**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

**BÁO CÁO**

**SÁNG KIẾN KINH NGHIỆM**

**TÊN SÁNG KIẾN: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG TẠI UBND XÃ SƠN TRUNG**

 **Họ và tên: Võ Thị Thìn**

 **Năm sinh:** 1988

 **Chức vụ:** Công chức Tư pháp - Hộ tịch

 **Đơn vị công tác:** UBND xã Sơn Trung

 ***Năm 2021***

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

**BÁO CÁO**

**SÁNG KIẾN KINH NGHIỆM**

**TÊN SÁNG KIẾN: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG TẠI UBND XÃ SƠN TRUNG**

 **Họ và tên: Võ Thị Thìn**

 **Năm sinh:** 1988

 **Chức vụ:** Công chức Tư pháp - Hộ tịch

 **Đơn vị công tác:** UBND xã Sơn Trung

 ***Năm 2021***

MỤC LỤC

[PHẦN MỞ ĐẦU 1](#_Toc87597924)

[I. Bối cảnh của vấn đề nghiên cứu 1](#_Toc87597925)

[II. Lý do chọn đề tài 1](#_Toc87597926)

[CHƯƠNG I: CƠ SỞ VIẾT SÁNG KIẾN 5](#_Toc87597927)

[I. CƠ SỞ KHOA HỌC 5](#_Toc87597928)

[1. Các khái niệm 5](#_Toc87597929)

[1.1. Cải cách hành chính 5](#_Toc87597930)

[1.2. Cơ chế một cửa 5](#_Toc87597931)

[1.3. Cơ chế một cửa liên thông 5](#_Toc87597932)

[1.4. Bộ phận Một cửa 6](#_Toc87597933)

[2. Nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông 6](#_Toc87597934)

[3. Vai trò, ý nghĩa của cơ chế một cửa, một cửa liên thông 7](#_Toc87597935)

[II. CƠ SỞ PHÁP LÝ 8](#_Toc87597936)

[1. Cơ sở chính trị 8](#_Toc87597937)

[2. Cơ sở pháp lý 9](#_Toc87597938)

[III. PHẠM VI VÀ ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU 11](#_Toc87597939)

[IV. Mục đích nghiên cứu: 11](#_Toc87597940)

[V. ĐIỂM MỚI TRONG KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU 12](#_Toc87597941)

CHƯƠNG II: [THỰC TRẠNG CÔNG TÁC CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH, THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG TẠI XÃ SƠN TRUNG 13](#_Toc87597942)

[I. THỰC TRẠNG CÔNG TÁC CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH, THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG TẠI XÃ SƠN TRUNG 13](#_Toc87597943)

[1. Công tác chỉ đạo điều hành về cải cách hành chính 13](#_Toc87597944)

[2. Công tác chỉ đạo, tổ chức thực hiện hoạt động kiểm soát TTHC, cải cách TTHC 13](#_Toc87597945)

[2.1. Công tác chỉ đạo, tổ chức thực hiện hoạt động kiểm soát TTHC, công khai TTHC, tiếp nhận phản ánh kiến nghị về quy định hành chính 13](#_Toc87597946)

[2.2. Về công khai thủ tục hành chính 14](#_Toc87597947)

[2.3. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính 14](#_Toc87597948)

[3. Công tác giải quyết các TTHC 14](#_Toc87597949)

[4. Việc thực hiện xin lỗi hồ sơ trễ hẹn đối với công dân, tổ chức: 15](#_Toc87597950)

[5. Việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định tại Nghị định số 61/2018/QĐ-TTg ngày 23/4/2018 của Chính phủ: 15](#_Toc87597951)

[6. Hiện đại hóa hành chính 16](#_Toc87597952)

[6.1. Ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước 16](#_Toc87597953)

[6.2. Áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 16](#_Toc87597954)

[II. NHỮNG HẠN CHẾ CẦN GIẢI QUYẾT 17](#_Toc87597955)

[III. NGUYÊN NHÂN CỦA NHỮNG HẠN CHẾ 18](#_Toc87597956)

CHƯƠNG III: [CÁC GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ THỰC HIỆN CÔNG TÁC CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG 19](#_Toc87597957)

[CHƯƠNG IV: HIỆU QUẢ CỦA SÁNG KIẾN 23](#_Toc87597958)

[1. Đối với công dân, tổ chức 23](#_Toc87597959)

[2. Đối với UBND xã 23](#_Toc87597960)

[KẾT LUẬN 24](#_Toc87597961)

[DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO 26](#_Toc87597962)

**PHẦN MỞ ĐẦU**

**I. Bối cảnh của vấn đề nghiên cứu**

Trong thời kỳ hội nhập phát triển kinh tế hiện nay công cuộc cải cách hành chính là một trong những nhiệm vụ cấp thiết để thực hiện mục tiêu xây dựng một nền hành chính dân chủ, trong sạch vững mạnh, chuyên nghiêp lấy nhân dân làm gốc. Đảng và Nhà nước ta thường xuyên đưa ra đường lối chỉ đạo và ban hành các chính sách trong lĩnh vực cải cách hành chính. Công tác cải cách hành chính không phải chỉ là nhiệm vụ của riêng một cấp chính quyền, một lĩnh vực nào mà nó là nhiệm vụ chung và có thể nói là hàng đầu của toàn thể bộ máy chính trị, các cấp chính quyền và nhân dân.

Trong hệ thống chính quyền các cấp, chính quyền cơ sở xã có vai trò, vị trí và ý nghĩa rất quan trọng trong tổ chức thực hiện chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng và pháp luật của nhà nước vào thực tiễn đời sống xã hội, là nơi trực tiếp phát huy quyền làm chủ của nhân dân, khai thác tiềm năng tại chỗ ở địa ph­ương trong sự nghiệp phát triển kinh tế - xã hội, củng cố an ninh, quốc phòng, tạo điều kiện cho nhân dân địa phương xây dựng cuộc sống ấm no, hạnh phúc. Vì vậy, cải cách hành chính đối với chính quyền cấp xã là vấn đề cần được quan tâm và chú trọng. Việc triển khai thực hiện phải đồng bộ trên tất cả các nhiệm vụ từ cải cách thể chế; cải cách thủ tục hành chính; cải cách tổ chức bộ máy; xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức; cải cách tài chính công và hiện đại hóa hành chính.

