**TRƯỜNG ĐẠI HỌC VINH**

**TRƯỜNG KHOA HỌC XÃ HỘI VÀ NHÂN VĂN**



**ĐỒ ÁN HỌC PHẦN**

**HÀNH CHÍNH HỌC**

**ĐỀ TÀI: CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI CÁC ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ TRONG GIAI ĐOẠN HIỆN NAY**

 **Giảng viên hướng dẫn :** TS.Phạm Thị Thúy Hồng

 **Thực hiện:** Nhóm sinh viên ngành Quản lý nhà nước khóa 62

 **Lớp:** Hành chính học \_LT\_01

***Nghệ An – 2024***

**THÀNH VIÊN NHÓM**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Họ và tên** | **MSV** | **Chức vụ** |
| **1** | Và Y Cở | 19573102050003 | Thành viên |
| **2** | Thái Thị Khánh Ly | 215731020510002 | Thành viên |
| **3** | Lô Ái Quốc | 215731020510005 | Nhóm trưởng |
| **4** | Nguyễn Thị Thu Trang | 215731020510006 | Thành viên |
| **5** | Cao Thị Vinh | 215731020510001 | Thành viên |
| **6** | Nguyễn Thị Hà Vinh | 215731020510007 | Thư ký |

**DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Kí hiệu** | **Nội dung** |
| UBND | Ủy ban nhân dân |
| TTHC | Thủ tục hành chính |
| HCNN | Hành chính nhà nước |
| CNTT | Công nghệ thông tin |
| CBCC | Cán bộ, công chức |
| MCMLT | Bộ phận tiếp một cửa, Một cửa liên thông |

**MỤC LỤC**

Trang

1. **MỞ ĐẦU** 2
2. **NỘI DUNG** 3

Chương 1: MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN CHUNG VỀ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH VÀ

 CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH TẠI CÁC ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ TRONG GIAI

 ĐOẠN HIỆN NAY 3

1.1. Những vấn đề chung về thủ tục hành chính 4

1.1.1. Khái niệm thủ tục hành chính 4

1.1.2. Vai trò thủ tục hành chính 5

1.1.2.1. Vai trò của thủ tục hành chính trong quản lý Nhà nước 6

1.1.2.2. Vai trò của thủ tục hành chính đối với công dân và xã hội 6

1.1.3. Đặc điểm và phân loại thủ tục hành chính 7

1.1.3.1. Đặc điểm thủ tục hành chính 7

1.1.3.2. Phân loại thủ tục hành chính 9

1.2. Những vẫn đề chung về cải cách thủ tục hành chính 9

1.2.1. Nội dung và cơ sở pháp lý triển khai thực hiện cải cách thủ tục hành chính 10

1.2.2. Nguyên tắc trong cải cách thủ tục hành chính 11

Chương 2: THỰC TRẠNG VỀ CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI CÁC ỦY

BAN NHÂN DÂN XÃ TRONG GIAI ĐOẠN HIỆN NAY 11

2.1. Tổng quan về tình hình cải cách thủ tục hành chính tại các Ủy ban nhân dân xã trong

giai đoạn hiện nay 11

2.1.1.Công tác lãnh đạo, chỉ đạo 12

2.1.2.Cải cách thể chế 14

2.1.3.Cải cách thủ tục hành chính 16

2.1.4.Cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước 17

2.1.5.Hiện đại hóa nền hành chính 20

2.2. Thực trạng cải cách thủ tục hành chính tai các Ủy ban nhân dân xã trong giai

đoạn hiện nay 21

2.2.1. Thực trạng việc thực hiện cải cách thủ tục hành chính tại các Ủy ban nhân

 dân xã 22

2.2.2 Triển khai mô hình thủ tục hành chính mới 22

2.2.2.1.Mô hình một cửa liên thông tại các Ủy ban nhân dân xã 23

2.2.2.2.Cơ chế và quy trình làm việc mô hình một cửa liên thông tại các Ủy ban nhân

 dân xã 23

2.2.2.3.Kết quả giải quyết các thủ tục hành chính theo mô hình một cửa liên thông 25

Chương 3: PHƯƠNG HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

 TẠI CÁC ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ TRONG GIAI ĐOẠN HIỆN NAY 26

3.1. Phương hướng nâng cao hiệu quả cải cách thủ tục hành chính tại các Ủy ban nhân

dân xã trong giai đoạn hiện nay 27

3.2. Các gải pháp nhằm nâng cao hiệu quả cải cách thủ tục hành chính tại các Ủy ban

 nhân dân xã trong giai đoạn hiện nay 28

3.2.1. Đẩy mạnh công tác chỉ đạo, điều hành 28

3.2.2. Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức 29

3.2.3. Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền về cải cách thủ tục hành chính trên

các địa bàn xã 30

3.2.4. Ứng dụng công nghệ thông tin vào quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn trong

 giải quyết thủ tục hành chính 32

3.2.5. Tiếp tục đơn giản, công khai minh bạch hóa các thủ tục hành chính 32

3.2.6. Giải pháp đầu tư về cơ sở vật chất và tăng cường công tác kiểm tra giám sát 33

1. **KẾT LUẬN** 34
2. **TÀI LIỆU THAM KHẢO** 35

**A. MỞ ĐẦU**

**1. Lý do chọn đề tài**

Ngày nay, trước xu thế toàn cầu hóa kinh tế và văn hóa, cải cách hành chính trở thành một trào lưu, là một nhu cầu tự thân, nỗ lực của hầu hết các quốc gia trên thế giới, nhằm xây dựng một nền hành chính nhà nước hiện đại, năng động hiệu quả, giảm phiền hà, một nền hành chính lấy đối tượng phục vụ làm tôn chỉ, mục đích, để từ đó xây dựng, phát triển và hoàn thiện nền hành chính.

Cải cách thủ tục hành chính là một nội dung chính của cải cách hành chính, những là nội dung phản ánh rõ nhất mỗi quan hệ giữa nhà nước và công dân. Đồng thời là nội dung có nhiều bức xúc nhất của người dân, cũng như có nhiều khó khăn nên chư thể cùng một lúc thực hiện nhiều nội dung cải cách như: cải cách tài chính công, cải cách tiền lương, cải cách tổ chức bộ máy... thông qua cải cách thủ tục hành chính, chúng ta có thể xây dựng bộ máy phù hợp và từ đó có thể lựa chọn đội ngũ cán bộ, công chức hợp lý, đáp ứng được yêu cầu công việc. Như vậy, có thể coi cải cách thủ tục hành chính là tiền đề để thực hiện các nội dung cải cách khác như: nâng cao chất lượng thể chế, nâng cao trình độ, thay đổi thói quen, cách làm, nếp nghĩ của cán bộ, công chức, phân công, phân cấp thực hiện nhiệm vụ giải quyết công việc của người dân.

Cải cách thủ tục hành chính có tác động to lớn đối với việc thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội. Thông qua việc cải cách thủ tục hành chính sẽ gỡ bỏ những rào cản về thủ tục hành chính đối với đời sống của người dân, giúp cắt giảm chi phí và rủi ro của người dân trong việc thực hiên thủ tục hành chính. Sau khi đơn giản hóa được thủ tục hành chính sẽ cắt giảm tối đa chi phí tuân thủ thủ tục hành chính mà xã hôi phải gánh chịu, chi phí tiết kiệm được sẽ tái phân bổ và các hoạt động phục vụ việc đầu tư, tạo việc làm, qua đó góp phần thúc đẩy tăng trưởng kinh tế - xã hội. Bên cạnh đó, việc đơn giản hóa thủ tục hành chính sẽ góp phần nâng cao hỉnh ảnh của Việt Nam nói chung và các bộ, ngành, địa phương nói riêng trước cộng đồng trong nước và quốc tế, nâng cao vị trí xếp hạng của Việt Nam về tính minh bạch, môi trường kinh doanh và năng lực cạnh tranh. Đây là những giá trị vô hình nhưng có tác động to lớn đến việc phát triển kinh tế xã hội đất nước.

Thiết nghĩ mỗi đơn vị ủy ban xã phường cần phải có một nhận thức đúng đắn về cải cách thủ tục hành chinh, để có những giải pháp phù hợp góp phần nâng cao hiệu quả công tác quản lý cán bộ công chức và thúc đẩy nhanh chóng công cuộc cải cách thủ tục hành chính hiện nay, góp phần xây dựng phát triển toàn diện chính quyền trong sạch vững mạnh, bền vũng nhằm nâng coa hơn nữa chất lượng phục vụ nhân dân, đó là lý do chúng em chọn đề tài: “**Cải cách thủ tục hành chính tại các Ủy ban nhân dân xã trong giai đoạn hiện nay**”.

**2. Mục đích, nhiệm vụ nghiên cứu**

2.1. Mục đích nghiên cứu

Mục đích của đề tài nhằm giúp toàn thể cán bộ công chức, nhân viên khối Ủy ban nhận thức sâu sắc ý nghĩa, tầm quan trọng của công tác cải cách thủ tục hành chính trong hoạt động của Ủy ban. Góp phần từng bước sắp xếp tinh gọn tổ chức bộ máy, khắc phục dần tình trạng chồng chéo, trùng lặp trong xử lý công việc, đổi mới việc đào tạo, sử dụng, quản lý cán bộ công chức, nhân viên , chuẩn hóa đội ngũ cán bộ công chức từng bước tin học hóa, hiện đại hóa nền hành chính.

2.2. Nhiệm vụ nghiên cứu

Thứ nhất: Phải làm rõ cơ sở lý luận về cải cách thủ tục hành chính.

Thứ hai: Nghiên cứu thực tiễn về cải cách thủ tục hành chính, qua đó tìm hiểu các thành tựu, hạn chế và nguyên nhân về cải cách thủ tục hành chính.

Thứ ba: Đề xuất các giải pháp phù hợp, hiệu quả nhất để cải cách thủ tục hành chính trong giai đoạn hiện nay.

**3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

3.1. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu là: Cải cách thủ tục hành chính trong giai đoạn hiện nay

3.2. Phạm vi nghiên cứu

Phạm vi không gian: Ủy ban nhân dân xã

Phạm vi thời gian: Từ 2023 cho đến nay.

**4. Phương pháp nghiên cứu**

Bằng những kiến thức đã học trong trường thông qua sự giảng dạy của thầy, cô giáo và những kiến thức tìm hiểu ngoài thực tế của cải cách hành chính và cải cách thủ tục hành chính của Đảng và Nhà nước ta hiện nay đồng thời được sự hưỡng dẫn của giáo viên phụ trách với phương pháp lập luận biện chứng, phương pháp tổng hợp, nghiên cứu tài liệu, giáo trình, tập bài giảng và các bài viết trên tạp chí, chúng em đã làm đề tài này

**5. Kết cấu của đồ án**

Ngoài phần mở đầu, kết luận, danh mục tài liệu tham khảo nội dung của đồ án gồm 3 chương

 Chương 1: Một số vấn đề lý luận chung về thủ tục hành chính và cải cách thủ tục hành chính tại các Ủy ban nhân dân xã trong giai đoạn hiện nay

Chương 2: Thực trạng về cải cách thủ tục hành chính tại các Ủy ban nhân dân xã trong giai đoạn hiện nay

Chương 3: Giải pháp về cải cách thủ tục hành chính tại các Ủy ban nhân dân xã trong giai đoạn hiện nay

**B. PHẦN NỘI DUNG**

**CHƯƠNG I: MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN CHUNG VỀ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH VÀ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH TẠI CÁC ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ TRONG GIAI ĐOẠN HIỆN NAY**

* 1. **Những vấn đề chung về thủ tục hành chính.**
		1. **Khái niệm thủ tục hành chính**

Theo Giáo trình Lý luận Hành chính nhà nước - Học viện Hành chí Quốc gia: Hành chính là hoạt động chấp hành và điều hành trong quản lý một hệ thống theo những quy định trước nhẩm đạt mục tiêu của hệ thống.

Theo giáo trình Thủ tục hành chính - Học viện Hành chính Quốc gia đưa ra nghĩa chung nhất: Thủ tục là phương thức, cách thức giải quyết công việc theo một trình tự nhất định, một thể lệ thống nhất, gồm một loạt nhiệm vụ liên quan chặt chẽ với nhau nhằm đạt được kết quả mong muốn. Thủ tục hành chỉnh là một loại quy phạm pháp luật quy định trình tự về thời gian, về không gian khi thực hiện một thấm quyền nhất định của bộ máy nhà nước, là cách thức giải quyết công việc của các cơ quan hành chỉnh nhà nước trong mối quan hệ với các cơ quan, tổ chức và cả nhân công dân. Thủ tục hành chính là bộ phận cơ bản của thể chế hành chính Nhà nước, là công cụ của cơ quan hành chính Nhà nước được sử dụng để giải quyết công việc cho công dân, tổ chức là cơ sở để xác định tỉnh hợp pháp của nền công vụ. Do vậy, thủ tục hành chính đơn giản, thuận tiện, công khai và dân chủ sẽ góp phần tăng cường hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy hành chính Nhà nước, rút ngắn khoảng cách giữa Nhà nước và nhân dân. củng cố sức mạnh Nhà nước, lòng tin của nhân dân và góp phần phát triển kinh tế - xã hội. Chính vì vậy thủ tục hành chính đã đáp ứng được yêu cầu bức xúc của các tổ chức, công dân, là khâu đột phá của tiến trình cải cách thủ tục hành chính Nhà nước, cái cách là một biệt pháp được thực hiện để giải quyết những đòi hỏi của thực tiễn với mục tiêu rõ ràng, chương trình cụ thể và yêu cầu phải hoàn tất trong một thời gian nhất định.

Từ những phân tích trên, có thể hiểu thủ tục hành chính là loại quy phạp pháp luật qui định trình tự về thời gian, không gian khi thực hiện một thẩm quyền nhất định của bộ máy nhà nước, là cách thức giải quyết các công việc của các cơ quan HCNN trong mối quan hệ với các cơ quan, tổ chức và cá nhân.

Theo quy định tại Khoản 1 Điều 3 Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ, TTHC được quy định theo hướng giải thích từ ngữ: “TTHC là trình tự, cách thức thực hiện, hồ sơ và yêu cầu, điều kiện do cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền quy định để giải quyết một công việc cụ thể liên quan đến cả nhân, tổ chức". TTHC được đặt ra để các cơ quan nhà nước có thể thực hiện mọi hình thức hoạt động cần thiết của mình trong đó bao gồm cả trình tự thành lập các công sở, trình tự bổ nhiệm, bãi nhiệm, điều động viên chức, trình tự lập quy, áp dụng các quy phạm để đảm bảo các quyền của chủ thể và xử lý vi phạm, trình tự điều hành, tổ chức các hoạt động tác nghiệp hành chính. Đó chính là các quy tắc phải tuân thủ theo trong quá trình ra các quyết định hành chính của các cơ quan quản lý nhà nước TTHC là một bộ phận chế định của Luật hành chính. Nói cách khác, TTHC là một loại hình quy phạm mang tính công cụ để giúp các cơ quan nhà nước có điều kiện thực hiện đúng chức năng của mình. TTHC do các cơ quan nhà nước ban hành để thực thi Hiến pháp và phap luật nhằm thực hiện chức năng quản lý HCNN và hoàn thành nhiệm vụ của mình, đồng thời các cơ quan HCNN có trách nhiệm thực thi các TTHC đó.

Cải cách thủ tục hành chính là bộ phận của cải cách thể chế hành chính Nhà nước, nhằm xây dựng và thực thì thủ tục hành chính theo những chuẩn mực nhất định. Đơn giản, gọn nhẹ, vận hành nhịp nhàng, hoạt động theo đúng quy trình, quy phạm thích ứng với từng loại đối tượng, từng loại công việc, phù hợp với điều kiện thực tế và đáp ứng yêu cầu của nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa. Cải cách thủ tục hành chính thực chất là cái cách trình tự thực hiện thẩm quyền hành chính trồng mỗi liên hệ tới quyền và nghĩa vụ của công dân, tổ chức và trong nội bộ cơ quan hành chính Nhà nước, Thủ tục hành chính là cách thức và trình tự thực hiện thẩm quyền quản lý hành chính nhà nước của các chủ thể quản lý hành chính nhà nước và cách thức tham gia vào các công việc quản lý hành chính nhà nước của các cơ quan, tổ chức, cá nhân nhằm thực hiện các quyền và nghĩa vụ của mình trong quản lý hành chính nhà nước theo quy định của pháp luật.

