

# CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH Ở THÀNH PHỐ CẦN THƠ - THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP

VŨ THỊ CÚC\*

*Cải cách thủ tục hành chính là một trong sáu nội dung cơ bản của cải cách hành chính nhà nước nhằm hướng tới một nền hành chính hiện đại, hiệu quả để phục vụ Nhân dân và xã hội một cách tốt nhất. Thực hiện các nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao về công tác cải cách thủ tục hành chính, Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ đã tập trung chỉ đạo quyết liệt trong thực hiện cải cách thủ tục hành chính, cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh. Nhờ đó, công tác cải cách thủ tục hành chính trên địa bàn thời gian qua đã đạt được nhiều kết quả quan trọng.*

*Từ khóa: Cải cách hành chính; môi trường đầu tư; thành phố Cần Thơ; dịch vụ công trực tuyến. Administrative procedure reform is one of the six fundamental aspects of state administrative reform aimed at creating a modern and efficient administration that best serves the public and society. In response to the tasks assigned by the Government and the Prime Minister regarding administrative procedure reform, the People's Committee of Can Tho City has undertaken decisive leadership in implementing these reforms and improving the business investment environment. As a result, significant progress has been made in administrative procedure reform in the area.*

*Keywords: Administrative reform; investment environment; Can Tho City; online public services.*

NGÀY NHẬN: 11/6/2024

NGÀY PHẢN BIỆN, ĐÁNH GIÁ: 22/7/2024

NGÀY DUYỆT: 19/8/2024

DOI: <https://doi.org/10.59394/qlnn.343.2024.938>

## 1. Đặt vấn đề

Cải cách thủ tục hành chính là một trong những nội dung quan trọng luôn được sự quan tâm chỉ đạo của Thành ủy và sự đồng thuận của các ngành, các cấp chính quyền trên địa bàn thành phố. Nhờ đó, đã có những chuyển biến tích cực, từ cải cách thể chế, thủ tục hành chính đến tổ chức bộ máy, chế độ công vụ; tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, đổi mới phương thức, lề lối làm việc và đạt được những kết quả rõ rệt.

## 2. Những kết quả đạt được

a. Về cải cách việc quy định thủ tục hành chính

Để triển khai công tác đánh giá, kiểm soát thủ tục hành chính, Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ đã ban hành Quyết định số 4333/QĐ-UBND ngày 27/12/2022 phê duyệt Kế hoạch rà soát, đánh giá thủ tục hành chính năm 2023 trên địa bàn thành phố Cần Thơ. Theo đó, đã rà soát thủ tục hành chính

\* ThS, Học viện Chính trị khu vực IV

thuộc các lĩnh vực đầu tư nông nghiệp và phát triển nông thôn, giao thông vận tải, tài nguyên và môi trường, giáo dục và đào tạo, nội vụ, công thương, thông tin và truyền thông... Cụ thể: tổng số thủ tục hành chính đã được rà soát, thông qua phương án đơn giản hóa là 46 thủ tục, trong đó số thủ tục hành chính bãi bỏ: 1; số thủ tục hành chính sửa đổi, bổ sung: 45; số tiền tiết kiệm được hơn 625 triệu đồng. Tỷ lệ chi phí tiết kiệm được theo kế hoạch của bộ, cơ quan, địa phương: 31,62%. Tỷ lệ hoàn thành kế hoạch rà soát, đơn giản hóa: 107%<sup>1</sup>.

Thành phố cũng đã hoàn thành thống kê, công bố, công khai thủ tục hành chính nội bộ thuộc phạm vi quản lý của địa phương theo Quyết định số 1085/QĐ-TTg ngày 15/9/2022 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Kế hoạch rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính nội bộ trong hệ thống hành chính nhà nước giai đoạn 2022 - 2025. Các thủ tục hành chính nội bộ đã được thành phố công bố gồm thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực Tài nguyên và Môi trường, Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Tư pháp, Xây dựng, Nội vụ, Tài chính.

*b. Về cải cách việc thực hiện thủ tục hành chính*

*Một là*, thành phố đã công bố, công khai kịp thời, đầy đủ, chính xác các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền quản lý, giải quyết tạo điều kiện thuận lợi đội ngũ cán bộ, công chức và người dân, doanh nghiệp biết, thực hiện và giám sát việc thực hiện, không để xảy ra tình trạng tự đặt thêm các thành phần hồ sơ ngoài quy định hoặc gây khó khăn, phiền hà cho người dân, doanh nghiệp trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính. Cụ thể: thành phố đã ban hành Quyết định công bố Danh mục thủ tục hành chính trong thời gian 5 ngày làm việc kể từ ngày nhận được Quyết định công bố của bộ, cơ quan ngang bộ; toàn bộ thủ tục hành chính được địa phương hóa trong thời hạn 3 ngày làm việc sau khi ban hành Quyết định Danh mục công bố thủ tục hành chính.

