

# **TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG CỦA TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG THÀNH PHỐ THỦ DẦU MỘT, TỈNH BÌNH DƯƠNG**

**LƯU MỸ DUNG\***

**C**ải cách thủ tục hành chính (TTHC) là một nội dung quan trọng trong Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030 với trọng tâm gắn với chuyển đổi số, xây dựng chính quyền điện tử và đổi mới cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Xuất phát từ thực tiễn trong cải cách hành chính giai đoạn 2011 - 2020 của thành phố Thủ Dầu Một, tỉnh Bình Dương, bài viết phân tích, đánh giá và đưa ra giải pháp để hoàn thiện tổ chức và hoạt động Trung tâm Phục vụ hành chính công (PVHCC) tại Thành phố nhằm thực hiện những mục tiêu cải cách thủ tục hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030.

## **1. Thực trạng tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Thủ Dầu Một**

Trung tâm PVHCC thành phố Thủ Dầu Một ra đời trên cơ sở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (Bộ phận một cửa) hiện đại của thành phố, là mô hình mới trên cả nước nên thành phố vừa thực hiện vừa tổng kết thực tiễn để hoàn thiện. Trong thời gian thí điểm, Trung tâm PVHCC thành phố đã cho thấy đây là mô hình hay, phù hợp với địa phương cấp huyện trong giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp (DN), phát huy tối đa hiệu quả hoạt động cũng như năng suất làm việc của công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm PVHCC; góp phần xây dựng một chính quyền thân thiện của Nhân dân, do Nhân dân, vì Nhân dân phục vụ, cụ thể như sau:

*Thứ nhất, về tổ chức.* Trung tâm PVHCC có chức năng là đầu mối thực hiện việc tiếp nhận, hướng dẫn, giám sát, đôn đốc việc giải quyết TTHC của tổ chức và cá nhân theo quy định; chịu sự lãnh đạo của UBND thành phố Thủ Dầu Một; sự chỉ đạo trực tiếp của Văn phòng HĐND - UBND thành phố và chỉ đạo, hướng dẫn về chuyên môn, nghiệp vụ của các cơ quan.

Cơ cấu tổ chức của Trung tâm PVHCC, gồm: Giám đốc và 1 Phó Giám đốc cùng 3 bộ phận nghiệp vụ, chuyên môn: bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả; bộ phận Tư vấn, giám sát và giải quyết khiếu nại; bộ phận Hành chính - Tổng hợp. Hiện nay, nhân sự thuộc Trung tâm gồm 11 người, ngoài ra, có 15 nhân sự được cử từ các phòng chuyên môn và cơ quan ngành dọc<sup>1</sup> được chia làm 3 nhóm: (1) Do cơ quan, phòng, ban cử đến làm việc tại Trung tâm PVHCC (công an, chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai thành phố); (2) Nhân sự hỗ trợ bưu chính công ích, ngân hàng và tình nguyện viên hướng dẫn TTHC; (3) Nhân sự của Trung tâm PVHCC thực hiện nhiệm vụ theo quy định.

*Thứ hai, về kết quả hoạt động.* Thành phố Thủ Dầu Một luôn chủ động thực hiện công tác rà soát TTHC để đề xuất, kiến nghị đơn giản hóa nhằm tạo thuận lợi nhất cho người

\* *Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Thủ Dầu Một*

dân, DN. Đồng thời, thực hiện công khai, minh bạch 100% TTHC thuộc thẩm quyền của thành phố tổ chức tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm với 282 TTHC/52 lĩnh vực, trong đó có 263 TTHC cấp huyện, 12 TTHC đặc thù, 7 TTHC dùng chung; TTHC đủ điều kiện thực hiện dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền của UBND thành phố là 196 TTHC, chiếm 74,5% TTHC của thành phố<sup>2</sup>.

Qua 4 năm hoạt động (2018 - 2021), tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn trung bình trên 95%, trong đó TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thành phố giải quyết đúng hạn 140.165/141.104 hồ sơ, đạt tỷ lệ 99,33%; TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai, giải quyết đúng hạn 238.263/248.191 hồ sơ, đạt tỷ lệ 96%<sup>3</sup>.