Mỗi hoạt động quản lý theo cách nói thông thường (ví dụ, hoạt động ban hành văn bản quy phạm pháp luật, hoạt động cấp giấy phép, hoạt động xử phạt vi phạm hành chính...) thực chất là chuỗi những hoạt động diễn ra theo trình tự nhất định mà mỗi hoạt động cụ thể trong đó có thể được thực hiện bởi những chủ thể khác nhau, ở những thời điểm khác nhau, với nội dung và nhằm những mục đích khác nhau. Kết quả của hoạt động quản lý phụ thuộc vào nhiều yếu tố trong đó phụ thuộc một phần đáng kể vào số lượng, thứ tự các hoạt động cụ thể, mục đích, nội dung, cách thức tiến hành các hoạt động cụ thể trong một chuỗi hoạt động thống nhất, tức là phụ thuộc vào thủ tục tiến hành các hoạt động quản lý. Thủ tục đóng vai trò quan trọng trong việc điều hành bộ máy nhà nước cũng như bảo đảm quyền và lợi ích của thủ tục hành chính là tổng thể các quy phạm pháp luật xác định các quyền và nghĩa vụ của các bên tham gia vào các quan hệ xã hội do luật hành chính xác lập nhầm thực hiện các quy phạm vật chất của luật hành chính. Thực ra thù tục hành chính do quy phạm pháp luật hành chính quy định nên thủ tục hành chính chính là nội dung của nhóm quy phạm pháp luật hành chính (thường gọi là quy phạm thủ tục) chứ thủ tục không phải là quy phạm pháp luật.

**1.1.2. Vai trò thủ tục hành chính**

**1.1.2.1.Vai trò của thủ tục hành chính trong quản lý Nhà nước**

Vai trò thủ tục hành chính đối với tổ chức bộ máy: Thủ tục hành chính trong quản lý Nhà nước có vai trò quan trọng, bởi quản lý nhà nước là sự chỉ huy, điều hành xã hội của các cơ quan Nhà nước (Lập pháp, Tư pháp, Hành pháp) để thực thi quyền lực Nhà nước, thông qua các văn bản quy phạm pháp luật. Thủ tục hành chính là công cụ để cơ quan hành chính Nhà nước thực hiện chức năng, thẩm quyền, trách nhiệm. Nếu bỏ qua thủ tục hành chính thỉ trong nhiều trường hợp quyết định hành chính có thể bị vô hiệu hóa.

Thủ tục hành chính là bộ phận quan trọng của thể chế HCNN nó thực hiện các lợi ích xã hội, đảm bảo kết hợp hài hòa lợi ích cá nhân, tập thể và Nhà nước. Thủ tục hành chính phải được thực hiện liên tục, thường xuyên hằng ngày để giải quyết công việc của tổ chức, công dân và các cơ quan hành chính Nhà nước nhằm làm cho bộ máy quản lý Nhà nước được thực hiện liên tục và xuyên suốt. Thủ tục hành chính là cơ sở đảm bảo cho việc thi hành các quyết định được thống nhất và có thể kiểm tra được tỉnh hợp pháp, hợp lý cũng như các hệ quá do việc thực hiện các quyết định hành chính tạo ra. Thủ tục hành chính trên một phương diện nhất định là biểu hiện trình độ văn hóa của tổ chức. Đó là văn hóa giao tiếp trong bộ máy Nhà nước, văn hóa điều hành. Nó cho thấy mức độ văn minh của một nền hành chỉnh phát triển.

Vai trò thủ tục hành chính đối với cán bộ, công chức: Cán bộ, công chức đại diện thực hiện nghĩa vụ và quyền lợi của tổ chức công dân khi giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan Nhà nước. Cán bộ công chức giải quyết các thủ tục hành chính phải tuân theo quy trình, trình tự được các văn bản Nhà nước quy định và giải quyết thủ tục hành chính đúng pháp luật.

Thủ tục hành chính là căn cứ pháp lý để cán bộ, công chức thực thì và giải quyết công việc theo thẩm quyền của mình cho tổ chức, công dân. Nếu thiểu thủ tục hành chính dẫn đến việc giải quyết công việc không đúng pháp luật quy định. Ví dụ: khi cán bộ, công chức giải quyết thủ tục hành chính về đăng ký giấy khai sinh thì tất yếu phải có giấy chứng sinh, giấy chứng nhận đăng ký kết hôn của cha, mẹ nếu thiếu 1 trong 2 loại giấy tờ này thì cán bộ, công chức không đủ căn cứ pháp lý để làm giấy đăng ký khai sinh. Thủ tục hành chính rõ ràng, minh bạch sẽ tạo thuận lợi cho cán bộ công chức thực hiện công việc nhanh chóng, đúng pháp luật và hiệu quả. Cán bộ, công chức giải quyết thủ tục hành chính giúp cho bộ máy quản lý thủ tục hành chính có tính liên tục, lôgíc và thống nhất từ trên xuống dưới. Cán bộ, công chức thông qua thủ tục hành chính có thể xử phạt các hành vi, vì phạm pháp luật mà tổ chức, công dân vì phạm. Thủ tục hành chính đại diện cho việc thực hiện được nhu cầu thiết yếu cần giải quyết công việc liên quan đến thủ tục hành chính của tổ chức và cá nhân như thủ tục giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, giấy phép đăng lý kinh doanh... Thể hiện được quyền lợi và lợi ích của công dân, gắn liền chủ thể hành chình đối với đối tượng quản lý hành chính được chặt chẽ.

Vai trò thủ tục hành chính đối với các hoạt động cụ thể trong quản lý hành chính Nhà nước.

Thủ tục hành chính cảng đơn giản, dễ hiểu, hợp lý, công khai và thuận tiện sẽ giúp cho các nhà quản lý hành chính Nhà nước dễ dàng triển khai các thủ tục hành chính có hiệu quả đến các cơ quan hành chính nhà nước được thuận lợi và nhanh chóng. Các thủ tục hành chính rõ ràng giúp các cơ quan hành chính Nhà nước ở địa phương để tiếp cận và triển khai có hiệu quả vào thực tiễn hoạt động của cơ quan. Hoạt động quản lý Nhà nước cần phải tuân theo những quy tắc pháp lý, quy định và trình tự, cách thức thẩm quyền của thủ tục hành chính. Thủ tục hành chính luôn gần với hoạt động của cơ quan Nhà nước nhằm đảm bảo cho cơ quan quản lý Nhà nước ngày một hoàn thiện hơn về thủ tục hành chính.

Thủ tục hành chính khí xây dựng và vận dụng một cách hợp lý sẽ tạo ra khả năng sáng tạo trong việc thực hiện các quyết định quản lý đã được thông qua, đem lại hiệu quả thiết thực cho Nhà nước. Thủ tục hành chính là sự thiết lập các thao tác quản lý của Nhà nước theo những trình tự, quy trình nhất định của cơ quan hành chính Nhà nước đáp ứng những loại dịch vụ hành chính khác nhau mà người dân cần tới sự cung cấp một cách tốt nhất như dễ dàng, đơn giản và đem lại sự hài lòng cho người dân. Thủ tục hành chính được đặt ra để cơ quan hành chính Nhà nước thực hiện mọi hoạt động cần thiết của mình như thành lập các công sở, trình tự bỏ nhiệm, bãi nhiệm, điều động viên chức, trình tự lập quy để bảo đảm các quyền chủ thể và xử lý vi phạm, tổ chức tác nghiệp hành chính... đều nằm dưới sự quản lý của cơ quan quản lý Nhà nước.

Thủ tục hành chính do các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền xây dựng như cơ quan Lập pháp, Hành pháp và Tư pháp và đưa ra các Nghị định, chỉ thị để hướng dẫn thực hiện, tạo tiền đề cho tổ chức và công dân có yêu cầu về giải quyết TTHC phải tuân theo trình tự, thủ tục do các cơ quan Nhà nước quy định. Các bên tham gia vào thủ tục hành chính đều phải nân thủ theo trình tự do pháp luật Nhà nước quy định. Việc thực hiện thủ tục hành chính lệ thuộc vào yêu cầu phát triển của kinh tế - xã hội và yêu cầu của QLNN theo từng giai đoạn. Quản lý nhà nước phải dựa trên các quyết định thủ tục hành chính, nếu bỏ qua các thủ tục hành chính thì trong nhiều trường hợp rất có thể sẽ làm cho các quyết định hành chính bị vô hiệu hóa, gây ra nhiều bệnh quan liêu, cửa quyền, tùy tiện. Thủ tục cảng có tính cơ bản thì vai trò của nó cảng lớn bởi các thủ tục hành chính thường tác động đến quyết định hành chính. Muốn quản lý tốt thủ tục hành chính thì phải tuân thủ một số thủ tục nhất định được pháp luật qui định và ban hành

**1.1.2.2. Vai trò của thủ tục hành chính đối với công dân và xã hội**

Thủ tục hành chính giúp đảm bảo các quyền, lợi ích hợp pháp của người dân. Thủ tục hành chính thực hiện quyền lợi, dân chủ, lợi ích của từng cá nhân công dân đối với Nhà nước. Đồng thời công dân cũng chịu trách nhiệm pháp lý đối với cơ quan hành chính Nhà nước nếu có vi phạm pháp luật.

Nếu thủ tục hành chính chưa đầy đủ hoặc thiếu sẽ ảnh hưởng đến quyền và lợi ích của người dân cụ thể nếu thiếu quy định về thủ tục hành chính thì quyền lợi của người dân được quy định trong Luật hành chính khó có thể được thực hiện như việc thiếu quy định về cái chính hộ tịch đối với người chuyển giới chưa được pháp luật Nhà nước công nhận điều đó đã ảnh hưởng đến quyền và lợi ích hợp pháp của người dân. Thủ tục hành chính chưa đáp ứng được yêu cầu thực tiễn đặt ra trong khi đó hiện tượng chuyển giới ở nước ta đang tồn tại và nhu cầu người dân chưa được hưởng đầy đủ các quyền và lợi ích của minh.

Thủ tục hành chính giúp công dân và tổ chức thực hiện các nghĩa vụ của mình đối với Nhà nước như trong luật thuế quy định, nộp thuế là quyền và nghĩa vụ của công dân. Nếu như thiếu các quy định hoặc quy định không rõ ràng về nộp thuế được quy định trong luật thuế như thuế suất bao nhiêu phần trăm, đối tượng nào phải nộp thuế, khai báo thuế tại các cơ quan nào, nộp thuế tại các ủy ban nhân dân xã hay kho bạc Nhà nước, nộp thuế quá hạn phải xử lý như thế nào.... thì tổ chức, công dân khó có thể thực hiện nghĩa vụ của mình đối với Nhà nước.

Thủ tục hành chính là một trong các yếu tố giúp thúc đẩy hoặc kìm hãm sự phát triển của xã hội. Ví dụ: thủ tục hành chính đơn giản, thông thoáng giúp tạo điều kiện thuận lợi cho các nhà đầu tư nước ngoài góp vốn đầu tư vào nước ta, giúp giải quyết về lao động việc làm, đời sống nhân dân được ổn định, tăng thêm nguồn vốn, lợi nhuận cho Nhà nước giúp Nhà nước có điều kiện phát triển kinh tế nhưng thủ tục hành chính thành lập Doanh nghiệp của Nhà nước ta thì quá nặng nề, nhiều bước, yêu cầu nhiều loại giấy tờ .... Điều này đã gây tâm lý chán nản cho các nhà đầu tư, do đó môi trường đầu tư của Việt nam mất đi tính cạnh tranh so với các nước trong khu vực và trên thế giới điều đó đã trực tiếp kìm hãm quá trình phát triển của Nhà nước ta.

Thủ tục hành chính là đầu mối cung cấp các dịch vụ công và quản lý xã hội đi vào nề nếp, trật tự thì đòi hỏi hệ thống quản lý hành chính của mỗi quốc gia cần phải thay đổi, cải tiến để thích ứng và đáp ứng tốt các nhu cầu phát triển của xã hội mà trước hết là những nhu cầu thiết yếu đảm bảo cho đời sống của nhân dân được ổn định và phát triển kinh tế - xã hội. Tùy vào sự phát triển kinh tế - xã hội của từng thời kỳ mà thủ tục hành chính phải thích ứng kịp thời phục vụ hoạt động quản lý.

**1.1.3. Đặc điểm và phân loại thủ tục hành chính.**

**1.1.3.1. Đặc điểm thủ tục hành chính**

TTHC có các đặc điểm sau:

- TTHC là trình tự thực hiện thẩm quyền trong họat động quản lý hành chính nhà nước.

- TTHC do các cơ quan nhà nước có thẩm quyền quy định và có tỉnh chất bắt buộc đối với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

- TTHC được thực hiện chủ yếu tại cơ quan nhà nước và kết quả của TTHC thường thể hiện bằng các văn bản quản lý HCNN. Do đó việc thực hiện TTHC gắn bó mật thiết và được hỗ trợ đắc lực bởi công tác văn thư. TTHC được thực hiện bởi nhiều cơ quan, tổ chức và CBCC có thấm quyền theo quy định của pháp luật. Đó là các chủ thể của quản lý nhà nước như các cơ quan HCNN, tòa án, viện kiểm sát và một số tổ chức, cá nhân khác khi được Nhà nước trao quyền thực hiện những nhiệm vụ quản lý nhà nước cụ thể.

- TTHC là thủ tục giải quyết các công việc nội bộ của cơ quan nhà nước và những công việc liên quan đến quyền, nghĩa vụ của các tổ chức, cá nhân khác.

- TTHC rất đa dạng và có nhiều loại. Mỗi loại TTHC đặt ra trình tự và những yêu cầu khác nhau đối với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

**1.1.3.2. Phân loại thủ tục hành chính**

Kinh nghiệm thực tế của nước ta cũng như nhiều nước cho thấy muốn xây dụng và áp dụng TTHC một cách có hiệu quả thì cần phân loại chúng một cách khoa học theo một số tiêu chí nhất định. Lợi ích của cách phân loại này là giúp cho người quản lý xác định được tính đặc thù của lĩnh vực mình phụ trách, từ đó đề ra những yêu cầu xây dựng cho lĩnh vực này những TTHC cần thiết, phù hợp, nhằm quản lý tốt những nhiệm vụ, mục tiêu của quản lý nhà nước.

Phân loại theo đổi tượng quản lý hành chính nhà nước: Các TTHC được xây dựng cho từng lĩnh vực quản lý nhà nước và được phân loại theo cơ cấu, chức năng của bộ máy quản lý nhà nước hiện hành. Theo tiêu chỉ phân loại này, chúng ta có các loại TTHC như sau:

- Thủ tục cấp giấy phép xây dựng:

- Thủ tục đăng ký kinh doanh;

- Thủ tục cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất;

- Thủ tục hộ tịch, hộ khẩu...

Phân loại theo công việc của các cơ quan nhà nước: Cách phân loại này đơn giản, dễ hiểu, có khả năng áp dụng rộng rãi. Theo cách phân loại này, TTHC bao gồm:

- Thủ tục thông qua và ban hành văn bản: Thủ tục thông qua và ban hành quyết định hành chính, thủ tục thông qua và ban hành văn bản hành chính;

- Thủ tục tuyển dụng CBCC: thủ tục tuyển dụng cán bộ quản lý, tuyển dụng cán bộ kỹ thuật, tuyển dụng nhân viên...

- Thủ tục khen thưởng CBCC.

Đặc điểm của các TTHC trên là chúng gắn liền với hoạt động cụ thể của các cơ quan, phản ánh tỉnh đặc thù trong quá trình vận dụng các TTHC đó vào thực tiễn. Cách phân loại này có ý nghĩa thực tiễn, giúp cho các chủ thể TTHC định hướng dễ dàng và chính xác hơn trong giải quyết các công việc có liên quan.

Phân loại theo chức năng chuyên môn hoạt động của các cơ quan: Cách phân loại này thường được áp dụng trong các cơ quan có chức năng quản lý chuyên môn. Các cơ quan chuyên môn thực hiện các hoạt động của mình phải đảm bảo những thủ tục cần thiết theo yêu cầu chung của Nhà nước.

Theo cách phân loại này, có các loại TTHC sau:

- Thủ tục cung cấp các dịch vụ thông tin;

- Thủ tục kiểm tra mức độ an toàn trong lao động,

- Thủ tục hải quan;

- Thủ tục thuế...

Phân loại theo quan hệ công tác: Cách phân loại này còn thường được gọi là phân loại theo tỉnh chất quan hệ của TTHC. Theo cách phân loại này, có ba nhóm TTHC sau đây:

- Thủ tục hành chính nội bộ: TTHC nội bộ là thủ tục thực hiện các công việc nội bộ trong cơ quan nhà nước và trong hệ thống các cơ quan nhà nước.

- Thủ tục hành chỉnh thực hiện thẩm quyền: Là thủ tục tiến hành giải quyết các công việc liên quan đến quyền và lợi ích hợp pháp của công dân; phòng ngừa, ngăn chặn, xử phạt các hành vi vi phạm hành chính; trung thu, trung mua các động sản và bất động sản của tổ chức và công dân khi Nhà nước có yêu cầu để giải quyết một nhiệm vụ vì lợi ích cộng đồng.

