

BÁO CÁO THAM LUẬN

**Tại Hội thảo khoa học “Cải thiện hiệu quả quản trị và cải cách hành chính công
tỉnh Đắk Lắk”**

Kính thưa: - Đồng chí:;
- Thưa các đồng chí tham dự Hội thảo.

Trong giai đoạn 2016-2020, công tác cải cách hành chính công đã được Đảng uỷ, Giám đốc Sở Xây dựng quan tâm, chỉ đạo chặt chẽ và triển khai thực hiện một cách đồng bộ trên các lĩnh vực theo quy định và hướng đến mục tiêu xây dựng “Nền hành chính hiện đại” vì dân phục vụ, xây dựng chính quyền thân thiện, trong sạch, minh bạch, nói không với tiêu cực, nhũng nhiễu, phiền hà,..

Qua 5 năm triển khai, Sở Xây dựng có một số ý kiến đánh giá và đề xuất một số giải pháp Cải thiện hiệu quả quản trị và cải cách hành chính công tỉnh Đắk Lắk” giai đoạn 2021-2025, như sau:

1. Đánh giá thực trạng chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công (PAPI) của tỉnh nói chung và thực trạng chỉ số Thủ tục hành chính công nói riêng (cụ thể là thủ tục hành chính về cấp giấy phép xây dựng) trong giai đoạn 2016-2020:

a) Thuận lợi:

Trong những năm qua, công tác cải cách hành chính, nâng cao hiệu quả quản trị, cải cách hành chính công và năng lực cạnh tranh cấp tỉnh đã được các cấp, các ngành trong tỉnh xác định là nhiệm vụ trọng tâm, xuyên suốt, lâu dài. Cấp ủy, chính quyền từ tỉnh đến cơ sở đã tập trung lãnh đạo, chỉ đạo thực hiện đạt kết quả tích cực nhiều mặt, từng bước nâng cao hiệu lực, hiệu quả trong quản lý, điều hành của địa phương, góp phần thực hiện, hoàn thành các mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh.

Việc đưa Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh Đắk Lắk vào hoạt động tạo bước đột phá trong công tác cải cách TTHC và hiện đại hóa nền hành chính nhằm đẩy mạnh thu hút đầu tư, góp phần phát triển kinh tế - xã hội trên địa bàn tỉnh. Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh trở thành đầu mối tập trung để cơ quan chuyên môn, các sở, ban, ngành cấp tỉnh tiếp nhận và phối hợp giải quyết TTHC nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả giải quyết TTHC của cơ quan Nhà nước; đồng thời tăng cường tính liên thông trong giải quyết TTHC, bảo đảm nhanh chóng, công khai, minh bạch, không có khâu trung gian, giảm chi phí thực hiện, góp phần cải thiện chất lượng công vụ, xây dựng chính quyền đồng hành, phục vụ hướng tới sự hài lòng của doanh nghiệp và người dân trên địa bàn tỉnh.

b) Khó khăn:

Bên cạnh những kết quả đạt được, vẫn còn những hạn chế, thể hiện qua Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công (PAPI) của tỉnh trong những năm gần đây xếp hạng thấp và không ổn định, cụ thể: Năm 2016 đạt 35,65 điểm, xếp thứ 33/63 tỉnh

thành; năm 2017 đạt 34,64 điểm, xếp thứ 55/63 tỉnh thành; năm 2018 đạt 42,33 điểm, xếp thứ 53/63 tỉnh thành; năm 2019 đạt 41,07 điểm, xếp thứ 62/63 tỉnh thành; năm 2020 đạt 41,53 điểm, xếp thứ 50/63 tỉnh thành.

Trong đó, điểm chỉ số về Thủ tục hành chính công, cụ thể là thủ tục hành chính về cấp giấy phép xây dựng có xu hướng giảm dần trong các năm (Năm 2018 đạt 1,96 điểm; năm 2019 giảm xuống còn 1,90 điểm; năm 2020 tiếp tục giảm xuống còn 1.81 điểm). Điều đó cho thấy người dân vẫn chưa hài lòng với lĩnh vực thủ tục hành chính về cấp giấy phép xây dựng, cũng như chưa thực sự hài lòng với thái độ phục vụ của cán bộ, công chức trong các cơ quan hành chính ở các địa phương trên địa bàn tỉnh, cụ thể:

- Việc người dân, tổ chức phải đi lại nhiều lần để thực hiện dịch vụ công dẫn đến người dân, tổ chức bị trễ hẹn trả kết quả; người dân, tổ chức không nhận được thông báo về việc trễ hẹn và người dân, tổ chức không nhận được xin lỗi về việc trễ hẹn....