**II. Lý do chọn đề tài**

Cải cách thủ tục hành chính là một nội dung của cải cách hành chính, nhưng là nội dung phản ánh rõ nhất mối 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 yêu cầu đổi mới trong quá trình hội nhập. Trong điều kiện nguồn lực còn nhiều khó khăn nên chưa thể cùng một lúc thực hiện được 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 xác định căn bản các công việc của cơ quan nhà nước với người dân; qua đó 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 hiện 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 hội phải gánh chịu, chi phí tiết kiệm được sẽ tái phân bổ vào 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 hình 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 của đất nước. Thiết nghĩ mỗi đơn vị Ủy ban nhân dân xã cần phải có một nhận thức đúng đắn về cải cách thủ tục hành chính, 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 vững nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ nhân dân.

Cơ chế một cửa, một cửa liên thông là giải pháp đổi mới về phương thức làm việc của cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương các cấp, nhằm tạo chuyển biến cơ bản trong quan hệ giữa cơ quan hành chính nhà nước với các tổ chức và công dân. Việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên thực tế là cách thức cơ quan nhà nước giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức và là một biện pháp quan trọng để cải cách thủ tục hành chính.

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Sơn Trung được tổ chức và hoạt động theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ (hiện nay đã được thay thế bằng Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

Qua thời gian triển khai thực hiện, hoạt động của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã đã góp phần đẩy mạnh chương trình cải cách hành chính; giải quyết nhanh gọn, thuận tiện, rõ ràng, đúng pháp luật về các thủ tục hành chính trên các lĩnh vực. Tuy nhiên, so với yêu cầu cải cách hành chính trong thời gian tới thì hoạt động của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Sơn Trung vẫn bộc lộ một số hạn chế cần khắc phục.

Để khắc phục tình trạng trên, cần thiết phải đẩy mạnh cải cách hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND xã. Là công Tư Pháp- Hộ tịch thường xuyên trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính tại bộ phận một cửa UBND xã Sơn Trung, bản thân tôi nhận thấy việc nghiên cứu về cải cách hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông là rất cần thiết. Chính vì lý do đó, tôi đã mạnh dạn chọn đề tài **“Giải pháp nâng cao hiệu quả cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND xã Sơn Trung”** để làm đề tài nghiên cứu sáng kiến kinh nghiệm. Đây cũng chính là những kiến nghị, đề xuất nhằm nâng cao hiệu quả thực hiện công tác cải cách hành chính ở địa phương.

Mục tiêu của sáng kiến kinh nghiệm này nhằm đưa ra các giải pháp khắc phục những vấn đề còn tồn tại nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, thực hiện cải cách hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; tổ chức lại bộ phận một cửa làm việc khoa học hơn, rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính, tiết kiệm thời gian, chi phí, hoạt động hiệu lực, hiệu quả, thân thiện với nhân dân.

Sáng kiến kinh nghiệm này tập trung vào vấn đề làm thế nào để nâng cao hiệu quả thực hiện cải cách hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND xã, đề xuất một số giải pháp trong thời gian từ nay đến năm 2030.

Do thời gian, khả năng nghiên cứu có hạn và kinh nghiệm bản thân chưa nhiều, bài nghiên cứu không tránh khỏi những thiếu sót. Tôi rất mong nhận được ý kiến đóng góp quý báu từ phía Hội đồng Khoa học, sáng kiến huyện để tiếp tục phát huy cho những năm tiếp theo.

Ngoài phần mở đầu, kết luận và danh mục tài liệu tham khảo, sáng kiến kinh nghiệm chia làm 04 phần:

1. Cơ sở viết sáng kiến

2. Thực trạng công tác cải cách hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND xã Sơn Trung.

3. Giải pháp nâng cao hiệu quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND xã Sơn Trung trong giai đoạn hiện nay.

4. Hiệu quả của sáng kiến

**CHƯƠNG I: CƠ SỞ VIẾT SÁNG KIẾN**

**I. CƠ SỞ KHOA HỌC**

**1. Các khái niệm**

***1.1. Cải cách hành chính***

Cải cách hành chính được hiểu là những thay đổi có tính hệ thống, lâu dài và có mục đích nhằm làm cho hệ thống hành chính nhà nước hoạt động tốt hơn, thực hiện tốt hơn các chức năng, nhiệm vụ quản lý xã hội của mình. Như vậy, cải cách hành chính nhằm thay đổi và làm hợp lý hóa bộ máy hành chính, với mục đích tăng cường tính hiệu lực và hiệu quả quản lý nhà nước.

***1.2. Cơ chế một cửa***

Cơ chế một cửa trong giải quyết thủ tục hành chính là phương thức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân của một cơ quan có thẩm quyền thông qua Bộ phận Một cửa.

Việc thực hiện cơ chế một cửa nhằm đạt được bước chuyển biến căn bản trong quan hệ và thủ tục giải quyết công việc giữa cơ quan hành chính nhà nước với tổ chức, công dân; giảm phiền hà cho tổ chức, công dân; chống tệ quan liêu, tham nhũng, cửa quyền của cán bộ, công chức; nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của Nhà nước.

Việc thực hiện mô hình một cửa để tập trung làm đầu mối giải quyết thủ tục hành chính về một đầu mối thông qua “Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả” thực hiện 3 công khai:

- Công khai các giai đoạn của từng thủ tục hành chính;

 - Công khai thời gian và quy trình giải quyết đối với từng loại hồ sơ.

- Công khai lệ phí giải quyết hồ sơ.

***1.3. Cơ chế một cửa liên thông***

Cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính là phương thức phối hợp giữa các cơ quan có thẩm quyền trong tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết một thủ tục hành chính hoặc một nhóm thủ tục hành chính có liên quan với nhau, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa.

Hiện nay, các cơ quan hành chính thực hiện liên thông theo hai chiều:

* Liên thông theo chiều dọc: là liên thông giữa các cấp hành chính trong việc giải quyết thủ tục hành chính cho nhân dân trên các lĩnh vực.
* Liên thông theo chiều ngang: là sự phối hợp giữa các cơ quan/ bộ phận chuyên môn cùng cấp trong việc giải quyết thủ tục hành chính cho nhân dân.