+ Thủ tục cho phép: là thủ tục giải quyết các yêu cầu, đề nghị của công dân trong trường hợp công dân muốn thực hiện các hành vi phải xin phép Nhà nước. Các cơ quan nhà nước giải quyết bằng các quyết định hành chính cá biệt.

+ Thủ tục trưng thu, trưng dụng: Trong một số trường hợp theo luật định, cơ quan nhà nước có thẩm quyền được thực hiện quyền trung thu, trưng dụng (trong tỉnh thế cấp bách), trung mua (trong trường hợp cần ưu tiên vì lợi ích công cộng).

- Thủ tục hành chính văn thư: Đây là những thủ tục liên quan đến toàn bộ các hột động lưu trữ, xử lý, cung cấp công văn giấy tờ và đưa ra các quyết định dưới hình thức văn bản để phục vụ cho việc giải quyết một công việc nhất định. Loại thủ tục này có liên quan chặt chẽ với hoạt động văn thư và thường xuyên xảy ra trong hoạt động của các cơ quan HCNN.

**1.2. Những vẫn đề chung về cải cách thủ tục hành chính**

**1.2.1. Nội dung và cơ sở pháp lý triển khai thực hiện cải cách thủ tục hành chính**

Nghị quyết số 38/CP ngày 4/5/1994 của Chính Phủ về cái cách thủ tục hảnh chỉnh trong việc giải quyết công việc của công dân và tổ chức. Kế hoạch của ban chỉ đạo cái cách hành chính của Chính phủ số 26/BCĐCCHC ngày 19/10/2001 về triển khai chương trình tổng thể cải cách hành chính Nhà nước giai đoạn 2001-2010. Quyết định số 136/2001/QĐ-TTg ngày 17/9/2001 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt chương trình tổng thể cải cách hành chính Nhà nước giai đoạn 2001-2010. Quyết định số 181/2003/QĐ-TTg ngày 04/9/2003 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Quy chế thực hiện cơ chế "một cửa" tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương. Quyết định 93/2007/QĐ-TTg ngày 22/6/2007 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan hành chính Nhà nước ở địa phương. Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính Nhà nước ở địa phương; Nghị định số 79/2007/NĐ-CP ngày 18/5/2007 của Chính phủ về bản sao từ sổ gốc, chứng thực bản sao từ bản chính, chứng thực chữ ký.

Theo nghị quyết 30c/NQ-CP của chính phủ ngày 08/11/2011 về ban hành Chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2011 – 2020, trọng tâm của công tác cải cách TTHC trong giai đoạn 2011 – 2020 bao gồm những nội dung cơ bản sau:

- Cắt giảm và nâng cao chất lượng TTHC trong tất cả các lĩnh vực quản lý nhà nước, nhất là TTHC liên quan tới người dân, doanh nghiệp.

- Trong giai đoạn 2011 - 2015, thực hiện cải cách TTHC để tiếp tục cải thiện môi trường kinh doanh, giải phóng mọi nguồn lực của xã hội và nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia, bảo đảm điều kiện cho nền kinh tế của đất nước phát triển nhanh, bền vững. Một số lĩnh vực trọng tâm cần tập trung là: Đầu tư, đất đai, xây dựng sở hữu nhà ở, thuế hải quan xuất khẩu, nhập khẩu, y tế giáo dục, lao động, bảo hiểm, khoa học, công nghệ và một số lĩnh vực khác do Thủ tướng Chính phủ quyết định theo yêu cầu cái cách trong từng giai đoạn.

-Cải cách TTHC giữa các cơ quan hành chính nhà nước, các ngành, các cấp và trong nội bộ từng cơ quan hành chính nhà nước.

- Kiểm soát chặt chẽ việc ban hành mới các TTHC theo quy định của pháp luật:

- Công khai, minh bạch tất cả các TTHC bằng các hình thức thiết thực và thích hợp, thực hiện thống nhất cách tính chi phí mà cá nhân, tổ chức phải bỏ ra khi giải quyết TTHC tại cơ quan hành chính nhà nước, duy trì và cập nhật cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC.

- Đặt yêu cầu cải cách TTHC ngay trong quá trình xây dựng thế chế, tổng kết kinh nghiệm thực tiễn và tăng cường đối thoại giữa Nhà nước với doanh nghiệp và nhân dân, mở rộng dân chủ, phát huy vai trò của các tổ chức và chuyên gia tư vấn độc lập trong việc xây dựng thể chế, chuẩn mực quốc gia về TTHC, giảm mạnh các TTHC hiện hành, công khai các chuẩn mực, các quy định hành chính để nhân dân giám sát việc thực hiện.

- Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về các quy định hành chính để hỗ trợ việc nâng cao chất lượng các quy định hành chính và giám sát việc thực hiện TTHC của các cơ quan hành chính nhà nước các cấp.

**1.2.2. Nguyên tắc trong cải cách thủ tục hành chính**

Thủ tục hành chính được thực hiện trên cơ sở các nguyên tắc được ghi nhận trong Hiếp pháp, luật và các văn bản quy phạm pháp quy. Các nguyên tắc đó bao gồm:

- Chỉ có cơ quan Nhà nước do pháp luật quy định mới được thực hiện các thủ tục hành chính nhất định và phải thực hiện đúng trình tự với những phương tiện, biện pháp và hình thức được pháp luật cho phép.

- Khi thực hiện thủ tục hành chính phải đảm bảo chính xác, khách quan, công minh. Tính chính xác, khách quan khi thực hiện thủ tục hành chính ở chỗ cơ quan tiến hành thủ tục phải có đủ tài liệu, chứng cứ khi xem xét giải quyết công việc, đảm bảo thực hiện đúng các yêu cầu của thủ tục nhằm giải quyết một cách đúng đắn nhất các công việc của Nhà nước, các kiến nghị, yêu cầu hợp pháp của công dân, tổ chức. Khi thực hiện thủ tục hành chính phải bảo đảm tỉnh khách quan không vì vụ lợi mà gây thiệt hại cho nhà nước, tập thể và cá nhân. Ngoài ra các cơ quan phải có một chế độ công vụ rõ ràng và khoa học, có sự phân công trách nhiệm rõ ràng, minh bạch.

- Thủ tục hành chính được thực hiện công khai:

Công khai hỏa quy trình, thủ tục hành chính, đặc biệt là thủ tục hành chính trong việc giải quyết các yêu cầu, đề nghị của công dân, các tổ chức là điều kiện góp phần tăng hiệu quả của quá trình giải quyết các yêu cầu của công dân, các tổ chức. Công dân tổ chức biết rõ được họ cần phải làm gì, loại giấy tờ gì, cần chuẩn bị những vấn đề gi, loại giấy tờ gì trước khi đến cơ quan yêu cầu giải quyết công việc.

- Các bên tham gia thủ tục hành chính bình đẳng trước pháp luật: Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết công việc phải đảm bảo thực hiện đúng và đầy đủ các thủ tục do pháp luật quy định. Cơ quan hành chính nhà nước phải giải quyết yêu cầu, đòi hỏi của công dân, tổ chức khi đề nghị của họ có đủ điều kiện luật định. Để thực hiện đúng nguyên tắc này đòi hỏi những quy định về thủ tục hành chính phải rõ ràng, cụ thể, quy định rõ trách nhiệm, nội dung, thời hạn giải quyết công việc của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

- Thủ tục hành chính được thực hiện đơn giản, tiết kiệm. Muốn thủ tục hành chính đơn gian, tiếp kiệm cần phải rà soát lại các văn bản pháp luật về thủ tục hành chính, bãi bỏ các cửa các cấp các khâu không cần thiết, bỏ bớt các loại giấy tờ không cần thiết.

Những nguyên tắc trên đây có liên quan chặt chẽ với nhau trong một thể thống nhất để đảm bảo tỉnh hữu hiệu, hiệu quả trong mối quan hệ giữa cơ quan nhà nước với nhau và giữa cơ quan nhà nước với tổ chức công dân trong việc phối hợp giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân. Như vậy, để cải cách thủ tục hành chính đạt hiệu quả cao là khâu đột phá của cải cách nền hành

chỉnh quốc gia thì thủ tục hành chính đảm bảo phải được xây dựng và thực hiện theo các nguyên tắc trên.

**CHƯƠNG II: THỰC TRẠNG VỀ CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI CÁC ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ TRONG GIAI ĐOẠN HIỆN NAY**

**2.1. Tổng quan về tình hình cải cách thủ tục hành chính tại các Ủy ban nhân dân xã trong giai đoạn hiện nay.**

**2.1.1. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo**

UBND xã đóng vai trò quan trọng trong việc lãnh đạo, chỉ đạo công tác cải cách hành chính trên địa bàn. Cụ thể, UBND xã có trách nhiệm: Thực hiện các chủ trương, chính sách về cải cách hành chính, thủ tục hành chính của Đảng và nhà nước, các cơ quan cấp trên. Ban hành chủ trương, chính sách lãnh đạo, chỉ đạo các cơ quan, ban ngành, đoàn thể trong xã thực hiện công tác cải cách hành chính. Phân công trách nhiệm cụ thể cho từng cán bộ, công chức, theo dõi, kiểm tra, đánh giá hiệu quả, khen thưởng, kỷ luật các tập thể và cá nhân có thành tích trong công tác cải cách hành chính.

Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy hành chính nhà nước cấp xã. Giảm thiểu thủ tục hành chính rườm rà, phiền hà cho người dân và doanh nghiệp, tạo môi trường đầu tư, kinh doanh thuận lợi, nâng cao chất lượng phục vụ công tác quản lý nhà nước cấp xã. Nâng cao nhận thức, tuyên truyền, giáo dục về cải cách hành chính cho cán bộ, công chức và người dân. Nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ, công chức trong lĩnh vực cải cách hành chính. Hoàn thiện hệ thống văn bản pháp luật, củng cố cơ chế tổ chức thực hiện cải cách hành chính, nâng cao hiệu quả phối hợp giữa các cơ quan hành chính nhà nước. Rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính, ứng dụng công nghệ thông tin vào việc cung cấp dịch vụ hành chính công trực tuyến, đánh giá chất lượng phục vụ của cán bộ, công chức. Xử lý nghiêm các hành vi vi phạm trong việc giải quyết thủ tục hành chính.

UBND xã có nhiệm vụ lãnh đạo thực hiện các chính sách, chủ trương của Đảng, Nhà nước về CCHC. Phân công, giao trách nhiệm cho các cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã thực hiện nhiệm vụ CCHC. Chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra, giám sát việc thực hiện CCHC tại các cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã. Phối hợp với các cơ quan, tổ chức liên quan trong công tác CCHC. Tổ chức tuyên truyền, phổ biến pháp luật về CCHC. Giải quyết các khiếu nại, tố cáo liên quan đến CCHC.

Hoạt động lãnh đạo, chỉ đạo: Ban hành văn bản quyết định thành lập Ban Chỉ đạo, kế hoạch CCHC xã và các quy định về thủ tục hành chính. Họp phiên họp thường xuyên tổ chức họp phiên họp để đánh giá tình hình, rút kinh nghiệm, đề ra giải pháp CCHC. Kiểm tra, giám sát việc thực hiện CCHC tại các cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã và giám sát việc thực hiện thủ tục hành chính. Tổ chức hội nghị, tập huấn tổ chức hội nghị, tập huấn về CCHC cho cán bộ, công chức thuộc UBND xã. Tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo liên quan đến CCHC. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo cải cách hành chính tại các UBND xã đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy hành chính nhà nước cấp xã, tạo môi trường đầu tư, kinh doanh thuận lợi và nâng cao chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp. Cần tiếp tục đẩy mạnh công tác lãnh đạo, chỉ đạo cải cách hành chính tại các UBND xã để góp phần xây dựng xã hội văn minh, hiện đại.

**2.1.2. Cải cách thể chế**

Nâng cao hiệu quả công tác xây dựng và ban hành văn bản quy phạm pháp luật thuộc thẩm quyền. Ban hành kịp thời, đúng hạn các văn bản thuộc thẩm quyền. Xây dựng Kế hoạch theo dõi tình hình thi hành pháp luật năm 2024, kế hoạch rà soát, hệ thống hóa văn bản quy phạm pháp luật năm 2024, Kế hoạch kiểm tra văn bản quy phạm pháp luật năm 2024 và tổ chức kiểm tra việc thực hiện văn bản quy phạm pháp luật trên địa bàn xã năm 2024. Tiếp tục triển khai thực hiện Tuyên tuyền, phổ biến pháp luật trên địa bàn xã. Thực hiện chế độ báo cáo về tình hình theo dõi thi hành pháp luật (báo cáo 6 tháng và báo cáo năm), Báo cáo năm về kết quả rà soát văn bản quy phạm pháp luật năm 2024. Thực hiện đồng bộ các hoạt động theo dõi, thi hành pháp luật, thường xuyên kiểm tra việc theo dõi, thi hành pháp luật theo đúng quy định tại Nghị định số 59/2012/NĐ-CP, Nghị định 32/2020/NĐ-CP ngày 05/3/2020 và các văn bản hướng dẫn thi hành.

Triển khai 100% văn bản quy phạm pháp luật (QPPL) của Trung ương, của tỉnh, của xã được cụ thể hóa hoặc triển khai kịp thời, 100% văn bản QPPL của xã được rà soát, sửa đổi, bổ sung, phù hợp với quy định của Trung ương, văn bản QPPL mới ban hành đáp ứng yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội của xã 100% văn bản QPPL phát hiện sai phạm qua kiểm tra được xử lý hoặc kiến nghị xử lý, 100% văn bản QPPL được xử lý hoặc kiến nghị xử lý sau rà soát. 100% các văn bản QPPL về phòng, chống tham nhũng, thực hành tiết kiệm, chống lãng phí được tuyên truyền, phổ biến đến cán bộ, công chức và người dân. Công bố đầy đủ, chính xác, kịp thời hệ thống hóa văn bản còn hiệu lực tính đến hết ngày 31/12/2023 và các danh mục văn bản hệ thống hóa kỳ 2019-2023.

Thực hiện các quy định của Pháp luật, Nghị định của Chính phủ, Quyết định của Thủ tướng Chính phủ và hướng dẫn của các Bộ, ngành trung ương, HĐND và UBND tỉnh, HĐND, UBND các xã thực hiện theo thẩm quyền đã ban hành nhiều văn bản thể chế để đáp ứng với yêu cầu quản lý nhà nước ở địa phương, tạo hành lang pháp lý để tổ chức và công dân thực hiện như thể chế về thu hút đầu tư xây dựng nông thôn mới theo chương trình 135 của Chính phủ, giải phóng mặt bằng, quản lý tài nguyên, khoáng sản, quản lý tài sản công, thu phí, lệ phí, tăng thu ngân sách, nghiên cứu, ứng dụng khoa học công nghệ về tại các xã giải quyết việc làm, trong lĩnh vực y tế, giáo dục, nông nghiệp và phát triển nông thôn, tổ chức cán bộ, quản lý công chức.... những thể chế đó đã tác động tích cực đến thúc đẩy kinh tế - xã hội trong các xã luôn phát triển và tăng trưởng, tăng nhanh các dự án đầu tư xây dựng nông thôn mới, hình thành nhiều khu và cụm công nghiệp vừa và nhỏ tại các xã tăng thu ngân sách, khuyến khích phát triển giao thông nông thôn giải quyết việc làm, bảo đảm an sinh xã hội và an ninh - trật tự, an toàn xã hội...

Thực hiện luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật của HĐND, UBND, Nghị định của Chính phủ về kiểm tra và xử lý văn bản quy phạm pháp luật, công tác xây dựng văn bản quy phạm pháp luật từ tỉnh đến các xã trên địa bàn huyện được quan tâm, hàng năm, UBND các xã ban hành Chương trình xây dựng văn bản quy phạm pháp luật, trong đó xác định rõ tên từng loại văn bản, thời điểm ban hành, cơ quan chủ trì và cơ quan phối với UBND huyện hợp soạn thảo, thẩm định, các ngành chức năng chủ động nghiên cứu, xây dựng dự thảo, công chức Tư pháp xã thẩm định trước khi trình HĐND và UBND xã ban hành. Các văn bản được ban hành thời gian qua đều đảm bảo trình tự, thủ tục, hình thức, thể thức theo quy định, tính khả thi cao, đáp ứng yêu cầu quản lý nhà nước trên các lĩnh vực, phù hợp với tình hình thực tế của địa phương. Công tác rà soát văn bản QPPL được UBND huyện chỉ đạo các xã và các phòng, ban ngành trong xã định kỳ 1 năm 2 lần tự kiểm tra, rà soát văn bản quy phạm pháp luật đó ban hành từ đó kịp thời phát hiện và kiến nghị sửa đổi, bãi bỏ nhiều văn bản không còn phù hợp, hoặc không còn hiệu lực thi hành. Các xã trên địa bàn huyện, tỉnh Nghệ An đã chỉ đạo các cán bộ, công chức và ban, ngành đoàn thể ở xã chú trọng công tác soạn thảo, ban hành văn bản. Căn cứ vào tình hình thực tế và yêu cầu nhiệm vụ của các xã. Các xã đã phân công và trực tiếp chỉ đạo các cán bộ, công chức chuyên môn tiến hành rà soát, soạn thảo văn bản quy phạm pháp luật để chỉ đạo điều hành và tổ chức thực hiện. Việc lấy ý kiến của các ban, ngành đoàn thể và toàn thể người dân tại xã, và các tổ chức, doanh nghiệp đối tượng chịu sự tác động của văn bản, được tiến hành nghiêm túc nhằm đảm bảo nội dung văn bản quy phạm pháp luật phù hợp với thực tế, điều chỉnh kịp thời quan hệ xã hội phát sinh, đúng pháp luật và phù hợp với tình hình thực tế của địa phương, có tính khả thi cao.