Trong giai đoạn phòng, chống dịch Covid-19, thành phố Thủ Dầu Một là địa phương chịu ảnh hưởng nặng nề của dịch bệnh và thực hiện giãn cách xã hội theo quy định, nên Trung tâm PVHCC cũng tạm ngưng giao dịch trực tiếp giải quyết TTHC, chuyển sang hình thức tiếp nhận trực tuyến và dịch vụ bưu chính công ích. UBND thành phố đã giao Trung tâm PVHCC chủ động bố trí cán bộ hỗ trợ, hướng dẫn người dân và DN từng bước và hoàn thiện đầy đủ hồ sơ qua email, zalo, điện thoại... khi tham gia thực hiện TTHC trên môi trường trực tuyến và dịch vụ bưu chính công ích.

Với những kết quả trên, Trung tâm PVHCC đã được đầu tư cơ sở vật chất khang trang, hiện đại và đồng bộ để đáp ứng các nhu cầu trong thực hiện nhiệm vụ của công chức, viên chức (CCVC) và phục vụ người dân, DN khi đến Trung tâm PVHCC thực hiện TTHC; bảo đảm các trang thiết bị phục vụ theo dõi, quản lý, giám sát hoạt động tại Trung tâm PVHCC ngày càng tốt hơn, trong đó trang thiết bị bao gồm hệ thống phần mềm (mặt cửa điện tử, hệ thống tra cứu, nộp hồ sơ TTHC trực tuyến, quản lý văn bản, hệ thống lấy số thứ tự tự động, hệ thống tra cứu TTHC thông minh, hệ thống phần mềm giám sát, hệ thống

đánh giá CCVC,...) và hệ thống phân cứng (máy tính, kiosk tra cứu TTHC, màn hình ti vi giám sát, màn hình thông tin truyền truyền, hệ thống máy lạnh, hệ thống máy chủ vận hành,...).

Thành phố luôn lấy phương châm “lấy sự hài lòng của người dân, tổ chức là nền tảng, động lực cho sự thay đổi và phát triển” nên sự đánh giá của người dân, DN là hết sức quan trọng. Qua kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân, DN do UBND tỉnh Bình Dương thực hiện với Trung tâm PVHCC thành phố Thủ Dầu Một trung bình năm 2018 - 2021, tỷ lệ hài lòng đạt 93,43% đã cho thấy sự đánh giá cao đối với sự phục vụ của Trung tâm PVHCC thành phố nói riêng và UBND thành phố Thủ Dầu Một nói chung trong cộng đồng dân cư và DN<sup>4</sup>.

### **2. Những tồn tại, hạn chế trong tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công**

*Một là*, chưa có quy định cụ thể về tổ chức và hoạt động đối với Trung tâm PVHCC cấp huyện (hiện nay chỉ quy định là Bộ phận một cửa) nên trong quá trình hoạt động còn nhiều vướng mắc liên quan về tổ chức, nhân sự, chức năng, nhiệm vụ, cơ chế hoạt động và cơ chế phối hợp giữa các cơ quan, ban, ngành.

*Hai là*, phần mềm một cửa điện tử chưa kết nối được với một số cơ quan ngành dọc xây dựng phần mềm riêng và triển khai áp dụng cho các cơ quan trực thuộc nên việc kết nối và chia sẻ dữ liệu vào phần mềm một cửa điện tử của tỉnh còn nhiều vướng mắc về kỹ thuật, như: thuế; tài nguyên - môi trường. Vì vậy, trong quá trình tác nghiệp, nhân viên phải sử dụng song song 2 phần mềm (chuyên ngành của phòng, ban do sở chuyên môn hoặc cơ quan triển khai và phần mềm một cửa điện tử) dẫn đến việc cập nhật hồ sơ còn chậm, tồn đọng, trễ hạn trên phần mềm một cửa điện tử so với kết quả giải quyết thực tế.

*Ba là*, tỷ lệ sử dụng hình thức nộp hồ sơ qua dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ bưu chính công còn rất thấp so với hình thức trực tiếp mặc dù đã được tuyên truyền bằng nhiều hình

thức. Bên cạnh đó, việc triển khai thanh toán không dùng tiền mặt cũng chưa hiệu quả.

*Bốn là*, việc tham gia đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với quá trình giải quyết TTHC của cơ quan hành chính nhà nước chưa thật sự được quan tâm nên thực tế ý kiến tham gia vẫn còn ít.

*Năm là*, một số cơ quan chuyên môn chưa quan tâm đúng mức việc rà soát, đánh giá TTHC thuộc thẩm quyền để mạnh dạn đề xuất bãi bỏ, sửa đổi, bổ sung những quy định không phù hợp; rút ngắn thời gian giải quyết TTHC, đơn giản hóa thành phần hồ sơ.