Lợi ích của việc thực hiện liên thông nhằm tạo ra sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan liên quan, đảm bảo tính thông suốt và giải quyết nhanh thủ tục hành chính cho nhân dân.

***1.4. Bộ phận Một cửa***

Bộ phận Một cửa là tên gọi chung của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính hoặc Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

Đối với trường hợp thủ tục hành chính liên quan đến nhiều cơ quan có thẩm quyền thì sử dụng cơ chế một cửa liên thông. Cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính là phương thức phối hợp giữa các cơ quan có thẩm quyền trong tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết một thủ tục hành chính hoặc một nhóm thủ tục hành chính có liên quan với nhau, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa.

**2. Nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông**

Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan có thẩm quyền.

Việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được quản lý tập trung, thống nhất.

Giải quyết thủ tục hành chính kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, đúng pháp luật, công bằng, bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan có thẩm quyền.

Quá trình giải quyết thủ tục hành chính được đôn đốc, kiểm tra, theo dõi, giám sát, đánh giá bằng các phương thức khác nhau trên cơ sở đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và có sự tham gia của tổ chức, cá nhân.

Không làm phát sinh chi phí thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân ngoài quy định của pháp luật.

Cán bộ, công chức, viên chức cơ quan có thẩm quyền thực hiện trách nhiệm giải trình về thực thi công vụ trong giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

Tuân thủ các quy định của pháp luật Việt Nam và các Điều ước quốc tế có liên quan đến thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính mà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập.

**3. Vai trò, ý nghĩa của cơ chế một cửa, một cửa liên thông**

Hiệu quả của việc giải quyết hồ sơ theo cơ chế này đã làm cho nền hành chính trở nên dân chủ, minh bạch, có tính chuyên nghiệp hơn; mang lại sự thuận tiện cho người dân. Cụ thể là:

Thứ nhất, việc thực hiện cơ chế “một cửa, một cửa liên thông” đã góp phần nâng cao năng lực hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước. Sắp xếp tổ chức bộ máy theo hướng tinh gọn, hợp lý, hoạt động hiệu quả bằng việc xác định rõ trách nhiệm của Thủ trưởng cơ quan các cấp và của từng cán bộ, công chức. Đồng thời, đổi mới phương thức hoạt động của cơ quan hành chính thông qua việc xác định rõ trách nhiệm và mối quan hệ giữa các cơ quan/ bộ phận có liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính, tránh tình trạng chồng chéo, giúp các cơ quan có điều kiện tập trung, chủ động giải quyết công việc thuộc thẩm quyền chuyên môn nghiệp vụ, mặt khác ngăn chặn tình trạng sách nhiễu nhân dân như trước đây.

Thứ hai, đối với đội ngũ cán bộ, công chức: thực hiện cơ chế “một cửa, một cửa liên thông” góp phần nâng cao năng lực, trách nhiệm của cán bộ công chức; kỹ năng nghiệp vụ hành chính cũng như tinh thần, thái độ phục vụ nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức được nâng cao nhằm hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

Thứ ba, tạo lập niềm tin của nhân dân vào cơ quan hành chính nhà nước.

Sự đổi mới hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức và kết quả giải quyết thủ tục hành chính nhanh gọn, hiệu quả đã lại sự hài lòng cho nhân dân khi giải quyết công việc.

Việc công khai mọi thủ tục hành chính, thời gian, quy trình giải quyết, thành phần hồ sơ và các loại phí, lệ phí đã hạn chế tình trạng quan liêu, tham nhũng. Đồng thời, tạo điều kiện thuận lợi để mỗi người dân có thể phát huy tính dân chủ, tham gia vào hoạt động giám sát hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước nói chung và cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ nói riêng.

**II. CƠ SỞ PHÁP LÝ**

**1. Cơ sở chính trị**

Nghị quyết Trung ương 7 khoá VIII đề ra chủ trương tiến hành sắp xếp lại tổ chức bộ máy đảng và các tổ chức trong hệ thống chính trị gắn liền với CCHC theo hướng tinh gọn, hoạt động có hiệu lực, hiệu quả. Đồng thời, với việc kiên quyết sắp xếp một bước bộ máy các tổ chức trong hệ thống chính trị, thực hiện tinh giản biên chế, cải cách chính sách tiền lương.

Đại hội IX của Đảng (2001) bên cạnh việc khẳng định mục tiêu xây dựng nền hành chính nhà nước dân chủ, trong sạch, vững mạnh, từng bước hiện đại hoá đã đưa ra một loạt chủ trương, giải pháp có ý nghĩa quan trọng trong CCHC như điều chỉnh chức năng và cải tiến phương thức hoạt động của Chính phủ, nguyên tắc bộ quản lý đa ngành, đa lĩnh vực; phân công, phân cấp; tách cơ quan hành chính công quyền với tổ chức sự nghiệp, dịch vụ công; tiếp tục cải cách doanh nghiệp nhà nước, tách rõ chức năng quản lý nhà nước với sản xuất kinh doanh của các doanh nghiệp; tiếp tục cải cách thủ tục hành chính; xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức trong sạch, có năng lực; thiết lập trật tự kỷ cương, chống quan liêu, tham nhũng...

Nghị quyết Trung ương 5 khóa X về đẩy mạnh CCHC, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của bộ máy nhà nước, nhấn mạnh thực hiện CCHC phải đồng bộ với cải cách lập pháp và cải cách t­ư pháp, trong đó đặc biệt chú ý đến chất lượng xây dựng luật. Về cải cách thủ tục hành chính, Nghị quyết xác định “...đây là khâu đột phá để tạo môi trường thuận lợi, minh bạch cho hoạt động của nhân dân và doanh nghiệp”. Nghị quyết cũng đặc biệt đề cao vai trò lãnh đạo của Đảng đối với công tác CCHC đó là: Đảng quyết định các mục tiêu, quan điểm, chủ trương và giải pháp lớn về CCHC và tăng cường lãnh đạo, kiểm tra, đôn đốc, uốn nắn kịp thời việc thực hiện các chủ trương, nghị quyết của Đảng về công tác CCHC.

Như vậy có thể thấy, xuyên suốt tiến trình CCHC nhà nước, Đảng luôn giữ vai trò “tiên phong” trong việc chỉ đạo, lãnh đạo, đề ra đường lối, chủ trương cải cách. Các quyết sách chính trị đó của Đảng có ý nghĩa quyết định trong việc định hướng, chỉ đạo và tác động trực tiếp đến hoạt động quản lý nhà nước nói chung và thực hiện thủ tục hành chính nói riêng.