- Tỷ lệ hài lòng của người dân, tổ chức nói chung về yếu tố tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị không chỉ thấp trong các năm từ 2016 đến năm 2020 mà còn giảm dần qua các năm. Chỉ số này cũng thấp ở hầu hết các địa phương trong tỉnh. Có thể nói hầu hết các địa phương chưa quan tâm, chưa thực hiện tốt việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức trong những năm qua.

Đây là một trong số nhiều nguyên nhân dẫn đến chỉ số PAPI các năm liên tiếp của tỉnh Đắk Lắk ở mức thấp và chưa được cải thiện.

2. Nhiệm vụ và Giải pháp để nâng cao chỉ số Thủ tục hành chính công nói riêng (cụ thể là thủ tục hành chính về cấp giấy phép xây dựng) và Hiệu quả Quản trị và Hành chính công (PAPI) của tỉnh nói chung trong giai đoạn 2021-2025:

a) Về chỉ số Thủ tục hành chính công (cụ thể là thủ tục hành chính về cấp giấy phép xây dựng):

- Tăng cường công tác chỉ đạo, điều hành về CCHC:
- + Tiếp tục triển khai có hiệu quả, toàn diện các Chương trình, Kế hoạch CCHC và các kế hoạch chuyên đề... bảo đảm chất lượng, hoàn thành 100% kế hoạch và theo đúng tiến độ, yêu cầu đề ra. Thực hiện đầy đủ và đúng tiến độ các nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, UBND tỉnh, Tỉnh ủy, HĐND tỉnh giao.

- + Đẩy mạnh các giải pháp thông tin, tuyên truyền CCHC bằng nhiều hình thức, nội dung phong phú nhằm nâng cao ý thức trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức; đặc biệt là trách nhiệm nêu gương của người đứng đầu cơ quan, đơn vị; nhận thức của người dân, tổ chức về công tác CCHC của tỉnh. Tuyên truyền, phổ biến về công tác tiếp nhận, giải quyết TTHC trong lĩnh vực phụ trách đến cá nhân, tổ chức có liên quan.

- + Tổ chức thanh tra, kiểm tra trong cung cấp dịch vụ công; xử lý nghiêm những trường hợp không thực hiện giải quyết TTHC theo đúng trình tự, thủ tục và thời gian quy định, những công chức, viên chức gây những phiền, tiêu cực trong thực thi nhiệm vụ.

- + Phát huy tính năng động, sáng tạo của công chức trong các phòng chuyên môn trong công tác CCHC.

+ Thường xuyên chỉ đạo theo dõi, đôn đốc, kiểm tra các phòng chuyên môn của Sở Xây dựng, UBND cấp huyện triển khai thực hiện nhiệm vụ được UBND tỉnh giao giai đoạn 2021-2025, đảm bảo đúng hạn, đúng quy định.

- Nâng cao chất lượng công tác cải cách thể chế:

+ Đảm bảo việc tổ chức triển khai thực hiện các kế hoạch của UBND tỉnh giai đoạn 2021-2025 về công tác xây dựng, ban hành, kiểm tra, xử lý và rà soát, hệ thống hóa văn bản quy phạm pháp luật (QPPL); công tác theo dõi tình hình thi hành pháp luật về xây dựng của Sở Xây dựng, UBND cấp huyện theo đúng nội dung, tiến độ đề ra.

+ Tăng cường trách nhiệm của Văn phòng Sở Xây dựng và Văn phòng UBND các huyện, thị xã, thành phố trong việc phối hợp, theo dõi, đôn đốc các phòng chuyên môn thuộc đơn vị quản lý tổ chức thực hiện các kế hoạch nêu trên; kịp thời báo cáo Lãnh đạo để chỉ đạo, xử lý đối với hành vi cố tình chậm trễ hoặc các vấn đề phát sinh.

+ Tiếp tục tăng cường, nâng cao chất lượng công tác xây dựng, góp ý, thẩm định, kiểm tra, rà soát, xử lý văn bản để góp phần nâng cao tính đồng bộ, thống nhất, hợp lý khả thi của văn bản QPPL do Sở Xây dựng, UBND các huyện, thị xã, thành phố tham mưu HĐND, UBND tỉnh ban hành.