Công tác ban hành, rà soát văn bản quy phạm pháp luật trong những năm qua được tiến hành thường xuyên, hầu hết là phù hợp với đường lối của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước, phù hợp với tình hình thực tế tại xã trên địa bàn các huyện. Thông qua việc ban hành văn bản quy phạm pháp luật, đã làm cho công tác quản lý điều hành của xã trong tất cả các lĩnh vực đạt hiệu quả cao, việc chấp hành triển khai thực hiện của các ban ngành, đoàn thể tại xã thực hiện được nghiêm túc và có kết quả cao, góp phần thực hiện thắng lợi các chỉ tiêu nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội, an ninh quốc phòng trên địa bàn xã, góp phần đẩy mạnh công tác cải cách hành chính, tạo thuận lợi cho tổ chức, người dân, doanh nghiệp thực hiện quyền và nghĩa vụ, phát huy dân chủ ở địa phương có hiệu quả, uy tín của chính quyền các xã trên địa bàn của các huyện, tỉnh Nghệ An được nâng lên.

Các xã trên địa bàn huyện đã triển khai kịp thời, sâu sát về công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật. Công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật đã phát huy tốt vai trò tham mưu. Hầu hết các văn bản ban hành đều được tổ chức tuyên truyền phổ biến cho cán bộ, công chức và toàn thể nhân dân trên địa bàn xã, các ban ngành, đoàn thể và cán bộ công chức thuộc xã, niêm yết công khai tại trụ sở của các UBND xã. Các cơ quan hành chính đã chủ động phối hợp với các đoàn thể ở các xã tổ chức tuyên truyền đến tận người dân bằng nhiều hình thức khác nhau như phổ biến tuyên truyền qua hình thức tổ chức các cuộc thi tìm hiểu pháp luật, tuyên truyền qua các cuộc sinh hoạt khu dân cư, hoặc địa bàn thông qua sinh hoạt của đoàn thể, tuyên truyền trên sóng phát thanh. Bước đầu đã nâng cao trình độ dân trí đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ chính trị ở địa phương, góp phần vào sự phát triển kinh tế xã hội, hạn chế các hành vi vi phạm pháp luật, từng bước giảm các vụ khiếu nại tố cáo trên địa bàn các xã trên địa bàn của các huyện.

Thể chế về mối quan hệ giữa nhà nước với dân, trong đó đáng chú ý là lấy ý kiến dân trước khi quyết định các chủ trương, chính sách quan trọng, giám sát của dân đối với hoạt động của cơ quan nhà nước quan trọng nhất là cơ sở các xã vừa là đại diện của nhà nước và gần dân nhất và xử lý các hành vi trái pháp luật của cơ quan và cán bộ, công chức trong thi hành công vụ, thẩm quyền, trách nhiệm của cơ quan hành chính trong giải quyết khiếu nại của dân....tiếp tục được xây dựng và hoàn thiện. Đáng chú ý là các văn bản cụ thể hóa “*Pháp lệnh quy chế thực hiện dân chủ ở các xã*” [1,tr.1-5]. Đã tạo điều kiện để nhân dân tham gia hoạt động chính quyền, giám sát hoạt động của chính quyền xã và đội ngũ cán bộ, công chức.

Bên cạnh những kết quả đã đạt được, cải cách thể chế trong những năm qua các xã trên địa bàn của các huyện, tỉnh Nghệ An vẫn còn bộc lộ nhiều hạn chế bất cập. Số lượng văn bản được ban hành nhiều, nhưng nhìn chung chưa cao, chưa thể hiện nhất quán và thấu suốt tinh thần cải cách hành chính. Cải cách thể chế là quá trình thay đổi, hoàn thiện hệ thống tổ chức, bộ máy, cơ chế, chính sách, quy định, pháp luật nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy hành chính nhà nước, phục vụ tốt hơn yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội, đảm bảo an ninh, quốc phòng, bảo vệ môi trường và nâng cao chất lượng cuộc sống của nhân dân. Tình hình hiện nay, cán bộ, công chức và người dân ngày càng nhận thức rõ tầm quan trọng của cải cách thể chế… tuy nhiên, vẫn còn một số cán bộ, công chức thiếu nhận thức đầy đủ về cải cách thể chế. Các hoạt động cải cách thể chế đã được triển khai tại nhiều địa phương nhưng hiệu quả của các hoạt động này còn hạn chế. Cải cách thể chế đóng vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy cải cách hành chính tại các UBND xã. Cần tiếp tục đẩy mạnh công tác cải cách thể chế để góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy hành chính nhà nước cấp xã, tạo môi trường đầu tư, kinh doanh thuận lợi và nâng cao chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp.

**2.1.3. Cải cách thủ tục hành chính**

Tập trung rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính nội bộ theo Quyết định số 3611/QĐ-UBND ngày 26/10/2022 của UBND tỉnh ban hành Kế hoạch rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính nội bộ trong hệ thống hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa, giai đoạn 2022 - 2025. Tập trung giải quyết các TTHC, bảo đảm duy trì tỷ lệ giải quyết đúng hạn từ 98% trở lên; thực hiện rà soát, đưa 100% hồ sơ TTHC đủ điều kiện được giải quyết trực tuyến toàn trình, trực tuyến một phần. Triển khai số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC phát sinh mới có hiệu quả, bảo đảm 100% kết quả giải quyết TTHC được cung cấp đồng thời cả bản điện tử. 100% TTHC thuộc thẩm quyền quản lý và giải quyết của UBND xã được công khai, đầy đủ, đúng quy định. Đưa 100% TTHC ngành dọc thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận một cửa của xã theo danh mục được phê duyệt. 100% hồ sơ thủ tục hành chính tiếp nhận, giải quyết tại UBND xã được theo dõi trạng thái xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh, đồng bộ với Cổng dịch vụ công Quốc gia để người dân, doanh nghiệp có thể giám sát, đánh giá quá trình thực hiện. Tổ chức thực hiện đầy đủ các hình thức, quy trình tiếp nhận PAKN của cá nhân, tổ chức về TTHC theo quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP, Nghị định số 63/2010/NĐ-CP, Nghị định số 92/2017/NĐ-CP và các văn bản sửa đổi, bổ sung.

Xử lý nghiêm đối với các cá nhân có yêu cầu tổ chức, cá nhân nộp bổ sung các giấy tờ ngoài quy định của thủ tục hành chính hoặc bổ sung các loại giấy tờ mà có thể sử dụng các phương thức ứng dụng dữ liệu dân cư để xác định nơi cư trú của công dân trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính. Tăng cường giám sát của các cơ quan, đơn vị trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại UBND xã. Tiếp tục triển khai áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động UBND xã.

Trong suốt nhiều năm qua việc cải cách thủ tục hành chính luôn được tỉnh Nghệ An xác định là nhiệm vụ trọng tâm, đột phá trong cải cách thủ tục hành chính, các lĩnh vực giải quyết thủ tục hành chính liên quan đến doanh nghiệp và người dân như: đất đai, xây dựng, khoáng sản, đăng ký kinh doanh, chế độ, chính sách người có công đã được tập trung rà soát và đã có nhiều sửa đổi, bổ sung, đơn giản hóa giảm bớt thành phần hồ sơ, rút ngắn thời gian giải quyết nhằm tạo điều kiện thuận lợi, giảm phiền hà cho doanh nghiệp và người dân. Thực hiện theo Nghị định 63/2010/NĐ-CP và Quyết định của UBND tỉnh như: Quyết định số 30/QĐ-UBND, ngày 01/10/2013 của UBND tỉnh Nghệ An về việc công bố bộ thủ tục hành chính chung áp dụng tại cấp huyện, các xã trên địa bàn tỉnh Nghệ An về việc công bố bộ thủ tục hành chính chung áp dụng tại cấp xã trên địa bàn tỉnh Nghệ An đều được công bố niêm yết công khai, các quy trình giải quyết công việc, thời gian giải quyết, phí và lệ phí theo quy định để các tổ chức và công dân biết thực hiện.

UBND các xã trên địa bàn tỉnh đã tổ chức hội nghị, ban hành kế hoạch chỉ đạo của các cơ quan, đơn vị nghiêm túc thực hiện theo Đề án 03 - ĐA/TU ngày 12/6/2009 và các Quyết định công bố của tỉnh một cách nghiêm túc. Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Thực hiện Quyết định số 181/2003/QĐ-TTg, ngày 04/9/2003 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Quy chế thực hiện cơ chế "một cửa" tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương. Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg, ngày 22/6/2007 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện cơ chế “một cửa”, “một liên thông” tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương. Quyết định số 29/2015/QĐ-TTg, ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Quy chế thực hiện cơ chế “một cửa”, cơ chế “một cửa liên thông” tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương. Quyết định số 29/2015/QĐ-UBND ngày 30/09/2015 của UBND tỉnh Nghệ An.

UBND các xã trên địa bàn các huyện đã thành lập Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa tại UBND các xã ban hành Quy trình, thủ tục tiếp nhận, trả kết quả theo cơ chế một cửa tại UBND xã vận hành bộ máy hoạt động và trả kết quả theo cơ chế một cửa tại các xã. Những năm qua, UBND các xã luôn phối hợp với HĐND&UBND các xã chỉ đạo cán bộ, công chức làm công tác tiếp nhận tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa hoạt động theo đúng quy định. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa tại các xã đã tổ chức thực hiện nghiêm túc chế độ làm việc trực tiếp đối với các tổ chức và công dân. Qua đó, đã hướng dẫn các tổ chức và cá nhân, và nhân dân trong xã có liên quan đến việc giải quyết các thủ tục hành chính, trong quá trình giải quyết không gây phiền hà, sách nhiễu, cửa quyền, hách dịch đối với tổ chức và công dân; tất cả các hồ sơ sau khi được kiểm tra, phân loại đều được bộ phận một cửa chuyển đến các cơ quan chuyên môn trình ký tiến hành xử lý kịp thời, vì vậy các hồ sơ vụ việc đã được giải quyết kịp thời nhanh chóng, thuận lợi cho tổ chức và công dân.

UBND các xã trên địa bàn các huyện xây dựng Đề án trình UBND huyện ban hành Quyết định phê duyệt Đề án thực hiện cơ chế “một cửa” tại các xã. UBND huyện đã phê duyệt Đề án áp dụng cơ chế “một cửa” tại các xã đã được thực hiện và cho đến nay hoạt động ngày càng hiệu quả. UBND các xã đang chỉ đạo các cán bộ, công chức và các ban ngành đoàn thể tại các xã có chức năng liên quan khẩn trương xem xét các quy định thủ tục hành chính tại các xã không còn phù hợp để trình UBND huyện phê duyệt lại và chỉ đạo các xã củng cố kiện toàn đội ngũ cán bộ công chức làm công tác tại bộ phận “một cửa” ở các xã.

**2.1.4. Cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước**

Rà soát, sắp xếp, kiện toàn, quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của cán bộ công chức chuyên môn thuộc UBND xã theo quy định của pháp luật. Hoàn thành việc xây dựng và trình phê duyệt Đề án vị trí việc làm theo chức danh nghề nghiệp trong UBND xã theo quy định của Chính phủ tại Nghị định số 62/2020/NĐ-CP ngày 01/6/2020, Nghị định số 106/2020/NĐ-CP ngày 10/9/2020, Thông tư của Bộ Nội vụ và các Bộ chuyên ngành hướng dẫn về vị trí việc làm. Triển khai thực hiện quy định về số lượng người làm việc hưởng lương từ ngân sách nhà nước theo quy định. Thực hiện các quy định về phân cấp quản lý do Chính phủ, các bộ, ngành và Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành. Khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, người dân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính của UBND xã.

Thực hiện đánh giá, xếp loại cán bộ, công chức hoàn thành nhiệm vụ năm. Rà soát chức năng, nhiệm vụ và sắp xếp lại tổ chức bộ máy. Từ năm 2001 đến nay, tỉnh Nghệ An đã ba lần sắp xếp lại tổ chức bộ máy các cơ quan chuyên môn cấp xã lần thứ nhất theo Nghị Quyết số 06/2001/NĐ-CP của Chính phủ, Lần thứ hai thực hiện theo các Nghị định 46/2008/NĐ-CP ngày 17/4/2008 của Chính phủ về việc điều chỉnh địa giới hành chính xã, phường, thành lập các xã, phường, thị trấn thuộc thành phố Vinh tỉnh Nghệ An. Lần thứ 3 thực hiện theo các Nghị định 92/2009/NĐ-CP ngày 22/10/2009 của Chính phủ và Thông tư liên tịch số 03/2010 TTLT-BNV-BTC về hướng dẫn thực hiện nghị định số 92/2009/NĐ-CP ngày 22/10/2009 Chính phủ quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc UBND các xã, thị trấn thuộc tỉnh. Qua các lần sắp xếp lại tổ chức bộ máy được thực hiện đúng quy định, đảm bảo sự đoàn kết, thống nhất cao trong sắp xếp bố trí cán bộ, công chức. Nhìn chung các phòng, ban ngành ở các xã sau khi được tổ chức lại đã đi vào hoạt động ổn định, phát huy được hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước.

Về sắp xếp tổ chức bộ máy: Thực hiện các Nghị quyết, Nghị định của Chính phủ, tỉnh, huyện, và các xã, thị trấn trên địa bàn các huyện đã tiến hành sắp xếp và điều chỉnh chức năng, nhiệm vụ quản lý nhà nước bộ máy tổ chức có nhiều cơ quan chuyên môn cấp xã và các tổ chức trực thuộc xã, sáp nhập một số phòng, ban, cơ quan thuộc UBND cấp xã đáp ứng yêu cầu quản lý theo quy định của pháp luật. Đặc biệt thực hiện Nghị định số 46/2008/NĐ-CP ngày 17/04/2008 của Chính phủ việc sắp xếp, tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp xã đã có điều chỉnh địa giới hành chính và phân cấp từ huyện đến các xã. Đã có nhiều chuyển đổi chức năng, nhiệm vụ về một xã làm giảm đầu mối tổ chức và sự chồng chéo chức năng nhiệm vụ, thực hiện quản lý nhà nước đa ngành, đa lĩnh vực theo đúng chỉ đạo của Chính phủ, Bộ nội vụ và các Bộ liên quan và của tỉnh.

Về rà soát chức năng nhiệm vụ: Trong những năm qua, UBND các xã đã tăng cường sự chỉ đạo của UBND huyện cũng như sự chỉ đạo của UBND tỉnh về việc rà soát và quy định chức năng, nhiệm vụ đối với các cơ quan chuyên môn thuộc UBND các xã thông qua đó đã từng bước loại bỏ tình trạng chồng chéo, trùng lắp, bỏ sót chức năng, nhiệm vụ quản lý nhà nước và nâng cao hiệu lực, hiệu quả của các cơ quan quản lý nhà nước. Việc mạnh dạn phân cấp một số nhiệm vụ quản lý nhà nước cho UBND các xã đã phát huy được tính chủ động, tự chịu trách nhiệm, qua đó góp phần giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức nhanh gọn, tiện lợi và tiết kiệm hơn.

Tuy nhiên, chức năng của từng cơ quan hành chính nhà nước chưa được phân định rõ phù hợp, còn chồng chéo về thẩm quyền và nhiệm vụ quản lý nhà nước. Một số phòng, ban chuyên môn nhiệm vụ chức năng nhiều nhưng biên chế chưa được điều chỉnh bổ sung kịp thời, do đó một số mảng hoạt động còn mang tính chất kiêm nhiệm, thiếu chuyên môn nghiệp vụ.