**2. Cơ sở pháp lý**

Nhận rõ mục đích, ý nghĩa và tầm quan trọng của công tác cải cách thủ tục hành chính, Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030 ban hành kèm theo Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15 tháng 7 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ đã xác định phải đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính với mục tiêu cơ bản là " Tiếp tục xây dựng nền hành chính dân chủ, chuyên nghiệp, hiện đại, tinh gọn, hiệu lực, hiệu quả, có năng lực kiến tạo phát triển, liêm chính, phục vụ nhân dân, trên cơ sở những quan điểm, chủ trương, đường lối của Đảng về đẩy mạnh toàn diện, đồng bộ công cuộc đổi mới, xây dựng Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa của nhân dân, do nhân dân, vì nhân dân trong giai đoạn 2021 - 2030". Trọng tâm cải cách hành chính 10 năm tới là: Cải cách thể chế, trong đó tập trung xây dựng, hoàn thiện hệ thống thể chế của nền hành chính và nâng cao hiệu lực, hiệu quả tổ chức thi hành pháp luật; xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức chuyên nghiệp, có năng lực, phẩm chất đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ và sự phát triển đất nước, trong đó, chú trọng cải cách chính sách tiền lương; xây dựng và phát triển Chính phủ điện tử, Chính phủ số..

Trên tinh thần đó, những năm qua công tác cải cách thủ tục hành chính trở thành nhiệm vụ trọng tâm, xuyên suốt trong chương trình công tác của Chính phủ và các bộ, ngành, địa phương.

Việc cải cách theo hướng đơn giản hóa thủ tục hành chính gắn với việc thực hiện cơ chế một cửa được triển khai mạnh trong quá trình thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030. Quyết định số 181/2003/QĐ-TTg ngày 4-9-2003 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 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 hành chính nhà nước ở địa phương các cấp, nhằm tạo chuyển biến cơ bản trong quan hệ giữa cơ quan hành chính nhà nước với các tổ chức và công dân, đơn giản hóa các thủ tục hành chính, giảm phiền hà, chi phí, thời gian, công sức; đồng thời, điều chỉnh một bước về tổ chức bộ máy và đổi mới, cải tiến chế độ làm việc và quan hệ công tác trong cơ quan hành chính nhà nước.

Ngày 25 tháng 3 năm 2015, Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg về 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 này có hiệu lực từ ngày 15 tháng 5 năm 2015 và thay thế Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg ngày 22 tháng 6 năm 2007 của Thủ tướng Chính phủ 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.

Ngày 23/4/2018, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Nghị định 61/2018/NĐ-CP về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính. Nghị định này thay thế Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC tại cơ quan hành chính Nhà nước ở địa phương với những điểm mới về phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng; nguyên tắc thực hiện; quy định rõ những hành vi mà cán bộ, công chức, viên chức không được làm trong quá trình giải quyết TTHC; về tổ chức bộ phận một cửa; về tiêu chuẩn, trách nhiệm và thời hạn làm việc; bố trí trụ sở và trang thiết bị làm việc; về mã hồ sơ TTHC và đánh giá việc giải quyết TTHC đảm bảo khách quan, trung thực, chính xác, khoa học, minh bạch, công khai, công bằng, bình đẳng đúng pháp luật trong việc đánh giá; lấy sự hài lòng của cá nhân, tổ chức về chất lượng và tiến độ giải quyết TTHC, kết quả, hiệu quả thực hiện nhiệm vụ làm thước đo đánh giá.

Bằng việc hoàn thiện hệ thống văn bản pháp luật có liên quan đã tạo cơ sở pháp lý đầy đủ cho việc triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC hiệu quả từ Trung ương đến địa phương, tăng cường chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp, bảo đảm sự gắn kết chặt chẽ, đồng bộ giữa cải cách hành chính, cải cách TTHC với xây dựng chính phủ điện tử.

**III. PHẠM VI VÀ ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU**

Cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông là việc làm thường xuyên, liên tục của tất cả cơ quan, đơn vị các cấp; là trách nhiệm của mỗi cán bộ công chức. Do đó cần phải quán triệt đến toàn thể đội ngũ cán bộ, công chức, nhân viên trong cơ quan tinh thần của cải cách thủ tục hành chính là nâng cao chất lượng phục vụ nhân dân ngày một tốt hơn, hiệu quả hơn, nhanh hơn và đúng quy định của pháp luật. Vấn đề này được nghiên cứu trong phạm vi tại Ủy ban nhân dân xã Sơn Trung, góp phần giúp toàn thể cán bộ, công chức nhận thức được ý nghĩa tầm quan trọng cũng như thực hiện tốt công cuộc cải cách thủ tục hành chính.

**IV. Mục đích nghiên cứu:**

Trong những năm qua, cải cách thủ tục hành chính đã mang lại những kết quả tích cực, góp phần tăng cường hiệu lực, hiệu quả trong công tác quản lý nhà nước. Nhưng so với yêu cầu đổi mới hiện nay thì cải cách thủ tục hành chính cần phải được đầu tư và liên tục đổi mới. Mục đích của đề tài nhằm giúp toàn thể cán bộ công chức, nhân viên 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 lắp 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.

**V. ĐIỂM MỚI TRONG KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU**

Nâng cao được nhận thức và trách nhiệm của cán bộ công chức, nhân viên về cải cách thủ tục hành chính. Làm tốt cải cách thủ tục hành chính sẽ giúp tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính; mang lại niềm tin cho nhân dân và cộng đồng. Cải cách thật sự hiệu quả sẽ dễ đi vào cuộc sống, giảm thiểu gánh nặng, khó khăn cho người dân, tạo được niềm tin của người dân đối với chính quyền xã Sơn Trung. Đề tài dễ áp dụng, dễ thực hiện đối với mọi đối tượng, mọi nơi không đòi hỏi kinh phí tốn kém. Khai thác tốt năng lực của từng cán bộ công chức, nhân viên sẽ đạt hiệu quả cao.