*Hai là*, kết quả thực hiện dịch vụ công trực tuyến. Các chỉ tiêu về cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, kết quả xử lý hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính, tỷ lệ thực hiện thanh toán trực tuyến hoàn thành vượt mục tiêu được Chính phủ giao. Về cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia: thành phố đạt 74,62% (mục tiêu được Chính phủ giao tối thiểu 70%). Kết quả xử lý hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính: thành phố đạt 94,5% (mục tiêu của Chính phủ tối thiểu 90% hồ sơ thủ tục hành chính trở lên giải quyết đúng hoặc sớm hạn). Tỷ lệ thực hiện thanh toán trực tuyến: thành phố đạt 40,85% (mục tiêu của Chính phủ tối thiểu 30% trong tổng số hồ sơ có yêu cầu nghĩa vụ tài chính)<sup>2</sup>.

*Ba là*, kết quả số hóa hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính. Công tác số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính còn hiệu lực đạt tỷ lệ như sau: cấp thành phố: 24.428/32.858 (đạt tỷ lệ 74,34%); cấp huyện: 29.691/36.496 (đạt tỷ lệ 81,35%); cấp xã: 47.654/53.610 (đạt tỷ lệ 88,89%)<sup>3</sup>.

Quá trình triển khai thực hiện số hóa trên hệ thống và lưu trữ điện tử của thành phố đã thực hiện số hóa được 247.062 giấy tờ của 588 loại kết quả giải quyết thủ tục hành chính<sup>4</sup>. Công tác số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính được triển khai theo đúng lộ trình Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ.

*Bốn là*, kết quả hợp nhất, kết nối các hệ thống thông tin phục vụ giải quyết thủ tục hành chính. Đến nay, thành phố đã hoàn thành việc hợp nhất Cổng Dịch vụ công và hệ thống thông tin một cửa điện tử thành hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố. Đồng thời, hoàn thành kết nối giữa hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố với cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư thông qua nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu quốc gia và tích hợp vào hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

Việc kết nối giữa hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của thành phố với các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu khác cũng được triển khai có hiệu quả. Cụ thể: kết nối với cơ sở dữ liệu quốc gia: Cổng Dịch vụ công quốc gia, đăng ký doanh nghiệp; cơ sở dữ liệu đất đai quốc gia; cấp phiếu lý lịch tư pháp trực tuyến; cấp mã số đơn vị có quan hệ ngân sách; dịch vụ công vận bộ của Bộ Giao thông vận tải; dịch vụ công của Bộ Xây dựng; Cổng Dịch vụ công liên thông của Bộ Công an; dịch vụ công trực tuyến đăng ký, giải quyết chính sách trợ giúp xã hội trực tuyến... Kết nối với cơ sở dữ liệu dùng chung của thành phố, như: cơ sở dữ liệu người dân, doanh nghiệp, cơ sở dữ liệu thủ tục hành chính, cơ sở dữ liệu cán bộ, công chức, viên chức; cơ sở dữ liệu danh mục dùng chung...

*c. Về kết quả tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị*

Thời gian qua, thành phố đã tập trung tuyên truyền để các cá nhân, tổ chức biết và thực hiện quyền phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính. Trong năm 2023, tổng số phản ánh, kiến nghị đã tiếp nhận: 348, trong đó số phản ánh, kiến nghị từ chối tiếp nhận hoặc chờ bổ sung: 252; số phản ánh, kiến nghị xử lý đúng hạn: 85; số phản ánh, kiến nghị đang xử lý: 115<sup>5</sup>.

### 3. Một số khó khăn, hạn chế

Bên cạnh những kết quả đạt được, công tác cải cách thủ tục hành chính trên địa bàn thành phố Cần Thơ vẫn còn một số khó khăn, hạn chế, nhất định.

*Thứ nhất*, việc công bố, công khai thủ tục hành chính. Trong đó, quy định thời gian giải quyết thủ tục hành chính đối với một số thủ tục hành chính còn gây khó khăn cho địa phương trong việc xây dựng quy trình nội bộ, quy trình điện tử. Mặc dù thành phố Cần Thơ thực hiện việc công bố, công khai theo đúng quy định; đồng bộ hồ sơ đầy đủ lên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ

tướng Chính phủ nhưng tỷ lệ được ghi nhận tại bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp chưa đạt.

*Thứ hai*, giải quyết thủ tục hành chính. Tiến độ giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính lĩnh vực chứng thực điện tử của một số cơ quan, đơn vị bị lỗi trễ hạn trên Cổng Dịch vụ công quốc gia chủ yếu trong năm 2021; do thời gian đầu khi vừa mới được triển khai thực hiện chứng thực điện tử, các cơ quan, đơn vị thực hiện chưa kết thúc toàn bộ quy trình xử lý nên hồ sơ còn treo trên hệ thống Cổng Dịch vụ công quốc gia. Các đơn vị cấp sở thực hiện khá tốt việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính và xử lý phản ánh, kiến nghị nhưng tỷ lệ nhóm chỉ số về mức độ hài lòng tại bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp vẫn ở mức thấp (33,3%)<sup>6</sup>.

