

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TẠI UBND PHƯỜNG PHÚ SƠN, THỊ XÃ BỈM SƠN, TỈNH THANH HÓA

● LÊ THỊ BÌNH - TRƯỞNG NGỌC QUANG

TÓM TẮT:

Dịch vụ hành chính công (DVHHC) là một hoạt động quan trọng của cơ quan hành chính nhà nước nhằm giải quyết những vấn đề về quyền lợi, nghĩa vụ, trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân và có ảnh hưởng trực tiếp đến sự phát triển kinh tế - xã hội của đất nước. Nghiên cứu nhằm đánh giá thực trạng chất lượng DVHHC tại Ủy ban nhân dân (UBND) phường Phú Sơn, thị xã Bỉm Sơn, tỉnh Thanh Hóa, Trên cơ sở đó, nhóm tác giả đề xuất một số giải pháp cơ bản để nâng cao chất lượng DVHHC tại UBND phường trong thời gian tới, góp phần phát triển kinh tế - xã hội địa phương.

Từ khóa: chất lượng, dịch vụ hành chính công, phường Phú Sơn.

1. Đặt vấn đề

Nâng cao chất lượng DVHHC là một trong ba nhiệm vụ trọng tâm của chương trình tổng thể cải cách hành chính giai đoạn 2011-2020, trong đó nhấn mạnh đối với các cơ quan nhà nước, việc cung ứng dịch vụ hành chính công theo cơ chế một cửa liên thông đang là hướng đi đúng, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ cung ứng cho tổ chức và công dân.

Đối với tỉnh Thanh Hóa, Nghị quyết Đại hội Đảng bộ tỉnh lần thứ XVIII, nhiệm kỳ 2015 - 2020 và Nghị quyết Đại hội Đảng bộ tỉnh Thanh Hóa lần thứ XIX, nhiệm kỳ 2020 - 2025 đã xác định một trong các khâu đột phá phát triển kinh tế - xã hội, đảm bảo quốc phòng, an ninh của tỉnh là: “Đẩy mạnh cải cách hành chính, tạo môi trường đầu tư thông thoáng, hấp dẫn”, vì vậy, thời gian

qua, tỉnh Thanh Hóa đã triển khai đồng bộ cơ chế một cửa, một cửa liên thông tới các sở, ngành, huyện, xã, thị trấn, trong đó, chú trọng vào nâng cao chất lượng thực hiện dịch vụ để giải quyết công việc của các tổ chức và công dân.

Thời gian qua, UBND phường Phú Sơn đã luôn quan tâm đến việc thực hiện cải cách hành chính, chú trọng công tác đơn giản hóa các DVHCC, rút ngắn thời gian giải quyết các DVHCC. Trong đó, việc ứng dụng công nghệ thông tin trong chỉ đạo, điều hành, xây dựng chính quyền điện tử có nhiều chuyển biến tích cực. 100% văn bản, hồ sơ công việc được trao đổi, tạo lập, xử lý, ký số trên môi trường điện tử (trừ văn bản mật). Phường đã lắp đặt hệ thống phòng họp trực tuyến kết nối với cấp thị xã, cấp tỉnh phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành, tổ chức hội nghị thông suốt ở cả 3 cấp. Tuy nhiên, bên

cạnh những kết quả đạt được, việc giải quyết các DVHCC tại UBND Phú Sơn, thị xã Bỉm Sơn, tỉnh Thanh Hóa vẫn còn một số hạn chế như: cơ sở vật chất chưa đáp ứng được yêu cầu; một số DVHCC chưa được thực hiện liên thông;... Vì vậy, việc nghiên cứu, đánh giá và từ đó đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng DVHHC tại UBND phường Phú Sơn, thị xã Bỉm Sơn là rất cần thiết.