*Sáu là*, chế độ, chính sách cho nhân sự làm việc tại Trung tâm PVHCC còn thấp, trong khi khối lượng hồ sơ phát sinh nhiều, áp lực rất lớn trong quá trình làm việc, giao tiếp với người dân, DN.

### **3. Một số đề xuất hoàn thiện tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công**

Có thể nhận thấy rõ sự khác biệt giữa mô hình Trung tâm PVHCC với bộ phận một cửa, đó là:

(1) Trung tâm PVHCC được giao nhiệm vụ, quyền hạn tương ứng để làm đầu mối tiếp nhận, giải quyết TTHC; kịp thời theo dõi, đôn đốc, phối hợp xử lý nhanh chóng, hiệu quả các tồn tại, khó khăn phát sinh trong quá trình giải quyết TTHC. Vì vậy, người dân và tổ chức không phải liên hệ nhiều cơ quan chuyên môn cấp tỉnh để thực hiện TTHC có liên quan đến nhiều ngành, lĩnh vực. Trong khi bộ phận một cửa chỉ thực hiện nhiệm vụ nhận và chuyển giao hồ sơ.

(2) Trung tâm PVHCC được đầu tư trang thiết bị đồng bộ, hiện đại, đưa ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động giải quyết TTHC. Bên cạnh đó, Trung tâm được xây dựng khang trang tạo môi trường làm việc văn minh, thân thiện, gần gũi giữa cơ quan nhà nước với người dân và tổ chức. Đây cũng là nơi cung cấp cho người dân và tổ chức một số dịch vụ công trong quá trình thực hiện TTHC.

(3) Năng lực của CCVC làm việc tại Trung tâm PVHCC được lựa chọn theo tiêu chuẩn vị

trí việc làm, là những người có kinh nghiệm công tác, trình độ, kỹ năng thẩm định hồ sơ và giải quyết vấn đề. Từ đó, giúp lãnh đạo các cấp dễ dàng kiểm tra, giám sát việc giải quyết TTHC cũng như kịp thời xử lý khó khăn, vướng mắc trong quá trình giải quyết TTHC cho người dân và tổ chức.

(4) Về giải quyết TTHC theo quy trình khép kín trong môi trường kết nối mạng, bố trí lãnh đạo và bộ phận tiếp nhận, thẩm định theo ngành, lĩnh vực; bảo đảm TTHC được giải quyết nhanh chóng, thuận tiện hơn cho người dân và tổ chức mà không cần phải đi lại nhiều nơi, mất nhiều thời gian như Bộ phận một cửa. Có sự chủ động phối hợp, trao đổi với các cơ quan ngành dọc trên địa bàn huyện nhằm kịp thời, xử lý những khó khăn, vướng mắc trong quá trình hoạt động.

*Thứ nhất, có đánh giá và quy định về cơ chế đặc thù đối với mô hình Trung tâm PVHCC cấp huyện để nhân rộng trên phạm vi cả nước.*

Cơ quan có thẩm quyền tiếp tục duy trì tổ chức và hoạt động Trung tâm PVHCC thành phố Thủ Dầu Một để tiếp tục nâng cao chất lượng giải quyết TTHC. Đồng thời, triển khai nhân rộng tại UBND các huyện, thị xã, thành phố còn lại để làm cơ sở tổng kết, đánh giá và kiến nghị trung ương về thực hiện mô hình Trung tâm PVHCC cấp huyện. Bên cạnh đó, có cơ chế, chính sách đặc thù phù hợp đối với loại hình tổ chức và hoạt động của Trung tâm PVHCC (đầu mối tập trung thực hiện công tác tiếp nhận, hướng dẫn, giám sát, đôn đốc việc giải quyết TTHC, cung cấp thông tin, dịch vụ về TTHC cho tổ chức, cá nhân và tham mưu UBND thành phố quản lý nhà nước về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn).

*Thứ hai, xây dựng và nâng cấp các tính năng theo yêu cầu thực tiễn để thực hiện hợp nhất phần mềm một cửa và Cổng Dịch vụ công ứng.*

Việc thực hiện để giải quyết những vấn đề còn tồn đọng ảnh hưởng đến việc tiếp nhận

và giải quyết TTHC trên địa bàn thành phố. Ngoài ra, bảo đảm việc kết nối đồng bộ, chia sẻ cơ sở dữ liệu từ hệ thống của tỉnh với các cơ quan ngành dọc, cơ quan trung ương, đặc biệt là cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư để việc giải quyết TTHC cho người dân, DN được đơn giản, nhanh chóng đơn giản hóa những hồ sơ, như: chứng minh nhân dân, căn cước công dân, sổ hộ khẩu,... khi đã có đầy đủ cơ sở dữ liệu quốc gia.

