

# Cải cách thủ tục hành chính của Ủy ban nhân dân quận Bắc Từ Liêm, Thành phố Hà Nội - Thực trạng và giải pháp

ThS. LÊ THỊ NHUNG

Viện Khoa học Môi trường và Xã hội; Email: lenhung2016@essi.org.vn

**Tóm tắt:** Cải cách thủ tục hành chính (TTHC) là một trong những nội dung trọng tâm, là mắt xích quan trọng trong công cuộc cải cách hành chính ở Việt Nam nhằm hướng tới xây dựng nền hành chính trong sạch, lành mạnh, hiệu lực, hiệu quả và hiện đại. Đây là chủ trương nhất quán của Đảng trong lãnh đạo, tổ chức và hoạt động của Nhà nước. Trong phạm vi nghiên cứu, bài viết sẽ tập trung làm rõ những kết quả đạt được, hạn chế trong cải cách TTHC của Ủy ban nhân dân (UBND) quận Bắc Từ Liêm, Thành phố Hà Nội, từ đó, đề xuất giải pháp hoàn thiện.

**Từ khóa:** cải cách thủ tục hành chính; thủ tục hành chính.

## 1. Khái quát chung về cải cách TTHC tại UBND cấp quận

Cải cách TTHC là quá trình khắc phục những hạn chế của hệ thống thủ tục hiện hành theo hướng đơn giản hóa, minh bạch hóa, công khai hóa, tạo sự chuyển biến căn bản trong quan hệ giải quyết công việc giữa các cơ quan hành chính nhà nước với cá nhân, tổ chức. Bản chất của cải cách TTHC là làm cho hệ thống hành chính trở nên hiệu quả hơn, phục vụ nhân dân tốt hơn, hướng tới xây dựng nền hành chính trong sạch, lành mạnh, hiệu lực, hiệu quả và hiện đại. Cải cách TTHC có vai trò quan trọng, là một trong những nội dung trọng tâm của cải cách hành chính nhà nước. Mục đích cuối cùng của cải cách TTHC là nhằm phục vụ tốt hơn yêu cầu, quyền và lợi ích hợp pháp của cá nhân, tổ chức, đáp ứng yêu cầu quản lý nhà nước, góp phần xây dựng một nền hành chính trong sạch, có đủ năng lực, sử dụng đúng quyền lực và từng bước hiện đại hóa để quản lý có hiệu lực và hiệu quả công việc của Nhà nước, thúc đẩy xã hội phát triển lành mạnh, đúng hướng, phục vụ đắc lực đời sống nhân dân, xây dựng nếp sống và làm việc theo pháp luật.

Tại UBND cấp quận, công cuộc cải cách TTHC nằm trong tổng thể cải cách hành chính theo chương trình cải cách hành chính nhà nước đề ra. Đây là hoạt động quan trọng nhằm khắc phục những hạn chế của hệ thống, những thủ tục hiện hành theo hướng đơn giản, tinh gọn, minh bạch, công khai, tạo sự chuyển biến căn bản trong giải quyết công việc hành chính ở

quận. Nội dung cải cách TTHC tại UBND cấp quận bao gồm: tham mưu xây dựng, ban hành kế hoạch triển khai thực hiện công tác cải cách TTHC; rà soát, thống kê, đơn giản hóa thủ tục hành chính; tuyên truyền, quán triệt nội dung cải cách TTHC; ứng dụng công nghệ thông tin trong cải cách TTHC; kiểm tra, kiểm soát TTHC. Việc thực hiện có hiệu quả cải cách TTHC sẽ là điều kiện quan trọng đảm bảo hiệu quả hoạt động hành chính nhà nước, thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội trên địa bàn quận.