2. Thực trạng chất lượng và các hoạt động nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công tại UBND phường Phú Sơn, thị xã Bỉm Sơn

2.1. Về công bố, công khai thủ tục hành chính

UBND phường Phú Sơn đã ban hành Quyết định số 415/QĐ-UBND ngày 15/4/2022 về phê duyệt danh mục thủ tục hành chính (TTHC) thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường Phú Sơn. Niêm yết mức thu phí, lệ phí; niêm yết “4 tăng, hai giảm, 3 không” tại bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của UBND phường Phú Sơn. Thực hiện nghiêm các quy định về “4 tại chỗ”, thực hiện toàn bộ quy trình tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt và trả kết quả TTHC tại Bộ phận Một cửa. Thực hiện niêm yết công khai danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường Phú Sơn tại địa chỉ: <http://phusonsb.thanhhoa.gov.vn>.

2.2. Tình hình kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Kết quả thống kê số lượng hồ sơ đã tiếp nhận và giải quyết theo lĩnh vực tại UBND phường Phú Sơn giai đoạn 2021-2023 được thể hiện trong Bảng 1.

Theo kết quả Bảng 1, số lượng hồ sơ đã tiếp

nhận và giải quyết tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo lĩnh vực năm 2021 là 1.148 hồ sơ. Năm 2022, tăng lên 1.417 hồ sơ (tăng 123,4% so với năm 2021). Năm 2023, số hồ sơ tiếp nhận và giải quyết tổng số: 1.204 (giảm 85% so với năm 2022). Trong đó, lĩnh vực Hộ tịch và lĩnh vực chứng thực luôn chiếm tỷ lệ chủ yếu trong tổng số hồ sơ đã tiếp nhận và giải quyết. Kết quả giải quyết TTHC tại UBND phường Phú Sơn, thị xã Bỉm Sơn giai đoạn 2021-2023 được thể hiện tại Biểu đồ 1:

Qua Biểu đồ 1 cho thấy, số lượng hồ sơ đã giải quyết đúng và sớm hạn tại UBND phường Phú Sơn, thị xã Bỉm Sơn năm 2021 là 1.111 hồ sơ (đạt 96,78%); đã xử lý quá hạn 37 hồ sơ (chiếm 3,22%). Năm 2022, số lượng hồ sơ giải quyết trước hạn: 1.248 HS (đạt 88,07%); đúng hạn 162 HS (đạt 11,44%); quá hạn 7 hồ sơ (chiếm 0,49%), các hồ sơ này chủ yếu là do lỗi phần mềm thủ tục hành chính liên thông. Năm 2023, đã giải quyết trước hạn: 1.128 HS (đạt 93,7%); đúng hạn 76 HS (đạt 6,3%); không có hồ sơ quá hạn.

2.3. Triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính

- Công tác chỉ đạo và triển khai thực hiện

Giai đoạn 2021-2023, UBND phường Phú Sơn thường xuyên quán triệt công tác cải cách hành chính trong các hội nghị, trong các đợt giao ban của cơ quan nhằm nâng cao hiệu quả công tác cải cách TTHC, đặc biệt là tăng cường triển khai việc tiếp nhận hồ sơ qua mạng và nghiêm túc thực hiện hồ sơ mức độ 3 và 4.