**CHƯƠNG II:**

**THỰC TRẠNG CÔNG TÁC CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH, THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG TẠI XÃ SƠN TRUNG**

**I. THỰC TRẠNG CÔNG TÁC CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH, THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG TẠI XÃ SƠN TRUNG**

**1. Công tác chỉ đạo điều hành về cải cách hành chính**

- Về xây dựng, ban hành kế hoạch và các văn bản chỉ đạo, tổ chức thực hiện kế hoạch CCHC hàng năm của cơ quan: Trên cơ sở Kế hoạch của UBND huyện, hàng năm UBND xã đã xây dựng kế hoạch cải cách hành chính, kế hoạch tuyên truyền công tác cải cách hành chính, kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính và các kế hoạch về xây dựng, kiểm tra, tự kiểm tra, rà soát, hệ thống hóa văn bản Quy phạm pháp luật. Trên cơ sở nội dung của các kế hoạch về CCHC đã được ban hành, UBND xã đã tổ chức triển khai đến cán bộ, công chức để thực hiện.

- Về tổ chức chỉ đạo, điều hành:UBND xã đã đưa công tác CCHC vào chương trình trọng tâm và đề ra phương hướng nhiệm vụ cụ thể cho các năm; Đồng thời công tác tổ chức triển khai các chủ trương, chính sách của Nhà nước có liên quan đến lĩnh vực cải cách TTHC cũng được quan tâm chỉ đạo, nhất là cải cách TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông gắn với xây dựng đội ngũ CBCC; đổi mới phương pháp, tác phong, lề lối làm việc nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý, chỉ đạo điều hành của cơ quan nhà nước.

- Việc báo cáo công tác CCHC định kỳ theo quy định: trên cơ sở văn bản chỉ đạo của huyện, UBND xã thực hiện công tác báo cáo CCHC định kỳ theo đúng quy định.

**2. Công tác chỉ đạo, tổ chức thực hiện hoạt động kiểm soát TTHC, cải cách TTHC**

***2.1. Công tác chỉ đạo, tổ chức thực hiện hoạt động kiểm soát TTHC, công khai TTHC, tiếp nhận phản ánh kiến nghị về quy định hành chính***

- Công tác xây dựng, ban hành kế hoạch và các văn bản chỉ đạo tổ chức thực hiện: Hàng năm, UBND xã đã ban hành kế hoạch về kiểm soát thủ tục hành chính. Tổ chức thực hiện nhằm nâng cao năng lực, tuyên truyền về công tác cải cách TTHC, kiểm soát TTHC; Công khai thủ tục hành chính; thực hiện rà soát, đánh giá TTHC, tiếp nhận, xử lý, phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính; công tác kiểm tra việc thực hiện hoạt động kiểm soát TTHC.

- Việc phân công công chức theo dõi, thực hiện hoạt động kiểm soát TTHC: UBND xã phân công công chức VP-TK xã theo dõi, thực hiện hoạt động kiểm soát TTHC. UBND xã có bố trí kinh phí để thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính theo quy định.

- Việc báo cáo công tác kiểm soát TTHC theo định kỳ: UBND xã thực hiện việc báo cáo công tác kiểm soát TTHC theo đúng quy định vào ngày 15 của tháng đầu quý.

***2.2. Về công khai thủ tục hành chính***

Hàng năm, chỉ đạo cán bộ chuyên môn rà soát, thay thế, bổ sung thủ tục hành chính theo các bộ thủ tục được tỉnh phê duyệt. Vị trí niêm yết: tại bảng niêm yết bộ phận một cửa xã; Nội dung TTHC được niêm yết: Công khai quy trình giải quyết TTHC theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 do UBND tỉnh ban hành.

***2.3. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính***

Trên cơ sở nội dung của Quyết định số 36/2019/QĐ-UBND ngày 18/6/2019 của UBND tỉnh về việc ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh, UBND xã đã tổ chức niêm yết Quyết định và niêm yết công khai nội dung, địa chỉ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính theo hướng dẫn. Trong năm 2021, UBND xã chưa nhận được phản ánh, kiến nghị của công dân, tổ chức về quy định hành chính

**3. Công tác giải quyết các TTHC**

- Công tác tiếp nhận và giải quyết TTHC theo quy định tại Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ và các quy định pháp luật khác liên quan, gồm các nội dung: cán bộ công chức tiếp nhận hồ sơ của công dân theo dõi hồ sơ giải quyết TTHC trong từng lĩnh vực; việc biên nhận hồ sơ, hẹn trả kết quả TTHC và việc tuân thủ thời hạn giải quyết, trả kết quả hồ sơ TTHC; thực hiện tốt việc tuân thủ các quy định về thành phần, số lượng hồ sơ, về yêu cầu đặc tính của các giấy tờ phải nộp (như nộp bản gốc giấy tờ, bản sao, bản sao chứng thực..). Việc thu phí, lệ phí, về mẫu đơn, tờ khai... thực hiện theo mức thu phí, lệ phí theo quy định; thực hiện tốt việc cung cấp mẫu đơn, tờ khai của đơn vị, địa phương cho tổ chức, công dân; thực hiện tốt công tác phối hợp giữa các bộ phận trong việc tiếp nhận và giải quyết TTHC.

**4. Việc thực hiện xin lỗi hồ sơ trễ hẹn đối với công dân, tổ chức:**

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã tiếp nhận và trả hồ sơ đúng thời gian quy định, không để xảy ra tình trạng hồ sơ trễ hẹn.

**5. Việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định tại Nghị định số 61/2018/QĐ-TTg ngày 23/4/2018 của Chính phủ:**

Việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được thực hiện theo đúng quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ và theo hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001: 2015 được ban hành và áp dụng tại UBND xã từ cuối năm 2019.

**-** Việc bố trí công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: Gồm có Công chức Văn phòng- Thống kê, Công chức Tư pháp- Hộ tịch; Công chức Địa chính xây dựng; Công chức văn hóa xã hội có chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp đáp ứng yêu cầu công việc, có phẩm chất đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm, có tác phong, thái độ chuẩn mực, có khả năng giao tiếp tốt với cá nhân, tổ chức.

**-**  Cơ sở vật chất, trang thiết bị cho bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã: Diện tích phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả 60 m2. Trang thiết bị làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được trang bị như sau: Mạng Internet bằng công nghệ cáp quang, thiết bị sóng Wifi; Máy vi tính bàn 06 máy; Máy in 06 máy; máy scan, Tủ đựng tài liệu; Bàn ghế làm việc; Ghế ngồi chờ; bàn ghế để viết dành cho cá nhân, tổ chức đến giao dịch.

