận thủ tục hành chính (TTHC) trực tuyến; nguyên nhân không thực hiện thủ tục trực tuyến; số lần đi lại trong quá trình giải quyết thủ tục; thái độ công chức khi thực hiện, có hay không gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí trong giải quyết công việc... Cuối cùng là sự đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức khi thực hiện TTHC. Ngoài triển khai quét mã QR tại Bộ phận một cửa, UBND phường 7 còn triển khai trong các cuộc họp thường kỳ của khu phố, tổ dân cư.

Tại UBND huyện Châu Đức, hơn 1 năm nay, nơi đây đã trang bị camera theo dõi Bộ phận một cửa 16 xã, thị trấn trong huyện. Trong giờ làm việc, ông Nguyễn Văn Tự, Trưởng phòng Nội vụ là người trực tiếp giám sát các cán bộ, công chức qua camera kết nối Bộ phận một cửa các xã, thị trấn. Qua giám sát, kiểm tra, cán bộ phòng Nội vụ kịp thời nhắc nhở thái độ, cung cách làm việc của công chức nếu có sơ suất. Qua đó, tạo sự hài lòng cho người dân, DN khi đến Bộ phận một cửa giải quyết TTHC.

Theo ông Nguyễn Xuân Thanh, Chủ tịch UBND phường 7, TP.Vũng Tàu, từ đầu năm 2024, UBND phường 7, TP.Vũng Tàu triển khai mô hình “Khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức và người dân về chất lượng dịch vụ hành chính tại UBND phường 7”. Qua việc khảo sát giúp lãnh đạo phường kịp thời nắm được chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính và năng lực, đạo đức của cán bộ, công chức, người lao động làm việc tại Bộ phận một cửa. Bên cạnh đó, việc khảo sát thu thập ý kiến của công dân để định hướng các giải pháp cải thiện chất lượng, hiệu quả giải quyết TTHC và nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ tổ chức, công dân của người làm việc tại Bộ phận một cửa.

“Đơn cử qua theo dõi, trong số 58 ý kiến đánh giá trên ứng dụng thì có 1 ý kiến không hài lòng do công chức trao nhầm giấy đăng ký kết hôn và không phản hồi đến người dân về sự nhầm lẫn. Từ phản ánh của người dân, chúng tôi đã kịp thời chấn chỉnh, khắc phục”, ông Nguyễn Xuân Thanh thông tin.

Ông Nguyễn Tấn Bản, Chủ tịch UBND huyện Châu Đức cho hay: “Với mô hình hệ thống giám sát qua camera, thông qua hình ảnh kết nối từ các xã, phòng Nội vụ thực hiện theo dõi và xử lý các tình huống không chuẩn mực. Từ đó, chúng tôi chấn chỉnh những hạn chế của cán bộ, công chức khi giải quyết TTHC cho người dân”. Qua hơn 1 năm thực hiện, sự hài lòng của người dân, DN trên địa bàn huyện Châu Đức đã được cải thiện. Tỷ lệ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính Nhà nước của huyện theo kết quả chấm điểm của Sở Nội vụ năm 2023 tăng 2,3 điểm so với năm 2022. (Baobariavungtau.com.vn 13/5, Huyền Trang)[Về đầu trang](#)

Kiên Giang: “Ì ạch” giải quyết thủ tục hành chính, nhiều cán bộ phải kiểm điểm

Thanh tra tỉnh Kiên Giang đã chỉ ra nhiều thiếu sót trong việc thực hiện thủ tục hành chính ở huyện Châu Thành, tỉnh Kiên Giang, kiến nghị kiểm điểm nhiều viên chức dẫn đến trễ hạn 2.430 hồ sơ của cá nhân, tổ chức trên địa bàn tỉnh.

Thanh tra tỉnh Kiên Giang đã ban hành Kết luận trách nhiệm về thực hiện công vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) , cung cấp dịch vụ công tại Sở Tư pháp, Sở Công thương và UBND huyện Châu Thành.

Theo kết luận thanh tra, tại Sở Tư pháp, đoàn thanh tra đã chỉ ra một số hạn chế còn tồn tại như tỉ lệ hồ sơ nộp trực tuyến đạt thấp; việc số hóa hồ sơ còn hạn chế, chưa đảm bảo chỉ tiêu kế hoạch. Sở này không ban hành kế hoạch kiểm tra công vụ tại cơ quan theo kế hoạch kiểm tra công vụ của UBND tỉnh Kiên Giang. Đồng thời, trình tự, thủ tục kiểm tra chưa thực hiện đầy đủ theo quy định.