## 2. Thực trạng cải cách TTHC tại UBND quận Bắc Từ Liêm, Thành phố Hà Nội hiện nay

Bắc Từ Liêm là một quận thuộc Thành phố Hà Nội, nằm dọc phía bờ Nam của sông Hồng. Trong suốt quá trình xây dựng phát triển, UBND Quận luôn xác định rõ công tác cải cách hành chính là nhiệm vụ trọng tâm, thường xuyên, khâu đột phá nhằm thực hiện thắng lợi các nhiệm vụ chính trị của Quận. Trên cơ sở triển khai thực hiện tích cực công cuộc cải cách TTHC theo quy định tại Nghị định số 92/2017/NĐ-CP, các văn bản của Trung ương, của UBND Thành phố Hà Nội, công tác cải cách TTHC tại UBND Quận thời gian qua đã đạt được những kết quả đáng ghi nhận:

*Về tham mưu xây dựng, ban hành kế hoạch triển khai thực hiện công tác cải cách TTHC:* Những năm gần đây, Quận đã tích cực tham mưu, đề nghị các cơ quan có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, thay thế, hủy bỏ hoặc bãi bỏ TTHC và các quy định có liên quan đến TTHC không hợp pháp, hợp lý. Từ năm 2016

đến nay, UBND Quận đã thực hiện góp ý 15 dự thảo xây dựng văn bản QPPL của Trung ương, thành phố, thực hiện thẩm định 21 văn bản QPPL (trong đó 05 Nghị quyết và 16 Quyết định) của HĐND - UBND Quận, đảm bảo đúng quy định, chất lượng và thời gian theo quy định<sup>(1)</sup>. Trong năm 2022, Quận đã ban hành 54 văn bản chỉ đạo (01 Nghị quyết; 01 Chỉ thị; 04 Quyết định; 08 Kế hoạch, 21 Báo cáo; 18 Công văn; 01 Thông báo) liên quan đến công tác cải cách hành chính của Quận<sup>(2)</sup>.

*Về rà soát, thống kê, đơn giản hóa TTHC:* Đây là một trong những nhiệm vụ quan trọng, ảnh hưởng trực tiếp đến kết quả thực hiện nhiệm vụ cải cách TTHC tại UBND Quận. Thời gian qua, với tinh thần quyết tâm chính trị cao Quận đã tổ chức thực hiện đầy đủ, kịp thời, thống nhất, khoa học các công việc cụ thể được giao. Việc công khai, niêm yết đầy đủ các quy định của Trung ương về TTHC tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả ở UBND Quận và cổng thông tin điện tử của Quận được thực hiện đầy đủ, kịp thời. Đặc biệt, Quận đã xây dựng và triển khai có hiệu quả mô hình số hóa tiếp nhận ý kiến phản ánh của người dân thông qua số điện thoại đường dây nóng của đồng chí Chủ tịch UBND Quận, tạo sự hài lòng cho người dân, và các tổ chức đến giải quyết TTHC.

Tại bộ phận một cửa, cơ chế “Một cửa”, “Một cửa liên thông” đã được UBND quận triển khai từ rất sớm. Chỉ tính riêng năm 2022, Quận đã thực hiện: 233 thủ tục, trong đó: số TTHC thực hiện cơ chế một cửa là 166 thủ tục; số TTHC thực hiện cơ chế một cửa liên thông là 67 thủ tục. Đồng thời, Quận tiếp tục thực hiện cắt giảm thời gian giải quyết đối với 49 TTHC thuộc Quận. Nhờ cải cách thủ tục hành chính, số hồ sơ giải quyết của toàn Quận đạt tỷ lệ 103.360/104.314 hồ sơ (chiếm 98,99%), trong đó, hồ sơ giải quyết đúng hạn và trước hạn là 103.182/104.314 hồ sơ (chiếm 99,92%)<sup>(3)</sup>.

*Công tác tuyên truyền, quán triệt nội dung cải cách TTHC* được Quận đặc biệt quan tâm. Quận đã tổ chức nhiều hội nghị phổ biến, quán triệt Chương trình, Kế hoạch thực hiện đến các cấp ủy Đảng, chính quyền, các tổ chức trong hệ thống chính trị và toàn thể cán bộ, đảng viên từ Quận tới cơ sở (năm 2022, Quận tổ chức: 54 hội nghị với 7.938 người tham dự)<sup>(4)</sup>. Công tác quán triệt, tuyên truyền các nội dung

cải cách hành chính nói chung và cải cách TTHC nói riêng được Quận đặc biệt quan tâm với nhiều hình thức phong phú: Trên hệ thống truyền thanh các phường; tổ chức các buổi tọa đàm, sinh hoạt, lồng ghép tại các buổi sinh hoạt tổ dân phố, doanh nghiệp, cơ quan, đơn vị...