- Việc ban hành quy chế hoạt động của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: Ủy ban nhân dân xã tiếp tục triển khai thực hiện các quyết định đã ban hành như Quyết định số 118/QĐ-UBND ngày 31/12/2018 của Ủy ban nhân dân xã về việc ban hành quy chế hoạt động của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông xã Sơn Trung. Quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, tổ chức thực hiện quy định về thực hiện cơ chế một cửa liên thông; các quyết định phân công nhiệm vụ cho CBCC khối UBND xã và công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã.

**6. Hiện đại hóa hành chính**

***6.1.*** **Ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước**

Hiện tại, UBND xã đã sử dụng hệ thống thư điện công vụ của tỉnh *(đăng nhập tại địa chỉ: huongson.hatinh.gov.vn)* để cập nhật các văn bản của UBND huyện và các phòng ban chuyên môn của huyện. Sử dụng Hệ thống quản lý văn bản và điều hành liên thông trên địa bàn tỉnh với tài khoản của Hệ thống quản lý văn bản điều hành xã Sơn Trung: https://hscvhs.hatinh.gov.vn để cập nhật văn bản, chuyển xử lý và quản lý trên hệ thống.

Việc sử dụng chứng thư số: Hiện nay, UBND xã thực hiện gửi văn bản đến cấp trên và các đơn vị liên quan đều có sử dụng chứng thư số.

Trong năm 2021, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã đã được thụ hưởng mô hình công sở thông minh, trang bị màn hình tivi và hệ thống máy tính phục vụ cho công tác cải cách hành chính. Đồng thời, UBND xã đã cử công chức tham gia lớp tập huấn sử dụng phần mềm hồ sơ công việc và ứng dụng chữ ký số.

***6.2. Áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015***

Cuối năm 2019, UBND xã đã xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO trên lĩnh vực Tư Pháp –Hộ Tịch, Văn Phòng- Thống kê, Văn hóa- Chính sách. Thực hiện đúng quy định ISO trong hoạt động của cơ quan. Năm 2021, UBND xã đã tiến hành rà soát xây dựng, sửa đổi quy trình ISO đối với các TTHC có thay đổi, lập danh mục quy trình mới, quy trình sửa đổi, quy trình không còn hiệu lực đề nghị bãi bỏ.

Kiện toàn BCĐ ISO, ban hành mục tiêu chất lượng quản lý HTCL theo TCVN ISO 9001:2015 và niêm yết tại Bộ phận Tiếp nhận &Trả kết quả và Cổng thông tin điện tử xã.

UBND xã đã thông báo và xây dựng chương trình đánh giá nội bộ ISO đảm bảo đúng theo quy định. Tổ chức họp xem xét lãnh đạo về xây dựng, áp dụng và vận hành Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN 9001:2015.

Việc thực hiện hành động khắc phục tại cuộc đánh giá gần nhất: Yêu cầu các bộ phận rà soát, sắp xếp lưu trữ hồ sơ theo đúng trình tự quy trình quy định. Hoàn thiện việc xây dựng quy trình hệ thống QLCL theo bộ TTHC mới được ban hành, sửa đổi, bổ sung trong năm 2021.

Sau khi đánh giá nội bộ, họp xem xét lãnh đạo và thực hiện khắc phục những tồn tại sau đánh giá nội bộ, đến ngày 04/11/2021, UBND xã đã ban hành Quyết định số 150/QĐ-UBND về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015. Niêm yết bản công bố tại bộ phận giao dịch một cửa và trên cổng Thông tin điện tử xã.

**II. NHỮNG HẠN CHẾ CẦN GIẢI QUYẾT**

1. Mô hình hoạt động của bộ phận một cửa xã chưa rõ ràng, chưa xây dựng và ban hành được quy trình nội bộ trong tiếp nhận và giải quyết hồ sơ dẫn đến quy trình giải quyết công việc nhiều lúc còn thiếu chặt chẽ; việc kiểm tra kết quả giải quyết hồ sơ chưa tạo được đầu mối theo dõi nên khó khăn trong việc theo dõi, thống kê kết quả.

2. Sự phối hợp giữa các công chức thuộc UBND xã và giữa Bộ phận một cửa xã với cơ quan chuyên môn cấp trên vẫn còn hạn chế, chưa đồng bộ dẫn đến việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông còn nhiều khó khăn, vướng mắc và nhiều trường hợp phải kéo dài.

3. Kỹ năng sử dụng phần mềm điện tử, thiết bị hiện đại của một số công chức còn hạn chế, chưa nhanh nhạy.

4. Việc hướng dẫn tổ chức, công dân làm các thủ tục hành chính gặp nhiều khó khăn.

5. Việc thực hiện dịch vụ công mức độ 3, mức độ 4 còn gặp nhiều khó khăn, kết quả đạt được còn hạn chế.

**III. NGUYÊN NHÂN CỦA NHỮNG HẠN CHẾ**

1. Công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã ngoài thực hiện công tác tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính còn kiêm nhiệm nhiều công tác khác. UBND xã đã ban hành quyết định phân công nhiệm vụ cho công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

2. Trang thiết bị cho bộ phận một cửa còn thiếu. Kinh phí phục vụ cho công tác cải cách hành chính còn hạn chế.

3. Quy trình giải quyết hồ sơ liên thông trên hệ thống một cửa điện tử còn gặp nhiều vướng mắc.

4. Người dân còn quen với việc sử dụng dịch vụ truyền thống, chưa quan tâm nhiều với vệc thực hiện dịch vụ công mức độ 3, mức độ 4.