+ Kiểm điểm xác định rõ trách nhiệm của các đơn vị, cá nhân trong việc không bảo đảm tiến độ, chất lượng của văn bản được xác định trong kế hoạch hàng năm của UBND tỉnh.

+ Chỉ đạo các phòng, ban tham mưu tham gia góp ý có trách nhiệm vào các đề nghị, dự thảo văn bản QPPL có liên quan đến nội dung ngành, lĩnh vực quản lý.

+ Tăng cường, nâng cao chất lượng công tác xây dựng, góp ý, thẩm định, kiểm tra, rà soát, xử lý văn bản để góp phần nâng cao tính đồng bộ, thống nhất, hợp lý, khả thi của văn bản QPPL của HĐND, UBND tỉnh.

- Cải cách TTHC, nâng cao chất lượng thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông:

+ Tổ chức triển khai Kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC theo quy định, đảm bảo thực hiện 100% kế hoạch đề ra. Các vấn đề phát hiện qua rà soát được xử lý và kiến nghị xử lý theo thẩm quyền.

+ Kịp thời tham mưu công bố và thực hiện công khai, cập nhật TTHC trên Cổng Dịch vụ công tỉnh, Cổng Dịch vụ công Quốc gia; Trang thông tin điện tử của Sở và tại nơi tiếp nhận hồ sơ, giải quyết TTHC.

+ Thường xuyên rà soát, cập nhật, đăng tải, công khai đầy đủ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết lên Trang thông tin điện tử của Sở.

+ Triển khai thực hiện có hiệu quả Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh.

+ Đảm bảo 100% số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Xây dựng thực hiện tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

+ Tổ chức thực hiện đầy đủ các hình thức, quy trình tiếp nhận phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức về TTHC theo quy định; 100% phản ánh, kiến nghị của các cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Xây dựng và của

UBND các huyện, thị xã, thành phố được xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền xử lý so với tổng số phản ánh, kiến nghị đã tiếp nhận trong năm.

+ Tiếp tục kiện toàn Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết; rà soát, sử dụng công chức có năng lực chuyên môn và có tinh thần trách nhiệm cao, có kỹ năng giao tiếp trong thực hiện nhiệm vụ được giao.

+ Vận hành, thực hiện đầy đủ, kịp thời các chế độ báo cáo trên Hệ thống báo cáo của Chính phủ và của tỉnh theo đúng yêu cầu.

+ Đẩy mạnh triển khai dịch vụ thanh toán trực tuyến trên cổng Dịch vụ công của tỉnh nhằm nâng cao hiệu quả công tác quản lý, giám sát, đối chiếu, thống kê; tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện nghĩa vụ tài chính; minh bạch hóa các hoạt động thanh toán.

- Hiện đại hóa hành chính, chủ động triển khai ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) đáp ứng yêu cầu xây dựng chính quyền điện tử, phục vụ người dân, doanh nghiệp:

+ Tổ chức triển khai có hiệu quả, kịp thời Kế hoạch ứng dụng CNTT và đảm bảo hoàn thành 100% các nội dung trong kế hoạch.

+ Nâng cao chất lượng cung cấp thông tin trên Trang Thông tin điện tử của Sở Xây dựng và UBND các huyện, thị xã, thành phố, nhất là thông tin về CCHC, quy định hành chính, TTHC đảm bảo tính kịp thời, đầy đủ, thuận tiện trong truy cập, khai thác.

+ Thực hiện đầy đủ, kịp thời các chế độ báo cáo trên Hệ thống báo cáo của Chính phủ và của tỉnh theo đúng yêu cầu về nội dung và thời gian.

+ Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức và kiến thức về ứng dụng CNTT, đặc biệt là công tác tuyên truyền, hướng dẫn người dân, tổ chức, doanh nghiệp tiếp cận với các dịch vụ công trực tuyến trên cổng Dịch vụ công Quốc gia và của Tỉnh.

+ Thực hiện rà soát, lựa chọn các TTHC có phát sinh nhiều hồ sơ và đáp ứng yêu cầu các tiêu chí tích hợp để cung cấp dịch vụ mức độ 3 và 4 tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

+ Nâng cao tỷ lệ hồ sơ TTHC được giải quyết trực tuyến mức độ 3 và 4; trong đó, mục tiêu tăng dần theo lộ trình hàng năm để làm mục tiêu phấn đấu, góp phần tăng chỉ số CCHC chung của tỉnh.