*Về ứng dụng công nghệ thông tin trong cải cách TTHC tại UBND Quận:* Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong quy trình xử lý công việc của từng cơ quan, đơn vị, địa phương và trong giao dịch với tổ chức, công dân đã mang lại hiệu quả rõ rệt trong công tác cải cách TTHC trên toàn địa bàn quận. Đến nay, Quận đã cấp đầy đủ 100% chữ ký số cho các cơ quan, đơn vị và lãnh đạo của cơ quan, đơn vị. Đồng thời, 100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Quận được cung cấp trực tuyến mức độ 2; 218/220 TTHC thuộc thẩm quyền được cung ứng trực tuyến mức độ 3 và 119/133 TTHC thuộc thẩm quyền được cung ứng trực tuyến mức độ 4<sup>(5)</sup>. Bên cạnh đó, quận đã thực hiện kết nối tất cả các đầu mối vào hệ thống, phục vụ việc trao đổi thông tin trong hệ thống thông tin chỉ đạo điều hành, hệ thống một cửa điện tử. Vì vậy, các TTHC ở nhiều lĩnh vực đã được đơn giản hóa, tổng số hồ sơ nộp trực tuyến và được giải quyết đạt 5.065/5.070 (tỷ lệ 99,9%) trong năm 2022<sup>(6)</sup>.

*Về công tác kiểm tra, kiểm soát TTHC:* Công tác kiểm tra, kiểm soát quá trình cải cách TTHC tại UBND Quận đã được quan tâm thường xuyên, kiểm soát chặt chẽ các quy trình nhằm đảm bảo quá trình thực hiện các TTHC diễn ra hiệu quả, kịp thời, đúng người, đúng việc, đúng thẩm quyền, kịp thời phát hiện những bất cập, hạn chế để tham mưu, điều chỉnh, cắt giảm các loại giấy tờ không cần thiết, tiết giảm đến mức thấp nhất chi phí tuân thủ cho tổ chức, cá nhân khi thực hiện TTHC, góp phần nâng cao hiệu quả cải cách TTHC tại UBND Quận.

Mặc dù công tác cải cách hành chính đạt được những thành công nhất định. Tuy nhiên, thực tế cho thấy, vẫn còn tồn tại một số bất cập cần tiếp tục được nhìn nhận một cách nghiêm túc, cụ thể:

*Thứ nhất,* một số văn bản pháp luật cải cách TTHC vẫn còn kẽ hở, công tác tham mưu trong soạn thảo các văn bản hành chính tại UBND Quận vẫn chưa thực sự kịp thời, toàn diện. Việc cải cách ở một số quy trình vẫn còn mang tính hình thức, thậm chí có tình trạng cắt bỏ quy định này lại mọc ra quy định

khác gây khó khăn hơn đối với hoạt động giải quyết TTHC ở Quận.

*Thứ hai*, TTHC trên nhiều lĩnh vực còn rườm rà, phức tạp, chưa đảm bảo tính công khai, minh bạch, cụ thể, rõ ràng, còn gây phiền hà cho người dân và doanh nghiệp, đặc biệt trong các lĩnh vực thuế phí, đất đai và xây dựng... Việc giải quyết một số TTHC theo cơ chế “một cửa liên thông” chưa được đồng bộ do chưa có sự phối kết hợp chặt chẽ, nhịp nhàng giữa cấp Quận và cấp Thành phố. Kết quả giải quyết các TTHC vẫn chưa đạt được sự hài lòng tuyệt đối của người dân về mức độ chính xác.

*Thứ ba*, việc ứng dụng công nghệ thông tin, thích ứng với phần mềm mới của cán bộ công chức và các tổ chức cá nhân còn chậm, một số cán bộ chưa thực hiện thành thạo phần mềm mới. Một số tổ chức, cá nhân cũng chưa thích ứng những phần mềm mới. Do vậy, việc giao dịch các TTHC qua các trang điện tử vẫn còn hạn chế về thời gian và tiến độ giải quyết.