**2.1.5. Hiện đại hóa nền hành chính**

Thực hiện Chỉ thị số 32/2006/CT-TTg của Thủ tướng Chính phủ về chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trong giải quyết công việc của người dân và doanh nghiệp. Quyết định số 129/2007/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ban hành quy chế văn hóa công sở tại các cơ quan nhà nước. Chỉ thị số 05/2008/CT-TTg của Thủ tướng Chính phủ về nâng cao hiệu quả sử dụng thời gian làm việc của cán bộ, công chức, viên chức nhà nước. Quyết định số 03/2007/QĐ-BNV về ban hành quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức trong bộ máy chính quyền địa phương. UBND các huyện đã có kế hoạch triển khai thực hiện xây dựng lề lối, tác phong làm việc từ huyện đến các xã nhằm nâng cao và phát huy hơn nữa ý thức trách nhiệm, chất lượng, hiệu quả công việc đối với cán bộ, công chức, tiếp nhận và giải quyết kịp thời nhanh chóng đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân; chấp hành và thực hiện nghiêm những quy định về trách nhiệm quyền hạn của cán bộ, công chức. Các cơ quan, đơn vị từ huyện đến các xã thực hiện công khai hóa chế độ hoạt động công vụ tại các xã nhất là trong các ngành trực tiếp tiếp xúc, giải quyết công việc đối với công dân, tổ chức. Các đơn vị từ huyện đến các xã đã xây dựng quy chế làm việc, quy định lề lối, tác phong làm việc để nâng cao và phát huy hơn nữa ý thức trách nhiệm, chất lượng, hiệu qủa công việc đối với cán bộ, công chức mỗi cán bộ, công chức phải thực hiện đúng và đầy đủ chức năng nhiệm vụ do thủ trưởng đơn vị phân công và tự chịu trách nhiệm về kết quả thực hiện nhiệm vụ của mình.

Trong các năm qua, đã tiếp nhận và giải quyết nhanh chóng đơn thư, khiếu nại, tố cáo của công dân, chấp hành và thực hiện nghiêm những quy định về trách nhiệm quyền hạn của cán bộ, công chức. Các cơ quan đơn vị các xã thực hiện công khai hóa chế độ hoạt động công vụ tại công sở, nhất là trong các phòng, ban ngành trực tiếp tiếp xúc, giải quyết công việc đối với công dân, tổ chức, doanh nghiệp. Thực hiện chương trình hiện đại hóa nền hành chính Nhà nước của Chính phủ, được sự quan tâm của UBND tỉnh, UBND huyện đã đầu tư kinh phí triển khai nối mạng Internet đến hầu hết các phòng ban thuộc huyện và tất các đơn vị UBND các xã thuộc huyện nên bước đầu tạo được sự liên kết thuận lợi trong hoạt động quản lý hành chính Nhà nước cũng như tra cứu văn bản chỉ đạo của các cấp, các ngành từ Trung ương và tỉnh đến huyện, các xã. Đã xây dựng trang thông tin điện tử từ huyện đến các xã bước đầu hoạt động khá hiệu quả.

Thực hiện Quyết định số 114/2006/QĐ-TTg ngày 25/05/2006 của Thủ tướng Chính phủ về quy định chế độ hội họp trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước, UBND huyện đã yêu cầu các xã trên địa bàn huyện định kỳ hàng tháng tổ chức họp đánh giá tình hình hoạt động tháng qua, kiểm điểm những tồn tại, hạn chế, hướng khắc phục và triển khai nhiệm vụ tháng đến báo cáo để theo dõi, chỉ đạo. Bên cạnh đó, cũng tổ chức các cuộc họp bất thường để giải quyết các công việc đột xuất. Các cuộc họp luôn bảo đảm nguyên tắc giải quyết công việc đúng thẩm quyền và phạm vi trách nhiệm được phân công; thực sự cần thiết để phục vụ cho công tác chỉ đạo, điều hành của thủ trưởng cơ quan trong việc thực hiện các nhiệm vụ công tác quan trọng, thực hiện nghiêm túc chế độ trách nhiệm cá nhân trong phân công và xử lý công việc, bảo đảm tăng cường hiệu lực, hiệu quả công việc. Thực hiện nghiêm Chỉ thị số 10/2006/CT-TTg ngày 23/3/2006 của Thủ tướng Chính phủ về việc giảm văn bản, giấy tờ hành chính trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước, UBND huyện chỉ đạo các xã trên địa bàn huyện thay việc sao gửi các văn bản hành chính đến các cơ quan, đơn vị huyện bằng mạng Internet để truy cập thông tin, Tại các Văn phòng UBND&HĐND các xã từ năm 2007 đến nay, đã thiết lập hệ thống mạng Lan kết nối đến các phòng ban tại các xã việc gửi, trao đổi và xử lý văn bản, giấy tờ hành chính trong cơ quan thông qua mạng tin học, giảm được số lượng văn bản, giấy tờ, tiết kiệm thời giờ, nâng cao hiệu quả công việc. Bên cạnh đó mạng Lan được nối đến một số phòng, ban nằm trong khuôn viên UBND các xã tạo điều kiện rất lớn giúp cho việc trao đổi thông tin, dữ liệu, công tác tham mưu, giải quyết công việc được nhanh chóng.

Ứng dụng Công nghệ thông tin trong các cơ quan nhà nước: UBND các xã đã xây dựng và áp dụng công nghệ thông tin, triển khai phần mềm eoffice trong việc xử lý văn bản hành chính cho các cơ quan hành chính các xã trên địa bàn huyện. Việc ứng dụng CNTT trong nội bộ các cơ quan nhà nước giai đoạn đầu 2001-2005 được bắt đầu bằng việc thực hiện Đề án 112. Giai đoạn 2006 đến nay việc ứng dụng CNTT trong hoạt động của các cơ quan nhà nước được thực hiện theo Nghị định số 64/2007/NĐ-CP ngày 10/4/2007 của Chính phủ. Đến nay đã hoàn thành nối mạng LAN tại HĐND&UBND huyện, các cơ quan hành chính và đơn vị sự nghiệp cũng như các xã trên địa bàn huyện. Hiện nay hạ tầng máy tính, hạ tầng mạng máy tính tại UBND các xã đã được đầu tư, cải tạo, nâng cấp. hệ thống các phần mềm trong quản lý, điều hành được triển khai ứng dụng ở nhiều cơ quan các xã. Hệ thống thư điện tử được tạo lập và đưa vào khai thác phục vụ các hoạt động giao dịch của các cơ quan nhà nước thuộc các xã trên địa bàn huyện. Tạo điều kiện làm việc của cán bộ, công chức tiếp tục được cải thiện, các cơ quan, công sở được xây dựng, cải tạo, nâng cấp trụ sở và được trang thiết bị máy móc, phương tiện làm việc tốt hơn.

Cải tiến lề lối làm việc, tăng cường kỷ cương, kỷ luật hành chính trong các cơ quan nhà nước. UBND các xã đẩy mạnh cải tiến lề lối làm việc, tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính từ huyện đến các đơn vị xã qua các nội dung sau: Hàng năm, UBND huyện luôn chỉ đạo các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp thuộc huyện và UBND các xã khi triển khai thực hiện các văn bản hành chính của cấp trên và cấp mình phải nghiên cứu kỹ nội dung văn bản để xác định rõ trách nhiệm của ngành, địa phương từ đó đề ra biện pháp giải quyết đúng theo thẩm quyền quy định. Khi triển khai thực hiện có phân công và giao nhiệm vụ cụ thể cho từng tổ chức và cá nhân. Nếu công việc có liên quan nhiều tổ chức và cá nhân mình thì qui định cho một tổ chức, cá nhân chủ trì, các tổ chức và cá nhân khác có trách nhiệm phối hợp để tham mưu, triển khai thực hiện.

Trong quan hệ phối hợp giải quyết công việc giữa các cơ quan hành chính huyện với các xã trong việc tham mưu hoặc triển khai thực hiện nhiệm vụ được giao theo nguyên tắc một việc chỉ giao cho một cơ quan chủ trì, các xã có trách nhiệm phối hợp thực hiện đúng theo nội dung, phương thức, trình tự và thời gian quy định. Sự phối hợp thực hiện tốt đã làm cho công việc giải quyết nhanh, hạn chế tình trạng đùn đẩy, né tránh khi giải quyết công việc hành chính, làm cho chủ trương chính sách của Đảng và Nhà nước đi vào cuộc sống có tác dụng tích cực. Ngoài ra trong thực hiện giải quyết các công việc hành chính, UBND các xã đã chỉ đạo các cán bộ, công chức thực hiện các quy chế phối hợp. Các cuộc họp của UBND huyện đến các cơ quan chuyên môn thuộc UBND các xã đã được đưa vào chương trình công tác và lịch làm việc của UBND các xã các cuộc họp định kỳ, đột xuất ngày càng có chất lượng và đi vào chiều sâu. Các xã được giao nhiệm vụ tổ chức hội nghị đã chuẩn bị tốt nội dung, cá nhân tham dự họp đầy đủ đúng thành phần, thời gian họp, thời gian tham gia phát biểu của đại biểu ngắn gọn nhưng tập trung, nói rõ quan điểm của mình nhờ vậy đã hạn chế được phát biểu chung chung, không trọng tâm. Mặt khác để giảm bớt thời gian hội họp quá nhiều, UBND các xã đã sử dụng các hình thức thích hợp nhưng có hiệu quả như gửi tài liệu trước để các cán bộ, công chức xã tham khảo, mời làm việc, trao đổi giao nhiệm vụ trực tiếp thay hội họp. Những hội nghị quan trọng của HĐND, UBND các xã sau khi kết thúc, Văn phòng HĐND&UBND các xã đều có tham mưu để thông báo ý kiến kết luận bằng văn bản của người chủ trì hội nghị để cho các ban, ngành đoàn thể có liên quan biết, tổ chức thực hiện.

Lãnh đạo UBND các xã hoặc thủ trưởng ban, ngành đoàn thể và cán bộ, công chức thuộc các xã khi đi công tác ngoài tỉnh đều báo cáo đúng theo tinh thần Điều 4 tại Quyết định số 28/2013/QĐ-UBND ngày 01/10/2013 của UBND tỉnh Gia Lai (khi đi công tác báo cáo trước 3 ngày cho người đứng đầu và phải được người đứng đầu thống nhất đồng ý). Tại trụ sở UBND các xã phòng tiếp dân, tổ một cửa, các cơ quan chuyên môn thuộc UBND các xã đều niêm yết công khai thủ tục hành chính, toàn bộ quy trình, hồ sơ, thủ tục, phí, lệ phí, thời hạn giải quyết công việc cho tổ chức và công dân. UBND các xã có phòng tiếp dân, Tổ một cửa, các cán bộ, công chức chuyên môn thuộc UBND xã khi nhận hồ sơ đề nghị giải quyết công việc của tổ chức và công dân thuộc thẩm quyền và trách nhiệm giải quyết của cơ quan, đơn vị của mình quản lý thì thủ trưởng, cán bộ, công chức, theo chức trách, nhiệm vụ được giao đều tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết đúng quy định của pháp luật.

Các cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp, UBND các xã thực hiện nghiêm túc thời giờ làm việc là 40 giờ/tuần, các ngày làm việc trong tuần là từ thứ 2 đến thứ 6, buổi sáng bắt đầu từ 7 giờ 30 và kết thúc vào lúc 11 giờ 00 phút, buổi chiều bắt đầu từ 13 giờ 30 phút và kết thúc vào lúc 17 giờ. Hầu hết cán bộ, công chức các xã sử dụng có hiệu quả thời giờ làm việc, không đi muộn về sớm, không sử dụng thời giờ làm việc vào mục đích cá nhân, không say xỉn hoặc có biểu hiện dùng rượu bia trong giờ làm việc, không làm mất trật tự ở công sở hoặc nơi cư trú. Cán bộ, công chức xã khi thực thi công vụ phải thực hiện luôn có ý thức cần, kiệm, liêm, chính, chí công vô tư và thực hiện tốt các quy tắc ứng xử trong hoạt động công vụ khi thi hành nhiệm vụ. Trong giao tiếp ở công sở, cán bộ, công chức xã phải luôn có thái độ lịch sự, tôn trọng đồng nghiệp, ngôn ngữ giao tiếp chuẩn mực, rõ ràng, mạch lạc, luôn lắng nghe ý kiến của đồng nghiệp, công bằng, vô tư, khách quan khi nhận xét, đánh giá, thực hiện dân chủ và đoàn kết nội bộ. Khi thi hành nhiệm vụ, công vụ, cán bộ, công chức xã luôn đeo thẻ cán bộ, công chức có tác phong lịch sự, giữ gìn uy tín, danh dự cho cơ quan, đơn vị và đồng nghiệp, không hách dịch, cửa quyền, nhũng nhiễu, gây khó khăn, phiền hà cho nhân dân khi thi hành nhiệm vụ, công vụ.

Tăng cường cơ sở vật chất cho các cơ quan nhà nước: Những năm qua, UBND các xã luôn chú trọng quan tâm đầu tư xây dựng để thực hiện hiện đại hóa trụ ở làm việc ở các xã bảo đảm cho hệ thống chính trị ở các xã nhằm từng bước hiện đại hóa góp phần tích cực nâng cao hiệu quả trong công cuộc xây dựng và phát triển kinh tế - xã hội, tiếp tục ổn định và giữ vững an ninh, chính trị của các xã. Thực hiện Quyết định số 1441/2008/QĐ-TTg ngày 06/10/2008 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Kế hoạch đầu tư trụ sở cấp xã bảo đảm yêu cầu cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của bộ máy nhà nước. UBND huyện xác định hiện đại hóa trụ sở các xã là một trong những nội dung quan trọng trong cải cách hành chính ở các xã. Đây là yêu cầu cấp thiết để xây dựng nền hành chính hiện đại, bảo đảm giải quyết nhanh chóng, hiệu quả công việc của công dân, tổ chức và doanh nghiệp. Trụ sở các xã đã được xây dựng lại theo mẫu thiết kế thống nhất chung. Mô hình sử dụng chung một trụ sở cho cả 3 chức năng: Đảng ủy - Hội đồng nhân dân - Ủy ban nhân dân, quy mô xây dựng đồng đều giữa các xã thực hiện quy chế về quản lý đầu tư xây dựng cơ bản, đến nay các xã đã có trụ sở riêng.

**2.2. Thực trạng cải cách thủ tục hành chính tai các Ủy ban nhân dân xã trong giai đoạn hiện nay**

**2.2.1. Thực trạng việc thực hiện cải cách thủ tục hành chính tại các Ủy ban nhân dân xã**

Mặt tích cực: Có nhiều văn bản quy phạm pháp luật được ban hành, quy định cụ thể về TTHC tại UBND xã. Bao gồm Luật Cải cách TTHC 2015, Nghị định 196/2016/NĐ-CP, Thông tư 20/2015/TT-BTTTT. Nhờ đó, TTHC tại UBND xã được thực hiện theo quy trình, thủ tục rõ ràng, chặt chẽ hơn. Tỷ lệ thủ tục hành chính được công khai minh bạch ngày càng cao. Theo báo cáo của Bộ Nội vụ, đến cuối năm 2021, tỷ lệ thủ tục hành chính được công khai minh bạch tại UBND xã đạt 99,9%. Nhờ đó, người dân dễ dàng tra cứu thông tin về TTHC, giảm thiểu phiền hà, sách nhiễu. Việc cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính được đẩy mạnh. Nhiều THT được cắt giảm, đơn giản hóa, quy trình giải quyết được tối ưu hóa, thời gian giải quyết được rút ngắn.

Việc áp dụng công nghệ thông tin (CNTT) trong giải quyết THT được tăng cường. Nhiều xã đã triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 2, 3, 4; cung cấp thông tin THT trên website, cổng thông tin điện tử của xã. Chất lượng giải quyết THT được nâng cao. Đội ngũ cán bộ, công chức (CBCC) được tập huấn, nâng cao năng lực về giải quyết THT, ý thức phục vụ nhân dân của CBCC được cải thiện. Mức độ hài lòng của người dân đối với việc giải quyết THT được nâng cao.

Một số mô hình hay, sáng tạo được áp dụng:Mô hình "UBND xã một cửa" được triển khai hiệu quả tại nhiều xã.Mô hình "Tiếp nhận và trả kết quả THT tại thôn, bản" được triển khai tại một số xã vùng sâu, vùng xa.Mô hình "Cán bộ THT lưu động" được triển khai tại một số xã có địa bàn rộng.

Mặt hạn chế: Một số thủ tục hành chính còn phức tạp, rườm rà. Việc cắt giảm, đơn giản hóa TTHC chưa được thực hiện triệt để. Năng lực ứng dụng CNTT của cán bộ, công chức tại UBND xã còn hạn chế. Việc triển khai dịch vụ công trực tuyến gặp nhiều khó khăn. Công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật về TTHC chưa được chú trọng. Nhận thức của người dân về TTHC còn hạn chế. Thiếu sự phối hợp giữa các cơ quan, tổ chức trong giải quyết TTHC. Việc giải quyết hồ sơ liên thông còn gặp nhiều vướng mắc. Một số TTHC chưa được cắt giảm, đơn giản hóa triệt để, thủ tục hồ sơ còn nhiều, yêu cầu nhiều giấy tờ không cần thiết. Chất lượng giải quyết TTHC chưa đồng đều giữa các xã. Mức độ hài lòng của người dân đối với việc giải quyết TTHC chưa cao.