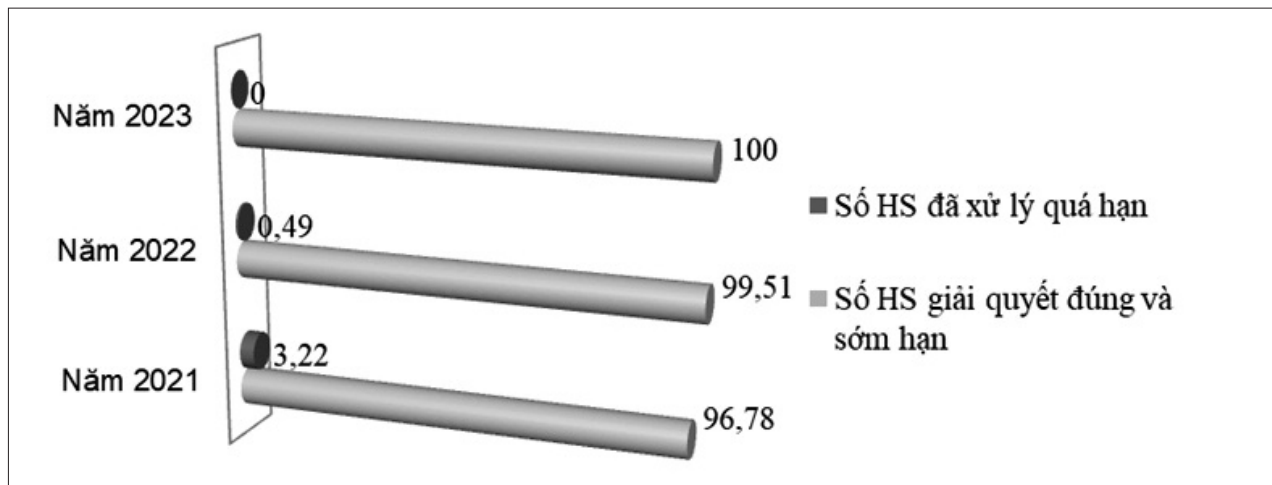
Bảng 1. Thống kê số lượng hồ sơ đã tiếp nhận và giải quyết theo lĩnh vực tại UBND phường Phú Sơn, thị xã Bỉm Sơn giai đoạn 2021-2023

DVT: Hồ sơ

Số HS đã tiếp nhận và giải quyết theo lĩnh vực	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	So sánh	
				Năm 2022/2021	Năm 2023/2022
Tổng số	1148	1417	1204	123,4	85,0
- Lĩnh vực Hộ tịch	290	518	535	178,6	103,3
- Lĩnh vực chứng thực	850	898	654	105,6	72,8
- Bảo trợ xã hội	8	1	1	12,5	100,0
- Văn hóa cơ sở	0	0	14		

Nguồn: UBND phường Phú Sơn, thị xã Bỉm Sơn

Biểu đồ 1. Kết quả giải quyết TTHC tại UBND phường Phú Sơn, thị xã Bỉm Sơn giai đoạn 2021-2023



Nguồn: UBND phường Phú Sơn, thị xã Bỉm Sơn

- Cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ cho việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông

Bố trí cơ sở vật chất, trang thiết bị của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại UBND phường cơ bản đáp ứng được yêu cầu trong việc giải quyết TTHC: Diện tích phòng Tiếp nhận và trả kết quả: 40m². Trang thiết bị phục vụ cho hoạt động của bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả gồm: 1 bộ máy vi tính + máy in + máy scan; 1 camera theo dõi; 3 quầy tiếp nhận và giải quyết hồ sơ; 3 ghế ngồi của cán bộ; 3 ghế ngồi kê khai hồ sơ; 8 ghế chờ; 3 tủ đựng tài liệu; 1 tủ sách pháp luật... và một số trang thiết bị khác đảm bảo phục vụ cho công tác tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

- Việc bố trí, phân công cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

Thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính. UBND phường đã ban hành các văn bản liên quan đến việc thành lập Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại UBND phường Phú Sơn; Quyết định số 232/QĐ-UBND ngày 26/7/2021 về việc cử cán bộ, công chức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại bộ phận một cửa theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông UBND phường Phú Sơn. Bộ phận do Chủ tịch UBND phường chỉ đạo và phụ trách, bố trí 6 công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận tất cả thủ tục hành chính

thuộc thẩm quyền giải quyết của phường hoặc các thủ tục liên thông giải quyết. Cán bộ, công chức làm việc ở bộ phận Một cửa có trình độ đại học chính quy, được tập huấn chuyên môn, nghiệp vụ theo quy định.