Về công tác giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức còn trễ hạn, trong đó, một số hồ sơ giải quyết trễ hạn nhưng không ban hành văn bản xin lỗi là chưa đúng theo quy định.

Tại Sở Công Thương, Thanh tra tỉnh Kiên Giang phát hiện cơ quan này tham mưu UBND tỉnh ban hành sáu Quyết định công bố danh mục TTHC chậm từ 32-391 ngày so với quy định.

Bên cạnh đó, cơ quan này giải quyết TTHC cho cá nhân và tổ chức trễ hạn 31 hồ sơ. Chưa xây dựng kế hoạch cải cách hành chính, chưa đề ra các chỉ tiêu cụ thể để thực hiện cải cách TTHC. Từ đó dẫn đến chưa thực hiện việc số hóa kết quả giải quyết TTHC và chưa thực hiện thanh toán trực tuyến các khoản phí, lệ phí trong giải quyết TTHC.

Đối với UBND huyện Châu Thành, qua kiểm tra, Đoàn thanh tra phát hiện đơn vị này đã xây dựng kế hoạch CCHC hàng năm chưa xác định các chỉ tiêu cụ thể để tổ chức thực hiện; từ đó dẫn đến chưa đạt một số chỉ tiêu cải cách thủ tục hành chính đề ra. Không tổ chức thực hiện việc rà soát, kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xem xét loại bỏ, cắt giảm hoặc điều chỉnh các TTHC không phù hợp, phức tạp, phiền hà.

Cạnh đó, UBND huyện Châu Thành đã không bố trí năm cơ quan chuyên môn thực hiện tiếp nhận và trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC tại Bộ phận một cửa của UBND huyện. Mặt khác, chưa công khai, minh bạch quá trình giải quyết hồ sơ TTHC trên môi trường điện tử là chưa đúng quy định.

Ngoài ra, UBND huyện Châu Thành đã tiếp nhận và giải quyết trễ hạn 455 hồ sơ; không ban hành đầy đủ văn bản xin lỗi người dân khi giải quyết hồ sơ trễ hạn là chưa đúng quy định. Việc yêu cầu người dân phải nộp bản vẽ vị trí khu đất khi nộp hồ sơ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất lần đầu là chưa đúng quy định.

Thanh tra tỉnh Kiên Giang phát hiện viên chức Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai huyện Châu Thành thực hiện nhiệm vụ được giao chưa đảm bảo yêu cầu về thời gian. Từ đó, dẫn đến trễ hạn 2.430 hồ sơ của cá nhân, tổ chức.

Từ kết quả thanh tra, Chánh Thanh tra tỉnh Kiên Giang kiến nghị Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo 06 tập thể lãnh đạo phòng chuyên môn tại Sở Tư pháp, Sở Công Thương tự rút kinh nghiệm trong việc tham mưu cho Ban Giám đốc trong việc giải quyết TTHC cho cá nhân và tổ chức dẫn đến tồn tại, hạn chế nêu trên. (ThanhtraVietNam.vn 13/5, Khánh Nghi) [Về đầu trang](#)

QUẢN LÝ HÀNH CHÍNH

Thực thi nghiêm kỷ luật, kỷ cương công vụ

Theo đánh giá của Bộ Nội vụ, hiện nay đội ngũ thực thi công vụ đang dần thay đổi nhận thức, tư duy, hành động theo hướng quan tâm, vì lợi ích, vì sự hài lòng của người dân và đáp ứng nhu cầu, mong đợi của người dân.

Mặc dù vậy, tại nhiều kỳ họp Quốc hội khóa XV, các phiên họp thường kỳ, chuyên đề hay phiên họp đại biểu Quốc hội hoạt động chuyên trách do Ủy ban Thường vụ tổ chức gần đây, nhiều đại biểu còn bày tỏ lo lắng khi việc tổ chức thực hiện pháp luật trên một số lĩnh vực chưa nghiêm, chưa hiệu quả; chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức có nơi chưa đồng đều, thậm chí còn yếu.

Đại biểu Quốc hội và cử tri cũng phản ánh tình trạng vẫn còn không ít cán bộ, công chức chưa nhận thức đầy đủ, chính xác về sứ mệnh phục vụ người dân, về việc thực thi công vụ theo hướng lấy người dân làm trung tâm; vẫn còn những công chức giải quyết công việc cho tổ chức và người dân một cách thiếu trách nhiệm, có hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực.