**CHƯƠNG III:**

**CÁC GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ THỰC HIỆN CÔNG TÁC CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG**

Để đảm bảo cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Sơn Trung hoạt động hiệu quả, tạo bước đột phá mạnh mẽ đối với nhiệm vụ cải cách hành chính trong năm 2021 và những năm tiếp theo. Từ những kinh nghiệm của bản thân theo vị trí việc làm trong quá trình nghiên cứu sáng kiến, kinh nghiệm, tôi xin đưa ra một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ nhân dân trong giải quyết TTHC như sau:

1. Xác định mô hình hoạt động của bộ phận một cửa rõ ràng, cụ thể, ngoài việc phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng công chức làm việc tại bộ phận một cửa, cần thiết phải xây dựng và công khai quy trình nội bộ trong tiếp nhận và giải quyết hồ sơ, tạo được đầu mối trong tiếp nhận và trả kết quả. Muốn thực hiện được điều này, phải thực hiện một số giải pháp cụ thể sau:

- Để đảm bảo cho đội ngũ cán bộ, công chức thực sự nắm, hiểu rõ công việc, thạo việc và chuyên môn hóa cao thì việc đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nói riêng và toàn thể cán bộ, công chức nói chung phải được đào tạo, bồi dưỡng theo hướng mỗi cán bộ, công chức áp dụng thuần thục các quy trình quản lý theo TCVN ISO 9001:2015 đã được xây dựng.

- Bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp, ứng xử hành chính giữa cán bộ, công chức với các tổ chức, công dân. Có thể mở các lớp tập huấn kỹ năng mềm cho công chức để nâng cao ý thức trách nhiệm, tinh thần, thái độ và cách giao tiếp, cách phục vụ nhân dân cho mỗi cán bộ, công chức.

- Tiếp tục đào tạo cán bộ, công chức nâng cao hiệu quả ứng dụng công nghệ thông tin vào thực tế công tác cũng như giải quyết công việc thường ngày.

- Bố trí nhân sự tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hợp lý, thực hiện đúng chức năng, nhiệm vụ, đảm bảo giải quyết hồ sơ, thủ tục cho công dân. Đảm bảo công dân nộp hồ sơ và nhận kết quả chỉ tại bộ phận một cửa, không phải đi lại nhiều lần (kể cả với hồ sơ liên thông). Muốn thực hiện được điều này, các công chức có trách nhiệm giải quyết hồ sơ cho công dân phải được bố trí tại bộ phận một cửa xã, thuận lợi trong giải quyết công việc.

2. Đầu tư, nâng cấp trang thiết bị của bộ phận một cửa

- Đầu tư trang thiết bị bộ phận một cửa: Nâng cấp, bổ sung các phương tiện làm việc của bộ phận một cửa gồm bàn giao dịch, tủ đựng hồ sơ, tài liệu; bàn để công dân làm giấy tờ, ghế ngồi chờ kết quả giải quyết của công dân.

- Đầu tư hệ thống trang, thiết bị để ứng dụng công nghệ thông tin vào giải quyết công việc như: máy vi tính, máy photocopy, máy scan, …

- Tăng nguồn kinh phí phục vụ cho công tác cải cách hành chính.

3. Để khắc phục những khó khăn trong việc hướng dẫn hồ sơ, thủ tục hành chính cho công dân, bên cạnh những biện pháp như tăng cường và đổi mới công tác tuyên truyền, nâng cao nhận thức, thì việc xây dựng các mô hình Bộ phận một cửa thân thiện với nhân dân nên được ưu tiên thực hiện. gắn với thực hiện mô hình "Một cửa thân thiện gần dân” như sau:

- Cán bộ, công chức, trực tiếp tiếp nhận, giải quyết TTHC trên tinh thần “lấy sự hài lòng của tổ chức, công dân là tiêu chí đánh giá mức độ hoàn thành công việc”.

- Tăng cường tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật, hướng dẫn TTHC qua nhiều kênh khác nhau, đặc biệt thông qua các thôn trưởng, bí thư chi bộ để thông tin, các quy định của pháp luật nhanh chóng đến được với người dân hơn. Thôn trưởng là những người rất gần dân, hiểu rõ về gia cảnh của người dân, nên khi có công dân trong làng cần giúp đỡ, gia đình thường tìm đến các trưởng thôn, bí thư chi bộ để hỏi thủ tục và nhờ hướng dẫn để nhận được sự hỗ trợ kịp thời.

- Thường xuyên tổ chức các buổi đối thoại TTHC trên tinh thần cởi mở, thẳng thắn, lắng nghe ý kiến của công dân, tổ chức. Đây là một trong những hoạt động hết sức thiết thực giúp lãnh đạo UBND xã trong công tác chỉ đạo, điều hành; giúp các công chức làm tốt công tác tham mưu về giải quyết và kiểm soát TTHC. Qua đó tạo điều kiện thuận lợi để công dân được tham gia phát biểu ý kiến và nêu những vướng mắc liên quan, góp phần xây dựng nền hành chính chuyên nghiệp, hiện đại.

- Thực hiện tốt công tác tiếp công dân định kỳ, lãnh đạo xã thường xuyên túc trực tại bộ phận một cửa để trực tiếp chỉ đạo, giải quyết các thủ tục hành chính cho người dân.

- Ban hành thư xin lỗi nếu hồ sơ quá thời hạn giải quyết mà nguyên nhân do trách nhiệm của UBND xã, hay hồ sơ đã được tiếp nhận nhưng phải trả để bổ sung hoặc do không đủ điều kiện.

- Phối hợp với Bưu điện xã thực hiện trả kết quả tại nhà theo nhu cầu của người dân đối với một số thủ tục như liên thông khai sinh, khai tử, chế độ chính sách dành cho người khuyết tật nặng và đặc biệt nặng,...

4. Để thực hiện tốt dịch vụ công mức độ 3, mức độ 4 cần

- Tăng cường công tác thông tin tuyên truyền việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến của cơ quan để người dân, doanh nghiệp hiểu rõ hơn về lợi ích mang lại từ việc sửu dụng dịch vụ công trực tuyến. Chú trọng đổi mới nội dung và hình thức tuyên truyền phù hợp với từng đối tượng thụ hưởng. Việc triển khai thực hiện công tác tuyên truyền DVCTT phải được thực hiện đồng bộ theo một chương trình tuyên truyền về cải cách hành chính nói chung. Về nội dung tuyên truyền: triển khai xây dựng tài liệu giới thiệu dịch vụ, nêu bật được các lợi ích người dân, doanh nghiệp được thụ hưởng; tài liệu hướng dẫn cần được thể hiện dưới dạng các hình thức hình ảnh minh họa hướng dẫn, video hướng dẫn thực hiện cụ thể dịch vụ hành chính công trực tuyến đăng tải trên Trang thông tin điện tử xã; thiết kế các tài liệu hướng dẫn theo từng bước thực hiện dịch vụ dưới dạng tờ gấp để cung cấp cho người dùng tại bộ phận một cửa.