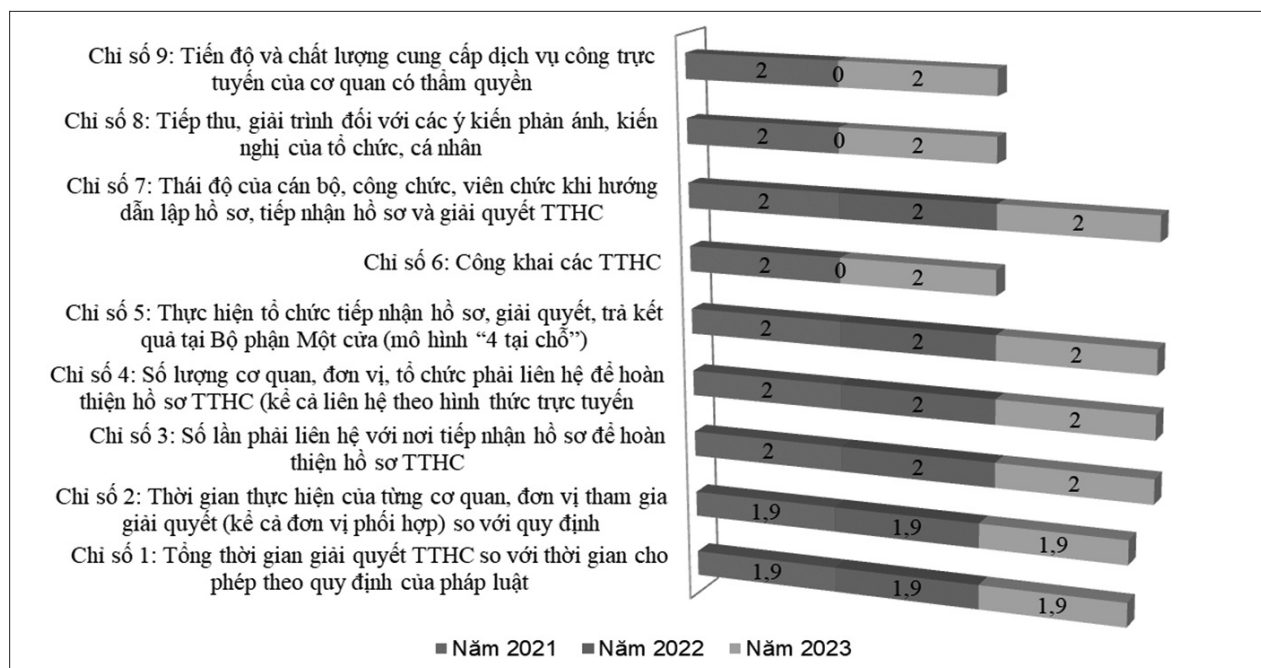
- Đánh giá việc thực hiện giải quyết thủ tục hành chính.

Kết quả lấy phiếu đánh giá của người dân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính của UBND phường Phú Sơn, thị xã Bỉm Sơn với các chỉ số được thể hiện trong Biểu đồ 2.

Kết quả lấy phiếu đánh giá của người dân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính của UBND phường Phú Sơn, thị xã Bỉm Sơn năm 2021 và 2023 với tổng điểm đánh giá của các chỉ số đều là 17,7/18 điểm chuẩn, xếp loại: Xuất sắc. Riêng năm 2022, tổng điểm đánh giá của các chỉ số chỉ đạt 11,7 điểm/18 điểm, xếp loại: khá. (Biểu đồ 3)