*Thứ ba, đẩy mạnh công tác tuyên truyền nhằm nâng cao việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ bưu chính công ích và thanh toán trực tuyến.*

Triển khai công tác tuyên truyền đa dạng, phong phú, như: tờ rơi tuyên truyền, báo, đài phát thanh và truyền hình, xây dựng video hướng dẫn, hội thi, sân khấu hóa,... đến rộng rãi người dân, DN và cán bộ, CCVC những tiện ích khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến, bưu chính công ích và thanh toán không dùng tiền mặt nhằm tiết kiệm thời gian, chi phí đi lại. Kêu gọi sự tham gia của mọi tầng lớp trong xã hội cùng chung tay cải cách TTHC.

*Thứ tư, tạo mọi điều kiện thuận lợi để người dân, DN góp ý, đánh giá chất lượng phục vụ trong giải quyết TTHC.*

Triển khai nhiều hình thức thông qua hệ thống đánh giá trực tuyến, trực tiếp, mạng xã hội... để người dân, DN góp ý, phản ánh qua nhiều kênh thông tin đa chiều nhằm nâng cao chất lượng phục vụ. Đồng thời, phải kịp thời giải đáp những thắc mắc, kiến nghị của người dân, DN đầy đủ, đúng quy định. Tại Trung tâm PVHCC cần bố trí vị trí thuận lợi nhất để người dân, DN có thể tìm hiểu thông tin, địa chỉ gửi phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính, từ đó, tìm giải pháp khắc phục những hạn chế mà người dân chưa hài lòng.

*Thứ năm, xác định người chịu trách nhiệm cao nhất là người đứng đầu trong thực hiện cải cách TTHC.*

Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thường xuyên theo dõi, chỉ đạo việc rà soát TTHC do Chủ tịch UBND tỉnh Bình Dương công bố để

triển khai thực hiện và đề xuất, kiến nghị đơn giản hóa, bãi bỏ những quy định không còn phù hợp có thể ảnh hưởng đến quyền lợi của người dân, DN. Ngoài ra, phải cập nhật những quy định mới của bộ, ngành, trung ương liên quan đến TTHC của ngành quản lý để thực hiện theo đúng quy định hiện hành. Chịu trách nhiệm cao nhất và xin lỗi người dân, DN khi giải quyết hồ sơ trễ hẹn.

*Thứ sáu, nâng cao chế độ hỗ trợ, chính sách cho CCVC làm việc tại Trung tâm PVHCC thành phố.*

Hiện nay, do thực hiện tinh giản biên chế theo đúng quy định, dẫn đến việc số lượng CCVC tại Trung tâm PVHCC ngày càng ít trong khi số lượng công việc ngày càng gia tăng. Vì vậy, CCVC gặp áp lực trong việc giải quyết TTHC và triển khai nhiều quy định mới của trung ương, tỉnh và thành phố; CCVC phải có trình độ tương ứng, tinh thần trách nhiệm, khả năng chuyên môn cao và thái độ chuẩn mực... Trong khi chế độ, chính sách hỗ trợ hàng tháng chưa tương xứng, chưa đủ sức khuyến khích trong quá trình thực hiện nhiệm vụ. Bên cạnh đó, cần ưu tiên quy hoạch, cử đi học nâng cao trình độ, khen thưởng kịp thời để động viên đội ngũ CCVC làm việc tại Trung tâm PVHCC thành phố nói riêng và tại bộ phận một cửa trên địa bàn tỉnh Bình Dương nói chung để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, DN trong thời gian tới. □

### **Chú thích:**

1, 3. Báo cáo số 431/BC-UBND ngày 26/10/2021 của Ủy ban nhân dân thành phố Thủ Dầu Một đánh giá tình hình tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Thủ Dầu Một.

2. Báo cáo số 473/BC-UBND ngày 09/9/2022 của Ủy ban nhân dân thành phố Thủ Dầu Một về kết quả thực hiện cải cách hành chính quý III năm 2022 và nhiệm vụ trọng tâm quý IV năm 2022 của Ủy ban nhân dân thành phố Thủ Dầu Một.

4. Kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp do tỉnh Bình Dương thực hiện đối với Trung tâm Phục vụ hành chính công của thành phố Thủ Dầu Một từ năm 2018 - 2021.