Nguyên nhân: Một số cán bộ, công chức chưa nhận thức đầy đủ về tầm quan trọng của cải cách THT, chưa thực sự chủ động trong việc đổi mới lề lối, cách thức giải quyết TTHC. Một số CBCC chưa được tập huấn, bồi dưỡng đầy đủ về kiến thức, kỹ năng giải quyết TTHC theo quy định mới. Nhiều xã còn thiếu trang thiết bị, cơ sở vật chất phục vụ cho việc áp dụng CNTT trong giải quyết TTHC. Người dân chưa được tuyên truyền, phổ biến đầy đủ về các quy định mới về TTHC, chưa hiểu rõ về quyền, nghĩa vụ của mình trong việc thực hiện TTHC.

**2.2.2 Triển khai mô hình thủ tục hành chính mới**

**2.2.2.1. Mô hình một cửa liên thông tại các Ủy ban nhân dân xã**

Trên cơ sở những kết quả đạt được, để kịp thời khắc phục và giải quyết những khó khăn, hạn chế, việc xây dựng một quy chuẩn chung, đồng bộ cho bộ phận “một cửa” các cấp trên địa bàn xã đáp ứng yêu cầu hiện đại, mang bản sắc, thương hiệu vừa qua, Ủy ban nhân dân đã ban hành Quyết định số 4379/QĐ-UBND, “Phê duyệt Đề án Mô hình bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính hiện đại các cấp trên địa bàn thành phố Vinh”. Theo đó, thống nhất sử dụng chung trên toàn thành phố bộ nhận diện thương hiệu theo quy chuẩn chung về màu sắc, kích cỡ, tên gọi trên các ứng dụng điện tử, ứng dụng văn phòng, ứng dụng nội, ngoại thất, trang phục và các thiết kế khác tại bộ phận “một cửa” các cấp và hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính . Khẩu hiệu của bộ phận “một cửa” là “Hành chính phục vụ”, thể hiện tinh thần lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm để phục vụ; lấy sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức và các cơ quan tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính và áp dụng hệ thống thông tin, tích hợp, chia sẻ dữ liệu giữa các ngành trong giải quyết thủ tục hành chính. Thực hiện công khai, minh bạch tiến độ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, nâng cao tính chuyên nghiệp của đội ngũ cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận “một cửa” và trả kết quả thông qua các dịch vụ công, nhất là dịch vụ công trực tuyến.

Việc quy hoạch, thiết kế không gian trong bộ phận “một cửa” cũng cần đáp ứng đủ 5 khu vực: Khu vực cung cấp thông tin, thủ tục hành chính, khu vực tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, khu vực ngồi chờ giao dịch của công dân, khu vực đặt các trang thiết bị phục vụ việc tra cứu, đánh giá mức độ hài lòng, thiết bị số hóa, khu vực cung cấp dịch vụ hỗ trợ khác. Hình ảnh của bộ phận “một cửa” phải hài hòa và phù hợp với tổng thể chung của trụ sở cơ quan đơn vị, gắn với bộ nhận diện thương hiệu của bộ phận và đặc điểm ngành, nghề, địa phương.

Đối với cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận “một cửa”, bên cạnh việc thực hiện các quy định về việc mặc đồng phục, trọng tâm là xây dựng được hình ảnh cán bộ, công chức, người lao động bộ phận “một cửa” thân thiện, nhiệt tình, chuyên nghiệp, phục vụ nhân dân. Theo đó, cần kiểm soát chặt chẽ chất lượng phục vụ giải quyết các công việc với nhân dân, doanh nghiệp, đặc biệt là thái độ, ý thức trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ.

Về hệ thống trang, thiết bị, cần bảo đảm các yêu cầu cụ thể về máy vi tính để bảo đảm đủ phương tiện làm việc cho cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại bộ phận “một cửa” và phục vụ người dân đến giao dịch tại bộ phận (phục vụ việc hướng dẫn, tra cứu thông tin, thực hiện dịch vụ công trực tuyến)… Đa dạng hóa các phương pháp, hình thức, phương tiện tuyên truyền nhằm thống nhất nhận thức trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức về việc xây dựng mô hình bộ phận “một cửa” các cấp, đồng bộ để việc triển khai trong thực tế thuận lợi và đạt hiệu quả. Chú trọng nội dung tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến và chuyển đổi số, tổ chức đối thoại với tổ chức, cá nhân về thủ tục hành chính trên địa bàn xã tiếp tục rà soát, đơn giản hóa các thủ tục hành chính, công bố, công khai các quy định các thủ tục hành chính.

**2.2.2.2. Cơ chế và quy trình làm việc mô hình một cửa liên thông tại các Ủy ban nhân dân xã**

Một cửa liên thông tại UBND xã hoạt động dựa trên các cơ chế sau:

 Cơ chế tập trung: Việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ hành chính được tập trung tại một điểm duy nhất là Bộ phận tiếp nhận MCLT. Bộ phận tiếp nhận MCLT có trách nhiệm tiếp nhận hồ sơ, thẩm định ban đầu và chuyển hồ sơ đến bộ phận có thẩm quyền giải quyết theo quy định.

Cơ chế liên thông: Các bộ phận trong UBND xã phối hợp chặt chẽ với nhau trong quá trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ hành chính, đảm bảo xử lý hồ sơ nhanh chóng, thông suốt. Cán bộ, công chức các bộ phận liên quan có trách nhiệm trao đổi thông tin, phối hợp thực hiện các bước giải quyết TTHC theo quy định.

 Cơ chế công khai: Quy trình, thủ tục, thời gian giải quyết TTHC được công khai minh bạch tại Bộ phận tiếp nhận MCLT và trên website của UBND xã. Người dân có thể dễ dàng tra cứu thông tin về TTHC và theo dõi tiến độ giải quyết hồ sơ của mình.

Cơ chế trách nhiệm: Cán bộ, công chức có trách nhiệm giải quyết TTHC theo đúng quy định của pháp luật và chịu trách nhiệm trước pháp luật về những hành vi vi phạm. UBND xã có trách nhiệm giám sát, đánh giá hiệu quả hoạt động của MCMLT và có biện pháp khắc phục kịp thời những tồn tại, hạn chế.

Quy trình làm việc MCLT tại UBND xã

Tiếp nhận hồ sơ: Người dân đến Bộ phận tiếp nhận MCMLT và nộp hồ sơ. Cán bộ tiếp nhận kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ theo quy định. Thu nhận hồ sơ, cấp số biên lai. Hướng dẫn người dân về thời gian nhận kết quả. Hướng dẫn người dân bổ sung hồ sơ theo quy định. Xử lý hồ sơ: Cán bộ tiếp nhận chuyển hồ sơ sang Bộ phận có thẩm quyền giải quyết. Bộ phận có thẩm quyền:Xem xét, thẩm định hồ sơ. Thực hiện các bước giải quyết TTHC theo quy định. Trong quá trình giải quyết, nếu cần thiết, có thể liên hệ với người dân để xác minh thông tin hoặc bổ sung hồ sơ. Trả kết quả: Sau khi giải quyết xong hồ sơ, Bộ phận có thẩm quyền chuyển kết quả sang Bộ phận trả kết quả. Cán bộ trả kết quả thông báo cho người dân đến nhận kết quả. Người dân đến Bộ phận trả kết quả, xuất trình số biên lai và nhận kết quả giải quyết TTHC.

Ưu điểm: Đơn giản hóa TTHC. Rút ngắn thời gian giải quyết. Giảm thiểu chi phí. Nâng cao chất lượng phục vụ. Tăng cường tính minh bạch.

Nhược điểm: Yêu cầu cao về cơ sở vật chất, trang thiết bị, nguồn nhân lực. Thay đổi thói quen, cách thức làm việc của cán bộ, công chức. Nâng cao nhận thức của người dân về MCLT.

**2.2.2.3. Kết quả giải quyết các thủ tục hành chính theo mô hình một cửa liên thông**

Thời gian qua, công tác cải cách hành chính, cải cách thủ tục hành chính ở thành phố Vinh đã đạt được nhiều kết quả tích cực. Năm 2021, điểm Chỉ số cải cách hành chính của thành phố Vinh đạt 88,54 điểm, mặc dù bị giảm 2 bậc nhưng điểm tổng thể tăng 2,47 điểm so với năm 2020. Thành phố nằm trong tốp 10 tỉnh, thành phố có điểm chỉ số cao và cao hơn so với giá trị trung bình của cả nước là 2,17%. Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS) năm 2021 của thành phố đạt 87,111%, tăng 1,96% tỷ lệ hài lòng chung và tăng 3 bậc so với năm 2020, xếp thứ 30/63 tỉnh, thành phố. Hiện nay, 100% các sở, ngành, ủy ban nhân dân cấp huyện và ủy ban nhân dân cấp xã trên địa bàn thành phố đã thực hiện cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông” theo quy định. Thành phố đã đề xuất phân cấp, ủy quyền 700 loại thủ tục hành chính, đạt 39,17% tổng số thủ tục các cấp thành phố và cấp huyện về địa phương. Tính đến ngày 20-10-2022, tổng số thủ tục hành chính của thành phố là 1.910 thủ tục; trong đó, 1.541 thủ tục thuộc thẩm quyền giải quyết cấp thành phố, 258 thủ tục thuộc thẩm quyền giải quyết cấp huyện và 111 thủ tục thuộc thẩm quyền giải quyết cấp xã. 100% số thủ tục hành chính đã được tiếp nhận, giải quyết theo cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông”.

Cùng với việc chú trọng đổi mới thực hiện cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông” theo hướng hiện đại, nhiều giải pháp, sáng kiến nâng cao chất lượng cải cách thủ tục hành chính cũng được chính quyền các cấp thành phố quan tâm, thực hiện có hiệu quả. Thành phố còn triển khai quy chế phối hợp thực hiện liên thông các thủ tục hành chính trong các lĩnh vực kế hoạch và đầu tư; tài nguyên và môi trường; tư pháp và thuế. Cùng với đó, các sở, ban, ngành, ủy ban nhân dân các quận, huyện, thị xã cũng triển khai việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hướng dẫn của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố…

Để nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, phục vụ nhân dân, bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính “một cửa” trên địa bàn được duy trì và hoạt động hiệu quả tại 3 cấp (sở, ngành; quận, huyện, thị xã và phường, xã, thị trấn). Các đơn vị đều bố trí vị trí thuận tiện cho việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp (thường được đặt tại vị trí trung tâm của trụ sở đơn vị). Hiện nay, tổng số bộ phận “một cửa” ở các sở, ban, ngành, ủy ban nhân dân cấp huyện và ủy ban nhân dân cấp xã của thành phố là 648 (39 bộ phận “một cửa” cấp sở, ngành; 30 bộ phận “một cửa” của cấp huyện và 579 bộ phận “một cửa” của cấp xã), không tính các cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn. Tổng số cán bộ, công chức, viên chức, người lao động làm việc tại các bộ phận “một cửa” của thành phố là 2.776 biên chế (184 biên chế tại bộ phận “một cửa” của các sở, ban, ngành; 202 biên chế tại bộ phận “một cửa” của cấp huyện và 2.390 biên chế tại bộ phận “một cửa” của cấp xã).

Trong quá trình vận hành hoạt động bộ phận “một cửa”, nhiều sáng kiến trong giải quyết thủ tục hành chính để tiết kiệm thời gian, chi phí cho cá nhân, tổ chức, cơ quan đã được các đơn vị chủ động triển khai. Ở Sở Lao động, Thương binh và Xã hội thành phố Vinh, song song với việc lựa chọn cán bộ trực tiếp làm công tác tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính bảo đảm các yêu cầu (có bản lĩnh chính trị vững vàng, có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ và kiến thức quản lý nhà nước, tinh thần trách nhiệm, thái độ đúng mực trong phục vụ nhân dân), Sở cũng bố trí bộ phận “một cửa” khang trang và bảo đảm các điều kiện về cơ sở vật chất, trang, thiết bị. Đồng thời, bố trí màn hình cảm ứng để người dân tra cứu thông tin, thủ tục hành chính và đo lường sự hài lòng; bố trí máy tính và máy scan để hỗ trợ công dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến…

Ở Sở Thông tin và Truyền thông thành phố Vinh, việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 đã tạo điều kiện thuận lợi cho công dân, tổ chức trong việc giải quyết thủ tục hành chính. Theo đó, 100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của sở đều được chuẩn hóa theo quy trình ISO và giải quyết theo cơ chế “một cửa”. Đặc biệt, sở còn chú trọng đầu tư, triển khai ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động nội bộ cơ quan, chú trọng ứng dụng công nghệ thông tin để phục vụ người dân và doanh nghiệp... Còn đối với Ủy ban nhân dân quận Hà Đông, số thủ tục hành chính được rút ngắn thời gian là 248/271, đạt tỷ lệ 91,5%. Ở cấp phường, tỷ lệ trung bình rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính đạt 93%....

Tuy nhiên, trước yêu cầu đổi mới, xây dựng bộ phận “một cửa” hiện đại gắn với việc ứng dụng công nghệ thông tin, cũng cần sớm khắc phục những khó khăn, vướng mắc. Chẳng hạn, mặc dù đã có khuyến nghị về việc bảo đảm diện tích tối thiểu để bố trí bộ phận “một cửa” cũng như phân chia các khu vực tại bộ phận này, tuy nhiên, do điều kiện và hoàn cảnh thực tế, hiện thành phố vẫn còn gần 70 đơn vị có diện tích tối bố trí cho bộ phận “một cửa” còn ở dưới mức khuyến nghị. Thực tế quá trình làm việc cho thấy, chất lượng và khả năng vận hành của máy tính bộ phận “một cửa” ở nhiều nơi đã xuống cấp; nhiều máy tính đã hư hỏng hoặc tốc độ rất chậm, gây ảnh hưởng tới việc thực hiện các công tác chuyên môn của cán bộ, công chức tại bộ phận “một cửa”. Tính năng kết nối mạng, kết nối các hệ thống phần mềm kém hoặc không bảo đảm điều kiện kết nối. Còn 39/627 bộ phận “một cửa” các cấp chưa đáp ứng đủ yêu cầu mỗi cán bộ, công chức có 1 máy tính. Một số nơi vẫn còn tình trạng 2 người/1 máy tính. Còn 60/627 bộ phận “một cửa” chưa có máy quét (scan) cho cán bộ, công chức làm việc và 400/627 bộ phận “một cửa” chưa có thiết bị lấy số tự động phục vụ người dân khi đến giao dịch, chưa kể tại các đơn vị đã bố trí cũng có tới 128 thiết bị lấy số hư hỏng. Còn 400/627 (63,8%) bộ phận “một cửa” chưa có thiết bị lấy số tự động phục vụ việc lấy số, đăng ký thứ tự…

**Chương 3: PHƯƠNG HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI CÁC ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ TRONG GIAI ĐOẠN HIỆN NAY.**

**3.1. Phương hướng nâng cao hiệu quả cải cách thủ tục hành chính tại các Ủy ban nhân dân xã trong giai đoạn hiện nay.**

Cải cách TTHC gắn với việc thực hiện cơ chế “một cửa" được triển khai mạnh trong quá trình thực hiện Chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2001 - 2010. Quyết định số 181/2003/QĐ-TTg ngày 4-9-2003 của Thủ tưởng Chính phủ về việc ban hành Quy chế thực hiện cơ chế “một cửa" tại cơ quan HCNN ở địa phương đã tạo ra một cách thức giải quyết công việc hiệu quả cho công dân, tổ chức, đã thể chế hóa mối quan hệ giữa chính quyền và công dân thông qua việc thực hiện cơ chế “một cửa".

Có thể nhận thấy cơ chế “một cửa” là giải pháp đổi mới hữu hiệu về phương thức làm việc của cơ quan HCNN ở địa phương các cấp, nhằm tạo chuyển biến cơ bản trong quan hệ giữa cơ quan HCNN với các tổ chức và công dân, đơn giản hóa các TTHC, giảm phiền hà, chi phí, thời gian, công sức; đồng thời điều chỉnh một bước về tổ chức bộ máy và đổi mới chế độ làm việc và quan hệ công tác trong các cơ quan HCNN.