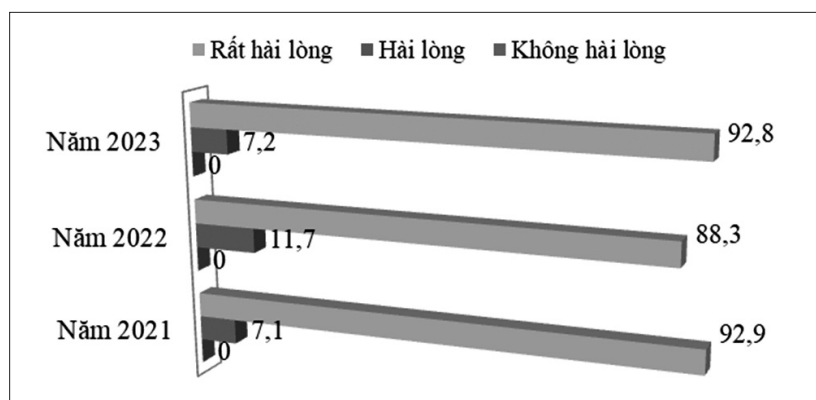
Kết quả đánh giá chung về mức độ hài lòng trong việc giải quyết TTHC tại UBND phường Phú Sơn được thể hiện trong Biểu đồ 2. Có thể thấy, về cơ bản người dân khá hài lòng về việc giải quyết TTHC, tuy nhiên, năm 2022, vẫn còn tỷ lệ nhỏ người dân chưa thực sự cảm thấy rất hài lòng, nguyên nhân chủ yếu là do người dân thấy tại UBND phường các thiết bị tra cứu TTHC chưa được trang bị, bên cạnh đó, trang thiết bị, cơ sở vật chất phục vụ cho hoạt động tại bộ phận Một cửa chưa đồng bộ, hiệu quả.

Biểu đồ 2. Kết quả lấy phiếu đánh giá của người dân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính của UBND phường Phú Sơn, thị xã Bỉm Sơn



Nguồn: UBND phường Phú Sơn, thị xã Bỉm Sơn

Biểu đồ 3. Kết quả đánh giá chung về mức độ hài lòng trong việc giải quyết TTHC tại UBND phường Phú Sơn giai đoạn 2021-2023



Nguồn: UBND phường Phú Sơn, thị xã Bỉm Sơn

3. Đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công tại Ủy ban nhân dân phường Phú Sơn, thị xã Nghi Sơn.

Nhờ sự quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo quyết liệt của lãnh đạo UBND thị xã, UBND phường, sự phối hợp thực hiện của các cơ quan chuyên môn, các đơn vị có liên quan; công tác tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại bộ phận Một cửa đạt được nhiều

kết quả tích cực: Sự hài lòng của tổ chức, công dân khi đến giải quyết TTHC không ngừng được nâng lên. Tuy nhiên, qua kết quả đánh giá của người dân về sự hài lòng đối với việc giải quyết các TTHC thì một bộ phận nhỏ người dân chưa thực sự hài lòng với trang thiết bị, cơ sở vật chất phục vụ cho hoạt động tại bộ phận Một cửa. Do đó, để công tác kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn phường được thực hiện tốt, nâng cao chất lượng

DVHCC, UBND phường cần tập trung thực hiện các nội dung sau:

Thứ nhất, tích cực thực hiện ứng dụng Cổng dịch vụ công và hệ thống phần mềm một cửa đồng thời, tiếp tục đẩy mạnh công tác tuyên truyền, hỗ trợ, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến thông qua phần mềm Dịch vụ công trong giải quyết thủ tục hành chính bảo

đảm gia tăng phát sinh số lượng hồ sơ trên mạng.

Thứ hai, đẩy mạnh thực hiện quy chế văn hóa công vụ, đề cao tinh thần tôn trọng, lắng nghe, tận tình hướng dẫn về quy trình xử lý công việc và giải thích cặn kẽ những thắc mắc của người dân theo Quyết định số 1847/QĐ-TTg ngày 27/12/2018 của Thủ tướng Chính phủ.

Thứ ba, thực hiện cập nhật kịp thời, đầy đủ các TTHC ban hành mới, TTHC sửa đổi, bổ sung chuẩn hóa theo quy định của pháp luật; tiếp tục rà soát, đơn giản hóa cắt giảm thời gian giải quyết thủ tục hành chính.

Thứ tư, đẩy mạnh công tác tuyên truyền cho tổ chức, công dân về lợi ích khi sử dụng dịch vụ bưu chính công ích; phối hợp với Bưu điện Thị xã thực hiện tốt việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích. Phối hợp tuyên truyền cho các cơ quan, đơn vị, nhân dân trên địa bàn phường tăng cường sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến hoặc dịch vụ thu phí, lệ phí qua Bưu điện.