+ Triển khai áp dụng chữ ký số, chứng thư số về văn bản điện tử, đảm bảo đáp ứng yêu cầu tiếp nhận, xử lý, theo dõi và kiểm soát quy trình giải quyết các TTHC trên môi trường mạng.

+ Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công qua mạng bưu chính công ích; triển khai nhân rộng thực hiện điểm mô hình kết hợp Bưu điện và Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết TTHC.

+ Nâng cao trách nhiệm, nhận thức về nội dung và nhiệm vụ cung cấp dịch vụ công trực tuyến trong đội ngũ lãnh đạo các phòng chuyên môn. Lãnh đạo cần quan tâm, gương mẫu đi đầu trong công tác ứng dụng CNTT, chuyển đổi số tại đơn vị mình; qua đó nhìn nhận đúng vai trò của hiện đại hóa hành chính trong CCHC.

+ Triển khai áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 hiệu quả: 100% phòng, đơn vị có liên quan xây dựng các quy

trình Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia đúng, đầy đủ theo quy định; 100% các phòng, đơn vị áp dụng TCVN ISO 9001 : 2015. Tổ chức triển khai kiểm tra 100% các phòng, đơn vị về kết quả hoạt động xây dựng, áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015.

b) Về Hiệu quả Quản trị và Hành chính công (PAPI) của tỉnh:

Để tạo chuyển biến đồng bộ trong việc nâng cao Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công (PAPI), đáp ứng yêu cầu phát triển của tỉnh trong thời gian tới, thiết nghĩ cần tập trung một số vấn đề sau:

- *Một là*, cấp ủy, chính quyền, các sở, ban, ngành, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể chính trị - xã hội từ tỉnh đến cơ sở tăng cường công tác tuyên truyền để cán bộ Đảng viên, công chức, viên chức nhận thức sâu sắc, đầy đủ về tầm quan trọng của PAPI đối với sự phát triển bền vững của tỉnh. Đồng thời tăng cường công tác phổ biến giáo dục pháp luật tại cộng đồng dân cư, đảm bảo người dân hiểu biết và thực hiện được các quy định pháp luật liên quan đến đời sống thường ngày; ý thức được quyền lợi và trách nhiệm đầy đủ của mình trong việc tham gia vào đời sống chính trị tại cơ sở.

- *Hai là*, các cấp, các ngành thường xuyên rà soát, cập nhật, đơn giản hóa, công bố, công khai đầy đủ các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết; thực hiện việc kết nối liên thông Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan hành chính nhà nước từ tỉnh đến cơ sở nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức đến liên hệ giải quyết công việc có liên quan.

- *Ba là*, Thủ trưởng các ngành, địa phương cần tăng cường công tác kiểm tra, giám sát việc thực hiện các nội dung, nhiệm vụ liên quan trực tiếp đến PAPI, đặc biệt là việc công khai, minh bạch của cấp chính quyền cơ sở; việc giải quyết kịp thời các kiến nghị của người dân; hiệu quả phục vụ nhân dân của các dịch vụ công; chấn chỉnh, xử lý nghiêm minh những biểu hiện tiêu cực, những nhiễu của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức .

- *Bốn là*, xây dựng và triển khai kế hoạch nâng cao chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công (PAPI) tỉnh. Tập trung cải thiện rõ rệt các lĩnh vực nằm trong nhóm đạt điểm thấp nhất; nâng cao chất lượng phục vụ người dân trong việc giải quyết các thủ tục hành chính liên quan đến lĩnh vực đất đai, xây dựng, bồi thường, giải phóng mặt bằng, tư pháp, bảo hiểm y tế; dịch vụ khám chữa bệnh, giáo dục, cung cấp điện nước, giải quyết việc làm, an ninh trật tự, khiếu nại, tố cáo...

- *Năm là*, Phát huy vai trò giám sát của Mặt trận và các đoàn thể chính trị - xã hội các cấp và tăng cường sự tham gia của người dân, doanh nghiệp, các tổ chức xã hội trong quá trình triển khai thực hiện.

Kính thưa các đồng chí, Sở Xây dựng báo cáo một số nội dung “Cải thiện hiệu quả quản trị và cải cách hành chính công tỉnh Đắk Lắk” và có một số kiến nghị tại Hội thảo.

Xin kính chúc các đồng chí tham dự Hội thảo mạnh khỏe và hạnh phúc; chúc Hội thảo thành công.

Trân trọng cảm ơn./.