*Thứ ba*, về số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Nhiều giấy tờ, tài liệu đặc thù chuyên ngành phải số hóa, như: bản vẽ kỹ thuật, bản đồ,... nhưng chưa có quy định cụ thể, rõ ràng về cách thức số hóa phù hợp tại pháp luật chuyên ngành nên việc triển khai thực hiện còn lúng túng, chưa hiệu quả. Việc trang bị, nâng cấp hệ thống công nghệ thông tin, trang thiết bị phục vụ số hóa một số cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố còn hạn chế, chưa kịp thời.

*Thứ tư*, thực hiện dịch vụ công trực tuyến. Việc thực hiện trực tuyến đối với một số thủ tục hành chính chưa đem lại tiện ích, thuận lợi hơn cho cá nhân, tổ chức so với làm trực tiếp tại trụ sở cơ quan tiếp nhận.

*Thứ năm*, về hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính. Các trang dịch vụ công trực tuyến chuyên ngành do các bộ quản lý hoạt động chưa ổn định, ảnh hưởng đến quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của thành phố. Một số trang dịch vụ công liên thông, như: phân mềm hộ tịch, đăng ký khai sinh, khai tử... còn gặp nhiều khó khăn.

#### 4. Một số giải pháp đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính ở thành phố Cần Thơ

*Một là*, thành phố cần tiếp tục thực hiện rà soát, đánh giá tổng thể hạ tầng công nghệ thông tin, hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu, an toàn, an ninh thông tin; bổ sung, trang bị ngay các thiết bị đầu cuối cần thiết, đầu tư các hạng mục phục vụ tốt việc triển khai Đề án 06 về phát triển dữ liệu dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030 và công tác cải cách thủ tục hành chính.

*Hai là*, tập trung rà soát kỹ và cấu trúc lại quy trình, cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính trên cơ sở liên thông điện tử và tái sử dụng dữ liệu để xây dựng, cung cấp dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, bảo đảm tuân thủ nguyên tắc lấy người dùng làm trung tâm. Không để xảy ra tình trạng yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp thông tin, giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính đã được số hóa hoặc chia sẻ từ các cơ sở dữ liệu quốc gia, chuyên ngành theo đúng quy định. Quyết tâm nâng tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa từ 0,02% hiện nay lên mức 10%.

*Ba là*, thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy định của Chính phủ tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và Nghị định số 107/2021/NĐ-CP gắn việc số hóa với việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

*Bốn là*, thực hiện hiệu quả công tác xử lý phản ánh, kiến nghị; chấm dứt tình trạng không trả lời hoặc trả lời không cụ thể, không rõ ràng dứt khoát, né tránh, đùn đẩy trách nhiệm; người đứng đầu thường xuyên tổ chức đối thoại với người dân, doanh nghiệp.

*Năm là*, căn cứ kết quả đánh giá của Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày

23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ để xem xét, đánh giá, xếp loại chất lượng và mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức.

*Sáu là*, tổ chức rà soát các thủ tục hành chính và hoàn thành xây dựng, trình cấp có thẩm quyền quy định miễn hoặc giảm phí, lệ phí trong thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử giai đoạn từ nay đến năm 2025. Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền, hướng dẫn, khuyến khích người dân, doanh nghiệp chủ động tham gia thực hiện và sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

*Bảy là*, bảo đảm 100% hồ sơ thủ tục hành chính được tiếp nhận, giải quyết trên hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố được đồng bộ với Cổng Dịch vụ công quốc gia để người dân, doanh nghiệp theo dõi, đánh giá quá trình thực hiện.

*Tám là*, khẩn trương hoàn thành việc sửa chữa trụ sở Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố để sớm đi vào hoạt động, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp thực hiện các thủ tục hành chính.

#### 5. Kết luận

Công tác cải cách thủ tục hành chính trên địa bàn thành phố Cần Thơ những năm qua đã đạt được nhiều kết quả quan trọng và nổi bật. Trong thời gian tới, với quyết tâm chính trị cao, nỗ lực lớn của các cấp chính quyền thành phố sẽ hiện thực hóa mục tiêu xây dựng nền hành chính ngày càng hiện đại, chuyên nghiệp, kỷ cương, năng động, công khai, minh bạch, hiệu lực, hiệu quả; từ đó, góp phần quan trọng tạo động lực mạnh mẽ cho phát triển bền vững kinh tế - xã hội của địa phương □

#### Chú thích:

1, 2, 3, 4, 5, 6. Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ. Báo cáo số 334/BC-UBND tình hình, kết quả thực hiện nhiệm vụ cải cách thủ tục hành chính 10 tháng đầu năm 2023 trên địa bàn thành phố Cần Thơ. Cần Thơ, tháng 11/2023, tr. 2, 6, 4, 4, 5, 7.