Thứ năm, thường xuyên đôn đốc, kiểm tra, giám sát hồ sơ giải quyết TTHC; xử lý kịp thời các phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức về các quy định hành chính.

4. Kết luận

Nghiên cứu cho thấy, trong những năm qua, việc đẩy mạnh thực hiện các DVHHC trên hệ thống dịch vụ công trực tuyến ở mức độ 3, 4 tại UBND phường Phú Sơn đã tạo điều kiện rất tốt để nâng cao chất lượng DVHHC của phường. Hiện nay, tỷ lệ các DVHHC được thực hiện trên cổng thông tin dịch vụ công trực tuyến của phường không ngừng tăng lên. Mặc dù vậy, một số người dân vẫn chưa thực sự hài lòng đối với việc cung cấp DVHHC. Trên cơ sở đó, một số giải pháp chủ yếu nhằm nâng cao chất lượng DVHHC tại UBND phường Phú Sơn trong thời gian tới bao gồm: tích cực thực hiện ứng dụng Cổng dịch vụ công và hệ thống phần mềm một cửa; Đẩy mạnh thực hiện quy chế văn hóa công vụ, đề cao tinh thần tôn trọng, lắng nghe, tận tình hướng dẫn về quy trình xử lý công việc; Thực hiện cập nhật kịp thời, đầy đủ các TTHC ban hành mới; nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết các DVHHC; phối hợp giữa các cơ quan chuyên môn trong giải quyết các DVHHC; tăng cường thanh tra, kiểm tra, giám sát quá trình thực hiện các DVHHC; và phát huy vai trò chủ thể của người dân - đối tượng thụ hưởng DVHHC ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Ban Chấp hành Trung ương Đảng (2007). Nghị quyết số 17-NQ/TW ngày 01/8/2007 về đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của bộ máy nhà nước, Hà Nội.
2. Chính phủ (2011). Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 Quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước, Hà Nội.
3. Tạ Thị Bích Ngọc (2016). Cải cách thủ tục hành chính ở Việt Nam hiện nay. Tạp chí Khoa học xã hội Việt Nam, 10 (107), 101-111. DOI: <https://vjol.info.vn/index.php/khxbvn/article/view/26422/22614>.
4. UBND phường Phú Sơn (2021). Báo cáo Tình hình, kết quả thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính phường Phú Sơn năm 2021.
5. UBND phường Phú Sơn (2022). Báo cáo Tình hình, kết quả thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính phường Phú Sơn năm 2022.
6. UBND phường Phú Sơn (2023). Báo cáo Tình hình, kết quả thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính phường Phú Sơn năm 2023.

Ngày nhận bài: 21/2/2024

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 1/3/2024

Ngày chấp nhận đăng bài: 15/3/2024

Thông tin tác giả:

1. TS. LÊ THỊ BÌNH¹

2. TRƯƠNG NGỌC QUANG²

¹Giảng viên Khoa Kinh tế - Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Hồng Đức

²Cao học viên Khoa Kinh tế - Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Hồng Đức

**IMPROVING THE ADMINISTRATIVE
SERVICE QUALITY OF THE PEOPLE'S COMMITTEE
OF PHU SON WARD, BIM SON TOWN,
THANH HOA PROVINCE**

● **PhD. LE THI BINH¹**

● **TRUONG NGOC QUANG²**

¹Lecturer, Faculty of Economics - Business Administration,
Hong Duc University

²Master's student, Faculty of Economics - Business Administration,
Hong Duc University

ABSTRACT:

Public administrative services are an important activity of state administrative agencies to resolve issues of rights, obligations, and responsibilities of organizations and individuals. The quality of public administrative services has a direct impact on the country's socio-economic development. This study evaluated the current administrative service quality of the People's Committee of Phu Son ward, Bim Son town, Thanh Hoa province. Based on the study's findings, some basic solutions were proposed to improve the administrative service quality of the People's Committee of Phu Son ward in the coming time, contributing to local socio-economic development.

Keywords: quality, public administrative services, Phu Son ward.