- Cần đổi mới, đa dạng các hình thức tuyên truyền: kết hợp sinh hoạt tổ dân cư với thực hiện việc tuyên truyền dịch vụ công trực tuyến đến từng hộ dân tại các buổi họp thôn. Tuyên truyền trên mạng xã hội như Facebook, Zalo để tác động trực tiếp đến giới trẻ và từ đó thêm một kênh.

- Hỗ trợ máy tính; điểm truy cập Internet tại bộ phận giao dịch một cửa xã; Hệ thống mạng Wi-Fi miễn phí để thuận tiện hướng dẫn người dân tra cứu và sử dụng dịch vụ.

**CHƯƠNG IV: HIỆU QUẢ CỦA SÁNG KIẾN**

**1. Đối với công dân, tổ chức**

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoạt động theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân kiểm tra, giám sát các thủ tục, quy trình, lệ phí đóng theo quy định, tiết kiệm được thời gian, công sức và yên tâm, tin cậy vào cơ quan hành chính nhà nước.

- Cải tạo và nâng cấp cơ sở vật chất, hiện đại hóa phòng làm việc của bộ phận một cửa, có chỗ ngồi thoáng mát, phương tiện hiện đại; công dân và tổ chức khi đến giao dịch được tôn trọng, được thực hiện thể hiện sự ưu việt của phương thức làm việc mới theo hướng cải cách, phát triển.

- Giảm phiền hà cho tổ chức, công dân khi có yêu cầu giải quyết công việc tại cơ quan hành chính nhà nước.

- Nâng cao ý thức trách nhiệm và tinh thần, thái độ phục vụ tổ chức, công dân của đội ngũ cán bộ, công chức.

- Nâng cao chất lượng công vụ, hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước.

- Làm rõ thẩm quyền, trách nhiệm của cơ quan hành chính trong giải quyết công việc liên quan đến tổ chức, công dân

**2. Đối với UBND xã**

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thực hiện nhiệm vụ một cách khoa học hơn, giảm thời gian đi lại. Việc kiểm tra, kiểm soát được thực hiện một cách toàn diện, bao quát từ khâu tiếp nhận hồ sơ, kết quả giải quyết công việc tại bộ phận một cửa, đảm bảo chính xác và quản lý chặt chẽ hơn so với trước đây.

- Việc nâng cao chất lượng và hiệu quả trong giải quyết thủ tục hành chính mang lại sự hài lòng cho công dân, củng cố và gia tăng lòng tin của nhân dân với chính quyền địa phương.

**KẾT LUẬN**

Từ lý luận đến thực tiễn công tác cải cách hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND xã Sơn Trung cho thấy sự cần thiết phải thực hiện đồng bộ các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả thực hiện cải cách hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

Các giải pháp nâng cao hiệu quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND xã Sơn Trung sẽ rút ra những kinh nghiệm và có thể nhân rộng ra các xã trên địa bàn, góp phần đẩy mạnh thực hiện chương trình cải cách hành chính theo hướng dân chủ, chuyên nghiệp, nhanh chóng và hoạt động có hiệu lực, hiệu quả.

Việc thực hiện liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính thông qua một cửa điện tử sẽ rút ngắn thời gian thực hiện thủ tục hành chính, giảm thời gian giải quyết hồ sơ và giấy tờ không cần thiết. Đảm bảo hồ sơ được giải quyết đúng hạn, sớm hạn; đồng thời giảm việc đi lại cho công chức chuyên môn.

Việc xây dựng mô hình một cửa thân thiện sẽ tạo **sự chuyển biến mạnh mẽ trong tác phong lề lối làm việc của cán bộ, công chức tạo sự thay đổi tích cực về nhận thức, trách nhiệm và thái độ phục vụ nhân dân, mang đến sự hài lòng và niềm tin của nhân dân với chính quyền.** Đồng thời, qua đó nâng cao năng lực, phẩm chất đạo đức của đội ngũ cán bộ công chức trực tiếp làm việc tại bộ phận một cửa; đảm bảo yêu cầu thạo việc, công tâm, có trình độ, năng lực chuyên môn, kỹ năng hành chính, khả năng giao tiếp với tổ chức, công dân, có tinh thần, thái độ phục vụ nhân dân tận tụy, nhã nhặn; ngăn chặn tình trạng hách dịch, cửa quyền khi giao dịch, giải quyết công việc với tổ chức, công dân.

Để làm được những điều đó, UBND xã Sơn Trung cần tăng cường kinh phí để thực hiện cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Trang bị các phương tiện làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả bởi vì các loại máy này hiện nay đã xuống cấp và gây cản trở rất lớn đến việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ và trả kết quả cho công dân, tổ chức. Đề nghị UBND huyện quan tâm tổ chức các lớp đào tạo bồi dưỡng đặc biệt là các lớp kỹ năng mềm,..; tăng cường đầu tư ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính liên thông giữa cấp huyện và xã.

Trên đây là những kinh nghiệm, sáng kiến của bản thân, hy vọng sẽ góp phần nâng cao hiệu quả công tác cải cách hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND xã Sơn Trung nói riêng và trên địa bàn huyện nói chung, nhằm hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao trong thời gian tới. Rất mong được Hội đồng sáng kiến huyện xem xét, đánh giá những nội dung kinh nghiệm, sáng kiến nêu trên, nhằm tiếp tục phấn đấu cho những năm tiếp theo.

**DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ về chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 – 2030.

2. Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

3. Nghị Quyết số 18/NQ-TW ngày 25/10/2017 Hội Nghị BCHTW Đảng khóa XII về tiếp tục đổi mới, sắp xếp tổ chức bộ máy HTHC tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả.

4. Nghị quyết số 19/NQ-TW ngày 25/10/2017 Hội Nghị lần thứ 6 BCHTW Đảng khóa XII về tiếp tục đổi mới hệ thống tổ chức, quản lý, nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động của các đơn vị sự nghiệp công lập.

5. Nghị quyết số 76/NQ-TW ngày 13/6/2013 của Chính Phủ sửa đổi, bổ sung một số điều NQ số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính Phủ về ban hành Chương trình tổng thể CCHCNN giai đoạn 2011-2020.