*Thứ tư*, việc đầu tư cơ sở vật chất phục vụ cải cách TTHC ở UBND Quận còn chưa kịp thời, trang thiết bị vẫn còn thiếu, lạc hậu chưa đồng bộ, chưa đáp ứng được với yêu cầu thực tiễn đặt ra.

*Thứ năm*, việc báo cáo, theo dõi, kiểm soát công tác đánh giá cải cách TTHC của Quận chưa được thực hiện hiệu quả, từ đó, ảnh hưởng đến hiệu quả quản lý nhà nước đối với công tác này.

### **3. Giải pháp hoàn thiện hiệu quả cải cách TTHC tại UBND quận Bắc Từ Liêm, Thành phố Hà Nội hiện nay**

*Thứ nhất*, triển khai đánh giá các quy định về thực hiện TTHC tại Quận, qua đó đưa ra giải pháp nhằm đơn giản hóa, loại bỏ những TTHC rườm rà, không cần thiết; giảm chi phí, rút ngắn thời gian giải quyết, bảo đảm công khai, minh bạch, nâng cao trách nhiệm của cơ quan nhà nước đối với người dân và doanh nghiệp trên địa bàn Quận.

*Thứ hai*, tiếp tục rà soát, đơn giản hóa các TTHC, triển khai thực hiện các quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC tại Quận, đặc biệt là triển khai thực hiện có hiệu quả mô hình “một cửa liên thông” từ UBND phường, UBND quận đến UBND thành phố theo hướng hiện đại, theo kịp với thời đại công nghệ số.

*Thứ ba*, tiếp tục nâng cấp, hoàn thiện hạ tầng kỹ thuật hệ thống công nghệ thông tin đáp ứng yêu cầu

số hóa và sử dụng kết quả số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC, cũng như việc kết nối, chia sẻ dữ liệu với các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành.

*Thứ tư*, tiếp tục tuyên truyền, phổ biến, quán triệt chủ trương, đường lối của Đảng về đẩy mạnh cải cách hành chính, xây dựng, tổ chức thực hiện chương trình cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030; xây dựng chính quyền điện tử, dịch vụ công trực tuyến của Quận...

*Thứ năm*, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, đặc biệt là đội ngũ cán bộ công chức làm việc tại bộ phận “Một cửa”. Chú trọng đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ nghiệp vụ và kỹ năng cho đội ngũ cán bộ, công chức đang công tác tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ở cấp quận và phường, nâng cao trình độ tin học để công chức có thể khai thác ứng dụng công nghệ thông tin, phục vụ tốt cho công việc.

*Thứ sáu*, kiểm soát chặt chẽ cải cách TTHC trên địa bàn toàn Quận; niêm yết công khai TTHC bằng các hình thức phù hợp để người dân và doanh nghiệp nắm bắt được quy trình khi thực hiện TTHC theo quy định. Tăng cường vai trò giám sát của nhân dân đối với công tác kiểm tra, kiểm soát cải cách TTHC. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan như: Công an, Viện kiểm sát, tiến hành kiểm tra công tác cải cách TTHC trên địa bàn toàn Quận, tiếp nhận và giải quyết kịp thời đơn thư phản ánh của công dân qua đường dây nóng về những hiện tượng tiêu cực khi người dân, doanh nghiệp tham gia thực hiện giao dịch TTHC; chấn chỉnh, xử lý nghiêm minh, kịp thời những trường hợp nhận tiền hối lộ, lách luật, gây khó khăn, phiền hà cho cá nhân, tổ chức trên địa bàn Quận./.

(1) UBND quận Bắc Từ Liêm (2022), *Báo cáo kết quả thực hiện kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội năm 2022; kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội năm 2023 và công tác chỉ đạo, điều hành của UBND Quận*.

(2), (3), (5), (6) UBND quận Bắc Từ Liêm (2022), *Báo cáo kết quả thực hiện công tác Cải cách hành chính năm 2022, phương hướng, nhiệm vụ năm 2023*.

(4) UBND quận Bắc Từ Liêm (2019), *Quận Bắc Từ Liêm chuyển biến từ công tác cải cách hành chính, Công thông tin điện tử Bộ Xây dựng, truy cập ngày 19/02/2019*.