Tại hội nghị công bố Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2023, Chỉ số cải cách hành chính năm 2023 của các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, Bộ Nội vụ cho biết, có 10/17 bộ, cơ quan ngang bộ không đạt tỷ lệ điểm số tối đa tại tiêu chí "chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của cán bộ, công chức, viên chức". Trong khi đó, các nội dung người dân mong đợi chính quyền các tỉnh, thành phố cải thiện nhiều nhất là nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân; nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân.

Tại hội nghị công bố Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2023, Chỉ số cải cách hành chính năm 2023 của các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, Bộ Nội vụ cho biết, có 10/17 bộ, cơ quan ngang bộ không đạt tỷ lệ điểm số tối đa tại tiêu chí "chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của cán bộ, công chức, viên chức".

Đại biểu Quốc hội và cử tri cho rằng, trước đòi hỏi thực tiễn xây dựng nền hành chính phục vụ, quản trị quốc gia theo hướng hiện đại, hiệu quả đã được nêu trong văn kiện Đại hội lần thứ XIII của Đảng và Chiến lược phát triển kinh tế-xã hội giai đoạn 2021-2030, vấn đề rất quan trọng và cấp bách hiện nay là siết chặt kỷ cương công vụ gắn với tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, theo dõi đối với hoạt động của bộ máy hành chính. Tăng cường giám sát, phản hồi ý kiến của người dân, xã hội đối với sự phục vụ của các cơ quan nhà nước, nhất là thường xuyên lấy ý kiến người dân trong đánh giá tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, giúp họ thấm nhuần tinh thần lắng nghe, cầu thị, trách nhiệm, hết lòng phục vụ người dân, lấy sự hài lòng của người dân, tổ chức về chất lượng cung cấp dịch vụ công là thước đo chất lượng, hiệu quả hoạt động của cơ quan nhà nước cũng như mỗi cá nhân.

Để làm tốt các yêu cầu nêu trên trong bối cảnh kinh tế số, xã hội số, khoa học-công nghệ ngày càng phát triển, nhiều ý kiến đề nghị cần tiếp tục hoàn thiện thể chế, các quy định, chính sách về một nền công vụ minh bạch, trách nhiệm, công bằng và liêm chính. Trong đó, đặc biệt lưu ý áp dụng khoa học-công nghệ hiện đại, chuyển đổi số trong xây dựng hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu phục vụ công tác đánh giá công chức theo kết quả thực thi công vụ, đánh giá kết quả thực hiện bộ chỉ số cải cách hành chính hằng năm của cơ quan hành chính các cấp theo hướng toàn diện, đa chiều, công khai, minh bạch.

Theo kết quả khảo sát được công bố tại hội nghị nêu trên, năm 2023, mức độ người dân sẵn sàng tham gia góp ý về một số vấn đề quản lý nhà nước chưa cao. Trong số người dân được khảo sát, 42,78% sẵn sàng tham gia góp ý nhưng chỉ có 5,95% sẵn sàng góp ý chính sách theo hình thức trực tuyến qua mạng internet. Địa phương có tỷ lệ người dân sẵn sàng góp ý theo hình thức trực tuyến qua mạng internet cao nhất cũng chỉ là 16,76% và tỉnh, thành phố có tỷ lệ thấp nhất là 1,08%.

Các cơ quan hữu quan cần lưu ý kết quả đo lường này để thường xuyên ứng dụng hiệu quả công nghệ thông tin, truyền thông khảo sát bằng các hình thức khác nhau về sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với cơ quan hành chính nhà nước và công chức, viên chức trên các nội dung quản lý nhà nước như ban hành cơ chế, chính sách, xây dựng và hoàn thiện pháp luật, tổ chức thực thi pháp luật, cung cấp dịch vụ công...

Thông qua dữ liệu được tổng hợp, phân tích, cơ quan giám sát các cấp cũng như người dân nắm bắt kịp thời về tình hình phục vụ của các cơ quan, đơn vị, từ đó chấn chỉnh tinh thần, thái độ phục vụ người dân, tổ chức, đồng thời có cơ sở sàng lọc, kiến nghị kịp thời thay thế những người không hoàn thành nhiệm vụ, vi phạm pháp luật, kỷ luật, đạo đức công vụ, đạo đức nghề nghiệp, không còn uy tín với nhân dân. (Nhân dân 14/5, Vĩnh Khang) [Về đầu trang./.](#)

Biên tập viên Thanh Hồng