Nếu việc thực hiện cơ chế “một cửa" tạo nên đột phá đầu tiên trong cái cách TTHC trong những năm qua thì bước đột phá tiếp theo là thực hiện cơ chế “một cửa liên thông” theo Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg ngày 22-6- 2007 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông" tại cơ quan HCNN ở địa phương. Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg được ban hành trên cơ sở tổng kết 4 năm thực hiện Quyết định số 181/2003/QĐ-TTg. Ngoài việc sửa đổi, bổ sung một số nội dung của Quyết định số 181/2003/QĐ-TTg. Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg đã quy định nhiều nội dung mới có tính hoàn thiện hơn nhằm thay đổi phương thức làm việc của cơ quan HCNN các cấp ở địa phương, giảm phiền hà, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước, đem lại lợi ích cho người dân và doanh nghiệp. Thực chất, cơ chế “một cửa liên thông" là cơ chế giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của nhiều cơ quan HCNN cùng cấp hoặc giữa các cấp hành chính tử hướng dẫn, tiếp nhận giấy tờ, hồ sơ, giải quyết đến trả kết quả được thực hiện tại một đầu mối là Bộ phận TN&TKQ của cơ quan HCNN. Trên thực tế có nhiều loại hồ sơ hành chính có liên quan đến thẩm quyền giải quyết của nhiều cấp, nhiều cơ quan, phải qua nhiều đầu mối mới có kết quả cuối cùng. Cơ chế “một cửa liên thông" đặt ra yêu cầu các cơ quan nhà nước có trách nhiệm phối hợp trong quy trình xử lý hồ sơ, không để tổ chức, công dân cầm hồ sơ đi từ cơ quan này tới cơ quan khác. Người dân có nhu cầu chỉ phải nộp hồ sơ và nhận lại kết quả tại một đầu mối.

Thực hiện cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông” đã cơ bản thay đổi bộ mặt của các cơ quan HCNN, nâng cao chất lượng hiện đại hóa công sở hành chính theo chủ trương của Chính phủ. Ở nhiều tỉnh, thành phố, bộ phận “một cửa” đã được hiện đại hóa với việc ứng dụng CNTT, người dân, cán bộ có thể kiểm tra được quá trình giải quyết các TTHC tại Bộ phận TN&TKQ một cách thuận tiện, đơn giản qua hệ thống máy vi tính, phần mềm tra cứu thủ tục và thời gian giải quyết hồ sơ.

Phương hướng nâng cao hiệu quả cải cách TTHC, trong giai đoạn hiện nay bao gồm:

- Hoàn thiện các thể chế quy định thực hiện cơ chế “một cửa liên thông" áp dụng tại UBND cấp huyện phù hợp với các điều kiện đặc thủ về cơ cấu tổ chức, biên chế, cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc trên căn cứ vào các chức năng, nhiệm vụ được giao và phải được đảm bảo các nguồn lực tương xứng để thực hiện.

- Kiện toàn tổ chức và hoạt động Bộ phận TN&TKQ theo mô hình “một cửa liên thông” cấp huyện trên cơ sở ban hành các văn bản quy phạm quy định và thiết lập các hình thức kiểm soát việc thực hiện đầy đủ, đúng quy định.

- Tiếp tục rà soát, chuẩn hóa các TTHC, loại bỏ những thủ tục, giấy tờ không cần thiết vừa đảm bảo chức năng quản lý của Nhà nước, vừa tạo điều kiện thuận lợi nhất cho tổ chức và công dân. Đảm bảo tính hợp lý và khả năng thực hiện trong thực tế đối với quy định về danh mục và thời gian giải quyết các TTHCh theo cơ chế “một cửa liên thông" tại UBND cấp huyện.

- Đảm bảo vai trò của người đứng đầu cơ quan HCNN trong công tác quản lý, điều hành, tổ chức thực hiện các quy định về cải cách TTHC theo cơ chế “một cửa liên thông". Đây là yếu tố quyết định đảm bảo các quy định pháp luật được tuân thủ đầy đủ bởi đội ngũ CBCC trong các cơ quan HCNN.

- Đẩy mạnh thực hiện có hiệu quả công tác thông tin, tuyên truyền để CBCC và nhân dân có nhận thức đúng đắn, đầy đủ về quan điểm, chủ trương cải cách TTHC của Đảng và Nhà nước; thu hút sự tham gia của tổ chức chính trị - xã hội và công dân trong cải cách TTHC.

- Nâng cao trình độ, năng lực của đội ngũ CBCC đáp ứng được các yêu cầu cải cách, hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao. Chú trọng định hướng tư tưởng, nhận thức, tỉnh thần và thải độ làm việc của đội ngũ CBCC đối với cái cách TTHC, nhất là những cán bộ trực tiếp làm việc ở Bộ phận TN&TKQ tại các cơ quan HCNN.

- Thường xuyên kiểm tra, giám sát hoạt động của các cơ quan HCNN và đội ngũ CBCC, có các giải pháp chấn chỉnh kịp thời các biểu hiện tiêu cực, đảm bảo trật tự, kỷ cương hành chính trong hoạt động thực thì công vụ của CBCC. Tăng cường và thực hiện đồng bộ công tác kiểm tra của cơ quan HCNN kết hợp với công tác giám sát của các tổ chức Đảng, Hội đồng nhân dân, Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và của quần chúng nhân dân đối với CBCC, nhất là những CBCC trực tiếp tiếp nhận và giải quyết các TTHC của công dân, tổ chức. Đây là điều kiện quan trọng để xây dựng nền HCNN chuyên nghiệp, trong sạch, vững mạnh, hiện đại và ngày càng phục phụ tốt hơn các yêu cầu của người dân và xã hội.

- Thực hiện đánh giá chỉ số CCHC cấp huyện hằng năm với những tiêu chỉ cụ thể, kết hợp triển khai đo lường mức độ hài lòng của người dân đổi với sự phục vụ của bộ máy HCNN và đội ngũ CBCC, trong đó hiệu quả giải quyết các TTHC cho tổ chức và công dân là tiêu chuẩn quan trọng để đánh giá chỉ số CCHC của các cơ quan HCNN.

**3.2. Các gải pháp nhằm nâng cao hiệu quả cải cách thủ tục hành chính tại các Ủy ban nhân dân xã trong giai đoạn hiện nay.**

**3.2.1. Đẩy mạnh công tác chỉ đạo, điều hành**

Cải cách TTHC là một trong những nội dung trọng tâm được các UBND xã tập trung lãnh đạo, chỉ đạo triển khai quyết liệt trong những năm qua. Các UBND xã đã chỉ đạo đối với các cơ quan, đơn vị thực hiện việc rà soát, thống kê, tập hợp, đề xuất với cơ quan có thẩm quyền đơn giản hóa các TTHC, niêm yết công khai, thủ tục, quy trình giải quyết TTHC, mẫu hỏa hồ sơ biểu mẫu, rút ngắn thời gian giải quyết các TTHC cho tổ chức và công dân; tiếp tục đăng nhập lên cơ sở dữ liệu quốc gia các TTHC mới và sửa đổi bổ sung thuộc thẩm quyền các cơ quan, đơn vị thuộc các UBND xã. Triển khai thực hiện "cỡ chế một cửa”, “một cửa liên thông”, nhất là triển khai hiệu quả thí điểm mô hình Bộ phận TN&TKQ theo mô hình “một cửa liên thông” hiện đại tại các UBND xã. Kết quả việc rà soát TTHC thuộc thẩm quyền của huyện, các UBND xã đã công bố TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã, trong đó có TTHC trong lĩnh vực tư pháp.

Trong thời gian tới, lãnh đạo các UBND xã cần tăng cường công tác chỉ đạo, điều hành để thực hiện các kế hoạch cải cách TTHC. Các UBND xã cần đặc biệt quan tâm, chỉ đạo các phòng, ban chuyên môn thuộc các UBND xã thực hiện cơ chế “một cửa liên thông” để giải quyết các TTHC cho công dân và tổ chức. Sự quan tâm, chỉ đạo thường xuyên của UBND và các phòng, ban chuyên môn thuộc các UBND xã là yếu tố quan trọng năng cao hiệu quả cải cách TTHC trên địa bàn các xã trong những năm tới.

Các UBND xã cũng nghiên cứu, sửa đổi ban hành Quy chế phối hợp trong tiếp nhận, xử lý, phản ánh của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn xã.

Trong chỉ đạo, điều hành cái cách TTHC, các UBND xã cần tuyên truyền, nâng cao nhận thức của đội ngũ CBCC và nhân dân về vị trí, vai trò của cải cách TTHC, tạo nên sự đồng thuận trong xã hội; cần đề ra các giải pháp nhằm thu hút các tổ chức chính trị - xã hội và của người dân tham gia vào quá trình cải cách TTHC.

Qua công tác chỉ đạo, điều hành và kiểm tra, giám sát sẽ biểu dương các nhân tố tích cực, phát hiện và xử lý các biểu hiện sai phạm, hách dịch, cửa quyền, cổ tỉnh sách nhiễu nhân dân trong quá trình tiếp nhận và giải quyết các TTHC. Thông qua công tác chỉ đạo, điều hành, người lãnh đạo, quản lý nắm bắt được những hạn chế trong quy trình giải quyết các TTHC để có hướng sửa đổi cho phù hợp nhằm nâng cao hiệu quả cải cách TTHC theo cơ chế “một cửa liên thông" trên địa bàn các xã.

**3.2.2. Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức nhất là những người trực tiếp làm việc ở bộ phận một cửa của Ủy ban nhân dân xã.**

CBCC đóng vai trò quan trọng trong hoạt động công vụ. Hiệu lực, hiệu quả của bộ máy nhà nước được quyết định bởi phẩm chất, năng lực và hiệu quả công tác của đội ngũ CBCC. CBCC là yếu tố then chốt quyết định sự thành công hay thất bại của bất kỳ một mô hình cải cách nào trong thực tiễn. Đây là đội ngũ quan trọng, không thể thiếu trong công cuộc cải cách TTHC. Vì vậy, nâng cao năng lực và phẩm chất của CBCC là một giải pháp rất quan trọng, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của mô hình “một cửa liên thông" tại các UBND xã trong thời gian tới.

Chất lượng CBCC được biểu hiện qua năng lực làm việc, trình độ chuyên môn, các kỹ năng, kinh nghiệm công tác và tinh thần, thái độ của CBCC. Để nâng cao chất lượng của đội ngũ CBCC, nhất là CBCC làm việc ở Bộ phận một cửa tại các UBND xã thì cần phải tiến hành các biện pháp sau:

Một là, để có được đội ngũ CBCC có năng lực và trình độ chuyên môn nghiệp vụ thì các UBND xã cần làm tốt công tác tuyển chọn CBCC vào làm việc trong phòng ban chuyên môn, đảm bảo công bằng, khách quan, ưu tiên cho những người có trình độ chuyên môn cao, chuyên ngành đào tạo phủ hợp với vị trí công việc đang cần tuyển. Hạn chế những hiện tượng tiêu cực trong tuyển công chức, tránh tình trạng ưu tiên “con ông, cháu cha” trong tuyển chọn người vào làm việc trong cơ quan nhà nước dẫn đến việc đưa người không phù hợp, kém phẩm chất, không đủ tiêu chuẩn vào cơ quan làm việc.

Hai là, cần phải coi trọng việc sử dụng, bố trí CBCC làm việc đúng vị trí phù hợp với trình độ, năng lực của họ. Sử dụng, bố trí đúng cản bộ sẽ tạo động lực làm việc cho CBCC, giúp họ có điều kiện để phát huy những tri thức, kiến thức vào thực hiện công việc, góp phần nâng cao hiệu suất và hiệu quả công việc. Bố trị CBCC vào làm việc ở Bộ phận một cửa tại các UBND xã phải đảm bảo về trình độ chuyên môn, có kỹ năng giao tiếp và tinh thần trách nhiệm phục vụ nhân dân. Đồng thời với việc sử dụng, bố trí dùng cán bộ cũng cần có cơ chế thay thế những CBCC không có đủ trình độ, năng lực làm việc, thiểu tỉnh thần trách nhiệm hoặc có biểu hiện hạch sách, nhũng nhiều nhân dân trong thực thi công vụ.

Ba là, công tác đào tạo, bồi dưỡng về chuyên môn, nghiệp vụ theo hướng chuyên nghiệp hoá cũng cần phải được chú trọng. Trong quá trình sử dụng CBCC thì cần được tham gia các lớp tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ và các khóa tập huấn về các kỹ năng hành chính, đặc biệt là kỹ năng giao tiếp. Bên cạnh việc nâng cao năng lực chuyên môn, cần chú ý nâng cao phẩm chất đạo đức đối với đội ngũ CBCC trực tiếp thực hiện các TTHC.

Bốn là, cần có quy định rõ về chức trách, nhiệm vụ của CBCC được giao thực hiện cái cách TTHC theo cơ chế “một cửa liên thông". Gắn việc trao quyền đi đôi với trách nhiệm trong khi thực hiện nhiệm vụ được giao. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát để chấn chỉnh tác phong, lề lối làm việc của CBCC làm việc ở Bộ phận một cửa. Thực hiện việc đánh giá, xếp loại CBCC hàng tháng, hàng quý và hàng năm khách quan, dân chủ, công bằng. Khen thưởng kịp thời những cá nhân thực hiện tốt nhiệm vụ được giao bằng cả hình thức vật chất và tinh thần, đồng thời xử lý nghiêm những CBCC không hoàn thành nhiệm vụ hoặc có những sai phạm về đạo đức công vụ trong khi giải quyết các TTHC cho công dân, tổ chức. Song song với những giải pháp cụ thể trên để năng cao chất lượng của đội ngũ CBCC, lãnh đạo các UBND xã cần phải quy hoạch đội ngũ CBCC chủ động, hợp lý, đảm nguồn nhân lực có chất lượng tốt, đáp ứng được nhu cầu cải cách TTHC của từng thời ký.

Năm là, có chính sách tiền lương và đãi ngộ xứng đáng cho cán bộ làm việc ở Bộ phận một cửa tại UBND các xã. Do đặc thù công việc ở Bộ phận một cửa là chịu nhiều áp lực cả về thời gian, về cường độ làm việc và phải thường xuyên trực tiếp tiếp xúc với người dân để giải các TTHC nên cần có những ưu đãi nhất định như tăng chế độ phụ cấp, trang bị đồng phục, thực hiện chế độ ăn trưa... nhằm động viên CBCC yên tâm công tác, phát huy hết khả năng của mình trong quá trình thực hiện công việc.

**3.2.3. Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền về cải cách thủ tục hành chính trên các địa bàn xã**

Cải cách TTHC nhằm mục tiêu cuối cùng là nhằm nâng cao chất lượng phục vụ nhân dân của các cơ quan HCNN. Song để công tác này hiệu quá, vai trò của người dân rất quan trọng. Do đó, phải đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền nhằm nâng cao sự hiểu biết của nhân dân và huy động sự đóng góp ý kiến của nhân dân cho các cơ quan HCNN và đội ngũ CBCC để không ngừng nâng cao chất lượng cung cấp các dịch vụ HCC.

Các UBND xã cần phối hợp với cơ quan báo chỉ để phổ biến những quy định mới để nhân dân nắm được và thực hiện. Đẩy mạnh công tác thông tin tuyên truyền bằng nhiều hình thức như: Xây dựng các kênh titok trên nền tảng titok, Xe loa lưu động, bản tin hàng tháng. niêm yết công khai tại trụ sở UBND các xã, về quy trình, thủ tục, phí và lệ phí giải quyết các TTHC và thông qua các buổi họp giao ban định kỳ.

Thường xuyên tổ chức tuyên truyền, phổ biến kiến thức về pháp luật nói chung và cải cách TTHC nói riêng để nhân dân ý thức được quyền lợi và trách nhiệm của mình, thái độ trong giao dịch hành chính với các cơ quan HCNN tại địa phương trong thực hiện cải cách TTHC theo cơ chế “một cửa liên thông".

Để đạt được mục tiêu thông tin, tuyên truyền, cán bộ làm công tác này cần quan tâm đến tỉnh đa dạng của các kênh thông tin, về hình thức và nội dung thông tin.

Các kênh thông tin, tuyên truyền về cải cách TTHC theo cơ chế “một cửa liên thông” có thể được thực hiện ở cả 2 cấp độ: thông tin đại chúng và thông tin hướng dẫn nhằm đảm bảo nhân dân có thể nhận thức được hiểu biểu chung nhất về chủ trương, quy định trong cái cách TTHC, đồng thời có được những thông tin cụ thể như đối với quy định thực hiện các TTHC mà nhân dân có nhu cầu thực hiện. Thông tin đại chúng được tuyên truyền trên các phương tiện thông tin trên địa bàn câc xã như Đài truyền thanh - truyền hình, cổng thông tin điện tử của các UBND xã, pano quảng cáo,... Thông tin hướng dẫn về thủ tục thực hiện các giao dịch hành chính thường được in và niêm yết tại Bộ phận “một cửa” tại UBND các xã, phường.

Hình thức thông tin, tuyên truyền cải cách TTHC phải đảm bảo tính đa dạng, tuy nhiên tùy thuộc vào điều kiện về kinh phí có thể thực hiện đồng bộ nhiều hình thức hoặc lựa chọn một số hình thức nhất định mà địa phương xác định là phù hợp. Đó là: thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng; các bài viết về điển hình trong cải cách TTHC; in pano, áp phích, quảng cáo, tờ rơi; tổ chức các cuộc thi tìm hiểu về cải cách TTHC; tổ chức các hội nghị, hội thảo; thông tin về cải cách TTHC tại các cuộc họp của tổ dân phố; đưa thông tin cải cách TTHC lên mạng thông tin điện tử của các UBND xã và phổ biến nhất hiện nay là Bàng niêm yết công khai các TTHC tại Bộ phận một cửa của UBND xã.

Nội dung tuyên truyền cần tập trung giới thiệu các văn bản QPPL, các chính sách, pháp luật, hướng dẫn về TTHC, quy trình thực hiện cơ chế “một cửa liên thông" tại các cơ quan HCNN. Để phù hợp với trình độ dân trí cần tạo thuận lợi và nâng cao hiệu quả tuyên truyền thông qua việc giới thiệu tóm tắt các nội dung văn bản, cung cấp các hướng dẫn tìm văn bản hành chỉnh, tổ chức trao đổi chuyên đề với các nhóm đối tượng khác nhau như chuyên đề về chính sách đất đai với nông dân, chuyên đề về TTHC trong lĩnh vực tư pháp...

Tăng cường và thực hiện tốt các hình thức tham văn, thu hút sự tham gia của các tổ chức và công dân trong cái cách TTHC. Tham vấn các tổ chức và công dân cần được thực hiện thường xuyên, khoa học thông qua áp dụng các hình thức tham vấn trực tiếp và gián tiếp như tổ chức họp phổ biến và trao đổi ý kiến về cải cách TTHC từ các cán bộ và người dân; tổ chức tiếp công dân; phỏng vấn cá nhân; thiết lập đường dây nóng; hòm thư góp ý, phiếu đánh giá; lấy thông tin, ý kiến qua mạng điện tử,... Các thông tin phản hồi của tổ chức và công dân về các nội dung cải cách TTHC, tinh thần, thái độ làm việc của CBCC là những căn cứ quan trọng để đánh giá và cải thiện chất lượng cung cần dịch vụ HCN hiện nay.

**3.2.4. Ứng dụng công nghệ thông tin vào quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn trong giải quyết thủ tục hành chính**

Khi giải quyết các TTHC, cán bộ, công chức cần được trang bị những phương tiện cần thiết để việc thực thi công vụ hiệu quả và tránh sự tùy tiện. Do đó, các lãnh đạo các UBND xã cần có sự quan tâm đúng mức và kịp thời để trang bị các phương tiện cũng như các điều kiện làm việc cần thiết giúp CBCC thực hiện nhiệm vụ nhanh chóng và hiệu quả; Từng bước hiện đại hóa các trang thiết bị làm việc nhằm đáp ứng yêu cầu ngày càng cao trong công tác cải cách TTHC theo cơ chế “một cửa liên thông" hiện đại.

Cần đặc biệt chú trọng ứng dụng CNTT, coi đây là một đòi hỏi khách quan của cải cách TTHC và cũng là một giải pháp hữu hiệu đảm bảo cho các công đoạn giải quyết TTHC nhanh và hiệu quả.

CNTT không chỉ phục vụ cho CBCC khi thực hiện nhiệm vụ, giúp công việc được giải quyết nhanh gọn, chính xác, giúp công tác kiểm tra, giám sát của lãnh đạo được thực hiện thuận lợi, mà còn giúp người dân kiểm tra được quá trình giải quyết TTHC của mình. Đẩy mạnh ứng dụng CNTT là một hướng đi đúng, phù hợp với xu thế đang chuyển dần sang một xã hội thông tin như hiện nay.

CNTT đang trở thành một lĩnh vực công nghệ hiện đại, phát triển hết sức nhanh chóng, thay đổi mọi mặt đời sống xã hội. Các ứng dụng CNTT đã góp phần làm biến đổi về cơ bản trong phương thức hoạt động, nâng cao năng suất, hiệu quả, đồng thời kéo theo đó là những sự thay đổi về cơ cấu, tổ chức và tư duy người lao động. Việc mở rộng ứng dụng CNTT vào Bộ phận một cửa tại các UBND xã góp phần thúc đẩy hiệu quả làm việc của CBCC, rút ngắn thời gian giải quyết các TTHC, xây dựng phong cách làm việc chuyên nghiệp, khoa học.

Với mục tiêu đó Bộ phận một cửa tại các UBND xã đã đưa vào ứng dụng CNTT trong quy trình giải quyết TTHC theo Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001-2015 và bước đầu đã phát huy hiệu quả. Tuy nhiên, hiệu quả ứng dụng CNTT vẫn chưa cao. Nguyên nhân là do trình độ công nghệ thông tin của đội ngũ CBCC ở đây còn nhiều hạn chế, quy trình giải quyết TTHC còn chưa hợp lý, cơ chế phối hợp giữa các phòng ban chuyên môn chưa hiệu quả, thông tin hai chiều giữa Bộ phận một cửa với các phòng ban chuyên môn thuộc các UBND xã chưa thông suốt, kịp thời...Để khắc phục tình trạng trên, đòi hỏi UBND thị xã cần thực hiện các công việc sau:

Xác định rõ tầm quan trọng của việc ứng dụng CNTT trong giải quyết các TTHC.

Tuyên truyền, phổ biến giúp cho mọi CBCC hiểu và có ý thức trách nhiệm trong việc trau dồi trình độ tin học cho bản thân nhằm đáp ứng được yêu cầu của công việc, đảm bảo sử dụng thành thạo các thiết bị công nghệ, các phần mềm xử lý chuyên môn, đảm bảo giải quyết các TTHC nhanh chóng, kịp thời, hạn chế sai sót.

Thường xuyên cập nhật và đổi mới hệ thống các trang thiết bị xử lý kỹ thuật: Máy tính, máy in, server trung tâm, các phần mềm chuyên môn nhằm đảm bảo hiệu quả cao nhất trong giải quyết hồ sơ thủ tục. Nâng cao hiệu quả hoạt động của cổng thông tin điện từ. Đưa cổng thông tin điện tử trở thành cầu nổi giữa Bộ phận một cửa với các phòng ban chuyên môn thuộc UBND xã, cung cấp thông tin cho quá trình giải quyết nhanh chóng, kịp thời, tăng cường mỗi liên kết giữa các phòng ban. Đồng thời tạo điều kiện thuận lợi cho việc kiểm tra, giám sát của lãnh đạo các UBND xã.

Mặt khác, Bộ phận một cửa cần tiếp tục đầu tư xây dựng hệ thống phần mềm quản lý thuộc nhiều ngành, nhiều lĩnh vực, duy trì và nâng cấp hệ thống mạng ADSL đảm bảo việc kết nổi đạt tốc độ cao.

**3.2.5. Tiếp tục đơn giản, công khai minh bạch hóa các thủ tục hành chính**

Việc đơn giản, công khai, minh bạch háo các TTHC là yêu cầu rất cơ bản trong cải cách TTHC hiện nay. Công khai, minh bạch là cơ sở để kiểm tra quá trình thực hiện các TTHC, là căn cứ để đánh giá trách nhiệm của cán bộ trong việc thực hiện nhiệm vụ đối với nhân dân.

Do đó, để công tác đơn giản và công khai hóa các TTHC đạt hiệu quả cần thực hiện các biện pháp sau:

Tiếp tục rà soát các TTHC để loại bỏ những TTHC không còn phù hợp.

Công khai các TTHC dưới nhiều hình thức như: Tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng, niêm yết ở nơi thuận lợi tại trụ sở cơ quan, đăng tải TTHC trên các trang điện tử của UBND xã để công dân, tổ chức có thể truy cập và nắm bắt thông tin dễ dàng.

**3.2.6. Giải pháp đầu tư về cơ sở vật chất và tăng cường công tác kiểm tra giám sát**

Cơ sở vật chất có ảnh hưởng không nhỏ đến việc thành công khi thực hiện cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa ở địa phương.

Đầu tư cơ sơ vật chất, xin kinh phí nhanh chóng xây dựng nhà cải cách hành chính để tạo không gian thoáng mát hơn và thuận tiện cho người dân khi đến giao dịch tại bộ phận một cửa đồng thời đầu tư kinh phí để sửa chữa, trang bị thêm máy vi tính, máy phô tô, máy in, bản làm việc, quạt mát, đảm bảo đứ ghế ngồi cho tổ chức, công dân đến giải quyết hồ sơ hành chính .... cách bố tri lại phòng làm việc giữa các lĩnh vực giải quyết trong bộ phận một cửa để tạo không gian thông thóang hơn và thuận tiện cho người dân khi đến giao dịch, bố trí bản ghế đủ rộng để có thể đáp ứng nhu cầu để tải liệu, hồ sơ, hệ thống tủ lưu trữ hồ sơ đủ rộng để bảo quản và tra cứu khi cần thiết, để phục vụ cho việc giải quyết hồ sơ hành chính của cá nhân, tổ chức. Việc bảo dưỡng, nâng cấp trang

thiết bị, máy móc phụ vụ cho việc giải quyết thủ tục hành chính cũng cần được thực hiện thường xuyên, định kỳ để đảm bảo máy móc vận hành tốt, thông suốt trong quá trình thực hiện công việc của cán bộ, công chức.

Đảm bảo phòng làm việc và trang thiết bị cho bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đúng với quy định của điều 9, chương 3 của Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương. Ban hành kèìa theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ.

 **C. KẾT LUẬN**

Cải cách TTHC là một trong những nội dung quan tâm được thể hiện trong Chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2011 2020. Cải cách TTHC theo cơ chế “một cửa", "một cửa liên thông" là mô hình giải quyết các TTHC cho người dân và tổ chức tiên tiến, tạo bước chuyển căn bản trong quan hệ giữa cơ quan HCNN với nhân dân. Mô hình “một cửa”, một cửa liên thông" đã mang lại hiệu quả rõ rệt, đáp ứng yêu cầu quản lý nhà nước cũng như giải quyết nhu cầu của tổ chức và công dân.

Cải cách TTHC nói chung, TTHC trong lĩnh vực tư pháp nói riêng tại các UBND xã trong những năm qua đã đem lại những kết quả bước đầu. Mỗi phòng ban chuyên môn thuộc UBND, mỗi đơn vị trên cơ sở chức năng nhiệm vụ của mình đã triển khai thực hiện công tác cải cách TTHC một cách hiệu quả, hướng đến đối tượng người dân để phục vụ.

Phần mềm được xây dựng thống nhất về quy trình giải quyết theo hệ thống. Trên hệ thống mạng của các UBND xã ghi rõ quy trình, người tiếp nhận, người có thẩm quyền ký hồ sơ. Trên hệ thống mạng công dân cũng có thể theo dõi được quá trình giải quyết hồ sơ hành chính từ Bộ phận một cửa tại các UBND xã. Toàn bộ quá trình giải quyết các TTHC cho tổ chức, công dân đều được kiểm soát. Tỷ lệ giải quyết các TTHC tại Bộ phận một cửa đúng hẹn đã cao hơn nhiều so với trước, nhất là các TTHC trong lĩnh vực tư pháp. Bộ phận một cửa tại các UBND xã đã tạo hình ảnh và ấn tượng tốt, gần gũi, thân thiện khi công dân và tổ chức.

Cái cách TTHC theo mô hình “một cửa", "Một cửa liên thông” tại các UBND xã là những giải pháp tích cực trong việc nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước, góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội của địa phương, cùng cổ chính quyền cơ sở, nâng cao vai trò phục vụ nhân dân.

Cái cách TTHC trong lĩnh vực tư pháp tại các UBND xã trong những năm qua tuy đã đạt được những kết quả bước đầu nhưng vẫn còn một số hạn chế cần phải khắc phục: Công tác thông tin, tuyên truyền về cải cách TTHC được chú trọng thực hiện nhưng hiệu quả chưa cao; Đội ngũ cản bộ, công chức làm việc tại Bộ phận một cửa của các UBND xã chưa thật sự đáp ứng được yêu cầu; Sự phối hợp giữa các cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã trong việc giải quyết TTHC chưa thật sự có hiệu quả.

Có nhiều nguyên nhân làm hạn chế hiệu quả cải cách TTHC trong lĩnh vực tư pháp tại các UBND xã: Nhận thức, tư duy về cải cách TTHC của một bộ phậy không nhỏ CBCC trong các cơ quan HCNN chậm được đổi mới; Nhiều văn bản quy phạm pháp luật của cấp Trung ương và Thành phố chậm được ban hành và hướng dẫn thực hiện hoặc ban hành nhưng thiếu đồng bộ, còn chồng chéo; Cơ sở vật chất của Bộ phận một cửa tại các UBND xã tuy đã được quan tâm đầu tư nhưng vẫn chưa được đổi mới đồng bộ; Cán bộ, công chức làm việc ở Bộ phận một cửa phần lớn còn trẻ nên chưa có nhiều kinh nghiệm trong quá trình giải quyết công việc; Việc kiểm tra, giám sát việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ làm việc ở Bộ phận một cửa chưa được thường xuyên; Chế độ chính sách đối với cán bộ làm việc tại Bộ phận một cửa, nhất là tiền lương thấp, chưa hợp lý, chưa tạo được động cơ làm việc cho CBCC.

Trên cơ sở các phương hướng năng cao hiệu quả cải cách TTHC trong lĩnh vực tư pháp tại các UBND xã trong những năm tới, tác giả đề xuất các giải pháp sau đây: Đẩy mạnh công tác chỉ đạo, điều hành của các cấp ủy Đảng và của các UBND xã; Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền về cải cách thủ tục hành chính trên địa bàn các xã; Nâng cao chất lượng của đội ngũ CBCC, nhất là những người trực tiếp làm việc ở Bộ phận một cửa tại các UBND xã; Áp dụng công nghệ thông tin và quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001-2008 trong quá trình giải quyết TTHC; Tiếp tục đơn giản, công khai, minh bạch hóa các TTHC; Đẩy mạnh phân công, phân cấp quản lý và nâng cao trách nhiệm người đứng đầu.

Để làm cơ sở thực hiện các giải pháp kiến nghị đối với Chính phủ cần tăng cường công tác chỉ đạo trong ban hành các văn bản QPPL, đẩy mạnh cải cách các TTHC cụ thể và đổi mới chính sách lương và các chế độ đãi ngộ cho CBCC trực tiếp thực hiện cải cách TTHC. UBND các huyện cần nghiên cứu, điều chỉnh tiêu chuẩn, định mức trang thiết bị và phương tiện làm việc cho CBCC cấp huyện để các địa phương làm cơ sở nâng cấp trang thiết bị làm việc. Các UBND xã cần tăng cường công tác chỉ đạo, điều hành đối với các phòng ban chuyên môn thuộc UBND xã, xây dựng Quy chế phối hợp hoạt động của các cơ quan HCNN, tăng cường công tác kiểm tra, giám sát hoạt động của đội ngũ CBCC, Tăng cường kinh phí cho công tác cải cách TTHC, nhất là tại Bộ phận một cửa.

**D. TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính năm 2016 (số 488/KH-BHXH ngày 17/02/2016)
2. Kỹ năng quản lý hành chính của TS. Phạm Đức Chính và PGS. TS Ngô Thành Can…
3. Nghị quyết số: 30c/NQ-CP, ngày 08 tháng 11 năm 2011 về ban hành chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 – 2020.
4. Nghị quyết số 19-NQ/TW của BCH Trung ương khoá XII của chính phủ về cải cách hành chính đối với doanh nghiệp.
5. Quyết định số 636/QĐ-BHXH và quyết định số 828/QĐ-BHXH thực hiện đơn giản hoá các TTHC.
6. Quyết định số 640/QĐ-BHXH về kế hoạch ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của ngành giai đoạn 2016 – 2020.
7. Tác giả Thảo Miên Cải cách hành chính BHXH: Tạo thuận lợi tối đa cho người dân và doanh nghiệp của trên tạp chí tài chính ngày 25/01/2018.
8. Quyết định số 30/QĐ-TTg ngày 10/01/2007 của thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án Đơn giản hoá thủ tục hành chính trên các lĩnh vực quản lý nhà nước giai đoạn 2007 – 2010.
9. Chính trị Quốc gia ( 2001 ) các giải pháp thúc đẩy cải cách hành chính ở Việt Nam.
10. Chính trị Quốc gia “ một số vân bản QPPL về quản lú hành chính, cải cách thủ tục hành chính trong cơ quan Nhà nước & tổ chức Chính trị xã hội”.
11. Học viện hành chính quốc gia “ nâng cao năng lực triển khai cải cách hành chính trong cách cơ quan hành chính và đơn vị sự nghiệp.”
12. Học viện hành chính quốc gia “ những vấn đề cơ bản về thủ tục hành chính “@ NXB Giáo dục.